محاولة تقييم الأداء الشامل للمؤسسات البترولية العاملة بالجزائر خلال الفترة 2011-2015

The evaluation of global performance of oil corporations in 2011- 2015

بدرة سلفاوي

كلّية العلوم الاقتصادية والعلوم التّجارية وعلوم التّسيير

مخبر أداء المؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

محمد بركة

كلّية العلوم الاقتصادية والعلوم التّجارية وعلوم التّسيير

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تقييم الأداء الشامل لعينة مكونة من 6 مؤسسات تنشط في مجالات بترولية مختلفة في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2011 إلى غاية 2015، وقد تم ذلك انطلاقاً من تحليل للأبعاد المكونة للأداء الشامل لهذه المؤسسات المتمثلة في البعد المالي الذي تم تحليله من خلال مؤشرات (ROA)،(ROE)،(ROS) المحسوبة خلال فترة الدراسة، البعد الاجتماعي ويرتكز على تقييم لبعض ممارسات المؤسسات في المجال الاجتماعي، البعد البيئي الذي يرتكز على تحليل علاقة المؤسسة بالبيئة الطبيعية ومدى اهتمامها بالحفاظ عليها وحمايتها. ومن ثم استخدام طريقة التحليل العاملي بهدف الكشف عن العوامل الأساسية المفسرة للأداء الشامل للمؤسسات محل الدراسة. وقد بينت نتائج الدراسة أن هناك خمسة عوامل أساسية يمكن من خلالها تفسير الأداء الشامل لهذه المؤسسات؛ وقد صنفت هذه العوامل وفقاً لمستويات الرضا أو الإشباع المحقق لمجموعة من احتياجات ومتطلبات كل من العملاء و الموردين أولاً، المجتمع المحلي ثانياً، البيئة الطبيعية ثالثاً، العمال رابعاً، وأخيراً المساهمين.

الكلمات المفتاح: الأداء الشامل، أصحاب المصلحة، البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي، التحليل العاملي.

Abstract:

This study aims to evaluate the global performance of a sample of six companies of the Algerian hydrocarbon sector during the period from 2011 to 2015. This was done by analyzing the dimensions of the global performance of these companies. The economic dimension is analyzed through the indicators (ROA), (ROE), (ROS) that are calculated during the study period. The social dimension is based on evaluating some of the behaviors of these companies in the social field. The environmental dimension is based on analyzing the relationship of the companies toward natural environment and its interest in preserving and protecting it. We use factorial analysis method in order to uncover the basic factors explaining the global performance of the companies under study. The results of the study summarize that there are five key factors by which the global performance of these companies can be explained. These factors have been classified according to the levels of satisfaction achieved for a set of requirements and demands of both customers and suppliers first, local community in second, natural environment in third, employees in forth, and finally the shareholders.

Key words: global performance, stakeholders, economic dimension, social dimension, environmental dimension, factor analysis.

مدخل:

في ظل الوعي المتزايد للمستهلكين والمؤسسات تجاه القضايا والمشاكل البيئية كضرورة حماية البيئة، والقضايا الاجتماعية كتعزيز السلامة والأمن في العمل، خرجت المؤسسة الاقتصادية من كونها مجرد أداة للإنتاج والتسويق تهدف إلى تحقيق الأرباح والمكاسب المالية إلى اعتبارها كيانا في خدمة التقدم الاجتماعي مهمتها تحقيق الرفاهية والازدهار للجميع؛

وبالتالي توسع دور المؤسسة تدريجيا حيث لم تعد مهمتها مقتصرة على تحقيق الأهداف المالية على المدى القصير أو المتوسط لتلبية متطلبات مساهميها، ولكن أصبح اليوم يشمل أيضا النظر في تحقيق المتطلبات الاجتماعية والبيئية التي تهدف إلى تعزيز استدامة المؤسسة وبيئتها على المدى الطويل. و موازاة مع التطور الذي شهده دور المؤسسة في المجتمع فإن مفهوم الأداء قد تغير تبعا لذلك؛ حيث أن الأهمية المتزايدة للتنمية المستدامة والمسؤولية المجتمعية للمؤسسة كمفاهيم حديثة- على الأقل نسبيا- قد أَثْرَت النقاش حول هذا المفهوم؛ فتم بموجب ذلك الانتقال من المقاربة الكلاسيكية التقليدية للأداء التي تقوم على أساس اقتصادي بحت يسعى إلى تعظيم مردودية الأموال المستثمرة لصالح المساهمين بالأموال، إلى منظور أوسع للأداء يمتد ليشمل أطرافاً أخرى من أصحاب المصلحة من عمال وبيئة اجتماعية وموردين وعملاء وبيئة طبيعية وغيرهم. وذلك بالسعي نحو إرضاء هؤلاء بالطريقة الأكثر توازناً وعدالة و دون التفريط في هدف نمو وتطور المؤسسة نفسها.

ولما كانت عملية تقييم الأداء خطوة أساسية في العملية التسييرية في المؤسسة؛ فإن تطور مفهوم الأداء إلى مفهوم إجمالي وشامل متعدد الأبعاد قد جعل المؤسسة في حاجة إلى تقييم وقياس أدائها على نطاق أوسع وأشمل بشكل يستجيب لاحتياجات جميع أصحاب المصلحة بالحصول على معلومات تشمل المتطلبات البيئية والمجتمعية الجديدة بما يتوافق ومبادئ التنمية المستدامة في المؤسسة ومسؤوليتها الاجتماعية.

تؤدي مؤسسات قطاع المحروقات في الجزائر دورا رائدا حيث لا تخفى الأهمية الاستراتيجية لهذا القطاع سواء على الصعيد الاقتصادي أو الاجتماعي كما تتميز هذه الصناعة بحجم تأثيراتها البيئية بالنظر الى طبيعة نشاطاتها؛ ومن هنا جاءت هذه الورقة البحثية لتعالج موضوع تقييم الأداء الشامل في المؤسسة الاقتصادية بدراسة حالة عينة من المؤسسات الناشطة في قطاع المحروقات بولاية ورقلة في الجزائر. حيث تتبلور معالم إشكالية هذا البحث في التساؤل المحوري التالي:

ماهي الصورة التجميعية للأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للأداء الشامل لعينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة 2011-2015؟

وفي محاولة للإجابة على هذه الإشكالية فقد صِيغَت الفرضيات التالية:

- ما هي طبيعة واتجاه العلاقة التبادلية بين المتغيرات المدروسة؟
- هل يمكن تلخيص المتغيرات المدروسة في صورة مجموعة من العوامل، بحيث يحتوي كل عامل على مجموعة من المتغيرات المستقلة؟

أولا- أهمية وأهداف الدراسة:

إن إدماج المتغيرات والأبعاد البيئية والاجتماعية – علاوة على المالية والاقتصادية – ضمن إستراتيجية المؤسسة الاقتصادية وأدائها يجعل هذه الأخيرة تواجه تحديا بين تحقيق هدفها الرئيسي والأول وهو الهدف الاقتصادي المتمثل في تعظيم الأرباح و المكاسب المالية، وبين تحقيق الرفاه الاجتماعي والحفاظ على البيئة الطبيعية التي تعد عناصر ضرورية لإحداث عملية التنمية الاقتصادية المستدامة؛ من هنا تبرز أهمية الدراسة لتبين أبعاد الأداء لدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية سيما في الوقت الذي يشهد فيه الاقتصاد الجزائري تحولات

هيكلية عميقة باتجاه الانفتاح على الاقتصاد العالمي . حيث تأتي هذه الدراسة كمحاولة لتقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية، وتزداد أهمية ذلك بتجاوز البحث للمفهوم التقليدي للأداء من خلال توسيع هذا المفهوم لتتعدى بذلك مسؤولية المؤسسة تحقيق الأرباح الاقتصادية اتجاه حاملي رؤوس الأموال إلى تحقيق المنافع الاجتماعية التي أصبحت ضرورة لضمان استمرار المؤسسة وفقا لمقاربة أصحاب المصلحة؛ ومن ثم التعرف على أهم الصعوبات والعوائق التي تحول دون تحقيق المؤسسة التوفيق والانسجام بين مختلف أهداف ومتطلبات أصحاب المصلحة، من أجل تصور الآليات التي يمكن من خلالها تحقيق أداء شامل فعال يضمن تلبية احتياجات مختلف الأطراف المعنية فيها؛ وتصبح المؤسسة بذلك مسؤولة اجتماعيا وناجحة اقتصاديا وبالتالي تتمكن من تعزيز مكانتها وزيادة فرص نجاحها و تحقيق تنافسية أكثر سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

ثانيا– بعض الدراسات السابقة:

لقد حظي موضوع تقييم الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية باهتمام عدد من الباحثين وقد تجلى ذلك في مجموعة من الإسهامات النظرية والدراسات التطبيقية. ومن بين هذه الدراسات نذكر:

1. دراسة (Víctor SANCHEZ, 2006):" Construction d'un processus de prise de décision stratégique dans la pme pour améliorer sa performance globale[1] ": حيث تهدف إلى محاولة بناء نموذج لاتخاذ القرار الاستراتيجي على مستوى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال مراقبة وتحليل ممارسات القرار الاستراتيجي في هذه المؤسسات، وتطوير أدوات تسيير لتسهيل اتخاذ القرار وذلك كمدخل لتحسين الأداء الشامل (الاقتصادي، التنظيمي والاجتماعي). من خلال دراسة حالة مؤسستين مكسيكيتين وأخرى فرنسية تنشط في مجالات اقتصادية متنوعة؛ وبذلك توصل الباحث إلى أنه على الرغم من أن العلاقة بين التسيير والأداء الجيد غير محققة بشكل ملحوظ على الصعيد الاقتصادي إلا أنها محققة بشكل واضح من خلال الأداء التنظيمي (تنظيم جيد في العمل بين الفروع والمؤسسة الأم)، ومن خلال الأداء الاجتماعي الداخلي(مناخ مناسب للعمل، التخفيف من حدة الصراعات، مشاركة العمال). أما فيما يتعلق بالأداء الاجتماعي الخارجي فالمؤسسة تتمتع بالقابلية من قبل المجتمع؛

