

قياس معايير الأداء البيئي وفق مؤشرات أداء بيئية في مديرية بلدية السماوة

TalentNet Measuring environmental performance standards according to environmental performance indicators in the Directorate of the Municipality of Samawah

الباحثة : زمن عماد عبد الأمير

أ.م. د مها كامل جواد

maha.k@coadec.uobaghdad.edu.iq

مديرية بلدية السماوة

كلية الادارة والاقتصاد/جامعة بغداد

تاريخ استلام البحث 2021/ 11 / 27 تاريخ قبول النشر 2022/ 2 / 4 تاريخ النشر 2022/ 10 / 17

<https://doi.org/10.34009/aujeas.2022.178640>

المستخلص

تُعد المواضيع البيئية لها ارتباط وثيق وصلة بالإنسان ، واستحوذت هذه المواضيع حيز كبير من اراء ودراسات الباحثين والكتاب كونها لها علاقة بالتنمية المستدامة (Sustainable) ، وقد عملت العديد من المؤسسات ومنها الخدمية على تقليل الأثر البيئي من خلال رفع النفايات الصلبة من المساحات الخضراء وتحويلها الى مناطق ترفيهه تساعد بتحقيق رفاهية للمواطن . أذ يسعى البحث الحالي إلى دراسة وتحليل معايير الاداء البيئي وفق مؤشرات الأداء البيئي ومتغيراته في مديرية بلدية السماوة . اعتمد البحث على أسلوب دراسة الحالة لهذه المؤشرات ومن خلال تحليل البيانات لشعبة الحدائق والمتنزهات من خلال اعتماد مؤشرات بيئية عدت من قبل وكالة التنمية الامريكية USAID ضمن الخطة الاستراتيجية لتحسين الواقع الخدمي في المؤسسات الخدمية SDIP ، وتم تحليل البيانات لتحديد مستوى وحجم الفجوة بين الاداء الفعلي والاداء القياسي. توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات اهمها أن مؤشرات الاداء البيئي جزء من عملية تقديم الخدمة في المؤسسات الخدمية ولها اهمية كبيرة في تحسين الوضع البيئي في مدينة السماوة .اضافة الى دعوة الباحثة الى استحداث مؤشرات جديدة للشعبة الحدائق والمتنزهات لتبسيط وتسهيل استخدامها في قياس المؤشرات البيئية ، وان قيمة مؤشر تحسين البيئي لمديرية بلدية السماوة بلغ 0.01% وحصل مؤشر المناطق الخضراء الذي حصل على قيمة 47.88% ومؤشر المساحات الخضراء حصل على نسبة 49.73% اما اهم توصيات الدراسة فأشارت الى دعوة المؤسسات الحكومية الى الاهتمام بقياس الواقع البيئي للمساحات التي تقدم الخدمة فيها، زيادة المساحات الخضراء التي تحقق الأمان النفسي والرفاهية للمواطن ، واعتماد المقاييس البيئية الدولية ومحاولة تنظيمها وفق متغيرات موقع دراسة الحالة والسعي استحداث مؤشرات جديدة للشعبة الحدائق والمتنزهات لتبسيط

وتسهيل استخدامها في قياس المؤشرات البيئية ، لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات الخدمية وتسليط الاعلام للمناطق المخدومة بيئياً .

الكلمات المفتاحية : مؤشرات الأداء البيئي ، دراسة حالة ، التحسين البيئي ، المؤسسات الخدمية .

Abstract :-

Prepare Environmental issues are closely related to humans, and these topics have occupied a large part of the opinions and studies of researchers and writers as they are related to sustainable development, and many institutions, including service ones, have worked to reduce the environmental impact by removing solid waste from green spaces and turning them into recreational areas. It helps to achieve the welfare of the citizen, as It seeks The current research to study and analyze environmental performance standards according to environmental performance indicators and its variables in the Samawah Municipality Directorate, The research relied on the case study method for these indicators and through data analysis for the Parks and Gardens Division through the adoption of environmental indicators prepared By the United States Agency for Development (USAID) within the strategic plan to improve the service reality in service institutions SDIP. The data was analyzed to determine the level and size of the gap between actual performance and standard performance. The research reached a set of conclusions, the most important of which is that environmental performance indicators are part of the service provision process in service institutions and have great importance in improving the environmental situation in the city of Samawah, In addition to inviting the researcher to develop new indicators for the Division of parks and gardens to simplify and facilitate the use in the measurement of environmental indicators and improve the environmental index of And the value of the environmental improvement index of the Samawah municipality was 0.01%, and the green areas index got 47.88%, and the green spaces index got 49.73% , As for the most important recommendations of the study, it referred to the call of government institutions to pay attention to measuring the environmental reality of the areas in which the service is provided, increasing the green spaces that achieve psychological safety and well-being for the citizen, adopting international environmental standards and trying to organize them according to the variables of the case study site and seeking to develop new indicators for the Parks and Parks Division to simplify.

Key Words: *environmental performance indicators, a case study, environmental improvement, service institutions*

المقدمة :-

تواجه المؤسسات الخدمية تحديات كبيرة تفرضها المتغيرات البيئية وهذا يحتم عليها اللجوء الى الاستراتيجيات لقياس مدى قدرتها على التعامل مع هذه التحديات ، وان من اهم التحديات التي تواجه هذه المؤسسات هو اعتمادها على مقاييس ومؤشرات بيئية قديمة وتقليدية لقياس اداءها البيئي اضافة الى عدم اهتمام هذه المؤسسات بهذه المؤسسات لكونها تعتبر جزء ثاني من عملها وليس الجزء الاساس، إذ بدأ الاهتمام بقياس مؤشرات الاداء البيئي خلال العشر سنوات الاخيرة وتم التنسيق مع المؤسسات الدولية والمنظمات والهيئات الاقليمية والدولية لأعداد مجموعة من المقاييس والمؤشرات ، وعلى الرغم من ضعف المعلومات والبيانات المستحصلة من قبل المؤسسات الخدمية

