

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم تجارية

العنوان

دور المسؤولية البيئية للمؤسسة في تحسين الصورة الذهنية
- دراسة حالة مستشفى مجدوب السعيد بالطاهير -

مذكرة مقدمة إكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

أستاذ الإشراف:

كبيش جمال

إعداد الطلبة:

بن الصمة ذهبية

قرروح دليلة

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الأستاذة: بولعسل سامية	الدرجة العلمية	جامعة جيجل	رئيسا
الأستاذ: كبيش جمال	الدرجة العلمية	جامعة جيجل	مشرفا ومقررا
الأستاذ: لواتي جمال	الدرجة العلمية	جامعة جيجل	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

بعد أن أنعم الله علينا بنعمة العقل وأهدانا القوة والصبر لإتمام هذا العمل فهو وحده جل جلال له الحمد حمدا يليق بكماله وثناء يليق بعظمته وفضله.

نتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ "كبيش جمال" الذي قام بالإشراف على عملنا وساعدنا ولم يبخل علينا بتوجيهاته فجزاه الله خير الجزاء ووفقه في حياته.

ولا ننسى أساتذة التخصص المحترمين كل باسمه الذين مدو لنا يد العون بمساعدتنا وتوجيهنا وكل أساتذة العلوم التجارية، دون أن ننسى طلبة التسويق.

والشكر موصول إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد وشجعنا ولو بكلمة طيبة.





إهداء

قال الله تعالى ((وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا إما يبلغن عندك الكبر احدهما أو كلاهما فلا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما))

من سورة الإسراء 23 آية

اهدي هذا العمل إلى أبي حفظه الله وإلى روح أمي الطاهرة رحمها الله واسكنها فسيح جنانه

إلى من ساندني ووقف معي طوال هذا العمل إلى زوجي ورفيق دربي محمد

إلى من قاسموني حب الوالدين وكانوا سندا لي إلى إخوتي (ياسين هادي شعيب يحيى عمر ووداد حنان

ابتسام أمال لبنى فاطمة)

إلى الكتاكيت الصغار (يحيى محمد أمين سراج الدين عمران انس حنان)

إلى أصدقائي ورفيقات الدرب وزميلاتي

إلى كل من نطق باسمه اللسان وذكره القلب ولم يكتبه القلم

دنبيلة





إهداء

الحمد لله وبالله نستعين والصلاة والسلام على اشرف المرسلين نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله وأصحابه والتابعين ومن بعدهم بالإخلاص إلى يوم الدين.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب والحنان، إلى بسمة الحياة وسر الوجود، إلى من كل دعائها سر نجاحي وحنانها بلمس جراحي، إلى أغلى حبيبة " أمي العزيزة " إلى من رباني صغيرة وفرح بي كبيرة إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقه ولا يمكن للأرقام أن تحصي فضله " أبي الغالي "

إلى من اعتبرهم سندي في هذه الحياة أمل لهم خطوات أوسع على طريق السعادة، إلى من يشعروني بالأمان، يا من تطلعوا لنجاحي بنظرات الأمل، إلى من هم أغلى من روحي " إخواني (إدريس، عمار، عصام) وأخواتي (جهيدة، سميرة، مريم، مليكة، عائشة) والكتاكت الصغار (وسيم، ملاك، أمير، تاج الدين، سمية، سلسبيل، إبراهيم، زينب، جابر، حنين) "

إلى رفيق دربي **عبد الغاني**

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهم أمي إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء، إلى من سعدت برفقتهم في دروب الحياة الحلوة إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير " صديقاتي " إلى كل من ساعدني بكلمة طيبة أو معاملة حسنة أو ابتسامة صادقة أو نية صافية شكرا وألف شكر.

بن الصمة ذهبية





فهرس المحتويات

صفحة	فهرس المحتويات
	شكر و تقدير
	إهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-ح	مقدمة
الفصل الأول: المقاربة النظرية للمسؤولية البيئية	
10	تمهيد
11	المبحث الأول: ماهية المسؤولية البيئية
11	المطلب الأول: نشأة وتطور المسؤولية البيئية
13	المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية البيئية
16	المطلب الثالث: دوافع تبني المسؤولية البيئية للمؤسسات
17	المبحث الثاني: أساسيات حول المؤسسة البيئية
17	المطلب الأول: مجالات المسؤولية البيئية
21	المطلب الثاني: استراتيجيات التعامل مع المسؤولية البيئية
24	المطلب الثالث: العوامل التي أدت إلى تزايد الاهتمام بالمسؤولية البيئية
26	المبحث الثالث: أبعاد المسؤولية البيئية
26	المطلب الأول: عناصر المسؤولية البيئية
27	المطلب الثاني: المقاربات النظرية للمسؤولية البيئية
28	المطلب الثالث: مفاهيم ذات علاقة بالمسؤولية البيئية
35	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: مقارنة الصورة الذهنية للمؤسسة	

37	تمهيد
38	المبحث الأول:عموميات حول الصورة الذهنية
38	المطلب الأول : مفهوم الصورة الذهنية (تعريف،أهمية،خصائص)
40	المطلب الثاني : مكونات و إبعاد الصورة الذهنية
43	المطلب الثالث: أنواع الصورة الذهنية
45	المبحث الثاني: تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة
45	المطلب الأول: شروط تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة
46	المطلب الثاني: مصادر وكيفية تكوين الصورة الذهنية
50	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية
51	المبحث الثالث: إدارة الصورة الذهنية وعلاقتها بالمسؤولية البيئية
51	المطلب الأول: مراحل وبرامج الصورة الذهنية
53	المطلب الثاني: مستويات قياس الصورة الذهنية
55	المطلب الثالث: علاقة الصورة الذهنية بالمسؤولية البيئية للمؤسسة
57	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية - حالة مشفى مجذوب السعيد	
59	تمهيد
60	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
60	المطلب الأول: تعريف المؤسسة الصحية
	المطلب الثاني: مهام وأهداف المؤسسة الإستشفائية مجذوب السعيد
61	المطلب الثالث: تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصحية (مجذوب السعيد)
62	المبحث الثاني: المنهجية المتكاملة للدراسة
65	المطلب الأول: تحديد مجتمع وأدوات الدراسة
65	المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

67	المطلب الثالث: صدق وثبات الاستمارة
68	المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة
72	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية
72	المطلب الثاني: تحليل نتائج أسئلة محاور الدراسة
77	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
83	خلاصة الفصل
88	الخاتمة
89	قائمة المراجع
92	الملاحق
	الملخص



قائمة الجداول

1- فهرس الجداول:

الصفحة	الجدول	الرقم
12	مراحل تطور مفهوم المسؤولية البيئية	01
66	درجة مقياس ليكارت	02
67	إجابات الأسئلة و دلالتها	03
68	معامل الارتباط والقيمة الاحتمالية لعبارات المحور الثاني	04
70	معامل الارتباط والقيمة الاحتمالية لعبارات المحور الثالث	05
71	ثبات الاستمارة باستخدام طريقة ألفا كرومباخ	06
72	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	07
73	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	08
74	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	09
75	توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	10
76	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	11
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالجانب البيئي	12
78	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة ببعدها بمسؤولية البيئية	13
80	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة ببعدها بالصورة الذهنية	14
81	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببعدها دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية	15
84	نتائج اختبار T للعينة الواحدة للفرضية الرئيسية	16
85	نتائج اختبار T للفرضية الفرعية الأولى	17
86	نتائج اختبار T للفرضية الفرعية الثانية	18
87	نتائج اختبار T للفرضية الفرعية الثالثة	19



قائمة الأشكال

2- فهرس الأشكال:

الرقم	الشكل	الصفحة
01	إستراتيجية تعامل المؤسسة مع المسؤولية البيئية	24
02	مرتكزات المسؤولية البيئية	26
03	أبعاد التنمية المستدامة	30
04	الفرق بين المسؤولية الإدارية البيئية والإدارة التقليدية	32
05	مكونات الصورة الذهنية	42
06	تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى الموظفين	48
07	تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى الزبائن	49
08	الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة	64
09	توزيع العينة حسب متغير الجنس	73
10	توزيع العينة حسب متغير السن	74
11	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	75
12	توزيع العينة حسب متغير المهنة	76
13	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	77

مقدمة

موضوع حماية البيئة وتنميتها لم يعد أمرا اختياريا من قبل المؤسسات بغض النظر عن طبيعة نشاطها (الإنتاجي أو الخدماتي) في الوقت المعاصر، بل أصبح أمرا حتميا وذلك يعود لجملة من الظروف والعوامل الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية والاجتماعية التي تحيط بيئة العمل في الوقت الراهن، فقد زاد الاهتمام على المستوى العالمي والمحلي بالتزام المسؤولية البيئية للمؤسسات، وحتى تعي المؤسسات بمتطلبات هذا الالتزام والمحافظة على البيئة التي فيها و تنميتها وتطويرها، فان ذلك يتطلب منها تحمل العديد من التكاليف من خلال استخدام التكنولوجيا لمنع الأضرار البيئية، وكذا علاج الأضرار التي لم تتمكن أو اخفت المؤسسة في منع حدوثها.

فإحترام البيئة والمحافظة والحفاظ عليها أصبح مطلباً إجبارياً بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية وكذا المؤسسات الخدماتية على حد سواء وانتهاكه سيهدد استمرارها ونشاطها، لأن الالتزام البيئي سيكسبها مزايا عديدة ويجنبها التعرض لضغوطات من طرف جهات سواء كانت رسمية أو غير رسمية التي تشكل محيط المؤسسة وتؤثر وتتأثر بما تقوم به، فانطباع مثل هذه الجهات يلعب دورا بارزا في تحديد مدى سعيها لتبني التوجه البيئي، بمعنى المؤسسات التي تراعي الجانب البيئي تستقطب اهتمام هذه الفئات وترفع من قيمة صورتها وتتميز عن المؤسسات الأخرى.

فالجزائر على غرار عديد البلدان تسعى لتحسين وضعها البيئي من خلال بذل جهود كانخراطها في المؤسسات الدولية ذات الصلة و مشاركتها في العديد من المحافل الدولية التي تدعو لحماية البيئة، كما قامت بسن القوانين والتشريعات ذات الصلة بالبيئية، تشكيل هيئات إدارية مهمتها الرقابة، فاحترام البيئة لا يتوقف على الحكومة فقط فالفرد مطالب بالحفاظ على البيئة التي يعيش فيها حتى يتجنب الأضرار التي ستلحق به جراء بيئة ملوثة، كما أن المؤسسة مطالبة ببذل مجهودات لتكون مسؤولة أمام محيطها. ومن هذا المنطلق تتبلور إشكالية الدراسة على الصيغة التالية:

ما مدى وجود علاقة بين المسؤولية البيئية والصورة الذهنية على مستوى المؤسسة محل الدراسة؟

والتي تنبثق عنها التساؤلات الفرعية التالية:

هل تعطي المؤسسة محل الدراسة أهمية للبيئة؟



مقدمة

هل تتحمل المؤسسة محل الدراسة مسؤوليتها البيئية؟

هل تهتم المؤسسة محل الدراسة بالصورة الذهنية؟

للوصول إلى إجابات عن هذه التساؤلات قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية وهي:

توجد علاقة بين المسؤولية البيئية و الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة.

و تنبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

يوجد اهتمام بالجانب البيئي على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

تتحمل المؤسسة محل الدراسة مسؤوليتها البيئية.

يوجد اهتمام من قبل المؤسسة محل الدراسة بتحسين صورتها الذهنية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ما يلي:

تقديم إطار مفاهيمي لكل من المسؤولية البيئية والصورة الذهنية قصد تعميق الفهم لهذين المتغيرين، الوقوف

على مدى الأهمية التي تحظى بها المسؤولية البيئية في مستشفى مجذوب السعيد،

التعرف على واقع المسؤولية البيئية في مستشفى مجذوب السعيد ومدى الالتزام بها،

التوصل إلى جملة من التوصيات التي يمكن أن تساعد مستشفى مجذوب السعيد في تحسين صورته عن

طريق الاستفادة من ممارسات المسؤولية البيئية.

أدوات الدراسة والمنهج المستخدم

سنعتمد في دراستنا على المنهج الوصفي الاستقرائي، الذي يسمح لنا بإعطاء وصف شامل ودقيق للموضوع

من الناحية النظرية وذلك بالرجوع إلى مختلف المراجع من كتب ومجلات و رسائل علمية والتي تناولت

موضوع الدراسة.



مقدمة

إضافة إلى جمع أكبر عدد من المعلومات الكمية والنوعية حول المؤسسة محل الدراسة والوصول إلى النتائج، اعتمادا على تحليل المعطيات المتحصل عليها من المقابلة والاستبيان، وذلك لدراسة دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الصحية.

أهمية موضوع الدراسة

تتوقف أهمية البحث على أهمية الموضوع أو الظاهرة التي يتم دراستها وعلى قيمتها العلمية، وعلى مدى احتياج المسؤولين والمجتمع لدراستها، وعلى ما يمكن أن يحققه البحث من نتائج يمكن الاستفادة منها. بالنسبة لهذه الدراسة نجد أن:

المسؤولية البيئية تعتبر من المواضيع المهمة التي تولي لها المؤسسات الخدمية وبصورة خاصة المؤسسات الصحية قدرا كبيرا من الاهتمام، ذلك أن القيام بممارسات المسؤولية البيئية ضمن أنشطة المؤسسة يسمح لها ببناء صورة جيدة لدى جماهيرها، فهدف أي مؤسسة هو كسب تأييد و ولاء من يتعامل معهم من خلال الالتزام بمسؤوليتها اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، هذا ما يساعدها على الاهتمام بصورتها الذهنية لدى جمهورها لأنها أساس التميز.

أسباب اختيار موضوع الدراسة

من بين الأسباب التي تجعل الموضوع جديرا بالدراسة ما يلي:

نقص الوعي والمعرفة لدى المؤسسات الجزائرية حول موضوع المسؤولية البيئية عند تقديم خدماتها.

الاهتمام المتزايد للمؤسسات بتبني فكرة المسؤولية البيئية.

إدراكنا لأهمية المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية حسنة للمؤسسات الخدمية.

الميل الشخصي لمعالجة المواضيع المتعلقة بالمسؤولية البيئية، وتماشي موضوع الدراسة مع تخصصنا.

الرغبة والاهتمام الشخصي في تنمية وإثراء معلوماتنا التسويقية في الميدان.

مقدمة

حدود الدراسة

لموضوع دراستنا حدود نوجزها كما يلي:

البعد الموضوعي: لقد تم التطرق في هذا البحث لمختلف الجوانب المتعلقة بالمسؤولية البيئية

للمؤسسة الصحية، كما تم التطرق إلى مفهوم الصورة الذهنية وكيفية تكوينها لدى المستفيدين هذا فيما يخص الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فكان من خلال تصميم مقابلة إضافة إلى الاستبيان لمعرفة دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة.

البعد الزمني: امتدت فترة إعداد هذا البحث من 1 أبريل 2023 إلى 30 جوان 2023.

البعد المكاني: اعتمدت الدراسة النظرية على جمع المعلومات من مصادر متنوعة، أما الدراسة التطبيقية فقد تمت على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

هيكل الدراسة

للإجابة عن الإشكالية المطروحة وكذا التساؤلات الفرعية ومن أجل الإحاطة والإلمام بكل جوانب الموضوع قسمنا دراستنا إلى ثلاثة فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي:

الجانب النظري

تضمن الجانب النظري فصلان، الفصل الأول تناولنا في المبحث الأول المقاربة النظرية للمسؤولية البيئية في المؤسسات حيث تضمن نشأة وتطور المسؤولية البيئية ومفهومها، أنماطها، إضافة إلى دوافع تبنيها، أما المبحث الثاني خصص لأساسيات حول المسؤولية البيئية، مجالاتها إستراتيجياتها والعوامل التي أدت إلى تزايد الاهتمام بالمسؤولية البيئية، أما فيما يخص المبحث الثالث تطرقنا إلى أبعاد المسؤولية البيئية، من عناصرها، المقاربات النظرية للمسؤولية البيئية، وأخيرا المفاهيم ذات الصلة بالمسؤولية البيئية.

الفصل الثاني يتمحور حول مقارنة الصورة الذهنية للمؤسسة، حيث خصص المبحث الأول لعموميات حول الصورة الذهنية، مفهومها، مكوناتها، أبعادها، وأنواعها، وفي المبحث الثاني تم التطرق إلى مصادر وكيفية تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة من خلال شروط تكوينها والعوامل المؤثرة في تكوينها، أما المبحث

مقدمة

الثالث فقد خصص لإدارة الصورة الذهنية للمؤسسة وعلاقتها بالمسؤولية البيئية من خلال مراحلها و برامجها، و مستويات قياسها وعلاقتها بالمسؤولية البيئية.

الجانب التطبيقي

باعتبار أن البحث يركز على معرفة دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الصحية، فقد خصص الفصل الثالث لدراسة دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية لمستشفى مجذوب السعيد من خلال القيام بمقابلة مع السيد مدير الفرعي للموارد البشرية، إضافة إلى الاعتماد على الاستبيان وتوزيعه على عينة من المتعاملين معه، تم تفرغ البيانات وتحليلها إحصائياً، حيث تم تقديم المؤسسة محل الدراسة في المبحث الأول ثم تبيان المنهجية المتبعة في دراسة الموضوع وأخيراً في المبحث الثالث تم اختبار فرضيات الدراسة ومقرنة نتائج المقابلة والاستبيان واختتمت الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات في الخاتمة العامة.

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع المسؤولية البيئية والصورة الذهنية من زوايا مختلفة، وفيما يلي بعض من الدراسات السابقة وأهما النتائج التي توصلوا إليها:

01- دراسة لاغحة سمية، بولفراخ سارة، (2019) تناولت موضوع: تأثير تبني المسؤولية البيئية في

تحسين الصورة الذهنية لدى الزبون -دراسة إحصائية لعينة من زبائن مؤسسة " جازي " تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التأثير الذي ينتج عن تبني مؤسسة جازي للمسؤولية البيئية على صورتها لدى زبائنهم، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبيان بغرض الحصول على بيانات أولية تضم 9 فقرات، وزعت على عينة من 242 زبون لمؤسسة جازي الجزائر سطيف، حيث تم جمع وتحليل البيانات تم اختبار الفرضية الرئيسة من خلال برنامج spss20 بالاستعانة على العديد من الأساليب والمقاييس الإحصائية، كالمتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ومعامل التحديد.

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

الوعي البيئي الكبير والاهتمام العميق لدى العينة المدروسة، حيث كانت جميع عبارات هذا المحور



مقدمة

تتنمي إلى مستوى القبول المرتفع، وقد أكدت العينة ضرورة تبني المؤسسة المسؤولية البيئية. كانت صورة مؤسسة " جازي " جيدة لدى اغلب أفراد عينة الدراسة، حيث عبروا بالموافقة في جميع العبارات التي تعكس صورتها.

02- سارة حاجي، سكيمة عيموش، (2016-2017) تناولوا موضوع: دور المسؤولية الاجتماعية في

تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية دراسة حالة مخبر التحاليل الطبية عبد العزيز بكيوة - جيجل مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -، هدفت هذه الدراسة إلى تبيان دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الصورة الذهنية لمخبر التحاليل الطبية عبد العزيز بكيوة - جيجل - ذلك من خلال الإجابة على التساؤلات المطروحة في الإشكالية، إضافة إلى دراسة قياس ذلك الدور، وقد تم التوصل إلى أن:

تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مخبر التحاليل الطبية عبد العزيز بكيوة له دور كبير في تعزيز صورته الذهنية.

03- ميسون بلخير، (2018-2019) تناولت موضوع: دور العلاقات العامة في تحسين الصورة

الذهنية للمؤسسة الاقتصادية الخدمية -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (المديرية الجهوية بورقلة)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة- تناولت هذه الدراسة العلاقة بين برامج العلاقات العامة (الإعلانات المؤسساتية، المعارض والأيام المفتوحة، برامج الرعاية، الوسائل المكتوبة، التبرعات والأعمال الخيرية، الندوات واللقاءات الصحفية، الموقع الإلكتروني) والصورة الذهنية للمؤسسة باستخدام أدوات تمثلت في الاستبيان والمقابلة والاعتماد على برنامج SPSS لتحليل النتائج المتوصل إليها وخلصنا إلى أن:

الصورة الذهنية للمؤسسة تتأثر بكل من المعارض الأيام المفتوحة

أن مؤسسة موبيليس تطبق كافة برامج العلاقات العامة المذكورة في أدبيات التسويق إلى أن تأثير هذه البرامج متفاوت في تكوين صورتها الذهنية، حيث سجلنا ضعف كل من (الإعلانات المؤسساتية، الوسائل المكتوبة).

مقدمة

04- سلخين احمد، (2021-2022) تناول موضوع: دور نظام الإدارة البيئية في تعزيز المسؤولية

البيئية للمؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير، جامعة تيسمسيلت، هدفت هذه الدراسة إلى وضع إطار خاص يعتبر خطة عمل للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية خاصة التي لها اثار سلبية على البيئة من خلال ممارسة أنشطتها، من اجل تحمل مسؤوليتها البيئية والمساهمة في حماية البيئة والحد من التلوث، من خلال تبني نظام الإدارة البيئية وفق مواصفة الإيزو 14001، وقد ركزت الدراسة على معرفة مستوى تطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية وفق مواصفة الإيزو 14001، على ان تكون مداخل المسؤولية البيئية للمؤسسة الاقتصادية أربعة هي التأهيل البيئي، المحاسبة البيئية، السلوك البيئي بمؤسسة الإسمنت ecde التي تنشط بولاية الشلف. وكشفت الدراسة أن:

مستوى تطبيق متطلبات الإدارة البيئية بالمؤسسة جيد، وأنها تملك وعي وإدراك بأهمية حصولها على شهادة الإيزو 2015: 14001، وقد ساعدها ذلك في تعزيز مسؤوليتها البيئية باتخاذها التدابير اللازمة لتأهيلها بيئيا وتحسين أدائها البيئي إلا أنها لا تسعى لتطبيق المحاسبة البيئية .

في حين تم توجيه سلوكها البيئي نحو الأفضل وأصبحت تستبق المشاكل البيئية بالحلول الناجعة والنهائية.

05- بطاهر بخته، محمد بوظلعة، (2018)، تناولوا موضوع : المسؤولية البيئية ومدى فعاليتها في

تحسين سلوك المؤسسة اتجاه التحديات البيئية التي تواجهها - دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وحدة مستغانم ومؤسسة الجزائرية للمياه-، لم يعد اليوم في مصلحة المؤسسة سواء على المدى البعيد أو القصير إغفال الجوانب المتعلقة بحماية البيئة والموارد البيئية المختلفة، إذ أصبح تبني نظام الإدارة البيئية أمرا ضروريا لضمان استمرارية المؤسسة وتحسين أدائها الاقتصادي وكذا الحفاظ على صورتها في المحيط الذي تتواجد فيه، كما أن الحفاظ على البيئة هو في المصلحة الاقتصادية للمؤسسة، ذلك أن معظم عناصر إنتاجها هي من البيئة، وفي ظل تنامي هذه الضرورة أصبح لزاما على المؤسسات تبني نظم فعالة وكفاءة نظم الإدارة لمواجهة التحديات البيئية، والمسؤولية البيئية هي الأداة الفعالة التي يمكن أن يتحقق من خلالها هذا الغرض.

مقدمة

06- بن شابي طيب احمد، (2019-2020)، تناول موضوع: اثر تبني المسؤولية البيئية على

التوجه الاستراتيجي للمنظمة - دراسة ميدانية بمؤسسة " البسكرية " للإسمنت، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، هدفت هذه الدراسة إلى أن:

المنظمة محل الدراسة تلتزم بمسؤوليتها البيئية فضلا عن أبعادها المتمثلة بالتعهدات البيئية، إدارة الموارد والطاقة، مراعاة أصحاب المصالح.

أن هناك علاقة ارتباط قوية بين المسؤولية البيئية بأبعادها على التوجه الاستراتيجي للمنظمة محل الدراسة، بالإضافة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية البيئية وأبعادها على التوجه الاستراتيجي. ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة

أوجه التشابه:

تشابهت دراستنا مع الدراسات السابقة في أن المسؤولية البيئية والصورة الذهنية هما نقطة محور هذه الدراسة.

أوجه الاختلاف:

تناولت دراستنا دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية لدى المتعاملين، في حين تعددت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة وتناولت العديد من المؤسسات والمجتمعات، وقد تعدد حجم العينات حسب الغاية من كل دراسة.

درست الأبحاث السابقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقا لعدة تصنيفات، بينما تناولت دراستنا بعدا واحدا فقط هو البعد البيئي.

الفصل الأول

المقاربة النظرية للمسؤولية البيئية

المبحث الأول: المسؤولية البيئية نشأتها مفهومها ودوافعها.

المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية البيئية.

المبحث الثالث: أبعاد المسؤولية البيئية.

الفصل الأول : المقاربة النظرية للمسؤولية البيئية

تمهيد:

مع الجدل القائم والواسع حول إشكالية المسؤولية البيئية وتداعياتها والناجمة عن ظهور العولمة والاقتصاد الحر والتطور التكنولوجي والانتشار الكبير للتلوث واتساع الفجوة بين متطلبات التطور البيئي وواقع النشاط المؤسساتي، أصبح من الضروري على المؤسسات أخذ البعد البيئي بعين الاعتبار في فلسفتها التسييرية من خلال التزامها بمسؤوليتها البيئية، وهذا من أجل ضمان سيرورة نشاطها وفعاليتها على المدى الطويل، وهذا الأمر لا يأتي إلا عبر مقاربة موضوع النظام البيئي في مختلف أبعاده في المؤسسات.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية البيئية من خلال المباحث

التالية:

المبحث الأول: المسؤولية البيئية نشأتها مفهومها ودوافعها.

المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية البيئية.

المبحث الثالث: أبعاد المسؤولية البيئية.

المبحث الأول: ماهية المسؤولية البيئية

تشكل البيئة مجموعة من النظم الطبيعية و الاجتماعية و الثقافية التي يعيش فيها الإنسان ولهذا يجب توعية أفراد وأصحاب المؤسسات بان أهم الواجبات الملقاة عليهم تتمثل في المحافظة على البيئة وتحمل مسؤولياتهم اتجاهها.

