

قياس أثر تطبيق نظم الإدارة البيئية على المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بالجامعات دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس

[١٧]

مدوح رفاعي^(١) - نهال الشحات^(٢) - محمد خطاب^(١) - هبة أحمد^(٣)
(١) كلية التجارة، جامعة عين شمس (٢) معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس
(٣) مركز الخدمة العامة، جامعة عين شمس

المستخلص

يستهدف هذا البحث دراسة واقع الخدمات بالمراكز والوحدات ذات الطابع الخاص والتعرف على أنواعها ومدى مراعاة الأثر البيئي في العملية الإدارية والتسويقية، ويستهدف أيضاً دراسة واقع نظم الإدارة البيئية بالوحدات ذات الطابع الخاص عن طريق استطلاع آراء وجهات نظر القيادات الإدارية والعاملين في تلك الوحدات، وتتمثل مشكلة البحث في عدم وجود سياسة واضحة يجعل هناك عدم رؤية كاملة للعاملين عن الأهداف التي يجب تحقيقها وهذا يدل على ضعف وتراجع في تطبيق نظم الجودة عامة ونظم الإدارة البيئية والمعايير العالمية للجودة خاصة والتي أصبحت حتمية للتنفيذ الآن من أجل مسابقة التطور العالمي المذهل وخروج الجامعات من بوتقة المحلية للتنافس للعالمية ولنجد لنا مكاناً على خارطة جامعات العالم وهو ما يمثل مشكلة هذه الدراسة، واعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المزج بين المنهج الإستقرائي والمنهج الاستنباطي وذلك من خلال أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، وقد أجر الباحثون تحليل البيانات باستخدام اختبار كروسكال . ولاس لكل سؤال من أسئلة قائمة الاستقصاء لاختبار فروض الدراسة باستخدام عينة الدراسة المكونة من ١٨٣ فرداً "وهي عدد الاستثمارات الصحيحة التي تم استردادها"، وقد توصل الباحثون الي مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن تطبيقها علي المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة عين شمس بل والجامعات والهيئات الخدمية في مصر، وكان من أهمها أن أداء الخدمات يجب أن يأخذ في الاعتبار عدة معايير بيئية تتصل بالتكلفة والكفاءة والفعالية والعدالة، وهذه المعايير هي التي تحدد إلى أي مستوى سيتم إنتاج وتقديم الخدمات.

مقدمة

يتزايد حجم المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بشكل سريع ومتلاحق يوماً بعد آخر، ويصاحب هذه المتغيرات تقدم سريع في جميع المجالات سواء العلمية أو التكنولوجية، وأصبح المجتمع في حاجة ماسة للاستفادة من هذا التطور والذي خلق ضرورة إحداث تفاعل بين الجامعات بقدرتها الأكاديمية وبين المجتمع بمتطلباته المختلفة.

فلم يعد من الممكن اعتبار الجامعة مؤسسة تعليمية تعنى تخريج الكوادر والكفاءات في المجالات المختلفة فحسب، أو اعتبارها مجرد مراكز بحثية لإجراء البحوث الأكاديمية المتخصصة، فلم يعد من الممكن أن تعيش أي جامعة بمعزل عن المجتمع المحيط بها بكل ما واجهه من تحديات ومشاكل وأيضاً ما يحلم به ويطمح ويأمل في تحقيقه، ويمكن الاستفادة من المعلومات التسويقية في تحسين جودة الخدمات وفقاً للمواصفات الفنية مع مراعاة الاعتبارات البيئية ومن ثم رفع القدرة التنافسية للمنشأة (هاشم، ٢٠١٠)، ومن منطلق يقين الجامعات أن رسالتها وأهدافها أعمق وأشمل وإن لها دور مجتمعي لا يمكنها التخلي عنه أو إغفاله وتجاهله أدى ذلك إلى ظهور مفهوم خدمة المجتمع وتنمية البيئة والذي يعد بعداً محورياً يضاف كمهمة أساسية من المهام التي ينبغي أن تضطلع بها الجامعات، الأمر الذي أدى لسعي الجامعات جاهدة في إنشاء الوحدات والمراكز ذات الطابع الخاص من خلال قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة والذي يُفعل من خلاله دور الجامعات في مشاركة المجتمع لقضاياها ومشكلاته التي تعوق حركته وتطوره وتحقيق ما يهدف إليه محاولة إيجاد الحلول والعمل على تنفيذها من أجل النهوض بالمجتمع على كافة مستوياته، وقد أوصت دراسة (خميس، ٢٠١٢) التي اتخذت قرارات بتبني الأساليب الإدارية الحديثة مثل نظام الإدارة البيئية ISO 14001 لتحسين وتطوير الأداء البيئي على المدى الطويل.

وأوضح (Kotler and Armstrong, 1994, 640) بأن جودة الخدمة هي شكل من أشكال الطرائق التي تستخدمها المنظمة لتمييز نفسها عن المنظمات الأخرى المشابهة لها في النشاط عن طريق تكوين صورة عن المنظمة تتحدد من خلالها شخصية المنظمة على جميع المستويات، ولقد كانت جامعة عين شمس سباقة دائماً إلى بلورة مفهوم خدمة المجتمع وتنمية

البيئة من خلال إنشاء المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص سواء على مستوى الجامعة او على مستوى الكليات والمعاهد التابعة لها، والذي يبلغ عددها (١٠١) مركز ووحدة (دليل الوحدات والمراكز ذات الطابع الخاص بجامعة عين شمس، ٢٠١٤)، كما يتوقف نجاح تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة على مدى التهيئة الثقافية للمنظمة لتتوافق ومتطلبات التطبيق الناجح والفعال للجودة، ذلك أن هذه الثقافة تعتبر قابلة للتعليم والتغيير والانتقال والتكيف، لذلك فمن الممكن تغيير محتوى الثقافة لدي العاملين وغرس ثقافات جديدة للجودة لديهم(رفاعي، ٢٠٠٣).

وقد أكد كلاً من (Crow, *et..al*, 2003 ؛ Williams, 1994) أن هناك مجموعة من العوامل المهمة والتي تؤثر في رضا العميل، وهي: توقعات العميل تجاه الخدمات المقدمة إليه، والتجربة السابقة للعميل، وعلاقة مقدم الخدمة بالعميل، وأيضاً الاختيار الدقيق لمقدم الخدمة، وتوصلت دراسة (عبدالرؤوف، ١٩٩٢) الى مدى ارتباط الجامعة بالبيئية ومشكلاتها وأثارها سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو الثقافية، وتعد المؤشرات والتقارير البيئية أحد أهم الأدوات التي تدعم متخذي القرار في التخطيط السليم بهدف تحديد الأولويات في استغلال الإمكانيات والموارد المتاحة للحصول علي الأهداف المنشودة ، حيث تعكس المؤشرات والتقارير البيئية الوضع البيئي بصورة دقيقة (التقرير السنوي لوزارة البيئة، ٢٠١٤)، ومن هذا المنطلق اهتمت هذه الدراسة بقياس أثر تطبيق نظم الإدارة البيئية على المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة عين شمس.

ويجب على المنشآت ذات الأثر البيئي المساهمة مع دولها في الحفاظ على البيئة، وقد كان للتقدم العلمي المذهل في شتى المجالات بشكل عام وفي صناعة الخدمات بشكل خاص الأثر الكبير في دفع كثير من المنظمات الخدمية وأبرزها الوحدات ذات الطابع الخاص للتطلع نحو استخدام أحدث منتجات التكنولوجيا في إنشاء هذه الوحدات المتخصصة وإدارتها، وكل ذلك لتحسين جودة الخدمات لإشباع حاجات العملاء والعاملين وتطلعاتهم، ومن هنا كان التعرف على أثر تطبيق نظم الادارة البيئية بالقطاع الجامعي وخاصة علي الوحدات ذات الطابع الخاص محور هذه الدراسة بهدف تعريف المختصين والمهتمين بأسس التسويق الفعال للخدمات مع مراعاة البعد البيئي.

مشكلة البحث

على الرغم من وضوح مدى أهمية دور المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بالجامعة وكيف إنها أصبحت كحلقة وصل بين الجامعة والمجتمع الخارجي وإنها تمثل اليد اليمنى للجامعة والتي من شأنها تفعيل دور الجامعة في تبنى ودراسة وتحليل القضايا المجتمعية والعمل على تقديم مساعدات وحلول لها وايضا دورها في مجال البحث العلمي والأكاديمي. وربما يرجع ذلك إلى ان الوحدات والمراكز ذات الطابع الخاص مثلها مثل باقي المنظمات التي على اختلاف أنواعها وتوجهاتها وأحجامها بسبب كثرة التغيرات البيئية من جهة وتداخل عناصر وعوامل ومتطلبات هذه البيئة من جهة أخرى تواجه جملة من التحديات والمشكلات والصعوبات في مختلف المجالات، ويعتمد على قدرة وقابلية ادارة تلك المنظمات ونظام الأنشطة والعمليات فيها ومستوى كفاءتها وفعاليتها في التصدي والتعامل مع هذه التحديات والصعوبات.

