

التوجهات الحديثة للإدارة البيئية نحو تحقيق الجودة البيئية وأداء بيئي مستدام

Recent trends in environmental management towards achieving environmental quality and sustainable environmental performance

د / سليمان مليكة¹

¹ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مصطفى اسطمبولي – معسكر (الجزائر)،

slimanmk05@gmail.com

تاريخ النشر: 31-07-2024

تاريخ القبول: 2024/05/18

تاريخ الاستلام: 2024/09/18

ملخص:

نعرض من خلال هذا البحث التوجهات الحديثة للإدارة البيئية على افتراض أن عدم القدرة على الاستجابة للقضايا البيئية يعكس آثار سلبية اقتصادية ومالية وبيئية ، وتتمثل الأهداف الرئيسية لهذا البحث في دراسة كيفية تأثير المسؤولية البيئية على العلاقات مع أصحاب المصلحة والبيئة ، حيث تؤثر إجراءات المسؤولية البيئية (ER) على العلاقات مع أصحاب المصلحة بطريقة إيجابية، مع اقتراح حلول لتحسين المسؤولية البيئية (ER) في الشركات .

من أجل تحقيق هذه الأهداف، تم جمع البيانات من خلال قواعد بيانات المنظمة العالمية للجودة ISO ، وأظهرت النتائج تباين الاهتمام بالجودة البيئية من دولة إلى أخرى حسب الثقافة والقوانين التنظيمية السائدة وحسب الإمكانيات المالية والكفاءات البشرية المتوفرة، وتؤكد استنتاجات هذا البحث على الدور الهام في مشاركة أصحاب المصلحة في عملية صنع القرار البيئي بشأن القضايا البيئية وأهمية ثقة المستهلك في الشركة وكذلك إرضاءه من أجل تحسين الأداء البيئي للشركات.

الكلمات المفتاحية: الأداء البيئي – المسؤولية البيئية – علاقات أصحاب المصلحة – الجودة – القضايا البيئية .

Abstract:

Through this research, we will present modern trends in environmental management, The postulate is that the inability to respond to ecological issues reflects the It reflects negative economic, financial and environmental impacts

The main objectives of this research are to examine how Environmental Responsibility affects relations with stakeholders and the environment, to identify the boundary conditions in which RE actions optimally affect stakeholder relationships, and to prescribe ways to improve RE in the firms.

To achieve these objectives the data was collected in ISO databases. The results showed that interest in environmental quality varied from one country to another, according to the prevailing culture and regulatory laws, and according to the financial capabilities and available human competencies. Findings emphasize the role of stakeholder participation in environmental decision-making on ecological issues to improve environmental performance in the firms. In addition, the research highlights the importance of consumer trust in the company as well as consumer satisfaction to optimize the effects of RE on stakeholder relationships.

Keywords: environmental performance- Environmental Responsibility- stakeholder relationships- quality- ecological issues

JEL code: Q5,Q56, Q57,O44

1. مقدمة:

شهدت الأبحاث الأخيرة تحول النظرة من shareholder نحو stakeholder، فنظرة shareholder التي كانت تهتم بالشركاء (المساهمين) هي نظرة تقليدية للأداء تركز على الأداء المالي الموجه إلى تحقيق نصيب أكبر من العوائد المالية للمساهمين، أما نظرة stakeholders (الأطراف المعنية أو الأطراف ذات المصلحة) ونقصد بالأطراف المعنية "كل فرد أو مجموعة من الأفراد قد تتأثر مصالحهم بدرجة تحقيق أهداف المنظمة أو تؤثر فيها" أي توسع مفهوم الأداء ليشمل مجموع الفاعلين (الزبائن، العمال، المجتمع، الموردون...) مع عدم إقصاء التوجه الحالي نحو المسؤولية الاجتماعية بمفهومها البيئي والاجتماعي من خلال توفير الحماية البيئية والعلاقة الاجتماعية والمعلومة المقدمة للمستهلك، فالمسؤولية الاجتماعية يجب أن تغطي الجانب الاجتماعي والبيئي ولا تكون منفصلة عن الإستراتيجية والعمليات التجارية، حيث عرف الأداء الشامل بأنه " تجميع للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي"، وهذا ما أدى إلى ظهور معايير حديثة للإدارة والتسيير لا تنحصر في سعي المؤسسة لتحقيق الأرباح فقط بل الامتداد إلى جوانب إنسانية تتعلق بالمجتمع والمتغيرات البيئية المحيطة بالمنظمة.

فمنذ سنوات الثمانينات ظهرت مفاهيم التمويل الأخلاقي والتجارة الأخلاقية والتنمية المستدامة ودخلت مجال النقاش السياسي ثم تم وضع عدة أساليب من أجل قياس المسؤولية البيئية والاجتماعية ووضعت قوانين لقيادة هذا المنهج الحديث الذي غير مفهوم مسؤولية المؤسسة عن المفهوم السابق الضيق وامتدت إلى أعماق الهيكل الاجتماعي والبيئي والتي تتمثل في مراعاة التلوث البيئي، وهذا ما أدى إلى ظهور مفهوم المسؤولية البيئية وهو مفهوم يستعمل في وصف النشاط النقي للمؤسسة الذي يجب أن يقوم على :

- محاولة خفض الأثر البيئي للسلع والخدمات المعروضة في السوق.
 - تطوير أنشطة الإنتاج والخدمات وجعل سلوك المؤسسة أكثر احتراماً للبيئة.
- وهذه المفاهيم يجب أن نجدها عند تحديد إستراتيجية العلامة ومواصفات المنتج ومستوى الأسعار .

2. المسؤولية البيئية للمؤسسة :

مفهوم المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة ظهر في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية خلال 1970 وهو يعتمد على أن مفهوم الكفاءة الاجتماعية والبيئية تقود إلى الكفاءة المالية، فمن خلال الاهتمام بالعوامل البيئية والاجتماعية يمكن للمنظمة أن تحقق ميزة تنافسية، وفي سنوات 1990 دمجت المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة مع مفهوم التنمية المستدامة، أي أن المؤسسة تخلت عن فكرة التقييم على أساس المعيار المالي فقط وانتقلت إلى التقييم على أساس المعيار الاجتماعي والبيئي، أي أن نشاط المؤسسة يعتمد البحث على تحقيق الأرباح وفي المقابل يجب احترام العامل الإنساني والاجتماعي والبيئي، وهذه العوامل تعتبر غالباً كرد لمشكلة التنمية المستدامة.

بشكل أكثر دقة المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة تقدم نظرة حديثة للمنظمة فهي توسيع مسؤولية المؤسسة اتجاه الأفراد والأطراف المعنية التي لها علاقة مباشرة مع نشاطها، وتعتبر سنة 1995 كاعتراف دولي بالمسؤولية البيئية الذي يتزامن ظهورها مع ظهور معايير إدارة الجودة البيئية ISO 14000، فالمنظمة التي تهتم بالتسويق الأخضر تهتم بعدة أنشطة مثل: تعديل مكونات المنتج، أساليب التعبئة والتغليف، الأنشطة التوزيعية .

لا نركز هنا على التكبير في أن المشكلة في هذا التحول تتمثل في تقديم السلع والخدمات فقط بل هو ما يحقق من نتائج مباشرة وغير مباشرة في نجاح النمو الاقتصادي وانعكاسه على جوانب متعددة في المجتمع، والقضاء على التأثيرات السلبية التي تتمثل في¹ (www.ocde.org, 2016, p. 15):

- الظلم الذي تعرض له المستهلك نتيجة الغش في السلع والتلاعب في الأسعار، وتعتمد إخفاء المعلومات الصحيحة التي تتعلق بالسلع ومكوناتها .

- التهديدات التي تصيب صحة وسلامة المستهلك .
- التلوث البيئي الذي ارتفع بسبب العمليات الصناعية والنفايات الاستهلاكية الراجع لقصر العمر الاستهلاكي للسلع.

2.1. مفهوم المسؤولية البيئية :

تعددت تعريفات المسؤولية البيئية لدى الباحثين والمفكرين ولم يتم التوصل إلى تعريف موحد ومن بين هذه التعريفات :
 فحسب² (Lavorata, 2010, p. 12) الذي عرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها " دمج تطوعي للانفعالات الاجتماعية والبيئية للمؤسسة اتجاه نشاطها التجاري وعلاقتها مع كل الأطراف المعنية الداخلية والخارجية من أجل تحقيق التزاماتها القانونية المطبقة من خلال الاستثمار في رأس المال الإنساني واحترام محيطها البيئي "
 ويتعريف آخر حسب³ (Michel, 2009, p. 12) هي " التزام متخذ القرار بإتباع أسلوب للعمل يؤمن من خلاله حماية المجتمع ككل مع تحقيق المنفعة الخاصة"، وهذا ما يتماشى مع تعريف برنامج الأمم المتحدة للتنمية المستدامة بأنها "تنمية تسمح بتلبية احتياجات ومتطلبات الأجيال في الحاضر دون الإخلال بالقدرة على تلبية احتياجات الأجيال في المستقبل" ⁴ (Alain Cheveau, 2003, p. 27) ونتج عن ظهور مفهوم التنمية المستدامة مفهوم المسؤولية البيئية.

