

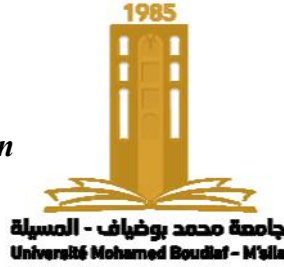
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Boudiaf - M'SILA
Faculté des Sciences Économiques
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département Sciences de Gestion



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان:

قياس وتقييم الأداء المستدام في المؤسسة الخدمية

وفقا لمبادرة التقارير العالمية -GRI-

دراسة حالة مستشفى طب العيون - الجلفة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر (أكاديمي) في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالبة: منى عمارة

أمام لجنة المناقشة المكونة من

الصفة	الجامعة	الرتبة	أعضاء اللجنة
رئيسا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أستاذ محاضر (أ)	د. الطاهر ميمون
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أستاذ محاضر (أ)	د. فاتح غلاب
مناقشا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أستاذ التعليم العالي	د. بلقاسم سعودي

السنة الجامعية 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
(وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ)

صدق الله العظيم

يارب لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك و لا تطيب

اللحظات إلا بذكرك و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة

إلا برويتك يا رب العرش العظيم

اهدي هذا العمل

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب

إلى من كلت أنامله ليقدم لي لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي

طريق العلم

إلى القلب الكبير (أبي العزيز)

إلى من أرضعتني الحب و الحنان (أمي الغالية)

إلى رمز الحب وبسلم الشفاء (أخوتي)

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة و النفوس البريئة

إلى رياحين حياتي (أزواج أخواتي)

و إلى قنديل الذكريات (أصدقائي)

إلى كل ساهم معي وكان سندي في انجاز هذا

العمل إلى جميع أساتذتي الكرام

إلى كل من نسيهم قلبي وسكنوا قلبي



تشكر وتقدير

الشكر الجزيل والحمد الكثير لله العلي القدير الذي وفقنا وأعاننا على
إتمام هذا العمل المتواضع



يسعدنا أن نتقدم بالشكر الجزيل للدكتور المشرف " غلاب فاتح "
والذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة بمساعدته لنا منذ بداية البحث
إلى نهايته فكان نعم الأستاذ ونعم الناصح وقد منحنا وقته وصبره

أحاطنا بملاحظاته القيمة فرغم انشغاله والتزاماته الكثيرة
فقد قبل الإشراف على هذا العمل مع تقديمه الملاحظات
القيمة التي أنارت لنا طريق البحث والتقصي فله كل
عبارات الشكر والتقدير عرفانا مني بالجميل

وأرجو من الله سبحانه وتعالى أن يجعله في ميزان حسناته

نشكر كل من أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على

انجاز هذا العمل إلى عمال المكتبة كلية العلوم الاقتصادية

ولا ننسى جزيل الشكر إلى للأساتذة المحكمين

(حوحو مصطفى+ وبركاتي حسين) ولا ننسى جزيل الشكر

إلى الأستاذ ميلود لوقوفه معي أثناء التحليل على برمجية

spss

ولا ننسى جزيل الشكر إلى عمال مكتبة كلية العلوم

الاقتصادية والمؤسسة الميدانية "مستشفى طب العيون-

الجلفة"



فهرس المحتويات

رقم الصفحة	البيان
-	الإهداء
-	التشكر
I	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ - ح	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري لقياس وتقييم الأداء المستدام ومبادرة التقارير العالمية	
11	تمهيد
12	المبحث الأول: ماهية الأداء
12	المطلب الأول: مفاهيم حول الأداء
12	الفرع الأول: مفهوم الأداء
14	الفرع الثاني: مؤشرات الأداء
15	الفرع الثالث: محددات الأداء
16	الفرع الرابع: أهمية الأداء
16	المطلب الثاني: ماهية التنمية المستدامة
16	الفرع الأول: مفهوم التنمية المستدامة
17	الفرع الثاني: أبعاد التنمية المستدامة
20	الفرع الثالث: أهداف تنمية المستدامة
21	المطلب الثالث: مفاهيم حول الأداء المستدام
21	الفرع الأول: مفهوم الأداء المستدام
22	الفرع الثاني أبعاد الأداء المستدام
23	الفرع الثالث: ركائز الأداء المستدام
24	المبحث الثاني: مؤشرات قياس الأداء المستدام و مبادرة الإبلاغ العالمية
24	المطلب الأول: مؤشرات الأداء المستدام
24	الفرع الأول: مؤشرات اقتصادية

25	الفرع الثاني: مؤشرات بيئية
26	الفرع الثالث: مؤشرات اجتماعية
27	المطلب الثاني: مبادرة الإبلاغ العالمية GRI
27	الفرع الأول: نشأة مبادرة الإبلاغ العالمية GRI
27	الفرع الثاني: مؤشرات مبادرة الإبلاغ العالمية
32	الفرع الثالث: أنواع الإفصاحات المتضمنة في مبادرة التقرير العالمية
33	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
45	تمهيد
46	المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية
46	المطلب الأول :الإطار المنهجي للدراسة
46	الفرع الأول : منهج الدراسة
46	الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة
46	الفرع الثالث : أدوات الدراسة
47	المطلب الثاني : مستشفى طب العيون – بالجلفة
47	الفرع الأول:لمحة عامة حول المؤسسة محل الدراسة
48	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
50	الفرع الثالث: المديرية الفرعية
52	المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة
52	المطلب الأول :صدق وثبات الاستبانة
52	الفرع الأول :صدق أداة الاستبيان:
52	الفرع الثاني : صدق الاتساق الداخلي للاستبيان
52	الفرع الثالث :صدق الاتساق الداخلي: لعبارات المحاور
56	المطلب الثاني :ثبات أداة الاستبيان واختبار الفرضيات
56	الفرع الأول:تعريف ثبات الاستبيان
57	الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
59	الفرع الثالث:عرض وتحليل لإجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان
76	المطلب الثالث:اختبار فرضيات الدراسة

76	الفرع الأول: شرح الأداة إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة
77	الفرع الثاني: عرض ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات البحث
82	خلاصة الفصل
84	الخاتمة
87	قائمة المراجع
91	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
25	المؤشرات القاعدية الخاصة بالأداء البيئي	الجدول رقم (1،1)
26	المؤشرات القاعدية للأداء الاجتماعي	الجدول رقم (2،1)
52	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور 01	الجدول رقم (1،2)
53	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور 02	الجدول رقم (2،2)
55	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور 03	الجدول رقم (3،2)
56	يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان	الجدول رقم (4،2)
57	محاور لاستبيان والعبارات المحذوفة منه	الجدول رقم (5،2)
58	يبين الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات الاستبيان واختبار الفرضيات	الجدول رقم (6،2)
59	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير العمر	الجدول رقم (7،2)
60	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	الجدول رقم (8،2)
60	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهلات العلمية	الجدول رقم (9،2)
61	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	الجدول رقم (10،2)
62	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة	الجدول رقم (11،2)
64	يبين أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور	الجدول رقم (12،2)
64	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقراتالمحور 01	الجدول رقم (13،2)
68	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقراتالمحور 02	الجدول رقم (14،2)
71	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقراتالمحور 03	الجدول رقم (15،2)
78	نتائج تحليل اختبار الفرضية 01	الجدول رقم (16،2)
79	نتائج تحليل اختبار الفرضية 02	الجدول رقم (17،2)
81	نتائج تحليل اختبار الفرضية 03	الجدول رقم (18،2)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ب	نموذج الدراسة النظري	الشكل رقم (1،1)
18	نموذج الأركان الثلاثة للتنمية المستدامة	الشكل رقم (2،1)
19	تكامل أبعاد عملية التنمية المستدامة	الشكل رقم (3،1)
22	أبعاد الأداء المستدام	الشكل رقم (4،1)
23	ركائز الأداء المستدام	الشكل رقم (5،1)
48	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالجلفة	الشكل رقم (1،2)
59	تمثيل بياني لتوزيع تكرارات أفراد العينة حسب متغير العمر	الشكل رقم (2،2)
60	تمثيل بياني لتوزيع تكرارات أفراد العينة حسب متغير الجنس	الشكل رقم (3،2)
61	تمثيل بياني لتوزيع تكرارات أفراد العينة حسب متغير المؤهلات العلمية	الشكل رقم (4،2)
62	تمثيل بياني لتوزيع تكرارات أفراد العينة حسب متغير الخبرة	الشكل رقم (5،2)
63	تمثيل بياني لتوزيع تكرارات أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	الشكل رقم (6،2)
84	نموذج الدراسة التجريبي	الشكل رقم (7،2)

قائمة الملحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
91	قائمة الأساتذة المحكمين	الملحق رقم (1،2)
92	استمارة استبيان قبل التحكيم	الملحق رقم (2،2)
101	استمارة استبيان بعد التحكيم	الملحق رقم (3،2)
110	مخرجات spss	الملحق رقم (4،2)

مقدمة

أ - تمهيد

يعتبر مصطلح التنمية المستدامة من المفاهيم التي نالت الاهتمام سواء من الناحية الاقتصادية أو البيئية أو الاجتماعية وهو نمط التنموي الذي يسعى لتحقيق رفاه المجتمع دون الإضرار بالبيئة ومواردها وذلك لأنه يعتبرها ملكية مشتركة بين الأجيال الحالية والمستقبلية.

وتعتمد المؤسسات التي تسعى إلى تطبيق التنمية المستدامة على عدة مؤشرات تساعدها على قياس الأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وأهم المؤشرات المعتمدة هي مؤشر الاستدامة لمبادرة الإبلاغ العالمية التي تستخدمها المؤسسات أيا كان حجمها أو موقعها أو القطاع التابعة له كأداة لقياس الأداء الشامل،

تواجه إدارة التنمية المستدامة في المؤسسة اليوم تحديا ليس فقط لإدارة الآثار الاقتصادية والاجتماعية لأنشطة

المؤسسة على نحو منظم، ولكن أيضا من أجل تزويد أصحاب المصالح بمعلومات عن القضايا الملائمة للاستدامة التي تحتويها تقارير التنمية المستدامة وكيف تتعامل المؤسسة معها؛ حيث تقوم إدارة الاستدامة بتصميم العمليات والهياكل من أجل التأكد من التطور المستديم للمؤسسة وأعمالها، بالإضافة إلى المشاركة الإيجابية في التطور المستديم للمجتمع عموما، ويعني ذلك، أنه من أجل خلق المعلومات وتدفقاتها يتعين تنظيمها على نحو يتسق مع متطلبات التقرير والتوصيل والحوار مع أصحاب المصالح.

ب - إشكالية الدراسة

يعتبر مفهوم التنمية المستدامة من المصطلحات التي تم مناقشتها في بيئة الأعمال، وبصفة خاصة ارتباطها بالمجال المحاسبي، ويتزامن ذلك مع الانتشار الواسع لقضايا الاستدامة على المستوى العالم، وتنتج عن العلاقة بين التنمية المستدامة والعملية المحاسبية ظهور ما يسمى التقرير المحاسبي عن استدامة المؤسسات الاقتصادية أو تقرير التنمية المستدامة، كمنشآت طوعي غير إلزامي للمؤسسات التي لديها وعي اجتماعي؛ حيث ظهرت المبادئ الإرشادية للتقرير عن الاستدامة بواسطة مبادرة التقرير الشامل في عام 2000، وتم تنقيحها وإصدار إطار الإفصاح عن الاستدامة سنة 2013، أو ما يطلق عليه الجيل الرابع (G4)، فتعتبر تقارير استدامة المؤسسات الاقتصادية وسيلة لتلبية احتياجات الأطراف ذات المصلحة من المعلومات اللازمة لتقييم طويل الأجل، ومما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية :

هل يمكن قياس وتقييم الأداء المستدام وفق مبادرة التقارير العالمية في مستشفى طب العيون بالجلفة ؟

تقودنا الإشكالية الرئيسية إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية

- ✓ هل يقوم مستشفى طب العيون بالجلفة بقياس المؤشرات الاقتصادية وفق مبادرة تقارير العالمية ؟
- ✓ هل يقوم مستشفى طب العيون بالجلفة بقياس المؤشرات البيئية وفق مبادرة تقارير العالمية ؟
- ✓ هل يقوم مستشفى طب العيون بالجلفة بقياس المؤشرات الاجتماعية وفق مبادرة تقارير العالمية ؟

ج- فرضيات الدراسة

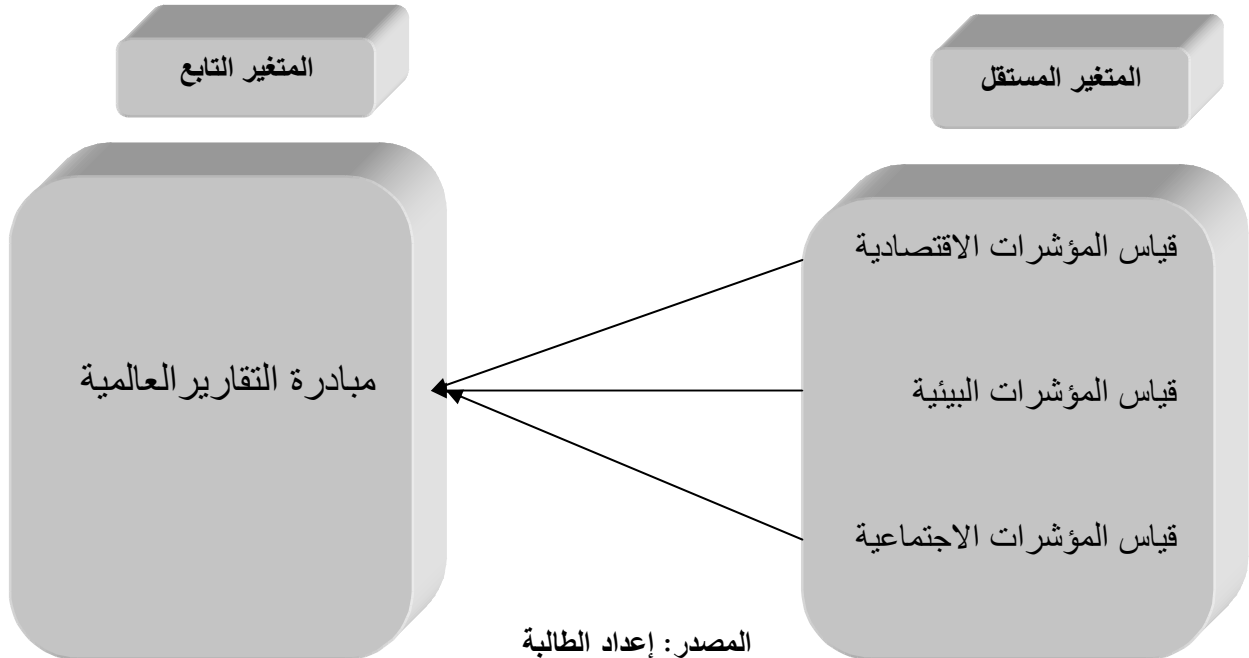
الفرضية الرئيسية: يقوم مستشفى طب العيون بالجلفة بقياس وتقييم الأداء المستدام (الاقتصادي، البيئي، الاجتماعي) وفق مبادرة تقارير العالمية؟

*يمكن تجزئة الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الجزئية التالية :

- ✓ يقوم مستشفى طب العيون بالجلفة بقياس المؤشرات الاقتصادية وفق مبادرة تقارير العالمية.
- ✓ يقوم مستشفى طب العيون بالجلفة بقياس المؤشرات البيئية وفق مبادرة تقارير العالمية.
- ✓ يقوم مستشفى طب العيون بالجلفة بقياس المؤشرات الاجتماعية وفق مبادرة تقارير العالمية.

ومنه نستخلص نموذج الدراسة

الشكل رقم (1-1) نموذج الدراسة النظري



د. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- ✓ التعرف بالأداء المستدام وكيفية التحكم فيه في المؤسسات الاقتصادية؛
- ✓ التعرف على مبادرة التقارير العالمية المعمول بها عالمياً؛
- تقييم الأداء المستدام في مستشفى طب العيون - الجلفة -

هـ. أهمية الدراسة

يستمد هذا البحث أهميته من النقاط التالية:

- ✓ قد تساهم هذه الدراسة في تحقيق الفائدة للمؤسسة لسعيها إلى المساهمة في وضع آليات مقترحة لتطوير وتنفيذ هذه الأداة في المؤسسة؛
- ✓ تعالج موضوعاً حديثاً وهذا يحتم على المؤسسة اعتماد التغيير والتجديد منهاجاً أساسياً في تخطيط برامجها المستقبلية؛
- ✓ أهمية هذا الموضوع وتطبيقه على مستوى المؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ قلة الأبحاث المتعلقة بالأداء المستدام والتقارير العالمية في المنظمات المختلفة؛

و. الحدود الزمانية والمكانية للدراسة

- ✓ **الحدود المكانية:** تتمثل في المؤسسة الإستشفائية؛ والتي تمارس نشاطها على مستوى ولاية الجلفة، وهذه المؤسسة لإستشفائية طب العيون - الجلفة -
- ✓ **الحدود الزمانية:** ابتداء من شهر مارس لعام 2019م إلى شهر ماي من العام نفسه.
- ✓ **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة موضوع قياس وتقييم الأداء المستدام.

ز. منهج الدراسة

بما أن بحثنا يندرج تحت بحث العلوم الاقتصادية والبحوث الكمية، نعتمد على المنهج الوصفي وبالتالي نستخدم في دراستنا هذا المنهج لوصف العلاقة بين المتغيرات، ومنه نلجأ أيضاً إلى تفسير هذه العلاقة وذلك لقياس قوة العلاقة و الأثر الناجم عنها.

ح . مجتمع وأدوات الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة بموظفي المستشفى بعد دراسة منهجية أدوات البحث والتعمق في إيجابياتها وسلبياتها، وحتى تكتمل الدراسة الميدانية علميا وعمليا، وعلى ضوء إشكاليات البحث وفرضياته؛ أتضح لنا أن استمارة الاستبيان هي أنسب أدوات البحث و أكثرها ملائمة لجمع البيانات المتعلقة الدراسة الكمية، حيث سنقوم بتوزيع 40 استمارة استبيان في ولاية الجلفة، تم استرجاع 30 استمارة والتي كانت عينة دراستنا

ط. الدراسات السابقة

حتى نتمكن من الإلمام بمحتوى ما جاء في الدراسات السابقة، استخدمنا تصميما نذكر فيه جميع العناصر الواجب ذكرها في هذه الدراسات، وما يلاحظ هو نقص الدراسات العربية التي تمس المتغير المستقل بشكل مباشر أي (الأداء المستدام)، والتي تربط بين متغيرات الدراسة مباشرة، ولهذا سنقوم بذكر الدراسات التي تتناول متغيرات الدراسة أو أحد مكوناته، أو العناصر التي لها علاقة بموضوع بحثنا؛ والدراسات التي اطلعنا عليها في سياق بحثنا هذا مرتبة و هي كالآتي :

الدراسة الأولى:

الدراسة	دراسة (سترة العلجة) عام 2018 م.
عنوان الدراسة	دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية وتوجيهها نحو تحقيق التنمية المستدامة (دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بعين لكبيرة).
نوع الدراسة	رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية
مجتمع الدراسة	دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بعين لكبيرة.
هدف الدراسة	-الكشف على دور مراقبة التسيير في تحسين أداء مختلف وظائف المؤسسة مع التركيز على الأدوات الكمية والنوعية لتقييم جودة أداة التسيير التي تلعب دورا في تحقيق التنمية المستدامة - إبراز كيفية التنسيق والترابط بين مختلف الأطراف المتعاملة مع المؤسسة - الكشف عن التأثير المتغيرات والرهنات الخارجية على أداء المؤسسة
خطوات الدراسة	تم تقسيم المذكرة إلى خمسة فصول فالأول يتعلق بالتنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية ومختلف المفاهيم المرتبطة بها ، أما الفصل الثاني ف يتعلق ب مساهمة مراقبة التسيير في تحقيق التنمية المستدامة ، أما الفصل الثالث فيتعلق ب أسس الأداء الشامل للمؤسسة في إطار التنمية المستدامة ، أما الفصل الرابع ب دور مراقبة التسيير في تقييم أداء مؤسسة الإسمنت لعين لكبيرة ، والفصل الخامس ب تقييم الأداء الشامل في إطار التنمية المستدامة لمؤسسة الإسمنت لعين لكبيرة .
حجم العينة	عدة خبراء.
الأدوات	- الاعتماد على أدوات جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية
أهم النتائج	-اعتماد المؤسسة على المحاسبة العامة، محاسبة التكاليف والموازنات التقديرية ولوحات القيادة -اعتماد المؤسسة على المحاسبة التحليلية بشكل محدود . -تمكنت المؤسسة من تحقيق جزئي لإستراتيجيتها المتمثلة في التحكم في التكاليف من خلال تخفيض تكاليف الإنتاج
نقاط الاختلاف عن الدراسة	- سنركز في الدراسة على استخدام الدراسة الكمية في موضوع بحثنا
نقاط التشابه عن الدراسة	- تشابه الدراسة بالنسبة للمتغير (التنمية المستدامة)
الفائدة من الدراسة	- الاستفادة من الجانب النظري

الدراسة	دراسة (غلاب فاتح) عام 2017 م.
عنوان الدراسة	الإطار المحاسبي المقترح لتطبيق نظام المحاسبة عن التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية.
نوع الدراسة	رسالة دكتوراه في علوم الاقتصادية في جامعة سطيف 1.
مجتمع الدراسة	دراسة تحليلية لمؤسسة الاسمنت بعين لكبيرة SCAEK .
هدف الدراسة	- عرض المفاهيم والمبادئ التي تحكم إعداد تقارير التنمية المستدامة، وبحث أصولها الفكرية في منظمة. - محاولة وضع إطار للمحاسبة عن التنمية المستدامة؛ للوصول إلى أنموذج قابل للتطبيق . -التطبيق العملي للإطار المحاسبي المقترح للمحاسبة عن التنمية المستدامة في مؤسسة
خطوات الدراسة	تم تقسيم البحث إلى خمسة فصول الفصل الأول يتضمن الإطار المفاهيمي لاستدامة المؤسسة الاقتصادية، أما الفصل الثاني فيتضمن المحاسبة عن التنمية الاستدامة مدخل المفاهيمي ، والفصل الثالث يتضمن ماهية الإفصاح في مجال المحاسبة عن التنمية الاستدامة ، والفصل الرابع ، حاجة البيئة لقياس الأداء المستدام والإفصاح عنه، أما الفصل الخامس التطبيق العملي للإطار المحاسبي المقترح في مؤسسة .
حجم العينة	مجموعة من الخبراء.
الأدوات	- الاعتماد على أدوات جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية.
أهم النتائج	- مؤسسة صناعة الإسمنت عين الكبيرة تقوم بتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية والبيئية. - غياب سياسات محاسبية مكتوبة وواضحة خاصة بقياس أبعاد (الاقتصادية، البيئية والاجتماعية). - النظام المحاسبي المتبع بمؤسسة صناعة الإسمنت عين الكبيرة مر على تصميمه أكثر من 40 سنة،.
نقاط اختلاف عن الدراسة	- استخدام الاستبيان كأداة بحث. مؤسسة محل الدراسة مستشفى طب العيون - جلفة - الاعتماد على الدراسة الكمية.
نقاط التشابه عن الدراسة	- متغير الأداء المستدام
الفائدة من الدراسة	- وتوسيع المعرفة المتعلقة الأداء المستدام. - الاستفادة في محاولة إيجاد العلاقة بين المفهوم المتغيرين

