



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



الموضوع

أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي دراسة حالة مؤسسة البسكرية للإسمنت -SPA BISKRA CIMENT-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
فرع: تسيير المنظمات
تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذة المشرفة:

مهني أشواق

إعداد الطالبة:

العقون آمنة

الموسم الجامعي: 2018-2019

قسم علوم التسيير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ رَبِّ اجْعَلْ لِي صِدْقًا وَسِيرًا
وَإِحْلَافًا عَقِيدًا تُلَاقِي نَزِقَاتِي فَاغْفِرْ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

إهداء

الحمد لله الذي وفقني إلى هذا ولم أكن لأصل إليه لولا فضل الله علينا، أما بعد:

إلى روح أبي الطاهرة، رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.

إلى أمي، التي أعانتني بالدعوات، إليها التي لا ترقى لوصفها قواميس فكري وزخرفة حروفي،

إلى زوجي الذي ساندني طول مراحل إنجاز عملي هذا،

إلى فلذت كبدي وقرتي عيني، بشرى اللهم اشفها من سقمها،

إلى إخوتي أغلى ما أهدى لي والداي،

إلى كل الأقرباء والأحباء،

إلى كل زملائي كل باسمه، إلى أساتذتي،

إلى كل طالب علم ومعرفة،

وإلى كل من يعرفني من قريب أو من بعيد،

إليهم جميعا.....أهدي ثمار جهدي.

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب المعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا في إنجاز هذا العمل.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذتي المشرفة " مهني أشواق " على دعمها وتوجيهاتها التي كانت لها أثر كبير في إنجاز هذه الدراسة جعل الله عملها هذا في ميزان حسناتها.

كما أتقدم بالشكر إلى طاقم مؤسسة البسكرة للإسمت خاصة الأخت زينب يمامي على كل التسهيلات والمساعدات التي قدموها لي.

كما أتوجه بالشكر إلى كل أستاذتي .

ولا أنسى زميلاتي وصديقاتي خولة وإيمان.

ولا يفوتني أن أشكر من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب ومن بعيد.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية الخيرية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاقتصادية) على الأداء البيئي بمؤسسة البسكرة للإسمنت ببسكرة.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم توزيع 100 استبياناً على العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، إلا أنه قد تم استرجاع 77 استمارة، وكان 75 استبياناً صالحاً للتحليل الإحصائي، وبعد معالجة البيانات من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS V24 توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى مرتفع لممارسة المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة، ومستوى مرتفع للأداء البيئي لها، كما توصلنا إلى وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي للمؤسسة محل الدراسة، وكذا لأبعادها ما عدا بعد المسؤولية الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية:

المسؤولية الاجتماعية، الأداء البيئي، الكفاءة البيئية، الفعالية البيئية. مؤسسة البسكرة للإسمنت.

Abstract :

The purpose of this study is to highlight the impact of social responsibility on its environmental dimensions (moral responsibility, moral responsibility, legal responsibility, economic responsibility) on the environmental performance of Biskra Cement Company in Biskra, because environmental performance is one of the most important factors in social responsibility

To achieve the objectives of this study, 100 forms were distributed to the employees of the institution under study, but 77 forms were retrieved, 2 were canceled because they were not valid for analysis, and 75 were valid for statistical analysis. After processing the data through the data processing program, Statistical analysis 24 SPSS V The study reached a number of results, the most important being the high level of social responsibility practice in the institution under study, high level of environmental performance practice, and we found an impact of social responsibility on the environmental performance of the institution under study.

Key Word:

Social Responsibility, Environmental Performance, Environmental Efficiency, Environmental Effectiveness. Al Baskia Cement



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الآية القرآنية
I	الإهداء
II	شكر وعرافان
III	ملخص باللغة العربية
III	ملخص باللغة الانجليزية
IV	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
	مقدمة
ب	تمهيد
ب	إشكالية البحث
ج	أهمية البحث
ج	أهداف البحث
ج	فرضيات البحث
د	متغيرات البحث ونموذجه
د	التعريفات الاجرائية
هـ	منهج البحث
هـ	حدود البحث
هـ	هيكلية البحث
و	صعوبات البحث
و	الدراسات السابقة
9	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية
10	تمهيد
11	المبحث الأول: السياق العام للمسؤولية الاجتماعية
11	المطلب الأول: تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية
13	المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

15	المطلب الثالث: أهمية وأهداف المسؤولية الاجتماعية
18	المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية
18	المطلب الأول: مستويات واتجاهات
19	المطلب الثاني: مجالات وركائز المسؤولية الاجتماعية
21	المطلب الثالث: مبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية
25	المبحث الثالث: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية ومؤشرات تقييمها
25	المطلب الأول: عوامل نجاح المسؤولية الاجتماعية
25	المطلب الثاني: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية
27	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم المسؤولية الاجتماعية
29	خلاصة الفصل الأول
30	الفصل الثاني: الاطار المفاهيمي للأداء البيئي
31	تمهيد
32	المبحث الأول: السياق العام للأداء البيئي
32	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الأداء
37	المطلب الثاني: مدخل للأداء البيئي
38	المطلب الثالث: قياس الأداء البيئي
41	المبحث الثاني: أساسيات حول الأداء البيئي
41	المطلب الأول: الإدارة البيئية
44	المطلب الثاني: المراجعة البيئية
47	المطلب الثالث: تقييم الأداء البيئي
53	المبحث الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الأداء البيئي
53	المطلب الأول: الاستراتيجية البيئية
54	المطلب الثاني: أخلاقيات الإدارة والمسؤولية البيئية
57	المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية المستدامة للبيئة
60	خلاصة الفصل الثاني
61	الفصل الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات
62	تمهيد
63	المبحث الأول: تقديم مؤسسة العسكرية للإسمنت

63	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
64	المطلب الثاني: نشأة مؤسسة
65	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة
65	المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لمؤسسة البسكرية للإسمنت
67	المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة
67	المطلب الأول: منهج البحث
67	المطلب الثاني: مجتمع وعينة البحث والوصف الاحصائي لها
70	المطلب الثالث: مصادر وأساليب جمع المعلومات
80	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات
80	المطلب الأول: تحليل فقرات محور المسؤولية الاجتماعية
84	المطلب الثاني: تحليل المحور الثاني للاستبانة (إدراك المبحوثين لمستوى الأداء البيئي للمؤسسة محل الدراسة)
85	المطلب الثالث: قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي بالمؤسسة محل الدراسة
90	خلاصة الفصل الثالث
91	الخاتمة
96	قائمة المراجع
101	الملاحق



قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفة
1-1	عناصر المسؤولية الاجتماعية ودورها الاجتماعي اتجاه كل عنصر	07
2-1	مبادئ الميثاق العالمي لحقوق الانسان	15-14
1-2	تصنيفات مقاييس الأداء	32
2-2	مؤشرات قياس الأداء	38-36
3-2	نظام الإدارة البيئية	41-40
1-3	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة، الصالحة والملغاة	73
2-3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	74
4-3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	75
5-3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العمي	76
6-3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة	77
7-3	المتوسطات المرجحة وفقا لسلم ليكرت الخماسي	79
8-3	درجات مقياس Likert الخماسي	79
9-3	نتائج معاملات الثبات والصدق لأداة الدراسة	81-80
10-3	الصدق الذاتي لمؤشرات بعد المسؤولية الخيرية	82
11-3	الصدق الذاتي لمؤشرات بعد المسؤولية الأخلاقية	83
12-3	الصدق الذاتي لمؤشرات بعد المسؤولية القانونية	84
13-3	الصدق الذاتي لمؤشرات بعد المسؤولية الاقتصادية	85
14-3	الصدق الذاتي لمؤشر الكفاءة البيئية	
	الصدق الذاتي لمؤشر الفعالية البيئية	
15-3	التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات المسؤولية الخيرية	89
16-3	التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات المسؤولية الأخلاقية	90
17-3	التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات المسؤولية القانونية	91

92	التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات المسؤولية الاقتصادية	18-3
93	التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية وأبعادها	19-3
95	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واتجاه إجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الأداء البيئي	20-3
96	معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي	21-3
96	معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة الارتباطية بين ممارسة المسؤولية الخيرية والأداء البيئي	22-3
87	معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة الارتباطية بين ممارسة المسؤولية الأخلاقية والأداء البيئي	23-3
87	معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة الارتباطية بين ممارسة المسؤولية القانونية والأداء البيئي	24-3
98	معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة الارتباطية بين ممارسة المسؤولية الاقتصادية والأداء البيئي	25-3
98	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	26-3
100-99	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والأداء البيئي للمؤسسة محل الدراسة	27-3



قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
15	هرم كارول	1-1
20	استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية	2-1
27	ثلاثية الأداء	1-2
29	مكونات الأداء الكلي للمؤسسة	2-2
43	متطلبات إنشاء الإدارة البيئية	3-2
46	مراحل المراجعة البيئية	4-2
50	خطوات تقييم الأداء البيئي	5-2
51	جمع البيانات وتحويلها الى معلومات ثم تقييمها الى نتائج	6-2
06	نموذج الدراسة	1-3



لعل الباحثين وأهل الاختصاص والأدبيات تؤكد على أهمية الاستثمار في الأنشطة التي تتجانس وتنطلق من القيم الأخلاقية وفق أبعاد المسؤولية الاجتماعية حيث إن المؤسسات تجاوزت ذلك فذهبت إلى ماهر ابعده وبالتالي أصبح هدف المؤسسة تحقيق الربح المرضي بدلا من تعظيم الربح باعتباره عقدا اجتماعيا بين المؤسسات والمجتمع بما تقوم به من أعمال اتجاه محيطها.

إن التحول من المسؤولية الاقتصادية البحتة للأعمال إلى المسؤولية الاجتماعية زاد من اهتمام المؤسسات الاقتصادية (أصحاب القرار الإداري) بشتى أنواعها إلى تفعيل الأداء البيئي بتحقيق وممارسة أداء متميز من خلال التحكم في تأثير الأنشطة، المنتجات، والخدمات هذه الأخيرة على البيئة، مع الأخذ بعين الاعتبار سياساتها وأهدافها البيئية وتطوير السياسات الاقتصادية ومعايير أخرى لتأكيد حماية البيئة.

فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، مصطلح يصف الأنشطة والمبادرات التي تضطلع بها المؤسسات التجارية كوسيلة للاتصال مع المجتمعات التي تعمل فيها، والتي تتنوع ما بين البرامج الخيرية وخدمة المجتمع المحلي، والوعي بالأثر البيئي، مع ضمان التزام المؤسسات بتعزيز المعايير الأخلاقية السامية- جنبًا إلى جنب- مع مفهوم تحقيق الأرباح. تعد ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي موضع نقاش وانتقادات واسع. حيث أن هناك طلبا قويا لقضية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات التجارية، والمؤسسات التي تستفيد بطرق عديدة من خلال العمل مع منظور أوسع وأطول من آثارها المباشرة الخاصة وأهمها تحسين الصورة الذهنية لدى جمهور المتعاملين مع المنظمة سواء كانوا من الجمهور الداخليين كالعاملين والمساهمين أو الجمهور الخارجيين كالعملاء والبيئة، وأن ممارسة المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية من الدور الاقتصادي الأساسي، على عكس ما يعتقد البعض أنها ليست أكثر من نافذة سطحية مزينة، أو أنها محاولة لاستباق دور الحكومات كرقب على المؤسسات القوية.

فنتيجة للاهتمام الواسع بموضوع المسؤولية الاجتماعية، فقد تزايد اقتناع المؤسسات بذلك، وأصبحت تواجه اليوم تحديات اجتماعية واقتصادية كبيرة في مسيرة عملها وتحمل مسؤولياتها وتفاعلها مع المجتمع، سعيا لتحقيق أهدافها الاقتصادية أولا، وتحقيق احتياجات المجتمع ثانيا. وفي واقع الأمر يمكن القول إنه لا زال هناك غموض وعدم دراية كافية من جانب كل من الأفراد والمؤسسات والمجتمع ككل بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأبعادها ومدى تطورها وكذلك بمدى فعاليتها وكيفية بلورته والإفادة منها.

1- إشكالية البحث:

احتل موضوع البيئة وضرورة المحافظة عليها مكانة هامة في الوقت الحالي نظرا للوضع المزري التي آلت إليها والتي تزامنت أساسا مع التنمية الصناعية والحضرية وما نتج عنها من سوء استغلال للموارد الطبيعية وسرعة استنزافها. وباعتبار المؤسسات الاقتصادية احد أهم الأطراف المسببة للتدهور البيئي فإنه يتوجب عليها الاهتمام بالاعتبارات البيئية ودمج المسؤولية الاجتماعية في استراتيجيات أعمالها وخططها وأهدافها خاصة مع تنامي ضغوطات الهيئات والجماعات الداعية لحماية البيئة والتي تطالب المؤسسات بإزالة أو منع أسباب التلوث الناجمة عن عملياتها التشغيلية. ولعل تحمل منشآت القطاع الخاص لمسؤوليتها تجاه المجتمع وتجاه البيئة هو خيار تحتمه عليها تطور الحياة المدنية الحديثه وثقافة العميل الذي بات يبحث عن المنتجات التي تراعي الجوانب الصحية، كذلك يبحث عن الجهة التي تقدم خدماتها للمجتمع لتكون خياره المفضل ليشترى منها سلعته الإستهلاكية وخلافه.

بناء على ما سبق جاءت هذه الدراسة من أجل محاولة تسليط الضوء على دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي في المؤسسة العسكرية للإسمنت - بسكرة-

➤ ما أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي ؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما أثر المسؤولية الخيرية على الأداء البيئي في مؤسسة السكرية للإسمنت - بسكرة- ؟
- ما أثر المسؤولية الأخلاقية على الأداء البيئي في مؤسسة السكرية للإسمنت - بسكرة- ؟
- ما أثر المسؤولية القانونية على الأداء البيئي في مؤسسة السكرية للإسمنت - بسكرة- ؟
- ما أثر المسؤولية الاقتصادية على الأداء البيئي في مؤسسة السكرية للإسمنت - بسكرة- ؟

2-أهمية البحث:

تبرز أهمية الدراسة من خلال الربط بين مفهومين حديثين ومهمين في مجال التسيير عامة وتسيير الموارد البشرية خاصة؛ فقد لقي كل من المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي اهتماما كبيرا من مختلف الباحثين والدارسين؛ حيث تنبع أهميه هذه الدراسة من أهمية المسؤولية الاجتماعية أساسا في المؤسسات، فالمؤسسة المسؤولة اجتماعيا تهتم بأمر وقضايا الموظفين حيث تسعى لتوفير أفضل الأجواء في العمل ، وتقوم بدفع رواتب وأجور كافية لتوفير نوعية حياة جيدة لموظفيها ، وتقوم بتكوين وتأهيل هؤلاء الموظفين وتطوير حياتهم من أجل الوصول إلى مخرجات إنتاج عالية الجودة لتناسب مع متطلبات وتوقعات زبائنها الذين هم أساس وجوهر نشاط المؤسسة الاقتصادي، فالمؤسسات التي تمارس نشاطها بصورة مسؤولة اجتماعيا تعتمد على مدخلات إنتاج تكون صديقة للبيئة وصادقة للمجتمع ، لذا فإنها تقوم بالاتفاق مع موردين يمارسون أنشطتهم عن طريق توفر مثل هذا النوع من المدخلات.

وعليه تأتي أهمية بحثنا من أنه يلقي الضوء على المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء البيئي. وعموما تبرز أهميتها فيما يلي:

- حداثة موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة من أبرز انشغالات الساعة الراهنة.
- الاتجاه المتزايد للمؤسسات الكبرى نحوى تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية.
- توفر الرغبة والاهتمام الشخصي لدراسة الموضوع.

3-أهداف البحث:

إن الهدف الرئيسي لدراستنا هو معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئياً الأهداف الفرعية لهذه الدراسة فتمثل كالتالي:

- التعرف على الخلفية النظرية ل: مفهوم الأداء البيئي ومفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي.
- إبراز واقع وأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي للمؤسسة بصفة عامة والمؤسسة السكرية للإسمنت بصفة خاصة.
- الوقوف على تجربة المؤسسة السكرية للإسمنت في تبنيها للمسؤولية الاجتماعية لتحسين أدائها البيئي.

4-فرضيات البحث:

يقوم البحث على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: (H_0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي بالمؤسسة محل الدراسة

من هذه الفرضية تنبثق أربع فرضيات فرعية، وهي كالاتي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية على الأداء البيئي في المؤسسة محل الدراسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية على الأداء البيئي في المؤسسة محل الدراسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية على الأداء البيئي في المؤسسة محل الدراسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية على الأداء البيئي في المؤسسة محل الدراسة.

5-متغيرات البحث ونموذجه:

أ-متغيرات البحث:

تشتمل الدراسة على متغيرين هما:

❖ **المتغير المستقل:** والمتشلفي المسؤولية الاجتماعية، الذي حددت أبعاده كما يلي:

- المسؤولية الخيرية.
- المسؤولية الأخلاقية.
- المسؤولية القانونية.
- المسؤولية الاقتصادية.

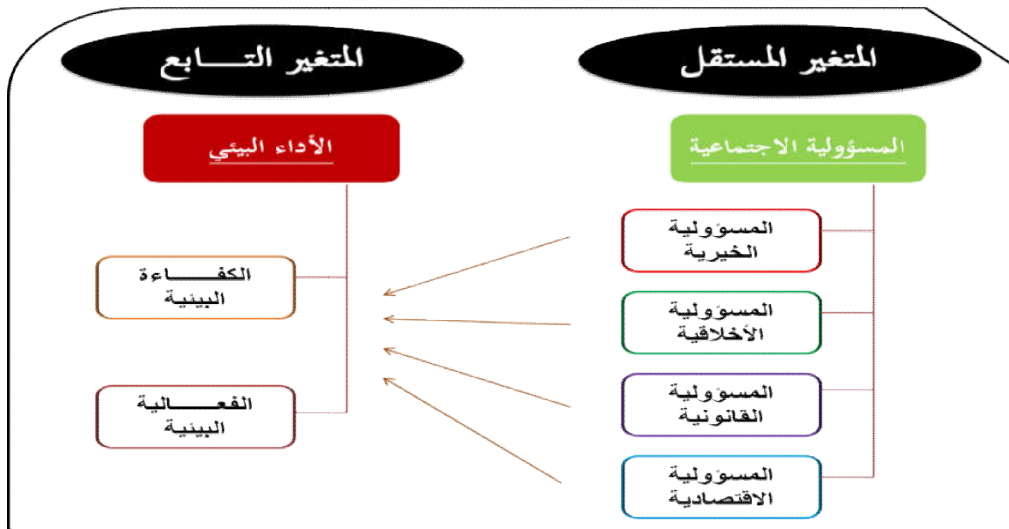
❖ **المتغير التابع:** والمتمثل في الأداء البيئي، والذي حددت أبعاده كما يلي:

- الكفاءة البيئية.
- الفعالية البيئية.

ب-نموذج البحث:

يوضح الشكل الموالي النموذج المقترح للإجابة على إشكالية البحث:

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة.

6-التعريفات الإجرائية:

- المسؤولية الاجتماعية: التزام قائم بين المؤسسات الخاصة والمؤسسات العمومية لتحقيق التنمية وتحمل مسؤوليتها إزاء تأثيرات نشاطاتها.

- المسؤولية الخيرية: التزام المؤسسة بتقديم تبرعات لمعالجة مجموعة من القضايا الاجتماعية حول مختلف الأعمال والممارسات.
- المسؤولية الأخلاقية: بمعنى مراعاة المؤسسة للجانب الأخلاقي في قراراتها مراعات المعايير الأخلاقية في السلوك داخل المؤسسة وخارجها مع احترام العادات والتقاليد والمبادئ الأخلاقية في القرارات.
- المسؤولية القانونية: يقصد بها تنفيذ القانون والذي يعكس ما هي الاجراءات الصحيحة الخاطئة في المجتمع وهو يمثل قاعدة الأعمال في التعامل داخل المجتمع.
- المسؤولية الاقتصادية: ويقصد بها تحقيق المؤسسة عائدا للربح دون الحاق الضرر بالمجتمع مع تلبية حاجات المستهلكين.
- الأداء البيئي: ممارسة الأداء الجيد بأفضل الطرق دون الحاق الضرر بالبيئة.
- الكفاءة البيئية: مدى تحقيق الأهداف البيئية بأقل تكلفة ممكنة.
- الفعالية البيئية: مدى تحقيق الأهداف البيئية.

7- منهج البحث:

المنهج هو الطريقة التي توصلنا إلى الحقيقة العلمية استنادا إلى قواعد يهتدي بها الفكر، ويعرف أيضا بكونه الخيط غير المرئي الذي يشد البحث من بدايته إلى نهايته

8- حدود البحث:

تتمثل حدود البحث فيما يلي:

- الحدود البشرية: وتتمثل في العاملين بمؤسسة العسكرية للإسمنت.
- الحدود الموضوعية: اقتصر هذا البحث على دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية (كمتغير مستقل) على الأداء البيئي (كمتغير تابع).
- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في مؤسسة العسكرية للإسمنت (بلدية جمورة مدينة البرانيس) ولاية بسكرة.
- الحدود الزمانية: تم إنجاز هذه الدراسة ميدانيا خلال نصف السنة الجامعية (2018-2019).

9- هيكلية البحث:

هدفت دراستنا إلى اكتشاف أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي، وللتأكد من هذا الأثر قمنا بدراسة على الواقع من خلال إعطاء مجموعة من الفرضيات واختبار مدى صحتها في الواقع، وبذلك شملنا جانبين نظري وتطبيقي إضافة للمقدمة العامة، والخاتمة العامة التي تحتوي ملخصا لأهم النتائج المتحصل عليها وبعض التوصيات.

ففي الجانب النظري حاولنا عرض المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي، وكان هذا في فصلين، تضمن الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية ثلاث مباحث. حيث كان الأول يتحدث عن السياق العام للمسؤولية الاجتماعية ثم انتقلنا إلى المبحث الثاني الذي تناولنا فيه أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية وأخيرا المبحث الثالث الذي بدأناه باستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية وأخيرا مؤشرات تقييم المسؤولية الاجتماعية. أما الفصل الثاني تم التطرق فيه إلى السياق العام للأداء البيئي وكذا أساسيات حول الأداء البيئي ثم في الأخير انطلقنا من الإستراتيجية البيئية إلى المسؤولية الاجتماعية المستدامة للبيئة (آفاق مستقبلية).

أما الجانب التطبيقي فقد تناول في بدايته المبحث الأول الذي قمنا فيه بتقديم المؤسسة محل الدراسة من خلال التعريف، النشأة والهيكل التنظيمي، ثم جاء المبحث الثاني الذي تناولنا فيه منهجية الدراسة من خلال مجتمع الدراسة والعينة وأدوات التحليل وأخيرا ثبات وصدق الاستمارة وفي الأخير المبحث الثالث الذي قمنا فيه باختبار وتحليل الفرضيات وتفسير نتائج الدراسة.

10- صعوبات البحث:

من المتعارف عليه أن كل بحث يقتضي الجهد والوقت والعمل للإمام بكل المعلومات التي تحيط بالموضوع، إلا أننا على غرار باقي الباحثين واجهتنا العديد من الصعوبات عند إنجاز هذا البحث، لعل أبرزها مايلي:

- ← قلة المراجع التي تتناول موضوع الأداء البيئي، سواء تعلق الأمر بالكتب، أو المقالات، وحتى المواقع الالكترونية.
- ← صعوبة ترجمة المراجع الأجنبية التي تناولت الموضوع بكفئته.
- ← الوقوع في مشكلة التكرار التي سادت أغلب المراجع العربية التي تطرقت للمسؤولية الاجتماعية، الذي أثر سلبا على إثراء الجانب المعرفي للموضوع.
- ← صعوبة اختيار مؤسسة تطبق فعلا المسؤولية الاجتماعية وتتمتع بالأداء البيئي.
- ← عدم وجود التسهيلات الكافية لإجراء الدراسة الميدانية، حيث تعرضنا للتماطل من قبل بعض المصالح في المؤسسة محل الدراسة إضافة إلى أننا لم نجد المساعدة الكافية والتسهيلات اللازمة لتوزيع الاستبانات ورفض إجراء المقابلات.

11- الدراسات السابقة:

مما لا شك فيه أن هناك تأثيرا للدراسات السابقة على الدراسات القادمة حيث تقول الحكمة (أبدأ من حيث انتهى الآخرون)، إذ يجب الاستفادة مما وصل إليه الآخرون والبناء عليه بغية التطور والتقدم، لذا أردنا الاستناد في هذه الدراسة ببعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، وتعرض الدراسات السابقة وفق محاور رئيسة تتناول الهدف من الدراسة، والعينة والأدوات المستخدمة ومن ثم أهم النتائج. وفيما يلي ذكر لأهم هذه الدراسات:

❖ الدراسات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية:

1- دراسة صديقي خضرة 2012 (الملتقى العلمي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار 14-15 فيفري 2012) بعنوان: وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم حوكمة الشركات والمسؤولية الاجتماعية والدور الذي تلعبه في المجتمع واستعراض العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وحوكمة الشركات. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الشغل الشاغل لمنظمات الاعمال في كافة البلدان النامية منها والمتقدمة.

- أصبحت المسؤولية الاجتماعية من أكبر التحديات التي تواجه أصحاب رجال الأعمال.

2- دراسة ضيافي نوال 2010 بعنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية (مذكرة ماجستير، جامعة ابو بكر بالقائد ، تلمسان) : وهدفت هذه الدراسة إلى محاولة طرح المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية ، وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله مع عرض أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال وأهمية الالتزام بها ، التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الخاصة ومدى الالتزام بها من خلال تطبيق وتحليل مقياس المسؤولية الاجتماعية. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

-تبنى المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية المحافظة على البيئة وزيادة ولاء العاملين.
-المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية يجب أن تغطي بالقدر الكافي من الاهتمام ، وضرورة الافصاح عن الانشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة كصحة العاملين، تلوث البيئة.

3-دراسة طاري محمد العربي، تغليسية لمين2012 بعنوان حوكمة الشركات وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية (جامعة محمد خيضر بسكرة) : وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الحوكمة والتوصل إلى أهميتها البالغة التي تفرض بعض المبادئ والمعايير المتعلقة بالإدارة والتسيير وتنظيم العلاقات داخل المؤسسة والعلاقات بينها وبين المتعاملين الخارجيين كذلك إلى تأثير حوكمة المؤسسات على الأداء المالي، وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

-المسؤولية الاجتماعية تدخل ضمن المبادئ التي تبنى عليها الحوكمة.
-نجاح نظام الحوكمة يعتمد على تحديد مسؤوليات مجلس الادارة بشكل واضح ودقيق.

❖ الدراسات الخاصة بالأداء البيئي:

1-دراسة زين الدين بروش، جابر دهيمي 2011 بعنوان دور نظام الادارة البيئية في تحسين الأداء البيئي (الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمؤسسات والحكومات ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 22-23 نوفمبر):وتهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى اسهام نظام الادارة البيئية في تحسين الاداء المستدام للمنظمة الاقتصادية ، وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

-وجوب التحسين المستمر للأداء البيئي للمنظمات منخلال تطبيقها للمواصفات القياسية ISO14001.

-يستلزم وضع منتج أنظف من خلال اقتناء المنظمات اجهزة وتقنيات متطورة تساهم في التقليل من اضرار البيئة والمشاكل البيئية.

2-دراسة عبد الناصر محمد درويش(مجلة المحاسبة والمراجعة ، جامعة بني سويف، مصر) بعنوان اطار مقترح لتفعيل دور مراقب الحسابات عند مراجعة الأداء البيئي في منشآت الاعمال المصرية ، يهدف البحث الى تصميم اطار مقترح لتفعيل دور مراقب الحسابات عند مراجعة الأداء البيئي في منشآت الاعمال المصرية والتأكد من مدى امكانية تطبيق هذا المقترح .وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

-أن المسؤولية عن المراجعة البيئية للمؤسسة يمكن تحديدها من خلال تقسيم المراجعة البيئية الى قسمين المراجعة الداخلية والمراجعة الخارجية
-أن مراجعة الأداء للشركة من قبل مراقب الحسابات تكتسب أهمية خاصة لعدة أسباب منها رغبة الأطراف المستفيدة من خدمة المراجعة في اضافة قيمة للمحتوى المعلوماتي لتقرير المراجعة من خلال توفير معلومات عن الأداء البيئي للمؤسسة الى جانب الأداء المالي.

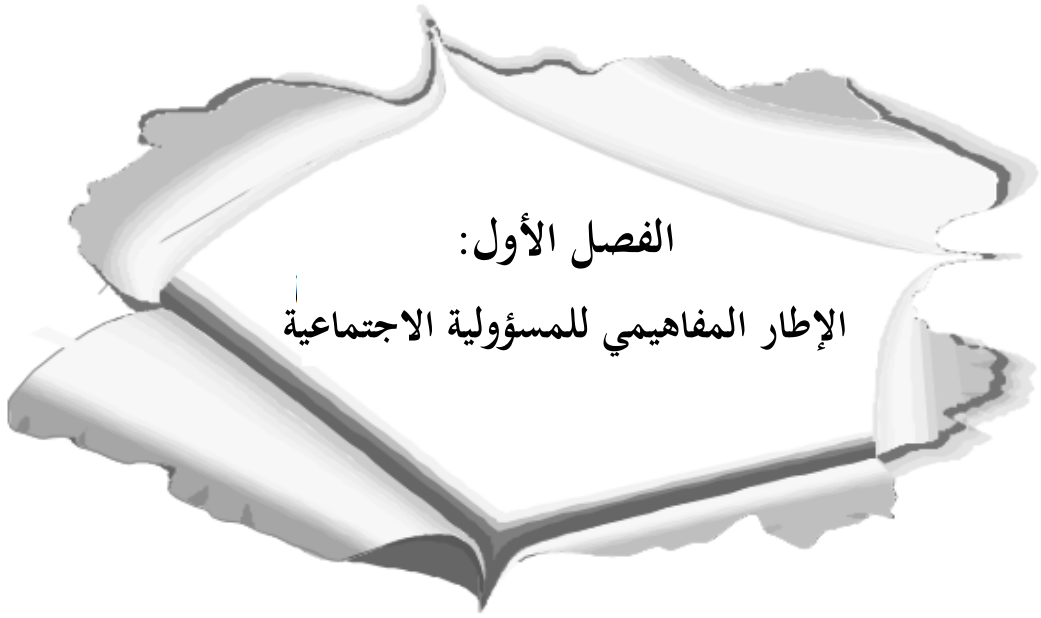
3-دراسة مهاوات العبيدي 2015 بعنوان القياس المحاسبي للتكاليف البيئية والافصاح عنها في القوائم المالية لتحسين الأداء البيئي: وتهدف هذه الدراسة الى القياس المحاسبي للتكاليف البيئية والافصاح عنها في القوائم المالية لتحسين الأداء البيئي، وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

-وجود علاقة ارتباط بين أهمية الوعي لدى المسؤولين بضرورة القياس والافصاح المحاسبي عن التكاليف البيئية وتحسين الأداء البيئي للمؤسسات الصناعية.

-وجود علاقة ارتباط بين القصور في النظام المحاسبي المالي ومعايير المحاسبة الدولية بهدف القياس والافصاح المحاسبي عن التكاليف البيئية وتحسين الاداء البيئي للمؤسسات الصناعية.

❖ ما أضافته دراستنا على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة وخاصة المتعلقة بالمتغيرين وجدنا أن دراستهم لأثر متغير المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي لم يكن مباشرا في بعضها، أو أن الدراسة تعلقت بمؤسسات محددة أو قطاع محدد في بعضها الآخر، في حين أن دراستنا تحاول التعرف على الأثر المباشر بين المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي، وتحديدًا مؤسسة العسكرية للإسمنت-بسكرة.



الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

تمهيد:

إن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الأعمال بدأ في السنوات القليلة الماضية من خلال المحاولات المتعددة والمختلفة لاستعراض نماذج خاصة لقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات.

ويثير مفهوم المسؤولية الاجتماعية السؤال عن مدى الترابط والتكامل أو التباين ما بين الأخلاق والقيم ومبادئ العدالة والإنصاف من جهة، والاقتصاد والمال والأعمال من جهة أخرى؟؛ حيث تعتبر المؤسسات جزءاً من المجتمع، وليست كياناً مستقلاً منفصلاً، وعليها أن تضحي بمصلحتها الذاتية البحتة عندما تتعارض مع مصلحة المجتمع (حماية وتحسين البيئة)، حيث تكمن أسباب وجود واستمرار المؤسسات وأنشطتها في المجتمع، وهو مصدر عوامل الإنتاج، وفي الوقت نفسه المستوعب لمنتجات المؤسسة من السلع والخدمات. وتأسيساً على ذلك فإن مفتاح ونجاح ونمو المؤسسات الاقتصادية يمكن ربطه بمدى أهمية وإدراك المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بعدد من القيم الانسانية، والمعايير السامية، كالتكافل والاحساس بالوطنية اتجاه كل من له علاقة بالمؤسسة، سواء كان موظفاً أو عاملاً، أو مساهماً، أو مالكا، أو فرداً من المجتمع، أو عميلاً...، ولهذا فإنه متى زادت المؤسسة الاقتصادية في فهم وإعطاء أهمية وقيمة لتلك العملية الضميرية زادت عملية تطور وازدهار ورفي المؤسسة في الوطن مما يزيد من ربحيتها وسمعتها.

من خلال هذا الفصل سوف نستعرض العناصر التالي:

المبحث الأول: السياق العام للمسؤولية الاجتماعية

المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

المبحث الثالث: مؤشرات تقييم المسؤولية الاجتماعية

المبحث الأول: السياق العام للمسؤولية الاجتماعية

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية معروفا بشكل واضح في النصف الأول من القرن العشرين، حيث كانت المؤسسات تركز في عملها على تحقيق أكبر الأرباح متجاهلة بذلك الأدوار الاجتماعية الأخرى المرتبطة بالبيئة التي تنشط فيها. أما في الفترة الأخيرة شهد موضوع المسؤولية الاجتماعية انتشارا واسعا، واهتماما كبيرا من طرف كتاب الإدارة والاقتصاد ومن طرف رجال الأعمال على حد سواء.

المطلب الأول: تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول: تطور المفهوم

تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل متدرج وعبر مراحل زمنية طويلة، لكي يؤشر إلى انتقال المسؤولية الاجتماعية من مفهوم بسيط مقاس بمعايير محدودة تخص الوضع الداخلي للعاملين في المؤسسة، إلى مفهوم أكثر شمولا واتساعا من خلال الاهتمام بالاجتماع ككل والبيئة الخارجية بمختلف شرائحها ومكوناتها لكي تأخذ أبعادا ومجالات شتى.