لأعداد هذه المؤشرات إلا ان الجهود مستمرة لغرض اعتماد هذه المؤسسات عملية قياس الاداء البيئي من ضمن اوليات عملها ، كونها لها تأثير كبير في نفس المواطن

المبحث الاول : منهجية الدراسة

تتكون منهجية من المكونات التالية:-

اولا: مشكلة البحث

ان عملية استهلاك الموارد الطبيعية من قبل الانسان اثارت مشاكل بيئية كبيرة اصبحت تشكل هاجس كبير لدى المؤسسات الخدمية بسبب تراكم النفايات الصلبة في المناطق الخضراء ، ونتيجة لعدم الاهتمام من قبل هذه المؤسسات بقياس المعايير البيئية نتيجة ضعف المعلومات والبيانات المتوفرة لديها وعدم تحديث هذه البيانات سنويا ادت الى ظهور العديد من المساحات الخضراء المهملة وتراكم الانقاض والنفايات الصلبة بداخلها مما جعلها لا تدخل ضمن العمل الخدمي للمؤسسة الخدمية ، اضافة الى عدم اهتمام المؤسسات الخدمية بقياس الاداء للخدمات التي تقدمها واعتباره عمل غير اساسي مقارنة بالعمل الميداني ، مما ادى الى جعل هذه المؤسسات تواجه صعوبات كبيرة في قياس اداءها البيئي ، مما دعى هذه المؤسسات الى اعتماد معايير اداء بيئية مستنبطة من واقع عملها تمكنها من قياس الاداء بشكل كفوء وتحديد الفجوة الفعلية بين الاداء القياسي ومقارنته مع الاداء الفعلي .

واستناداً الى ما ذكر اعلاه يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال صياغة مجموعة من التساؤلات:

1-ماهي اهم المعايير المتعلقة بمعايير الاداء البيئي ؟

2-هل يمكن ان نستخرج مؤشرات جديدة تستخدم في قياس الاداء البيئي وتفيد المؤسسة الخدمية بتقييم اداءها البيئي ؟

ثانيا: أهمية البحث

تتطلب اهمية البحث من اهمية موضوعه ومضمونه اذ يركز البحث الحالي على مشكلة و ظاهرة شائعة محلياً وعالمياً وهي تحديد معايير بيئية تقيّد المؤسسات الخدمية بتقييم اداءها البيئي ، اضافة الى ضعف اداء المؤسسات الخدمية باتجاه التنمية البيئية ، كما ان مثل هكذا موضوع لم يحظى بالاهتمام والبحث والتقصي . فضلا عن اهمية تطرق البحث الحالي الى اهمية تقييم الاداء البيئي لدى المؤسسات الخدمية ومدى اهمية هذا التقييم في معرفة المؤسسة للواقع الفعلي ومقارنته مع الواقع القياسي اضافة الى تحديد معايير ومؤشرات اداء منطلق عملها تقييم الاداء البيئي للمؤسسات الخدمية . .

ثالثا: أهداف البحث

يسعى البحث الحالي الى تحقيق الأهداف التالية:-

1. التعرف على الواقع الفعلي للمؤسسة الخدمية .
2. مقارنة الواقع الفعلي مع الواقع القياسي وتحديد وتحليل الفجوة وايجاد الحلول لها
3. تشخيص وتحليل مجموعة من معايير الاداء البيئية .
4. تفعيل عمل قياس الاداء البيئي من قبل الشعب المختصة مثل شعبة الحقائق والمنتزهات في مديرية بلدية السماوة .
5. استحداث مؤشرات اداء بيئية مستنبطة من صلب العمل الخدمي في المؤسسات الخدمية .

رابعا: أسلوب البحث

تم اعتماد أسلوب دراسة الحالة من خلال التطرق الى الادبيات والابحاث والدراسات ذات الصلة بالبحث الحالي ودراسة وتحليل معايير الاداء البيئي بأسلوب اكايمي وامكانية تطبيقها في المؤسسات الخدمية. ونظراً لكثرة وتنوع

مؤشرات ومعايير الاداء البيئية وقلّة معايير ومؤشرات الاداء المختصة بالمؤسسات الخدمية ، فان البحث الحالي سيركز على تحديد تلك المعايير ومناقشتها للخروج بمعايير بنتائج تتسجم مع بيئة عمل المؤسسات الخدمية .

خامسا : حدود البحث

- 1- **الحدود المكانية :** مديرية بلدية السماوة وهي احدى الدوائر الخدمية التابعة لوزارة الاعمار والاسكان والبلديات العامة .
- 2- **الحدود الزمانية :** امتدت الحدود الزمانية لإعداد البحث بجانبه النظري والميداني من 2020/9/1 ولغاية 2021/3/1 .
- 3- **الحدود البشرية :** وتضم شعبة ادارة المخلفات الصلبة والبيئة و المدير ومعاون المدير للشؤون الفنية ومعاون المدير لشؤون الخدمات ومعاون المدير للشؤون الإدارية ، وحدة الميزان الجسري، وحدة الاليات ، ومسؤول وحدة معمل الاكياس ، شعبة المخازن ومسؤول شعبة الحقائق والمنتزهات ، ومسؤولي الأقسام البلدية وبعدد سبعة اقسام بلدية .