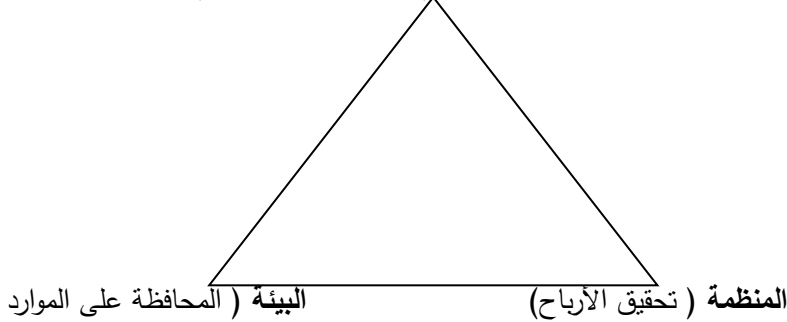
كما عرفت المنظمة العالمية للتقييس⁵ (AFNOR, 1999, p. 2) على أنها " عبارة عن تحمل المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التي تقوم بها المؤسسة على المجتمع والمحيط لتصبح نشاطاتها منسجمة مع منافع المجتمع والتنمية المستدامة، حيث تركز المسؤولية البيئية على السلوك الأخلاقي واحترام القوانين والأدوات الحكومية وتدمج مع النشاطات اليومية للمنشأة.
 حسب⁶ (MARAIS & REYNAUD, 2008, p. 4) يقول أن "الاهتمام بالجانب البيئي يجب أن يكون له بعد استراتيجي، أي إعادة النظر في إستراتيجية المنظمة، فحتى تحقق المنظمة إستراتيجية التنمية المستدامة فإنه يجب أن تضع أهداف إستراتيجية ذات بعد بيئي واجتماعي ويكون كهدف من أهداف الاستراتيجيات التنافسية .

كما عرفها KOTLER سنة 1979⁷ (Lesage, 2013, p. 13) بأنها " التوجهات الإدارية التي تركز بشكل رئيسي نحو رضا المستهلك ورفاهية المجتمع على المدى الطويل من أجل تحقيق أهداف المنظمة ومسؤولياتها "فالمستهلك يشعر أن المسؤولية الأولى للمنظمة هي احترام عملائها (الصحة، السلامة، رضا العملاء) نظرا لارتباط التسويق بمفهوم القيمة المقدمة للمستهلك التي تتجسد من خلال التوازن المثالي بين الربح والمجتمع والبيئة .

يتضح من التعريف السابق أن رفاهية المجتمع هو أساس كل التعاريف السابقة، حيث اعتبرت رفاهية المجتمع هي قمة المثالث كما يظهر في الشكل الموالي، وتكون الأرباح والبيئة القاعدة لهذا المثالث⁸ (BOUYOUD, 2010, p. 57)

الشكل رقم (01) : محاور التنمية المستدامة

المجتمع (تحقيق الرضا والرفاهية)



Source: ALAIN CHAUVEAU ET JEAN-JACQUES ROSE, L'entreprise Responsable, OP, CIT, p 45

إذن المسؤولية البيئية تتمثل في :

- 1- الهدف الذي تسعى المنظمة نحو بلوغه والتمثل في تحقيق السلامة والأمان للمستهلك والمساهمة في تحسين نوعية حياة الأفراد.
 - 2- الاهتمام بالبحث والتطوير من أجل تقديم منتجات أفضل للمستهلك وتحقيق أكبر منفعة ممكنة
 - 3- ضمان استمرار تعامل المستهلك مع المنظمة التي تهتم بتحقيق إشباع حاجاته
- إن فالمسؤولية البيئية تستوجب الموازنة بين ثلاثة معايير أساسية وهي: إشباع حاجات ورغبات المستهلك، تحقيق الأرباح، مراعاة مصلحة ورفاهية المجتمع.

تباينت الآراء حول المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة من دولة إلى أخرى ومن مؤسسة إلى أخرى حيث نشأت في نهاية سنوات الثمانينات وكالات التتقيط الاجتماعي والبيئي⁹ (Henri -pierre MADERS, 2009, p. 25) تقوم بتتقيط المؤسسة حسب منهجيتها الاجتماعية بالاستناد على الوثائق والاستجابات ونتائج المقابلة مع المسؤولين في المؤسسة ومن بين هذه الوكالات : OEKOM في ألمانيا ، AVANZI في إيطاليا ، le groupe VIGEO في فرنسا ، TRIODOS في هولندا .

وفي فرنسا تم فرض ضرورة تطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية من خلال المادة 118 في القانون الفرنسي للتنظيم الاقتصادي الجديد لسنة 2001 الذي يفرض على المؤسسات المشاركة في البورصة تحديد مجموعة المعلومات المتعلقة بالنتائج الاجتماعية والبيئية لنشاطها في تقريرها السنوي .

لكن رغم القرارات والقوانين الدولية والمحلية اختلفت النظرة حول الاهتمام بالبعد البيئي وضرورة دمجها في الإدارة وعمليات التسيير وهذا ما أدى إلى تضارب المواقف، فهناك من يعتبر الاهتمام بالعامل البيئي هو الذي يؤدي إلى تحقيق النمو الاقتصادي، لان بعض أصحاب المصالح يحرصون على التعامل مع المنظمات الاقتصادية الأكثر حماية للبيئة وهذا ما يجعل المسيرين يهتمون بالإدارة البيئية، بحيث يرى المسيرون أن الاهتمام بالمجال البيئي يعتبر إستراتيجية مربحة تحقق عوائد مالية مباشرة وغير مباشرة كتحسين الموقع التنافسي وتحسين المنتجات وتحسين العلاقات مع أصحاب المصالح وتحسين صورة وسمعة المنظمة¹⁰ (REVERDAY, 2005, p. 4) .

أما الموقف الثاني¹¹ (BERGER, 2008, p. 3) فيعتبر أن إدماج البعد البيئي في الإدارة ليس له آثار ايجابية على المنظمة، ومن أهم الباحثين الذين كانوا مع هذا الموقف هم Hutcheston et Chaston سنة 1994 و Gerstenfeld et Roberts سنة 2000 و Rutherford سنة 2000، الذين اعتبروا أن الاهتمام بالبعد البيئي يترتب عليه تحمل المنظمة تكاليف إضافية لا تحقق منافع تجارية كما انه يعيق الإدارة العليا في إعداد إستراتيجية طويلة المدى ، واعتبروا أن نقص الموارد البشرية والمالية لا يفرض على المنظمة الاهتمام بالبعد البيئي، فالدراسة الميدانية التي تمت في فرنسا سنة 2003 بينت أن 31.2 % من المؤسسات الفرنسية أبدت تشاؤماً من دمج البعد البيئي في الإدارة وعملية التسيير باعتبار انه لا يوجد ما يثبت أن الإدارة البيئية تعود بنتائج اقتصادية ايجابية على المنظمة¹² (BERGER, 2008, p. 3)

2.2. قضايا المسؤولية البيئية:

القرارات المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية التي تتخذها المؤسسة تكون من خلال معرفة ما يريده أو ما يتوقعه العملاء والمشرعين والمنافسين والمجتمع وهي عموماً تشمل القضايا التالية : البيئة الطبيعية ، حركة حماية المستهلك .

✓ البيئة الطبيعية :

من الطرق الناجحة التي تستخدمها المنظمة لتوضيح درجة تحملها للمسؤولية البيئية يكون باستخدام البرامج التي تم تصميمها لحماية البيئة الطبيعية والمحافظة عليها، من خلال توفير أدوات صناعية متطورة للتقليل من النفايات والآثار الجانبية الضارة بالبيئة، وإعادة تقييم آثار استخدام منتجاتها ومحاولة تمديد مدة استعمالها ، أي تمديد دورة حياة المنتج من أجل تخفيض نسبة النفايات وتعتظيم منفعة المستهلك .

✓ حماية المستهلك :

تتكون حركة حماية المستهلك من الجهود التي يبذلها الأفراد أو الجماعات أو المؤسسات لتوفير حماية حقوق المستهلكين، فالمستهلكين لهم حق السلامة وحق المعرفة وحق الاختيار وحق التعبير عن الرأي¹³ (نظام و حداد، 2009، صفحة 92)، وقد قام العديد من أصحاب المصالح والأفراد برفع عدة قضايا وحملات لمقاطعة بعض المؤسسات التي تخترق وتتعدى على حقوق المستهلك.