ومن أهم تلك التحديات بناء ثقافة تنظيمية وإدارية داعمة لمواجهة ما تقابله من صعوبات لتحقيق أهدافها المنشودة، الأمر الذي يتطلب العمل على التحسين المستمر وتفعيل دور الثقافة التنظيمية ونظم الجودة ومواصفاتها المتنوعة (ISO 14000) في مختلف ميادين العمل الإداري والإنتاجي والخدمي والتسويقي والبيئي في هذه الوحدات والتي من شأنها الحفاظ على بقاءها واعطائها قدره المنافسة باعتبارها من أهم التحديات التي فرضتها بيئة الإدارة الدولية. وباستعراض الدراسات السابقة ومنها دراسة (Padhy Et al., 2010) ودراسة (Eleuch 2011) ودراسة أبو طة (٢٠١٢) ودراسة صالح (٢٠١٤) فإن هذه الدراسات ساهمت في بلورة مشكلة هذا البحث حيث تبين للباحثون ما يلي:

- ندرة الدراسات الخاصة بالتسويق في مجال الخدمات بصفة عامة .
- ندرة الدراسات الخاصة بالتسويق البيئي وتطبيق نظم الإدارة البيئية في قطاع الوحدات والمراكز ذات الطابع الخاص بصفة خاصة .

ولعل ما يعرقل مسيرة تلك الوحدات وأيضاً ما يواجهها من مشكلات تضارب الاختصاصات بين الوحدات، وعدم وجود سياسة ورؤية واضحة لكل وحدة والزامها بها، قصور فى اعداد واستحداث قاعدة بيانات مترجمة عبر شبكة الانترنت لما تقدمه وتقوم به الوحدات والتعريف بها محلياً ودولياً، ضعف الجودة وعدم توظيف امكانيات وقدرات الافراد فى المكان الصحيح داخل العمل مما يهدر كم من الطاقات الغير مستغلة، عدم الرضا الكامل للعاملين ومنها الى عدم الولاء والانتماء كما ان عدم وجود سياسة واضحة يجعل هناك عدم رؤية كاملة للعاملين عن الاهداف التى يجب تحقيقها وهذا يمثل ضعف وتراجع فى تطبيق نظم الجودة عامة ونظم الادارة البيئية (خطاب، ٢٠١٦)، والمعايير العالمية للجودة خاصة التى اصبحت حتمية للتنفيذ الان من اجل مجابهة التطور العالمي المذهل وخروج الجامعات من بوتقة المحلية للتنافس للعالمية ولنجد مكاناً على خارطة جامعات العالم وهو ما يمثل مشكلة هذه الدراسة.

المدة من البحث

يهدف هذا البحث بشكل عام إلى دراسة واقع الخدمات بالمراكز والوحدات ذات الطابع الخاص والتعرف على أنواعها ومدى مراعاة الأثر البيئي في العملية الادارية والتسويقية، كما نذكر من أهدافه:

- ١- التعرف على واقع نظم الادارة البيئية بالوحدات ذات الطابع الخاص عن طريق استطلاع اراء ووجهات نظر القيادات الادارية والعاملين فى تلك الوحدات.
- ٢- التوصل الى ان هناك علاقة ارتباط موجبة بين تطبيق نظم الادارة ونظم الادارة الحديثة وبين تفعيل دور الوحدات ذات الطابع الخاص.
- ٣- الارتقاء بمستوى اداء المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص وتطوير آداها.
- ٤- اقتراح حلول لكيفية تطبيق ادارة الجودة الشاملة بكفاءة وفاعلية واثره على جودة الخدمات.
- ٥- استعراض الاتجاهات الحديثة فى مجال الادارة البيئية وجودة الخدمات وتسويقها ونتائج الفكر الإداري باعتبار الادارة البيئية علم يقوم على اساس البحث والدراسة ويهدف الى خلق تنظيم فعال وقادر على تجديد نفسه ويقوم على المشاركة.

أهمية البحث

تتمثل أهمية هذا البحث في أنه نظراً للأهمية الاجتماعية والاقتصادية للمراكز والوحدات ذات الطابع الخاص وسعيها للنهوض بالعملية التعليمية والتدريبية في الجامعة ومراكز البحوث وايضاً ما تسهم به في تخفيف العبء على موازنة الدولة وذلك من خلال تنمية الموارد الذاتية للجامعة.

مما ادى الى ضرورة الاهتمام بتطوير وتحسين وضع تلك الوحدات وذلك بدراسة المشكلات التي تواجه الادارة والعاملين والتي تتسبب بدورها في اعاقه مسيرتها في اداء دورها، والعمل على حلها، خاصا في ظل توجه الجامعة الى استخدام سياسة الترشيد وهي خفض النفقات وزيادة الإيرادات مع الاستغلال الامثل للموارد المتاحة مما اعطى ضرورة قسوة والزام للاهتمام بتطبيق نظم الادارة البيئية والتي تمثل اداة محكمة لتصحيح اوضاع كل المنظمات التي تسعى لإثبات نفسها ككيان ناجح ومنافس قوى وذلك من خلال تفعيل سياستها في تلك الوحدات حتى يتسنى لها تحقيق اهدافها والتي من شأنها تعظيم قدرتها في توفير موارد متجدد للجامعة من خلال التعاون مع مواقع الانتاج والخدمات بالمجتمع.

فروض البحث

تتمثل فروض البحث في النقاط التالية:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة بين تطبيق نظم الادارة البيئية واساليب الادارة الحديثة وزيادة كفاءة المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة بين كفاءة التسويق وبين زيادة إيرادات المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص.
3. هناك علاقة ذات دلالة بين جودة الخدمة المقدمة وبين رضا العملاء والمستفيدين.

محدود البحث

- تتمثل الحدود الزمنية للبحث في الفترة من يناير عام ٢٠١٤ الي عام سبتمبر ٢٠١٦ القترة الزمنية التي شهدت تطوراً كبيراً في الخدمات التي تقدمها الوحدات ذات الطابع الخاص.
- كما تتمثل الحدود المكانية للبحث في الوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة عين شمس متضمنة منها الخدمية، الانتاجية، والتسويقية.
- الحدود العلمية والموضوعية : تركز الدراسة على قياس اثر تطبيق نظم الادارة البيئية ومدى فاعليتها على جودة الخدمات.
- ويرجع اختيار الباحثون للوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة عين شمس إلى أنها تعد من أهم الوحدات العاملة في القطاع الجامعي في جمهورية مصر العربية من حيث توافر الإمكانيات والكوادر الفنية والبشرية اللازمة والتي يمكن من خلالها تصدير الخدمة للخارج ووضع نموذج يحتذى به في كافة المراكز الأخرى في مصر.

منهج البحث

اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المزج بين المنهج الإستقرائي والمنهج الاستنباطي وذلك من خلال أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية وذلك كما يلي:

١ - **الدراسة النظرية (المنهج الوصفي):** في هذا الإطار اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بهدف استقراء جوانب المشكلة محل الدراسة، واستعراض وتحليل نتائج الدراسات السابقة معتمدةً في ذلك على المراجع والدوريات المهتمة بموضوع الدراسة، حيث قامت الدراسة بالتعرف على الجوانب المختلفة للمشكلة موضوع الدراسة، بالإضافة إلى الدراسات التي أعدها بعض المنظمات الخدمية التي تراعى البعد البيئي بالدولة، وذلك للتعرف على طبيعة المشكلة والظروف المحيطة بها والمؤثرة عليها، وقد اعتمد الباحثون على بعض المراجع العربية والأجنبية المتاحة في هذا المجال وكذلك المقالات المتعلقة بموضوع البحث وإدارة الوحدات ذات الطابع الخاص المتخصصة بشكل عام وأثر تطبيق نظم الادارة البيئية بشكل خاص.