سادسا : مصادر واساليب جمع البيانات والمعلومات

اعتمد البحث الحالي في جمع البيانات ذات الصلة بموضوع البحث على ما يأتي :-

- 1- **الجانب النظري:** الاعتماد على المصادر العربية والأجنبية المتمثلة بالكتب والدوريات ووقائع المؤتمرات والرسائل والأطروحات، فضلاً عن ما وفرته شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) من مقالات وبحوث وكتب ذات صلة بموضوع البحث.
- 2- **الجانب العملي:**

- أ- **المصادر الرسمية:-** وتتضمن السجلات والوثائق الرسمية والمواقف الشهرية لمديرية بلدية السماوة شعبة المنتزهات والحدائق حول تنفيذ المشاريع الزراعية في المساحات الخضراء المتراكم فيها النفايات الصلبة .
- ب- **المقابلات الشخصية:-** تعد المقابلات الشخصية من الأساليب المهمة والفاعلة في جمع البيانات ، لأنها تساعد في الحصول على المعلومات بصورة مباشرة ، إذ تسهم في الاطلاع عن كثب على البيانات الأولية اللازمة لتشخيص مشكلة البحث وطبيعته، وتحقيق أهدافه وكانت المقابلات التي اجراها الباحث مبنية على النحو الاتي :

- 1- **مقابلة عدد من الموظفين** المختصين وذوي العلاقة بموضوع عملية رفع وجمع النفايات الصلبة وشملت المقابلات المسؤولين في(شعبة ادارة النفايات الصلبة و المدير ومعاون المدير للشؤون الفنية ومعاون المدير لشؤون الخدمات ومسؤول شعبة الحقائق والمنتزهات)

- 2- **المعايشة الميدانية** والخبرة العملية للباحثة كونها عملت مهندس في البلدية مما ساعد على تشخيص المشكلة وتحليل واقع اداء البلدية (اين نحن الان) و(الى اين نريد ان نصل) من خلال قائمة من مؤشرات الاداء البيئية التي تم تحليلها لمعرفة الفجوة في تقييم عملية الاداء البيئي لمديرية بلدية السماوة .

المبحث الثاني :- مفهوم الاداء البيئي

Concept of performance

أولاً:- مفهوم الاداء

قبل التطرق الى مفهوم الاداء لابد من توضيح معناها لغوياً أذ يتعني مفردة اداء أي ادى الشي ، قام به ، ادى الدين ، أي قضى الدين ، ، ادى الصلاة أي قام بها لوقتها والاداء تعني التأدية والتلاوة (معجم الوسيط ،856) ، وتعني "قام بأداء واجبه أي بإنجازه، بأكمله" (معجم الغني :435)، ويقابله في اللغة الانكليزية ف جاء معناه من الكلمة المرادفة للكلمة اللاتينية Performare والتي أشتق منها المصطلح الإنجليزي Performance والذي يشير إلى إنجاز العمل وأداء المهمة. (قلالوة والدويك ,2014 : 9) ويشير (الكرخي ،2015: 95) الى الأداء تأدية او تنفيذ عمل او مهمة اما **اصطلاحاً** اشار Andrew الى ان الأداء تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات الموظف في مؤسسة (باجابر , 1996:50). اما الأداء البيئي فتعرفه منظمة الايزو هو " عبارة عن النتائج الكمية القابلة للقياس لنظام الإدارة البيئية ذات العلاقة بالإبعاد البيئية والتي وضعت على أساس السياسة البيئية للمنظمة " (ISO 14031,1999:2) وعرفه (العايب وبقة ,2007: 84) الأداء البيئي " هو احد الطرق التي يمكن للمؤسسة الاستناد عليها من اجل تحقيق أهدافها في مجال الأداء البيئي .

ثانياً :- تطور مؤشرات قياس الأداء وفق استراتيجية عمل المؤسسات

يعد قياس الأداء منهجاً مهماً لتحديد كيفية عمل المؤسسات ومنها الخدمية والتي من خلالها يمكن تحقيق أهدافها الموضوعية من قبل الإدارة العليا ، وعليه يجب ان تعمل هذه الإدارات على التوجيه للتحسين البيئي المستمر من خلال الاعتماد على مؤشرات أداء بيئية تحقيق الكفاءة والكفاءة لقياس المستوى البيئي للمؤسسة (عبدالحميد,2005:4) .

ثالثاً :- انواع مؤشرات الأداء Types of Performance Indicators

تختلف اراء الباحثين والكتاب في تحديد انواع مؤشرات الاداء ويرجع ذلك الى الاختلاف في الاتجاهات الفكرية والخلفيات العلمية لكل منهم , من جهة اخرى يرجع سبب الاختلاف الى تنوع التجارب والخبرات العملية , اذ يمكن القول ان بعض الباحثين عند وصفهم لهذا الانواع من مؤشرات الاداء يميلون الى التشعب بالتفاصيل بينما نجد الاخرين يميل الى الاختصار

رابعاً :- خطوات قياس الأداء Performance Measurement Steps

يتطلب من المؤسسة التي تعمل على تقييم ادائها البدء بتنفيذ الخطة الاستراتيجية الموضوعية من قبل الادارة العليا مع ضرورة وجود رقابة لخطوات التقييم والتي تبدء بالقياس ثم مقارنة الأداء الفعلي بالنتائج المرغوب تحقيقها، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحقيق رسالة المؤسسة ، مع اهمية توفير تغذية عكسية مرتدة من المعلومات الضرورية للإدارة العليا لتقييم النتائج واتخاذ القرارات التصحيحية، وهذه يُعد مراحل متتابعة ومنطقية لتحقيق الاهداف Logical cascading stage (سعيد ,2013 : 69) . قياس الأداء لم يقتصر على المؤشرات انفة الذكر فقط ليعكس الصورة الحقيقية لنجاح مؤسسة ما ,او ادارتها او اقسامها ,فتقارير الأداء المبنية على مؤشرات أداء رقمية لتبين كمية العمل ليست معبرة لقياس جهة ما وذلك لكونها تعطي رؤية محددة للأداء وتؤدي الى وصول المعلومات بصورة متأخرة وبالتالي الوقوع في خطأ الإجراءات التصحيحية والتكاليف الباهظة بدلا اتباع الإجراءات الوقائية الأقل تكلفة والاسهل ولتقييم أداء مؤسسة معنية نحتاج الى رؤية اشمل واوسع وتوزيع للمقاييس بصورة متوازنة بالنتيجة النهائية يكون حصيلة للأداء الشامل وهناك أساليب وتقنيات وضعت حسب حاجة كل مؤسسة لغرض ان تتم عملية تحقيق الاهداف الموضوعية على اساسها المؤشرات (خريس ,2011: 46) . ومهما اختلف الباحثون والكتاب حول مفاهيم وابعاد الاداء الادارية الا انهم يتفقون بأن الاداء يعد مفهوما مهما وجوهريا في المجالان البحثي النظري التجريبي او في المجال