الدراسة	دراسة (قطوش مريم) عام 2018م
عنوان الدراسة	التوجه نحو تحقيق أبعاد الاستدامة كمدخل لتعزيز المؤسسات المستدامة.
نوع الدراسة	رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية.
مجتمع الدراسة	دراسة مقارنة بين مؤسسة ENPEC - سطييف ومؤسسة SANIAK بعين الكبيرة.
هدف الدراسة	<p>- رصد ومعرفو واقع التنمية المستدامة في المؤسسة الجزائرية من خلال تشخيص وتحليل مختلف أبعادها ومبادئها.</p> <p>- التعرف على مدى مساهمة هذا التوجه في تنمية وتطوير الممارسات الإدارية .</p> <p>- تهدف هذه الدراسة إلى التوصل إلى مجموعة من النتائج حول مدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.</p>
خطوات الدراسة	تم تقسيم البحث إلى خمسة فصول الأول يتضمن التأسيس النظري للتنمية المستدامة أما الفصل الثاني فيتضمن علاقة المؤسسة الاقتصادية بالتنمية المستدامة ، والفصل الثالث يتضمن التنمية الاستدامة ، والفصل الرابع ، الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، أما الفصل الخامس عرض وتحليل محاور وبنود الاستثمار واستعراض اهم النتائج واختبار الفرضيات .
حجم العينة	100 عينة
الأدوات	تم استخدام استمارة استبيان كأداة بحث + مقابلة
أهم النتائج	تمارس المؤسسات نشاطات وأعمال تتوافق مع القيم والأعراف والتقاليد الاجتماعية. تلتزم المؤسسة بدفع تعويضات للعميل في حالة تعريضه لإضرار عن استخدامه لمنتجاتها. تاخذ المؤسسة بعين الاعتبار جميع الخصائص الاجتماعية والأخلاقية والمهنية عند توظيف.
نقاط الاختلاف عن الدراسة	- سنركز في الدراسة الكمية فقط.
نقاط التشابه عن الدراسة	- استخدام الاستبيان كأداة بحث
الفائدة من الدراسة	<p>- توسيع المعرفة المتعلقة التنمية المستدامة.</p> <p>- الاستفادة من المعلومات الموجودة في الاستبيان و الاعتماد على فرضيات الدراسة.</p>

ع. خطة الدراسة

سيتم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي بالنسبة للفصل النظري يتمثل عنوانه في الإطار النظري قياس وتقييم الأداء المستدام في المؤسسات الاقتصادية وفقا لمبادرة التقارير العالمية ، وعليه حتى نلم بهذا الموضوع قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، إذ سنتطرق في المبحث الأول ماهية الأداء ويندرج تحته ثلاث مطالب، المطلب الأول يخص مفاهيم حول تقييم الأداء، أما المطلب الثاني فيتمثل في ماهية التنمية المستدامة، والمطلب الثالث ماهية الأداء المستدام، وسنتطرق في المبحث الثاني الإطار المفاهيمي لمؤشرات قياس الأداء الشامل يندرج تحته مطلبين المطلب الأول مؤشرات قياس الأداء الشامل، أما المطلب الثاني فيخصص مبادرة الإبلاغ العالمية

وفي الفصل الثاني يتمثل عنوانه في الدراسة الميدانية ويندرج عنه مبحثين فيما يخص المبحث الأول سنطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية يندرج تحته ثلاثة مطالب فالمطلب الأول يختص في الإطار المنهجي للدراسة أما المطلب الثاني فيخصص التعريف بالمؤسسة بالمستشفى طب العيون - الجلفة - والمطلب الثالث يخص بناء أداة الاستبيان ومعالجتها إحصائيا وفيما يخص المبحث الثاني هو عرض وتحليل بيانات الدراسة ويندرج عنه مطلبين فالمطلب الأول يخص الوسط الإحصائي للعينة أما المطلب الثاني فيتمثل في صياغة فرضيات الدراسة.

الفصل الأول

قياس وتقييم الأداء المستدام في

المؤسسة الخدمية

وفقاً لمبادرة التقارير العالمية

تمهيد

إن التحديات الجديدة التي فرضتها التنمية المستدامة على المؤسسة الخدمية، جعلت هذه الأخيرة حريصة على إدماج الأبعاد الاجتماعية والبيئية في الإدارة بصورة متكاملة ومتوازنة ومتداخلة مع البعد الاقتصادي والذي أظهر مجالات جديدة للأداء تجاوزت الربحية والحصة السوقية والإنتاجية وتطوير أداء الموارد البشرية، الى مجالات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، وعليه فإن الأداء المستدام للمؤسسة الخدمية في إطار التنمية المستدامة أصبح مطالباً بالتوفيق بين الأهداف الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية كشرط لضمان بقاءها ونموها.

تعتمد المؤسسات التي تسعى إلى تطبيق التنمية المستدامة على عدة مؤشرات تساعد على قياس الأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وأهم المؤشرات المعتمدة هي مؤشر الاستدامة لمبادرة الإبلاغ العالمية التي تستخدمها المؤسسات أياً كان حجمها أو موقعها أو القطاع التابعة له كأداة لقياس الأداء المستدام،

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث

المبحث الأول: ماهية الأداء

المبحث الثاني: ماهية التنمية المستدامة

المبحث الثالث: مؤشرات الأداء المستدام و مبادرة التقارير العالمية

المبحث الأول: ماهية الأداء

يعد الأداء مفهوما هاما و جوهريا بالنسبة للمؤسسات بشكل عام، و يكاد أن يكون الظاهرة الشمولية و العنصر المحوري لجميع فروع و حقول المعرفة الإدارية، و هو مفهوم واسع و محتوياته متجددة بتجدد و تغير مكوناته.

والذي يتمحور حوله وجود المؤسسة من عدمه لأنه يساهم في تطويرها و تحقيق أهدافها.

و سنحاول من خلال دراستنا أن نتناول بالدراسة عموميات حول الأداء من خلال:

مفهوم الأداء، عناصره، محدداته، أهمية الأداء.

المطلب الأول: مفاهيم حول الأداء

ساهم ظهور مفاهيم التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في إعادة النظر في مفهوم الأداء، فقيام التنمية المستدامة على مبدأ خلق التوازن بين الأبعاد الثلاثة، الاقتصادية، الاجتماعية و البيئية بتحقيق أهداف مالية واجتماعية و بيئية تربط بين المؤسسة و الوسط الذي تنشط فيه، فالأداء يعتبر البنية الأساسية في تركيب المنظمات و هو العنصر الذي ترقى به المؤسسة أو تتدهور، لهذا كان لمفهوم الأداء نصيب كبير من الاهتمام و التخصيص والتحليل في الدراسات الإدارية و خاصة المواضيع المتعلقة بالموارد البشرية.

الفرع الأول: تعريف الأداء

ينبع الاختلاف حول مفهوم الأداء من تعدد المعايير و المقاييس التي تعتمد في تقديم الأداء وقياسه التي يستخدمها المدراء و المؤسسات، وعلى الرغم من هذا التنوع فإن أغلب الباحثين يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحققه المؤسسة في تحقيق الأهداف .

التعريف الأول: نعرف الأداء على أنه "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المادية و البشرية و استغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".¹

التعريف الثاني: "الأداء أي نشاط يؤدي إلى نتيجة و خاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال".²

التعريف الثالث: الأداء هو درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد و هو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة".³

التعريف الرابع: "الأداء هو درجة تحقيق الفرد لما هو مطلوب منه من مهمة أو مهام و يمكن استخدام تقييم المهام في الحكم على كمية هذه الدرجة و نوعيتها".

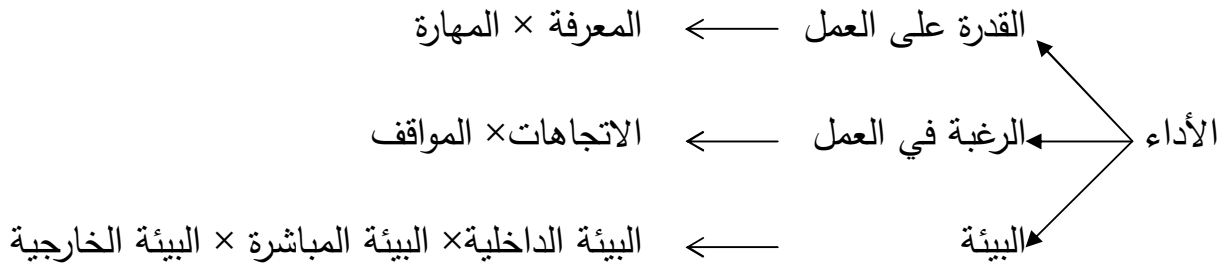
التعريف الخامس: كما عرف أيضا كل من Miller&Braniley الأداء على أنه "محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها و توجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية و البشرية، و استغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".⁴

***نستنتج من هذه التعاريف أن مفهوم الأداء يتضمن مجموعة الأساليب و عليه يعرف الأداء على أنه "تعظيم المخرجات تحت قيد تدنية المدخلات" ومنه أن تعريف الأداء يتضمن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بواسطة الحصول على أقصى مخرجات ناتج من ضمان تدنية المدخلات.

¹ - العلجة سترة ، دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية و توجيهها نحو تحقيق التنمية المستدامة، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بعين الكبيرة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية،(غير منشورة) جامعة سطيف 1، الجزائر، 2017-2018، ص 128.
² - عبد الكريم بوبرطخ ، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة الجرارات الفلاحية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم التسيير،(غير منشورة) جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2011-2012، ص 9.
³ - محمد حسن راوية ، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 215.
⁴ - محادعريوة ، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس و تقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، دراسة مقارنة بين: ملبنة الحضنة بالمسيلة و ملبنة التل سطيف، ، مذكرة مقدمة كجزء لنيل شهادة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة) جامعة فرحات عباس بسطيف، الجزائر، 2010-2011، ص 3.

النموذج الرياضي للأداء:

$$\text{الأداء} = \text{القدرة على العمل} \times \text{الرغبة في العمل} \times \text{البيئة}$$



الفرع الثاني: مؤشرات الأداء

من الخطأ قياس أداء كل مركز من مراكز المسؤولية اعتماداً على مؤشر واحد للأداء و لكن من الأفضل مساندة المؤشرات الأساسية للأداء بمؤشرات مساعدة مثل:¹

- ✓ **المؤشرات التسويقية:** نصيب المنظمة من السوق، رضا العملاء، نسبة تسرب العملاء؛
- ✓ **المؤشرات المالية:** الإيرادات، نمو المبيعات، معدل السيولة؛
- ✓ **المؤشرات التشغيلية:** نسبة الطاقة المشغلة إلى الطاقة المعطلة، درجة الجودة؛
- ✓ **المؤشرات البشرية:** معدل دوران العمالة، ساعات التدريب لكل موظف، نسبة طلبات التقدم للوظائف إلى التعيين؛
- ✓ **المؤشرات البيئية:** المخالفات القانونية المسجلة ضد المنظمة، الدعاوى القضائية المرفوعة ضدها، موقف الأطراف المحيطة بها؛
- ✓ **المؤشرات التنافسية:** وتشمل جميع مؤشرات المقارنة المرجعية و يمكن اللجوء إلى بطاقة الأداء المتوازنة التي تعتبر مؤشرات مساعدة، فهي تحدد مؤشرات الأداء التي تساعد على تحقيق الإستراتيجية و التطوير، و تعتبر وسيلة لتحديد أهداف متوازنة فقط.

¹ - عبد الوهاب محمد جبين، تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الصحة، الطائف، (غير منشورة) جامعة سانت كليمنتس العالمية، الجمهورية العربية السورية، 2009، ص 11.

الفرع الثالث: محددات الأداء

إن الهدف الأساسي لأي منظمة هو زيادة إنتاجها و تطويرها، و هذا لا يتحقق إلا بالأداء الأفضل و الأمثل للمستخدمين، فهناك من يرى أن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الأفراد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور و المهام.

فالأداء هو ناتج العلاقة المتداخلة بين كل من:¹

✓ **الجهد:** وهو كمية الطاقة و الجهد الذي يبذله المستخدم لأداء عمله، و تكون هذه الطاقة ناتجة على دوافع تؤثر في المستخدم ليبذل جهد محدد، فالدافعية هي القوة التي تحرك و تثير المستخدم كي يؤدي العمل، أي قوة الحماس و الرغبة للقيام بمهام العمل، وهذه القوة تنعكس في درجة الجهد الذي يبذله و مثابرتة و استمراره في الأداء؛

✓ **القدرات:** وهي نوعان قدرات مكتسبة ومقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيها البيئة والزمن دورا في تكوينها و صقلها وهي أيضا مؤشر على القدرات الفطرية بتطويرها و تكون عن طريق التعلم و التدريب أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في نكاه الفرد و نباهته وقدرات غير عقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم؛

✓ **الإدراك:** هو عملية ذهنية تقوم بالانتقاء و التنظيم و تعديل أو تغيير و تفسير المعلومات التي تأتي عن طريق الحواس و كذلك حسب الانطباعات و المعايير؛

✓ **الوظيفة:** كل ما يتعلق من واجبات و مسؤوليات التي تحتويها الوظيفة، وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعا لقدرات و إمكانياتها العملية والجسمية؛

✓ **البنية التنظيمية الداخلية:** وهي كل ما يتوفر في المنظمة من ترتيبات تسهل و تنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات و طرق التنظيم الإداري من طرف القيادة ؛

✓ **المحيط الخارجي:** لمحيط الخارجي للمنظمة له تأثير على أداء العامل في منظمة مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى.

¹ - عبد الكريم بوبرطخ، مرجع سابق، ص 10.

الفرع الرابع: أهمية الأداء

تولي المؤسسات أهمية كبيرة للأداء و يمكن مناقشة هذه الأهمية من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية هي:¹

- ✓ **من الناحية النظرية:** يمثل الأداء مركز الإدارة الإستراتيجية، حيث تحتوي جميع المنطلقات الإدارية على مضامين و دلالات تختص بالأداء يمثل اختبارا للإستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة.
- ✓ **من الناحية التجريبية:** تظهر أهمية الأداء من خلال استخدام أغلب الدراسات و البحوث في الإدارة الإستراتيجية الأداء الاختبار الإستراتيجية المختلفة و العمليات الناتجة عنها.
- ✓ **من الناحية الإدارية:** تظهر أهمية الأداء من خلال حجم الاهتمام الكبير و المميز من قبل الإدارات المؤسسات بالأداء و نتائجها، و التحولات التي تجري في هذه المؤسسات اعتمادا على نتائج الأداء تواجه المؤسسات اليوم تحديات كبيرة، فهي تعمل في ظل بيئة غير مستقرة تتميز بالتقلب و التغيير السريعين و عدم الانتظام.

المطلب الثاني: ماهية التنمية المستدامة

لقد تبلور مفهوم التنمية المستدامة، كما هو معروف و خاصة عند المختصين من خلال العديد من المحطات التاريخية المهمة التي أسست لمفهوم التنمية المستدامة حيث أن الأخيرة كمفهوم و كنهج تنموي جديد .

¹ - عبد الحكيم جريبي ، دور تدريب و تحفيز الموارد البشرية في تعزيز الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية،(غير منشورة) جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2018، ص 121.

الفرع الأول: مفهوم التنمية المستدامة

تعدد تعريفات التنمية المستدامة بتعدد الباحثين و اختلاف وجهات نظرهم نذكر مايلي :

التعريف الأول: " التنمية المستدامة هي التنمية التي تفي باحتياجات الحاضر دون التقليل من قدرة أجيال المستقبل على الوفاء باحتياجاتها".¹

التعريف الثاني: يعرفه البنك الدولي بأنها "تلك العملية التي تهتم بتحقيق التكافؤ المؤهل الذي يضمن إتاحة نفس الفرص التنموية الحالية للأجيال القادمة و ذلك بضمان ثبات رأس المال الشامل أو زيادته المستمرة عبر الزمن".²

التعريف الثالث: "تنمية توفق بين التنمية البيئية والاقتصادية والاجتماعية فتنشأ دائرة صالحة بين الأقطاب الثلاثة، فعالة من الناحية الاقتصادية، عادلة من الناحية الاجتماعية، وممكنة من الناحية البيئية".³

التعريف الرابع: يعرف برنامج الأمم المتحدة للتنمية والبيئة: هي تنمية تستجيب لاحتياجات الأجيال الراهنة دون مساس بقدرة الأجيال القادمة.⁴

الفرع الثاني: أبعاد التنمية المستدامة

يمكن حصر فكرة التنمية المستدامة على بالنموذج بسيط على شكل مثلث رؤوسه هي (البيئة، الاقتصاد، المجتمع) و يسمى بالنموذج الأركان الثلاثة.

¹ - إبراهيم عبد الجليل السيد، المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال برنامج مؤسسات الأعمال للتنمية المستدامة، ورقة عمل مقدمة المؤتمر العربي الرابع للإدارة البيئة، البحرين، 2005، ص 36.

² - الطاهر ناصر، المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة حالة سوناطراك، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير البيئة،(غير منشورة) ، جامعة ورقلة، 2007، ص 29.

³ - أمنة حسين صبري علي، الإطار العام لمؤشرات التنمية، المستدامة، طرق القياس و التقييم، مجلة المخطط و التنمية، العدد الثانية و ثلاثون، 2015، ص 122.

⁴ - هشام مكي، عبد الرحمن بوطيبة، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، الاتحاد الأوربي نموذجا، ملتقى حول : دور العلاقات الاجتماعية في تحقيق التنمية في الجزائر 12-13 نوفمبر، 2014 ، جامعة تيارت، ص6.

شكل رقم (1-2): نموذج الأركان الثلاثة للتنمية المستدامة



المصدر: العلجة ستره ، دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية و توجيهها نحو تحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بعين لكبيرة، رسالة مقدمة لنيل دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2018، ص 23.

من خلال ما سبق نستخلص أن هناك ثلاثة أبعاد للتنمية المستدامة:¹

- **البعد البيئي:** يهدف إلى حماية و المحافظة على سلامة النظم البيئية و الإيكولوجية متضمنة الأرض و الماء و الهواء، هذا بالإضافة إلى اكتشاف مصادر متجددة للموارد
- **البعد الاقتصادي:** يتمثل في العناصر التالية:²
 - ✓ توفر عناصر الإنتاج الرئيسية و في مقدمتها الاستقرار و التنظيم و المعرفة و رأس المال؛
 - ✓ رفع مستوى الكفاءة و الفاعلية للأفراد و المنظمات المعنية بتنفيذ السياسات و البرامج التنموية؛
 - ✓ زيادة معدلات النمو في مختلف مجالات الإنتاج لزيادة معدل الدخل الفردي؛

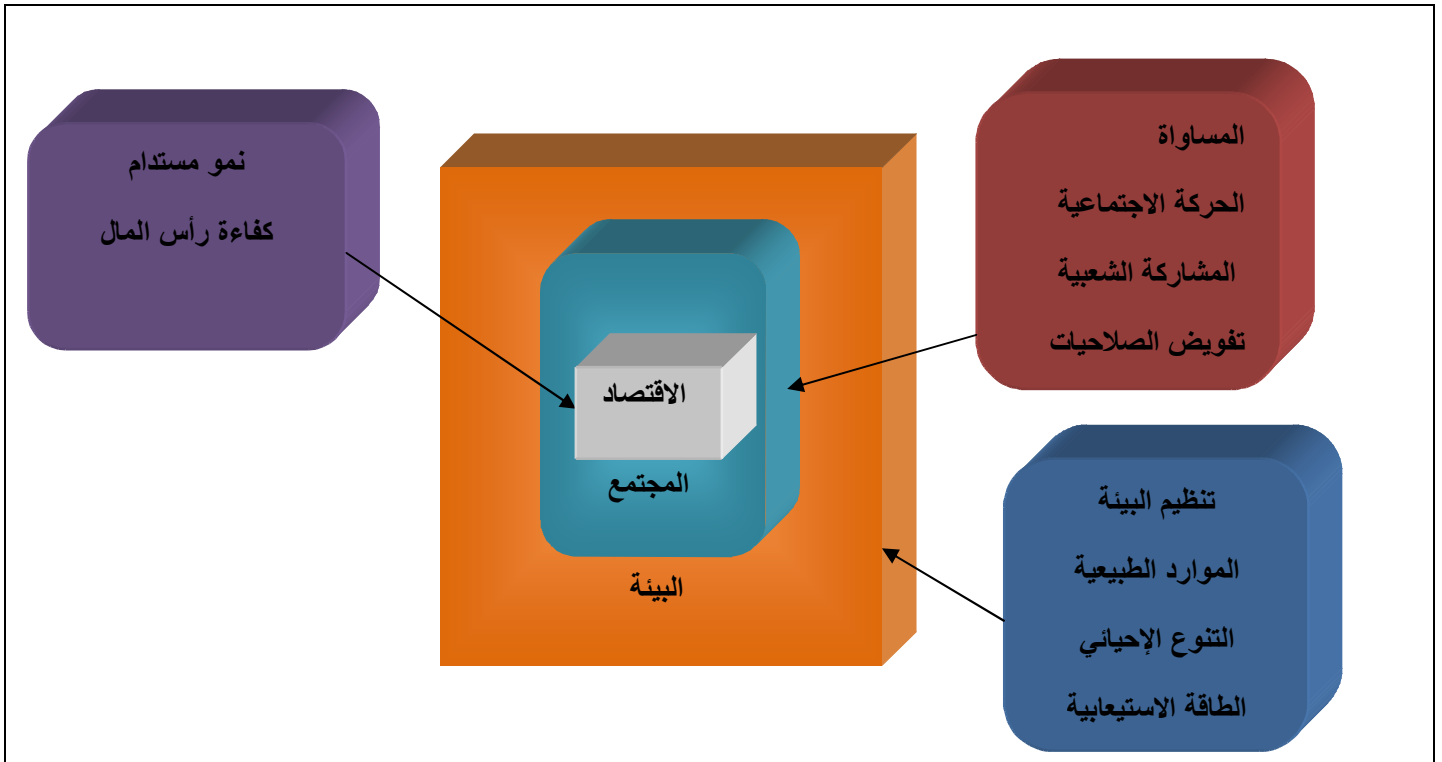
¹ - العلجة ستره ، المرجع سبق ذكره ، ص 25.