2. دراسة (Moez ESSID ,2009[2]): " les mécanismes de contrôle de la performance globale: le cas des indicateurs non financiers de la rse": وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آليات الرقابة على الأداء الشامل باستخدام مؤشرات غير مالية لقياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال إشكالية أساسية تمحورت حول أسباب، مبررات وكيفية استخدام مؤشرات المسؤولية المجتمعية ضمن نظام الرقابة الداخلية للمؤسسة؛ اعتمادا على تحليل ممارسات الرقابة على الأداء الشامل لـ8 شركات فرنسية كبيرة تنشط في قطاعات اقتصادية مختلفة. وقد توصل الباحث من خلال ذلك إلى نتائج أظهرت أنه على الرغم من الجهود التي تبذلها المؤسسات لإدماج ميكانيزمات التحكم ومراقبة المسؤولية المجتمعية إلا أن ذلك يبقى صعبا ومتطلبا، حيث هناك صعوبة في تحديد مؤشرات ذات طبيعة كمية ورقمية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة أي الأداء الشامل بشكل يؤدي إلى كثرة هذه المؤشرات وتعددها؛

3. دراسة (Fana RASOLOFO-DISTLER,2009) :[3] " Conception et mise en œuvre d'un système de pilotage intégrant la Responsabilité Sociale de l'Entreprise : Une méthode combinatoire OVAR*": وقد حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة إحداث المزاوجة بين الطريقة الفرنسية والطريقة الأمريكية المتمثلة في بطاقة الأداء المتوازن من أجل تطوير نظام لتقييم الأداء يراعي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة من خلال دراسة حالة إحدى الشركات الفرنسية الرائدة في قطاع السكن الاجتماعي؛ حيث تتميز المؤسسة محل الدراسة بخصوصية تكمن في كونها تهدف إلى الانفتاح من المجتمع نحو الفعالية الاقتصادية، كما تتميز بتنوع أصحاب المصلحة والأطراف ذوي العلاقة سواء على مستوى التمويل أو التشريع. وقد توصلت الباحثة إلى نتيجة أساسية مفادها أن نظام بطاقة الأداء المتوازن يساهم في إضفاء التجانس وتمثيل فعالية

ومعايير الأداء على مستوى المؤسسة، كما يسمح في الوقت نفسه بإضفاء نوع من الشرعية على وظيفة مراقب التسيير من خلال تقديم أداة كافية للتحكم المالي في الانشطة وذلك بتوسيع عملية الرقابة نحو أداء إجمالي متعدد الأبعاد.

4. دراسة (عبد الرحمان العايب، 2011)[4]: "التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة": حيث تهدف هذه الدراسة إلى بيان وتحليل كيفية التحكم في الأداء الشامل وذلك في ظل تحديات التنمية المستدامة بدراسة حالة مؤسسات قطاع الاسمنت الجزائري، وقد توصل إلى مجموعة من النتائج الأساسية أهمها أن الأداء الشامل غير متحكم فيه من طرف المؤسسات محل الدراسة وهذا ما يؤكد أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لازلت لا تدخل ضمن الاهتمامات الإدارية لمسيري القطاع، كما يلاحظ الغياب التام لقياس الأداء الشامل وكذا الإفصاح عنه، حيث يظل الاهتمام مرتكزا على الأداء المالي والاقتصادي دون مراعاة الأبعاد الأخرى التي تسمح بتقييم الأداء الشامل والمتمثلة في البعدين البيئي والاجتماعي؛

5. دراسة (مراد كواشي، 2012)[5]: " إشكالية تقويم الأداء الشامل للمؤسسة " حيث قام الباحث من خلال هذه الدراسة بالمزج بين طريقتين فعن طريق الاستبيان قام بتحليل واقع تقييم الأداء الشامل للمؤسسات محل الدراسة من خلال: تحديد العوامل المؤثرة على الأداء، طبيعة المؤشرات والأدوات المستخدمة في تقييم الأداء، مسؤوليات المؤسسة وعلاقتها بأصحاب المصلحة، وأخيراً قام باختبار مدى استخدام الأنظمة الحديثة لتقييم الأداء الشامل من خلال محاولة تصميم نموذج لبطاقة أداء متوازن مستدامة لمؤسسة الاسمنت لعين الكبيرة بولاية سطيف. وبذلك توصل الباحث إلى جملة من النتائج أهمها أن مفهوم الأداء في مؤسسات الاسمنت لازال يغلب عليه الطابع الإنتاجي حيث تعتبر الإنتاجية والقيمة المضافة أهم عنصرين مؤثرين على أداء المؤسسة، كما أن أنظمة تقييم الأداء المعتمدة ترتكز على الأداء الاقتصادي في الوقت الذي تهمل فيه كل من الأداء الاجتماعي والأداء البيئي. أما عن المؤشرات المستخدمة لتقييم الأداء في هذه المؤسسات فهي عبارة عن مؤشرات تشغيلية يغلب عليها الطابع المالي كما أنها تعكس فقط الجوانب الداخلية لها.

ثالثا– الإطار النظري للدراسة:

1. مفهوم الأداء الشامل:

إن شيوع استخدام مصطلح الأداء ضمن الأدبيات التسييرية وكثرة استعمالاته سيما في الأبحاث المتعلقة بالمؤسسة الاقتصادية قد أدى إلى اختلاف في وجهات النظر حول مدلولاته، فبين من يرى أنه قد يستخدم للتعبير عن مدى تحقق الأهداف وبلوغها، أو أنه قد يعبر عن مدى الاقتصاد في استخدام الموارد، فإننا نجده في كثير من الأحيان يشير إلى إنجاز المهام المطلوبة؛

وفي الوقت الذي يرى فيه فئة من الباحثين والكتّاب أن البعد المالي للأداء سيبقى المقياس المحدد لمدى نجاح المؤسسة، وأن عدم تحقيق هذه الأخيرة للأداء المالي بالمستوى المطلوب سوف يعرض وجودها واستمرارها للخطر؛ ويذهب آخرون إلى أبعد من ذلك في التأكيد على أهمية الأداء المالي وذلك باعتقادهم أن الأداء المالي يعد الهدف الأساسي للمؤسسة وأن الأهداف الأخرى ثانوية ويمكن تحقيقها ضمنيا من خلال الأداء المالي[6]. ظهرت اتجاهات فكرية جديدة تنافي هذا الطرح معتبرة أن القيم الاقتصادية لم تعد لوحدها المحدد الوحيد للأداء في المؤسسة لذلك أصبح من الضروري على هذه الأخيرة أن تدرك أن مسؤوليتها تتعدى تحقيق المنافع والأرباح الاقتصادية لفائدة المساهمين، إلى تحقيق المنافع الاجتماعية والبيئية التي أضحت ضرورة حتمية وفقا لمقاربة أصحاب المصلحة، وبالتالي فالبعد الاجتماعي والبيئي يُعدّان مكملين للبعد الاقتصادي للأداء وهذا من منطلق أن مفهوم الأداء اليوم أصبح مفهوما إجماليا وشاملا.

وقد حظي الأداء بمفهومه الإجمالي والشامل باهتمامات عدد من الباحثين؛ ففي سياق التنمية المستدامة للمجتمع وجد Bachet [7]منذ 1998 أن مفهوم الأداء الشامل يقوم على قوة الارتباط بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية وذلك ضمن منظور طويل الأجل لتحقيق النجاح والاستمرار للمؤسسة.

أما (Baret, 2006) فيرى بأن الأداء الشامل يعتبر " تجميعا للنتائج الاقتصادية الاجتماعية والبيئية وليس فقط مجرد تجميع للنتائج المالية وتعظيم المنفعة للمساهمين " [8] و بعبارة أخرى هو تجميع للأداء المالي، الأداء الاجتماعي والأداء المجتمعي ؛

فتحقيق الأداء المستدام في المؤسسة يتضمن أيضا النظر في مصالح واهتمامات الموظفين والزبائن والمجتمع المحلي والبيئة الطبيعية وكذلك الأجيال المستقبلية[9]. ذلك أن إعادة تحقيق التوازن بين جوانب الأداء و التعبير عنها بشكل صحيح تمثل في نهاية المطاف تحليل الأداء ضمن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛

لذلك يعتبر الأداء الشامل ترجمة عملية للتنمية المستدامة على مستوى المؤسسة، بحيث يتجاوز البعد الاقتصادي للأداء أين تكون المؤسسة في خدمة المساهمين أو العملاء فقط، إلى الأخذ بعين الاعتبار مصالح ومتطلبات أصحاب المصلحة الآخرين من عمال وبيئة اجتماعية وموردين وبيئة طبيعية، وذلك بالسعي نحو إرضاء هؤلاء بالطريقة الأكثر توازنا وعدالة و دون التفريط في هدف نمو وتطور المؤسسة نفسها [10]؛ ليعبر الأداء الشامل عندئذ و وفقا لنموذج التميز(EFQM)*عن " مجموع الإشباع أو الإرضاء المحقق والمتعلق بالنتائج المالية وغير المالية المحققة لفائدة أصحاب المصلحة، كما يتضمن مستوى الثقة في قدرة المؤسسة على تحقيق هذا الإشباع بطريقة دائمة ومستمرة" [11]، وعليه فالمؤسسات عالية الأداء خاصيتها المميزة هي الاستثمار بشكل دائم في زبائنها، موظفيها، منتجاتها ونشاطاتها.