ويمكن تلخيص مراحل تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفعاليتها مفاهيم واتجاهات فكرية كما يلي:¹

- المفهوم الكلاسيكي (التقليدي):

برز هذا المفهوم خلال عقد الثمانينات من القرن التاسع عشر عام 1880، ويرجع هذا المفهوم إلى العالم الاقتصادي "آدم سميث" حيث ركز من خلال هذا المفهوم بشكل أساسي على أن كافة المؤسسات تسعى لتقديم أفضل الخدمات لعموم المجتمع، وتحقيق أعلى ربح ممكن بما ينسجم مع الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة، وبالتالي الإطار الفلسفي لهذا الاتجاه نحو المسؤولية الاجتماعية يعبر عنه بالسلوك والقيم الشخصية لمديري المؤسسات، والتي تعبر هي الأخرى عن المعتقدات والاتجاهات التي تقودهم لتكوين قاعدة لما يزنونه من معلومات، وذلك لاعتماد السلوك الذي يتبعونه.

- المفهوم الإداري:

خلال عام 1930 لاحظ الاقتصاديون والإداريون بأن هناك فجوة واسعة بين المفهوم الكلاسيكي والطبيعة الجديدة للمؤسسات، وقد خرج "Berland Means" - ومن خلال تحليل قام به - باستنتاج مفاده أنه (إذا ماتغيرت الأعراف والقوانين السائدة، فإن أهداف المشروع سوف تتغير، كما أن قوة صنع القرار والمتعلقة بمحدود المسؤولية الاجتماعية يجب أن ترتبط بالمديرين أكثر من ارتباطها وتركزها بيد المستثمرين)، ومن هنا ظهر اتجاه فكري إداري للمؤسسات سواء كان ذلك داخلها أو خارجها. وبهذا الصدد يقول العالم الاقتصادي "Paul Samuelson" أن المشاريع الكبيرة في هذه الأيام، لاتتعهد بتحقيق مسؤوليتها الاجتماعية فقط بل أنها يجب أن تحاول وبشكل تام لعمل ما هو أفضل.

وخلال الفترة ما بين 1940-1950 تم التحول عن هدف المؤسسة والمتمثل بتعظيم الربح إلى إضافة هدف آخر يتمثل بتعظيم الرضا للمديرين أنفسهم، وبحثهم عن القوة والأمان والموقع المتميز في ظل نمو واتساع المؤسسة. وقد عززت لجنة التطوير الاقتصادي المفهوم الإداري للمسؤولية الاجتماعية ذلك بكونه يمثل العلاقة بين الزبائن أو المجتمع بأكمله، وبالتالي فإن أحدث الافتراضات الأساسية

¹ - محمد الصيرفي، بحوث إدارية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2006. صص 29-34.

لوجود هذا المفهوم هو كون المؤسسة نظاما ثنائي الاتجاهات؛ أي تسلم مدخلاتها من المجتمع وتقوم بإرسال مخرجاتها إلى عموم المجتمع في الاتجاه الآخر.

- المفهوم البيئي:

لقد اختلفت تسميات هذا المفهوم فالبعض أطلق عليه نموذج البيئة الاجتماعية، وآخرون يسمونه النموذج النوعي لحياة المديرين، وآخرون يقولون بأنه نموذج وجهة النظر العامة فضلا عن تسميات أخرى كلها تدور حول اعتبار هذا المفهوم الأكثر حداثة وارتباطا بالبيئة. وظهر هذا المفهوم عام 1960؛ ويتمثل بشعور المديرين في كون مسؤوليتهم الاجتماعية لا تنحصر فقط داخل المؤسسة بل تمتد إلى فئات وأطراف متعددة تتمثل بعموم المجتمع، وفي هذا المجال قام كل من " **Ralph Nader and John K Galbrath**" بدراسة على مجموعة من المؤسسات الصناعية، وخرجا بنتيجة أنه (عندما تكون المصلحة الاجتماعية العامة هي القضية فليس هناك أي حق طبيعي يترك أو يعلو على تلك المصلحة)؛ ومعنى ذلك أنه يجب أن توضع المصلحة العامة للمجتمع فوق أي اعتبار ذاتي أي لا يتجاوز أي هدف معياري آخر.

وبالتالي فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يقوم على مدى تحقيق المصلحة العامة مع مراعاة تحقيق الأرباح على المدى الطويل، بالموازنة مع حاجات الأفراد وتلبيتها والحفاظة على البيئة واعتبارها مسؤولية المجتمع، إضافة إلى كون مسؤولية المديرين تمتد إلى فئات وأطراف متعددة تتمثل بعموم المجتمع .

الفرع الثاني: دوافع بروز المفهوم

أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من الدوافع كان من أهمها:¹

- العولمة :

وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المؤسسات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أصبحت العديد من المؤسسات متعددة الجنسيات ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.

- تزايد الضغوط الحكومية والشعبية :

من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المؤسسة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.

- الكوارث والفضائح الأخلاقية:

والتي جعلت المؤسسات العالمية تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا، أو كحماية لسمعتها بتعويض الخسائر نتيجة المنتجات المعيبة، مثلما حدث في ساحل ألاسكا من تلوث نفطي للمياه بسبب مؤسسة (Exxon Valdez).²

¹ - محمد فلاق، قدور بنافلة، المسؤولية الاجتماعية : دراسة حالة لشركات الاتصال الجزائرية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14-15 فيفري 2012، ص 9.

² - فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، 2003، ص 35-36.

- التطورات التكنولوجية المتسارعة :

والتي صحبتها تحديات عديدة فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، ومهارات العاملين، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين، وتنمية مهارات متخذي القرار، خاصة في ظل التحول من اقتصاد صناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي. وبالتالي نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية، فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا، إذ أصبح لزاما على المؤسسات أن تضاعف جهودها وأن تسعى نحو بناء علاقات استراتيجية أكثر عمقا مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق.¹

المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

مع ترسيخ وانتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية أصبح من الصعب على المؤسسات التغاضي عن دورها التنموي، وإحساسها بالمسؤولية الاجتماعية داخل المجتمع. وأهمية هذه المشاركة الاجتماعية لا تكمن فقط في الشعور بالمسؤولية وإنما أصبحت أمرا ضروريا لكسب تعاطف المجتمع واحترامه وبالتالي النجاح والإقبال من الجماهير.

الفرع الأول: تعريف المسؤولية الاجتماعية

لم تحظ المسؤولية الاجتماعية كمفهوم بتعريف محدد، لكونها تعد متغيرا حيويا أو ديناميكيا يتغير باستمرار ليتلاءم مع طبيعة المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وفيما يلي نذكر بعضا من أبرز هذه التعاريف.

حيث عرفها "Mc Willianset" على أنها السلوكيات التي تظهر استحسانا اجتماعيا، بالإضافة إلى تحقيق منافع للمؤسسة وتلك المفروضة قانونيا.²

وفي هذا الإطار عرف "Drucker" المسؤولية الاجتماعية على أنها: "التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه."³

كما عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال على أنها "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد".⁴

ومن وجهة نظر أخرى نجد أن المسؤولية الاجتماعية تعبر عن العلاقة بين المؤسسة وكافة أصحاب المصلحة من عملاء، عاملين، المجتمع المحلي، الملاك، المستثمرين، الحكومة، الموردين، المنافسين.⁵

¹ - ابوبكر محمد حسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداة المنظمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014، ص6.

² - برني لطيفة، أثر تمكين العاملين في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية دراسة مقارنة بين المستشفيات العمومية والعيادات الاستشفائية الخاصة لولاية بسكرة، رسالة مقدمة ضمن نيل متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم علوم الاقتصادية، 2014، 2015، ص 109.

³ - بن حيمه مريم، بن حيمه نصيرة، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، الملتقى الدولي الثالث جامعة بشار حول الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14-15 فيفري 2012، ص 4.

⁴ - أبو بكر أحمد بوسالم، زكريا مطلق الدوري، المسؤولية الاجتماعية والبيئية كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، الملتقى الدولي الثالث جامعة بشار حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14-15 فيفري 2012، ص6.

⁵ - طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات، دراسة تطبيقية لعينة من المصاريف الأردنية المؤتمر العربي الثاني للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2010، ص 216.

أما "Epstein" فقد عرفها على أنها مجموعة الأنشطة التي تنفذها المؤسسة اختياريًا للوفاء بالتزاماتها اتجاه المجتمع المحيط بما بالإضافة إلى التزاماتها اتجاه أصحابها.¹

مما سبق يمكننا تعريف المسؤولية الاجتماعية على أنها أمر من شأن أي كيان (فرد أو مؤسسة)، مبدأً يجب على كل مؤسسة أو فرد القيام به للحفاظ على التوازن ما بين البيئة والاقتصاد.

الفرع الثاني: عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

للمسؤولية الاجتماعية عناصر مرتبطة، يدعم كل منها الآخر ويتكامل معه وتشتمل هذه العناصر في:

- التعاون:

هو أحد المظاهر الاجتماعية التي تهدف إلى التعاون في عمل أو مسؤولية ما مع جهة أخرى، لتحقيق هدف مشترك قد يكون مباشر أو غير مباشر، التعاون إما اختياري كتعاون الأفراد في مساعدة المحتاجين أو أثناء الزلازل والكوارث الطبيعية أو إجباري حيث تكون صفة الإلزام العمل والظروف المحيطة به.²

- المشاركة:

تعد مفهوماً ديمقراطياً يقوم على ضرورة مشاركة أفراد المجتمع المحلي في تحقيق التنمية الاجتماعية، وهي أعلى درجات المسؤولية الاجتماعية وتكون المشاركة مشاركة الرأي العام، والمقترحات، والجهد والعمل، أو مشاركة مادية عن طريق مشروعات، تبرعات، أو المشاركة في عملية تخطيط، تنفيذ، تنسيق أو التقييم بهدف الوصول إلى مستوى معين من تنمية أفضل. بما يساعد المؤسسة في إشباع حاجاتها، وحل مشكلاتها، والوصول إلى أهدافها وتحقيق رفاهيتها والحفاظة على استمرارها.³ حيث يكون لها ثلاثة جوانب: التقبل، التنفيذ والتقييم.

- الفهم:

ويتضمن فهم الفرد للجماعة والقوى النفسية المؤثرة في أعضائها، وفهمه لدوافع السلوك الذي تنتهجه خدمة لأهدافها وأيضاً استيعابه للأسباب التي جعلته يتبنى موقفها؛ الفهم الصحيح يدعم المشاركة من جانب الفرد في القيام بمسؤولياته وهو أيضاً يشترط الالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير والاهتمامات الاجتماعية ومقاومة الضغوط، كما يشمل التقارب الفكري والمساهمة في المناقشة والوصول إلى النقاط التي يجب الاعتماد عليها للوصول للغاية التي تخدم المصلحة العامة.⁴

- الاهتمام:

ونعني به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد -صغيرة كانت أم كبيرة- ذلك الارتباط يخالطه الحرص على استمرار تقدمها وتماسكها وبلوغ أهدافها، والخوف من أن تصاب بأي ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفككها.⁵

¹ - محمد الصبري، مرجع سابق، ص30.

² - هبة نصار، المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال الخاصة (دراسة استطلاعية)، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 14، جامعة القاهرة، مصر، 2000، ص20.

³ - ميسون محمد عبد القادر، التفكير الاخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض التغيرات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية التربية علم النفس، الجامعة الاسلامية، غزة، 2019، ص114.

⁴ - منال محمد عباس، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وآفاق التنمية، دار المعرفة الجامعية طبع-نشر-توزيع، الاسكندرية، مصر، 2014، ص ص32-34.

⁵ - براقوي، خالد بن يوسف، آراء الشباب الجامعي حول المسؤولية الاجتماعية : دراسة استطلاعية لآراء طلاب وطالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة، الملتقى السنوي لمراكز الأحياء بمكة المكرمة، مكة المكرمة، 1429 هـ، ص11.

كما يمكن تحديد عناصر أخرى للمسؤولية الاجتماعية وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-1): عناصر المسؤولية الاجتماعية ودورها الاجتماعي تجاه كل عنصر

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي اتجاهاه
المالكون	حماية أصول المؤسسة- تحقيق أكبر ربح ممكن - رسم صورة جيدة للمؤسسة - تعظيم قيمة السهم والمؤسسة ككل - زيادة حجم المبيعات....
العاملون	عدالة وظيفية - رعاية صحية - رواتب وأجور مدفوعة - إجازة مدفوعة - فرص تقدم وترقية - تدريب مستمر - إسكان للعاملين ونقلهم - ظروف عمل مناسبة...
الزبائن	أسعار مناسبة - الإعلان الصادق - منتجات آمنة وبنوعية جيدة - إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه...
المنافسون	معلومات صادقة - عدم سحب العاملين من المنافسين بوسائل غير نزيهة- منافسة عادلة ونزيهة...
المجهزون	أسعار عادلة- الاستمرارية في التجهيز- تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل...
المجتمع	خلق فرص عمل - احترام العادات والتقاليد - توظيف المعوقين - دعم الأنشطة الاجتماعية - دعم البنية التحتية- الصدق في التعامل - المساهمة في حالة التصدي للكوارث...
البيئة	التشجير وزيادة المساحات الخضراء- تصنيع منتجات غير ضارة - الحد من تلوث الماء والهواء والتربة - الاستخدام الأمثل للموارد...
الحكومة	الالتزام بالقوانين-إعادة التأهيل والتدريب-تكافؤ الفرص في التوظيف- حل المشكلات الاجتماعية-تسديد الالتزامات الضريبية...
جماعات الضغط	التعامل الصادق مع الصحافة-احترام أنشطة جماعات حماية البيئة-التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك-احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها.

المصدر: نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق (مفاهيم معاصرة)، دار حامد، عمان، الأردن، 2003، ص ص 94-95.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف المسؤولية الاجتماعية.

أولاً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

تعكس المسؤولية الاجتماعية المبدأ الشائع في مجال الأعمال والذي يشدد على أن المؤسسات يجب أن تقوم بإدارة أعمالها بشكل فعال وأخلاقي على كافة المستويات، إضافة إلى أنها يمكن أن تكون مصدراً للفرص والابتكار وتعزيز القدرة التنافسية، وذلك ما يعزز أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

وتعد المسؤولية الاجتماعية إحدى الآليات التي تستخدم في المجتمع المعاصر لتقدم كافة السبل لضمان الحياة بشكل أفضل لكافة فئات المجتمع وتحقق المسؤولية عدة مزايا أهمها¹:

- زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين مؤسسات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع، سواء من ناحية البنية التحتية أو من الناحية الثقافية والاجتماعية.
- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي، خصوصاً لدى الزبائن والعمالين وأفراد المجتمع بصفة عامة.
- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات وهذا يساهم في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة.²

وعموماً فإن للمسؤولية الاجتماعية أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسة وللمجتمع والدولة يمكن الإشارة إليها في النقاط التالية:

بالنسبة للمؤسسة:³

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال، وبصفة خاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة تجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة.
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تحدياً فعالاً مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع .
- كما أن هناك فوائد أخرى؛ تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية .

بالنسبة للمجتمع:

- و يتمثل ذلك من خلال تحقيق التأثيرات الإيجابية نحو مصلحة المجتمع، وأن يتم تحقيق الأرباح على الأمد الطويل بنفس الوقت، ودون أن يكون هناك تعارض ما بين المهدفين أو تفضيل هدف الربح على إنجاز الأنشطة التي تساهل عليها المؤسسة من قبل المجتمع.⁴

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع، مع توليد شعور عال بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة؛ كالمعوقين، وقليل التاهيل والأقليات، والمرأة والشباب. كذلك تعمل على تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، كما تؤدي إلى تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أم من الناحية الثقافية، وازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين مؤسسات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.

¹ - عجيلة محمد، شنيبي عبد الرحيم، فعالية محاسبة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال (مفاهيم وأسس)، الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15 فيري، 2012، ص8.

² - منار محمد عباس، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وآفاق التنمية، دار المعرفة الجامعية، مصر الإسكندرية، 2014، ص31.

³ - طاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة" حالة سوناطراك". IMG/pdf.

⁴ - ثامر البكري، التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2006، ص235.

- تحسين التنمية السياسية انطلاقا من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات، بما يحقق الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
- زيادة الترابط الاجتماعي، وازدهار المجتمع على مختلف المستويات، كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية في العمل وزيادة الشفافية والصدق في التعامل.¹

بالنسبة للدولة:²

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسة بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية .
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات، والتي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

ثانيا: أهداف المسؤولية الاجتماعية

- من خلال تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والغايات تمكنها من تحسين صورتها، وتدعيم مكانتها في السوق. ومن أبرز هذه الأهداف نذكر:
- التحسين المستمر لنظام التسيير المعمول به.
- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.
- تحسين مستوى الحياة المعيشية لأفراد المجتمع.
- تنمية المهارات لدى أفراد المجتمع.
- الحد والتقليل من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الفرد فيما يخص السلامة والصحة في العمل.
- التزام كل أفراد المجتمع بتحقيق التنمية المستدامة.
- مساندة الدولة في تحقيق الأهداف التنموية.
- المساعدة في تطوير حوار أكثر فعالية مع الأطراف المستفيدة، لتحسين الإدارة وتحقيق التوازن بين الأداء والاقتصاد البيئي.
- تشجيع القطاع الخاص في البحث عن حلول شاملة وصديقة للبيئة.
- تحسين الصورة العامة لأصناف المنتجات والخدمات وزيادة حجم المبيعات.
- الاستفادة من السمعة الحسنة للمؤسسة كميزة تنافسية.
- حصول المؤسسات على عائد مستمر لفترات طويلة المدى.
- اكتساب ثقة الجمهور ورضا المستهلكين؛ مما يساعد في خدمة الأهداف الاقتصادية للمؤسسة.
- إثبات القدرة على تقديم المنتج أو الخدمة على الدوام بما يتفق ومتطلبات العملاء.

¹ - عبد الرزاق بوزيد، مولاي لخضر، بوزيد سايج، دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، المنتدى الدولي: الاقتصاد الإسلامي: الواقع والرهنات، جامعة غرداية- الجزائر فيفري، ص 8.

² - الطاهر خامرة، مرجع سابق، ص 82.

المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى أهم أساسيات المسؤولية الاجتماعية منها مستويات المسؤولية الاجتماعية واتجاهاتها، مجالاتها وركائزها، ثم في الأخير مبادئ ومختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الأول: مستويات واتجاهات المسؤولية الاجتماعية

أولاً: مستويات المسؤولية الاجتماعية

تشمل المسؤولية الاجتماعية ثلاث مستويات وهي:¹

أ. **المستوى الاقتصادي:** يجب على المؤسسة ضمان استمرارية نشاطها واستدامة العائد والأرباح.

ب. **المستوى الاجتماعي:** ضمان مناصب العمل والمساهمة في البناء الاجتماعي.

ج. **المستوى البيئي:** من خلال المحافظة على الموارد الطبيعية وحماية البيئة.

وعليه فالمسؤولية الاجتماعية تمتد لتتجاوز التعريف النيوكلاسيكي لمسؤولية المؤسسة الذي يتقيد بتعظيم الأرباح لتشمل باقي الفاعلين والمتعاملين ومختلف مستويات النشاط.

وقد صنفت المؤسسات حسب تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية على أساس مدخلين:²

1. الضغط الممارس أو المطبق على المؤسسة (مستوى الضغط).

2. نظرة أو وضعية المؤسسة ورد فعلها؛ فقد تختار الحركة القبلية أو التأقلم مع الأوضاع السائدة والاستجابة.

ثانياً: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية:

تنشر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال ثلاث محاور هي:

- المساهمة المجتمعية التطوعية :

- يلقي هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي يكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حديثاً نسبياً، ويتضمن المساهمات الخيرية، والهبات، والاستثمارات طويلة الأمد في الصحة والتعليم وغيرها من المبادرات الخيرية.³

- العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة:

إن رؤية وقيادة الأفراد والمؤسسات ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتستطيع أي مؤسسة من خلال التفاعل النشط مع موظفيها تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية، ومن ذلك الإجراءات لتقليل المخلفات الصناعية وترشيد استهلاك الطاقة. وتستطيع المؤسسة أن تكفل صدق وسهولة الاتصال مع عملائها، من خلال تأثيرها غير المباشر عبر سلسلة القيمة وموائيق الشرف في تدبير الاحتياجات، وبرامج بناء القدرات. كما تستطيع المؤسسة أيضاً مساعدة مورديها وموزعيها على تحسين أداء قوة العمل والحد من الضرر البيئي.⁴

¹ - عيشوش خيرة، كرزاي عبد اللطيف، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال، الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14-15 فيفري 2012، ص 11 IMG/pdf

² - <https://www.tahasoft.com>, 10/08/2015, 14:09 IMG/pdf

³ - موسى السوداني، عبد المجيد البراوري، استراتيجيات التسويق - المفاهيم الأسس والوظائف، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 11 IMG/pdf

⁴ - طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص 76-77.

- حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي:

على الصعيد الداخلي تقود قيادات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الرؤية وتحمي المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة المنافع والمبادئ، أما على الصعيد الخارجي فإن كثيراً من رؤساء مجالس الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع، ويؤدون المبادرات الخاصة بالصناعة وغيرها من المبادرات الأخرى.¹

المطلب الثاني: مجالات وركائز المسؤولية الاجتماعية

أولاً: مجالات المسؤولية الاجتماعية.

يمكن تحديد مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة فيما يلي:²

1- مجال المساهمات العامة:

ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية والثقافية والخيرية، والمساعدات في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية، وبرامج الحد من الأوبئة والأمراض، والعمل على حل المشاكل الإنسانية فيما يتعلق بتوظيف الأفيال والمعوقين والعناية بالطفولة وتوفير وسائل النقل للعاملين، مما يؤدي إلى تخفيض الضغط على وسائل النقل العامة والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف لإنشاء المساكن وتجديدها. وفيما يلي بعض الأنشطة الخاصة بمجال المساهمات العامة :

- البذل في سبيل الإنسانية: تدعيم المؤسسات العلمية، تدعيم الهيئات الخاصة بالرعاية الصحية وتدعيم الهيئات التي تقوم بالأنشطة الثقافية .

- المواصلات والنقل: توفير وسائل نقل للعاملين.

- الإسكان : المساهمة في تنفيذ برامج الإسكان وإنشاء مساكن للعاملين.

- الخدمات الصحية: تدعيم البرامج التي تحد من الأوبئة والأمراض، وتوفير وسائل وامكانيات وخدمات العناية والرعاية الصحية.

2- مجال الموارد البشرية:

تتمثل أنشطة هذا المجال في إعداد برامج التدريب لكل العاملين لزيادة مهارتهم، واتباع سياسة لترقية وتحسين رضاهم الوظيفي، وكذا اتباع نظام أجور وحوافز تحقق للعاملين مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات والأخرى في القطاع. كما يتضمن هذا المجال أنشطة مساهمة المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة.

وتستجيب المؤسسات لهذا المجال لما له من نتائج اقتصادية إيجابية، فتحقق سلامة العاملين في النواحي الصحية والنفسية ووقايتهم من أخطار المهنة يؤدي إلى زيادة كفاءتهم الانتاجية.

وفيما يلي بعض الأنشطة الخاصة بمجال الموارد البشرية:

- سياسات التوظيف: مثل توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع، قبول توظيف الطلاب أثناء العطلة الصيفية وقبول توفير الأفراد المعوقين .

¹ - صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية - تقييم واستشراف، الجمهورية اللبنانية، 2009، ص 09.

² - ابوبكر محمد حسين، مرجع سابق، ص 18-20.

- تحقيق الرضى الوظيفي: وتتضمن منح العاملين أجور ومراتب تحقق لهم مستوى معيشي مناسب، لتباع سياسة للترقية تعترف بقدرات كل العاملين وتحقق فرص متساوية الترقية، إعداد برامج تدريب لزيادة مهارة العاملين، المحافظة على استقرار العمالة بالصيانة المستمرة للمعدات وجدولة الإنتاج بحيث يمكن الحد من البطالة، تهيئة ظروف عمل تتصف بالأمان.

3- مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية:

يعتبر هذا المجال من أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛ وذلك نتيجة لتوسع استغلال الموارد الطبيعية والتقدم التقني وما نتج عنه من زيادة المخلفات الصناعية، وتوسع استخدام الأسمدة الكيماوية والمبيدات الزراعية، مما أدى إلى مشاكل بيئية كبيرة على جميع المستويات. فضلا عن تأثير هذا المجال على نوعية الحياة فإن أثره يمتد على ما تتحمله ميزانية الدولة من نفقات، إذ تخصص المجالس البلدية 20% من ميزانيتها للتخلص من المخلفات الصلبة خاصة في الدول الصناعية.

من بين الأنشطة التي يتضمنها هذا المجال - والتي تؤدي إلى تخفيف أو منع التدهور البيئي - ما يلي:

- **الموارد الطبيعية:** وتتضمن الاقتصاد في استخدام المواد الخام، الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة والمساهمة في اكتشاف مصادر جديدة في المواد الخام والطاقة.

- **المساهمات البيئية:** وتتضمن تجنب مسببات تلوث الأرض والهواء والمياه وإحداث الضوضاء، تصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بطريقة تؤدي إلى تقليل المخلفات والتخلص من المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.

4- مجال مساهمة المنتج أو الخدمة:

تتضمن هذه الأنشطة القيام بالبحوث التسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع المقدرة الاستهلاكية للعملاء، وإعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة، وبطريقة استخدامها، وبحدود المخاطر ومدة صلاحية الاستخدام .

على ضوء ما تقدم يمكن تحديد أهم الأنشطة الخاصة بمجال المنتج والخدمة على النحو التالي:

- **تحديد وتصميم المنتجات:** من خلال القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين، وتعبئة المنتجات بشكل يؤدي إلى تقليل احتمالات التعرض لأي إصابة عند الاستخدام

- **تحقيق رضا المستهلكين:** من خلال وضع بيانات على عبوة المنتج للتعرف على حدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ عدم الصلاحية، القيام ببرامج إعلامية تعرف المستخدمين بخصائص المنتج وطرق ومجالات استخدامه، وتوفير مراكز خدمة وصيانة واصلاح المنتج.

ثانيا: ركائز المسؤولية الاجتماعية

حتى تنجح هذه المؤسسات في تطبيق المسؤولية الاجتماعية هناك العديد من العوامل الرئيسية التي يجب إعدادها وتنظيمها قبل الشروع في إطلاق هذه البرامج، وفي مقدمة هذه العوامل ما يلي:¹

- ضرورة إيمان المؤسسة بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو، وأن تكون هناك قناعة ويقين من قبل كل مسؤول فيها، ابتداء من أصحاب المؤسسات مروراً بمديريها التنفيذيين وانتهاءً بالموظفين حول أهمية هذا الدور، وأنه أمر واجب على كل مؤسسة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه، وهو أمر لا تفضل به المؤسسة على مجتمعها بل تفتخر به وتعتز به واجبا عليها.

¹ - نوري منير ، جلدط إبراهيم ، **واقع وأفاق توجه شركة تويوتا TOYOTA نحو إنتاج المنتجات الصديقة للبيئة**، الملتقى الدولي الثالث بعنوان: منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية يوم 15_14 فيفري 2012، ص 10. IMG/pdf.

- أن تقوم المؤسسة بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه، والقضية الرئيسية التي ستهتم بالعمل على المساهمة في معالجتها، والمبادرة التي ستقدمها للمجتمع، بدلا من الانتقاد والشكوى للسلبيات الموجودة.
- أن يصبح هذا النشاط جزءا رئيسيا من أنشطة المؤسسات يتم متابعته من قبل مدير المؤسسة، كما يتم متابعة النشاط التجاري، وتوضع له المخططات المطلوب تحقيقها تماما كما توضع مخططات المبيعات وغيرها من الأنشطة التجارية .
- يجب على المؤسسة أن تخصص مسؤولا متفرغا تماما لهذا النشاط، وتحدد له الأهداف والمخططات المطلوبة، ويرتبط مباشرة بالإدارة العليا ويمنح الصلاحيات المطلوبة، وأن يكون له دور رئيسي وفاعل على مستوى المؤسسة .
- من أكبر المعوقات التي تواجه المؤسسات الراغبة في الانطلاق في برامج المسؤولية الاجتماعية رغبة هذه المؤسسات في الانطلاق من خلال مشاريع كبيرة وضخمة وذات أرقام عالية، ولا ضرر في أن توضع هذه الأهداف على المدى البعيد، ولكن حتى يتم البدء في مثل هذه البرامج يجب أن تكون الانطلاقة من خلال أهداف صغيرة ومحدودة تكبر بمرور الأيام لتحقيق المشاريع والبرامج الكبيرة .
- الحرص على عدم الإعلان عن البرامج الاجتماعية إلا بعد انطلاقتها، فكثير من البرامج الاجتماعية التي يعلن عنها لا يكتب لها الاستمرار لعدم قدرة المسؤولين عنها على تنفيذها طبقا لما تم الإعلان عنه، وهذا قد يساهم في المستقبل في توقف البرنامج.

المطلب الثالث: مبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية:

أولا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

تعددت وتنوعت أفكار ووجهات نظر الباحثين حول كيفية صياغة مبادئ المسؤولية الاجتماعية إلا أنها اتفقت من حيث المضمون والهدف الذي تصبو إليه، ومن رؤى هؤلاء الباحثين نجد نظرة **David Guler** الذين قسموا مبادئ المسؤولية الاجتماعية إلى ثلاثة أقسام وهي الاستدامة والشفافية والمساءلة.

1. الاستدامة:

هي تلبية الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الأساسية للجميع، وتمتد لتشمل كل الفرص المتاحة من أجل تحقيق حياة أفضل، وهي كذلك القدرة على التحمل والمسؤولية.

2. الشفافية:

أن تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين والمحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.¹

3. المساءلة:

أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية، والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية وإلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر، وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة.

¹ - قويدري محمد، دولي سعاد، نحو صناعة سياحية في إطار رؤية تنمية مستدامة ومسؤولية، ملتقى الدولي الثالث، حول منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14-15 فيفري، 2012، ص 4. IMG/pdf

وفي هذا المبدأ يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة الخاصة بالمؤسسة لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات. كما يجدر الإشارة إلى أن المسؤولية الاجتماعية تستند على مجموعة مبادئ تنبثق من الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية، يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): مبادئ الميثاق العالمي لحقوق الانسان

المرجع	الرقم	المبدأ
حقوق الانسان	1	- يتعين على المؤسسات التجارية دعم حماية حقوق الانسان المعلنه دوليا واحترامها.
	2	- يتعين على المؤسسات التأكيد من أنها ليست مع انتهاكات حقوق الانسان.
معايير العمل	3	- أن تؤيد المؤسسات حرية المشاركة وتعترف بحق المساواة
	4	- إزالة كل أشكال العنف والعمل الاجباري.
	5	- الإلغاء الفعلي لعمالة الاطفال.
	6	- إزالة التمييز فيما يتعلق بالتوظيف .
البيئة	7	- التشجيع على تطوير ونشر التقنيات الملائمة للبيئة.
	8	- تبني المبادرات من أجل ترويج أكبر للمسؤولية البيئية.
	9	- على المؤسسات أن تدعم الطريقة الوقائية للتحديات البيئية.
محاربة الفساد	10	- على المؤسسات أن تعمل ضد كل أشكال الفساد بما في ذلك الرشوة والابتزاز.

المصدر: صالح سحياني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاكة القطاع الخاص في التنمية حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، مداخلة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية، بيروت. IMG/pdf

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

اختلفت وجهات نظر الكتاب والباحثين في محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية فوضعوا لها مسميات متباينة، ولكنها حددت في أربعة أبعاد كما أشار لها كروول "Carroll" بأنها حاصل مجموع الأبعاد الأربعة كما يظهر في المعادلة الآتية:¹

$$\text{المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة} = \text{المسؤولية الاقتصادية} + \text{المسؤولية القانونية} + \text{المسؤولية الأخلاقية} + \text{المسؤولية الخيرية}$$

والشكل التالي يوضح هذه الأبعاد:

الشكل رقم (1-1): هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: طاهر محسن الغالي، مرجع سابق، ص 83.

وفيما يلي شرح لهذه الأبعاد والموضحة في الشكل السابق:

- المسؤولية الاقتصادية:

ويقصد بها تحقيق المؤسسة عائدا للربح دون الحاق الضرر بالمجتمع مع تلبية حاجات المستهلكين، إن هذا البعد للمسؤولية الاجتماعية لا يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية، وإنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسات، مثل الحوكمة المؤسسية وحماية حقوق المستهلك. وضمن هذا السياق يجب على المؤسسات أن تقوم بتبني وتطبيق مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي، واحترام مصالح الأطراف المعنية.¹

- المسؤولية القانونية:

ويقصد بها تنفيذ القانون والذي يعكس ما هي الاجراءات الصحيحة الخاطئة في المجتمع وهو يمثل قاعدة الأعمال في التعامل داخل المجتمع، تستند هذه المسؤولية على القوانين والتشريعات؛ حيث يتناول اهتمام قطاع الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية عدة مواضيع منها حماية البيئة، حماية المستهلك، والمشاركة في حل مشكلات المجتمع. وتتضمن المسؤولية القانونية عددا كبيرا من العناصر مثل: قوانين حماية المستهلك، قوانين حماية البيئة من التلوث، منع الاستخدام التعسفي للموارد، تأمين العدالة والسلامة للأفراد من حيث عدم التمييز بينهم على أساس العرق او الجنس أو الدين،...²

- المسؤولية الأخلاقية:

يقصد بالمسؤولية الأخلاقية للمؤسسة قيامها بالعمل الصواب وتجنب الخطأ بعملها ما هو صحيح وعادل مع عدم الإضرار بالآخرين. على سبيل المثال على المؤسسة الالتزام بالأخلاق الحميدة واحترام الأديان السماوية ومراعاة ثقافة المجتمع...، وذلك في كل تصرفاتها مع العاملين وأسرههم، ومع العملاء والمؤسسات الأخرى المنافسة لها، وحتى غير المنافسة لها والمجتمع ككل.³ كما تمثل المسؤولية الأخلاقية السلوك المقبول الذي تم إقراره من قبل المستهلكين والمستثمرين وعمامة المجتمع.

