

## دور الدليل الإرشادي ISO26000 في تعزيز السمعة التنظيمية

The Role of the ISO26000 Guidance  
in Enhancing Reputation Organizationalأ.د. أثير أنور شريف<sup>2</sup>Prof. Dr. Atheer Anwar Sharif<sup>2</sup>

رئاسة جامعة الأنبار

admin.assistant@uoanbar.edu.iq

محمد إبراهيم سليمان عبد<sup>1</sup>Mohammed Ibrahim Sulaiman<sup>1</sup>

جامعة الأنبار / كلية الإدارة والاقتصاد

mhd.ir@uofallujah.edu.iq

تاريخ استلام البحث 2023/1/14 تاريخ قبول النشر 2023/3/30 تاريخ النشر 2024/12/30

## المستخلص

يهدف هذا البحث إلى تشخيص طبيعة علاقة الارتباط والتأثير وتفسيرها فيما بين الدليل الإرشادي ISO26000 وفق مبدأ (السلوك الأخلاقي، واحترام حقوق الإنسان) والسمعة التنظيمية وفق أبعادها المتمثلة بـ (القيادة، الإداء المالي، جودة الخدمة، والإبداع التنظيمي) في مديرية بلديات الأنبار، وفق المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع البحث يتكون من الموظفين العاملين في المديرية، وتم تطبيق هذا البحث على عينة قصدية بلغت (108) فرداً وفق جدول (Krejcie & Morgan) وقد تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث ومن خلال المقاييس التي تم إعدادها من قبل الباحث، ولأجل الوصول إلى المعلومات التي تم جمعها تم استخدام برنامج (SPSS version23) من أجل الوصول إلى النتائج وذلك من خلال استخدام الوسائل الإحصائية المختلفة، ومنها (الوسط الحسابي Mean، الانحراف المعياري Standard deviation، معامل الاختلاف Variation Coefficient، معامل الارتباط (Pearson)، نموذج الانحدار المتعدد Multiple Regression، اختبار f، اختبار t، معامل التحديد (R<sup>2</sup>)، والميل الحدي ( $\beta$ ))، وتوصل البحث إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة معنوية لمبادئ الدليل الإرشادي ISO26000 والسمعة التنظيمية بأبعادها، ومن أهم التوصيات التي توصل إليها البحث ضرورة اهتمام المديرية بمبدأ السلوك الأخلاقي؛ وذلك من خلال وضع قواعد وهياكل توضح السلوكيات الأخلاقية وضمان عمل آليات الرقابة السلوكية وبما يضمن تعزيز معايير السلوكيات الأخلاقية.

**الكلمات المفتاحية:** الدليل الإرشادي ISO26000، المسؤولية الاجتماعية، السمعة التنظيمية، مديرية بلديات الأنبار

## Abstract:

This research aims to diagnose the nature of the relationship, its influence, and interpretation between the ISO26000 Guidance principles (Ethical behavior and Respect for human Rights) and Reputation Organizational in its Dimensions of leadership, financial performance, service quality, and Innovation organizational in the Directorate of Anbar Municipalities, using a descriptive analytical approach. The research community consisted of employees working in the directorate, and a purposive sample of 108 individuals was selected using (Krejcie & Morgan) table. A Questionnaire was used as the primary tool for collecting research variable data through measures prepared by the

researcher. SPSS version 23 was used to analyze the collected data using various statistical methods, including mean, standard deviation, variation coefficient, Pearson correlation coefficient, multiple regression model, F-test, t-test, coefficient of determination ( $R^2$ ), and slope ( $\beta$ ). The research concluded that there is a positive significant relationship and influence between the ISO26000 Guidance principles and reputation organizational in its dimensions. The study recommends that the directorate should focus on ethical behavior by establishing rules and structures that clarify ethical behavior and ensure the implementation of behavioral control mechanisms that enhance ethical behavior standards.

**Keywords:** ISO 26000 Guidance, Social Responsibility, Reputation Organizational, Directorate of Anbar Municipalities

### أولاً: المقدمة:

في ظل الفكر التقليدي لإدارة المنظمات كانت المنظمات تؤسس على أن هدفها الوحيد هو زيادة الانتاجية لتقديم السلع والخدمات ومن أجل تحقيق أكبر عائد لأصحاب المصلحة وإن تحقيق هذا العائد سوف يُحقق بعد ذلك اهداف المجتمع، بناءً على ذلك كان الاهتمام من قبل المنظمات يركز على إنجاز أعمالها وتحقيق اهدافها من خلال استخدام الموارد بأي صورة كانت، وهذه الطريقة أدت إلى الإهمال المتعمد أو غير المتعمد، ومن نتائج ذلك عدم تفاعل المنظمات مع المحيط المجتمعي بصورة سليمة لهذا شاعت العديد من الأعمال التي أدت إلى حدوث الأخطاء والكوارث؛ والتي أثرت على البيئة الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية بصورة مباشرة وأحدثت هذراً كبيراً في الموارد والطاقات، ولأن المنظمات تزيد من الاهتمام بسمعتها وتسعى جاهدةً بمختلف اشكالها إلى بناء سمعتها والمحافظة عليها، لأنها تعتبر سلاحاً تنافسياً في غاية الأهمية وإحدى الأصول القيمة المعنوية المهمة التي تحقق فوائد عظيمة ملموسة تعمل على استدامة المنظمات وتحقيق الغايات والأهداف، وترتبط هذه السمعة بالحالة الذهنية لدى أصحاب المصلحة ولكافة شرائح المجتمع، ومما يساعد على بناء تلك السمعة هو قيام المنظمات بدورها الحقيقي في المجتمع،