٢- **الدراسة الميدانية (المنهج التحليلي):** عمد الباحثون في إجراء الدراسة الميدانية على قائمة الاستقصاء والتي تم توزيعها على عينة من المديرين والعاملين والمستفيدين من الوحدات ذات الطابع الخاص، وذلك في الفترة من ٢٠١٥/٩/١٥ الي ٢٠١٦/٣/٢٥ حيث تم التعرف على آراءهم ورغباتهم واتجاهاتهم والعناصر الغير مرضية التي تواجههم وانطباعاتهم واقتراحاتهم، بالإضافة إلى استطلاع آراء وأفكار الإدارة العليا في هذه الوحدات وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات والمعطيات التي تم جمعها. وقد توصلت الدراسة إلى وجود فجوة بحثية لم تغطيها العديد من الدراسات السابقة، ومن ثم اهتمت الدراسة بإجراء دراسة استكشافية في المجال التطبيقي، ثم تم استعراض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها، ومن ثم فإن الدراسة قد تناولت ذلك في موضوعين أساسيين هما: أسس الدراسة الميدانية، ونتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، حيث استخدم الباحثون الأسلوب الإحصائي الأنسب للتحليل، وهو اختبار كروسكال ولانس، ولما كانت البيانات قد جاءت منظمة في شكل جداول تكرارات من خمسة أعمدة وصفين، تمثل الصفوف عينة الدراسة (المديرين والعاملين بالوحدات ذات الطابع الخاص، ومستفيدي وعملاء الوحدات) وتمثل الأعمدة استجابات الأفراد على أسئلة الاستقصاء والتي تم ترتيبها تنازلياً من موافق تماماً إلى لا أوافق مطلقاً.

أسلوب وأدوات الدراسة:

- أ- **مجتمع الدراسة والعينة:** يمكن توضيح كلاً من مجتمع وعينة الدراسة كما يلي:
- ❖ **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة من المديرين والعاملين والمستفيدين في الوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة عين شمس متضمنة منها الخدمية، الانتاجية، والتسويقية.
 - ❖ **عينة الدراسة:** كانت عينة الدراسة المكونة من ٣٥٧ فرداً يمثلون عينة الدراسة "وهي عدد الاستمارات الصحيحة التي تم استردادها" من (المديرين والعاملين بالوحدات ذات الطابع الخاص، ومستفيدي وعملاء الوحدات).

ونظراً لطبيعة البيانات التي تتسم بندرة الاستجابة على بعض فئات الاستجابة خاصة فئة لا أوافق مطلقاً، فقد قام الباحثون بحساب قيمة كروسكال . ولاس بإستخدام برنامج "Statxact" 4.0 وتم اختبار معنوية قيم كروسكال . ولاس لكل سؤال عند مستوى ٠,٠٥ .
تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، وتم تحديد حجم العينة باستخدام برنامج Sample Size Calculator وذلك بمعلومية حجم المجتمع الذي يبلغ ٥٠٣٨ مفردة، وعند مستوى ثقة ٩٥% وحدود خطأ $\pm ٥\%$ ، وبعد ادخال البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة وبلغ ٣٥٧ مفردة .

ب- **قياس متغيرات الدراسة:** في ضوء الدراسات السابقة التي إطلع عليها الباحثون، فقد اعتمد الباحثون في قياس المتغير المستقل (نظم الادارة البيئية) والمتغير التابع (كفاءة المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص).

ج- **أداة تجميع بيانات الدراسة الميدانية:** قام الباحثون بتصميم قائمة استقصاء لتجميع البيانات من مفردات البحث، حيث مر إعدادها وتصميمها بالخطوتين التاليتين:
الخطوة الأولى: إعداد قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية: قام الباحثون بتصميم قائمة استقصاء أعدت خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة (نظم الادارة البيئية وكفاءة الوحدات ذات الطابع الخاصة)، وذلك في ضوء نتائج بعض البحوث والدراسات والكتابات العلمية السابقة، وكذلك في ضوء ما كشفت عنه نتائج الدراسة الاستطلاعية.

وقد تم صياغة عبارات الاستقصاء بأسلوب خبري وبألفاظ سهلة وبسيطة حتى تتفق مع المستوى الثقافي لبعض العاملين والمستفيدين بالمراكز موضع البحث، هذا وقد بلغ عدد هذه العبارات تسعة وثلاثون عبارة.

الخطوة الثانية: اختبار صدق وثبات الاستقصاء: قام الباحثون بإختبار قائمة الاستقصاء في صورتها المبدئية من خلال التعرف على صدقها وثباتها وذلك على النحو التالي:

- قام الباحثون بإجراء اختبار مبدئي لقائمة الاستقصاء حيث عرضها أيضاً في صورتها الأولية على عشرين من العاملين بالوحدات والمراكز ذات الطابع الخاص بجامعة عين شمس، وذلك للتأكد من بساطة الصياغة ووضوح اللغة، وللتأكد أيضاً من صلاحية الاستقصاء من الناحية الميدانية.

• تم إجراء اختبار ثبات للتأكد من إمكانية الاعتماد على نتائج البحث في تعميم النتائج، حيث استخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ وأثبتت النتائج أنها معاملات ذات دلالة جيدة لتحقيق أهداف البحث، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

الخطوة الثالثة: استيفاء بيانات قوائم الاستقصاء واعدادها للتحليل الإحصائي: قام الباحثون في هذه المرحلة باستيفاء بيانات قوائم الاستقصاء من مفردات البحث بعد أن تم إعدادها في صورتها النهائية، حيث قام الباحثون بالتوجه إلى بعض المراكز قيد البحث لعرض قوائم الاستقصاء على بعض العاملين والمستفيدين عن طريق المقابلات الشخصية التي أجراها معهم.

هذا كما تم مراجعة قوائم الاستقصاء بعد أن تمت الإجابة عليها، ثم قام الباحثون بإدخال هذه البيانات للحاسب الآلي بعد تفرغها في جداول خاصة، واستخدم الباحثون برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

د- أساليب التحليل الإحصائي: اعتمد الباحثون على الأساليب التالية:

- ١- **معامل الثبات (Alpha) كرونباخ** : ويستخدم لحساب معامل الثبات، وذلك لبحث مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج.
- ٢- **أسلوب الانحدار المتعدد**: ويستخدم لحساب معاملات الانحدار المتعدد المتغير المستقل مع المتغير التابع.

٣- **اختبار كروسكال . ولاس "Kruskal Walias Test"** : أحد الاختبارات اللامعلمية التي تستخدم لاختبار الفرق بين متوسطين.

إن أنسب الاختبارات الإحصائية لهذا الشكل من البيانات هو اختبار كروسكال . ولاس "Kruskal Walias Test" وهذا الاختبار يناسب البيانات التكرارية لاختبار صحة الفرض القائل بعدم وجود فروق بين الصفوف الثلاثة (عينة الدراسة) في استجاباتهم على أسئلة الاستقصاء، ويفترض الاختبار أن الصفوف تمثل مجتمعين مختلفين، ويختبر فرض تساوى توزيع استجابات عينة الدراسة في كل سؤال من أسئلة الاستقصاء على حده، وقد أجر

الباحثون تحليل البيانات باستخدام اختبار كروسكال . ولاس لكل سؤال من أسئلة قائمة الاستقصاء لاختبار فروض الدراسة.
واستخدم الباحثون برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) فى إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

تحليل أهم الدراسات السابقة

دراسة سلامة (١٩٨٤): بعنوان: دراسة مقارنة للاتجاه البيئى فى بعض الجامعات المصرية والولايات المتحدة، وتهدف الدراسة الى تصميم نموذج للجامعة البيئية فى مصر، يمكن من خلاله ترشيد خطوات اية جامعة مصرية تتجه نحو الاسهام فى خدمة بيئتها، وحل مشكلاتها وقد اتبع الباحث عدة خطوات لتحقيق هذا الهدف كمايلى:

- دراسة حالة الاتجاه بجامعة وسكونسن جرين الامريكية.
- دراسة حالة للاتجاه البيئى بجامعة قناة السويس المصرية.
- اجراء تحليل مقارن للاتجاه البيئى فى الجامعتين .

وانتهت الدراسة بتوصيات تتعلق بترشيد الاتجاه البيئى للجامعات المصرية الحالية، كما اوصت بضرورة اجراء دراسة أخرى للاتجاه البيئى لإحدى الجامعات الإقليمية فى مصر .

دراسة عطوه (١٩٨٦): بعنوان: دور الجامعة فى خدمة البيئه- دراسة حالة جامعة المنصورة، وقد قام الباحث بإجراء هذه الدراسة بهدف الوقوف على مدى إسهام جامعة المنصورة فى خدمة البيئة من خلال التعرف على ما أنجزته الجامعة فى بعض الميادين وهى :

- البرامج والمشروعات التى تخططها وتشرف على تنفيذها الكليات بهدف خدمة البيئة .
- الوحدات ذات الطابع الخاص بالجامعة ويمثلها فى جامعة المنصورة محطة التجارب والبحوث الزراعية بكلية الزراعة، مركز التدريب الإدارى والعلاقات العلمية والمعمل التجارى بكلية التجارة، مركز الخدمة العام بكلية التربية، وحدة التحاليل الدقيقة، المعمل المركزى بكلية العلوم، مركز الحاسب العلمى، مطبعة الجامعة وورشها بكلية الهندسة، مركز أمراض الكلى والمسالك، ووحدة الخصوبة بكلية الطب .

