مساهمة نظام الإدارة البيئية في تحقيق الأداء المتميز من خلال أصحاب المصلحة الداخليين

دراسة تطبيقية في محطة تصفية المياه المستعملة تيمقاد –باتنة

The contribution of the environmental management system to achieve outstanding performance through internal stakeholders

An applied study in the waste water treatment plant Timgad - Batna

يخلف جمال الدين[*1]، بركاتي حسين[2]

[1] جامعة المسيلة (مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر)، الجزائر، djameleddine.ikhlef@univ-msila.dz

[2] جامعة المسيلة، الجزائر، hocine.barkati@univ-msila.dz

تاريخ الاستلام: 2021/07/10 تاريخ القبول: 2021/11/03 تاريخ النشر: ../../2021

ملخص:

جاءت هذه الدراسة بهدف توضيح مدى العلاقة الإيجابية بين نظام الإدارة البيئية وأصحاب المصلحة الداخليين والذين يمثلون جانب مهم من جوانب الأداء المتميز، حيث أن العديد من المؤسسات تجهل فوائد هذا النظام فيما يخص ذلك الجانب، ومن أهم ما تم التوصل إليه هو أن هذا النظام يساهم في تحقيق رضا كل من المدراء والملاك، نظراً لعدة أسباب من بينها زيادة الإيرادات والتخفيض من التكاليف مما يعني زيادة في أرباح المؤسسة، وكذلك تحقيق رضا العاملين حيث يساهم النظام في حمايتهم من الأمراض التي يسببها التلوث بالإضافة إلى نيل رضاهم نتيجة تعزيز الصحة والسلامة داخل المؤسسة وخارجها.

كلمات مفتاحية: نظام الإدارة البيئية، مواصفة الإيزو 14001، أصحاب المصلحة الداخليين، زيادة الإيرادات، التخفيض من التكاليف.

تصنيفات JEL : Q01، Q4، Q5

Abstract:

This study came with the aim of clarifying the extent of the positive relationship between the environmental management system and internal stakeholders, who represent an important aspect of the outstanding performance. Indeed, many institutions are ignorant of the benefits of this system concerning that aspect. Among the most important findings is that this system contributes to achieving the satisfaction of both managers and owners, due to several reasons, including increasing revenues and reducing costs, which means an increase in the institution's profits. Moreover, it helps to achieve employee satisfaction as the system contributes to protecting them from diseases caused by pollution as well as promoting health and safety inside and outside the institution.

Keywords: Environmental management system, ISO 14001, internal stakeholders, increasing revenues, reducing costs.

Jel Classification Codes: Q01, Q4,Q5

* المؤلف المرسل: (يخلف جمال الدين)

1. مقدمة:

إن الفرق بين الإدارة البيئية ونظام الإدارة البيئية يكمن في أن المصطلح الأول نعني به إدارة المؤسسة مع مراعاة عنصر البيئة قدر الإمكان أي التحكم في موارد المؤسسة بطريقة تسمح بتحسين الأداء البيئي للمؤسسة ولو كان هذا التحسين بسيطا، في حين أن نظام الإدارة البيئية هو مجموعة من الإجراءات التي توضع في المؤسسة بهدف حماية البيئة حسب مواصفة معينة، قد تكون المواصفة الدولية الايزو أو مواصفة الاتحاد الأوروبي أو المواصفة البريطانية أو... إلخ، وعليه فإن تطبيق الإدارة البيئية لا يكون حسب تلك المواصفات، بل هو عمل اجتهادي لمدراء المؤسسات، مما جعل المنظمات التي أصدرت تلك المواصفات تتدخل بتلك الاصدارات حتى تضمن التحسين الجيد للأداء البيئي، أما عن المواصفة الأكثر انتشارا عبر مختلف دول العالم فهي مواصفة الايزو 14001، ومما سهل من انتشار هذه المواصفة هو أن الكثير من المنظمات كانت تطبق نظام إدارة الجودة حسب مواصفة الايزو 9001 و بالتالي سهل عليها تطبيق مواصفة البيئة، حيث أن النظامين متشابهين في عدة إجراءات أو حتى مكونات مثل عنصر التدريب، كيفية الحصول على شهادة النظام ... إلخ.

إن الأمر الذي نريد الوصول إليه من خلال هذا البحث هو مدى العلاقة الايجابية بين نظام الإدارة البيئية وجانب من الأداء المتميز المتمثل في أصحاب المصلحة الداخليين، وهذا ما تجهله العديد من المنظمات، لذا جاءت هذه الدراسة لتوضيح مدى هذه العلاقة، والتي يمكن صياغة إشكاليتها في التساؤل التالي:

كيف يساهم نظام الإدارة البيئية في تحقيق الأداء المتميز من خلال أصحاب المصلحة الداخليين؟

1.1 فرضيات البحث:

انطلاقا من الإشكالية المطروحة يمكن طرح الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يساهم نظام الإدارة البيئية في تحقيق الأداء المتميز من خلال تحقيق رضا المدراء.

الفرضية الثانية: يساهم نظام الإدارة البيئية في تحقيق الأداء المتميز من خلال تحقيق رضا العاملين.

الفرضية الثالثة: يساهم نظام الإدارة البيئية في تحقيق الأداء المتميز من خلال تحقيق رضا الملاك.

2.1 أهداف البحث:

أ- إثراء المكتبة الجزائرية بمعلومات مفيدة.

ب- معرفة مدى مساهمة نظام الإدارة البيئية في تحقيق الأداء المتميز.

ج- التعرف على واقع نظام الإدارة البيئية في المؤسسة محل الدراسة.

د- معرفة المزايا التي تم الوصول إليها في المؤسسة محل الدراسة جراء تطبيق نظام الإدارة البيئية.