بهذا سعت العديد من الدول إلى سنّ الكثير من القوانين والتشريعات وتقنين مجموعة من الإرشادات العامة تُحمل المنظمات المسؤولية الكاملة للقيام بواجبها الاجتماعي والقانوني والأخلاقي والتطوعي تجاه المجتمعات والبيئة، والتحول من القضايا الاجتماعية إلى الاستجابة للمتطلبات الاجتماعية والبيئية، حيث لم يعد الامر خياراً ترفيهياً أو شكلياً بل أصبح أمراً مُحتمماً للبقاء والاستمرار في اعمالها وتحقيق اهدافها وبما يحقق توافقاً وانسجاماً ضمن المجتمعات، وتوجت تلك التوجهات بصياغة مجموعة من القواعد والأسس والإرشادات التي تمّ وضعها في عام 2010 بإسم ISO26000 وقد اعتمدت من قبل المنظمة الدولية للمعايير والتقيس ( International Organization for Standardization ) بهدف زيادة التأثير الإيجابي للمنظمات وبما يحقق النفع العام للجميع والأمر الذي يلبي متطلبات التنمية المستدامة وفق المبادئ الأساسية للدليل الإرشادي.

## ثانياً: مشكلة البحث

مرت المجتمعات في العقود الأخيرة بالعديد من الازمات والتحديات والمشاكل التي ألقت بضلالها على الجميع، لهذا أخذت العديد من الدول على عاتقها البحث والسعي لإيجاد الحلول الملائمة لهذه التحديات ومنها ظهر مفهوم الدليل الإرشادي ISO26000 حيث بدأ يأخذ الحيز الأكبر من الاهتمام عند الدول عبر إعادة تنظيم مؤسساتها لتعكس الأولويات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في أعمالها مما يساعد على القيام بإصلاحات حقيقية في بنيتها ولتحقق حالة من التوازن ما بين المنظمات والمجتمع.

ومن جانب آخر وبحقل غير بعيد عن ذات الميدان نجد أن المنظمات حريصة على بناء سمعتها في محيطها المجتمعي بهدف تحقيق التأثير الإيجابي وكسب ثقة أصحاب المصالح وتحقيق اهدافها، مما دفع إلى الاهتمام العلمي والبحث التطبيقي للخوض في الفجوة المعرفية اللازمة لتحديد ومعرفة آليات بناء تلك السمعة وأهميتها والعوامل المؤثرة فيها وكيفية صناعتها في ذهن أصحاب المصالح، ومن هذا المنطلق تبلورت مشكلة البحث الرئيسية والتي يمكن تحديدها بالتساؤل التالي: كيف يسهم الدليل الإرشادي ISO26000 في تعزيز السمعة التنظيمية وتشجيع المنظمة عينة البحث على الالتزام بمبادئ هذا الدليل الإرشادي؟ وتأسيساً على ذلك يمكننا طرح عدة تساؤلات فرعية تجسد هذه الإشكالية بشكل أكثر وهي:

1- ما هي طبيعة ومبادئ الدليل الإرشادي ISO26000؟

2- ما طبيعة تأثير مبادئ الدليل الإرشادي ISO26000 في السمعة التنظيمية؟

## ثالثاً: أهمية البحث:

تتفق أهمية البحث كونه يتناول موضوعاً معاصراً وفق متغيراته المتمثلة في (الدليل الإرشادي ISO26000 والسمعة التنظيمية)، إذ تتبين أهمية المتغير الأول بدلالة التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي يحدثها، بالإضافة إلى ذلك أهمية المتغير الثاني كونه جزء مهم في بقاء المنظمات، وجاء البحث في محاولة جادة وهادفة للتعرف على تلك المواضيع ذات الأثر الكبير في نجاح المنظمات.

## رابعاً: فرضية البحث:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للدليل الإرشادي ISO26000 بمبادئه (السلوك الأخلاقي، واحترام حقوق الانسان) في السمعة التنظيمية.

## الإطار النظري

### أولاً: ماهية الدليل الإرشادي ISO26000 (المفهوم والتعريف) Concept:

في عالم تسوده العولمة ويتم تسهيل آليات التبادل في كل شيء عبر الحدود ومن خلال المعايير الدولية، كانت هنالك وما تزال تدور خلافات رئيسية حول متضمنات المسؤولية الاجتماعية فيما إذا كان ينبغي أن تستند مسؤولية المنظمة على قدرتها في التأثير بالأطراف الأخرى وهم (أصحاب المصلحة وغيرهم) أو فقط تُحدد مساهمتها الفعلية من خلال تقنين أدوارها داخل المنظمات، وفي هذا الحال فإن منظمة التقييس الدولية ISO لم تبق

بعيدة عن هذه التطورات حيث بادرت بإعداد أول دليل إرشادي يوضح مبادرات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والتي أطلقت تحت عنوان (الدليل الإرشادي ISO26000) (Al-Zubaidi and Altaay, 2020: 390)، وعليه تم إعداد الدليل الإرشادي والذي يمثل الجزء الأساسي من أنشطة المنظمات العامة ويطبق في جميع المنظمات (القطاع العام والخاص) (Smeureanu, et. al., 2011: 29) وفي البلدان المتقدمة والنامية ليساعدها على تحقيق الجهود الرامية للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية (Stewart, 2010: 4).