- البحوث التى تجرى فى الجامعة وربطها بواقع المجتمع ومشكلاته .
- وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفى، المنهج التاريخى، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها :
- عدم تحقيق كليتى التربية والزراعة للدور المنتظر منها فى مجال خدمة البيئة إلا أن كلية التربية تفوق كلية الزراعة فى هذا المجال .
- مركز الخدمة العامة لا يحقق أهدافه.
- محطة التجارب والبحوث الزراعية تحقق أهدافها فى مجال خدمة البيئة وإن كانت درجة تحقيقها لأهدافها لا تزيد إلا قليلاً عن الحد الأدنى للمعيار (٥٠%) .
- وانتهت الدراسة بتقديم مشروع مقترح قابل للتنفيذ يمكن من خلاله زيادة إسهام الجامعة فى خدمة المجتمع وتطوير الوحدات ذات الطابع الخاص.
- وتتفق هذه الدراسة مع البحث الحالي فى تناولها لدور الجامعة فى خدمة البيئة ودور الوحدات ذات الطابع الخاص، ولكنها تختلف عن البحث الحالي فى اتباعها للمنهج الوصفى والتاريخى فقط ولم تعتمد على المنهج التطبيقى كما أنها تناولت دراسة معظم كليات جامعة المنصورة بعكس البحث الحالي الذى ركز على مراكز ووحدات جامعة عين شمس.
- دراسة خليل (١٩٨٨):** بعنوان: مشروع مقترح لجامعة بيئية فى صعيد مصر، حيث تهدف الدراسة الى التوصل الى نموذج مقترح لجامعة بيئية فى صعيد مصر لخدمة البيئة وقد انتهت الدراسة ببعض التوصيات منها قيام اعضاء هيئة التدريس بالتركيز على المشكلات البيئية، والاهتمام بالدراسات البيئية، وذلك عن طريق الدراسات الميدانية وطريقة حل المشكلات.
- دراسة ياسر عبد الوهاب (٢٠٠٢):** بعنوان: اثر تطبيق الإدارة البيئية على الرضا الوظيفى - وتحسين اداء العاملين، وهدفت الدراسة الى تحديد مدى اهمية الرضا الوظيفى سواء من وجه نظر العاملين أو المنظمة ومدى تأثيرها على حياة العاملين الشخصية ومستوى الجهد والالتزام نحو تلك الوظيفة .

وقد توصلت الدراسة الى مايلي:

- الرضا الوظيفي محصلة للرضا الذي يستمدة الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لاشرفهم وكذلك المنظمة و البيئة التي يعمل فيها .
 - تآثر الرضا الوظيفي بالنمط التكويني لشخصية الموظف
 - الرضا يؤدى الى رفع مستوى الاداء والحوافز تدخل كمتغير وسيط بين الأداء والرضا.
- وتتفق الدراسة مع الدراسة الحالية فى تناولها لنظم الإدارة البيئية وعلى اسس واساليب تطبيقها.

دراسة عبد العاطى (٢٠٠٣) بعنوان: تطبيق إدارة الجودة البيئية على المنظمات الخدمية تهدف الدراسة الى:

- تقييم الابعاد البيئية والإقتصادية والإجتماعية الناتجة عن غياب تطبيق نظم إدارة الجودة البيئية بالمدن الجامعية.
- تقييم فاعلية البرامج التدريبية للعاملين بالمدن الجامعية
- اعداد نظام مقترح لتطبيق إدارة الجودة .

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج منها: عدم توافر امن وسلامة العاملين بالمطاعم،توافر الرعاية الطبية للعاملين بمستشفيات الجامعة ولكن فى اطار محدود ولا يوجد اى رعاية صحية للعمال المؤقتة .

واوصت الدراسة بوضع تصور مقترح لتطبيق نظم الإدارة البيئية وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية فى تناولها لإدارة الجودة البيئية ودورها فى المنظمات الخدمية .

دراسة وفقى الإمام(٢٠٠٣): إستهدفت هذه الدراسة إستعراض أبعاد محددة لقياس صور الخدمة المقدمة فى المراكز الجامعية وآثر توافر هذه المحددات على تحقيق رضا المستفيدين من هذه الخدمة، كما استعرضت الدراسة مقاييس جودة الخدمات وأيها يحقق نتائج أفضل فى مجال قياس جودة الخدمات . كما هدفت الدراسة إلى التعرف على إدراك العوامل المحددة لجودة الخدمة لدى متلقي الخدمة بالمراكز الجامعية وإدراكهم للجودة الكلية للخدمة . وكان نتائج الدراسة :

وجود خمسة محددات رئيسية تحتوى على ١٨ بعداً فرعياً يمكن استخدامها لقياس جودة الخدمة في المراكز الجامعية .

إتفاق الأهمية النسبية للمحددات مع الأهمية النسبية لذات المحددات بالنسبة لمتلقي الخدمة .

دراسة أبو طة (٢٠١٢): هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الاضطراب البيئي كعامل مؤثر علي علاقة التوجه الاستراتيجي بالأداء التسويقي لشركات الاسكان بالعاصمة الأردنية عمان وتكونت عينة الدراسة من المديرين أو من يقوم مقامهم في هذه الشركات، وخلصت نتائج الدراسة الي أن للتوجه الاستراتيجي أثر موجب علي الأداء التسويقي لشركات الاسكان بالعاصمة الأردنية عمان ولا يوجد أثر جوهري لمتغيرات الاضطراب البيئي (شدة المنافسة، والاضطراب السوقي، والاضطراب التكنولوجي) كعامل مؤثر علي علاقة التوجه الاستراتيجي في حين أنه يوجد أثر ذو دلالة أحصائية علي الأداء التسويقي (التكيف، الربحية، الحصة السوقية)، وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات من بينها ضرورة اجراء دراسات تبين الفرق بين الاضطراب البيئي وعدم التأكد البيئي من حيث مكونات كل منهما وتأثير كل منهما علي بيئة عمل الوحدات و المراكز الخدمية.

دراسة خميس (٢٠١٢): بعنوان: تأثير الثقافة التنظيمية في تبنى نظام الإدارة البيئية ISO 14001 دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الزجاج , وتهدف الدراسة الى مفهوم الثقافة التنظيمية ومكوناتها وأبعادها ، و تشخيص مستوى تطبيق المنظمة لمعايير نظم الإدارة البيئية ، وتحديد العوامل التي تقف وراء تحديد مستوى تبنى نظام الإدارة البيئية في المنظمة. وقد استنتجت الدراسة مايلي :يعد نظام الإدارة البيئية ISO 14001 من ابرز التحديات التي فرضتها المتطلبات الدولية والعالمية في البيئة المعاصرة ، وجود تأثير معنوي للثقافة التنظيمية في تبنى نظام الإدارة البيئية، وكانت اهم التوصيات التي اختتمت بها الدراسة هي اعطاء درجة اهتمام اكبر بتحقيق تطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001 واعتماد مبادئها بشكل دقيق،اتخاذ قرارات بتبنى الاساليب الإدارية الحديثة مثل نظام الإدارة البيئية ISO 14001 لتحسين وتطوير الاداء البيئي على المدى الطويل .

وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في مدى اهمية تطبيق نظم الإدارة البيئية في المنظمات بجميع انشطتها .

دراسة حمود وآخرون(٢٠١٢): أجرى الباحثون دراسة بعنوان "أثر نظام المعلومات التسويقي الخدمي في زيادة كفاءة أداء مقدم الخدمة " دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من مقدمي الخدمة في مراكز بغداد، يهدف البحث الى توضيح مفهوم نظام المعلومات التسويقي والمفاهيم المتعلقة به، وتوضيح مفاهيم كفاءة وفاعلية أداء مقدم الخدمة وكذلك مؤشرات ذلك الأداء، وكذلك بيان الأثر الذي يحدثه وجود نظام للمعلومات التسويقية في زيادة كفاءة أداء مقدم الخدمة .

وقد سعت الدراسة إلى بيان أثر نظام المعلومات التسويقي الخدمي في زيادة كفاءة أداء مقدم الخدمة في الوحدات و المراكز الخدمية عينة الدراسة وقد تبين أن هناك علاقة ارتباط بين نظام المعلومات التسويقي الخدمي وأداء مقدم الخدمة حيث إن نظام المعلومات التسويقي الخدمي يؤثر معنوياً على أداء مقدم الخدمة، وفي ضوء تحليل نتائج البحث توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات منها أنه علي إدارات المراكز المبحوثة أن تعمل على الاهتمام بتفعيل نظام المعلومات التسويقي الخدمي لكونه يساهم في زيادة كفاءة أداء مقدم الخدمة ، لكونه هناك تأثير واضح لنظام المعلومات التسويقي الخدمي في زيادة كفاءة أداء مقدم الخدمة .