² - العلجة ستره ، المرجع نفسه، ص 37.

✓ وبالتالي فالبعد الاقتصادي عموماً يشمل النمو الاقتصادي المستدام، كفاءة رأس المال، اشباع الحاجات الأساسية، العدالة الاقتصادية.¹

• **البعد الاجتماعي:** على المؤسسة ألا تكتفي بالاستجابة إلى مطالب عمالها المادية، طبقاً لما تقتضيه القوانين المنظمة لعلاقات العمل فقط، بل عليها أن تساهم في تفجير طاقاتهم الكامنة و استغلال كفاءاتهم عن طريق تشجيع روح المبادرة لديهم، كما أنه يتوجه عليها كذلك أن تصغي لانشغالات المجتمعات السكنية المجاورة لوحدها الإنتاجية مع محاولة المساهمة في حل مشاكلها حسب إمكانياتها، لأن هذا سوف يلمع صورتها لدى المجتمع مما يعزز قدراتها التنافسية.²

شكل رقم (1-3): تكامل أبعاد عملية التنمية المستدامة



المصدر: عثمان محمد غنيم، ماجدة أبو زنت، التنمية المستدامة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص 43.

¹ عثمان محمد غنيم، ماجدة أبو زنت، التنمية المستدامة، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص 4.
² حمودي حاج صحراوي، بوحوش عثمان، قياس أثر الالتزام البيئي للمؤسسة على أدائها الاقتصادي في ظل نداعيات التنمية المستدامة دراسة حالة مؤسسة اسمنت عين الكبيرة، مجلة العلوم الاقتصادية و التسير و علوم التجارية، العدد السابع عشر، 2017، ص 138.

وهناك دراسات أخرى ترى بأن مشاركة هذه الأبعاد الثلاثة تكون تحت إطار البعد الأخلاقي والسياسي الذي يجسد مبادئ الحكم الراشد، وضمان الشفافية والمشاركة في اتخاذ القرار وتنامي الثقة والمصداقية وتوالي السيادة والاستقلالية للمجتمع بأجياله المتلاحقة، وهذا البعد يساهم بفعالية في تجسيد معايير الاستدامة على مستوى البعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.

الفرع الثالث: أهداف التنمية المستدامة

تهدف التنمية المستدامة إلى:

- تأمين نمو اقتصادي.
- تحقيق مساواة و عدالة اجتماعية.
- حماية البيئة.

على الرغم أن هذه الأهداف ربما يكون بينها تناقض و اختلاف إلا أنها من الممكن أن تتعايش و تتجانس، فالتنمية المستدامة تشجع على حماية وتعزيز ما تمتلكه من مصادر عبر التغيير المنظم لآليات تطويرنا و استخدامنا للتكنولوجيا، فالدول بحاجة إلى أن تلبي احتياجاتها الأساسية من فرص عمل و غذاء و طاقة، و مياه، و إذا كنا نفكر بذلك بطريقة مستدامة لا بد من تحديد مستويات من النمو السكاني، هذا المنهج يكفل المحافظة على نمو اقتصادي و يحقق للدول النامية نمو و تطور بمساواة و عدل مع الدول المتقدم.¹

¹ - محاد عريوة ، المرجع سبق ذكره، ص 43.

المطلب الثالث : مفاهيم حول الأداء المستدام

إن ظهور التنمية المستدامة فرض على المؤسسات عدة تحديات، من بينها إدماج أبعاد التنمية المستدامة خاصة الاجتماعي والبيئي في ممارسات المؤسسة، لهذا فقد ظهرت مجالات جديدة للأداء تجاوزت الربحية والحصة السوقية والإنتاجية إلى مجالات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، وعليه فالأداء المستدام هو ذلك الأداء الذي يوفق بين الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية.

نشير فقط أن مصطلح الأداء المستدام تم تداوله بين الكتاب بمصطلح آخر وهو الأداء الشامل.

الفرع الأول : مفهوم الأداء المستدام

تعددت وتنوعت تعاريف الأداء المستدام نذكر منها مايلي

التعريف الأول: "تجميع النتائج الاقتصادية والاجتماعية والبيئية"، فهو الذي يراعي ويدمج

الأبعاد الثلاثة للأداء.¹

التعريف الثاني: و يعرف بأنه " قدرة المؤسسة على خلق القيمة للأطراف ذات المصلحة،

ومدى قدرتها على تحقيق التوازن بين مختلف الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية .²

التعريف الثالث: هو قدرة المؤسسة على خلق القيمة للأطراف ذات المصلحة ،مساهمين،

عمال، زبائن، موردون، حكومة، جمعيات حماية المستهلك، المدافعون عن البيئة، ومدى

قدرتها على تحقيق التوازن بين مختلف الأبعاد الاقتصادية، لاجتماعية والبيئية³

التعريف الرابع: حسب Reynaud يمكن تعريف الأداء المستدام انطلاقا من أبعاده الاقتصادية،

الاجتماعية والبيئية، على أنه تجميع للأداء الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي، كما أنه يشير إلى

تصميم شامل وكلي يسعى لاندماج الأداء في نهج شمولي، حيث هذا الاندماج ينطوي على

التماسك والتكامل بين الأبعاد الثلاثة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بواسطة نماذج سببية

تربط بين مختلف عوامل هذه الأبعاد.⁴

¹ - عبد الرحمان العايب، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، (غير منشورة)، جامعة سطيف 1، 2011، ص159.

² - Patrice Roussel, Gestion des performances au travail, Edition de Boeck, Paris, 2007, P 18.

³ -Ibid,p20

⁴ -Emilie Chardine Baumann, modèle d'évaluation des performances économique, nvironnementale et social dans les chaines logistiques, INSA de Lyon, France, 2011, p 50.

الفرع الثاني: أبعاد الأداء المستدام

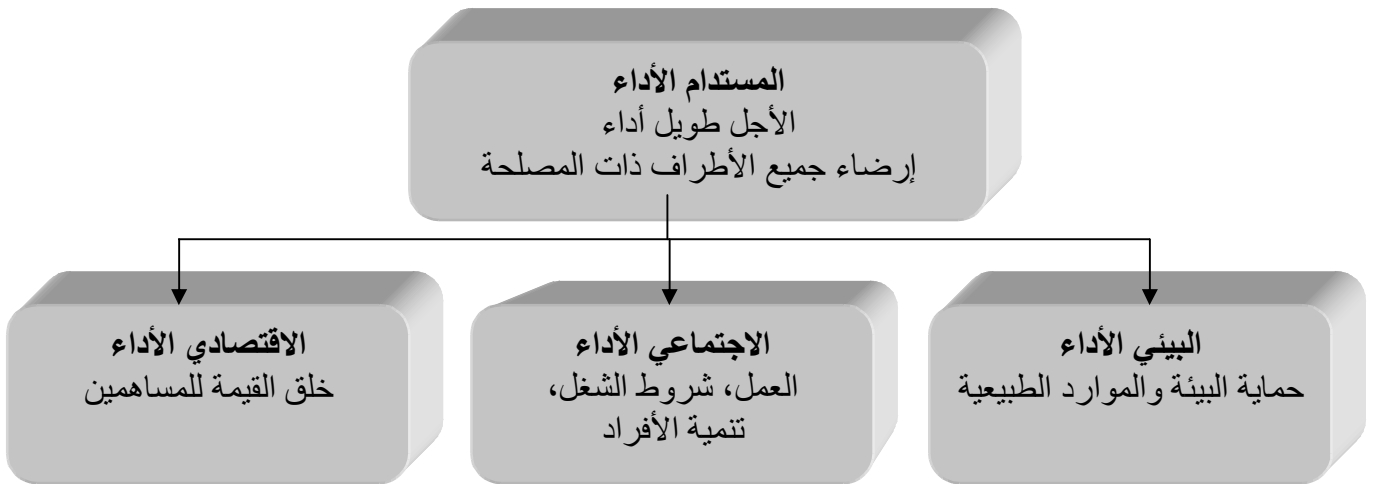
كما أشرنا سابقا، ما دام أن الأداء المستدام مرتبط بالتنمية المستدامة، يمكن تحديد أبعاد الأداء المستدام فيما يلي¹:

أ - البعد الاقتصادي: الذي من خلاله تقوم المؤسسة بإشباع رغبات المساهمين والزبائن والموردين واكتساب ثقتهم، ويقاس هذا الأداء بالاستعانة بالتقارير والقوائم المالية التي تصدرها المؤسسة، ومن خلاله أيضا تعمل المؤسسة على تحقيق عائد مناسب من الأموال المستثمرة، تحقيق ميزة تنافسية تمكنها من مواجهة المنافسة وضمان البقاء، رفع الإنتاجية والاستجابة لتطلعات الزبائن.

ب - البعد الاجتماعي: والذي يركز على قدرة المؤسسة على جعل مواردها البشرية أطرافا فاعلة، كما تعمل المؤسسة من خلال هذا البعد على تحقيق الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية، العدالة الاجتماعية، توفير فرص متساوية للعمل لجميع فئات المجتمع ، دعم مختلف الجمعيات، إدماج نوي الاحتياجات الخاصة في العمل، توفير ظروف العمل اللائقة، المسؤولية الاجتماعية وشروط الصحة والسلامة المهنية.

ج - البعد البيئي: والذي يركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها، من خلال العمل على التخفيف من حدة التلوث معالجة النفايات والتخلص السليم منها.

شكل رقم (1-4): أبعاد الأداء المستدام



Source: Jean-Jacques Pluchart, Lois Charbon Jean, le management durable d'entreprise ; les performances de l'entreprise socialement responsable, 2011, Edition SEFI, Québec, Canada, p 109.

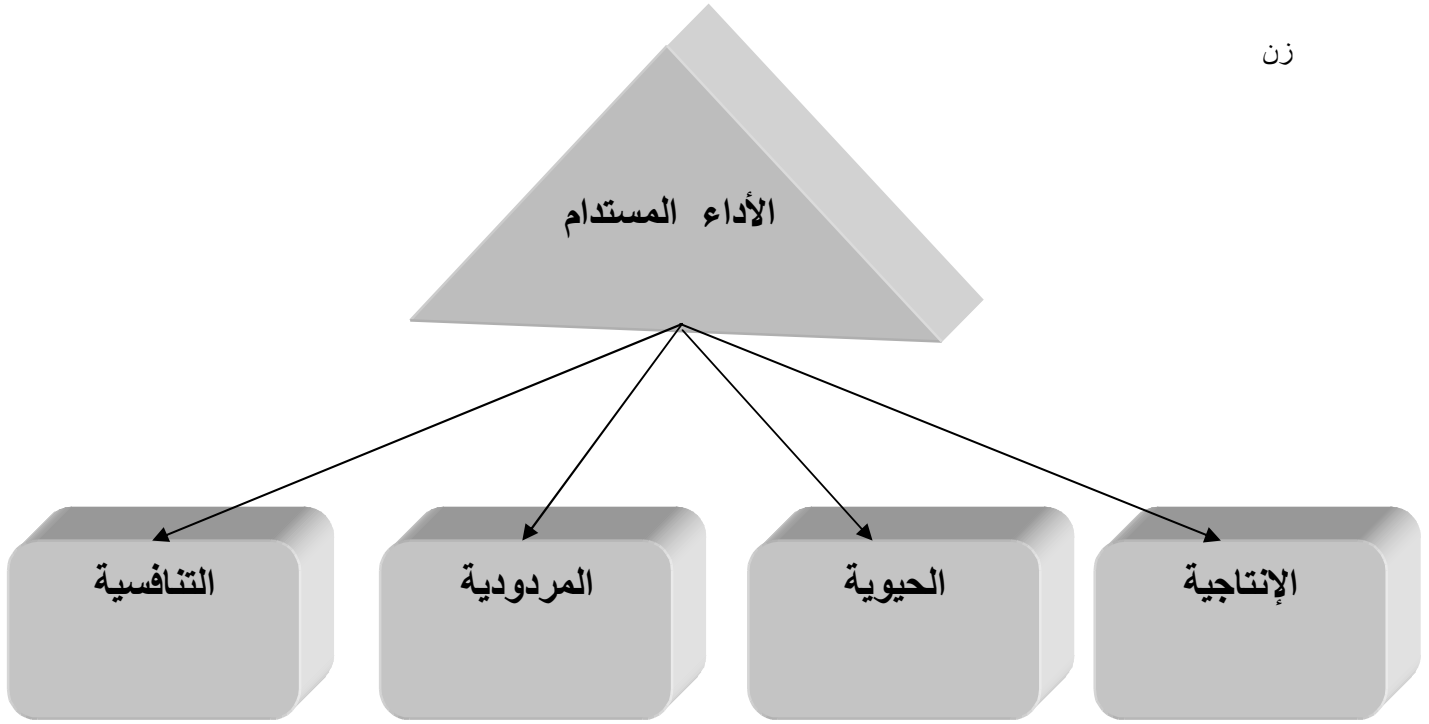
¹ - عبد الرحمان العايب ، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة :حالة قطاع صناعة الاسمنت في الجزائر، مداخله مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول الاداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، منشورات مخبر السياسيات والاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر، الجزء الاول، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 11/10 نوفمبر، 2009، ص 571.

الفرع الثالث: ركائز الأداء المستدام

العديد من الكتاب مثل : Paul Pinto, Jean Supizet قالوا أن الأداء المستدام لن يكون مستقرا إلا إذا كان قائما على أربعة ركائز أساسية، والتي تمثل الدعامة الأساسية للحفاظ على علاقات تعاونية¹ ، والشكل الموالي يوضح هذه الركائز¹:

شكل رقم (1-5): ركائز الأداء المستدام

زن



Source: Patrick Mallea, Performance Durable en santé et territoire, méthode d'anticipation et d'évaluation des vulnérabilités pour les agences régionales de santé MAEVA, thèse pour obtenir de grade de docteur, l'école nationale supérieur des mines de Paris, 2011, mines paristech, France, p 77.

من خلال هذا الشكل، يتبين لنا أن كل ركيزة لها أهميتها في مخطط الأداء المستدام، حيث تتمثل هذه الركائز في:

- ✓ القيم التي تمثل حيوية المؤسسة : والتي تتشكل من الشفافية، العدالة، الالتزام، المسؤولية، الإبداع، الثقة، الإخلاص والولاء، حيث تساعد هذه القيم المؤسسة على البقاء والاستمرارية.
- ✓ السوق : خاصة فيما يتعلق بالتنافسية أي عمل المؤسسة على الحصول وامتلاك مزايا تنافسية تمكنها من مواجهة المنافسين في السوق.
- ✓ العنصر البشري : فيما يتعلق بالإنتاجية، أي العمل على العناية بالموارد البشري عن طريق توفير ظروف عمل جيدة وبيئة عمل صحية.

¹ - عبدالحكيم أوجريبي ، المرجع سبق ذكره، ص153

المبحث الثاني: مؤشرات قياس الأداء المستدام و مبادرة الإبلاغ العالمية

المطلب الأول: مؤشرات قياس الأداء المستدام

انطلاقاً من حتمية قيام المؤسسة بتأسيس مجموعة من المبادئ التي تشمل العناصر الثلاثة للتنمية المستدامة وهي الاقتصاد، البيئة، المجتمع، فإن مؤشرات قياس الأداء الشامل تتكون من ثلاث أنواع من المؤشرات

الفرع الأول: المؤشرات الاقتصادية

في الماضي كانت المؤشرات الاقتصادية هي تلك التي تسمح بقياس الأداء المالي للمؤسسة ومع التطور الذي بدأت تعرفه المؤسسات من خلال الإقبال على تبني التنمية المستدامة ظهرت مؤشرات أخرى تبتعد عن الجانب المالي وهي تسمح بقياس الإسهامات الاقتصادية للمؤسسة، بغرض قياس مدى مراعاتها للتنمية المستدامة ومصنفة حسب معيار الأطراف ذات المصلحة مع المؤسسة (الزبائن، موردين، عمال، مستثمرون،)

ومن أهم المؤشرات بالنسبة لكل طرف من أطراف المصلحة¹:

الزبائن :رقم الأعمال الصافي، التقسيم الجغرافي للأسواق؛

الموردون :تكلفة السلعة، المواد الأولية والخدمات المشتراة، نسبة الصفقات الموافقة للشروط المتفق عليها /عدد الصفقات؛

العمال :الأجور المدفوعة، المنح؛

المستثمرون :الأرباح المتأتية من الاستثمار في مختلف الأدوات المالية، فرع او تخفيض العوائد الموزعة في نهاية الدورة؛

القطاع العمومي :مجموعة الضرائب المدفوعة، الإعانات المتحصل عليها.

¹ - عبد الرحمن العايب ، مرجع سابق، ص168 .

الفرع الثاني: المؤشرات البيئية

المؤشرات البيئية هي المؤشرات التي تحتوي على المعلومات غير المالية التي تعكس الآثار البيئية المترتبة عن الأنشطة التي تمارسها المؤسسة، ويتم تقييم الأداء البيئي من خلال قياس تأثيرات أنشطة المؤسسة على البيئة.

والجدول الموالي يوضح أهم مؤشرات الأداء البيئي:

شكل رقم (1-1): المؤشرات القاعدية الخاصة بالأداء البيئي

أهم المؤشرات	
المواد الأولية	الاستهلاك الإجمالي للمواد الأولية حسب النوع (دون المياه) نسبة المواد المستهلكة (في شكل نفايات مسترجعة)
الطاقة	الاستهلاك المباشر للطاقة الاستهلاك غير المباشر للطاقة
المياه	الاستهلاك الإجمالي للمياه
التنوع الإحيائي	موقع ومساحة الأرض التي يمارس فيها النشاط (مملوكة/مؤجرة)، المتواجدة في مناطق تمتاز بتنوع حيوي غني تحديد أهم تأثيرات الأنشطة الممارسة على التنوع الحيوي
صرف الغازية، الانبعاثات المياه، النفايات	انبعاث غازات التدفئة كمية النفايات حسب النوع وحسب الاتجاه الذي ستستعمل فيه
المنتجات والخدمات	التأثيرات البيئية لاهم المنتجات والخدمات نسبة المنتجات المباعة والقابلة للاسترجاع ونسبة ما استرجع منها فعلا الالتزام بالنظم والقوانين البيئية المحلية والوطنية والعالمية

Source : Muriel Jougleux et Yves- Frédéric Livian, management et contrôle de gestion, édition Foucher, paris, 2007, p143.

الفرع الثالث: المؤشرات الاجتماعية

ويقصد بالمؤشرات الاجتماعية تلك المؤشرات التي تستعمل في قياس مدى تأثير المؤسسة على المجتمع والذي يدخل ضمنه كل من العمال والزبائن والمجتمع المحلي وباقي الشركاء، وهي مصنفة وفق معايير داخلية وأخرى خارجية.

والجدول الموالي يوضح أهم مؤشرات الأداء الاجتماعي.

شكل رقم (1-2): المؤشرات القاعدية للأداء الاجتماعي

أهم المؤشرات	
التشغيل	نوع التوظيف ونوع العقد خلق مناصب عمل ورقم الأعمال المتوسط
العلاقات بين العمال والإدارة	نسبة العمال الذين تمثلهم المنظمات النقابية المستقلة أو جهات أخرى تعديلات أنشطة المؤسسة، مثل إعادة البناء الهيكلي
الصحة والأمن	أساليب التسجيل أو التصريح بحوادث العمل والأمراض المهنية التعريف باللجان الرسمية الممثلة للعمال حوادث العمل العادية، حوادث العمل المميتة، أيام العمل الضائعة، معدل الغيابات
التكوين والتعليم	متوسط عدد ساعات التكوين لكل عامل حسب السنة أو الفئة التي ينتمي إليها العامل
وتكافؤ تنوع الفرص	التعريف بسياسات أو برامج التكوين البنية التنظيمي للإدارة العامة مع توضيح عدد النساء والرجال مع مؤشرات التنوع الثقافي

Source : Muriel Jougleux et Yves- Frédéric Livian, management et contrôle de gestion, édition Foucher, paris, 2007, p143.

المطلب الثاني: مبادرة الإبلاغ العالمية* Global Reporting Initiative

الفرع الأول : نشأة مبادرة الإبلاغ العالمية GRI

أنشأت في عام 1997 بناء على مبادرة من ائتلاف الاقتصاديات المسؤولة بيئياً CERES في شراكة مع برنامج المتحدة PNUE، بالمبادرة المذكورة تجمع الشركات و المنظمات غير الحكومية و المنظمات و الجمعيات التجارية، و ممثلي أصحاب المصلحة الآخرين، و تعرف المبادرة المذكورة كمبادرة دولية طويلة الأجل، و التي تهدف إلى تطوير و نشر المبادئ التوجيهية للإبلاغ الطوعي عن التنمية المستدامة من خلال المؤسسات التي ترغب في معالجة الأبعاد البيئية و الأنشطة الاجتماعية و منتجاتها و خدماتها، و المبادرة المذكورة في زيادة تأثير تقارير الاستدامة في التقارير المالية للمؤسسات، حيث أن تصميم المبادئ التوجيهية يهدف إلى التحسين المستمر مما يعكس الأبعاد الثلاثة للاستدامة أو البيئية و الاقتصادية و الاجتماعية، منذ عام 1997 و مبادرة الإبلاغ العالمية تعمل على تطوير إطار مشترك للإبلاغ عن الجوانب الثلاثة للتنمية المستدامة.

فرع الثاني: مؤشرات مبادرة الإبلاغ العالمية

✓ الجوانب الاقتصادية:

الأجور، و الفوائد، و الإنتاجية للقوى العاملة و خلق فرص العمل و الاستعانة بمصادر خارجية للنفقات، و الإنفاق على البحث و التطوير، و الاستثمار في التدريب و غير ذلك من أشكال رأس المال البشري.

✓ الجوانب البيئية: تأثير العمليات و المنتجات و الخدمات على الهواء و الماء و التربة

و التنوع البيولوجي و الصحة البشرية.

*في بعض المراجع العربية يتم استخدام عبارة "المبادرة العالمية للتقرير" بدلا من عبارة "المبادرة العالمية للإبلاغ" من أجل ترجمة مصطلح Global Reporting Initiative.