بحيث تعمل المنظمة على قياس العمليات التي تهدف أساسا إلى حماية المستهلك وتندرج ضمن المسؤولية البيئية والاجتماعية الإيجابية في حدود ما تتطلبه القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، وأهم هذه العمليات ما يتعلق بالرقابة على المواصفات القياسية لجودة المنتج واختبار أمان استخدامه ويمكن قياس مساهمة المؤسسة في توفير حماية المستهلك كالتالي¹⁴ (Born, 2004, p. 88) :

المساهمات الإيجابية : تجدر الإشارة هنا إلى أن التزام المؤسسة بالمواصفات القياسية للجودة هو وفاء بمسؤوليتها البيئية والاجتماعية الإيجابية ويمكن قياسها على أساس ما تتحمله من تكلفة لتجنب الضرر، وهي تمثل إجمالي المبالغ التي تتحملها المؤسسة لتحقيق المواصفات القياسية للجودة والسلامة والأمان، أما إذا تحملت المؤسسة مبالغ إضافية مساهمة منها لتحقيق مواصفات أفضل من المواصفات القياسية للجودة فتندرج ضمن المسؤولية البيئية والاجتماعية الاختيارية ويمكن قياسها من خلال تكلفة أجهزة ومعدات الرقابة على الجودة واختبار أمان المنتج ومصاريف تشغيلها وغير ذلك من التكاليف التي يكون الدافع من تحملها هو توفير حماية أكبر للمستهلك.

المساهمات السلبية : تنشأ هذه المساهمات نتيجة عدم تنفيذ المؤسسة للمواصفات القياسية للجودة وشروط الأمان أو تنفيذها بصورة جزئية مما يؤدي إلى عدم قدرة المنتج على إشباع احتياجات المستهلك أو تعرض المستهلك للضرر الناتج عن عدم أمان المنتج، وبما أن الإشباع يقاس بما يحققه المستهلك من منفعة فإنه يصعب قياس المساهمات السلبية في صورة نقدية. يمكن للمعلومات التالية إعطاء دلالة بيئية واجتماعية من خلال دراسة:

- عدد شكاوي العملاء من مستوى الجودة وعدم أمان الاستخدام.
- كمية البضاعة المسترجعة من العملاء بسبب عدم مطابقتها لمستويات الجودة وشروط الأمان.
- الوقت المستغرق لعملية إصلاح السلع لتتماشى ومستويات الجودة وشروط الأمان.
- عدد الحوادث إلي نشأت عن استخدام السلع.
- عدد الشكاوى عن آثار النفايات على البيئة (الهواء - الماء - التربة)

2.3. أدوات تطبيق المسؤولية البيئية

المسؤولية البيئية للمؤسسة تستند أساسا على التزام المؤسسة بدمجها في العمليات الإدارية فوسائل التسيير المعروضة في المؤسسة والدولة تسمح بدراسة شكل دمجها في الإستراتيجية والعمليات الإنتاجية، ويوجد عدة وسائل تم إحصاؤها :

- قانون القيادة: سواء من خلال القوانين التي تصدرها الدولة للحد من التلوث أو من خلال القوانين التي تضعها المؤسسة كقانون أخلاقيات الأعمال وهي متعددة في المؤسسات تأخذ غالبا شكل نصوص نجد من بينها قوانين تخص المسؤولية البيئية.

- تطبيق المسؤولية البيئية يركز أيضا على مبادئ القيادة الدولية المحددة من طرف المنظمات الدولية مثل OCDE (المنظمة للتنمية الاقتصادية)، الهيئة الحكومية الدولية لتغير المناخ IPCC التابعة للأمم المتحدة، ومنظمة الصحة العالمية WHO ، وهي عبارة عن مبادئ تأخذ شكل ملفات تعتبر كمراجع موجهة للمؤسسات .

- نشوء المعايير الدولية في مجال المسؤولية البيئية والاجتماعية مثل معيار ISO 14000 ومعيار ISO 26000 و هي في نفس الوقت وسيلة لقياس درجة الكفاءة البيئية أو الاجتماعية للمؤسسة .

3. الأداء البيئي

الاهتمام بالجانب البيئي يجب أن يكون له بعد استراتيجي، أي إعادة النظر في إستراتيجية المؤسسة فحسب¹⁵ (MARAIS & REYNAUD, 2008, p. 4) "حتى تحقق المنظمة الاقتصادية التنمية المستدامة يجب أن تضع أهداف إستراتيجية ذات بعد بيئي واجتماعي ويكون كهدف من أهدافها إستراتيجيتها التنافسية "

3.1. مفهوم الأداء البيئي

تعرف منظمة الايزو الأداء البيئي على انه¹⁶ (AFNOR, 1999, p. 2) " النتائج الكمية القابلة للقياس لنظام الإدارة البيئية ذات العلاقة بالأبعاد البيئية التي تم وضعها على أساس السياسة والأهداف البيئية للمنظمة " نجد أن تحقيق الأداء البيئي يكون باحترام التشريعات والقوانين بشرط أن يكون له مردود مالي، فتحسين طرق الإنتاج سيحقق إيجابيات من الناحية المالية والبيئية بحيث أن تطبيق الأداء البيئي يجعل المنظمة تتحكم في تكاليفها البيئية (تكاليف الشكاوي القضائية وتعويض المتضررين....)، فهو في نفس الوقت احد الطرق التي تستعمل في التسيير لتشجيع المنظمة على أن تكون أكثر تنافسية وابتكارا وأكثر مسؤولية على المستوى البيئي والمجتمع .

وعليه يتضح بان نظام الإدارة البيئية هو نظام فرعي للتنظيم العام للمؤسسة تضعه الإدارة العليا من اجل ضمان أن المنتجات التي تصممها وتنتجها وتسوقها ليس لها تأثير سلبي مباشر أو غير مباشر على البيئة أو المستهلك، بشرط أن يكون هذا التنظيم متلائما ومتوافقا مع التنظيم العام للمنظمة وظروف عملها وإمكانياتها، ويتم تطبيق الإدارة البيئية عن طريق وضع خطط وسياسات تشمل كل المراحل الإنتاجية انطلاقا من الحصول على المواد الأولية وصولا إلى المنتج النهائي لدراسة الجوانب البيئية المتعلقة بها، مع الأخذ في الاعتبار تقييم الآثار البيئية للمنظمة والتكاليف الناتجة عن استخدام الموارد وأنشطتها والتحكم في الآثار البيئية لها.

من الأسباب التي أدت إلى اهتمام المؤسسة الاقتصادية بالإدارة البيئية هو ظهور القوانين والتشريعات الصادرة حول موضوع حماية البيئة والضغط المفروض عليها من المجتمع، وكذلك بحث المؤسسة عن تحسين سمعتها في السوق بسبب زيادة الوعي بأهمية حماية البيئة بالإضافة إلى الضغوط التي تفرضها المنافسة في الأسواق الإقليمية والعالمية ومتطلبات أسواق التصدير والتجارة الالكترونية.

3.2. أهمية قياس الأداء البيئي:

يعتبر قياس الأداء الهدف الأول لإستراتيجية المنظمة فهو يوفر البيانات التي يتم جمعها وتحليلها لاستخدامها في اتخاذ القرارات، فقياس الأداء يوجه أعمال وأنشطة مختلف الوحدات التنظيمية والوظيفية من خلال التوزيع الأمثل للموارد والتعرف إلى نقاط القوة والضعف في النظام الداخلي والخارجي للمنظمة .

يعرف قياس الأداء على انه¹⁷ (Barthémy & Courrèges, 2004, p. 280) " المراقبة المستمرة لانجاز برامج المنظمة وتوثيقها ومراقبة تحقيق الأهداف الموضوعة مسبقا، وهو أداة تساعد المنظمة على فهم وإدارة وتحسين عملياتها" ، فمقاييس الأداء تساعد المنظمة على فهم واستيعاب ما يلي:

- مستوى جودة أعمالها والتحسين المستمر
- مستوى تحقيق الأهداف
- مستوى التحكم في التكاليف والسعر والوقت

كما أن مقاييس الأداء توفر للمنظمة المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الصحيحة والإجراءات التصحيحية الملائمة، كما أنها تمكن من تركيز الاهتمام على ما يجب انجازه ويحفز المنظمة على توفير الوقت والموارد والطاقة اللازمة لتحقيق الأهداف ويسمح بتحليل الفجوات الموجودة في الأداء وإجراء التعديلات التي تعيدها إلى مسارها .

فلا يمكن أن يكون هناك تحسين بدون قياس، فإذا كانت المنظمة لا تعرف موقعها من حيث واقع عملياتها فإنها لن تتمكن من معرفة مستقبلها.

يمكن التعبير عن الأداء العام للمنظمة من خلال مجموعة من المؤشرات المتعددة مثل: رضا العملاء، الجودة، المهارات... الخ، ويتم اختيار المؤشرات على أساس الخطوط الإستراتيجية وترجمتها إلى عوامل نجاح رئيسية لتطوير أدوات المراقبة من أجل تحسين كفاءة الأداء¹⁸ (ALAZARD & SEPARI, 2004, p. 129):

وهذا ما يتوافق مع مبادئ تطبيق الجودة الشاملة التي تأخذ في الاعتبار الجوانب التالية:

1- تكلفة استدامة الجودة مقارنة بالجودة وتأثيرها على المركز التنافسي للمؤسسة والعائد عن إلغاء الخسائر الناتجة عن اللجوء في المنتجات (سلع- خدمات).