وإن هذا الدليل على عكس المعايير والمواصفات الأخرى الصادرة من منظمة الايزو فهو دليل توجيهي (Toppinen, et. al., 2015: 702) لا يقصد منه الإلزام ولا يتضمن إصدار شهادة معتمدة، وإنما يساعد على توحيد الجهود غير الملموسة لسلوكيات المنظمات (Talib, et. al., 2020: 2) ويعمل على تشجيع المنظمات للقيام بأدوار ونشاطات تتجاوز الامتثال القانوني مع الإعراف بأن ذلك الامتثال هو واجب أساسي لأي منظمة وجزء رئيسي من مسؤوليتها الاجتماعية (Visser et al., 2010: 251) ويعد العراق من الدول المبادرة للاعتراف بهذا الدليل (ISO26000, 2010: ii)، وللتوضيح ندرج هنا مجموعة من التعريفات التي أوجدها الباحثون لمفهوم الدليل الإرشادي ISO26000 وحسب ما هو مبين بالجدول رقم (1) التالي:

جدول رقم (1) بعض تعريف الدليل الإرشادي ISO26000

اسم المصدر والسنة	المفهوم
(ISO, 2010: vi)	"هو دليل يقصد منه الإرشاد بشأن مبادئ المسؤولية الاجتماعية والموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وكذلك بشأن طرق دمج السلوكيات المسؤولة ضمن أنشطة المنظمات والتأكيد على أهمية النتائج والتطور في إداء المسؤولية الاجتماعية"
Herciu, 2016: ) (74	دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية ويهدف الى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن خطط المنظمة الاستراتيجية وفي الأنظمة والممارسات والعمليات أيضاً.
(مراد وبوبكر، 2019: (99	"دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في كافة المنظمات بغض النظر عن نشاطها، حجمها أو موقعها، من خلال توفير التوجيهات اللازمة لدمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للمنظمات".
(احمد وآخرون، (2020: 215	"تصرف يتفق مع مبادئ المسؤولية الاجتماعية وممارستها مثل احترام أصحاب المصالح واهتماماتهم ومبدأ الامتثال القانوني ومبدأ احترام الاتفاقيات الدولية والاتفاقيات الثنائية ومبدأ المساواة واحترام الاستحقاقات المعنوية ومبدأ احترام التنوع"

المصدر: من إعداد الباحث بالإطلاع على الادبيات السابقة.

## ثانياً: نقاط القوة والضعف في الدليل الإرشادي ISO26000

يوفر هذا الدليل العديد من الامتيازات والتي يمكن أن يضيفها إلى كيان المنظمات بحيث تصبح تلك المبادئ تصحيحات لعمل مسارات عمل المنظمة، ولكن وبالرغم من كل تلك الإيجابيات والامتيازات التي يوفرها الدليل توجد مجموعة من نقاط الضعف التي تؤثر على الدليل الإرشادي، حيث عمل الباحث (Sangeeta, 2016: 25) تقويم شامل لهيكل الدليل وذلك من أجل تحديد نواحي الضعف والقوة التي يمكن التركيز عليها باعتبارها فرصة لتحقيق ما تصبو إليه المنظمات ويوضح تلك الفكرة الجدول رقم (2):

جدول (2) نقاط القوة والضعف في الدليل الإرشادي ISO26000

نقاط القوة	نقاط الضعف
يوجد إجماعاً دولياً واسع النطاق بشأن أهمية الدليل.	عيبه الرئيسي هو عدم توفره لشهادة اعتمادية.
يسعى لتغطية جميع أنواع المنظمات ولكافة الاحجام وليس الصناعية فقط.	يركز كثيراً على العمليات الداخلية للمؤسسة لكنه لا يمثل معياراً لنظام الإدارة.
يوفر سبعة أبعاد للقضايا جوهرية وذات صلة على الصعيد الدولي.	يسرد العديد من التوصيات دون ان يكون قادراً على تحديد ما تم بالفعل من قبل الحكومات.
يوفر توجيهاً أساسياً للمنظمات التي تريد ان تبدأ رحلتها نحو المسؤولية الاجتماعية	يرتكز على سبعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية ولكن في الواقع توجد أبعاد أكثر شمولية وتنوعاً.
يقدم تفسيرات مفصلة لنحو 37 قضية	

المصدر: من إعداد الباحث بالإطلاع على (Sangeeta, 2016: 25-26).

وبالنظر في الجدول رقم (2) بالإمكان ملاحظة نقاط القوة التي يمنحها الدليل الإرشادي والتي يمكن عدها خطوات ناجحة يمكن تطبيقها في المنظمات من خلال إعادة هيكلة المنظمات وموقفها من ممارسات المسؤولية الاجتماعية وذلك عن طريق دمج الممارسات المسؤولة اجتماعياً مع الخطط طويلة المدى وبما يضمن المساهمة الحقيقية في التنمية المستدامة، وعقب هذه السنوات المتلاحقة أشترك العديد من خبراء العالم ومن بلدان متنوعة منها المتقدمة والنامية وتم إعداد هذا الدليل بشكل مدروس وترجمته إلى 18 لغة عالمية مما يكسبه أهمية واجماعاً دولياً يستوجب على المنظمات الأخذ به وهذا الأمر يستوجب بيان أهمية الدليل الإرشادي (Sitnikov and Bocean, 2012: 64).

## ثالثاً: أهمية وغايات الدليل الإرشادي Importance of ISO26000

بما إن المنظمات تعمل في بيئة واسعة تتشابه فيها العلاقات ما بين المنظمات والمجتمعات وبحسب ما تم طرحه في هيكلة الدليل ونقاط القوة التي يوفرها هذا الدليل لعلاج تلك العلاقات من خلال ممارسات المسؤولية الاجتماعية فان هذا الدليل له الأهمية والغايات في تحقيق ذلك، وتجدر الإشارة أنه بمجرد أن تفهم المنظمات المبادئ الواردة في الدليل الإرشادي وتعمل على دمج هذه المبادئ مع أهدافها واستراتيجياتها العامة يمكن للدليل أن يحقق الأهمية التالية

للمنظمة (Zinenko and et. al., 2015) (Frost, 2009: 101) (Castka and Balazarova, 2012: 276) (Licandro, et. al., 2019 :18):515

- 1- يساعد المنظمات على القيام بمسؤولياتها الاجتماعية ودمجها ضمن أعمالها.
- 2- تهيئة الظروف والتي تساعد المنظمات على التحول لمبدأ التنمية المستدامة.
- 3- الحفاظ على سلامة وصحة الانسان والبيئة والكوكب من عواقب الاعمال الضارة.