✓ الجوانب الاجتماعية: الصحة و السلامة في العمل، و الحفاظ على الموظفين الحاليين، قانون العمل، و حقوق الإنسان، و الأجور وظروف العمل على المقاولين من الباطن.¹

في سنة 1999 نشرت نسخة أولية من المبادئ التوجيهية للتقرير عن التنمية المستدامة و بعد فترة من الشروحات الوافية للتجارب و المشاورات المكتملة، ظهرت النسخة الرسمية للمبادئ التوجيهية في جوان من سنة 2000، و تعتبر النسخة التي نشرت سنة 2002 كتكملة لمجموعة من التجارب و التحاليل و التشاور و مراجعة المبادئ التوجيهية التي صدرت سنة 1999، و في سنة 2007، تم إدخال عدة تعديلات على المبادئ التوجيهية لسنة 2002، اتخذ كل من الاتفاق العالمي للأمم المتحدة و منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية و المجلس الأوروبي للوزراء و المفوضية الأوروبية و المنتدى الاقتصادي العالمي من هذه المبادئ التوجيهية مرجعا في مراسلاتهم لأصحاب المصلحة كما أن أكثر من 130 مؤسسة في 21 بلد تعتمد على المبادئ التوجيهية في وضع تقاريرها عن التنمية المستدامة.²

وتجدر الإشارة إلى أن المبادرة العالمية للتقرير GRI هي أكثر الأطر العالمية للتقرير استخداما لتقويم الأداء بالنسبة لمعايير حقوق الإنسان، و العمل، و البيئة، و مكافحة الفساد، بالإضافة إلى معايير مواطنة المؤسسات، و مبادرة التقرير العالمية هي عملية يشترك فيها أصحاب مصلحة متعددون، و تتلخص رسالتها في أن تجعل من الإفصاح الاقتصادي و البيئي و الاجتماعي ممارسة روتينية تستجيب لأعلى مواصفات الصرامة و المصداقية و الوضوح و القابلية للمقارنة شأنه في ذلك شأن التقارير المالية المعروفة.³

¹Emmanuelle champion et Corinne Gendron, Chantier responsabilité sociale corporative document synthèse en appui a la reflexion du chantier rse, chaire économie et humanisme, septembre 2003, p 13

²- عبد الرحمن العايب، المرجع سبق ذكره، ص 186.

³Observatoire sur la responsabilité sociale des entreprise (ORSE), Analyse comparative d'indicateurs de développement durable, Op.cit, p 109.

و تعمل مبادرة التقرير العالمية على صياغة و نشر مبادئ توجيهية للتقرير عن الاستدامة تكون قابلة للتنفيذ عالميا، و تتبع المؤسسات هذه المبادئ التوجيهية طوعا في الإبلاغ عن الأبعاد الاقتصادية و البيئية و الاجتماعية لأنشطتها و منتجاتها و خدماتها، و تستكمل تلك المبادئ باستمرار من خلال عملية تقوم على توافق الآراء بين أصحاب المصلحة المتعددين.

و عموما يشتمل نموذج GRI على 97 مؤشرا في المجموع، 50 من بينها مؤشرات أساسية و 47 مؤشرات إضافية، و تعتبر المؤشرات الأساسية هامة بالنسبة لمعظم المؤسسات و كذا مختلف فئات أصحاب المصالح.¹

حيث الهدف الأساسي لـ GRI حسب وجهة نظرنا يتمثل في:

✓ تحديد المستوى و تقييم الأداء الخاص بالاستدامة المتعلقة بالقوانين و المعايير و القواعد؛

✓ تحمل المسؤولية أمام الأطراف المعنية الداخلية و الخارجية؛

✓ استعراض كيفية تأثير المؤسسة الاقتصادية إيجابيا و سلبيا، و مقارنة الأداء الداخلي مع أداء المؤسسات الأخرى.

و هنا تسلسل تاريخي لتطور محاور و معايير تقارير الـ GRI:

✓ في عام 2000 صدرت نسخة الـ GRI باسم G1؛

✓ في عام 2002 صدرت نسخة الـ GRI باسم G2؛

✓ في عام 2006 صدرت نسخة الـ GRI باسم G3؛

✓ في عام 2008 صدرت نسخة الـ GRI باسم G3.1؛

✓ في عام 2013 صدرت نسخة الـ GRI باسم G4؛

¹- روجر آدمز، الأدوات و الإرشادات و المعايير فيما يتعلق بالإبلاغ عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و عن الاستدامة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية حول كشف البيانات المتعلقة بتأثير المؤسسات على المجتمع -الاتجاهات و القضايا الراهنة، 2004، ص 10.

التطور الأخير للمبادرة كان بإطلاق الإصدار الرابع لوثيقة الإرشادات G4 عام 2013 لمساعدة القائمين على تقارير الاستدامة بتضييق التركيز فقط على المناطق التي هي ذات أهمية عالمية لمؤسساتهم ومساهمياتها و الأكثر تأثيرا على أعمالهم، و بمعنى آخر فإن الـ G4 يركز على أصحاب المصلحة و يضعهم في المقام الأول من خلال الاستجابة إلى مصالحهم و اهتماماتهم و تقاسم الاستراتيجية و السياسات والإجراءات التي تساعد على إنشاء تأثير إيجابي على أعمالهم و المجتمع و البيئة.

لذا فإن الـ G4 يتحدث و على نطاق واسع حول "القضايا ذات الصلة"، و يقدم منهجية متطورة وموجهة للإفصاح عن الأداء.

و كون الإصدار الرابع لوثيقة الإرشادات حديث النشأة فإنه لا يزال في مراحله الأولى على الصعيد العالمي و في المنطقة العربية خصوصا، و مع ذلك فقد تبنت العديد من المؤسسات في هذا الإصدار الحديث كأفضل الوسائل لتحري انجازاتهم نحو المسؤولية الاجتماعية باتجاه تحقيق الاستدامة.

و في هذا السياق تم تخطيط المبادئ التوجيهية G4 و تطويرها، كما يتم مراجعة المبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير بصورة دورية للتوصل إلى أفضل المبادئ التوجيهية و أحدثها بهدف تحقيق الفعالية في إعداد تقارير الاستدامة، إن الهدف من المبادئ التوجيهية G4 التحديث الرابع، هو مساعدة مقدمي التقارير على إعداد تقارير استدامة جوهرية و موضوعية، و تحتوي على معلومات قيمة حول مسائل المؤسسة الأكثر أهمية و المتعلقة بالاستدامة، و جعل إعداد تقارير الاستدامة ممارسة قياسية.

وضعت هذه المبادئ التوجيهية من خلال عملية مفصلة شارك فيها مئات من واضعي التقارير و مستخدميها و الوسطاء المحترفين من شتى أنحاء العالم، لذا فإن المبادئ التوجيهية G4 توفر إطارا ذا صلة على المستوى العالمي لدعم نهج قياسي لإعداد التقارير،

مما يشجع على الوصول إلى القدر المطلوب من الشفافية و الترابط لجعل المعلومات مفيدة و موثوقة للأسواق و المجتمع، و قد صممت المبادئ التوجيهية G4 لتكون قابلة التطبيق عالميا و في جميع المؤسسات، الكبيرة و الصغيرة، في شتى أنحاء العالم، كما تدعم الخدمات و المواد الأخرى الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير خصائص المبادئ التوجيهية G4 و التي تهدف إلى جعل المبادئ التوجيهية أسهل استخداما، سواء لواقعي التقارير ذوي الخبرة أو لحديثي العهد في إعداد تقارير الاستدامة من أي قطاع.

و كما هو الحال بالنسبة لجميع المبادئ التوجيهية الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير، فإن المبادئ التوجيهية G4 تتضمن مراجع من الوثائق المختصة بموضوعات معينة في إعداد التقارير و التي تحظى بقبول و استخدام على نطاق واسع، و هي مصممة كإطار متكامل لإعداد التقارير حول الأداء مقابل مجموعة من المعايير و الممارسات المختلفة في الاستدامة.

كما توفر المبادئ التوجيهية G4 إرشادات حول كيفية عرض الإفصاحات الخاصة بالاستدامة في أشكال مختلفة من التقارير: سواء كانت تقارير منفردة عن الاستدامة، أو تقارير متكاملة، أو تقارير سنوية، أو تقارير تناقش معايير دولية معينة أو تقارير منشورة على شبكة الانترنت، و تعد الفكرة الناشئة التي تقضي بالتكامل بين المعلومات الإستراتيجية المتعلقة بالاستدامة مع غيرها من المعلومات المالية الجوهرية تطورا هاما و إيجابيا، إن الاستدامة أمر محوري في التغيير الذي ستمر فيه المؤسسات و الأسواق و المجتمع و ستزداد أهميتها في هذا الصدد، لذا يجب أن تكون معلومات الاستدامة ذات الصلة أو الجوهرية بالنسبة لآفاق القيمة الخاصة بالمؤسسة، موجودة في لب تقارير متكاملة.¹

¹ - ينظر إلى الموقف الرسمي لمبادرة الإبلاغ العالمية GRI : <http://www.globalreporting.org>

الفرع الثالث: أنواع الإفصاحات المتضمنة في مبادرة التقرير العالمية¹:

✓ الإستراتيجية و الملامح التنظيمية Strategy and profile: هي الإفصاحات التي تضع السياق العام لفهم الأداء التنظيمي على سبيل المثال إستراتيجية المؤسسة الاقتصادية و ملامحها التنظيمية و حوكمتها؛

✓ مدخل الإدارة Management approach: هي الإفصاحات التي تغطي كيفية قيام المؤسسة الاقتصادية بدراسة مجموعة من الموضوعات من أجل توفير سياق لفهم الأداء في مجال محدد؛

✓ مؤشرات الأداء Performance indicators: هي المؤشرات التي تتبنى معلومات قابلة للمقارنة عن الأداء الاقتصادية، البيئي و الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية.

هنالك نوعين من التقارير تصدر لهذه المبادرة هي: (A) و (B):

✓ التقرير (A) و الذي يجب فقط عن المعايير العامة للإفصاح (تبلغ 58 معيار).

✓ التقرير (B) و الذي يجب أيضا عن المعايير المحددة للإفصاح (تبلغ 91 معيار).

أما عن درجات تصنيف التقارير حسب الـ G4:

تمنح التقارير درجة (A+) و (B+) إذا حكم التقرير من أحد الجهات المعتمدة لدى منظمة GRI:

أما الفترة الزمنية لـ G4:

يحق للمؤسسة الاقتصادية استعراض جميع إنجازاتها السابقة في أول تقرير GRI تقوم بإعداده، و بعد ذلك يكون لها الخير بتقديمه و تحديث معلوماته بشكل سنوي أو كل سنتين.

¹- ينظر إلى الموقف الرسمي لمبادرة الإبلاغ العالمية GRI : <http://www.globalreporting.org>

خلاصة الفصل :

تعتمد المؤسسات التي تسعى إلى تطبيق التنمية المستدامة على عدة مؤشرات تساعد على قياس الأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وأهم المؤشرات المعتمدة هي مؤشر الاستدامة لمبادرة الإبلاغ العالمية التي تستخدمها المؤسسات أيا كان حجمها أو موقعها أو القطاع التابعة له كأداة لقياس الأداء الشامل،

تواجه إدارة التنمية المستدامة في المؤسسة اليوم تحديا ليس فقط لإدارة الآثار الاقتصادية والاجتماعية لأنشطة المؤسسة على نحو منتظم، ولكن أيضا من أجل تزويد أصحاب المصالح بمعلومات عن القضايا الملائمة للاستدامة التي تحتويها تقارير التنمية المستدامة وكيف تتعامل المؤسسة معها؛ حيث تقوم إدارة الاستدامة بتصميم العمليات والهيكل

من أجل التأكد من التطور المستديم للمؤسسة وأعمالها، بالإضافة إلى المشاركة الإيجابية في التطور المستديم للمجتمع عموما، ويعني ذلك، أنه من أجل خلق المعلومات وتدفقاتها يتعين تنظيمها على نحو يتسق مع متطلبات التقرير والتوصيل والحوار مع أصحاب المصالح.

إن محتوى هذا الفصل قد حاول الربط بين متغيرات الدراسة مع بعضها البعض وهذا تمهيدا للانتقال إلى الجانب الميداني من الدراسة لنبحث فيه مدى تحقق هذه العلاقة .

الفصل الثاني

دراسة حالة مستشفى طب العيون

- الجلفة -

تمهيد

حتى نضمن إتباع خطوات منهجية وعلمية سليمة في دراستنا، ارتأينا أن ندرج مبحث خاص بإجراءات الميدانية للدراسة، وهذا حتى يتسنى للقارئ معرفة المنهج الذي اعتمدنا عليه والطريقة المتبعة، مما يضمن مصداقية دراستنا وجودتها، كما سنتطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالمؤسسة والتي تمثل عينة الدراسة، التعريف بالمستشفى طب العيون- الجلفة-، وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين فالمبحث الأول إجراءات الدراسة الميدانية يندرج تحته ثلاثة مطالب وهي

المطلب الأول: للإطار المنهجي للدراسة.

المطلب الثاني: التعريف بالمستشفى طب العيون- الجلفة- .

المطلب الثالث: بناء أداة الاستبانة والمراجع المعتمدة فيها.

المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة يندرج تحته مطلبين وهما

المطلب الأول: الوصف الإحصائي للعينة.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية

المطلب الأول : الإطار المنهجي للدراسة

أردنا في هذا المبحث التطرق للجانب المنهجي بشكل بسيط، حتى نتمكن من تيرير خطوات دراستنا الميدانية بشكل علمي ومنهجي، حيث ينبغي على الباحث أن يتصور في كل مرحلة من المراحل الوسائل والأدوات والطرق التي سيستخدمها في بحثه، خاصة في جانب الدراسة الميدانية من جمع البيانات والمعلومات إلى تحليلها وإظهار النتائج واختبار الفرضيات .

الفرع الأول: منهج الدراسة

بما أن بحثنا يندرج تحت بحث العلوم الاقتصادية والبحوث الكمية، اعتمدنا على المنهج الوصفي وبالتالي استخدمنا في دراستنا هذا المنهج لوصف العلاقة بين ، ومنه نلجأ أيضا إلى تفسير هذه العلاقة وذلك لقياس قوة العلاقة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع البحث في المؤسسة الخدمية هي مستشفى طب العيون- الجلفة- ولعل سبب اختيار هذه المؤسسة كمجتمع للبحث من بين المؤسسات القطاع الاقتصادي في ولاية - الجلفة -راجع لسبب كبر حجم المؤسسة وحتى تكتمل الدراسة الميدانية علميا وعمليا، وعلى ضوء إشكاليات البحث وفرضياته؛ أتضح لنا أن استمارة الاستبيان هي أنسب أدوات البحث و أكثرها ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة الكمية، حيث قمنا بتوزيع 40 استمارة استبيان في ولاية الجلفة تم استرجاع 30 استمارة والتي كانت عينة دراستنا.

الفرع الثالث: أدوات الدراسة

بعد دراسة منهجية لأدوات البحث والتعمق في إيجابياتها وسلبياتها، وحتى تكتمل الدراسة الميدانية علميا وعمليا، وعلى ضوء إشكاليات البحث وفرضياته أتضح لنا أن دراسة الكمية باستخدام استبيان كأداة بحث هي أنسب أدوات البحث وأكثرها ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة ببحث موضوع الدراسة.

المطلب الثاني: التعريف بالمستشفى طب العيون -الجلفة-

الفرع الأول: لمحة عامة حول المؤسسة محل الدراسة: يرتكز القطاع الصحي في الجزائر على عدة أنواع من المؤسسات، مؤسسات عمومية استشفائية، و مؤسسات للصحة الجوارية، و أخرى عمومية ذات طابع خاص وقد تم إنشاء في الجزائر في السنوات الأخيرة مؤسسات استشفائية خاصة من أجل تخفيف الضغط و تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.¹

1-تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالجلفة: تأسست في إطار استثمار أجنبي خاص في مجال الصحة من قبل شركة الخدمات الصحية الكوبية ، حيث ابتدأت الأشغال في 2006/04/30 و انتهت في 2008/04/19 و افتتح رسميا في نفس اليوم و الشهر و السنة، و في سنة 2012 صدر المرسوم التنفيذي رقم 12-281 المؤرخ في 19 شعبان الموافق عام 1433 الموافق لـ 09 يوليو 2012 المتضمن إنشاء المؤسسات الاستشفائية لطب العيون و تنظيمها وسيرها

أ-الطبيعة القانونية للمؤسسة:هي مؤسسة عمومية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي توضع تحت وصاية الوزير المكلف بالصحة .

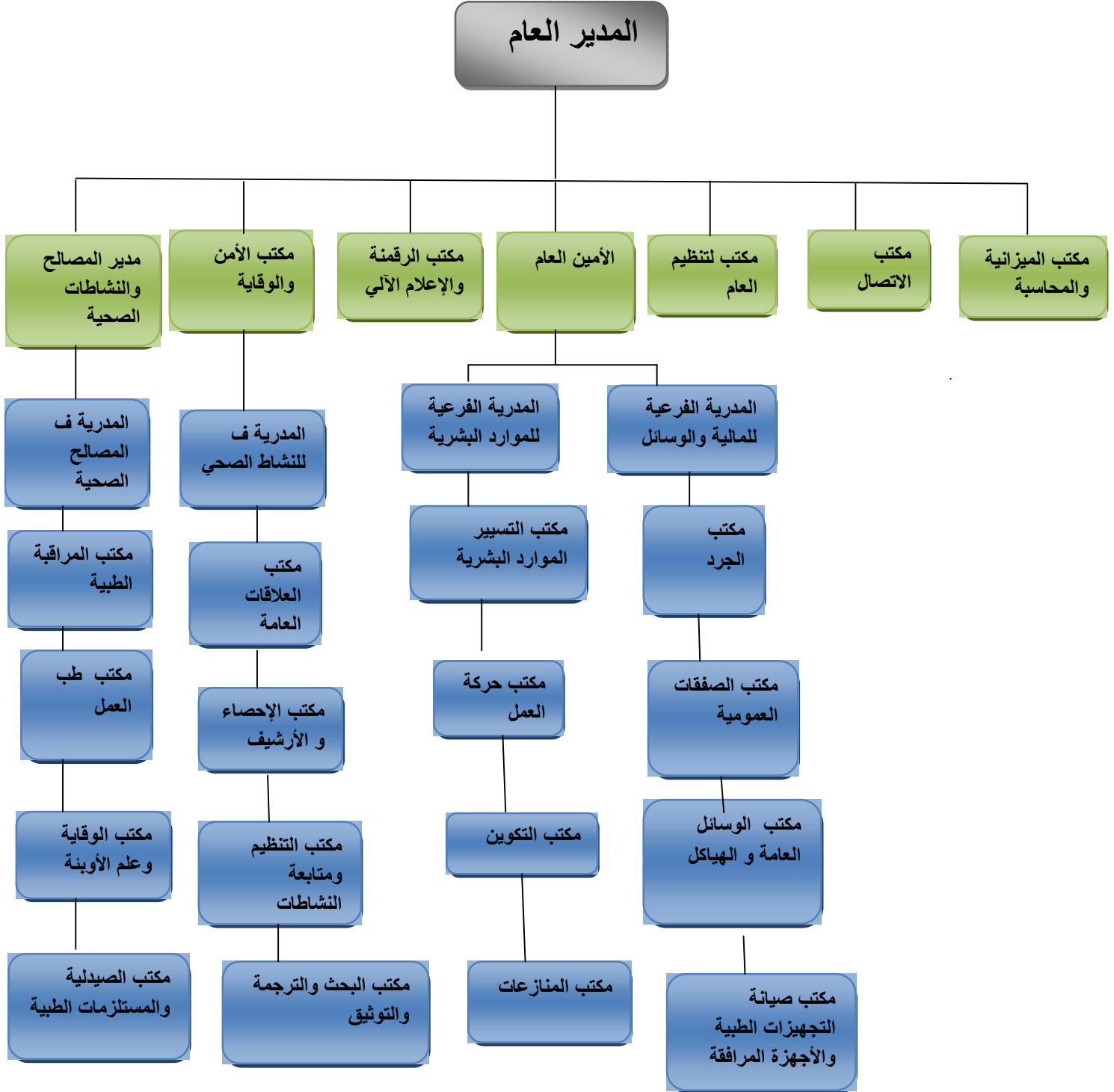
ب-المهام :

- ✓ تتولى المؤسسة في إطار السياسة للصحة التكفل بأمراض العيون .
- ✓ يمكن أن تستخدم هذه المؤسسة كميدان للتكوين الطبي و الشبه الطبي و التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التعليم و التكوين .
- ✓ يمكن للمؤسسة لتأدية مهامها و تطوير نشاطاتها إبرام كل صفقة أو اتفاقية أو عقد أو اتفاق مع كل هيئة عمومية أو خاصة وطنية أو أجنبية.

¹ - الوثائق المقدمة من قبل المؤسسة .

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة

شكل رقم : (1-2) الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالجلفة



المصدر : المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالجلفة

حسب شكل الهيكل التنظيمي للمؤسسة فإنها تتكون من :

*المدير العام

يعين المدير بقرار وزاري و تسند له مهمة تسيير المؤسسة ماليا و إداريا كما له سلطة الرقابة على مستخدميه في الإطار القانوني الذي يخول له الصلاحيات كما تنهي مهامه بقرار وزاري وفقا للأشكال القانونية التي تم تعيينه بها ، و يلحق بمكتب المدير العام مكاتب مباشرة و هي :

- ✓ **مكتب التنظيم العام** :يقوم هذا المكتب بالأشغال المنوطة و المباشرة بمكتب المدير من استلام الرسائل و الرد عليها ، و يقوم يحفظ جميع الوثائق الصادرة و الواردة من و إلى الإدارة ، كما يلعب دور الوسيط بين مكتب المدير و باقي المديريات الفرعية التابعة للمؤسسة داخليا و خارجيا و هو بمثابة الجبهة ذات الصلة الدائمة أو المؤقتة للمؤسسة ، كما ينبغي على القائمين عليه صفة حفظ الأسرار المهنية .
- ✓ **مكتب الاتصال** :يقوم هذا المكتب بإجراء الاتصالات داخليا و يتحصل على المعلومات بغية نشرها محليا .
- ✓ **مكتب الأمن و الوقاية** :يقوم هذا المكتب بالسهر على حماية و تأمين المنشآت و الافراد و المعدات ، و الوقاية من المخاطر قبل حدوثها .
- ✓ **مكتب الرقمنة و الإعلام الآلي** :يقوم هذا المكتب برقمنة الملفات و السهر على سيرورة الشبكة مع تثبيت التطبيقات و الحفاظ على قاعدة البيانات و التنسيق بين مختلف أعوان أعوان حفظ البيانات .
- ✓ **مكتب الميزانية و المحاسبة** :يشرف هذا المكتب على انجاز الجداول التقديرية المتعلقة بمشروع ميزانية التسيير و متابعة استهلاك الاعتمادات خلال السنة المالية و الالتزام بالنفقات العامة مع إنجاز شهريا كشف استهلاك القروض ، و كل ما يتعلق بالجانب المالي .