3.1 منهجية البحث:

سنحاول الإعتماد على المنهج الوصفي والذي يعتبر أحد أهم مناهج البحث العلمي وأكثرها استخداما، فهو أسلوب يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة من خلال جمع البيانات ومعالجتها، وذلك بالاعتماد على مختلف المصادر والمراجع (الكتب، الأطروحات، بحوث الملتقيات والمجلات العلمية، مواقع الأنترنت) للوصول في النهاية إلى وصف مفصل عن متغيرات الدراسة (المتغير المستقل والمتغير التابع) وكذا مدى العلاقة بينهما، كما سنحاول الإعتماد على منهج دراسة الحالة والذي يستخدم أدوات جمع البيانات الميدانية والتي من بينها: المقابلة والملاحظة.

4.1 خطة البحث:

لقد حددت محاور هذا البحث بأربعة محاور كما يلي:

- مدخل إلى أصحاب المصلحة؛
- مساهمة نظام الإدارة البيئية في تحقيق رضا المدراء؛
- مساهمة نظام الإدارة البيئية في تحقيق رضا العاملين والملاك؛
- دراسة تطبيقية في محطة تصفية المياه المستعملة تيمقاد –باتنة.

2. مدخل إلى أصحاب المصلحة

سنحاول التطرق إلى بعض المفاهيم المتعلقة بموضوع أصحاب المصلحة بدء بالمفهوم ثم الأهمية بالإضافة إلى تصنيف أصحاب المصلحة.

1.2 مفهوم وأهمية أصحاب المصلحة

1.1.2. مفهوم أصحاب المصلحة

إن المقصود بأصحاب المصلحة هم كل الأشخاص والجهات التي تربطها بالمنظمة مصلحة سواء كان بشكل مباشر أو غير مباشر، وعلى الرغم من أن معظم الباحثين يعتبرون أن أول

باحث اهتم بأصحاب المصالح هو فريمان وكان ذلك سنة 1984 إلا أن هناك من يرى أن أول محاولة للخوض في مجال علاقة منظمات الأعمال بأصحاب المصالح تعود إلى الباحث بينروز وكان ذلك سنة 1959 إذ يعتبر أحد الأوائل في الخوض في نظرية أصحاب المصالح، وقد عرّف فريمان أصحاب المصالح بأنهم كل شخص أو مجموعة تتوفر فيهم القدرة على التأثير في المنظمة في تحقيق أهدافها، وكذلك الذين تؤثر فيهم المنظمة في نفس المجال، ومن هؤلاء الشركاء الزبائن والموردون والعمال والمساهمون وكذلك الدولة والجماعات المحلية والمواطنون. (فلاق، 2019، صفحة 306)

في حين هناك من يرى أن مفهوم أصحاب المصلحة أو ما يسمى بالمستفيدين من وجود منظمة الأعمال قد تطور عبر الزمن متأثراً بتطور الحياة بشكل عام، ففي البداية كان الاعتقاد السائد أن المالكين سواء كانوا أفراداً من القطاع الخاص أو جهة حكومية هم المستفيدون المباشرون والوحيدون من وجود المنظمات التي أنشؤوها وزودوها برؤوس الأموال اللازمة لعملها واستمرارها، لكن بعد ذلك عندما انتشرت الشركات المساهمة فإن حملة الأسهم والمالكين أصبحوا عبارة عن الجهة ذات الثقل الكبير والتي يفترض أن تتبنى الإدارة أهدافهم المتمثلة بزيادة الأرباح وتعظيم قيمة الأسهم وتحسين صورة الشركة. (الخفاجي، 2019، صفحة 292)

2.1.2. أهمية موضوع أصحاب المصلحة

لقد حظي موضوع أصحاب المصلحة بأهمية كبيرة لدى الأكاديميين والممارسين، لكونه يمثل أحد أهم محاور الارتكاز للعمل الاداري من خلال العلاقات والمنافع المتبادلة فيما بينهم من جهة، وبينهم وبين منظمة الأعمال من جهة أخرى، (فلاق، 2019، الصفحات 307-308) ويمكن ذكر أهمية دراسة موضوع أصحاب المصلحة في النقاط التالية: (فلاق، 2019، صفحة 308)

أ- إن خلق علاقات مميزة لأصحاب المصالح يُعد مورداً مهما يمكنه أن ينافس الموارد المالية.

ب- الاستجابة المرنة للتغيرات السريعة الناشئة في الاقتصاد العالمي الجديد.

ج- تساهم علاقات أصحاب المصالح في خلق الميزة التنافسية، فمنظمات الأعمال أدركت أن سعيها على تطوير علاقات مع الموظفين والزبائن والمجهزين والمقيمين بجوارها، يعد أمرا في غاية الأهمية لتحقيق الإبداع.

د- إن العلاقات الجوهرية هي مصدر السمعة الجيدة كما تعزز من قيمة العلامة التجارية للمنظمة، وبالتالي إيجاد أسواق جديدة وفرص مربحة لها.

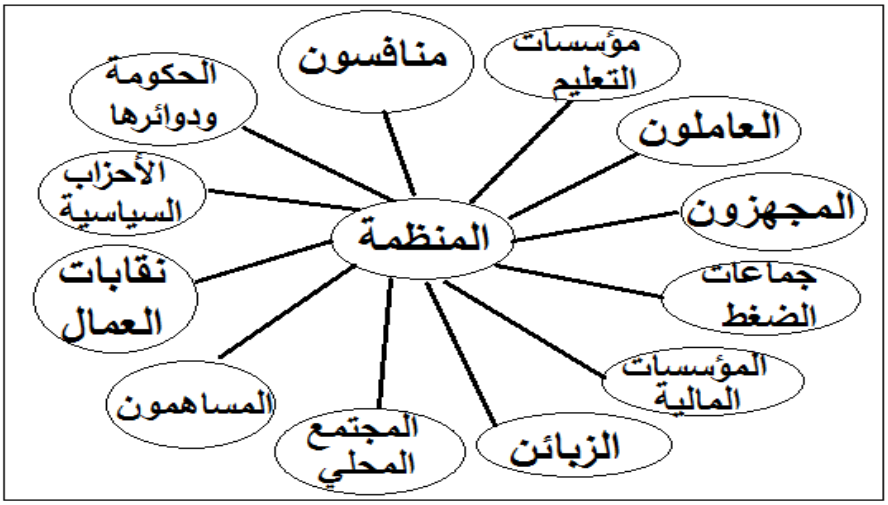
هـ- معرفة كيفية الاستجابة لمطالب فئات أصحاب المصلحة، فهذه المطالب غالبا ما تكون

