

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Chérif Messadia

– Souk Ahras –

السنة الدراسية: 2022 /2021



جامعة محمد الشريف مساعدي

– سوق أهراس –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم : علوم التسيير

مذكرة

ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تأثير الأداء الإجتماعي والبيئي على الصورة الذهنية للمؤسسة

دراسة حالة للمؤسسة الوطنية للدهن –وحدة سوق أهراس–

الشعبة

علوم التسيير

التخصص

إدارة أعمال

من إعداد

جفافلية صبري

العايب نسرين

لجنة المناقشة

الجامعة: سوق اهراس

استاذ مساعد- أ-

الرئيس: رزايقي ريمة

الجامعة: سوق اهراس

استاذ محاضر -ب-

المشرفة: رحموني فضيلة

الجامعة: سوق اهراس

استاذ محاضر -ب-

الممتحن: صيد مريم

رقم:...../2022

شكر و عرفان

يطيب لنا عرفاناً بالجميل أن نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من وقف إلى جانبنا طيلة فترة دراستنا هذه وأخص بالذكر أستاذتنا الكريمة المشرفة على الدراسة

الأستاذة: **رحموني فضيلة** التي قدمت

لنا الدعم والتوجيه والإرشاد حتى أبصر هذا العمل النور.

كما أتقدم بالشكر للأساتذة في جامعة **محمد الشريف** مساعدية وأخص

بالذكر كلاً من الأساتذة "أيمن فريد"، "بلاليلية ربيع" و "مزيان سعيد"

ونتقدم بوافر التقدير وعظيم الإمتنان للجنة المناقشة الأفاضل الذين شرفونا

بمناقشة المشروع وعلى دورهم الكبير في إثرائه بملاحظاتهم وتوجيهاتهم.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو بعيد في هذه الدراسة

سواء بالخبرة والإرشاد والطباعة والتدقيق وتسهيل مهمتنا من خلال توفير

المعلومات والبيانات.

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى كل من صلى على الحبيب المصطفى حبيبنا مُحَمَّد
عليه أفضل الصلاة والسلام

و إلى من قال فيهما الرحمان: " و أخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل رب
ارحمهما كما ربياني صغيرا"، مثلي الأعلى و اغلى ما املك في الوجود:
إلى التي تعبت لأرتاح وسهرت لأنام، إلى التي كانت سندا لي في دربي دائما إلى
من كان وراء كل خطوة أخطوها في طريق العلم و النجاح
إلى من نزع من روحه وراحته لإسعادي وأراد أن أبلغ المعالي إلى من أسعى لرضاه
و يكفيني هناه

إلى روح "خالتي" الفاضلة رحمها الله و أسكنها فسيح جنانه
إلى من كانوا سبب نجاحي والقُدوة في حياتي أخواتي و إخوتي سهير، حبيبة،
مفيدة، مروه، مقداد وزكريا.

إلى ابنة خالتي العزيزة "حنان"
إلى جميع أخوالي وأخصُّ بالذكر خاليّ "علي و رفيق"
إلى أبناء خالتي

و كل من عرفني من بعيد و قريب

نسرين العايب

الإهداء

نحمد الله حمدًا كثيرًا يليق بجمال وجهه و عظيم سلطانه

أنه لا يسعني في هذا المقام إلا ان أهدي ثمرة جهدي هذا إلى:

من قال فيهما الرحمان: " و بالوالدين إحسانا.."

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاهما

إلى كل من صلى على الحبيب المصطفى حبيبنا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام

إلى من شاركوني مشقة الدرب

إخوتي و أخواتي

إلى رفقاء الحياة

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع

إلى شرفاء هذه الأمة ورجالها الرائعين...

جفافلية صبري

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
أ	شكر و عرفان
ب- ج	الإهداء
د-و	فهرس المحتويات
ز-ح	قائمة الجداول
ذ	قائمة الأشكال
ر	فهرس الرسوم البيانية
10 -1	المقدمة
42-11	الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الإجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية
13	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للأداء الإجتماعي
13	المطلب الأول: ماهية الأداء الإجتماعي
13	I. مفهوم الأداء
14	II. مفهوم الأداء الإجتماعي
15	III. أهمية الإلتزام بالأداء الإجتماعي
16	IV. أهداف الأداء الإجتماعي
16	المطلب الثاني: مجالات الأداء الإجتماعي
17	المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء الإجتماعي
19	المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء البيئي
19	المطلب الأول: ماهية الأداء البيئي
19	I. مفهوم الأداء البيئي
20	II. العوامل المساهمة في تطور إهتمام المؤسسات بأدائها البيئي
21	المطلب الثاني: مجالات الأداء البيئي و أبعاده
21	I. مجالات الأداء البيئي

فهرس المحتويات

22	.II أبعاد الأداء البيئي
25	المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء البيئي للمؤسسة
29	المطلب الرابع: تقييم الأداء البيئي
35	المبحث الثالث: ماهية الصورة الذهنية وعلاقتها بالأداء الإجماعي و البيئي
35	المطلب الأول: ماهية الصورة الذهنية
35	.I مفهوم الصورة الذهنية
36	.II أنواع الصورة الذهنية
36	.III أهمية الصورة الذهنية
37	.IV خصائص وسمات الصورة الذهنية
38	.V وظائف الصورة الذهنية
39	المطلب الثاني: أبعاد و مصادر تكوين الصورة الذهنية
39	.I أبعاد الصورة الذهنية
40	.II مصادر تكوين الصورة الذهنية
40	المطلب الثالث: علاقة الأداء الاجتماعي و الأداء البيئي بالصورة الذهنية
42	خلاصة
43-80	الفصل الثاني : دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-
45	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
45	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة الدهن ENAP -وحدة سوق أهراس-
45	.I تقديم مؤسسة الدهن ENAP-وحدة سوق أهراس-
47	.II الهيكل التنظيمي لوحدة إنتاج الدهن بسوق أهراس
48	المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات وأساليب معالجتها
48	.I مصادر جمع البيانات
50	.II أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات
51	المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان
51	المطلب الأول: صدق وثبات الاستبيان وعينة الدراسة
51	.I صدق وثبات الاستبيان



فهرس المحتويات

52	.II مجتموع وعينة الدراسة
53	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لنتائج الاستبيان
53	.I التحليل الوصفي لعينة الدراسة وفقا للخصائص الشخصية
64	.II التحليل الوصفي لاتجاه إجابات المبحوثين حول الأداء الإجماعي والبيئي
72	.III التحليل الوصفي لإجابات افراد العينة المتعلقة بالصورة الذهنية
73	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وإستخلاص النتائج
73	.I نتائج اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الأداء الإجماعي والبيئي وبين الصورة الذهنية لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -
75	.II اختبار علاقة التأثير للفرضيات لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -
80	خلاصة
81-83	الخاتمة
84-87	قائمة المراجع
88-99	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
18	مؤشرات قياس الأداء الإجتماعي	01
50	درجات سلم ليكارت الحماسي لآراء عينة الدراسة	02
51	اختبار ألفا كرومباخ خاص لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس -	03
53	توزيع افراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -	04
54	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس -	05
55	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس -	06
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -	07
57	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب المشغول لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -	08
58	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -	09
59	توزيع عينة الدراسة حسب متغير قسم الإنتساب لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -	10
60	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق أهراس -	11
61	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق أهراس -	12
62	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق أهراس -	13
63	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق أهراس -	14
64	توزيع عينة الدراسة حسب متغير علاقة عناصر البيئة الخارجية بالمؤسسة الدهن -	15

قائمة الجداول

	وحدة سوق أهراس -	
65	نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس - حول الأداء الإجتماعي من ناحية بعد العاملين	16
66	نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس - حول الأداء الإجتماعي من ناحية بعد الزبائن	17
68	نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس - حول الأداء الإجتماعي من ناحية بعد المجتمع المحلي	18
69	نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس- حول الأداء البيئي من ناحية بعد الكفاءة البيئية	19
70	نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس- حول الأداء البيئي من ناحية بعد الفعالية البيئية	20
72	نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس - حول الصورة الذهنية	21
73	نتائج اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الأداء الإجتماعي و البيئي و بين الصورة الذهنية العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -	22
75	اختبار علاقة التأثير للفرضيات العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -	23

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم
3	نموذج الدراسة	01
46	مراحل إنتاج الدهن بالوحدة	02
48	المبكل التنظيمي لمؤسسة الدهن - وحدة سوق أهراس -	03

قائمة الرسوم البيانية

الصفحة	العنوان	رقم
53	توزيع افراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-	01
54	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس-	02
55	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس-	03
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-	04
57	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب المشغول لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-	05
58	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة بالنسبة لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-	06
59	توزيع عينة الدراسة حسب متغير قسم الإنتساب لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-	07
60	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس العينة لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -	08
61	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر العينة لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -	09
62	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي العينة لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -	10
63	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة العينة لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -	11



المقدمة العامة

تمهيد

شهدت الوقائع الاقتصادية في العقود الأخيرة تطورا جليا في بيئة الأعمال، إذ عرفت هذه الأخيرة تغيرات ملحوظة في الظروف الاقتصادية، السياسية والاجتماعية وغيرها. فالمنظمات التي كانت تقتصر أهدافها على تعظيم الأرباح المادية والسعي إلى ضمان البقاء بقوة في السوق والتوسع فيه، أضحت اليوم تواجه العديد من التحديات نتيجة تصاعد الضغوطات خاصة مع تفاقم الأزمات الاقتصادية والمالية زيادة على الكوارث الأخلاقية والبيئية التي تسببت بها مما دفع بها إلى إعادة صياغة ثقافتها التنظيمية من خلال معالجة إختلال التوازن بين الإهتمام المحض بعوائدها المالية و واجباتها إتجاه مختلف أصحاب المصلحة وعلى رأسها "المجتمع".

فأضحى بذلك موضوع الأداء الاجتماعي والبيئي يشغل المؤسسات مهما إختلفت أنشطتها وتعددت أهدافها الاقتصادية نتيجة إدراكها للأهمية البالغة التي يكتسيها هذا الموضوع، خاصة مع تبلور وعي المستهلك وقدرته على التمييز الذكي بين الشركات وتفضيلها، إعتقادا على إعتبرات أخلاقية وإجتماعية وبيئية.

إن إدراك المنظمات للمزايا والإنعكاسات الإيجابية لتطبيق مبادئ المسؤولية الإجتماعية وحماية البيئة في أنشطتها التي لها دور كبير في ضمان إستمراريتها وتحقيق السبق والريادة و وبالتالي الحفاظ على صورتها في المحيط الذي تنشط فيه، دفعها إلى تبني إستراتيجيات ونظم فعالة لتحسين فعالية و كفاءة ممارستها المسؤولة إجتماعيا، وتعزز من مكانتها في المجتمع بمساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة.

إن هذه القضايا أصبحت من صميم اهتمام المؤسسات العالمية التي تسعى إلى تحسين قدرتها التنافسية، يجب أن تكون كذلك محل اهتمام المؤسسة الجزائرية لأنها ليست في منأى من المنافسة العالمية القوية، وتمثل مؤسسة الدهن كأحد المؤسسات الجزائرية التي يتطلب نشاطها تبني مثل هذه المفاهيم.

1) إشكالية الدراسة

في ظل التطور الحاصل في بيئة الأعمال على الصعيدين المحلي والدولي، تسارعت المنظمات على إختلاف أنواعها إلى تبني أدوارا إجتماعية وبيئية من شأنها تعزيز صورتها الذهنية في المجتمع، إذ يعد هذا الإهتمام نتيجة إدراكها للأهمية البالغة التي يكتسيها هذا الموضوع فمن البديهي أن تسعى الشركات إلى جعل صورتها الذهنية إيجابية لدى عملائها وزبائنهم، الأمر الذي من شأنه أن يساهم في جذب أكبر عدد من الزبائن والإحتفاظ بهم.

إن مناقشة مواضيع الأداء الإجتماعي والبيئي إضافة الى الصورة الذهنية للمؤسسات قد أسال الكثير من الخبر في الدراسات والأدبيات بمختلف مجالاتها.

من هذا المنطلق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية التي تتناولها هذه الدراسة كالتالي:

هل يؤثر الأداء الإجتماعي والأداء البيئي لمؤسسة الوطنية للدهن-وحدة سوق أهراس- على الصورة الذهنية لها؟

يمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية كمايلي:

1. ماذا نعني بالأداء الإجتماعي والأداء البيئي ؟
2. ماذا نعني بالصورة الذهنية وماهي أبعادها ؟
3. كيف يؤثر الأداء الإجتماعي والبيئي على الصورة الذهنية للمؤسسات؟
4. ما هو مستوى الأداء الاجتماعي والبيئي لمؤسسة الدهن وحدة- سوق أهراس-؟
5. ما هي طبيعة الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة في بيئتها؟
6. هل توجد علاقة بين الأداء الإجتماعي والبيئي والصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة؟

(2) فرضيات الدراسة

إنطلاقا من الإشكالية السابقة يمكن الإعتماد على الفرضية الأساسية التالية كإنطلاقة لهذه الدراسة:

H: يوجد تأثير للأداء الإجتماعي والأداء البيئي لمؤسسة الوطنية للدهن-وحدة سوق أهراس- على الصورة الذهنية لها.

تندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى

H1: يوجد تأثير للأداء الاجتماعي والبيئي لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس- على صورتها الذهنية

من وجهة نظر موظفيها؛

الفرضية الفرعية الثانية

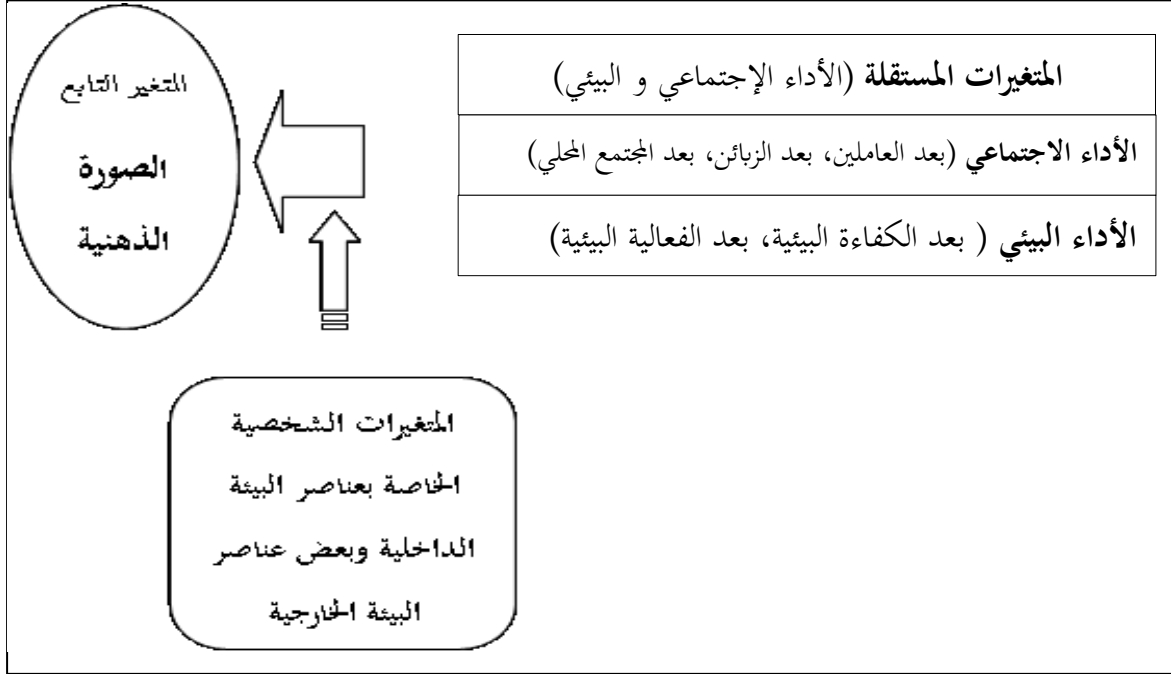
H2: يوجد تأثير للأداء الاجتماعي والبيئي لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس- على صورتها الذهنية

لدى بعض أطراف المحيط الخارجي لها.

3) نموذج الدراسة

انطلاقا من الفرضيات يمكن صياغة نموذج الدراسة الحالية، و هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر : من اعداد الطلبة بمساعدة الأستاذة المشرفة

4) أهمية الدراسة

يمكن حصر الأهمية التي تكتسيها هذه الدراسة من خلال النقاط التالية:

- الإهتمام المتنامي بالمسؤولية الإجتماعية في الجزائر الذي شهدته السنوات الأخيرة، إذ أصبح الحديث على الأداء الإجتماعي بالموازاة مع الأداء البيئي وإقتراضهما مع الصورة الذهنية للمؤسسات على إختلاف أنواعها، أنشطتها، مجالات وأحجامها؛
- الإهتمام العالمي الواسع بالمسؤولية الاجتماعية و استراتيجيات إدارتها و المنافع التي تعكسها على منظمات الأعمال؛
- تستمد هذه الدراسة أهميتها أيضا من إمكانية الربط المباشر بين تأثير الأداء الإجتماعي والبيئي في بناء الصورة الذهنية للمؤسسات وتأسيسها نظريا و تطبيقيا؛

- حاجة المؤسسات الوطنية لإدراك المفاهيم النظرية والممارسات العلمية للأداء الاجتماعي والبيئي وتأثيرهما المباشر وغير المباشر على الصورة الذهنية للمؤسسة.
- تعزيز نتائج الدراسات السابقة من خلال توضيح مدى مساهمة وتأثير الأداء الاجتماعي والبيئي على الصورة الذهنية للمؤسسات.

(5) أسباب اختيار موضوع الدراسة

من الأسباب الدافعة لاختيار هذا الموضوع:

- طبيعة التخصص في ادارة الأعمال.
- معرفة تأثير الأداء الاجتماعي و الأداء البيئي على الصورة الذهنية للمؤسسة .
- قلة الدراسات حول موضوع كل من تأثير الأداء الاجتماعي و الأداء البيئي على الصورة الذهنية للمؤسسة.

(6) أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف على تأثير الأداء الاجتماعي والبيئي على الصورة الذهنية للمؤسسة؛
- تحديد مدى تأثير الأداء الاجتماعي والبيئي على الصورة الذهنية للمؤسسة؛
- تحديد طبيعة العلاقة بين مختلف متغيرات الدراسة وتقديم مقترحات في ضوء النتائج المتوصل إليها.

(7) الدراسات السابقة

لقد حاز موضوع الأداء الاجتماعي والأداء البيئي للمؤسسات إضافة إلى الصورة الذهنية على اهتمام العديد من الباحثين ومن هذه الدراسات التي تناولت أحد متغيرات الدراسة، نذكر:

■ الأداء الاجتماعي

1. دراسة برني لطيفة 2015، بعنوان: " أثر تمكين العاملين في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية دراسة مقارنة بين المستشفيات العمومية والعيادات الإستشفائية الخاصة لولاية بسكرة"، رسالة دكتوراة في العلوم الاقتصادية، اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى بناء نموذج نظري يتضمن كل من المتغيرين تمكين العاملين والأداء الإجتماعي، وتطبيقه على القطاع الصحي في ولاية بسكرة، أين تم التركيز على المقارنة فيها بين المؤسسات الإستشفائية العمومية والمؤسسات الإستشفائية الخاصة وتم ذلك من خلال إستقصاء أثر تمكين العاملين في تحسين الأداء الإجتماعي لهذه المؤسسات ورصد أهم الفروق بينها.

وقد إحتوى النموذج وفقا لأدبيات الدراسة على بعدين لتمكين العاملين وذلك من خلال اعتماد نموذجين رائدين في المجال لكل من Spreitze و Kanter، أما فيما يخص الأداء الإجتماعي للمؤسسات الإستشفائية فقد ركزت الدراسة على أربعة أطراف فاعلة (العاملين، المرضى وجودة الخدمات المقدمة، المجتمع، البيئة)، وكان عدد الإستبيانات الصالحة والخاضعة للتحليل الإحصائي 472 إستبيان من مجموع 720 إستبيان موزع.

وبناء عليها توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- الفروق التي حصلت في تمكين العاملين كانت نتيجة للفروق التي حدثت في التمكين الإداري كبعد من أبعاده.
 - في المؤسسات الإستشفائية العمومية يؤثر كل من التمكين الإداري والنفسي على حد سواء في تحسين الأداء الإجتماعي تجاه المرضى وجودة الخدمات.
 - أما في المؤسسات الإستشفائية الخاصة فالنموذج يحتوي على التمكين النفسي فقط كمؤثر في تحسين الأداء الإجتماعي.
- تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في الحدود المكانية والزمنية و أنها ركزت فقط على الأداء الإجتماعي.

2. دراسة نسرين بوسنة، مُجد بوشريبة 2020، بعنوان: " أثر التسويق الداخلي على تحسين الأداء الإجتماعي للمؤسسات -دراسة حالة مؤسسة ماسينيسا الاستشفائية- الحروب - ولاية قسنطينة"، مجلة المنهل الإقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 03، العدد 01.

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر التسويق الداخلي على تحسين الأداء الاجتماعي في مؤسسة ماسينسيا الاستشفائية ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات باستخدام الاستبيان الذي وزع على عينة من 63 عامل في المؤسسة، وتمت معالجتها احصائيا بإعتماد برنامج SPSS. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الداخلي على تحسين الأداء الاجتماعي، كما أكدت وجود أثر الأبعاد التمكين التدريب والتحفيز على تحسين الأداء، وكشفت عدم وجود أثر للإتصال الداخلي على تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة. تختلف هذه الدراسة عن الدراسة التي نحن بصدد القيام بها اضافة الى ذلك الإختلاف في الحدود المكانية والزمنية و كون أنها ركزت على الأداء الاجتماعي.

■ الأداء البيئي

1. نجوى عبد الصمد 2015، بعنوان: "المحاسبة عن الأداء البيئي: دراسة تطبيقية في المؤسسات الجزائرية المنحصلة على شهادة الأيزو 1400"، أطروحة دكتوراه، تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر . استهدفت الدراسة معرفة مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن الأداء البيئي في المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادة الأيزو 14001، ولقد توصلت الدراسة بجانبها النظري والعملي إلى مجموعة من النتائج يمكن إجمالها كما يأتي:

- إشركت أغلب المساهمات التي تناولت مؤشرات مقترحة للاستدلال على الأداء البيئية للمؤسسة في التركيز على أبعاد قياس الأداء البيئي المرتبطة بالمياه، المواد، الطاقة، المخلفات والانبعاثات، في حين تنوعت من حيث إطار وكيفية قياس الأداء البيئي، وإستخدام المؤشرات.
- في ظل غياب نصوص قانونية تنص بوضوح على وجوب قيام المؤسسات الجزائرية بالإفصاح عن أدائها البيئي في القوائم المالية، فإن الإفصاح البيئي الإلزامي يتم فقط في صورة تقارير بيئية تكون مؤسسات معينة ملزمة بتسليمها إلى السلطات الإدارية، وأن هذه التقارير تُعد وتقدم كتقارير مستقلة عن التقارير المالية، ولقد تعددت هذه التقارير وتنوعت من نواحي مختلفة، منها: المؤسسات المعنية بها؛ الجهة التي يرفع إليها التقرير؛ المحتوى والمدة التي يغطيها التقرير؛ مدى الالتزام بنشرها.

تختلف هذه الدراسة عن الدراسة التي نقوم بدراستها وكذلك الإختلاف في الحدود المكانية والزمنية و أنها ركزت فقط على الأداء البيئي.

2. علاوي صفية، بعنوان "سياسة تحسين الأداء البيئي كمدخل لتحقيق الإنتاج الأنظف في المؤسسة الاقتصادية المعاصرة - بالإشارة الى بعض المؤسسات الجزائرية-"، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية - دراسات اقتصادية -، الأغواط، 23(2).

حيث تعمل المؤسسات الاقتصادية في ظروف تنافسية تحتم عليها السعي المستمر لتحسين أدائها البيئي، لذلك لا بد عليها من إتباع الخطط اللازمة للوصول إلى تحقيق أهدافها، و ذلك في ضوء مراعاة الحفاظ على البيئة كجزء من مسؤوليتها، و لقد ظهرت نظم الإدارة البيئية كمدخل حديث في الإدارة المعاصرة يساعد المؤسسات على تحسين أدائها البيئي و صورتها أمام المجتمع ككل، إضافة إلى تحقيق جملة من الأهداف الاقتصادية و الإجتماعية والمساهمة في مواجهة مشاكل المجتمع و تطويره.

من أهم نتائج هذه الدراسة نذكر:

- على المؤسسات الاقتصادية إدراج الاعتبارات البيئية ضمن الإدارة و عمليات وضع القرار يقدم على المؤسسات نهجا إداريا فعالا في اكتساب مستوى من التمييز يمكن أن تتفوق على غيرها من المؤسسات المنافسة؛

- كما انه بالرغم من تنوع مواصفات و اشتراطات نظام الإدارة البيئية إلا انه يهدف بالأساس إلى حماية المستهلك من خلال اقتراحه للعديد من الإجراءات و الأساليب التي تقوم على أساس التحسين المستمر للأداء البيئي للمؤسسات من خلال تطبيقها لمواصفة القياسية ايزوا 14001؛

- أن الإنتاج الأنظف أصبح ذو أهمية كبيرة ولم يعد يقتصر على كونه حل بديل ومن الواجب الاتجاه إليه اليوم بشكل اختياري مع حماية البيئة وتجنب التلوث قدر الإمكان، قبل الاتجاه إليه مستقبلا بشكل اجباري بعد وقوع إضرار خطيرة على البيئة لا يمكن إصلاحها؛

- من أولى الخطوات الضرورية التي يجب إتباعها اليوم التعريف بالإنتاج الأنظف وأهميته، لان بناء ثقافة لإنتاج الأنظف هي الخطوة الأولى والأهم لإنجاح سياسة تحسين الأداء البيئي، و بالتالي نجاح الإدارة البيئية.