والمؤسسات الصناعية ذاتها العاملة في التي تحكم هذا السلوك باعتبارها بمثابة أعراف وتقاليد وقيم متوارثة بذات الوقت تعمل جنباً إلى جنب مع المسؤولية القانونية في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية، لذا لا بد من مراعاة المعايير الأخلاقية والضوابط التي تحدد الجانب الاستهلاكي، وتقوم على مبدأ التكافؤ في الفرص في التوظيف، ومراعاة الأعراف والقيم الاجتماعية ومكافحة الممارسات غير الأخلاقية. بمعنى مراعاة المؤسسة للجانب الأخلاقي في قراراتها بمراعاة المعايير الأخلاقية في السلوك داخل المؤسسة وخارجها، مع احترام العادات والتقاليد والمبادئ الأخلاقية في القرارات.

- المسؤولية الخيرية:

مختلف المبادرات الطوعية للمؤسسة التي تتسم بطابعها الانساني كبرامج التدريب لفئات من المجتمع من كبار السن أو الشباب، حيث لا تكون هذه النشاطات أو المبادرات بشكل أساسي مرتبطة بمجال عمل المؤسسة، ولا ينتظر منها زيادة في الأرباح أو الحصة السوقية.⁴

¹ - عبد الرزاق لخضر مولاي، بوزيد سايج، دور الاقتصاد الاسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، الملتقى الدولي حول الاقتصاد

الاسلامي الواقع ورهانات المستقبل، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي غرداية، ص 5-6.

² - ناصر جردات، عزام أبو الحمام، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمؤسسات، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 33.

³ - مدحت محمد أبو ناصر، الأداء الإداري المتميز، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للنشر، مصر، 2008، ص 39-40.

⁴ - العيداني إلياس، علي عبد الله، المؤسسة المعاصرة بين إشكالية الوصول للأهداف الاستراتيجية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية في ظل التحديات الراهنة، الملتقى الدولي الثالث حول المؤسسات والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 14-14 فيفري،

كما تمثل المسؤولية الخيرية قمة الهرم للمسؤولية الاجتماعية والذي قد لا يمثل أحد متطلبات عمل المؤسسة، إلا أنه في حقيقة الأمر يمثل الرفاهية والشهرة والمكانة التي تحتلها المؤسسة في السوق أو في أذهان الزبائن المتعاملين معها، وذلك عبر ما تقوم به من فعاليات وأنشطة دائمة للأبعاد الثلاثة المذكورة سابقا والمكونة لقاعدة هرم المسؤولية الاجتماعية.¹

بمعنى أن المسؤولية الخيرية عبارة عن أعمال ومبادرات تطوعية غير ملزمة لا على المؤسسة ولا على الفرد وإنما من باب الانسانية ليس لها علاقة مع الربح.

وحيال الالتزام المشار إليه في تعريف المسؤولية الاجتماعية فإن هناك من الباحثين من يرى أنه على المؤسسات القيام بأداء ثلاث أشكال من المسؤولية هي كالتالي:

1- المسؤولية الاقتصادية:

تستند الى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي، حيث تشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحرّة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي، وبما لا يلحق الضرر بالمجتمع والبيئة، وإنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بتكاليف معقولة ونوعيات جيدة. وفي إطار المسؤولية الاجتماعية تحقق المؤسسة الفوائد والارباح الكافية بتعويض مختلف مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم.

2- المسؤولية الاجتماعية:

لابد للمؤسسة أن تساهم في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه، وتحسين ورعاية شؤون العاملين فيها بما يعكس إيجابيا على زيادة إنتاجيتهم، وتنمية قدراتهم الفنية وتوفير الأمن المهني والوظيفي، والرعاية الصحية والمجتمعية لهم. ويعد النمط الإداري المنفتح الذي تعمل فيه المؤسسة حاسما؛ حيث أن لاعتبار سلوكها الاجتماعي تأثير يتجاوز حدود المؤسسة نفسها.

3- المسؤولية البيئية:

لابد للمؤسسة أن تراعي الآثار البيئية المترتبة على عملياتها ومنتجاتها، والقضاء على الانبعاثات السامة والنفايات، وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة الانتاجية من الموارد المتاحة، وتقليل الممارسات التي تؤثر سلبا على تمتع البلاد والأجيال القادمة بهذه الموارد. وعلى المؤسسة أن تعي جميع الجوانب البيئية المباشرة وغير المباشرة ذات الصلة بتأدية نشاطاتها وتقديم خدماتها، وتصنيع منتجاتها كما، وعليها استخدام معايير معينة لمعرفة تلك الجوانب البيئية ذات الأثر المتميز لتتمكن من التحسين الفعال لأدائها البيئي.²

¹ - زكية مقري، نعيمة بجياوي، دلائل إسلامية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة دراسة موازنة بين النظامين الإسلامي والوطني، الملتقى الدولي الأول حول

الاقتصاد الإسلامي - الواقع ورهانات المستقبل، يومي 23-24 فيفري، جامعة غرداية، الجزائر، 2011، IMG/pdf

² - طاهر محسن الغالي، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الادارة، ط1، دار وائل للنشر، الاردن، 2005، ص 52.

المبحث الثالث: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية ومؤشرات تقييمها

المطلب الأول: عوامل نجاح المسؤولية الاجتماعية.

تقوم المؤسسة بإعداد وتنظيم مجموعة من العوامل الرئيسية من أجل تطبيق المسؤولية الاجتماعية، حيث يرتبط نجاح المؤسسة بتبني هذه الأخيرة، وفي مقدمة هذه العوامل نذكر:

- ضرورة الإيمان بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع.
- تحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تتبناه المؤسسة.
- قيام المؤسسة بتحديد مسؤول عن هذا النشاط وتحديد أهدافه وكل المخططات المطلوبة له.
- حسن إدارة الجوانب الاجتماعية التي تبرز أثناء قيام المؤسسة بنشاطها الاقتصادي؛ وتمثل هذه الجوانب في الالتزام البيئي واحترام قوانين العمل.¹

المطلب الثاني: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية :

إن الاختيار الحقيقي لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية يتمثل بالنظر في قضايا المصلحة العامة، ومدى أخذها بعين الاعتبار عند اتخاذ القرار (Davis and Blomstrom).² فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لا تعني تقديم المساعدات والإعانات للجمعيات الخيرية في الأعياد والمناسبات فحسب، بل يتجاوز معناها الحقيقي ذلك بأشواط كبيرة لتصبح سلوكاً حميداً يجب على المؤسسات أن تتحلى به باستمرار باعتبارها مواطناً صالحاً في المجتمع.

وقد حددت استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية من طرف العديد من الباحثين في أربع استراتيجيات أساسية، وهي كالتالي:³

- استراتيجية الممانعة أو عدم التبني:

تهتم هذه الاستراتيجية بالأولويات الاقتصادية للمؤسسات دون تبني أي دور اجتماعي، لأن هذه المؤسسات تركز على تعظيم الربح والعوائد الأخرى.⁴ حيث تتحاشى المؤسسات الانفاق على الأنشطة الاجتماعية. وبالعودة إلى هرم المسؤولية الاجتماعية فإن المؤسسات التي تتبنى هذا النوع من الاستراتيجيات تصنف في المستوى الأول وهي المسؤولية الاقتصادية، وتحاول أن تتجنب حتى المسؤولية القانونية بمختلف الأساليب والطرق الممكنة حيث تعرضها لمشكلات قانونية .

- استراتيجية الدفاع :

تهتم المؤسسات وفقاً لهذه الاستراتيجية بالقيام بأقل من المطلوب منها قانونياً، أي الحد الأدنى قانونياً المفروض كدور اجتماعي وبيئي، من خلال مواجهة المسؤوليات الاقتصادية والقانونية، ومع زيادة الضغوط التنافسية والسوقية وزيادة الأصوات التي تنادي

¹ - مقدم وهبية، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013-2014، ص 22.

² - صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل، عمان، 2007، ص ص 92-93.

³ - صباح محمد موسى، أثر المسؤولية الاجتماعية على المكونات الاستراتيجية للمصارف في الأردن، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والعلوم الإدارية

والاقتصادية، العراق، مجلد 13، العدد الثاني، 2011، ص 175

⁴ - ناصر جرادات، عزام أبو الحمام، مرجع سابق، ص ص 214-215.

بحماية المستهلك والبيئة تلجأ إدارة المؤسسة الى المناورات القانونية كنتكتيك للمحاولة من تقليل أو تجنب الالتزامات المرتبطة بالمشاكل التي تحدثها المنظمات، وبالتالي حمايتها من الوقوع في مساءلة قانونية.¹

- استراتيجية التكيف :

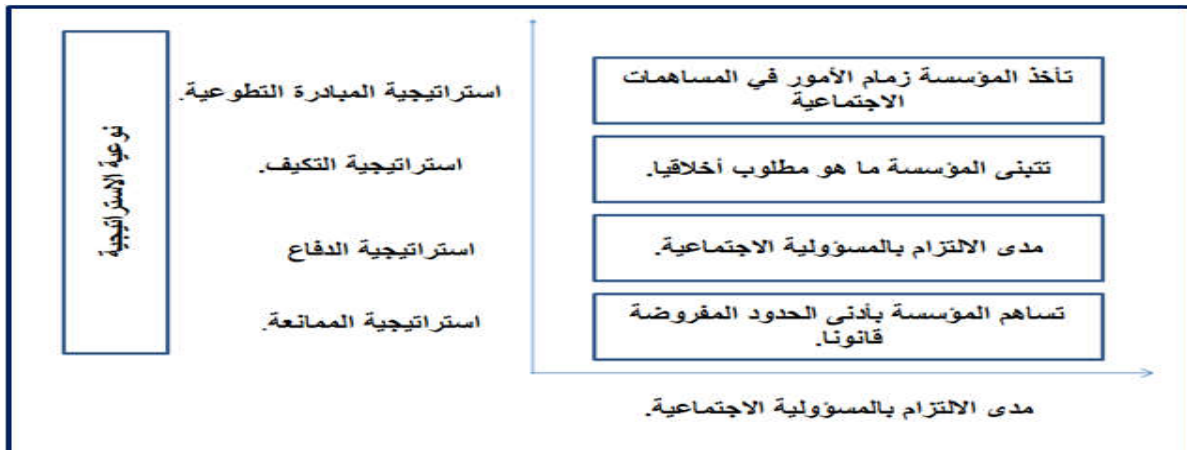
تنطلق هذه الاستراتيجية من التزام المؤسسات بالمسؤوليات الاقتصادية والقانونية، ثم تراعي بعد ذلك المتطلبات الأخلاقية من خلال الاهتمام بالقيم والأعراف السائدة والسلوكيات المقبولة اجتماعيا في بيئتها الداخلية، والتي تمثل ثقافة المؤسسة وكذلك بالنسبة للمجتمع الذي تعمل فيه.²

- إستراتيجية المبادرة التطوعية :

تتبنى المؤسسة دورا اجتماعيا واسعا، وتأخذ مصلحة المجتمع وتطلعاته في كل قرارات المؤسسة.³ وهذا النوع من الاستراتيجيات يحمل في طياته المسؤولية الخيرية؛ حيث يأخذ زمام المبادرة في توفير المتطلبات الاجتماعية والبيئية علاوة على بناء قاعدته بكل المسؤوليات الاقتصادية، القانونية والأخلاقية.⁴

والشكل الموالي يوضح كيفية تعامل المؤسسة مع المسؤولية الاجتماعية واختيار الاستراتيجية الملائمة لها، وذلك قياسا بالأداء الاقتصادي الأخلاقي والاجتماعي، ومن جهة أخرى يبين مدى التزام المؤسسة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

الشكل رقم (1-2): استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية



المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، إدارة واستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، دار وائل للنشر، الأردن، 2009، ص98.

إن اتباع المؤسسة لأي استراتيجية من هذه الاستراتيجيات سيكون انطلاقا من وجهة نظرها حول القضايا المختلفة في المجتمع وطريقة تبنيها لها، وكذلك رؤيتها للدور الملحق على عاتقها في المجتمع الذي تنشط فيه. حيث أن المؤسسة قبل بداية تطبيقها أو تبنيها تستم باستراتيجيتها فقط بالمجال القانوني، ثم تأتي مرحلة تحاول أن تبين مدى أهمية المسؤولية الاجتماعية لها، وفي مرحلة متقدمة تصبح المؤسسة ملزمة بتطبيق المسؤولية الأخلاقية في إنجاز أعمالها من أجل الحفاظ على سمعتها والبقاء في السوق، وفي الأخير تتبنى المؤسسة المسؤولية الاجتماعية بكل أبعادها الأربعة لأجل كسب ولاء الزبائن من خلال انتهاج استراتيجية المبادرة التطوعية.

¹ فاتح غلابة، بوبكر رزيقات، المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة وعلاقتها بأداء العامل، الملتقى الوطني الثالث حول ممارسات تسيير الموارد في

المؤسسات الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يومي 24-25 فيفري، 2014، ص 8.

² محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، الطبعة 1، 2015، ص 166-167.

³ ناصر جرادات، عزام أبو الحمام، مرجع سابق، ص 215

⁴ محمد سيد فهمي، مرجع سابق، ص 167.

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول: أنواع المؤسسات المتعاملة بالمسؤولية الاجتماعية

يختلف منهج المؤسسات مع برامج المسؤولية الاجتماعية باختلاف ثقافة القائمين على إدارة مجالس المؤسسات ذاتها. والإدارة العليا في المؤسسات لها دور كبير في تبني وادماج المسؤولية الاجتماعية في نهج الإدارة التنفيذية، وبعض المؤسسات في الحقيقة لا يهتمها إلا تعظيم الأرباح فقط، والبعض الآخر يستجيب أحيانا ويمتنع أحيانا أخرى، ومؤسسات أخرى تستجيب كلما طلب منها المساهمة في الغالب، ومؤسسات تلتزم شكلا فقط، ومؤسسات تلتزم وتبادر بتلبية حاجات المجتمع. ومقياس هذه المؤسسات ونظرتها وتبينها للمسؤولية الاجتماعية يختلف من مؤسسة لأخرى، ومن مجتمع لآخر لكن نميز بين نوعين رئيسين في تعامل المؤسسات مع برامج المسؤولية الاجتماعية ويبينها مستويات أخرى كالتالي :

أولا : مؤسسات الاستجابة

هذا النوع من المؤسسات تستجيب لبعض حاجات المجتمع من خلال الاستحسان لبعض البرامج؛ بحيث يستحسن القائمون على إدارة المؤسسة هذا البرنامج أو القضية، ويقدم لها الدعم المادي أو العيني، أو الاستجابة لكارثة أو قضية طارئة، وعندما يطلب منها المساهمة بما أو رعاية منتديات أو ملتقيات أو غيره تستجيب لهذا الأمر، استجابة لضغوط بعض منظمات المجتمع المدني من خلال منظمات الضغط، ونتيجة لهذه الضغوط تستجيب المؤسسات لتقديم خدمات اجتماعية للمجتمع، وهذه الاستجابات رغم أنها جيدة وتستحق التقدير إلا أنها ليست من ضمن برامج المسؤولية الاجتماعية، لأنها لا تكون من ضمن استراتيجيات المؤسسة، وكثير من الناس يعتبرها مسؤولية

اجتماعية؛ لأن هناك خلطا كبيرا بين مفهوم العمل الخيري والمسؤولية الاجتماعية، لكن هذه الاستجابات ليست كذلك رغم أنها حسنة، ومن باب عمل الخير أو العمل التطوعي، وتعتبر بادرة طيبة تجاه المسؤولية الاجتماعية أو بداية أولية تجاه المسؤولية الاجتماعية. وأغلب مساهمات المؤسسات في العالم العربي من هذا النوع باستثناءات قليلة جدا لبعض المؤسسات، وهذا عائد للثقافة العامة في مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الوطن العربي، وضبابية فهمه لدى البعض، واختلاطه مع مفاهيم أخرى مثل العمل الخيري، وأحيانا أخرى يدخل ضمن عمل العلاقات العامة أو التسويق.

ثانيا : مؤسسات الالتزام

وهذا المنهج الذي ركز عليه البنك الدولي في تعريفه للمسؤولية الاجتماعية، حيث عرف المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المؤسسات طواعية بتحقيق التنمية المستدامة، بحيث تلتزم المؤسسات التزاما ذاتيا نابعا من داخل إدارة المؤسسة ومن قيمها، وتعترف اعترافا واضحا بأن للمجتمع حقوقا يجب مراعاتها موازنة مع أهدافها الاقتصادية، وأنها شريك في تحقيق التنمية المستدامة، وبذلك تدمج برامج المسؤولية الاجتماعية ضمن أهدافها من خلال الاستراتيجية العامة للمؤسسة، وتعمل على المبادرة والمشاركة في حل مشكلات المجتمع والتصرف تصرفا أخلاقيا، والمحافظة على البيئة، وتقديم المبادرات من خلال استقراء المستقبل والاستثمار في المسؤولية الاجتماعية لخلق ابتكارات تفيد المجتمع والمؤسسة في آن واحد، لتحقيق التنمية المستدامة في المجتمع. ومن سمات هذه المؤسسات خلق كيانات أو إدارات أو أقسام تختص بتنسيق برامج المسؤولية الاجتماعية وتخصيص ميزانيات مستقلة لهذه البرامج، وتعيين موظفين متفرغين لهذه المهام، وآليات عمل واضحة وبرامج واضحة تحقق أهداف المسؤولية الاجتماعية، وأحيانا نماذج أعمال مبتكرة تساهم في مساعدة قضية محددة أو قضايا عدة؛

وهذه هي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بمعناها الشامل الذي وصلت لها المجتمعات الأوروبية والأمريكية، والذي ما زال العالم العربي ينشدها لحد الساعة.

ولا يتم تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كافة إلا من خلال تكثيف التوعية بالمجتمع وتكامل الأدوار بين قطاع المجتمع الثالث وخصوصا القطاع الحكومي بكل قطاعاته ومنظمات المجتمع المدني، والمستهلك بدوره تجاه مجتمعه.¹

الفرع الثاني: مؤشرات تقييم المسؤولية الاجتماعية

إن تقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يتم عبر مجموعة مؤشرات هي:

- مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:

ويشمل جميع التكاليف بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين لديها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم، وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء والانتماء للعاملين، كالاتهام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم، تحسين ظروف العمل، تقديم وسائل الأمن الصناعي، ويمثل هذا المجال مجالا داخليا من مجالات المحاسبة الاجتماعية.²

- مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:

يشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بها لحماية أفراد مجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه؛ حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه الأخيرة تشمل تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية، والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه.³

- مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع:

يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف الى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع، مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية، والثقافية، والرياضية، والخيرية، ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي، ومشاريع التوعية الاجتماعية.⁴

- مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير المنتج:

يشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث يتضمن تكاليف الرقابة على جودة الانتاج، وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين، وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المترتبة من المنتجات والخدمات المقدمة الى المستهلكين.⁵

¹-https://garbnews.net/articles/s/3275_IMG/pdf_13:30_27/5/2019 اطلع عليه بتاريخ 27/5/2019

²- بشير بن عيشي وآخرون، المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية في إطار التنمية المستدامة، مجمع مداخلات الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، يومي 10-11 نوفمبر 2009، ص 51-52.

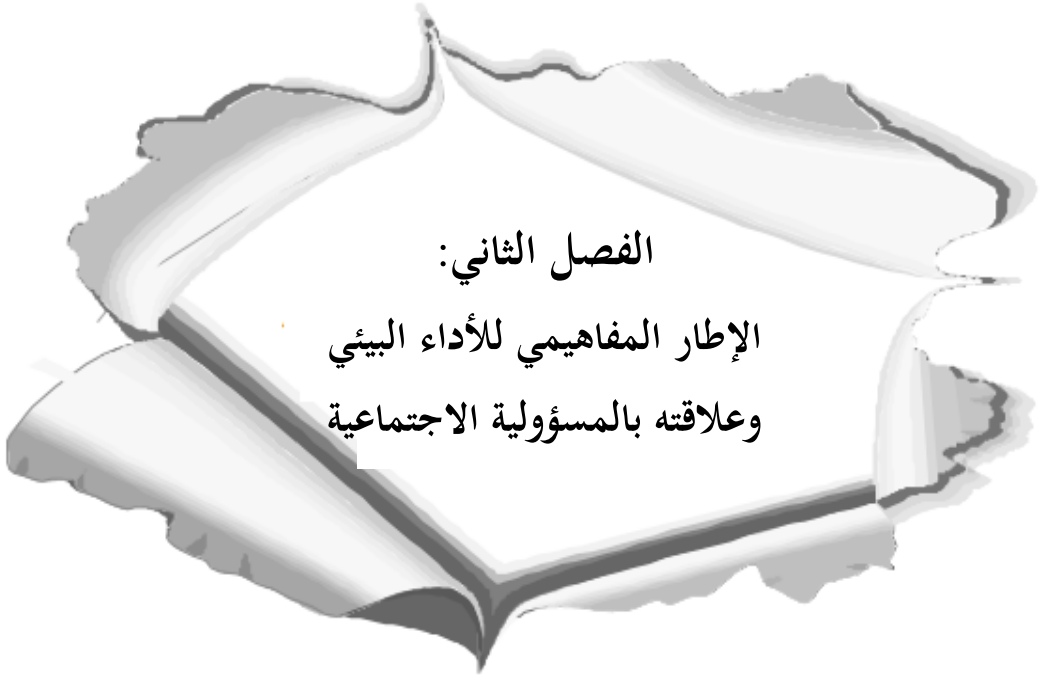
³- أمينة قهواجي، حكيم بن حسان، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة (الواقع والرهانات)، يومي 14-15 نوفمبر 2016، ص 8-9.

⁴- فاتح غلابة، مرجع سابق، 2014، ص 8.

⁵- فاتح غلابة، نفس المرجع، ص 8.

خلاصة الفصل:

من خلال تناولنا للإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية في هذا الفصل توصلنا إلى أن المسؤولية الاجتماعية التزام ووفاء ومواطنة وشراكة، فلم تعد خدمة المجتمعات وبناء الأوطان ورعاية الأفراد أمرا يختص بالوزارات والجهات الخيرية بل يتعدى الأمر ذلك ليكون القطاع الخاص شريكا أساسيا في التنمية والبناء وصناعة الأجيال وتحقيق الرفاهية ودعم الاقتصاد وحماية البيئة وحفظ الدين والقيم وهي صورة من صور الرقي الحضاري من باب معرفة الفضل لأهل الفضل من رجال أعمال ومؤسسات ممن لهم مسؤولية اجتماعية . فالمسؤولية الاجتماعية مسؤولية خيرية انسانية، أخلاقية، قانونية، واقتصادية.



الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي للأداء البيئي
وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية

تمهيد:

إن اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالعمل وفق أداء بيئي في وقتنا الحالي، يعتبر من أولى الأولويات للمؤسسة من أجل تحسين أدائها البيئي وتحمل كامل مسؤولياتها تجاه البيئة، مما يحقق كسب ولاء الزبون نظرا لما تنتجه هذه المؤسسة من منتجات سليمة وصدقية للبيئة، وكذا البقاء في السوق ومنافسة المؤسسات العاملة في ذات المجال. ولعل تحمل المؤسسات لمسئوليتها تجاه المجتمع وتجاه البيئة هو خيار تحتمه عليها تطور الحياة المدنية الحديثة وثقافة العميل الذي بات يبحث عن المنتجات التي تراعي الجوانب الصحية، وكذلك يبحث عن الجهة التي تقدم خدماتها للمجتمع لتكون خياره المفضل ليشترى منها سلعته الاستهلاكية. وهذا ما بدأ ملاحظا في الدول المتقدمة خلال العقود القليلة الماضية.

لهذا سنحاول في هذا الفصل التعرف على ماهية الأداء في المؤسسة، ثم التطرق إلى الأداء البيئي للمؤسسات الصناعية، ثم تقديم مؤشرات قياس هذا الأداء ومختلف آليات تقييمه، وأخيرا التطرق إلى أخلاقيات الإدارة نحو البيئة وفي الأخير رؤية من أجل المستقبل- المسؤولية المستدامة للبيئة. حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث الآتية:

المبحث الأول: السياق العام للأداء البيئي.

المبحث الثاني: أساسيات حول الأداء البيئي.

المبحث الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الأداء البيئي

المبحث الأول: السياق العام للأداء البيئي للمؤسسة.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الأداء.

الفرع الأول: مفهوم الأداء

1-تعريف الأداء:

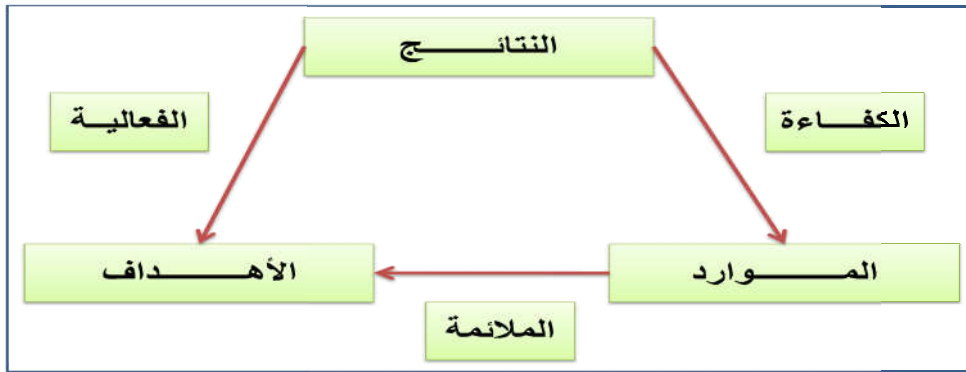
يمكن تعريف الأداء بأنه إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، وهذا ينسجم مع اتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال درجة تحقيق إتمام مهام وظيفته، حيث يعبر الأداء عن السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة.¹

ومن منطلق المقاربة المبنية على الموارد يعرف الأداء على أنه "محصلة قدرة المؤسسة على استغلال مواردها كافة وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف"،² أي أن الأداء يعكس نجاح أو فشل المؤسسة ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها واستغلال مواردها بكفاءة وفعالية.

كما يعرف الأداء بأنه حاصل تفاعل عنصري الكفاءة والفعالية. وهذا ما ذهب إليه Philippe Lorino بقوله "أنه لا يمكن الحديث عن أداء المؤسسة إلا إذا تمكنا من تحقيق الأهداف، فالمؤسسة الناجحة هي المؤسسة التي تتمكن من تحقيق الأهداف المسطرة والمعبر عنها بالنتائج المتوصل إليها مقارنة بمنافسيها في القطاع، أخذنا بعين الاعتبار الموارد اللازمة لذلك".³

وقد أضافت Annie Bartoli بعدا ثالثا للأداء إلى جانب بعدي الكفاءة والفعالية، والمتمثل في الملائمة؛ حيث ترى أن الأداء يمكن تعريفه من خلال العلاقة بين عناصر النتائج، الموارد والأهداف، وأبعاده هي الكفاءة، الفعالية والملائمة؛ حيث أن الفعالية هي القدرة على تحقيق الأهداف المنتظرة، أما الكفاءة فهي الاستغلال الأمثل للموارد. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2): ثلاثية الأداء



المصدر: Annie Bartoli, **Le Management dans les organisations publiques**, édition Dunod , Paris , 1997, P79.

وبالتالي فالأداء الجيد يترجم في الفعل الجيد لأفضل الأشياء « Faire biens les bonnes choses » حيث:⁴

¹ - سناء عبد الكريم الخناق ، **مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية**، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير ، جامعة ورقلة ، أيام 08-09 مارس 2005 ، ورقلة ، الجزائر ، ص 35.

² - ابراهيم الخلوq الملكاوي، **إدارة الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن**، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص30.

³ -Philippe Lorino, **Méthodes et pratique de la performance**, édition d'organisation, Paris, 2001, p 19.

⁴ - خان أحلام، أهمية إعادة هندسة الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة استطلاعية لآراء مسؤولي الموارد البشرية بمجموعة من المؤسسات الاقتصادية في ولاية بسكرة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2014-2015، ص 135.

فعل = تحقيق الأهداف المحددة. (فعالية)

جيد = الاقتصاد في الموارد. (كفاءة)

أفضل الأشياء = اختيار الأهداف المناسبة. (ملائمة)

وأصبح الأداء الكلي يعبر عنه بما يلي:

الأداء الكلي=الأطراف المرتبطة بالمؤسسة (Les parties prenantes)+ الاستدامة (Perennite)، فالاعتبارات البيئية والاجتماعية جعلت المنظور المالي البحت من الماضي، بل أصبحت تتطلب إدماج -سواء على مستوى التكاليف أو على مستوى الأهداف- عناصر أخرى غير مالية. وهذا التصور الجديد للأداء الكلي يدمج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة التي تعالج هي أيضا متطلبات التنمية المستدامة.¹

فالمسؤولية الاجتماعية تفيد أن الأداء لا يقاس فقط بالنتائج المالية وبتعظيم القيمة للمساهمين، بل يفرض قياسه الأخذ بالاعتبار كلا من فوائد العمال والعملاء، المحيط والأجيال القادمة²، فالأداء ليس مردودية أو تنافسية، وليس كفاءة ولا قياس نتائج، بل هو تقييم المجتمع للمنافع التي تقدمها المؤسسة.

وهذا المصطلح في حد ذاته يترجم الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة، حيث أن هذه الأخيرة تمثلها ثلاث أهداف أساسية للمؤسسة هي:

- **هدف اقتصادي:** خلق الثروة لكل من خلال أنماط الإنتاج والاستهلاك.

- **هدف بيئي:** تسيير الموارد والحفاظ عليها.

- **هدف اجتماعي:** مشاركة جميع الأطراف.

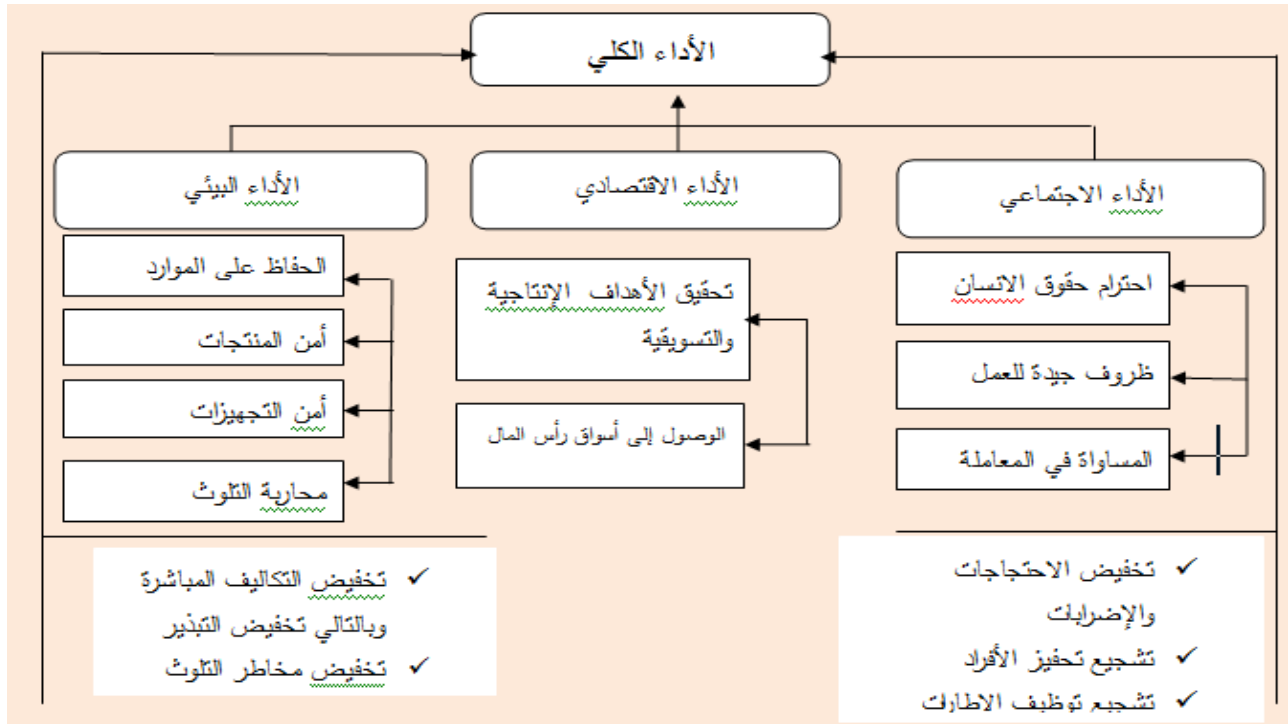
وبالتالي يمكن القول أن الأداء المؤسسي أو الكلي يتشكل من خلال تجمع الأداء المالي والأداء الاجتماعي (المسؤولية الاجتماعية)،

والأداء البيئي، وهو ما يوضحه الشكل التالي:

¹ -Atangana Ondoa Henri, **Capital social et performances des entreprises**, Rapport de Recherche du FR-CIEA NO (www. trustafrica. org/icbe) Dakar, Juin 2012,P 12-24 .

² -Nicole Notat, **La performance globale et ses déterminants**, www.creg.ac-versailles. fr/IMG/pdf .

الشكل رقم 2-2: مكونات الأداء الكلي للمؤسسة



Source : Reynaud E . **Développement durable et entreprise, vers une relation Symbiotique**, Journée AIMS, Atelier Développement durable, ESSCA Angers. 2003

2-مجالات الأداء:

يعود التنوع والتعدد في مجالات الأعمال إلى التنوع في المؤسسات، وبالتالي التنوع في أهدافها وطبيعة عملها، لذا حدد كل من Venkatraman and Ramanujam مجالات الأداء بالمؤسسة في المجالات التالية:

- الميدان المالي:

يعد المجال المالي من أهم المقاييس لقياس أداء المؤسسة، ذلك أن عدم تحقيق الأداء المالي يعرضها لمخاطر عديدة، حيث يعد تحقيق الربح الهدف الأهم والأبرز لضمان بقاء المؤسسات، مما يمكنها من تحقيق باقي الأهداف ضمناً في حال تحقيق الهدف المالي، ويقاس الأداء المالي من خلال التحليل المالي والتحليل الأفقي والعمودي للقوائم المالية، وأيضاً تحليل النسب المالية ونسب سوق الأوراق المالية . . . وهذا ما يساهم في تحديد مستوى الأداء الكلي للمؤسسة.

- الميدان غير المالي (العملياتي):

أي اعتماد مقاييس غير مالية لقياس أداء المؤسسة، حيث يتم الاعتماد على مؤشرات تشغيلية كالحصة السوقية، المنتجات الجديدة، خدمات جديدة....، ذلك أن الاعتماد على المقاييس المالية لوحدها لا يعطي صورة متكاملة عن أداء المؤسسة؛ فالاهتمام بالأداء الكلي للمؤسسة يؤدي إلى خلق التوازن بين الاهتمامات المالية والعملياتية، وذلك من خلال ما يعرف ببطاقة الأداء المتوازنة.