✓ **الأمين العام** : يتأسس الأمين العام المديرية الفرعية للمالية و الوسائل و المديرية الفرعية للموارد البشرية .

✓ **مدير المصالح و النشاطات الصحية**: يتأسس مدير المصالح و النشاطات الصحية كل من المديرية الفرعية للنشاط الصحي و المديرية الفرعية للمصالح الصحية .

الفرع الثالث: المديرية الفرعية

للمؤسسة أربعة مديريات فرعية و هي :

أ-**المديرية الفرعية للمالية و الوسائل** : تقوم هذه المديرية بتقدير حاجيات المؤسسة بالنظر إلى الإيرادات و الصفقات ، سواء تعلق الأمر برواتب العمال ، العتاد تجهيزات ، أثاث... الخ ، حيث تقوم بإعداد الميزانية تنفيذها ، كما تسهر على إبرام الصفقات و الاتفاقيات و غيرها من المناقصات لصالح المؤسسة .

ب-**المديرية الفرعية للموارد البشرية** : هذه المديرية تحظى بمتابعة المسار المهني للموظفين ابتداء من تاريخ تنصيبهم إلى غاية الإحالة على التقاعد أو الانفضال عن العمل ، كما تقوم بمتابعة المنازعات التي تتجمل جراء الإخلال بالالتزامات و الواجبات ، كما تسهر على أداء الحقوق و تطبيق القوانين السارية المفعول ، كما تقوم بإعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية من خلال إبداء التوقعات لرصد اليد العاملة لسد النقص أو العجز من خلال عمليات التوظيف داخليا أو خارجيا ، كما تسهر على تكوين الموظفين لرفع مستواهم و بالتالي تحسين قدراتهم .

ج-**المديرية الفرعية للمصالح الصحية** : تسهر هذه المديرية على القيام بنشاطات التغطية الصحية على مستوى كل الهياكل التابعة للمؤسسة و تشرف على تسييرها ، و تنفيذ المخططات الصحية .

د-المديرية الفرعية للنشاط الصحي : تهتم هذه المديرية بكل ما يتعلق بالنشاطات و الأعمال الصحية (الوقائية و العلاجية) التي تقوم بها المصالح الطبية داخل المؤسسة حيث يختص مكتب تنظيم نشاطات العلاج و يتكفل بمكتب الطب الوقائي و كذا مكتب الدخول الذي يسهر على تنظيم حركة المرضى داخل المؤسسة .

- نلاحظ من الهيكل التنظيمي انه مرن و يساعد في خلق المناصب التي قد تتطلبها المؤسسة ، و مثال على ذلك مكتب الرقمنة و الإعلام تم خلقه على مستوى المؤسسة نظرا للحاجة إليه في تسريع عمليات رقمنة الملفات الطبية و اعتماد المحاسبة الثلاثية .

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة

المطلب الأول: صدق وثبات الاستبيان

الفرع الأول: صدق أداة الاستبيان:

يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس فقرات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور الاستبيان،

الفرع الثاني: صدق الاتساق الداخلي للاستبيان: نهدف من استخدام طريقة صدق الاتساق الداخلي ووفقا لمعامل ارتباط بيرسون إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح. حيث هذا المعامل يتراوح في كل الحالات بين (-1) و(+1)، ويتعين أن يتم فحص دلالة معامل الارتباط بيرسون وهذا من خلال مقارنة قيمة مستوى المعنوية (sig) لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05 ، فإذا كانت قيمة (sig) أقل أو تساوي مستوى الدلالة: 0.05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذا دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين العبارة ومحورها أي بعبارة أخرى أن العبارة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه أي أن مضمون العبارة يتلائم مع مفهوم المحور الذي تنتمي إليه، وعليه قمنا بحساب الاتساق الداخلي وفقا لمعامل الارتباط بيرسون بالاستعانة برنامج (SPSS. V 25) ونتائج مبينة في الجدول التالي :

الفرع الثالث: صدق الاتساق الداخلي: لعبارات المحاور

✓ صدق الاتساق الداخلي: لعبارات المحور الأول: المؤشرات الاقتصادية

الجدول رقم (1-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور 01

نتيجة	Sig (P-value)	Correlation de Pearson		نتيجة	Sig (P-value)	Correlation de Pearson	
دال	0.000	0.850**	العبارة رقم 09	دال	0.000	0.740**	العبارة رقم 01
دال	0.000	0.730**	العبارة رقم 10	دال	0.000	0.662**	العبارة رقم 02
دال	0.000	0.649**	العبارة رقم 11	دال	0.000	0.807**	العبارة رقم 03
دال	0.000	0.889**	العبارة رقم 12	دال	0.000	0.718**	العبارة رقم 04

العبرة رقم 05	0.663**	0.000	دال	العبرة رقم 13	0.828**	0.000	دال
العبرة رقم 06	0.850**	0.000	دال	العبرة رقم 14	0.369°	0.045	دال
العبرة رقم 07	0.647**	0.000	دال	العبرة رقم 15	0.745**	0.000	دال
العبرة رقم 08	0.654**	0.000	دال				
دال :أي يوجد ارتباط معنوي بين العبرة والدرجة الكلية لمحورها							
قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي. بين العبرة والدرجة الكلية لمحورها							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS . V 25

التعليق على الجدول أعلاه: من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بقياس مضمون المحور الأول: المؤشرات الاقتصادية تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائياً، إذ أن قيمة SIG (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات كل المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 ومنه عبارات المحور الأول: المؤشرات الاقتصادية صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

✓ صدق الاتساق الداخلي: لعبارات المحور الثاني: المؤشرات البيئية

الجدول رقم (2-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور 02

نتيجة	Sig (P-value)	Correlation de Pearson	نتيجة	Sig (P-value)	Correlation de Pearson		
العبرة رقم 01	0.457*	0.011	دال	العبرة رقم 09	0.911**	0.000	دال
العبرة رقم 02	0.736**	0.000	دال	العبرة رقم 10	0.808**	0.000	دال
العبرة رقم 03	0.621**	0.000	دال	العبرة رقم 11	0.732**	0.000	دال
العبرة رقم 04	0.606**	0.000	دال	العبرة رقم 12	0.900**	0.000	دال

العبارة رقم 05	0.494**	0.005	دال	العبارة رقم 13	0.895**	0.000	دال
العبارة رقم 06	0.081	0.669	غيردال	العبارة رقم 14	0.877**	0.000	دال
العبارة رقم 07	0.313	0.092	غيردال				
العبارة رقم 08	0.496**	0.005	دال				
دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها							
قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

التعليق على الجدول أعلاه: من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: معظم عبارات المحور الثاني: تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمجال وعبارته دالة إحصائياً، إذ أن قيمة SIG (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعامل ارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المجال هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه عبارات المحور الثاني: المتعلق بقياس المؤشرات البيئية صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

كما وأظهرت نتائج الجدول أعلاه أيضاً أن العبارة 06 ورقم 07 غير دالة إحصائياً حيث أن قيمة SIG=0.699 لمعامل الارتباط للعبارة رقم 06 أكبر من بمستوى دلالة 0.05 وأيضاً بالنسبة للعبارة رقم 07 أي لا يوجد ارتباط معنوي بين هاته العبارات غير دالة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه لذا يتوجب حذفها من المحور 02 المتعلق بقياس (المؤشرات البيئية) كما أنه تأكدنا أيضاً من ضرورة حذف العبارة هاته العبارات غير الدالة حيث بحساب ثبات تبين ان قيمة الفا كرومباخ ترتفع (انظر الجدول المتعلق بحساب ثبات الاستبيان). ومنه عدد عبارات هذا المجال أصبح 12 عبارة.

✓ صدق الاتساق الداخلي: لعبارات المحور الثالث: المؤشرات الاجتماعية

الجدول رقم (2-3) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور 03

نتيجة	Sig (P-value)	Correlation de Pearson	العبرة رقم	نتيجة	Sig (P- value))	Correlation de Pearson	العبرة رقم
دال	0.002	0.549**	العبرة رقم 09	غير دال	0.081	0.323	العبرة رقم 01
غير دال	0.087	0.318	العبرة رقم 10	دال	0.000	0.598**	العبرة رقم 02
دال	0.000	0.609**	العبرة رقم 11	دال	0.007	0.480**	العبرة رقم 03
دال	0.000	0.690**	العبرة رقم 12	دال	0.000	0.693**	العبرة رقم 04
دال	0.000	0.612**	العبرة رقم 13	دال	0.000	0.697**	العبرة رقم 05
دال	0.000	0.736**	العبرة رقم 14	غيردال	0.002	0.536**	العبرة رقم 06
	0.001	0.565**	العبرة رقم 15	غير دال	0.808	0.046	العبرة رقم 07
	0.001	0.554**	العبرة رقم 16	دال	0.001	0.574**	العبرة رقم 08
دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبرة والدرجة الكلية لمحورها							
قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي. بين العبرة والدرجة الكلية لمحورها							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

التعليق على الجدول أعلاه: من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: معظم عبارات المحور الثالث: تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمجال وعبارته دالة إحصائياً، إذ أن قيمة SIG (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعامل ارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المجال هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه عبارات المحور الثالث: المتعلق بقياس المؤشرات الاجتماعية صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

كما وأظهرت نتائج الجدول أعلاه أيضاً أن معامل الارتباط للعبارة 01 ورقم 07 ورقم 10: غير دالة إحصائياً حيث أن قيمة SIG=0.081 لمعامل الارتباط للعبارة رقم

01 أكبر من بمستوى دلالة 0.05 أي لا يوجد ارتباط معنوي بين هاته العبارات غير دالة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه لذا يتوجب حذفها من المحور 03 المتعلق بقياس (المؤشرات الاجتماعية) كما انه تأكدنا أيضا من ضرورة حذف العبارة هاته العبارات غير الدالة حيث بحساب ثبات تبين أن قيمة الفا كرومباخ ترتفع (انظر الجدول المتعلق بحساب ثبات الاستبيان). ومنه عدد عبارات هذا المجال أصبح 13 عبارة.

المطلب الثاني: ثبات أداة الاستبيان:

الفرع الأول: تعريف ثبات الاستبيان؛ ويقصد بثبات أداة الدراسة أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان؛ يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وتوجد عدة معادلات وطرق إحصائية لحساب ثبات الاستبيان. وقد تم التحقق من ثبات محاور الاستبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرومباخ. بعد من أكثر مقاييس الثبات استخداما من طرف الباحثين، حيث يقيس درجة ثبات عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة.

جدول رقم (2-4): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

النتيجة النهائية		معامل ألفا كرونباخ				
النتيجة الاختبار	عدد العبارات	رقم العبارات المحذوفة	قبل حذف العبارات غير المتسقة داخيا مع مجالها	قبل حذف العبارات غير المتسقة داخيا مع مجالها		
ثابت	15	عدم حذف أي عبارة من هذا المحور		0.934	01	محاور الاستبيان
ثابت	12	عبارة 6 وعبارة 7	0.912	0.895	02	ن
ثابت	13	عبارة 1 و7 و10	0.860	0.840	03	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

التعليق على الجدول أعلاه: نجد أن قيمة معامل ألفا كرومباخ ذات قيم مرتفعة وأن القيمة إجمالية لجميع عبارات المحور الأول بلغت 0.934 ويحتوي على 15 عبارة وأن القيمة إجمالية لجميع عبارات المحور الثاني بلغت 0.912 وهذا بعد حذف كل من عبارات رقم (6، و7) والتي بينت لنا نتائج حساب الصدق انها غير صادقة ومنه أصبح عدد عبارات المحور الثاني هو 12 عبارة. وأن القيمة إجمالية لجميع عبارات المحور الثالث بلغت 0.860 وهذا بعد حذف العبارات غير صادقة أصبح عدد عبارات المحور الثالث هو 13 وقيم معاملات الثبات هي أكبر من الحد الأدنى 0.6 مما يدل على ثبات أداة الدراسة وتجدر الإشارة أنه معامل ألفا كرومباخ كلما اقتربت قيمته من 01 دل على أن قيمة الثبات مرتفعة. **جدول رقم (2-5): محاور لاستبيان والعبارات المحذوفة منه**

العدد النهائي للعبارات كل محور	العبارات المحذوفة	محاور الاستبيان
15	عدم حذف أي عبارة من هذا المحور	المحور الاول
12	كمية المياه المستخدمة في أنشطة المؤسسة	عبارات رقم 06
	كمية الطاقة الكهربائية المستخدمة في أنشطة المؤسسة	عبارات رقم 07
13	إجمالي عدد العمال تبعا للمناصب الموجودة	عبارات رقم 01
	التأمين الاجتماعي للعمال	عبارات رقم 07
	مدى توافق السلع والخدمات التي تنتجها المؤسسة مع القيم الأخلاقية السائدة في المجتمع	عبارات رقم 10

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS: V25) **SPSS:Statistical Package for the Social Sciences** وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية كمايلي:

جدول رقم (2-6): يبين الادوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات الاستبيان

والاختبار الفرضيات

وصفها	الأداة الإحصائية
لوصف أفراد العينة الدراسة (البيانات الشخصية)	التكرار والنسبة% والرسوم البيانية
اختبار الثبات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي المقدر ب (03) لأن التنقيط يتراوح من (01) إلى (05)، والمتوسط يساعد في ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة له.	المتوسط الحسابي:
وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو محور، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو العبارات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينها.	الانحراف المعياري:
لمعرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غير دال) في اختبار الفرضيات (الإحصاء الاستدلالي) ويفيد هذا الاختبار (oneSample t-test) في الكشف عن ما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائياً) بين المتوسط الحسابي \bar{X} لإجابات أفراد العينة و المتوسط الفرضي (03=x)	اختبار ت (one Sample t-test)
يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن الاحتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.	مستوى الدلالة 0.05
يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار دلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة للقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05	مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ) (P-value):

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الثالث: عرض وتحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان
✓ القسم البيانات العامة

*توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

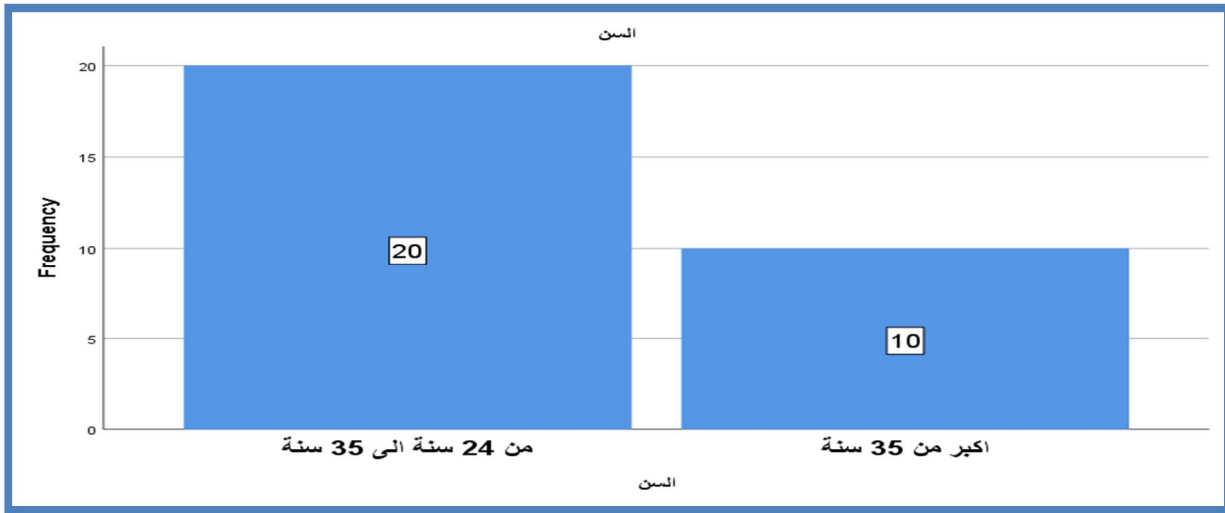
جدول رقم (2-7): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

Percent	Frequency	السن
%66.70	20	من 24 سنة الى 35 سنة
33.30	10	أكثر من 35 سنة
%100.0	30	Total

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 30 فرداً، نلاحظ أن الفئة العمرية (من 24 سنة الى 35 سنة) بلغ عددهم 20 بنسبة %66.70 والفئة العمرية (أكبر من 35 سنة) بلغ عددهم 10 وبنسبة %33.30 والشكل التالي يوضح ذلك:

شكل رقم . (2-2) يبين تمثيل بياني لتوزيع تكرارات أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: مخرجات برنامج SPSS .V 25

* توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

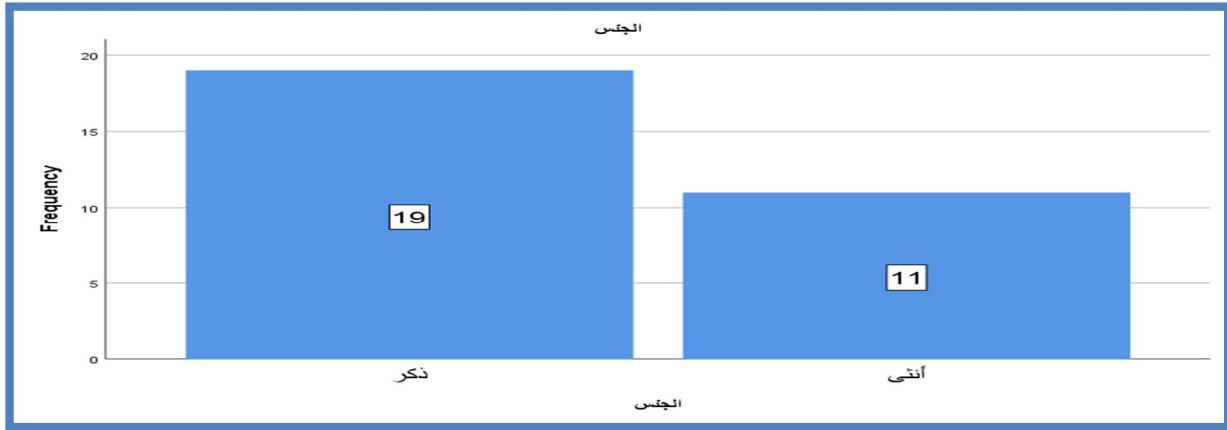
جدول رقم (2-8): يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

Percent	Frequency		
%63.30	19	ذكر	الجنس
%36.70	11	أنثى	
%100.0	30	Total	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 30 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب الذكور بعدد 19 بنسبة %63.30 أما عدد الإناث عددهم 11 وبنسبة %36.70 والشكل التالي يوضح ذلك:

شكل (2-3) رقم يبين تمثيل بياني لتوزيع تكرارات افراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: مخرجات برنامج SPSS .V 25

* توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

جدول رقم (2-9): يبين توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهلات العلمية

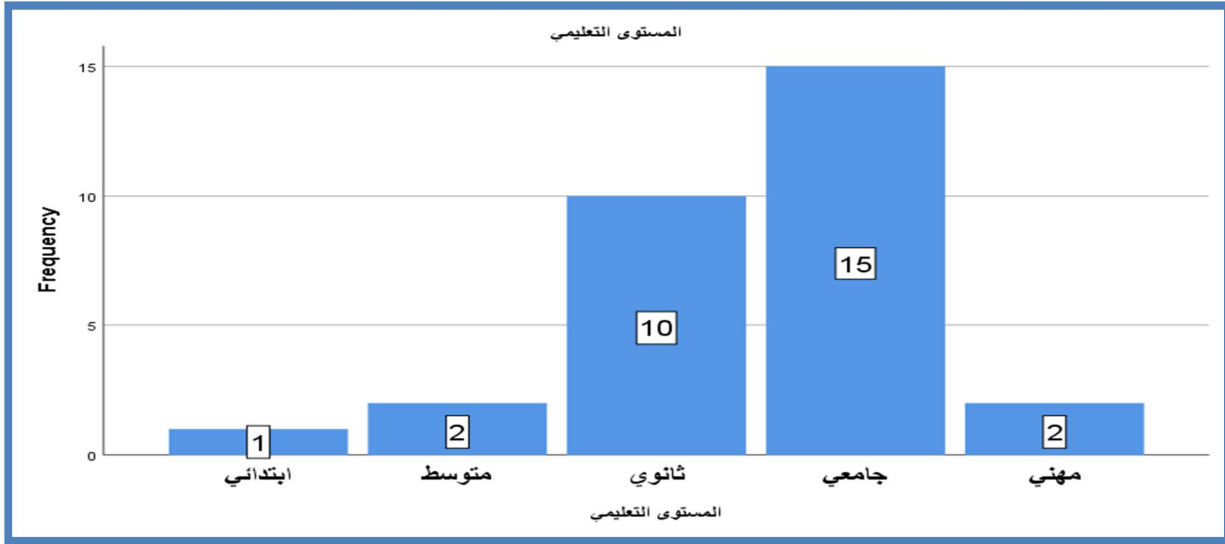
Percent	Frequency		
%3.3	1	ابتدائي	المؤهلات العلمية
%6.7	2	متوسط	
%33.3	10	ثانوي	
%50.0	15	جامعي	
+%6.7	2	مهني	
.00%10	30		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

يتبين لنا من الجدول أن أغلبية المستجوبين متحصلين على مؤهل علمي (جامعي) بعدد بلغ 15 فرد ونسبة 50.0% أما (ثانوي) ب بعدد بلغ 10 فرد ونسبة 33.33% وبالنسبة لذوي حاملي مؤهل علمي شهادة متوسطة وابتدائي ونسبة 6.70% و 3.30%

والشكل التالي يوضح ذلك:

شكل رقم . (2-4) يبين تمثيل بياني لـ توزيع افراد العينة حسب متغيرالمؤهلات العلمية



المصدر: مخرجات برنامج SPSS .V 25

*توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

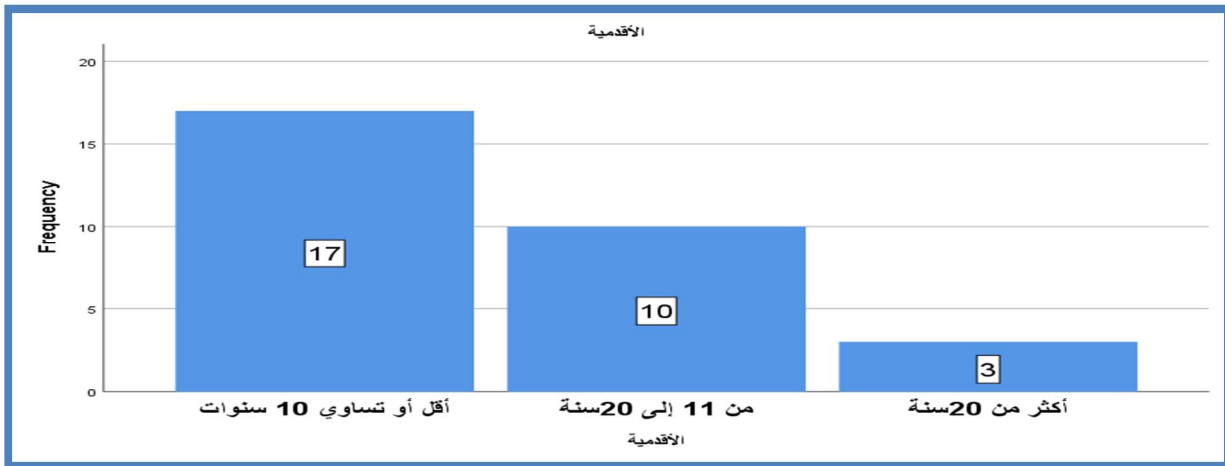
جدول رقم (2-10): يبين توزيع افراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

Percent	Frequency		
56.7	17	أقل أو تساوي 10 سنوات	سنوات الخبرة
33.3	10	من 11 إلى 20 سنة	
10.0	3	أكثر من 20 سنة	
%100.0	30	Total	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

يتضح من الجدول أن أكبر نسبة قدرت في الأقدمية في الوظيفة هي 56.70% وبتكرار 17 فرد (أقل من 10 سنوات) يليها في فئة الاقدمية (من 11 الى 20 سنة) أما الفئة اكثر من 20 سنة بلغ عددهم 03 ونسبة 10.0% .