وعليه تختلف هذه الدراسة عن الدراسة التي نقوم بدراستها و كذلك الإختلاف في الحدود المكانية والزمنية و أنها ركزت فقط على الأداء البيئي.

■ الصورة الذهنية

1. آلاء سبيع الطرشة (2020)، بعنوان: " أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية للمدارس الخاصة

دراسة حالة " مدرسة النخبة (براعم الخير) الخاصة "، مذكرة ماجستير، الجامعة الإفتراضية السورية.

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية ومعرفة درجة تأثير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، الخيرية) في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة -براعم الخير الخاصة -.

كما تهدف إلى التعرف على أبعاد المسؤولية الأكثر تأثيراً في الصورة الذهنية بالإضافة إلى بيان مدى اختلاف أبعاد المسؤولية الاجتماعية، والصورة الذهنية، باختلاف المتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي).

ولتحقيق هذا الهدف تم توزيع استبانة على عدد من أولياء الطلاب في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة والبالغ عددهم الكلي 450 ولي طالب، ليبلغ عدد الاجابات 188 إجابة.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي قوي للبعد الاقتصادي والخيري في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة، كما خلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي جيد للقوة للقانوني والأخلاقي في الصورة الذهنية، وأن البعد الاقتصادي هو أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية المؤثرة في الصورة الذهني، كما يوجد أثر إيجابي جيد للقوة للمسؤولية الاجتماعية (بتفاعل أبعادها مع بعضها البعض) في الصورة الذهنية.

وعليه تختلف هذه الدراسة عن الدراسة التي نقوم بدراستها وكذلك الإختلاف في الحدود المكانية والزمنية وأنها ركزت فقط على الصورة الذهنية.

من خلال إطلاع الباحث على الدراسات السابقة بحيث ان كل دراسة قد تم إدراج فيها متغير واحد من متغيرات الدراسة وتبين أنه ما يميز دراستنا عنهم بأنها سيتم فيها جمع جميع المتغيرات الثلاثة من الأداء الاجتماعي و الأداء البيئي و الصورة الذهنية في هذه الدراسة وتوضيح العلاقة بين المتغيرات المستقلة وبين المتغير التابع.

8) المنهج المتبع

تم إتباع المنهج التالي:

- بالنسبة للفصل النظري تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للإستفادة من المراجع النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة؛
- أما الفصل التطبيقي، وبالنسبة للأدوات المستخدمة فقد استعمل الاستبيان كأداة لجمع المعطيات، الذي وجه لعينة الدراسة.

9) حدود الدراسة

تنحصر حدود هذه الدراسة في:

- الحدود المكانية: المؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-
- الحدود الزمانية: الفترة الممتدة من شهر أفريل الى جوان 2022.
- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية بعينة الدراسة والتي تتكون من مجموعة عناصر البيئة الداخلية و البيئة الخارجية لمؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-.

10) صعوبات الدراسة

يمكن حصر صعوبات الدراسة في النقاط التالية:

- صعوبة جمع المراجع المتعلقة بالربط بين متغيرات الدراسة الأساسية.
- ضيق الوقت .

11) هيكلية الدراسة

قد قسمت الدراسة إلى مقدمة وفصلين وخاتمة، تحتوي المقدمة على تقديم مبدئي للموضوع، فالفصل الأول يدرس الإطار النظري للأداء الإجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية، ذلك من خلال ثلاثة مباحث تمثلت في المبحث الأول الإطار المفاهيمي للأداء الإجتماعي للمؤسسات، أما المبحث الثاني الإطار المفاهيمي للأداء البيئي للمؤسسات، وبالتالي المبحث الثالث الإطار النظري للصورة الذهنية.

أما في الفصل الثاني سنحاول من خلال الدراسة الميدانية لمؤسسة الوطنية للدهن- وحدة سوق اهراس- تطبيق ما تم التطرق له في الفصل النظري يتم ذلك بمبحثين المتمثلة في المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة الميدانية و المبحث الثاني تحليل نتائج الاستبيان.

و خاتمة لعرض أهم النتائج المتحصل عليها لهذه الدراسة و الإقتراحات و توصيات المتعلقة بها، و آفاق الدراسة.

الفصل الأول: الإطار النظري
للأداء الإجتماعي، الأداء البيئي
و الصورة الذهنية

تمهيد

كان كل من الأداء الإجتماعي والبيئي ومازالا من القضايا التي لطالما تناولها الباحثين في دراساتهم لما يشكلان من أهمية وتحدي للمؤسسات خاصة الإقتصادية منها، ولذا يزداد اهتمام المؤسسات حاليا بهما من خلال المحاولات المتعددة والمختلفة لإدارة أعمالها بشكل فعال وأخلاقي على كافة المستويات، بما يجعلهما مصدرا للفرص والابتكار وتعزيز صورتها لدى الرأي العام.

في المقابل أصبحت الصورة الذهنية تجاه المنظمات تكتسب أهمية خاصة من خلال تأثيرها في الرأي العام السائد نحو مختلف الجوانب ذات العلاقة بالمؤسسة، أدركت العديد من المؤسسات مدى أهمية الصورة الذهنية الجيدة، وتأثيرها الكبير على نجاح المؤسسات، فوضعتها من ضمن أولوياتها عند رسم خططها واستراتيجياتها.

و عليه يستعرض الباحث في هذا الفصل كل من المفاهيم الأساسية للمتغيرات الدرسية، حيث تناول فيه الإطار النظري للأداء الإجتماعي و البيئي و الصورة الذهنية في ثلاثة مباحث متمثلة كالتالي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للأداء الإجتماعي

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء البيئي

المبحث الثالث: ماهية الصورة الذهنية وعلاقتها بالأداء الإجتماعي و البيئي

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للأداء الاجتماعي

تمهيد

ظهر مفهوم الأداء الاجتماعي كنتيجة للنضج في مفهوم المسؤولية الاجتماعية والتي تعرف بأنها التزام المنشأة إتجاه المجتمع الذي تعمل فيه¹، فهو يعكس قدرة المؤسسة على تسيير هذه المسؤولية، ورغم المكان البارز الذي أخذه هذا المفهوم منذ نهاية الثمانينات إلى أن الأبحاث والنظريات في هذا المجال لا تزال قليلة نسبياً ولهذا لم يتم تحديد تعريف نهائي له.²

يعتبر الأداء الاجتماعي أحد المقومات الرئيسية لتحسين أداء المنظمة، إذ تعتمد عليه هذه الأخيرة بالدرجة الأولى، فيما تقدمه من منافع للمجتمع وأن ذلك هو المعيار الأول لتطويرها واستمراريتها في بيئتها، وعليه سينقسم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب:

المطلب الأول: ماهية الأداء الاجتماعي

المطلب الثاني: مجالات الأداء الاجتماعي

المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي

المطلب الأول: ماهية الأداء الاجتماعي

I. مفهوم الأداء

نظراً لإختلاف المقاييس والمعايير التي تستخدم في دراسة الأداء و إختلاف وجهات نظر وأهداف الكتاب والباحثين من جهة أخرى لم يتم التوصل إلى إجماع أو إتفاق حول مفهوم محدد له، وعلى هذا الأساس نورد فيمايلي بعضاً من التعاريف الشائع تداولها في المراجع المختصة:³

يعرف العديد من الكتاب والباحثين الأداء على أنه: " قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التنظيمية".⁴

¹ آلاء سبيع الطرشة، أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية للمدارس الخاصة دراسة حالة " مدرسة النخبة (براعم الخير) الخاصة "، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، 2020، ص26.

² نسرين بوسنة، مجّد بوشريبة، أثر التسويق الداخلي على تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات - دراسة حالة مؤسسة ماسينيسا الاستشفائية الخاصة - الحروب - ولاية قسنطينة، مجلة المنهل الإقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 03، العدد 01، 2020، ص 99.

³ حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي: تقييم الأداء و التنبؤ بالفشل، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2004، ص 81.

⁴ ربيعة أحمد الصغير، تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الآلات الصناعية - PMO-، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة مالية، جامعة قسنطينة 2، 2014، ص4.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

أما **P. Lorino** فإنه يلخص مفهوم الأداء في بعدين أساسيين هما:¹

- "الأداء في المؤسسة هو كل ما يساهم و يساعد على تحسين التوليفة (قيمة/ تكلفة)، و على عكس ذلك فلا يعد بالضرورة أداء كل ما يساهم في زيادة القيمة أو خفض التكلفة بمعزل عن بعضها البعض.
- الأداء في المؤسسة هو كل ما يساهم في بلوغ الأهداف الإستراتيجية".

من جهة أخرى يرى **A. Chandler**: "أن الأداء عبارة عن ربط بين كل من الفعالية الوظيفية والفعالية الإستراتيجية: حيث تقوم الفعالية الوظيفية على تحسين المنتجات، عمليات الإنتاج، وظيفية التسويق والعلاقات داخل المؤسسة، بينما تقتضي الفعالية الإستراتيجية التفوق على المنافسين من خلال التموقع في الأسواق الجديدة".²

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن الأداء يتمثل في مجموع الأعمال والنشاطات التي تقوم بها المؤسسة والتي تسعى من خلالها إلى بلوغ أهدافها المسطرة، الذي يسمح لها بالبقاء والإستمرار في بيئتها.

II. مفهوم الأداء الاجتماعي

يعد مفهوم الأداء الاجتماعي مفهوما أساسيا في بحوث أخلاقيات الأعمال المتعلقة بين المؤسسة و المجتمع، و لذلك تعددت تعاريفه، من بينها نذكر:

عرف الأداء الاجتماعي بأنه "كافة الالتزامات التي تقوم بها المنظمة، والتي تتجاوز التشريعات والقوانين المفروضة عليها قانونا، بمعنى أنها مجموعة من الالتزامات الاختيارية لمواجهة متطلبات وتوقعات مجموعة من الأطراف أصحاب المصلحة مع المنظمة ، سواء كانوا من العاملين، أو المستهلكين أو البيئة أو المجتمع المحيط بها، هذه الالتزامات قد لا تعود بعائد مباشر في المدى القصير، ولكنها قد تحصل على هذه العوائد في صورة ضمان البقاء والنمو والازدهار، وذلك يتم عن طريق قيام المنظمة بتوجيه جزء من مواردها المالية والفنية والبشرية والتنظيمية لمواجهة التوقعات المختلفة للأطراف أصحاب المصلحة المتعاملين معها".³

¹ ريغة أحمد الصغير ، نفس المرجع ،ص5.

² ريغة احمد الصغير ، نفس المرجع ،ص5.

³ نجوى متولي، إستراتيجية الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال، اطروحة دكتوراه، جامعة الأزهر، مصر، 2006، ص 4.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

ويعرفه فريق عمل الأداء الاجتماعي بأنه "الترجمة الفاعلة للرسالة الاجتماعية للمنظمة إلى ممارسة فعلية، ولا يمثل الأداء الاجتماعي قياس النتائج فحسب، بل يعني أيضا بالأعمال والإجراءات التصحيحية التي تتخذ لتحقيق تلك النتائج".¹

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أنه أسلوب أو نوع حديث من أنواع الأداءات في المؤسسة التي تمكنها من قياس مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها ومسؤولياتها الاجتماعية إتجاه مختلف أصحاب المصالح بإستخدام مجموعة من المؤشرات والذي ينشطر إلى شطرين هما داخلي وآخر خارجي الأول متعلق بالعاملين والمالكين والثاني بالمحيط الخارجي للمنظمة التي لها علاقات تأثير وتأثر مع هذا المحيط مباشرة وغير مباشرة .

III. أهمية الإلتزام بالأداء الاجتماعي

إن الأداء الاجتماعي للمنظمة من شأنه تحقيق فكرة استمرارية وبقاء المنظمة لأن الأصل في منظمات الأعمال أنها تقام لخدمة المجتمع بفئاته المختلفة مما يسند ويدعم وجود المنظمة في بيئة الأعمال، وقد ظهرت مجموعة من الاتجاهات أدت إلى تزايد اهتمام المنظمات بالإلتزام بالأداء الاجتماعي، أتى على ذكر العديد من الباحثين في كتاباتهم عن أهمية إلتزام المنظمات بالأداء الاجتماعي، ومن الأسباب التي دعت إلى ذلك ما يلي²:

- تغيير حاجات المجتمع؛
- تغيير دور الإدارة؛
- تزايد قدرة منظمات الأعمال في التأثير علي المجتمع؛
- زيادة الاهتمام بالبيئة؛
- تزايد الضغوط على منظمات الأعمال؛
- مسؤولية المنظمة كمواطن في بيئتها؛
- تحسين مناخ العمل؛
- تحسين الصورة العامة للمنظمة.

¹ برني لطيفة، أثر تمكين العاملين في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية دراسة مقارنة بين المستشفيات العمومية والعيادات الإستشفائية الخاصة لولاية بسكرة، رسالة دكتوراة في العلوم الاقتصادية، اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015، ص 185.

² عبير علي عامر، المراجعة الاجتماعية من خلال مفهوم الجودة الشاملة في بنك التنمية والائتمان الزراعي في مصر، مذكرة ماجستير في المحاسبة، كلية التجارة، قسم المحاسبة والمراجعة، جامعة عين الشمس، 2010، ص 6.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

IV. أهداف الأداء الاجتماعي

تتمثل أهداف الأداء الاجتماعي في ما يلي:¹

- أهداف الأداء الاجتماعي اتجاه العاملين: تتبلور المسؤولية الاجتماعية من خلال العمل على توفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة من الولاء والانتماء من قبل العاملين تجاه المنظمة.
- أهداف الأداء الاجتماعي تجاه العملاء: تتبلور تلك المسؤولية الاجتماعية من خلال الالتزام بتوفير كافة الظروف الملائمة لخلق وتعميق حالة من الاشباع والرضا عن السلع والخدمات المقدمة للعملاء.
- أهداف الأداء الاجتماعي للمجتمع: تتبلور المسؤولية الاجتماعية من خلال بذل كافة الجهود لتكوين صورة ذهنية طيبة لدى أفراد المجتمع أو تكوين صورة طيبة للمنظمة يقبلها الرأي العام للمجتمع.
- أهداف الاداء الاجتماعي تجاه الملاك: يتبلور الهدف في حالة الملكية الخاصة في بذل كافة الجهود لتحقيق العائد المناسب على رأس المال المستمر، أما في حالة الملكية العامة يتمثل الهدف في بذل كافة الجهود لتحقيق ما ترقى إليه الدولة من التدخل في ذلك النشاط.

المطلب الثاني: مجالات الأداء الاجتماعي

لقد حددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية للمحاسبين بأمريكا (N.A.A.) أربعة مجالات للأداء الاجتماعي هي:

- تفاعل المنظمات مع المجتمع؛
- المساهمة في تنمية الموارد البشرية؛
- المساهمة في تنمية الموارد الطبيعية والبيئية؛
- الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات؛

كما حدد المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) نسبة مجالات للأداء الاجتماعي هي:

- البيئة؛
- موارد غير المتجددة؛
- الموارد البشرية؛
- الموردين؛
- العملاء؛
- المجتمع.

¹ أمين السيد أحمد لطفي، مراجعات مختلفة لأغراض مختلفة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص ص 274 - 275.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

أما جمعية المحاسبة الأمريكية (AAA) فقد قامت بإجراء دراسة ميدانية على بعض الشركات التي تعد قوائم وتقرير اجتماعية وذلك من اجل التعرف على أساس القياس والإفصاح، فقد أصدر تقريراً بخمس مجالات للأداء الاجتماعي هي:

- الرقابة على البيئة؛
- توظيف الأقليات؛
- العاملون ؛
- تحسين المنتج؛
- خدمة المجتمع.¹

المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي

تتمثل مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي في²:

- **مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء و انتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي و الاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.
- **مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:** ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة و المتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات و الأعشاب الطبيعية و المياه و ما إلى ذلك.
- **مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع:** و يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات و المساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية و الخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي و مشاريع التوعية الاجتماعية.
- **مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:** وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج و تكاليف البحث و التطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة

¹ بزماوي مجّد حسام، القياس والإفصاح للأداء الاجتماعية في المنشآت الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة حلب، الجمهورية السورية، 2002، ص89.

² مجّد مشنن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة " دراسة حالة مؤسسة نفضال، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية التسيير وعلوم التجارية ، جامعة مجّد حيزر، باتنة، الجزائر، 2005، ص ص 17 – 18.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

ما بعد البيع و تدريب و تطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأنية من المنتجات و الخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

الجدول التالي يوضح مختلف مؤشرات الأداء الاجتماعية بحيث لم يتم إدراج بعد البيئة فيه لأنه سيتم التفصيل فيه في المبحث الثاني مع إعتباره كبعد من أبعاد الأداء الاجتماعي.

الجدول رقم (1): مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي

الأبعاد	المؤشرات المعتمدة في قياس الأداء الاجتماعي اتجاهها
العاملون	أجور ومرتبوات مجزية، فرص ترقية متاحة وجيدة، تدريب وتطوير مستمر، ظروف عمل صحية مناسبة، عدالة وظيفية، مشاركة بالقرارات، خدمات وامتيازات أخرى
العملاء	منتجات بأسعار مناسبة وتوعية جيدة، إعلان صادق وأمين، منتجات آمنة عند الاستعمال، سهولة الحصول على المنتج أو الخدمة، التزام بمعالجة الأضرار إذا ما حدثت، التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل أو السوق
المجتمع المحلي	دعم البنى التحتية، احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة والسلوك، محاربة الفساد الإداري والرشوة، دعم مؤسسات المجتمع المدني، دعم الأنشطة الاجتماعية، المراكز العلمية ومؤسسات التعليم.

المصدر: نسرين بوسنة، مُجد بوشريية، أثر التسويق الداخلي على تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات - دراسة حالة مؤسسة ماسينيسا الاستشفائية - الخروب - ولاية قسنطينة، مجلة المنهل الإقتصادي، جامعة حمه لخصر بالوادي، المجلد 03، العدد 01، 2020، ص 99، بتصرف.

المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء البيئي

تمهيد

تعمل المؤسسات الاقتصادية في ظل بيئة تتأثر بها وتتأثر فيها من خلال ممارسة العمليات الإنتاجية المختلفة، لكن هذا التأثير رغم أهميته في تحقيق متطلبات وإحتياجات المحيط الخارجي إلا أنه قد يكون سببا في إحداث مشاكل وتعريض المجتمع للأخطار إذا ما أهملت المؤسسات خاصة الصناعية منها تحمل تبعات نشاطاتها التي تؤدي إلى تلويث البيئة، وغياب الوعي البيئي لديها، هذا ما أدى إلى ضرورة ضبط هذه العمليات بزيادة ضغوطات المجتمع وفرض القوانين المالية والدولية واتخاذ التدابير الردعية المحفزة أو حتى الطوعية التي تحفظ للبيئة سلامتها في إطار ما يسمى بالسياسات البيئية بهدف تحديد الالتزامات البيئية لهذه المؤسسات.

وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق للإطار النظري للأداء البيئي من خلال المباحث التالية:

المطلب الأول: ماهية الأداء البيئي

المطلب الثاني: مجالات الأداء البيئي وأبعاده

المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء البيئي للمؤسسة

المطلب الرابع: تقييم الأداء البيئي

المطلب الأول: ماهية الأداء البيئي

I. مفهوم الأداء البيئي

إن الأداء البيئي لا يعد مصطلحا حديثا بل توجد دراسات وأبحاث عديدة تطرقت له من الناحيتين النظرية والتطبيقية، والتي هدفت إلى تقديم مفهوم دقيق له غير أنه لا يوجد اتفاق عام حول تعريفه إضافة إلى الاختلاف المتواجد في المصطلحات المستخدمة للدلالة على مفهوم الأداء البيئي.¹

يشير الأداء البيئي إلى مدى كفاءة الإدارة البيئية في خفض التلوث وحماية البيئة، ويتجلى ذلك من خلال التركيز على سياسات بيئية قطاعية تركز على جانب الإنتاج مستخدمة أدوات قياس وتقييم الأداء البيئي من خلال

¹ علي ماهر ثروت سكيك، تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة من وجهة نظر سكان المدينة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2016، ص 23.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

تقييم الأداء المستدام بيئياً، وتقييم دورة حياة المنتج، والتدقيق البيئي لتحديد درجة إذعان المنشأة للتنظيمات البيئية، ونموذج قياس الأداء لتحديد الوضع الأمثل للإنتاج¹.

تعرف منظمة الإيزو الأداء البيئي على أنها: "النتائج الكمية القابلة للقياس لنظام الإدارة البيئية ذات العلاقة بالأبعاد البيئية والتي تم وضعها على أساس السياسة والأهداف البيئية للمنظمة".

يعتبر الأداء البيئي من أهم الطرق العملية التي يمكن للمؤسسة الاعتماد عليها بغية وضع وتحقيق أهدافها في مجال أدائها البيئي، وهو طريقة في التسيير تعمل على تشجيع المؤسسة أن تكون أكثر تنافسية وأكثر ابتكاراً وأكثر مسؤولية على المستوى البيئي.²

وعرفه أيضاً شحادة " هو كل النشاطات والعمليات التي تقوم بها المؤسسة سواء بشكل إجباري أو اختياري من شأنها منع الأضرار البيئية والاجتماعية الناتجة عن أنشطته أو التخفيف عنها".³

كما يعرف 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".⁴

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

II. العوامل التي ساهمت في تطور إهتمام المؤسسات بأدائها البيئي

هناك العديد من الأسباب والعوامل التي أدت إلى إهتمام المؤسسات الاقتصادية بالأنشطة المرتبطة بأدائها البيئي إلى جانب أدائها الإقتصادي، لعل أهمها ما يأتي:

— زيادة الوعي بالمحافظة على البيئة وحمايتها من التلوث، ومحاولة تخفيض الملوثات البيئية إلى أدنى حد ممكن سواء كان ذلك الاهتمام يتم من قبل المؤسسات أو الأفراد أو الدولة. والعمل على تغلغل مفهوم البيئة

¹ إسلام جمال الدين شوقي، قياس الأداء البيئي ونظام ISO 14001، مجلة إلكترونية تصدر عن مركز العمل التنموي، مصر، العدد 1، 2018، ص143.

² عبد الرحمان العايب، الشريف بقة، قراءة في دور الدولة الداعم لتحسين الأداء البيئي المستدام للمؤسسات الاقتصادية- دراسة حالة الجزائر، ملتقى حول مستوى تبنى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لأنظمة الإدارة البيئية المطابقة لمواصفة الايزو 14000 ومدى استفادتها من الدعم المؤسسي والمالي والفني الذي تضمنه الدولة تحت تصرفها، 2012، جامعة سطيف، ص84.

³ عبد الرزاق قاسم شحادة، تكاليف الأداء البيئي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الأول، 2010، ص 238.

⁴ 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 2010، 100، ص 201.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الإجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

النظيفة حق للجميع، ومحاولة أن يكون كوكب الأرض بيئة صالحة لإحتضان الحياة حيث فقد الكثير من مميزات البيئية.

- الضغوط المحيطة بالمؤسسات الإقتصادية التي أصبحت تلح عليها بالإستجابة الفعالة للمحافظة على البيئة المحيطة، وبإستخدام الموارد الطبيعية النادرة بطريقة إقتصادية، وبضرورة المشاركة في حل المشكلات الإجتماعية التي يعاني منها المجتمع حيث أصبح هناك التزاما ضمنيا مفروضا من قبل المجتمع على المؤسسات بضرورة المشاركة في حل المشكلات التي يعاني منها المجتمع المحيط بها والتي تعمل من خلاله.
- تجنب التعرض للمخالفات من قبل الحكومات التي تسن القوانين التي تحافظ على البيئة وذلك في حالة حدوث مخالفات من قبل المؤسسات لهذه القوانين.
- زيادة عدد الجمعيات والأحزاب التي تنادي بالمحافظة على البيئة، التي تنادي بحماية المستهلك واتساع مجال نشاطها وفعاليتها.
- إدراك المؤسسات لحقيقة هامة وهي أن مصلحتها في الأجل الطويل أن تساهم في حل المشكلات البيئية بحيث يؤدي ذلك إلى تحسين جودة الحياة، وزيادة رفاهية المجتمع، فالمؤسسات لا يمكن أن تنمو وتستمر في مجتمع مليء بالمشكلات البيئية، وإذا كانت المؤسسة تؤثر في المجتمع فإنها كأبي عضو فيه تتأثر به أيضا وبمشكلاته بحيث يمكن أن تؤدي هذه المشكلات إلى إعاقه نموها واستمرارها.¹

المطلب الثاني: مجالات الأداء البيئي و أبعاده

I. مجالات الأداء البيئي

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

- أنشطة معالجة تدفق الملوثات إلى المياه.
- أنشطة معالجة تسرب الغاز إلى الجو.
- أنشطة معالجة النفايات الصلبة .
- أنشطة معالجة الحوادث الناجمة عن التلوث.
- أنشطة إعادة التصنيع.

¹ صفوت مصطفى الدويهي، دراسات في المحاسبة والمراجعة البيئية: إطار نظري وتطبيقي، دون دار نشر، القاهرة، 2008، ص ص 14 - 15.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الإجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

من أهم المجالات التي ترتبط بها الأنشطة والفعاليات البيئية التي يجب على المؤسسات الإلتزام بها عند مزاولتها لأنشطتها الإقتصادية، ذلك على النحو الآتي:¹

— على المؤسسات الإلتزام بالقوانين واللوائح الداعية لحماية البيئة أو المهتمة بشؤون البيئة بصفة عامة، كما يتوجب عليها اعتبارها كأدنى حد يجب أن تعمل عليها المحافظة عليه، والتعمق فيها بالشكل الذي يضمن تجنب حدوث أي مشكلات بيئية أو التخفيف من حدة هذه المشكلات بأقصى درجة ممكنة.