كما يندرج مفهوم الأداء الشامل وفقا لـ (Quairel ,2006) ضمن الرقابة على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة [12] ، حيث تعبر هذه الأخيرة في هذا السياق عن مجموعة من الالتزامات التي ينجر عنها مجموعة من السياسات والخطط والقرارات التي تنسجم وتتوافق مع أهداف وقيم المجتمع، الأمر الذي يقتضي تعددا في مجالات الرقابة على أداء المؤسسة وتوسيعا في محيطها، كما يستلزم و بشكل نظري التكامل والتوازن بين الأهداف الاقتصادية، الاجتماعية و البيئية.
في حين أن من الباحثين من يعتقد بأن القراءة النظرية لمفهوم لأداء الشامل تقوم على تيار بحثي جديد تم تطويره من قبل الاقتصاديين وهو يعتمد على العقود[13] (les convention) . وتأسيسا على ذلك فإن العديد من الباحثين كـ (Dohou et Berland 2007, Persais 2006) يرون أن فكرة الأداء الشامل يمكن أن تحلل على أنها " عقد اجتماعي يمكن إبرامه والتفاوض فيه بشكل مشترك بين مسيري المؤسسات ومختلف أصحاب المصلحة بالنسبة إليها" [14]، وذلك ضمن عملية اجتماعية بقناعة مشتركة بشأن الأهداف المرجوة للأداء الشامل؛ حيث أن جميع الأطراف الفاعلة في المؤسسة يتبنون مبادئ التنمية المستدامة بنفس الطريقة وفي هذه الحالة لن يكون للقرارات المتخذة من قبل طرف ما كالمساهمين مثلا أي معنى ما لم يعتبر هذا القرار عاديا ومقبولا بالنسبة لباقي الأطراف الأخرى من أصحاب المصلحة كالموظفين، الزبائن، الموردين وغيرهم.

ومن ثم يظهر الأداء الشامل على أنه انتظام أو اتساق يسمح بتحريك اهتمامات مختلف الأطراف الفاعلة بالنسبة المؤسسة سواء كانت داخلها أو خارجها نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتجميع المصالح الفردية نحو مصلحة مشتركة على المدى الطويل.
وبالتالي فمفهوم الأداء الشامل يعبر عن رؤية أو هدف متعدد الأبعاد يخص الموظفين و الأفراد العاملين بقدر ما يخص المواطنين،كما يخص المجتمعات الإنسانية بقدر ما يخص المؤسسة الاقتصادية. حيث يتجه أغلب الباحثين إلى إعطاء تعريف له انطلاقا من الأبعاد المكونة له[15]:

- البعد الاقتصادي: تتمكن المؤسسة من خلاله إشباع رغبات المساهمين والزبائن وتكتسب ثقتهم وعادة ما يقاس هذا الأداء بالاعتماد على القوائم المالية. كما يتعلق بعوامل يرتبط أغلبها بالبيئة الخارجية للمؤسسة والمتولدة أساسا عن السوق، الإبداع

التكنولوجي، تنظيم العلاقات مع المؤسسات العمومية أو المالية. كما أنه ذو علاقة قوية بالتحليل الاستراتيجي الذي يسمح بإجراء دراسة انتقادية للبيئة الخارجية للمؤسسة بهدف تحديد المخاطر المحتملة و الاستفادة من الفرص المتاحة في السوق؛

- البعد البيئي: وهو يرتبط بعوامل خارجية والتي تشمل عناصر تتعلق بالمجتمع والبيئة الطبيعية، بحيث يرتكز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها؛
- البعد الاجتماعي: و يرتكز على قدرة المؤسسة على جعل مواردها البشرية أطراف فاعلة.وهو يرتبط بعوامل داخلية كالمكافآت والأجور، توقيت العمل، التكوين، الاتصال الداخلي، ومن الممكن تحديده انطلاقا الرضا المحقق في المجال الاجتماعي كالعلاقات بين العاملين والمؤسسة. وقد يمتد هذا البعد إلى مجالات أوسع تشمل اهتمام المؤسسة وعلاقتها بمجموعة أكبر بأصحاب المصلحة من عملاء، موردين، منافسين، دائنين، موزعين، مجتمع محلي وغيرهم.

2. قياس وتقييم الأداء الشامل:

إن تطور مفهوم الأداء إلى مفهوم عام و إجمالي متعدد الأبعاد جعل من أنظمة مراقبة التسيير التقليدية تحتاج إلى التكيف والتأقلم بالشكل الذي يسمح للمؤسسات بقياس نتائجها على نطاق أوسع وأشمل، وذلك من خلال تصميم مؤشرات أداء جديدة تستجيب لاحتياجات جميع أصحاب المصلحة بالحصول على معلومات تشمل المتطلبات البيئية والاجتماعية الجديدة بما يتوافق ومبادئ التنمية المستدامة في المؤسسة ومسؤوليتها الاجتماعية. حيث تنطلق عملية قياس الأداء الشامل من قياس أداء المؤسسة في مجال التنمية المستدامة وذلك بالتركيز على ثلاثة جوانب أساسية كما يلي [16]:

- الجانب الاقتصادي: ويتعلق بقدرة المؤسسة على المساهمة في التنمية الاقتصادية للمحيط الذي تتواجد فيه المؤسسة وأصحاب مصلحتها؛
- الجانب الاجتماعي: يرتكز على تقييم الآثار الاجتماعية لطبيعة نشاط المؤسسة على أصحاب مصلحتها من موظفين (ظروف العمل، مستوى الأجور..)، الموردين، العملاء (معايير السلامة، الآثار النفسية للمنتجات)، المجتمعات المحلية (التلوث، احترام الثقافات الأخرى)، والمجتمع بشكل عام؛
- الجانب البيئي: يتعلق بالسعي نحو تحقيق التوازن والتوافق بين ممارسة نشاط المؤسسة وحماية النظم الايكولوجية ، حيث يشمل تحليلا للآثار الناجمة عن المؤسسة ومنتجاتها من حيث استهلاك الموارد، توليد النفايات، الانبعاثات الملوثة..الخ

ولذلك تعرف مؤشرات قياس الأداء الشامل عادة بمؤشرات التنمية المستدامة أو المسؤولية الاجتماعية وقد كان دورها الأساسي في البداية هو خدمة الإبلاغ الخارجي ثم تطورت بعد ذلك تدريجيا نظراً لظهور حاجة المؤسسات إلى القياس والتحكم والتقرير عن أداءها الاجتماعي والبيئي، وفي هذا الاتجاه ظهرت وحاولت العديد من المبادرات العامة والخاصة بناء مرجعيات شاملة لبناء واستخدام هذه المؤشرات و هي ترتكز أساسا على مؤشرات تهدف " لتعكس أو تبين بشكل عددي وملموس أداء المؤسسة في مجال التنمية المستدامة " [17]ونذكر من أهم هذه لمبادرات (ORSE ,[18]loi NRE, CER2D, GRI).

فمؤشرات التنمية المستدامة المستخدمة لقياس الأداء الشامل إذن هي عبارة عن قياسات ومعطيات عددية، والتي تقدم معلومات وفق رؤية أكثر شمولية لأداء المؤسسات فيما يتعلق بالمحاور الثلاثة للتنمية المستدامة. وبناء عليه فإن هذه المؤشرات تتكون من ثلاثة أصناف ولابد لكل صنف منها أن يأخذ بعين الاعتبار أحد العناصر الثلاثة للمفهوم مع التركيز على الأهداف طويلة الأجل واحتياجات الأجيال المستقبلية، وتشمل هذه المؤشرات كلا من المؤشرات الاقتصادية والمالية، المؤشرات الاجتماعية، المؤشرات البيئية.

أما عن الأدوات المقترحة لتقييم الأداء الشامل ونظراً لخاصية التعقيد التي يتميز بها فإن (Dohou et Berland, 2007)[19] يعتقدان بأنه من الصعوبة بما كان قياسه من الناحية التقنية سواء من حيث درجة التكامل بين الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة أو من حيث العائد على الاستثمار، ولذلك فهي تقتصر حاليا على قياس هذا الأداء انطلاقا من أدوات وآليات موجودة مسبقاً. ويتعلق ذلك بالأدوات المقترحة التالية:

- بطاقة الأداء المتوازن المستدامة (النموذج المستحدث وفق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة)*SBSC : فقد بينت العديد من الدراسات الحديثة ومن بينها (Bieker,2002) [20] أن بطاقة الأداء المتوازن تعتبر أداة مناسبة لإدماج الأبعاد النوعية –كما هو الحال بالنسبة للأبعاد البيئية والاجتماعية للأداء الشامل– ضمن النظام التسييري الرئيسي للمؤسسة؛ فإذا ما تم رسم الاستراتيجية بشكل يتضمن الاهتمامات البيئية والاجتماعية فإن هذه الأداة تشكل الدعامة الأساسية والمناسبة لإدراج هذه الجوانب .
- المبادرة العالمية لإعداد التقاريرGRI* : أو ما يعرف بمبادرة الإبلاغ العالمية حيث تمثل حاليا المقاربة الأكثر تقدما فيما يتعلق بعملية إعداد التقارير الاجتماعية والتي تهدف إلى تطوير ونشر المبادئ التوجيهية للإبلاغ الطوعي عن التنمية المستدامة منّ أجل الرفع من مستوى جودتها بشكل يرقى إلى ذلك المتعلق بالتقارير المالية. ويرجح العديد من الباحثين كـ (F.RASOLOFO-2009[21]) DISTLER, الاعتماد على نموذج المبادرة العالمية للتقارير باعتباره من أكثر النماذج تقدما وفعالية في مجال قياس و الإفصاح عن الأداء الشامل للمؤسسة؛ فقد أحصت الدراسات[22] ما يقارب 80%من أكبر 500 شركة في العالم تقوم بالإفصاح عن أدائها في مجال التنمية المستدامة اعتماداً على الإطار المقترح من قبل المبادرة العالمية للتقارير GRI.
- نموذج التقارير الثلاثية TBL*: حيث يقوم النموذج على فكرة أساسية مفادها أن الأداء الشامل للمؤسسة يجب أن يقاس بدلالة مساهمتها الثلاثية في الازدهار الاقتصادي، المحافظة على البيئة ورأس المال الاجتماعي وهو بذلك يمثل" المقاربة الانجلوساكسونية لقياس الأداء الشامل للمؤسسة"[23]. وبالمفهوم الضيق يمثل المفهوم الإطار العملي لقياس نتائج المؤسسة والمتعلقة بالجوانب الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية، أما بالمفهوم الواسع فإن النموذج يرجع إلى جملة القيم والضوابط والعمليات التي يجب مراقبتها من أجل تقليل الخسائر الناتجة عن نشاطها وخلق قيمة اقتصادية، اجتماعية و وبيئية.