#### رابعاً: مبادئ الدليل الإرشادي ISO26000 : Principles of ISO26000

تم طرح الدليل الإرشادي ISO26000 لكي يُسهل على المنظمات تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية وفق مبادئه السبعة وكذلك من أجل إيجاد طرق وحلول مبتكرة جديدة لعمل المنظمات وللحد من المخاطر التي تسببها المنظمات خلال القيام بأنشطتها، وقد أكد الباحث (Al-Zubaidi, 2020: 155) على أن الأخذ بمبادئ الدليل الإرشادي من أجل إرساء المسؤولية الاجتماعية لا يعد أمراً ترفيهاً بل يعد أحد نقاط القوة في المنظمة بالإضافة إلى مساعدتها على استغلال الفرص المناسبة، وقد تناولت العديد من الدراسات العديدة (Khalil, 2018) و (الجنابي، 2017) وفي هذه الدراسة سيتم أخذ مبدئين وهما (مبدأ السلوك الأخلاقي، ومبدأ احترام حقو الانسان) وذلك لتوافقهم مع توجهات الدراسة ويتم توضيحها وفق التالي:

- 1- مبدأ السلوك الأخلاقي **Ethical Behavior**: يواجه هذا المبدأ مسألتين مهمتين وهما أ- تكمن الصعوبة في إيجاد معيار محدد يتوافق مع جميع الافراد، ب- ما يتفق عليه البعض بأنه جيد أو سيء قد يكون غير ذلك لدى الآخرين (راضي وحسن، 2011: 108)، وقد عرف السلوك الاخلاقي نفس الباحثان حيث قالوا (راضي وحسن، 2011: 108) بأنه التصرفات التي تتوافق مع المعايير الاجتماعية المقبولة قبولاً عاماً، لهذا يقصد من هذا المبدأ أن تتصرف المنظمة بشكل أخلاقي في جميع الحالات والاقوات، ويؤكد على ذلك الباحثان (بايز وصادق، 2021: 11) حين قالوا بأن السلوكيات الأخلاقية للأفراد داخل المنظمات تضمن ممارسات المسؤولية الاجتماعية وتمثل هذه السلوكيات الأساس لتطوير مفاهيم ومبادئ جديدة لأخلاقيات الإدارة والتي تتطور فيما بعد حتى تكون نظام متكامل لعمل المنظمات، وينبغي على المنظمة أن تعمل بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي بواسطة الخطوات التالية (الدليل الإرشادي، 2010: 11-12) و (NUNES, 2017: 43):

- وضع وتحديد قيم ومبادئ المنظمة الجوهرية.
- وضع الهياكل الحكومية التي تساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي في المنظمة.

وتوجد فوائد لا يمكن حصرها للسلوك الأخلاقي سواء كان للمنظمات أو للأفراد ولكن هناك عدة نقاط يمكن إجمالها كفوائد للمنظمات والافراد بصورة عامة (العرايضة، 2015: 26) و (وقاف، 2017: 27-28):

- 1- يساعد على الحفاظ على المجتمعات والبيئة بدرجة أكبر من القوانين والأنظمة.
  - 2- إجبار المنظمات للالتزام بالسلوكيات الأخلاقية يعزز مصداقية المنظمة مع أصحاب المصلحة.
  - 3- يعمل السلوك الأخلاقي على الحفاظ بهوية المنظمة من خلال الدعائم الأخلاقية.
- 2- مبدأ احترام حقوق الإنسان **Respect of Human Rights**: ويقصد من هذا المبدأ أن المنظمة ينبغي أن تحترم حقوق الإنسان وأن تعترف بأهمية هذه الحقوق وعموميتها وعلى المنظمة القيام بما يلي (الدليل الإرشادي، 2010: 13-14) (Nunes, 2017: 43):
- احترام وتعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان.
  - على المنظمات القبول بأن هذه الحقوق تعد عالمية وعامة وتعد جزء لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات.
  - أن تلتزم بمبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك في حال كان القانون الوطني لا يوفر حماية كافية لحقوق الإنسان.

وبمجرد أن تأخذ المنظمات بهذه المبادئ المترابطة فيما بينها يصبح لديها إتساق أخلاقي على المستوى التنظيمي والسلوكي بحيث تكون القيم الأخلاقية هي المكون الأساسي لشخصيات المنظمات (Nguyen, Biderman, 2008: 628) و (Schwartz, 2012: 3) وهذا يؤثر بطريقة إيجابية في مواقف المنظمات من أجل تعظيم مساهمتها في تحقيق مصالح أطرافها المعنيين بالإضافة الى تحقيق هدفها في التنمية المستدامة (Johnston, 2012: 114).

### ثانياً: السمعة التنظيمية

سمعة المنظمة تتجسد في جميع الجهود والاعمال والإنجازات المميزة التي تسعى المنظمات من ورائها إلى تحقيق أهدافها من كسب رضا الزبائن وتحقيق رفاهية المجتمعات، ولإحاطة أكثر بهذا المفهوم نوجد نوع من الصعوبة والغموض في تحديد وقياس هذا المفهوم نتيجة للطبيعة غير الملموسة وغير المادية، وعليه يكون وضعها في إطار محدد صريح غير صحيح (Del-Castillo-Feito, et.al, 2019: 88) و (Soysal, 2022: 4)، وفي ظل تلك المؤشرات يقدم الباحث مجموعة من التعاريف التي تبين مفهوم السمعة التنظيمية حسب وجهات نظر عدد من الباحثين وكما مبينة في الجدول رقم (3) وكالاتي:

جدول رقم (3) بعض تعاريف السمعة التنظيمية

ت	اسم الباحث	المفهوم
1	(Deephouse and Carter, 2005: 332)	مقارنة اجتماعية بين المنظمات بالاستناد إلى مجموعة متنوعة من السمات والتي تشمل مجموعة من الأبعاد التنظيمية أو المعرفية.
2	(Meynhardt, et. al., 2019)	بأنها إدراك الإجراءات السابقة للمنظمة بالإضافة الى الآفاق المستقبلية والتي تصف جاذبية المنظمة لمكوناتها الرئيسية عند