— السعي إلى التخلص من المخلفات والنفايات وصرف المياه المتخلفة عن عمليات التشغيل (الصرف الصناعي) بطريقة تؤدي إلى تخفيض التلوث البيئي إلى أدنى حد ممكن، وذلك بمعالجتها وتنقيتها قبل صرفها حسب المعايير المصممة دوليا.

— الأخذ بالإعتبار كل من تقليل المخلفات أو الإنبعاثات إلى أدنى حد ممكن عند تصميم المنتجات، عمليات التشغيل والمراحل الإنتاجية، مع كتابة التعليمات والبيانات البيئية الضرورية على عبوات المنتجات والخاصة بكيفية التخلص السليم من هذه العبوات بعد استخدامها.

— الإقتصاد وترشيد إستهلاك الموارد الطبيعية النادرة والمحدودة، وذلك بالتقليل في استخدامها بحيث تفي بالمتطلبات الضرورية للإحتياجات في الحاضر دون الإخلال بحق الأجيال القادمة، أن يجدوا ما يفي باحتياجاتهم من هذه الموارد في المستقبل، ذلك على اعتبار أن هذه الموارد ليست ملكا خالصا للأجيال الحالية لوحدها، وإنما يجب أن تشارك الأجيال المقبلة في ملكيتها أيضا.

II. أبعاد الأداء البيئي

لم يتفق الكتاب والباحثون بشأن أبعاد الأداء البيئي للمؤسسة، إذ خرجت الدراسات بمقترحات متنوعة لهذه الأبعاد، وفيما يأتي سندرج البعض منها:²

— دراسة **Bennett & James**: التي قدمت مقترحا لتصنيف أبعاد الأداء البيئي على أساس ثلاث مجموعات: عمليات المؤسسة، كفاءة استخدام المواد والطاقة، والأبعاد المتعلقة بـ: الفعالية البيئية، أصحاب المصالح، المنتجات والحالة البيئية.

¹ صفوت مصطفى الدويري، مرجع سبق ذكره، ص ص 19 - 20.

² نجوى عبد الصمد، المحاسبة عن الأداء البيئي: دراسة تطبيقية في المؤسسات الجزائرية المنحصلة على شهادة الأيزو 1400، أطروحة دكتوراه، تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2015، ص ص 25-27.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الإجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

- دراسة **Ditz & J. Ranganathan**: أكدت هذه الدراسة على أن هناك أربع أبعاد رئيسية للأداء البيئي للمؤسسة، هي: استعمال المواد، استهلاك الطاقة، المخرجات (غير المنتجات)، انبعاثات التلوث.
- دراسة **Loew & Kottman** : تصنف أبعاد الأداء البيئي وفق هذه الدراسة على أساس مجالات حماية البيئة: الطاقة، النقل، الانبعاثات الملوثة، المخلفات، التعبئة والتغليف، الإنتاج، التخزين، إدارة المياه .
- دراسة **V.W. Tam et. al.** : أشارت إلى أنه يمكن الاستدلال على الأداء البيئي للمؤسسة من خلال خمسة أبعاد رئيسية و ذلك بالتركيز على: الكفاءة والفعالية البيئية لعمليات الإنتاج، قياس الجوانب البيئية للمنتج والخدمة، معالجة الإدارة للقضايا البيئية كتطوير نظم الإدارة البيئية وأهداف التوافق مع القوانين، الوقاية من التأثير البيئي لعمليات المؤسسة واستعمال منتجاتها، تحديد وتخصيص التكاليف البيئية، الاستثمارات والإلتزامات بالربط بين الأداء البيئي والأداء المالي.
- دراسة **A. Y. Illinitch et. al.**: قدمت اقتراحا بأن يتم تجميع مجموعة كبيرة من أبعاد الأداء البيئي ضمن محاور رئيسية تمثل عناصر مصفوفة تكاملية للأداء البيئي، بحيث تكون هذه المصفوفة أساس لتقييم الأداء البيئي وفق أربعة محاور: داخلي، خارجي، العمليات، النتائج، ذلك من خلال أربعة أبعاد، هي: النظم، العلاقات مع أصحاب المصالح، التوافق مع القوانين، التأثيرات البيئي.
- ونقدم كذلك مختلف أبعاد الأداء البيئي في مايلي¹
- **بعد الأثر البيئي وصورة المؤسسة**: ويشير إلى السمعة العامة للمؤسسة ودرجة الوفاء أو تجاوز المعايير المطلوبة بواسطة القوانين والتشريعات فيما يتعلق بالإشاعات ووالانبعاثات.
- **بعد علاقات أصحاب المصلحة**: ويشير إلى التفاعل بين المؤسسة ومختلف الدوائر الخارجية بما يسمح لمفهوم الأداء البيئي أن يشير إلى قدرة المؤسسة على بناء علاقات مع هذه الأطراف فيما يتعلق بأدائها البيئي.
- **بعد الأثر المالي**: ويظهر هذا البعد الآثار المالية للممارسات البيئية مثل خفض تكاليف المنتج والعمليات، وخفض تكاليف الرقابة القانونية.
- **بعد تحسين المنتج والعمليات**: ويشير إلى أن تكامل الممارسات البيئية داخل عمليات التشغيل تنتج مزايا تنافسية للمؤسسة مثل تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وتشجيع الابتكارات.

¹فكري عز الدين تهامي، الإطار العلمي لنظم محاسبة الإدارة البيئية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة. العدد 8، 2011، ص223.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

وهناك من يرى أن للأداء البيئي أبعاد مختلفة توضح مضمونه ومعناه إذ لا يمكننا فهم الأداء البيئي إلا إذا حددنا بعديه، والمتمثلين في الكفاءة البيئية والفعالية البيئية، من خلال شرحهما في الآتي:

أ. الكفاءة البيئية:

تعد الكفاءة البيئية من المواضيع بالغة الأهمية لأنه لا يمكن الحديث عن مؤسسة متطورة ومستمرة دون أن تتحدد بدقة درجة كفاءة الأسس والقواعد التي بنيت عليها، كما تعد مؤشرا هاما لنجاح النظام المطبق في المؤسسة. ولهذا فقد قدم العديد من الباحثين تعريفات مختلفة لها من بينها:

عرفت الكفاءة البيئية على أنها التأكد من أن استخدام الموارد المتاحة بهدف تحقيق الغايات والأهداف المرجوة منها.¹

لقد عرفها **Amitai Etzioni** على أنها: " قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وتعتمد على القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات، وغالبا ما يستخدم هذا المتغير بوصفه متغيرا تابعا لمتغيرات مستقلة أخرى مثل بناء السلطة وأنماط الإتصال وأساليب الإشراف والروح المعنوية والإنتاجية".²

أما **Cenzo & Robbins** فيعرفانها على أنها: " التأكد من استخدام الموارد المتاحة قد أدى إلى تحقيق الغايات والأهداف المرجوة منها".³

ب. الفعالية البيئية:

لقد ظهر مفهوم الفعالية البيئية من خلال مؤتمر ريو سنة 1992، حيث عرفت الفعالية البيئية حسب مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة على أنها: " تقديم سلع وخدمات بأسعار تنافسية، تلبي حاجات المستهلكين وتحسن نوعية الحياة، وهذا بالحد من الآثار البيئية تدريجيا، مع المحافظة على كمية الموارد الطبيعية اللازمة طوال دورة حياة المنتج، وصولا إلى مستوى منسجم يحمي الأرض بشكل مستدام"⁴

¹ زين الدين بروش، جابر الدهيمي، دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات، دراسة حالة شركة الاسمنت، في ملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، الجزائر، ص 656.

² علي ماهر ثروت سكيك، مرجع سبق ذكره، ص 24.

³ بوقطف فوزية، مؤشرات قياس الأداء والفعالية في المنظمات، الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2009، ص ص 10 - 11.

⁴ زين الدين بروش، جابر الدهيمي، مرجع سبق ذكره، ص 657.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

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

أو هي "فلسفة إدارية تهدف إلى الحد من الأضرار البيئية، مع تحقيق أقصى قدر من كفاءة المؤسسة في عمليات الإنتاج".

وكما جاء في تعريف آخر لها " هي القدرة على تحقيق الأهداف على حساب الإستهلاك الأمثل للموارد، الأفراد، المعدات والموارد الطبيعية".²

تتمثل عناصر الفعالية البيئية:

- تخفيض الكثافة الطاقوية تخفيض الوحدات المدخلة من الطاقة لإنتاج وحدة واحدة من الإنتاج؛
- تخفيض استخدام المواد في المنتجات والخدمات؛
- تخفيض الانبعاثات السامة؛
- تعظيم إسترجاع المواد المستخدمة؛
- تعظيم الإستخدام المستدام للموارد الطبيعية؛
- تدعيم إستدامة المنتجات زيادة دورة حياة المنتج؛
- رفع حجم المنافع التي تقدمها المنتجات والخدمات.³

إن المتفحص للمقترحات السابقة يمكن أن يلاحظ تركيز أغلبها على الأبعاد المرتبطة بعمليات المؤسسة ومنتجاتها، تأثيراتها البيئية، ومدى توافقها مع القوانين البيئية.

المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء البيئي للمؤسسة

تحتاج المؤسسات إلى قياس وتقييم أدائها البيئي لتلبية رغبات الأطراف أصحاب المصلحة من داخل المؤسسة وخارجها، وتقوم هذه العملية على جملة من المؤشرات التي تعكس مدى كفاءة وفعالية المؤسسة في تحقيق

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، جابر الدهيمي، مرجع سبق ذكره، 657.

³ زين الدين بروش، جابر الدهيمي، مرجع سبق ذكره، 657.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

أهدافها وغاياتها البيئية، وقبل تناول هذه المؤشرات وأهم تصنيفاتها سنتطرق إلى أهمية عملية قياس الأداء البيئي للمؤسسة.¹

I. أهمية قياس وتقييم الأداء البيئي للمؤسسة

تشير عملية قياس وتقييم الأداء البيئي إلى منهج لتسهيل القرارات الإدارية المرتبطة بالأداء البيئي للمؤسسة بإنتقاء مؤشرات، جمع وتحليل البيانات، تقييم المعلومات بمقارنتها مع معايير الأداء البيئي المحددة، إعداد التقارير وإيصال المعلومات، مراجعة وتحسين هذا المنهج دورياً.

وهي تهدف إلى تقييم مدى كفاءة وفعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها البيئية، ويتمثل نتائج تقييم الأداء البيئي مصدراً مهماً للمعلومات اللازمة لإتخاذ العديد من القرارات لأصحاب المصالح من خارج المؤسسة ومن مختلف المستويات التنظيمية داخل المؤسسة.

وفيما يأتي أهمية قياس الأداء البيئي بالنسبة لكل فئة من هذه الفئات:

- إدارة الشركة: تساعد على توجيه التنمية البيئية بإنسجام مع الغايات الإستراتيجية، وتحديد المخلفات والإنبعاثات من الملوثات الأكثر إضراراً بالبيئة للإبلاغ عن أداء المؤسسة البيئي لأصحاب المصالح (المساهمين، السلطات البيئية، الزبائن)، واستخدامها كأداء مرجعي عن فترات أو سنوات سابقة.
- إدارة الإنتاج: تفيدها في تحديد بدائل تحسين فعالية المؤسسة، وإيصال المعلومات عن الجهود الهادفة إلى تخفيض الآثار البيئية لعمليات المؤسسة.
- إدارة التسويق: تساهم في تحديد بدائل تسويقية جديدة، المحافظة على مركز المؤسسة في السوق، وللمقارنة المرجعية مع المنافسين.
- إدارة المشتريات: تفيدها في المساءلة الخاصة بالعلاقة بين المؤسسة والمؤسسات العميلة.
- السلطات البيئية: تمكن من إختبار مدى توافق المؤسسات مع التراخيص والتصاريف.
- السلطات المحلية: تمكن من إيصال المعلومات عن جهود المؤسسة في التحسين البيئي، كما تكون مفيدة في تأسيس قواعد البيانات التي تساعد في تطوير وتوطين السياسة البيئية الحكومية.
- المستثمرين والمساهمين: تشير إلى الإلتزامات البيئية التي قد تؤثر على الأداء المالي للمؤسسة.
- المستهلكين: لتلبية احتياجات المستهلك الأخضر.

¹ نجوى عبد الصمد، مرجع سبق ذكره، ص 34.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

وللإشارة، فإن مدى أهمية قياس وتقييم الأداء البيئي للمؤسسة يتوقف على عوامل عديدة منها: نوع وحجم المؤسسة، قطاع نشاطها، درجة الحساسية البيئية لأسواقها الاستهلاكية، حجم ونوع التشريعات البيئية وثقافة المؤسسة التنظيمية.¹

II. أنواع مؤشرات قياس الأداء البيئي

لقد بادرت هيئات عديدة على المستوى الدولي بنشر إصدارات لمساعدة المؤسسات في مجال قياس، والتقرير عن الأداء البيئي في صورة إرشادات أو تقارير أو مواصفات معيارية، تضمنت مقترحات مختلفة لتصنيفات مؤشرات الأداء البيئي، من أهم هذه التصنيفات تلك الواردة في الإصدارات الآتية:

1. دليل قياس الفعالية البيئية لمجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة:

يقترح الدليل مؤشرات لقياس العلاقة بين الفعالية الإقتصادية والفعالية البيئية للمؤسسة، ذلك بالربط بين مجموعة من القيم المرتبطة بالمنتج أو الخدمة من جهة، وتأثيراته البيئية من جهة أخرى. ويصنف الدليل مقاييس الفعالية البيئية إلى مجموعتين، تضم كلا منها مؤشرات أساسية وأخرى إضافية، وفيما يأتي هذه المؤشرات:

أ- مؤشرات مرتبطة بقيمة المنتج أو الخدمة: تضم كمية الخدمات أو السلع المنتجة أو المقدمة للمستهلكين كمؤشرات أساسية، ومؤشرات إضافية: القيمة المضافة، الهامش الإجمالي، صافي الدخل.

ب- مؤشرات التأثيرات البيئية المرتبطة بإنتاج السلع أو الخدمات: منها مؤشرات أساسية تخص:

استهلاك الطاقة، المواد، المياه والانبعاثات المتسببة في الاحتباس الحراري و تآكل طبقة الأوزون. بالإضافة إلى مؤشرات إضافية هي: قيم مالية إضافية، الانبعاثات الحامضية إلى الهواء، المخلفات الكلية.

2. دليل المؤشرات البيئية الأساسية لمنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية OECD :

أصدرت المنظمة هذا الدليل ليقدم كيفية قياس، والتقرير عن مجموعة من المؤشرات البيئية الأساسية تضم المجموعة فئتين من المؤشرات هي:

أ- مؤشرات مرتبطة بمسائل التلوث البيئي: التغيرات المناخية، طبقة الأوزون، جودة المواد، توليد المخلفات، جودة المياه العذبة.

ب- مؤشرات مرتبطة بالأصول والموارد الطبيعية: موارد المياه العذبة، الموارد الغابية، موارد الأسماك، الموارد الطاقوية، التنوع البيولوجي.

¹نجوى عبد الصمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 34-35.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

3. الدليل الإرشادي حول مؤشرات الفعالية البيئية لمؤتمر UNCTAD:

وجه هذا دليل لفئة معدي ومستعملي مؤشرات الفعالية البيئية، باستعراض منهجية لحساب وقياس الفعالية البيئية للمؤسسة والإعتراف بها والتقرير عنها. ذلك على أساس مؤشرات بيئية تقيس استعمال المياه والطاقة، المساهمة في ارتفاع درجة حرارة الأرض، المساهمة في تآكل طبقة الأوزون، المخلفات.

4. الدليل التوجيهي للتقرير عن الاستدامة GRI/G3:

أصدر هذا الدليل عن المبادرة العالمية للتقرير عن الاستدامة ليقدم إطار عمل للتقرير عن أداء المؤسسة في المجال البيئي، الإقتصادي والاجتماعي، وتغطي مؤشرات البعد البيئي أداء المؤسسة المتعلق بالمدخلات مثل: المياه، الطاقة والمواد، والمخرجات التي تختص بالمخلفات، الانبعاثات والتدفقات الملوثة. كما تغطي أيضا الأداء المرتبط بالتنوع البيولوجي، التوافق البيئي، ومعلومات أخرى ذات الصلة منها النفقات البيئية، وتأثيرات المنتجات والخدمات.

5. المواصفة الخاصة بتقييم الأداء البيئي الأيزو 14031:

تصنف مؤشرات الأداء البيئي وفق هذه المواصفة إلى مجموعتين، هما:

- أ. مؤشرات الأداء البيئي: تقدم معلومات عن الأداء البيئي للمؤسسة، وتنقسم إلى نوعين من المؤشرات
 - مؤشرات الأداء الإداري: تزويد معلومات عن جهود وإجراءات ومساهمات الإدارة في الإدارة البيئية للمنظمة ككل، من أمثلة هذه المؤشرات: عدد عمليات التدقيق البيئي المنجزة، نسبة المستخدمين الذين خضعوا لتدريب بيئي، عدد التجاوزات مقابل حصص وحدود الانبعاثات الملوثة المسموح بها، عدد الموردين أصدقاء البيئة.
 - مؤشرات الأداء التشغيلي: توفر معلومات عن الأداء البيئي لعمليات المؤسسة، تكون مرتبطة أساسا ب: استهلاك المواد، إدارة الطاقة، المخلفات والانبعاثات الناتجة عن عمليات الإنتاج، وبتقييم الجوانب البيئية الحقيقية للمنظمة.
 - ب. مؤشرات الحالة البيئية: تتضمن معلومات عن الحالة المحلية، الإقليمية والعالمية للبيئة بوصف الضغوط والتأثيرات المباشرة للمؤسسة على البيئة، كأن يسלט الضوء على تأثير الملوثات المنبعثة إلى الهواء على نوعية الهواء، وتأثير ملوثات المياه المنبعثة على مجاري المياه في المنطقة المجاورة لمواقع الإنتاج.

6. نظام الإدارة والتدقيق البيئي:

يقدم هذا النظام للمؤسسات المسجلة عليه مؤشرات أساسية لتقيس بها أدائها البيئي بالتركيز على الجوانب البيئية المباشرة الآتية: فعالية الطاقة؛ فعالية المواد؛ المياه؛ المخلفات؛ التنوع البيولوجي؛ الانبعاثات . بعد تفحص الإصدارات السابقة، يمكن أن نلاحظ اتفاق أغلبها بشأن أبعاد قياس الأداء البيئي إذ أن مجموعة من الأبعاد المقترحة (المياه، المواد، الطاقة، المخلفات، الانبعاثات) كانت ذاتها في أغلب الإصدارات على الرغم من التباين في معايير قياس المؤشرات. كما يمكن رصد تنوع الاتجاهات خصوصا إطار قياس الأداء البيئي للمؤسسة، فبعض الإصدارات تناولته من الناحية الإدارية، وأخرى تناولته ضمن قياس الاستدامة، في حين عمدت أخرى إلى ربطه بالفعالية الاقتصادية للمؤسسة.

وبشأن الكيفية التي يتم بها قياس الأداء البيئي والتقرير عنه فبعض الاقتراحات كانت بأن يتم قياس الأداء البيئي والتقرير عنه ضمن الأداء الكلي للمؤسسة، وأخرى أن يتم بصفة منفصلة، علاوة على الاختلاف بشأن استخدام مؤشرات الأداء البيئي هل يتم وفق مجموعات أو بمؤشرات فردية؟ وإن كل هذا التباين من شأنه أن يؤثر سلبا في قابلية البيانات الخاصة بالأداء البيئي للمقارنة، الأمر الذي يستوجب على الهيئات والمنظمات المهتمة بهذا المجال بتوجيه جهودها نحو العمل على توحيد متطلبات قياس الأداء البيئي للمؤسسات والتقرير عنه.¹

المطلب الرابع: تقييم الأداء البيئي

I. مفهوم 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 إطارا متكاملا للتعرف على المشكلات البيئية وعلاجها بغرض تحقيق التوافق بين عمليات التنمية وحماية البيئة، من أبرز التعاريف التي قدمت حول تقييم الأداء البيئي نذكر مايلي:²

¹ نجوى عبد الصمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 40-43.

² مهاوات العبيدي، القياس المحاسبي للتكاليف البيئية والإفصاح عنها في القوانين المالية لتحسين الأداء البيئي، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات، 2015، ص 126.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

تقييم الأداء: يعرف بأنه: "وظيفة إدارية تمثل الحلقة الأخيرة من سلسلة العمل الإداري المستمر، وتشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة للتأكد من أن النتائج تتحقق على النحو المرسوم، وبأعلى درجة من الكفاءة"¹.

أما **تقييم الأداء البيئي** يعرف بأنه: "عملية تتبلور في صورة مجموعة من المؤشرات تعكس مدى الفعالية البيئية للمؤسسة، من ناحية تحقيق الأهداف والسياسات المحددة"².

وهناك من يرى أن تقييم الأداء البيئي هو: "فحص شامل لخطط المؤسسة وأهدافها، وما تتضمنه من إجراءات للتحقق من التزاماتها بالشروط البيئية، والخطط التي وضعتها ومقارنته مع التنفيذ الفعلي لتحديد الانحرافات وأخذها بعين الاعتبار ضمن تكاليف الوحدة والإفصاح عنها، بهدف السيطرة عليها وتخفيفها". إن تقييم الأداء البيئي يعتبر بمثابة نظام يهدف إلى التأكد من استخدام الموارد المتاحة من خلال المطابقة بين الأداء الفعلي والأداء المعياري المخطط، والتأكد من مدى الالتزام في تطبيق القوانين والتشريعات البيئية المختلفة"³.

وكما يعرف وفقا لمعيار الايزو على أنه "منهج لتسهيل قرارات الإدارة بخصوص الأداء البيئي للمؤسسة باختيار مؤشرات وجمع وتحليل بيانات وتقييم المعلومات وفقا لمقاييس الأداء البيئي وإعداد تقارير وتوصيل المعلومات والفحص الدوري بهدف تطوير هذا المنهج"⁴.

بناء على ما ورد في التعاريف السابقة نستنتج أن تقييم الأداء البيئي هو آلية تعتمد على مؤشرات، تهدف إلى إبراز مدى فعالية الأداء البيئي، بغرض منح الإدارة فرصة اتخاذ كافة التدابير البيئية والقرار اللازم.

II. أهداف تقييم الأداء البيئي

تستهدف عملية تقييم الأداء البيئي تحقيق ما يلي:⁵

¹ علاء فرحان طالب، إيمان الشيحاني المشهداني، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 75.

² نور الهدى محجوبي، أمينة مخلفي، تقييم الأداء البيئي في المؤسسات النفطية - دراسة حالة المركب النفطي "حوض بركاوي". المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 05، 2016، ص 75.

³ سعد إمام إسماعيل سعد، إطار محاسبي مقترح للإفصاح عن الأداء البيئي للوحدة الاقتصادية، رسالة دكتوراه، معهد البحوث و الدراسات البيئية، جامعة عين الشمس، 2014، ص 69.

⁴ محمد فهم أبو العزم، معوقات الإفصاح البيئي في التقارير المالية حالة جمهورية مصر العربية. مجلة الإدارة العامة، المجلد 45، العدد الأول. 2014، ص 62.

⁵ ياسر طه الشرفا، علي ماهر ثروت سكيك، آلية الأداء البيئي لبلدية غزة من وجهة نظر متلقي الخدمة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات العلمية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018، ص 10.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

- فهم أفضل لأثر المؤسسة على البيئة؛
- توفير أساس للقياس الإداري والتشغيلي والبيئي؛
- تحديد الفرص المتاحة لتحسين كفاءة الطاقة والمواد المستخدمة؛
- تحديد ما إذا كانت الأهداف والغايات البيئية تسير كما هو مخطط لها؛
- إثبات التزامها للجوانب القانونية والتشريعية؛
- تحديد التوزيع الأنسب للموارد المخصصة.

III. أهمية تقييم الأداء البيئي

- إن أهمية تقييم الأداء البيئي تأتي من حيث:¹
- تحديد المظاهر البيئية للمؤسسة، وألويات معالجتها؛
 - وضع معايير للأداء البيئي، وتقييم الأداء مقابل تلك المعايير؛
 - الأخذ بعين الاعتبار الانبعاثات والمخاطر البيئية، وامكانية تطبيق القوانين والتشريعات الطارئة، وذلك في المؤسسات التي ليس لديها نظام إدارة بيئية؛
 - مخاطبة السمات البيئية، ومطابقة توقعات أصحاب المصالح من خلال تحسين أدائها؛
 - تطوير النظام الحكومي والتشريعات، وتوضيح العلاقة بين المعايير والآليات الحكومية؛
 - فهم أفضل للتأثيرات البيئية؛
 - ظهور أدوات إدارة بيئية لتميز نشاطات المؤسسة.

IV. تقييم الأداء البيئي من خلال بطاقة القياس المتوازن للأداء

ينظر للتقييم المتوازن للأداء على أنه نظام للإدارة وليس فقط مجرد نظام لقياس الأداء، والذي يمكن المؤسسة من إيضاح الرؤية الخاصة بها وإستراتيجيتها مع بيان كيفية ترجمة هذه الرؤية الإستراتيجية إلى خطط وأنشطة تنفيذية.²

ويعمل هذا الأسلوب على توفير الأدوات والمشورات بما يساعد على تحقيق مستوى متميز من النجاح المستقبلي، ويعمل هذا الأسلوب من خلال تحقيق مناخ ونظام تشغيل وفلسفة إدارة جديدة تقوم على نشر الوعي

¹ رعد إلياس درويش، تقييم الأداء البيئي باستخدام معطيات المواصفة الإرشادية ISO 14001 دراسة حالة معمل اسمنت طاسلوجة في السليمانية، مجلة كربلاء العلمية، جامعة السليمانية، المجلد الثاني، العدد الثاني، 2009، ص 122.