متناقضة مع بعضها البعض، لذا على المؤسسة أن تسعى دائما إلى تلبية الحد المعقول منها، فعلى سبيل المثال فإن أي استجابة من قبل المؤسسة للمطالب الخاصة بحماية البيئة سيؤدي إلى حرمان المساهمين بعضا من أرباحهم التي سيتم انفاقها في مجال مكافحة التلوث، كما أن مطالب الموظفين في المؤسسة بزيادة رواتبهم والانفاق على سياسات التحفيز والمكافآت سيؤدي بالضرورة إلى الإنتقاص من أرباح المساهمين. (القطامين، 2009، صفحة 68)

2.2. تصنيف أصحاب المصلحة

هناك من يرى أن أصحاب المصلحة فئتين هما الأساسيين والثانويين فالأساسيين هم الذين يستثمرون أموالهم في المنظمة أو هم ضروريين من أجل ضمان السير العادي للمنظمة، ويدخل ضمن هذه الفئة كل من أصحاب رؤوس الأموال والمستثمرين والعمال والموردون والزبائن، أما الفئة الثانية فتضم كل الأفراد أو المجموعات التي تؤثر أو تتأثر بالنشاط الذي تمارسه المنظمة ولكنهم ليسوا ضروريين لضمان بقاء وديمومة المنظمة، وهناك من يصنف أصحاب المصالح إلى فئتين: أصحاب المصالح المباشرين وأصحاب المصالح غير المباشرين، فالفئة الأولى هم الذين تربطهم علاقة تعاقدية ورسمية بالمنظمة وهم المساهمون والعمال والموردين والزبائن، في حين أن أصحاب المصالح غير المباشرين هم وسائل الإعلام والمستهلكين وجماعات الضغط والحكومات والمنافسين وكافة الجمهور والمجتمع بصفة عامة. (فلاق، 2019، صفحة 307) والشكل التالي يبين أهم أصحاب المصلحة لمنظمة الأعمال:

الشكل رقم 01: "أهم أصحاب المصلحة لمنظمة الأعمال"



المصدر: محمد فلاق، 2019، ص 57.

3. مساهمة نظام الإدارة البيئية في تحقيق رضا المدراء

تضع العديد من الشركات نسب معينة من الأرباح مخصصة لمدراء مجلس إدارة الشركة، لذا فإنا زيادة أرباح الشركة بفعل تطبيق نظام الإدارة البيئية ستؤدي إلى زيادة في أرباح هؤلاء المدراء، وسيتم تقسيم مساهمة نظام الإدارة البيئية في تحقيق رضا المدراء إلى قسمين، الأول يتمثل في التخلص أو التخفيض من الرسوم البيئية، في حين يتمثل القسم الثاني في العناصر الأخرى المتبقية.

1.3. التخلص أو التخفيض من الرسوم البيئية

استطاعت العديد من الشركات التي طبقت نظام الإدارة البيئية التخلص أو التخفيض من الرسوم البيئية، فهذه الرسوم في تزايد مستمر عبر مختلف دول العالم خاصة الدول المتقدمة التي تطبق "**مبدأ الملوث يدفع**"، وفي الجزائر توجد عشرة أنواع من هذه الرسوم والتي نتطرق إليها كما يلي: (المتجددة)

1- الرسم على النشاطات الملوثة أو الخطرة على البيئة:

أ- الوعاء الضريبي: معدل الأساس السنوي الثابت:

– 180.000 دينار جزائري، للمنشآت المصنفة التي يخضع فيها نشاط واحد على الأقل لترخيص من الوزير المكلف بالبيئة.

– 135.000 دينار جزائري، للمنشآت المصنفة التي يخضع فيها نشاط واحد على الأقل لترخيص من الوالي المختص إقليميا.

– 30.000 دينار جزائري، للمنشآت المصنفة التي يخضع فيها نشاط واحد على الأقل لترخيص من رئيس المجلس الشعبي البلدي المختص إقليميا.

– 13.500 دينار جزائري، للمنشآت المصنفة التي فيها نشاط واحد على الأقل خاضع للتصريح.

أما بالنسبة للمنشآت التي لا تزيد عن موظفين، يتم تحديد مبلغ الرسوم الأساسية على النحو التالي:

– 34.000 دينار جزائري، للمنشآت المصنفة التي يخضع فيها نشاط واحد على الأقل لترخيص من الوزير المكلف بالبيئة.

– 25.000 دينار جزائري، للمنشآت المصنفة التي يخضع فيها نشاط واحد على الأقل لترخيص من الوالي المختص إقليميا.

– 4.500 دينار جزائري، للمنشآت المصنفة التي يخضع فيها نشاط واحد على الأقل لترخيص من رئيس المجلس الشعبي البلدي المختص إقليميا.

– 3.000 دينار جزائري، للمنشآت المصنفة التي فيها نشاط واحد على الأقل خاضع للتصريح.

ويتم فهرسة معامل الضرب بين 1 و 10 لكل من هذه الأنشطة.

ب- التوزيع: تقسم بين: 33 ٪ إلى ميزانية الدولة؛ 67 ٪ للصندوق الوطني للبيئة والساحل.

2- الرسم التكميلي على التلوث الجوي ذي المصدر الصناعي:

أ- الوعاء الضريبي: معدل الأساس السنوي الثابت:

– 13.500 دينار جزائري إلى 180.000 دينار جزائري، للمنشآت المصنّفة التي تزيد عن موظفين.

– 3.000 دينار جزائري إلى 34.000 دينار جزائري، للمنشآت المصنّفة التي تساوي أو تقل عن موظفين.

ويتم فهرسة معامل الضرب بين 1 و 5.