مقارنتها بالمنافسين الآخرين.		
مجموعة من الظواهر التنظيمية لإداء المنظمة لأعمالها وهي مهمة من أجل الحصول على رضا أصحاب المصلحة.	(Parker, et. al., 2022: 1)	3

### أهمية السمعة التنظيمية:

وفي صورة عامة تتزايد أهمية السمعة للعديد من الفوائد والتي يمكن توضيحها بالجدول رقم (4) وحسب وجهات نظر العديد من الباحثين:

#### الجدول (4) أهمية السمعة التنظيمية وفق وجهات نظر الباحثين

اسم الباحث	الأهمية من وجهة نظر الباحث
Bae, 2015: (18)	- توفر السمعة معيار فريد بحيث يرى الجمهور من خلاله المنظمة.
Soysal, 2022: (8)	- إنها الأهم وعلى أساسها يتم تصنيف المنظمات.
Hasnawi and Ghali, 2019: (14)	- تعتبر الأساس في خلق قيمة المنظمة والاحتفاظ بالزبائن على المدى الطويل بالإضافة الى بناء علاقة طيبة وتحقيق النمو والحصول على الميزة التنافسية المستدامة.
Anastasopoulos & Whitford, 2018: (1)	- تحافظ على توفير دعم كبير للمنظمة وانشطتها المختلفة بالإضافة الى ذلك تعمل على التعامل مع المنافسين أو الأعداء المحتملين الساخطين الساعين لتشوية صورة المنظمة من خلال توفير غطاء يحمي المنظمة من هذه التهديدات.

### أبعاد السمعة التنظيمية:

السمعة التنظيمية تعتبر متغير متعدد الأوجه والابعاد (Zimon and Salehi, 2022: 4) ولذلك تعد مسألة ذات منزلة مميزة وشأن مهم في الأدب الأكاديمي لذلك توجه الباحثون لتحديد هذه الابعاد ويمكن القول بأن أغلب الباحثين والكتاب لم يتفقوا على أبعاد محددة ودقيقة أو عناصر رئيسية للسمعة التنظيمية (Alyasari, 2021: 53)، وتم اعتماد تسمية (أبعاد) في الدراسة الحالية بحكم تكرار هذه التسمية لدى العديد من المصادر تعبيراً عن مضمون المتغيرات الفرعية والمجسدة لماهية السمعة التنظيمية وهي (القيادة، الأداء المالي، جودة الخدمة، الابداع التنظيمي):

1- جودة الخدمة: عرفها (Aboud and Dhyaa Aldain, 2017: 229) بأنها: أداء الاشياء بصورة صحيحة من المرة الأولى وتقديم المنظمات للخدمات التي تتميز بالجودة ومطابقة المواصفات وبما يحقق رضا الزبون،

2- الإبداع التنظيمي: بالرغم من كثرة تناول مصطلح الابداع في العقود الأخيرة إلا ان ذلك المفهوم تعدد وتباينت محدداته لارتباطه بالكثير من المفاهيم منها (الإختراع، الموهبة، والابتكار) لذلك لم يكن بالأمر اليسير الاتفاق على مفهوم واحد (Rhaw, 2017: 115) عرف الابداع التنظيمي (Torrance, 1993: 46) بأنه: "عملية تحسس للمشكلات والوعي لأماكن الضعف والثغرات وعدم الانسجام والنقص في المعلومات والبحث عن الحلول والتنبؤ بها ونقل أو توصيل النتائج للآخرين، وللإبداع التنظيمي أهمية كبيرة تبرز من خلال الاهتمام بالموارد البشري لأنه أساس بقاء المنظمات هم الافراد المبدعين (Giget, 1998: XVIII).

3- الأداء المالي: عرف الأداء المالي (Susan and Tabitha, 2016: 487) بأنه "انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المالية واستعمالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق الاهداف"، في حين عرفه (Bala, 2017: 2) مدى إمكانية المنظمة بالقيام بأعمالها المالية لتحقيق أهدافها القصيرة أو طويلة الأمد وفق العديد من المعايير المالية، وعرفه (Lynch, 2000: 374) بأنها المقياس المحدد والصريح لمدى نجاح المنظمات، وان الأداء المالي له أهمية بالغة للمنظمات بحيث يمكنها من (Adongo and Ambrose, 2013: 39):

- معرفة إلى أي مدى تستطيع المنظمة أن تستمر بأعمالها وبصورة صحيحة؟
  - ما مدى قدرة المنظمة على القيام بتحقيق أهدافها؟
  - إن قياس الأداء المالي بصورة صحيحة يساعد في تحديد التحسينات الضرورية لتطوير أعمال المنظمات.
- 4- القيادة: عرفها (Hughes, 1993) بأبسط صورة "بأنها بالقدرة على التأثير في الآخرين لتحقيق الأهداف"، في حين عرفها (Victor, et. al., 2007: 18) على أنها عملية لتحفيز الناس على العمل معاً بشكل تعاوني لإنجاز أشياء عظيمة، وعرفها (Silva, 2016: 8): "عملية التأثير التفاعلي التي تحدث في سياق تنظيمي معين عندما يتقبل بعض الافراد شخصاً كقائد لهم لتحقيق الأهداف المشتركة"، وعلى الرغم من كثرة التعريفات إلا انه يلاحظ بوجد عامل مشترك بين اغلب تلك التعريفات المتعلقة بالقيادة وهي القدرة بالتأثير على الآخرين (Daniëls, et. al., 2019: 2).