² فاطيمة الزهراء بن يمينة، عثمان بوزيان، تقييم الأداء البيئي للمؤسسات من خلال بطاقة الأداء المتوازن دراسة حالة مؤسسة الاسمنت "SCIS". مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الخامس، العدد 2، 2019، ص 647.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

والتعلم داخل القاعدة العملية والموارد البشرية، مما يؤدي إلى تحسين واضح في عمليات التشغيل الداخلية بالمؤسسة مما يعود بالنفع على تميز جودة المنتج أو الخدمة وتقديمهما بأسعار معقولة تحوز رضا العملاء، وينعكس أثر ذلك بشكل نهائي على الجانب المالي بتحسين مستويات الربحية والسيولة داخل المؤسسة.

أ. تعريف بطاقة القياس المتوازن:

تعرف بأنها أداة لقياس الأداء تستخدم لترجمة استراتيجيات المؤسسة إلى أهداف مالية وأهداف غير مالية، وإلى مقاييس أداء خاصة بتحقيق هذه الأهداف وبالتالي فإنها تعطي للمديرين رؤية واسعة عن نشاط وأهداف المؤسسة ككل أي أنها تقدم الآلية اللازمة لقيادة المؤسسة إلى نجاح مستقبلي وموقع تنافسي جيد.¹

وباستقراء الكتابات المحاسبية التي تناولت العلاقة بين بطاقة القياس المتوازن للأداء وبين المؤشرات البيئية أو التكاليف البيئية، تبين لنا أن جميعها يقوم على طريقتين فالطريقة الأولى هي إضافة بعد مستقل للأداء البيئي كبعد خامس في بطاقة القياس المتوازن للأداء، والطريقة الثانية هي دمج الأداء البيئي في كل بعد من الأبعاد الأربعة شائعة الاستخدام لبطاقة القياس المتوازن للأداء ونوضح ذلك في ما يلي:²

ب. إضافة بعد مستقل للأداء البيئي كبعد خامس في بطاقة القياس المتوازن للأداء:

وتقوم هذه الطريقة على أساس زيادة جوانب بطاقة القياس المتوازن شائعة الاستخدام الجانب المالي، جانب العملاء، جانب عمليات التشغيل الداخلي، جانب النمو والتعلم لتصبح خمسة جوانب بدلا من أربعة وذلك بإضافة جانب جديد يتعلق بالأداء البيئي، وحرص أصحاب هذه الطريقة على وضع مؤشرات القياس لهذا البعد الجديد بتحديد خمسة أهداف لهذا الجانب هي على النحو التالي: ترشيد استخدام المواد الخام، ترشيد استخدام المواد السامة، ترشيد استخدام الطاقة اللازمة لعملية الإنتاج، منع النفايات والانبعاثات الصادرة (صلبة أو سائلة أو غازية، زيادة فرص إعادة التدوير)³.

وبالنظر لهذه الأهداف وجدت أن الأهداف الثلاثة الأولى تركز على مدخلات العملية الإنتاجية من مواد خام وطاقة لازمة لعملية الإنتاج، ولتحقيق هذه الأهداف يجب عدم استخدام مواد أو طاقة أكثر من اللازم، والبحث عن وسائل لتقليل استخدام المواد السامة التي تضر بالبيئة، لذلك يجب أن تعكس مقاييس الأداء هاتين

¹ جودة عبد الرؤوف زعلول، استخدام بطاقة القياس المتوازن في بناء نموذج قياس رباعي المسارات لإدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للأصول الفكرية. المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد 1، ص 10.

² مصطفى محمود أحمد جاد المولى، استخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء البيئي للمنشأة بهدف زيادة القدرة التنافسية لها في ظل بيئة الإنتاج الحديثة: دراسة ميدانية، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2012، ص 102.

³ فاطيمة الزهراء بن يمينة، عثمان بوزيان، مرجع سبق ذكره، ص 647.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

النقطتين، ومن ثم يمكن أن تكون بعض المقاييس المقترحة هي: كميات المواد السامة المستخدمة، مقياس الإنتاجية لكل هدف من الأهداف الثلاثة، تكلفة المواد الخام السامة الضارة كنسبة من التكلفة الكلية للمواد، أما الهدف الرابع وهو تقليل النفايات والانبعاثات الضارة فيمكن تحقيقه بطريقتين هما.

استخدام التكنولوجيا للتخلص من النفايات السامة بمجرد صدورهما، وتجنب إنتاج النفايات وذلك بالتعرف على الأسباب الجوهرية لحدوثها، ومن ثم إعادة تصميم المنتجات والعمليات لمنع هذه الأسباب بحيث تكون أكثر كفاءة وأكثر حماية للبيئة وهو ما يعرف بالتصميم من أجل البيئة، ومن مقاييس الأداء لهذا الهدف ما يلي: كمية النفايات الكيماوية السامة المنتجة، والانبعاثات الصادرة المتجاوزة للمستويات المسموح بها، نسبة النفايات الضارة إلى إجمالي النفايات، نسبة التخفيض في مواد التعبئة، درجة التوافق مع المستويات المسموح بها للنفايات والانبعاثات الضارة، نسبة ما تم تجنبه من التلوث إلى إجمالي التلوث الذي حدث في نفس الفترة. أما الهدف الخامس وهو زيادة فرص إعادة التدوير فيركز على ضرورة التحفظ في استخدام المواد غير القابلة للتجديد، وذلك بإعادة الاستخدام أو إعادة التدوير حيث تخفض هذه العملية من الحاجة لاستخدام مواد خام إضافية، وتقلل أيضا من التدهور والتلوث البيئي وذلك بتقليل متطلبات التخلص من النفايات من قبل المستخدم النهائي للمنتج، ومن مقاييس الأداء لهذا الهدف ما يلي: كمية المواد الخام المعاد تدويرها، عدد مكونات المنتج، نسبة المواد الخام الداخلة في المنتجات والتي يمكن إعادة تدويرها، نسبة الوحدات المعاد تشغيلها أو تدويرها.

الطريقة الثانية: دمج مؤشرات الأداء البيئي في الأبعاد الأربعة لبطاقة القياس المتوازن

تقوم هذه الطريقة على أساس عدم إفراد بعد مستقل للأداء البيئي في بطاقة القياس المتوازن للأداء، ولكن يتم الإبقاء على الأبعاد الأربعة مع تضمين مقاييس ومؤشرات الأداء البيئي في كل بعد من هذه الأبعاد. كيفية دمج المؤشرات البيئية في بطاقة القياس المتوازن على نحو أكثر تفصيلا كالتالي:¹

الجانب المالي: تتمثل أهم المقاييس البيئية في هذا الجانب في الآتي: تكلفة معالجة التلوث، تكلفة الإنتاج الأنظف، تكلفة البحث والتطوير، الاستثمار من أجل التحسين البيئي، الإيرادات من المنتجات الخضراء، الربح من إعادة التدوير والحد من استهلاك الموارد، معدل العائد من الاستثمار البيئي.

جانب العملاء: تتمثل أهم المقاييس البيئية في هذا الجانب في الآتي: رضا العملاء، تحسين الجودة الناتج عن إنتاج منتجات صديقة للبيئة، الاستجابة السريعة للقضايا البيئية، التقرير البيئي المقدم للمساهمين، العلاقات

¹ مصطفى محمود أحمد جاد المولى ، مرجع سبق ذكره، ص 132.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الإجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

الطبية مع المجتمع الحصول على شهادة الأيزو 14000 الحصول على جوائز ومكافآت نتيجة المحافظة على البيئة، الصورة الخضراء للمنشأة، والإفصاح عن المعلومات البيئية.

جانب عمليات التشغيل الداخلية: تتمثل أهم المقاييس البيئية في هذا الجانب في الآتي:

الابتكار في المنتجات والتكنولوجيا، التصميم الأخضر (التصميم من أجل البيئة)، المراقبة المستمرة، الهدف الواضح تجاه المنتجات الصديقة للبيئة، الشراء الأخضر (مراعاة القواعد البيئية عند الشراء)، الإنتاج الأنظف، كفاءة العملية الإنتاجية، الاستخدام القياسي (المنضبط) للمواد الكيميائية والمواد الخام الأخرى، العمل من أجل البيئة، رضا العملاء عن طريق الاستطلاع المنتظم لآرائهم، إدارة الموردين (التعامل مع الموردين الملتزمين بيئياً فقط)، السيطرة على التلوث وعلاج آثاره.

جانب النمو والتعلم: تتمثل أهم المقاييس البيئية في هذا الجانب في الآتي: التدريب والتعليم البيئي، المهارة والقدرة والمعرفة، الخبرة والقدرة على البحث والتطوير، رضا العاملين، مبادرات العاملين (توفير المعلومات البيئية)، التنسيق والمشاركة مع العاملين، فهم السياسات والقوانين البيئية، الحصول على المعلومات البيئية.

وبشكل عام فإن تحسين الأداء البيئي يساعد على استغلال الفرص المتاحة في الأسواق ذات التنافسية البيئية الشديدة، وبالتالي فإن المحافظة على الأداء البيئي وتقييمه من خلال بطاقة القياس المتوازن للأداء، يساعد المؤسسات الإقتصادية على تحقيق مزايا تنافسية في الأجلين الطويل والقصير، حيث أن القيام بقياس وتقييم الأداء البيئي بشكل دوري وروتيني يساعد على انتشار المفاهيم البيئية في العمليات الداخلية للمؤسسة، الأمر الذي يزيد من قدرتها على ابتكار وتطوير منتجات صديقة للبيئة.

المبحث الثالث: ماهية الصورة الذهنية للمؤسسة وعلاقتها بالأداء الاجتماعي والبيئي

تمهيد

للصورة الذهنية دور هام في نجاح المنظمات وبقائها، كونها تعكس تصورات الزبائن وانطباعاتهم عن منتجاتها مما ينعكس سلبا أو إيجابا على مستوى إقناعهم و التأثير على قراراتهم بشراء منتجاتها من عدمها، لذلك إكتست الصورة الذهنية أهمية بالغة في الدراسات والفلسفات الحديثة كونها تلعب دور مهم ومحوري في تشكيل الآراء و اتخاذ القرارات و تكوين سلوك الأفراد.

يتطرق هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب تتمثل فيما يأتي:

المطلب الأول: ماهية الصورة الذهنية

المطلب الثاني: أبعاد و مصادر تكوين الصورة الذهنية

المطلب الثالث : علاقة الأداء الاجتماعي و الأداء البيئي بالصورة الذهنية للمؤسسات

المطلب الأول: ماهية الصورة الذهنية

I. مفهوم الصورة الذهنية

يعد مصطلح الصورة الذهنية من أكثر المفاهيم جدلا و تعقيدا التي إختلف الباحثون حولها، ويرجع ذلك في الغالب إلى كثرة المترجمات العربية التي تناولت هذا المصطلح إضافة إلى إختلاف الدراسات التي تطرقت لها. تعرف الصورة الذهنية على أنها: "استحضار ذهني لإدراك شيء أو حدث قابل للبقاء عبر الزمان والمكان ليعاد إحيائه نتيجة وقوع إثارة ما، ويقصد به صورة معينة في أذهان الزبائن حول سلعة أو خدمة أو علامة تجارية موجهة للسلوك الشرائي مشكلة اتجاهات إما سلبية أو ايجابية"¹.

أما علي عجوة فيعرف الصورة الذهنية على أنها: "الصورة الفعلية التي تتكون في أذهان الناس عن المنشآت والمؤسسات المختلفة، وقد تتكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة، وقد تكون عقلانية أو غير رشيدة، وقد تعتمد على الأدلة والوثائق أو الإشاعات والأقوال غير الموثقة، ولكنها في النهاية تمثل واقعا صادقا بالنسبة لمن يحملونها في رؤوسهم"².

¹ علي مجد الخطيب، أثر الخداع التسويقي في بناء الصورة الذهنية للمستهلكين في سوق الخدمات الأردني، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص 10.

² علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، دار عالم الكتب، القاهرة، الطبعة الأولى، 1983، ص 12.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الإجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

من خلال مما سبق يمكن النظر الصورة الذهنية للمؤسسة على أنها عبارة عن تركيبة من الصور التي تشكلت نتيجة مجموعة من التجارب و العلاقات والانطباعات السابقة نتيجة تعامل اصحاب المصالح مع المؤسسة.

II. أنواع الصورة الذهنية للمؤسسة

يعدد جفكينز أنواع الصورة الذهنية فيما يلي¹:

- **الصورة المرآة:** وهي الصورة التي ترى المنشأة نفسها من خلاله، ويقصد بها انعكاس الصورة في أذهان عملاء المؤسسة نفسها وخاصة قادتها.
- **الصورة الحالية:** وهي التي يرى بها الآخرون المؤسسة. وتعكس الطريقة التي ينظر بها العملاء الخارجيون إلى المؤسسة، وتعتمد لصورة الحالية على الخبرة والتجربة ومدى تدفق المعلومات للعملاء.
- **الصورة المرغوبة:** وهي التي تود المنشأة أن تكونها لنفسها في أذهان الجماهير، وأن الشركة يجب أن تخطط لصورتها في أذهان عملاءها بشكل جيد بحيث تكون واضحة وبدون غموض.
- **الصورة المثلى:** وهي أمثل صورة يمكن أن تتحقق إذا أخذنا في الاعتبار منافسة المنشآت الأخرى وجهودها في التأثير على الجماهير.
- **الصورة المتعددة:** وتحدث عندما يتعرض الأفراد لممثلين مختلفين للمنشأة يعطى كل منهم انطباعاتاً مختلفاً عنها، ومن الطبيعي أن لا يستمر هذا التعدد طويلاً فإما أن يتحول إلى صورة إيجابية إلى أو صورة سلبية أن أو تجمع بين الجانبين صورة موحدة تظلها العناصر الإيجابية والسلبية تبعاً لشدة تأثير كل منها على هؤلاء الأفراد.

III. أهمية الصورة الذهنية

- نظراً لما تقوم به هذه الصورة من دور هام في تكوين الآراء و اتخاذ القرار وتشكيل السلوك تزايد الإهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للفرد أو المنظمة أو على مستوى الدول، إذ تتضح أهمية الصورة الذهنية فيما يلي²:
- فللصورة الذهنية دور كبير في تشكيل مدارك الفرد و معارفه مما جعل لها تأثيراً واضحاً على سلوك الفرد و قدراته و توقعاته و ردود أفعاله إزاء الكثير من القضايا.
 - و بالتالي يمكن التأكيد على أن للصورة الذهنية أهمية كبيرة في إبراز آرائنا و اتجاهاتنا و قيمنا و ردود أفعالنا تجاه كل الفئات و الأحداث و تدعيم هذا الشعور لدينا و لدى الآخري، و كما أن للصورة الذهنية دوراً

¹ علي عجوة، نفس المرجع، ص 8 - 9.

² عبد الله مصطفى، عبد الله الفراء، دور الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية في بناء العلاقة الإستراتيجية مع جمهور المستفيدين، مذكرة الماجستير، إدارة الأعمال، فلسطين، 2018، ص 26 - 27.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

- بارزا في حياة الأفراد فإنها تقوم أيضا بدور في غاية الأهمية في حياة الدول و الشركات و المؤسسات، الأمر الذي يبرر حرص هذه الأطراف كافة على أن تكون صورتها الذهنية لدى الآخرين ايجابية و تحدم أهدافها و مصالحها و السعي لإزالة أي معالم أو جوانب سلبية موجودة في هذه الصورة و قد تطراً عليها.
- تكتسب الصورة الذهنية تجاه المنظمات أهمية خاصة من خلال تأثيرها في الرأي العام السائد نحو الجوانب ذات العلاقة بالمنظمة، حيث تقوم الصورة من خلال تأديتها لوظائفها النفسية و الاجتماعية بدور رئيسي في تكوين الرأي العام و توجيهه باعتبارها مصدر آراء الناس و اتجاهاتهم و سلوكهم.
- و انطلاقا من العلاقة بين الصورة الذهنية و تكوين الرأي العام للمجتمع فانه يتحتم على المنظمات أن تهتم بدراسة الصورة السائدة عنها في مختلف طبقات المجتمع، من أجل التمهيد لوضع الاستراتيجيات الكفيلة بإيجاد صورة ذهنية ايجابية عن هذه الجهات تكفل وجود رأي عام مناصر لقضاياها، و موافقها ودعمها بجميع أنواع الدعم في الظروف المختلفة.
- و لقد ضاعفت المتغيرات الأخيرة المتسارعة من أهمية دراسة الصورة الذهنية عن المنظمات بين مختلف شرائح المجتمع، و العوامل المتعلقة بتكوينها و البرامج اللازمة لتحسينها، و خاصة تنامي الحملات الإعلامية التي باتت تواجهها من الداخل و الخارج.

IV. خصائص وسمات الصورة الذهنية

- هناك العديد من السمات والخصائص المختلفة التي تتسم بها الصورة الذهنية، وهي كالتالي:¹
- **عدم الدقة:** ذهب كثير من الباحثين إلى أن الصورة الذهنية لا تتسم بالدقة، والسبب في ذلك هو أن الصورة الذهنية مجرد انطباعات لا تصاغ بالضرورة على أساس علمي موضوعي، بل تعد تبسيطا للواقع، كما أن الصورة الذهنية لا تعبر بالضرورة عن الواقع الكلي، ولكنها تعبر في معظم الأحيان عن جزئية من الواقع الكلي، لاسيما وأن الأفراد عادة يلجأون إلى تكوين فكرة شاملة عن الآخرين من خلال معلومات قليلة يحصلون عليها لعدم القدرة على جمع المعلومات الكاملة.
- **المقاومة للتغيير:** فالصورة الذهنية تميل إلى الثبات ومقاومة التغيير، وتتعدد العوامل التي تحدد وتؤثر في كم وكيف التغيير المحتمل في الصورة الذهنية، وبعض هذه المتغيرات يتعلق بالصورة ذاتها، وبعضها الآخر يتعلق بالرسائل الواردة من خلالها.

¹ أحمد الدسوقي، الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري، ورقة عمل مقدمة في إحدى دورات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان، القاهرة، 2007، صص 7-9.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

- التعميم وتجاهل الفروق الفردية: تقوم الصورة الذهنية على التعميم المبالغ فيه، ونظرا لذلك فالأفراد يفترضون بطريقة آلية أن كل فرد من أفراد الجماعة موضوع الصورة تنطبق عليه صورة الجماعة ككل على الرغم من وجود اختلافات وفروق فردية تؤدي إلى الإدراك المتحيز إذ تؤدي الصور الذهنية إلى تكوين إدراكات متحيزة لدى الأفراد، فالصور الذهنية تبنى أساسا على درجة من درجات التعصب، لذا فإنها تؤدي إلى إصدار أحكام متعصبة ومتحيزة، نتيجة إهمال جوانب أخرى لأنها لا تتماشى مع معتقداتهم، ولا تتسق مع اتجاهاتهم.
- التنبؤ بالمستقبل: تسهم الصور الذهنية في التنبؤ بالسلوك والتصرفات المستقبلية للجمهور تجاه المواقف والقضايا والأزمات المختلفة، فالصورة الذهنية المنطبقة لدى الأفراد باعتبارها انطباعات واتجاهات لدى الأفراد حول الموضوعات والقضايا والأشخاص يمكن أن تنبئ بالسلوكيات التي قد تصدر عن الجماهير مستقبلا.
- تخطي حدود الزمان والمكان: تتسم الصورة الذهنية بتخطيها لحدود الزمان والمكان، فالفرد لا يقف في تكوينه لصوره الذهنية عند حدود معينة بل يتخطاها ليكون صوار عن بلده ثم العالم الذي يعيش فيه، بل وتمتد الصور التي يكونها إلى ما وراء المجرة التي يسكنها، وعلى مستوى الزمان، فالإنسان يكون صوار ذهنية عن الماضي، ويكون صوار ذهنية عن الحاضر، إضافة إلى المستقبل، وبذلك يتضح أن الإنسان يكون صوار ذهنية عن الأزمنة والأماكن المختلفة، وفقا لمعارفه ومدركاته ومشاهداته إضافة إلى قدرته على التخيل والاستنتاج.

V. وظائف الصورة الذهنية

تزايد الاهتمام بموضوع الصورة الذهنية ووظائفها بالنسبة للفرد أو المؤسسة نظرا لما تقوم به هذه الصورة من دور هام في تكوين الآراء واتخاذ القرارات و تشكيل السلوك، وللصورة الذهنية دور كبير في تشكيل مدارك الفرد و معارفه، مما يجعل لها تأثيرا واضحا على سلوك الفرد و توقعاته و ردود أفعاله إزاء الكثير من القضايا الهامة، لذلك هناك وظائف تقوم بها هذه الصورة و هي:¹

- تؤدي الصورة الذهنية إلى تيسير عملية تصنيف المنبهات الواردة إلى الإنسان من العالم الخارجي ، مما يوفر له حالة من اقتصاد الجهد ، حيث يقدم هذا التصنيف أطرا عامة تكفل للفرد التفاعل مع المواقف المختلفة وفق المعرفة المسبقة عنها ويقلل هذا التصنيف من نطاق الجهل في التعامل مع الأحداث.

¹ أيمن عبد الرؤوف الزميللي ،أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في بناء صورتها الذهنية من وجهة نظر لجان الإصلاح، مذكرة الماجستير ، إدارة الأعمال،فلسطين، 2015، ص 40.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

- تؤدي الصورة الذهنية إلى تيسير التواصل بين الناس ، حيث تبسط الظواهر في صورة رموز يجعل التفاعل بين الناس ممكنا على أساس هذه الرموز و يلجأ العقل الإنساني إلى كوين الرموز كعملية حتمية لتنظيم التجارب الإنسانية في شكل مبسط حتى يسهل عليه ترتيبها و اختزالها و تذكرها.
- تقدم الصورة الذهنية للفرد معيارا تقييمها للحكم على صحة ما يصل إليه من معلومات، تستخدم الصورة الذهنية كأداة للدفاع عن الذات إذ تشير بعض الدراسات في هذا المجال إلى أن الصور تتيح للفرد فرصة تبرير كثير من أفعاله.
- تزيد الصورة الذهنية من تقدير الذات نتيجة عضوية الفرد في جماعة معينة ، فالصورة الايجابية عن الجماعة التي ينتمي إليها الفرد قد تزيد من تقديره لذاته و من شعوره بالرضا عن نفسه ذلك أن الصورة الايجابية للفرد أو الجماعة توفر رجوع صدى ايجابي لدى الإنسان مما يمنحه شعورا بالرضا و الاطمئنان.
- كما تؤدي الصورة الايجابية إلى إضفاء الشرعية على إيديولوجية الجماعة و تبرر توجهاتها و ممارستها و تدافع عنها و تؤكد على هويتها الاجتماعية، كما تؤكد الشعور بالتفوق لدى أعضائها.

المطلب الثاني: أبعاد و مصادر تكوين الصورة الذهنية

I. أبعاد الصورة الذهنية

- هناك إجماع بين معظم الباحثين على أن الصورة الذهنية تشتمل ثلاث أبعاد أساسية تتمثل في:¹
- **البعد المعرفي:** ويقصد بهذا البعد المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعا أو قضية أو شخصا ما، وتعتبر هذه المعلومات هي الأساس الذي تبنى عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد.
 - **البعد الوجداني:** يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب أو السلب اتجاه موضوع أو قضية أو شخص أو شعب أو دولة في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها الفرد، ويتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي كونها الأفراد وتبقى الجوانب الوجدانية التي تمثل اتجاهات الأفراد نحو الأشخاص والقضايا والموضوعات المختلفة.
 - **البعد السلوكي:** يعكس سلوك الفرد طبيعة الصورة الذهنية المشكلة لديه في مختلف شؤون الحياة، حيث ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها تمكن من التنبؤ بسلوك الأفراد، فسلوكيات الأفراد يفترض منطقيا أنها تعكس اتجاهاتهم.

¹ محمود رمضان دياب، مدخل إلى العلاقات العامة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2020، ص ص 210 - 211.

يرى تركستاني أن الصورة الذهنية تتكون من مصدرين هما:¹

- الخبرة المباشرة: إن احتكاك الفرد اليومي بغيره من الأفراد والمؤسسات والأنظمة والقوانين يعد مصدر مباشر ومؤثرا لتكوين الانطباعات الذاتية عن شخص أو منظمة أو فكرة أو دولة، وهذه الخبرة المباشرة توظيفها أقوى في تأثيرها على عقلية الفرد وعواطفه إذا أحسن، وهذه مهمة أجهزة العلاقات العامة في تعاملها المباشر، حيث يقوم رجال العلاقات العامة ومقدمو الخدمات في الوزارات والهيئات والمنظمات الرسمية وغير الرسمية بدور مهم في تكوين هذه الانطباعات التي تشكل الصورة الذهنية لدى الآخرين.
- الخبرة غير المباشرة: إن ما يتعرض له الفرد من رسائل شخصية يسمعها من أصدقاء أو عبر وسائل الإعلام عن مؤسسات وأحداث وأشخاص ودول لم يرههم ولم يسمع منهم مباشرة تعد خبرة منقولة وفي هذا النوع من الخبرة تلعب وسائل الإعلام المسموعة والمرئية دوار أساسيا في تكوين الانطباعات التي يشكل الناتج النهائي لها الصورة الذهنية .