شكل رقم (2-5) يبين تمثيل بياني لـ توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: مخرجات برنامج SPSS .V 25

*توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

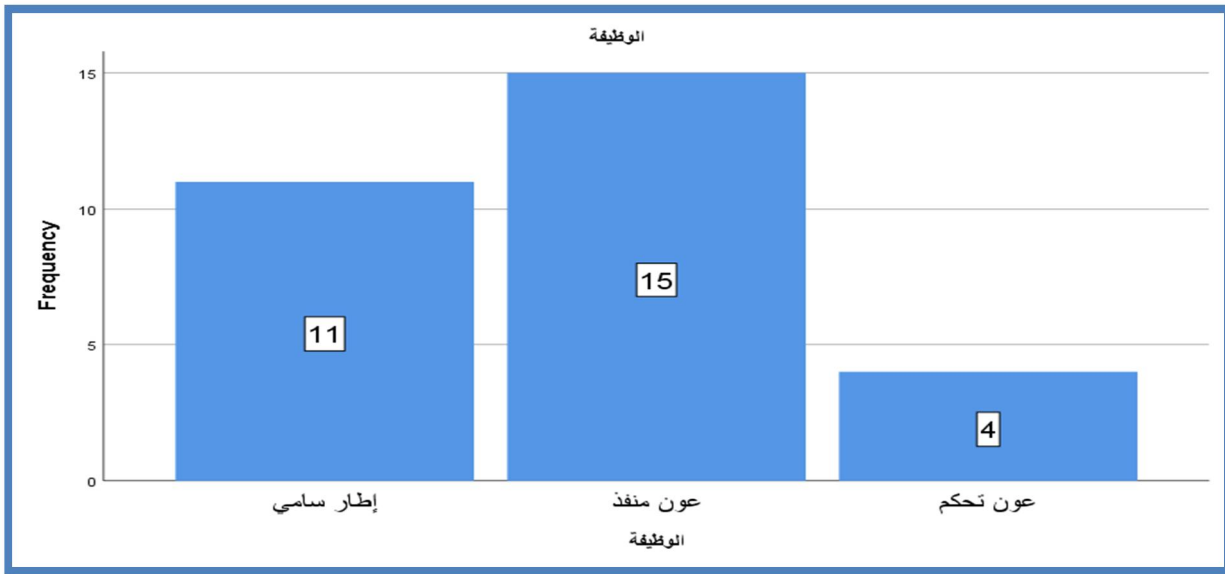
جدول رقم (2-11): يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة

Percent	Frequency		
36.7	11	إطار سامي	الوظيفة
50.0	15	عون منفذ	
13.3	4	عون تحكم	
%100.0	30	Total	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

يتبين لنا من الجدول أن أغلبية المستجوبين يشغلون وظيفة (عون تنفيذ) بعدد بلغ 15 فرد ونسبة 50.0% أما (اطار سامي) ب بعدد بلغ 11 فرد ونسبة 36.70% وبالنسبة عون تحكم بنسبة 13.30%

شكل رقم (2-6) يبين تمثيل بياني لـ توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة



المصدر: مخرجات برنامج SPSS .V 25

02-.- / تحليل إجابات واتجاهات أفراد العينة نحو عبارات الاستبيان

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فإنه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري:

المدى: لتحديد مجالات ل مقياس ليكرت السباعي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث تم حساب المدى

ويساوي = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = $6 = (1 - 7)$ وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات وذلك على نحو التالي: طول الفئة = $0.857 = 7/6$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا : $1.857 = 0.857 + 1$ فنحصل على مجال **[1 - 1.857]** وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا.

وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي :

جدول رقم (2-12): يبين أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور

الرمز	درجة الموافقة	حدود المتوسط الحسابي
7	مطبق كلياً وموثق كلياً	7.00 - 6.125]
6	مطبق كلياً وموثق جزئياً	[6.124 - 5.286]
5	مطبق كلياً غير موثق	[5.285 - 4.429]
4	مطبق جزئياً وموثق كلياً	-3.572] [4.428
3	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	-2.715] [3.571
2	مطبق جزئياً وغير موثق	-1.858] [2.714
1	غير مطبق وغير موثق	[1.857 - 1]

إضافة إمكانية إلى ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري بينهما.

01- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على فقرات المحور 01 من الاستبيان الموجه للأفراد

والمتمعلق ب: المؤشرات الاقتصادية

جدول رقم (2-13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات المحور الأول

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة نحو تقييمهم	حدود المتوسط الحسابي
08	مدفوعات الموظفين	5.57	2.269	01	مطبق كلياً غير موثق	[6.124 - 5.286]
11	المستوى العام للرواتب والأجور التي تدفعها مقارنة مع الحد الأدنى للأجور على المستوى المحلي	5.27	2.406	02	مطبق كلياً غير موثق	[5.285-4.429]
07	مدفوعات الموردين	5.27	2.490	03	مطبق كلياً غير موثق	[5.285-4.429]
04	جودة العلاقة مع العملاء	5.23	2.239	04	مطبق كلياً غير موثق	[5.285-4.429]

[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	05	2.235	5.20	جودة العلاقة مع الموردين	05
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	06	2.167	5.17	جودة المنتج أو الخدمة التي تنتجها الشركة	02
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	07	2.735	5.03	الحصة الإنتاجية للمؤسسة في مجال الصناعة التي تعمل بها	13
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	08	2.604	4.67	جودة الخدمات ما بعد البيع المقدمة للعملاء	01
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	09	2.660	4.60	المنح والمساعدات المالية التي تحصل عليها المؤسسة من الحكومة	14
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	10	2.596	4.57	المنح والمساعدات والقروض التي تقدمها المؤسسة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	15
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	11	2.609	4.47	مدفوعات الفائدة على القروض	09
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	12	2.542	4.43	نسبة نمو مدفوعات الفائدة على القروض	10
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	13	2.775	4.43	الحصة السوقية للمؤسسة في مجال الصناعة التي تعمل بها	12
[4.428-3.572]	مطبق جزئياً وموثق كلياً	14	2.797	4.20	مقبوضات العملاء	06
[3.571 - 2.715]	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	15	2.580	3.63	توزيع الأرباح السنوية على المساهمين	03
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق		1.81909	4.7822	تقييم المؤشرات الاقتصادية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان، مخرجات برنامج SPSS .V25

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول: المتعلق بمؤشرات الاقتصادية لقياس وتقييم الأداء المستدام بلغ: 4.782 وبالاتجاه معياري بلغ 1.819. وقيمة المتوسط الحسابي العام للمحور هو ضمن مجال [5.285-4.429] أي أن مستوى قياس وتقييم المؤشرات الاقتصادية للأداء المستدام بالمستشفى طب العيون -الجلفة- هو مطبق كلياً غير موثق حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه في إجاباتهم حول تقياس تقييم مضمون عبارات مؤشرات الاقتصادية حيث

وتقع متوسطاتها الحسابية بين (3.63 الى 4.67) وفي مايلي شرح لاجابات العينة على كل عبارة حسب ترتيبها وفق تقييم افراد عينة الدراسة:

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:08"مدفوعات الموظفين: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 01 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.57 وهو ضمن المجال التقييم [5.286-6.124] أي تقييمهم لمؤشر:مدفوعات الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:11"المستوى العام للرواتب والأجور التي تدفعها مقارنة مع الحد الأدنى للأجور على المستوى المحلي: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 02 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.27 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285] أي تقييمهم لمؤشر : المستوى العام للرواتب والأجور التي تدفعها مقارنة مع الحد الأدنى للأجور على المستوى المحلي بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:07"مدفوعات الموردين: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 03 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.27 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285] أي تقييمهم لمؤشر:مدفوعات الموردين بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:04"جودة العلاقة مع العملاء: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 04 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.23 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285] أي تقييمهم لمؤشر:جودة العلاقة مع العملاء بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:05"جودة العلاقة مع الموردين: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 05 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.20 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285] أي تقييمهم لمؤشر: جودة العلاقة مع الموردين بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:02"جودة المنتج أو الخدمة التي تنتجها الشركة: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 06 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي

بلغ:5.17 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر: جودة المنتج أو الخدمة التي تنتجها الشركة بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق
تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:13"الحصة الإنتاجية للمؤسسة في مجال الصناعة التي تعمل بها: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 07من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.03 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر: الحصة الإنتاجية للمؤسسة في مجال الصناعة التي تعمل بها بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:01"جودة الخدمات ما بعد البيع المقدمة للعملاء: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 08من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.67 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر: جودة الخدمات ما بعد البيع المقدمة للعملاء بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق
تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:14"المنح والمساعدات المالية التي تحصل عليها المؤسسة من الحكومة: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 09من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.60 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر: المنح والمساعدات المالية التي تحصل عليها المؤسسة من الحكومة بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:15"المنح والمساعدات والقروض التي تقدمها المؤسسة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 10من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.57 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر: المنح والمساعدات والقروض التي تقدمها المؤسسة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق
تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:09"مدفوعات الفائدة على القروض: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 11من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.47 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر: مدفوعات الفائدة على القروض بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:10"نسبة نمو مدفوعات الفائدة على القروض: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 12من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي

بلغ:4.43 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر: نسبة نمو مدفوعات الفائدة على القروض بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق
تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:12"الحصة السوقية للمؤسسة في مجال الصناعة التي تعمل بها: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 13من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.43 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر: الحصة السوقية للمؤسسة في مجال الصناعة التي تعمل بها بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:06" مقبوضات العملاء: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 14من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.20 وهو ضمن المجال التقييم [3.572-4.428]أي تقييمهم لمؤشر: مقبوضات العملاء بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق جزئياً وموثق كلياً

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:03"توزيع الأرباح السنوية على المساهمين: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 15من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:3.63 وهو ضمن المجال التقييم [2.715-3.571]أي تقييمهم لمؤشر: توزيع الأرباح السنوية على المساهمين بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق جزئياً وموثق جزئياً

02- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على فقراتالمحور 02 من الاستبيان الموجه للأف

والمتعلق ب:المؤشرات البيئية

جدول رقم (2-14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات المحور 02

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة نحو تقييمهم	حدود المتوسط الحسابي
01	النفايات حسب درجة خطورتها في المؤسسة	6.43	1.478	01	مطبق كلياً وموثق كلياً	[6.125 - 7.00]
04	مصاريف الصيانة في المؤسسة نتيجة التلوث	5.90	2.187	02	مطبق كلياً وموثق جزئياً	[5.286 - 6.124]
05	كمية المحروقات المستخدمة في أنشطة المؤسسة	5.40	2.094	03	مطبق كلياً وموثق جزئياً	[5.286 - 6.124]
03	إثارة المادية للتلوث في المؤسسة	5.20	2.219	04	مطبق كلياً غير موثق	[4.429 - 5.285]

[5.285-4.429]	مطبق كليا غير موثق	05	2.449	5.00	المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الاستهلاك من المحروقات	10
[5.285-4.429]	مطبق كليا غير موثق	06	2.432	4.87	المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الانبعاثات المباشرة وغير مباشرة من استخدام الطاقة	12
[5.285-4.429]	مطبق كليا غير موثق	07	2.506	4.83	المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الاستهلاك من الطاقة الكهربائية	11
[5.285-4.429]	مطبق كليا غير موثق	08	2.990	4.60	نسبة المياه التي يتم إعادة تدويرها واستخدامها	07
[5.285-4.429]	مطبق كليا غير موثق	09	2.542	4.57	كمية المواد المستخدمة في نشاط المؤسسة من حيث الحجم أو الوزن	06
[4.428 - 3.572]	مطبق جزئيا وموثق كليا	10	2.575	4.30	قيمة المبالغ النقدية التي تدفعها المؤسسة لغرامات تفرض عليها بسبب عدم الالتزام بالقوانين واللوائح البيئية	08
[4.428 - 3.572]	مطبق جزئيا وموثق كليا	11	2.697	4.03	الإيرادات المتأتية نتيجة بيع النفايات	02
[4.428 - 3.572]	مطبق جزئيا وموثق كليا	12	2.628	3.70	نسبة المواد المستخدمة في النشاط التشغيلي كمورد يتم إعادة تدويرها	09
[5.285-4.429]	مطبق كليا غير موثق		1.7671	4.902 8	تقييم المؤشرات البيئية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان، مخرجات برنامج SPSS .V25

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول: المتعلق بمؤشرات البيئية لقياس وتقييم الأداء المستدام بلغ: 4.902 وبالاتجاه معياري بلغ 1.7671 وقيمة المتوسط الحسابي العام للمحور هو ضمن مجال [5.285-4.429] أي أن مستوى قياس وتقييم المؤشرات الاقتصادية للاداء المستدام بالمستشفى طب العيون -الجلفة- هو مطبق كليا غير موثق حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه في إجاباتهم حول تقياس تقييم مضمون عبارات مؤشرات البيئية حيث وتقع

متوسطاتها الحسابية بين (6.43 الى 3.70) وفي ما يلي شرح لإجابات العينة على كل عبارة حسب ترتيبها وفق تقييم أفراد عينة الدراسة:

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:01"النفائات حسب درجة خطورتها في المؤسسة: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 01من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:6.43 وهو ضمن المجال التقييم [6.125- 7.00]أي تقييمهم لمؤشر: النفائات حسب درجة خطورتها في المؤسسة بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كليا موثق كليا

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:04"مصاريف الصيانة في المؤسسة نتيجة التلوث: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 02من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.90 وهو ضمن المجال التقييم [5.286- 6.124]أي تقييمهم لمؤشر: مصاريف الصيانة في المؤسسة نتيجة التلوث بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كليا وموثق جزئيا.

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:05"كمية المحروقات المستخدمة في أنشطة المؤسسة: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 03من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.40 وهو ضمن المجال التقييم [5.286- 6.124]أي تقييمهم لمؤشر: كمية المحروقات المستخدمة في أنشطة المؤسسة بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كليا وموثق جزئيا.

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:03"إثارة المادية للتلوث في المؤسسة: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 04من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.20 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر: إثارة المادية للتلوث في المؤسسة بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كليا غير موثق.

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:10"المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الاستهلاك من المحروقات: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 05من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.00 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر: المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الاستهلاك من المحروقات بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كليا غير موثق.

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:12"المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الانبعاثات المباشرة وغير مباشرة من استخدام الطاقة: نلاحظ أنها احتلت المرتبة 06 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.87 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285] أي تقييمهم لمؤشر: المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الانبعاثات المباشرة وغير مباشرة من استخدام الطاقة بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كليا غير موثق.

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:11"المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الاستهلاك من الطاقة الكهربائية: نلاحظ أنها احتلت المرتبة 07 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.83 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285] أي تقييمهم لمؤشر: المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الاستهلاك من الطاقة الكهربائية بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كليا غير موثق.

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:07"نسبة المياه التي يتم إعادة تدويرها واستخدامها: نلاحظ أنها احتلت المرتبة 08 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.60 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285] أي تقييمهم لمؤشر: نسبة المياه التي يتم إعادة تدويرها واستخدامها بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كليا غير موثق.

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:06"كمية المواد المستخدمة في نشاط المؤسسة من حيث الحجم أو الوزن: نلاحظ أنها احتلت المرتبة 09 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.57 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285] أي تقييمهم لمؤشر: كمية المواد المستخدمة في نشاط المؤسسة من حيث الحجم أو الوزن بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كليا غير موثق.

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:06"كمية المواد المستخدمة في نشاط المؤسسة من حيث الحجم أو الوزن: نلاحظ أنها احتلت المرتبة 09 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.57 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285] أي تقييمهم لمؤشر: كمية المواد المستخدمة في نشاط المؤسسة من حيث الحجم أو الوزن بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كليا غير موثق.

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:08 قيمة المبالغ النقدية التي تدفعها المؤسسة لغرامات تفرض عليها بسبب عدم الالتزام بالقوانين واللوائح البيئية: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 10 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ: 4.30 وهو ضمن المجال التقييم [3.572 - 4.428] أي تقييمهم لمؤشر: قيمة المبالغ النقدية التي تدفعها المؤسسة لغرامات تفرض عليها بسبب عدم الالتزام بالقوانين واللوائح البيئية بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق جزئيا وموثق كليا.

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:02 الإيرادات المتأتية نتيجة بيع النفايات: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 11 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ: 4.03 وهو ضمن المجال التقييم [3.572 - 4.428] أي تقييمهم لمؤشر: الإيرادات المتأتية نتيجة بيع النفايات بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق جزئيا وموثق كليا.

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:09 نسبة المواد المستخدمة في النشاط التشغيلي كموارد يتم إعادة تدويرها: نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 12 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ: 3.70 وهو ضمن المجال التقييم [3.572 - 4.428] أي تقييمهم لمؤشر: نسبة المواد المستخدمة في النشاط التشغيلي كموارد يتم إعادة تدويرها بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق جزئيا وموثق كليا.

02- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على فقرات المحور 03 من الاستبيان الموجه للأف

والمترلق ب: المؤشرات الاجتماعية

جدول رقم (2-15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات المحور 03

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	ترتيب	الاتجاه العام للعينة نحو تقييمهم	حدود المتوسط الحسابي
06	عدد حوادث العمل	6.20	1.215	01	مطبق كليا وموثق كليا	[6.125 - 7.00]
02	عدد الموظفين من الإناث	6.10	1.447	02	مطبق كليا وموثق جزئيا	[5.286 - 6.124]
01	حركة العمال تبعا للحالات الممكنة في المؤسسة	6.10	1.539	03	مطبق كليا وموثق جزئيا	[5.286 - 6.124]
05	أضرار التلوث على العمال	6.00	1.661	04	مطبق كليا وموثق جزئيا	[5.286 - 6.124]

[6.124 - 5.286]	مطبق كلياً وموثق جزئياً	05	1.608	5.37	توافق النظم واللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة مع حقوق الإنسان	10
[6.124 - 5.286]	مطبق كلياً وموثق جزئياً	06	2.440	5.33	عدد الورش والبرامج التدريبية التي تنظمها المؤسسة سنوياً لتنمية وتطوير مهارات الموظفين	11
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	07	1.808	5.20	عدد الموظفين من العمالة الوطنية منسوبا إلى إجمالي العمالة الموظفة بها	13
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	08	2.417	5.13	تحسن الرفاهية المادية والمعنوية للعمال	03
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	09	2.532	4.93	مصاريف تدريب العمال	04
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	10	2.648	4.77	مدى عدالة أسعار السلع والخدمات بالمقارنة مع المؤسسة المنافسة	09
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	11	2.368	4.67	طبيعة وفعالية اللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة للحد من الفساد الإداري والمالي	07
[5.285-4.429]	مطبق كلياً غير موثق	12	2.297	4.63	مدى عدالة شروط العقود المبرمة مع الموظفين ومدى توافقها مع قواعد قانون العمل	08
[4.428 - 3.572]	مطبق جزئياً وموثق كلياً	13	2.493	4.30	طبيعة وفعالية البرامج التي تطبقها المؤسسة لتقييم آثار أنشطتها على المجتمع	12
[6.124 - 5.286]	مطبق كلياً وموثق جزئياً		1.2784 1	5.2872	تقييم المؤشرات الاجتماعية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان، مخرجات برنامج SPSS .V25

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول: المتعلق بمؤشرات الاجتماعية لقياس وتقييم الأداء المستدام بلغ: 5.2872 وبالاتجاه معياري بلغ 1.2784 وقيمة المتوسط الحسابي العام للمحور هو ضمن مجال [6.124-5.286] أي أن مستوى قياس وتقييم المؤشرات الاقتصادية للأداء المستدام بالمستشفى طب العيون -الجلفة- هو مطبق كلياً وموثق جزئياً حسب وجهة نظرهم

وهذا ما نلاحظه في إجاباتهم حول تقياس تقييم مضمون عبارات مؤشرات الاجتماعية حيث وتقع متوسطاتها الحسابية بين (6.20 إلى 4.30) وفي ما يلي شرح لإجابات العينة على كل عبارة حسب ترتيبها وفق تقييم أفراد عينة الدراسة:

تحليل تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:08 قيمة المبالغ النقدية التي تدفعها المؤسسة لغرامات تفرض عليها بسبب عدم الالتزام بالقوانين واللوائح البيئية: نلاحظ أنها احتلت المرتبة 10 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ: 4.30 وهو ضمن المجال التقييم [3.572 - 4.428] أي تقييمهم لمؤشر: قيمة المبالغ النقدية التي تدفعها المؤسسة لغرامات تفرض عليها بسبب عدم الالتزام بالقوانين واللوائح البيئية بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق جزئياً وموثق كلياً.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:02 عدد الموظفين من الإناث: نلاحظ أنها احتلت المرتبة 02 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ: 6.10 وهو ضمن المجال التقييم [5.286 - 6.124] أي تقييمهم لمؤشر: عدد الموظفين من الإناث بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً وموثق جزئياً.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:01 حركة العمال تبعا للحالات الممكنة في المؤسسة: نلاحظ أنها احتلت المرتبة 03 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ: 6.10 وهو ضمن المجال التقييم [5.286 - 6.124] أي تقييمهم لمؤشر: حركة العمال تبعا للحالات الممكنة في المؤسسة بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً وموثق جزئياً.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:05 أضرار التلوث على العمال: نلاحظ أنها احتلت المرتبة 04 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ: 6.00 وهو ضمن المجال التقييم [5.286 - 6.124] أي تقييمهم لمؤشر: أضرار التلوث على العمال بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً وموثق جزئياً.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:10 توافق النظم واللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة مع حقوق الإنسان: نلاحظ أنها احتلت المرتبة 05 من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ: 5.37 وهو ضمن المجال التقييم [5.286 - 6.124] أي تقييمهم لمؤشر: توافق النظم واللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة مع حقوق الإنسان بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً وموثق جزئياً.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:10توافق النظم واللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة مع حقوق الإنسان': نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 05من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.37 وهو ضمن المجال التقييم [5.286- 6.124]أي تقييمهم لمؤشر:توافق النظم واللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة مع حقوق الإنسان بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً وموثق جزئياً.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:11عدد الورش والبرامج التدريبية التي تنظمها المؤسسة سنويا لتنمية وتطوير مهارات الموظفين': نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 06من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.33 وهو ضمن المجال التقييم [5.286- 6.124]أي تقييمهم لمؤشر:عدد الورش والبرامج التدريبية التي تنظمها المؤسسة سنويا لتنمية وتطوير مهارات الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً وموثق جزئياً.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:13عدد الموظفين من العمالة الوطنية منسوبا إلى إجمالي العمالة الموظفة بها': نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 07من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.20 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر:عدد الموظفين من العمالة الوطنية منسوبا إلى إجمالي العمالة الموظفة بها بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:03تحسن الرفاهية المادية والمعنوية للعمال': نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 08من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:5.13 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر:تحسن الرفاهية المادية والمعنوية للعمال بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:04مصاريف تدريب العمال': نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 09من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.93 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر:مصاريف تدريب العمال بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:09مدى عدالة أسعار السلع والخدمات بالمقارنة مع المؤسسة المنافسة': نلاحظ أنها إحتلت المرتبة 10من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.77 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم

لمؤشر:مدى عدالة أسعار السلع والخدمات بالمقارنة مع المؤسسة المنافسة بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:07'طبيعة وفعالية اللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة للحد من الفساد الإداري والمالي': نلاحظ أنها احتلت المرتبة 11من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.67 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر:طبيعة وفعالية اللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة للحد من الفساد الإداري والمالي بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:08'مدى عدالة شروط العقود المبرمة مع الموظفين ومدى توافقها مع قواعد قانون العمل': نلاحظ أنها احتلت المرتبة 12من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.63 وهو ضمن المجال التقييم [4.429-5.285]أي تقييمهم لمؤشر:مدى عدالة شروط العقود المبرمة مع الموظفين ومدى توافقها مع قواعد قانون العمل بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق كلياً غير موثق.