دراسة عطية(٢٠١٣): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمستفيدين في المراكز العاملة في مدينة قلقيلية، ومعرفة وجود فروق في استجاباتهم تبعاً للمتغيرات الآتية : المركز ،المبحوث، الجنس، الحالة الإجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، استخدم الباحث المنهج الوصفي ومقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمات المدركة والفعلية .

أظهرت الدراسة أن استجابات عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفعلية والمدركة من قبل العاملين والمستفيدين كانت عالية على مجالات الدراسة كافة وعلى الدرجة الكلية .
ووجد فروق ذات دلالة أحصائية على المجالات الآتية : قوة الاستجابة، الأمان والثقة، والتعاطف تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات

كان من ضمنها العمل على توفير مستلزمات المراكز سواء كان ذلك من الأجهزة أو المعدات الحديثة، وتوفير دورات تدريبية ملائمة للعاملين كل في مجاله من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة.

دراسة صالح (٢٠١٤): قام الباحث بإجراء بحث بعنوان "نماذج وطرق قياس جودة الخدمة"، هدفت هذه الدراسة إلى بناء واختبار مقياس خاص للجودة المدركة للخدمة ودرس ربط القياس الموضوعي والذاتي للخدمة في عملية التحسين بالاستفادة من الأدبيات، خاصة منهجية ستة سيجما، وقام أولاً بتحليل مستوى الجودة في الخدمة، وتحديد أولويات التحسين من وجهة نظر العميل أي مجال الخدمة الأكثر تأثيراً على تقييمة والأضعف مستوى في نظره. توصلت الدراسة إلى مقياس للجودة من وجهة نظر العملاء والذي أسماه PostQual ، وإلى إظهار أن الأبعاد الثلاثة للجودة في هذا القطاع: الجودة الوظيفية، الجودة التقنية ومعالجة الشكاوى، وكذلك توصل البحث إلى ضرورة إعطاء الأولوية للجودة الوظيفية، لكونها الأكثر تأثيراً على تقييم العميل للخدمة.

تعليق الباحثون على الدراسات السابقة: يتضح من استعراض الدراسات السابقة ما يلي:

١ - بعض الدراسات تناولت عناصر وخطوات تطبيق نظام الجودة البيئية والإجراءات الواجب اتخاذها في هذا الصدد.

٢ - بعض الدراسات قد ركزت على أهمية التسويق في مجال تقديم الخدمة .

٢ - هناك دراسات أخرى تناولت الأثر الناجم عن تبني مفهوم تسويق الخدمات سواء كان الأثر إيجابياً أم سلبياً.

ومما لاشك فيه أن هذه الدراسات قد ساهمت في بلورة مشكلة هذا البحث حيث أنه

باستعراض الدراسات السابقة تبين للباحثون ما يلي:

- ندرة الدراسات الخاصة بالتسويق في مجال الخدمات بصفة عامة .

- ندرة الدراسات الخاصة بالتسويق البيئي وتطبيق نظم الإدارة البيئية في قطاع الوحدات والمراكز ذات الطابع الخاص بصفة خاصة .

كما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

١- قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين والعاملين، وفي الدراسات السابقة جزء قليل استخدم هذا المقياس، وتتفق مع بعض الدراسات بأنها طبقت على العاملين والمستفيدين، وتختلف مع بعض الدراسات التي أجريت فقط على العاملين أو المستفيدين فقط.

٢- مكان الدراسة مختلف عن كل الدراسات السابقة حيث كان المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة عين شمس وأن هذا المركز هو أحد المراكز التابعة لجامعة عين شمس، لذا يتوقع أن تكون نتائج الدراسة مختلفة عن الدراسات السابقة .

٣- ضمان جودة الخدمات والحفاظ عليها والتي تراعي البعد البيئي مكلف من النواحي المادية، وعليه فإنه من المتوقع أن تكون نتائج الدراسة مختلفة إلى حد ما عن نتائج الدراسات السابقة.

ويتضح من عرض الدراسات السابقة للموضوع، أن هذه الدراسة مكتملة لما ورد في تلك الدراسات، إضافة لكونها تحتوي على أبعاد جديدة تتمثل في دراسة العوامل المؤثرة على نجاح واستمرارية الخطط الهادفة لتطبيق نظام الجودة البيئية في المؤسسات بشكل عام وفي المؤسسات بشكل خاص، وخاصة النشاط التسويقي بتلك المؤسسات، وبالتالي فإن هذه الدراسة للعوامل المؤثرة على استمرارية أنشطة الجودة البيئية في المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة عين شمس وقياس تأثير ذلك على تسويق الخدمة بهذه المراكز ولربما تساهم في إثراء هذا الحقل العلمي الهام بمشيئة الله.

لذا يحاول الباحثون من خلال هذه الدراسة الكشف عن الممارسات الخاصة بذلك المفهوم وأهم معوقاته وسبل تطبيقه في قطاع التطبيق من أجل بناء إطار متكامل لتطبيق هذا الفكر بناء على أسس علمية سليمة وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة من قبل علي حد ما وصل إليه الباحثون من دراسات.

وستحاول هذه الدراسة الاستفادة من نقاط القوة في الدراسات السابقة ومحاولة تطويرها وتعزيزها، وفي نفس الوقت محاولة تدارك النقص إن وجد في تلك الدراسات والعمل على إغنائها قدر المستطاع.

وتستعرض الدراسة فيما يلي نتائج التحليل الإحصائي لكل سؤال من أسئلة الاستقصاء لبيان وجود فروق بين عينات الدراسة في استجاباتهم على أسئلة قائمة الاستقصاء، ونظراً لأن هناك مستويان لعينة الدراسة يراد اختبار فروض الدراسة عندها، فإن هناك درجتان للحرية يتم اختبار وجود الفروق بين المجموعتين عندها.

نتائج البحث

الفرض الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة بين تطبيق نظم الإدارة البيئية واساليب الإدارة الحديثة وزيادة كفاءة المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص.
جدول رقم (١): يوضح نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أسئلة الفرض الأول باستخدام اختبار كروسكال . ولاس

م	البيان	قيمة اختبار كروسكال . ولاس	درجات الحرية	الدلالة	الفروق
١	المركز ذو موقع ملائم بيئياً ويسهل الوصول إليه بسرعة، و به لوحات إرشادية تسهل الوصول للأقسام المختلفة.	٣,٩٣٥	٢	٠,١٤	غير معنوي
٢	الأقسام بالمركز مرتبة ويسهل الوصول إليها، وأماكن الانتظار بها كافية ونظيفة.	٩,١٤٤	٢	٠,٠١	معنوي
٣	المركز مجهز تماما بأحدث الأجهزة.	٥,٩٠٥	٢	٠,٠٥	معنوي
٤	عندما يلتزم المركز بتقديم خدمة في وقت محدد فإنه يلتزم بذلك.	٢,٣٨٤	٢	٠,٣٢	غير معنوي
٥	عندما توجهني مشكلة فإن المركز يبدي اهتماماً خاصة لحلها.	٤,٠٥٣	٢	٠,١٣	غير معنوي
٦	يؤدي المركز خدماته بطريقة صحيحة بيئياً ومن أول مرة.	٢,٧٧٦	٢	٠,٢٥	غير معنوي
٧	أضع ثقتي الكاملة في الإدارة والفنيين والعاملين بالمركز.	٣,٤٤٠	٢	٠,١٨	غير معنوي
٨	الأدب وحسن الخلق لدى العاملين بالمركز، ويشعر المنتفع بالأمان في التعامل مع المركز.	٠,٢٦٦	٢	٠,٩٣	غير معنوي
٩	يتابع العاملون بالمركز حالة المنتفع بصفة مستمرة.	٦,١٨٩	٢	٠,٠٤	معنوي
١٠	اشترك أحيانا مع الإدارة في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات التي تساعد المركز على تحقيق أهدافه.	٧,٢٦٢	٢	٠,٠٣	معنوي
١١	اشعر بأن مواعيد العمل بالمركز مناسبة.	١٠,٦٢٠	٢	٠,٠٠	معنوي
١٢	تمنح عادة إدارة المركز حوافز تشجيعية للعاملين الذين يقومون بأداء متميز.	٠,٩٤٣	٢	٠,٦٣	غير معنوي
١٣	يحرص رئيسي المباشر على ان اعرف نتيجة مستوى ادائى فى وظيفتى	١,٠٤٩	٢	٠,٥٩	غير معنوي

تحليل نتائج إجابات الفرض الأول: يتضح من العرض السابق عدم وجود فروق معنوية بين آراء عينات الدراسة المختلفة في معظم عبارات الاستقصاء المتعلقة بالفرض الأول الذي يعكس عدم وجود علاقة جوهرية بين تطبيق نظم الإدارة البيئية واساليب الإدارة الحديثة وزيادة كفاءة المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص، وبالرغم من ذلك فقد كانت هناك فروق معنوية بين آراء عينات الدراسة المختلفة في بعض عبارات الاستقصاء خاصة تلك العبارات التي تتعلق بالأقسام بالمركز مرتبة ويسهل الوصول إليها، وأماكن الانتظار بها كافية ونظيفة، المركز مجهز تماماً بأحدث الأجهزة، يتابع العاملون بالمركز حالة المنتفع بصفة مستمرة، أشارك أحياناً مع الإدارة في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات التي تساعد المركز على تحقيق أهدافه، أشعر بأن مواعيد العمل بالمركز مناسبة، وبصفة عامة عند حدوث فروق معنوية بين آراء عينات الدراسة المختلفة فإن هذه الفروق تميل لصالح عينة المشاركين من الجانب الإداري بالمركز التي كانت أكثر تساهلاً فيما يتعلق بتطبيق نظم الإدارة البيئية واساليب الإدارة الحديثة وزيادة كفاءة المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص.