المطلب الثالث: علاقة الاداء الاجتماعي و الاداء البيئي بالصورة الذهنية للمؤسسات

باعتبار الأداء الاجتماعي و الأداء البيئي للمؤسسات بعدان من أبعاد المسؤولية الاجتماعية، فإن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي الفكرة من خلالها تدمج المؤسسات الإعتبارات الاجتماعية و البيئية مع العمليات الاقتصادية حسب نشاطها و التفاعل مع أصحاب المصالح على أساس تطوعي، فالشخص الذي تكونت لديه صورة معينة عن منظمة ما سوف يتصرف حيالها تبعا لهذا التصور الذي كونه أو تكون لديه، كما لاحظ الباحثين على نطاق واسع العلاقة بين الأداء الاجتماعي و الأداء البيئي للمؤسسات وصورة المنظمة، حيث أشار كل من (Shanley and Fombrun) إلى أن أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تمثل عنصرا هاما لتحقيق تميز المنتجات وبناء صورة المنظمات، أما (Matten and Crane) فيريان أن عددا كبيرا من المنظمات تفي بالمسؤولية الاجتماعية بنشاط لأن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يمكن أن تحافظ على العملاء وتساهم في خلق صورة العلامة التجارية الإيجابية. وأشار (al et Marlen) إلى أن المنظمات نقلت بعض المعلومات عن أداء الالتزامات الأخلاقية والتوقعات تتجاوز المتطلبات التنظيمية العادية لأصحاب المصلحة من خلال أداء المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وبالتالي لتعزيز صورة وريحية المنظمات. في حين أن (Carroll) يرى أن الدافع الأكبر

¹ عبد العزيز تركستاني، دور أجهزة العلاقات العامة في تكوين الصور الذهنية للمملكة، الجمعية السعودية للإعلام و الاتصال، ورقة عمل مقدمة للمنتدى الإعلامي السنوي الثاني: صورة المملكة العربية السعودية في العالم، المملكة العربية السعودية، 2004.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الإجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

للمنظمات التي تنشر تقرير المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هو الحصول على الثناء من أصحاب المصلحة وتحسين صورة المنظمة.¹

¹ فطيمة كاهي ، عبد الغني حدادي ، إيمان غيلان، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في تحسين الصورة الذهنية: دراسة ميدانية لعينة من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال- موبيليس، مجلة مجاميع المعرفة، جامعة قاصدي مرباح، العدد 01، المجلد 07، 2021، ص533.

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الاجتماعي، الأداء البيئي و الصورة الذهنية

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل من بحثنا إلى الإطار النظري لتقييم الأداء الاجتماعي والأداء البيئي و الصورة الذهنية، استنتجنا من خلاله إلى النقاط التالية :

- إن المؤسسات الاقتصادية مطالبة بالتحلي بالمسؤولية الاجتماعية وتحقيق التوافق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات البيئية والاجتماعية كشرط لضمان بقاءها ولا يتحقق ذلك إلا من خلال كسب ولاء العملاء وتحسين الصورة الذهنية.
- يمثل الأداء الاجتماعي نوع حديث من أنواع الأداءات في المؤسسة التي تمكنها من قياس مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها ومسؤولياتها الاجتماعية إتجاه مختلف أصحاب المصالح بإستخدام مجموعة من المؤشرات والذي ينشطر إلى شطرين هما داخلي وآخر خارجي الأول متعلق بالعاملين والمالكين والثاني بالمحيط الخارجي للمنظمة التي لها علاقات تأثير وتأثر مع هذا المحيط مباشرة وغير مباشرة.
- يمثل الأداء البيئي ممارسة الأداء الجيد بأفضل الطرق دون إلحاق الضرر بالبيئية، وسطرت له عدة مجالات واقترح له مجموعة من الباحثين عدة ابعاد من مختلف الدراسات، بالأخذ في عين الإعتبار مقاييس ومؤشرات تقيس نشاط المؤسسات البيئي في الأخير تقييم أداءها البيئي من أجل فهم افضل لتأثيرها على البيئة.
- تمثل الصورة الذهنية للمؤسسة تركيبة من الصور التي تشكلت نتيجة مجموعة من التجارب و العلاقات والانطباعات السابقة نتيجة تعامل اصحاب المصالح مع المؤسسة، وعدد لها مجموعة من الأنواع، بحيث تكتسب الصورة الذهنية تجاه المنظمات أهمية خاصة من خلال تأثيرها في الرأي العام السائد و عليه تتسم بعدة خصائص وسمات يميزها، كذلك تشتمل مجموعة من الأبعاد بإجماع من الباحثين وتم تكوينها بخبرة مباشرة وغير مباشرة.
- يساهم كل من الأداء الاجتماعي و الأداء البيئي للمؤسسة في اكتساب صورة إيجابية، فالؤسسة التي تلتزم بتحقيق الأداء الاجتماعي و الأداء البيئي يمكن أن تخلق صورة عامة جيدة، وتكسب ثقة الجمهور، تفوز بالأسواق، حيث يتفق معظم الباحثين على أن صورة المنظمة هي الدافع الداخلي للمؤسسة لتحمل مسؤوليتها الاجتماعية والوفاء بها .

الفصل الثاني:

دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن

-وحدة سوق أهراس-

تمهيد

لقد تطرقنا في الفصل السابق إلى الإطار النظري لتحديد ماهية كل من الأداء الاجتماعي والبيئي والصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية، وفي هذا الفصل التطبيقي الذي سنتناول دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن - وحدة سوق أهراس - من خلال التعرف على الأداء الاجتماعي والبيئي للمؤسسة وتأثيراتها على صناعة الصورة الذهنية للمؤسسة.

حيث سيتم تقسيم هذا الفصل إلى المبحثين التاليين:

- المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

- المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سيتم في هذا الجزء من البحث التطرق إلى توضيح منهجية إعداد الدراسة التطبيقية، حيث سيتم بداية التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، وفي الأخير مصادر جمع البيانات وطرق المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة الدهن ENAP -وحدة سوق أهراس-

I. تقديم مؤسسة الدهن ENAP-وحدة سوق أهراس*

1- نشأتها وتطورها

المؤسسة الوطنية للدهن ENAP هي مؤسسة وطنية اقتصادية مختصة في إنتاج شتى أنواع الدهون العضوية (الدهون، الطلاء المبرنق، مواد صبغية: مستحلبات، مجففات و أنواع من الغراء و الصمغ). نشأت هذه المؤسسة نتيجة إعادة الهيكلة للشركة الوطنية للصناعات الكيماوية (SNIC)، في جانفي 1983 تطبيقا للمرسوم رقم 419/82، الصادر بتاريخ 1982/12/04، وفي 13 مارس 1990 دخلت الإستقلالية و تحولت إلى شركة مساهمة (SPA)، برأسمال يقدر ب: 200 000 000 دج والذي ارتفع ليصبح سنة 2005: 500 000 000 دج.

تزخر المؤسسة بخبرة مهنية تفوق الثلاثين عاما، وكذا بقدرة إنتاج تصل إلى 125000 طن من الدهون سنويا، بالإضافة إلى 57000 طن من المنتجات شبه الجاهزة (مواد صمغية، مستحلبات ومجففات). تتكون المؤسسة الوطنية للدهن ENAP من ستة وحدات للإنتاج موزعة على التراب الوطني :

— منطقة الشرق : وحدة سوق اهراس؛

— منطقة الوسط :وحدة الأخضرية بولاية البويرة (المقر الرئيسي)، وحدة الشراقة ووحدة السمار بولاية العاصمة؛

— منطقة الغرب: وحدة وهران، وحدة السبق بولاية معسكر.

تعتبر وحدة سوق أهراس من أهم الوحدات الإنتاجية للمؤسسة حيث كان تاريخ فتح المناقصة في جوان 1974، وبدأت الأشغال في 22 نوفمبر 1974 لمدة 21 شهرا، بتكلفة نهائية للمشروع قدرت ب: 510 800 103 دج، بمساعدة شركات أجنبية و هي شركة BECSA، و شركة MBIZI البلجيكيين: ومؤسسات وطنية أخرى أهمها ECTA.

* وثائق مقدمة من قبل المؤسسة

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

تحتوي وحدة سوق أهراس على 19 مصلحة منها 03 ورشات عمل، 09 ورشات صيانة: وتبلغ مساحتها الكلية 13 هكتار منها 05 هكتارات مغطاة. تبلغ الطاقة الإنتاجية للوحدة 40000 طن سنويا من الدهن أي ما يعادل 20 % من إنتاج المؤسسة ككل.

2- منتجات المؤسسة و نشاط الإنتاج بها:

تختص وحدة سوق أهراس في إنتاج:

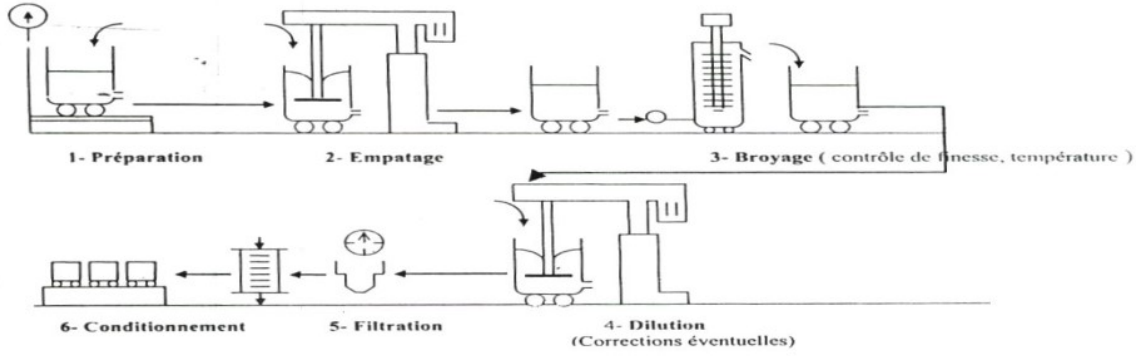
- دهن البنائيات (Secteur Batiment)؛
- الدهن الصناعي (Secteur Industriel)؛
- دهن السيارات (Secteur Carrosseie)؛
- البرنيق (Vernis)؛
- الدهن المخفف (Dilluants)؛
- الغراء (Colles)؛
- الراتنج (Résines): وهو مادة نصف مصنعة تخصص للإستهلاك الوحدة لإنتاج منتجات أخرى أو تباع لمؤسسات أخرى تستعملها كمادة أولية لها.

تستعمل المؤسسة مواد أولية أساسية هي المخضبات (Les pigments)، المخففات (Les seccatifs)، مشتقات الهيدروكربير (Les solvants)، ومادة الراتنج (Résines)، حيث تستعمل بعض المواد الأولية المحلية، و يستورد البعض الآخر من دول أجنبية بنسبة 60 %، وهي ألمانيا (Kronos، Helem)، هولندا (Perstop)، إيطاليا (Lonza)، فرنسا (Bergbac)، بلجيكا (Venemare)، و تستورد من دول عربية و هي مصر و الأردن بنسبة 40 %.

3- مراحل إنتاج الدهن بالوحدة

الشكل رقم (02): مراحل إنتاج الدهن بالوحدة

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-



المصدر: دائرة الإنتاج بالمؤسسة الوطنية للدهن - وحدة سوق أهراس -

تمر عملية الإنتاج بستة مراحل أساسية نوضحها كما يلي:

- (1) **مرحلة التحضير:** يتم تحضير المواد المستعملة سواء الصلبة أو السائلة حسب المعادلات لكل نوع من المنتجات وفق برنامج تشرف على تنفيذه مصلحة البرمجة، و تصمم مصالح البحث و التطوير الصيغ الإنتاجية بالإضافة إلى التنسيق مع ورشة إنتاج الراتنج.
- (2) **مرحلة الخلط:** يتم فيها خلط و عجن المواد المحضرة في المرحلة الأولى للحصول على عجين متجانس.
- (3) **مرحلة الطحن:** تطحن المواد خاصة الصلبة منها للقضاء على أي شوائب و ذلك داخل آلة مخصصة لذلك من أجل تحويل العجين إلى سائل بخصائص محددة مسبقاً.
- (4) **مرحلة التسوية:** في هذه المرحلة يتم إضافة جزء آخر من مادة الراتنج، وبعض المجففات، والمواد المكاملة بمراقبة من المخبر.
- (5) **مرحلة التصفية:** يتم تصفية المزيج من كل الشوائب ليصبح قابلاً للتعليب.
- (6) **مرحلة التعليب:** بعد المراقبة التي يقوم بها المخبر في كل مرحلة من المراحل الإنتاج، خاصة في المرحلة الأخيرة يتم تعليب المواد تامة الصنع (الدهن) في علب مختلفة الحجم باستخدام آلات خاصة و تصبح جاهزة للبيع.

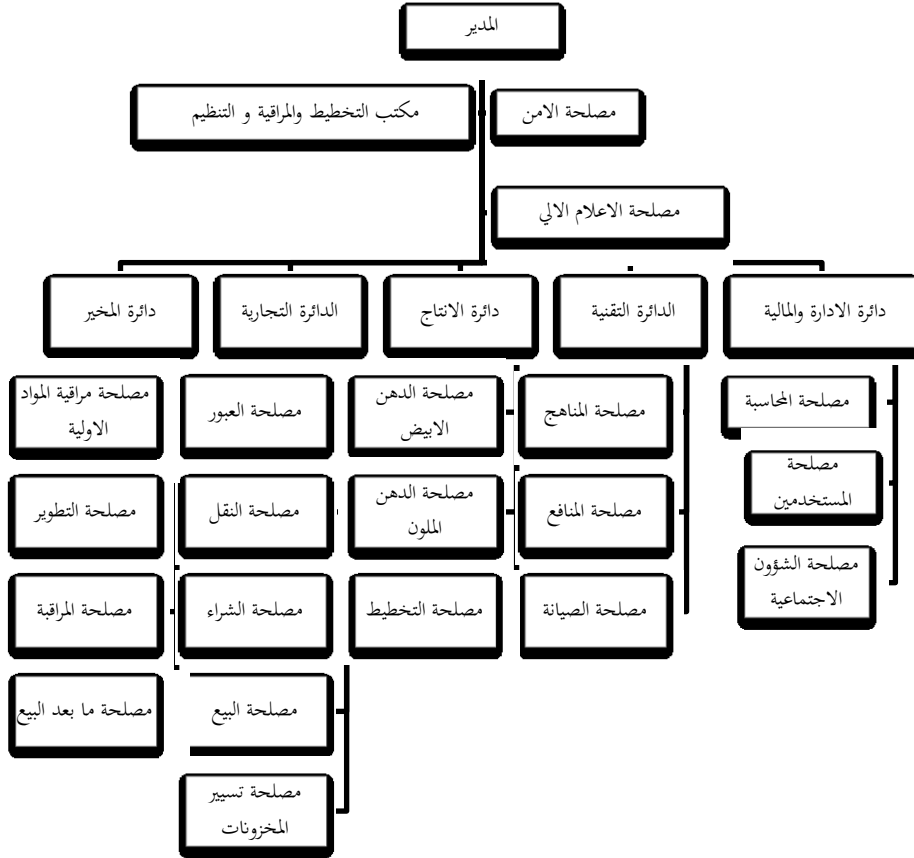
II. الهيكل التنظيمي لوحدة إنتاج الدهن بسوق أهراس

يتكون الهيكل التنظيمي للوحدة من المديرية العامة المسؤولة عن خمسة دوائر أساسية و هي: دائرة الإدارة و المالية، الدائرة التقنية، دائرة الإنتاج، ودائرة المخبر حيث تحتوي كل دائرة على مجموعة من المصالح الفرعية حسب مهامها وأدوارها، بالإضافة إلى مصلحة الإعلام الآلي، مصلحة الأمن و مكتب التخطيط و المراقبة و

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

التنظيم (PCO)، و التي ترتبط مباشرة بالمديرية العامة.و يمكن أن نوضح الهيكل التنظيمي للوحدة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الدهن - وحدة سوق أهراس -



المصدر: وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات وأساليب معالجتها

I. مصادر جمع البيانات

تتمثل في أهم الأدوات العلمية التي تم استخدامها في هذه الدراسة :

1- الوثائق :

حيث يُعتبر الرجوع للوثائق من مراجع علمية أو تقارير وبيانات مسجلة للمؤسسة من بين أهم أدوات البحث العلمي، نظرا لأن موضوع الدراسة يتطلب معرفة الصورة الذهنية للمؤسسة الدهن وأدائها الاجتماعي والبيئي معا وتأثير هذان الأخيران على الصورة الذهنية، فقد تم تسليم مجموعة من الوثائق تمثلت في التعريف

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

بالمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس -، الهيكل التنظيمي لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس -، مراحل إنتاج الدهن بالوحدة.

2-الإستبيان:

تم الإعتماد في جمع المعلومات على استمارة الاستبيان كأداة لاستقصاء وجمع آراء وإجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول الإطار العام الذي يحكم مجمل القضايا المرتبطة بالصورة الذهنية للمؤسسة الدهن والأداء الإجتماعي والبيئي، ويعرف الإستبيان على أنه قائمة من الأسئلة وأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة باعتباره من أنسب أدوات البحث العلمي الملائمة، وخاصة عندما يكون الباحث على معرفة دقيقة بالمطلوب، وكيفية قياس المتغيرات المطلوب دراستها.

وقد تم إعداد إستبيان هذا الدراسة بالإعتماد على مجموعة من الرسائل السابقة ذلك خلال بعض المؤشرات الإجتماعية والبيئية و الصورة الذهنية المرتبطة بكل بعد إلى عبارات، وتم استخدام سلم ليكارت الخماسي لتحديد مجالات ودرجات للإجابات أفراد العينة. حيث تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث محاور بـ 58 عبارة:

- **المحور الأول:** يتعلق بالتعرف على البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، التي تم تقسيمها نظرا لطبيعة الموضوع إلى فئتين عناصر البيئة الداخلية (06 عبارات) و عناصر البيئة الخارجية (05 عبارات)؛
- **المحور الثاني:** حول الأداء الاجتماعي والبيئي، وتم تقسيمه إلى عبارات تحاول قياس والتعرف على الأداء الاجتماعي للمؤسسة محل الدراسة بثلاث أهم أبعاده وبعده من العبارات قدر بـ 20 عبارة، موزعة كما يلي: بعد العاملين بـ 09 عبارات (من A1-A9)، بعد الزبائن بـ 06 عبارات (من B1-B6)، بعد المجتمع المحلي بـ 05 عبارات (من C1-C5)، بالإضافة إلى الأداء البيئي بمجموع 12 عبارة 07 حول الكفاءة البيئية (من D1-D7) و 05 تقيس الفعالية البيئية لمؤسسة الدهن من وجهة نظر عينة الدراسة من (من E1-E5)؛
- **المحور الثالث** حول الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة لدى أفراد العينة المبحوثة، وتم قياسها بـ 15 عبارة (من F1-F15).

وتم الإعتماد على سلم ليكارت ذو الخمس درجات لقياس الإتجاهات العلمية في البحث، وقد أعطيت أوزان ترجيحية لكل إجابة كما هي موضحة في الجدول التالي:

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

الجدول رقم (02): درجات سلم ليكارت الحماسي لآراء عينة الدراسة

الوزن	01	02	03	04	05
درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر : من إعداد الطلبة

I. أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات

سيتم معالجة وتحليل البيانات المحصل عليها من المصادر السابقة الذكر باستخدام عدد من أساليب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي، وهذا بعد تفرغها في برنامج الحزم الإحصائية للمعلوم الاجتماعية (SPSS) لإجراء الحسابات المطلوبة، ومن هذه الأساليب:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الإجابات المتعلقة بخصائص عينة الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية: لمعرفة آراء واتجاهات عينة الدراسة حول محاور الاستبيان وعباراته؛
- الانحرافات المعيارية لمعرفة مدى تشتت إجابات المبحوثين المتوسطات الحسابية؛
- معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات أداة الدراسة؛
- معامل الارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع؛
- معامل التحديد لقياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان

يتم في هذا الجزء من البحث محاولة تحليل إجابات المبحوثين على الاستبيان المقدم واختبار الفرضيات ومن ثم استخلاص النتائج، وهذا باستخدام الأساليب الإحصائية المذكورة سالفًا، وقد تم تقسيمه إلى مطالب تمثلت في مايلي :

المطلب الأول: صدق وثبات الاستبيان وعينة الدراسة

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لنتائج الاستبيان

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

المطلب الأول: صدق وثبات الاستبيان وعينة الدراسة

I. صدق وثبات الاستبيان

وقد تم التحقق من ذلك من خلال:

1- الصدق الظاهر

تم عرض الاستبيان على الأستاذة المشرفة وبعض الأساتذة المتخصصين في هذا المجال في جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس الصدق الظاهري*، حيث تم الأخذ بأغلب توجيهاتهم وبعد تصحيحه، وبالتالي وُضع الإستبيان في شكله النهائي.

2- ثبات الأداة

بغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة تم تطبيق معامل الثبات ألفا كرونباخ على متغيرات الدراسة وأبعادها وكذا حساب جذر المعامل لمعرفة درجة صدق أداة الدراسة، والنتائج يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (3): اختبار ألفا كرومباخ لعناصر البيئة الداخلية والخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق

أهراس-

عناصر البيئة الخارجية		عناصر البيئة الداخلية	
ألفا كرومباخ	العدد	ألفا كرومباخ	العدد
0,938	47	0,917	47

المصدر: من اعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS22

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

يتبن من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرومباخ تساوي 0.917 بالنسبة لعناصر البيئة الداخلية وهي أكبر من معامل الثبات 0.6، أي أنه إذا تم إعادة توزيع نفس عدد الإستثمارات على نفس العينة أو عينة مماثلة من المجتمع، فإن نسبة التطابق في اجابات تكون أكبر من 0.917.

أما بالنسبة لمعامل الصدق نقوم بجذر معامل الفا كرومباخ $\sqrt{0.917}$ فقد وجدناه يساوي بالتقريب 0.96، أي أن الإجابات تتميز بصدق عالي، مما يشير إلى وجود علاقة اتساق جيد بين عبارات الإستبيان، وبالتالي فإنه يمكننا تعميم نتائج الدراسة على جميع مجتمع الدراسة خاص بعناصر البيئة الداخلية مؤسسة الدهن-وحدة سوق اهراس-.

و أيضا يتبين أن قيمة معامل ألفا كرومباخ لعناصر البيئة الخارجية تساوي 0.938 وهي أكبر من معامل الثبات 0.6 كذلك، أي أنه إذا تم إعادة توزيع نفس عدد الإستثمارات على نفس العينة أو عينة مماثلة من المجتمع، فإن نسبة التطابق في الإجابات تكون أكبر من 0.938.

أما بالنسبة لمعامل الصدق نقوم بجذر معامل الفا كرومباخ $\sqrt{0.938}$ فقد وجدناه يساوي بالتقريب 0.97، أي أن الإجابات تتميز بصدق عالي ايضا، مما يشير إلى وجود علاقة اتساق جيد بين عبارات الإستبيان، وبالتالي فإنه يمكننا تعميم نتائج الدراسة على جميع مجتمع الدراسة خاص بعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن-وحدة سوق اهراس-.

II. مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين في المؤسسة الدهن-وحدة سوق أهراس- (عناصر البيئة الداخلية) وكذلك من الأفراد غير العاملين بالمؤسسة قيد الدراسة أي (عناصر البيئة الخارجية)، حيث تم استطلاع آراءهم من خلال توزيع الاستبيان عليهم لمعرفة اتجاهاتهم وآرائهم حول تأثير الأداء الإجتماعي و البيئي على الصورة الذهنية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-، ولضمان فعالية هذه العملية تم اختيار عينة من هذا المجتمع.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

2- عينة الدراسة

من الخطوات الهامة لأي بحث هو تحديد عينة الدراسة، فهي تشكل لنا جزء من مجتمع الدراسة تمثله من حيث الإختصاص و الصفات، وعلية تم اختيار 30 عينة من مجتمع الدراسة بطريقة عشوائية .

المطلب الثاني : التحليل الوصفي لنتائج الاستبيان

ستتم في هذا العنصر من البحث محاولة استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي النزعة المركزية والتشتت (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف)، وهذا لمعرفة اتجاه إجابات المبحوثين حول متغيري الدراسة.

I. التحليل الوصفي لعينة الدراسة وفقا للخصائص الشخصية

1. أفراد العينة من عناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-

جدول رقم (04): توزيع افراد العينة من عناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة

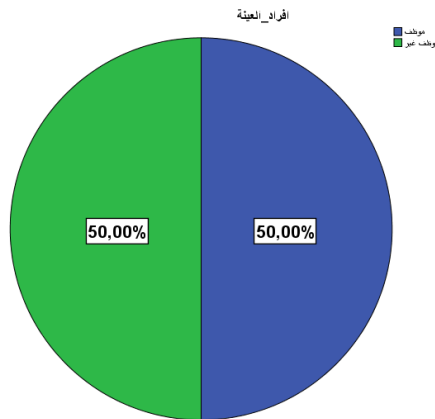
سوق اهراس-

النسبة	التكرار	البيان
50%	15	عناصر البيئة الداخلية
50%	15	عناصر البيئة الخارجية
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

الرسم البياني رقم (01): توزيع افراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن

-وحدة سوق اهراس-



المصدر: من اعداد الطلبة

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

يمثل الجدول اعلاه توزيع نسب افراد العينة لعناصر البيئة الداخلية و البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس- ، حيث يظهر لنا ان النسب متساوية، بنسبة 50%.