## الإطار العملي

### 1- وصف وتحليل النتائج المتعلقة بالدليل الإرشادي ISO26000

في الجدول رقم (5) يتضح بأن المعلومات حول مبادئ الدليل الإرشادي ISO26000 حيث أشارت تلك النتائج إلى وجود اتفاق بين المبحوثين على تلك المبادئ حيث بلغت نسبة الأهمية للمبادئ بالاستناد إلى الأوساط الحسابية بأن (مبدأ السلوك الأخلاقي) هو الأهم كونه حقق أعلى وسط حسابي بدلالة قيمته البالغة (4.16) وهذا يؤكد على وجود (اتفاق) بشأن السلوكيات الأخلاقية والتي تتجه نحو الإيجاب وفق مقياس ليكرت الخماسي وقد أكد ذلك كل من معامل الانحراف (0.74) ومعامل الاختلاف ذو القيمة (17.88%) بهذا تكون جوانب السلوكيات الأخلاقية ركنا مهما ورئيسيا من ممارسات المنظمة ويتم التركيز على إداء العاملين لأعمالهم بشكل أخلاقي ضمن محددات وقواعد أخلاقية في عينة البحث، في حين جاء في المرتبة الثانية (مبدأ إحترام حقوق الانسان) فقد بلغت قيمة للوسط الحسابي (3.73) وبانحراف معياري (0.98) والذي أكد تلك البيانات قيمة معامل اختلاف (26.35%) ويمكن تفسير تلك النتائج بان المنظمة عينة البحث تحتاج إلى مراعاة حقوق الانسان بصورة أكثر والحفاظ على حقوقهم من خلال توفير الدعم والمساندة ومراعاة مصالح الموظفين والزبائن مما يضمن لهم الحصول على كامل حقوقهم.

الجدول رقم (5) الأهمية النسبية للمبادئ الفرعية للدليل الإرشادي ISO26000

المبدأ	الوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري SD	معامل الاختلاف CV	درجة الإجابة	ترتيب الأهمية
مبدأ السلوك الأخلاقي	4.16	0.74	17.88%	عال	الأول
مبدأ احترام حقوق الانسان	3.73	0.98	26.35%	عال	الثاني

### 2- وصف وتحليل النتائج المتعلقة بالسمعة التنظيمية:

وأما بخصوص معلومات المتغير ككل فيمكن توضيحها بالجدول رقم (6) والذي يبين أن الوسط الحسابي قد بلغت قيمته (3.90) وهو وسط (عال) بعد مقارنته بالوسط الحسابي المعياري وبانحراف معياري قدره (0.905) ومعامل اختلاف (23.16%) والأهمية النسبية للمتغير (78.03%) وهذا يشير على توافر مقومات السمعة التنظيمية والمتمثلة (بالأبعاد الاربعة) في المنظمة عينة البحث، وقد بلغ بعد جودة الخدمة على وسط حسابي بلغت قيمته (3.90) وهو وسط حسابي عالي وهذا يؤكد أهمية جودة الخدمة وقد جاء في المرتبة الاولى، في حين بلغ الابداع التنظيمي وسطا حسابيا قدره (3.86) وهو أيضا وسط حسابي عالي مما يؤكد أهمية الابداع التنظيمي لترسيخ السمعة التنظيمية.

الجدول رقم (6) الأهمية النسبية للأبعاد الفرعية لمتغير السمعة التنظيمية

ترتيب الأهمية	درجة الإجابة	معامل الاختلاف CV	الانحراف المعياري SD	الوسط الحسابي Mean	البعد Domination
-----	عال	%25	0.96	3.90	السمعة التنظيمية
الأول	عالي	%22	0.86	3.93	جودة الخدمة
الثاني	عالي	%23	0.90	3.95	القيادة
الثالث	عالي	%23	0.89	3.86	الأداء المالي
الرابع		%25	0.96	3.86	الابداع التنظيمي

### 3- اختبار الفرضية الرئيسية:

يمكن من خلال الجدول رقم (7) الإطلاع على إختبار الفرضية الرئيسية في البحث والتي تنص على (توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة معنوية للدليل الارشادي ISO26000 بمبادئه في السمعة التنظيمية بأبعادها)، وقد تم استخدام الانحدار المتعدد لبيان العلاقة بين المتغير التفسيري ومبادئه، مع المتغير المستجيب بأبعاده، وكما موضحة في الجدول رقم (7) في أدناه:

جدول رقم (7) نتائج اختبار تأثير الدليل الارشادي ISO26000 بمبادئه في السمعة التنظيمية

القرار	F-P-value, R2	P. value	t	β	المسار	الفرضية
قبول الفرضية	F=33.833 P-value=0.000 R²=0.703	0.015	2.473	0.229	السلوك الأخلاقي << السمعة التنظيمية	الفرضية الرئيسية
		0.000	5.602	0.423	إحترام حقوق الانسان << السمعة التنظيمية	
عدد المتغيرات التفسيرية=2			قيمة t الجدولية=1.980		قيمة f الجدولية = 3.92	n= 108

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه قيمة (f) المحسوبة فقد بلغت قيمتها (33.833) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.92) وهذا يدل على وجود علاقة للدليل الارشادي ISO26000 بمبادئه في السمعة التنظيمية بأبعادها، وهذا يقود إلى قبول الفرضية الرئيسية الثانية وتدعمها هذه النتائج بشكل كامل، وأما قيمة (R<sup>2</sup>) فقد بلغت قيمتها (0.703) وهذا يدل على أن الدليل الارشادي يفسر ما نسبته (70%) من التغيرات الحاصلة في السمعة التنظيمية، وأما بخصوص معنوية

أنموذج الانحدار المتعدد فقد بلغت قيمة (P-value) وهي (0.000) وهي أقل من (0.05) وهذا الامر يبرر معنوية أنموذج الانحدار المتعدد مما يؤكد على قبول الفرضية الرئيسية الثانية، وأما بخصوص قيم ( $\beta$ ) لمبادئ الدليل الارشادي فبلغت على التوالي (0.229، 0.423)، وهذا يؤكد على أن التغير في مبدأ (السلوك الاخلاقي) لوحدة واحدة يؤدي إلى التغير في السمعة التنظيمية بمقدار (22.9%)، وأن التغير في مبدأ (إحترام حقوق الانسان) لوحدة واحدة يؤدي إلى التغير في السمعة التنظيمية بمقدار (42.3%).