2- مصادر الخطر: نقصد بها المخاطر التي يمكن أن تهدد المنظمة بانخفاض (تدني) مستوى الجودة وحيث رافق ظهور مفهوم الجودة مفهوم " إدارة مخاطر الجودة " الذي نقصد به " اخذ المنظمة بعين الاعتبار المخاطر المهددة لجودة منتوجاتها وذلك بالعمل على قياسها وتحليلها وإدارتها لتقليل درجة تأثيرها على أدائها"، فغالبا ما تربط المنظمة مصادر الخطر بالموارد لذا تعتمد المؤسسات الرائدة في مجال الجودة على مبدأ إدارة العلاقة مع الموردين¹⁹ (حنفي، 2007، صفحة 49) .

ارتبط مفهوم الأداء بالفعالية والكفاءة الاقتصادية المتعلقة بتنظيم استهلاك الموارد من أجل خفض التكاليف مع تحقيق الأهداف المحددة، أما حاليا فتوسع مفهوم الأداء ليشمل البعد البيئي والاجتماعي، أي أن المؤسسة تحقق أهدافها مع احترام مسؤولياتها، وبهذا أصبحت المنظمة تعمل على وضع معايير الأداء الشامل (الكلي) من خلال دمج المعايير الاقتصادية مع المعايير البيئية والاجتماعية من أجل تحقيق مختلف أبعاد الأداء التي تتمثل في²⁰ (ZOUHIR-DJERBI, 2013, p. 95)

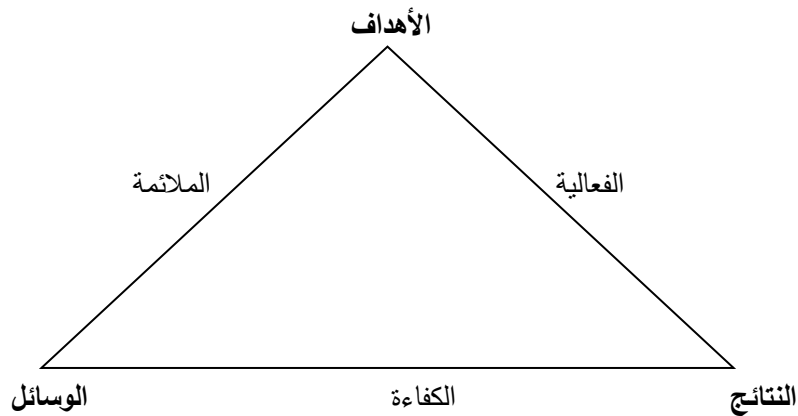
البعد البيئي - البعد الاجتماعي - البعد الاقتصادي

3.3 مفهوم الأداء حسب الثنائية (فعالية - كفاءة)، الثنائية (تكلفة - قيمة)

3.3.1 الثنائية (فعالية/ كفاءة)

الحكم على أداء المنظمة من خلال الحكم على الفعالية والكفاءة شائع ويحظى بقبول كبير لدى الباحثين، فالفعالية تقيس مدى تقارب النتائج المحققة مع الأهداف المخططة، أما الكفاءة فتقيس مدى الاستعمال الجيد للموارد المتاحة لتحقيق أفضل النتائج بالإضافة إلى الملائمة بين الموارد المستعملة والأهداف المحددة كما هو موضح في مثلث الأداء في الشكل التالي:

الشكل رقم (02) : مثلث الأداء



Source : HELENE LORING et et autre,2008, contrôle de gestion, 3^{ème} édition DUNOD, paris, P 6

من خلال الشكل السابق نستنتج أن المراقب يعمل على إيجاد العلاقة بين ثلاث عناصر للأداء وهي: الأهداف، الوسائل، والنتائج المحققة وهذا ما يجعل المراقب يعتمد على ثلاث معايير وهي: الكفاءة، الفعالية، الملائمة وهذا ما وضعه Thompson سنة 1994²¹ (KHEMAKHEM-A, 1976, p. 57)

أحد محاور الأداء هي الفعالية إلى جانب الكفاءة والملائمة إذ تعني الكفاءة *efficience* تحقيق النتائج المحددة (المخرجات) بأقل استخدام للموارد (المدخلات) ويرتكز مفهوم الكفاءة على الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة بأقل تكلفة، أما الفعالية *efficacité* فهي تتعلق بتحقيق الأهداف وتعني الاستخدام العقلاني للموارد المتاحة يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة، أما الملائمة فهي التأكد من أن الأهداف المحددة تتماشى مع الوسائل المتاحة.

أما 1983 shipper et white يرى أن قياس الفعالية يتم من منطلقين داخلي وآخر خارجي، فالفعالية ضمن البيئة الداخلية تقيم على أساس درجة تحقيق المنظمة للأهداف المتعلقة بحجم المبيعات والحصة السوقية والأرباح، أما بالنسبة للبيئة الخارجية ففعالية المنظمة تقاس على أساس قوتها التنافسية من خلال درجة قبول منتجاتها ومستوى التطور والإبداع، قد بين Thompson العلاقة بين الكفاءة والفعالية من خلال المصفوفة الموضحة في الشكل التالي²² (BERLAND & DERONGE, 2010, p. 49)

الشكل رقم(03): مصفوفة الكفاءة و الفعالية

الكفاءة	لا تتحقق الأهداف رغم الاستخدام الكفء للموارد	النجاح
	الفشل	تحقيق الأهداف بتكاليف مرتفعة وتبذير للموارد
		الفعالية

Source : NICOLACE BERLAND, FRONCOIS-XAVIER SIMON, le contrôle de gestion et mouvement, édition EYROLLES, France , 2010 , p49

3.3.2. الثنائية (تكلفة/ قيمة):

تعرضت الثنائية (فعالة/ كفاءة) إلى عدة انتقادات، خاصة في السنوات الأخيرة للتسعينيات حيث كانت مراقبة التسيير تستند على الموازنات التقديرية ومحاسبة التكاليف وتحليلها، ولكن مع التغير السريع لبيئة المؤسسة ألزمها الذهاب إلى ابعاد من ذلك من أجل الأخذ بالتوجهات الإستراتيجية الحديثة المتمثلة في تسيير الثنائية (تكلفة/قيمة) من خلال الانتباه إلى الإجراءات العملية والأنشطة المتعلقة بالمنتوج (سلعة أو خدمة) الذي يعتبر عنصر مكون للإستراتيجية، وعلى هذا تسيير التكاليف حسب الثنائية (تكلفة/قيمة) يستلزم تسيير القيمة المتوقعة للزبائن وكل الأطراف المعنية، والتي تكون ناتجة عن الجودة أو الابتكار المستمر، وهذا يستلزم فهم معايير القيمة من خلال (الزمن، الجودة، والتقدم التقني)

القيمة تبقى ذاتية يحددها الطرف الذي أنتجت من أجله، فبالنسبة للزبون تتمثل القيمة في الخصائص المادية والمعنوية التي يعترف بها، وبالنسبة للمساهم تتمثل في العوائد على رؤوس الأموال المستثمرة، أما بالنسبة للمجتمع فعادة تتمثل في مدى احترام المؤسسة للطبيعة والبيئة وصحة المستهلك ورضا المجتمع وبنفس الطريقة يتم تحديد القيمة لباقي الأطراف ذات المصلحة كالعامل والموردين .

وعليه الأداء يشمل كل من مفهوم التكلفة والقيمة حيث أن المؤسسة تقوم باستهلاك مجموعة من الموارد من أجل الاستجابة لطلبات الزبائن مما يؤدي إلى خلق تكلفة ومن خلال تلبية حاجات ورغبات الزبائن فهذا يولد قيمة لديهم ، فإذا كان استهلاك الموارد يتناسب مع القيمة المقدمة للزبائن سيكون هناك زبائن مستعدين للدفع مقابل لإشباع رغباتهم التي وفرتها لهم المؤسسة الأمر الذي يمكن المنظمة من المنافسة وتحقيق الأهداف الإستراتيجية الثلاثة المتمثلة في "المردودية والاستمرار والنمو" التي حددها BUCHET & CARON²³ (BUCHET & CARON, 2006, p. 11).

وبالتالي القيام بعملية المراقبة يكون من خلال تحويل عوامل النجاح إلى مؤشرات قياس من أجل إدارة الأداء المالي والأداء غير المالي مثل (الجودة، الوقت، الأمن والحماية) ، فتكاليف المنظمة تعالج في شكل (قيمة/ سعر) المحددة في السوق على أساس احتياجات العملاء والمنافسة لذا أصبحت المنظمة مهتمة بـ²⁴ (GIRAUD, SAULPIC, & NAULLEA, 2005, p. 65) :

- العوامل المكونة للقيمة: وهي العوامل التي لها القدرة على تلبية حاجات العملاء من حيث الجودة والوقت المحدد ويكون ذلك من خلال الاهتمام بالأنشطة التي تعطي قيمة للسلع.
- تكاليف التي لا تساهم في القيمة: أي تكاليف الإسراف في الأنشطة غير الضرورية والتي لا تحقق قيمة للمستهلك ولا تساهم في تلبية حاجاته.