رابعا– الإطار المنهجي للدراسة:

1. مجتمع وعينة الدراسة:

بغية تحقيق هدف الدراسة والإجابة على إشكالية البحث، تم توزيع استمارة الاستبيان على مجموعة من الإطارات المسيرة في 6 مؤسسات تنشط في مجالات بترولية مختلفة شملت: 4 مؤسسات وطنية ENAFOR، ENAGEO، ENSP، ENTP، مؤسسة مختلطة HESP، ومؤسسة أجنبية HALLIBURTON. ومن خلال معطيات الملحق رقم (01) الذي يتضمن وصفا لعينة الدراسة نلاحظ بأن سنوات الخبرة المهنية لأفراد العينة المستجوبين الأكثر من 10سنوات وصلت إلى ما نسبته 47.6%، أما الذين تتراوح خبرتهم بين 5 و10 سنوات فمثلت نسبة 36.5%، في حين مثل ذوو الخبرة الأقل من 5 سنوات نسبة 15.9%. وهو ما يشير إلى الخبرة العالية التي يتميز بها الافراد المستجوبون؛ حيث تشكل الخبرة عاملا أساسيا في دقة وصحة المعلومات المحصل عليها، وكلما كانت سنوات الخبرة اكثر كلما دل ذلك على اطلاع المسؤول ودرايته بنشاط المؤسسة وكيفية تعاطيها مع المفاهيم المتعلقة بالأداء الشامل كالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة. أما من حيث المنصب المشغول لدى هؤلاء فقد مثل منصب رئيس مصلحة أعلى نسبة قدرت بـ36.5% ويخص ذلك كلا من مصلحة المالية والمحاسبة، مصلحة التخطيط ومراقبة التسيير، مصلحة التموين، مصلحة الموارد البشرية، مصلحة الجودة والأمن والبيئة .ثم منصب رئيس قسم ووظائف أخرى بنفس النسبة المقدرة بـ31.7%.حيث تشمل هذه الأخيرة

مناصب متنوعة كمحاسب، مكلف بالدراسات، مدقق حسابات، مهندس في الأمن الصناعي، مهندس بيئة. ومن ثم فهناك تنوع في المستويات والمجالات الإدارية للأفراد المستجوبين، الأمر الذي يساهم في تقديم معلومات مختلفة تثري الجانب التطبيقي للدراسة.

2. منهج الدراسة:

تبعا للأهداف التي يسعى هذا البحث إلى تحقيقها، فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث تم تحليل المفاهيم المتعلقة بتقييم الأداء الشامل والمفاهيم اللصيقة به كالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة. كما تم تفسير وتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها بواسطة مجموعة من الأدوات، بغية الوصول إلى نتائج تسهم في تحليل الأبعاد الاجتماعية والبيئية والاقتصادية للأداء الشامل للمؤسسات محل الدراسة.

3. أدوات الدراسة:

إلى جانب الاعتماد على القوائم والوثائق المحاسبية بهدف قياس البعد المالي للأداء الشامل للمؤسسات محل الدراسة للفترة 2011-2015؛ فقد تم تصميم استمارة استبيان من أجل رصد استطلاعات رأي الأفراد المستجوبين حول محاور وأهداف الموضوع والمتعلقة أساسا بعلاقة المؤسسة بمختلف أصحاب المصلحة لقياس البعد الاجتماعي وتضمن 33 عبارة و 10 عبارات متعلقة بالبعد البيئي وذلك وفق مقياس ليكرت الخماسي لاختيار الإجابة المناسبة. وما زاد من دافعية استخدام هذه الأداة كوسيلة لجمع واستقاء المعلومات التي نراها ضرورية لإعداد الجانب الميداني من الدراسة هو نجاعتها وفعاليتها التي أثبتت من خلال تقصي الدراسات السابقة في الموضوع. كما تم تعزيز ذلك بإجراء مقابلات شخصية مع بعض المسيرين ورؤساء المصالح تارة لتقديم الشرح والتفسير لما ورد من عبارات في استمارة الاستبيان وتارة أخرى لطلب تفسير بعض النتائج المحققة للدراسة. وقد تم توزيع ما يزيد عن 130 نسخة من الاستبيان لم يسترجع منها سوى 63 نسخة تعتبر صالحة للدراسة.

4. المعالجة الإحصائية للبيانات:

بعد تبويب البيانات وإدخالها في برنامج SPSS؛ تم استخراج النتائج التي تساعد في قياس درجة صدق فرضيات الدراسة وذلك بالاستعانة بجملة من الأدوات الإحصائية التي نلخصها في النقاط التالية:

- اختبار Alpha Cronbach للتعرف على درجة ثبات أداة الدراسة؛
- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة، وإجاباتهم عن أسئلة محاور الاستبيان؛
- الرسومات والأشكال البيانية من أجل توضيح خصائص أفراد عينة الدراسة بطريقة أفضل؛
- كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية كالمتوسط الحسابي لقياس متوسط اتجاه إجابات المبحوثين على فقرات الاستبيان و مقارنتها مع المتوسط الفرضي، والانحراف المعياري لتحديد الفروق الفردية بين إجابات المستجوبين؛
- التحليل إلى مركبات أساسية لتحديد العوامل والمتغيرات الأكثر تحديدا وتفسيرا للأداء الشامل للمؤسسات محل الدراسة.

5. صدق وثبات أداة الدراسة:

1.5. صدق أداة الدراسة:

لقد تم اختبار صدق أداة الاستبيان عن طريق التحكيم، حيث تم عرضها على مجموعة من الأساتذة في مجال الاختصاص لمراجعتها، وإبداء ملاحظاتهم حول سلامة صياغة الأسئلة ومدى تغطيتها لكافة جوانب البحث، وكذا لتفادي أية أخطاء تقنية أو منهجية من شأنها التأثير على صدق وصحة المعلومات المتحصل عليها. وقد مكنت هذه الخطوة من الأخذ بعين الاعتبار عدة ملاحظات، واتخاذ بعض التعديلات ليخرج الاستبيان في صورته النهائية.

2.5. ثبات أداة الدراسة:

بعد تقدير مدى صحة ومنطقية أسئلة الاستمارة عبر عملية التحكيم كاختبار أول، تم التحقق من ثبات أداة البحث وصدقها من خلال قياس ثباتها إحصائيا، وذلك بحساب معامل Alpha Cronbach الكلية للاستبيان وقد قدرت بـ0.925. وهو ما يؤكد ثبات أداة الاستبيان؛ فإحصائيا كلما اتجهت قيمة هذا المعامل نحو الواحد الصحيح تكون النتيجة المتحصل عليها من خلال الأسئلة الموجودة في الاستمارة متناسقة ومترابطة، ويمكن إجراء الدراسة النهائية والاختبارات المطلوبة.

خامسا– الإطار التطبيقي للدراسة:

1. متغيرات الدراسة:

يتضمن الجدول رقم (01) دراسة وصفية لمتغيرات الدراسة المتمثلة في مجموعة من مؤشرات البعد الاقتصادي للأداء الشامل وأخرى متعلقة بالبعدين الاجتماعي والبيئي، والتي تم تجميعها وحسابها انطلاقا من بيانات الاستبيان المجمعة إلى جانب القوائم المالية الخاصة بفترة الدراسة؛ و ذلك من خلال تحليل لقيم المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، أعلى قيمة وأدنى قيمة والواردة أدناه:

- البعد الاقتصادي: حيث تم تحليله انطلاقا من ثلاثة مؤشرات مالية محسوبة للفترة 2011-2015 للمؤسسات محل الدراسة، و تمثلت في مؤشر العائد على الأصول (ROA) الذي يعبر عن نسبة الارباح المحققة إلى إجمالي الاصول المستثمرة في المؤسسة، مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE) الذي يشير إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أرباح من خلال استخدام أموالها الخاصة، مؤشر العائد على المبيعات (ROS) الذي يدل على كفاءة المؤسسة في ادارة ومراقبة التكاليف من خلال نسبة الارباح المحققة إلى إجمالي رقم الأعمال؛
- البعد الاجتماعي: ويرتكز على تقييم لبعض ممارسات المؤسسة في المجال الاجتماعي من خلال تحليل مدى اهتمامها بأصحاب المصلحة وتحقيق احتياجاتهم ومتطلباتهم؛
- البعد البيئي: ويرتكز هذا البعد على تحليل علاقة المؤسسة بالبيئة الطبيعية ومدى اهتمامها بالحفاظ عليها وحمايتها من كافة أشكال التلوث البيئي الذي قد ينجم عن نشاطاتها.