ب- التوزيع: تقسم بين: 50 ٪ إلى الصندوق الوطني للبيئة والساحل؛ 33 ٪ لميزانية الدولة؛ 17 ٪ إلى البلديات.

3- الرسم التكميلي على المياه المستعملة ذات المصدر الصناعي:

أ- الوعاء الضريبي: معدل الأساس السنوي الثابت:

– 13.500 دينار جزائري إلى 180.000 دينار جزائري، للمنشآت المصنّفة التي تزيد عن موظفين.

– 3.000 دينار جزائري إلى 34.000 دينار جزائري، للمنشآت المصنّفة التي تساوي أو تقل عن موظفين.

ويتم فهرسة معامل الضرب بين 1 و 5.

ب- التوزيع: تقسم بين: 34 ٪ للصندوق الوطني للبيئة والساحل؛ 16 ٪ للصندوق الوطني للماء؛ 34 ٪ إلى البلديات؛ 16 ٪ إلى ميزانية الدولة.

4- الرسم على الحث للتخلص من مخزون النفايات الصناعية الخاصة و/أو الخاصة الخطرة:

أ- الوعاء الضريبي: رسم قدره 16.500 دينار جزائري/طن من النفايات الصناعية الخاصة و/أو الخاصة الخطرة المخزّنة.

ب- التوزيع: تقسم بين: 48 ٪ للصندوق الوطني للبيئة والساحل؛ 36 ٪ إلى ميزانية الدولة؛ 16 ٪ إلى البلديات.

5- الرسم على النشاطات العلاجية:

أ- الوعاء الضريبي: رسم قدره 30.000 دينار جزائري /طن.

ب- التوزيع: تقسم بين: 60 ٪ للصندوق الوطني للبيئة والساحل؛ 20 ٪ إلى ميزانية الدولة؛ 20 ٪ إلى البلديات.

6- الرسم على الوقود: المادة 38 من القانون رقم 01-21 مؤرخ في 22 ديسمبر 2001 الذي يتضمن قانون المالية لسنة 2002. وكذا المادة 55 من القانون رقم 06 -24 مؤرخ في 26 ديسمبر 2006 الذي يتضمن قانون المالية لسنة 2007 يعدل المادة 38 من القانون رقم 01-21 المؤرخ في 22 ديسمبر 2001.

7- الرسم على النفايات المنزلية: المادة 11 من قانون المالية رقم 01-21 مؤرخ في 22 ديسمبر 2001 الذي يتضمن قانون المالية لسنة 2002.

8- الرسم على الزيوت و الشحوم الزيتية: مرسوم تنفيذي رقم 07-118 مؤرخ في 21 ابريل 2007 يحدد كيفيات اقتطاع و إعادة دفع الرسم على الزيوت و الشحوم و تحضيرات الشحوم المستوردة أو المصنعة محليا.

9- الرسم على الأطر المطاطية: مرسوم تنفيذي رقم 07–117 مؤرخ في21 ابريل 2007 يحدد كيفيات اقتطاع و إعادة دفع الرسم على الأطر المطاطية الجديدة المستوردة و/أو المصنعة محليا.

10- الرسم على نفايات التغليف: مرسوم تنفيذي رقم 09-87 مؤرخ في17 فبراير 2009 يحدد الرسم على الأكياس البلاستيكية المستوردة و/أو المصنوعة محليا.

3. 2. العناصر الأخرى

يساهم نظام الإدارة البيئية في تحقيق رضا المدراء من خلال النقاط التالية:

1- تستخدم شهادة نظام الإدارة البيئية كميزة تنافسية في عملية المناقصة مما يؤدي إلى زيادة فرصة الفوز بتلك المناقصة. (المصرية) خاصة إذا كانت المؤسسة التي أعلنت عن المناقصة من المؤسسات الودية بيئيا.

2- تحسين إجراءات الإدارة العليا في مواقف الأزمات والطوارئ البيئية. (النقار، 2015، صفحة 216) حيث يحتوي نظام الإدارة البيئية في إحدى مكوناته على مجموعة من الاجراءات التي تضبط كيفية الإستجابة للطوارئ البيئية.

3- ترشيد استخدام الموارد وتقليل هدر الطاقة. (مراد، 2012، صفحة 325)

4- تقليل نسبة الإنتاج المعيب. (مراد، 2012، صفحة 325) فالعديد من الشركات التي طبقت نظام الإدارة البيئية قد انخفضت لديها الوحدات المعيبة.

5- تحقيق وفرات مالية نتيجة للأسباب التالية: (الرحمان، 2014، صفحة 83)

أ- انخفاض في المخالفات وذلك نظرا لالتزام المؤسسة بالقوانين البيئية وتقليص إمكانية حدوث المشاكل البيئية.

ب- انخفاض في التكاليف الذي يأتي نتيجة تقليص في كمية النفايات.

ج- انخفاض في رسوم التأمين فقد أصبحت شركات التأمين ذات وعي بيئي وملمة بالمخاطر المترتبة عن سوء الإدارة البيئية، مما يدفع بهذه الشركات إلى زيادة أقساط التأمين للمؤسسات التي لا تراعي أهمية للمخاطر البيئية.

6- زيادة كفاءة العاملين بفضل البرامج التدريبية. (مراد، 2012، صفحة 326)

7- التخلص من ضغوطات جمعيات حماية المستهلك والتي تستخدم عدة أساليب في مواجهة المؤسسات نذكر منها: تحريك الجهات الحكومية، حملات الصحافة، حث المستهلكين على مقاطعة منتجات هذه الشركة أو تلك ... الخ. (نجم، 2012، صفحة 279)

8- زيادة في مداخيل المؤسسة: إن تبني نظام الإدارة البيئية يسهم في خلق أعمال جديدة فما كان يعد نفايات في السابق حول إلى مصدر جديد للدخل من خلال تحويله إلى مدخلات لشركات أخرى (إعادة تدوير النفايات). (فاطمة، 2018/2017، صفحة 168)

4. مساهمة نظام الإدارة البيئية في تحقيق رضا العاملين والملاك

سنتطرق في هذا المحور إلى مساهمة نظام الإدارة البيئية في تحقيق رضا العاملين وذلك من خلال القسم الأول، في حين سنخصص القسم الثاني للحديث عن مساهمة هذا النظام في تحقيق رضا الملاك.