وبالتالي نظام التشخيص والقيادة والسيطرة من خلال المراقبة لا يقتصر على حساب التكاليف وإنما تحديد التكاليف المنتجة للقيمة وغير المنتجة للقيمة بإتباع نموذج سلسلة القيمة التي حددها Porter ، أي تحديد الأنشطة التي لها تأثير حقيقي على كفاءة الأداء، حيث أصبحت المراقبة تساهم في إعادة تصميم المنتج أو إعادة تنظيم المنظمة عن طريق تحديد الأنشطة والعمليات وتشخيص قيمتها إذا كانت مولدة للقيمة، وعلى أساس هذا التشخيص يتم إلغاء الأنشطة غير المولدة للقيمة.

وبالتالي تغير مفهوم الأداء من الأداء المالي إلى الأداء الشامل أو الأداء المستدام الذي يتكون من :

- **الأداء المالي:** وضع نظام للمحاسبة والمالية لقياس مؤشرات النتائج ونشاط الاستغلال (فائض الاستغلال، القيمة الحالية الصافية VAN، المردودية....) و ذلك من أجل تحقيق الإيرادات المالية للأطراف المعنية.
- **الأداء الوظيفي:** يتعلق بعمليات الإنتاج (سلع أو خدمات) ويركز على تسيير التكاليف العملية أو ما يعرف بالقيمة أي إدراك الزبون للقيمة المحصل عليها من المنتج .
- **الأداء الاجتماعي:** الأداء الاجتماعي يتعلق باختيار الأنشطة على مستوى المنظمة من حيث الحماية والرفاهية التي توفرها للعمال من جهة، ومن جهة أخرى تلبية حاجات المجتمع المتمثلة في تحقيق الرفاهية والحماية لهم من خلال التقليل من الآثار الجانبية السلبية لاستهلاك السلع والخدمات.
- **الأداء البيئي:** كل منظمة لها اثر معين على البيئة وهو يختلف من منظمة إلى أخرى حسب طبيعة نشاطها، فوضع قسم خاص بالإدارة البيئية يساعد على قياس الآثار الجانبية للإنتاج والاستهلاك (السلع والخدمات) وتسيير النفايات وبالتالي تحسين الأداء البيئي.

وبهذا تحولت النظرة من shareholder نحو stakeholder ، فنظرة shareholder التي تهتم بالشركاء (المساهمين) هي نظرة تقليدية للأداء ترتكز على الأداء المالي الموجه إلى تحقيق نصيب أكبر للمساهمين، أما نظرة stakeholders (الأطراف المعنية) ونقصد بالأطراف المعنية²⁵ (MANUEL & autre, 2010, p. 18) " كل فرد أو مجموعة من الأفراد قد تتأثر مصالحهم بدرجة تحقيق أهداف المنظمة أو تؤثر فيها " أي توسع مفهوم الأداء ليشمل مجموع الفاعلين (الزبائن ، العمال ، المجتمع ، الموردون ...) مع عدم إقصاء التوجه الحالي نحو المسؤولية الاجتماعية بمفهومها البيئي والاجتماعي من خلال توفير الحماية البيئية والعلاقة الاجتماعية والمعلومة المقدمة للمستهلك، فالمسؤولية الاجتماعية يجب أن تغطي الجانب الاجتماعي والبيئي ولا تكون منفصلة عن الإستراتيجية والعمليات التجارية ، حيث عرف الأداء الشامل بأنه²⁶ (GEMAIN & TREBOCQ, 2004, p. 38) " تجميع للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي".

4. مفهوم وأهمية إدارة الأداء البيئي

4.1. مفهوم الإدارة البيئية

كل منظمة لها اثر معين على البيئة ويختلف حجم الأثر من منظمة إلى أخرى وعليه فان وضع منهج الإدارة البيئية من اجل تحسين الأداء البيئي وقياس الآثار الجانبية للإنتاج والاستهلاك وتسيير النفايات يساعد على دراسة وتقييم الآثار السلبية على البيئة ويوجد عدة تعاريف لمفهوم الإدارة البيئية منها :

عرفت الأمم المتحدة الإدارة البيئية بأنها²⁷ (المسعودي، 2010، صفحة 45) " وضع الخطط والسياسات البيئية من اجل رصد وتقييم الآثار البيئية للمنظمة في جميع المراحل الإنتاجية "

تعرف المنظمة العالمية للتقييس ISO نظام الإدارة البيئية بأنه²⁸ (العزاوي و النقار، 2007، صفحة 122) " جزء من النظام الإداري الشامل الذي يضم الهيكل التنظيمي ونشاطات التخطيط والمسؤوليات والعمليات والموارد المتعلقة بتطوير السياسة البيئية وتطبيقها والحفاظ عليها "

ويعرف أيضا بأنها²⁹ (Michel, 2009, p. 2) " تنظيم في إطار المؤسسة يلتزم من خلاله الأفراد في تحقيق أهداف المؤسسة لحماية البيئة "

من التعاريف السابقة يتضح بان نظام الإدارة البيئية هو نظام فرعي للتنظيم العام للمؤسسة تضعه الإدارة العليا من اجل ضمان أن المنتجات التي تصممها وتنتجها وتسوقها ليس لها تأثير سلبي مباشر أو غير مباشر على البيئة، بشرط أن يكون هذا التنظيم متلائما ومتوافقا مع التنظيم العام للمنظمة وظروف عملها، ويتم تطبيق الإدارة البيئية عن طريق وضع خطط وسياسات تشمل كل المراحل الإنتاجية انطلاقا من الحصول على المواد الأولية وصولا إلى المنتج النهائي، مع الأخذ في الاعتبار تقييم الآثار البيئية للمنظمة والتكاليف البيئية الناتجة عن كيفية استخدام الموارد للتحكم في الآثار البيئية الناتجة عن مراحل حياة المنتج وخلق القيمة.

الأسباب التي أدت إلى اهتمام المؤسسة الاقتصادية بالإدارة البيئية هو ظهور القوانين والتشريعات الصادرة حول موضوع حماية البيئة والضغط المفروض عليها من المجتمع، وكذلك بحث المؤسسة عن تحسين سمعتها في السوق بسبب زيادة الوعي بأهمية حماية البيئة بالإضافة إلى الضغوط التي تفرضها المنافسة في الأسواق الإقليمية والعالمية ومتطلبات وشروط تصدير بعض المنتجات من حيث الجودة البيئية من خلال مراعاة جوانب التلوث البيئي وهذا ما أدى إلى ظهور مفهوم التسويق الأخضر وهو مفهوم يستعمل في وصف النشاط النقي للتسويق الذي يجب أن يحترم³⁰ (Lavorata, 2010, p. 18) :

- محاولة خفض الأثر البيئي للسلع والخدمات المعروضة في السوق.

- تطوير أنشطة الإنتاج والخدمات وإتباع سلوك أكثر احتراما للبيئة.

هذه المفاهيم يجب أن نجدها عند تحديد إستراتيجية العلامة ومواصفات المنتج ومستوى الأسعار، وقد عرف هذا المفهوم عدة تطورات وتسميات ومفاهيم منذ نشأته كالتسويق المحمي، التسويق البيئي، التسويق الأخضر أو البيولوجي .

حيث ظهر التسويق البيئي³¹ (Lavorata, 2010, p. 16) في أواسط 1970 من اجل إحياء الضمير حول المشاكل البيئية وارتبط بمشاكل الحماية البيئية واهتم أكثر بمشاكل تلوث الهواء وخفض استعمال الموارد البترولية وهذه القوانين أخذت في الاعتبار الأنشطة الصناعية واهتمت بجزء صغير فيما يتعلق بالمؤسسة والمستهلك.

في المرحلة الثانية في سنوات 1980 بدا التسويق الأخضر يأخذ مفهوما أكثر وضوحا من خلال ربطه بالكوارث الطبيعية وأصبح ضرورة حتمية من خلال إدماج مفاهيم حديثة حول طرق العمل التي تسمح بتطوير طرق الإنتاج وطرق التوزيع كل من المنتجات والخدمات.

عرض منتجات خضراء وهو العنصر المهم في الإستراتيجية البيئية والمهمة الأولى للتسويق فقد ساهمت جمعية البيئة بممارسة الضغط على منظمات الأعمال (المؤسسات) على ضرورة تقديم منافع بيئية أفضل للمستهلكين من خلال الأنشطة المختلفة التي تؤديها هذه المنظمات واعتبار ذلك جزءا من مسؤوليتها الاجتماعية (DRUNWRIGHT 1994)، فالتلوث البيئي ينعكس على المستهلك بطرق مختلفة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، كما يمتد أيضا إلى الأضرار التي يتحملها المستهلك عن استخدام أو استهلاك المنتجات غير السليمة التي تكون في شكل سلع مقلدة أو غير مطابقة لمعايير الجودة والسلامة المطبقة، لذا فالقرارات التسويقية المسؤولة يجب أن تمتد في دراسة أثارها على المدى الطويل، وأن تكون الأهداف السابقة أساس مهم في البرامج التسويقية المعتمدة ³² (البكري، 2015، صفحة 105)، وبهذا الشكل زاد اهتمام العديد من المنظمات العالمية بموضوع المسؤولية البيئية للتسويق وضرورة إدماج هذه الفكرة في برنامج وأنشطة المؤسسة المختلفة.