ومن خلال قراءة في الجدول رقم (01) وفيما يتعلق بالبعد الاقتصادي نجد أن متوسط العائد على الأصول(ROA) قد بلغ 0.10، حيث تعتبر هذه النسبة مقبولة وتدل على ارتفاع النتائج التي حققتها المؤسسات محل الدراسة مقارنة بمجموع الأصول المستخدمة؛ أما الانحراف المعياري لمؤشر العائد على الأصول فقد قدر بـ 0.12 ،كما تراوح بين أعلى قيمة وصلت إلى 0.52 وأدنى قيمة بلغت 0.005. ويمكن تفسير هذا التذبذب في قيمة المؤشر باختلاف أحجام هذه المؤسسات وبالتالي اختلاف حجم أصولها والنتائج التي يمكن أن تحققها. أما مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE) فقد قدر المتوسط الحسابي للمؤشر بـ **0.11**، أما الانحراف المعياري فقد بلغ **0.11**. وقد بلغت أدنى قيمة للمؤشر**0.007** أما أدنى قيمة فقد قدرت بـ **0.62**. ويمكننا القول أن هذه المؤسسات تمكنت من تحقيق معدل عائد على حقوق الملكية مقبول من خلال تحقيق معدلات مرتفعة لرقم الأعمال. في حين أن المتوسط الحسابي لمؤشر العائد على المبيعات (ROS) قد قدر بـ 0.19 أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0.26. وقد بلغت أعلى قيمة للمؤشر 1.23 أما أدنى قيمة فقد بلغت0.01، وتدل هذه الأرقام على ارتفاع في مستويات رقم الأعمال التي حققتها المؤسسات محل الدراسة.

أما البعد الاجتماعي فقد بلغ المتوسط الحسابي **3.431** بانحراف معياري بلغ **0.934** وتذبذب بين أعلى قيمة له بلغت **4.031** وتتعلق بمدى اعتماد المؤسسات محل الدراسة على معايير محددة في اختيار مورديها، أما أدنى قيمة فقد بلغت 2.556 وتتعلق

بمدى حرص هذه المؤسسات على استقصاء مستويات رضا العمال. ويمكن القول أن هذه النتائج تعكس إلى حد ما أن المؤسسات محل الدراسة تسعى إلى الاهتمام بتحقيق ممارسات ايجابية وجيدة اتجاه أصحاب مصلحتها.

وفيما يتعلق بالبعد البيئي فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.758 بانحراف معياري بلغ 0.842 وتذبذب بين اعلى قيمة له بلغت 4.317 ويتعلق ذلك بمدى توفر قسم أو وحدة خاصة بتسيير الشؤون والقضايا المتعلقة بالبيئة، وأدنى قيمة بلغت 3.111 وتتعلق بمدى قيام المؤسسة بمبادرات لإعادة تدوير النفايات والمهملات. حيث تدل هذه النتائج على أن المؤسسات محل الدراسة والتي تعتبر مصدرا للتلوث البيئي بحكم طبيعة نشاطها تعمل على تكريس مبدأ الحفاظ على البيئة الطبيعية وحمايتها.

2. تحليل العوامل المفسرة للأداء الشامل للمؤسسات محل الدراسة:

من أجل تحديد طبيعة واتجاه العلاقة التبادلية بين المتغيرات المدروسة وتلخيصها ضمن عوامل متجانسة؛ حيث يحتوي كل عامل على مجموعة من المتغيرات الاقتصادية نقوم من خلال هذه الخطوة بتهيئة البيانات الخاصة بالدراسة من خلال إجراء بعض الاختبارات الاحصائية الاولية واستيفاء شروط تطبيق طريقة التحليل إلى مركبات اساسية كما يلي:

– مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المدروسة:

يبين الملحق رقم (01) مصفوفة معاملات الارتباطات البينية بين المتغيرات المدروسة ودلالتها – التي لم تكتب كاملة لكبر حجمها – حيث تضم 46 متغيرا؛ ومن خلال فحص مصفوفة الارتباط نلاحظ أن معظم معاملات الارتباط دالة عند 0.01 والبعض عند 0.05، ومنه يمكننا استخلاص نمط معاملات الارتباط، حيث تتلخص هذه الأنماط لاحقا في عوامل تعبر عن معاملات الارتباط بين هذه المتغيرات .

– نتائج اختبار KMO and Bartlett's Test:

حيث يتم من خلال اختبار KMO الحكم على مدى كفاية حجم العينة؛ وبصفة عامة تتراوح قيمة إحصائي KMO بين 0 و1 الصحيح. وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما دل ذلك على زيادة الاعتمادية للعوامل التي نحصل عليها من التحليل والعكس صحيح. ويشير هنا صاحب هذا الاختبار (Kaiser, 1974) [24] إلى أن الحد الأدنى المقبول لهذا الإحصائي هي 0.50 حتى يمكن الحكم بكفاية العينة أما في حالة أن تكون قيمته أقل من ذلك فإنه يتعين زيادة حجم العينة. وهذا ما يبينه الجدول رقم (02).

ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق نجد ان قيمة إحصائي KMO مساوية 0.542 وهي بذلك تقترب من الحد الادنى المقبول للحكم بكفاية حجم العينة في التحليل الحالي. اما اختبار Bartlett's Test فيهدف الى تحديد ما اذا كانت مصفوفة الارتباط هي مصفوفة الوحدة ام لا ؛ ويبدو من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه ان قيمة لاحتمال تساوي 0 أي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وهذا يعني أن مصفوفة الارتباط لا تساوي مصفوفة الوحدة وأنه يوجد ارتباط بين بعض المتغيرات وبذلك يمكن إجراء التحليل العاملي للبيانات.

– القيم الذاتية ونسب التباين حول المحاور العاملية:

يعطي الجدول المتضمن في الملحق رقم (03) تقديرات للمقاييس الإحصائية المتعلقة بالمركبات الأساسية Principal Components التي تم استخلاصها؛ وحسبما ما يوضحه الجدول السابق فإن القسم الأول من هذا الجدول يتضمن الجذور الكامنة الابتدائية Initial Eigen values وهو تباين العامل ، ويحدد أي من العوامل سوف يبقى في التحليل؛ حيث أن جميع العوامل التي

تقابلها جذور كامنة أقل من الواحد سوف تستبعد وفقا لطريقة التحليل العاملي*، فالعامل الأول يفسر معظم التباين 24.72% ويقابله أكبر جذر كامن 11.375.، والعامل الثاني يفسر أعلى ثاني قيمة من التباين، وهكذا.

أما القسم الثاني من نفس الجدول فيتعلق بمجموع مربعات القيم المستخلصة لقيم التشبع Extraction Sums of Squared Loadings ويتضمن نفس البيانات الموجودة في القسم الأول ولكن للعوامل التي تم استخلاصها فقط والبالغ عددها خمسة 5 عوامل. وتفسر هذه الأخيرة تقريبا ما نسبته 54 % من التباين الكلي.

وفي القسم الثالث نجد مجموع المربعات ولكن بعد التدوير المحاور Rotation Sums of Squared Loadings؛ حيث يتضمن نفس البيانات الموجودة في القسم السابق للعوامل المستخلصة، ولكن بعد التدوير أي أن نسب التباين التي تشرحها العوامل المستخلصة بعد ما تم إعادة التوزيع بطريقة متكافئة، يبين الشكل رقم (01) القيم الذاتية للعوامل التي تم استخلاصها او ما يعرف بمخطط Scree Plot.

حيث يظهر من خلال الشكل أن قيمة التباين التي يعزى إليها التغير (الجذور الكامنة Eigen values) في كل من هذه العوامل تتلاشى بحدة مع استخلاص العوامل المتعاقبة. وعادة ما يتم التركيز على المنطقة شديدة لانحدار حين يبدأ فيها المنحنى يتخذ وضعا أفقيا تقريبا؛ حيث يعتبر هذا التحليل مدعما لتحليل Kaiser Criterion ويدعى Cattell's Criterion لتحديد العدد الأمثل للعوامل المستخلصة. ويلاحظ من الشكل أن ذلك قد ظهر بين العاملين الثاني عشر والثالث عشر إلا أننا احتفظنا بخمسة عوامل فقط لأسباب ذُكرت كما تم الإشارة إلى ذلك سابقاً.

– استخلاص العوامل المفسرة للأداء الشامل للمؤسسات محل الدراسة:

بعد حساب القيم الذاتية والنسب المرتبطة بالمحاور العاملية الأساسية، نقوم من خلال فحص مصفوفة المكونات باستخراج العوامل الأساسية المفسرة للأداء الشامل للمؤسسات محل الدراسة والمتضمنة في الملحق رقم (04). حيث يبين هذا الأخير معامل الارتباط البسيط بين العامل والمتغير للعوامل التي تم استخلاصها قبل التدوير، ونلاحظ أن الارتباطات أو ما يعرف بقيم التشبع مرتبة تنازليا لكل عامل من العوامل الخمسة المستخلصة، كما نجد بعض الخانات الفارغة وذلك نسبة لاختيار الارتباطات التي تزيد عن 0.35 وهو الاتجاه الأكثر شيوعا في اختيار العوامل وفقا للتحليل بالمركبات الأساسية.