المطلب الأول: نشأة وتطور المسؤولية البيئية للمؤسسة.

يعتبر مفهوم المسؤولية البيئية من المفاهيم الدينامكية التي عرفت ولا تزال تعرف تطورا وتغيرا مستمرين بداية من مطلع القرن 20 إلى الوقت الحالي نظرا لارتباط هذا المفهوم بمجموعة من المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والايكولوجية التي يجب أن تدركها المنظمات الحديثة خصوصا أنه أصبح محل نقاش عالمي عكس البدايات الأولى لظهوره¹.

وقد مرت على تطور المسؤولية اتجاه البيئة مراحل عدة يمكن تناولها بإيجاز كما يلي:²

المرحلة الأولى: مرحلة إدراك المسؤولية البيئية (معرفة البيئة).

المرحلة الثانية: البيئة وخطر التقدم الصناعي.

المرحلة الثالثة: مرحلة تشكل الوعي البيئي.

المرحلة الرابعة: مرحلة التوافق بين العاملين على حماية البيئة وأصحاب المصالح.

المرحلة الخامسة: مرحلة الجهود الدولية المتعددة.

والجدول التالي يلخص مراحل تطور مفهوم المسؤولية البيئية للشركات الصناعية.

¹ يخلف مريم عزة، أثر المسؤولية البيئية على صورة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة الاسمنت حامة بوزيان SCHB قسنطينة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراة الطور الثالث في شعبة علوم الإعلام و الاتصال، إشهار وعلاقات عامة، قسم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، 2021، ص 69 .

² سعود جايد مشكور، المسؤولية البيئية منظور اقتصادي اجتماعي محاسبي، زاد ناشرون وموزعون، الأردن، 2021، ص 27.

الجدول (1-1): مراحل تطور مفهوم المسؤولية البيئية

سلسلة المرحلة	قنوات المرحلة	الإيجار
المرحلة الأولى	مرحلة إدراك المسؤولية البيئية	إدراك الإنسان منذ القدم أهمية المحافظة الطبيعية من الاستنزاف و الخطر الذي يهدد صحة الإنسان.
المرحلة الثانية	مرحلة البيئة وخطر التقدم الصناعي	ظهرت ردود أفعال من قبل المواطنين نتيجة ازدياد معدل التلوث البيئي ولذلك استنزاف المواد المتاحة.
المرحلة الثالثة	مرحلة تشكيل الوعي البيئي	مرحلة الوعي البيئي الذي بدء وتشكل عند الإنسان الذي ظهر بعد صدور التشريعات و القوانين الملزمة لمنع أو خفض التلوث البيئي و ظهور العديد من أمراض و نقشي الأوبئة بين الناس من جراء العمليات الصناعية.
المرحلة الرابعة	مرحلة التوافق بين العاملين على حماية البيئة وأصحاب المصالح	وضع نظام المسؤولية البيئية من خلال التوافق بين المندامين لحماية البيئة وبين أصحاب المصالح و العمل على استغلال موارد طبيعية بالشكل الأمثل والذي عرف (التنمية المستدامة)
المرحلة الخامسة	مرحلة الجهود الدولية المتعددة	أصبحت حماية البيئة مهمة دولية بسبب تزايد مستوى الوعي للمستهلكين بأهمية الإدارة البيئية

<p>والبحث عن منتجات الصديقة للبيئة لحماية الإنسان و الاهتمام بصحته وكذلك محور تشريعات لنظام إدارة الجودة (ايزو 1400)</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

المصدر: سعود جايد شكور، المسؤولية البيئية، منظور اقتصادي اجتماعي محاسبي، زاد ناشرون وموزعون، عمان الأردن، 2021 ص 31.

المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية البيئية

يعتبر مفهوم المسؤولية البيئية مفهوما حديث النشأة وزادت أهميته البالغة في السنوات الأخيرة، حيث يجمع بين الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة ودورها البيئي، ضمن إطار التوفيق بين الحفاظ على البيئة والعمل على التنمية المستدامة من جهة، وكذا تجنب العوامل التي تؤثر على استغلال موارد البيئة من جهة أخرى.

أولاً: تعريف المسؤولية البيئية.

تعريف المسؤولية: هي التزام الشخص بما يصدر عنه من قول أو فعل أو أن يوجب الإنسان على نفسه الخضوع لما يشتمل عليه القانون من العقوبات، وقد ورد في المعاجم عدة مسميات لها فمنها المسؤولية القانونية و الأخلاقية والاجتماعية والبيئة.... الخ، ويمكن تقسيم المسؤولية إلى طوعية ومفروضة¹.

تعرف البيئة بأنها: كلمة يونانية الأصل تعني البيت أول المنزل وعلم البيئة المسمى بالايكولوجي يركز على عملية التوازن بين الكائنات الحية وإذ اختل هذا التوازن ظهر الاختلال البيئي ولذلك فإن هذا العلم يهتم بالخصائص المختلفة والمتداخلة بين الكائنات².

¹ سلخين أحمد، دور نظام الإدارة البيئية في تعزيز المسؤولية البيئية للمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير، تخصص إدارة وتسيير المؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة تيسمسيلت، سنة 2022، ص 188.

² خالد مصطفى قاسم، إدارة البيئة و التنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، سنة 2007، ص 19.

أما (1995baron) فإنه يشير إلى البيئة بأنها الأشياء الكلية التي تحيط بالشيء، أما المؤسسة فإنها فإن البيئة كل شيء يحيط بها وعلى ضوء ما تقدم يمكن أن نستنتج بأن:

" البيئة هي عبارة عن المحيط الذي يحيط بالمؤسسة وهي تشمل كافة المضامين السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و التكتيكية...الخ¹.

تعريف المسؤولية البيئية:

مصطلح المسؤولية البيئية له تعريفات متعددة منها:

تعرف المسؤولية البيئية للمؤسسة: على أنها التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة بجميع هذه الأطراف².

كما تعرف المسؤولية البيئية على أنها " مساهمة المؤسسة في تحقيق التنمية المستدامة من خلال التوفيق بين الأهداف الاقتصادية البيئية و الاجتماعية وذلك من خلال مراعاة ما ينتظره المتعاملون منها ومع تعظيم القيمة للمساهمين³.

ويمكن تعريفها بأنها: " مهمة تغطية الآثار البيئية للعمليات الإنتاجية لمنظمات الأعمال، وتخفيض التلثف والإنبعاثات وتعظيم كفاءة الإنتاجية مواردها، وتقليص الممارسات التي يمكن أن تكون لها آثار بيئية مستقبلا ". و تتمثل المسؤولية البيئية في عملية تطبيق المعارف الخاصة بحماية البيئة مع وجود وعي

¹ حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، الطبعة العربية، دار اليازوري في النشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص47.

² بظاهر بخته، محمد بوظلعة، المسؤولية البيئية ومدى فعاليتها في تحسين سلوك المؤسسة اتجاه التحديات البيئية التي تواجهها، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ومؤسسة الجزائرية للمياه وحدة مستغانم، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 05، مستغانم-الجزائر، 2018، ص 89.

³ عيسى علي، السؤولية البيئية و الاجتماعية في إدارة المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث العلمية في التشريعات البيئية، العدد 02، تيارت - الجزائر، 2021، ص 74.

حقيقي بذلك لدى القائمين على اتخاذ القرارات ويرتكز تطبيق المسؤولية البيئية على كافة مبادئ التنمية المستدامة¹.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن المسؤولية البيئية هي بمثابة التزام المؤسسة اتجاه المجتمع ككل من خلال قياس الآثار الناجمة عن أنشطتها ومحاولة التحكم فيها بمنعها أو التخفيف من أثارها وذلك بهدف تحسين جودة الحياة والاستمرارية لجميع هذه الأطراف.

ثانياً: أنماط المسؤولية البيئية

يمكن التمييز بين نمطين من المسؤولية البيئية هما:²

المسؤولية البيئية الفردية: وهي التي تمثل في مسؤولية الفرد باعتباره مسئولاً من خلال عمله، أو مكان مسكنه، أو في أي مكان يتواجد به، من أجل حماية البيئة و الحفاظ عليها بالجهود الذاتية.

المسؤولية البيئية الجماعية: وهي التي تتمثل بمسؤولية المنظمات الحكومية والتطوعية كل في إطار تخصصه في مجال البيئة، وذلك من خلال القوانين والتشريعات.

فالمنظمات التطوعية تقوم بالمراقبة والتوعية المستمرة للحفاظ على البيئة، والمؤسسات الحكومية تقوم بتنفيذ القوانين وتطبيقها على كل من يخالف شروط السلامة البيئية، ويعد وعي الأفراد والجماعات بالمشكلات البيئية المحلية والعالمية، وأثار ذلك على وطنه ومواطنه بيئياً واقتصادياً وصحياً ودوره في الحد، أو تخفيف أثارها، والتكيف معها، والمشاركة في اتخاذ القرار البيئي، ومن أبرز المسؤوليات البيئية ما يلي:

ترشيد استخدام الموارد غير المتجددة.

المشاركة بفعالية في عمليات التوعية البيئية ووضع القرار البيئي.

السعي إلى مستوى الوعي بقضايا البيئة على الصعيد الفردي و الوطني والعالمي.

¹ حفناوي أمال، ملاح وئام، المسؤولية البيئية كألية لمساهمة منظمات الأعمال في التنمية المستدامة تجربة شركة armax، العدد 01، تبسة- الجزائر، 2018، ص 51.

² سلخين أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 189.

المطلب الثالث: دوافع تبني المسؤولية البيئية للمؤسسات

إن تبني المؤسسات البيئية في وقتنا الحاضر يكون إما تبني طوعي أو تبني ضروري ونستخلصها فيما يلي:¹

أولاً: أسباب التبني الاختياري للمسؤولية البيئية للمؤسسات

وتتمثل في :

- حماية النظام البيئي والاستخدام الأمثل للموارد .
- المساهمة في حل المشاكل البيئية مثل مشكل الاحتباس الحراري.
- زيادة الوعي لدى المؤسسة بالمفروقات والتجاوزات البيئية.
- تحسين سمعة المؤسسة من خلال الاهتمام بالجوانب البيئية ودفع العمال نحو الالتزام أكثر بمسؤولياتهم اتجاه البيئة.
- التحكم الجيد في سلوك العمال وطرق العمل ذات التأثير السلبي المحتمل على البيئة.
- اكتساب المؤسسة لولاء المجتمعات و الحكومات.
- التقليل في التكاليف الخارجية الناتجة عن العملية الإنتاجية.

ثانياً: أسباب التبني الإجباري للمسؤولية البيئية للمؤسسات

وتتمثل فيما يلي:

المتطلبات الحكومية: المتمثلة في التشريعات والقوانين البيئية من أجل دفع المؤسسة نحو تحمل مسؤولياتها اتجاه المؤسسة.

المستهلكين: بسبب زيادة وعي المستهلكين بالإضرار البيئية كان لازم على المؤسسة إنتاج منتجات صديقة للبيئة من أجل تحقيق الاستجابة لرغبات عملائها.

¹ زوييدة محسن وآخرون، أبعاد المسؤولية البيئية و الاجتماعية في المؤسسات البترولية دراسة ميدانية بمجمع بالمؤسسة الوطنية لخدمات الأبار، مجلة رؤي الاقتصادية، العدد 11، الجزائر، 2016، ص 331.

المساهمين والمستثمرين: تبرز إسهامات المستثمرين و المساهمين من خلال فرضهم للضغوطات على المؤسسة من أجل تحسين أدائها البيئي.

المتطلبات التعاقدية: إن الإهتمام المتزايد بالبيئة وزيادة الضغوطات من قبل الجمعيات والمنظمات الدولية والمحلية وكذلك أفراد المجتمع عجل من تغيير صفة الصفقات و العقود وذلك من خلال دمج عنصر البيئة في هذه الصفقات.

المبحث الثاني: أساسيات حول المؤسسة البيئية

المطلب الأول: مجالات المسؤولية البيئية

توجد صعوبة في تحديد الأنشطة ذات المضمون البيئي ويرجع سبب ذلك إلى طبيعة التغير لهذه الأنشطة، إلا إن هناك محاولات لدراسة هذا النوع من السلوك البيئي و الاجتماعي للتعرف على المجالات التي تتأثر بهذا السلوك.

يمكن التعرف على هذه المجالات اعتمادا على استقصاء المساهمات التي بدلت من شان تحديدها، و مقارنة تلك المجالات بما هو قائم فعلا للتعرف على أهمية كل مجال من حيث الاستجابة لع علميا، لما يعكسه هذا من إدراك لتأثيرها على الأداء البيئي و الاجتماعي.

تنقسم مجالات المسؤولية البيئية و الاجتماعية للمؤسسة إلى ما يلي:¹

مجال المساهمات العامة.

مجال الموارد البشرية.

مجال الموارد الطبيعية و المساهمات البيئية.

مجال الإسهامات المنتج.

¹ الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة " حالة سونطراك"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاد وتسيير البيئة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة -الجزائر، 2007، ص 86 ص 87 ص 88.

أولاً: مجال الإسهامات العامة

ترتبط أنشطة هذا المجال بإسهامات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية و الثقافية و الخيرية و المساعدة في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية و برامج الحد من الأوبئة و الأمراض و العمل على حل المشاكل الإنسانية فيما يتعلق بتوظيف الأقليات و المعوقين و العناية بالطفولة و توفير وسائل النقل للعاملين مما يؤدي إلى تخفيف الضغط على وسائل النقل العامة و الاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف إلى تحقيق معدل الجرائم و المساعدة في تنفيذ برامج الإسكان التي تختص بإنشاء المساكن وتجديدها و فيما يلي أنشطة خاصة بمجال الإسهامات العامة.

في سبيل الإنسانية:

- تدعيم المؤسسات العلمية.
- تدعيم الهيئات الخاصة بالرعاية الصحية.
- تدعيم الهيئات التي تقوم بالأنشطة الثقافية.
- المواصلات و النقل:
- توفير وسائل النقل للعاملين.
- الإسكان.
- المساهمة في تنفيذ برامج الإسكان.
- إنشاء مساكن العاملين.

الخدمات الصحية:

- تدعيم البرامج التي تحد من الأوبئة و الأمراض.
- توفير وسائل و إمكانيات و خدمات العناية و الرعاية بالصحة.

رعاية مجموعة معينة من الأفراد:

- المساهمة في رعاية المعوقين أو ذوي العاهات.
- المساهمة في رعاية الطفولة و المسنين.

ثانياً: مجال المورد البشرية

يتضمن هذا المجال أنشطة مساهمة المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة بينهم، حسب الجنس أو اللون أو العقيدة وإعداد برامج تدريب لكل العاملين لزيادة مهارتهم وإتباع سياسة للترقي وتحقيق رضاهم الوظيفي وإتباع نظام أجور وحوافز تحقق لهم مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى في القطاع أو في المجتمع.

أدت التطورات التقنية إلى التأكيد و الاهتمام بالناحية النوعية للموارد البشرية، لذلك تحظى اعتبارات التدريب و التكيف مع طرق الإنتاج المتغيرة و المقدرة على الابتكار باهتمام خاص من قبل المؤسسات، كما تهتم التشريعات بحماية الموارد البشرية فتحدد سياسات التوظيف وشؤون العاملين، وتنظم معالجة هذه الأمور من حيث الشكل و المضمون كما لا تستجيب المؤسسات لهذا المجال لما له من نتائج اقتصادية ايجابية، فتحقق سلامة العاملين في النواحي الصحية و النفسية ووقايتهم من أخطار المهنة يؤدي إلى زيادة كفاءتهم الإنتاجية وفيما يلي أنشطة خاصة بمجال الموارد البشرية:

سياسات التوظيف:

- توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع.
- قبول توظيف الطلاب أثناء العطلة الصيفية.
- قبول توفير الأفراد المعوقين.

تحقيق الرضا الوظيفي:

- منع العاملين أجور ومرتبات تحقق لهم مستوى معيشي مناسب.
- إتباع سياسة الترقى تعترف بقدرات كل العاملين وتحقق فرص متساوية للترقي.
- إعداد برامج تدريب لزيادة مهارات العاملين.
- المحافظة على الاستقرار العمالة بالصيانة المستمرة للمعدات وجدولة الإنتاج بحيث يمكن الحد من البطالة.
- تهيئة ظروف للعمل تتصف بالأمن.

ثالثا: مجال الموارد الطبيعية و المساهمات البيئية

يعتبر هذا المجال من أهم مجالات المسؤولية البيئية و الاجتماعية للمؤسسة بسبب توسع استغلال الموارد الطبيعية و التقدم التقني وما نتج عنها من زيادة المخلفات الصناعية و توسع استخدام الأسمدة الكيميائية و المبيدات الزراعية مما أدى إلى مشاكل بيئية كبيرة على جميع المستويات فضلا عن تأثير هذا المجال على نوعية الحياة فإن أثره يمتد على ما تتحمله ميزانية الدولة من نفقات، إذ تخصص المجالس البلدية 20 من ميزانيتها للتخلص من المغلفات الصلبة خاصة في الدول الصناعية.

يتضمن هذا المجال الأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق أو منع التدهور البيئي من خلال ما يلي:

- الموارد الطبيعية.
- الاقتصاد في استخدام المواد الخام.
- الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة.
- المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام و الطاقة.
- المساهمة البيئية.
- تجنب مسببات تلوث الأرض و الهواء و المياه و المياه و إحداث الضوضاء.
- تصميم المنتجات و عمليات تشغيلها بطريقة تؤدي إلى تقليل المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.
- التخلص من المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.

رابعا: مجال إسهامات المنتج

تتضمن هذه الأنشطة القيام بالبحوث التسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع المقدرة الاستهلاكية للعملاء وإعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة، وبطريقة استخدامها، وبتحديد المخاطر ومدة صلاحية الاستخدام وعلى ضوء متقدم يمكن تحديد أهم الأنشطة خاصة بمجال المنتج و الخدمة على النحو التالي:

تحديد وتصميم المنتجات:

القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين.

تعبئة المنتجات بشكل يؤدي إلى تقليل احتمالات التعرض لأي إصابة عند الاستخدام.

تحقيق رضا المستهلكين:

- وضع بيانات على عبوة المنتج للتعرف بحدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ عدم الصلاحية وتاريخ عدم الصلاحية.
- القيام ببرامج إعلامية تعرف المستهلكين بخصائص المنتج وطرق ومجالات استخدامه.
- توفير مراكز خدمة لصيانة وإصلاح المنتج.

المطلب الثاني: استراتيجيات التعامل مع المسؤولية البيئية

إن الأسس التي تقوم عليها الأعمال قد سلطت الأضواء الكاشفة على ممارسات الأعمال و تأثيراتها السلبية على البيئة، وصار لابد على المؤسسة إن تتحمل مسؤوليتها البيئية كما تتحمل مسؤوليتها حيال الأطراف الأخرى التي تعمل على تحقيق مصالحها، وفي كل تلك الجوانب تنشط الحركة البيئية الخضراء بتطبيق العديد من الاستراتيجيات سعيا منها لتحقيق المسؤولية البيئية في المؤسسة.

أولاً: المسؤولية البيئية في المؤسسة الاقتصادية

لقد تعاملت الأعمال مع البيئة كمعطي مجاني و بأنها موارد لا متناهية، لهذا فإنها كانت وربما لازالت كذلك حتى الآن في مجالات عديدة تمارس دورا سلبيا إن لم يكن عدائيا ضد البيئة. فهي تأخذ الهواء النقي و الماء الصافي و الأرض الخضراء لتحولها وبطريقة قياسية إلى هواء ملوث، و الى ماء مثقل بالمواد السامة و الضارة، و إلى الأرض جرداء متآكلة، ولا تقسيم لذلك إلا أن الأعمال هي الأعمال، وأن الأرباح وضع النقود فيها يمكن أن يبرر كل شيء، وإذا ما نشأت مشكلة أو ظهرت أزمة ما هنا أو هناك فإن آليات السوق كفيلة بمعالجتها على نحو فعال وكفء وإزاء هذه النظرية القائمة على أولوية الكفاءة في الأعمال دون النظر في الموارد غير المتجددة التي تستنفد من جهة و التلوث المضر طبيعيا و مجتمعيًا من جهة أخرى فإن الأسس التي قامت عليها الأعمال في التعامل مع البيئة و النتائج التي أدت إليها كانت ذات تأثير سلبي واضح على البيئة، ويمكن أن نحدد هذه الأسس كالآتي:¹

- تغلب الجوانب الفنية و الاقتصادية على الجوانب الاجتماعية والأخلاقية و البيئية وسعي المؤسسة إلى
- المزيد من الإنتاج، التسويق و الاستهلاك دون الاهتمام من أين تأتي الموارد وأين تذهب المنتجات.

¹ سلخين أحمد، مرجع سبق ذكره ص 200.

- إهمال التكلفة المتعلقة بالبيئة عند تلويثها، فلموارد البيئية الأكثر شيوعا كالماء و الهواء والطبيعة كانت
- تعتبر تكاليف خارجية يتحملها المجتمع أو البيئة عموما، في حين أنها موارد تستهلك في العمليات الإنتاجية أو الخدمية شأنها شأن العمال ورأس المال والموارد الأخرى، ويجب تحملها كتكاليف داخلها شأنها شأن تكاليف عوامل الإنتاج.
- الكثير من أسس الاقتصاد التقليدي الذي تركز عليه المؤسسات تعاني من نقائص مهم بالعلاقة مع
- البيئة أبرزها أن الاقتصاد التقليدي يفترض أن البيئة المادية تتمتع بإمكانيات لا متناهية في لا تفرض أي حدود على النشاط الاقتصادي، كما انه يتعامل مع الأضرار البيئية و الاجتماعية الناجمة عن نشاط الأعمال كخارجات لا تؤثر بشكل مباشر على عمليات السوق وصناعة القرار، فهو لا يعطى أي قيمة لأي شيء لا يخضع لعمليات السوق.
- تغليب الأعمال للمصالح الأنية قصيرة الأمد على المصالح طويلة الأمد. فمن أجل إرضاء حملة
- الأسهم في تحقيق عائد على الاستثمار أعلى، لا يكون هناك متسع من التفكير أو العمل من اجل عائد محدود، ولكنه متجدد يستمر لفترة.
- النظرة الضيقة المباشرة لمؤسسات الأعمال على حساب النظرة الشاملة و الغير مباشرة، فرغم أن
- المؤسسة أصبحت تنظر إلى التلف على انه أسوأ أنواع الهدر تحت تأثير حركة الجودة مند منتصف السبعينات فإنها لازالت لا تنظر إلى التلوث على انه تلف آخر وعيب من عيوب الإنتاج وتقديم الخدمات.
- التكنولوجيا التي ساهمت في رفع مستوى المعيشة و الدخل وتحسين الصحة العامة وزيادة توقع
- استفاد موارد طبيعية غير متجددة بوتيرة أعلى زيادة حدة التلوث، ثقب الأوزون، ظاهرة الاحتباس الحراري وغيرها.

ثانيا: إستراتيجيات تعامل المؤسسة مع قضايا المسؤولية البيئية

- بناء على التحليل البيئي الذي تقوم به المؤسسة لقضايا المسؤولية البيئية من اجل إبراز نقاط القوة و الضعف التي تعتبرها وتحدد الفرص و التهديدات المحيطة بها، فان المؤسسة عادة تتعامل مع هذه القضايا بأربع استراتيجيات رئيسية هي:¹

¹-سلخين احمد، مرجع سبق ذكره، ص 201.

الإستراتيجية الممانعة (المعرقلة):

بموجب هذه الإستراتيجية فإن إدارة المؤسسة تتجنب الالتزام بأي دور بيئي، وتتحاشى الإنفاق على الأنظمة البيئية، ويتم التركيز على الأولويات الاقتصادية.

الإستراتيجية الدفاعية:

تهتم المؤسسة لهذه الإستراتيجية بالقيام بأقل ما هو مطلوب منها قانونياً، أي الحد الأدنى القانوني المفروض كدور بيئي، من خلال مراجعة المسؤوليات الاقتصادية والقانونية، فممنع زيادة الضغوط التنافسية و السوقية وزيادة الأصوات التي تنادي بحماية المستهلك و البيئة. تلجأ إدارة المؤسسة إلى المناورات القانونية كتكتيك للمحاولة من تقليل أو تحاشي الالتزامات المرتبطة التي تسببها المؤسسة، وبالتالي حمايتها من الوقوع في مساءلة القانونية.