4.2. نظام جودة الإدارة البيئية ISO 14000

عند مناقشة فكرة الجودة تبرز تجربتين أساسيتين، التجربة الأمريكية والتجربة اليابانية، بالنسبة للتجربة الأمريكية تمثل الخلفية التي ظهرت فيها أفكار ومعالم الجودة والإدارة الحديثة، أما اليابانية فكانت النجاح الميداني الذي عرفت به الجودة، ولفترة طويلة ارتبط مفهوم ضمان جودة السلع بالمؤسسة التي تقوم بالمراقبة على جودة منتجاتها ³³ (الطائي و قدارة، 2014، صفحة 57).

تعرف الجودة أيضا على أنها ³⁴ (السامرائي، 2007، صفحة 28) " مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج والتي تحدد قابليته على إرضاء متطلبات العميل المحددة والواضحة والضمنية"، في هذا التعريف نجد انه يركز على ضرورة تحقيق التوازن بين خصائص المنتج ومتطلبات العميل للوصول إلى الجودة المطلوبة بناء على المواصفات التي يحددها العملاء (المستهلكين).

كما تعرف بأنها ³⁵ (LOGIN & DENET, 2008, p. 185) " تمثل اشتراك والتزام الإدارة والموظف في ترشيد العمل عن طريق توفير ما يتوقعه العميل أو يفوق توقعاته".

تعرف المنظمة الدولية للتقييس ISO حسب المنشور ³⁶8402 (www.iso.org, 2022) " الجودة هي مجموعة الخصائص الجوهرية للمنتج أو النظام من اجل إرضاء متطلبات الزبون المعلنة والضمنية".
أما بالنسبة لـ " JAMES RILAY " الذي عرف الجودة الشاملة بأنها ³⁷ (RILAY, 1993, p. 72) " التفوق في الأداء لإرضاء المستهلكين عن طريق تنسيق عمل المسيرين من اجل توريد المستهلكين بمنتجات ذات جودة وقيمة عالية وذلك من خلال تأدية العمل الصحيح بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى "

4.3. تعريف نظام جودة الإدارة البيئية ISO 14000

حاليا ظهر الاهتمام بالجوانب الأمنية والصحية والبيئية للمنتجات لذا ظهرت الحاجة المتزايدة لمعرفة مكونات المنتج ومصدره مما أدى إلى ظهور معايير أخرى للايزو، فالنجاح الذي حققته المواصفات الدولية في مجال الجودة (ISO9000) إضافة إلى الدعوات الموجهة إلى المنظمة العالمية للتقييس من طرف منظمة الأمم المتحدة لإصدار مواصفة خاصة بإدارة البيئية من اجل رفع الأداء البيئي للمؤسسة حيث وضعت لجنة فنية عرفت بـ (ISO/TC/207) اختصت بتطوير هذه المواصفة، وبعد عدة مؤتمرات انعقدت سنة 1993 وسنة 1994 وسنة 1995 تمت المصادقة والموافقة النهائية لسلسلة ISO 14000 سنة 1996 التي تتعلق بنظام الإدارة البيئية .

تتمثل مجموعة معايير ISO 14000 في سلسلة من الإجراءات والمعايير التي حددتها المنظمة الدولية للمواصفات القياسية فيما يتعلق بكيفية إدارة المفاهيم البيئية من أجل تحقيق الإدارة البيئية وتحسين أدائها البيئي باستمرار، ولقد صدرت هذه المعايير سنة 1996 وتشمل ستة مجالات أساسية وهي³⁸ (خضير، 2010، صفحة 175) :

مواصفة ISO 14001/1996 : تحتوي على متطلبات نظام الإدارة البيئية .

مواصفة ISO 14004/1996: تحتوي على إرشادات لتنفيذ متطلبات نظام الإدارة البيئية.

مواصفة ISO 14010/1996: تحتوي على مبادئ التدقيق البيئي.

مواصفة ISO 14011/1996: تحتوي على إرشادات لتدقيق نظام الإدارة البيئية.

مواصفة ISO 14012/1996 : تتضمن معايير ومؤهلات البيئية الداخلية والخارجية.

مواصفة ISO 14020/1996 : تتضمن مبادئ وشروط الملصقات البيئية.

تعتبر مواصفة ISO 14000 مجموعة متطلبات تهتم بتكوين نظام إدارة بيئية يمكن تطبيقه في جميع أنواع المنظمات ويتكيف مع مختلف الظروف الثقافية والاجتماعية وغيرها، وهو يهدف أساسا إلى تدعيم عملية حماية البيئة ومنع التلوث*³⁹ والحفاظ على المواد الأولية من خلال تطوير هيكل الأنشطة الداخلية للمنظمة .

سلسلة ومعايير الإدارة البيئية ISO 14000 تعتبر جزءا أساسيا في النظام الشامل لإدارة المنظمة ، وتسعى هذه السلسلة للحد من اثر المنتجات التي تؤثر على المجتمع والبيئة بشكل خاص، وقد زاد اهتمام دول العالم بهذا الاتجاه خاصة الدول المتقدمة مع ظهور مفهوم المسؤولية البيئية للمنظمة اتجاه البيئة والمجتمع من خلال التأكيد على ضرورة الحفاظ على البيئة بتوفير الحماية الطبيعية من التلوث ومختلف الأضرار الناتجة عن ذلك أو على الأقل تقليص معدلات التلوث من خلال تقديم أفضل السلع الصديقة للبيئة أو التي لا تشكل خطر لا على المستهلك ولا على البيئة .

بالنسبة للمعيار ISO 14001 يعرف منع التلوث البيئي على انه استخدام العمليات والموارد والمنتجات التي تقلل أو تسيطر على التلوث وهذا عن طريق إعادة التصنيع أو المعالجات بمختلف أنواعها وتعديل وتصميم العمليات والتحكم والاستخدام الأمثل للموارد والبدائل

تتكون متطلبات مواصفة نظام الإدارة البيئية ISO 14000 من العناصر الأساسية التالية:

- 1- الخطة البيئية: تشمل التأثيرات البيئية للمنظمة والجوانب المتعلقة بإعداد الميزانية التقديرية لها وطرق معالجتها وتوثيق الأهداف البيئية ومراجعتها بصورة مستمرة وتحديد البرامج البيئية.
- 2- السياسة البيئية المتبعة: لتأكيد الالتزام بالوقاية من التلوث واحترام القوانين والتشريعات المتعلقة بالبيئة.
- 3- التنفيذ والتشغيل: تتضمن عمليات التنفيذ والتشغيل من خلال توفير المهارات والكفاءات البشرية و دعم ذلك من خلال التكوين المستمر .
- 4- الفحص والإجراءات التصحيحية : من خلال مراقبة الأنشطة المتعلقة بالإدارة البيئية، وتحديد الإجراءات الوقائية والتصحيحية المتعلقة بالأداء البيئي.

5. دراسة تحليلية لإحصائيات دولية حول الجودة البيئية والأداء البيئي :

الاهتمام بالجودة البيئية ISO 14000 يعتبر مؤشر على الاهتمام بالإدارة البيئية وبالتالي ارتأينا تحليل مجموعة من الإحصائيات الصادرة عن المنظمة العالمية للجودة والتقييس من خلال التعرف على الصناعات الأكثر اهتماما بالمسؤولية البيئية وأيضا الدول الأكثر إقبالا عليها ثم محاولة معرفة موقع الدول العربية في مجال الاهتمام بالجودة والمسؤولية البيئية .

5.1. الصناعات الأكثر اهتماما بالأداء البيئي (المسؤولية البيئية) :

هناك تباين واختلاف في الصناعات وحجم المخاطر البيئية فكل صناعة لها إطار خاص بها، فنجد صناعات غير ملوثة للبيئة وصناعات أخرى ملوثة للبيئة مع اختلاف حجم التلوث، حيث تعتبر الصناعة البترولية الأكثر تلويثا للبيئة ثم صناعة البلاستيك ثم المواد الكيميائية ثم الصناعة الالكترونية، حيث حسب الإحصائيات والدراسات الأخيرة يتوقع أن تصبح الصناعة الالكترونية الأكثر تهديدا للبيئة لأنها تعتبر الصناعة الأكثر استنزاف للماء من أجل صناعة الرقاقات الالكترونية خاصة مع موجات الجفاف الأخيرة الناتجة عن تغير المناخ.