أما الجدول في الملحق رقم (05) فيتضمن نفس البيانات الموجودة في الملحق رقم (04). ولكن بعد التدوير Rotated Component Matrix؛ أي أنه يعرض التشبعات الخاصة بكل متغير على كل عامل من العوامل المستخلصة بعد التدوير ونجد أنه تم ترتيبها تنازليا حسب درجة الارتباط على العوامل. حيث أن الغرض من عملية التدوير هو الوصول إلى وضع جديد للعوامل بشكل يسهل من تفسيرها وتصنيفها. حيث نلاحظ من خلال الجدول السابق أن كل عامل مستخرج يرتبط بمجموعة من المتغيرات الأمر الذي يسهل عملية تفسير المحاور العاملية من خلال تحديد التشبعات المرتفعة ذات الدلالة والتي تعني أن هناك علاقة بين المتغير والعامل؛ حيث تقدر بالقيمة الشائعة في معظم البحوث وهي القيم التي تزيد عن 0.50[25]. وبالاعتماد على الوصف والسببية بين المتغيرات المكونة لكل عامل يمكننا تصنيف العوامل المستخلصة كما يلي:

- **العامل الأول:** ويضم المتغيرات (F2, C3, F1, C2, F5,C4 ,C6 ,C5, F6 ,C8, C7)، حيث يشكل هذا العامل أهمية كبيرة كونه يساهم في تفسير ما يقارب 25 % من التباين الكلي وبتشبعات مقدارها 0.753، 0.727، 0.656، 0.654، 0.648، 0.630، 0.625، 0.566، 0.552، 0.525، 0.520 على التوالي. وتشمل هذه المتغيرات كلا

من: تحسيس المؤسسة بضرورة إرضاء العملاء، حرص المؤسسة على التشاور مع عملائها بهدف التعرف على تطلعاتهم المستقبلية بغية العمل على تحقيقها، اتخاذ المؤسسة التدابير اللازمة تجاه مورديها في حالة تدهور مستوى نشاطها والذي قد يؤثر سلبا على نشاطهم، التزام المؤسسة بدفع تعويضات عن أي عيوب أو ضرر قد يلحق بالعميل نتيجة استخدام منتجاتها، حرص المؤسسة على تحسين الشفافية في التعامل مع العملاء، تحديد المؤسسة لشروط ومتطلبات اقتصادية واجتماعية وبيئية لدى إجراء مناقصات أو تقديم طلبيات للموردين، ادراج المؤسسة لاحتياجات عملائها ضمن مختلف مراحل العملية الإنتاجية، الاعتماد على معايير محددة في اختيار مورديها، الاعتماد على نظام لإدارة الجودة مطابق للمواصفات القياسية ISO9000 ، اهتمام المؤسسة بالاستماع لشكاوي العملاء واقتراحاتهم والاستجابة لها في الوقت المناسب، سعي المؤسسة إلى تكوين علاقات جيدة بمورديها.

ويمكن أن نلاحظ أن كلا من متغيري حرص المؤسسة على إرضاء العملاء، والتشاور معهم بهدف التعرف على تطلعاتهم المستقبلية بغية العمل على تحقيقها تساهم بشكل كبير في هذا العامل. ويعكس تركيب هذا العامل مزيجا من المتطلبات والاحتياجات الخاصة بفئة هامة من أصحاب المصلحة التي تشمل كلا من العملاء والموردين في آن واحد؛. وبذلك يخص هذا العامل **الرضا أو الإشباع المحقق لاحتياجات كل من فئة العملاء والموردين**.

- **العامل الثاني**: يضم المتغيرات (CL2, CL6 , CL1 , CL7 ,CL4, CL5 ,CL3)، ويحتل المرتبة الثانية من حيث تفسير العلاقة بين المتغيرات ويساهم في تفسير 10% من التباين الكلي وبتشبعات مقدارها 0.762،0.765،0.833،0.811، 0.638، 0.555، 0.524 على التوالي. وتشمل هذه المتغيرات كلا من: تخصص المؤسسة جزء من نفقاتها لدعم نشاطات بعض الجمعيات المدنية، اتخاذ مبادرات طوعية لإعداد برامج تهدف إلى إبرام علاقات شراكة مع الأطراف الفاعلة في المجتمع المدني بغرض تحسين وتطوير النسيج الاقتصادي المحلي، اعتماد المؤسسة على الحوار الاجتماعي مع مؤسسات المجتمع المدني في تحديد سياستها وأهدافها العامة، العمل على تحسين صورتها لدى المجتمع من خلال حل بعض المشكلات الاجتماعية ودعم العمل الجمعوي والرياضي واستقبال الباحثين وطلبة الجامعات والمعاهد التكوينية، السعي إلى التعرف على الأطراف الفاعلة في المجتمع المدني والنسيج الاقتصادي المحلي الذين قد يكون لهم تأثير على نشاط المؤسسة وعلى أدائها، السعي إلى التعرف على الأطراف الفاعلة في المجتمع المدني والنسيج الاقتصادي المحلي الذين قد يكون لهم تأثير على نشاط المؤسسة وعلى أدائها، القيام بتقييم وتحليل المخاطر التي قد تنجم عن ردود فعل الرأي العام ووسائل الإعلام فيما يتعلق بالاهتمامات البيئية والاجتماعية. ويبدو أن المتغيرين الخاصة بدعم المؤسسة لبعض نشاطات الجمعيات المدنية والعمل مع هذه الأخيرة بغرض تحسين وتطوير النسيج الاقتصادي المحلي تساهم بشكل كبير في هذا العامل. ويمثل هذا العامل انطلاقا من هذه المتغيرات المكونة له **الرضا أو الإشباع المحقق لاحتياجات المجتمع المحلي**.
- **العامل الثالث**: ويتكون من المتغيرات (ENV8, ENV2, ENV6, ENV5, ENV4, ENV7)، ويأتي في المرتبة الثالثة حيث يساهم في تفسير 7% من التباين الكلي وبتشبعات مقدارها 0.807،0.839، 0.766، 0.705 ،0.685 ، 0.643 على التوالي. وتشمل هذه المتغيرات كلا من : قيام المؤسسة بقياس حجم الفضلات الناتجة عن العمليات الإنتاجية، دراسة وتحديد التأثيرات البيئية التي قد تنجم عن ممارسة نشاطها، إعداد دورات تكوينية وتحسيسية لفائدة العمال بأهمية الحفاظ على البيئة، استخدام تقنيات حديثة للتحكم ومراقبة العمليات الإنتاجية الملوثة، إدماج الانشغالات البيئية ضمن أهدافها استراتيجياتها، اتخاذ تدابير من أجل الاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية والطاقوية في عملياتها الإنتاجية. ويمكن أن نلاحظ أن المتغيرين الخاصة بقيام المؤسسة بقياس حجم الفضلات الناتجة عن العمليات الإنتاجية، دراسة وتحديد التأثيرات البيئية التي قد تنجم عن ممارسة نشاطها تساهم بشكل أكبر في هذا العامل. ويعكس تركيب هذا العامل **الرضا أو الإشباع المحقق لاحتياجات البيئة الطبيعية**.

- **العامل الرابع**: ويتكون من المتغيرات **(P2,P11,P5,P9,P7,P6,P8,P4)**، ويأتي في المرتبة الرابعة من حيث أهميته؛ إذ يفسر ما يقارب 6% من التباين الكلي وبتشبعات مقدارها 0.675، 0.663، 0.628، 0.594، 0565، 0.557، 0.529، 0.500 على التوالي. وتشمل هذه المتغيرات كلا من : إعلام العاملين بجميع المخاطر والحوادث التي قد تنجم عن استخدام الأدوات أو المواد أو المنتجات أثناء ممارسة وظائفهم، اعتماد المؤسسة على آليات تسمح بتحفيز العمال من خلال المكافآت مما يجعلهم طرفا في السعي إلى تحقيق أهدافها، تثمين المؤسسة لإنجازات العمال وحثهم على انجاز أفضل ما لديهم، قيام المؤسسة بانتهاج مبادرات طوعية تسمح بتحسين ظروف الحوار والتشاور مع الشركاء الاجتماعيين بعيدا عن تلك التي تنص عليها تشريعات العمل، اعتماد سياسات تكوين العاملين بهدف الرفع من إنتاجيتهم، إرضاء وتعميق ولاء العمال من خلال المساهمة في المجالات الاجتماعية كالنقل، الإطعام، السكن، الحضانة، تنظيم مخيمات صيفية وغيرها، تعتمد المؤسسة على نظام الإدارة الصحة والسلامة المهنية مطابق للمواصفة OHSAS18001 . ويساهم متغيري إعلام العاملين بجميع المخاطر والحوادث التي قد تنجم عن استخدام الأدوات أو المواد أو المنتجات أثناء ممارسة وظائفهم، اعتماد المؤسسة على آليات تسمح بتحفيز العمال من خلال المكافآت مما يجعلهم طرفا في السعي إلى تحقيق أهدافها بشكل كبير في هذا العامل، ويبدو من خلال طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات أنها تعكس **الرضا أو الإشباع المحقق لاحتياجات فئة العمال في المؤسسة**.
- **العامل الخامس**: ويضم المتغيرات **(ROE, ROS, ROA)** ، ويأتي في المرتبة الخامسة من حيث أهميته في تفسير العلاقة بين المتغيرات ويساهم في تفسير 5 % من التباين الكلي وبتشبعات مقدارها 0.862، 0.857، 0.825 على التوالي. وتشمل هذه المتغيرات كلا من: متوسط العائد على الأصول، متوسط العائد على المبيعات، متوسط العائد على الملكية المحققة خلال فترة الدراسة. ويعكس تركيب هذا العامل **الرضا أو الإشباع المحقق لاحتياجات فئة المساهمين في المؤسسة**.