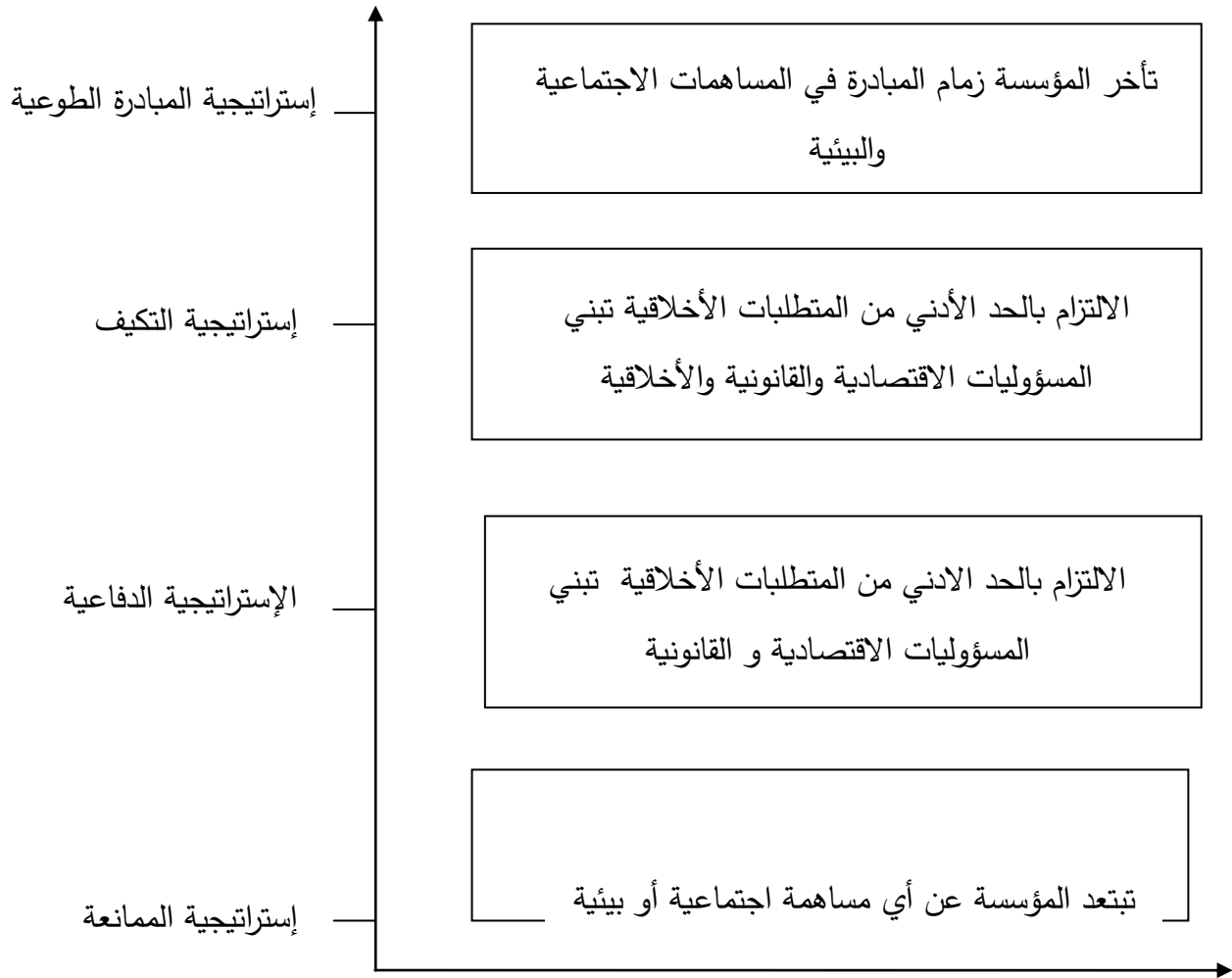
إستراتيجية التكيف:

تتعلق هذه الإستراتيجية بالالتزام المؤسسة بالمسؤوليات الاقتصادية و القانونية ثم تراعي بعد ذلك المتطلبات الأخلاقية من خلال الاهتمام بالقيم و الأعراف السائدة و السلوكيات المقبولة اجتماعياً في بيئتها الداخلية التي تمثل ثقافة المؤسسة، وكذلك بالنسبة للمجتمع الذي تعمل فيه.

إستراتيجية المبادرة التطوعية:

تتبنى المؤسسة بموجب هذه الإستراتيجية دوراً بيئياً واسعاً جداً، بحيث تأخذ مصالح المجتمع وتطلعاته وحماية البيئة في جميع قراراتها، وهذا النوع من الاستراتيجيات يحمل في طياته المسؤولية الخيرة، حيث يأخذ زمام المبادرة في توفير المتطلبات البيئية علاوة على بناء قاعدته بكل المسؤوليات الاقتصادية و القانونية والأخلاقية، كما تمكن هذه الإستراتيجية المؤسسة الاستعداد للتعامل مع المساءلات الوجيهة إليها بكل مرونة، وكذلك إمكانية الاستجابة للضغوط الخارجية و التهديدات وكذا التشريعات الحكومية و الشكل الموالي يبين مستويات الاستراتيجيات سائلة الذكر.

الشكل رقم (1-1) : استراتيجيات تعامل المؤسسة مع المسؤولية البيئية .



الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية

المصدر: الطاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل، عمان، 2005، ص 100.

المطلب الثالث: العوامل التي أدت إلى تزايد الاهتمام بالمسؤولية البيئية.

هناك مجموعة من العوامل التي أدت إلى تزايد الاهتمام بالمسؤولية البيئية والتي تتمثل فيما يلي:¹

¹ لاغة سمية، بولفراخ سارة، تأثير تبني المسؤولية البيئية في تحسين صورة المؤسسة لدى الزبون دراسة إحصائية لعينة من زبائن مؤسسة "جازي"، مجلة العلوم الإدارية و المالية، العدد1، سطيف-الجزائر، 2019، ص 45.

أولاً: العولمة

تعد من أهم القوى الدفاعية لتبني المؤسسات لمفهوم المسؤولية البيئية، حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسيات، ترفع شعار للمسؤولية البيئية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بقضايا البيئة، و الحفاظ على الموارد الطبيعية.

ثانياً: تزايد الضغوط الحكومية و الشعبية

من خلال زيادة سن التشريعات و القوانين التي تنادي بضرورة حماية البيئة.

ثالثاً: التطورات التكنولوجية المتسارعة

إن شفافية نقل الحقائق، من طرف وسائل الإعلام و التكنولوجيات الحديثة، وسرعة انتقال المعلومة حول النشاطات والاختراقات القانونية. التي تقوم بها المؤسسات في المجتمع قد ساهم وبشكل كبير في زيادة الاهتمام بالمسؤولية البيئية.

رابعاً: الكوارث البيئية

فالكوارث البيئية، التي تسببت في أضرار إنسانية وبيئية جسيمة نذكر منها على سبيل المثال تلك التي خلفها مصنع الكيمياويات في بويال بالهند سنة 1984 و التي خلفت خمسة عشر ألف (15000) ضحية.

خامساً: تفاقم مخاطر نفاذ الموارد غير متجددة

كالمعادن و الطاقة، حيث أن ما يستخرج ويستهلك منها، يفوق قدرة الطبيعة على تجديدها، في ظل الإهمال طويل الأمد لرأس المال الطبيعي، إضافة إلى العديد من الكوارث و المشاكل البيئية الأخرى كندهور التنوع البيولوجي، ثقب الأوزون، ظاهرة الاحتباس الحراري.... الخ.

سادساً: المحفزات التسويقية

حيث لا بد على المؤسسة اعتماد مقاربة بيئية تركز على إظهار نفسها مؤسسة مسؤولة وواعية بالتزاماتها اتجاه البيئة، وبأن منتجاتها غير مضرّة بالطبيعة، وهذا يسبب الرفع من قيمة صورتها وسمعة منتجاتها، حيث أن التسويق الممثل خاصة في الترويج ليس مضموناً ونتائج قد تكون سلبية، لأن

العديد من الدراسات إشارة إلى ميل المستهلكين إلى التشكيك في خطاب المديرين الذي يظهرون فيه أن البيئة من أولى أولوياتهم.

المبحث الثالث: أبعاد المسؤولية البيئية

المطلب الأول: عناصر المسؤولية البيئية

تطرح منظمة ENGO رؤيتها للمسؤولية البيئية المكونة من ثلاث مرتكزات رئيسية هي:¹

الشكل (1-2) : مرتكزات المسؤولية البيئية



Source : prepared by reachers based on Alison JAMISION.Marlo RAYNOLDS .Peggy HOLROyD Erik VELDMAN .Krista TREMBEF,Defining corporate environmental responsibility Canadian ENGO perspective October 2005,P07.

¹ هشام بورمة، العيد قريشي، واقع تبني المنشآت السياحية للمسؤولية البيئية دراسة ميدانية للمنشآت السياحية في ولاية جيجل، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد06، العدد01، جيجل-الجزائر، 2020، ص 352.

أولاً: التعهدات البيئية

وتكون المؤسسة ذات مسؤولية بيئية إذا حققت ما يلي:

- تبني رؤية مؤسسية شاملة هدفها دعم حماية البيئة،
 - اتخاذ حماية البيئة و المحافظة عليها كإستراتيجية ذات أولوية، مع تبني التدابير الوقائية.
 - العمل على أساس أن العمليات الالكترونية تكون محددة بالنظام البيئي.
- معرفة إذا ما كانت منتجاتها وخدماتها لها قيمة بيئية أو اجتماعية ومراعاة الخاصة عند اتخاذ قراراتها.

ثانياً: إدارة الموارد والطاقة

وفي هذا الإطار يمكن ذكر النقاط التالية:

- استغلال المورد الطبيعية بكفاءة وعقلانية.
- إنتاج و استعمال الموارد المتجددة بكفاءة.
- تقييم الأداء من اجل تحقيق استمرارية النمو.

ثالثاً: المراعاة الفعلية لأصحاب المصالح

وتكون المؤسسة مسؤولة بيئياً إذا حققت ما يلي:

- الالتزام بمبادئ أولوية الإفصاح و الإعلام المجاني، مع الحرص على الشفافية.
- قبول مبدأ المساءلة و المحاسبة على المسؤوليات البيئية الماضية و الحاضرة و المستقبلية.
- تقديم التقارير الدورية لأصحاب المصالح حول تأثيراتها البيئية الحقيقية.

المطلب الثاني: المقاربات النظرية للمسؤولية البيئية

يعد احترام التنظيمات السارية المفعول شرط ضروريا استمرارية ونمو المؤسسة، وذلك من خلال علاقة الثقة التي تنشأ بين هذه الأخيرة و السلطات العمومية، وهناك جملة من المقاربات النظرية التي تناولت موضوع المسؤولية البيئية في المؤسسة و أهمها: ¹

¹ ساسي سفيان، المسؤولية البيئية في المؤسسة الصناعية حالة الجزائر، مجلة جيل حقوق الإنسان، العدد2، الطارف-الجزائر، 2014، ص 9.

أولاً: مقارنة بيقو (Arthur Cecil Pigou).

يرى بيقو أن المسؤولية البيئية للمؤسسة تبرز في شكلها الاقتصادي من الرسوم والإتاوات والإعانات التي تفرضها الحكومات على المؤسسات.

كما يرى بيقو أنه يتم فرض الإتاوات في مجال جمع ومعالجة النفايات، أما الرسوم فهي تستعمل لمحاربة التلوث، كما أن استعمال إعانات من قبل الدولة يتم بحيطه وحذر بالنظر إلى إمكانية التعسف في منحها وإمكانية تحويلها عن الوجهة الأصلية لها.

ثانياً: مقارنة كواز (Ronald Harry coasse).

ويستند فيها إلى إنشاء حقوق ملكية على السلعة البيئية أي خصخصة موارد طبيعية وإنشاء أصوات لتداول هذه السلع، هذا التداول له سعر وقيمة، وينظم استغلالها، ومن أمثلة ذلك لدينا "رخصة التلوّث و الحصص الفردية للصيد القابلة للتداول، يؤدي إنشاء مثل هذه الأصوات إلى تحويل الآثار الخارجية للمؤسسة إلى سلعة جديدة وهي الحق في التلوّث والذي يمكن تداوله بين مختلف الأعوان الاقتصاديين".

ثالثاً: المقاربات الطوعية

المقاربات الطوعية هي الجيل الثالث من أدوات السياسة البيئية، وهي عبارة عن مبادرات من قبل المؤسسات في مجال حماية البيئة، فهي تسمح للمؤسسة بإظهار أدائها البيئي الفعال كما تشجع "التنظيم البيئي" للقطاعات الاقتصادية، هذا النوع من الأدوات يثمن التفاوض والتفاهم بين القطاعات الاقتصادية من جهة والسلطات العمومية من جهة أخرى، يمكننا التمييز بين أربعة أنواع أساسية للمقاربات الطوعية :

- الأنظمة الطوعية العمومية.

- الاتفاقات البيئية المتفاوض عليها بين السلطات العمومية والصناعية.

- الاتفاقيات الخاصة بين الشركات الملوثة وضحايا التلوّث.

المطلب الثالث: مفاهيم ذات علاقة بالمسؤولية البيئية

يرتبط مفهوم المسؤولية البيئية في المؤسسة بمجموعة من المفاهيم التي تحمل بدورها أبعاد البيئة فالتممية المستدامة تعني مراعاة المؤسسة للموارد الطبيعية المحدودة و العمل على ضمان حق الأجيال

اللاحقة منها، كما يعكس الأداء البيئي الجهد الذي تبذره المؤسسة في سبيل تأكيد التزامها بيئياً، وتعتبر الإدارة البيئية الدليل الذي من خلاله تبرز المؤسسة ادمجها للبعد البيئي في هيكلها التنظيمي وفي كل وظيفة من الوظائف داخل المؤسسة في ممارستها لمسؤوليتها نحو البيئة¹.

أولاً: التنمية المستدامة

عرفت التنمية المستدامة من خلال اللجنة العالمية للبيئة والتنمية wced في تقرير برونتلاندا بعنوان مستقبلنا المشترك سنة 1987 بأنها: "مسارات التقدم الاجتماعي والاقتصادي والسياسي التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها الخاصة"².

وتتكون من المكونات التالية:³

أ- الاستدامة البيئية:

الأمر الذي يتطلب استمرارية رأس المال الطبيعي، ولذلك يجب ألا يتجاوز معدل استخراج الموارد المتجددة ومعدل تجديدها، وكذا قدرة البيئة على استيعاب النفايات، وبالنسبة لاستخراج الموارد الغير متجددة يجب أن يون عند الحد الأدنى وإلا يتجاوز المستويات الإستراتيجية الدنيا المتفق عليها.

ب- الاستدامة الاجتماعية:

التي تقتضي الحفاظ على تماسك المجتمع وقدرته على العمل من اجل تحقيق الأهداف المشتركة. يجب تلبية الاحتياجات الفردية، مثل تلك التي تتعلق بالصحة و الرفاهية و التغذية و المأوى و التعليم والتعبير الثقافي.

¹ يخلف مريم عزة، مرجع سبق ذكره، ص 83.

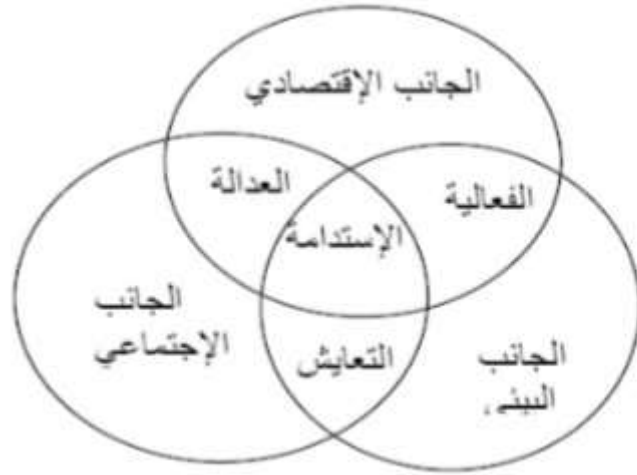
² and éthers, environmental sustainability in industrial entreprise , journal of économique growth and entrepreneurship spatial and entrepreneurial development studies labortatory, N° = 1,vol.,1 algeria, 2018,p 34

³Besseba abdelkadir,OP,cit,p34.

ج- الاستدامة الاقتصادية:

وتنتج عن تحقيق التنمية ذات البعد الاجتماعي والبيئي، وكونها مجدية مالية وقد تم دمج الأركان الثلاثة لتنمية المستدامة (الفعالية، الاقتصادية، العدالة الاجتماعية، الحفاظ على البيئة) في إطار حكم راشد وذلك كما يبينه الشكل التالي:

الشكل (1-3) : أبعاد التنمية المستدامة



Source: Khaled hamraoui, developement durable et pme, premiere rencontre

international economie de lenveron ment, anaba, 19/09/2007, p10.

من خلال تناولنا للمفاهيم السابقة يتضح أنه من الصعب التمييز بين التنمية المستدامة والمسؤولية البيئية نظرا لشدة التقارب، إذ تعني التنمية المستدامة التوفيق بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المستوى العالمي، أما المسؤولية الاجتماعية فتعني دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في النشاطات التجارية، وتعتبر المسؤولية الاجتماعية شكل من أشكال المساهمة في التنمية المستدامة، وعليه نجد أن الاهتمام بالبيئة هو جزء من أهداف كل منهما.

ثانيا: الأداء البيئي

يقصد بالأداء البيئي كل النشاطات والعمليات التي تقوم بها المنظمة سواء بشكل إجباري أو اختياري من شأنها مع الأضرار البيئية والاجتماعية الناتجة عن نشاطات المنظمة (الاجتماعية) الإنتاجية أو الخدمية أو التخفيف منها.

كما يرى الباحثون بأن الأداء البيئي يمكن أن يعرف على مقدره و كفاءة الإدارة على خفض التلوث وحماية البيئة من خلال التركيز على سياسات صديقة للبيئة في العملية الإنتاجية، ومن ابرز هذه السياسات كما وجود قسم خاص للبيئة، استخدام معدات وآلات صديقة للبيئة، وحصول الشركة على شهادات بيئية مثل: الايزو 14001، ومعالجة النفايات الصلبة و السائلة بطريقة سليمة بيئياً¹.

ثالثاً: الإدارة البيئية

هناك العديد من التعريفات للإدارة البيئية نلخصها فيما يلي:²

تعرف الإدارة البيئية بأنها: "تشمل الإدارة التي تعني بإدارة قضايا البيئة الإنسانية و الطبيعية بزيادة كفاءتها وفعاليتها إلى الحد الأقصى للحد من تدهور أو تلوث البيئة مع المحافظة عليها وإنمائها".

ويمكن تعريفها بمعناها العام مجموعة الأنشطة التي يتم تنفيذها في مجتمع ما بهدف حماية البيئة فهي عملية تقوم من خلالها مجموعة من المؤسسات سواء حكومية أو في القطاع الخاص بتطبيق عدد من الآليات لتنفيذ مجموعة من الإجراءات ذات الجدوى الاقتصادية، وذلك في إطار أهداف مجتمعية محددة لتحسين نوعية البيئة وحماية الموارد الطبيعية و النظم الايكولوجية.

ومن هنا يمكن استنتاج العناصر المكونة للإدارة البيئية:

السياسة البيئية للمؤسسة: مثل اتخاذ الإجراءات المناسبة بيئياً واقتصادياً.

الحفاظ على البيئة مثل: الإجراءات التقنية التي تقلل من المؤثرات البيئية، لتفادي الأضرار البيئية واتخاذ التدابير الوقائية والعلاجية.

¹ موسى محمد عبد الله صالح، الوعي البيئي ودوره في تطبيق الإفصاح المحاسبي البيئي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة و أثره على قرارات المستثمر في سوق عمان المالي، أطروحة أعدت لاستكمال لمتطلبات نيل درجة دكتوراه الفلسفة في المحاسبة، قسم المحاسبة كلية إدارة الأعمال الدراسات العليا، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان، 2015، ص 108.

² مصباحي سناء، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة سطيف 1، 2013، ص 119 ص 120.

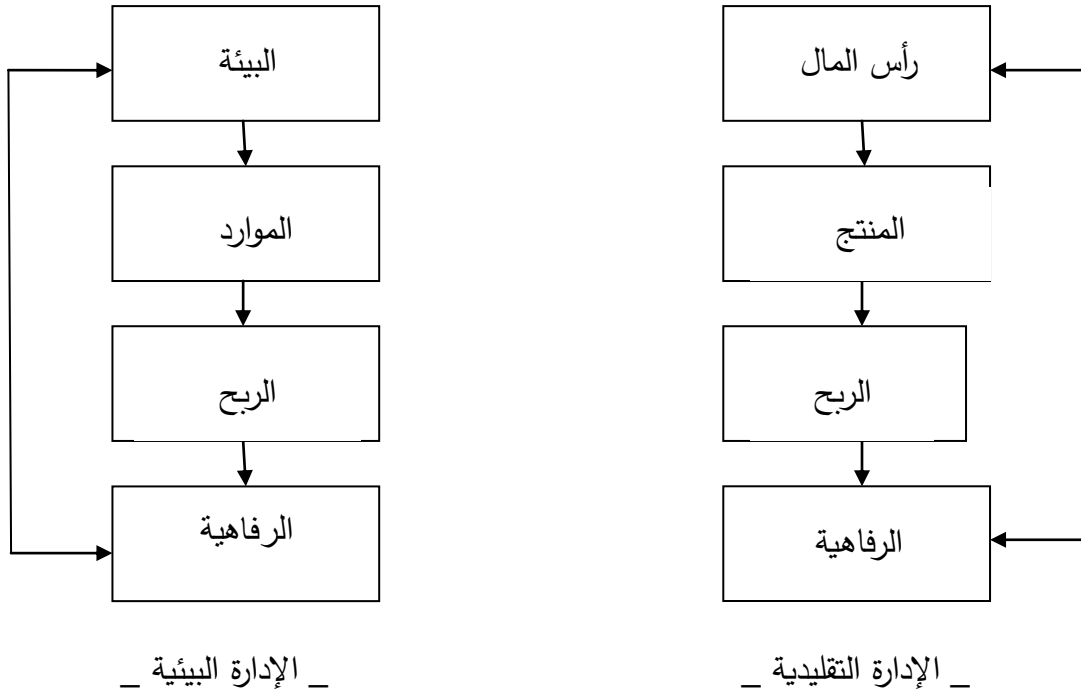
قياس نتائج المؤثرات البيئية مثل: الانبعاثات بأشكالها المختلفة والمياه القذرة وتلوث التربة.

دعم السلوك البيئي للإطراف ذات المصلحة بتحمل المسؤولية اتجاه المعايير البيئية.

كما لا بد أن تتميز الإدارة البيئية بعدة خصائص تمكنها من القيام بوظائفها بشكل صحيح ومتكامل تتمثل في:

- قبول الإدارة التعامل مع المتغيرات بصفقتها جزءا محوريا من نشاطها.
- الانسجام و الالتحام بين المنظمة و التوافق مع المتعاملين الخارجيين.
- القدرة على فهم وتحليل واستيعاب تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.
- القدرة على التفاعل مع موارد المنظمة المادية والبشرية والاتجاه بها إلى التكامل وصولا إلى المستويات أو القدرات التنافسية مع الغير.
- والشكل التالي يوضح الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة البيئية.

الشكل (1 - 4) : الفرق بين الإدارة البيئية والإدارة التقليدية



Source : Peolo Barachini, Guide à la mise en place du management environnemental en entreprise selon ISO 14000, 3èd presses poly technique et universitaires romandes, Italie, p5, 2007.

يبين الشكل أن الفرق بين الإدارة البيئية و الإدارة التقليدية يتمثل في اختلاف الأساس الذي يقوم عليه كل منهما، ففي الإدارة التقليدية يعتبر رأس المال هو المحرك الأساسي الذي تقوم عليه باعتباره وسيلة ضرورية لإنتاج منتجات ومن ثم تحقيق الربح والرفاهية، أما في الإدارة البيئية في مقدمة أولوياتها فهي تسعى لحمايتها والحفاظ عليها في كل عملياتها، وتأتي بعدها الموارد من حيث السعي لتحقيق الكفاءة في استخدامها وهو ما يساهم في تحقيق الربح و الرفاهية.

رابعا: السلوك البيئي للمؤسسة.

السلوك البيئي للمؤسسة ما هو إلا انعكاس ملموس لما تبذله المؤسسة من جهود للحفاظ على البيئة و التقليل من الآثار السلبية لأنشطتها وذلك من خلال ما يلي:¹

محددات السلوك البيئي: يتمثل في:

الاتصال الأخضر: وهو الاتصال حول المسائل البيئية في المؤسسة.

الاتصال لإشهاري الإخباري: يهتم بتقديم المعلومات والحقائق عن المزايا البيئية للمنتجات .

الرعاية الخضراء: تعرف الرعاية على أنها تدابير طوعية تتخذها المؤسسات لحماية البيئة و الحفاظ على الطبيعة والتي تنطوي على عنصر المنفعة العامة أو هي عمل الخير للإنسان من خلال العمل طواعية لحماية البيئة دون السعي للحصول على منفعة شخصية أو مالية، وتشير الرعاية الخضراء إلى منح المؤسسات الوقت والمال لدعم القضايا البيئية من خلال منظمات البيئية الغير حكومية.

الاتصال المكتوب: يقوم على ضرورة تدوين السياسات البيئية المتبعة من طرف المؤسسة وكذا للنتائج المتوصل إليها من خلال تطبيقاتها.

مواصفات و المعايير البيئية: تعني كل من مقاييس الجودة البيئية ومقاييس المصدر وهي تعني المواصفات و الاشتراطات البيئية للتحكم في مصادر التلوث.

الإنتاج الأخضر: هو الإنتاج المراعي لاعتبارات البيئية بقدر ما يحقق من نفايات اقل خلال مراحل النظام إنتاجي فانه يعمل على خفض المواد و الطاقة، و النفايات اقل خلال عمليات الإنتاج : المدخلات (تتعلق

¹ يخلف مريم عزة، مرجع سبق ذكره، ص ص 114-115.

بالمواد و الطاقة و التصميم و غيرها مما هو ضروري للعمليات التحويلية)، العمليات التحويلية (تتعلق بالتكنولوجيا النظيفة التي تخفض الآثار البيئية السلبية)، المخرجات (تتعلق بالمنتجات الودية بيئياً و الانبعاثات و النفايات الناتجة عن الإنتاج).

البحث و التطوير: يقصد به كل الجهود المتضمنة تحويل المصارف المصادق عليها إلى حلول فنية في صور أساليب أو طرق إنتاج منتجات مادية استهلاكية أو استثمارية.

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال الفصل هذا عرض أهم المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية البيئية حيث تطرقنا إلى ثلاث مباحث حيث استعرضنا في المبحث الأول كل المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية البيئية، من نشأة وتطور وتعريف لنتوصل إلى دوافع تبنيها في المؤسسة، ليصل بنا الحديث في المبحث الثاني إلى دراسة الأساسيات المتعلقة بهذا المتغير.

وفي النهاية وفي المبحث الثالث تطرقنا إلى الأبعاد والجوانب المتعلقة بالمسؤولية البيئية، حيث توصلنا إلى أن المسؤولية البيئية مفهوم حديث النشأة، وازدادت أهميته البالغة في السنوات الأخيرة.

الفصل الثاني:

مقاربة الصورة الذهنية للمؤسسة

المبحث الأول: عموميات حول الصورة الذهنية.

المبحث الثاني: تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة.

المبحث الثالث: إدارة الصورة الذهنية وعلاقتها بالمسؤولية

الفصل الثاني: مقارنة الصورة الذهنية للمؤسسة

تمهيد:

يزداد الاهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للمؤسسات الخدمية نظرا للقيمة الفعالة التي تؤديها في تشكيل آراء وتكوين الانطباعات الذاتية وخلق السلوك الاجتماعي للجمهور، سنتناول في هذا الفصل ثلاثة مباحث، سنحاول مقارنة الصورة الذهنية من مختلف أبعادها وذلك من خلال ذكر مفهوما ومكوناتها وأبعادها وأنواعها، بالإضافة إلى شروط وكيفية تكوينها والعوامل المؤثرة في فيها، وفي الأخير سنتناول إدارة الصورة الذهنية وعلاقتها بالمسؤولية البيئية من مراحل وبرامج وقياس الصورة الذهنية.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: عموميات حول الصورة الذهنية.