1.4. مساهمة نظام الإدارة البيئية في تحقيق رضا العاملين

يساهم نظام الإدارة البيئية في تحقيق رضا العاملين من خلال العناصر الآتية:

أ- إن مفهوم التحسين المستمر في الإدارة البيئية يتطلب الإشتراك الفعلي لكافة العاملين في الشركة وإشعارهم بأن إدارة البيئة والإدارة السليمة عموما هي قضية كل واحد منهم وهي من أجلهم ولصالحهم لما فيها من تأكيد على الصحة والسلامة العامة داخل الشركة وخارجها ومثل هذا المفهوم يساهم في اكتساب رضا وثقة العاملين وزيادة عطائهم وإلتزامهم تجاه شركتهم

ويؤدي بالتالي إلى زيادة المبادرات الذاتيه التي يقومون بها من أجل رفع مستوى الأداء والتحسين المستمر. (فاطمة، 2018/2017، صفحة 93)

ب- رصد نوعية البيئة في المؤسسة على نحو أفضل مع تحقيق بيئة عمل آمنة لجميع العاملين. (خالدي، 12/11 نوفمبر 2014، صفحة 3) خاصة من ناحية التلوث الهوائي الذي يعاني منه عمال مختلف الشركات.

ج- حماية العمال من الإصابة بالأمراض المتعلقة بأضرار تلوث بيئة العمل الداخلية مما يخفض و/ أو يلغي تكاليف علاجهم من هذه الأمراض. (رفيقة، 25-27 نوفمبر 2018، صفحة 6) حيث أن التخفيض من هذه التكاليف سيلقى إستحسان لدى العمال.

4. 2. مساهمة نظام الإدارة البيئية في تحقيق رضا الملاك

في دراسة قام بها كل من **Pun** و **Chin** أجريت على مجموعة من المشاريع كبيرة ومتوسطة الحجم لشركات (متعددة الجنسيات ومحلية) متخصصة في صناعة لوحات الدوائر الكهربائية بهونك كونغ (الصين) بهدف دراسة موقفها تجاه المواصفة الدولية الإيزو 14001 أكدت هذه الدراسة أن المنافع تتجاوز كثيرا الكلف المتوقعة التي إحتسبتها تلك الشركات وعليه فقد كان الوزن النسبي المرجح لتنفيذ تلك المواصفة هو ثلاثة أضعاف الوزن الذي حصل عليه عدم التنفيذ، (العمادي، 2011، صفحة 38) أي أن تكاليف الأضرار البيئية وإزالتها أكبر بثلاثة أضعاف من تكلفة إقامة النظام وهذا ما ينبغي التعرف عليه من طرف الملاك، ويمكن ذكر مساهمة نظام الإدارة البيئية في تحقيق رضا الملاك من خلال النقاط التالية:

1- توسيع الحصة السوقية للمؤسسة وذلك من خلال إيجاد أسواق ومستهلكين جدد، فقد لوحظ وجود علاقة بين الكثير من المستهلكين والأداء البيئي مما أدى إلى ظهور مفهوم جديد وهو المستهلكين الخضر وكذلك التأثير على السمعة والشهرة البيئية للمؤسسة في الأسواق الدولية والتي تزيد من مكانتها وتطورها من بين المؤسسات العاملة في مجالها، خصوصا في عصرنا الراهن، حيث تم اعتماد الأداء البيئي كأساس في التعامل التجاري العالمي. (النقار، 2015، صفحة 215) كما يساهم نظام الإدارة البيئية في الحصول على الشارة الأوربية (**CE**) والتي تعد بمثابة جواز سفر للدخول إلى الأسواق الأوربية. (كافي، 2014، صفحة 77) ولقد أكدت العديد من الدراسات أن المستهلكين الخضر قد أصبحوا يشكلون نسبة كبيرة في أسواق الكثير من الدول، ففي خمس دراسات أجريت في بريطانيا تبين أن الزبائن الخضر يتراوحون ما بين 28% إلى 60% من مجموع الزبائن، في حين أكد معهد جالوب أن أكثر من 75% من زبائن الولايات

المتحدة الأمريكية يضمون البيئة ضمن قراراتهم الشرائية، كما أكدت إحدى الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أن 82% من الزبائن مستعدون لدفع 5% علاوة في السعر من أجل المنتجات الخضراء، وفي دراسة قام بها المكتب الأسترالي للإحصاء شملت 16 ألف مواطن تبين فيها أن 75% إهتموا بالمشكلات والمنتجات البيئية، وكل هذا يعكس الأهمية الكبيرة لشريحة الزبائن الخضر في السوق. (نجم، 2012، صفحة 281) وفي دراسة أجريت بمدينة روهيني بد لهي في الهند تم التوصل إلى النتائج التالية: 70% واعون بوجود منتجات خضراء، 30% مستعدون لدفع أكثر من أجل الحصول على منتج صديق للبيئة، 55% من المشترين يفضلون إعادة شراء منتجات خضراء، وفي دراسة أجريت في 27 بلدا أوروبيا على 27000 شخصا، بمعدل 1000 شخص في كل بلد، وجد أن 75 % من أفراد العينة مستعدون لدفع مبلغ أكبر من أجل شراء منتجات خضراء، والسويديون هم الأكثر استعدادا للدفع أكثر بمعدل 88.8 %، ووفقا لدراسة أجريت على عينة من 808 من المستهلكين البلجيكيين من طلبة وعمال واداريين يعملون في جامعة غانت وجد أن 10 % مستعدون لدفع ثمن أعلى بـ 27% من أجل المنتجات الصديقة للبيئة. (عمراوي، 2015/2016، الصفحات 32-186)