- **مناقشة النتائج:**

انطلاقا من تحليل الأبعاد الاقتصادية، لاجتماعية والبيئية للأداء الشامل للمؤسسات المدروسة يمكننا استخلاص جملة من النتائج نذكر منها:

- تمكنت المؤسسات محل الدراسة من تحقيق مستويات ربحية جيدة ومقبولة، وقد برهنت ذلك مؤشرات العائد على الأصول (ROA)، مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE)، مؤشر العائد على المبيعات (ROS) المحسوبة خلال فترة الدراسة. كما تحظى هذه المؤسسات بتسيير جيد لعلاقتها بأصحاب مصلحتها وتحقيق ممارسات ايجابية في المجال الاجتماعي، كذلك الأمر بالنسبة للاهتمام بالبيئة الطبيعية وحمايتها والحد من الآثار السلبية لنشاطها سيما في ظل توفر الإطار القانوني الذي ينظم ذلك. ويتوافق ذلك إلى حد ما مع وصلت اليه دراسة **(2009,Moez ESSID)** الذي وجد أنه على الرغم من صعوبة تحقيق التوافق بين هذه الأبعاد لدى عينة من 8 شركات فرنسية كبيرة تنشط في قطاعات اقتصادية مختلفة، إلا أن الاهتمام بالأبعاد الاجتماعية والبيئية للأداء يساهم في بناء صورة المؤسسة وتحسينها في نظر أصحاب المصلحة الخارجيين. كما تقترب من دراسة (Víctor SANCHEZ, 2006) أين وجد أن مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الفرنسية لم تتمكن من تحقيق أداء اقتصادي ملحوظ إلا أنها تتمتع بنوع من القابلية الاجتماعية (أداء اجتماعي خارجي) وتمكنت من توفير البيئة المناسبة للعمل وتحقيق مشاركة العمال (أداء اجتماعي داخلي).
- بينما تختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة (رشيد حفصي، 2014)[26] حيث وجد أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة تهتم بدرجة كبيرة بالبعد المالي والاقتصادي وبدرجة أقل البعد الاجتماعي حيث تركز في ذلك على التزامها تجاه فئة العمال بصفة كبيرة وبدرجة أقل المجتمع المحلي، في حين تهمل تماما البعد البيئي. ودراسة كل من (مراد كواشي، 2012) و(عبد الرحمان العايب، 2011) التي توصلت إلى أن مؤسسات قطاع الاسمنت في الجزائر وإن كانت قد حققت نتائج جيدة من المنظور المالي إلا أنها

حققت مستويات أقل فيما يخص المنظور البيئي والاجتماعي؛ حيث لا تزال المسؤولية الاقتصادية المتجسدة في تحقيق الارباح المالية تشكل أولوية عن تحقيق المسؤولية الاجتماعية وبدرجة أقل المسؤولية البيئية لدى هذه المؤسسات. ولعل ذلك يعكس مدى وعي المؤسسات المدروسة وإدراكها لأهمية الأبعاد الاجتماعية والبيئية لأدائها اليوم – إلى جانب تحقيقها أداء ماليا جيدا- واعتبارها جزءا من استراتيجيتها وسياستها لاسيما بفعل الاحتكاك والشراكة مع المؤسسات الأجنبية في القطاع حيث يتخذ نشاطها بعداً دولياً يحتم عليها مطابقة المعايير والمواصفات العالمية والدولية.

- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مختلف المتغيرات الخاصة بالأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لأداء المؤسسات محل الدراسة ؛ وبعد تجميع هذه المتغيرات وتحليلها باستخدام طريقة التحليل إلى مركبات أساسية تبين أن مجموعة العوامل التي تفسر وتتحكم في الأداء الشامل لعينة المؤسسات المدروسة العاملة بقطاع المحروقات والتي استخلصت انطلاقا من العوامل الاولية المقترحة باستخدام هذه الطريقة تشمل مجموع الرضا أو الإشباع المحقق لمجموعة من احتياجات ومتطلبات أصحاب المصلحة المتمثلين بالعملاء والموردين أولا؛ حيث يعتبر هؤلاء أساسا لاستمرار نشاط المؤسسة الذي يبدأ بالموردين وينتهي إلى العملاء.

المجتمع المحلي ثانيا، وعلى الرغم من أن نتائج الاستبيان أظهرت أن المؤسسات محل الدراسة لا تعير اهتماما واضحا بهذه الفئة مقارنة بفئات أخرى من أصحاب المصلحة؛ إلا أن المجتمع المحلي يشمل شريحة مهمة من هؤلاء الذين قد يتأثرون سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة بالنشاط الذي تمارسه هذه المؤسسات؛ البيئة الطبيعية ثالثا، حيث تمثل عنصراً هاماً تسعى المؤسسات محل الدراسة إلى الاهتمام به بالنظر إلى طبيعة نشاطها ذو التأثير المباشر عليها خاصة في ظل توفر الإطار القانوني الذي ينظم ذلك؛ العمال رابعا، حيث يمثلون عنصر تماس لا غنى عنه لاستمرار نشاط المؤسسة، وقد شكل نظام الإدارة الصحة والسلامة المهنية المعتمد والمطابق للمواصفة OHSAS 18001 ركنا أساسا في استراتيجية تسيير الموارد البشرية لهذه المؤسسات.

وأخيرا المساهمين ويعتبرون العنصر الأقل أهمية؛ حيث تملك المؤسسات محل الدراسة القدرة على تحقيق مؤشرات مالية جيدة سيما في ظل توسع نشاطها وتزايد حجم الانتاج والمبيعات لمواجهة الاتجاه المتزايد للاحتياجات الوطنية والخارجية.

خلاصة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على إشكالية تقييم الأداء الشامل في المؤسسة الاقتصادية؛ وذلك انطلاقا من تحليل ومناقشة للأبعاد الاقتصادية واجتماعية والبيئية لأداء عينة من المؤسسات الاقتصادية الناشطة في قطاع المحروقات في الجزائر للفترة 2011-2015. وقد تبين أن هذه المؤسسات تسعى إلى الاهتمام بتحقيق ممارسات ايجابية وجيدة في المجال الاجتماعي، كما تعمل على تكريس مبدأ الحفاظ على البيئة الطبيعية وحمايتها سيما وأنها تعتبر مصدرا للتلوث البيئي بحكم طبيعة نشاطها، وعلى الصعيد المالي تتمتع المؤسسات المدروسة بالقدرة على تحقيق مستويات جيدة من الأداء المالي من خلال مؤشرات العائد على الأصول، العائد على المبيعات، العائد على حقوق الملكية المحسوبة خلال فترة الدراسة. ومن خلال استخدام التحليل إلى مركبات أساسية تبين أن هناك خمسة عوامل أساسية يمكن من خلالها تفسير الأداء الشامل لهذه المؤسسات؛ وقد صنفت هذه العوامل وفقا لمستويات الرضا أو الإشباع المحقق لمجموعة من احتياجات ومتطلبات كل من العملاء و الموردين أولا، المجتمع المحلي ثانيا، البيئة الطبيعية ثالثا، العمال رابعا، وأخيراً المساهمين.

ملحق الاشكال والجداول:

الجدول رقم (01): الدراسة الوصفية للمتغيرات

	البعد الاقتصادي			البعد الاجتماعي	البعد البيئي
	ROA	ROE	ROS		
المتوسط الحسابي	0.102616	0.117989	0.194857	3.431	3.758
الانحراف المعياري	0.123934	0.116668	0.262575	0.934	0.842
أعلى قيمة	0.529522	0.625019	1.238514	4.031	4.317
أدنى قيمة	0.005938	0.007537	0.012484	2.556	3.111

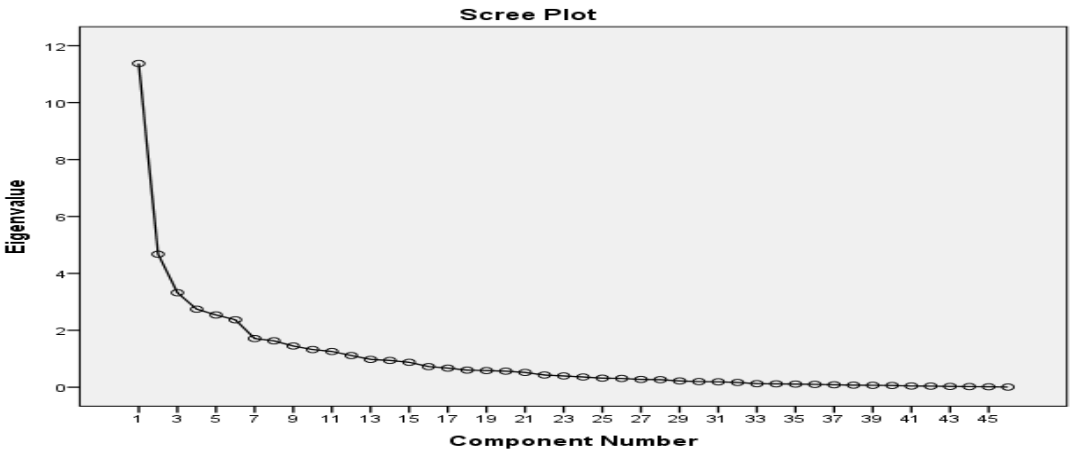
المصدر: استنادا إلى مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (02): نتائج اختبار KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.542
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2279.456
	Df	1035
	Sig.	.000

المصدر: استنادا إلى برنامج SPSS

الشكل رقم (01): القيم الذاتية للعوامل المستخرجة



المصدر: استنادا إلى برنامج SPSS

الملحق رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة والمنصب

		التكرار	النسبة %
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	10	%15.90
	من 5 إلى 10سنوات	23	%36.50
	أكثر من 10سنوات	30	%47.60
	الاجمالي	63	%100
		التكرار	النسبة %
المنصب المشغول	رئيس قسم	20	% 31.70
	رئيس مصلحة	23	%36.50
	أخرى	20	%31.70
	الاجمالي	63	%100.0

المصدر: استنادا إلى برنامج SPSS

الملحق رقم (02): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات

	Correlations	p1	p2	p3	p4	p5	.....	ROS
p1	Pearson Correlation	1	.504**	.334**	-.081	.221		-.021
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.525	.082		.872
	N	63	63	63	63	63		63
p2	Pearson Correlation	.504**	1	.327**	.194	.517**		-.193
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.127	.000		.129
	N	63	63	63	63	63		63
p3	Pearson Correlation	.334**	.327**	1	.045	.199		-.134
	Sig. (2-tailed)	.007	.009		.724	.118		.294
	N	63	63	63	63	63		63
.....								
ROS	Pearson Correlation	-.021	-.193	-.134	.140	.027		1
	Sig. (2-tailed)	.872	.129	.294	.275	.831		
	N	63	63	63	63		63	63