المبحث الثاني: تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة.

المبحث الثالث: إدارة الصورة الذهنية وعلاقتها بالمسؤولية البيئية.

المبحث الأول:عموميات حول الصورة الذهنية

تعد الصورة الذهنية عنصرا مهما من خلال الدور الذي تلعبه في تكوين الآراء و اتخاذ القرارات، وتشكيل السلوك الايجابي اتجاه المؤسسة وخدماتها من قبل جماهيرها.

المطلب الأول: مفهوم الصورة الذهنية (تعريف، أهمية، خصائص)

أولاً: تعريف الصورة الذهنية

حاول العديد من الباحثين وضع تعريفات للصورة الذهنية حيث عرفها هارولد ماركيس الصورة الذهنية بأنها:

" إجمالي الانطباعات الذاتية للجماهير عن المؤسسة، وهي انطباعات عقلية غير ملموسة تختلف من فرد إلى آخر، وهي مشاعر تخلقها المؤسسة لدى الجماهير بتأثير ما تقدمه من منتجات، وتعاملاتها مع الجماهير، وعلاقتها مع المجتمع، واستثماراتها في النواحي الاجتماعية ومظهرها الإداري، وتندمج تلك الانطباعات الفردية وتتوحد لتكوين الصورة الذهنية الكلية للمؤسسة"¹.

كما تعرف الصورة الذهنية كذلك بأنها: " شكل أو صفة الشيء كما يفهمها الإنسان ويتدبرها واستقرت في ذهنه أو عقله فهي صورة ذهنية أو صورة عقلية لان الصورة موجودة فيها"².

وهناك معنى أكثر شيوعاً لهذا المصطلح ورد أيضاً في قاموس ويسترن في طبعته الثالثة بأنه:

"مفهوم عقلي شائع بين أفراد جماعة معينة يشير إلى اتجاه هذه الجماعة الأساسي نحو شخص معين، أو نظام ما أو طبقة بعينها، أو جنس بعينه، أو فلسفة سياسية أو قومية معينة، أو أي شخص آخر"³.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الصورة الذهنية للمؤسسة:

¹ علي عحوة، كريمان فريد، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة، الطبعة الأولى، عالم الكتب، عمان-الأردن، 2005، ص 128.

² عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة و العولمة، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2005، ص 65.

³ السيد عليوة، تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف منافسة، الطبعة الثانية، دار أترك للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص 80.

"مجموعة من التصرفات والانطباعات الذهنية التي تتشكل في عقول الأفراد حول مؤسسة ما، فهي المسؤولة عن خلق هذه الصورة وتشكيلها من خلال ما تقوم به لتحمل صفة المؤسسة المسؤولة نحو بيئتها و محيطها، وتختلف الصورة الذهنية من فرد إلى آخر .

ثانيا: أهمية الصورة الذهنية

تكمن أهمية الصورة الذهنية فيما يلي:¹

- تحقق الصورة الذهنية أكبر قدر من التكيف مع الظروف البيئية من خلال دورها في اختصار جهد المؤسسة بما تقدمه لها من أثر جاهزة تكفل لها التعامل مع الجماهير والتنبؤ بسلوكهم.
- التصور الذهني يضيق نطاق الجهل الخاص بالجمهور من خلال ما تنتجه الصورة الذهنية عن معرفة هذا الجمهور وبالتالي تسهل على المؤسسة التعامل معه.
- للصورة الذهنية دور كبير في تكوين الرأي العام وذلك لأنها هي أصلا نتيجة لانطباعات الجماهير المستهدفة التي هي جزء من الرأي العام.
- ساعد الصورة الذهنية على تفسير مواقف الفرد وآراءه وأنماطه السلوكية في الحياة الاجتماعية.

ثالثا: خصائص الصورة الذهنية

هناك العديد من السمات والخصائص المختلفة التي تتسم بها الصورة الذهنية نذكر من بينها ما

يلي:²

- **عدم الدقة:** ذهب كثير من الباحثين إلى أن الصورة الذهنية لا تتسم بالدقة، ولعل مرجع ذلك أساسا هو أن الصورة الذهنية مجرد انطباعات لا تصاغ بالضرورة على أساس علمي موضوعي، بل تعد تبسيطا للواقع.

¹ مانع فاطمة، أهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 10-10-01، الشلف-الجزائر، 2014، ص 281.

² مانع فاطمة، المرجع السابق، ص 281 ص 282.

- **المقاومة للتغير:** فالصورة الذهنية تميل إلى الثبات ومقاومة التغيير، وتتعدد العوامل التي تحدد في كم وكيفية التغيير المحتمل في الصورة الذهنية، وبعض هذه المتغيرات يتعلق بالصورة ذاتها، وبعضها الآخر يتعلق بالرسائل الواردة من خلالها.
- **التعميم و تجاهل الفروق الفردية:** تقوم الصورة الذهنية على التعميم المبالغ فيه، ونظرا لذلك فالأفراد يفترضون بطريقة آلية أن كل فرد من أفراد الجماعة موضوع الصورة تنطبق عليه صورة الجماعة ككل على الرغم من وجود اختلافات وفروق فردية، ويترتب على ذلك أن الفئات والجماعات والمهن المختلفة يكون عنها الجمهور صورة ذهنية تتسم بالتعميم وتجاهل الفروق والاختلافات التي قد تكون في بعض الأحيان جوهرية وأساسية.
- **تؤدي إلى الإدراك المتحيز:** تؤدي الصورة الذهنية إلى تكوين إدراك متحيز لدى الأفراد، فالصورة الذهنية تبنى أساسا على درجة من درجات التعصب، لذا فأنها تؤدي إلى إصدار أحكام متعصبة ومتحيزة، فمن خلال الصورة الذهنية يرى الأفراد جوانب من الحقيقة، ويهملون جوانب أخرى لأنها لا تتماشى مع معتقداتهم، ولا تتسق مع اتجاهاتهم .
- **التنبؤ بالمستقبل:** تسهم الصورة الذهنية في التنبؤ بالسلوك و التصرفات المستقبلية للجمهور اتجاه مواقف والقضايا والأزمات المختلفة فالصورة الذهنية باعتبارها انطباعات واتجاهات لدى الأفراد حول الموضوعات والقضايا والأشخاص يمكن أن تنبئ بالسلوكيات التي قد تصدر عن الجماهير مستقبلا .

المطلب الثاني: مكونات و إبعاد الصورة الذهنية

تتكون الصورة الذهنية الكلية للمؤسسة من عناصر متعددة تندمج لتشكّل الصورة الذهنية الكلية وهذه العناصر هي:¹

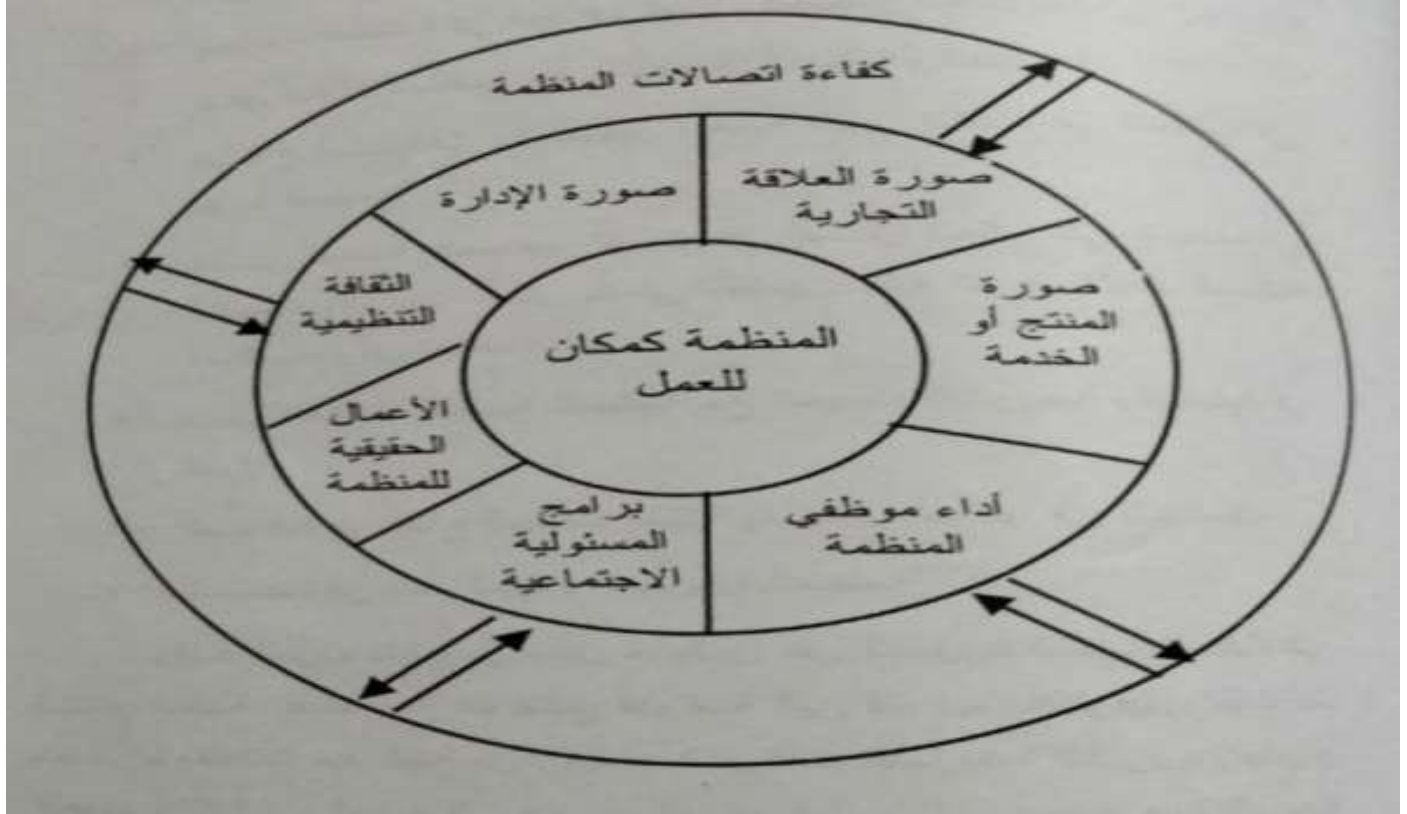
- **صورة العلامة التجارية:** تتمثل في درجة النجاح المتوقع من الاتصال في تكوين الصورة إيجابية عن المؤسسة بتأثير الثقة في علاقاتها التجارية.

¹بزرل كبير عبد الكريم، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للجمهور الداخلي تجاه الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بالمركز الجامعي غيليزان، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، الدورة 2017-2018 ص 41 ص 42 .

- صورة منتجات/ خدمات المؤسسة: من خلال وجود منتجات و خدمات المؤسسة وقدرتها على مسايرة التغير في اتجاهات العملاء ومسايرة التطور العلمي في إنتاجها ومدى كفاءة إدارتها وتساهم في تكوين صورة طيبة لها لدى جماهيرها.
- صورة إدارة المؤسسة (فلسفة المؤسسة): إدارة المؤسسة هي الرمز الذي تعرف به لدى الجماهير، ولذلك فإن فلسفة الإدارة في قيادة العمل في أي مؤسسة، وفي قيامها بالاتصالات الناجحة في إدارة علاقاتها مع الجهات المختلفة من العناصر الهامة لمكونة لدى الجماهير.
- برامج المسؤولية الاجتماعية: وهي تجسد الأعمال الفعلية للمؤسسة وسماتها الرسمية تجاه المجتمع ككل وجماهير المؤسسة في كل ما يصدر عنها من قرارات وأفعال، حيث تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية في التأثير في عواطف الجماهير وكسب ثقتها وتأييدها وبذلك هي جزء من مكونات الصورة الذهنية لأنها تجسد السلوك الأخلاقي للمؤسسة تجاه المجتمع.
- صورة المؤسسة كمكان للعمل: تؤثر انطباعات الجماهير عن المؤسسة كمكان للعمل على صورتها الذهنية من حيث توفير بيئة صحية، وخدمات صحية واجتماعية، وحوافز وأجور متميزة كما يؤثر المظهر الخارجي للمؤسسة على إدراك الجماهير لها كمكان متميز للتعامل.
- إدارة موظفي المؤسسة: تتمثل في قدرة موظفي المؤسسة على تمثيلها بشكل مشرف لدى الجماهير من خلال التعامل الطيب وكفاءة وسرعة أداء الإداريين في تقديم الخدمات للجمهور مما يعطي انطباع ايجابيا نحو المؤسسة.
- كفاءة اتصالات المؤسسة: تؤثر كفاءة الاتصال التي تقوم بها المؤسسة مع جماهيرها وما تنقله المؤسسة في رسالتها للجمهور في تكامل اتصالات المؤسسة وتوضيح هويتها وفلسفتها للجماهير.

ويمكن توضيح مكونات الصورة الذهنية في الشكل التالي:

الشكل (1-2): مكونات الصورة الذهنية.



المصدر: علي عجوة، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، الطبعة الأولى، عالم الكتب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2005، ص 142.

ثانياً: أبعاد الصورة الذهنية

هناك اجتماع بين معظم الباحثين على أن الصورة الذهنية تشتمل على ثلاث أبعاد أساسية تتمثل فيما يلي:¹

¹بيداء ستار لفتة، أبعاد الصورة الذهنية تأثير للشركة في جذب انتباه المستهلك العراقي للمنتجات المحلية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العدد

35 الفصل الثاني، المجلد 11، بغداد، 2016، ص 56 ص 57.

- أ - **البعد المعرفي:** ويقصد به البيانات والمعلومات ومعارف ومعتقدات الفرد نحو المنتج أو المؤسسة والمكتسبة بشكل مباشر من البيئة المحيطة به ودرجة ثقافية وتعليمية أو بشكل غير مباشر من خلال وسائل الإعلام أو الرسائل الشخصية و تشير الدراسات إلى أن نظرة المستهلك إلى المؤسسة وما تقدمه من منتجات وخدمات يتأثر بمصداقية هذه المؤسسة والتي تعرف على أساس (الاعتقاد بصدق المؤسسة وأمانتها، مقدار الخبرة، المقدرة على توفير المنتج أو الخدمة) لان هذه المصداقية والثقة ستؤثر بالنهاية على رغبة المستهلك في الشراء.
- ب - **البعد الوجداني:** ويعبر عنه بالاتجاهات وردود الأفعال العاطفية للأفراد نحو منتجات المؤسسة أو علامتها التجارية وقد يكون الاتجاه ايجابيا أو سلبيا، إذ أنه يتأثر تبعا لحالة الفرد النفسية من وقت إلى آخر أو انعكاس لدوافع داخلية أو حاجات دافعة للفرد، فقد تتمثل بمدى موافقة الزبائن وشعورهم بالراحة والثقة والأمان عند التعامل مع المؤسسة وغيرها.
- ج - **البعد السلوكي:** يتمثل هذا البعد الوجهة الخارجية للاتجاه، إذ ينعكس سلوك الفرد وفقا لطبيعة الصورة الذهنية المتكونة لديه عن المؤسسة أو منتجاتها بما يدل على قبوله أو رفضه للأشياء معتمدا على تفكيره والاتجاه مرتبط بالسلوك قد يكون بعض السلوكيات المباشرة مثل: التحيز لمؤسسة أو لعلامة تجارية أو سلوكيات باطنة التي يمكن أن تكون كرد فعل للشعور بالإحباط.

المطلب الثالث: أنواع الصورة الذهنية

يصنف علماء التسويق الصورة الذهنية كل على أساس نظرتهم للمؤسسة منهم من يصنفها على أساس أهداف المؤسسة إلى:

صورة مرغوبة وهي الصورة التي تسعى المؤسسة إلى تكوينها في أذهان زبائنهم، وصورة دانية مدركة، وآخرون يصنفونها إلى داخلية وخارجية، حيث الصورة الداخلية تتمثل في ما هو داخل المؤسسة من وسائل مادية ومعنوية أما الصورة الخارجية فهي النشاطات التي تقوم بها المؤسسة مع بيئتها الخارجية كما يصنفها آخرون على أساس الوظائف إلى:

- **صورة مالية:** وهي التي تعكس الوضعية المالية للمؤسسة أي قيمة المؤسسة.
- **صورة تكنولوجية:** والتي تظهر إبداعات المؤسسة وبراءات الاختراع لديها، ومدى تطويرها وطموحاتها المستقبلية.

مما سبق نجد أن من أهم التصنيفات التي جاء بها العلماء والتي تعتبر شاملة لما ذكر سابقا، حيث صنف جفكينز إلى ما يلي:¹

- **الصورة المرآة:** وهي الصورة التي ترى المؤسسة نفسها من خلالها، بمعنى أنها هي الصورة التي تعتقد المؤسسة أنها مكونة لدى جماهيرها وتتعامل المؤسسة مع جماهيرها على أساسها بالرغم أنه ليس من الضرورة أن تكون هي الصورة الحقيقية للمؤسسة المرسومة في أذهان جماهيرها.
- **الصورة الحالية:** وهي الصورة التي يرى بها الجمهور الخارجي المؤسسة، وقد تتعارض هذه الصورة مع الصورة المرآة، الصورة الحالية تتكون عند الجماهير من خلال تجاربهم مع المؤسسة أي من خلال الخبرة أو من خلال المعلومات التي تصلهم عن المؤسسة وقد تكون هذه المعلومات ضعيفة أو غير صحيحة بما يؤدي إلى تكوين صورة سلبية عن المؤسسة.
- **الصورة المرغوبة:** وهي التي تسعى المؤسسة إلى تكوينها في أذهان جماهيرها حيث يمكن أن لا تكون هي الصورة الحقيقية للمؤسسة، و تدخل الصورة المرغوبة غالبا ضمن الأهداف الإستراتيجية حيث تلعب العلاقات العامة دورا مهما في تكوين هذه الصورة أو تحسينها وتختلف هذه الصورة باختلاف المؤسسات فهناك المؤسسات التي تريد أن تبرز في ثوب المؤسسة التي تفضل المصلحة العامة على المصلحة الخاصة ومن ثم تركز اهتمامها على المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي وهناك من تحرص على تكوين صورة طيبة مرتبطة بالإنتاج الجيد أو الثمن الذي لا ينافس.
- **الصورة المثلى:** وهي أمثل صورة يمكن أن تتحقق إذا ما أخذنا في الاعتبار منافسة المؤسسات الأخرى وجهودها في التأثير على الجماهير ولذلك يمكن أن نسميها بالصورة المتوقعة.
- **الصورة المتعددة:** وتحدث عندما يتعرض الأفراد لممثلين مختلفين من المؤسسة، ومن الطبيعي أن لا يستمر هذا التعدد طويلا، فإما أن يتحول إلى صورة إيجابية أو سلبية، أو أن تجمع بين الجانبين صورة موحدة تضم العناصر الإيجابية والسلبية تبعا لشدة تأثير كل منهما على هؤلاء الأفراد.²

¹ ميسون بلخير، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية الخدمية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (المديرية الجهوية بورقلة)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر، 2018-2019، ص 52.

² كلفاح أمينة، الصورة الذهنية للمؤسسة ومدى إسهام نظرية الأطراف المؤثرة والمتأثرة في ذلك، مجلة الحضارة الإسلامية، العدد 18، البلدة-الجزائر، 2013، ص 484.

المبحث الثاني: تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة

إن حرص المؤسسات الدائم على تقديم المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجات الأطراف ذوي العلاقة ومحاولتها إتباع منهج أخلاقي في أسلوب إدارتها لأعمالها ما هو إلا سعي دائم لجعل صورتها الذهنية إيجابية لدى الأطراف ذوي العلاقة.

المطلب الأول: شروط تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة

يتوقف بناء أو تكوين صورة جيدة عن المؤسسة والتزام المديرين ببعض الشروط أهمها:¹

- أن تكون صورة حقيقية: يؤكد التزام الحقيقة صحة القول، ويستدعي الأمر التعريف بالمؤسسة على ما هي عليه، فالقيام بحملة لتكوين صورة للمؤسسة ينبغي أن يكون على الصدق داخل المؤسسة كما في خارجها، وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى أن أي فرق يمكن ملاحظته أو اكتشافه بين الصورة الحقيقية وتلك التي تسعي المؤسسة إلى بلوغها، يعتبر غاية في الخطورة، وإذا ما قام القائم بالاتصال بتقديم عكس الحقيقة، فإن المؤسسة تتجه حتما نحو الكارثة.
- أن تكون صورة إيجابية: إذ ينبغي على القائمين بالعلاقات العامة استغلال الأوقات المناسبة التي تعبر عن أحسن أحوال المؤسسة بقصد الرفع من قيمتها.
- أن تكون صورة ثابتة: على القائم بالاتصال أن يعمل من أجل الحفاظ عليها، إذ أن طول عمر الصورة مرتبط بفعاليتها المبنية على الصدق، فالصورة الكاذبة سرعان ما تزول.
- أن تكون الصورة أصلية: على القائم بالاتصال أن يعتمد إلى تكوين صورة أصلية للمؤسسة، فلا شيء يمكنه إثراء هذه الصورة وتقويتها، إلا إذا كانت هذه الأخيرة نابعة عن عمق أصالتها.
- الاستهداف من خلال الصورة: يجب أن تكون الصورة متجانسة مع قيم ومعتقدات الجماهير المستهدفة وهو ما يستدعي اعتماد برامج تلقى القبول لدى الجماهير كل حسب خصائصه.
- أن تكون الصورة جذابة: الصورة الجذابة هي التي تجذب أو تشتمل الجماهير اللذين هم محل اهتمام المؤسسة، ونستطيع القول أنه لا بد من توفر عناصر التميز في الصورة التي نهدف لتسويقها، أي أن

¹ خبيزي سامية، الصورة الذهنية للمؤسسة ودلالاتها الاقتصادية بين الصورة المدركة و المرغوبة، مجلة المعيار، العدد 10، تيسميسلت الجزائر،

صورة المؤسسة لا بد أن تمثل بالنسبة لنا ميزة تنافسية من خلالها يمكن كسب تأييد الجماهير وجذبهم للتعامل معها.

إن عملية تسليم الرسالة تخضع لشروط عقلية قد تكون شروط الصورة نفسها كما تمثل للعوامل السابقة التي تساهم في تشكيل الصورة وبنائها، ويتوقف معنى الرسالة بحسب بولدنغ على التغير الذي تولده في الصورة فقد يحدث شيء من ثلاثة:¹

- أن تبقى الصورة غير متأثرة.
- أن تخترق الرسالة الصورة من دون أن تؤثر فيها .
- قد تغير الرسالة الصورة بطريقة يمكن أن تكون إضافة صغيرة قد طرأت على الصورة أو تحدث تغييرا جذريا.

المطلب الثاني: مصادر وكيفية تكوين الصورة الذهنية

أولاً: مصادر تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة.

تتكون الصورة الذهنية من خلال مصدرين أساسيين:²

- **الخبرة المباشرة:** حيث يرى البعض أن احتكاك الفرد اليومي بغيره من الأفراد والمؤسسات والأنظمة والقوانين يعد مصدرا مباشرا ومؤثرا لتكوين الانطباعات الذاتية عن شخص أو منظمة أو فكرة أو دولة، ومن ثم تشكيل الصورة الذهنية عنه، وهذه الخبرة المباشرة أقوى من تأثيرها على عقلية الفرد وعواطفه، وتقع وهمة التأثير في انطباعات الجماهير على عاتق العاملين في أجهزة العلاقات العامة في الوزارات والهيئات والمنظمات الرسمية والغير الرسمية، من خلال التعامل المباشر معهم.
- **الخبرة الغير مباشرة:** وهي مجموع ما يتعرض له الفرد من رسائل عبر أصدقائه أو وسائل الإعلام

¹ ميسون بلخير، مرجع سبق ذكره، ص 56 ص 57.

² بسام بشير خلف، بناء الصورة الذهنية وإدارة السمعة في المنظمات الغير ربحية، الطبعة الأولى، مؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية، 2021، ص 85.

- و مادتها الأساسية هي الأحداث والأشخاص والدول التي لم يراها أو يسمع منها مباشرة، و في هذا النوع من الخبرة تلعب وسائل الإعلام المسموعة و المرئية دورا أساسيا في تكوين الانطباعات التي تشكل الناتج النهائي للصورة الذهنية.

وبناء على ما أسلفنا ذكره، يمكننا القول إن نجاح كسب الجماهير (داخليا و خارجيا) والذي يشكل الرأسمال الحقيقي للتأقلم مع المحيط وضمان البقاء في الوسط التنافسي، مرهون بتشكيل صورة ذهنية ناجحة للمؤسسة غير ربحية، وهذا لا يأتي من الفراغ، وإنما يتأسس على الالتزام بقول الحقيقة وفتح قنوات الاتصال والتفاعل، وينتج عن عمل متكامل ومنسق من اختصاص إدارة العلاقات العامة، التي يمكن اعتبارها (هندسة الصورة) وفق معايير مشتقات من واقع المؤسسة نفسها، فبناء الصورة الذهنية للمؤسسة الغير ربحية عملية ثقافية مركبة، تتطلب رؤية واضحة وذهنا يستوعب المستجدات وإدراك سليم للقيم الثابتة والقيم المتغيرة في المجتمع.