الإداري ، فلأداء هو دالة مهمة وكاشفة لسلسلة النشاطات والفعاليات التي تقوم بها المنظمة هذه النشاطات بكل جوانبها (خريس ،2011، 49)، ولضمان قياس مستويات النجاح ومراقبة الأداء ومن خلال وضع مقاييس تطابق كل هدف وغاية محددة من قبل المؤسسة (الدجني،2011: 115) لهذا الغرض وضعت مؤشرات الأداء الرئيسية والتي يكون ارتباطها مباشرة بعمل المؤسسات ومنها المؤسسات الخدمية ، إذ عملت الكثير من الجهات على تغيير في الشكل الظاهري للمؤشرات مع الاحتفاظ بالمحتوى العملي والعملي وهذا ما سعت إليه وزارة البلديات والأشغال العامة التي عملت على استحداث مؤشرات خاصة بعمل الوزارة ومؤسساتها الخدمية وأطلقت عليها مؤشرات الأداء الحيوية Vital Performance Indicators ومختصرها (VPI) وسميت بهذا الاسم لكونها مؤشرات لها القدرة على أداء الوظيفة التي وضعت من أجلها ، إضافة إلى أهميتها في حيوية ونشاط المؤسسة وحيث قسمت (SDIP,2016:15) مؤشرات الأداء الحيوية إلى معايير أداء بيئية (Environmental Performance Standards (EPS) تحتاج المجتمعات التي قياس مدى جودة البيئة لديها ويتم قياس هذا الجودة من خلال معايير تخص الأوضاع البيئية إذ تساعد هذه المعايير في وضع سياسية بيئية للمجتمع أو للمؤسسة العاملة في قياس الأداء البيئي (جليدان، 2018: 1) وعرف (الخفاجي، 2017:54) بأنها قيمة عددية تحدد عن طريق تجميع البيانات المختلفة والمتعددة وتعمل هذه المؤشرات على تبسيط المعلومات لغرض تمكين واضعي السياسات للمؤسسة الخدمية لقياس آثار تراكم النفايات الصلبة وإثارها على البيئة . وتعرفها (Ministry of the Environment Of Japan Government, 2003: 4-5) المؤشرات التي تعمل على تعزيز الجهود البيئية لمنظمات الأعمال لأن منظمات الأعمال تستخدمها للتقييم الداخلي واتخاذ القرارات وتستخدمها أيضا مع المعلومات النوعية عندما تنشرها كتقارير للنشاط البيئي. ويمكن أن تصبح أساسا مهماً للمعلومات البيئية ، التي من شأنها تعزيز الجهود البيئية في المجتمع بأسره. ، وتعرف بأنها " مؤشرات تحدد المعلومات وتبسطها بطريقة يسهل فهم المشاكل البيئية من قبل صانعي القرار والجمهور الهدف منها تقييم كيفية تأثير أنشطة المؤسسة على اتجاه التغيير في الأداء البيئي وقياس حجم هذا التغيير وتكون مقياس كمية ونوعية (4: Segnestam,1999) ، ويرمز لها (EPS) وعرفت الباحثة ان معايير البيئية اجرائيا بأنها " أسس تضعها المؤسسة لتحسين واقع الخدمة البيئية المقدمة للزبون وتقيس هذه المعايير أداء المؤسسة البيئي ضمن مؤشرات تضعها حسب سياستها وأهدافها ورؤيتها " وتقسم معايير الأداء البيئية إلى مؤشرات أداء بيئية ومن خلال البحث والنقضي الميداني في المؤسسات الخدمية والشعب العاملة في النشاط البيئي وجد ان المعايير البيئية تنقسم إلى (SDIP,2016:12) :- (مؤشر المناطق الخضراء ، مؤشر مساحة المناطق الخضراء ، مؤشر تحسين مستوى الخدمة البيئية) وسيتم شرحها بالتفصيل بالفصل العملي من هذه الدراسة .

المبحث الثالث : تطبيق مؤشرات الأداء البيئية

أ- المعايير البيئية

1- مؤشر المناطق الخضراء:- ويتم قياس هذا المؤشر من خلال قسمة عدد المناطق الخضراء المنفذة ضمن التصميم الأساس على عدد المناطق الخضراء الكلية ضمن التصميم الأساس *100% . ويتم قياس هذا المؤشر من خلال الجدول (10) وكالتالي:-

جدول (10) مؤشر المناطق الخضراء						
ت	اسم	اسم	وصف المؤشر	قيمة	الوصف	جدول البيانات المطلوبة

		المعيار	المؤشر	المعيار	
العدد	السنة	A عدد المناطق الخضراء المنفذة ضمن التصميم الأساس	100% يتم قياس هذا المؤشر من خلال قسمة عدد المناطق الخضراء المنفذة ضمن التصميم الأساس على عدد المناطق الخضراء الكلية ضمن التصميم الأساس *100%	المعايير البنائية ESP	1
22	2016				
0	2017				
3	2018				
2	2019				
3	020				
30	المجموع				
64	عدد المناطق الخضراء ضمن التصميم الأساس	B عدد المناطق الخضراء الكلية ضمن التصميم الأساس			
		$\frac{A}{B} * 100\%$ $\frac{30}{64} * 100\% =$		حساب المؤشر	
		46.88%		قيمة المؤشر	
		قيمة المعيار - قيمة المؤشر		حساب الفجوة	
		100% - 46.88% =		قيمة الفجوة	
		53.13%		قيمة الفجوة	
<p>تشير النتائج المتحققة من قياس مؤشر المناطق الخضراء لشعبة الحدائق والمنتزهات، قد حققت انجاز للمناطق الخضراء مقداره (46.88%) وهذا النسبة توضح ان شعبة الحدائق والمنتزهات قد وصلت إلى مستوى تطبيق متوسط ، أما الفجوة فكانت (53.13%) ويقصد بالفجوة هي حاصل الفرق بين (قيمة المعيار%-قيمة المؤشر %) وتمثل هذه النتيجة فجوة كبيرة كما ويمكن إيعاز هذه النتيجة إلى عدة اسباب سيتم تحليله بمخطط تحليل الفجوة ، كما ويتم تحديد ابرز الحلول أمام قسم شعبة الحدائق والمنتزهات في بلدية السماوة للحصول على مستوى عالٍ من الاداء .</p>					