وأما بخصوص قيم (t) لمبادئ الدليل الارشادي فقد بلغت قيمتها وعلى التوالي (2.473، 5.602) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.980) وهو تأكيد على تأثير مبادئ الدليل الارشادي في السمعة التنظيمية، وقد بلغت كذلك قيم (P-value) المعنوية لمبادئ الدليل الارشادي وعلى التوالي (0.015، 0.000) ومن ذلك يتضح أن المبادئ (المعنوية) والتي تؤثر في السمعة التنظيمية هي (إحترام حقوق الانسان والسلوك الأخلاقي) وذلك لكون قيمتها المعنوية أقل من (0.05) وهذا يشير إلى الدور البارز الذي يقوم به الموظفون في مديرية بلديات الانبار من أجل القيام بممارسات تتسم بالسلوكيات الأخلاقية وإحترام حقوق الانسان من أجل تحقيق سمعة تنظيمية طيبة للمديرية.

#### النتائج:

- 1- أفرزت نتائج التحليل الاحصائي التأكيد على صحة الفرضيات التي تمّ طرحها في منهجية البحث.
- 2- بلغ أعلى وسط حسابي لمبدأ (السلوك الأخلاقي) وهذا يؤكد على التزام المديرية والعاملين فيها بالسلوكيات الأخلاقية ومساعدة المديرية للعاملين فيها لإداء أعمالهم وواجباتهم ومهامهم بشكل أخلاقي.

#### التوصيات:

- 1- اهتمام المديرية بمبدأ السلوك الأخلاقي؛ وذلك من خلال وضع قواعد وهياكل توضح السلوكيات الأخلاقية وضمان عمل آليات الرقابة السلوكية وبما يضمن تعزيز معايير السلوكيات الأخلاقية.
- 2- العمل على تعزيز مبدأ احترام حقوق الانسان؛ من خلال الإعتراف بحقوق جميع المتعاملين معها (أصحاب المصلحة) والاعتراف بها بصورة صريحة كونها جزء لا يتجزأ من حقوقهم.

## المصادر:

1. أحمد، صخر، مفيد عبداللوي، وسعيدة عبدالكريم، (2020)، "واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات البترولية الجزائرية في ظل معيار المواصفة الدولية ISO26000 دراسة حالة SONATRACH.ENAFOR.ENTP"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد4، العدد1، الجزائر.
2. الجنابي، اسلام طالب، (2017)، "تطبيق محاور المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO26000:2010 دراسة حالة في مستشفى بغداد التعليمي في محافظة بغداد"، مجلة المثلى للعلوم الإدارية والاقتصادية MJAES، المجلد السابع، العدد الثالث، 18081/10-137-98/7-2017/mjaes.
3. العرايضة، رائدة هاني محمد، (2012)، "مستوى القيادة الأخلاقية لمديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان وعلاقته بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين"، رسالة ماجستير في علوم التربية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
4. ايزو 26000، (2010)، "الموصفة القياسية الدولية"، الترجمة الرسمية، طُبع في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا، كترجمة رسمية بالإنبابة عن 10 هيئات أعضاء في ISO والتي اعتمدت دقة الترجمة.
5. بايز، لاسك أرسلان، صادق، درمان سليمان، (2018)، "تحليل العلاقة بين مبادئ المواصفة القياسية ISO26000 وسمعة المنظمة دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في معامل الاسمنت في مدينة السليمانية"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي، 35 (01)، العراق.
6. راضي، جواد محسن ، وحسن، عبد الله كاظم، (2011)، "The relationship between the ethical behavior of the leadership and organizational commitment Experimental study in the Faculty of Management and Economics", AL Gharee for Economics and Administration Sciences 7.21.
7. مراد، بواشرية وبوبكر، نعرورة، (2019)، "دور المواصفة القياسية ISO26000 في إرساء المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد3، العدد 1.
8. وقاف، صفية، (2017)، "العدالة التنظيمية ودورها في تعزيز السلوك الأخلاقي للعاملين"، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
9. Aboud, Arrak, and Ahmed Dhyaa AlDain, (2017), "A reflection of Customer Relationships Management in enhancing Reputation of the Organization: An exploratory Study of a Sample of Iraqi private banks in Baghdad City", AL-Anbar University journal of Economic and Administration Sciences 9.19.
10. Adongo, Kenneth Odour, and Ambrose Jagongo, (2013), "Budgetary control as a measure of financial performance of state corporations in Kenya", International Journal of Accounting and Taxation 1.1: 38-57.