2. عينة عناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-

1.2. الجنس

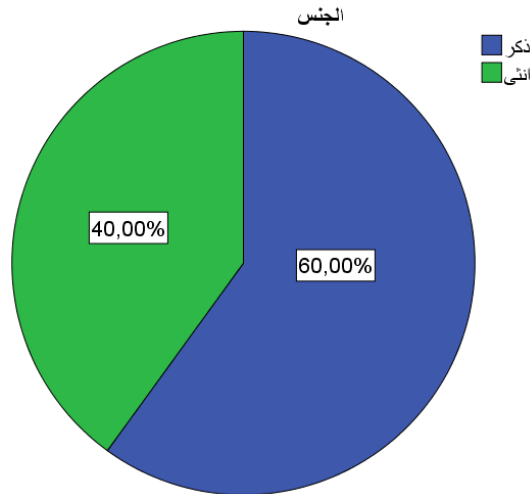
يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العينة الخاصة بعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة قيد الدراسة حسب الجنس: جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
60.00%	9	ذكر
40.00%	6	انثى
100%	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

الرسم البياني رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة

الدهن -وحدة سوق اهراس-



المصدر: من إعداد الطلبة

يظهر لنا الجدول أعلاه توزيع النسب حسب متغير الجنس لأفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية حيث نجد أن نسبة الذكور هي 60% ونسبة الإناث هي 40%، و عليه تكون فئة الذكور أكبر من فئة الإناث.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

2.2. العمر

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة

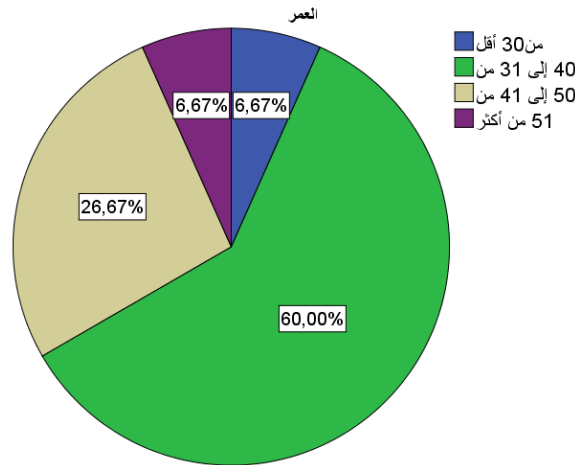
سوق اهراس-

النسبة	التكرار	البيان
%6.7	1	أقل من 30 سنة
%60.0	9	من 31 إلى 40 سنة
%26.7	4	من 41 إلى 50 سنة
%6.7	1	أكثر من 51 سنة
%100	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

الرسم البياني رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -

وحدة سوق اهراس-



المصدر: من إعداد الطلبة

نلاحظ من خلال جدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر لعناصر البيئة الداخلية اعلاه ان نسبة الفئة من 31 إلى 40 سنة تمثل لنا اعلى نسبة تقدر ب %60.0، تليها نسبة فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة تقدر ب %26.7، ثم في الاخير نسب كل من فئتي أقل من 30 سنة وأكثر من 51 سنة كأقل نسبة متساوية حيث تقدر %6.7.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

3.2. المستوى الدراسي

جدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة

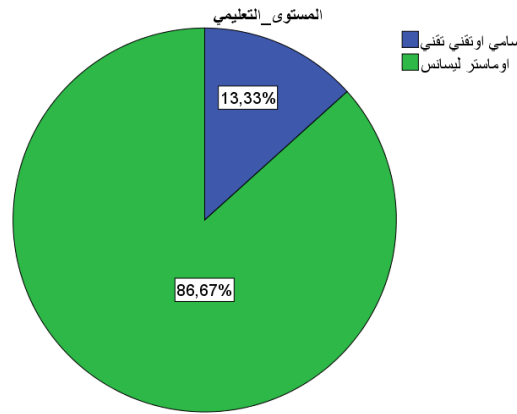
الدهن -وحدة سوق اهراس-

النسبة	التكرار	البيان
%00.0	0	ثانوي فأقل
%13.33	2	تقني او تقني سامي
%86.67	13	ليسانس او ماستر
%00.0	0	دراسات عليا
%100	15	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

الرسم البياني رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي لعناصر البيئة الداخلية

لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-



المصدر: من اعداد الطلبة

يعبر لنا الجدول اعلاه عن توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي لعناصر البيئة الداخلية حيث اتضح معنا ان نسبة المستجيبين والمتحصلين على شهادة الليسانس او الماستر كأعلى نسبة تقدر بـ 86.67% تليها نسبة مستوى تقني او تقني سامي بنسبة 13.33%، مما يدل ذلك عن قدرتهم على فهم عبارات الاستبيان للإجابة عنها بدرجة عالية من الكفاءة وبدوره يعزز ذلك من النتائج التي يتم التوصل إليها، ولم تشمل العينة مستوى الدراسات العليا و دون مستوى.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

4.2. المنصب المشغول

جدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب المشغول لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة

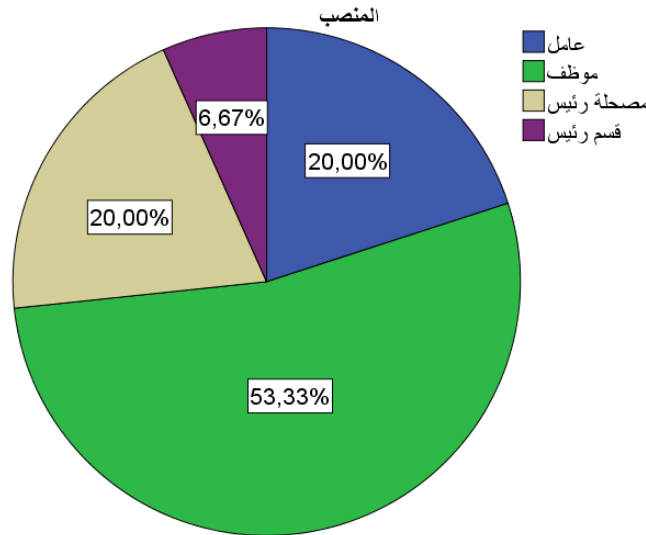
الدهن -وحدة سوق اهراس-

النسبة	التكرار	البيان
20.0%	3	عامل
53.3%	8	موظف
20.0%	3	رئيس مصلحة
6.7%	1	رئيس قسم
00.0%	0	مدير
100%	15	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

الرسم البياني رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب المشغول لعناصر البيئة الداخلية

لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-



المصدر: من اعداد الطلبة

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا ان فئة الموظفين تتحصل على اعلى نسبة تقدر ب 53.3% تليها فئتي رئيس مصلحة و عامل بنسب متساوية 20.0%، ثم فئة رئيس قسم بنسبة 6.7%، في الاخير تنعدم نسبة فئة المدير بحيث لم تشمل الدراسة هذه الفئة.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

5.2. سنوات الخبرة

جدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن

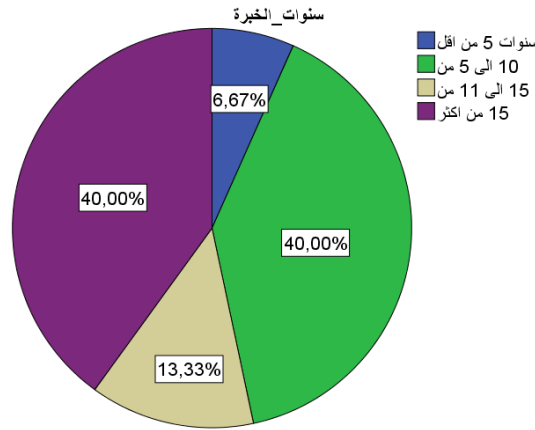
-وحدة سوق اهراس-

النسبة	التكرار	البيان
6.7%	1	اقل من 5 سنوات
40.0%	6	من 5 الى 10
13.3%	2	من 11 الى 15
40.0%	6	اكثر من 15
100%	15	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

الرسم البياني رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة

الدهن -وحدة سوق اهراس-



المصدر: من اعداد الطلبة

يشير الجدول اعلاه بأن فئتي من 5 الى 10 سنوات و اكثر من 15 سنة من الخبرة تتضح لنا انهما تتحصلان على نسبة متساوية قد قدرت ب 40.0%، تليها فئة من 11 الى 15 بنسبة 13.3%، ثم الفئة المتحصلة على اقل نسبة " اقل من 5 سنوات" قد قدرت ب 6.7%، وعليه نستنتج ان افراد العينة المختارة لعناصر البيئة الداخلية ذوي اقدمية الخبرة تفوق 5 سنوات فهذا يساعد على تميز الإجابات بالدقة النسبية مما يخدم أهداف الدراسة إلى حد كبير.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

6.2. قسم الإنتساب

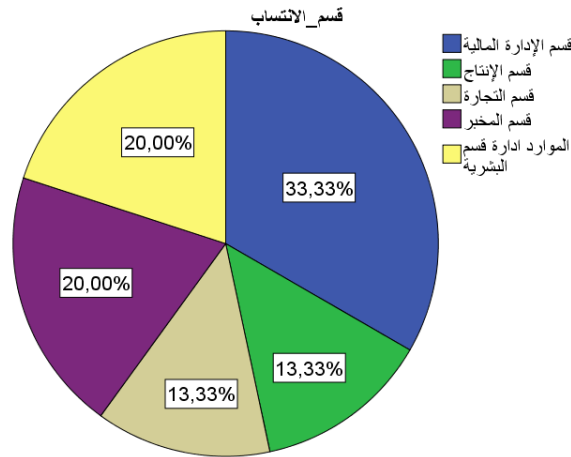
جدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير قسم الإنتساب لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-

النسبة	التكرار	البيان
33.3%	5	قسم الادارة المالية
20.0%	3	قسم ادارة الموارد البشرية
13.3%	2	قسم الانتاج
13.3%	2	قسم التجارة
20.0%	3	قسم المخبر
100%	15	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

الرسم البياني رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير قسم الإنتساب لعناصر البيئة الداخلية لمؤسسة

الدهن -وحدة سوق اهراس-



المصدر: من اعداد الطلبة

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان العينة المختارة الخاصة بعناصر البيئة الداخلية قد شملت الموظفين من كل أقسام المؤسسة بنسب متقاربة وهذا ما يساعد على الحصول على إجابات أكثر دقة فيما يخص تأثير الأداء الإجتماعي و البيئي على الصورة الذهنية، مع ذكر أن أكبر نسبة كانت من قسم الإدارة المالية بنسبة 33.3%.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

3. عينة عناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-

1.3. الجنس

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العينة الخاصة بعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة فيد الدراسة حسب

الجنس:

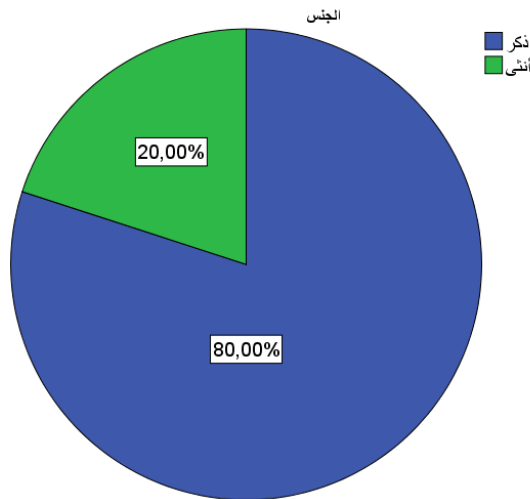
جدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -
وحدة سوق أهراس-

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	12	80%
انثى	3	20%
المجموع	15	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

الرسم البياني رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -

وحدة سوق أهراس-



المصدر: من إعداد الطلبة

يظهر لنا الجدول أعلاه توزيع النسب حسب متغير الجنس لأفراد العينة الخاصة بعناصر البيئة الخارجية

حيث نجد أن نسبة الذكور هي 80% ونسبة الإناث هي 20% وعليه نسبة الذكور اعلى من نسبة الإناث.

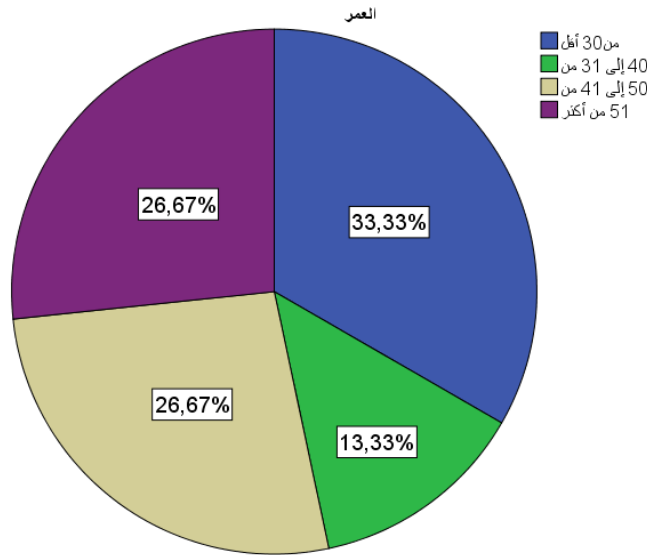
2.3. العمر

جدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق أهراس -

النسبة	التكرار	البيان
33.3%	5	أقل من 30 سنة
13.3%	2	من 31 إلى 40 سنة
26.7%	4	من 41 إلى 50 سنة
26.7%	4	أكثر من 51 سنة
100%	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

الرسم البياني رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق أهراس -



المصدر: من إعداد الطلبة

فمن خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن الفئة العمرية أقل من 30 سنة هي التي تمثل أعلى نسبة من عينة الدراسة الخاصة بعناصر البيئة الخارجية بنسبة 33.3%، تليها فئة من 41 إلى 50 سنة و أكثر من 51 سنة بنسب متساوية، تقدر 26.7%، ثم فئة من 31 إلى 40 سنة تمثل أقل نسبة وعليه تقدر 13.3%.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

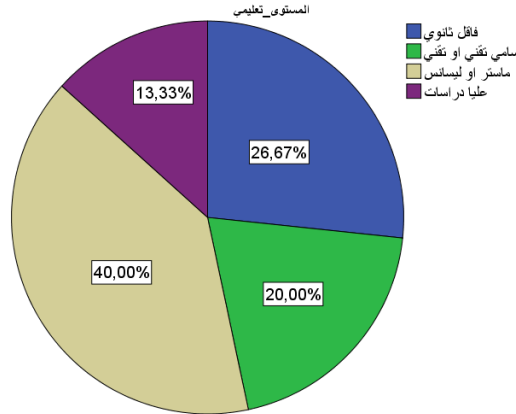
3.3. المستوى التعليمي

جدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس-

النسبة	التكرار	البيان
26.7%	4	ثانوي فأقل
20.0%	3	تقني او تقني سامي
40.0%	6	ليسانس او ماستر
14.3%	2	دراسات عليا
100%	15	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

الرسم البياني رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس-



من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا ان اكبر نسبة من فئة الافراد لعناصر البيئة الخارجية المحييين والمتحصلين على شهادة ليسانس أو الماستر كانت بنسبة 40.0% تليها مستوى ثانوي فأقل بنسبة 26.7%، ثم مستوى تقني او تقني سامي كانت بنسبة 20.0% وفي الأخير مستوى دراسات عليا بنسبة 14.3%، يمكننا القول بان التوزيع يخدم الموضوع نظرا ان اكبر نسبة هي نسبة مستوى الليسانس او الماستر يدل ذلك بان افراد العينة المدروسة على دراية بالموضوع الحديث ألا و هو تأثير الأداء الإجتماعي والبيئي على الصورة الذهنية .

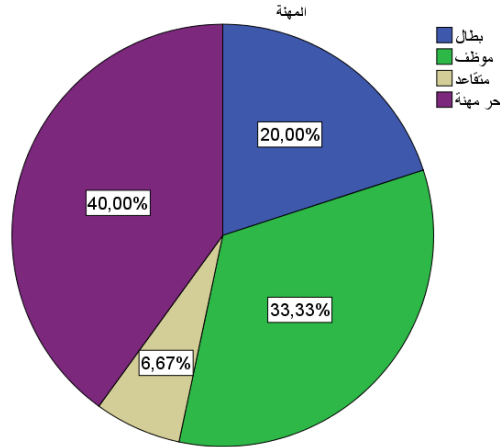
4.3. المهنة

جدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس-

النسبة	التكرار	البيان
20.0%	3	بطل
33.3%	5	موظف
6.7%	1	متقاعد
40.0%	6	مهنة حرة
100%	15	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة

الرسم البياني رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة لعناصر البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس-



المصدر: من اعداد الطلبة

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ بان اعلى نسبة من افراد العينة لعناصر البيئة الخارجية حسب متغير المهنة هي مهنة حرة بنسبة تصل الى 40.0% ، تليها مهنة الموظف بتنسبة تعادل 33.3% ، تليها نسبة البطل بنسبة 20.0% في الاخير اقل قيمة تمثل نسبة المتقاعد بنسبة 6.7%.

5.3. علاقة المبحوث بالمؤسسة

جدول رقم (15): توزيع عينة الدراسة حسب متغير علاقة عناصر البيئة الخارجية بمؤسسة الدهن -وحدة

سوق أهراس-

النسبة	التكرار	البيان
27.6%	8	زبون
0%	0	تقنت بجوار مقر نشاط المؤسسة
20.7%	6	تعرف أحد عاملي وموظفي المؤسسة
0%	0	موظف سابق بالمؤسسة
6.9%	2	متربص بالمؤسسة
41.4%	12	تسمع عن المؤسسة
3.4%	1	أخرى
100%	29	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اعلى نسبة متحصل عليها من عناصر البيئة الخارجية بالنسبة لمتغير علاقة المستجيب بالمؤسسة هي تسمع عن المؤسسة بنسبة 41.4%، تليها نسبة زبون قدرة ب 27.6% ثم نسبة تعرف أحد عاملي وموظفي المؤسسة ب 20.7%، تليها نسبة متربص بالمؤسسة بنسبة 6.9%، بحيث لم تشمل الدراسة كل من عناصر البيئة الخارجية موظف سابق بالمؤسسة و تقنت بجوار مقر نشاط المؤسسة .

II. التحليل الوصفي لاتجاه إجابات المبحوثين للأداء الاجتماعي والبيئي

1. تحليل البيانات المتعلقة بأبعاد الأداء الاجتماعي لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن

-وحدة سوق اهراس-

سنستعرض في مايلي إجابات أفراد عينة الدراسة الإجتماعي لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية مؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس- وتحليلها حول أبعاد الأداء الاجتماعي، من حيث كل بعد من الأبعاد الثلاثة التي يعتمد عليها العاملين و غير العاملين وينتهجوها.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

➤ بعد العاملين

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الإجابة و درجة الإجابة حسب تقييم أفراد عينة الدراسة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس- لتوفر وتأثير وإسهامات الأداء الإجتماعي من ناحية بعد العاملين :

الجدول رقم (16): نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس- حول الأداء الإجتماعي من ناحية بعد العاملين

عناصر البيئة الخارجية				عناصر البيئة الداخلية				رمز العبارة
درجة الإجابة	نسبة الإجابة %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الإجابة	نسبة الإجابة %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
موافق	53,3	1,060	3,87	موافق	73,3	0,704	4,07	A1
موافق	60,0	0,926	4,00	موافق	80,0	0,414	4,20	A2
موافق	40,0	1,033	4,07	موافق	66,7	0,594	4,07	A3
موافق	40,0	1,447	3,67	موافق	73,3	0,516	4,13	A4
موافق	60,0	0,915	3,87	موافق	73,3	0,516	4,13	A5
موافق	93,3	0,258	3,93	موافق	73,3	0,458	3,73	A6
موافق	40,0	0,990	3,47	موافق	80,0	0,594	3,73	A7
موافق	53,3	0,961	3,93	موافق	66,7	0,834	3,47	A8
موافق	53,3	1,047	3,33	موافق	46,7	0,862	3,20	A9
موافق	54,8	0,6	3,79	موافق	70.37	0,159	3,85	متوسط المتوسطات

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بأن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص ببعده العاملين لعناصر البيئة الداخلية قد بلغ **3,85** يفوق الوسط الحسابي الفرضي والذي من خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الأداء الإجتماعي، وبانحراف معياري قدره **0,159** ونسبة الإجابة قدرها **70.37%** مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثير الأداء الإجتماعي من ناحية بعد العاملين .

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

حيث بلغ أعلى متوسط حسابي 3,73 وهو المتعلق بالعبارتين A6 و A7 الذي يقابل انحراف معياري على التوالي 0,458 و 0,594 بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارتين A1 و A3 ب 4,07 بما يقابل انحراف معياري على التوالي 0,704 و 0,594.

و يتضح لنا كذلك بأن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص ببعد العاملين لعناصر البيئة الخارجية قد بلغ 3,79 يفوق الوسط الحسابي الفرضي ومن خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الأداء الإجتماعي، وبانحراف معياري قدره 0,6 وبنسبة الإجابة قدرها 54,8% مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثير الأداء الإجتماعي من ناحية بعد العاملين .

حيث سجل أعلى متوسط حسابي 4,07 وهو المتعلق بالعبارة A3 الذي يقابل انحراف معياري 1,033 بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارة A9 ب 3,33 بما يقابل انحراف معياري 1,047.

➤ بعد الزبائن

يوضح الجدول التالي كذلك المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب تقييم أفراد عينة الدراسة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس- لتوفر وتأثير وإسهامات الأداء الإجتماعي من ناحية بعد الزبائن :

الجدول رقم (17): نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس- حول الأداء الإجتماعي من ناحية بعد الزبائن

عناصر البيئة الخارجية				عناصر البيئة الداخلية				رمز العبارة
درجة الإجابة	نسبة الإجابة %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الإجابة	نسبة الإجابة %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
موافق	73,3	0,67	3,8	موافق	73,3	0,703	3,93	B1
موافق	66,7	0,96	3,73	موافق	73,3	0,703	3,93	B2
موافق	33,3	1,30	3,13	موافق	53,3	0,736	3,60	B3
موافق	53,3	1,03	3,73	موافق	73,3	0,703	3,93	B4
موافق	66,7	0,91	3,6	موافق	60,0	0,798	3,93	B5

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

موافق	73,3	0,89	3,67	موافق	86,7	0,351	4,13	B6
موافق	61,1	0,72	3,61	موافق	69,98	0,53	3,91	متوسط المتوسطات

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بأن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص ببعء الزبائن لعناصر البيئة الداخلية قد بلغ **3,91** يفوق الوسط الحسابي الفرضي والذي من خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الأداء الإجتماعي، وبانحراف معياري قدره **0,53** وبنسبة الإجابة قدرها **69,98%** مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثير الأداء الإجتماعي من ناحية بعد الزبائن.

حيث بلغ أعلى متوسط حسابي **4,13** وهو المتعلق بالعبارة **B6** الذي يقابل انحراف معياري **0,351** بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارة **B3** ب **3,60** بما يقابل انحراف معياري **0,736**.

ويتضح لنا كذلك بأن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص ببعء الزبائن بالنسبة لعناصر البيئة الخارجية قد بلغ **3,61** يفوق الوسط الحسابي الفرضي ومن خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الأداء الإجتماعي، وبانحراف معياري قدره **0,72** وبنسبة الإجابة قدرها **61,1%** مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثير الأداء الإجتماعي من ناحية بعد الزبائن.

حيث سجل أعلى متوسط حسابي **3,8** وهو المتعلق بالعبارة **B1** الذي يقابل انحراف معياري **0,67** بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارة **B3** ب **3,13** بما يقابل انحراف معياري **1,30**.

➤ بعد المجتمع المحلي

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب تقييم أفراد عينة الدراسة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس- لتوفر وتأثير وإسهامات الأداء الإجتماعي من ناحية بعد المجتمع المحلي:

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

الجدول رقم (18): نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -

وحدة سوق أهراس - حول الأداء الإجتماعي من ناحية بعد المجتمع المحلي

رمز العبارة	عناصر البيئة الداخلية				عناصر البيئة الخارجية			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الإجابة	درجة الإجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الإجابة	درجة الإجابة
C1	3,87	0,64	80,0	موافق	3,93	0,59	86,7	موافق
C2	3,53	0,74	46,7	موافق	3,13	1,12	53,3	موافق
C3	3,6	0,91	46,7	موافق	3,47	0,91	53,3	موافق
C4	4,07	0,46	80,0	موافق	3,73	0,70	66,7	موافق
C5	4,2	0,67	53,3	موافق	4	0,65	60,0	موافق
متوسط المتوسطات	3,85	0,48	61,3	موافق	3,65	0,5	64	موافق
			4					

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص ببعده المجتمع المحلي لعناصر البيئة الداخلية قد بلغ **3,85** يفوق الوسط الحسابي الفرضي والذي من خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الأداء الإجتماعي، و بانحراف معياري قدره **0,48** وبنسبة الإجابة قدرها **61,34%** مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثير الأداء الإجتماعي من ناحية بعد المجتمع المحلي.

حيث بلغ أعلى متوسط حسابي **4,2** وهو المتعلق بالعبارة **C5** الذي يقابل انحراف معياري **0,67** بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارة **C2** ب **3,53** بما يقابل انحراف معياري **0,74** ويتضح لنا كذلك بأن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص ببعده المجتمع المحلي لعناصر البيئة الخارجية قد بلغ **3,65** يفوق الوسط الحسابي الفرضي ومن خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الأداء الإجتماعي، و بانحراف معياري قدره **0,5** وبنسبة الإجابة قدرها **64%** مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثير الأداء الإجتماعي من ناحية بعد المجتمع المحلي.