2- **مؤشر المساحة الخضراء :-** يتم قياس هذا المؤشر من خلال قسمة المساحة الخضراء المنفذة ضمن التصميم الأساس على المساحة الخضراء الكلية ضمن التصميم الأساس *100% ويتم قياس هذا المؤشر من خلال الجدول (11) وكالتالي:-

جدول (11) مؤشر المساحة الخضراء						
ت	اسم المعيار	اسم المؤشر	وصف المؤشر	قيمة المؤشر	الوصف	البيانات المطلوبة
2	المعايير البيئية ESP	مؤشر المساحة الخضراء	يتم قياس هذا المؤشر من خلال قسمة المساحة الخضراء المنفذة ضمن التصميم الأساس على المساحة الخضراء الكلية ضمن التصميم الأساس *100%	%100	A. المساحة الخضراء المنفذة ضمن التصميم الأساس	السنة
						2016
						2017
						2018
						201
						2020
						المجموع
					B . المساحة الخضراء الكلية ضمن التصميم الأساس	المساحة الخضراء ضمن التصميم الأساس / م2
						$\frac{A}{B} * 100\%$ $\frac{133001}{267450} * 100\% =$
						حساب المؤشر
						قيمة المؤشر
						حساب الفجوة
						قيمة الفجوة
						قيمة الفجوة

تشير النتائج المتحققة من قياس مؤشر المساحة الخضراء لشعبة الحدائق والمنتزهات، قد حققت انجاز للمساحة الخضراء مقداره (49.73%) وهذا النسبة توضح إن شعبة الحدائق والمنتزهات قد وصلت إلى مستوى تطبيق متوسط ، أما الفجوة فكانت (50.27%) ويقصد بالفجوة هي حاصل الفرق بين (قيمة المعيار%-قيمة المؤشر %) وتمثل هذه النتيجة فجوة كبيرة كما ويمكن إيعاز هذه النتيجة إلى عدة اسباب سيتم تحليله بمخطط تحليل الفجوة ، كما ويتم تحديد ابرز الحلول أمام قسم شعبة الحدائق والمنتزهات في بلدية السماوة للحصول على مستوى عالٍ من الاداء

ومن خلال البحث الميداني في داخل مديرية بلدية السماوة وجدت الباحثة ان هذا المعيار يعاني من عدم اهتمام بمؤشراته حيث اقتصر على مؤشرين وهو مؤشر المناطق الخضراء ومؤشر المساحة الخضراء وان هذين المؤشرين يمكن الاستفادة منهما في استحداث مؤشر يعد مؤشر مهم للمؤسسة الخدمية ،وعليه تم استحداث مؤشر يساعد الدائرة على معرفة التحسين البيئي الذي تقدمه المؤسسة على مستوى المساحات الخضراء ضمن التصميم الأساس وكالاتي :-

3- مؤشر تحسين البيئي :- يتم قياس هذا المؤشر من خلال قسمة عدد المنتزهات المنفذة ضمن التصميم الأساس على المساحة الخضراء الكلية ضمن التصميم الأساس *100% ويتم قياس هذا المؤشر من خلال الجدول (12) وكالتالي:-

جدول (12) مؤشر التحسين البيئي						
ت	اسم المعيار	اسم المؤشر	وصف المؤشر	قيمة المؤشر	الوصف	البيانات المطلوبة
3	المعايير البيئية ESP	مؤشر التحسين البيئي	يتم قياس هذا المؤشر من خلال قسمة عدد المشاريع المنفذة ضمن التصميم الأساس على المساحة الخضراء الكلية ضمن التصميم الأساس *100%	100%	A. عدد المشاريع المنفذة ضمن التصميم الأساس	عدد المشاريع المنفذة لغاية 2020
					B. المساحة الخضراء الكلية ضمن التصميم الأساس	المساحة الخضراء ضمن التصميم الأساس / م2
			حساب المؤشر	$\frac{A}{B} * 100\%$ $\frac{30}{267450} * 100\% =$		
			قيمة المؤشر	0.01%		
			حساب الفجوة	قيمة المعيار - قيمة المؤشر		
			قيمة الفجوة	100% - 0.01% =		