الفرض الثاني: لا توجد علاقة ذات دلالة بين كفاءة التسويق وبين زيادة إيرادات المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص:
جدول رقم (٢) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أسئلة الفرض الثاني باستخدام اختبار كروسكال . ولاس

م	البيان	قيمة اختبار كروسكال . ولاس	درجات الحرية	الدلالة	الفروق
١	يقوم المركز باخطاري بموعد تقديم الخدمة بدقة، والاستجابة الفورية لاحتياجات المنتفع مهما كانت درجة الانشغال.	٤,٤٣٩	٢	٠,١١	غير معنوي
٢	يقوم المركز بالرد الفوري على إستفسارات وشكاوى المنتفعين، والعاملين بالمركز لديهم الإستعداد الدائم للتعاون مع المنتفعين.	١,٨٥٦	٢	٠,٤٧	غير معنوي
٣	يضع المركز مصالح المنتفع في مقدمة اهتمامات الادارة والعاملين، فضلاً عن العناية الشخصية بكل منتفع.	٢,٢٤٣	٢	٠,٣٢	غير معنوي
٤	يقدر المركز ظروف المنتفع ويتعاطف معه، وملامنة ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة بدقة.	٢,٣٤٠	٢	٠,٣٢	غير معنوي
٥	كل فرد في المركز يعرف بدقة الدور المطلوب منه القيام به ونوع ومستوى الأداء المتوقع منه تحقيقه.	٥,٤٠٦	٢	٠,٠٦	غير معنوي
٦	تعتبر البرامج التدريبية المتاحة بالمركز كافية وتغطي نقصاً حقيقياً بالنسبة لى فى المهارات المطلوب إكتسابها.	٨,٠٨١	٢	٠,٠١	غير معنوي
٧	البرامج التدريبية تتعلق بمهارات الوظيفة التى أشغلها حالياً، كما تهتم إدارة المركز بتدريب العاملين وتنمية مهاراتهم فى مجال التعامل مع المنتفعين.	١,٦١٠	٢	٠,٤٥	غير معنوي
٨	المركز يرى أن تطوير معرفة ومهارات العاملين بها إستثمار وليس تكلفة.	٥,٩١١	٢	٠,٥٥	غير معنوي
٩	زيادة إيرادات المركز تعتمد علي الكفاءة التسويقية للعاملين	٢,٧٩٠	٢	٠,٤١	غير معنوي
١٠	يسود المركز نظاماً جيداً للإتصالات يسمح بتوفير كافة المعلومات التى أحتاجها فى وظيفتى بسرعة.	١,٠٦٠	٢	٠,٥١	غير معنوي
١١	تهتم إدارة المركز بالتركيز على البعد البيئي بالمركز.	٠,٢٢٦	٢	٠,٨٩	غير معنوي
١٢	المركز يعرف ويوصل للعاملين به أهمية أدوارهم فى أداء الخدمة، ويتم توصيل رؤية المركز جيداً للعاملين به.	١,٩٨١	٢	٠,٣٨	غير معنوي

تحليل نتائج إجابات الفرض الثاني: يتضح من العرض السابق عدم وجود فروق معنوية بين آراء عينات الدراسة المختلفة فيما يتعلق بالفرض الثاني الخاص بعدم وجود علاقة جوهرية بين كفاءة التسويق وبين زيادة إيرادات المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص، حيث كان هناك اتفاق في آراء عينات الدراسة المختلفة على أن المركز يقوم بإخطار المنتفع بموعد تقديم الخدمة بدقة، الاستجابة الفورية لاحتياجات المنتفع مهما كانت درجة الانشغال، ويقوم المركز بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى المنتفعين، كما اتفقت الآراء أيضاً على أن العاملين بالمركز لديهم الاستعداد الدائم للتعاون مع المنتفعين، وأن المركز يضع مصالح المنتفعين في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين، فضلاً عن العناية الشخصية بكل منتفع، واتفقت الآراء أيضاً على أن المركز يقدر ظروف المنتفع ويتعاطف معه وملائمة ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة بدقة، وأن كل فرد في المركز يعرف بدقة الدور المطلوب منه القيام به ونوع ومستوى الأداء المتوقع منه تحقيقه، كما اتفقت الآراء أيضاً على أن البرامج التدريبية المتاحة بالمركز تعتبر كافية وتغطي نقصاً حقيقياً بالنسبة لى في المهارات المطلوب اكتسابها، وأن البرامج التدريبية تتعلق بمهارات الوظيفة التي أشغلها حالياً، كما تهتم إدارة المركز بتدريب العاملين وتنمية مهاراتهم في مجال التعامل مع المنتفعين، وأن المركز يرى أن تطوير معرفة ومهارات العاملين بها استثمار وليس تكلفة، وأنه زيادة إيرادات المركز تعتمد علي الكفاءة التسويقية للعاملين، واتفقت الآراء أيضاً على أن المركز يسوده نظاماً جيداً للاتصالات يسمح بتوفير كافة المعلومات التي يحتاجها الموظف في وظيفته بسرعة، وأن إدارة المركز يهتم بالتركيز على البعد البيئي بالمركز، المركز يعرف ويوصل للعاملين به أهمية أدوارهم في أداء الخدمة، ويتم توصيل رؤية المركز جيداً للعاملين به.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن عينة المشاركين من الجانب الإداري بالمركز كانت أكثر العينات تفهماً لطبيعة العلاقة بين وجود علاقة جوهرية بين كفاءة التسويق وبين زياده إيرادات المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص.

الفرض الثالث: هناك علاقة ذات دلالة بين جودة الخدمة المقدمة وبين رضا العملاء والمستفيدين.

جدول رقم (٣): يوضح نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أسئلة الفرض الثالث باستخدام اختبار كروسكال . ولاس

م	البيان	قيمة اختبار كروسكال ل . ولاس	درجات الحرية	الدلالة	الفروق
١	تهتم إدارة المركز بالتعرف على رأيك في جودة الخدمة المقدمة.	٠,٧٢٧	٢	٠,٨٤	غير معنوي
٢	يملك المركز سياسة مكتوبة عن بيئة خالية من التدخين يتم تنفيذها في المكان.	٠,٢٦٦	٢	٠,٠٩	غير معنوي
٣	جميع المتطلبات الضرورية لنظام الإدارة البيئية متوفرة ومتاحة.	١,٨٩٦	٢	٠,٦٣	غير معنوي
٤	يتم إبلاغ العميل بنتائج التحقيق في الشكاوى والإجراء الذي تم اتخاذه والتطورات الحادثة فيها بصفة مستمرة.	٢,١٩١	٢	٠,٦٤	غير معنوي
٥	يتم تثقيف وتدريب العاملين في المركز على المخاطر البيئية وكذلك إجراءات السلامة .	١,٨٧٣	٢	٠,٥١	غير معنوي
٦	يتم الاحتفاظ بسجلات الحضور من تعليم وتدريب العاملين في السلامة ومسائل الجودة البيئية.	٧,٨٥٤	٢	٠,٠٢	معنوي
٧	يحدد المركز لجنة و/أو وحدة السلامة والصحة المهنية والبيئة.	٣,٩٦٩	٢	٠,١٣	غير معنوي
٨	يأخذ المركز بعين الاعتبار سلامة وصحة البيئة أثناء القيام بالتصميم والتحديث والبناء والصيانة.	٣,١٩٠	٢	٠,٦١	غير معنوي
٩	ينفذ المركز برنامجاً لمكافحة الآفات باستخدام طرق التحكم البيئي كالحواجز والشبكات التي تحيط بالمكاتب والشاشات، بالإضافة إلى الاستخدام الآمن للمواد الكيماوية والمبيدات الحشرية وغيرها من المبيدات.	٤,٢٧٦	٢	٠,١٢	غير معنوي
١٠	يوجد برامج يتم تنفيذها وتفعيلها للتفتيش والصيانة بما في ذلك الصيانة الوقائية للمقومات المادية للمركز.	١,١٤٠	٢	٠,٥٠	غير معنوي
١١	تتوافر بالمركز خطط معمول بها وبرامج لصيانة وتشغيل معدات التدفئة والتهوية، وأنظمة تكييف الهواء، وكذلك أنظمة الإضاءة.	٣,٢٥٢	٢	٠,٢١	غير معنوي
١٢	توجد خطة يتم تنفيذها للإدارة الآمنة للنفايات.	١,٤٠٦	٢	٠,٥٨	غير معنوي
١٣	يوجد معاينة وتقييم دوري لنظم الإدارة البيئية عن طريق الإدارة العليا من خلال الرقابة على جودة الأداء	٢,٢٦٢	٢	٠,٥٣	غير معنوي
١٤	يساعد وجود نظام لإدارة الجودة الشاملة في تطبيق نظم الإدارة البيئية.	٣,١٩٠	٢	٠,٦١	غير معنوي