ثانيا : كيفية تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى الأطراف المؤثرة و المتأثرة

يمكن تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة وفق ما يلي:¹

تكوين الصورة الذهنية لدى الجمهور الداخلي (الموظفين):

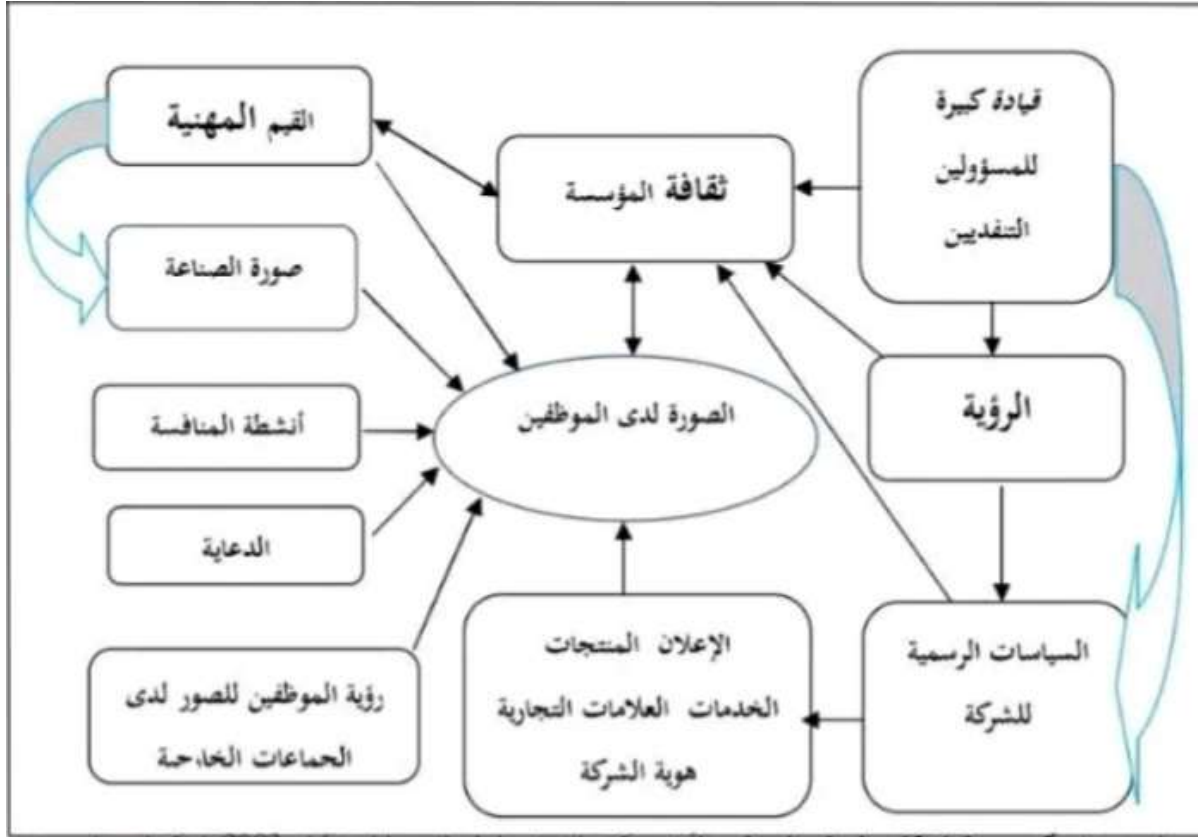
لقد أدت البحوث والدراسات التي أجريت في نطاق علم الاجتماع و علوم التسيير أن القيم والمبادئ الأخلاقية وتنمية العلاقات لدى الأشخاص أثناء تدريبهم يمكن أن يكون لها أثر هام في سلوكهم وفي مواقفهم في أماكن عملهم وعلاوة على ذلك فإن الانتماء المهني في الكثير من الأحيان يزود الأفراد بصلاحيات قوية الشأن في المؤسسات التي يعملون فيها، المحاسبون مثلا على وجه الخصوص مدقق الحسابات العاملون في المؤسسة و المحامون يبدون و كأنهم أعضاء في طبقة حاكمة خاصة وقد تكون هذه السلطة مهنية وقواعد السلوك معتمدة لدى بعض الاختصاصات قوية بصورة خاصة لدى جماعات معينة مثل المحاسبين و المهندسين و قسم الإعلان داخل المؤسسة و المختصين في التسويق، كما أن القيم المهنية النابعة من تخصصاتهم تؤثر في الثقافة الكلية للمؤسسة وفي الصورة التي يحملونها عنها وهناك عامل آخر يؤثر في رؤية الموظفين لمؤسستهم وهو أفعال المؤسسين فمثلا عند ما نجحت ناقلة

¹-عبد الجليل مقدم، الياس سليمان، اثر صورة المؤسسة على اتخاذ القرار الشرائي للمستهلك النهائي دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر

'موبيليس" - وكالة بشار-، مجلة التنمية الاقتصادية، العدد 04، الوادي-الجزائر، 2017، ص 135 ص 136.

النفط إلى اليابسة في ألاسكا وتسببت في أكبر كارثة بيئية تعرضت للمعانات كل مؤسسة تعمل في صناعة النفط وصناعتها.

الشكل (2-2): تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى الموظفين

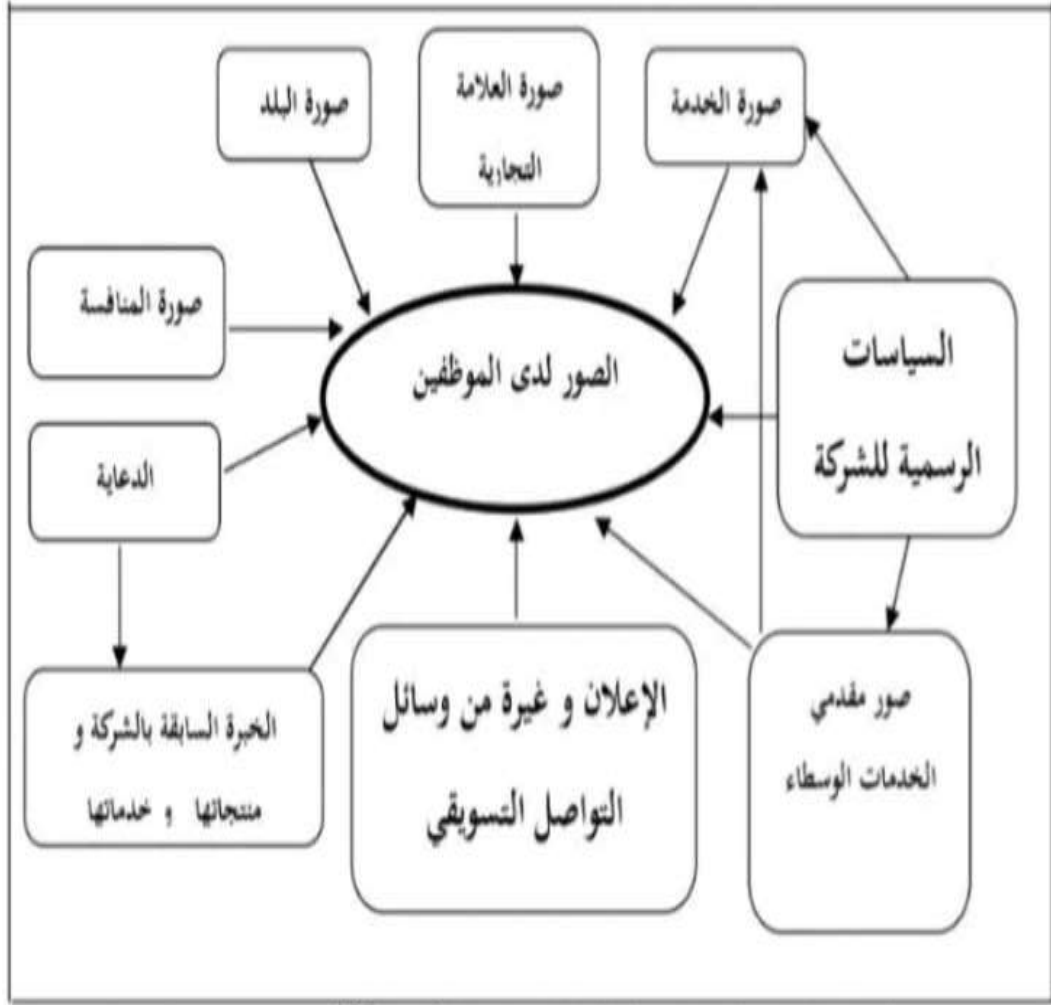


المصدر: غراهام دوالينغ، العريب وليد شحادة، تكوين صورة الشركة-الهوية والصورة والأداء، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، ط1، 2003، المملكة العربية السعودية، ص95ص106.

ب-تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى العملاء الخارجيين (الزبائن):

يوضح الشكل رقم (2-2) العوامل الرئيسية في تشكيل صورة المؤسسة لدى الزبائن، حيث تعتبر جودة الخدمة و صورة العلامة التجارية المميزة وبائع التجزئة و الإعلان عوامل يمكن أن تقدم شيئاً إضافياً لصورة المؤسسة.

الشكل (2-3): تكوين الصورة الذهنية لدى الزبائن.



المصدر: غراهام دولينغ، العريب وليد شحادة، مصدر سبق ذكره، ص 107.

ينتج عن جودة الخدمة لدى الزبائن الذين شعورا بالرضا يحسنون الظن بالمؤسسة التي تقدم خدمة ذات جودة عالية ومع تحسين صورة المؤسسة يصبح من السهل تكوين زبائن يرضون عن المؤسسة، وهذا يعني أن الأثر الإيجابي للمعلومات الواردة للمؤسسة يتعزز حيثما يتوقع الزبائن خدمة جيدة من مؤسسة يحملون عنها صورة جيدة وإذا لم يستطع الحكم على الخدمة إذا كانت الخدمة جيدة أم لا مثل زيارة طبيب أو محامي فإنهم يميلون للظن بأنها خدمة ممتازة.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية

تتأثر الصورة الذهنية للمؤسسة بعدة عوامل بعضها يتعلق بالمؤسسة نفسها والبعض الآخر يتعلق بالمؤسسة وكلاهما يتأثر بالخصائص الاجتماعية و الثقافية للمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة ويمكن إجمال العوامل المؤثرة في الصورة الذهنية للمؤسسة في النقاط التالية:¹

العوامل الشخصية: وتتمثل في:

- السمات الذاتية للشخصية المستقبلية للمعلومات "التعليم، الثقافة، القيم".
- قدرة الفرد على تفسير المعلومات الخاصة بالمؤسسة ودرجة دافعيته واهتمامه بالمعلومات المقدمة عن المعلومات.
- الاتصالات الذاتية للفرد وقدرته على امتصاص وتفسير المعلومات الخاصة بالمؤسسة.

العوامل الاجتماعية: نوجزها فيما يلي:

- تأثير الجماعات الأولية " الأسرة و الأصدقاء " على الفرد المستقبل للمعلومات أثناء تبادلها في اتصالاتهم.
- تأثير قادة الرأي على اتجاهات العملاء.
- تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه الفرد والقيم السائدة فيه.

العوامل التنظيمية: وتتمثل في:

- إستراتيجية إدارة المؤسسة التي تعكس فلسفة وثقافة المؤسسة.
- الأعمال الحقيقية للمؤسسة وسياساتها ومنتجاتها.
- الرسائل الاتصالية الداخلية والخارجية بين المؤسسة والعملاء والمنقولة عبر وسائل الاتصال المختلفة.
- نوعية الوسائل الاتصالية المستخدمة لنقل الرسائل .
- الأعمال الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة لخدمة المجتمع.

¹ - احمد جبار، الصورة الذهنية قراءة في أبعاد ومفهوم، نقاط التقاطع والاختلاف بين الصورة الذهنية والنمطية وعلاقتها بالعلاقات العامة، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 01- المجلد 07، الجزائر، 2021، ص 292.

- الاتصالات الشخصية المباشرة بين العاملين بالمؤسسة والعملاء.

العوامل الإعلامية : وهي كالآتي :

- الجهود الإعلامية للمؤسسات المنافسة وتأثيرها على صورة المؤسسة.
- التغطية الإعلامية للأحداث الخاصة بالمؤسسة في وسائل الإعلام ومدى سلبيتها وإيجابيتها "
- المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية المهنية وحماية المستهلك.
- حجم الاهتمام الذي توليه وسائل الإعلام وأخبار المؤسسة.

المبحث الثالث: إدارة الصورة الذهنية وعلاقتها بالمسؤولية البيئية

المطلب الأول: مراحل وبرامج الصورة الذهنية

أولاً: مراحل تكوين الصورة الذهنية

لقد تبلور مفهوم إدارة صورة المؤسسة، وتعددت نماذجه ونظرياته، فنجد نظرية تقوم على فرضية أن الهدف الرئيسي للمؤسسة هو بناء صورة ذهنية، والمحافظة عليها وتطويرها وفق الدراسات والبحوث، وتعتبر النظرية أن ذلك يتحقق من خلال مراحل إدارة صورة المؤسسة والمتمثلة فيما يلي:¹

أ- **مرحلة رسم الصورة الذهنية :** وفيها تعمل المؤسسة على رسم صورة إيجابية لنفسها لدى جمهورها الداخلي والخارجي وتعتبر هذه المرحلة من أصعب المراحل، لذا يجب على المؤسسة الاعتماد على إستراتيجية الاتصال الدائري لبناء صورتها، وعلى قدرات العاملين في إدارة العلاقات العامة على إنتاج الرسائل الاتصالية التي تبني صورة إيجابية للمؤسسة.

ب- **مرحلة المحافظة على الصورة الذهنية:** لا يكفي أن تتجح المؤسسة في رسم صورة إيجابية عنها، بل يجب عليها أيضا المحافظة على هذه الصورة وعملية المحافظة تحتاج إلى اتصال مستمر بالرأي العام لمعرفة ردود أفعاله ووجهات نظره ومقترحاته فإذا ما فشلت المؤسسة في التعامل معه فإن ذلك يشكل تهديدا مباشرا للصورة الذهنية القائمة للمؤسسة.

¹ - لجلط إبراهيم، راقم نورة، دور مخطط جودة السياحة الجزائري ppta في تحسين الصورة الذهنية للسياحة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية،

ج - مرحلة استعادة الصورة الذهنية : قد تتعرض المؤسسة لأزمة أو للاضطرابات تفقدها صورتها لدى الرأي العام، فلا بد أن تقوم المؤسسة بصياغة إستراتيجية اتصال جديدة لاستعادة صورتها، فإذا ما نجحت في ذلك فلا بد عليها أن تحافظ على هذه الصورة بالتوجه نحو الخطط الكفيلة التي تسمح لها بالاستمرار.

ثانيا: برامج الصورة الذهنية

تقوم العلاقات العامة في معظم المؤسسات بأداء رسالتها في تحقيق التفاهم بين المؤسسة، وجمهورها الداخلية والخارجية من خلال البرامج الاتصالية المختلفة، وتشارك هذه البرامج مع سياسات المؤسسة، وسلوك جمهورها الداخلي فضلا عن طبيعة وضع المؤسسة بين سائر المؤسسات الأخرى في تكوين صورة معينة للمؤسسة في أذهان الجماهير، ولا بد أن يكون مضمون الفلسفة الاجتماعية للمؤسسة متفقا مع التطبيق الفعلي، وتتأثر تلك الفلسفة بالأوضاع البيئية، وسياسات المؤسسات الأخرى وكذلك بالصورة الحالية في أذهان الجماهير، هنالك ثلاث خطوات لبرامج الصورة الذهنية والمتمثلة في:¹

الخطوة الأولى: التخطيط للصورة الذهنية التي تسعى المؤسسة إلى تدعيمها أو خلقها في تحديد نقاط القوة و الضعف في الصورة الحالية للمؤسسة ويتطلب ذلك دراسة المعالم الأساسية والهامشية لهذه الصورة والأسس التي تستند عليها.

الخطوة الثانية: وضع تخطيط مكتوب لمعالم الصورة المرغوبة التي تود المؤسسة طبعتها في أذهان جمهورها.

أما الخطوة الثالثة: فتقوم على ابتكار الأفكار والموضوعات لنقل الصورة المرغوبة إلى الجماهير وهنا يتوجب تحديد البرامج الاتصالية الإعلامية التأثيرية التي تستهدف تقديم المؤسسة إلى الجماهير حيث تنير تلك البرامج اهتمامات الجمهور، كما تنقل المعلومات المتعلقة بإنجازات المؤسسة، وتقوم بتفسير سياساتها وأهدافها للجماهير، وهذه هي البداية الصحيحة لتشكيل آراء الجماهير نحو المؤسسة داخليا ورأي عام مستنير في نطاق الجمهور الخارجي.

وتلعب برامج الصورة الذهنية دورا خطيرا في إقناع الجماهير و استمالتها نحو المؤسسة، ويؤكد كل من " روبنسون و بارلو " أن الصورة الذهنية الطيبة نتاج طبيعي للاتصالات المستمرة بين المؤسسة وجمهورها،

¹ - شدون علي شيبية، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2007، ص287 ص 288 .

وينبغي أن يتضمن التخطيط لبرامج الصورة الذهنية وسائل التقويم المناسبة للتعرف على الأثر الفعلي لتلك البرنامج، ويجب عند وضع خطط وبرامج الصورة الذهنية مراعاة الاعتبارات التالية:

- أنشطة العلاقات العامة تعمل في إطار العملية الاجتماعية، مما يتطلب معه خبرة بالظروف المحيطة بالمؤسسة و المتغيرات المؤثرة عليها.
- أن تكون الصورة الذهنية تتسم بأنه ذو طابع تراكمي.
- أن برامج الصورة الذهنية شأنها شأن سائر أنشطة العلاقات العامة في مجال غير ملموس مما يحتاج معه خبرة، وحكمة في تصميم وتقييم تلك البرامج.
- لذلك يجب أن تكون تلك البرامج مبنية على أسس علمية سليمة.

المطلب الثاني: مستويات قياس الصورة الذهنية

أولاً: تعريف القياس

يمكن تعريف القياس كالآتي:¹

يعود أساس القياس نظرياً إلى ما قدمه علماء النظريات الطبيعية وفي مقدمتها عالم الفيزياء (galileo) وقد حددت العناصر العلمية الأساسية لعملية القياس عموماً بأنها (نظام عددي، وقواعد حسابية) وقد كان القياس يطبق بشكل أساسي في العلوم الطبيعية حسب النظرية الكلاسيكية من خلال قياس الخواص الطبيعية من وزن و طول، وحجم وعدد وغيرها...

يعرف جونز (johnes) القياس بأنه: " جمع معلومات لغرض معين عند أجسام أو كائنات أو أحداث" أي تحديد خاصية معينة على أساس وحدة القياس وبالتالي يمكن القول إن القياس هو اعتماد التكميم للتعبير عن خصائص الأشياء والظواهر من خلال استخدام الأرقام والرموز، وهذا من خلال جمع المعلومات والبيانات الكمية عن الظاهرة المراد قياسها.

¹ - يخلف مريم عزة، مرجع سبق ذكره، ص 133.

وينقسم القياس إلى ثلاثة أنواع:

القياس الوصفي: وهو ذلك النوع من القياس الذي يقتصر على مجرد وصف الظاهرة موضع القياس وتميزها عن غيرها من الظواهر وهذا النوع من القياس غالبا ما يستخدم في دراسة الظواهر والعلوم الاجتماعية و النفسية بصفة خاصة .

القياس الكمي: وهو القياس الذي يعني بتحديد وتقدير الأوزان الكمية للأشياء، ويغلب القياس الكمي في قياسات الظواهر الطبيعية والمادية.

القياس القيمي: وهو ذلك القياس الذي يعني بتحديد و تقدير القيمة المالية أو الاقتصادية للأشياء والأمور ويغلب استخدام هذا النوع في قياسات الظواهر الاقتصادية.

ثانيا: مستويات قياس الصورة الذهنية للمؤسسة

قسم الباحثون القياس لأربع مستويات مختلفة:¹

أ- مستوى القياس التصنيفي (الاسمي):

وفق هذا المستوى من القياس يتم تصنيف الأشياء و الظواهر لفئات ونوعيات محددة حتى يتم تمييز بعضها البعض وفق درجة التشابه أو الاختلاف فيما يتعلق بخصائص معينة، وبالتالي يقوم هذا المستوى من القياس على مدى توافر صفة معينة وعدم توافر صفات أخرى في كل عنصر من عناصر الأشياء والأمور المراد قياسه.

ب- مستوى القياس الترتيبي:

يصنف هذا المستوى إلى المستوى السابق وضع الظواهر أو العناصر المقاسة في ترتيب معين تصاعديا أو تنازليا حسب درجة توفر صفات أو خصائص معينة في تلك الظواهر وهو ما يشير إلى درجة التفاوت و الاختلاف بين العناصر موضوع القياس في خاصية من الخصائص وتحديد اتجاه هذا الاختلاف.

¹ - يخلف مريم عزة، مرجع سبق ذكره، ص 134.

ج- مستوى القياس الكمي ذو الفئات المتساوية:

عند هذا المستوى لا تكتفي بمجرد الترتيب التصاعدي أو التنازلي لمدى توافر خاصية من الخصائص بعدد ما من العناصر، ولكننا نعلم إلى التحديد الكمي لمقدار الفرق في هذه الخاصية بين كل عنصر من هذه العناصر موضع القياس.

وينطلق هذا القياس دائما من نقطة الصفر صعودا أو نزولا مع الاحتفاظ بمقدار ثابت ومنتظم بين كل درجة و أخرى، ويتوفر هذا المستوى على نفس خصائص المستوى السابق من القياس (القياس الترتيبي) مع إضافة المسافة بين الدرجات في سلم القياس الترتيبي.

د- مستوى القياس النسبي:

يتميز هذا المستوى عن القياس السابق بتحديد الأفضلية في سلم الترتيب القياسي في شكل نسبة أو نسب تعكس الفروق بين مختلف درجات القياس في سلم الترتيب طبقا للمستوى السابق إن التدرج في مستويات القياس لا يعني تدرج في الأهمية، حيث يعتبر القياس الاسمي القاعدة الأساسية لمستويات القياس الأخرى وأي خلل في هذا المستوى من القياس سيؤثر على بقية مستويات القياس الأخرى.

المطلب الثالث: علاقة الصورة الذهنية بالمسؤولية البيئية للمؤسسة

من خلال ما سبق ذكره أعلاه أن ضرورة ربط الصورة الذهنية بالمسؤولية البيئية وذلك لما لها من أهمية تعود على المؤسسة ككل لذلك فلا بد على العاملين في المؤسسة أن يأخذوا بعين الاعتبار هذه العلاقة وهذا ما يتوافق مع ما خلص إليه من خلال دراسة لاغة سمية، بولفراخ سارة التي تناولت أهمية تبني المسؤولية البيئية في المؤسسة حيث توصلت إلى:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع، وخاصة لدى العملاء والعمال اعتبارا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة.
- وجود ارتباط كبير بين القدرة التنافسية للبلد وتحمل المؤسسة للمسؤولية البيئية، فمكاسب التنافس في بلد معين قد لا يكون مستدام ما لم تدعمه الممارسات التجارية المسؤولية للمجتمع ككل.
- أن المسؤولية البيئية هي واحد من أقوى الأدوات في بناء العلامات التجارية، وهي العنصر الثمين اليوم في أي مؤسسة، وربط العلاقة التجارية مع السلوك الاجتماعي والبيئي المسئول يؤثر إيجابا على

التصور العام للمؤسسة ومبيعاتها، وعلى ولاء العملاء وكسب تأييد رأس المال البشري ورضا الموظفين.

- إن المسؤولية البيئية للمؤسسة لها تأثير أكبر على صورة المؤسسة من خلال خلق قيمة أكبر للمساهمين، ويشهد العالم اليوم نمو سريعاً في عدد المؤسسات التي اتخذت من المسؤولية البيئية توجهها حقيقياً لها تهدف إلى جعل اسم المؤسسة مرتبطاً به، والذي يجعل المؤسسة تحسن من صورتها في ظل المستهلك المسئول وتزيد من قدرتها التنافسية.
- تسعى المؤسسات إلى تعزيز صورتها في أذهان جميع الأطراف المتعاملين معها ذلك أن الصورة الذهنية الحسنة يمكن أن تسهم في نجاح المؤسسة واستمرارها، وهذا لا يتحقق إلا بالتزام المؤسسات بمسؤوليتها البيئية اتجاه جمهورها والمجتمع الذي تعمل ضمنه.
- تسعى المؤسسات جاهدة للاستفادة من مزايا التميز الاجتماعي في بيئة نشاطها، حيث تخصص جزء من ميزانيتها مقابل تثبيت صورة جيدة في أذهان أفراد المجتمع وتقوية مركزها التنافسي.
- تستغل المؤسسات الموارد الطبيعية والبيئية بطريقة رشيدة وفق قيود محددة وتلتزم بمسؤوليتها البيئية اتجاه البيئة وحمايتها من أي تدهور كان، ينعكس إيجاباً على صورتها ومكانتها في أذهان الجمهور وبالتالي بقائها واستمرارها.
- تيرم المؤسسات صفقات مع متعاملين خارجيين من أجل صيانة المساحات الخضراء وتنظيف الطرقات والأروقة مقابل تثبيت صورة جيدة في أذهان جميع أفراد المجتمع.
- تؤثر انطباعات الجماهير عن المؤسسة كمكان للعمل على صورتها الذهنية من حيث بيئة صحية سليمة.

خلاصة الفصل

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، وكل مبحث مقسم إلى ثلاث مطالب، حيث تناولنا في المبحث الأول عموميات حول الصورة الذهنية للمؤسسة حيث تطرقنا إلى من مفهوم الصورة الذهنية والمتمثل في أنها (شكل أو صفة الشيء كما يفهمها الإنسان وتدبرها واستقرت في عقله أو ذهنه فهي صورة ذهنية أو صورة عقلية لان الصورة موجودة فيها) وصولاً إلى مكونات وأبعاد هذه الأخيرة المتمثل في (البعد المعرفي، البعد الوجداني، البعد السلوكي) وفي نهاية هذا المبحث ارتأينا إلى أنواع الصورة الذهنية التي تتمثل في (الصورة المرآة، الصورة الحالية، الصورة المرغوبة، الصورة المثلى، الصورة المتعددة).

كما تطرقنا في المبحث الثاني إلى تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة حيث يجب مراعاة أربعة شروط أساسية لتكوين صورتها الذهنية وهي أن تكون حقيقة، ايجابية، ثابتة، أصلية، جذابة والاستهداف من خلال الصورة وصولاً إلى مصادر تكوينها المتمثلة في الخبرة المباشرة والخبرة الغير مباشرة، وفي نهاية المبحث ارتأينا إلى العوامل المؤثرة في تكوينها وهي العوامل الشخصية، الاجتماعية، التنظيمية والإعلامية.