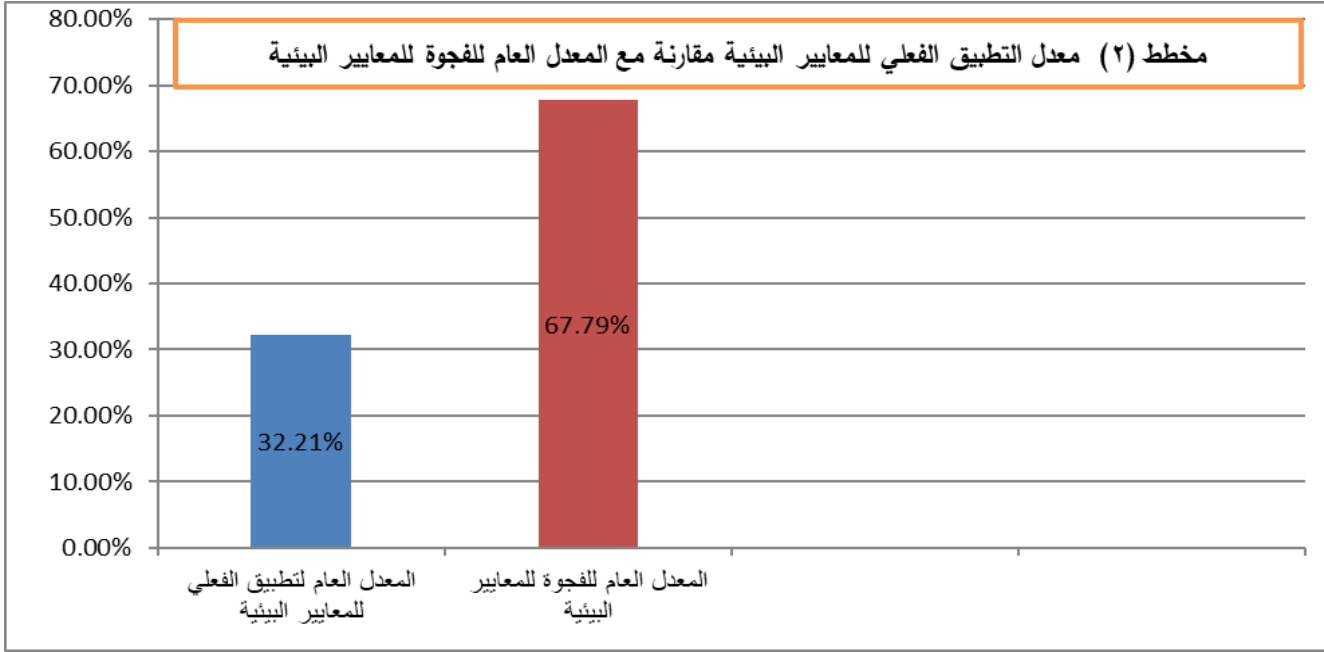
قيمة الفجوة	%99.99
<p>تشير النتائج المتحققة من قياس مؤشر تحسين البيئي لشعبة الحدائق والمنتزهات، قد حققت اخفاقاً للتحسين البيئي مقداره (0.01%) وهذا النسبة توضح ان شعبة الحدائق والمنتزهات قد وصلت إلى مستوى تطبيق منخفض جداً ، أما الفجوة فكانت (99.99%) ويفصّد بالفجوة هي حاصل الفرق بين (قيمة المعيار%-قيمة المؤشر%) وتمثل هذه النتيجة فجوة كبيرة كما ويمكن إيعاز هذه النتيجة إلى عدة اسباب سيتم تحليله بمخطط تحليل الفجوة ، كما ويتم تحديد ابرز الحلول أمام قسم شعبة الحدائق والمنتزهات في بلدية السماوة للحصول على مستوى عالٍ من الاداء</p>	

من خلال قياس الباحثة للمؤشرات في الجداول (10،11،12) والخاص بالمعايير البيئية والمتضمنة ثلاث مؤشرات بيئية يمكن الحصول على معدل عام للمعايير البيئية ، ويتم من خلاله قياس الفجوة كمعدل عام للمعايير البيئية وحسب الجدول(13) .

جدول (13) معدل تطبيق الفعلي للمعايير البيئية			
المعيار	اسم المؤشر	قيمة المؤشر %	قيمة الفجوة %
المعايير البيئية ESP	مؤشر المناطق الخضراء	46.88	53.13
	مؤشر المساحة الخضراء	49.73	50.27
	مؤشر التحسين البيئي	0.01	99.99
معدل العام لتطبيق الفعلي للمعايير البيئية AESP		32.21	
المعدل العام للفجوة للمعايير البيئية			67.79

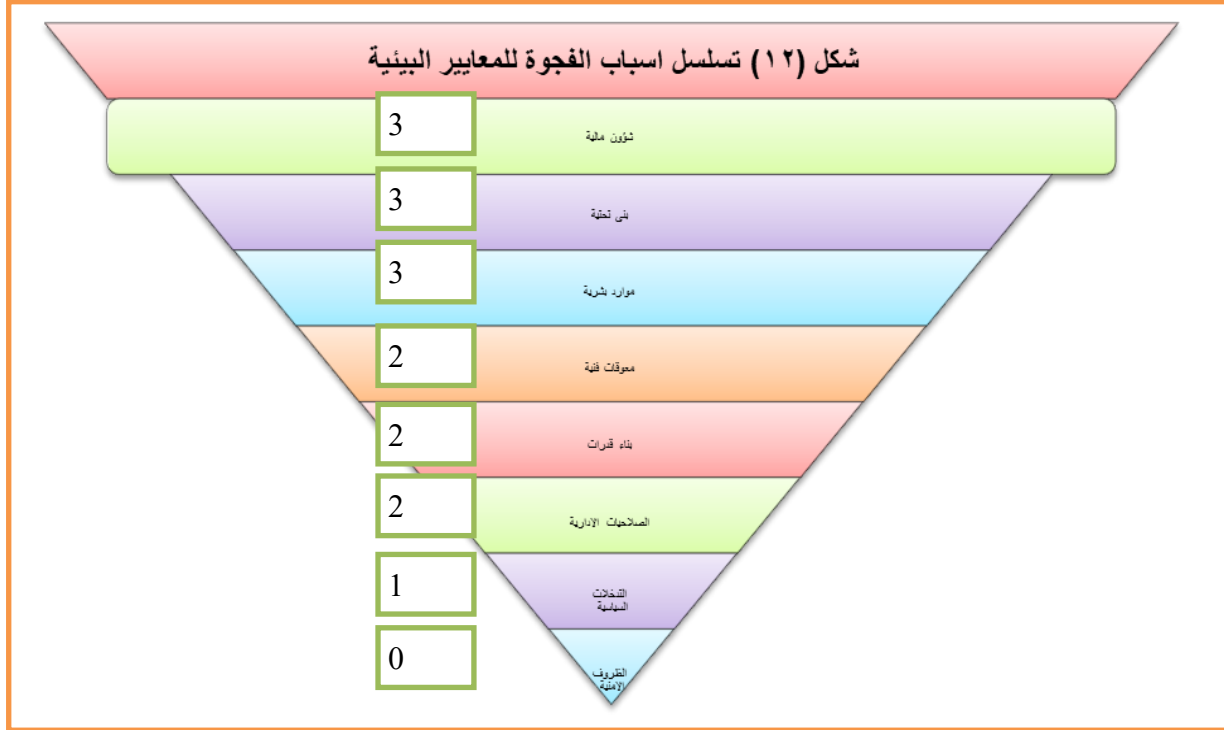
من خلال اطلاع الباحثة على جدول (13) تبين ان معدل العام لتطبيق الفعلي للمعايير البيئية مقداره (32.21%) حيث نجد ان مديرية بلدية السماوة شعبة الحدائق والمنتزهات قد وصلت الى مستوى منخفض لتطبيق المعايير البيئية نتيجة وجود فجوة كبيرة في المعدل العام للفجوة للمعايير البيئية ومقداره (67.79%) ويعود هذا الى أسباب سيتم توضيحه في مخطط تحليل الفجوة، كما ويتم تحديد ابرز الحلول أمام قسم شعبة الحدائق والمنتزهات في بلدية السماوة للحصول على مستوى عالٍ من الاداء.