تحليل نتائج إجابات الفرض الثالث: يتضح من العرض السابق عدم وجود فروق معنوية بين آراء عينات الدراسة المختلفة فيما يتعلق بالفرض الثالث المتعلق بأنه لا يمكن للمراكز الطبية المتخصصة تطوير خدماتها المقدمة وتحسينها دون وجود معلومات تسويقية وبيئية قائمة على أسس منطقية ودراسات علمية، واتفقت الآراء على أهمية أن تهتم إدارة المركز بالتركيز على الاتصالات بين العاملين به، وأنه يملك المركز سياسة مكتوبة عن بيئة خالية من التدخين يتم تنفيذها في المكان، كما أنه جميع المتطلبات الضرورية لنظام الإدارة البيئية متوفرة ومتاحة، وأنه يتم إبلاغ العميل بنتائج التحقيق في الشكوى والإجراء الذي تم اتخاذه والتطورات الحادثة فيها بصفة مستمرة، كما اتفقت الآراء على أنه يتم تثقيف وتدريب العاملين في المركز على المخاطر البيئية وكذلك إجراءات السلامة، واتفقت أيضاً على أنه يحدد المركز لجنة و/أو وحدة السلامة والصحة المهنية والبيئة، ويأخذ المركز بعين الاعتبار سلامة وصحة البيئة أثناء القيام بالتصميم والتحديث والبناء والصيانة، كما اتفقت الآراء على أن ينفذ المركز برنامجاً لمكافحة الآفات باستخدام طرق التحكم البيئي كالحواجز والشبكات التي تحيط بالمكاتب والشاشات، بالإضافة إلى الاستخدام الآمن للمواد الكيماوية والمبيدات الحشرية وغيرها من المبيدات، وأن يوجد برامج يتم تنفيذها وتفعيلها للتفتيش والصيانة بما في ذلك الصيانة الوقائية للمقومات المادية للمركز، واتفقت على أنه تتوافر بالمركز خطط معمول بها وبرامج لصيانة وتشغيل معدات التدفئة والتهوية، وأنظمة تكييف الهواء، وكذلك أنظمة الإضاءة، كما أنه توجد خطة يتم تنفيذها للإدارة الآمنة للنفايات، كما اتفقت على أنه يوجد معاينة وتقييم دوري لنظم الإدارة البيئية عن طريق الإدارة العليا من خلال الرقابة على جودة الأداء، . يساعد وجود نظام لإدارة الجودة الشاملة في تطبيق نظم الإدارة البيئية.

وبالرغم من ذلك فقد توصلت الدراسة لاختلاف آراء عينات الدراسة فيما يتعلق بأنه يتم الاحتفاظ بسجلات الحضور من تعليم وتدريب العاملين في السلامة ومسائل الجودة البيئية، وقد كانت آراء عينة المشاركين من الجانب الإداري بالمركز أكثر تساهلاً فيما يتعلق بأهمية أنه هناك علاقة جوهرية بين جوده الخدمة المقدمة وبين رضا العملاء والمستفيدين.

خلاصة نتائج البحث

وقد توصل الباحثون الي مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن تطبيقها علي المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة عين شمس بل والجامعات والهيئات الخدمية في مصر .

١- إن أداء الخدمات يجب أن يأخذ في الاعتبار عدة معايير بيئية تتصل بالتكلفة والكفاءة والفعالية والعدالة، وهذه المعايير هي التي تحدد إلى أي مستوى سيتم إنتاج وتقديم الخدمات، وإن عملية ضمان جودة الخدمة وتحسينها يجب أن ترتبط بمعايير يتم وضعها من المتخصصين والمنتفعين والمجتمع ويتفق هذا مع دراسة خطاب (٢٠١٦).

٢- ازدادت أهمية نظم الادارة البيئية وجودة الخدمة المقدمة للعميل كأساس لتحقيق التميز في مواجهة المنافسين في منظمات الخدمات، ومن ثم فقد أصبح مستوى جودة أداء الخدمات أحد الأسلحة التنافسية القوية في تأمين الاستمرار والنمو للمنظمات الخدمية.

٣- يعتبر رضا العميل عاملاً حاسماً من عوامل تسويق الخدمات، لاسيما مع تزايد المنافسة في سوق الخدمات، ومن ثم فقد ازدادت أهمية التسويق بسبب العولمة لاسيما بعد التوسع العالمي في الاتجار في الخدمات، ولذلك فإن التسويق يعتبر أحد الأدوات التي تجعل الوحدات ذات الطابع الخاص تحقق أهدافها بصورة أكثر كفاءة وفاعلية وبأقل تكلفة ممكنة وهذا ما توصل اليه كلاً من دراسة صالح (٢٠١٤) و دراسة عطية (٢٠١٣) ودراسة حمود وآخرون (٢٠١٢).

٤- إن تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية منظمات الخدمات وتحقق رضا العميل من المبررات التي تدعو إلى الإهتمام بتقديم خدمة متميزة للمنتفعين وتطبيق نظم الادارة البيئية في أي وحدة ذات طابع خاص.

٥- إن التطبيق السليم لنظم الادارة البيئية يمكن أن يساهم مساهمة كبيرة في استخدام موارد الوحدات ذات الطابع الخاص الاستخدام الأمثل وذلك ما توصلت اليه دراسة خطاب (٢٠١٦).

توصيات الدراسة

يقدم الباحثون فيما يلي مجموعة من التوصيات في ضوء نتائج الدراسة والتي من شأنها التأثير الإيجابي في " أثر تطبيق نظم الإدارة البيئية على المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بالجامعة " وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٤): يوضح توصيات الدراسة وخطوات التطبيق وجهة التنفيذ

م	التوصية	خطوات التطبيق	جهة التنفيذ	المدى الزمني
١	يجب على المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص أن تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين جودة الخدمة المقدمة وخاصة نظم الإدارة البيئية والتي تتلاءم مع توقعات العملاء وتلبي حاجاتهم.	<ul style="list-style-type: none"> - تعميق مفهوم جودة الخدمة الناتجة عن حسن استخدام وإدارة العنصر البشري باعتبارها الميزة الأكثر استدامة. - دعم البحث العلمي والميداني في هذا المجال. - تدريب العاملين بما يتناسب مع تنمية الجودة البيئية للخدمة. - تقديم الحوافز وتشجيع الإبداع والابتكار ودعم ومكافأة المبدعين، وتصميم نظام فعال لتحفيز العاملين. - مشاركة العاملين في المؤتمرات المحلية والدولية. 	<ul style="list-style-type: none"> - الإدارة العليا. - إدارة الموارد البشرية. 	بصفة مستمرة
٢	يجب على المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص التي تحرص على تلبية توقعات العملاء أن تتعرف على المحددات التي يلجأ إليها العملاء للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم وعلى إمكانية تلبية هذه التوقعات وخاصة المتعلقة بنظم الإدارة البيئية .	<ul style="list-style-type: none"> - اعتماد هيكل تنظيمي مرن ملائم لتنمية وتطوير وإدارة جودة الخدمة المقدمة - اعتماد هذا التغيير هدفاً استراتيجي طويل الأجل وليس مجرد قرار يمكن اتخاذه وتنفيذه خلال فترة وجيزة. - اهتمام إدارة المركز بعملية التطوير والتنقيف بحيث تصبح إدارة جودة الخدمة المقدمة والمحافظة عليها، إحدى الأسس الثقافية التي تستند إليها الإدارة في ممارستها داخل التنظيم. - تدعيم القيم التنظيمية لدى العاملين. - إعداد اللوائح والأنظمة التي تكفل وضع إجراءات العمل محل اهتمام وتقدير الجميع، وأن تكون واضحة للجميع، وأن يتم تطبيقها دون تمييز. - الاعتماد على الاختيار والتعيين الأفضل للأفراد الذين يشاركونها العديد من القيم، للحصول على التوافق القيمي بين الأعضاء الجدد وهذه المراكز. - الإعلاء من قيمة العدالة التنظيمية لرفع الروح المعنوية للعاملين. - تطوير وتنمية القيم التنظيمية المرغوبة والتأكيد على هذه القيم في الرسالة والرؤية التنظيمية، ومن خلال برامج التدريب والإقناع. - تفويض السلطات ومنح صلاحيات أوسع. - تمكين العاملين وتحملهم مسؤولية نتائج أعمالهم وخاصة الكادر النسائي منهم. - توفير أنظمة المعلومات الملائمة لمساعدتهم في اتخاذ القرار. - تسهيل الاتصالات الرسمية وغير الرسمية لدعم تطبيق نظام الجودة البيئية في المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بالجامعة. - إضافة الإنجازات غير التقليدية إلى شروط الترقيات. 	<ul style="list-style-type: none"> - الإدارة العليا. - إدارة الموارد البشرية - إدارة الجودة 	بصفة مستمرة.