أما في المبحث الثالث قاربنا إدارة الصورة الذهنية وعلاقتها بالمسؤولية البيئية وذلك من خلال مراحل تكوين الصورة الذهنية المتمثلة في (مرحلة رسم الصورة الذهنية، مرحلة المحافظة على الصورة الذهنية، مرحلة استعادة الصورة الذهنية)، وكذلك وجود ثلاث خطوات للصورة الذهنية، كما تناولنا مستويات قياس الصورة الذهنية المتمثلة في مستوى القياس التصنيفي، الترتيبي، الكمي ذو الفئات المتساوية، ومستوى القياس النسبي، وفي نهاية الفصل توصلنا إلى وجود علاقة بين الصورة الذهنية والمسؤولية البيئية.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية - حالة مستشفى مجذوب السعيد

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: المنهجية المتكاملة للدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

تمهيد

بعد مقارنة الإطار النظري للموضوع لكل من المسؤولية البيئية و الصورة الذهنية و يجب علينا التطرق إلى الدراسة التطبيقية لمعرفة مدى دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية، من خلال دراسة ذلك بمستشفى مجذوب السعيد باعتباره منظومة صحية.

وللوقوف على واقع المسؤولية البيئية بالمستشفى ودورها في تحسين صورتها الذهنية لدى الجمهور تم الاعتماد على تقنية الاستبيان للحصول على المعلومات الضرورية وإجراء الاختبارات الإحصائية الملائمة، وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث هي:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: المنهجية المتكاملة للدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

يتم التطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالمؤسسة الصحية محل الدراسة من خلال تقديم تعريف لها، مهامها، أهدافها إضافة إلى تحليل الهيكل التنظيمي الخاص بها .

المطلب الأول: تعريف المؤسسة الصحية

تعرف المؤسسات العمومية الإستشفائية على أنها مؤسسة صحية ذات طابع إداري خدماتي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، حيث تتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة من البلديات، دشنت في 1986/11/03 وهذا بعد ما كان قرار فتحها في 1 جانفي من نفس السنة كانت تسمى سابقا القطاع الصحي بالطاهير.

تقع المؤسسة من الناحية الشمالية الشرقية لدائرة الطاهير على بعد 17 كلم من مقر الولاية وتتمثل حدود القطاع الصحي فيما يلي:

- من الشمال البحر الأبيض المتوسط.
- من الجنوب القطاع الصحي ميلة.
- من الشرق القطاع الصحي الميلية.
- من الغرب القطاع الصحي جيجل.

تبلغ مساحتها 15000 متر مربع منها 13939 متر مساحة مبنية، وهي من نوع البناء الجاهز يتسع إلى 240 سرير وتشغل 715 فرد في أسلاك مختلفة وتؤمن التغطية الصحية لمجموعة سكانية قدرها 206786 نسمة إلى غاية 1992/12/31 موزعة عبر 10 بلديات تابعة لبلدية الطاهير ودائرة الشقفة وبلدية العنصر بمعدل 37180 ساكن، وتعد المؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد بالطاهير والوحدات التابعة لها، من أهم المؤسسات الاستشفائية لأنها تقوم بالمتابعة الصحية لجميع سكان البلديات العشر التابعة لها : بلدية الطاهير، الشحنة، الشقفة، الأمير عبد القادر، برج الطهر، وجانة، أولاد عسكر، سيدي عبد لعزیز، الجمعة بن حبيبي.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

- حالة مستشفى مجذوب السعيد -

المطلب الثاني: مهام وأهداف المؤسسة الاستشفائية مجذوب السعيد

أولاً: مهام المؤسسة الاستشفائية مجذوب السعيد

يمكن تعدادها في ثلاث ميادين أساسية وهي:

في ميدان الصحة : تتمثل مهامها فيما يلي:

- المساهمة في حماية المحيط وتنقيته ومكافحة الآفات الاجتماعية.
- وضع برنامج في حالة ظهور وباء بالمنطقة.
- تطبيق البرامج الجهوية والمحلية للصحة مثل : حماية الأمومة والطفولة
- يتبع تسيير عملية التطهير على مستوى البلدية بالتنسيق مع مديرية الصحة .
- المساهمة في إعداد معايير التجهيزات الصحية العلمية والتربوية .

في ميدان التكوين: وتتمثل في:

- ضمان تكوين التدرج وما بعد التدرج في علوم الطب بالتعاون مع مؤسسات التعليم العالي والمشاركة في إعداد وتطبيق البرامج المتعلقة بها.
- المساهمة في تكوين مستخدمي المصالح الصحية وإعادة تأهيلهم وتحسين مستواهم.

في ميدان البحث: وتتمثل في:

- القيام في إطار التنظيم المعمول به بكل أعمال الدراسة والبحث في علوم الصحة.
- تنظيم مؤتمرات وندوات وأيام دراسية وتظاهرات أخرى علمية من اجل ترقية نشاطات العلاج والتكوين في علوم الصحة.

ثانياً: أهداف المؤسسة الاستشفائية مجذوب السعيد

لها عدة أهداف نذكر منها:

- السهر على تنفيذ البرامج الوطنية الخاصة بالوقاية العامة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

- حالة مستشفى مجذوب السعيد -

- تقديم الخدمات الصحية بأقل تكلفة، والسهر على تطبيق برامج النظافة .
- فتح فروع للمستشفى في مناطق متعددة لتغطية الخدمات الصحية في المناطق النائية.
- توفير الحماية الاجتماعية وحماية الطفولة والأمومة.
- تطوير أي عمل يهدف إلى الوقاية العامة وإعطاء طابع خدماتي يتماشى مع تطورات العصر.

المطلب الثالث: تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصحية (مجذوب السعيد)

يتضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصحية محل الدراسة عدة مكاتب ومديريات ووحدات تابعة لها

يتم توضيحها على النحو التالي:

الهيكل التنظيمي العام: يتكون من:

المدير: يترأس المؤسسة الصحية ويمثلها أمام الهيئات المختصة كما يقوم بإبرام جميع العقود والاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به إضافة إلى المصادقة على جميع القرارات وممارسة التنظيمية على مستخدمي القطاع الصحي.

مكتب الاتصال: هو مكتب يقوم بدور الوسيط بين مختلف المصالح الداخلية والاتصالات الخارجية من بين مهامه:

الإشراف على حملات التوعية وإعداد بطاقة خاصة بالمعوزين للعلاج المجاني.

مكتب التنظيم العام: هو مكتب تابع للمدير حيث تكون له ارتباطات مع مختلف المصالح من مهامه:

تسجيل البريد الصادر والوارد من وإلى المؤسسات العمومية.

إرسال واستقبال الفاكسات من المصالح الخاصة بها إلى جانب مختلف الوحدات الصحية والسكن.

المديريات الموجهة في المؤسسة الصحية:

تندرج للهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة، وهناك أربع مديريات تتضمن كل واحدة منها عدة مكاتب

كما هو موضح على النحو التالي:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

المديرية الفرعية للمالية والوسائل: تضم هذه المديرية ثلاث مكاتب هي:

- مكتب الميزانية والمحاسبة.
- مكتب الصفقات العمومية.
- مكتب الوسائل العامة والهيكل.

المديرية الفرعية للموارد البشرية: تعتبر مديرية هامة في المؤسسة الوظيفية تهتم بالموظفين من لحظة دخولهم إلى غاية خروجهم من المؤسسة وتتكون من مكاتبين هما:

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.
- مكتب التكوين.

المديرية الفرعية للمصالح الصحية: تضم هذه المديرية ثلاثة مكاتب هي:

- مكتب القبول.
- مكتب التقاعد والتكاليف.
- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

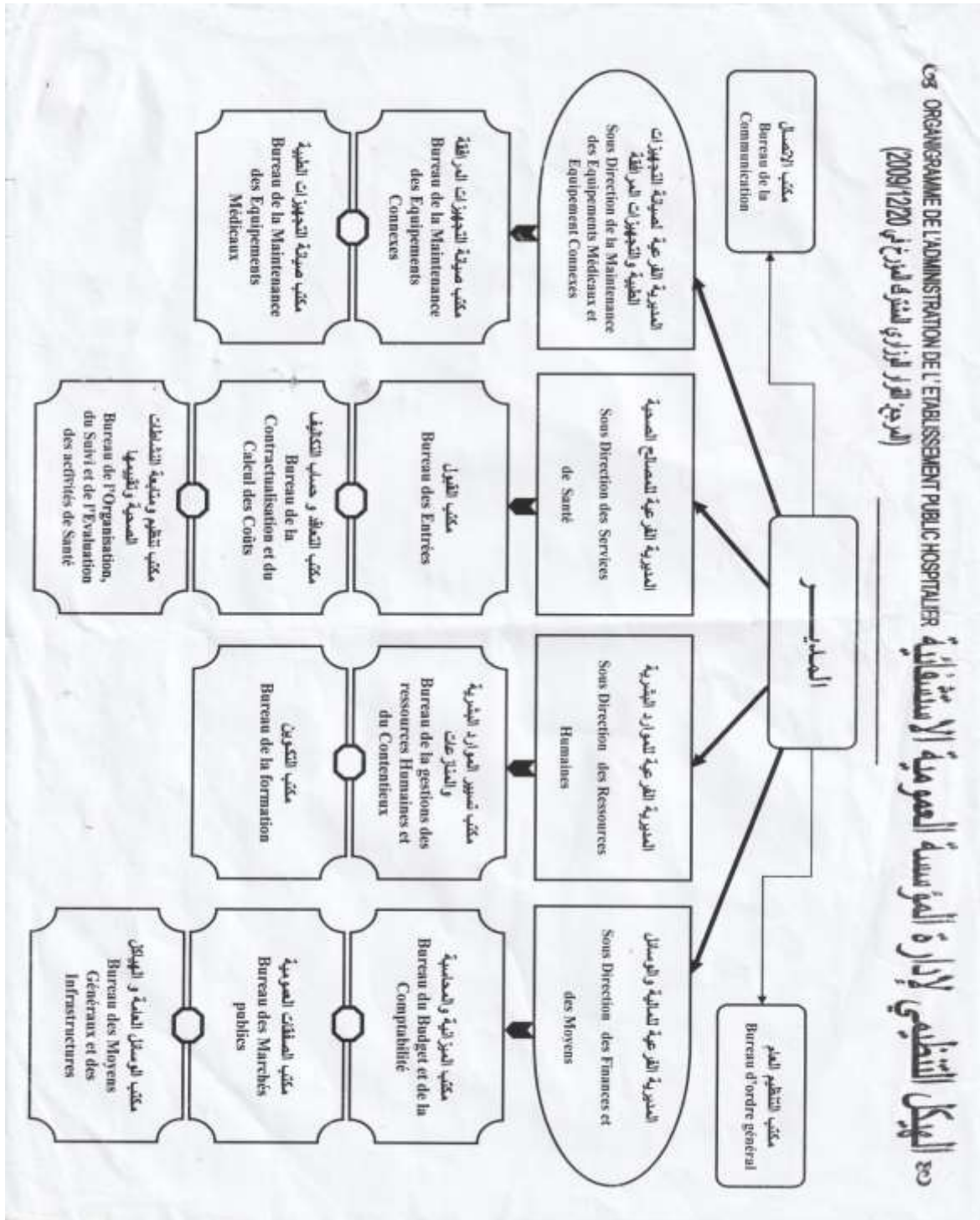
المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: تضم مكاتبين هما:

- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.
- مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

- حالة مستشفى مجذوب السعيد -

الشكل (3-1) : الهيكل التنظيمي لمستشفى مجذوب السعيد .



الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

المبحث الثاني: المنهجية المتكاملة للدراسة

المطلب الأول: تحديد مجتمع وأدوات الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة وعينتها

يعرف مجتمع الدراسة بأنه " مجموعة من الأفراد أو الأحداث أو الأشياء التي يهتم الباحث بدراسةها وقد يتعذر في أحيان كثيرة إجراء مسح شامل للمجتمع، لذلك يلجأ الباحث إلى أسلوب المعاينة أي الاستناد إلى عدد معين من مفردات المجتمع حيث تمثل خصائصها في المجتمع الكلي و تدعى هذه المفردات بالعينة حيث تعرف بأنها " مجموعة جزئية من المجتمع و لها نفس خصائص المجتمع الأصلي الذي تنتمي إليه و تتكون من مجموعة من المفردات و المشاهدات التي يتم اختيارها من المجتمع الإحصائي بطريقة إحصائية معينة تتعلق بنوع العينة المسحوبة.

العينة كانت عشوائية، وقد حصلنا على 80 إجابة خلال الفترة الممتدة من 10 أبريل 2023 إلى 30 أبريل 2023، وتوقفنا عند هذا الحجم من العينة مع توقف المجيبين المحتملين عن التجاوب مع الاستبيان، وقد تم توزيع الاستبيان ثم قمنا بتحميل الردود وادخالها في برنامج SPSS.

ثانياً: أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

اعتمدت الدراسة الحالية في جمع البيانات على المصادر الآتية:

المصادر الثانوية: اعتمد الباحثان على الكتب والمجلات والمقالات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر وغير مباشر والتي ساعدت في بناء الإطار النظري للدراسة.

المصادر الأولية: تم الاعتماد على المصادر الأولية في جمع البيانات من خلال استبانة صممت خصيصاً لهذا الغرض، بالشكل والطريقة التي تخدم أهداف وفرضيات الدراسة.

وكان تصميم الاستبانة بناء على فرضية رئيسة تتمثل في " توجد علاقة بين المسؤولية البيئية والصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة "، و ثلاث فرضيات فرعية:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

- حالة مستشفى مجذوب السعيد -

تتمثل الفرضية الأولى في: يوجد اهتمام بالجانب البيئي على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

تتمثل الفرضية الثانية في: تتحمل المؤسسة محل الدراسة مسؤوليتها البيئية.

أما الفرضية الثالثة تتمثل في: يوجد اهتمام من قبل المؤسسة محل الدراسة في تحسين صورتها الذهنية. وتتكون استمارة الدراسة من 35 عبارة تم إدراجها تحت جزئين رئيسيين بالإضافة إلى المعلومات الشخصية وتتمثل هذه الأجزاء في:

الجزء الأول: تشمل البيانات الشخصية المتعلقة بمجتمع الدراسة، والمتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية والوظيفة.

الجزء الثاني: يتضمن بيانات عن المسؤولية البيئية للمؤسسة وتتضمن 16 عبارة.

الجزء الثالث: تتضمن بيانات حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وتتضمن 14 عبارة.

وقد تم استخدام مقياس ليكارث الخماسي لتحليل إجابات المستقصى منهم، على أسئلة وعبارات الاستمارة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (1-3): درجات مقياس ليكارث

الإجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
درجة المقياس	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين

ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارث (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى ($4=1-5$) تم تقسيمه

على عدد الخلايا ($0.8=5/4$) تم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد

الأعلى للفئة الأولى أي ($1.8=1+0.8$) وعلى هذا الأساس تتكون فئات مقياس ليكارث الخماسي في

الجدول الموالي:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية
-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

الجدول (2-3): إجابات الأسئلة ودلالاتها

الإجابة على الأسئلة	الرمز	المتوسط الحسابي	الحكم
غير موافق تماما	1	من 1 إلى 1.8	منخفضة جدا
غير موافق	2	من 1.80 إلى 2.6	منخفضة
محايد	3	من 2.6 إلى 3.4	متوسطة
موافق	4	من 3.4 إلى 4.2	مرتفعة
موافق تماما	5	من 4.2 إلى 5	مرتفعة جدا

المصدر: عز الدين عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلال باستخدام spss، الطبعة الأولى، دار نور العلمية للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، 2008، ص 540.

المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وسوف يتم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التالية:

النسب المئوية والتكرارات: تم الاعتماد على النسب المئوية والتكرارات النسبية في وصف العوامل الديموغرافية الخاصة بالأفراد المعنيين بالدراسة.

المتوسط الحسابي: يعد المتوسط الحسابي أكثر مقاييس النزعة المركزية المستخدمة في الإحصاء، يستعمل لمعرفة مدى تركيز الإجابات.

معامل ألفا كرونباخ: للتأكد من ثبات الاستبيان فمنا باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وفقا لهذا المعامل:

- إذا كان معامل الثبات أكبر أو يساوي 0.8 فإنه يعد كافيا للبحوث التي تعتمد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات هذا إذا كان المجتمع المدروس قد أقيمت عليه دراسات سابقة مماثلة.

- أما إذا كانت الدراسة قد أقيمت على هذا المجتمع لأول مرة فيكفي معامل الثبات أكبر أو يساوي 0.6.

اختبار T لعينة واحدة: لتحليل عبارات الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة، قد قمنا بالاعتماد على اختبار t student لأنه: إذا كانت قيمة الانحراف المعياري في المجتمع غير معلومة وكان حجم العينة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

- حالة مستشفى مجذوب السعيد -

كبيرا بدرجة كبيرة (n اكبر أو يساوي 30) فان توزيع المعاينة للإحصاء يكون t student، و يستخدم أيضا لصحة الفرضيات.

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستمارة

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على الأستاذ المشرف وثلاث محكمين ممثلين في أساتذة جامعيين من جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل للتحقق من مدى صدق فقراتها، ووضوحها، وسلامة لغتها ومضمونها، وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة، وقد تم الأخذ بأرائهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة على النحو الدقيق بشكل يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة وفقراتها.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي

ويقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستمارة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، والجداول الموالية توضح ذلك:

ثالثاً: الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني : المسؤولية البيئية

الجدول رقم (3-3) : معامل الارتباط و القيمة الاحتمالية لعبارات المحور الثاني

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يلتزم مستشفى مجذوب السعيد بالتشريعات والقوانين ذات الصلة بالجانب البيئي.	0.810**	0.000
2	يمتلك مستشفى مجذوب السعيد قسم إداري خاص بالجانب البيئي.	0.739**	0.000
3	يسعى مستشفى مجذوب السعيد لمعالجة النفايات المتعلقة بنشاطها.	0.473**	0.000
4	يتبنى مستشفى مجذوب السعيد حملات تحسيسية بضرورة الحفاظ على البيئة.	0.713**	0.000

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

0.000	0.848**	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بنشر الوعي المستمر للحفاظ على البيئة من أجل التخفيف من آثارها.	5
0.000	0.786**	يعطي مستشفى مجذوب السعيد اهتمام كبير بالنظافة داخل المستشفى.	6
0.000	0.804**	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بحملات تشجير دورية وبانتظام .	7
0.000	0.876**	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بالتخلص من النفايات لتخفيض التلوث .	8
0.000	0.901**	يتبنى مستشفى مجذوب السعيد التدابير الوقائية لحماية البيئة والمحافظة عليها.	9
	0.795**	يدعم مستشفى مجذوب السعيد الأعمال الخيرية ذات طابع بيئي .	10

0.000	0.646**	يلتزم مستشفى مجذوب السعيد باحترام القوانين البيئية الصادرة من طرف الدولة.	11
0.000	0.862**	يستخدم مستشفى مجذوب السعيد معدات وآلات صديقة للبيئة.	12
0.000	0.847**	يحافظ مستشفى مجذوب السعيد على سلامتك من خلال حفاظه على البيئة.	13
0.000	0.909**	يعتمد مستشفى مجذوب السعيد أساليب تكنولوجية حديثة عند تقديمه الخدمات الطبية حفاظا على البيئة.	14
0.000	0.738**	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بنشر ملصقات للتوعية بالمخاطر البيئية.	15
0.000	0.575**	يملك مستشفى مجذوب السعيد أماكن للراحة والاسترخاء.	16

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

يبين الجدول رقم 3 معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني مع المعدل الكلي لعبارته والذي يبين أن معاملا الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05 حيث أن القيمة الاحتمالية لجميع العبارات اقل من 0.05 مما يدل على أن عبارات المحور صادقة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية
-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

رابعاً: الصدق الداخلي لعبارات المحور الثالث: دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

الجدول رقم (4-3): معامل الارتباط والقيمة الاحتمالية لعبارات المحور الثالث وفيه 14 عبارة

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يلتزم مستشفى مجذوب السعيد بالتشريعات والقوانين ذات صلة بالجانب البيئي يجعلني أتعامل معه.	0.788**	0.000
2	سعي مستشفى مجذوب السعيد لمعالجة النفايات المتعلقة بنشاطه يخلق لدي انطباع جيد عنه.	0.661**	0.000
3	تبني مستشفى مجذوب السعيد للحملات التحسيسية لضرورة المحافظة على البيئة يزيد من تعاملي معه.	0.753**	0.000
4	قيام مستشفى مجذوب السعيد بنشر الوعي المستمر للحفاظ على البيئة من أجل التخفيف من آثارها يجعل صورته جيدة لدي.	0.792**	0.000
5	قيام مستشفى مجذوب السعيد بالتخلص من النفايات لتخفيض التلوث يكون لدي انطباع جيد عنه.	0.783**	0.000
6	قيام مستشفى مجذوب السعيد بحملات التشجير بشكل دوري وبانتظام يحسن من صورته لدي.	0.828**	0.000
7	تبني مستشفى مجذوب السعيد للتدابير الوقائية لحماية البيئة والمحافظة عليها يجعلني أتعامل معه.	0.867**	0.000
8	دعم مستشفى مجذوب السعيد للأعمال الخيرية ذات الطابع البيئي زاد من ثقتي به.	0.894**	0.000
9	التزام مستشفى مجذوب السعيد واحترامه للقوانين البيئية الصادرة من الدولة يكون لدي صورة إيجابية عنه.	0.854**	0.000
10	استخدام مستشفى مجذوب السعيد لمعدات و آلات صديقة للبيئة غير من انطباعي عنه.	0.894**	0.000
11	يعمل مستشفى مجذوب السعيد على تحسين حياتي من خلال حفاظه على البيئة يجعلني أتعامل معه.	0.879**	0.000

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

0.000	0.829**	اعتماد مستشفى مجذوب السعيد على أساليب تكنولوجية حديثة عند تقديمه الخدمات الطبية حفاظا على البيئة يحسن من صورته لدي.	12
0.000	0.536**	قيام مستشفى مجذوب السعيد بنشر ملصقات للتوعية بالمخاطر البيئية يجعلني أتعامل معه.	13
0.000	0.537**	مستشفى مجذوب السعيد لأماكن مخصصة للراحة والاسترخاء يكون لدي صورة إيجابية.	14

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

يبين الجدول رقم 4 معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثالث مع المعدل الكلي لعباراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05 حيث أن القيمة الاحتمالية لكل عبارات اقل من 0.05 مما يدل على أن عبارات المحور صادقة.

ثبات الأداة: تم إجراء خطوات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، فعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لألفا كرونباخ إلا أنه من الناحية التطبيقية يعد ألفا أكبر أو يساوي 0.6 معقولا في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية.

خامسا: ثبات الاستمارة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

الجدول رقم (3-4): ثبات الاستمارة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

اسم الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المسؤولية البيئية	0.651
دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية	0.790
كل المحاور	0.902

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين أن معامل الثبات لجميع الفقرات يساوي 0.902 وهذا يدل على تمتع الأداة بمعامل ثبات جيد، وهو ما يشير على قدرة الأداة في تحقيق أهداف الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرضاً لتحليل البيانات والوقوف على متغيرات الدراسة وخصائص العينة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي يتم الوصول إليها من خلال تحليل عباراته.

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية

يتضمن المحور الأول من الاستبيان بيانات موضوعية، نوعية وكمية متعلقة بالبيانات الشخصية وسيتم التطرق لها وتحليلها. (الملحق رقم (03))

أولاً: الجنس

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس وفق ما يوضحه الجدول والشكل المواليين

الجدول رقم (5-3): تبيين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

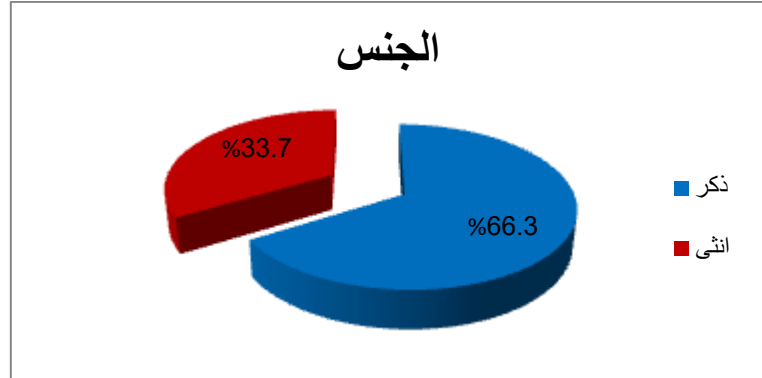
الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	53	66.3
أنثى	27	33.7
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

الشكل (2-3) توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج Excel-spss.

نلاحظ من الجدول أن تكرارات فئة الذكور بلغت 53 ونسبة مئوية 66.3 بالمائة، أكبر من تكرار فئة الإناث الذي بلغ 27 ونسبة مئوية 33.7 بالمائة.

ثانياً: السن

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس وفق ما يوضحه الجدول والشكل المواليين.

الجدول رقم (6-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

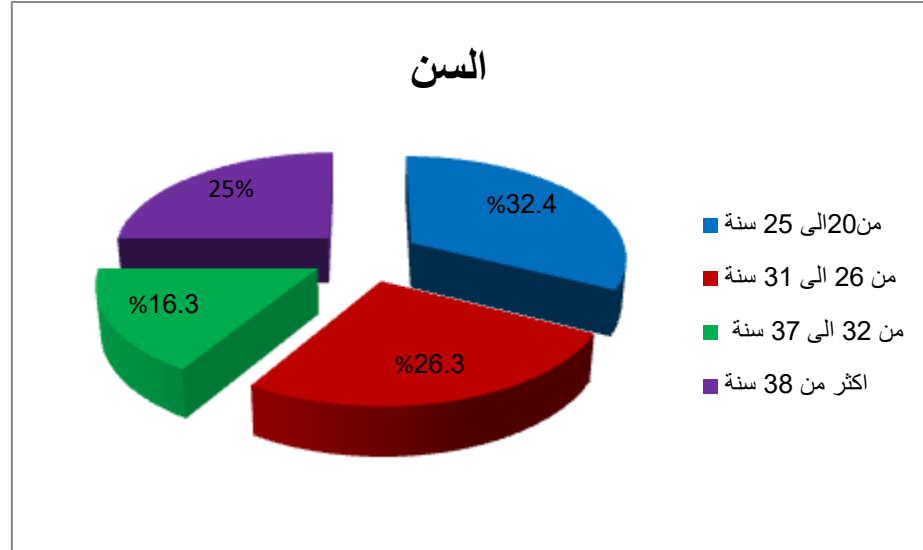
النسبة المئوية %	التكرارات	السن
32.4	26	من 20 إلى 25 سنة
26.3	21	من 26 سنة إلى 31 سنة
16.3	13	من 32 سنة إلى 37 سنة
25	20	أكثر من 38 سنة
100	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

الشكل (3-3): توزيع العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج Excel-spss.