تقييم أفراد العينة حول العبارة رقم:12'طبيعة وفعالية البرامج التي تطبقها المؤسسة لتقييم آثار أنشطتها على المجتمع': نلاحظ أنها احتلت المرتبة 13من حيث تقييمها حسب وجهة نظرهم بالمتوسط حسابي بلغ:4.30وهو ضمن المجال التقييم [3.572-4.428]أي تقييمهم لمؤشر:طبيعة وفعالية البرامج التي تطبقها المؤسسة لتقييم آثار أنشطتها على المجتمع بالمؤسسة محل الدراسة هو مطبق جزئياً وموثق كلياً.

المطلب الأول: اختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول: شرح الأداة إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة:

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample T-Test) ويعد هذا الاختبار من الاختبارات الإحصائية المهمة وشائعة الاستخدام بشكل واسع من الباحثين في دراساتهم حيث يهدف إلى الكشف عن وجود إختلاف معنوي (Significant Difference) بين المتوسط إجابة المستجوبين (المتوسط الحقيقي) نحو كل عبارة والمتوسط الفرضي (Constant) بمعنى انه يفيد في فحص إجابات المبحوثين فيما إذا كان هنا فرق ذو دلالة إحصائية (فرق جوهري) بين المتوسط الحسابي الحقيقي لاجاباتهم وقيمة ثابتة (المتوسط الفرضي). ويتم تحديد القيمة النظرية (المتوسط الفرضي) وفقاً للعلاقة

$$\frac{(H+L)}{2} = a$$

حيث H : تمثل قيمة ترميز الحد الأعلى لسلم القياس؛(Constant) : a

L : تمثل قيمة ترميز الحد الأدنى لسلم القياس

وفي دراستنا فان سلم القياس استجابات المبحوثين هو سلم ليكرت الخماسي وهي عليه:

$$\frac{(H+L)}{2} = a = \frac{(7+1)}{2} = 4$$

ولاتخاذ القرار فيما يتعلق بالدلالة إحصائية باستخدام الاختبار الاحصائي One-Sample (T-Test):¹

- إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر أو تساوي القيمة الجدولية أو قيمة المعنوية للاختبار (T-Test) ويرمز لها في برنامج SPSS بالرمز Sig، (Significant) أقل من المستوى الدلالة المعتمد من طرفنا في الدراسة (0.05)، فان نتيجة إجابة المبحوثين دالة إحصائيا بمعنى أن الفرق الملاحظ بين متوسط الحقيقي العينة والمتوسط الفرضي فرق دال إحصائيا.

- إذا كانت قيمة Sig أكبر من (0.05)، فإن نتيجة إجابة المبحوثين غير دالة إحصائيا بمعنى أن الفرق الملاحظ بين متوسط الحقيقي للعينة والمتوسط الفرضي فرق غير دال إحصائيا،

الفرع الثاني: عرض ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات البحث

1-اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية:

هناك مؤشرات على قيام المستشفى طب العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الأداء

المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاقتصادية

من اجل اختبار هذه الفرضية نقوم بصياغتها إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)

كما يلي:

¹-عبد الكريم بوحفص، الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 155.

نص الفرضية الاحصائية:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يقوم المستشفى طب العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الاداء المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاقتصادية عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية البديلة (H_1): يقوم المستشفى طب العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الاداء المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاقتصادية عند مستوى دلالة (0.05)

جدول رقم(2-16) يبين نتائج تحليل اختبار الفرضية 01

القرار	sig	درجة الحرية	T المحسوبة	Mean Difference \bar{X} الفرق بين $(\mu=3)$	Ecart type الانحراف المعياري	Moyenne المتوسط الحسابي	حجم العينة	الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد العينة على عبارات المتعلق المحور (01)
دال	0.025	29	2.355	0.78222	1.81909	4.7822	30	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن المتوسط الحسابي لـ لإجابات أفراد العينة حول قياس وتقييم الأداء المستدام بالمستشفى طب العيون (الجلفة) وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاقتصادية بلغ ($\bar{X}= 4.7822$) وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي ($X= 4$) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ $(\bar{X} - 4)=0.7822$ وهو دال احصائيا حيث بلغت قيمة $T= 2.355$ وقيمة $\text{sig} = 0.025$ وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي هناك دلالة إحصائية لنتائج إجابات أفراد العينة حول قياس وتقييم الأداء المستدام أفراد العينة بالمستشفى طب العيون (الجلفة) وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاقتصادية بالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرض البديلة. وعليه وإضافة الى نتائج الدالة الإحصائية فقد تضمن المحور الأول 15 عبارة والتي تناولت الجوانب المختلفة حول قياس وتقييم الأداء المستدام بالمستشفى طب العيون (الجلفة) وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاقتصادية حيث معظم متوسطات أجاباتهم حول المؤشرات الاقتصادية كانت ضمن المجال [4.429-5.285] أي مطبقة كليا وغير موثقة وبالتالي نقبل بالفرضية الأولى والتي مفادها: هناك مؤشرات على قيام المستشفى طب

العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الاداء المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاقتصادية

2- اختبار الفرضية الثانية:

نص الفرضية: هناك مؤشرات على قيام المستشفى طب العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الاداء المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات البيئية

من اجل اختبار هذه الفرضية نقوم بصياغتها احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يقوم المستشفى طب العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الاداء المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات البيئية عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية البديلة (H_1): يقوم المستشفى طب العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الاداء المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات البيئية عند مستوى دلالة (0.05)

جدول رقم (2-17) يبين نتائج تحليل اختبار الفرضية 02

القرار	sig	درجة الحرية	T المحسوبة	Mean Difference \bar{X} الفرق بين $(\mu=3)$	Ecart type الانحراف المعياري	Moyenne المتوسط الحسابي	حجم العينة	الدلالة الإحصائية لإجابات افراد العينة على عبارات المتعلق المحور (02)
دال	0.009	29	2.798	0.90278	1.76710	4.9028	30	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن المتوسط الحسابي لـ لإجابات أفراد العينة حول قياس وتقييم الاداء المستدام بالمستشفى طب العيون (الجلفة) وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات البيئية بلغ ($\bar{x}=4.9028$) وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي ($X= 4$) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ $(\bar{X} - 4)=0.9027$ وهو دال احصائيا حيث بلغت قيمة $T=2.798$ وقيمة $sig = 0.009$ وهي أقل من مستوى الدلالة

0.05 أي هناك دلالة إحصائية لنتائج إجابات افراد العينة حول قياس وتقييم الأداء المستدام بالمستشفى طب العيون (الجلفة) وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات البيئية بالتالي: نرفض الفرضية الصفية ونقبل الفرض البديلة وعليه وإضافة الى نتائج الدالة الإحصائية فقد تضمن المحور الأول 12 عبارة والتي تناولت الجوانب المختلفة حول قياس وتقييم الأداء المستدام بالمستشفى طب العيون (الجلفة) وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد المؤشرات البيئية حيث معظم متوسطات أجاتهم حول المؤشرات الاقتصادية كانت ضمن المجال [4.429-5.285] أي مطبقة كليا وغير موثقة وبالتالي نقبل بالفرضية الثانية والتي مفادها: هناك مؤشرات على قيام المستشفى طب العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الأداء المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات البيئية

2- اختبار الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: هناك مؤشرات على قيام المستشفى طب العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الاداء المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاجتماعية

من اجل اختبار هذه الفرضية نقوم بصياغتها احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي: نص الفرضية الاحصائية:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يقوم المستشفى طب العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الاداء المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية البديلة (H_1): يقوم المستشفى طب العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الاداء المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05)

جدول رقم(2-18) يبين نتائج تحليل اختبار الفرضية 03

القرار	Sig	درجة الحرية	T المحسوبة	Mean Difference \bar{X} الفرق بين $(\mu=3)$	Ecart type الانحراف المعياري	Moyenne المتوسط الحسابي	حجم العينة	الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد العينة على عبارات المتعلق المحور (03)
دال	0.000	29	5.515	1.28718	1.27841	5.2872	30	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن المتوسط الحسابي لـ لإجابات أفراد العينة حول قياس وتقييم الأداء المستدام بالمستشفى طب العيون (الجلفة) وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاجتماعية بلغ ($\bar{x}=5.287$) وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي ($X=4$) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ $(\bar{X} - 4)=1.2781$ وهو دال احصائيا حيث بلغت قيمة $T=5.515$ وقيمة $sig = 0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي هناك دلالة إحصائية لنتائج إجابات أفراد العينة حول قياس وتقييم الأداء المستدام بالمستشفى طب العيون (الجلفة) وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاجتماعية بالتالي: نرفض الفرضية الصفية ونقبل الفرض البديلة وعليه وإضافة الى نتائج الدالة الإحصائية فقد تضمن المحور الأول 13 عبارة والتي تناولت الجوانب المختلفة حول قياس وتقييم الأداء المستدام بالمستشفى طب العيون (الجلفة) وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد المؤشرات الاجتماعية حيث معظم متوسطات أجباتهم حول المؤشرات الاقتصادية كانت مطبقة كليا موثقة جزئيا وبالتالي نقبل بالفرضية الثالثة والتي مفادها: هناك مؤشرات على قيام المستشفى طب العيون (الجلفة) بقياس وتطبيق الاداء المستدام وفق مبادرة تقارير العالمية بالاعتماد على المؤشرات الاجتماعية

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل المؤسسة عينة الدراسة، ومنهج الدراسة وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها ، كما تضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي قام بها الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخير المعالجات الإحصائية التي اعتمدها الباحث في تحليل الدراسة، وكخلاصة لهذا الفصل فقد تم التوصل من خلال اختبار الفرضيات إلى النتائج التالية :

- 1-يقوم مستشفى طب العيون الجلفة بقياس المؤشرات الاقتصادية وفق مبادرة تقارير العالمية .
- 2-هل يقوم مستشفى طب العيون الجلفة بقياس المؤشرات البيئية وفق مبادرة تقارير العالمية .
- 3-هل يقوم مستشفى طب العيون الجلفة بقياس المؤشرات الاجتماعية مبادرة تقارير العالمية .

خاتمة

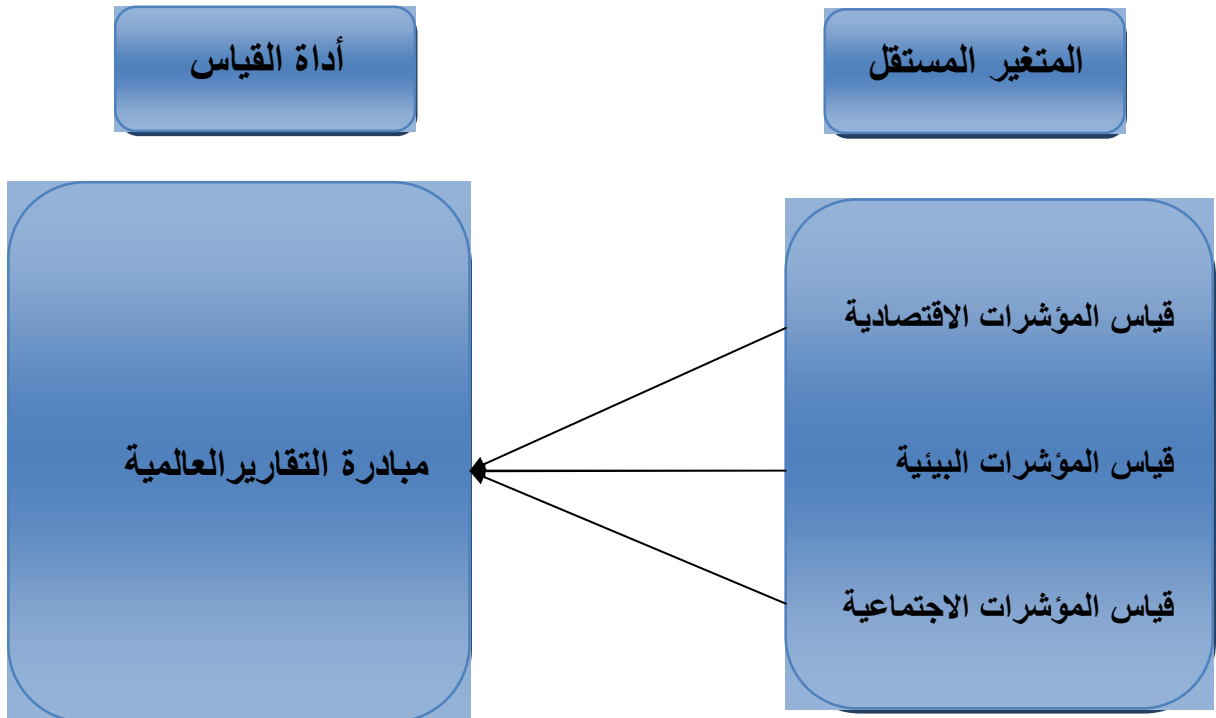
خاتمة

يهدف هذا البحث إلى دراسة قياس وتقييم الأداء المستدام في المؤسسة الخدمية وفقا لمبادرة التقارير العالمية، أي معرفة درجة مساهمة هذا التقرير في قياس وتقييم الأداء المستدام ، وحتى نلخص كل ما جاء في هذه الدراسة بشكل علمي، قمنا بإدراج عدة عناصر في خاتمة بحثنا، حيث سنقوم بمناقشة نتائج البحث ؛ وفي الأخير النتائج والاقتراحات.

أ. مناقشة نتائج البحث

أردنا من خلال دراستنا أن ندرس قياس وتقييم الأداء المستدام في المؤسسات الخدمية وفقا لمبادرة التقارير العالمية. ولعل ما يميز هذه الدراسة أنها استخدمت فيها دراسة كمية، حيث لأول مرة نستخدم برمجية خاصة بالتحليل الكمي (SPSS) لقد توصلت دراستنا إلى تمثيل بياني لنموذج تجريبي، نبين من خلاله المتغيرات التي تحققت في الدراسة، والنتائج التي توصلنا إليها من خلال الجانب الميداني

الشكل رقم (2-7) نموذج الدراسة التجريبي



المصدر: من إعداد الباحثة

وما نلاحظه من هذا التمثيل البياني، فيما لو قارناه بالنموذج النظري للدراسة، أن بعض الأبعاد ظهرت في هذا النموذج التجريبي نظرا لتحققها في المؤسسة الاستشفائية طب العيون -الجلفة- وهذه الأبعاد هي مؤشرات (المؤشرات الاقتصادية ، المؤشرات البيئية ، المؤشرات الاجتماعية)

وقد قمنا باختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على عدة مؤشرات من محتوى الاستبيان لقياس العلاقة وتحديد درجة تحقق كل فرضية، والفرضية الأولى والتي تدرس يقوم مستشفى طب العيون الجلفة بقياس المؤشرات الاقتصادية وفق مبادرة تقارير العالمية قد تحققت . واختبرنا الفرضية الثانية والتي تدرس يقوم مستشفى طب العيون الجلفة بقياس المؤشرات البيئية وفق مبادرة تقارير العالمية ؛ أما الفرضية الثالثة التي تدرس يقوم مستشفى طب العيون الجلفة بقياس المؤشرات البيئية وفق مبادرة تقارير العالمية ، تحققت بدرجة جيد جدا ، ويمكن تبرير هذه النتائج من خلال تحليلنا لمحتوى برنامج SPSS

ب- خلاصة نتائج البحث

وندرج في هذا الجزء مساهمة دراستنا في الجانب الميداني من الدراسة والموجه للمؤسسة الخدمية مستشفى طب العيون - بالجلفة

ج- استنتاجات الدراسة

تم الاستنتاج ونحن بصدد المؤسسة محل الدراسة أنها تقوم بقياس وتقييم الأداء المستدام في المؤسسة الخدمية وفقا لمبادرة التقارير العالمية وذلك من خلال مايلي

*يقوم مستشفى طب العيون الجلفة بقياس المؤشرات الاقتصادية وفق مبادرة تقارير العالمية.

- ✓ المنح والمساعدات المالية التي تحصل على المؤسسة من الحكومة
 - ✓ الإنفاق الرأسمالي للمؤسسة على البنية التحتية والخدمات المقدمة للبيئة التي تعمل بها
 - ✓ نسب الإدارة العليا معينة من المجتمع المحلي في مواقع العمليات العامة
 - ✓ المخاطر والفرص التي تولد تغييرات هامة في الإنفاق أو الدخل على المؤسسة
- *يقوم مستشفى طب العيون الجلفة بقياس المؤشرات البيئية وفق مبادرة تقارير العالمية.

- ✓ النفايات حسب درجة خطورتها في المؤسسة
- ✓ كمية الطاقة الكهربائية المستخدمة في أنشطة المؤسسة
- ✓ كمية المواد المستخدمة في نشاط المؤسسة من حيث الحجم أو الوزن
- ✓ المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الاستهلاك من الطاقة الكهربائية

*يقوم مستشفى طب العيون الجلفة بقياس المؤشرات الاقتصادية وفق مبادرة تقارير العالمية.

- ✓ إجمالي عدد العمال تبعا للمناصب الموجودة
- ✓ حركة العمال تبعا للحالات الممكنة في المؤسسة
- ✓ تحسن الرفاهية المادية والمعنوية للعمال
- ✓ طبيعة وفعالية اللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة للحد من الفساد المالي والإداري

د- الاقتراحات

من خلال النتائج المتوصل اليها يمكن تقديم جملة من الاقتراحات التالية :

- ✓ يجب على المؤسسة طب العيون بالجلفة خلق إدارة مخصصة بالتنمية المستدامة، في كل المؤسسات الخدمية بالجزائر؛
- ✓ تدريب الموارد البشرية فيما تخص عملية قياس أبعاد التنمية المستدامة (اقتصادية، بيئية،اجتماعية).
- ✓ نقترح على المؤسسة محل الدراسة تطبيق نموذج مبادرة التقارير العالمية GRI للتقرير من الاستدامة؛
- ✓ يتعين على قسم المحاسبة في المؤسسة محل الدراسة الانتباه إلى الأبعاد الاجتماعية والبيئية من ناحية القياس وذلك بتغيير النظرة التقليدية (كلاسيكية) إلى النظرة الحديثة؛
- ✓ لا بد من الجامعة تدريس محاور التنمية المستدامة لمواكبة التطورات الحالية في مجال قياس الاستدامة؛
- ✓ إضافة جملة من التشريعات والقوانين التي تلزم المؤسسات الخدمية بإدماج الأبعاد التنمية المستدامة في الادارة لفهم احتياجات و أولويات الأطراف ذات المصلحة وتوقعاتهم.

هـ- أفاق الدراسة

أخيرا، نقترح هذه الدراسة مجالات لبحوث مستقبلية في مجال المحاسبة والتدقيق نذكر منها:

- ✓ معوقات تطبيق نظام المحاسبة عن التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
- ✓ تطبيق نظام المحاسبة عن التنمية المستدامة من منظور محاسبة التكاليف المستدامة،
- ✓ دور المدققين الخارجيين بشأن التأكد من تقارير التنمية المستدامة في الجزائر؛
- ✓ دور وظيفة التدقيق الداخلي في تحقيق استدامة المؤسسة الاقتصادية.

قائمة المراجع

- المراجع العربية

أ- الكتب

- 1- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999.
- 2- عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
- 3- عثمان محمد غنيم، ماجدة أبو زنط، التنمية المستدامة، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2007.