2- الاستفادة من إعفاءات ضريبية نتيجة خفض المخاطر البيئية. (مراد، 2012، صفحة 327) وعلى سبيل المثال نجد أن بريطانيا أعفت شركة تويوتا لصناعة السيارات من ضريبة الازدحام نظرا لصناعتها لمحركات بيئية. (كافي، 2014، صفحة 44)

3- انخفاض تكلفة علاج الأفراد المصابين بالأمراض الناتجة عن تلوث البيئة. (حمو، 2010، صفحة 170)

4- الاستفادة من الإعانات المالية المخصصة للمؤسسات الراغبة في الحصول على إشهاد المطابقة الايزو 14001 ففي الجزائر تقدم وزارة الصناعة مبلغ قدره 02 مليون دينار جزائري كإعانة تغطي جزء من تكاليف تطبيق نظام الإدارة البيئية و02 مليون دينار جزائري كإعانة تغطي جزء من تكاليف التدقيق الخارجي للمؤسسات الراغبة في الحصول على إشهاد المطابقة الايزو 14001. (وليد، 2015، صفحة 102)

5- إمكانية الاستفادة من إعفاءات جمركية في بعض الدول.

كما يمكن إضافة النقاط التالية: (نجم، 2012، الصفحات 311-312)

6- تقليص كمية المواد الأولية والطاقة المستخدمة في الإنتاج مما يخفض تكلفة المنتج.

7- تخفيض تكلفة التخلص من النفايات.

8- تجنب المؤسسات تحمل التكاليف التي تأتي من خلال التعرض للشكاوي جراء عدم الالتزام البيئي وهذه التكاليف قد تكون أكبر من تكلفة تبني نظام الإدارة البيئية وفقا للمواصفات الدولية البيئية الإيزو رقم 14000.

9- تقليص حوادث التلوث الصناعي والنفقات المخصصة للاستشفاء ومعالجة البيئة.

10- زيادة في الإيرادات المالية للمؤسسة نتيجة إعادة تدوير نفايات التصنيع.

11- تحسين صحة وسلامة العاملين مما يؤدي إلى رفع إنتاجيتهم إضافة إلى تقليص أيام المرض.

12- تخفيض تكاليف التأمين نتيجة خفض المخاطر التي يتم التأمين عليها.

5. دراسة تطبيقية في محطة تصفية المياه المستعملة تيمقاد –باتنة

اعتمدنا على أداة المقابلة في هذه الدراسة التطبيقية والتي تمت مع مجموعة من العاملين من بينهم مديرة المحطة، مديرة المخبر، مسؤول الصيانة. وأجرينا المقابلة مع هؤلاء الثلاثة مع بعضهم بتاريخ: 2020/11/05 بمكتب المديرة، ولقد تطرقنا سابقا في الجانب النظري إلى ثلاثة أطراف تتعلق بأصحاب المصلحة الداخليين وهم كل من المدراء، العاملين، الملاك، وبما أن المحطة تابعة للدولة لم نحضر أسئلة تتعلق بالملاك.

1.5. التعريف بمحطة تصفية المياه المستعملة تيمقاد

هي عبارة عن مؤسسة اقتصادية عمومية ذات طابع تجاري تابعة لوحدة باتنة والتي تتبع الديوان الوطني للتطهير (وزارة الموارد المائية والبيئة) تسهر على تصفية مياه الصرف الصحي لمدينة تيمقاد (باتنة)، ويعتبر الهدف من إنشاء هذه المحطة هو حماية واد سولطز من التلوث البيئي والذي يصب في سد كدية المدور.

2.5. تحليل البيانات

أولا- تحقيق رضا المدراء

السؤال رقم (01): هل بعد تطبيق محطتكم لنظام الادارة البيئية تم التخلص أو التخفيض من الرسوم البيئية؟ إذا كان الجواب بنعم كم كان ذلك المبلغ؟

لا توجد معلومات مفصلة حول الجانب المالي لدى مديرة المحطة لذا تم توجيهنا إلى مدير وحدة باتنة حتى يجيبنا على السؤال رقم (01) (المحطة هي فرع من وحدة باتنة).

وفي يوم: 2020/11/18 تم إجراء مقابلة مع مدير وحدة باتنة (المنطقة الصناعية كشيدة – باتنة) وبحضور مسؤول الوسائل العامة واتضح لنا أن المحطة لا تدفع أصلا رسوم خاصة بالبيئة.

السؤال رقم (02): هل تساهم اجراءات النظام في ضبط كيفية الاستجابة للطوارئ البيئية؟

التعليق على الإجابة: يتبين لنا من خلال الإجابة أن نظام الادارة البيئية قد جاء بعدة اجراءات تتعلق بالإستجابة للطوارئ ومن ذلك نذكر:

1-إذا تم دق جرس التنبيه يقوم العمال بتتبع أسهم قد رسمت على الأرض حتى الوصول إلى مكان التجمع.

2-يوجد في عدة أماكن من المحطة دلو به رمل ودلو آخر فارغ لحمل الرمل الملوث وذلك قصد المعالجة السريعة لإنسكاب الزيوت أو السوائل الكيميائية على الأرض.

3-وضع المزيد من عجلات النجدة في الأحواض.

4-وضع لافتات الإرشاد والتحذير وكذلك لافتة مستلزمات السلامة الشخصية كما في الصورة الموالية:

الصورة رقم 01: "مستلزمات السلامة الشخصية"

المصدر: من تصوير الباحث

السؤال رقم (03): يساهم النظام المطبق في محطتكم في تحقيق رضاكم من خلال مجموعة من العناصر، لذا نطلب منكم وضع علامة (√) فيما ترون أنه محقق:

1-ترشيد استخدام الموارد [ ].

2-تقليل هدر الطاقة [ ].

3-تقليل نسبة الانتاج المعيب [ ].

4-تقليص في كمية النفايات [ ].

5-انخفاض في رسوم التأمين [ ].

6-زيادة كفاءة العاملين بفضل البرامج التدريبية [ ].