من جهة أخرى نلاحظ أيضا تباين بين الدول في مجال اعتماد نظام الجودة العالمي حيث نجد بعض الدول تفرض بموجب القوانين المحلية أو الدولية المتعلقة بعمليات الاستيراد توفر شهادة الايزو لبعض الصناعات، ودول أخرى لا تفرض شرط الجودة على السلع المستوردة ، وهذا ما يخلق تباين في مظاهر الاهتمام بالجودة والجدول التالي الخاص بإحصائيات المنظمة العالمية للجودة يوضح ذلك :

الجدول رقم (01) : ترتيب الصناعات الأكثر اهتماما بالجودة البيئية

نوع الصناعة	عدد شهادات الجودة ISO 14001	الدولة الأولى في مجال الصناعة
البناء	58751	الصين ب 40839 شهادة
صناعة محركات السيارات	38872	الصين ب 30168 شهادة
الصناعة الالكترونية	31426	الصين ب 21896 شهادة
الصناعة الحديدية	30930	الصين ب 17077 شهادة
خدمات الهندسة	24143	الصين ب 17553 شهادة
صناعة الآلات والأجهزة	20529	الصين ب 14223 شهادة
صناعة الأدوات البلاستيكية	15931	الصين ب 8860 شهادة
تكنولوجيا الإعلام الآلي	13907	الصين ب 12345 شهادة
صناعة المواد الكيميائية	12468	الصين ب 7137 شهادة

المصدر : في 15/03/2022 www.iso.fr

من خلال الجدول السابق يتضح أن قطاع البناء هو أكثر صناعة تهتم بالجودة البيئية عالميا، حيث وصل عدد الشهادات الممنوحة إلى 58751 شهادة جودة حسب الإحصائيات المنشورة في موقع المنظمة الدولية للجودة ثم يليها قطاع صناعة محركات السيارات بمعدل 38872 شهادة من أجل تقليل الانبعاث الملوثة الناتجة عن محركات السيارات حيث تعتبر حركة السيارات المصدر الثاني للتلوث بعد إنبعاثات المصانع في الهواء والماء والتراب أما الموقع الثالث فكان لصناعة الأجهزة الالكترونية ب 31426 شهادة

نجد الصين هي الدولة الأولى عالميا من حيث الاهتمام بجانب الجودة البيئية حيث نجدها تصدرت المرتبة الأولى من حيث عدد الشهادات المتحصل عليها في كل الصناعات الأكثر اهتماما بالجودة البيئية .

5.2. الدول الأكثر اهتماما بالجانب البيئي

كما ذكرنا سابقا يختلف الاهتمام بالجودة البيئية من دولة إلى أخرى حسب الثقافة والقوانين التنظيمية السائدة وحسب الإمكانيات المالية والكفاءات البشرية المتوفرة والجدول الموالي يحدد الدول الأكثر اهتماما بالجودة البيئية

الجدول رقم (02) : الترتيب الدولي للدول الأكثر اهتماما بالجودة البيئية

اسم الدولة	الترتيب	عدد شهادات الجودة البيئية
الصين	01	168129
اليابان	02	17804
ايطاليا	03	16858
اسبانيا	04	12584
بريطانيا	05	11627
ألمانيا	06	9955
الهند	07	8416
فرنسا	08	6458
رومانيا	09	5221
كوريا	10	5091
الدنمارك	11	3966
الولايات المتحدة الأمريكية	12	3768
تايلاند	13	3502
جمهورية التشيك	14	3966
استراليا	15	3006
برازيل	16	3002
كولومبيا	17	2926
تركيا	18	2954
هنغاريا	19	2797
اندونيسيا	20	2392
ماليزيا		2392

المصدر : في www.iso.fr 15/03/2022

من خلال الجدول السابق يتضح أن الصين هي الدولة الأولى عالميا من حيث الاهتمام بالجودة البيئية حيث وصلت عدد الشهادات الممنوحة لها ب 168129 شهادة وهذا حسب إحصائيات المنظمة العالمية للجودة لسنة 2021 ثم نجد في المرتبة الثانية اليابان ب بمعدل 17804 شهادة جودة بيئية حيث نلاحظ وجود فرق كبير بين المرتبة الأولى والثانية من حيث عدد الشهادات الممنوحة كان بفارق يعادل عشرة أضعاف .

كما نلاحظ في الجدول السابق أن اغلب الدول المتصدرة في قائمة مجال الاهتمام بالجودة البيئية هي دول أوربية ايطاليا ب 16858 شهادة و اسبانيا ب 12584 شهادة و بريطانيا ب 11627 شهادة و ألمانيا ب 9955 شهادة و فرنسا ب 6458 شهادة و رومانيا ب 5221 شهادة و الدنمارك ب 3966 شهادة و تركيا ب 2954 شهادة .

بينما نلاحظ تخلف الولايات المتحدة إلى المرتبة الثانية عشر بمعدل 3768 رغم أنها دولة عظمى مقارنة بالدول الأخرى

5.3. الدول العربية الأكثر اهتماما بالجودة البيئية

من خلال الجدول السابق الخاص بالدول العشرين (20) الأولى الأكثر اهتماما بالجودة البيئية لاحظنا غياب الدول العربية ، حيث وجدنا الدول الصناعية هي الأكثر اهتماما بالبيئية، ولكن رغم هذا نلاحظ بذل جهود عربية لمواكبة التطورات والتغيرات العالمية ويمكن تصنيف الدول العربية الأكثر اهتماما بالجودة البيئية كالتالي :

الجدول رقم (03) : ترتيب الدول العربية الأكثر اهتماما بالجودة البيئية

اسم الدولة	الترتيب	عدد شهادات الجودة البيئية
الإمارات العربية المتحدة	01	1890
مصر	02	799
قطر	03	520
السعودية	04	515
العراق	05	488
تونس	06	291
الكويت	07	269
عمان	08	239
المغرب	09	196
الجزائر	10	186

المصدر : في www.iso.fr 15/03/2022

الجدول السابق الذي يوضح ترتيب الدول العربية العشرة الأولى من حيث اهتمامها بالجودة البيئية يوضح أن المرتبة الأولى كانت لدولة الإمارات العربية المتحدة بمعدل 1890 شهادة جودة بيئية ثم تليها مصر ب 799 شهادة ثم قطر ب 520 شهادة أما المرتبة العاشرة فكانت للجزائر ب 186 شهادة جودة ، ولكن رغم هذا تعتبر الدولة العربية متأخرة مقارنة بدول العالم الأخرى فأول دولة عربية تحصلت على 1890 شهادة فقط، وهذا يرجع لسببين وهما ضعف الاهتمام بمجال الصناعة في الدول العربية فالدول الأكثر اهتماما بالجودة البيئية الموضحة في الجدول رقم (02) هي كلها دول صناعية أما السبب الثاني هو غياب الوعي في مجال الاهتمام بمجال الجودة والإدارة البيئية حيث يعتبرها البعض مكلفا .

ووفقا للتقرير السنوي لتلوث الهواء IQAir لسنة 2022 الصادر في مارس 2023 تصدرت ثمانية (08) دول عربية لائحة عشرين دولة الأكثر تلوث هوائي (تلوث الهواء) في العالم حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (04) الدول العربية الأكثر تلوثا في العالم

ترتيب الدولة	اسم الدولة	تركيز الجسيمات الدقيقة المعروفة باسم PM2.5 (ميكروغرام لكل متر مكعب)
02	العراق	80.1
04	البحرين	66.6
07	الكويت	55.8
09	مصر	46.5
11	الإمارات العربية	45.9
12	السودان	44.6
14	قطر	42.5
15	السعودية	41.5

المصدر : www.greenpeace.org 03/2023

تم إعداد الجدول السابق بقياس نسبة جودة الهواء بدراسة تركيز الجسيمات الدقيقة المعروفة باسم PM2.5 (ميكروغرام لكل متر مكعب) حيث تعتبر منظمة الصحة العالمية لجودة الهواء الحد الأقصى لهذه الجسيمات لا يجب أن يتعدى قيمة خمسة (05) ميكروغرام لكل متر مكعب، حيث نلاحظ من خلال الجدول السابق أن العراق احتلت المرتبة الأولى من حيث تلوث الهواء ، وأغلب التوجهات رأيت أن سبب تلوث الهواء هو الحرب الأخيرة في العراق بالإضافة إلى الإنبعاثات النووية للقنابل سواء الناتجة عن مخلفات الحرب لسنة 1992 أو حرب 2003 وهذا ما يشكل تهديد كبير على صحة المواطنين في العراق حيث وصلت نسبة التلوث إلى 80.1 ميكروغرام لكل متر مكعب بينما الحد الأقصى المسموح به هو 05 ميكروغرام لكل متر مكعب .

أما بقية الدول الأخرى فيرجع لعدة أسباب منها :

- نقص الاهتمام بالجانب البيئي
- ارتفاع نسبة استعمال المبيدات والمواد الكيميائية في الزراعة بطريقة عشوائية
- ارتفاع نسبة الحركة السياحية في بعض الدول خاصة السعودية والإمارات العربية
- ارتفاع عدد السكان حيث تضاعف خلال العشرين سنة الأخيرة مما أدى إلى ارتفاع نسبة النفايات المنزلية وزيادة استعمال وسائل المواصلات
- غياب ثقافة إعادة تدوير النفايات للتقليل منها والحد من إنبعاثاتها الملوثة للهواء بل تلجا اغلب الدول العربية إلى حرق النفايات للتخلص منها مما يزيد من الإنبعاثات الملوثة للهواء.