نلاحظ في المخطط البياني (2) مقدار معدل التطبيق الفعلي للمعايير البيئية EPS في للمؤشرات الثلاثة وتقدر بنسبة 32.21% وبالرغم من هذه النسبة قليلة مقارنة مع المساحات الخضراء داخل قضاء السماوة والتي تقع ضمن مسؤولية بلدية السماوة شعبة الحدائق والمنتزهات الا ان عملت هذه النسبة على تقليل المساحات التي تستخدم كمواقع لتراكم النفايات والانقاض .



ومن خلال المخطط البياني(2) نلاحظ مقدار الفجوة للمعايير البيئية EPS ومقدارها 67.79 وارتفاع هذه الفجوة وذلك لقلة تنفيذ المشاريع المنفذة من قبل شعبة الحدائق والمتنزهات ،أذ ان اغلب المناطق الخضراء تتواجد ضمن المناطق السكنية ونلاحظ ان اكثر هذه المناطق تكون غير مؤهلة بالغالب وربما تحتوي المنطقة الواحدة على اكثر من منطقة خضراء فيتم تأهيل واحدة في كل منطقة وهنا ترجع الأسباب الى الإخفاقات الواردة في تصميم المدينة الأساس . أذ وجدت الباحثة من خلال مخطط تحليل الفجوة الذي قامت بها من خلال ورشة عمل نفذت داخل مديرية بلدية السماوة للإدارة العليا وجميع الأقسام ذات العلاقة ، لتحليل أسباب الفجوة مع وضع وزن لكل سبب مؤثر في احداث الفجوة وحسب ما موضح في المخطط (3) وكالاتي :-

خلال تحليل مخطط الفجوة للمعايير البيئية نجد في الشكل (12) رتب تسلسل أسباب وجود فجوة في المعايير البيئية وفق الأسباب المؤثرة في المعايير البيئية وراء الإدارة العليا والاقسام ذات العلاقة وتم وضع هذه الاوزان من الإدارة العليا وتم ترتيبها وفق الأهمية وكالاتي :-



نلاحظ من الشكل (12) ان اقل نسبة للأسباب واخذت وزن (0 و1) من حيث ترتيب الأسباب وتعزى الى استقرار الوضع الأمني داخل المحافظة وضعف التدخلات السياسية اما اعلى وزن كان (3) ورتبت الأسباب وفقاً للأهمية (شؤون مالية ، بنى تحتية ، موارد بشرية) اما الأسباب (معلومات فنية ، وبناء قدرات ، الصلاحيات الإدارية) فأخذت وزن (2) لكونها تكون أهميتها اقل مقارنة بالأسباب الاعلى ، لذا ينبغي استمرار التأكيد على وضع الحلول قصيرة الأمد وطويلة الأمد لغرض معالجة وتقليل الفجوة والتي لها تأثير كبير في عمل مديرية بلدية السماوة ، وقد تم مناقشة الحلول مع الإدارة العليا والاقسام ذات العلاقة وتم التوصل الى ما يلي وحسب الجدول (14):-

جدول (14) الحلول المقترحة لتقليل الفجوة للمعايير البيئية

ت	حلول قصيرة الأمد (1 - 6) شهر	حلول طويلة الأمد (خطة خمسية او سنوية
1	اجراء حملات مستمرة لغرض رفع التجاوزات	وضع خطة سنوية او خمسية لغرض انشاء متنزهات كبيرة ومتكاملة تلبي طموح المواطنين
2	عمل حملات لغرض زراعة المساحات الخضراء المؤهلة وضمن الإمكانيات القسم	تخصيص مبالغ مالية إضافية لقسم الزراعة في مديرية بلدية السماوة لغرض تطوير الجانب الزراعي

داخل المحافظة ويكون هذا ضمن الموازنة السنوية	
وضع خطة لغرض تدريب الكوادر ومواكبة للتطور وفق شهادة دولية معترف بها	3
تدريب الكوادر الفنية والهندسية من قبل الدائرة	

الفصل الرابع :- الاستنتاجات والتوصيات

أ-الاستنتاجات

- 1-اظهرت نتائج الدراسة ان قيمة مؤشر المناطق الخضراء حصلت على نسبة 46.88%
- 2-اظهرت نتائج الدراسة ان قيمة مؤشر المساحات الخضراء حصلت على نسبة 49.73%
- 3-اظهرت نتائج الدراسة ان قيمة مؤشر التحسين البيئي حصلت على نسبة 0.01 %
- 4-أظهرت الدراسة حصول فجوة في قيمة مؤشر المناطق الخضراء 53.13 %
- 5-أظهرت الدراسة حصول فجوة في قيمة مؤشر المساحات الخضراء 50.27%
- 6-أظهرت الدراسة حصول فجوة في قيمة مؤشر التحسين البيئي 0.99%
- 7- في معايير الاداء البيئية للمؤسسة المبحوثة على المستوى العام مقدارها 67.79%، ولعل السبب في ذلك يعود الى عدم اجراء حملات رفع التجاوزات بشكل مستمر، واهمال زراعة المساحات الخضراء المؤهلة ، وضعف البرنامج التدريبي الكوادر الفنية والهندسية.
- 8-اظهرت نتائج الدراسة بأن هناك فجوة كبيرة في معايير الاداء البيئية للمؤسسة المبحوثة على المستوى العام مقدارها 67.79%، ولعل السبب في ذلك يعود الى عدم اجراء حملات رفع التجاوزات بشكل مستمر، واهمال زراعة المساحات الخضراء المؤهلة ، وضعف البرنامج التدريبي الكوادر الفنية والهندسية.