7-التخلص من ضغوطات جهات الضغط (جمعيات البيئة، الصحافة) [ ].

8-مداخيل جديدة (مثل بيع النفايات بعد فرزها) [ ].

9-الحصول على إعانة مالية (من وزارة الصناعة مثلاً) [ ].

التعليق على الإجابة: يتضح لنا من خلال الإجابة أن نظام الادارة البيئية قد ساهم في تحقيق رضا إطارات المحطة من خلال:

1-ترشيد استخدام الموارد، خاصة المواد المكتبية فقد تم الإعتماد أكثر على التسجيل الإلكتروني للمعلومات بدل الإعتماد على الأوراق؛ الماء المستخرج من المكيفات (يعتبر ماء مقطر) يوضع في بطاريات الآلات والمركبات بدل شراء ذلك الماء.

2-تقليل هدر الطاقة، ويتعلق الأمر بالطاقة الكهربائية فقط حيث لايوجد الغاز بالمحطة، ومثال على ذلك إطفاء المصابيح عند نهاية الدوام.

3-تقليص في كمية النفايات، ومن ذلك الأوراق، في حين أن العجلات تم استخدامها في تجميل المساحات الخضراء، وهذا التجميل أصبح يقلد على مستوى محطات التصفية لبعض الولايات.

4-زيادة كفاءة العاملين بفضل البرامج التدريبية.

5-إعجاب جهات الضغط بالمستوى الذي وصلت إليه المحطة في مجال حماية البيئة.

5. 3. تحقيق رضا العاملين

السؤال رقم (04): هل أدى تبني نظام الادارة البيئية إلى توفير بيئة عمل أفضل للعمال؟ إذا كان الجواب بنعم ما هي التحسينات التي أتى بها النظام في هذا المجال؟

التعليق على الإجابة: يتضح لنا من خلال الإجابة أن تبني النظام أدى إلى توفير بيئة عمل أفضل للعمال ومن ذلك: منع رمي النفايات على أرضية المحطة مثل بقايا السجائر، أكواب القهوة، ... ؛ الاعتناء أكثر بالمساحات الخضراء.

6. الخاتمة:

يمكن القول في نهاية هذا البحث أن نظام الإدارة البيئية هو مجموعة من الإجراءات التي توضع في المؤسسة بهدف حماية البيئة حسب مواصفة معينة، ويساهم تبني هذا النظام في تحقيق الأداء المتميز من خلال التأثير الإيجابي على أصحاب المصلحة الداخليين، ومن بين ما تم التوصل إليه من نتائج نذكر ما يلي:

أولاً-تحقيق رضا المدراء

1-تضع العديد من الشركات نسب معينة من الأرباح مخصصة لمدراء مجلس إدارة الشركة، لذا فإن زيادة أرباح الشركة بفعل تطبيق نظام الإدارة البيئية ستؤدي إلى زيادة في أرباح هؤلاء المدراء.

2- إن العديد من الشركات التي طبقت نظام الإدارة البيئية تم فيها التخلص أو التخفيض من الرسوم البيئية، فهذه الرسوم في تزايد مستمر عبر مختلف دول العالم خاصة الدول المتقدمة.

3- تستخدم شهادة نظام الإدارة البيئية كميزة تنافسية في عملية المناقصة مما يؤدي إلى زيادة فرصة الفوز بتلك المناقصة.

4 -تحسين إجراءات الإدارة العليا في مواقف الأزمات والطوارئ البيئية.

5- ترشيد استخدام الموارد وتقليل هدر الطاقة.

6- انخفاض في المخالفات وذلك نظرا لالتزام المؤسسة بالقوانين البيئية.

7- انخفاض في التكاليف الذي يأتي نتيجة تقليص في كمية النفايات.

8- التخلص من ضغوطات جمعيات حماية المستهلك.

9- زيادة في مداخيل المؤسسة، فمثلا يسهم تبني نظام الإدارة البيئية في خلق أعمال جديدة فما كان يعد نفايات في السابق حول إلى مصدر جديد للدخل من خلال تحويله إلى مدخلات لشركات أخرى.

ثانياً- تحقيق رضا العاملين

1-تعزيز الصحة والسلامة داخل المؤسسة وخارجها الأمر الذي سيلقى استحسان لدى العمال.

2- تحقيق بيئة عمل آمنة خاصة من ناحية التلوث الهوائي الذي يعاني منه عمال مختلف الشركات.

3- حماية العمال من الإصابة بالأمراض المتعلقة بأضرار تلوث بيئة العمل الداخلية مما يخفض أو يلغي تكاليف علاجهم من هذه الأمراض.

ثالثاً- تحقيق رضا الملاك

1-إن تكاليف الأضرار البيئية وإزالتها قد تكون أكبر بثلاثة أضعاف من تكلفة إقامة النظام.

2- توسيع الحصة السوقية للمؤسسة وذلك من خلال إيجاد أسواق ومستهلكين جدد.

3- إمكانية الاستفادة من إعفاءات ضريبية نتيجة خفض المخاطر البيئية.

4- انخفاض تكلفة علاج الأفراد المصابين بالأمراض الناتجة عن تلوث البيئة.

5- إمكانية الاستفادة من الإعانات المالية من المؤسسات التي تدعم تبني النظام.

6- تجنب المؤسسات تحمل التكاليف التي تأتي من خلال التعرض للشكاوي جراء عدم الالتزام البيئي.

7- زيادة في الإيرادات المالية للمؤسسة نتيجة إعادة تدوير نفايات التصنيع.

8- تحسين صحة وسلامة العاملين مما يؤدي إلى رفع إنتاجيتهم إضافة إلى تقليص أيام المرض.

كما يمكن تقديم اقتراحات هذا البحث كما يلي:

1- نقترح على المحطة إعطاء منحة للعمال الذين أضيفت إلى مهامهم مهام جديدة تتعلق بنظام الإدارة البيئية وذلك من باب التحفيز وهذا الأمر سيعطي فعالية أكبر لهذا النظام ومن جهة أخرى هي مهام إضافية ينبغي أخذ مقابل عليها.