حيث سجل أعلى متوسط حسابي **4** وهو المتعلق بالعبارة **C5** الذي يقابل انحراف معياري **0,65** بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارة **C2** ب **3,13** بما يقابل انحراف معياري **1,12**.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

2. تحليل البيانات المتعلقة بأبعاد الأداء البيئي لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن

-وحدة سوق اهراس-

سنستعرض في مايلي إجابات أفراد عينة الدراسة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس- وتحليلها حول أبعاد الأداء البيئي، من حيث كل بعد من البعدان التي يعتمد عليهما العاملين و غير العاملين وينتهجوهما.

➤ بعد الكفاءة البيئية

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب تقييم أفراد عينة الدراسة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن-وحدة سوق اهراس- لتوفر وتأثير وإسهامات الأداء البيئي من ناحية بعد الكفاءة البيئية:

الجدول رقم (19): نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -

وحدة سوق اهراس - حول الأداء البيئي من ناحية بعد الكفاءة البيئية

عناصر البيئة الخارجية				عناصر البيئة الداخلية				رمز العبارة
درجة الإجابة	نسبة الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الإجابة	نسبة الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
موافق	66,7	1,24	3,6	موافق	93,3	0,25	4,07	D1
موافق	73,3	1,05	3,4	موافق	86,7	0,83	3,87	D2
موافق	40,0	1,03	2,93	موافق	33,3	1,03	2,93	D3
موافق	53,3	0,96	4,07	موافق	80,0	0,65	4	D4
موافق	66,7	0,81	3,67	موافق	73,3	0,73	3,6	D5
موافق	86,7	0,59	3,93	موافق	86,7	0,56	3,8	D6
موافق	66,7	0,99	3,53	موافق	80,0	0,77	3,8	D7
موافق	64,77	0,72	3,5	موافق	73,3	0,52	3,72	متوسط المتوسطات
					2			

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص ببعد الكفاءة البيئية لعناصر البيئة الداخلية قد بلغ **3,72** يفوق الوسط الحسابي الفرضي والذي من خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الأداء البيئي، وبانحراف معياري قدره **0,52** وبنسبة الإجابة قدرها **73,32%** مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثير الأداء البيئي من ناحية بعد الكفاءة البيئية.

حيث بلغ أعلى متوسط حسابي **4,07** وهو المتعلق بالعبارة **D1** الذي يقابل انحراف معياري **0,25** بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارة **D3** ب **2,93** بما يقابل انحراف معياري **1,03**.

و يتضح لنا كذلك بأن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص ببعد الكفاءة البيئية لعناصر البيئة الخارجية قد بلغ **3,5** يفوق الوسط الحسابي الفرضي ومن خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الأداء البيئي، وبانحراف معياري قدره **0,72** وبنسبة الإجابة قدرها **64,77%** مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثير الأداء البيئي من ناحية بعد الكفاءة البيئية.

حيث سجل أعلى متوسط حسابي **4,07** وهو المتعلق بالعبارة **D4** الذي يقابل انحراف معياري **0,96** بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارة **D3** ب **2,93** بما يقابل انحراف معياري **1,03**.

➤ بعد الفعالية البيئية

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب تقييم أفراد عينة الدراسة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس- لتوفر وتأثير وإسهامات الأداء البيئي من ناحية بعد الفعالية البيئية :

الجدول رقم (20):نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -

وحدة سوق اهراس - حول الأداء البيئي من ناحية بعد الفعالية البيئية

عناصر البيئة الخارجية				عناصر البيئة الداخلية				رمز العبارة
درجة	نسبة	الانحراف	المتوسط	درجة	نسبة	الانحراف	المتوسط	
الإجابة	الإجابة	المعياري	الحسابي	الإجابة	الإجابة	المعياري	الحسابي	
موافق	60,0	0,96	3,73	موافق	53,3	0,82	3,4	E1
موافق	66,7	0,88	3,93	موافق	80,0	0,77	3,8	E2

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

موافق	46,7	0,99	3,53	موافق	53,3	0,63	3,47	E3
موافق	66,7	0,88	3,93	موافق	73,3	0,70	4,07	E4
موافق	53,3	0,96	3,93	موافق	53,3	0,84	4	E5
موافق	58,68	0,81	3,81	موافق	62,6	0,56	3,74	متوسط المتوسطات

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص ببعد الفعالية البيئية لعناصر البيئة الداخلية قد بلغ **3,74** يفوق الوسط الحسابي الفرضي والذي من خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الأداء البيئي، وبانحراف معياري قدره **0,56** ونسبة الإجابة قدرها **62,6%** مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثير الأداء البيئي من ناحية بعد الفعالية البيئية.

حيث بلغ أعلى متوسط حسابي **4,07** وهو المتعلق بالعبارة **E4** الذي يقابل انحراف معياري **0,70** بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارة **E1** ب **3,4** بما يقابل انحراف معياري **0,82**.
و يتضح لنا كذلك بأن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص ببعد الفعالية البيئية لعناصر البيئة الخارجية لقد بلغ **3,81** يفوق الوسط الحسابي الفرضي ومن خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الأداء البيئي، وبانحراف معياري قدره **0,81** ونسبة الإجابة قدرها **58,68%** مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثير الأداء البيئي من ناحية بعد الفعالية البيئية.

حيث سجل أعلى متوسط حسابي **3,93** وهو المتعلق بالعبارة **E2** و **E4** و **E5** الذي يقابل انحراف معياري على التوالي **0,88**، **0,88**، **0,96**، بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارة **E3** ب **3,53** بما يقابل انحراف معياري **0,99**.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

III. التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة المتعلقة بالصورة الذهنية

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بإجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس- حول متغير الصورة الذهنية.

الجدول رقم (21): نتائج إجابات أفراد العينة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -

وحدة سوق أهراس - حول الصورة الذهنية

رمز العبارة	عناصر البيئة الداخلية				عناصر البيئة الخارجية			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الإجابة	درجة الإجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الإجابة	درجة الإجابة
F1	4,13	0,51	73,3	موافق	4,27	0,457	73,3	موافق
F2	4,0	0,65	80,0	موافق	3,73	0,88	60,0	موافق
F3	3,80	0,67	73,3	موافق	3,4	0,985	53,3	موافق
F4	3,87	0,639	80,0	موافق	3,6	0,828	80,0	موافق
F5	3,47	0,639	53,3	موافق	3,6	0,91	46,7	موافق
F6	3,67	0,72	80,0	موافق	3,73	0,79	73,3	موافق
F7	3,73	0,798	73,3	موافق	3,73	0,88	60,0	موافق
F8	4,07	0,258	93,3	موافق	4,2	0,77	60,0	موافق
F9	3,93	0,703	73,3	موافق	3,8	0,676	73,3	موافق
F10	3,87	0,639	80,0	موافق	3,8	0,86	66,7	موافق
F11	4,0	0,377	86,7	موافق	3,93	0,70	73,3	موافق
F12	3,47	0,516	53,3	محايد	3,40	0,736	53,3	موافق
F13	3,53	0,74	40,0	موافق	2,93	0,70	53,3	محايد
F14	4,07	0,457	80,0	موافق	3,67	0,975	60,0	موافق
F15	4,0	0,65	80,0	موافق	3,467	0,99	60,0	موافق
متوسط المتوسطات	3,84	0,25	73,3	موافق	3,68	0,396	63,1	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص بالصورة الذهنية لعناصر البيئة الداخلية قد بلغ **3,84** يفوق الوسط الحسابي الفرضي والذي من خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الصورة

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

الذهنية، وبانحراف معياري قدره **0,25** ونسبة الإجابة قدرها **73,32%** مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثر الصورة الذهنية .

حيث بلغ أعلى متوسط حسابي **4,13** وهو المتعلق بالعبارة **F1** الذي يقابل انحراف معياري **0,51** بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارات **F5** و **F12** ب **3,47** بما يقابل انحراف معياري على التوالي **0,639** و **0,516**.

و يتضح لنا كذلك بأن الوسط الحسابي العام الموزون الخاص بالصورة الذهنية لعناصر البيئة الخارجية قد بلغ **3,68** يفوق الوسط الحسابي الفرضي ومن خلاله يتم الحكم على مدى تأثير الصورة الذهنية، وبانحراف معياري قدره **0,396** ونسبة الإجابة قدرها **63,1%** مما يعكس درجة إجابة موافق لتأثر الصورة الذهنية.

حيث سجل أعلى متوسط حسابي **4,27** وهو المتعلق بالعبارة **F1** الذي يقابل انحراف معياري قدره **0,457** بدرجة إجابة موافق في حين بلغ أقل متوسط حسابي للعبارة **F13** ب **2,93** بما يقابل انحراف معياري **0,70**.

المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات وإستخلاص النتائج

نحاول في هذا المطلب اختبار صحة الفرضية الرئيسية من خلال اختبار صحة فرضيتها الفرعية، وهذا باستخدام معامل الارتباط بيرسون ومعامل التحديد:

I. نتائج اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الأداء الإجتماعي و البيئي وبين الصورة الذهنية لعناصر

البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -

يهدف هذا العنصر إلى اختبار وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بالإعتماد على معامل ارتباط بيرسون بين ابعاد الأداء الإجتماعي و البيئي و بين الصورة الذهنية من وجهة نظر عناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-، وسيتم اختبار كما يلي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الأداء الإجتماعي و البيئي و بين الصورة

الذهنية لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس -

متغير تابع	الصورة الذهنية من وجهة نظر	الصورة الذهنية من وجهة نظر
متغير مستقل	معامل الارتباط R	معامل الارتباط R
	عناصر البيئة الخارجية	عناصر البيئة الداخلية
الترتيب	الترتيب	الترتيب

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

4	*0,614	3	**0,653	بعد العاملين	الأداء الإجتماعي
3	**0,721	4	*0,554	بعد الزبائن	
1	**0,786	5	*0,547	بعد المجتمع المحلي	
2	**0,743	2	**0,710	بعد الكفاءة البيئية	الأداء البيئي
5	*0,553	1	**0,713	بعد الفعالية البيئية	
-	0,88	-	0,849	المجموع	

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية 0,01.

*الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية 0,05.

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

- ✓ وجود علاقة إرتباط موجبة قوية بين جميع متغيرات الدراسة لكل من الأداء الإجتماعي والبيئي و بين الصورة الذهنية بالنسبة لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس - إرتباط دال احصائيا عند مستويات معنوية بمعاملا إرتباط على التوالي 0,849 و 0,88 .
- ✓ من وجهة نظر عناصر البيئة الداخلية احتلت متغيرات الأداء البيئي الفعالية البيئية، الكفاءة البيئية المراتب الأولى و الثانية على التوالي من حيث علاقتهما الإرتباطية بالصورة الذهنية حيث تحصلا على معاملات الإرتباط التالية 0,713 ، 0,710 اي ان العلاقة طردية قوية .
- ✓ من وجهة نظر عناصر البيئة الخارجية احتلت متغيرات الأداء الإجتماعي و البيئي كل من البعد المجتمع المحلي و الكفاءة البيئية وبعده الزبائن المراتب الأولى و الثانية، الثالثة على التوالي من حيث إرتباطهم بالصورة الذهنية بمعاملات إرتباط قدرت ب 0,786، 0,743، 0,721 اي ان علاقة الإرتباط طردية قوية.
- ✓ من وجهة نظر عناصر البيئة الداخلية تبين ان متغيرات الأداء الإجتماعي ككل من بعد العاملين و بعد الزبائن ثم بعد المجتمع المحلي قد احتلت المراتب الثالثة و الرابعة، الخامسة على التوالي من حيث إرتباطهم بالصورة الذهنية بمعاملات إرتباط 0,653، 0,554، 0,547 أي أن علاقة الإرتباط طردية متوسطة،

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

✓ من وجهة نظر عناصر البيئة الخارجية احتل كل من بعد العاملين للأداء الإجتماعي وبعد الفعالية البيئية المراتب الرابعة والخامسة من حيث ارتباطهم بالصورة الذهنية بمعاملات ارتباط 0,614، 0,553 أي ان العلاقة الارتباط طردية متوسطة .

.II اختبار علاقة التأثير للفرضيات لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق

اهراس-

✓ الفرضية الرئيسية: حيث أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للأداء الإجتماعي و البيئي على الصورة الذهنية، وللتحقيق من وجود فوارق ذات دلالة إحصائية لهذه الفرضية تمت كتابة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغير التابع (الصورة الذهنية) والمتغيرين المستقلين (الأداء الإجتماعي و البيئي)، وذلك كما يلي :

➤ فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ابعاد كل من الأداء الإجتماعي و البيئي و بين الصورة الذهنية من وجهة نظر عناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس -

➤ الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ابعاد كل من الأداء الإجتماعي و البيئي و بين الصورة الذهنية من وجهة نظر عناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق اهراس -

وبين الجدول التالي نتائج اختبار هذه الفرضية:

جدول رقم (23) : اختبار علاقة التأثير للفرضيات لعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لمؤسسة الدهن

-وحدة سوق اهراس-

الصورة الذهنية من وجهة نظر عناصر البيئة الخارجية			الصورة الذهنية من وجهة نظر عناصر البيئة الداخلية			المتغير التابع	الأداء
المعامل المعياري للإنحدار Beta	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	المعامل المعياري للإنحدار Beta	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R		
0,317	0,376	0,614	0,501	0,427	,653	بعد العاملين	

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

						الإجمالي	
					0		
-0,167	0,519	0,721	-0,284	0,307	0,554	بعد الزبائن	
0,603	0,617	0,786	0,000	0,299	0,547	بعد المجتمع المحلي	
0,056	0,552	0,743	0,433	0,504	0,710	الكفاءة البيئية	
0,332	0,284	0,553	0,342	0,508	0,713	الفعالية البيئية	
-	0,774	0,880	-	0,721	0,849	الأداء الإجمالي و البيئي	
6,156			4,657			قيمة F	ANOVA
0,009			0,022			مستوى الدلالة	

يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

يتبين من خلال الجدول أعلاه لعناصر البيئة الداخلية أن أثر المتغيرات المستقلة (الأداء الاجتماعي و البيئي) على المتغير التابع (الصورة الذهنية) هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة **F** المحسوبة هي **4,657** وبمستوى دلالة $\text{Sig} = 0,022$ وهو أقل من **0,05** كذلك لعناصر البيئة الخارجية أن أثر المتغيرات المستقلة (الأداء الاجتماعي و البيئي) على المتغير التابع (الصورة الذهنية) هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة **F** المحسوبة هي **6,156** وبمستوى دلالة $\text{Sig} = 0,009$ وهو أقل من **0,05**.

أما معامل التحديد **R²** فقد بلغ **0,721** وهذا يدل على أن متغير الأداء الاجتماعي والبيئي قادر على تفسير ما نسبته **72,1%** من التغيرات التي تطرأ على متغير الصورة الذهنية في حين أن نسبة **27,9%** من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم تدرج ضمن نموذج الدراسة لعناصر البيئة الداخلية .

في حين بلغ معامل التحديد **R²** **0,774** وهذا يدل على أن متغير الأداء الاجتماعي والبيئي قادر على تفسير ما نسبته **77,4%** من التغيرات التي تطرأ على متغير الصورة الذهنية في حين أن نسبة **22,6%** من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم يشتمل عليها نموذج الدراسة لعناصر البيئة الخارجية.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

فيما يخص بعد العاملين للأداء الإجتماعي بلغت قيمة معامل التحديد R^2 0,427 وهذا يدل على أن متغير بعد العاملين للأداء الإجتماعي والبيئي قادر على تفسير ما نسبته من التغيرات التي تطرأ على متغير الصورة الذهنية في حين أن نسبة % 42,7 من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم تدرج ضمن نموذج الدراسة بالنسبة % 57,3 لعناصر البيئة الداخلية، في حين بلغ معامل التحديد R^2 0,376 وهذا يدل على أن متغير بعد العاملين للأداء الإجتماعي قادر على تفسير ما نسبته % 37,6 من التغيرات التي تطرأ على متغير الصورة الذهنية في حين أن نسبة % 62,4 من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم يشتمل عليها نموذج الدراسة لعناصر البيئة الخارجية .

فيما يخص بعد الزبائن للأداء الإجتماعي بلغت قيمة معامل التحديد R^2 0,307 وهذا يدل على أن متغير بعد الزبائن للأداء الإجتماعي قادر على تفسير ما نسبته من التغيرات التي تطرأ على متغير الصورة الذهنية في حين أن نسبة % 30,7 من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم تدرج ضمن نموذج الدراسة بالنسبة % 69,3 لعناصر البيئة الداخلية، في حين بلغ معامل التحديد R^2 0,519 وهذا يدل على أن متغير بعد الزبائن للأداء الإجتماعي قادر على تفسير ما نسبته % 51,9 من التغيرات التي تطرأ على متغير الصورة الذهنية في حين أن نسبة % 48,1 من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم يشتمل عليها نموذج الدراسة لعناصر البيئة الخارجية.

فيما يخص بعد المجتمع المحلي للأداء الإجتماعي بلغت قيمة معامل التحديد R^2 0,299 وهذا يدل على أن متغير بعد المجتمع المحلي للأداء الإجتماعي قادر على تفسير ما نسبته % 29,9 من التغيرات التي تطرأ على متغير الصورة الذهنية في حين أن نسبة % 70,1 من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم تدرج ضمن نموذج الدراسة لعناصر البيئة الداخلية، في حين بلغ معامل التحديد R^2 0,617 وهذا يدل على أن متغير بعد المجتمع المحلي للأداء الإجتماعي قادر على تفسير ما نسبته % 61,7 من التغيرات التي تطرأ على متغير الصورة الذهنية في حين أن نسبة % 38,3 من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم يشتمل عليها نموذج الدراسة لعناصر البيئة الخارجية.

فيما يخص الكفاءة البيئية للأداء البيئي بلغت قيمة معامل التحديد R^2 0,504 وهذا يدل على أن متغير بعد الكفاءة البيئية للأداء البيئي قادر على تفسير ما نسبته % 50,4 من التغيرات التي تطرأ على متغير

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

الصورة الذهنية في حين أن نسبة $49,6\%$ من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم تدرج ضمن نموذج الدراسة لعناصر البيئة الداخلية، في حين بلغ معامل التحديد $R^2 0,552$ وهذا يدل على أن متغير بعد الكفاءة البيئية للأداء البيئي قادر على تفسير ما نسبته $55,2\%$ من التغيرات التي تطرأ على متغير الصورة الذهنية في حين أن نسبة $44,8\%$ من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم يشتمل عليها نموذج الدراسة لعناصر البيئة الخارجية.

فيما يخص بعد الفعالية البيئية للأداء البيئي بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 0,508$ وهذا يدل على أن متغير بعد الفعالية البيئية للأداء البيئي قادر على تفسير ما نسبته $50,8\%$ من التغيرات التي تطرأ على متغير الصورة الذهنية في حين أن نسبة $49,2\%$ من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم تدرج ضمن نموذج الدراسة لعناصر البيئة الداخلية، في حين بلغ معامل التحديد $R^2 0,284$ وهذا يدل على أن متغير بعد الفعالية البيئية للأداء البيئي قادر على تفسير ما نسبته $28,4\%$ من التغيرات التي تطرأ على متغير الصورة الذهنية في حين أن نسبة $71,6\%$ من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم يشتمل عليها نموذج الدراسة لعناصر البيئة الخارجية .

كما أن من عناصر الأداء الاجتماعي أكثر تأثيراً هو بعد العاملين لعناصر البيئة الداخلية، ولعناصر البيئة الخارجية هو بعد المجتمع المحلي.

كما أن من عناصر الأداء البيئي أكثر تأثيراً هو بعد الفعالية البيئية لعناصر البيئة الداخلية، ولعناصر البيئة الخارجية هو بعد الكفاءة البيئية.

فبالنسبة لمعامل المعياري للانحدار Beta فإن أكبر نسبة تأثير كانت لبعد العاملين بلغت قيمة المعامل المعياري للانحدار Beta $0,501$ وهذا معناه أن زيادة بعد العاملين بمقدار وحدة انحراف واحدة سيؤدي إلى زيادة تأثر الصورة الذهنية لمؤسسة الدهن وحدة سوق أهراس بنسبة $50,1\%$ هذا من وجهة عناصر البيئة الداخلية، أما من وجهة نظر عناصر البيئة الخارجية كانت لبعد المجتمع المحلي قد بلغت قيمة المعامل المعياري للانحدار Beta $0,603$ و هذا معناه أن زيادة بعد المجتمع المحلي بمقدار وحدة انحراف واحدة سيؤدي إلى زيادة تأثر الصورة الذهنية لمؤسسة الدهن وحدة سوق أهراس بنسبة $60,3\%$.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة الوطنية للدهن -وحدة سوق أهراس-

وعليه نقبل بصحة الفرضيتين الفرعيتين بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية للأداء الاجتماعي والبيئي للمؤسسة محل الدراسة على الصورة الذهنية لها، من وجهة نظر عناصر بيئتها الداخلية وبعض عناصر بيئتها الخارجية.

وبناء على هذا يتضح رفض فرضية العدم (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) وبالتالي صحة الفرضية الرئيسية.

خلاصة

بناء على الدراسة الميدانية التي قمنا بها خصصت هذه الدراسة للوقوف على واقع تأثير أبعاد كل من الأداء الاجتماعي و البيئي على الصورة الذهنية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس-، يقدم هذا الفصل تعريفاً للمؤسسة المبحوثة، فبعد القيام بإعداد الاستبيان واختبار ثباته وصدقه وتوزيعه، حيث قمنا بمعالجة البيانات الموجودة فيه عن طريق تحليل الإجابات المستلمة من أفراد العينة الخاصة بعناصر البيئة الداخلية و البيئة الخارجية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس- بالاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية الاجتماعية SPSS الذي يساعدنا في تحديد المتوسط الحسابي وكذلك الانحراف المعياري لمختلف العبارات والمحاور ومعامل التباطؤ بيرسون ومعامل الإنحدار المتعدد، وبناء على مخرجات هذا الأخير تحصلنا على نتائج ذات دلالة إحصائية عن العلاقة التأثير بين كل من الأداء الاجتماعي و البيئي، الصورة الذهنية لمؤسسة قيد بالدراسة.

ومن بين النتائج المتوصل إليها بخصوص معرفة تأثي الأداء الاجتماعي والبيئي، الصورة الذهنية لمؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس- :

- ✓ وجود علاقة إرتباط وتأثير بين أبعاد الأداء الاجتماعي وبين الصورة الذهنية .
- ✓ وجود علاقة إرتباط وتأثير بين أبعاد الأداء البيئي وبين الصورة الذهنية.
- ✓ وجود علاقة إرتباط وتأثير كل من أبعاد الأداء الاجتماعي والبيئي وبين الصورة الذهنية
- ✓ كما أنه يمكن القول استنادا لنتائج الاستبيان التي كانت درجة الإجابة على فقراته موافق، أن الأداء الاجتماعي والبيئي، كذلك الصورة الذهنية لمؤسسة الدهن - وحدة سوق أهراس- حسب أفراد العينة المستجوبة جيد .

الخاتمة

لقد أصبحت صورة المنظمة بالنسبة للأطراف ذات المصلحة فيها تشكل رهان كبير ومحوري بالنسبة للمؤسسات التي تسعى لضمان بقائها واستمرارها، وتميزها عن غيرها من منافسيها، فقد أصبح تكوين الصورة الإيجابية هدفا أساسيا تسعى إلى تحقيقه كل المؤسسات ولتحقيق هذا الهدف من جهة وفي ظل تزايد الوعي بالقضايا الاجتماعية والبيئية وظهور مفهوم المؤسسة المواطنة من جهة أخرى، أصبح بناء صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة يتطلب الإهتمام بتحسين آداءها الاجتماعي والبيئي.

ولقد تم من خلال هذا البحث معالجة إشكالية تصب في هذا الإطار، من خلال أسقاط الموضوع على أحد المؤسسات الإقتصادية ذات النشاط المؤثر على البيئة و هي مؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس-، وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج حول الدراسة النظرية و التطبيقية يمكن إجمالها فيما يلي:

النتائج :

من بين النتائج المتوصل إليها:

- يمثل الأداء الاجتماعي مختلف الأنشطة والعمليات التي تقوم بها المؤسسة تجاه مختلف عناصر بيئتها الداخلية (عمالها وموظفيها) ومختلف عناصر بيئتها الخارجية، وهذا في إطار الالتزام الطوعي للمؤسسة؛
- للبيئة أهمية بالغة وعدم الاهتمام بها قد يتسبب في حدوث مشكلات لا يحمد عقباها، ويمثل الأداء البيئي كل تصرف صادر من المؤسسة (نشاطات، عمليات، مبادرات...) تجاه البيئة الطبيعية سواء كان إجباريا أو سلبيا، إجباريا (الالتزام بالقوانين) أو طوعيا، قابل للقياس أو غير قابل للقياس، وهو كذلك نتيجة تأثير نشاطات المؤسسة على البيئة؛
- الصورة ذهنية المؤسسة تمثل الواجهة الرئيسية لها بحيث تلعب دور كبير في تكوين الرأي العام ذلك لأنها اللبنة الأولى التي يتكون منها الرأي باعتبار تأثيرها في آراء الناس ومواقفهم، وتعتبر واحدة من المقومات التي تساعد على نجاح المنظمات، وهي صورة معينة في أذهان الأفراد حول سلعة أو خدمة أو علامة تجارية موجهة للسلوك الشرائي؛
- الأداء الاجتماعي والبيئي للمؤسسة محل الدراسة وفقا لآراء أفراد العينة المبحوثة المتكونة من عاملي وغير العاملين بالمؤسسة يعتبر جيدا؛
- الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة وفقا لآراء أفراد العينة المبحوثة بالمؤسسة إيجابية؛
- وجود علاقة ارتباط وتأثير لأبعاد الأداء الاجتماعي على الصورة الذهنية للمؤسسة وفقا لآراء أفراد العينة المبحوثة؛

- وجود علاقة ارتباط وتأثير لأبعاد الأداء البيئي على الصورة الذهنية للمؤسسة وفقا لأراء أفراد العينة المبحوثة.