تم تقسيم عينة الدراسة حسب السن إلى أربع فئات (حسب الجدول أعلاه)، يلاحظ من خلال الجدول أن معظم المستجوبين تتراوح أعمارهم من 20 إلى 25 بنسبة 32.5 بالمائة حيث بلغ عددهم 26 فرد، وتليها الفئة من 26 إلى 31 بنسبة 26.3 بالمائة وبلغ عددهم 21 فرد، وبعدها الفئة من 38 فأكثر بنسبة 25 بالمائة وبلغ عددهم 20 فرد، وأخيرا الفئة من 32 إلى 37 بنسبة 16.3 وبلغ عددهم 13 فرد.

ثالثا: المستوى التعليمي

الجدول رقم (3-7): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

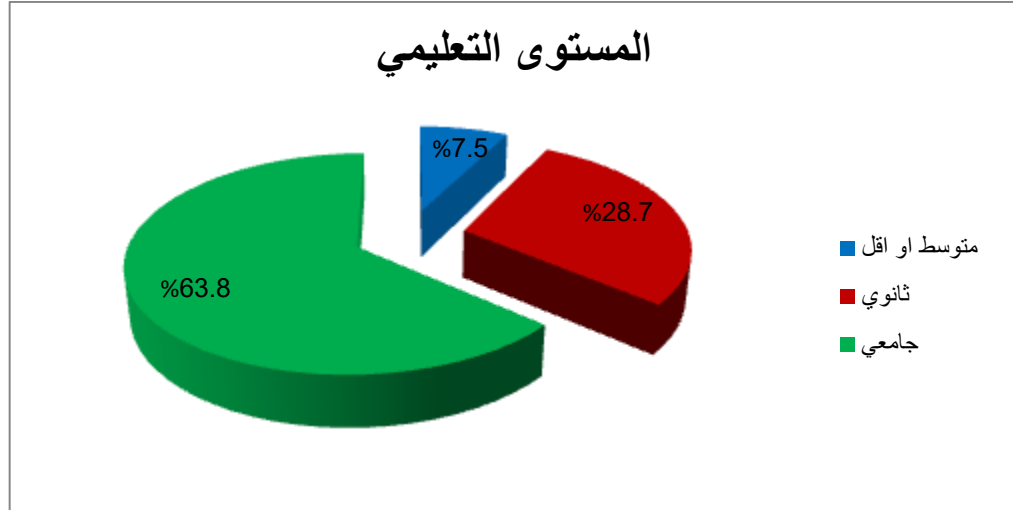
النسبة المئوية %	التكرارات	المستوى التعليمي
7.5	6	متوسط أو أقل
28.7	23	ثانوي
63.8	51	جامعي
100	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

الشكل (4-3): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج Excel-spss.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أفراد مجتمع العينة ذو مستوى تعليمي جيد حيث يمثلون النسبة العالية 63.8 بالمائة وهم جامعيون والمقدر عددهم ب 51 فرد وهذا سهل علينا ملء الاستبيان. في حين تمثل نسبة 28.7 بالمائة المستوى الثانوي والمقدر ب 23 فرد، ثم يأتي المستوى الأخير متوسط أو أقل بنسبة 7.5 بالمائة والمقدر ب 6 أفراد.

رابعا: المهنة

الجدول رقم (8-3): توزيع أفراد العينة حسب المهنة

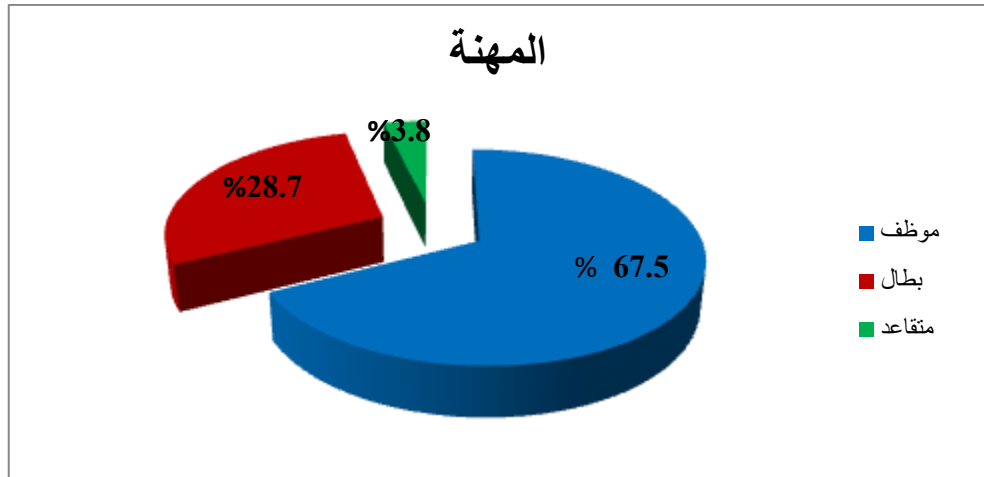
النسبة المئوية%	التكرارات	المهنة
67.5	54	موظف
28.7	23	بطل
3.8	3	متقاعد
100	80	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss .

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

الشكل (5-3): توزيع العينة حسب متغير المهنة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج Excel-spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مفردات العينة اغلبهم موظفين بنسبة 67.5 بالمائة قدر عددهم بـ 54 فرد، أما البطالين بلغت نسبتهم 28.7 بالمائة قدر بـ 23 فرد، أما المتقاعدين بنسبة 3.8 بالمائة وقدر عددهم بـ 3 أفراد.

خامسا: الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (9-3): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

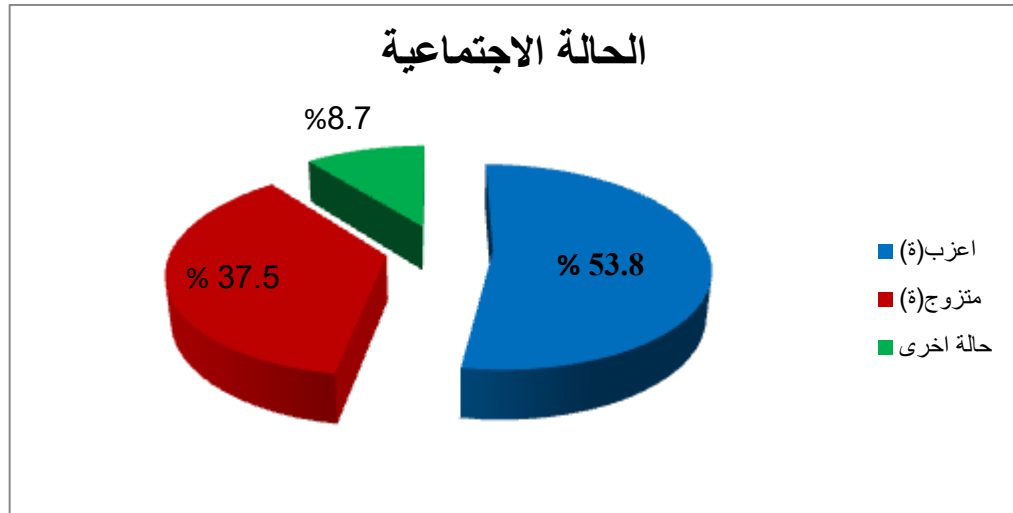
الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية %
أعزب (ة)	43	53.8
متزوج (ة)	30	37.5
حالة أخرى	7	8.7
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

الشكل (6-3) توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج Excel-spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة عزاب بنسبة 53.8 بالمائة والمقدرة بـ 43 فرد، ثم تليها فئة المتزوجين بنسبة 37.5 بالمائة والمقدرة بـ 30 فرد، وفي الأخير نجد الحالة الأخرى بنسبة 8.7 بالمائة والمقدرة بـ 7 أفراد.

المطلب الثاني: تحليل نتائج أسئلة محاور الدراسة

أولاً: تحليل إجابات أفراد العينة حسب عنصر الجانب البيئي

الجدول رقم (10-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالجانب البيئي وفيه

5 عبارات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
1	يلتزم مستشفى مجذوب السعيد بالتشريعات والقوانين ذات الصلة بالجانب البيئي.	3.2375	1.17186	2	متوسطة
2	يملك مستشفى مجذوب السعيد قسم	3.000	1.24270	4	متوسطة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

				إداري خاص بالجانب البيئي.	
مرتفعة	1	0.98397	3.6375	يسعى مستشفى مجذوب السعيد لمعالجة النفايات المتعلقة بنشاطها.	3
متوسطة	5	1.23016	2.9250	يتبنى مستشفى مجذوب السعيد حملات تحسيسية بضرورة الحفاظ على البيئة.	4
متوسطة	3	1.10808	3.2500	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بنشر الوعي المستمر للحفاظ على البيئة من أجل التخفيف من آثارها.	5
متوسطة	-	0.82976	3.2100		المؤشر الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من نتائج الجدول رقم 10 أن العبارة رقم 3 " يسعى مستشفى مجذوب السعيد لمعالجة النفايات المتعلقة بنشاطه " حصلت على أعلى متوسط حسابي قدر ب 3.6375 وبانحراف معياري 0.98397 وأما العبارة رقم 4 " يتبنى مستشفى مجذوب السعيد حملات تحسيسية بضرورة الحفاظ على البيئة " حصلت على اخفض متوسط حسابي قدر ب 2.9250 وانحراف معياري 1.23016. وبالتالي فالمتوسط الحسابي العام للعبارات قدر ب 3.2100 وانحراف معياري 0.82976 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكارت بين [2.61-3.40] والذي يميل إلى درجة موافقة متوسطة، وهذا يدل على أن مستشفى مجذوب السعيد تهتم بالجوانب البيئية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان متوسط.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

ثانيا: تحليل أفراد العينة حسب عنصر المسؤولية البيئية

الجدول رقم (11-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المسؤولية البيئية وفيه 5

عبارات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
6	يعطي مستشفى مجذوب السعيد اهتمام كبير بالنظافة داخل المستشفى.	3.1875	1.22313	4	متوسطة
7	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بحملات تشجير دورية و بانتظام .	2.9375	1.30572	5	متوسطة
8	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بالتخلص من النفايات لتخفيض التلوث .	3.8375	0.98654	1	مرتفعة
9	يتبنى مستشفى مجذوب السعيد التدابير الوقائية لحماية البيئة والمحافظة عليها .	3.2750	1.00599	3	متوسطة
10	يدعم مستشفى مجذوب السعيد الأعمال الخيرية ذات طابع بيئي .	3.3125	1.21794	2	متوسطة
المؤشر الكلي		3.3100	0.94983	-	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن العبارة رقم 8 " يقوم مستشفى مجذوب السعيد للتخلص من النفايات لتخفيض التلوث " حصلت على أعلى متوسط حسابي قدر ب 3.8375 وانحراف معياري 0.98654، أما العبارة رقم 7 " يقوم مستشفى مجذوب السعيد بحملات التشجير بصفة دورية و بانتظام " حصلت على اخفض متوسط حسابي قدر ب 2.9375 وانحراف معياري 1.30572.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

وبالتالي فالمتوسط الحسابي العام قدر ب 3.3100 وانحراف معياري 0.94983 وهو يقع في الفئة الثالثة من فئات سلم ليكارت بين [2.61-3.40] والذي يميل إلى درجة موافقة متوسطة، وهذا يدل على أن لبعد المسؤولية البيئية في مستشفى مجذوب السعيد كان متوسط من قبل آراء أفراد عينة الدراسة.

ثالثا: تحليل أفراد العينة وفق عنصر الصورة الذهنية

الجدول رقم (12-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الصورة الذهنية وفيه 6

عبارات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
11	يلتزم مستشفى مجذوب السعيد باحترام القوانين البيئية الصادرة من طرف الدولة.	3.3000	1.12958	2	متوسطة
12	يستخدم مستشفى مجذوب السعيد معدات وآلات صديقة للبيئة.	2.7375	1.20908	5	متوسطة
13	يحافظ مستشفى مجذوب السعيد على سلامتك من خلال حفاظه على البيئة.	2.9750	1.22190	3	متوسطة
14	يعتمد مستشفى مجذوب السعيد أساليب تكنولوجية حديثة عند تقديمه الخدمات الطبية حفاظا على البيئة.	2.9750	1.34046	4	متوسطة
15	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بنشر ملصقات للتوعية بالمخاطر البيئية.	3.3625	1.40743	1	متوسطة
16	يملك مستشفى مجذوب السعيد أماكن للراحة والاسترخاء.	2.6625	1.40473	6	متوسطة
المؤشر الكلي		3.0021	0.97849	-	متوسطة

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

نلاحظ من خلال الجدول 12 أن العبارة رقم 15 " يقوم مستشفى مجذوب السعيد بنشر ملصقات للتوعية بالمخاطر البيئية " حيث حصلت على أعلى متوسط حسابي قدر ب 3.3625 وانحراف معياري 1.40743، أما العبارة رقم 16 " يمتلك مستشفى مجذوب السعيد أماكن للراحة والاسترخاء " حيث حصلت على اخفض متوسط حسابي قدر ب 2.6625 وانحراف معياري 1.40473.

وبالتالي فالمتوسط الحسابي العام للعبارات قدر ب 3.0021 وانحراف معياري 0.97849 وهو يقع في ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكارت بين [2.61-3.40] والذي يميل إلى درجة موافقة متوسطة. وهذا يدل على أن لبعد الصورة الذهنية في مستشفى مجذوب السعيد من قبل أفراد عينة الدراسة كان متوسط.

رابعاً: تحليل أفراد العينة وفق عنصر دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

الجدول رقم (3 13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
1	يلتزم مستشفى مجذوب السعيد بالتشريعات والقوانين ذات صلة بالجانب البيئي يجعلني أتعامل معه.	3.4125	1.09883	12	مرتفعة
2	سعي مستشفى مجذوب السعيد لمعالجة النفايات المتعلقة بنشاطه يخلق لدي انطباع جيد عنه.	3.6125	0.93448	5	مرتفعة
3	تبني مستشفى مجذوب السعيد للحملات التحسيسية لضرورة المحافظة على البيئة يزيد من تعاملي معه.	3.4625	1.07849	10	مرتفعة
4	قيام مستشفى مجذوب السعيد بنشر الوعي المستمر للحفاظ على البيئة من	3.6000	1.10922	7	مرتفعة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

				أجل التخفيف من آثارها يجعل صورته جيدة لدي.
مرتفعة	1	1.03537	3.9373	5 قيام مستشفى مجذوب السعيد بالتخلص من النفايات لتخفيض التلوث يكون لدي انطباع جيد عنه.
مرتفعة	11	1.53313	3.4375	6 قيام مستشفى مجذوب السعيد بحملات التشجير بشكل دوري وبانتظام يحسن من صورته لدي.
مرتفعة	6	1.20646	3.6125	7 تبني مستشفى مجذوب السعيد للتدابير الوقائية لحماية البيئة والمحافظة عليها يجعلني أتعامل معه.
مرتفعة	8	1.23087	3.5625	8 دعم مستشفى مجذوب السعيد للأعمال الخيرية ذات الطابع البيئي زاد من ثقتي به.
مرتفعة	2	1.11122	3.8250	9 التزام مستشفى مجذوب السعيد واحترامه للقوانين البيئية الصادرة من الدولة يكون لدي صورة إيجابية عنه.
مرتفعة	3	1.14488	3.6750	10 استخدام مستشفى مجذوب السعيد لمعدات و آلات صديقة للبيئة غير من انطباعي عنه.
مرتفعة	4	1.40473	3.6625	11 يعمل مستشفى مجذوب السعيد على تحسين حياتي من خلال حفاظه على البيئة يجعلني أتعامل معه.
متوسطة	13	1.46861	3.2875	12 اعتماد مستشفى مجذوب السعيد على أساليب تكنولوجية حديثة عند تقديمه الخدمات الطبية حفاظا على البيئة يحسن من صورته لدي.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

مرتفعة	9	1.25259	3.4750	قيام مستشفى مجذوب السعيد بنشر ملصقات للتوعية بالمخاطر البيئية يجعلني أتعامل معه.	13
متوسطة	14	1.43001	3.1750	امتلاك مستشفى مجذوب السعيد لأماكن مخصصة للراحة والاسترخاء يكون لدي صورة إيجابية.	14
مرتفعة		0.94691	3.5527	المؤشر الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول 13 رقم أنه جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 5 " قيام مستشفى مجذوب السعيد بالتخلص من النفايات لتخفيض التلوث يكون لدي انطباع جيد عنه " بمتوسط حسابي 3.9373 وانحراف معياري 1.03537، وهو أعلى متوسط حسابي وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم ليكارت [3.41-4.20] الدالة على درجة موافقة مرتفعة، فيما حصلت العبارة 14 " امتلاك مستشفى مجذوب السعيد لأماكن مخصصة للراحة والاسترخاء يكون لدي صورة ايجابية " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر ب 3.1750 وانحراف معياري 1.43001 وهو ادني متوسط حسابي يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكارت [2.60-3.40] الدالة على درجة موافقة متوسطة.

ومنه نستنتج أن دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية من وجهة نظر الزبائن كان مرتفع، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي العام للعبارات الذي قدر ب 3.5527 وانحراف معياري 0.94691 مما يشير إلى أن هناك انسجام كبير في آراء أفراد العينة وهذا يدل على أن لزبائن مستشفى مجذوب السعيد صورة ايجابية عنه.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

سنتطرق في هذا الجزء إلى اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع دراستنا وعرض أهم النتائج

المتوصل إليها (انظر الملحق رقم (03))

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

ولاختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على اختبار T للعينه الواحدة، وذلك بالاعتماد على قاعدة القرار الآتية:

- إذا كانت T المحسوبة اكبر من T الجدولية نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.
- إذا كانت المحسوبة اقل من الجدولية نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.
- (H 0 الفرضية الصفرية)
- (H 1 الفرضية البديلة)
- إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة (Sig) الناتجة عن اختبار t-test اقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة لها.
- إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة (sig) الناتجة عن اختبار t-test اكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الرئيسية:

تتص الفرضية الرئيسية على " توجد علاقة بين المسؤولية البيئية والصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة ولتأكيد الحكم على الفرضية قمنا بالاعتماد على قاعدة القرار السابقة:

H0 : لا توجد علاقة بين للمسؤولية البيئية و الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة.

H1 : توجد علاقة بين المسؤولية البيئية الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (14-3): نتائج اختبار T للعينه الواحدة للفرضية الرئيسية

القرار	القيمة الاحتمالية (sig-t)	قيمة t الجدولية	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية
نقبل	0.01	1.990	2.66	0.74679	3.1740	H0

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

نلاحظ من الجدول رقم 14 أن المتوسط الحسابي قدر ب 3.1740 وهو ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكارث بين [2.6-3.40] أي درجة متوسطة وانحراف معياري 0.74679 و أن قيمة T المحسوبة 2.66 اكبر من T الجدولية 1.990 ، كما أن القيمة الاحتمالية ل (Sig-t) تساوي 0.01 وهي اقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05 وتبعا لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية H1.

أي انه توجد علاقة بين المسؤولية البيئية و الصورة الذهنية على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على "يوجد اهتمام بالجانب البيئي على مستوى المؤسسة محل الدراسة " ولتأكيد الحكم على الفرضية قمنا بالاعتماد على قاعدة القرار السابقة:

H0: لا يوجد اهتمام بالجانب البيئي على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

H1: يوجد اهتمام بالجانب البيئي على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (15 3): نتائج اختبار T للفرضية الفرعية الأولى

القرار	القيمة الاحتمالية (sig-t)	قيمة t الجدولية	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية الأولى
نقبل	0.026	1.990	2.264	0.82976	2.264	H1 1

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول رقم 15 أن المتوسط الحسابي قدر ب 2.264 وهو ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكارث بين [1.80-2.60] أي درجة ضعيفة وانحراف معياري 0.82976 وأن قيمة T المحسوبة 2.264 اكبر من قيمة T الجدولية المقدر ب 1.990 وعليه:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، كما أن القيمة الاحتمالية ل (Sig-t) تساوي 0.026 وهي اقل من 0.05 وتبعاً لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الصفرية H_0 نقبل الفرضية البديلة H_1 . أي أنه يوجد اهتمام بالجانب البيئي على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على انه " تتحمل المؤسسة محل الدراسة مسؤوليتها البيئية " ولتأكيد الحكم على الفرضية قمنا بالاعتماد على قاعدة القرار السابقة:

H_0 : لا تتحمل المؤسسة محل الدراسة مسؤوليتها البيئية.

H_1 : تتحمل المؤسسة محل الدراسة مسؤوليتها البيئية.

الجدول رقم (16 3) : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	القيمة الاحتمالية (Sig-t)	القرار
H1 2	3.3100	0.94983	2.919	1.990	0.05	نقبل

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 أن المتوسط الحسابي قدر ب 3.3100 وهو ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكارث بين [2.6-3.40] أي درجة متوسطة وانحراف معياري 0.94983 و أن قيمة المحسوبة 2.919 اكبر من قيمة الجدولية 1.990 وعليه:

نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، وقيمة مستوى الدلالة وهي 0.05 تساوي القيمة الاحتمالية 0.05 وعليه نقبل الفرضية البديلة H_1 ونرفض الفرضية H_0 .

أي أن المؤسسة محل الدراسة تتحمل مسؤوليتها البيئية.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على انه "يوجد اهتمام من قبل المؤسسة محل الدراسة بتحسين صورتها الذهنية" ولتأكيد الحكم على الفرضية قمنا بالاعتماد على قاعدة القرار السابقة:

H0: لا يوجد اهتمام من قبل المؤسسة محل الدراسة بتحسين صورتها الذهنية.

H1: يوجد اهتمام من قبل المؤسسة محل الدراسة بتحسين صورتها الذهنية.

الجدول رقم (17-3): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

الفرضية الثالثة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	القيمة الاحتمالية	القرار
H1 3	3.0021	0.97849	0.019	1.990	0.985	نرفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول رقم 17 أن قيمة المتوسط الحسابي قدر ب 3.0021 وهو ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم ليكارث بين [2.6-3.40] أي درجة متوسطة وانحراف معياري قدر ب 0.97849 و أن قيمة T المحسوبة 0.019 وهي أصغر من T الجدولية البالغة 1.990 وعليه:

- نرفض الفرضية البديلة H1 ونقبل الفرضية الصفرية H0، كما أن القيمة الاحتمالية ل (Sig-t) تساوي 0.985 وهي اكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 وتبعاً لقاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1.

أي أنه لا يوجد اهتمام من قبل المؤسسة محل الدراسة بتحسين صورتها الذهنية.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

-حالة مستشفى مجذوب السعيد-

خلاصة الفصل

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية حيث تمثل المبحث الأول في تقديم المؤسسة محل الدراسة، فقد ارتأينا فيه تعريف المؤسسة محل الدراسة والمتمثل في أنها: مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ...، كما تطرقنا إلى مهام هذه المؤسسة والمتمثلة في: السهر على تنفيذ البرامج الوطنية الخاصة بالوقاية العامة، ضمان تنظيم وتوزيع الإسعافات وبرمجتها، و كذلك أهدافها المتمثلة في: تحقيق مستوى عالي من الرعاية الصحية لكل من يطلبها، تشجيع البحوث العلمية في مجال العلوم الطبية، وأخيرا تناولنا الهيكل التنظيمي الخاصة بها المتمثل في: المدير، مكتب الاتصال ومكتب التنظيم العام، وكذلك المديرية الموجهة في المؤسسة الصحية وهي: المديرية الفرعية للمالية والوسائل، المديرية الفرعية للموارد البشرية، المديرية الفرعية للمصالح الصحية.

أما فيما يخص المبحث الثاني فقد تطرقنا فيه إلى المنهجية المتكاملة للدراسة حيث قمنا بتحديد مجتمع الدراسة وعينتها وكذلك أدوات الدراسة ومصادر الحصول عليها، ثم تطرقنا إلى أساليب المعالجة الإحصائية المتمثلة في: النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ألفا كرونباخ، اختبار T للعينة الوحيدة، وأخيرا صدق وثبات الاستمارة المتمثل في: الصدق الظاهري، الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني والمحور الثالث، و ثبات الاستمارة باستخدام ألفا كرونباخ.

أما المبحث الثالث ارتأينا فيه عرض وتحليل بيانات الدراسة حيث قمنا بتحليل البيانات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية والوظيفة)، ثم تحليل نتائج أسئلة محاور الدراسة المتمثلة: تحليل إجابات أفراد العينة حسب عنصر الجانب البيئي، تحليل إجابات أفراد العينة حسب عنصر المسؤولية البيئية، تحليل إجابات أفراد العينة حسب عنصر الصورة الذهنية وكذلك تحليل إجابات أفراد العينة حسب عنصر دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية، وأخيرا اختبار كل من الفرضية الرئيسية، اختبار الفرضية الفرعية الأولى، اختبار الفرضية الفرعية الثانية، اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

الخاتمة

من خلال دراستنا لموضوع دور المسؤولية البيئية للمؤسسة في تحسين الصورة الذهنية، والذي حاولنا من خلاله تسليط الضوء على مفهومي مهمين بالنسبة للمؤسسة الاستشفائية مجذوب السعيد، المسؤولية البيئية التي تعبر عن مدى التزام المؤسسة باحترام المعايير والإجراءات البيئية المعمول بها محليا ودوليا أثناء ممارستها لنشاطها في إطار احترام المحيط الذي تنشط فيه بما يشمل من أطراف ذوي علاقة، الذين تسعى جاهدة لكسب تأييدهم وخلق صورة ذهنية ايجابية لديهم حولها فتخفف من الضغوطات التي يمكن أن تمارسها عليها هذه الأطراف من جهة وتضمن بقاءها واستمرارها من جهة أخرى.