المصدر: استنادا إلى برنامج SPSS

الملحق رقم(03): القيم الذاتية ونسب التباين حول المحاور العاملية

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.375	24.728	24.728	11.375	24.728	24.728	6.231	13.545	13.545
2	4.674	10.160	34.888	4.674	10.160	34.888	5.150	11.195	24.740
3	3.321	7.220	42.108	3.321	7.220	42.108	5.057	10.993	35.733
4	2.741	5.959	48.067	2.741	5.959	48.067	4.739	10.303	46.036
5	2.539	5.519	53.586	2.539	5.519	53.586	3.473	7.550	53.586
6	2.369	5.151	58.737						
7	1.710	3.718	62.455						
8	1.630	3.544	65.999						
9	1.447	3.147	69.146						
10	1.324	2.879	72.024						
11	1.256	2.731	74.755						
12	1.114	2.421	77.177						
13	.978	2.127	79.303						
14	.941	2.045	81.349						
15	.876	1.905	83.254						
16	.726	1.577	84.831						

17	.672	1.461	86.292						
18	.602	1.309	87.601						
19	.585	1.272	88.872						
20	.565	1.228	90.100						
21	.520	1.130	91.230						
22	.430	.934	92.164						
23	.397	.863	93.027						
24	.360	.782	93.810						
25	.320	.696	94.506						
26	.309	.671	95.177						
27	.275	.598	95.775						
28	.267	.580	96.355						
29	.220	.479	96.835						
30	.198	.431	97.266						
31	.191	.415	97.680						
32	.168	.365	98.046						
33	.125	.272	98.318						
34	.119	.258	98.576						
35	.110	.239	98.815						
36	.101	.220	99.034						
37	.087	.188	99.223						
38	.075	.162	99.385						
39	.067	.146	99.531						
40	.062	.134	99.664						
41	.043	.093	99.757						
42	.039	.084	99.842						
43	.028	.062	99.903						
44	.023	.050	99.953						
45	.015	.033	99.986						
46	.006	.014	100.000						
Extraction Method: Principal Component Analysis.									

المصدر: استنادا إلى مخرجات برنامج SPSS

الملحق رقم(04): مصفوفة المركبات قبل تدوير البيانات

Component Matrix[a]

	Component				
	1	2	3	4	5
ENV2	.676				
C6	.675				
ENV6	.661				
F4	.655				
P11	.647				
P8	.626				
ENV3	.616				
P10	.609				
ENV4	.593				
ENV7	.590				-.525
ENV5	.583				
C1	.578				
ENV10	.577				
C2	.556				
P7	.544				

CL6	.543				
ENV8	.541				
CL7	.539				
C7	.522				
C8	.514				
P2	.501				
F3	.499				
CL4	.496				
C9	.493				
C3	.492				
CL3		.734			
CL5		.587			
ROE		.565			
CL1		.524			
C4	.503	-.523			
ROS			.570	.541	
P2			-.520		
P6			-.494		
ENV10					
ROA		.498		.524	

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 5 components extracted.

المصدر: استنادا إلى برنامج SPSS

الملحق رقم(05): مصفوفة المركبات بعد تدوير البيانات

Rotated Component Matrix[a]

	Component				
	1	2	3	4	5
C7	.753				
C8	.727				
F6	.656				
C5	.654				
C6	.648				
F5	.630				
C4	.625				
C2	.566				
F1	.552				
C3	.525				
F2	.520				
CL3		.833			
CL5		.811			
CL4		.765			
CL7		.762			
CL1		.638			
CL6		.555			
CL2		.524			
ENV7			.839		
ENV4			.807		
ENV5			.766		
ENV6			.705		
ENV2			.685		
ENV8			.643		
P4				.675	
P8				.663	
P6				.628	
P7				.594	

P9				.565	
P5				.557	
P11				.529	
P2				.500	
ROS					.862
ROA					.857
ROE					.825

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. Rotation converged in 8 iterations.

المصدر: استنادا إلى برنامج SPSS

الهوامش والإحالات:

[1]- Víctor SANCHEZ ,CONSTRUCTION D'UN PROCESSUS DE PRISE DE DECISION STRATEGIQUE DANS LA PME POUR AMELIORER SA PERFORMANCE GLOBALE :Recherche - Intervention dans une entreprise mexicaine,Thèse de doctorat en science de gestion, Université Jean-Moulin Lyon III, 2006.

[2]- Moez ESSID, LES MECANISMES DE CONTROLE DE LA PERFORMANCE GLOBALE: LE CAS DES INDICATEURS NON FINANCIERS DE LA RSE, Thèse de doctorat en science de gestion, Université Paris-Sud - Faculté Jean Monnet,2009.

[3]- Fana RASOLOFO-DISTLER, Conception et mise en œuvre d'un système de pilotage intégrant la Responsabilité Sociale de l'Entreprise : Une méthode combinatoire, Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, Université Paul Verlaine – Metz, 2009.

* la méthode OVAR (Objectifs, Variables d'Action, Responsabilités).

[4] - عبد الرحمان العايب، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، مذكرة دكتوراء في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة فرحات عباس سطيف، 2011/2010.

[5] - مراد كواشي، إشكالية تقويم الأداء الشامل للمؤسسة – دراسة حالة المؤسسات العمومية للإسمنت بالجزائر، مذكرة دكتوراء في علوم التسيير ، غير منشورة، جامعة قسنطينة 2، 2011/ 2012.

[6]– خالد محمد بني حمدان، وائل صبحي ادريس، الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي منهج معاصر، دار اليازوزي، عمان، الأردن، 2007،ص386

[7]- Mirela-Oana Pintea and Monica Achim, Sustainable Development Through Global Performance, Ovidius University Annals, Economic Sciences Series, 2011, vol. XI, issue 1, pages 1662-1667,p2

[8]- DAHOU Angèle et BERLAND Nicolas, Mesure de la performance globale des entreprises, 28eme congrès de l'association française de comptabilité « Comptabilité et environnement », Poitiers, France, du 23 au 25 mai 2007,p3

[9]- Nicolas NOTAT, la performance à quel prix, In Entretiens de Valpré 2007, centre des congrès et les séminaires de Valpré, Lyon, France, p10.

[10]- Centre des jeunes dirigeants d'entreprise, le guide de la performance globale: 100 questions pour faire votre diagnostic et établir votre plan d'action, Editions d'Organisation, Paris, France, 2004, p20.

* لقد طورت العديد من النماذج لتحديد الخصائص المميزة للمؤسسات القادرة على خلق القيمة، كما أنشئت برامج للتقييم والمكافأة ومن بين أشهر هذه البرامج وأقدمها في اروبا هو برنامج: (EFQM :European Foundation model for Quality Management exelence)

[11]- Judith Saghroun,Jean-yves Eglem,la performance globale des entreprises : les informations environnementale et sociale sont- elles prise en compte par les analyste financiers pour leur diagnostic,Comptabilité - Contrôle - Audit 1/ 2008 (Tome 14) , p. 93-118 , p98

[12]- Morad Mousli,Evaluation de la performance globale par le contrôle de gestion, centre d'études et de recherches groupe (ESC) CLERMONT, cahier de recherche 7/2011,p 7.

[13]-يمكن تعريف العقد على أنه مجموعة من المعايير الضمنية والصريحة التي يحتكم إليها عند اتخاذ القرار، كما أنه قد يعبر عن مجموعة من القواعد التي تحدد سلوكيات معينة ضمن سياق محدد.

[14] - Moez ESSID, op cit, p83 .

[15]- Centre des jeunes dirigeants d'entreprise, op cit, p 10.

[16]- Philippe callot , LE PILOTAGE D'ENTREPRISE ET RSE : APPRECIATION D'INDICATEURS POUR LES MANAGERS DE PME,ANDESE | Vie & sciences de l'entreprise, 2013/3 - N° 195 – 196,pp33-55, p 36.

[17]- Moez ESSID, op cit, p 88

[18]-Les Nouvelles Régulations Economiques : loi NRE : قانون صدر في 15ماي سنة 2001 وتم بموجبه إدماج مفهوم التنمية المستدامة ضمن قانون الشركات في فرنسا،

[19] - Nicolas BERLAND,Angél DAHOU, op cit, p 11

* Substainability Balanced Scorecard

[20]- Crutzen Nathalie et van Caillie Didier, Le pilotage et la mesure de la performance globale de l'entreprise Quelques pistes d'adaptation des outilsexistants,Humanisme et Entreprise, 2010/2 n° 297, p 13-32, ,p 11.

* GLOBAL REPORTING INITIATIVE

[21]-Fana RASOLOFO-DISTLER, op cit, P68.

[22] - Fogelberg Teresa, « La Global Reporting Initiative : vers la transparence des entreprises », Annales des Mines - Réalités industrielles, 2011/2 Mai 2011, p59-62,p 60

* Triple Bottom Line Reporting

[23] - Nicolas BERLAND,Angél DAHOU, op cit,p 14

[24] – مزمل النایر سومي، تحليل إمكانيات التنمية الاقليمية في السودان باستخدام التحليل العاملي والعنقودي، دكتوراء في الاخصاء التطبيقي، غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،2015، ص 121

* يتم اختيار العوامل حسب طريقة المركبات الأساسية واستخلاصها وفق عدة أساليب، إلا أن الأسلوب الأكثر شيوعا والذي يدعى Kaiser criterion يقوم على اساس اختيار الجذر الكامن للعامل الذي لابد ان يكون أكبر من الواحد ليكون ذو دلالة معنوية. ونظرا لاعتقادنا أن هذه العوامل قد تتحدد انطلاقا من متغيرات متعلقة بمجموعة مقترحة من المتغيرات المتعلقة بمجموعة من أصحاب المصلحة ذوي العلاقة بالمؤسسة فقد افترضنا تحديد عدد هذه العوامل على الأقل بخمسة 5.

[25] – محمد حسين فرج، فائزة محمد الخليل، استخدام التحليل العاملي في تحديد العوامل المؤثرة في هجرة الكفاءات العلمية السودانية، مجلة امارابك، المجلد الخامس ، العدد 12، ص ص 65- 84، الاكاديمية العربية الامريكية للتكنولوجيا . ص 77

[26] – رشيد حفصي، تقييم الأداء المالي، الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية خلال الفترة 2008– 2012، مذكرة دكتوراء في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015/2014.