- ميدان الفاعلية التنظيمية:

تمثل ميداناً أشمل للأداء؛ حيث يضم الأداء المالي والعملياتي، ويغطي أهداف أصحاب المصالح في المؤسسة. حيث يستخدم هذا المدخل في قياس الجانب الاستراتيجي للأداء حيث إن هذا الأخير هو دراسة وبحث وقياس لفاعلية المؤسسة.

- ميدان الكفاءة التنظيمية:

مثل الكفاءة معيار الرشد في استخدام الموارد، هذه الأخيرة - ولأنها تتميز بالندرة والمحدودية - على المؤسسة التعامل معها برشاد لتحقيق الأمثلية في استخدام الموارد المتاحة، وكذا محاولة التوفيق بين ما يتوفر لديها من موارد وبين الأهداف المخططة. وبالتالي فقياس الكفاءة في المؤسسة يعتمد على مؤشرين أساسيين هما مدى توفر مختلف الموارد سواء المادية أو اللامادية من جهة، وسبل استخدام هذه الموارد لتحقيق أهداف المؤسسة من جهة أخرى.¹

ثانياً: مفهوم قياس الأداء

إن صعوبة تحديد مفهوم محدد وشامل للأداء ينجر عليه صعوبة تحديد مفهوم واحد لقياسه، وفيما يلي سنحاول أن نستعرض بعض التعاريف في قياس الأداء المدرجة من طرف بعض الدارسين والباحثين حيث: يعرف على أنه عملية جزئية في نطاق نشاط إداري أوسع وأشمل هو الرقابة، وهذه الأخيرة تعني مجموعة الأنشطة التي تمارسها المستويات الإدارية المختلفة في وحدة اقتصادية معينة.²

من التعاريف السابقة نلاحظ أن قياس الأداء يساهم في تقديم المعلومات التي تساعد على الرقابة والتأكد من أن المؤسسة في المسار الصحيح الذي ينتهي بتحقيق أهدافها.

وتجدر الإشارة إلى أن عملية قياس الأداء إذا لم يصاحبها تعليق عن الشيء المراد قياسه تصبح أصم، لذا فبعد عملية القياس تأتي مرحلة التقييم وهي التعليق أو إصدار حكم على النتيجة المتحصل عليها، ويليهما التقويم وهو تصحيح الانحراف وتصويب المسار باتجاه الأهداف المحددة مسبقاً.

في حين نجد من الباحثين من يدمج المفاهيم الثلاث (القياس، التقييم والتقويم) تحت مسمى واحد منهم، وهذا يعتبر أحد أسباب التباين في التعاريف المقدمة، وفي هذا الصدد عرفت عملية تقييم الأداء "بأنها تلك العملية التي يتم من خلالها التعرف على جوانب الإيجابية والجوانب السلبية الخاصة بتحقيق وإنجاز معدلات الأداء المستهدفة".³

والملاحظ من التعريف أن المقصود هنا هو قياس الأداء إذ يتم مقارنة ما هو مطلوب مع ما هو محقق وكذا التعبير عنه من خلال تقييم الإيجابي منه والسلبي. أي لا يمكن الحديث عن تقييم بدون قياس ولا قياس بدون تقييم.

مما سبق سنقوم بتعريف تقييم الأداء (باعتباره متضمناً للقياس والتقويم) بأنه العملية التي يتم من خلالها مقارنة الأهداف المطلوب تحقيقها بما هو محقق، بهدف تحديد مدى الانحراف إن وجد من أجل معالجته إذا كان سلبياً وتدعيمه إن كان إيجابياً.

¹ - وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الإدارة وبطاقة التقييم المتوازن، سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 47.

² - علي عبد الله، أثر البيئة على أداء المؤسسة العمومية الاقتصادية حالة الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 1999، ص 5.

³ - سيد محمد جاد الرب، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء "الأطر المنهجية والتطبيقات العملية"، دار الفكر العربي، مطبعة العشري، جامعة قناة السويس، مصر، 2009، ص 51.

3- أهمية قياس الأداء :

- لعملية قياس الأداء أهمية بالغة في المؤسسة تتمثل في:
 - توفير معلومات حول سير عمليات المؤسسة ومدى اقترانها من تحقيق الأهداف، وبالتالي توجيه كل الجهود لتحقيقها.
 - تساعد في التركيز على الخطة الإستراتيجية للمؤسسة.
 - تقدم تغذية عكسية حول النتائج المحققة، والتي تتم مطابقتها مع الأهداف المحددة مسبقا مما يسمح بإجراء التعديلات اللازمة.
 - يحسن عملية الاتصال الداخلي في المؤسسة، وكذا الاتصال الخارجي مع مختلف الأطراف، مما يخلق جو عمل إيجابي يؤثر على العمليات الداخلية والخارجية للمؤسسة.
 - تقدم صورة واضحة عن تكاليف تنفيذ البرامج والأنشطة.¹
- مقاييس الأداء: يمكن توضيح هذه المقاييس وكيفية التعبير عنها في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-1): تصنيفات مقاييس الأداء

المقياس	يقيس:	يعبر عنه بالنسبة التالية:
الكفاءة	قدرة المؤسسة على استخدام الموارد	المدخلات الفعلية إزاء المدخلات المخططة
الفعالية	قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف	المخرجات الفعلية إزاء المخرجات المخططة
الجودة	إنجاز وحدة العمل بشكل صحيح	عدد الوحدات المنتجة بشكل صحيح إزاء إجمالي عدد الوحدات المنتجة
التوقيت	إنجاز وحدة العمل في الوقت المحدد	عدد الوحدات المنتجة في الوقت المحدد إزاء إجمالي عدد الوحدات المزملة
الإنتاجية	حجم الموارد التي تستخدم لإنتاج وحدة عمل	المخرجات إزاء المدخلات

source: **Training Resources & Data Exchange**, « Performance- Based Management Hand Book : Establishing an Integrated Performance Measurement System », Vol . 2,2001,p37 .fr/IMG/pdf .

إن تزايد اهتمام العالم بالبيئة وحمايتها أظهر مفهوم الأداء البيئي كنوع من أنواع الأداء الجديد في المؤسسة، حيث يؤثر على الأداء الكلي لها. وهذا ما سنحاول التطرق إليه في المطلب اللاحق.

¹ - ابراهيم الخلوq الملكاوي، مرجع سابق، ص 37.

المطلب الثاني: مدخل للأداء البيئي

الفرع الأول: مفهوم الأداء البيئي

1-تعريف الأداء البيئي

يقصد بالأداء البيئي كل النشاطات والعمليات التي تقوم بها المؤسسة سواء بشكل إجباري أو اختياري، والتي من شأنها منع الأضرار البيئية الناتجة عن نشاطات المؤسسة الخدمية أو الإنتاجية أو التخفيف منها.¹

كما يعرف الأداء البيئي على أنه التأثير البيئي الحاصل نتيجة ممارسات عمليات الأعمال للمؤسسة على بيئتها، وتعد ميزة تنافسية من خلال هيمنة وسيطرة المؤسسة على المهارة الخاصة أو المعرفة البيئية التي تزيد من كفاءة وفعالية المؤسسة، وتسمح لها بالوصول إلى التفوق على منافسيها.²

وقد عرفت أيضا منظمة الايزو الأداء البيئي على أنه النتائج الكمية القابلة للقياس لنظام الإدارة البيئية ذات العلاقة بالأبعاد البيئية، والتي تم وضعها على أساس السياسة والأهداف البيئية للمؤسسة.³

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الأداء البيئي ممارسة الأداء الجيد بأفضل الطرق دون إلحاق الضرر بالبيئة.

2-مجالات الأداء البيئي:

حددت الأمم المتحدة مجالات الأداء البيئي في المنشورات الصادرة عام 1991 كما يلي :

- 1- أنشطة معالجة تدفق الملوثات إلى المياه.
- 2- أنشطة معالجة تسرب الغاز إلى الجو.
- 3- أنشطة معالجة النفايات الصلبة.
- 4- أنشطة معالجة الحوادث الناجمة عن التلوث.
- 5- أنشطة إعادة التصنيع.

الفرع الثاني: أبعاد الأداء البيئي

مما سبق يمكن القول أنه لا يمكننا فهم الأداء البيئي إلا إذا حددنا بعديه، والمتمثلين في الكفاءة البيئية والفعالية البيئية، من خلال شرحهما في الآتي:

1_الكفاءة البيئية:

عرفت الكفاءة البيئية على أنها التأكد من أن استخدام الموارد المتاحة قد أدى إلى تحقيق الغايات والأهداف المرجوة منها. كما عرفت بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، وتعتمد على القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المؤسسات.⁴

¹ - عبد الرزاق قاسم شحادة، القياس المحاسبي لتكاليف الأداء البيئي للشركة السورية العامة للأسمدة وتأثيره على قدرتها التنافسية في مجال الجودة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الأول، 2010، ص 238.

² - عامر عبد الرزاق عبد المحسن الجبوري، الاستراتيجية التقنية والميزة التنافسية في الألفية الثالثة، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، المجلد 32، العدد 100، 2010، ص 201.

³ - عبد الرحمان العايب، الشريف بقة، قراءة في دور الدولة الداعم لتحسين الأداء البيئي المستدام للمؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة الجزائر، ملتقى حول مستوى تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لأنظمة الإدارة البيئية المطابقة لمواصفة الايزو 14000 ومدى استفادتها من الدعم المؤسسي والمالي والفني الذي تضمنه الدولة تحت تصرفها، جامعة سطيف، ص 84.

⁴ - زين الدين بروش، جابر الدهيمي، دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات، دراسة حالة شركة الاسمنت، مجمع مداخلات الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات : نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة، يومي 22_23 نوفمبر 2011، ص 656.

2-الفعالية البيئية:

عرفت على أنها قدرة المؤسسة على خلق درجة عالية من التلاؤم بين تركيبها الإداري والبيئي.¹

المطلب الثالث: قياس الأداء البيئي

يتم قياس الأداء البيئي على مجموعة من المؤشرات التي يمكن من خلالها الاستدلال على مستوى أداء المؤسسة، لذا وقبل التطرق إلى أهم هذه المؤشرات، تجدر بنا الإشارة إلى مفهوم المؤشر.

- مفهوم مؤشر الأداء:

عرفته المنظمة الاقتصادية للتعاون والتنمية مؤشر القياس بأنه: "مقيار أو قيمة محولة لمقيار تعطي معلومات حول الظاهرة".² وتتم مؤشرات الأداء البيئي بتأثير المؤسسة على النظم الطبيعية الحية وغير الحية، متضمنة النظم البيئية الحيوية (الأرض،الهواء، الماء)، وتساعد تلك

المؤشرات في تحديد التأثيرات الأكثر أهمية، مع إظهار وربط الأهداف البيئية للمؤسسات، ولذا يجب أن تكون هذه المؤشرات المختارة للأداء البيئي ملائمة مع محددات الدولة الطبيعية والاقتصادية والاجتماعية.³

الفرع الأول: مؤشرات قياس الأداء البيئي:

- مؤشرات الفعالية: تعبر هذه المؤشرات عن درجة تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسات للوصول إليها وتحدد الفعالية بقدرة المؤسسة على خلق درجة عالية من التلاؤم بين تركيبها الإداري والبيئي.
- مؤشرات الكفاءة: وتمثل في مدى القدرة على الاستخدام الأمثل لكافة عناصر الانتاج المتاحة في تحقيق الفعالية أو الأهداف. وقد تبين أن الكفاءة الاقتصادية للمؤسسة تتكون من الكفاءة التقنية والكفاءة الوظيفية.
- مؤشرات الانتاجية: تعبر عن كمية المخرجات التي تنتجها المدخلات خلال فترة زمنية محددة، وتعني الكفاءة الانتاجية مايلي:
 - إنتاج أكبر قدر ممكن بأفضل نوعية ممكنة من المخرجات باستخدام مقدار محدد أو نوعية معينة من المدخلات.
 - إنتاج قدر محدد ونوعية محددة من المخرجات باستخدام أقل كمية ممكنة من المدخلات
- مؤشرات الجودة: تتمثل في المواصفات النوعية للمنتج، وتعرف الجودة حسب مضمون المواصفات القياسية الإيزو 9000 بأنها مجموعة الصفات المميزة للمنتج والتي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة والمتوقعة أو القادرة على تلبيةها.
- مؤشرات التنافسية: يتمحور تعريف المؤشرات التنافسية للمؤسسات حول قدرتها على تلبية رغبات المستهلكين المختلفة، وذلك بتوفير سلع وخدمات ذات نوعية جيدة تستطيع من خلالها النفاذ إلى الأسواق الدولية.
- مؤشرات الانجاز: تعمل على قياس مستوى الإنجاز للأهداف العملية المعهودة لفريق عمل معين، وكمثال على ذلك:

¹ علي طيوب، مساهمة التكاليف البيئية في تحسين الأداء البيئي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص الإدارة البيئية في منظمات الأعمال، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016، ص 661.

² زين الدين بروش، مرجع سابق، ص 1187 .

³ محمد العربي ساكر، عبد الحق رايس، مساهمة المنشآت الصناعية لدى الدول النامية في تفعيل الأداء البيئي "تجربة شركة تنمية نفط عمان"، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمؤسسات والحكومات، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة، يومي 22_23 نوفمبر 2011، ص 725 .

- نسبة العمال المستفيدين من التكوين حول منهجية العمل في شكل أفواج.
- عدد حلقات الجودة المستغلة وعدد اقتراحات التحسين المقدمة
- مؤشرات النتائج: تقيس درجة الإشباع، وتأخذ عدة أشكال كالقيمة المنتظرة أو القيمة المحققة، كما تقيس درجة تحقق الهدف في شكل مستوى النشاط أو التكاليف أو الهامش المحقق وما إلى ذلك .
- مؤشرات الوسائل: هي مجموعة المؤشرات التي تهتم بالإنتاجية من خلال الوقوف على النتائج المحققة انطلاقاً من الوسائل المستخدمة، هذه المؤشرات تظهر في الغالب في شكل نسب. ومن أمثلة هذه المؤشرات:
 - ساعات العمل المباشرة / وحدات منتجة.
 - حجم المواد الأولية المستهلكة / وحدات منتجة
- مؤشر البيئة: حيث يسمح للمسؤول بحصوله على معلومات حول بيئة عمله تمكنه من توجيه أعماله بشكل صحيح، كما تمنح هذه المؤشرات الضوء حول النشاطات المكتملة. ويمكن أن تكون هذه المؤشرات قائمة على أساس عوامل خارجية؛ كأسعار المواد الأولية وتطور معدلات الفائدة وغيرها.¹
- ولذلك يجب على المدقق الحصول على إجابات لأسئلته، عند حصوله على المعرفة بطبيعة عمل المؤسسة، ومن ضمنها فهم البيئة الرقابية للمؤسسة وإجراءات الرقابة فيها من وجهة نظر بيئية، وقد يكون من الضروري للمدقق أن يستشير خبيراً بيئياً عند تقييم الإجابات المستلمة من موظفي المؤسسة، استجابة لأي استفسارات تتعلق بأمور بيئية، وهذه الأسئلة تعد مؤشرات على الأداء البيئي.²
- وقد اقترح نظام قياس الأداء ENAPS وهو اختصار لعنوان شبكة العمل الأوروبية لدراسة الأداء المتقدم (European N etwork For Advance Performance Studies) والتي قدمت مجموعة من مؤشرات لقياس الأداء البيئي من خلال ثلاث مستويات أساسية في المؤسسة (الاستراتيجي، والتكتيكي، والعملي)، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): مؤشرات قياس الأداء البيئي من وجهة نظر (ENAPS)

المستوى التنظيمي	نوع المؤشر	شرح المؤشر
الاستراتيجي	وجود استراتيجية أو سياسة بيئية اتجاه المنافسين	ملاحظة ذلك عن طريق الواقع العملي في البيئة (ليس التفكير فقط)؛ فالبيئة تضم جودة الحياة في المجتمعات التي تعمل بها المؤسسات .
	الاهتمام البيئي الحقيقي	و لا يعني تجنب الأخطار البيئية البارزة على السطح فقط، ولكن يعني أيضا الكفاح المستمر لتقليل الأثر السلبي على الطبيعة، والمنبعث من أنشطة المؤسسة.
	الاسهامات في تحسين البيئة	تجنب إحداث أي أضرار مدمرة للبيئة، فالوقوف البيئي

¹ - حسين رحيم، رشيد مناصرة، أثر التطبيق الجوده الشاملة ونظم إدارة البيئة 1400 على تحسين الأداء البيئي للمؤسسات الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، ص 66.

² - أحمد حلمي جمعة، الاتجاهات المعاصرة في التدقيق والتأكد، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 9-10.

الصادق هو محاولة تقديم وإيجاد طرق لإصلاح التدمير البيئي المتحقق من عملياتها.		
تتضمن هياكل ومسؤوليات واجراءات بيئية معتمدة في المؤسسة.	وجود إدارة بيئية	
مستويات النفايات والتلوث المترتبة على استعمال الطاقة والموارد غير القابلة للتعويض.	الخيارات الاستراتيجية	التكتيكي
مستويات النفايات والتلوث المترتبة على استعمال الطاقة والموارد غير القابلة للتعويض في عمليات التحويل الخاصة بالمؤسسة.	محتويات للبدائل المؤذية لمشتريات المنتجات الداخلة من المجهزين	
مستويات النفايات والتلوث المترتبة على استعمال الطاقة والموارد غير القابلة للتعويض في المنتجات المسلمة للزبائن أو الصنفين الآخرين.	محتويات للبدائل المؤذية للمنتجات الخارجة والمسلمة للسوق	
من خلال التشجيع على إعادة الاستعمال و التدوير للمنتجات الداخلة و المكونات و الموارد	درجة الحفاظ العام لدورة حياة المنتج	
نسبة التصميم التدوير = (عدد عناصر أو مكونات المنتج المدورة / العدد الكلي لعناصر المنتج) * 100%	إجراءات التعديل وتطوير المنتج	التشغيلي
نسبة التصميم للتصنيع الأخضر = (عدد خيارات التصميم التي تقلص التأثير البيئي السلبي للمنتج / العدد الكلي لخيارات التصميم) * 100%	إجراءات التعديل أو تطوير العملية	
نسبة مبيعات المنتج الأخضر = (مبيعات منتج حصل على الملصق الأخضر / إجمالي المبيعات) * 100%	عملية الأعمال للحصول على التزام الزبون	
نسبة المنتجات المعادة = (عدد المنتجات المسترجعة للتصنيع أو لإعادة الاستعمال / العدد الكلي للمنتجات المباعة) * 100%	عملية الأعمال لخدمة الزبون	
نسبة تأثير الصيانة = (الخردة أو التلوث المتولد والمؤدي الى صيانة ضعيفة / إجمالي المبيعات) * 100%	عمليات الدعم الثانوي	

المصدر: عامر عبد الرزاق عبد المحسن الجبوري، مرجع سابق، ص 203.

المبحث الثاني: أساسيات حول الأداء البيئي

من أجل حماية البيئة والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة يجدر بالمؤسسات أن تعمل على تصميم، أو وضع أو تبني سياسات أو مناهج من شأنها المحافظة على البيئة، وبالتالي المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة. وفي هذا الإطار تعد المراجعة البيئية من عناصر النظام البيئي لما لها من دور فعال يمكن المؤسسة من تقييم مدى فعالية نظامها البيئي، وأنها لا تساهم بشكل أو بآخر في التلوث البيئي كما وتهدف المراجعة البيئية كذلك إلى تحديد مدى التزام المؤسسة بالسياسات والقوانين والتشريعات التي تهدف إلى حماية البيئة. ومن أجل فهم ذلك سنتطرق أولاً إلى الإدارة البيئية ثم المراجعة البيئية وأخيراً تقييم الأداء البيئي.

المطلب الأول: الإدارة البيئية

إن نظام الإدارة البيئية هو أول محاولة شاملة وجادة من أجل جعل البيئة وظيفة من وظائف المؤسسة شأنها شأن وظيفة الإنتاج والتسويق والمالية، لهذا فإن نظام الإدارة البيئية هي المكافئ البيئي للنظام الانتاجي في وظيفة الانتاج، وللنظام التسويقي في وظيفة التسويق، وللنظام المالي في الوظيفة المالية والمحاسبية في المؤسسة.

الفرع الأول: مفهوم نظام الإدارة البيئية

هي نسق إداري متكامل يتحقق من خلال التزام مستويات الإدارة العليا ومتخذي القرار التنموي والسياسي، واقتناعهم الكامل بتطبيقه للوصول بالدولة إلى التنمية المستدامة لكافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية.¹

كما تعرف أيضاً على أنها الهيكل الوظيفي للمؤسسة والتخطيط والمسؤوليات والممارسات العلمية والإجراءات والعمليات وإمكانيات تطوير السياسة البيئية وتنفيذها وإنجازها ومتابعتها بهدف تحسين أداء المؤسسة وتخفيض آثارها البيئية السيئة ومحاولة منع هذه الآثار تماماً كهدف رئيسي للإدارة البيئية.²

وبالتالي هي إطار عمل نظامي يهدف إلى إدخال الإدارة البيئية ضمن نشاطات المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها.

الفرع الثاني: متطلبات نظام الإدارة البيئية

إن نظام الإدارة البيئية حسب مواصفة الإيزو 14000 يتألف من العناصر الرئيسية الآتية:³

السياسة البيئية، التخطيط، التنفيذ والعمليات، الاختبار والنشاط التصحيحي والمراجعة الإدارية.

¹- سامية جلال سعد، الإدارة البيئية المتكاملة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية بحوث ودراسات، إمبرشن للطباعة، القاهرة جمهورية مصر العربية، 2005، ص3.

²- محمد صلاح الدين عباس، نظم الإدارة البيئية والمواصفات القياسية العالمية ايزو 14000، الطبعة الثانية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص 22 .

³- خضير كاظم حمود، ياسين كاتب الحرشة، إدارة الموارد البشرية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2007، ص ص 275-276.

الجدول رقم (2-3): نظام الادارة البيئية

الرقم	المتطلبات	عناصر المتطلبات	وصف الملخص
1	السياسة البيئية	السياسة البيئية	بيان يعد ويصاغ من قبل الإدارة العليا، ويعلن التزام المؤسسة اتجاه البيئة، ويستخدم كإطار للتخطيط والتنفيذ.
2	التخطيط	الجوانب البيئية	تحديد العناصر البيئية للأنشطة والمنتجات والخدمات وتحديد العوامل المؤثرة بيئياً.
		القانونية والأخرى	الامتثال التام للقوانين والتعليمات البيئية وتهيئة مستلزماتها.
		الأهداف والغايات والبرامج البيئية	وضع الأهداف وغايات وبرامج تتناسب مع السياسة والجوانب البيئية.
3	التنفيذ والتشغيل	المصادر والأدوار والمسؤوليات	ضمان توافر الموارد، تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات.
		التدريب، والتوعية والتمكن	ضمان بأن العاملين يتم تدريبهم وتوعيتهم لتحمل المسؤولية.
		الاتصال	وضع أسس الاتصال الداخلي والخارجي لقضايا البيئة.
		التوثيق	حفظ وإدانة المعلومات المتعلقة بنظام الإدارة البيئية.
		ضبط الوثائق	ضرورة السيطرة على الوثائق بنظام خاص بها.
		ضبط العمليات	التخطيط للعمليات وإدارتها وفقاً للسياسة البيئية.
		الاستعداد للطوارئ	تحديد الطوارئ المحتملة وتطوير إجراءات الاستجابة.
		المراقبة والقياس	مراقبة النشاطات البيئية وقياس أدائها.
4	المراقبة	تقييم المطابقة	إجراءات موثقة لتقييم المطابقة لضمان تنفيذ النشاط البيئي.
		الاجراء التصحيحي لعدم المراقبة	تحديد حالات عدم المطابقة، والتحري عنها واتخاذ الاجراء التصحيحي لها وضمان عدم تكرارها.
		السجلات	الاحتفاظ بسجلات توثق نشاطات الادارة البيئية.
		التدقيق الداخلي	تدقيق دوري لضمان عمل نظام الادارة البيئية.
5	مراجعة الادارة	مراجعة الادارة	مراجعة دورية للنظام مع التركيز على التحسين المستمر.

المصدر: يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009، ص 406.

1- السياسة البيئية¹

وهي عبارة عن بيان تصدره المؤسسة يتضمن نواياها ومبادئها، حيث يجب أن تتناسب هذه السياسة مع أنشطة ومنتجات وخدمات المؤسسة، ووفق شروط الايزو 14000، وأن تعبر السياسة البيئية عن ثلاث التزامات على الأقل وهي:

- التوافق مع التشريعات والقوانين البيئية، وأي متطلبات أخرى للمتعاملين مع المؤسسة.
- منع التلوث والتقليل من المخلفات باستخدام تكنولوجيا الانتاج الأنظف.
- التحسين المستمر، ومعناه تأكيد الالتزام بالوقاية من التلوث وتوفير إطار لوضع الأهداف البيئية ومراجعتها إضافة إلى توثيق السياسة البيئية ونشرها.

2- التخطيط

وتتضمن المؤثرات البيئية والجوانب المتعلقة بإعداد الموازنات وسبل معالجتها وتوثيق الأهداف والغايات البيئية ومراجعتها بصورة مستمرة وكذلك القيام بوضع الأطر الزمنية لإدارة البرامج البيئية. كما يغطي التخطيط الجوانب التالية: الجوانب البيئية، المتطلبات التشريعية، الغايات والأهداف.

3- التنفيذ والعمليات

تتضمن وفرة كفاءات ومهارات فنية عالية من القوى البشرية العاملة، والتي تتسم بالتدريب والمؤهلات المناسبة لتحقيق سبل ضبط الوثائق والعمليات والاستعداد للطوارئ، من خلال السعي لتوفير خطوط اتصالات واضحة ودقيقة، والتي تتم من خلال البيئة والمسؤولية، التدريب والتوعية، الاتصالات، توثيق المنظومة الإدارية البيئية، التحكم في الوثائق، التحكم في العمليات.

4- الاختبار والنشاط التصحيحي

يتضمن متابعة الأنشطة المتعلقة بإدارة البيئة وسبل قياسها، بالإضافة إلى تحديد الإجراءات الوقائية والتصحيحية والاحتفاظ بالسجلات البيئية المتعلقة بالأداء البيئي وإجراء تدقيق أنظمة إدارة البيئة. وذلك من خلال: الرقابة والقيادة، ضبط السجلات، مراجعة أو تدقيق منظومة الإدارة البيئية. بمعنى أن هذا النشاط يأخذ ببعدين، الأول معالجة الجوانب والآثار البيئية في الحالة القائمة للمؤسسة؛ أي ما جاءت السياسة البيئية لمعالجته أصلاً، والثاني يتعلق بالانحراف في تنفيذ أهداف السياسة البيئية مما يتطلب اتخاذ النشاط التصحيحي.²

5- المراجعة الإدارية

تتضمن ضرورة المراجعة الدورية لنظام إدارة البيئة وتوثيق عمليات المراجعة من قبل الإدارة؛ من خلال قيام المؤسسة بإعادة النظر في فترات تحددها الإدارة العليا في منظومة الإدارة البيئية للتأكد من استمرار ملائمتها وكفاءتها وفعاليتها. وتؤكد عملية إعادة النظر على ضرورة تجميع المعلومات اللازمة لإتاحة الفرصة للإدارة لإجراء هذا التقييم، كما تؤكد على ضرورة توثيقه.³

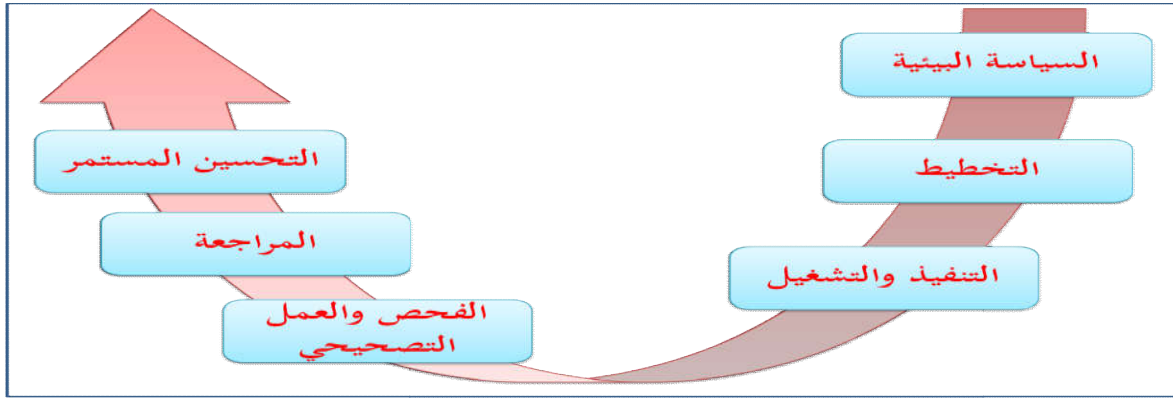
والشكل الموالي يقدم تلخيصاً لماسبق ذكره:

¹-صلاح محمود الحجار، داليا محمد صقر، نظام الادارة البيئية، والتكنولوجية منهجياتة- تقنياته- استدامته، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006، ص 47.

²- نجم عبود نجم، المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، 2012، ص 324.

³- نجم العزاوي، عبد الله حكمت النصار، استراتيجيات ومتطلبات وتطبيقات إدارة البيئة، الطبعة الثانية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 220-226.

الشكل رقم (2-3): متطلبات إنشاء نظام الادارة البيئية وفق الايزو 14000



المصدر: نجم العزاوي ، مرجع سابق، ص 213.

المطلب الثاني: مفهوم المراجعة البيئية

وتعرف المراجعة البيئية بأنها:

عملية تقييم أداء الإدارة البيئية في الأعمال لتحقيق الإدارة الأفضل لأدائها البيئي¹. كما يمكن تعريف المراجعة بأنها عملية التقييم المنهجي الموثق للدليل المتحقق والمقيم موضوعيا (وفق معلومات محددة في موضوع معين)، لتحديد فيما إذا كان يتطابق مع معايير المراجعة². بعبارة أخرى يمكن القول إن المراجعة ليست استقصاء عن معلومات جديدة، وإنما تقييم للادعاءات القائمة على المعلومات المتاحة لدعم هذه الادعاءات، وهذا ما ينطبق على المراجعة البيئية التي يمكن تعريفها حسب الأيزو (14001) بأنها عملية تقييم نظامي وموثق للتوصل والتقييم الموضوعي للأدلة فيما إذا كانت الأنشطة، الأحداث، الظروف، الأنظمة الإدارية أو المعلومات مطابقة لمعايير المراجعة وتوصيل نتائج هذه العملية للعميل³.

ويمكن التمييز بين ثلاث أنواع رئيسية في المراجعة البيئية هي:

- مراجعة المسؤولية: وترتكز على تقييم الامتثال للالتزامات القانونية.
 - المراجعة الإدارية: وتتم بتقييم الإستراتيجية البيئية للإيفاء بالأهداف البيئية الموضوعية.
 - المراجعة الوظيفية: وتسمى أيضا مراجعة النشاط أو القضايا، وهذا النوع من المراجعة يركز على تقييم مجال معين كاستخدام الطاقة أو المياه في المؤسسة.
- وتجدر الإشارة إلى أن هناك من يحدد أنواع المراجعة البيئية في خمسة أنواع هي⁴:
- المراجعة الموقعية: أي ما يتعلق بكل جوانب موقع المؤسسة وأنشطتها فيه.
 - مراجعة المساءلة أي مراجعة الصفقات والأعمال المالية حسب الأهداف البيئية للمؤسسة.

¹-Ruth hillary environmental auditing : concept methods and developments,auditing,vol. (2), issue. (1), march, , (www. blackwell-synergy. com). 1998, pp 716-85

²-international intitute for sustainable development ,global Green standards, monitoba, p 30. 1996 fr/IMG/pdf .

³-نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 332.

⁴-World Bank ,Environmental Auditing in Industial Projects, (1997): See (www. environmental-expert. com). fr/IMG/pdf .

- مراجعة الامتثال أي امتثال سياسات وممارسات المؤسسة للوائح القانونية.
 - مراجعة النظام الإداري أي مراجعة الجوانب التنظيمية والفنية ضمن سياق استراتيجية المؤسسة البيئية.
 - مراجعة تدنية الوقاية من التلوث: أي فحص أنظمة الإنتاج والنفایات ولتحديد التحسينات.
- وفي إطار أوسع ولأغراض المراجعة كخطوات متسلسلة يمكن تحديد أنواع المراجعة البيئية كالتالي:¹
- مراجعة الامتثال؛ والتي تستخدم من أجل ضمان أن المؤسسة تفي بكل القوانين ذات العلاقة بالممارسات البيئية وتضمنيات عدم الامتثال.
 - مراجعة الأنظمة؛ وتركز على كيفية استخدام الأنظمة داخليا لإدارة المخاطر البيئية.
 - مراجعة الصفقات ومدى مراعاة المخاطر البيئية المحتملة في هذه الصفقات.
 - مراجعة المعالجة، الخزن والتخلص، والاستخدام والمتابعة لمختلف أنواع المواد الضارة عبر جميع مراحل دورة حياة الانتاج.
 - مراجعة الإجراءات الوقائية؛ والتي يمكن أن تقلص المخاطر البيئية وتأثيراتها.
 - مراجعة المسؤوليات؛ والتي تحدد ظهور الأضرار البيئية ومسؤولياتها وتكاليفها وتحديد الملائم لهذه الأضرار وتكاليفها للجمهور.
 - مراجعة تقييم عمليات الإنتاج نفسها؛ لضمان أن المنتجات تفي بالمطالب المحددة. والمراجعة في هذا المجال تتأكد هل أن المخاطر البيئية تم تحديدها وتسجيلها وفق المبادئ المحاسبية.
- وفي سلسلة الأيزو (14000) تبدأ لجنة المراجعة العمل على ثلاثة وثائق، وثيقة مبادئ المراجعة البيئية، وثيقة اجراءات المراجعة لنظام الإدارة البيئية ووثيقة مؤهلات المراجع البيئي. فوثيقة المبادئ (الأيزو 14010) تهتم بقضايا مثل الموضوعية، الاستقلالية، والجدارة، العناية المهنية، الإجراءات المنهجية، معايير المراجعة، الأدلة والأسس، التعويل على ما تم التوصل إليه والاستنتاجات. وهذه المبادئ عامة في كل المراجعات البيئية. أما وثيقة إجراءات المراجعة لنظام الإدارة البيئية (14011) فقد صممت لتقدم أساس التخطيط وإنجاز المراجعة لتحديد المطابقة مع معايير مراجعة نظام الإدارة البيئية. لهذا فإنها تهتم بمسؤوليات مختلفة الأطراف من ضمنها العميل، المؤسسة التي تتم المراجعة من أجلها، والمراجع، حيث تقوم الوثيقة بعملية تحديد النطاق، تخطيط المراجعة، ومن ثم تنفيذ وإكمال المراجعة. إما وثيقة معايير تأهيل المراجع (الأيزو 14012) فإنها تركز على المعايير الخاصة بمؤهلات وتحصيل المراجع، سنوات خبرته، تدريبه الرسمي، وخصائصه ومهاراته الشخصية.
- وتحدد الأيزو (14001) الإجراءات اللازمة من أجل مراجعة نظام الإدارة البيئية كما تحدد الأيزو (14012) معايير التأهيل للمراجع البيئي (التعليم، الخبرة العملية، والتدريب الرسمي). إن عملية المراجعة يجب أن تكون موضوعية ولضمان ذلك فإن فريق المراجعة يجب أن يكون مستقلا عن أية أنشطة تتم مراجعتها. ومع ذلك فمن الممكن أن يتضمن فريق المراجعة ضمن أعضائه المراجع الداخلي للمؤسسة طالما لا يكون هناك تحيز أو صراع مصالح، وإن لا يكون العضو الداخلي في الفريق مسؤولا عما يخضع للمراجعة. كما يجب أن يمتلك أعضاء فريق المراجعة الربط الملائم بين المعرفة والمهارات والخبرة كما هو محدد في الأيزو (14012) وإن مارسوا الدور المهني ويتابعوا

¹-نجم عبود نجم، مرجع سابق، 334.