ولأن الصورة الذهنية للمؤسسة تتشكل أساسا انطلاقا من المعلومات التي يملكها الأطراف ذوي العلاقة بشأنها، فان عدم توفير المؤسسة لهذه المعلومة سيفتح المجال لتشكيل انطباعات مخالفة لتلك التي تود المؤسسة أن تتركها في أذهان الأطراف ذوي العلاقة، كما سيفتح المجال أما هذه الأطراف لان يلجأوا لمصادر غير المؤسسة في الحصول على معلوماتهم حول ما تقوم به المؤسسة بما في ذلك وضعها البيئي فيصعب بالتالي على المؤسسة التحكم في الصورة التي ستتشكل في أذهانهم نحوها.

وعليه فقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومكنتنا من تقديم بعض الاقتراحات نوجزها على النحو التالي:

نتائج الدراسة

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نقوم بتفصيلها فيما يلي :

النتائج النظرية للدراسة

- المسؤولية البيئية هي مساهمة المؤسسة في تحقيق التنمية المستدامة من خلال التوفيق بين الأهداف الاقتصادية، البيئية والاجتماعية، وذلك من خلال مراعاة ما ينتظره المتعاملون منها ومع تعظيم القيمة للمساهمين.
- المسؤولية البيئية هي قيام المؤسسة بالعمل على تحقيق أهدافها مع مراعاة الجوانب البيئية.

- يعد تطبيق المسؤولية البيئية في المؤسسة ذو أهمية كبيرة، حيث يحقق لها العديد من الفوائد .
- الصورة الذهنية الحسنة للمؤسسة تضمن بقاءها واستمرارها، خاصة في قطاع الخدمات الذي يتميز بعدم ملموسية خدماته .
- الصورة الذهنية عبارة عن مجموعة من الإدراكات والانطباعات التي يكونها الأفراد عن شيء ما ويتم استحضار هذه الإدراكات المخزنة نتيجة التعرض لمجموعة من المؤثرات .

النتائج التطبيقية

- بينت نتائج الدراسة أن لا توجد علاقة بين المسؤولية البيئية و الصورة الذهنية على مستوى المؤسسة محل الدراسة.
- بينت نتائج الدراسة انه يوجد اهتمام بالجانب البيئي من قبل المؤسسة محل الدراسة.
- بينت نتائج الدراسة أن المؤسسة محل الدراسة تتحمل مسؤوليتها البيئية .
- بينت نتائج الدراسة أنه لا يوجد اهتمام من قبل المؤسسة محل الدراسة بتحسين صورتها الذهنية.

الاقتراحات

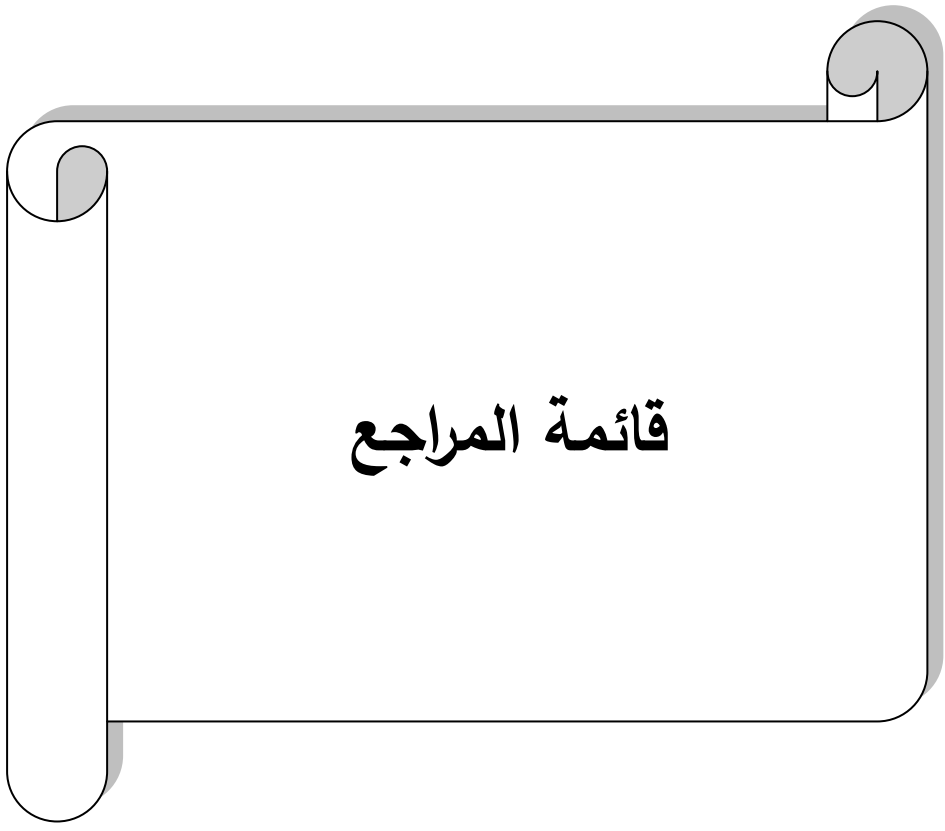
فيما يلي جملة من الاقتراحات وهذه الاقتراحات تكون على مستويين هما:

أولاً: اقتراحات على المستوى الكلي:

- الدولة كدولة في مؤسساتها يجب أن تقوم بسن قوانين صارمة في هذا المجال.
- الدولة تعطي انطباع للاهتمام بالبيئة من خلال إدراج جانب للاهتمام بهذا المجال.
- أن الدولة تخلق أو توفر إطارات مؤهلة في هذا المجال من خلال فتح معاهد ومدارس لتكوين هذه الإطارات.

ثانياً: اقتراحات على المستوى الجزئي:

- أن الدولة يجب أن توظف أشخاص في هذا المجال.
- أن الدولة تخصص جزء كبير من ميزانيتها للاهتمام بالبيئة.
- الإطارات المسيرة يجب أن تكون لديهم اتجاهات ايجابية نحو البيئة.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

الكتب

- 1) بسام بشير خلف، بناء الصورة الذهنية وإدارة السمعة في المنظمات الغير ربحية، الطبعة الأولى، مؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية، 2021.
- 2) حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2006.
- 3) خالد مصطفى قاسم، إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
- 4) سعود جايد مشكور، المسؤولية البيئية منظور اقتصادي ومحاسبي، زاد ناشرون وموزعون، عمان-الأردن، 2021.
- 5) السيد عليوة، تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة، الطبعة الثانية، ابتكار للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002.
- 6) شذوان علي شبيبة، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، درا المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2007.
- 7) عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة والعولمة، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2005.
- 8) علي عجوة، كريمان فريد، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 2005.

المجلات:

- 1) احمد جبار، الصورة الذهنية قراءة في أبعاد المفهوم، نقاط التقاطع والاختلاف بين الصورة الذهنية والنمطية وعلاقتها بالعلاقات العامة، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 01 المجلد 7، الجزائر، 2021.

- (2) بطاهر بختة، محمد بوطلاعة، المسؤولية البيئية ومدى فعاليتها في تحسين سلوك المؤسسة اتجاه التحديات البيئية التي تواجهها-دراسة حالة مؤسسة سونلغاز مستغانم والمؤسسة الجزائرية للمياه وحدة مستغانم، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 05، مستغانم- الجزائر، 2018.
- (3) بيداء ستار لفته، تأثير أبعاد الصورة الذهنية للشركة في جذب انتباه المستهلك العراقي للمنتجات المحلية - دراسة ميدانية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العدد 35 الفصل الثاني المجلد 11، بغداد، 2016.
- (4) حفناوي أمال، ملاح وئام، المسؤولية البيئية كألية لمساهمة منظمات الأعمال في التنمية المستدامة شركة ARMaX، العدد 01، تبسة - الجزائر، 2018.
- (5) خبيزي سامية، الصورة الذهنية للمؤسسة ودلالاتها الاقتصادية بين الصورة المدركة والمرغوبة، مجلة المعيار، العدد 10، تيسمسيلت- الجزائر، 2014.
- (6) زبيدة محسن وآخرون، أبعاد المسؤولية البيئية والاجتماعية في المؤسسات البترولية - دراسة ميدانية بمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، مجلة رؤى الاقتصادية، العدد 11، الوادي- الجزائر، 2016.
- (7) ساسي سفيان، المسؤولية البيئية في المؤسسة الصناعية- حالة الجزائر، مجلة جيل حقوق الإنسان، العدد 02، الطارف-الجزائر، 2014.
- (8) عبد الجليل مقدم، الياس سليمان، اثر صورة المؤسسة على اتخاذ القرار الشرائي للمستهلك النهائي -دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر (موبيليس) وكالة بشار الجزائر، مجلة التنمية الاقتصادية، العدد 04، الوادي-الجزائر، 2017.
- (9) عيسى علي، المسؤولية البيئية والاجتماعية في إدارة المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث العلمية في التشريعات البيئية، العدد 02، تيارت - الجزائر، 2021.
- (10) كلفاح أمينة، الصورة الذهنية للمؤسسة ومدى إسهام نظرية الأطراف المؤثرة والمتأثرة في ذلك، مجلة الحضارة الإسلامية، العدد 18، البليدة-الجزائر، 2013.
- (11) لاغة سمية، بولفراخ سارة، تأثير تبني المسؤولية البيئية في تحسين صورة المؤسسة لدى الزبون - دراسة إحصائية لعينة من زبائن " جازي"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، العدد 01، سطيف - الجزائر، 2019.

- 12) لجلط إبراهيم، راقم نوره، دور مخطط جودة السياحة الجزائري في تحسين الصورة الذهنية للسياحة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد 02، تيسمسيلت-الجزائر، 2017.
- 13) مانع فاطمة، أهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 10 المجلد 1، الشلف-الجزائر، 2014.
- 14) هشام بورمة، العيد قريشي، واقع تبني المنشآت السياحية للمسؤولية البيئية-دراسة ميدانية للمنشآت السياحية في ولاية جيجل، مجلة مجاميع المعرفة، العدد 01 المجلد 6، جيجل - الجزائر، 2020.

الأطروحات:

- 1) بزرل كبير عبد الكريم، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للجمهور الداخلي اتجاه الجامعة الجزائرية-دراسة ميدانية بالمركز الجامعي غيليزان، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، 2017-2018.
- 2) سلخين احمد، دور نظام الإدارة البيئية في تعزيز المسؤولية البيئية للمؤسسة الاقتصادية-دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير، تخصص إدارة وتسيير المؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تيسمسيلت-الجزائر، 2021.
- 3) الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة - حالة سونطراك، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير البيئة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر، 2007.
- 4) مصباحي سناء، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1-الجزائر، 2012-2013.

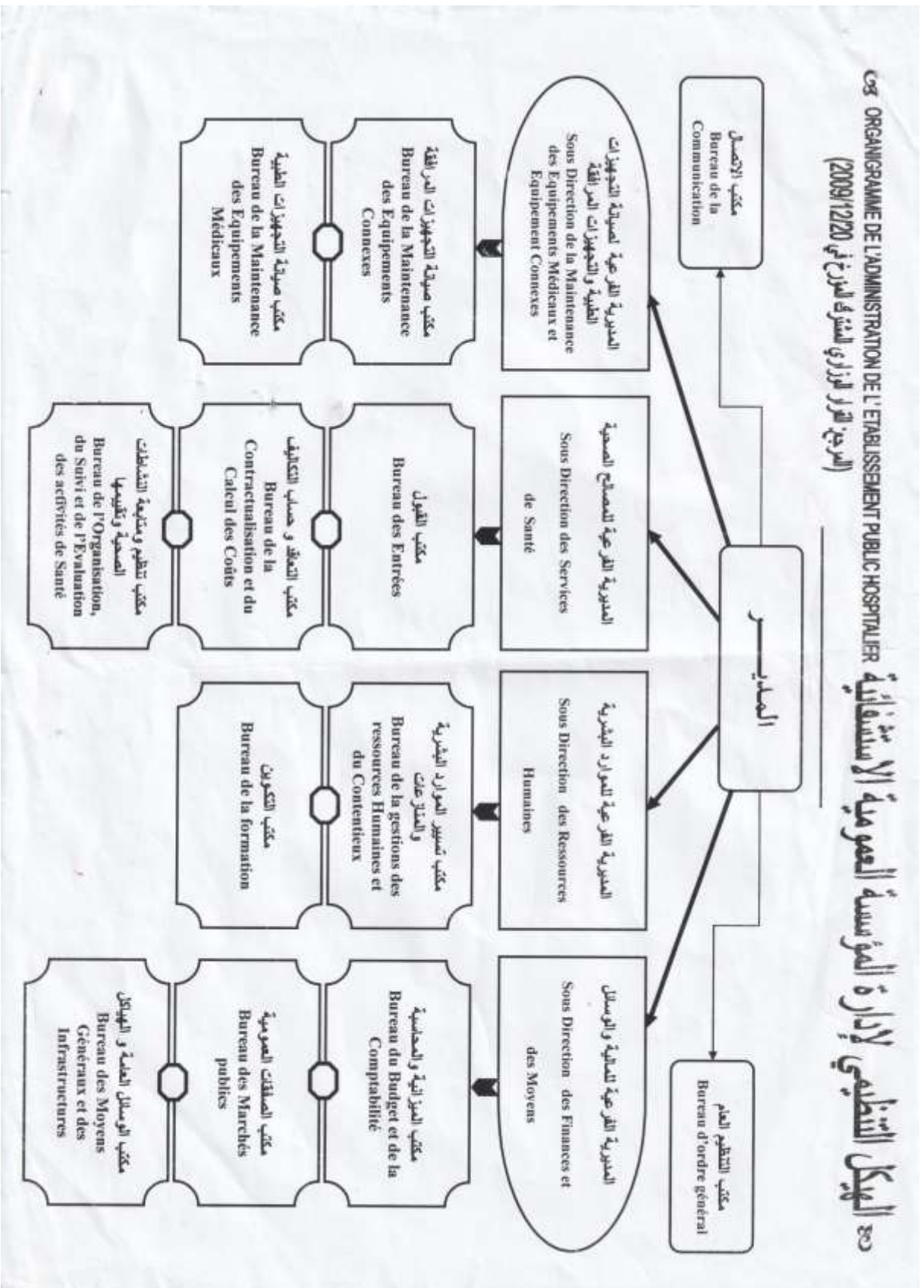
- (5) موسى محمد عبد الله صالح، الوعي البيئي ودوره في تطبيق الإفصاح المحاسبي البيئي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة وأثره على قرارات المستثمر في سوق عمان المالي، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الفلسفة في المحاسبة، قسم المحاسبة، كلية إدارة الأعمال الدراسات العليا، جامعة الجنان، طرابلس-لبنان، 2015.
- (6) ميسون بلخير، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية الخدمية- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (المديرية الجهوية بورقلة)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر، 2018-2019.
- (7) يخلف مريم عزة، اثر المسؤولية البيئية على صورة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية- دراسة ميدانية لمؤسسة الاسمنت جامعة بوزيان قسنطينة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه طور الثالث في شعبة علوم الإعلام والاتصال، تخصص إشهار وعلاقات عامة، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2-الجزائر، 2020.

ثانيا: باللغة الأجنبية

Besseba Abdelkadir And other, **Environmental Sustainability in (1 Industrial Enterprise**, journal of Economic Growth and Entrepreneurship Spatial and entrepreneurial development studies laboratory, N₁ VOL 1 algeria 2018.



الملاحق



ملحق (02):

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

السنة الثانية ماستر تخصص تسويق الخدمات



استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر في تسويق الخدمات حول مول موضوع "دور المسؤولية البيئية للمؤسسة في تحسين الصورة الذهنية دراسة حالة مستشفى مجذوب السعيد" قمنا بصياغة الاستبيان التالي راجين منكم المساهمة الجادة من خلال الإجابة بصراحة و موضوعية على الأسئلة المطروحة لإصدق و أمانة وذلك بوضع العلامة () أمام الإجابة التي تعبر عن رأيكم وتقبلوا منا جزيل الشكر والعرفان و التعاون معنا

إشراف الأستاذ

كبيش جمال

إعداد الطلبة

- بن الصمة ذهبية

- قردوح دليلة

السنة الدراسية 2022/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن:

من 20 سنة إلى 25 سنة من 26 سنة إلى 31 سنة

من 32 سنة إلى 37 سنة من 37 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي:

متوسط أو أقل ثانوي جامعي

4- المهنة:

عامل بطال متقاعد

5- الحالة الاجتماعية:

أعزب (عزباء) متزوج(ة) حالة أخرى

المحور الثاني: بيانات متعلقة بالمسؤولية البيئية

رقم العبارة	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	يلتزم مستشفى مجذوب السعيد بالتشريعات والقوانين ذات الصلة بالجانب البيئي.					
02	يمتلك مستشفى مجذوب السعيد قسم إداري خاص بالجانب البيئي .					
03	يسعى مستشفى مجذوب السعيد لمعالجة النفايات المتعلقة بنشاطها.					
04	يتبنى مستشفى مجذوب السعيد حملات تحسيسية بضرورة الحفاظ على البيئة.					
05	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بنشر الوعي المستمر للحفاظ على البيئة من أجل التخفيف من أثارها.					
06	يعطي مستشفى مجذوب السعيد اهتمام كبير بالنظافة داخل المستشفى.					
07	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بحملات تشجير دورية و بانتظام.					
08	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بالتخلص من النفايات لتخفيض التلوث.					
09	يتبنى مستشفى مجذوب السعيد التدابير الوقائية لحماية البيئة و المحافظة عليها.					
10	يدعم مستشفى مجذوب السعيد الأعمال الخيرية ذات الطابع البيئي.					
11	يلتزم مستشفى مجذوب السعيد باحترام القوانين البيئية الصادرة من طرف الدولة.					
12	يستخدم مستشفى مجذوب السعيد معدات و آلات صديقة للبيئة.					
13	يحافظ مستشفى مجذوب السعيد على سلامتك من خلال حفاظه على البيئة.					
14	يعتمد مستشفى مجذوب السعيد أساليب تكنولوجية حديثة عند تقديمه الخدمات الطبية حفاظا على البيئة.					
15	يقوم مستشفى مجذوب السعيد بنشر ملصقات للتوعية بالمخاطر					

					البيئية.
					يمتلك مستشفى مجذوب السعيد أماكن للراحة و الاسترخاء.

المحور الثالث: دور المسؤولية البيئية في تحسين الصورة الذهنية

رقم العبارة	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	التزام مستشفى مجذوب السعيد بالتشريعات و القوانين ذات الصلة بالجانب البيئي يجعلني أتعامل معه.					
02	سعي مستشفى مجذوب السعيد لمعالجة النفايات المتعلقة بنشاطه يخلق لدي انطباع جيد عنه.					
03	تبني مستشفى مجذوب السعيد للحملات التحسيسية لضرورة المحافظة على البيئة يزيد من تعاملي معه.					
04	قيام مستشفى مجذوب السعيد بنشر الوعي المستمر للحفاظ على البيئة من أجل التخفيف من أثارها يجعل صورته جيدة لدي.					
05	قيام مستشفى مجذوب السعيد بالتخلص من النفايات لتخفيض التلوث يكون لدي انطباع جيد عنه.					
06	قيام مستشفى مجذوب السعيد بحملات التشجير بشكل دوري ومنتظم يحسن من صورته لدي.					
07	تبني مستشفى مجذوب السعيد للتدابير الوقائية لحماية البيئة و المحافظة عليها يجعلني أتعامل معه.					
08	دعم مستشفى مجذوب السعيد للأعمال الخيرية ذات الطابع البيئي زاد من ثقتي به.					
09	التزام مستشفى مجذوب السعيد و احترامه للقوانين البيئية الصادرة من الدولة يكون لدي صورة ايجابية عنه.					

					استخدام مستشفى مجذوب السعيد لمعدات و آلات صديقة للبيئة غير من انطباعي عنه.	10
					يعمل مستشفى مجذوب السعيد على تحسين حياتي من خلال حفاظه على البيئة يجعلني أتعامل معه.	11
					اعتماد مستشفى مجذوب السعيد على أساليب تكنولوجية حديثة عند تقديمه الخدمات الطبية حفاظا على البيئة يحسن من صورته لدي.	12
					قيام مستشفى مجذوب السعيد بنشر ملصقات للتوعية بالمخاطر البيئية يجعلني أتعامل معه.	13
					امتلاك مستشفى مجذوب السعيد لأماكن مخصصة للراحة و الاسترخاء يكون لدي صورة إيجابية عنه .	14

شكرا على تعاونكم.

ملحق(03): مخرجات spss

A	Corrélation de Pearson	,810**	,739**	,473**	,713**	,848**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

B	Corrélation de Pearson	,786**	,804**	,876**	,901**	,795**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

C	Corrélation de Pearson	,646**	,862**	,847**	,909**	,738**	,575**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

I	Corrélation de Pearson	,778**	,861**	,750**	,792**	,763**	,828**	,867**	,894**	,854**	,894**	,879**	,828**	,536**	,537**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

Corrélations

		A	B	C	I	ETU
A	Corrélation de Pearson	1	,669**	,577**	,178	,736**

	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,113	,000
	N	80	80	80	80	80
B	Corrélation de Pearson	,669**	1	,653**	,522**	,883**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
C	Corrélation de Pearson	,577**	,653**	1	,569**	,876**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
I	Corrélation de Pearson	,178	,522**	,569**	1	,719**
	Sig. (bilatérale)	,113	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80
ETU	Corrélation de Pearson	,736**	,883**	,876**	,719**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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

Statistiques

		الجنس	الفئة العمرية	المستوى التعليمي	الوظيفة	الحالة الاجتماعية
N	Valide	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	53	66,3	66,3	66,3
	أنثى	27	33,8	33,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

الفئة العمرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	20-25	26	32,5	32,5	32,5
	26-31	21	26,3	26,3	58,8
	32-37	13	16,3	16,3	75,0
	+37	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسطاً أو أقل	6	7,5	7,5	7,5
	ثانوي	23	28,7	28,7	36,3
	جامعي	51	63,7	63,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عامل	54	67,5	67,5	67,5
	بطل	23	28,7	28,7	96,3
	متقاعد	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اعزب	43	53,8	53,8	53,8
	متزوج	30	37,5	37,5	91,3
	اخرى	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Statistiques

		A1	A2	A3	A4	A5	A
N	Valide	80	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,2375	3,0000	3,6375	2,9250	3,2500	3,2100
Ecart type		1,17186	1,24270	,98397	1,23016	1,10808	,82976

Statistiques

		B6	B7	B8	B9	B10	B
N	Valide	80	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,1875	2,9375	3,8375	3,2750	3,3125	3,3100
Ecart type		1,22313	1,30572	,98654	1,00599	1,21794	,94983

Statistiques

		C11	C12	C13	C14	C15	C16	C
N	Valide	80	80	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,3000	2,7375	2,9750	2,9750	3,3625	2,6625	3,0021
Ecart type		1,12958	1,20908	1,22190	1,34046	1,40743	1,40473	,97849

Statistiques

		I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7
N	Valide	80	80	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,4125	3,6125	3,4625	3,6000	3,9375	3,4375	3,6125
Ecart type		1,09883	,93448	1,07849	1,10922	1,03537	1,53313	1,20646

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
A	80	3,2100	,82976	,09277
B	80	3,3100	,94983	,10619
C	80	3,0021	,97849	,10940
I	80	3,5527	,94691	,10587
IND	80	3,1740	,79950	,08939
ETU	80	3,2687	,74679	,08349

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
A	2,264	79	,026	,21000	,0253	,3947
B	2,919	79	,005	,31000	,0986	,5214
C	,019	79	,985	,00208	-,2157	,2198
I	5,220	79	,000	,55268	,3420	,7634
IND	1,947	79	,055	,17403	-,0039	,3519
ETU	3,218	79	,002	,26869	,1025	,4349

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,651	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,790	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,902	40

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية اخذ الجوانب البيئية بعين الاعتبار، وفي ظل تنامي ضرورة حماية البيئة أصبح لزاما على المؤسسات تبني نظم فعالة لتحسين فعالية وكفاءة نظم الإدارة البيئية، ولعل تبني المسؤولية البيئية هو الأداة الفعالة التي يمكن أن يتحقق من خلالها هذا الغرض، رغم أن الكثير من المؤسسات لازلت لا تولي اهتماما كبيرا بحماية البيئة.

وفي وقتنا الحالي أصبحت الصورة الذهنية للمؤسسة عاملا مهما في نشاط كل مؤسسة، سواء على المستوى الدولي أو المستوى الوطني، وتعتبر الصورة الذهنية للمؤسسة مجموعة من الانطباعات والتصورات الذهنية التي تتكون لدى الفرد حول مؤسسة ما، وقد تكون هذه الانطباعات جيدة أو سيئة.

ومن خلال دراستنا الميدانية والذي خصصنا للمتعاملين مع المؤسسة محل الدراسة بالطاهير ولاية جيجل قمنا بجمع وتبويب البيانات التي تحصلنا عليها من خلال الاستبيان الذي قمنا بتوزيعه على المتعاملين مع المؤسسة ومن خلال تحليل النتائج المتحصل عليها توصلنا إلى تأكيد صحة الفرضيات، كما توصلنا إلى:

أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بالجانب البيئي.

أن المؤسسة محل الدراسة تتحمل مسؤوليتها البيئية.

أن المؤسسة محل الدراسة لا تهتم بصورتها الذهنية.

الكلمات المفتاحية: البيئة، المسؤولية بيئية، الصورة الذهنية، التنمية المستدامة، الإدارة البيئية، الأداء البيئي.

Summary

This study aims to highlight the importance of taking into account environmental aspects, and in light of the growing need to protect the environment, it has become necessary for institutions to adopt effective systems to improve the effectiveness and efficiency of environmental management systems, and perhaps adopt them. Environmental responsibility is the effective tool by which this purpose can be achieved. Although many enterprises still do not pay much attention to environmental protection.

Nowadays, the mental image of the institution has become an important factor in the activity of every institution, whether on the international or national level.

And through our field study that we assigned to the clients of the institution under study in the Taher region of Jijel, we collected and tabulated the data that we obtained through the questionnaire that we distributed to the clients of the institution.

The institution under study is concerned with the environmental aspect.

The enterprise under study bears its environmental responsibility.

The institution under study does not care about its mental image.

Keywords: environment, environmental responsibility, mental image, sustainable development, environmental management, environmental performance.