6. خاتمة

من خلال هذه الدراسة يتضح أن المسؤولية البيئية هي التزام المنظمة برفع أثرها الايجابي والتقليل من أثرها السلبي على المجتمع والبيئة، وبالتالي فان المسؤولية البيئية تتعامل مع الأثر الكلي لجميع قرارات المؤسسة سواء على المجتمع أو البيئة، وهناك دلائل واضحة تبين أن تجاهل متطلبات البيئية يمكن أن يدمر الأرض وهذا ما تنبه له التشريعات الدولية والتشريعات الحكومية هذا كأول خطر يهدد البشرية ككل ، ومن جهة أخرى النشاطات غير المسؤولة تنير غضب العملاء والموظفين والمنافسين وبالتالي تؤدي إلى تشويه سمعة المنظمة، وفي المقابل يمكن للمؤسسات المسؤولة بيئيا إلى تحقيق سمعة ايجابية وبالتالي تحقيق مبيعات اكبر .

فالمسؤولية البيئية تساعد بشكل غير مباشر في تمويل المؤسسة من خلال إيجاد الشهرة والشعبية بين الزبائن وموظفين ، وبالتالي المسؤولية البيئية هي مفهوم ايجابي بحد ذاته لان المنظمة التي تتبنى هذا المفهوم تتوقع تحقيق أرباح بعيدة المدى. فالمؤسسات المسؤولية بيئيا تسعى إلى الجمع بين الاهتمامات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والإنسانية في إستراتيجيتها ويمكن النظر إلى هذه الأبعاد على أنها هرم كما وضعنا سابقا ، بالنسبة للبعد الاقتصادي والقانوني فقد تم الاعتراف بهما منذ زمن طويل، ولكن الجانب الأخلاقي والإنساني والبيئي لم يحظوا باهتمام المطلوب إلا في السنوات الأخيرة من خلال النداء بحماية العناصر البيئية من الماء والهواء والأرض من التلوث سواء من حيث إنتاج منتجات غير مضرّة بالبيئة و تتميز بدورة حياة أطول من أجل تخفيض مستوى النفايات هذا من جهة ، ومن جهة أخرى الاعتماد على أساليب وطرق تساعد في التخلص من النفايات والبقايا الناتجة عن عملية الإنتاج بطريقة صحيحة من أجل خفض مستوى التلوث إما بإعادة تدويرها وتحويلها إلى سيولة مالية أو التخلص منها بطرق سليمة تكون أقل ضرر على البيئة والإنسان.

قائمة المراجع

- ¹ www.ocde.org rapport développement durable 25/09/2016, p15
- ² Laur Lavorata, 2010 , marketing durable , édition Bréal, paris, p12 .
- ³ Michel JONQUIERES , 2009, le manuel du management environnementale, audits et indicateurs environnementaux, audits et indicateurs environnementaux, colloque sur la place de la dimension européenne dans la comptabilité contrôle audit , Strasbourg , France , P 12
- ⁴ Alain Cheveau, Jean Jaques Rosé, 2003, L'entreprise responsable- Edition d'organisation – Paris , p 27
- ⁵ Norme internationale, 1999, ISO 14031, management environnemental , évaluation de la performance environnementale , AFNOR P 2
- ⁶ Magalie MARAIS - Emmanuelle REYNAUD, 2008, comparaison entre les entreprises françaises publiques et privées face aux exigences du développement durable , colloque entreprises territoires et indicateurs de développement durable , université Paul Cézanne Marseille 9-10 janvier .p 4
- ⁷ Michael Lesage, 2013 , responsabilité sociétale , revue éthique marketing , 14 décembre , P 13
- ⁸ FLORIANE BOUYOUD, 2010, Le management stratégique de la responsabilité sociale des entreprises, thèse de doctorat en management, le CNAM, Paris, , P 57
- ⁹ Henri – pierre MADERS , jean – Luc MASSELIN , 2017, contrôle interne des risques, éditions EYROLLE , paris , P 25.
- ¹⁰ Thomas REVERDAY , 2005, les normes environnementale en entreprise la trajectoire mouvementée d'une mode managériale , revue sociologies pratiques , Edition presse des sciences n°10 , France, p 4
- ¹¹ Sandrine BERGER-DOUCE, 22-23 JUIN 2008 , taille et engagement environnemental des PME , world conférence for Small business , canada , P 3
- ¹² , Sandrine BERGER-DOUCE, 22-23 JUIN 2008 , taille et engagement environnemental des PME , world conférence for Small business , canada , p 3
- ¹³ نظام موسى سويدان ، شقيق إبراهيم حداد ، 2009 ، التسويق مفاهيم معاصرة ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، ص 92
- ¹⁴ Beate Born, 2004, Le Développement Durable et Entreprises du 20 Siècle, Mémoire de DSCG Gestion des Entreprises, Paris, p 88
- ¹⁵ Magalie MARAIS - Emmanuelle REYNAUD, 9-10 janvier 2008 , comparaison entre les entreprises françaises publiques et privées face aux exigences du développement durable , colloque entreprises territoires et indicateurs de développement durable , université Paul Cézanne Marseille p 4
- ¹⁶ Norme internationale, 1999, ISO 14031, management environnemental , évaluation de la performance environnementale , AFNOR, P 2
- ¹⁷ Bernard Barthémy, Phillipe Courrèges, 2004, gestion des risques méthode optimisation globale, édition d'organisation paris, , p 280
- ¹⁸ CLAUDE ALAZARD, SABINE SEPARI, 2004, contrôle de gestion 6^{ème} édition , édition DUNOD, France , P 129
- ¹⁹ عبد الغفار حنفي ، 2007 ، إدارة موارد الإمداد المشتريات و المخازن ، الدار الجامعية ، مصر ، ص 49
- ²⁰ ZOUHIR DJERBI, ZAVIER DURAND, CAROLINE SELMER, 2013, management et contrôle de gestion , , édition EYROLLES, France , P 95
- ²¹ A. KHEMAKHEM, 1976, la dynamique du contrôle de gestion , édition DUNOD, paris, p 57
- ²² NICOLAS BERLAND, YVES DERONGE , 2010, contrôle de gestion perspectives stratégique et managériales , édition PEARSON, France , p 49

- ²³ FREDREIC BUCHET , NICOLAS CARON ,2006, les tableaux de bord de la fonction commerciale , édition DUNOD, PARIS , P 11
- ²⁴ FRANCOISE GIRAUD , OLIVIER SAULPIC, GERARD NAULLEAU et autre , 2005,, contrôle de gestion et pilotage de la performance , édition GUALINO, France , P65
- ²⁵ CARTIER MANUEL et autre ,2010, maxi fiches de stratégie ,édition DUNOD , PARIS , P 18
- ²⁶ CHRISTOPHE GEMAIN, STEPHANE TREBOCQ,2004, la performance globale de l'entreprise et son pilotage, semaine sociale , PARIS, P 38
- ²⁷ حيدر علي المسعودي ، 2010 ، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا ،، دار اليازدي للنشر ، الأردن ، ص 45
- ²⁸ نجم العزاوي ، عبد الله حكمت النفار ، 2007، إدارة البيئة (نظم و متطلبات و تطبيقات) ، دار المسيرة ، الأردن ، ص 122
- ²⁹ Michel JONQUIERES , 2009,le manuel du management environnementale- audits et indicateurs environnementaux-, colloque sur la place de la dimension européenne dans la comptabilité contrôle audit , Strasbourg , France , P 2
- ³⁰ Laur Lavorata , 2010, marketing durable , édition Bréal, paris , p18
- ³¹ Laur Lavorata ,2010, marketing durable , édition Bréal, paris , p16
- ³² تامر ياسر البكري، 2015، التسويق و المسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر ، الأردن ، ص 105
- ³³ الطائي رعد عبد الله ، فداة عيسى ، 2014، إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازدي ، الأردن ، ص 57
- ³⁴ مهدي صالح السامرائي، 2007 ، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي و الخدماتي ، دار جرير للنشر و التوزيع ، الأردن ، ص 28
- ³⁵ PIERRE LOGIN, HENRI DENET,2008, construisez votre qualité, édition DUNOD, France, P185
- ³⁶ www.iso.org 2022
- ³⁷ JAMES RILAY , 1993, just exactly what is total quality management , personal journal , P 72
- ³⁸ خضير كاضم محمود، 2010، إدارة الجودة و خدمة العملاء ،، دار المسيرة ، الاردن، ص 275
- ³⁹*عرف PORTER(1995) التلوث هو"التغيرات الفيزيائية و الكيميائية التي تصيب العناصر الطبيعية و تغير من خصائصها بشكل مضر أو غير مرغوب فيه بسبب الاستخدام غير الكفء للموارد الطبيعية .