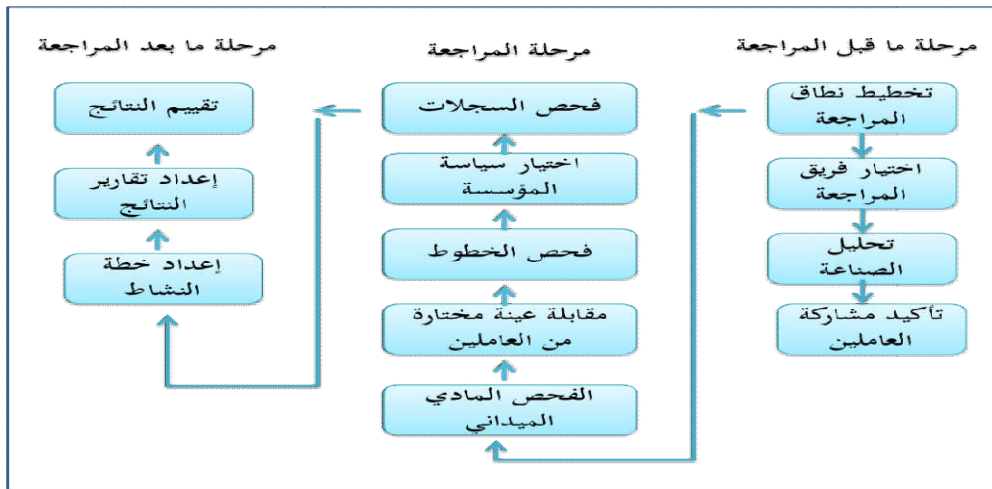
الاجراءات التي تقدم من أجل ضمان الجودة. إنهم يجب أن يعملوا بثقة مع حرية تصرف، ويجب أن يقدم درجة من الثقة والمعقولة فيما يتم الوصول إليه، وأن يكون واعيا بالحدود المرافقة مع أية عملية مراجعة.

إن الهدف الكلي للمراجعة البيئية هو المساعدة في حماية البيئة، وخفض المخاطر من التلوث الناجم عن أعمال المؤسسات على البيئة والصحة والسلامة للأفراد والمجتمع، وذلك عن طريق التقييم المنهجي المنظم لما تحققة المؤسسة إزاء هذه المخاطر، وإبرازها أمام الإدارة والجمهور لاتخاذ ما يلزم بشأنها.

ويمكن أن تتم المراجعة البيئية داخليا (من خلال عملية المراجعة الداخلية)؛ أي من خلال ما يمثل عملية التقييم الذاتي من قبل المؤسسة. والمراجعة البيئية الداخلية هي الأقدم في الاستخدام، والكثير من المؤسسات الكبيرة كانت تقوم بذلك من خلال الاعتماد على فريق من العاملين للقيام بالمراجعة البيئية على مراحل - كما يوضحه الشكل رقم (2-3). كما يمكن أن تتم المراجعة البيئية من قبل مراجع خارجي، والذي يجب أن يكون متمتعا بالاستقلالية عن المؤسسة، وهذا ما يعتمد عليه في إضفاء الموضوعية على المراجعة البيئية؛ حيث أن المراجعة البيئية الخارجية من جهة مؤهلة ومرخصة يسمح للمؤسسة بالحصول على شهادة الإيزو (14001).

إن المراجعة البيئية كانت المجال الأسرع نموا، لأنها تعبر عن حاجة المؤسسات إلى ما يؤكد مدى وفاء نظام إدارتها البيئية لمتطلبات المواصفات الدولية. وتجدد الإشارة إلى أن أغلب برامج المراجعات البيئية تبدأ بنمط تقييم الامتثال للوائح البيئية، الأداء البيئي والمسؤوليات الحقيقية أو المحتملة.

الشكل رقم (2-4): مراحل المراجعة البيئية الداخلية



Source: R. Welford and A. Gouldson, **Environmental Management and Business Strategy**, pitman publishing, London, 1993. p 118

وأخيرا فإن المراجعة البيئية ممارسة ضرورية للوقوف بموضوعية وحيادية على ما حققته المؤسسة بالمقارنة مع إستراتيجيتها وسياساتها البيئية، أو بالمقارنة مع المواصفات البيئية الدولية. ولهذا الممارسة منافع عديدة منها المساهمة في حماية البيئة، تقييم الامتثال للقوانين المحلية والوطنية، استدلال المشكلات الحالية المستقبلية المحتملة لتوجيه الاهتمام بها، تحديد برامج التدريب في المجال، تمكين المؤسسة من بناء أداء بيئي جيد، خفض النفايات، تحديد التزام المؤسسة لحماية البيئة والمبادرات والتحسين فيها.

إن المؤسسات التي تسعى لتبني سياسة بيئية إيجابية لمواجهة المشكلات البيئية قد تواجه مشكلات كبيرة عند كشف نتائج عملية المراجعة للمؤسسة؛ فالمراجعة قد تؤدي إلى إيقاف العمليات في المؤسسة لتخفيف المخاطر البيئية، رغم أن جدولة العمليات ملائمة فيها.

وتحدر الإشارة إلى أن المراجعة البيئية تتوج عملها بإصدار تقاريرها البيئية التي تقدم فيها إقرار وتأييد على ما قامت به المؤسسة من سياسات وبرامج وإجراءات بيئية إيجابية، وما عليها من مآخذ وسلبيات في أدائها البيئي.

المطلب الثالث: تقييم الأداء البيئي

تعتبر قضية تقييم الأداء البيئي من القضايا الهامة لدى متخذي القرار البيئي، ولدى كافة الأطراف التي تسعى إلى تحقيق توازن بيئي؛ حيث يمثل تقييم الأداء إطاراً متكاملًا للتعرف على المشكلات البيئية وعلاجها بغرض تحقيق التوافق بين عمليات التنمية وحماية البيئة. ومن أبرز التعاريف التي قدمت حول تقييم الأداء البيئي نذكر مايلي:

عرف تقييم الأداء البيئي على أنه "استخدام المعايير والطرق ومؤشرات الأداء البيئي لقياس الأداء البيئي للمشاريع داخل سلسلة القيمة"¹. كما يعرف الأداء البيئي على أنه نظام يهدف إلى التأكد من استخدام الموارد المتاحة من خلال المطابقة بين الأداء الفعلي والأداء المعياري المخطط، والتأكد بمدى التزام في تطبيق القوانين والتشريعات البيئية المختلفة.² ويرى البعض أن تقييم الأداء البيئي منهج لتسهيل قرارات الإدارة بخصوص الأداء البيئي للمؤسسة باختيار المؤشرات و جمع وتحليل البيانات وتقييم المعلومات وفقاً لمقياس الأداء البيئي وإعداد التقارير وتوصيل المعلومات والفحص الدوري وفي النهاية تطوير هذا المنهج.³

الفرع الأول: أهداف تقييم الأداء البيئي:

لتقييم الأداء البيئي عدة أهداف أبرزها ما يلي :

- تقديم قاعدة للمعايرة والأداء التشغيلي والبيئي.
- المساعدة في التخصيص الملائم للموارد.
- تحسين علاقة المؤسسة بالزبائن والمجتمع المحلي
- تحقيق فهم أفضل لتأثيرات المؤسسة على البيئة
- الكشف عن فرص تحسين كفاءة استخدام الموارد والطاقة
- زيادة الوعي البيئي.⁴
- التحديد الدقيق للأخطار المحتملة مستقبلاً
- حماية البيئة والموارد الطبيعية والمحافظة عليها من سلبيات عملية التنمية
- تلبية الاحتياجات الحاضر دون التأثير السلبي في قدرة الأجيال القادمة على الحصول على نفس الفرص المعيشية
- الفرع الثاني: أهمية تقييم الأداء البيئي
- يؤكد (Putnam) على أن أهمية تطبيق برنامج تقييم الأداء البيئي يمكن تلخيصها بالآتي⁵

¹-Unep. **Mineral Fertilizer Production and the Environment**. Environment Managment System,2004,P2.

²-مهاوات العبيدي، **القياس المحاسبي للتكاليف البيئية والإفصاح عنها في القوانين المالية لتحسين الأداء البيئي**، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الصناعية في الجزائر، ص 126.

³-الطيب الوافي، **الريادة في الأداء البيئي** : شركة نوكيا نموذجاً، مجلة الباحث، العدد 11، جامعة تبسة الجزائر، 2012، ص 142.

⁴- نجم عبود نجم، **البعد الاخضر للأعمال_المسؤولية البيئية لشركات الاعمال**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص ص 337_338.

⁵-Putnam ,David, op cite , 2002 ,P 1

- فهم أفضل التأثيرات البيئية.
- تقديم قاعدة للمقارنة المرجعية للإدارة والعمليات والأداء البيئي.
- تمييز الفرص لتحسين كفاءة استخدام مصادر الطاقة.
- تخصيص الموارد بصورة صحيحة.
- تحسين العلاقات بين الزبائن وزيادة الوعي.

الفرع الثالث: أبعاد تقييم الأداء البيئي

إن لتقييم الأداء البيئي أبعاداً مختلفة يمكن إيجاز أهمها:¹

- 1- **البعد التشريعي والقانوني:** يعتبر تقييم الأداء البيئي من خلال هذا البعد بمثابة إجراء حكومي لتقييم الوضع البيئي في منطقة معينة بعد إنشاء وتشغيل عدد من الأنشطة التنموية بهذه المنطقة، وذلك بهدف التعرف على التأثيرات الإيجابية والسلبية على البيئة نتيجة تنفيذ تلك الأنشطة، ويكون هذا الإجراء عادةً ذا طبيعة إقليمية.
- 2- **بعد المراجعة البيئية:** يعتبر تقييم الأداء البيئي من خلال هذا البعد وسيلة إدارية تتضمن تقييم موضوعي لكيفية أداء عمل المؤسسة في تحقيق هدف حماية البيئة، وذلك من خلال تسهيل الرقابة الإدارية على التطبيقات البيئية وتقييم سياسات المؤسسة في الوفاء بالمتطلبات البيئية وتحديد مدى الالتزام بالسياسات البيئية.
- 3- **بعد التنمية المستدامة:** يعتبر تقييم الأداء البيئي من خلال هذا البعد وسيلة للمحافظة على مكونات البيئة والارتقاء بها، ومنع تدهورها أو تلوثها أو الإقلال من حد التلوث، والتصدي لأي تغيير في خواص البيئة بهدف عدم الإضرار بالكائنات الحية أو المحميات أو ممارسة تضرر بالحياة البيئية، ويطلق على ذلك مفهوم حماية البيئة.
- 4- **بعد المحاسبة المستدامة:** يعتبر تقييم الأداء البيئي من خلال هذا البعد أداة فعالة في التحليل والتقييم باستخدام المعلومات البيئية بهدف تحسين الأداء البيئي والاجتماعي وتطوير أدوات وإجراءات إعداد التقارير بهدف قياس وتقييم الأداء المستدام للمؤسسة، عن طريق الفحص المنظم للآثار السلبية التي تنشأ عن البرامج التنموية بهدف تخفيف الآثار البيئية الضارة وتعظيم الآثار الإيجابية، بإضافة إلى حماية البيئة والموارد الطبيعية والحفاظ عليها.
- 5- **بعد المحاسبة المالية البيئية (الخضراء):** يعتبر تقييم الأداء البيئي من خلال هذا البعد وسيلة إدارية تستخدم في الحد من التلوث والفاقد، ودعم الإدارة في تخفيض التكاليف البيئية وفحص أثر المنتجات وخدمات وأنشطة المؤسسة على البيئة الداخلية والخارجية، والاهتمام بقرارات تقييم الاستثمارات للحد من الآثار العكسية على البيئة وتحسين الأداء البيئي، وأيضاً التقرير عن تكاليف الالتزامات البيئية التي حدثت، وبيان الأنشطة البيئية الخاصة بالمنع والرقابة وإصلاح الأضرار البيئية.
- 6- **بعد المحاسبة الإدارية البيئية:** يعتبر تقييم الأداء البيئي من خلال هذا البعد أداة منهجية تهدف إلى تحديد وقياس وتحليل وتفسير وتوصيل المعلومات البيئية المالية والعينية اللازمة لمساعدة إدارة المؤسسة لإنجاز أهدافها وتحسين أدائها البيئي.

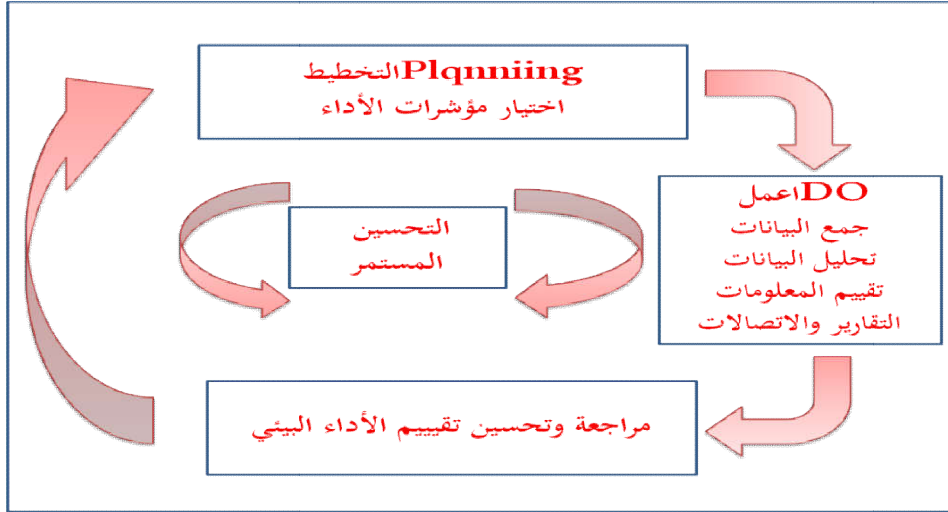
¹ -مهاوات لعبيدي، مرجع سابق، ص ص 127-128.

7- بعد النظم الإدارة البيئية: يعتبر تقييم الأداء البيئي من خلال هذا البعد سلسلة من الإجراءات والوسائل لتحديد الآثار البيئية المحتملة وتقييمها وكذلك تقييم التشريعات والسياسات والبرامج المعنية بالبيئة، والإفصاح عنها في صورة معلومات عامة للجمهور.

الفرع الرابع: مؤشرات الأداء البيئي

لوصف السمات البيئية وإنشاء معايير الأداء البيئي وتقييمه فإن المعيار ISO 14031 أعد ليكون ملائماً وقابلاً للتطبيق على جميع أنظمة الإدارة والذي يدعو المؤسسة لتسجيل المعلومات لمتابعة أداؤها البيئي وهذا ما يوضحه نموذج التحسين المستمر في الشكل الآتي:

الشكل رقم (2-5) : تقييم الأداء البيئي



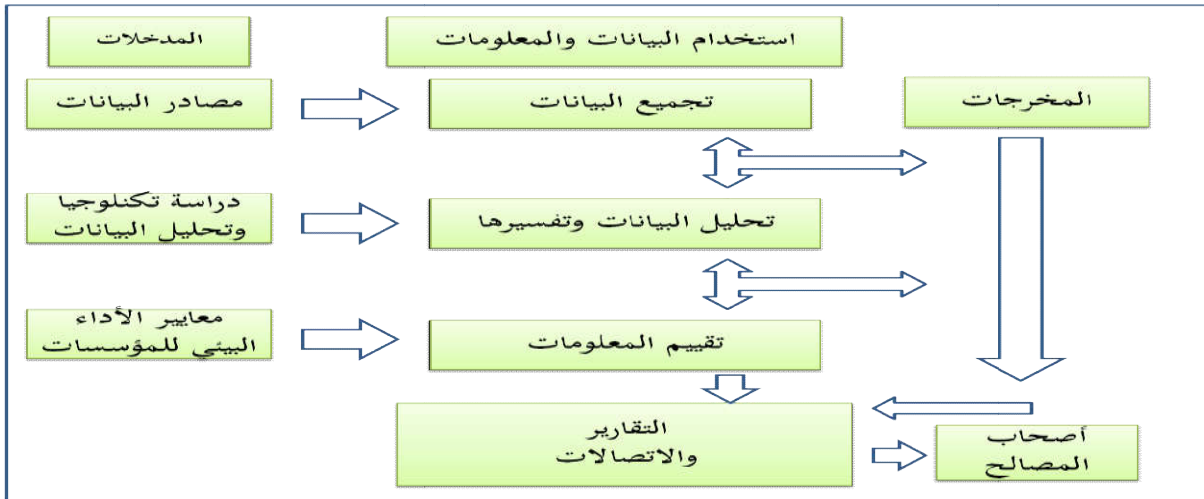
source: NS , ISO14031, Environmental Management – Environmental Performance Evaluation_Guidelines .2000 fr/IMG/pdf .

يوضح الشكل ثلاث فعاليات هي:

أ- التخطيط: تركز عملية التخطيط على اختيار المؤشرات التي يجب أن تكون مستندة على السمات البيئية الهامة حيث يميز المعيار بين نوعين من المؤشرات:

- 1) مؤشرات الشروط البيئية: وهي معلومات حول المؤشرات البيئية المحلية والعالمية.
- 2) مؤشرات الأداء البيئي: كذلك يركز على المدخلات المهمة مجال تركيز برنامج تقييم الأداء البيئي وقد تمثل هذه المدخلات المعلومات التي تحتاجها الإدارة لتأييد السياسة والأهداف البيئية بالإضافة إلى معلومات عن النشاطات والمنتجات التي تؤدي إلى تقليل التكاليف ومعرفة البيانات وعدد المؤشرات المطلوبة ويتم برنامج تقييم الأداء البيئي ليتلاءم مع أنظمة الإدارة البيئية للمؤسسة كما يجب تحديد العدد الكافي للمؤشرات التي تعطي معلومات كافية للإدارة.
- ب- العمل: تتضمن هذه العملية جمع البيانات وتحويلها إلى معلومات وتقييم هذه المعلومات للحصول على نتائج ويوضحها الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-5): جمع البيانات وتحويلها إلى معلومات وتقييم هذه المعلومات للحصول على النتائج



source: BS, EN, ISO14031, Environmental Management Environmental Performance Evaluation, Guidelines .2000 fr/IMG/pdf .

ويؤكد (Putnam)¹ أنه يتم جمع البيانات من مصادر البيانات مثل التعليمات وإجازات التشغيل وسجلات نظم الإدارة البيئية وبيانات الإنتاج وقوائم الشحن للنفايات الخطرة وكذلك تقارير الأجهزة الحكومية وبيانات عملية المراقبة بالإضافة إلى تخزين المواد الكيميائية والميزانية الرئيسية حيث يجب تجميع تلك البيانات ومعالجتها باستخدام الطرق العلمية بالشكل الذي يؤدي إلى الحصول على التفسيرات بصورة متكاملة ويجب أن تكون قابلة للإثبات ويتم مراجعتها وفقا للمعايير ومن خلال استخدام التحليل إحصائي يتم تحويل تلك البيانات إلى معلومات وباستخدام بعض الأدوات الإحصائية مثل المدرج الإحصائي ولوحات المراقبة وبعدها يتم مقارنة المعلومات بالمعايير المحددة وأهداف الأداء للمنظمة وبعدها يتم توصيل المعلومات إلى أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين من خلال التقارير المتضمنة نقاط مهمة عن النشاط والالتزام برنامج EPE ومؤشرات الأداء والسمات البيئية وفرص تحسين الأداء وغيرها.

ج- مراجعة وتحسين الأداء: إن نتائج EPE يجب أن تستعمل من قبل الإدارة لتطوير - وبشكل مستمر- لتمييز فرص تحسين الأداء البيئي للمنظمات ونظامها البيئي.² EMS كما أن المواصفة ISO14001 تهتم بتمييز التحسينات لنظام الإدارة البيئية والذي يعرض بصورة مستمرة فرص منع التلوث وهو مطلب لإبقاء الشهادة سواء تم تصديقها أو لم يتم فإن مراجعة نتائج EPE يجب أن تشمل³

- 1- كلف منافع البرنامج
- 2- مدى ملائمة المعايير للأداء
- 3- مدى ملائمة مؤشرات الأداء التي تم اختيارها
- 4- نوعية البيانات وطريقة جمعها

¹ -Patnam ,David, op cite ,2002, p 4.

² - Anderson , Steward . **Environmental Performance Evaluation And Development** , Thy Environmental Performance Evaluation Report , January. 2003. fr/IMG/pdf .

³ - Patnam ,David, op cite , 2002,P. 8

الفرع الخامس: مزايا تقييم الأداء البيئي والصعوبات التي يواجهها

أولاً: مزايا تقييم الأداء البيئي

إن التزام المؤسسة بتنفيذها لتقييم الأداء البيئي مهم جدا حيث يتكيف بحسب الحجم والشروط الجغرافية ونمط المؤسسة وكذلك حاجاتها وأولوياتها فالمعلومات المتحصل عليها من خلال تقييم الأداء البيئي يمكن أن يفيد المؤسسة فيما يلي:

- تحديد جميع الأنشطة المهمة من خلال وضع شروط الأداء البيئي.
- تحديد الآثار البيئية المهمة.
- تحديد إمكانية تسيير أفضل للآثار البيئية.
- تحديد الرغبات المشتركة من خلال الأداء البيئي¹
- التزويد بمقياس للتطوير المستمر.
- إبراز الأساليب الصديقة للبيئة والموارد والتدريب المطلوبة للامتثال للأنظمة البيئية.
- مراقبة وتتبع العلاقات بين جهود الإدارة والاستثمار المالي والأداء.
- تحقيق فعالية التكلفة عند اختيار طرق الإدارة البيئية.
- تأسيس معايير لعملية الإدارة البيئية
- تعزيز الإيصال وتبادل المعلومات البيئية.
- زيادة درجة تنافسية المؤسسة وفرصها الإستراتيجية²

ثانياً: صعوبات تقييم الأداء البيئي

يرى Stuart أن تقييم الأداء البيئي للمؤسسة صعب ومعقد بسبب اختلاف نوعيات الأداء وصعوبة إيجاد المعلومات اللازمة لوضع المقاييس البيئية في الشكل المناسب، وبسبب صعوبة استخدام معايير خارجية في وضع المؤشرات. اتجه كثير من مديري البيئة إلى مداخل تقييمية لجعل الأرقام ذات دلالة.

- 1- **التشكيل (صياغة):** يتم استخدامه بعد معرفة المسائل التي يجب أن تقاس وكيفية قياسها، ويكون المؤشر فيه على شكل نسبة، وتتم بصورة أفضل عندما يتم تكوين النسبة بين المؤشرات المرتبطة بسلسلة النسب والتأثير وحيث أن التأثيرات البيئية تمثل آثاراً جانبية لأنشطة المؤسسة فإن هناك ندرة في إيجاد رابطة مباشرة بين المؤشر وأي عنصر تقيسه المؤسسة كجزء من عملياتها.
- 2- **الاتجاهات:** يتم مقارنة الرقم خلال فترات زمنية، للمساعدة على إظهار اتجاهات الأداء وذلك المدخل ليتجنب مشكلة إيجاد تفسير تام لكيفية حدوث التأثيرات البيئية، إلا أن فائدته محدودة بالنسبة لبيانات الاتجاهات حيث انه لا يظهر العناصر التي تحرك المؤشرات ومن ثم لا يوضح كيفية تغير الاتجاهات في المستقبل .

¹ - نادية راضي عبد الحليم، **دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الأزهر، مصر، المجلد 21، العدد 2، ديسمبر 2005، ص 25.

² - زين الدين بروش، جابر دهيمي، مرجع سابق، ص 661

3-مقارنة الأداء المرجعي: ويتم عن طريق مقارنة المؤشرات في المؤسسة بمثيلاتها في المؤسسات الأخرى، ويكمن التحدي في تحديد الحالات المشابهة بدرجة دقيقة التي يكون فيها قياس مؤشر معين له نفس المعنى في كلا المؤسساتين ، والمؤشرات البيئية قد تكون ذات أسباب مختلفة ومن ثم تظهر مشاكل في تقدير التشابه والاختلاف بين المؤسسات.

وقد لوحظ في الآونة الأخيرة تقارب الاتجاهات في المداخل النظرية والعملية لتقييم الأداء البيئي حيث تقوم المؤسسات المهنية بتطوير مقاييس تقييم الأداء وتقييم استخدام المؤشرات المتعددة للأداء البيئي وتصميم أطر لإعداد التقارير النمطية مما يرسى أسس نظام قياس نمطي يسمح للمؤسسات بإدارة أدائها البيئي بطريقة أكثر استلزاما وبمقارنة ذلك الأداء بالمستهدف بصورة متواصلة¹

¹ - نادية راضي عبد الحليم، مرجع سابق، ص 10

المبحث الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الأداء البيئي

إن القضايا البيئية والمسؤولية الاجتماعية ترتبط ببعضها البعض بعلاقات تكامل واعتماد متبادل، فلا يمكن تحقيق المسؤولية الاجتماعية على قاعدة من الموارد البيئية المتدهورة، كما أنه لا يمكن حماية البيئة إذا أهملت المسؤولية الاجتماعية ولا تحمل تكلفة الأضرار البيئية، وقد بدأ واضحاً في السنوات الأخيرة على المستوى الدولي والمحلي أن أهمية البيئة وحمايتها وتنميتها وذلك لما يحدث فيها من مشاكل عدة أهمها استنزاف الموارد الطبيعية بمعدلات تفوق معدلات تجدها والتلوث المادي الناتج عن المخلفات وبقايا العملية الزراعية والصناعية، وعدم قدرة البيئة على امتصاص واستيعاب كمية عناصر التلوث الذي يلقي في البحار، الأنهار، التربة، . . .

كل هذه المشاكل نتجت بسبب إهمال البعد البيئي عند إعداد الخطط وتنفيذ السياسات الاقتصادية وما يتبعها من عمليات التنمية المختلفة دون تحمل المسؤولية إزاء المجتمع الذي تعمل فيه.

المطلب الأول: إستراتيجية الأداء البيئي في ظل المسؤولية الاجتماعية

إن البيئة الطبيعية تقدم فرصاً جديدة لكسب الميزة التنافسية، كما أن الأداء البيئي الاجتماعي والاقتصادي في تفضيلات الزبائن الخضر يقدم فرصاً جديدة لكسب الميزة التنافسية، وفي المقابل فإن المنافسة الأكثر استجابة لمطالب البيئة الطبيعية والاجتماعية تمثل تحدياً للمؤسسة ولأعمالها عند عدم مراعاتها للمسؤولية الاجتماعية في إستراتيجيتها الحالية والمستقبلية.

وحسب براتيما بانسال (p. Bansal)، فإن هناك ثلاثة أسباب تكمن وراء تبني إستراتيجية الأداء البيئي¹:

أولاً: كسب الميزة التنافسية البيئية (رافعة الفرص):

إن المؤسسات تدرك اليوم أكثر من أي وقت مضى أن البيئة في حالات كثيرة يمكن أن تمثل بعداً من أبعاد الأداء الاستراتيجي إلى جانب التكلفة، الجودة، الاعتمادية، المرونة. وإن هذه الميزة التنافسية القائمة على البيئية يمكن أن تلمس أبعادها القوية فيما يأتي:

- تمييز المنتج البيئي (Environmental Product Differentiation)²: حيث أن المؤسسات تدخل تغييرات على منتجاتها ليكون أكثر إيجابية للبيئة وأقل آثاراً سلبية عليها بطريقة تتفوق فيها على منافسيها في المنتجات المماثلة من جهة، ويمكن لها أن تفرض علاوة في السعر جراء هذا التمييز الذي يلقي قبولا واسعاً في السوق من جهة أخرى. ومن وجهة نظر الاقتصاد الجزئي فإن تمييز المنتج يعني ظهور أسواق جديدة وهذا ما نجده مثلاً في منتجات مثل في لترات الماء والماء المعبأ رغم وجود ماء الإسالة.
- الشريحة السوقية: إذا كانت المؤسسات تبني إستراتيجية التركيز (Focus Strategy) للاستجابة للحاجات الخاصة للشريحة السوقية وتفصيل منتجاتها وخدماتها حسب تلك الحاجات الخاصة. فالزبائن الخضر يمثلون اليوم في الكثير من دول العالم شريحة سوقية جديدة لها خصائصها ومطالبها البيئية التي يمكن تجسيدها في نوع معين من المنتجات هي المنتجات الخضراء الودية بيئياً.
- الميزة المستدامة (Sustainable Advantage): حيث أن المؤسسات أصبحت تطور قدراتها القائمة على الموارد المستدامة باستخدام الطاقة المتجددة (الشمس و الرياح) بدلاً من الطاقة الكهربائية المنتجة من مراحل الفحم وتوربينات النفط أو من المفاعلات النووية.

¹- Pratima Bansal and E. Howard (ed) : **Business and the Nature Environment**, Butterworth Heinemann, Oxford, 1997, pp173-194

²-Forest L. Reinhardt, **Environmental Differentiation Product**, California, Management Riview, Vol (40),No (4) Summer1998,pp 43-73.

ثانيا : تجنب عدم الميزة التنافسية : إن البيئة لا تقدم للمؤسسة فرصا لكسب ميزة تنافسية بل إنها تفرض تهديدات يمكن أن تحرم المؤسسة من الميزة التنافسية أمام منافسيها. وهذا ما يمكن أن يتم بطريقتين:

- إذا كانت المؤسسات لا تستجيب للفرص البيئية ومنافسيها يستجيبون ففي هذه الحالة فإنها تخاطر بالميزة التنافسية التي تتمتع بها، لأنها يجب أن تستجيب بسرعة للتغيير لحاصل في حاجات ورغبات زبائنها وإلا تفقد حصتها في السوق.
- عند عدم الاستجابة بسرعة لحاجات البيئة فإنها تخاطر بخسارة دعم أطراف المصلحة وبالتالي فقدان الشرعية بين أصحاب المصلحة وهذا يؤدي إلى عدم الشراء من الزبائن. العاملون لا يقدمون أفضل ما لديهم، حملة الأسهم يبيعون ترخيص العمل الممنوح للمؤسسة¹

ويمكن إضافة تهديد آخر يتمثل في اللوائح بما في ذلك المعايير القياسية البيئية الدولية (ISO14000) كمطالب على المؤسسة الالتزام بها لتجنب المساءلة القانونية أو تتجنب خسارة فرصة الدخول إلى الأسواق الخارجية.

ثالثا: العمل بمسؤولية اجتماعية

إن المؤسسات أصبحت أكثر حساسية إزاء ما يجول في المجتمع وقضاياها الاجتماعية والبيئية . وإن الشعور الطيب والممارسة الأفضل في مثل هذه الحالة تتمثل في استجابة المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية من خلال التوفيق بين الربح الذي تسعى إليه وتوحي ما هو خاطئ في ذلك. وهذا سيكون لصالح سمعة المؤسسة وصورتها الذهنية كميزة طويلة الأمد. والواقع أن العمل بمسؤولية اجتماعية يرتبط بمواطنة المؤسسة التي ترتبط بالالتزام المؤسسة بالصحة والسلامة العامة والقضايا البيئية وقيامها بمبادرات في دعم البرامج والمشروعات البيئية العامة في المجتمع. وقد تكون هناك حاجة حقيقية لإيجاد جوائز بيئية تمنح للمؤسسات المتفوقة بيئيا في سياستها وبرامجها وإجراءاتها الوقائية الخضراء، خاصة وأن جوائز الجودة البريطانية والأوروبية والأمريكية (مالكوم بالدرج) لم تعطي للبيئة إلا حيزا محدودا . فجائزة الجودة الأوروبية (EQA) لم تخصص سوى 6% لعامل التأثير على المجتمع². أما الجائزة الأمريكية فمن 1000 نقطة هي مجموع نقاط المخصصة للعوامل السبعة، أعطيت 25 نقطة فقط للمعايير الخاصة بالمسؤولية العامة ومواطنة المؤسسة .

وتجنبنا لذلك فقد أوجبت وزارة التجارة في لائحة المحكمين ما يجعل أخذ البيئة في الاعتبار ممكنا. فإذا كان نظام مؤسسة ما من المستوى العالمي ولكن سجلها الأخلاقي والبيئي ذو سمعة سيئة فإنها لا تناسب لأن تكون نموذجا وتربح الجائزة³.

إن تبني الإستراتيجية البيئية الخضراء يستدعي تحضير الأبعاد التنظيمية وهذا ما يمكن تحقيقه من بالأساءة السبعة (SEVEN S) لإطار ماكينزي وهذه الأبعاد تتكون من ثلاثة أبعاد صلبة هي: الإستراتيجية، الهيكل، النظم، وأربعة إبعاد ناعمة: الأهداف العليا، الملاك أو الأفراد، المهارات، الأسلوب. والشكل الموالي يوضح تحضير هذه الأبعاد السبعة كنموذج مقترح لعملية تحضير المؤسسة ومع أهمية هذا النموذج إلا أننا نجد أن النموذج الذي قدمناه في مستوياته الثلاث يوضح أبعاد هذه العملية بشكل أكثر مرونة وشمولا للمؤسسات.