ب- رسائل

- 4- بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة الجرارات الفلاحية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2012.
- 5- جريبي عبد الحكيم، دور تدريب و تحفيز الموارد البشرية في تعزيز الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2018.
- 6- سترة العجلة، دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية و توجيهها نحو تحقيق التنمية المستدامة، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بعين الكبيرة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2018.
- 7- الطاهر ناصرة، المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة حالة سوناطراك، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير البيئة، جامعة ورقلة، 2007.
- 8- العايب عبد الرحمان، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2011.
- 9- عبد الوهاب محمد جبين، تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الصحة، الطائف، جامعة سانت كليمنتس العالمية، الجمهورية العربية السورية، 2009.
- 10- عريوة محاد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس و تقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، دراسة مقارنة بين: ملبنة الحضنة بالمسيلة و ملبنة التل سطيف، ، مذكرة مقدمة كجزء لنيل شهادة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس بسطيف، الجزائر، 2011.

ج- مجلات

11- آمنة حسين صبري علي، الإطار العام لمؤشرات التنمية، المستدامة، طرق القياس و التقييم، مجلة المخطط و التنمية، العدد الثانية و ثلاثون، 2015.

12- حاج صحراوي حمودي، بودحوش عثمان، قياس أثر الالتزام البيئي للمؤسسة على أدائها الاقتصادي في ظل تداعيات التنمية المستدامة دراسة حالة مؤسسة اسمنت عين الكبيرة، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم التجارية، العدد السابع عشر، 2017.

د - الملتقيات والمؤتمرات

13- إبراهيم عبد الجليل السيد: المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال برنامج مؤسسات الأعمال للتنمية المستدامة، ورقة عمل مقدمة المؤتمر العربي الرابع للإدارة البيئية، البحرين، 2005.

14- العايب عبد الرحمان ، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة :حالة قطاع صناعة الاسمنت في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول الاداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، منشورات مخبر السياسيات والاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر، الجزء الاول ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 11/10 نوفمبر، 2009 .

15- هشام مكي، عبد الرحمن بوطيبة، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، الاتحاد الأوربي نموذجا، ملتقى حول : دور العلاقات الاجتماعية في تحقيق التنمية في الجزائر 12-13 نوفمبر، جامعة تيارت، 2014 .

2- المراجع باللغة الأجنبية

. Les Articles A/ C. Les Conférences internationales et rapport

16- Patrice Roussel, Gestion des performances au travail, Edition de Boeck, 3 .Paris, 2007

17- Emilie Chardine Baumann, modèle d'évaluation des performances économique, nvironnementale et social dans les. chaines logistiques, INSA de Lyon, 2011, France.

- 18- Emmanuelle champion et Corinne Gendron, Chantier responsabilité sociale corporative document synthèse en appui a la reflexion du chantier rse, chaire économie et humanisme, septembre 2003.
- 19- Jean-Jacques Pluchart, Lois Charbon Jean, le management durable d'entreprise ; les performances de l'entreprise socialement responsable, 2011, Edition SEFI, Québec, Canada.
- 20- Muriel Jougleux et Yves- Frédéric Livian, management et contrôle de gestion, édition Foucher, paris, 2007.
- 21- Muriel Jougleux et Yves- Frédéric Livian, management et contrôle de gestion, édition Foucher, paris, 2007.
- 22- Observatoire sur la responsabilité sociale des entreprise (ORSE), Analyse comparative d'indicateurs de développement durable, Op.cit.
- 23- Patrice Roussel, gestion des performances au travail, Edition de boeck, 2007, Paris.
- 24- Patrick Mallea, Performance Durable en santé et territoire, méthode vulnérabilités pour les agences régionales de d'anticipation et d'évaluation des santé MAEVA, thèse pour obtenir de grade de docteur, l'école nationale supérieur des mines de Paris, 2011, mines paristech, France.

Site web.

- 25- روجر آدامز، الأدوات و الإرشادات و المعايير فيما يتعلق بالإبلاغ عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و عن الاستدامة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية حول كشف البيانات المتعلقة بتأثير المؤسسات على المجتمع -الاتجاهات و القضايا الراهنة، 2004، ص 10.
- 26- ينظر إلى الموقف الرسمي لمبادرة الإبلاغ العالمية GRI : <http://www.globalreporting.org>
- 27- في بعض المراجع العربية يتم استخدام عبارة "المبادرة العالمية للتقرير" بدلا من عبارة "المبادرة العالمية للإبلاغ" من أجل ترجمة مصطلح Global Reporting Initiative.
- 28- الوثائق المقدمة من قبل المؤسسة .
- 29- المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالجلفة

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1-2) قائمة الأساتذة المحكمين

ملاحظات	رتبة المحكم	اسم المحكم ولقبه
تم التعديل في المحور الأول	أستاذ محاضر.أ	د. بركاتي حسين
تم التعديل في المحور الثاني	أستاذ محاضر.أ	د. جوحو مصطفى

الملحق رقم (2-2) استمارة استبيان قبل التحكيم



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد:

في إطار إعداد بحث علمي يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال نضع بين أيديكم استبيان معد لجمع البيانات حول الموضوع الموسوم بعنوان:

قياس وتقييم الأداء المستدام في المؤسسة الخدمية

وفقا لمبادرة التقارير العالمية -GRI-

دراسة حالة مستشفى طب العيون -الجلفة-

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين أن تمنحونا القليل من وقتكم الثمين والتكرم بالإجابة على فقراته بكل صراحة ، موضوعية ، وذلك بوضع الإشارة (x) في المكان المناسب لكل فقرة وضح درجة الموافقة على كلمتها معل العلم أن جميع المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

إشراف الدكتور:

إعداد الطالبة:

- فاتح غلاب

- منى عمارة

السنة الجامعية 2018/2019

المحور الأول

الجزء الأول: معلومات شخصية للمستجوبين

السن: سنة

الجنس: ذكر أنثى

المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي مهني

الأقدمية: أقل أو تساوي 10 سنوات من 11 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

الوظيفية: إطار سامي إطار عادي إن تحكم

المحور الثاني:

المؤشرات الاقتصادية

العبارات	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	غير
	كلياً	كلياً	جزئياً	جزئياً	كلياً	جزئياً	مطبق
	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	غير	وموثق	وموثق
	كلياً	جزئياً	كلياً	مطبق	جزئياً	مطبق	مطبق
جودة الخدمات ما بعد البيع المقدمة للعملاء							
جودة المنتج أو الخدمة التي تنتجها الشركة							
توزيع الأرباح السنوية على المساهمين							
جودة العلاقة مع العملاء							
جودة العلاقة مع الموردين							
مقبوضات العملاء							
مدفوعات الموردين							
مدفوعات الموظفين							
دفع الضرائب والرسوم							
نسبة نمو الضرائب والرسوم							
مدفوعات الفائدة على القروض							
نسبة نمو مدفوعات الفائدة على							

						القروض
						المستوى العام للرواتب والأجور التي تدفعها مقارنة مع الحد الأدنى للأجور على المستوى المحلي
						الحصة السوقية للمؤسسة في مجال الصناعة التي تعمل بها
						الحصة الإنتاجية للمؤسسة في مجال الصناعة التي تعمل بها
						المنح والمساعدات المالية التي تحصل عليها المؤسسة من الحكومة
						المنح والمساعدات والقروض التي تقدمها المؤسسة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
						الإنفاق الرأسمالي للمؤسسة على البنية التحتية والخدمات المقدمة للبيئة التي تعمل بها
						نسب الإدارة العليا معينة من المجتمع المحلي في مواقع العمليات العامة
						نسب الإنفاق على المرددين (المشتریات)
						المخاطر والفرص التي تولد تغييرات هامة في الإنفاق أو الدخل على المؤسسة

المؤشرات البيئية

العبارات	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	غير مطبق
	كلياً	كلياً	جزئياً	كلياً	جزئياً	مطبق	مطبق
	وموثق	وموثق	وموثق	غير موثق	وموثق	وموثق	وموثق
	كلياً	جزئياً	كلياً	مطبق	جزئياً	مطبق	غير موثق
النفائيات حسب درجة خطورتها في المؤسسة							
الإيرادات المتأتية نتيجة بيع النفائيات							
إثارة المادية للتلوث في المؤسسة							
مصاريف الصيانة في المؤسسة نتيجة التلوث							
كمية المحروقات المستخدمة في أنشطة المؤسسة							
كمية المياه المستخدمة في أنشطة المؤسسة							
كمية الطاقة الكهربائية المستخدمة في أنشطة المؤسسة							
كمية المواد المستخدمة في نشاط المؤسسة من حيث الحجم أو الوزن							
نسبة المياه التي يتم إعادة تدويرها واستخدامها							
قيمة المبالغ النقدية التي تدفعها							

						المؤسسة لغرامات تفرض عليها بسبب عدم الالتزام بالقوانين واللوائح البيئية
						نسبة المواد المستخدمة في النشاط التشغيلي كموارد يتم إعادة تدويرها
						المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الاستهلاك من المحروقات
						المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الاستهلاك من الطاقة الكهربائية
						المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الانبعاثات المباشرة وغير مباشرة من استخدام الطاقة
						مواقع المؤسسة بجوار المناطق المحمية والمناطق ذات التنوع البيولوجي
						أثار السلبية والايجابية على المناطق المتأثرة من المحمية
						كمية الانبعاثات الهوائية نتيجة التلوث المنبعث من نشاط الشركة
						الأثار البيئية لنقل الموارد والمنتجات
						عدد الموردين الخاضعين للتقييم البيئي

المؤشرات الاجتماعية							
العبارات	مطبق كلياً	مطبق كلياً وموثق	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق جزئياً	مطبق جزئياً وموثق	مطبق غير موثق
إجمالي عدد العمال تبعاً للمناصب الموجودة							
حركة العمال تبعاً للحالات الممكنة في المؤسسة							
عدد الموظفين من الإناث							
تحسن الرفاهية المادية والمعنوية للعمال							
مصاريف تدريب العمال							
أضرار التلوث على العمال							
التأمين الاجتماعي للعمال							
عدد حوادث العمل							
طبيعة وفعالية اللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة للحد من الفساد الإداري والمالي							
مدى توافق السلع والخدمات التي تنتجها المؤسسة مع القيم الأخلاقية السائدة في المجتمع							

						مدى عدالة شروط العقود المبرمة مع الموظفين ومدى توافقها مع قواعد قانون العمل
						مدى عدالة أسعار السلع والخدمات بالمقارنة مع المؤسسة المنافسة
						توافق النظم واللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة مع حقوق الإنسان
						عدد الورش والبرامج التدريبية التي تنظمها المؤسسة سنويا لتنمية وتطوير مهارات الموظفين
						طبيعة وفعالية البرامج التي تطبقها المؤسسة لتقييم آثار أنشطتها على المجتمع
						عدد الموظفين من العمالة الوطنية منسوبا إلى إجمالي العمالة الموظفة بها
						طبيعة وفعالية النظم التي تطبقها المؤسسة لتقييم مخاطر عملها علي المجتمع لهدف الحد من هذه المخاطر
						مزايا تأمين الصحي والمزايا العينية الأخرى التي توفرها المؤسسة بالمقارنة مع تلك التي توفرها

المؤسسة المنافسة						
						نسبة عدد الإناث في هيكله العمالة المستخدمة في أنشطة المؤسسة
						إجمالي قيمة المساهمات المالية والعينة التي تقدمها المؤسسة للمنظمات والجمعيات الخيرية

الملحق رقم (2-3) استمارة استبيان بعد التحكيم



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد:

في إطار إعداد بحث علمي يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال نضع بين أيديكم استبيان معد لجمع البيانات حول الموضوع الموسوم بعنوان:

قياس وتقييم الأداء المستدام في المؤسسة الخدمية

وفقا لمبادرة التقارير العالمية -GRI-

دراسة حالة مستشفى طب العيون -الجلفة-

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين أن تمنحونا القليل من وقتكم الثمين والتكرم بالإجابة على فقراته بكل صراحة ، موضوعية ، وذلك بوضع الإشارة (x) في المكان المناسب لكل فقرة وضح درجة الموافقة على كلمتها معل العلم أن جميع المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

إشراف الدكتور:

إعداد الطالبة:

- فاتح غلاب

- منى عمارة

السنة الجامعية 2019/2018

المحور الأول

الجزء الأول: معلومات شخصية للمستجوبين

السن: سنة

الجنس: ذكر أنثى

المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي مهني

الأقدمية: أقل أو تساوي 10 سنوات من 11 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

الوظيفية: إطار سامي إطار عادي إن تحكم

المحور الثاني:

المؤشرات الاقتصادية

العبارات	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	غير
	كلياً	كلياً	جزئياً	جزئياً	كلياً	جزئياً	مطبق
	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	غير	وموثق	وموثق
	كلياً	جزئياً	كلياً	موثق	جزئياً	موثق	موثق
جودة الخدمات ما بعد البيع المقدمة للعملاء							
جودة المنتج أو الخدمة التي تنتجها الشركة							
توزيع الأرباح السنوية على المساهمين							
جودة العلاقة مع العملاء							
جودة العلاقة مع الموردين							
مقبوضات العملاء							
مدفوعات الموردين							
مدفوعات الموظفين							
دفع الضرائب والرسوم							
نسبة نمو الضرائب والرسوم							
مدفوعات الفائدة على القروض							
نسبة نمو مدفوعات الفائدة على							

						القروض
						المستوى العام للرواتب والأجور التي تدفعها مقارنة مع الحد الأدنى للأجور على المستوى المحلي
						الحصة السوقية للمؤسسة في مجال الصناعة التي تعمل بها
						الحصة الإنتاجية للمؤسسة في مجال الصناعة التي تعمل بها
						المنح والمساعدات المالية التي تحصل عليها المؤسسة من الحكومة
						المنح والمساعدات والقروض التي تقدمها المؤسسة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
						الإنفاق الرأسمالي للمؤسسة على البنية التحتية والخدمات المقدمة للبيئة التي تعمل بها
						نسب الإدارة العليا معينة من المجتمع المحلي في مواقع العمليات العامة
						نسب الإنفاق على المرددين (المشتریات)
						المخاطر والفرص التي تولد تغييرات هامة في الإنفاق أو الدخل على المؤسسة

المؤشرات البيئية

العبارات	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	غير مطبق
	كلياً	كلياً	جزئياً	جزئياً	كلياً	جزئياً	مطبق
	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	غير موثق	وموثق	وموثق
	كلياً	جزئياً	كلياً	جزئياً	مطبق	مطبق	غير موثق
النفائيات حسب درجة خطورتها في المؤسسة							
الإيرادات المتأتية نتيجة بيع النفائيات							
إثارة المادية للتلوث في المؤسسة							
مصاريف الصيانة في المؤسسة نتيجة التلوث							
كمية المحروقات المستخدمة في أنشطة المؤسسة							
كمية المياه المستخدمة في أنشطة المؤسسة							
كمية الطاقة الكهربائية المستخدمة في أنشطة المؤسسة							
كمية المواد المستخدمة في نشاط المؤسسة من حيث الحجم أو الوزن							
نسبة المياه التي يتم إعادة تدويرها واستخدامها							
قيمة المبالغ النقدية التي تدفعها							

						المؤسسة لغرامات تفرض عليها بسبب عدم الالتزام بالقوانين واللوائح البيئية
						نسبة المواد المستخدمة في النشاط التشغيلي كمورد يتم إعادة تدويرها
						المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الاستهلاك من المحروقات
						المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الاستهلاك من الطاقة الكهربائية
						المبادرات التي تقوم بها المؤسسة لتخفيض الانبعاثات المباشرة وغير مباشرة من استخدام الطاقة
						مواقع المؤسسة بجوار المناطق المحمية والمناطق ذات التنوع البيولوجي
						أثار السلبية والايجابية على المناطق المتأثرة من المحمية
						كمية الانبعاثات الهوائية نتيجة التلوث المنبعث من نشاط الشركة
						الأثار البيئية لنقل الموارد والمنتجات
						عدد الموردين الخاضعين للتقييم البيئي

المؤشرات الاجتماعية							
العبارات	مطبق كلياً	مطبق كلياً وموثق	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق جزئياً	مطبق جزئياً وموثق	مطبق غير موثق
إجمالي عدد العمال تبعاً للمناصب الموجودة							
حركة العمال تبعاً للحالات الممكنة في المؤسسة							
عدد الموظفين من الإناث							
تحسن الرفاهية المادية والمعنوية للعمال							
مصاريف تدريب العمال							
أضرار التلوث على العمال							
التأمين الاجتماعي للعمال							
عدد حوادث العمل							
طبيعة وفعالية اللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة للحد من الفساد الإداري والمالي							
مدى توافق السلع والخدمات التي تنتجها المؤسسة مع القيم الأخلاقية السائدة في المجتمع							

						مدى عدالة شروط العقود المبرمة مع الموظفين ومدى توافقها مع قواعد قانون العمل
						مدى عدالة أسعار السلع والخدمات بالمقارنة مع المؤسسة المنافسة
						توافق النظم واللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة مع حقوق الإنسان
						عدد الورش والبرامج التدريبية التي تنظمها المؤسسة سنويا لتنمية وتطوير مهارات الموظفين
						طبيعة وفعالية البرامج التي تطبقها المؤسسة لتقييم آثار أنشطتها على المجتمع
						عدد الموظفين من العمالة الوطنية منسوبا إلى إجمالي العمالة الموظفة بها
						طبيعة وفعالية النظم التي تطبقها المؤسسة لتقييم مخاطر عملها علي المجتمع لهدف الحد من هذه المخاطر
						مزايا تأمين الصحي والمزايا العينية الأخرى التي توفرها المؤسسة بالمقارنة مع تلك التي توفرها

							المؤسسة المنافسة
							نسبة عدد الإناث في هيكلية العمالة المستخدمة في أنشطة المؤسسة
							إجمالي قيمة المساهمات المالية والعينة التي تقدمها المؤسسة للمنظمات والجمعيات الخيرية

الملحق رقم (2-4) مخرجات spss

Statistics

		السن	الجنس	المستوى التعليمي	الأقدمية	الوظيفة
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 24 سنة الى 35 سنة	20	66.7	66.7	66.7
	اكبر من 35 سنة	10	33.3	33.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	19	63.3	63.3	63.3
	أنثى	11	36.7	36.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابتدائي	1	3.3	3.3	3.3
	متوسط	2	6.7	6.7	10.0
	ثانوي	10	33.3	33.3	43.3
	جامعي	15	50.0	50.0	93.3
	مهني	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل أو تساوي 10 سنوات	17	56.7	56.7	56.7
	من 11 إلى 20 سنة	10	33.3	33.3	90.0
	أكثر من 20 سنة	3	10.0	10.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إطار سامي	11	36.7	36.7	36.7
	عون منفذ	15	50.0	50.0	86.7
	عون تحكم	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
a1	30	1	7	4.67	2.604
a2	30	1	7	5.17	2.167
a3	30	1	7	3.63	2.580
a4	30	1	7	5.23	2.239
a5	30	1	7	5.20	2.235
a6	30	1	7	4.20	2.797
a7	30	1	7	5.27	2.490
a8	30	1	7	5.57	2.269
a9	30	1	7	4.47	2.609
a10	30	1	7	4.43	2.542
a11	30	1	7	5.27	2.406
a12	30	1	7	4.43	2.775
a13	30	1	7	5.03	2.735
a14	30	1	7	4.60	2.660
a15	30	1	7	4.57	2.596
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
b1	30	1	7	6.43	1.478
b2	30	1	7	4.03	2.697
b3	30	1	7	5.20	2.219
b4	30	1	7	5.90	2.187
b5	30	1	7	5.40	2.094
b8	30	1	7	4.57	2.542
b9	30	1	7	4.60	2.990
b10	30	1	7	4.30	2.575
b11	30	1	7	3.70	2.628
b12	30	1	7	5.00	2.449
b13	30	1	9	4.83	2.506
b14	30	1	7	4.87	2.432
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
c2	30	2	7	6.10	1.539

c3	30	1	7	6.10	1.447
c4	30	1	7	5.13	2.417
c5	30	1	7	4.93	2.532
c6	30	1	7	6.00	1.661
c8	30	2	7	6.20	1.215
c9	30	1	7	4.67	2.368
c11	30	1	7	4.63	2.297
c12	30	1	7	4.77	2.648
c13	30	1	7	5.37	1.608
c14	30	1	7	5.33	2.440
c15	30	1	7	4.30	2.493
c16	30	1	7	5.20	1.808
Valid N (listwise)	30				

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المحور الثاني: المؤشرات الاقتصادية	30	4.7822	1.81909	.33212

One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المحور الثاني: المؤشرات الاقتصادية	2.355	29	.025	.78222	.1030	

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المحور الثاني: المؤشرات البيئية	30	4.9028	1.76710	.32263

One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المحور الثاني: المؤشرات البيئية	2.798	29	.009	.90278	.2429	1.1457

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المحور الثالث: المؤشرات الاجتماعية	30	5.2872	1.27841	.23340

One-Sample Test

	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المحور الثالث: المؤشرات الاجتماعية	5.515	29	.000	1.28718	.8098	1.78628

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة واقع قياس وتقييم الأداء المستدام وفق لمبادرة التقارير العالمية GRI إصدار 2013 لقياس مدى قدرة المؤسسات مهما كان نوعها وحجم نشاطها على تحقيق الاستدامة من خلال قياس الأنشطة ذات المنظمون التنموي المستدام (اقتصادية، بيئية، اجتماعية)، حيث تمت الدراسة الميدانية في "مستشفى طب العيون" بالجلفة، استخدمنا فيها الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 30 موظفا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS نسخة 25، وفي الأخير أظهرت نتائج الدراسة أن "مستشفى طب العيون" بالجلفة يقوم بتجسيد وتطبيق أبعاد التنمية المستدامة مما سهل من عملية قياس وتقييم الأداء المستدام وفقا لمبادرة التقارير العالمية بها مما يعني قدرة المؤسسة محل الدراسة من قيامها بإعداد تقرير عن التنمية المستدامة وفقا لهذه المبادرة كما هو معمول بها عالمي.

الكلمات المفتاحية: الأداء، الأداء المستدام، التنمية المستدامة، مبادرة تقارير العالمية.

Abstract

This study aimed at identifying the reality of measuring and evaluating sustainable performance according to the Global Reporting Initiative (GRI) 2013 to measure the extent to which organizations of any kind and scope can achieve sustainability by measuring activities of sustainable development organizers (economic, environmental, social). The study was carried out on a random sample of 30 employees. The data was analyzed using SPSS. Finally, the results of the study showed that the "Ophthalmology Hospital" in Djelfa embodies and implements the dimensions of sustainable development, which facilitated the process of measuring and evaluating sustainable performance according to the Global Reporting Initiative. Which means that the institution under study can prepare a report on sustainable development in accordance with this initiative, as is the practice of the world.

Keywords: Performance, Sustainable Performance, Sustainable Development, Global Reporting Initiative.