2- توجد عدة مؤسسات تابعة لوحدة باتنة غير مطبقة لهذا النظام فأوصي بتعميم تطبيق هذا النظام على هذه المؤسسات خاصة وحدة باتنة (المؤسسة الأم).

3- نقترح على المديرية العامة للديوان الوطني للتطهير تقديم دعم مالي للمحطة فالقائمين على المحطة قاموا بتبني النظام دون أي دعم مالي.

4- نقترح على إدارة المحطة تقديم ملف أمام صندوق تحسين تنافسية المؤسسات وصندوق محاربة التلوث للحصول على دعم مالي، حيث هناك إمكانية الحصول على هذا الدعم جراء حصول المحطة على شهادة الايزو البيئية رقم 14001.

5- إن لنظام إدارة الجودة (الايزو رقم 9001) ونظام السلامة والصحة المهنية (OHSAS 18001) عدة فوائد، لذا يرجى من المحطة تبني هذين النظامين حيث تشبه إجراءاتهما ما يوجد في نظام الإدارة البيئية وعليه سيسهل على المحطة تبنيهما.

6- استخدام تقنيات الطاقات المتجددة خاصة الطاقة الشمسية وتقديم ملف لدى صندوق الطاقات المتجددة للحصول على دعم مالي لشراء تلك التقنيات.

وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن اختبار فرضيات هذا البحث كما يلي:

1- اختبار الفرضية الأولى: "يساهم نظام الإدارة البيئية في تحقيق الأداء المتميز من خلال تحقيق رضا المدراء".

أثبتت النتائج التي تم ذكرها من قبل (العنصر أولاً في الخاتمة) أن تطبيق نظام الادارة البيئية يساهم في تحقيق رضا المدراء ، **وعليه يمكن تأكيد صحة الفرضية الأولى**.

2- اختبار الفرضية الثانية: "يساهم نظام الإدارة البيئية في تحقيق الأداء المتميز من خلال تحقيق رضا العاملين".

أثبتت النتائج التي تم ذكرها من قبل (العنصر ثانياً في الخاتمة) أن تبني نظام الادارة البيئية يساهم في تحقيق رضا العاملين، **وعليه يمكن تأكيد صحة الفرضية الثانية**.

3- اختبار الفرضية الثالثة: "يساهم نظام الإدارة البيئية في تحقيق الأداء المتميز من خلال تحقيق رضا الملاك".

أثبتت النتائج التي تم ذكرها من قبل (العنصر ثالثاً في الخاتمة) أن تطبيق نظام الادارة البيئية يساهم في تحقيق رضا الملاك، **وعليه يمكن تأكيد صحة الفرضية الثالثة**.

7. قائمـة المراجـع:

1- عبد الرحمان، توفيق، (2014)، المناهج التدريبية -الأساليب والمفاهيم الحديثة للسلامة البيئية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الجيزة، مصر.

2- العزاوي، نجم و عبد الله حكمت النقار، (2015)، استراتيجيات ومتطلبات وتطبيقات إدارة البيئة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.

3- فلاق، محمد، (2019)، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

4- القطامين، أحمد، (2009)، الإدارة الاستراتيجية مفاهيم وحالات تطبيقية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.

5- كافي، مصطفى يوسف، (2014)، فلسفة التسويق الأخضر، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

6- مراد، زايد، (2012)، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات)، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر.

7- منصور، طاهر محسن و نعمه عباس الخفاجي، (2019)، قراءات في الفكر الإداري المعاصر (تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية و الخاصة)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

8- منور، أوسرير و محمد حمو، (2010)، الاقتصاد البيئي، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر.

9- نجم، عبود نجم، (2012)، المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

10- العمادي، منير صديق سعد الله، (2011)، متطلبات الموائمة بين الجودة والبيئة في ظل سلسلة المواصفات الدولية ISO-9000 و ISO-14000: دراسة حالة في معمل اسمنت طاسموجة في السليمانية، أطروحة غير منشورة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة سانت كليمنتس العالمية، بريطانيا.

11- عمراوي، سمية، (2015/2016)، دور التسويق الأخضر في توجيه سلوك المستهلكين نحو حماية البيئة دراسة حالة مؤسسة نفطال لفرعي المحمدية والشراقة، أطروحة غير منشورة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة -، الجزائر.

12- فاطمة، طالب، (2018/2017)، نظم الإدارة البيئية 14000 iso وتدويل المؤسسات الإقتصادية، أطروحة غير منشورة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، الجزائر.

13- شتوح وليد، (2015)، الوفورات الاقتصادية المحققة من توطين نظام الادارة البيئية الايزو 14000 في مؤسسة فرتيال عنابة الجزائر، المجلة الاكاديمية العربية في الدنمارك، (العدد 16)، الدنمارك.

14- الحاج، مداح عرايبي و نعيمة خالدي، (11-12 نوفمبر 2014)، تطبيق نظم الإدارة البيئية في المؤسسات الصناعية ودورها في التقليل من التلوث الصناعي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة الإشارة إلى حالة مؤسسة الإسمنت ومشتقاته بالشلف-الجزائر، الملتقى الوطني حول فعالية الاستثمار في الطاقات المتجددة في ظل التوجه الحديث للمسؤولية البيئية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر.

15- لعلمي، فاطمة و بن عيشوبة رفيقة، (25-27 نوفمبر 2018)، الإنتاج الأنظف كتوجه أساسي لنظم الإدارة البيئية وتحقيق التنمية المستدامة: دراسة حالة ألمانيا، الملتقى الدولي الثالث عشر للبيئة، تركيا.

16- موقع وزارة البيئة والطاقات المتجددة، http://www.meer.gov.dz/a/?page_id=2753

(تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2020/04/19)

17- شركة uks المصرية (شركة خدمات تعطي شهادات دولية للشركات مثل شهادات الايزو)

http://uks-egypt.com/%D8%B4%D9%87%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%AA/?lang=ar

(تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2020/04/19)