المطلب الثاني: أخلاقيات الإدارة والمسؤولية البيئية

إذا كانت الأعمال تقوم من أجل أقصى الأرباح لأن الربح هو من طبيعة الأعمال، وأن أخلاقيات الإدارة هي اختيار ما هو أخلاقي بغض النظر إذا كان ينسجم مع معايير الأعمال أم لا، فإن المقابلة التي يمكن إن نضعها بالعلاقة مع البيئة هي: إذا كانت الأعمال تقوم من

¹ - P. Babsal, op cit, pp 184-185.

² -Gail Freeman and J. Balkwill. **Management in Engineering**, Prentice Hall, London, p50, 1996.

³ - ستيفن جورج وأرنولد ويمر كيرتش ، **إدارة الجودة الشاملة**، ترجمة حسين حسنين، عمان ، 1998 ص 279.

أجل البيئة لا محدودة الموارد و سلع بيئية مجانية وتكاليف بيئية خارجية يتحملها المجتمع والطبيعة فإن المسؤولية الاجتماعية هي إدارة التوازن في علاقة الأعمال بالبيئة من خلال التأكيد على محدودية الموارد وكون السلع البيئية ذات تكلفة شأها شأن عوامل الإنتاج الأخرى كالعامل ورأس المال، وبالتالي فهي تكلفة داخلية على من يستخدمها أو يفسدها أو يلوثها أن يتحملها. في حين تكون أخلاقيات الإدارة هي الخطوة اللاحقة الأبعد في اعتبار التلوث عملا غير مسؤول وغير أخلاقي. في الحالات الآتية:

- أن يكون لدى المؤسسة القدرة على تجنب التلوث (حماية الموارد البيئية) ولم تقم بذلك.
 - أن يكون لدى هذه المؤسسة إمكانية محتملة لتجنب التلوث (أو حماية الموارد البيئية) ولم تحاول القيام بذلك.
 - أن يكون بإمكان المؤسسات (عن طريق الاستثمار أو الابتكار) تخفيض التلوث ولم تبذل الجهد من أجل ذلك.
 - أن تكون للمؤسسة فرصة لتجنب التلوث أو التخفيض منه ولا تقوم بذلك لأن التلوث لديها ضمن الحدود المسموحة قانونا.
 - أن تتجنب المؤسسات التلوث في بلد أو إقليم معين لوجود لوائح وتشريعات بيئية (كما في الدول المتقدمة) ولا تتجنب التلوث في بلدان أو أقاليم أخرى لعدم وجود مثل هذه اللوائح والتشريعات (كما في الدول النامية).
 - أن لا تعمل المؤسسات على بلورة اتجاه جدي وفعال من أجل تحسين أدائها البيئي رغم إدراكها بإمكانية تحقيق ذلك، إلا أنها لا تريد أن تكون هي المبادر في المجال أو لأنها تدرك أن أرباحها الآتية سوف تتأثر سلبا بذلك.
- إن أية حالة من هذه الحالات تكشف عن جانب من المسؤولية الأخلاقية التي تتجاوز مسؤولية الأعمال الضيقة بكثير وتتجاوز المسؤولية الاجتماعية في الحدود الملزمة قانونا للمؤسسات من أجل حماية البيئة. لأن ما هو أخلاقي هو الحالة المثالية الذاتية في توحى المنافع وتجنب الضرر بالآخر بحدود تتجاوز حدود القانون أو قواعد اللعبة مادامت الأخلاقيات نفسها في أغلب الحالات خارج لعبة الأعمال، ومادامت المعايير الأخلاقية لا يمكن أن تحسب بالوحدات النقدية التي تفرضها معايير الأعمال.
- وإذا كانت الأعمال أصبحت أكثر ميلا للاستجابة لتخضير أداء مؤسساتها، فإن هذا لن يعني بالتأكيد أن المؤسسات في سياساتها وبرامجها متماثلة في تحمل مسؤولياتها القانونية. فبعض المؤسسات لا زال يميل إلى دفع الغرامات وقبول المقاضاة والتكاليف القانونية على تحمل المسؤولية الأخلاقية، في حين أن البعض الآخر يقبل هذه المسؤولية في حدود ما يفرضه القانون.
- ومؤسسات أخرى واستنادا إلى الأفكار الذكية لروح الأعمال والمقاولة أخذت تحول الميدان البيئي ضمن المسؤولية الاجتماعية إلى فرصة استثمارية وميزة تنافسية. وفي هذه الحالة فإن الروح الطيبة أو العمل الطيب الودي كما يسميه شوماخر (E. F. Schumacher) يكون منظورا بنظارات الأعمال الخاصة سواء في خفض التكلفة أو خفض النفقات للتوفير في تكلفة التخلص منها. ومع ذلك فإن البعد الخيري والاقتصادي والقانوني في العمل البيئي يمكن أن يظهر في الأداء البيئي في حالات أخرى تتجاوز الممارسات الأخيرة كما في الابتكار من أجل البيئة (ابتكار تكنولوجيا آمنة ونظيفة)، إطلاق برامج رائدة حول تطوير المؤسسات في حماية البيئة، برامج التوعية البيئية، دعم البرامج الخيرية من أجل البيئة، الاستقامة الكاملة إزاء كل نشاط من أنشطة المؤسسة إزاء البيئة، . . . ولعل مثل هذه المبادرات الإيجابية التطوعية هي ما يعتمد عليه في الإدارة. وهو ما يفسر لماذا تعطى الجوائز البيئية للمؤسسات التي تعمل ما هو أبعد من القانون وأن تكون في مقدمة المؤسسات التي تعمل معها في نفس الصناعة.¹

¹- M. E. Porter and C. V. D. Lind , **Green and Competitive** : Ending the stalemate ,HBR , Vol (73), No. (5), Sep-Oct 1995, p132.

وبما يجعلها قادرة على أن تجذب صناعتها كلها إلى مبادرات وممارسات بيئية، أخلاقية، خيرية، واقتصادية في المؤسسات فإن أخلاقيات الإدارة البيئية تشير إلى مجموعة القواعد أو المبادئ السلوكية التي تحكم على السلوك الإنساني حيال البيئة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والطبيعية. وإذا كانت الأخلاقيات تتجه نحو فرض الاشتراطات البيئية ضمن كل خطط الأعمال والأنشطة البشرية. فإن ذلك يمكن أن يظهر من خلال الجوانب الثلاثة التالية:

1- العلاقة بين الفرد والمؤسسة

أن الفرد في المؤسسة يمكن أن يكون مبادرا بيئيا وفي هذه الحالة يكون قد ساهم في تخضير المؤسسة من خلال تطبيق مسؤولياته الاجتماعية، كما يمكن أن يكون منفذا جيدا لأهداف ومستهدفات المؤسسة البيئية وفي هذه الحالة فإنه يعمل على مساعدة بالخبرة والجهد والحماسة من أجل إنجاح سياستها البيئية، أو قد يكون لا مباليا وسلبيا وفي هذه الحالة فإنه قد يكون أداة معادية للبيئة ليس لأن المؤسسة تريد ذلك وإنما معايير الكفاءة المعتادة عليها تشجع على أن مسؤولا اجتماعيا كذلك. ومن جهة أخرى فإن على المؤسسة مسؤولية توعية الأفراد بأهدافها ومتابعة الأفراد من أجل تنفيذ هذه المسؤولية، فالذين يبادرون ويحققون الإنجازات البيئية يجب أن يحصل على الحوافز الملائمة والذين يكون أداءهم البيئي غير ملائم تتم مساءلتهم.

2- علاقة المؤسسة بالمؤسسة

إن المؤسسة يجب أن تقدم أفضل ما لديها في تعاملاتها البيئية مع المؤسسات، ولأن موضوع العلاقة هي المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي فإن المؤسسات التي لديها التزام بيئي عالي تقوم بإتاحة المعرفة والخبرة التي لديها للمؤسسات الأخرى في القضايا الخطرة والضارة للبيئة والحياة المرتبطة بالبيئة في تحسين أدائها البيئي، وإن الميزة التنافسية الخضراء يجب أن لا تفهم بالمعنى الضيق الذي يعني الإكثار المعرفي والأسرار التجارية. وإنما بصيغة التحسينات الأفضل والابتكار الأسبق من أجل تحسين الأداء أو الإنجاز البيئي مقارنة بالمنافسين. إن الذين درسوا المسؤولية القائمة على المعرفة أكدوا على أن تقاسم المسؤولية الاجتماعية من كل فرد أو مؤسسة ليست إستراتيجية مثلى شأنها شأن من يحتفظ بكل شيء لنفسه.¹

3- مدونة الأخلاقيات البيئية

إذا كانت المؤسسات قد تبنت في الماضي مدونات أخلاقيات الإدارة أو الأعمال، فإنها مطالبة اليوم في مواجهة تفاقم المشكلات البيئية المهدة حياة الأعمال بتبني المسؤولية الأخلاقية بجانب الأداء البيئي التي تتضمن مجموعة المبادئ والمعايير الأخلاقية البيئية والتي تعتبر أحد أركان إقامة المؤسسة لعلاقات مع الجمهور والأطراف المعنية في البيئة. حيث أن تخضير المؤسسة يزيد من تعامل المؤسسات والأفراد معها ويزيد من قيمة المؤسسة السوقية.

إن هذا التجسيد للمسؤولية الأخلاقية نحو البيئة يمكن أن يساعد المؤسسة في تحقيق منافع عديدة على صعيد الأعمال وعلى صعيد الأداء البيئي، وهذا ما يمكن توضيحه:

- إن المسؤولية الأخلاقية نحو البيئة يمكن أن تعمل على تبني رؤية بيئية تعمل على تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة اعتمادا على الفرص التي باتت البيئة توفرها للمؤسسات من أجل تقديم حلول بيئية للمشكلات البيئية التي أصبحت الكثير من المؤسسات ملزمة بحلها

¹-H. N. Rothberg and G. S. Erickson : **From k knowledge to intelligence,Elsevier, Amsterdam**, p54. fi/IMG/pdf .

قانونا أو هي تقع تحت تأثير رأي عام أصبح أكثر تفهما للحاجات البيئية وأكثر استعدادا لاتخاذ مواقف ضد المؤسسات التي تخل بمسؤولياتها البيئية.

- إن المسؤولية الأخلاقية نحو البيئة يمكن أن تعمل على تعزيز سمعة المؤسسة في السوق والمجتمع. ولا شك أن السمعة تمثل أحد الأصول المهمة في المؤسسات. وهذه السمعة أصبحت مهمة في تعامل المؤسسات الأخرى معها.
- إن المسؤولية الأخلاقية نحو البيئة يمكن أن تساهم في جعل الأفراد أكثر فخرا بمؤسستهم والعمل على البقاء بها والمشاركة الفعالة في تحسين الأداء البيئي وتنفيذ برامجها.
- المسؤولية الأخلاقية نحو البيئة تزيد من كسب النشاط البيئي والهيئات البيئية إلى جانب المؤسسة بهذا القدر أو ذلك بما يجنبها شد الضغوط التي باتت تمارسها هذه الهيئات لتحميل المؤسسة على اتخاذ ما يلزم بيئيا.
- ولا شك أن المسؤولية الاجتماعية ضرورية في أبعادها الأساسية لأنها تمنع أولا التهاون في استغلال الموارد المتاحة وترشيد استخدامها، كما أنها تحفز من أجل التحسين المستمر والابتكار للمفاهيم والأساليب من أجل التفوق في السوق.
- وفي مجال الأداء البيئي فإن المسؤولية الاجتماعية بعدها الاقتصادي تعمل على حث المؤسسات على: تحسين تكنولوجياتها وعملياتها ومنتجاتها لتكون أكثر ملائمة للبيئة، عند تطوير مجال جديد من مجالات الأعمال لأجهزة الرقابة على التلوث وحماية البيئة (فرص جديدة للأعمال، عند إدخال ابتكارات خضراء تتعلق بالطاقة المتجددة والحلقة المغلقة لاستخدام الموارد والمواد وإعادة تدويرها وغير ذلك الكثير من الممارسات التي تحسب لصالح البيئة. وفي مقابل ذلك فإن الضغوط التنافسية يمكن أن تعمل بالضد من البيئة تماما. فالمنافسة ما بين المؤسسات عادة ما تثير أمام اعتماد المفاهيم والأساليب البيئية عقبات مثل:
- عقبة تحويل المخرجات إلى مدخلات: معناه إلى تكاليف بيئية تتحملها المؤسسة شأنها شأن التكاليف الأخرى الخاصة برأس المال والعمل والمواد.
- عقبة المؤسسات المنافسة الأخرى: إن المؤسسة التي تأخذ بتكاليف البرامج البيئية يمكن أن يؤدي ذلك إلى تهديد ميزتها التنافسية إزاء المؤسسات الأخرى فما دامت المؤسسات الأخرى لسعيها من أجل التفوق في المنافسة لا تأخذ بتلك البرامج فإن المؤسسة بدون شك ستتحمل تكاليف إضافية لا تتحملها المؤسسات الأخرى في الخارج.
- عقبة بقية العالم: وهذه العقبة جديدة في ظل العولمة. فالمؤسسات اليوم تتنافس على المستوى العالمي، فإذا كانت المؤسسات في الدول الأخرى التي تنافسها لا تتحمل تكاليف بيئية فإنها ستواجه انحصارا لحصتها في السوق العالمية أمام المؤسسات الأخرى في العالم.

المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية المستديرة للبيئة (آفاق مستقبلية)

رغم أن المؤسسات تعيش بقوة الماضي وتعتر بالأداء الحالي. فإنها لا تسعى فقط من اجل البقاء وإنما بأولوية خاصة تسعى للنمو في المستقبل. وذلك لأنها تدرك إن قوة الماضي مهما تكن عظيمة فان أفضل مكانة لهذه القوة سيكون في المتحف التاريخي الخاص بتطور مجالها. وان المستقبل هو وحده الحكم على من يتفوق بالمعايير الزمنية الأطول عمرا، كما إن أفضل الأداء في الوقت الحاضر لن يكون إلا عبرة وربما ندما إذا لم يستمر في الفترة القادمة وان قصة بيتر و وترمان (peters and waterman) مع المؤسسات المتميزة تقدم دليلا على هشاشة الأداء الحالي للمؤسسات بدون رؤية للمستقبل. فلقد اصدرنا في عام 1982 كتابهما ذائع الصيت والأكثر مبيعا في وقته الذي تناولوا فيه تفسير كيف يتم صنع النجاح في أفضل المؤسسات الأمريكية المتميزة بالأداء المتميز الحالي مقارنة بالمؤسسات الأخرى

في بداية الثمانينات. ولقد ظهر بعد مرور سنتين فقط على صدور الكتاب إن أربعة عشر مؤسسة من المؤسسات الممتازة التي أشار لها الكتاب مرت بأوقات عصبية.¹

والأكثر أهمية هو إن الأداء الممتاز في المؤسسات الممتازة في الوقت الحاضر لن يكون بالضرورة كذلك في المستقبل. وهذا ما يتطلب رؤية إلى المستقبل وحاجاته ومتطلباته التي قد لا تبدو اليوم إلا كوميضات ودعوات وسط صحب الحاجات الآنية وإلحاحها. وما نريد إن نقدمه من رؤية من اجل المستقبل هو إن البعد البيئي الأخصر للإعمال سيكون بعدا حقيقيا وقويا مثله مثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وكأحد إبعاد الأداء الاستراتيجي إلى جانب أبعاد الأداء الأخرى: التكلفة. الجودة. المرونة. الاعتمادية. الابتكار. وإذا كانت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وبشكل خاص الأخلاقيات البيئية تؤدي إلى السمعة الطيبة والثقة والولاء للمؤسسات من قبل العاملين والموردين والزبائن وتعاطف الجمهور والحكومة. فان البعد الاستراتيجي سيتمثل في الميزة التنافسية المستدامة والقدرة على تجنب أية ميزة للمنافسين في المجال البيئي. وإذا كان الدرس لمؤسسة "انتل" حيث الأداء والابتكار المتميزين وفق معايير الأعمال يتراصفان مع الأداء السيئ جدا وفق المعايير البيئية فان الكثير من مؤسسات الأعمال ذات المعايير والمفاهيم التقليدية تعاني من نفس المشكلات مما يجعل المستقبل حافلا بالمفاجآت إذا ما استمرت هذه المؤسسات غير القادرة على الاستجابة للمطالب البيئية بنفس الطريقة الفعالة أو الابتكارية التي يتم العمل بها حاليا.

والواقع أن الرؤية التي نقدمها من اجل المستقبل لا تنفصل عما تقوم به حاليا بعض المؤسسات المتنورة بيئيا التي أخذت أو بادرت بتبني وتطوير المفاهيم والممارسات المسؤولية الاجتماعية بيئيا وان بعض جوانب هذه الرؤية هي مؤشرات للتطور القادم في هذا المجال. ونعرض فيما يأتي أهم مرتكزات ومؤشرات هذه الرؤية:

- تبني إستراتيجية بيئية تكون بمثابة إستراتيجية وظيفة ضمن إستراتيجية المؤسسة الكلية تأكيدا على أن الأداء البيئي المتميز للمؤسسة في إطار إدارة المسؤولية الاجتماعية سيكون مصدرا للميزة التنافسية المستدامة.
- تبني مدونة السلوك البيئي للمؤسسة والتي ستمثل مرشدا لما يجب فعله وما لا يجب فعله من قبل المؤسسة والعاملين فيها بالعلاقة مع البيئة والمسؤولية الاجتماعية.
- تبني الموازنة البيئية الإيجابية لصالح الجيد البيئي لأعمال المؤسسة (تحسينات الأداء البيئي في إطار مواد. عمليات. منتجات خضراء. وبرامج بيئية مستدامة. الخ) وعلى حساب السيئ البيئي (مواد وعمليات ومنتجات غير ودية بيئية. أنشطة في مجالات غير ملائمة بيئيا. الخ). وهذا يتطلب إعادة تقييم إستراتيجية المؤسسة من اجل المسؤولية الاجتماعية في هذه الإستراتيجية. وفي حالة عدم القدرة على تحقيق ذلك. فان على المؤسسات تبني مفهوم المحايد الكربوني (100%)
- البعد التنظيمي البيئي والبنية التحتية البيئية للمؤسسة، تكون بإيجاد إدارة متخصصة في تحديد معايير المسؤولية الاجتماعية إضافة إلى وحدات ومختبرات الرصد والقياس والتقييم البيئي لأنشطة وأعمال المؤسسة
- تبني التحسين البيئي المستمر حيث أن التحسينات الصغيرة التي يمكن أن تتحقق في جميع الوظائف والأنشطة والمستويات ستؤدي إلى نتائج كبيرة. ولاشك إنه في مثل هذا التحسين البيئي المستمر يتطلب مشاركة جميع العاملين وتدريبهم وتحفيزهم على المسؤولية

¹ -Robert Kriente, Managment Houghton Boston, 1989 ,pp 81-82. fr/IMG/pdf.

- الاجتماعية من أجل المشاركة في ذلك. مع التأكيد على أن الاهتمام البيئي العالي من قبل المؤسسة سيكون له تأثير إيجابي واضح على التزام العاملين وولائهم للمؤسسة.
- يتزايد اهتمام المؤسسات بالابتكار الأخضر وبمعايير المسؤولية الاجتماعية المتطورة بعد أن تصبح أكثر استعدادا وخبرة بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة وبعتماد المعايير البيئية بالعلاقة مع المنافسين.
 - الاهتمام بالأداء البيئي للتكنولوجيا والمنتجات في إطار تقييم دورة الحياة وفي إطار واسع من سلسلة التوريد بدء من الموردين مرورا بالمؤسسة المصنعة والموزعين وصولا إلى الزبائن في كيفية الاستعمال وإعادة التدوير أو التخلص. ومن المحتمل أن يكون الملصق الخاص بالمنتج سيتضمن معلومات أكثر حول دورة حياة المنتج من مواده الأولية وصولا إلى مكانه الأخير.
 - إن المؤسسات التي تميل لتبني الميزة البيئية وتعمل لكي تكون مستدامة بشكل متزايد لا بد من أن تعمل بالموازات مع المسؤولية الاجتماعية على تطوير ثقافتها الخضراء المستدامة بأبعادها الصلبة والناعمة وبما يمنح هوية المؤسسة بعدا بيئيا متميزا.
 - إن المؤسسات ستضع على إعلاناتها ومنتجاتها إشارات واضحة حول حصولها على شهادة الايزو 14000 ومقرونة بشهادة الايزو 26000 الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، ومن المرجح أن يكون الاقتران عاما بين الاثنين: البيئة والمسؤولية الاجتماعية.
 - دعم المؤسسة للمشروعات والبرامج والجمعيات البيئية كوسيلة أساسية في دعم مفهوم المواطنة البيئية للمؤسسة.
 - إن ميل المؤسسات عموما إلى المزيد من التقارب بين الأسواق الداخلية والخارجية سيؤدي إلى الحاجة إلى إصدار مدونة بيئية دولية تحدد القيم والمعايير التي يجب الاسترشاد بها في مجال التلوث وانتقاله عبر الحدود وإلى الأسواق الخارجية، وكذلك في مجال تحسين الأداء البيئي في المسؤولية الاجتماعية للأعمال الخارجية.
 - إن المؤسسات في الدول النامية التي تدخل الآن مرحلة الجودة تتهيا للدخول في مرحلة الجودة البيئية والأداء البيئي وإن كان هذا سيواجهه عقبات يرتبط باستعداد المؤسسات الدولية لنقل الخبرة في مجال التكنولوجيا النظيفة والمنتجات الخضراء، وبعضها يرتبط بقدرة هذه المؤسسات في الدول النامية على الاستجابة الفعالة والكفؤة للمطالب البيئية.

خلاصة الفصل:

من خلال تناولنا للإطار النظري للأداء البيئي خلصنا إلى أن الأداء البيئي اتجاه حديث ترجع له أغلب المؤسسات الصناعية لتحقيق المزايا التنافسية وكسب ثقة العميل في منتجاتها فهي أمام تحدي كبير قائم على تحسين صورتها والرفع من قدراتها وكفاءاتها وزيادة الأفضلية التنافسية لها في قطاع نشاطها. لذلك تسعى المؤسسات الصناعية على توفير سلع وخدمات ذات كفاءة تحدث -من جهة- أقل أثر بيئي ممكن تحقيقه -ومن جهة أخرى- أقصى قيمة ممكنة لجودة الحياة.

وقد استوعبت العديد من المؤسسات الصناعية ضرورة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وإدراج مفهوم الأداء البيئي في نشاطها الاقتصادي وتطويره وتجديده بما يتماشى مع القرن الحالي.



الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية بمؤسسة

السكرية للإسمنت

تمهيد:

بعد الإحاطة النظرية للمسؤولية الاجتماعية، والتطرق إلى أبعادها والتي تؤثر بشكل مباشر على الأداء البيئي للمؤسسة، سنحاول في هذه الدراسة الميدانية بمؤسسة البسكرة للإسمنت، الوقوف على واقع أبعاد المسؤولية الاجتماعية المعتمدة في بحثنا هذا بهذه المؤسسة، من خلال معرفة مدى إدراك وتصورات الباحثين بالمؤسسة محل الدراسة لكل من (المسؤولية الخيرية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاقتصادية) ، باعتبارها من العناصر الضرورية لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، والتي تساهم كما سبق وذكرنا في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات. سنحاول في هذا الفصل تحليل ودراسة النتائج المتحصل عليها من خلال الاستبيان الموزع على عينة الدراسة، وذلك للوصول إلى تحديد العلاقة بين هذين متغيري الدراسة، وتوضيحا للأثر الذي يمكن أن تحدثه المسؤولية الاجتماعية في الأداء البيئي بالمؤسسة محل الدراسة، وكذا بحث مختلف الفروقات التي قد تكون في اجابات الباحثين حولهما وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية. وقد اعتمدنا في التحليل واستخراج النتائج على برنامج الحزم الاحصائية spss v24. وذلك بالتطرق إلى المباحث التالية هي كالاتي:

المبحث الأول: تقديم عام بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر-بسكرة-.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للبحث.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم مؤسسة البسكرة للإسمنت

من خلال هذا المبحث سنحاول التطرق لكل من تعريف المؤسسة وأهم أهداف ومهام البسكرة للإسمنت، وأخيرا محاولة تحليل الهيكل التنظيمي للبسكرة للإسمنت:¹

تعتبر مؤسسة البسكرة للإسمنت من أهم المؤسسات المتواجدة في القطر الوطني والتي يتمثل دورها في تزويد السوق الداخلية بمادة الإسمنت، فهي تلعب دور أساسي في توفير هذه المادة.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.

شركة الاسمنت "BISKRIA CIMENT" هي شركة Société Par Action (S.P.A) ، محرومة من القانون الجزائري. الغرض الرئيسي للشركة هو إنتاج وتسويق الأسمنت والمشتقات. وهي تتألف من كيان واحد يقع في مقر الشركة. إن مساهميتها جميعهم عاملون اقتصاديون جزائريون.

بطاقة فنية للمؤسسة:

- اسم الشركة: البسكرة للإسمنت
- الشكل القانوني: SPA
- رأس المال الاجتماعي: 4.284.000.000 دج
- تاريخ الإنشاء: 04-02-2009.
- قطاع النشاط: مواد البناء ، فرع الاسمنت
- النشاط الرئيسي: إنتاج وتسويق الأسمنت
- رمز نشاط: NRC: 109101
- رقم التعريف الضريبي: 698 283 024 907 000
- رقم السجل التجاري: 07 / 00 - B090242836
- موقع الشركة: دجر بلحراش برانيس ويا دي بسكرة.
- الاتصالات: فرع ومصنع الاسمنت
- العنوان: جرة بلحراش كوميون برانيس / دائرة ديجمورا / ولاية بسكرة ، الجزائر
- الهاتف: 00 213 (0)33 62 73 92
- الفاكس: 00 213 (0)33 62 73 92
- الموقع : www.biskriaciment-dz.com
- البريد الإلكتروني: contact@biskriaciment-dz.co
- اتجاه المبيعات:
- العنوان: جرة بلحراش كوميون برانيس / دائرة ديجمورا / ولاية بسكرة ، الجزائر
- الهاتف: 00 213 (0)33 62 74 62 - 00 213 (0)5 60 75 34 24 ; 00 213 (0)5 60 80 42 34

¹: بناء على وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: نشأة مؤسسة البسكرة للإسمنت.

تم إنشاء الشركة في فبراير 2009 ، من أجل المشاركة مع المشغلين الآخرين لوقف استيراد الأسمنت ، وجعله متاحًا لجميع المستهلكين وبسعر مقبول. تتماشى هذه المبادرة مع الاستراتيجية التي أطلقتها الدولة الجزائرية لتخفيض الواردات والاستعداد لعصر ما بعد النفط. كان الدافع وراء تأسيس الشركة هو حقيقة أن منشئي الشركة أنفسهم واجهوا العديد من الصعوبات في تحديد مصادر الأسمنت عندما كانوا يمارسون بالفعل كمطورين عقاريين ، ولكن أيضًا لأنهم نشطوا بالفعل في مكان آخر من مواد البناء التي هي فرع من المنتجات الحمراء (لبنة البناء) التي تغطي 70 ٪ من المستخدمين النهائيين والمستهلكين للمواد اللازمة لمباني القطاع والبنية التحتية الأساسية.

- التواريخ الرئيسية للشركة:

تأسيس الشركة (SARL): يناير 2009

تغيير حالة الشركة (من Sarl إلى SPA): 02/2015

تعديل وضع الشركة (زيادة رأس المال): 2016/01

- خط الإنتاج الأول:

توقيع العقد: مايو 2012

مهلة: 36 شهرا

- تاريخ الدخول في الإنتاج

إنتاج الكلنكر الأول: مايو 2016

إنتاج الأسمنت الأول: يونيو 2016

شحن وبيع الأسمنت: 15 يونيو 2016

خط الإنتاج الثاني والثالث:

توقيع العقد: يونيو 2015

وقت الانتهاء: 26 شهرا و 28 شهرا

بداية العمل: 01 يونيو 2016

- تاريخ الدخول في الإنتاج: 2

إنتاج الكلنكر الأول: فبراير 2018

إنتاج الأسمنت الأول: مارس 2018

الشحن: أبريل 2018

- تاريخ الدخول في الإنتاج: 3

إنتاج الكلنكر الأول: أبريل 2018

المطلب الثالث: التعرف على مؤسسة البسكرة للإسمنت.

الموقع الجغرافي

تغطي مساحة قدرها 100 هكتارا، ويقع مصنع للإسمنت 18 كم شمال شرق من العاصمة ولاية بسكرة، وعلى بعد 5 كم إلى الجنوب من مدينة البرانيس. تستمد المواد الخام الرئيسية من رواسب جبل مههور من الحجر الجيري، وتقع على بعد حوالي 02 كم وعطارف للطين ، وتقع على بعد 15 كم يقع مقر الإدارة العامة داخل أعمال الإسمنت.

البنى التحتية

- الأرض: يحتوي مصنع الإسمنت على قطعة أرض مساحتها 100 هكتار ،
- إمدادات المياه: يحتوي مصنع الإسمنت على ثلاثة آبار مياه في العلبة ،
- مصدر الطاقة: يتم تزويد مصنع الإسمنت عبر خط 220 كيلو فولت ، بقوة 135 ميغاوات ،
- إمداد الغاز: يتم تزويد مصنع الإسمنت بشبكتين: 08 "و 12" ، متصلة بمحطتين لتوسيع الغاز ،
- السكك الحديدية: على بعد 06 كم من السكك الحديدية ، مشروع الاتصال قيد الدراسة ،
- الطريق: تم تطوير شبكة الطرق ، ويمكن الوصول إلى مصنع الإسمنت بواسطة RN 03 ثم RN 87.
- المطار: يقع مصنع الإسمنت على بعد حوالي 30 كم شمال مطار بسكرة و 120 كم من مطار باتنة.
- الميناء البحري: يقع مصنع الإسمنت في:

3500 كم من ميناء سكيكدة

3400 كم من ميناء بجاية

3400 كم من ميناء جيحل

4500 كم من ميناء الجزائر

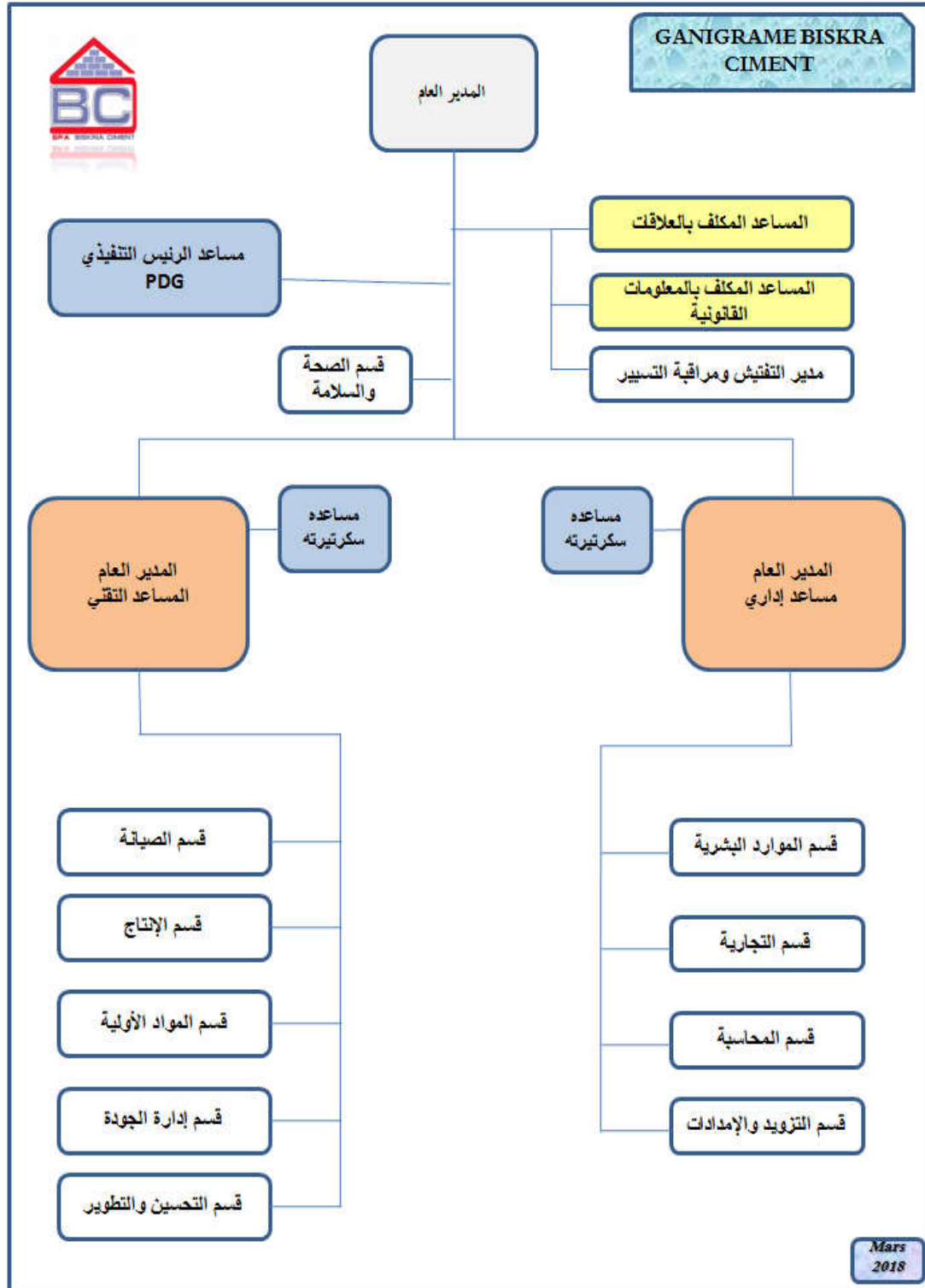
المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لمؤسسة البسكرة للإسمنت

يعتبر الهيكل التنظيمي بصفة عامة عبارة عن تحديد وتوزيع المسؤوليات على الأفراد العاملين بها، سواء كانوا معتمدين أو مشرفين، ثم توضيح العلاقة التي تربط بين هؤلاء الأفراد بناء على هذه المسؤوليات، كما أن الهياكل التنظيمية ليست هيكل نموذجي وغنما تختلف باختلاف المؤسسة تبعا لحجمها وطبيعة عملها.

يبين الشكل الموالي الهيكل التنظيمي المديرية العملية لاتصالات الجزائر كما يلي:

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لمؤسسة البسكرة للإسمنت (SPA BISKRA CIMENT)

BC



المصدر: من وثائق المؤسسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للبحث

إن الهدف من القيام بالدراسة الميدانية هو تقديم عرض تحليلي لواقع أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي في مؤسسة العسكرية للإسمنت -بسكرة-، لتتوصل إلى معرفة مدى التفاوت في مستوى أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الأداء البيئي، وذلك باستخدام أدوات بحث مناسبة كالاستبيان.