تابع جدول رقم (٤): يوضح توصيات الدراسة وخطوات التطبيق وجهة التنفيذ

بصفة مستمرة.	- إدارة الموارد البشرية. - إدرة العلاقات العامة. - إدارة الجودة	- إنشاء أقسام خاصة بالجودة في كل مركز مهمتها الأساسية الإرتقاء بالخدمة والعمل على التطوير والمواكبة للتغيرات الحاصلة في المجتمع. - تخفيض نفقات الخدمات أو التقليل من الأعباء على العملاء غير القادرين بالإضافة إلى ضرورة التوازن بين السعر وجودة الخدمة، ومقارنتها بالمنافسين. - الأخذ بمقترحات وشكاوى العملاء متلقي الخدمات. - توفير المعدات والمستلزمات الحديثة المواكبة للتطور السريع. - ضرورة وجود علاقة جيدة مع الموردين. - ضرورة القيام بدراسات استطلاعية مستمرة لمعرفة المتغيرات المتزامنة وتلبيتها.	ضرورة عقد بعض الندوات والمؤتمرات داخل المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص سواء للدعاية أو للتوعية البيئية وإنتظار كل فرصة لإستثمارها جيداً في هذا الإتجاه.	٣
بصفة مستمرة.	- الإدارة العليا. - إدارة الموارد البشرية. - إدارة العلاقات العامة.	- توفير المعدات والمستلزمات الحديثة المواكبة للتطور السريع. - الأخذ بمقترحات وشكاوى العملاء متلقي الخدمات.	ضرورة تحديث أنظمة وأساليب العمل في المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص من أجل تسريع أداء الخدمات وتقليل معدلات الشكوى لدى العملاء بما يتناسب مع المعايير الدولية البيئية.	٤

المراجع

أحمد سعيد خليل (١٩٨٨): مشروع مقترح لجامعة بيئية في صعيد مصر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية جامعة اسيوط .

التقرير السنوي لوزارة البيئة لسنة ٢٠١٣، القاهرة، مصر، اصدار ٢٠١٤.

بوعبد الله صالح (٢٠١٤): "نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

خميس ناصر محمد (٢٠١٢): "تأثير الثقافة التنظيمية في تبني نظام الادارة البيئية ISO 14001، دراسة تطبيقية في الشركة العامة للزجاج"، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ٤، العدد ٨.

- سعدون حمود، سهام كامل محمد، آلاء نبيل عبد الرازق(٢٠١٢): "أثر نظام المعلومات التسويقي الصحي في زيادة كفاءة أداء مقدم الخدمة الصحية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثاني والثلاثون.
- سعيد عبد العزيز عثمان(٢٠٠٤): "قرعة في اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة . دراسة نظرية تطبيقية"، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- عادل عبد الفتاح(١٩٨٤): دراسته مقارنة للاتجاه البيئي في بعض الجامعات بجمهورية مصر العربية والولايات المتحدة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس .
- عزيزة عبد الخالق هاشم(٢٠١٠): "دور السياسة الصناعية في دعم التنافسية الدولية للقطاع الصناعي المصري . دراسة مقارنة"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- عبد الرؤوف محمد(١٩٩٢): " الجامعة والبيئة دراسة للدور البيئي لجامعة طنطا"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة طنطا
- عطية مصلح (٢٠١٣): " قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية"، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- لطيفه عبد العاطي حسن(٢٠٠٣): نظام مقترح لتطبيق ادارة الجودة البيئية على المنظمات الخدمية، دراسة تطبيقية على المدن الجامعية بجامعة عين شمس، رسالة دكتوراه، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس
- محمد ابراهيم عطوه مجاهد(١٩٨٦): دور الجامعة في خدمة البيئة، رساله دكتوراه غير منشوره، كليه التربيه جامعه المنصوره
- محمد خطاب(٢٠١٦): "قياس أثر تطبيق نظام الجودة البيئية علي تسويق الخدمات الطبية - دراسة تطبيقية علي مركز جراحة الكلي والمسالك البولية بجامعة المنصورة"، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد البيئة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- ممدوح عبد العزيز رفاعي(٢٠٠٣): "أثر تطبيق ثقافة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية " دراسة تطبيقية على صناعة الغزل والنسيج والملابس الجاهزة بمدينة العاشر من رمضان، كلية التجارة، جامعة عين شمس
- نهى أحمد أبو طه(٢٠١٢): " أثر الاضطراب البيئي علي علاقة التوجه الاستراتيجي بالأداء التسويقي دراسة تطبيقية علي شركات الإسكان في العاصمة الأردنية عمان"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن

وقفى السيد الإمام: "محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العملاء"، كلية التجارة، جامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد السابع والعشرون، العدد الرابع ٢٠٠٣

ياسر عبد الوهاب(٢٠٠٢): اثر تطبيق الادارة البيئية على الرضا الوظيفى وتحسين اداء العاملين، رساله ماجستير، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس

Crow, R., Storey, L., and Page, H., (2003), "The measurement of patient satisfaction: Implications for health service delivery through a systematic review of the conceptual, methodological and empirical literature", Health Technology Assessment,6(32).

Eleuch, Amira ep Koubaa, (2011), "Healthcare service quality perception in Japan", International Journal of Health Care Quality Assurance, Volume 24, Number 6, 2011 , pp. 417-429(13), Emerald Group Publishing Limited.

Kotler , Philip and Armstrong Gory , Marketing Management Analysis , planning , Implementation and Control , Hall Engle wood cliffs , New Jersey, 1994.

Padhy, Prasanta Kumar & Padhy, Prasanta Kumar (2010), "Patient Satisfaction and Marketing Effectiveness in Selected Large Hospitals in India" Berhampur University , Vishwa Vishwani Institute of Systems & Management.

Williams, B., (1994), "Patient Satisfaction: a Valid Concept", Social Science Medical, Vol.38, No.4, PP 509-516.

**MEASURING THE IMPACT OF THE APPLICATION
OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEMS
ON THE CENTERS AND UNITS OF SPECIAL
CHARACTR OF THE UNIVERST
(AN APPLIED STUDY ON AIN SHAMS
UNIVERSITY)**

[17]

**Refaiy, M.⁽¹⁾; El Shahat, Nehal, M. F.⁽²⁾; Khatab, M.⁽¹⁾
and Ahmed, Heba⁽³⁾**

1) Faculty of Commerce, Ain Shams University. 2) Institute of environmental studies and Research. Ain Shams University. 3) Ain Shams University.

ABSTRACT

The purpose of this research study and the reality of services centers and units of a special nature and to identify the types and the observance of the environmental impact in the administrative and marketing process, and also aims to study the reality of EMS units of a special nature by seeking the views and opinions of the administrative leaders and workers in these units, and is the research problem in the absence of a clear policy making there are not a whole vision of the employees on the goals to be achieved and this and that del indicated by double-dip in the application of general quality and environmental management systems and global standards for special quality systems, which have become an inevitable force now in order to keep pace with global developments stunning and exit of the universities of the crucible local to compete for the world and find us a place at the universities of the world map, which represents a problem of this study, and adopted a researcher in this study, the combination of inductive and deductive approach, through theoretical study method and field study, it conducted researcher analyzing data using Kruskal and Las test for each

question questions List survey to test the hypotheses of the study using a sample consisting of 183 individuals study represent a sample of the study "a number of correct forms that have been recovered," has reached a researcher to a set of findings and recommendations that can be applied to the centers and units of a special nature, Ain Shams University, and even universities and bodies service in Egypt, and it was most important that the performance of services must take into account several environmental standards related to cost, efficiency and effectiveness, justice, and these standards are determined to any level will be the production and delivery of services..