ب-التوصيات

- 1- على المنظمات إدراك أهمية ونجاعة مؤشرات الاداء وتأثيرها في قياس وتحديد فاعلية وكفاءة المؤسسة وانتاجيتها. والالتفات إلى الدور الذي تمارسه متغيرات وابعاد مؤشرات الاداء في احداث النتائج التنظيمية المرغوبة والحد من النتائج الغير مرغوبة ومنها ضعف الاداء. وفهم الظروف التي تسهل من عملية نشر النتائج المفيدة.
- 2- على المؤسسات الخدمية السعي الجاد في تحديد مؤشرات الاداء الخاصة بها. اذ يمكن للمؤسسة ان تتفرد عن المؤسسات المنافسة في تحديد مؤشرات خاصة لقياس ادائها تمكناها من تحقيق ميزة تنافسية.
- 3- على مديرية بلدية السماوة العمل على رفع مستوى التحسين البيئي لديها وذلك بزيادة عدد المشاريع الزراعية بما يتناسب مع المساحة الخضراء المخصصة ضمن التصميم الأساس للمدينة .
- 4- على المؤسسات الخدمية العمل على رفع مؤشر الأداء البيئي من خلال انشاء المنتزهات والحدائق العامة لزيادة الرفاهية وتقليل التلوث وتحسين درجات الحرارة كون المحافظة تتمتع بجو جاف حار صيفا .
- 5- تقييم المؤسسات الخدمية من خلال مؤشرات الأداء البيئية من خلال وضع اهداف استراتيجية تعمل على زيادة المساحات الخضراء داخل المدينة وتحديد طريق تحقيق هذه الأهداف وذلك من خلال تحديد الفجوات التي تمنع تحسين الوضع البيئي .

المصادر العربية

- 1- معجم الوسيط
- 2- معجم الغني
- 3- الدوليك ،مصعب، قلالوة ، سالم، 2014 ، تقرير حول مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تخفيض التكاليف في البنوك التجارية الأردنية .
- 4- الكرخي، مجيد، 2015، مؤشرات الاداء الرئيسية، الطبعة الاولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ،الاردن .
- 5- باجابر، عبدالله علي، 1996، الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالاداء الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين والاختصاصيات الاجتماعيات العاملات بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة ، مكة المكرمة ، جامعة ام القرى .
- 6- العايب ،عبدالرحمان ، بقة الشريف ، 2007، قراءة في دور الدولة الداعم لتحسين الأداء البيئي المستدام للمؤسسات الاقتصادية(حالة الجزائر)، قراءة في دور الدولة الداعم لتحسين الأداء البيئي المستدام للمؤسسات الاقتصادية- حالة الجزائر.
- 7- عبدالحليم ، نادية راضى، 2005، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية (عدد خاص) ، مج 21 ، العدد الثاني .
- 8- SDIP ، الخطة الاستراتيجية لتحسين الخدمات رفع النفايات الصلبة لمدينة السماوة، 2016، الوكالة الامريكية للتنمية USAID ، برنامج مشروع تعزيز الحوكمة GSP - تقدم ، ، العراق، المثنى.
- 9- UNISICO اليونسكو ، 2006، التخطيط المعتمد على النتائج للخطة الوطنية لتطوير القطاع التربوي تقرير تحديد مؤشرات الأداء الرئيسة لتقارير الأداء السنوية.
- 10- إبراهيم ،عبد الحق علي، أبوسن ، احمد إبراهيم، 2015 ، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال: بيئة مؤسسة الداخلية كمتغير معدل ، دراسة على عينة تجارية في بنوك ولاية الخرطوم ، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، السودان
- 11- ابو حطب، موسى محمد ، 2009، اعلية نظام تقييم الأداء و أثره على مستوى أداء العاملين : حالة دراسية على جمعية أصدقاء المريض الخيرية، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية ،كلية التجارة، فلسطين، غزة

أ- المصادر الأجنبية :-

- 1- Norme internationale ISO 14031,1999, Management environmental, Evaluation de la performance environmental, lignes directories, AFNOR, p1.

- 2- Kolk, A. and Mauser, A. (2002) "The evaluation of environmental management : from stage models to performance evaluation" , Business Strategy and the Environment,P 11, 14-31
- 3- Kaplan ,Robert S, Norton ,David P,2007, Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System, Harvard Business Review 85 . (7)
- 4- Kotler ,Philip, Keller, Kevin, Dubois, Bernard, Manceau, Delphine,2006, marketing Management , Pearson Education, Paris 2006 , p 462 .
- 5- Loep, Philip,2003 « Construire une stratégie de service », Dunod, Paris, P : 19.
- 6- Lovelock ,Christopher, Wirtz ,Jochen, Lapert, Denis,2004 Marketing des services5 ed, Ed Pearson Education Paris, p09
- 7- Miller, Kent & Bromiley, Philip, 1990 , Strategic risk and corporate performance: an analysis alternative risk measures, Academy of management Journal, Vol 33, No (4)
- 8- Parameter ,David,2015, Key performance indicators : developing, implementing, and using winning KPIs, Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, simultaneously in Canad.
- 9- Parmenter, D.,2007, "Performance Measurement", Financial Management, London