المطلب الأول: منهج البحث

من أجل تحقيق أهداف هذا البحث قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتبر طريقة للبحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها"، كما يعتبر من أنسب المناهج وأكثرها استخداماً في دراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية، ويتسم المنهج الوصفي التحليلي بالواقعية لأنه يدرس الظاهرة كما هي في الواقع، ويستخدم مختلف الأساليب المناسبة من كمية وكيفية للتعبير عن الظاهرة وتفسيرها من أجل التوصل إلى فهم وتحليل الظاهرة المبحوثة، ويهدف البحث إلى دراسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء البيئي في مؤسسة العسكرية للإسمنت -بسكرة-.

❖ حيث اعتمد هذا البحث على نوعين أساسيين من البيانات:

1. البيانات الأولية

تم الحصول عليها من خلال تصميم إستبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج Spss.V24 (Statistical package for Social Science) الإحصائي وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى الدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

2. البيانات الثانوية

تم الحصول عليها من خلال مراجعتنا للكتب والدوريات والمنشورات الورقية والإلكترونية والرسائل الجامعية والمجلات والمقالات المتعلقة بالموضوع قيد البحث سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث، والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث، هو التعرف على الأسس والطرق السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدثت في مجال بحثنا الحالي.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة البحث والوصف الإحصائي لها وفق الخصائص الشخصية

1. مجتمع وعينة البحث

يعرف مجتمع الدراسة بأنه يشمل الأفراد العاملين في المؤسسة من عمال وإطارات، مديرين ومشرفين، وذلك من أجل التقرب نحو الأفراد لتكملة الجانب الدراسي النظري لموضوعنا محل الدراسة، ومعرفة مدى توافق الجانب النظري بالواقع العلمي، حيث يتكون مجتمع البحث من جميع الأفراد الذين يزاولون وظائفهم بمؤسسة العسكرية للإسمنت والبالغ عددهم 1259 موظف. وقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث بغرض التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة وكذا التعرف على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة والأداء البيئي بهذه المؤسسة.

وقد قمنا بتوزيع 100 استبيان، ولم يسترد منهم إلا 77 استبيان، وتم استبعاد استبيانين لعدم صلاحيتهما للتحليل، وبالتالي كان عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 75 استبيان أي ما يعادل 75% من الاستبيانات المسترجعة. الجدول التالي يوضح عدد الاستبيانات الموزعة، والمسترجعة، الصالحة والملغاة ونسبة كل منها:

الجدول رقم (3-1): يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة، الصالحة والملغاة

النسبة	العدد	التعيين
100%	100	الاستبيانات الموزعة
23%	23	الاستبيانات الضائعة
77%	77	الاستبيانات المسترجعة
40,97%	75	الاستبيانات الصالحة
2,66%	2	الاستبيانات الملغاة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعطيات السابقة

2. الوصف الإحصائي لمجتمع وعينة البحث وفق الخصائص الشخصية والوظيفية

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة خصائص أفراد مجتمع وعينة البحث حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

الجدول رقم (3-2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
89,3%	67	ذكر
10,7%	8	أنثى
100%	75	المجموع

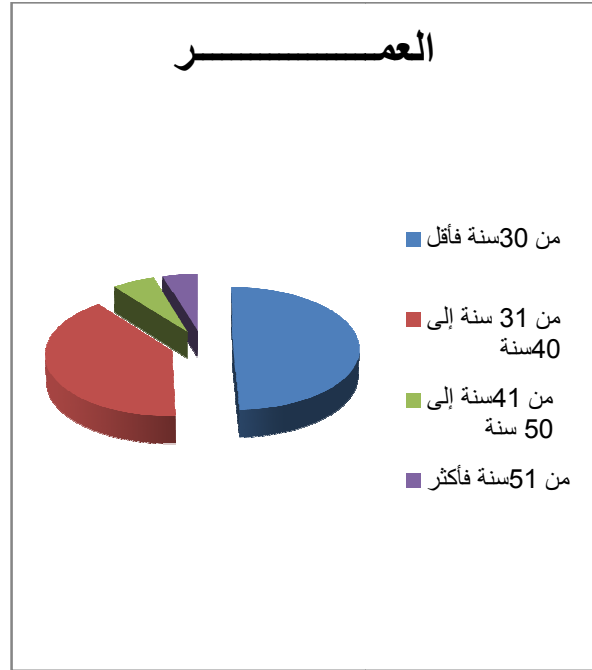


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v24

يظهر من الجدول (3-2) أن أكثر المبحوثين كانوا من الذكور، حيث بلغت نسبتهم (89,3%) في حين بلغت نسبة الإناث (10,7%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، و النسب متباعدة بين الإناث والذكور في عينة المبحوثين، وذلك لطبيعة المهام في المؤسسة، حيث وبحكم طبيعة مجتمعنا والمبادئ السائدة فيه يعزف العديد من العنصر الإنثائي على هذه الوظائف ويجذبون العمل في القطاعين الصحي والتعليمي.

الجدول رقم (3-3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

النسبة	التكرار	العمر
56%	42	من 30 سنة فأقل
32%	24	من 31 إلى 40 سنة
6,7%	5	من 41 إلى 50 سنة
5,3%	4	من 51 سنة فأكثر
100%	75	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

بالنسبة للسنة فيتضح من الجدول رقم (3-3) أن أغلب أفراد العينة أعمارهم (من 30 سنة فأقل) وذلك بنسبة (56%) في حين أن نسبة (32%) أعمارهم تتراوح بين (31 و 40 سنة)، ونجد أن نسبة (6,7%) أعمارهم من (من 41 إلى 50 سنة)، ونسبة (5,3%) للذين أعمارهم من 15 سنة فأكثر، مما يدل على أن مؤسسة العسكرية تهتم بتوظيف العنصر الشبابي.

الجدول رقم (3-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
12%	9	ثانوي فأقل
74,7%	56	ليسانس
12%	9	ماستر
1,3 %	1	دراسات عليا
100%	75	المجموع

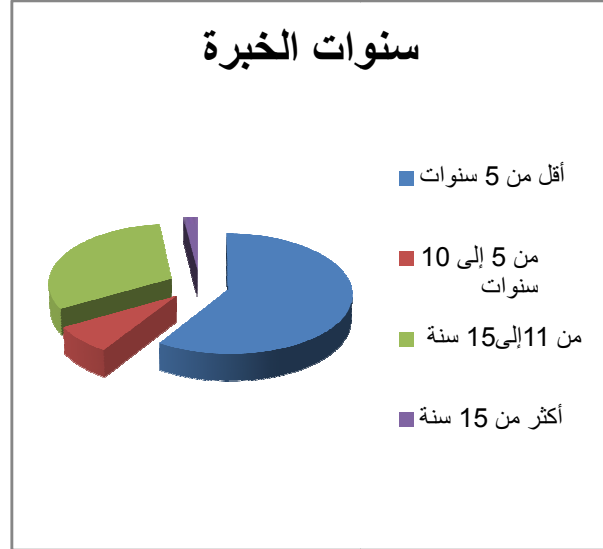


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

أما بالنسبة للمستوى العلمي للمبحوثين فنلاحظ أن أغلبية العينة من المستوى الجامعي حيث بلغت نسبة الحاصلين على شهادة لسيانس (74,7%)، مقابل (12%) لكل من حاملي شهادة الماستر وثنوي فأقل، ثم تليها نسبة (1,3%) لأصحاب الدراسات العليا، وهي نسبة تتماشى مع احتياجات المؤسسة من عاملين من حيث طبيعة المؤسسة وكذلك أعمالها الإدارية.

الجدول رقم (3-5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
82,%	62	أقل من 5 سنوات
10,7%	8	من 5 إلى 10 سنوات
4%	3	من 11 إلى 15 سنة
2,7%	2	أكثر من 15 سنة
100%	75	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

وعند التدقيق في سنوات الخبرة لدى المبحوثين نجد أن (10,7%) منهم تكون خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، و(82%) من المبحوثين تقل خبرتهم عن 5 سنوات، و(4%) تكون خبرتهم من 11 إلى 15 سنة، ونسبة (2,7%) للذين خبرتهم أكثر من 15 سنة.

المطلب الثالث: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة

وفقا لطبيعة الدراسة وجدنا أن الاستبانة هي الأداة الأنسب في استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة من الأفراد انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها، كما ساعدت بيانات الدراسة الاستطلاعية والاعتماد على أسلوب المقابلة من خلال الزيارات إلى مقر المؤسسة العسكرية على الحصول على معلومات حول المؤسسة المبحوثة ومكان تواجدها، وكذا المقابلة مع المبحوثين وشرحا لفحوى الاستبيان ومحاولة فتح باب للنقاش مع بعضهم حتى تساعدنا المعلومات في تحليل البيانات. وبالتالي كخلاصة ساعدتنا الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الأولية على تحديد أفراد مجموعة الدراسة بالدرجة الأولى، وبالدرجة الثانية الإحاطة بمجموعة من المفاهيم والنقاط التي لا يمكن الوصول إليها عن طريق الاستبانة من ناحية، ومن ناحية أخرى محاولة تبرير مختلف النتائج التي سيتم التوصل لها بتحليل الاستبانة. أما عن أسلوب الملاحظة فلم يتم اعتماده بصورة مباشرة إلا أن الواقع أن كل من أسلوب الاستبانة والمقابلة السابقين يتضمنان قدرا معينا من الملاحظة؛ ومن ثم يمكن القول بأن الملاحظة تستخدم بصرف النظر أحيانا عن الأسلوب المعتمد في جمع البيانات. والجزء الكبير من البيانات الأولية تم الحصول عليها من خلال تصميم الاستبانة وتوزيعها على مجموعة من مجتمع الدراسة؛ ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام

برنامج (SPSS V24 (Statistical package for Social Science). وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى الدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

ومن أجل جمع المعلومات الأولية تم كما سبق وذكرنا الاعتماد على أداة الاستبانة - كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة - والتي تقوم على أساس إعداد الأسئلة المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول مشكلة البحث وفروضها ليجيب عليها المستقضي؛ ليتم بعد ذلك تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف الدراسة.

وقد تم بناء وصياغة الأسئلة المتعلقة بالاستبانة اعتماداً على فرضيات الدراسة وكذا بالاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. حيث صممت في صورتها الأولية بعد الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

- إعداد إستبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- عرض الإستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.
- تعديل الإستبانة حسب ما يراه المشرف.
- توزيع الإستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

وقد تم تقسيم الإستبانة إلى قسمين كما يلي:

القسم الأول: البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة وتتكون من (04) فقرات.

القسم الثاني: وينقسم إلى محورين: الأول خاص المسؤولية الاجتماعية وأبعادها المختلفة وتتضمن (17) عبارة، حيث تقسم إلى : (04) عبارات للمسؤولية الخيرية ، (05) عبارات للمسؤولية الأخلاقية، (04) عبارات للمسؤولية القانونية، (04) عبارات للمسؤولية الاقتصادية.

أما المحور الثاني خاص بمتغير الأداء البيئي ويتضمن (11) عبارة ، حيث تقسم إلى (06) عبارات في الكفاءة البيئية، (05) عبارات في الفعالية البيئية.

وقد تم اعتماد مقياس للإجابة يتراوح من (1 إلى 5) والذي يدعى بسلم ليكرت الخماسي، بحيث كلما اقتربت الإجابة من (5) كلما كانت الموافقة بشكل أكبر.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها وللإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss V24)، وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي.

وقد تم الانطلاق وفق سلم ليكرت Likert Scale الخماسي الذي صمم الاستبيان بناء عليه، أين تم إعطاء الأوزان وفق هذا السلم بعد تحديد طول الفئات وحساب المدى، من ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول في الأخير على طول الفئة الصحيح أي:

● المدى = الحد الأعلى - الحد الأدنى

$$4 = 1 - 5 =$$

● طول الفئة = المدى / الحد الأعلى أي 5

$$= (0.8 = 5/4) \text{ ولكن طول الفئة يحدد بـ } 0.79$$

وبذلك تم تحديد المتوسط المرجح، الذي يستفاد منه في معرفة اتجاهات الباحثين، وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (3-6): المتوسطات المرجحة وفقا لسلم ليكرت الخماسي

الاتجاه	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

قمنا بتوزيع الأوزان على الاتجاهات الخمسة كما يلي:

الجدول رقم (3-7): درجات مقياس Likert الخماسي

الاتجاه	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05

وبعد تحديد الأوساط الموزونة، ويهدف الإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته تم استخدام أدوات الإحصاء الوصفي

والتحليلي التالية:

1- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures): وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار

خصائصه، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب

أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

2- معامل الارتباط بيرسون: لقياس الصدق الذاتي لأداة البحث.

3- تحليل التباين للانحدار (Analysis of variance): لقياس مدى مساهمة المتغيرات المستقلة مجتمعة في تفسير المتغير التابع.

4- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة (المسؤولية الخيرية، المسؤولية الأخلاقية،

المسؤولية القانونية، المسؤولية الاقتصادية) على المتغير التابع وهو الأداء البيئي للمؤسسة محل الدراسة.

5- التحليل الاعتمادي -الثبات- Reliability: وذلك لقياس ثبات أداة القياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's

Coefficient Alpha، والذي يترجمه حصلنا على معامل صدق المحك من أجل التأكد من صدق أداة القياس.

المطلب الرابع: صدق وثبات أداة البحث (الإستبانة)

1- ثبات الأداة (Reliability):

ويقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف متشابهة باستخدام الأداة

نفسها، وفي هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الثبات "ألفا كرونباخ" coefficient alpha

"cronbach's"، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.60) فأكثر، حيث كانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (3-8): نتائج معاملات الثبات والصدق لأداة الدراسة

معامل الصدق	معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور	
0,839	0.704	04	المسؤولية الخيرية	المسؤولية الاجتماعية
0,905	0.820	05	المسؤولية الأخلاقية	
0,800	0.640	04	المسؤولية القانونية	
0,739	0.547	04	المسؤولية الاقتصادية	
0,900	0.811	17	المجموع	
0,966	0.934	06	الكفاءة البيئية	الأداء البيئي
0,932	0.869	05	الفعالية البيئية	
0,965	0.932	11	المجموع	
0,962	0.927	28	المجموع الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v24

من خلال الجدول رقم (3-8) يتبين أن معامل ثبات الاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ" بلغت قيمته (0,927) وهي قيمة مرتفعة، وكذلك كانت القيمة لمحاو الدراسة وأبعادها، حيث بلغت قيمة معامل "الفا كرونباخ" (0,811) بالنسبة لعبارات محور المسؤولية الاجتماعية كذلك، في المقابل ما قيمته (0,932) بالنسبة لعبارات محور الأداء البيئي، وهو ما يدل على ثبات الاستمارة، أي أنها تعطي نفس النتائج إذا تم استخدامها أو أعادتها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة.

2- صدق أداة البحث (صدق الاستبانة)

يقصد بصدق الأداة (Validity) قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، فهي تتضمن فقرات ذات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياسها، وأن مضمونها يتفق مع الغرض التي صممت لأجله.

وللتحقق من صدق الإستبانة المستخدمة في البحث تم دراسة نوعين من الصدق:

2-1- صدق المحك:

تم حساب معامل "صدق المحك" من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (11)، إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ (0,962) وهو معامل مرتفع ومناسب لأغراض هذا البحث، كما نلاحظ أيضاً أن جميع معاملات الصدق لمحاو البحث وأبعادها كانت كبيرة ومناسبة لأهداف هذا البحث إذ تراوحت بين 0,739 و0,966، وبهذا يمكننا القول أن جميع عبارات أداة القياس للبحث تعتبر صادقة لما وضعت لقياسه.

2-2- الصدق الذاتي:

ويعرف الصدق الذاتي على أنه مدى قدرة بناء الاختبار ككل على قياس متغير ما بجميع جوانبه، ويمكن أن يستخدم التحكيم والتحليل المنطقي لتحديد ما إذا كان بناء الإختبار الكلي وأجزائه المختلفة تقيس البناء للمتغير المراد قياسه. ومن أجل قياس الصدق الذاتي تم حساب معامل الارتباط بين كل مؤشر والبعد الذي تنتمي إليه، حيث يقترح الإحصائيين أنه إذا كانت للارتباط دلالة إحصائية فالفقرة تحقق الصدق الذاتي، بينما يرى آخرون أن تحقق الدلالة لا يكفي بل يجب أن يفوق معامل الارتباط نسبة 50% وآخرون يقدررون النسبة بـ 70%. وأي شرط تحقق بالنسبة لمؤشرات الإستبيان في هذه الدراسة فسيتم قبوله.

الجدول رقم (3-9): الصدق الذاتي لمؤشرات بعد المسؤولية الخيرية

الإحصائيات	البعد الفقرات
0.718** ,000 75	الفقرة 1 معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
0.885** ,000 75	الفقرة 2 معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
0.571** ,000 75	الفقرة 3 معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
0.638** ,000 75	الفقرة 4 معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة

** مستوى الدلالة * 1 % مستوى الدلالة 5 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v24

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (57.6%) و(88.5%) وهي أكبر من (50%) عند مستوى دلالة (1%) حيث كانت مستويات الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.01) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لفقرات بعد المسؤولية الخيرية.

الجدول رقم (3-10): الصدق الذاتي لمؤشرات بعد المسؤولية الأخلاقية

الإحصائيات	البعد	الفقرات
0.914** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 1
0.939** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 2
0.488** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 3
0.764** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 4
0.421** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 5

** مستوى الدلالة 1 %

* مستوى الدلالة 5 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v24

يظهر من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (76.4%) و(93.9%) وهي أكبر من (50%) عند مستوى دلالة (1%) حيث كانت مستويات الدلالة (0.000)، وهي أقل من (0.01) ورغم أن معامل الارتباط في الفقرتين 3 و5 كان على التوالي (48.8%) و (42.1%) إلا أن هذه لإحصائيات عند مستوى دلالة 1 % حيث كانت مستويات الدلالة (0.000) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لفقرات بعد المسؤولية الأخلاقية.

الجدول رقم (3-11): الصدق الذاتي لمؤشرات بعد المسؤولية القانونية

الإحصائيات	البعد	الفقرات
0.432** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 1
0.883** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 2
0.599** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 3
0.638** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 4

** مستوى الدلالة 1%

* مستوى الدلالة 5%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v24

يتبين من الجدول أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (59.9%) و(88.3%) وهي أكبر من (50%) عند مستوى دلالة (1%) حيث كانت مستويات الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.01) ورغم أن معامل الارتباط في الفقرة 1 بلغ (43.2%) إلا أن هذه لإحصائيات عند مستوى دلالة 1% حيث بلغ مستوى الدلالة 0.000 وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لفقرات بعد المسؤولية القانونية.

الجدول رقم (3-12): الصدق الذاتي لمؤشرات بعد المسؤولية الاقتصادية

إحصائيات		البعد	
		الفقرات	
0.430** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 1	
0.268* ,020 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 2	
0.639** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 3	
0.577** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 4	

**مستوى الدلالة 1%

*مستوى الدلالة 5%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v24

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط في كل من الفقرتين 3 و4 والبعد كانت أكبر من (50%) عند مستوى دلالة (1%) حيث بلغت على التوالي 63.4% و 57.7% بمستوى دلالة 0.000، إلا أن قيمة معامل الارتباط في الفقرتين 1 و2 كانت قيمته على التوالي (43%) و (26.8%) وهي أقل من (50%)، إلا أن هذا لإحصائيا عند مستوى دلالة 1% وأعلى قيمة كانت في الفقرة 4 بلغ (49.3%) إلا أن هذه الإحصائيات عند مستوى دلالة 5% حيث بلغ مستوى الدلالة للفقرتين 0.000 و 0.02 على التوالي، وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لفقرات بعد المسؤولية الاقتصادية.

الجدول رقم (3-13): الصدق الذاتي لمؤشرات بعد الفعالية البيئية

الإحصائيات		البعد	
		الفقرات	
0.610** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 1	
0.752** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 2	
0.822** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 3	
0.879** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 4	
0.856** ,000 49	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 5	
,652** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	الفقرة 6	

****مستوى الدلالة 1%

*مستوى الدلالة 5%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v24

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (61%) و(87.9%) وهي أكبر من (50%) عند مستوى دلالة (1%) حيث كانت مستويات الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.01) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لفقرات بعد الفعالية البيئية.

الجدول رقم (3-14): الصدق الذاتي لمؤشرات بعد الكفاءة البيئية

الإحصائيات		البعد	الفقرات
0.865** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة		الفقرة 1
0.831** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة		الفقرة 2
0.700** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة		الفقرة 3
0.881** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة		الفقرة 4
0.938** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة		الفقرة 5
859** ,000 75	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة		الفقرة 6

****مستوى الدلالة 1%

*مستوى الدلالة 5%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v24

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد تراوحت بين (70%) و (93.8%) وهي أكبر من (50%) عند مستوى دلالة (1%) حيث كانت مستويات الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.01) وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لفقرات بعد الكفاءة البيئية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

نتناول في هذا المبحث كل من التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والذي يتم فيه الإجابة عن تساؤلات الدراسة باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكارت 1-5 الموضح في الجدول رقم (04)) لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الإستبانة المتعلقة بمحوري المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي، واختبار مستوى متغيرات الدراسة بمؤسسة البسكرة للإسمنت، ونتطرق إلى اختبار الأثر بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل R square.

المطلب الأول: تحليل فقرات محور المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول: إدراك المبحوثين للمسؤولية الخيرية بالمؤسسة محل الدراسة

يوضح الجدول جدول رقم (3-15) نتائج التحليل الإحصائي لآراء المبحوثين حول المسؤولية الخيرية بالمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (3-15): التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات المسؤولية الخيرية

الترتيب	عبارات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	متوسط موافق	موافق بشدة	الحسابي المتوسط	الانحراف المعياري	الركيزة درجة الموافقة	الأهمية النسبية
1	تقدم المؤسسة مساعدات وتبرعات للمشاريع الخيرية.	0	1	26	34	14	0.747	مرتفعة	3
2	توافق المؤسسة على المشاركة في تسطير برامج لحماية البيئة.	0	35	5	34	1	0.993	متوسطة	2
3	تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل لفئات عديدة (كالنساء وذوي الاحتياجات الخاصة)	0	1	17	54	3	0.527	مرتفعة	4
4	تقدم المؤسسة تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة.	0	50	7	18	0	0.857	منخفضة	1
	بعد المسؤولية الخيرية	0	1	35	29	10	0.729	مرتفعة	4

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 24

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد "المسؤولية الخيرية" قد بلغ (3.64) بانحراف معياري (0.729) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2,57 - 3,81) بانحرافات معيارية (0,527 - 0,993).

كما نلاحظ أن أغلب إجابات أفراد العينة على عبارات هذا البعد كانت بالقبول. من خلال ما سبق ذكره من نتائج يتضح أن البسكرة تدعم الجانب الانساني إلى حد مقبول .

الفرع الثاني: إدراك المبحوثين لمستوى المسؤولية الأخلاقية بالمؤسسة محل الدراسة

يوضح الجدول جدول رقم(3-16) نتائج التحليل الإحصائي لآراء المبحوثين حول المسؤولية الأخلاقية بالمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم(3-16): التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات المسؤولية الأخلاقية

الاهمية النسبية	درجة الموافقة الكلية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	اطلاقا موافق	عبارات القياس	الترتيب
5	متوسطة	1.010	2.92	7	14	20	34	0	تتمتع المؤسسة بالنزاهة في استقطاب العاملين من منافسيها.	06
2	مرتفعة	0.756	3.68	13	25	37	0	0	تتوافق أهداف المؤسسة مع قيم وأخلاقيات المجتمع.	07
3	مرتفعة	0.716	3.60	7	33	34	0	1	تؤكد المؤسسة على ضرورة الصدق والوضوح في التعاملات(بيع وشراء)	08
4	متوسطة	0.849	3.15	4	21	32	18	0	تراعي المؤسسة حقوق الانسان المنصوص عليها عالميا	09
1	مرتفعة	0.517	4.05	10	61	2	2	0	تحترم المؤسسة العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع الذي تنشط فيه	10
2	مرتفعة	0.811	3.73	16	24	34	1	0	بعد المسؤولية الأخلاقية	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 24 spss

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي لبعد ممارسة المسؤولية الأخلاقية (3,73) بانحراف معياري (0,811) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية في هذا البعد بين (2,92 - 4,05) بانحرافات معيارية (0,517 - 1,010). من خلال النتائج السابقة الذكر يظهر أن مؤسسة البسكرة تمتاز بسمعة حسنة من خلال حرصها على مبادئ قيم وأخلاقيات مجتمعها.

الفرع الثالث: إدراك الباحثين لمستوى المسؤولية القانونية

يوضح الجدول جدول رقم (3-17) نتائج التحليل الإحصائي لآراء الباحثين حول المسؤولية القانونية بالمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (3-17): التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات المسؤولية القانونية

الرقم	عبارات القياس	إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الحسابي المتوسط	الانحراف المعياري	الكلية الموافقة	الأهمية النسبية
11	تلتزم المؤسسة بالقوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية وأمراض وحوادث العمل	0	1	18	52	4	3.79	0.552	متوسطة	3
12	تلتزم المؤسسة بتوفير حقوق العمال من خدمات اجتماعية (كضمان النقل من وإلى موقع العمل وتقديم تسهيلات للحصول على السكن...).	0	31	2	37	5	3.21	1,069	متوسطة	4
13	تحرص المؤسسة على تطبيق التشريعات والقوانين التي تفرضها الدولة	0	0	20	47	8	3.84	0.594	متوسطة	1
14	تمتلك المؤسسة نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الإداري.	0	1	20	46	8	3.81	0.630	مرتفعة	2
	بعد المسؤولية القانونية	0	0	32	32	11	3.72	0.708	مرتفعة	3

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 24 spss

نلاحظ أن ممارسة المسؤولية القانونية جاءت بالترتيب الثالث من حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (3,72) بانحراف معياري (0,708) ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة نوعاً ما، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3,21 - 3,84) بانحرافات معيارية (0,552 - 1,069). من خلال ما سبق يمكن تفسير هذه النتائج إلى أن مؤسسة العسكرية تلتزم باحترام حقوق العمال، كما تحرص على تطبيق القوانين وقمع كل محاولات الفساد.

الفرع الرابع: إدراك المبحوثين لمستوى المسؤولية الاقتصادية بالمؤسسة محل الدراسة

يوضح الجدول جدول رقم (3-18) نتائج التحليل الإحصائي لآراء المبحوثين حول المسؤولية الاقتصادية بالمؤسسة محل الدراسة

جدول رقم (3-18): التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات المسؤولية الاقتصادية

الرقم	عبارات القياس	إطلاقاً	جزئياً موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	المتوسط	المعيار الانحراف	درجة الموافقة الكلية	الأهمية النسبية
16	دائماً ما تحقق المؤسسة أرباحاً اقتصادية.	0	5	20	44	6	3.68	0.719	مرتفعة	3
17	تحتّم المؤسسة بتوطيد علاقاتها مع المؤسسات المنافسة.	0	2	22	34	17	3.88	0.787	مرتفعة	2
18	تسعى المؤسسة إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة.	0	1	8	59	7	3.96	0.505	مرتفعة	1
19	تتميز منتوجات المؤسسة بالتنوع الجيدة والسعر المناسب.	1	0	21	42	11	3.83	0.724	مرتفعة	4
	المسؤولية الاقتصادية	0	0	7	59	9	4.03	0.464	مرتفعة	1

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 24 spss

بالنسبة لممارسة المسؤولية الاقتصادية بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (4,03) بانحراف معياري (0,464) ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3,68 - 3,96) بانحرافات معيارية (0,505 - 0,787). ونلاحظ أن أغلب عبارات هذا البعد اتجهت للموافقة، وبذلك وجدت نسبة قبول مرتفعة في إجابات أفراد العينة على كل العبارات، والتي جاءت بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (4,03) وبانحراف معياري (0,464). من خلال ما سبق يمكن تفسير هذه النتائج إلى أن مؤسسة العسكرية تسعى لتحقيق أقصى الأرباح.

جدول رقم (3-19): التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية وأبعادها

أبعاد المسؤولية الاجتماعية	جزئياً موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	المتوسط الحسابي	المعيار الانحراف	درجة الموافقة الكلية	الأهمية النسبية
بعد المسؤولية الخيرية	0	1	35	29	10	3.64	0.729	مرتفعة
بعد المسؤولية الأخلاقية	0	1	34	24	16	3.73	0.811	مرتفعة
بعد المسؤولية القانونية	0	0	32	32	11	3.72	0.708	مرتفعة
المسؤولية الاقتصادية	0	0	7	59	9	4.03	0.464	مرتفعة
المسؤولية الاجتماعية	0	15	34	39	29	3.88	0.544	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 24 spss

من الجدول اتجهت المسؤولية الاجتماعية ككل إلى "مرتفعة" بمتوسط حسابي (3,88) وانحراف معياري (0,544). أما بالنسبة للأبعاد فقد جاء بعد "المسؤولية الاقتصادية" بالترتيب الأول من حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4,03) وانحراف معياري (0,464) - ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة-، ثم يليه بعد "المسؤولية الأخلاقية" الذي جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (3,73) وانحراف معياري (0,811) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة. أما الترتيب الثالث فقد احتلته ممارسة "المسؤولية القانونية" بمتوسط حسابي (3,72) وانحراف معياري (0,708) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة كما سبق وذكرنا، ويليهها ممارسة "المسؤولية الخيرية" في الترتيب الرابع من حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (3,64) وانحراف معياري (0,729) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة أيضا، تهمت المؤسسة المبحوثة بممارسة المسؤولية الاجتماعية وتطبيق كافة أبعادها .

المطلب الثاني: تحليل المحور الثاني للاستبانة (إدراك المبحوثين لمستوى الأداء البيئي للمؤسسة محل الدراسة)

يوضح الجدول رقم (3-20) نتائج التحليل الإحصائي لآراء المبحوثين حول الأداء البيئي للمؤسسة محل الدراسة:

جدول رقم (3-20) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واتجاه إجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الأداء البيئي

رقم	عبارات القياس	توافق	توافق	توافق	توافق	توافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة الكلية	الأهمية النسبية
1	الكفاءة البيئية.	00	32	15	22	6	3.02	1.026	متوسطة	1
01	تعتمد المؤسسة على مؤشرات واضحة لقياس أدائها البيئي.	18	15	9	25	8	2.87	1.388	متوسطة	4
02	تقوم المؤسسة بتقويم مدى كفاءة البرامج والأنشطة البيئية للمؤسسة.	1	32	26	15	1	2.77	0.831	متوسطة	6
03	تخصص المؤسسة ميزانية خاصة من أجل إزالة الأنشطة التي تؤثر على قيمة المنتج بيئيا.	00	17	45	11	2	2.97	0.696	متوسطة	1
04	تشخص المؤسسة تأثيراتها البيئية وتعمل على تقليلها ومتابعتها.	00	32	28	10	5	2.84	0.901	متوسطة	5
05	تستخدم المؤسسة الموارد المتاحة بما يحافظ على البيئة	00	33	13	29	00	2.94	0.914	متوسطة	3
06	دائما ما تحقق المؤسسة لغاياتها وأهدافها دون إلحاق الضرر بالبيئة	00	38	7	25	5	2.96	1.058	مرتفعة	2

2	متوسطة	0.940	2.85	6	10	26	33	00	2-الفعالية البيئية
4	متوسطة	0.866	2.70	2	13	22	37	1	07 تحرص المؤسسة على تقديم منتجات صديقة للبيئة.
2	متوسطة	0.827	2.93	3	13	36	22	1	08 تستخدم المؤسسة نتائج تقييمها لأدائها البيئي للتطوير وتحديد فرص التحسين المستمر فيه.
1	متوسطة	0.829	3.04	6	9	42	18	00	09 تعمل المؤسسة على استغلال المواد الأولية بشكل لا يؤثر سلبا على الطبيعة.
5	متوسطة	1.172	2.61	6	8	28	17	16	10 تعمل المؤسسة على معالجة مخلفات العملية الانتاجية بشكل ايجابي.
3	متوسطة	0.870	2.80	4	10	28	33	00	11 تحقق المؤسسة أقصى قدر من النتائج المرجوة مع الحد من الأضرار البيئية
-	متوسطة	0,925	2.85	6	9	28	32	00	الأداء البيئي ككل

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 24 spss

من الجدول فإن مستوى الأداء البيئي في المؤسسة المبحوثة جاء متوسطا بمتوسط حسابي (2,85) معياري (0,925)، ونلاحظ من الجدول أيضا أن أغلب العبارات اتجهت آراء المبحوثين فيها إلى "متوسط" حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (2,61 - 3,04) بانحرافات معيارية (0,696 - 1,388)، نستنتج أن المؤسسة المبحوثة رغم إدراجها للجانب البيئي في سياستها إلى أن هناك نقص في الوعي البيئي عند موظفيها.

المطلب الثالث: قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي بالمؤسسة محل الدراسة

سيتم في هذا المبحث تحليل العلاقة الارتباطية بين المتغيرين، والقدرة التفسيرية للمتغير المستقل في المتغير التابع.

الفرع الأول: تحليل العلاقة بين الأداء البيئي والمسؤولية الاجتماعية

1- العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي بالمؤسسة محل الدراسة

من أجل الوقوف على طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي، قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بينهما من خلال البرنامج الإحصائي SPSS24، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول (3-21): معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي

الأداء البيئي	
0,635**	المسؤولية الاجتماعية
0,000	مستوى الدلالة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 24 SPSS v

*دال عند مستوى 0,01

من خلال الجدول (3-21) يتضح بأن هناك علاقة ارتباط طردية قوية وذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة أقل من أو تساوي 0,01 بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل والأداء البيئي كمتغير تابع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,635. وعليه يمكن الحكم على أن علاقة الإرتباط موجودة وذات دلالة، إلا أن معنوية العلاقة بين متغيري الدراسة لا تعني بالضرورة أن هذه العلاقة موجودة بين كافة أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، ولأجل التأكد من ذلك قمنا بتوضيح العلاقة الارتباطية بين مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي للتدقيق أكثر في العلاقة.