1. الإقتراحات

- بناء على النتائج السابقة التي أثبتت صحة الفرضية الرئيسية والتي أكدت الأداء الجيد للمؤسسة في جانب مسؤوليتها الاجتماعية والبيئية وانعكاستها على بناء صورة ذهنية لها، فهذا يقودنا كاقترح أولي إلى ضرورة تعزيز المؤسسة وزيادة اهتمامها باداءها الاجتماعي والبيئي وغعطاء أهمية أكثر لثمين صورة المؤسسة في بيئتها؟
- وانطلاقا من التدقيق في أراء العينة المدروسة سواء من موظفي أو غير موظفي المؤسسة، يمكن اقتراح ما يلي:
- ضرورة زيادة اهتمام المؤسسة بأجور العاملين والإعتراف بجهودهم و تمنحهم فرص لتكوين والتدريب و أن تشاركهم في عملية إتخاذ القرار.
 - ضرورة أن تحقق المؤسسة رضا الزبائن من خلال السعر و تسوق لمنتجاتها بإعلان صادق و أمين، أما بالنسبة لغير موظفي المؤسسة قيد الدراسة يجب تحقيق رضا الزبائن من خلال السعر و جودة المنتج.
 - من وجهة نظر موظفي وغير موظفي المؤسسة قيد الدراسة يجب عليها أن تقدم تبرعات و مشاريع توعية اجتماعية وأن تخلق فرص عمل لطالبيه.
 - كذلك من وجهة نظر موظفي و غير موظفي المؤسسة قيد الدراسة يجب عليها أن تخصص المؤسسة ميزانية خاصة من أجل إزالة الأنشطة التي تؤثر على قيمة المنتج بيئيا و تشخص تأثيراتها البيئية وتعمل على تقليلها ومتابعتها.
 - كذلك من وجهة نظر موظفي و غير موظفي المؤسسة قيد الدراسة زيادة فعاليتها البيئية لأدائها البيئي.
 - كذلك من وجهة نظر موظفي و غير موظفي المؤسسة قيد الدراسة ان تحسن صورتها الذهنية من خلال اهتمامها بإنشغالات المجتمع المحلي المحيط بها حول الآثار البيئية لنشاطها.

2. آفاق الدراسة

من خلال البحث في هذا الموضوع تعرضتنا بعض الإشكالات التي يمكن أن تكون آفاق لتطوير هذا البحث:

- واقع إدراك أهمية الصورة الذهنية لدى المؤسسات الجزائرية؛
- توسيع الدراسة الحالية لتشمل عدد أكثر من الأطراف الخارجية.

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، دار عالم الكتب، القاهرة، الطبعة الأولى، 1983.
2. علاء فرحان طالب، إيمان الشيحاني المشهداني، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
3. حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي: تقييم الأداء و التنبؤ بالفشل، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2004.
4. محمود رمضان دياب، مدخل إلى العلاقات العامة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2020.
5. أمين السيد أحمد لطفي، مراجعات مختلفة لأغراض مختلفة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005.
6. صفوت مصطفى الدويري، دراسات في المحاسبة والمراجعة البيئية: إطار نظري وتطبيقي، دون دار نشر، القاهرة، 2008.

ثانياً: المذكرات والرسائل

7. آلاء سبيع الطرشة، أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية للمدارس الخاصة دراسة حالة " مدرسة النخبة (براعم الخير) الخاصة "، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، 2020.
8. مهاوات العبيدي، القياس المحاسبي للتكاليف البيئية والإفصاح عنها في القوانين المالية لتحسين الأداء البيئي دراسة حالة مجموعة من المؤسسات، 2015.
9. نجوى عبد الصمد، المحاسبة عن الأداء البيئي: دراسة تطبيقية في المؤسسات الجزائرية المنحصلة على شهادة الأيزو 1400، أطروحة دكتوراه، تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2015.
10. ريغة أحمد الصغير، تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الآلات الصناعية -PMO-، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة مالية، جامعة قسنطينة 2، 2014.

11. نجوى متولي، إستراتيجية الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال، اطروحة دكتوراه، جامعة الأزهر، مصر، 2006.
12. برني لطيفة، أثر تمكين العاملين في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية دراسة مقارنة بين المستشفيات العمومية والعيادات الإستشفائية الخاصة لولاية بسكرة، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2015.
13. عبير علي عامر، المراجعة الاجتماعية من خلال مفهوم الجودة الشاملة في بنك التنمية والائتمان الزراعي في مصر، مذكرة ماجستير في المحاسبة، كلية التجارة، قسم المحاسبة والمراجعة، جامعة عين الشمس، 2010.
14. بزماوي محمد حسام، القياس والإفصاح للأداء الاجتماعي في المنشآت الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة حلب، الجمهورية السورية، 2002.
15. محمد مشنن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة دراسة حالة مؤسسة نפטال، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارة، جامعة محمد خيضر، باتنة، الجزائر، 2005.
16. علي ماهر ثروت سكيك، تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة من وجهة نظر سكان المدينة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2016.
17. 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.
18. سعد إمام إسماعيل سعد، إطار محاسبي مقترح للإفصاح عن الأداء البيئي للوحدة الاقتصادية، رسالة دكتوراه، معهد البحوث و الدراسات البيئية، جامعة عين الشمس، 2014.
19. مصطفى محمود أحمد جاد المولى، استخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء البيئي للمنشأة بهدف زيادة القدرة التنافسية لها في ظل بيئة الإنتاج الحديثة: دراسة ميدانية، مذكر ماجستير، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2012.
20. علي محمد الخطيب، أثر الخداع التسويقي في بناء الصورة الذهنية للمستهلكين في سوق الخدمات الأردني، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.
21. عبد الله مصطفى، عبد الله الفراء، دور الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية في بناء العلاقة الإستراتيجية مع جمهور المستفيدين، مذكرة الماجستير، إدارة الأعمال، فلسطين، 2018.

قائمة المراجع

22. أيمن عبد الرؤوف الزميلي ، أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في بناء صورتها الذهنية من وجهة نظر لجان الإصلاح، مذكرة الماجستير ، إدارة الأعمال، فلسطين، 2015.

ثالثا: الملتقيات

23. 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، 2012، جامعة سطيف.

24. زين الدين بروش، جابر الدهيمي، دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات، دراسة حالة شركة الاسمنت، في ملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، الجزائر،
25. بوقطف فوزية، مؤشرات قياس الأداء والفعالية في المنظمات ، الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة ، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2009.

رابعا: الجلات والمقالات

26. نسرين بوسنة، محمد بوشريية، أثر التسويق الداخلي على تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات - دراسة حالة مؤسسة ماسينييسا الاستشفائية الخاصة - الخروب - ولاية قسنطينة، مجلة المنهل الإقتصادي، جامعة حمه لخصر بالوادي، المجلد 03، العدد 2020، 01.

27. إسلام جمال الدين شوقي، قياس الأداء البيئي ونظام ISO 14001، مجلة إلكترونية تصدر عن مركز العمل التنموي، مصر، العدد 1، 2018.

28. عبد الرازق قاسم شحادة، تكاليف الأداء البيئي، مجلة جامعة دمشق للعلوم اقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الأول، 2010.

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

30. فكري عز الدين تهامي، الإطار العلمي لنظم محاسبة الإدارة البيئية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة. العدد 8، 2011.

31. نور الهدى محجوبي، أمينة مخلفي، تقييم الأداء البيئي في المؤسسات النفطية - دراسة حالة المركب النفطي " حوض بركاوي". المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 05، 2016.
32. مُجَّد فهيم أبو العزم، معوقات الافصاح البيئي في التقارير المالية حالة جمهورية مصر العربية. مجلة الإدارة العامة، المجلد 45، العدد الأول. 2014.
33. ياسر طه الشرفاء، علي ماهر ثروت سكيك، آلية الأداء البيئي لبلدية غزة من وجهة نظر متلقي الخدمة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات العلمية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018.
34. رعد إلياس درويش، تقييم الأداء البيئي باستخدام معطيات المواصفة الإرشادية ISO 14001 دراسة حالة معمل اسمنت طاسلوجة في السليمانية، مجلة كربلاء العلمية، جامعة السليمانية، المجلد الثاني، العدد الثاني، 2009.
35. فاطيمة الزهراء بن يمينة، عثمان بوزيان، تقييم الأداء البيئي للمؤسسات من خلال بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت "SCIS" مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الخامس، العدد 2، 2019.
36. جودة عبد الرؤوف زعلول، استخدام بطاقة القياس المتوازن في بناء نموذج قياس رباعي المسارات لإدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للأصول الفكرية. المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد 1.
37. فطيمة كاهي ، عبد الغني حدادي ، إيمان غيلان، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في تحسين الصورة الذهنية: دراسة ميدانية لعينة من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال- موبيليس، مجلة مجاميع المعرفة، جامعة قاصدي مباح، العدد 01، المجلد 07، 2021.
38. أحمد الدسوقي، الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري، ورقة عمل مقدمة في إحدى دورات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان، القاهرة، 2007.
39. عبد العزيز تركستاني، دور أجهزة العلاقات العامة في تكوين الصور الذهنية للمملكة، الجمعية السعودية للإعلام و الاتصال، ورقة عمل مقدمة للمنتدى الإعلامي السنوي الثاني: صورة المملكة العربية السعودية في العالم، المملكة العربية السعودية، 2004.

قائمة الملاحق

1. الفا كرومباخ ✓ خاص بموظفي مؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس-

الفا كرومباخ خاص بالعاملين

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,917	47

✓ خاص بغير موظفي مؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس-

الفا كرومباخ خاص بغير العاملين

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,938	47

1. تحليل خصائص عينة الدراسة

افراد العينة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé موظف	15	50,0	50,0	50,0
غير موظف	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

1. الموظفين بمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-

(1) الجنس

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé ذكر	9	60,0	60,0	60,0
انثى	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

(2) العمر

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé أقل من 30	1	6,7	6,7	6,7
من 31 إلى 40	9	60,0	60,0	66,7
من 41 إلى 50	4	26,7	26,7	93,3

قائمة الملاحق

أكثر من 51	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

(3) المستوى التعليمي

المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide تقني او تقني سامي	2	13,3	13,3	13,3
ليسانس او ماستر	13	86,7	86,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

(4) المنصب

المنصب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عامل	3	20,0	20,0	20,0
موظف	8	53,3	53,3	73,3
رئيس مصلحة	3	20,0	20,0	93,3
رئيس قسم	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

(5) سنوات الخبرة

سنوات الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	1	6,7	6,7	6,7
من 5 إلى 10	6	40,0	40,0	46,7
من 11 إلى 15	2	13,3	13,3	60,0
أكثر من 15	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

(6) قسم الإنتساب

قسم الإنتساب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide قسم الإدارة المالية	5	33,3	33,3	33,3
قسم الإنتاج	2	13,3	13,3	46,7
قسم التجارة	2	13,3	13,3	60,0

قائمة الملاحق

قسم المخبر	3	20,0	20,0	80,0
قسم ادارة الموارد البشرية	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

2. غير الموظفين بمؤسسة الدهن -وحدة سوق اهراس-

(1) الجنس

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	12	80,0	80,0	80,0
	أنثى	3	20,0	20,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

(2) العمر

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30	5	33,3	33,3	33,3
	من 31 إلى 40	2	13,3	13,3	46,7
	من 41 إلى 50	4	26,7	26,7	73,3
	أكثر من 51	4	26,7	26,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

(3) المستوى التعليمي

		تعليمي المستوى			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فاقل	4	26,7	26,7	26,7
	تقني او تقني سامي	3	20,0	20,0	46,7
	ليسانس او ماستر	6	40,0	40,0	86,7
	دراسات عليا	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

(4) المهنة :

المهنة

قائمة الملاحق

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	20,0	20,0	20,0
باطال	5	33,3	33,3	53,3
موظف	1	6,7	6,7	60,0
متقاعد	6	40,0	40,0	100,0
مهنة حر				
Total	15	100,0	100,0	

(5) علاقتك بالمؤسسة

\$علاقتك بالمؤسسة

	Réponses		Pourcentage d'observations
	N	Pourcentage	
\$علاقتك بالمؤسسة	8	27,6%	53,3%
زبون	6	20,7%	40,0%
تعرف_احد_عاملِي_وموظفِي_المؤسسة	2	6,9%	13,3%
متربص_بالمؤسسة	12	41,4%	80,0%
تسمع_عن_المؤسسة	1	3,4%	6,7%
اخرى	Total	100,0%	193,3%
	29		

✓ علاقة الارتباط بين ابعاد الأداء الإجتماعي والبيئي ، و الصورة الذهنية بالنسبة لموظفي مؤسسة الدهن-وحدة

سوق أهراس -

Corrélations

		بعد العاملين	بعد الزبائن	بعد المجتمع المحلي	الكفاءة البيئية	الفعالية البيئية	الصورة الذهنية
بعد العاملين	Corrélation de Pearson	1	,513	,328	,342	,440	,653**
	Sig. (bilatérale)		,050	,233	,213	,101	,008
	N	15	15	15	15	15	15
بعد الزبائن	Corrélation de Pearson	,513	1	,416	,694**	,820**	,554*
	Sig. (bilatérale)	,050		,123	,004	,000	,032
	N	15	15	15	15	15	15
بعد المجتمع المحلي	Corrélation de Pearson	,328	,416	1	,605*	,699**	,547*
	Sig. (bilatérale)	,233	,123		,017	,004	,035
	N	15	15	15	15	15	15

قائمة الملاحق

الكفاءة البيئية	Corrélation de Pearson	,342	,694**	,605*	1	,886**	,710**
	Sig. (bilatérale)	,213	,004	,017		,000	,003
	N	15	15	15	15	15	15
الفعالية البيئية	Corrélation de Pearson	,440	,820**	,699**	,886**	1	,713**
	Sig. (bilatérale)	,101	,000	,004	,000		,003
	N	15	15	15	15	15	15
الصورة الذهنية	Corrélation de Pearson	,653**	,554*	,547*	,710**	,713**	1
	Sig. (bilatérale)	,008	,032	,035	,003	,003	
	N	15	15	15	15	15	15

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

✓ علاقة الارتباط بين ابعاد الأداء الاجتماعي والبيئي ، و بين الصورة الذهنية بالنسبة لغير موظفي مؤسسة

الدهن-وحدة سوق أهراس -

Corrélations

		بعد العاملين	بعد الزبائن	بعد المجتمع المحلي	الكفاءة البيئية	الفعالية البيئية	الصورة الذهنية
بعد العاملين	Corrélation de Pearson	1	,800**	,476	,348	,372	,614*
	Sig. (bilatérale)		,000	,073	,203	,172	,015
	N	15	15	15	15	15	15
بعد الزبائن	Corrélation de Pearson	,800**	1	,697**	,583*	,544*	,721**
	Sig. (bilatérale)	,000		,004	,023	,036	,002
	N	15	15	15	15	15	15
بعد المجتمع المحلي	Corrélation de Pearson	,476	,697**	1	,931**	,290	,786**
	Sig. (bilatérale)	,073	,004		,000	,294	,001
	N	15	15	15	15	15	15
الكفاءة البيئية	Corrélation de Pearson	,348	,583*	,931**	1	,338	,743**
	Sig. (bilatérale)	,203	,023	,000		,218	,002
	N	15	15	15	15	15	15
الفعالية البيئية	Corrélation de Pearson	,372	,544*	,290	,338	1	,553*
	Sig. (bilatérale)	,172	,036	,294	,218		,033
	N	15	15	15	15	15	15

قائمة الملاحق

الصورة الذهنية	Corrélation de Pearson						
		,614*	,721**	,786**	,743**	,553*	1
	Sig. (bilatérale)	,015	,002	,001	,002	,033	
	N	15	15	15	15	15	15

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ANOVA^a خاص بالعاملين

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,608	5	,122	4,657	,022 ^b
Résidus	,235	9	,026		
Total	,843	14			

a. Variable dépendante : الصورة الذهنية

b. Prédicteurs : (Constante), بعد العاملين , بعد المجتمع المحلي , بعد الزبائن , الكفاءة البيئية

ANOVA^a خاص بغير العاملين

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,702	5	,340	6,156	,009 ^b
Résidus	,498	9	,055		
Total	2,200	14			

a. Variable dépendante : الصورة الذهنية

b. Prédicteurs : (Constante), بعد العاملين , بعد المجتمع المحلي , بعد الزبائن , الكفاءة البيئية

قائمة الملاحق

الإستبيان الخاص بالدراسة :



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي

– سوق أهراس –

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

القسم : علوم التسيير

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

يدخل هذا الاستبيان ضمن متطلبات استكمال مذكرة ماستر تخصص ادارة اعمال، للتعرف على " تأثير

الأداء الإجتماعي والأداء البيئي على الصورة الذهنية للمؤسسة."

لذا نتوجه إليكم بالشكر والاحترام بتعاونكم لاستكمال هذه الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلة

الاستبيان ، وذلك بوضع إشارة X في الخانة المناسبة لرأيكم.

ونتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم إستخدامها إلا لغرض البحث العلمي.

ولكم منا جزيل الشكر والتقدير

تحت اشراف :

من اعداد :

رحموني فضيلة

✓ العايب نسرين

✓ جفافلية صبري

السنة الجامعية : 2021-2022

قائمة الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

- (1) الجنس:
- ذكر
- انثى
- (2) العمر :
- أقل من 30
- من 31 إلى 40
- من 41 إلى 50
- أكثر من 51
- (3) المؤهل العلمي:
- ثانوي فأقل
- تقني اوتقني سامي
- ليسانس اوماستر
- دراسات عليا

- (4) المنصب :
- عامل
- موظف
- رئيس مصحلة
- رئيس قسم
- مدير
- (5) سنوات الخبرة
- أقل من 5 سنوات.
- من 5 الى 10.
- من 11 الى 15.
- اكثر من 15
- (6) قسم الانتساب :
- قسم الإدارة المالية
- قسم الانتاج
- قسم التجارة
- قسم المخبر

إطار خاصة بموظفي وعاملي المؤسسة الحاليين(عناصر البيئة الداخلية)

- (4) المهنة :
- بطال
- موظف
- متقاعد
- مهنة حر
- (5)علاقتك بالمؤسسة (يمكن اختيار أكثر خيار)
- زبون
- تقنن بجوار مقر نشاط المؤسسة
- تعرف أحد عاملي وموظفي المؤسسة
- موظف سابق بالمؤسسة
- متربص بالمؤسسة
- تسمع عن المؤسسة
- أخرى

إطار خاصة لغير موظفي وعاملي المؤسسة الحاليين (عناصر البيئة الخارجية)

قائمة الملاحق

المحور الثاني: الأداء الاجتماعي والبيئي العبارات					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1- الأداء الاجتماعي									
بعد العاملين									
									1. توفر المؤسسة للعاملين ظروف عمل جيدة
									2. توفر المؤسسة ظروف ووسائل الأمن والسلامة من أجل تقليل حوادث العمل
									3. تدفع المؤسسة للعاملين أجور ورواتب مناسبة
									4. تحتم المؤسسة بالاعتراف بمجهودات العاملين.
									5. تمنح المؤسسة للعاملين فرص للتكوين والتدريب المستمر للرفع من مهاراتهم.
									6. تسمح المؤسسة للعاملين للدراسة في الجامعة وخارج المؤسسة من أجل تحسين مستواهم وتطوير كفاءتهم.
									7. تشارك المؤسسة العاملين في عملية اتخاذ القرار.
									8. تسعى المؤسسة للاستفادة من خبرات وقدرات العاملين المتقاعدين.
									9. تمنح المؤسسة امتيازات للعاملين
بعد الزبائن									
									1. تقدم المؤسسة للزبائن منتجات تناسب اذواقهم وتلبي حاجتهم .
									2. تعطي المؤسسة العملاء فرصة لإبداء رأيهم وسماع شكاويهم.
									3. تسعى المؤسسة لتحقيق رضا الزبائن من خلال السعر
									4. تسعى المؤسسة لتحقيق رضا الزبائن من خلال الجودة
									5. تسوق المؤسسة لمنتجاتها بإعلان صادق وأمين.
									6. تضمن المؤسسة للزبائن سهولة الحصول على المنتجات.
بعد المجتمع المحلي									
									1. تحترم المؤسسة لعادات وتقاليد المجتمع.
									2. تساهم المؤسسة في خدمة المجتمع بتقديم التبرعات ومشاريع التوعية الاجتماعية.
									3. تسعى المؤسسة إلى خلق فرص عمل جديدة
									4. تشارك المؤسسة في الفعاليات الاجتماعية والثقافية المقامة على المستوى المحلي

قائمة الملاحق

					المتواجد فيه
					5. تقدم المؤسسة إرشادات للمجتمع عن كيفية استخدام منتجاتها وكيفية شرائها.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
2- الأداء البيئي					
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 بيئياً.
					4. تشخص المؤسسة تأثيراتها البيئية وتعمل على تقليلها ومتابعتها.
					5. تحرص المؤسسة على تقليل استهلاك المياه والكهرباء والموارد الأولية
					6. تستخدم المؤسسة الموارد المتاحة بما يحافظ على البيئة
					7. دائماً ما تحقق المؤسسة غاياتها وأهدافها دون إلحاق الضرر بالبيئة
الفعالية البيئية :					
					1. تحرص المؤسسة على تقديم منتجات صديقة للبيئة.
					2. تستخدم المؤسسة نتائج تقييمها لأدائها البيئي للتطوير وتحديد فرص التحسين المستمر فيه.
					3. تعمل المؤسسة على استغلال المواد الأولية بشكل لا يؤثر سلباً على الطبيعة.
					4. تعمل المؤسسة على معالجة مخلفات العملية الإنتاجية بشكل إيجابي.
					5. تحقق المؤسسة أقصى قدر من النتائج المرجوة مع الحد من الأضرار

قائمة الملاحق

					البيئية
--	--	--	--	--	---------

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور الثالث: الصورة الذهنية العبارات
					1. يقدم موظفي المؤسسة صورة جيدة عنها.
					2. صورة مؤسسة أفضل مقارنة بالمؤسسات المنافسة
					3. تتميز المؤسسة عن منافسيها بالمتابعة المستمرة لزيائنها
					4. تهتم المؤسسة بحل مشاكل زبائنها بشكل دوري
					5. تتميز المؤسسة عن منافسيها بقدرتها المؤسسة على تلبية حاجات السوق
					6. تلتزم المؤسسة بالدقة والسرعة في تقديم منتجاتها
					7. تصدر المؤسسة نشرات دورية عن انجازاتها والتقدم في مسيرتها
					8. تركز المؤسسة على ابراز شعارها ورؤيتها ورسالتها في حملتها الترويجية
					9. جميع المعلومات والاخبار عن مؤسسة ايجابية
					10. تهتم المؤسسة بحل اشغالات ومشاكل عمالها وموظفيها من أجل تحقيق الرضا الوظيفي
					11. تهتم المؤسسة بأراء موظفيها على ظروف العمل
					12. تهتم المؤسسة بانشغالات المجتمع المحلي المحيط بها حول الآثار البيئية لنشاطها
					13. قدمت في حق المؤسسة شكوى حول الآثار البيئية لنشاطها
					14. تحرص المؤسسة على تحسين صورتها من خلال المشاركة في فعاليات ثقافية أو علمية أو بيئية في محيطها الخارجي
					15. عند سماع اسم المؤسسة أتذكر جوانب إيجابية فقط

قائمة الملاحق

قائمة الاساتذة المحكمين للإستبيان

قائمة الأساتذة المحكمين

الامضاء	الجامعة	التخصص	الرتبة	اسم الاستاذ
	سوق الهيمنة	سالم الموسى	استاذ مساعد	السيد
	~	اصناف	~	نزيك
	~	ع.ع	///	الاساتذة

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة تأثير الأداء الاجتماعي و البيئي على الصورة الذهنية ،من خلال اعتماد على أبعاد الأداء الاجتماعي و البيئي ،وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري أما الجانب التطبيقي فقد استعمل فيه الاستبيان كأداة لجمع المعطيات، الذي وجه لعينة الدراسة المتكونة من 30 عينة من موظفي وغير موظفي مؤسسة الدهن -وحدة سوق أهراس-،و الذي تم ترميزه ودراسته بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS و تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها، بأن الصورة الذهنية لمؤسسة قيد الدراسة تتأثر بالأداء الاجتماعي و البيئي ، وأن كل من هذين الأدائين يعتبرين جيدين بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة و صورتها جيدة من وجهة نظر عناصر البيئة الداخلية و البيئة الخارجية مؤسسة الدهن -و حدة سوق اهراس-.

الكلمات المفتاحية: الأداء الاجتماعي ، الأداء البيئي ، الصورة الذهنية

Résumé

Cette étude vise à tenter de connaître l'impact de la performance sociale et environnementale sur l'image des entreprises, en s'appuyant sur les dimensions de la performance sociale et environnementale, et l'approche descriptive a été retenue dans l'aspect théorique « 30 échantillons » de salariés et non salariés de l'Entreprise Nationale de Peinture (ENAP) - Unité Souk Ahras-, qui a été codée et étudiée par le logiciel du Paquet Statistique pour les Sciences Sociales (SPSS) et a analysé et interprété, les résultats obtenus ont montrés que l'image de l'entreprise est affectée par les facteurs sociaux et environnementaux de performance, et que chacune de ces deux performances sont considérées comme bons pour l'institution à l'étude et son image est bonne du point de vue des employés et non-employés l'Entreprise Nationale de Peinture (ENAP) - Unité Souk Ahras -.

Mots-clés: La performance sociale, La performance environnementale, l'Image de la société