2-:العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الخيرية والأداء البيئي

الجدول (3-22): معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة الارتباطية بين ممارسة المسؤولية الخيرية والأداء البيئي

الأداء البيئي	
**0,843	المسؤولية الخيرية
0,000	مستوى الدلالة

*دال عند مستوى 0,01 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS v 24

من خلال نتائج الجدول السابق والذي يحوي معاملات الارتباط بين بعد المتغير المستقل (المسؤولية الخيرية) والمتغير التابع (الأداء البيئي) في المؤسسة محل الدراسة، يتبين لنا أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الخيرية والأداء البيئي، حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط 0,843 عند مستوى دلالة أقل من 0,01 وهي علاقة قوية.

3-:العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الأخلاقية والأداء البيئي

الجدول (3-23): معامل إرتباط بيرسون لاختبار العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الأخلاقية والأداء البيئي

الأداء البيئي	
**0,829	المسؤولية الأخلاقية
0,000	مستوى الدلالة

*دال عند مستوى 0,01 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS v 24

من خلال نتائج الجدول السابق والذي يحوي معاملات الارتباط بين بعد المتغير المستقل (المسؤولية الأخلاقية) والمتغير التابع (الأداء البيئي) في المؤسسة محل الدراسة، يتبين لنا أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,829 عند مستوى دلالة أقل من 0,01 وهي علاقة قوية.

4-:العلاقة الارتباطية بين المسؤولية القانونية والأداء البيئي

الجدول (3-24): معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة الارتباطية بين المسؤولية القانونية والأداء البيئي

الأداء البيئي	
**0,493	المسؤولية القانونية
0,000	مستوى الدلالة

*دال عند مستوى 0,01 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS v 24

من خلال نتائج الجدول السابق والذي يحوي معاملات الارتباط بين بعد المتغير المستقل (المسؤولية القانونية) والمتغير التابع (الأداء البيئي) في المؤسسة محل الدراسة، يتبين لنا أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,493 عند مستوى دلالة أقل من 0,01 وهي علاقة متوسطة.

5- العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الاقتصادية والأداء البيئي

الجدول (3-25): معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الاقتصادية والأداء البيئي

الأداء البيئي	
المسؤولية الاقتصادية	0,229**
مستوى الدلالة	0,048

*دال عند مستوى 0,01 المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS v 24

من خلال نتائج الجدول السابق والذي يحوي معاملات الارتباط بين بعد المتغير المستقل (المسؤولية الاقتصادية) والمتغير التابع (الأداء البيئي) في المؤسسة محل الدراسة، يتبين لنا أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,229 عند مستوى دلالة أقل من 0,01 وهي علاقة ضعيفة.

من النتائج السابقة ظهرت علاقة الارتباط اجمالاً معنوية وعالية بين المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية وكذلك كافة أبعاده والمتغير التابع الأداء البيئي؛ ما عدا بعد المسؤولية الاقتصادية الذي ورغم معنوية العلاقة فقد جاءت ضعيفة حيث بلغ معامل الارتباط 0.229.

الفرع الثاني: قياس أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي في المؤسسة المبحوثة (اختبار الفرضيات)

1- تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

من أجل التأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analyses of variance) كما هو موضح في الجدول رقم (3-26) :

جدول رقم (3-26): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	51.527	4	12.882	76.031	0.000 ^b
الخطأ	11.860	70	0.169		
المجموع الكلي	63.387	74			

*ذات دلالة إحصائية عند المستوى (0.05=α) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (3-26) يتضح أن قيمة F المحسوبة (76.031) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05=α)، ومن الجدول اللاحق (3-30) يتضح أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الأداء البيئي) يقدر بـ (0.902) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بينهما، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.813) وهذا يعني أن (81.3%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء البيئي) تعود إلى التغيرات الحاصلة في المتغير

المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والباقي يعزى لعوامل أخرى. وبالتالي ففوة التفسير مرتفعة، وعليه فإن هناك علاقة بين متغير المسؤولية الاجتماعية بأبعاده مجتمعة والأداء البيئي للمؤسسة محل الدراسة. وبناء عليه يمكن القول أن خطية العلاقة بين المتغيرات قد تحققت، مما يجعلنا نستدل على صلاحية النموذج، الأمر الذي يمكننا إلى الانتقال لاختبار الفرضية الرئيسية بفروعها.

النموذج Modèle	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	معامل التحديد المصحح R-deuxajusté	الخطأ المعياري Erreur standard de l'estimation
1	.902 ^a	.813	.802	.41161

* ذات دلالة احصائية عند المستوى (0.05=α) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج Sps.V24

2- اختبار الفرضية الرئيسية

سيتم من خلال هذا الفرع اختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية بأبعاده المختلفة والأداء البيئي للمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة يساوي أو أقل من 0.05 . ويبين الجدول الموالي نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار علاقات التأثير للأبعاد المتعلقة بالمتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية):

جدول رقم (3-27): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والأداء البيئي

للمؤسسة محل الدراسة

المتغيرات المستقلة	قيمة B	قيمة Beta	قيمة T	مستوى الدلالة T
المسؤولية الخيرية	0.634	0.499	4.941	0.000
المسؤولية الأخلاقية	0.373	0.327	3.231	0.002
المسؤولية القانونية	0.264	0.202	3.546	0.001
المسؤولية الاقتصادية	0.191	0.096	1.689	0.096
R	0.902			
R ²	0.813			
F	76.031			
مستوى الدلالة	0.000 [*]			

* مستوى الدلالة (= 0.05) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج VSps24

تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية ، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول أعلاه ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 = α) للمتغير المستقل والمتمثل في المسؤولية الاجتماعية (بشكل عام) على مستوى الأداء البيئي، من وجهة نظر وتصورات ممارسي المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغت قيمة = 76.031F بمستوى دلالة α = 0.000، وتشير قيمة معامل الارتباط R إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين بلغت % 90.2، فيما بلغ معامل التحديد R² قيمة 0,813 وذلك يفسر بأن % 81.3 منا لانحرافات الكلية في قيم المتغير التابع (الأداء البيئي) تفسرها العلاقة الخطية أي نموذج الانحدار المتعدد، وباقي النسبة أي % 18.7 ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى لم يتم تناولها في هذه الدراسة، وهذا يعزى بصورة رئيسية

إلى صعوبة تحديد العوامل المؤثرة بدقة في الأداء و تعددها - فدرجة التأثير في الحقيقة ترتبط بتعدد المتغيرات التي تحكم الظاهرة، و درجة التعقيد بينها و تداخلها -، وتوضح قيمة معامل التحديد المرتفعة نسبيا المقدرة التفسيرية لنموذج الدراسة المعتمد وجودته الإحصائية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر أو علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي، وهي نسبة مقبولة مع الأخذ بعين الاعتبار مساهمة باقي العوامل المؤثرة.

كما يبين الجدول رقم (3-27) أيضا درجة التأثير Beta لكل متغير من المتغيرات المستقلة في الأداء البيئي، حيث كانت المعاملات معنوية في جميع الأبعاد، ماعدا في المسؤولية الاقتصادية، وبينت النتائج وجود أثر لمستوى المسؤولية الخيرية ($Beta = 0,499$)، مستوى الدلالة = $0,000$)، وكذا المسؤولية الأخلاقية ($Beta = 0,327$)، مستوى الدلالة = $0,002$)، كما أظهرت النتائج أيضا وجود أثر المسؤولية القانونية ($Beta = 0,202$)، مستوى الدلالة = $0,001$) على الأداء البيئي للمؤسسة المبحوثة. أما المسؤولية الاقتصادية فقد بينت النتائج عدم وجود أثر لهذا البعد على الأداء البيئي للمؤسسة المبحوثة حيث أن ($Beta = 0,096$)، وبمستوى دلالة = $0,096$

خلاصة الفصل :

تعرفنا من خلال هذا الفصل على لمحة عن المؤسسة وكذا هيكلها التنظيمي، ولقد اعتمدنا في إنجاز هذا العمل على طريقة الإستبانة التي وزعناها على موظفي المؤسسة، والتي تحتوي على محورين المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي، وكان هدفنا من خلالها إلى الإجابة على إشكالية بحثنا التالية: "ما هو أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي بالمؤسسة محل الدراسة؟"

وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار ألفا كرونباخ، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي بمؤسسة البسكرة للإسمنت - بسكرة-.

وعند بحث أثر كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية على نحو مستقل في مستوى الاداء البيئي لدى أفراد عينة البحث، وجدنا أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) للأبعاد التالية: المسؤولية الخيرية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية القانونية والمسؤولية الاقتصادية على الأداء البيئي.



تعيش المؤسسات اليوم في بيئة أقل ما يقال عنها أنها سريعة التغير وكثيرة المتغيرات، ولكي تتكيف المؤسسة مع كل طارئ جديد يجب أن تقتنص كل الفرص المتاحة لديها سواء على مستوى محيطها الداخلي أو الخارجي، فالمؤسسة -إن أرادت البقاء والاستمرار- مجبرة أن تكون أكثر انفتاحا وأن تتبنى المفاهيم الحديثة والتي من بينها المسؤولية الاجتماعية، فلكي تحقق المؤسسة فوائد في كل جوانبها، وجب عليها النظر للمجتمع الذي تعمل فيه، وذلك بانتهاج مبادئ المسؤولية الاجتماعية لما لها من فوائد تعود عليها وعلى كل أصحاب المصالح الذين يتعاملون معها، ولما لها من فرص كثيرة تزيد من قوة المؤسسة في حالة ما إذا تم استغلالها جيدا، وهذا يساعدها في تحسين أدائها الكلي، بما في ذلك أدائها البيئي، فالمؤسسة اليوم مطالبة بالاهتمام بأدائها البيئي حتى تتماشى مع أهداف التنمية المستدامة.

انطلاقا من ذلك حاولنا من خلال دراستنا التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي، وقمنا من خلال هذه الدراسة بمحاولة الكشف عن وجود أثر لتبني مؤسسة العسكرية للإسمنت - بيسكرة للمسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي، وذلك بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، بهدف الإجابة عن الأسئلة المطروحة في الإشكالية بأسلوب يوضح أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية المعتمدة في الدراسة على الأداء البيئي بالمؤسسة محل الدراسة. وقد توصلنا من خلال دراستنا إلى مجموعة من النتائج يمكن تصنيفها إلى نتائج نظرية وأخرى ميدانية وهي كالتالي:

1. نتائج الدراسة النظرية:

- تتمثل المسؤولية الاجتماعية في المسؤوليات التي تلتزم بها المؤسسة لصالح المجتمع حيث تعتبر بمثابة عقد بين المؤسسة والمجتمع.
- المسؤولية الخيرية غايتها في جوهر الأمر المجتمع ومتطلباته، من خلال تحقيق كفاءة وجودة الحياة والمحافظة على الموارد.
- تمثل المسؤولية الأخلاقية عملا أخلاقيا واجبا على إدارة المؤسسة السير عليه في ممارسة مختلف أنشطتها وفق مبادئ وقيم المجتمع الذي يحيط بها.
- المسؤولية القانونية تنص على اعتبار الأعمال شريك بين الحكومة والمجتمع بشكل عام.
- المسؤولية الاقتصادية جوهرها الاهتمام بتحقيق أقصى ربح ممكن بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية.
- الأداء البيئي عبارة عن كيفية أداء عمل المؤسسة في تحقيق هدف حماية البيئة، وذلك من خلال تسهيل الرقابة الإدارية على التطبيقات البيئية وتقييم سياسات المؤسسة في الوفاء بالمتطلبات البيئية وتحديد مدى الالتزام بالسياسات البيئية.

2. نتائج الدراسة التطبيقية:

- أشارت نتائج التحليل الاحصائي للبيانات المتحصل عليها من المبحوثين إلى مجموعة من النتائج التي لها علاقة بالإجابة على أسئلة البحث المتعلقة بالتعرف على مستوى كل من متغيري الدراسة وأبعادها ما يلي:
- أظهرت الدراسة أن مستوى المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة البسكرة للإسمنت جاء مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي له وأبعاده المجتمعة (المسؤولية الخيرية، الأخلاقية، القانونية، والاقتصادية) 3,88 بانحراف معياري 0,544 وذلك من خلال ، كما أظهرت الدراسة أيضا وجود أداء بيئي متوسط بالمؤسسة محل الدراسة حيث بلغ المتوسط حسابي 2.85 وانحراف معياري 0.925.
 - أظهرت نتائج البحث أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة البسكرة جاءت وفق الأهمية النسبية بالترتيب التالي: المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية القانونية، ثم المسؤولية الخيرية وهذا وفقا لإجابات المبحوثين.
 - كما أظهرت أن كل من بعد المسؤولية الاقتصادية ، المسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية القانونية ، والمسؤولية الخيرية جاءت بدرجة موافقة مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة. وهذا يمكن ارجاعه إلى أن:
 - مؤسسة البسكرة تلتزم بتقديم تبرعات لمعالجة مجموعة من القضايا الاجتماعية حول مختلف الأعمال والممارسات؛ فالبسكرة تدعم برامج التوعية البيئية، و البرامج الخيرية من أجل البيئة، وتدعو إلى الاستقامة الكاملة إزاء كل نشاط من أنشطة المؤسسة إزاء البيئة، ...
 - مؤسسة البسكرة تتمتع بالنزاهة وتؤكد على ضرورة الصدق والوضوح في التعاملات، كما تراعي حقوق الإنسان وتحترم العادات والتقاليد السائدة في وسطها الذي تنشط فيه، فهي تبني مدونة السلوك البيئي
 - للمؤسسة، والتي ستمثل مرشدا لما يجب فعله وما لا يجب فعله من قبل المؤسسة والعاملين فيها، بالعلاقة مع البيئة والمسؤولية الاجتماعية.
 - امتلاك مؤسسة البسكرة لنظام صارما لمحاربة الفساد وكل محاولات الغش إضافة إلى أنها تلتزم بقوانين حماية العمال من الأخطار المهنية وكل القوانين والتشريعات التي تنصها الحكومة، إضافة إلى الشروع في تكوين إدارة متخصصة في تحديد معايير المسؤولية الاجتماعية إضافة إلى وحدات ومختبرات الرصد والقياس والتقييم البيئي لأنشطة وأعمال المؤسسة.
 - حيث أن مؤسسة البسكرة دائما ما تحقق المؤسسة عائدا للربح دون الحاق الضرر بالمجتمع مع تلبية حاجات المستهلكين إضافة إلى أن المؤسسة تحاول أن تدخل الآن مرحلة الجودة وتتهيأ للدخول في مرحلة الجودة البيئية والأداء البيئي.

أما نتائج التحليل الاحصائي للبيانات المتحصل عليها والتي لها علاقة بمشكلة البحث والتي هدفنا من خلالها إلى اختبار الفرضيات التي تم وضعها في بداية البحث فقد كانت كما يلي:

- وجود علاقة ارتباط **طردية قوية** بين المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي بمؤسسة العسكرية حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون ($0,635^{**}$).
- وجود علاقة ارتباط **طردية ضعيفة** بين المسؤولية الاقتصادية والأداء البيئي بمؤسسة العسكرية حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون ($0,229^{**}$).
- وجود علاقة ارتباط **طردية متوسطة** بين المسؤولية القانونية والأداء البيئي بمؤسسة العسكرية حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون ($0,493^{**}$).
- وجود علاقة ارتباط **طردية قوية** بين المسؤولية الاخلاقية والأداء البيئي بمؤسسة العسكرية حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون ($0,829^{**}$).
- وجود علاقة ارتباط **طردية قوية** بين المسؤولية الخيرية والأداء البيئي بمؤسسة العسكرية حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون ($0,843^{**}$).
- أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي عند مستوى دلالة 0,05. حيث أن مؤسسة العسكرية تسعى إلى تبني إستراتيجية بيئية تكون بمثابة
- إستراتيجية ووظيفة ضمن إستراتيجية المؤسسة الكلية تأكيداً على أن الأداء البيئي المتميز للمؤسسة في إطار إدارة المسؤولية الاجتماعية سيكون مصدراً للميزة التنافسية المستدامة.
- كما أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية ما يلي:
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية على الأداء البيئي بالمؤسسة محل الدراسة عن مستوى دلالة 0,05.
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية على الأداء البيئي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,05.
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية على الأداء البيئي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,05.
- ✓ عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية على الأداء البيئي بالمؤسسة محل الدراسة حيث بلغ مستوى الدلالة 0,096 وكان أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0,05.

3. الاقتراحات:

- على ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج لهذه الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:
- لا بد من مراجعة استراتيجية المؤسسة و استغلال مبادئ المسؤولية الاجتماعية في التطوير المؤسسي .
 - العمل على نشر الوعي البيئي من خلال عقد المؤتمرات والندوات التي تحت العاملين على التحلي بالمسؤولية الاجتماعية.
 - يجب على الدولة تقديم الدعم لتسهيل الإجراءات المرتبطة بالأداء -البيئي- المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية .
 - لدى مؤسسات الأعمال موارد ضخمة يجب تخصيص جزء منها للعمل التطوعي لصالح العام.
 - يجب على المؤسسات تطبيق وممارسة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال التوفيق بين المصالح ككل، مع إعطاء الأولوية للجانب البيئي.
 - يجب الاهتمام أكثر بالمسؤولية الاجتماعية والعمل على تعزيزها لدى العمال من أجل تحسين أدائهم البيئي.
 - يجب على المؤسسات الصناعية أن تغير نظام تقييم الأداء البيئي إلى نظام تحسين الأداء البيئي، من خلال التوعية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية لما لها من تأثير على نظام الأداء البيئي.

4. آفاق الدراسة:

- ❖ آفاق تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجامعية.
- ❖ مدى مساهمة التنمية في توجيه السلوك البيئي للمؤسسات الصناعية الجزائرية.
- ❖ أثر تبني استراتيجية الأداء البيئي في الريادة الإدارية.
- ❖ أثر المسؤولية الاجتماعية في تبني التصنيع الأخضر.
- ❖ دور الأداء البيئي في استدامة المؤسسات الصناعية.



I. قائمة المراجع: (باللغة العربية)

أ. كتب:

1. ابراهيم الخلق الملكاوي، إدارة الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
2. أحمد حلمي جمعة، الاتجاهات المعاصرة في التدقيق والتأكيد، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
3. ثامر البكري، التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2006.
4. الحسيني فلاح حسن، الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2000، ص 30.
5. خضير كاظم حمود، ياسين كاتب الحرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2007.
6. أ.د. سامية جلال سعد، الإدارة البيئية المتكاملة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية بحوث ودراسات، إمبرشن للطباعة، القاهرة جمهورية مصر العربية، 2005.
7. ستيفن جورج وأرنولد ومركز كيرتش، إدارة الجودة الشاملة، ترجمة حسين حسنين، عمان، 1998.
8. صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل، عمان، 2007.
9. طاهر محسن الغالي، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الادارة، ط1، دار وائل للنشر، الاردن، 2005.
10. طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال، دار وائل للنشر، الاردن، 2005.
11. محمد الصيرفي، بحوث إدارية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2006.
12. محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، الطبعة 1، 2015.
13. محمد صلاح الدين عباس، نظم الادارة البيئية والمواصفات القياسية العالمية ايزو 14000، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، القاهرة، 2006.
14. مدحت محمد أبو ناصر، الأداء الاداري المتميز، المجموعة العربية للنشر، الطبعة الأولى، مصر، 2008.
15. منال محمد عباس، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وآفاق التنمية، دار المعرفة الجامعية طبع-نشر-توزيع، الاسكندرية، مصر، 2014.
16. موسى السويدي، عبد المجيد البراوري، استراتيجيات التسويق، المفاهيم الأسس والوظائف، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
17. ناصر جرادات، عزام أبو الحمام، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمؤسسات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
18. نجم العزاوي، عبد الله حكمت النقار، استراتيجيات ومتطلبات وتطبيقات إدارة البيئة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2015.
19. نجم عبود نجم، البعد الاخضر للأعمال_ المسؤولية البيئية لشركات الاعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
20. نجم عبود نجم، المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2012.
21. وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، وبطاقة التقييم المتوازن، سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

ب. مذكرات وأطروحات جامعية:

1. ابوبكر محمد حسين، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة باتنة، مذكرة لنيل شهادة الماستري علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تسيير المؤسسات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014.
2. برني لطيفة، أثر تمكين العاملين في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية دراسة مقارنة بين المستشفيات العمومية والعيادات الاستشفائية الخاصة لولاية بسكرة، رسالة مقدمة ضمن نيل متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم علوم الاقتصادية، 2014، 2015.
3. خان أحلام، أهمية إعادة هندسة الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية دراسة استطلاعية لآراء مسؤولي الموارد البشرية بمجموعة من المؤسسات الاقتصادية في ولاية بسكرة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر، ب سكرة، 2014-2015.
4. طاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة" حالة سوناطراك".

5. طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات ، دراسة تطبيقية لعينة من المصاريف الأردنية المؤتمر العربي الثاني للإدارة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2010.
6. علي طيوب، مساهمة التكاليف البيئية في تحسين الأداء البيئي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص الإدارة البيئية في منظمنا الأعمال، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016.
7. علي عبد الله، أثر البيئة على أداء المؤسسة العمومية الاقتصادية حالة الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 1999.
8. فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه، الجامعة المستنصرية ، 2003.
9. مقدم وهيب، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري (رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه)، علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة وهران، 2013-2014.
10. مهاوات العبيدي، القياس المحاسبي للتكاليف البيئية والإفصاح عنها في القوانين المالية لتحسين الأداء البيئي ، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الصناعية في الجزائر ،
11. ميسون محمد عبد القادر، التفكير الاخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض التغيرات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية التربية علم النفس، الجامعة الاسلامية، غزة، 2019.

ت. ملتقيات ومجلات علمية:

1. أبو بكر أحمد بوسالم ، زكريا مطلق الدوري ، المسؤولية الاجتماعية والبيئية كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة، عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، الملتقى الدولي الثالث جامعة بشار حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14-15 فيفري 2012.
2. أمينة قهواجي، حكيم بن حسان، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة (الواقع والرهانات)، يومي 14-15 نوفمبر 2016.
3. بركاوي، خالد بن يوسف، آراء الشباب الجامعي حول المسؤولية الاجتماعية : دراسة استطلاعية لآراء طلاب وطالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة، الملتقى السنوي لمراكز الأحياء بمكة المكرمة، مكة المكرمة، 1429.
4. بشير بن عيشي وآخرون، المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية في إطار التنمية المستدامة ، جمع مداخلات الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، يومي 10-11 نوفمبر 2009.
5. بن حيمه مريم، بن حيمه نصيرة، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الادارة ، الملتقى الدولي الثالث جامعة بشار حول الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14-15 فيفري 2012.
6. حسين رحيم، رشيد مناصرية، أثر التطبيق الجودة الشاملة ونظم إدارة البيئة 14000 على تحسين الأداء البيئي للمؤسسات الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011.
7. زكية مقري، نعيمة يجاوي، دلائل إسلامية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، دراسة موازنة بين النظامين الإسلامي والوطني، الملتقى الدولي الاول حول الاقتصاد الاسلامي الواقع ورهانات المستقبل، جامعة غرداية ، الجزائر، 2011.
8. زين الدين بروش، جابر الذهيمي، دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات ، دراسة حالة ، شركة الاسمنت ، جمع مداخلات الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات : نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي ، جامعة ورقلة ، يومي 22_23 نوفمبر 2011 .
9. سناء عبد الكريم الخناق ، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، قسم علوم التسيير ، جامعة ورقلة ، أيام 08-09 مارس 2005 ، ورقلة ، الجزائر.
10. صالح السحبياني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية، المؤتمر الدولي حول: القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، الجمهورية اللبنانية، 2009.

11. صباح محمد موسى، أثر المسؤولية الاجتماعية على المكونات الاستراتيجية للمصارف في الاردن ، مجلة القادسية للعلوم الادارية والعلوم الإدارية والاقتصادية،العراق، مجلد 13، العدد الثاني، 2011.
12. الطيب الوائي ، الريادة في الأداء البيئي :شركة نوكيا نموذجا ، مجلة الباحث ، العدد 11، جامعة تبسة الجزائر ،2012.
13. عامر عبد الرزاق عبد المحسن الجبوري، الاستراتيجية التقنية والميزة التنافسية في الألفية الثالثة، مجلة تنمية الرافدين، كلي الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، المجلد32، العدد100، 2010.
14. عبد الرحمان العايب، الشريف بقة، قراءة في دور الدولة الداعم لتحسين الأداء البيئي المستدام للمؤسسات الاقتصادية،دراسة حالة الجزائر،ملتقى حول مستوى تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لأنظمة الادارة البيئية المطابقة لمواصفة الايزو 14001 ومدى استفادتها من الدعم المؤسسي والمالي والفني الذي تضمنه الدولة تحت تصرفها ، جامعة سطيف.
15. عبد الرزاق بوزيد، مولاي لخضر، بوزيد سايج، دور الاقتصاد الاسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، الملتقى الدولي: الاقتصاد الاسلامي : الواقع والرهانات، جامعة غرداية- الجزائر فيفري، ص 8.
16. عبد الرزاق قاسم شحادة، القياس المحاسبي لتكاليف الأداء البيئي للشركة السورية العامة للأسمدة وتأثيره على قدرتها التنافسية في مجال الجودة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الأول، 2010.
17. عجيلة محمد، شنيني عبد الرحيم، فعالية محاسبة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال (مفاهيم وأسس) ، الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15 فيفري، جامعة بشار، 2012.
18. العيداني إلياس ،علي عبد الله، المؤسسة المعاصرة بين إشكالية الوصول للأهداف الإستراتيجية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية في ظل التحديات الراهنة، الملتقى الدولي الثالث حول المؤسسات والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 14-14، فيفري، 2012.
19. عيشوش خيرة، كرزاي عبد اللطيف، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال، الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14-15 فيفري 2012.
20. فاتح غلابة، بوبكر رزيقات، المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة وعلاقتها بأداء العامل ، الملتقى الوطني الثالث حول ممارسات تسيير الموارد في المؤسسات الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يومي 24-25 فيفري، 2014.
21. قويدري محمد، دولي سعاد، نحو صناعة سياحية في إطار رؤية تنموية مستدامة ومسؤولية ، ملتقى الدولي الثالث، حول منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14-15 فيفري 2012.
22. محمد العربي ساكر ، عبد الحق رايس، مساهمة المنشآت الصناعية لدى الدول النامية في تفعيل الأداء البيئي "تجربة شركة تنمية نفط عمان"، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمؤسسات والحكومات ، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي ، جامعة ورقلة ، يومي 22_23 نوفمبر 2011.
23. محمد فلاق، قدور بنافلة، المسؤولية الاجتماعية : دراسة حالة لشركات الاتصال الجزائرية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14-15 فيفري 2012.
24. نادية راضي عبد الحليم، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الأزهر، مصر، المجلد21، العدد2، ديسمبر 2005.
25. نوري منير ،خلط إبراهيم ،واقع وأفاق توجه شركة تويوتا TOYOTA نحو إنتاج المنتجات الصديقة للبيئة ، الملتقى الدولي الثالث بعنوان :منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية يوم 15_14 فيفري 2012 .
26. هبة نصار، المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال الخاصة (دراسة استطلاعية)، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 14، جامعة القاهرة، مصر، 2000.

II. قائمة المراجع: (باللغة الأجنبية):

1. Anderson , Steward , 2003 , Environmental Performance Evaluation And Development , Thy Environmental Performance Evaluation Report , January
2. Archie B. Carroll, A Three – Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance, the Academy of Management Reniew, Vol . 4, No.(Oct.,1979)
3. Atangana Ondoa Henri, Capital social et performances des entreprises, Rapport de Recherche du FR–CIEA NO 24/12, www.trustafrika.org/icbe, Dakar, Juin 2012
4. Forest L.Reinhardt:Environmental Differentiation Prodect , California , Management Riview, Vol (40),No (4) Summer1998,
5. Gail Freeman and J. Balkwill(1996):Management in Engineering, Prentice Hall,London
6. H.N. Rothberg and G.S. Erickson() :From k knowledge to intelligence, Elsevierm , Amesterdam
7. <https://garbnews.net/articles/s/3275>
8. <https://www.tahasoft.com>,
9. International Intitute for Sustainable Development (1996): Global G reen Standards, Monitoba
10. **M .E. Porter and C.V.D.Lind ,:** Green and Competitive : Ending the stalemate ,HBR , Vol (73), No. (5), Sep-Oct 1995
11. Nicole Notat, La performance globale et ses déterminants, www.creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf
12. Patnam ,David ,2002 , ISO14031 Environmental Performance Evaluation , Draft Submitted to Confederation of Indian Industry for Publication in Their Journal, September –Philippe Lorino, Méthodes et pratique de la performance, édition d'organisation, Paris, 2001
13. Patnam ,David ,2002 , ISO14031 Environmental Performance Evaluation , Draft Submitted to Confederation of Indian Industry for Publication in Their Journal, September,
14. **Pratima Bansal, (1997): Business Strategy and the Environment , in: Pratima Bansal and E.Howard (ed) : Business and the Naturel Environment , Butterworth Heinemann, Oxford**
15. Putnam ,David , ISO14031 Environmental Performance Evaluation ,Draft submitted to Confederation of Indian Industry for Publication in their Journal, september, 2002
16. Robert Krientre (1989 :)Managment Houghton Boston
17. Ruth Hillary (1998) : Environmental Auditing : Concept Methods and Developments,Auditing,Vol.(2), Issue.(1), March (www.blackwell-synergy.com).
18. UNEP.Mineral Fertitzer Production and the Environment.Environment Managment System,2004,
19. World Bank (1997):Environmental Auditing in Industial Projects, See (www.environmental-expert.com).



الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

استبانة البحث

تحية طيبة وبعد...

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لأجل القيام بدراسة علمية من أجل إتمام مشروع مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية - والمعنونة بـ **أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي دراسة حالة: المؤسسة العسكرية للإسمنت - بسكرة**، وذلك من خلال إجاباتكم الصريحة على جميع الأسئلة بوضع علامة (X) مرة واحدة فقط أمام الخيار الذي ينطبق على رأيكم الشخصي، في كل عبارة من عبارات الاستبيان، مع العلم أن مساهماتكم في الإجابة بدقة سيعطي مصداقية أفضل، وأن رأيك سوف يعامل بسرية تامة، ولن يستخدم إلا لأغراض هذه الدراسة.

شاكرين تعاونكم وثقتكم، وتفضلوا بفائق الاحترام والتقدير.

إعداد الطالبة: العقون أمينة

القسم الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية و الوظيفية بغرض تحليل النتائج فيما بعد ، لذا نرجو منكم التكرم بوضع إشارة (X) في المربع المناسب لاختياركم.

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر: من 30 سنة فأقل من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة من 51 سنة فأكثر
- 3- المؤهل العلمي: ثانوي فأقل ليسانس ماستر دراسات عليا
- 4- الخبرة في المنصب الحالي: اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول : المسؤولية الاجتماعية

فيما يلي عدد من العبارات لقياس أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسستكم، الرجاء تحديد درجة موافقتك على كل هذه العبارات، وذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب لاختيارك. (من وجهة نظرك)

مقياس الاستجابة					الرقم	الفقرات
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		أبعاد المسؤولية الاجتماعية
1-المسؤولية الخيرية.						
					1	تقدم المؤسسة مساعدات وتبرعات للمشاريع الخيرية.
					2	توافق المؤسسة على المشاركة في تسطير برامج لحماية البيئة.
					3	تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل لفئات عديدة(كالنساء وذوي الاحتياجات الخاصة)
					4	تقدم المؤسسة تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة.
2-المسؤولية الأخلاقية						
					5	تمتع المؤسسة بالنزاهة في استقطاب العاملين من منافسيها.
					6	تتوافق أهداف المؤسسة مع قيم وأخلاقيات المجتمع.
					7	تؤكد المؤسسة على ضرورة الصدق والوضوح في التعاملات(بيع وشراء)
					8	تراعي المؤسسة حقوق الإنسان المنصوص عليها عالميا
					9	تحترم المؤسسة العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع الذي تنشط فيه
3-المسؤولية القانونية						
					10	تلتزم المؤسسة بالقوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية وأمراض وحوادث العمل
					11	تلتزم المؤسسة بتوفير حقوق العمال من خدمات اجتماعية (كضمان النقل من وإلى موقع العمل وتقديم تسهيلات للحصول على السكن...).
					12	تحرص المؤسسة على تطبيق القوانين والتشريعات التي تفرضها الدولة
					13	تمتلك المؤسسة نظاما صارما لمحاربة الفساد الإداري.
4- المسؤولية الاقتصادية						
					14	دائما ما تحقق المؤسسة أرباحا اقتصادية.
					15	تهتم المؤسسة بتوطيد علاقاتها مع المؤسسات المنافسة.
					16	تسعى المؤسسة إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة.
					17	تمتيز منتجات المؤسسة بالتنوع الجيدة والسعر المناسب.

المحور الثاني: الأداء البيئي

فيما يلي عدد من العبارات لقياس الأداء البيئي في مؤسستكم، الرجاء تحديد درجة موافقتك على كل هذه العبارات، وذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب لاختيارك.

مقياس الاستجابة					الرقم	الفقرات
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		أبعاد الأداء البيئي
1- الكفاءة البيئية.						
					1	تعتمد المؤسسة على مؤشرات واضحة لقياس أدائها البيئي.
					2	تقوم المؤسسة بتقويم مدى كفاءة البرامج والأنشطة البيئية للمؤسسة.
					3	تخصص المؤسسة ميزانية خاصة من أجل إزالة الأنشطة التي تؤثر على قيمة المنتج بيئيا.
					4	تشخص المؤسسة تأثيراتها البيئية وتعمل على تقليلها ومتابعتها.
					5	تستخدم المؤسسة الموارد المتاحة بما يحافظ على البيئة
					6	دائما ما تحقق المؤسسة غاياتها وأهدافها دون إلحاق الضرر بالبيئة
2-الفعالية البيئية						
					7	تحرص المؤسسة على تقديم منتجات صديقة للبيئة.
					8	تستخدم المؤسسة نتائج تقييمها لأدائها البيئي للتطوير وتحديد فرص التحسين المستمر فيه.
					9	تعمل المؤسسة على استغلال المواد الأولية بشكل لا يؤثر سلبا على الطبيعة.
					10	تعمل المؤسسة على معالجة مخلفات العملية الإنتاجية بشكل ايجابي.
					11	تحقق المؤسسة أقصى قدر من النتائج المرجوة مع الحد من الأضرار البيئية

أرجو التأكد من الإجابة على كافة الأسئلة

وشكرا لتعاونكم