11. Alyasari, Salah Mahdi Abbas, (2021), "**Organizational reputation and its role in organizational indulgence :An Analytical study of a sample of the teachers of the University of Warith Al-Anbiy**", AL – Muthanna University, DOI:10.52113/6/2021-11/50-67.
12. Al-Zubaidi, Ghani Dahham, (2020), "**The extent of the possibility of applying the ISO 26000 standard in the field of community participation and development and the environment in Al-Shaab Municipality Department/Baghdad Mayoralty**" Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences 16.52 part .
13. Al-Zubaidi, Ghani Dahham, (2020), "**The extent of the possibility of applying the ISO 26000 standard in the field of community participation and development and the environment in Al-Shaab Municipality Department/Baghdad Mayoralty**" Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences 16.52 part .
14. Anastasopoulos, L. Jason, and Andrew B. Whitford, (2019), "**Machine learning for public administration research, with application to organizational reputation**", Journal of Public Administration Research and Theory 29.3: 491-510.
15. Bae, Hoyoung, (2015), "**The mediating effect of corporate reputation between the organizational slack and corporate performance in venture SMEs**" Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship 10.2 : 17-25.
16. Balzarova, Michaela A., and Pavel Castka, (2012), "**Stakeholders' influence and contribution to social standards development: The case of multiple stakeholder approach to ISO 26000 development**" Journal of business ethics 111.2: 265-279.
17. Biderman, Nguyen, Nhung T., and Michael D., (2008), "**Studying ethical judgments and behavioral intentions using structural equations: Evidence from the multidimensional ethics scale**", Journal of Business Ethics, 83.4: 627-640.
18. Daniëls, Ellen, Annie Hondégheem, and Filip Dochy, (2019), "**A review on leadership and leadership development in educational settings**" Educational research review 27, 110-125.
19. Deephouse, David L., and M. Carter Suzanne, (2005), "**An examination of differences between organizational legitimacy and organizational reputation**" Journal of management Studies 42,2: 329-360.
20. Dodrajka, Sangeeta, (2016), "**Social responsibility and ISO: 26000**" International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences 5.5: 20-33.
21. Farcas, Bucur, Mihaela, Sorina Moica, and Raluca, (2009), "**The communications of corporate social responsibility-study for ISO 26000**" Acta Marisiensis. Seria Technologica, 8.1: 56.Frost R. Executive briefing on ISO 26000. ISO Management Systems, Sep:7.
22. Feito. C., Al., et., (2019), "**The relationship between image and reputation in the Spanish public university European**", Research on Management and Business Economics, Volume 25, Issue 2, , P.87-92.

23. Giget, M, La, (1998), **"Dynamique Stratégique de L'entreprise"**, FRANCE, Dunod, p :XVIII.
24. Hasnawi, Hussein Harija Ghali, (2019), **"The Impact of Cognitive abilities in Organizational Reputation Analytical Research of the views of a sample of faculty members in universities and Civil colleges working in Governorate of the holy Karbala"** JOURNAL OF ADMINISTRATION AND ECONOMICS, 8.32.
25. Herciu, Mihaela, (2016), **"ISO 26000–An integrative approach of corporate social responsibility"** Studies in Business and Economics 11: 73-79.
26. Hughes, Roger, Robert C. Ginnett, and Gordon J. Curphy, (1993), **"Leadership"** Public Health Nutrition 12.8: 1029.
27. Johnston, Andrew, (2012), **"ISO 26000: Guiding companies to sustainability through social responsibility"**, Eur. Company, L. 9- 110.
28. Khalil, Areej Said, (2018), **"measurement of social responsibility according to the standard iso 26000 case study in rushed bank/baghdad"**, Iraq journal of market research and consumer protection 10.2.
29. Licandro, Oscar Daniel, et al., (2019), **"Implementation of the ISO 26000 guidelines on active participation and community development"**, Social Sciences, 8.9: 263.
30. Meynhardt, T., Strathoff, P., Fröhlich, A., & Brieger, S. A. (2019), **"Same same but different: The relationship between organizational reputation and organizational public value"**, Corporate Reputation Review, 22(4), 144-158.
31. Nguyen, Nhung T., and Michael D. Biderman, (2008), **"Studying ethical judgments and behavioral intentions using structural equations: Evidence from the multidimensional ethics scale"**, Journal of Business Ethics, 83.4: 627-640.
32. Nunes, Carmina S., (2017), **"Social responsibility and ethical decisions-A presentation of elements contained in ISO 26000: 2010, guidance on social responsibility"**, Quality-Access to Success 18.158: 42-44.
33. Parker, Owen, Ke Gong, and Rachel Mui., (2022), **"Reputation belongs in more strategic decision models (and some data to measure it)"**, strategic organization.
34. Rhaw, Sahar A., (2017), **"Knowledge sharing and its relationship to the creative behavior An analytical study of the views of a sample of teaching Staff College of Engineering at Al-Qadisiya University"**, Al-Qadisiyah Journal for Administrative and Economic Sciences, 19.2: 108-132.
35. Schwartz, Shalom H., (2012), **"An overview of the Schwartz theory of basic values"** Online readings in Psychology and Culture, 2.1: 2307-0919.
36. Silva, Alberto, (2016), **"What is leadership?"**, Journal of Business Studies Quarterly, 8.1: 1.
37. Sitnikov, Catalina Soriana, and Claudiu George Bocean, (2012), **"Corporate social responsibility through the lens of ISO standards"** Business Excellence and Management, 2.4: 56-66.

38. Smeureanu, Ion, et al., (2011), **"Business ontology for evaluating corporate social responsibility"**, Amfiteatru Economic, 13.29: 28-42.
39. Soysal, Yasemin Nuhoğlu, Roxana D. Baltaru, and Héctor Cebolla-Boado, (2022), **"Meritocracy or reputation? The role of rankings in the sorting of international students across universities"** Globalisation, Societies and Education, 1-12.
40. Stewart, Burr, (2010), **"Draft ISO 26000 Standard for Social Responsibility Chair"**, TRB Aviation sustainability, Subcommittee AV030(1), January 12, P:5.
41. Susan, Joseph Karanja, and Tabitha Nasieku, (2016), **"Effect of capital on the financial performance of commercial banks in Kenya"**, Asian Journal of Business and Management, 4.5.
42. Susan, Joseph Karanja, and Tabitha Nasieku, (2016), **"Effect of capital on the financial performance of commercial banks in Kenya"**, Asian Journal of Business and Management, 4.5.
43. Talib, Faisal, Saheim K. Josaiman, and Mohd Nishat Faisal, (2020), **"An integrated AHP and ISO14000, ISO26000 based approach for improving sustainability in supply chains"**, International Journal of Quality & Reliability Management.
44. Toppinen, Anne, Vasylysa Hänninen, and Katja Lähtinen, (2015), **"ISO 26000 in the assessment of CSR communication quality: CEO letters and social media in the global pulp and paper industry"**, Social Responsibility Journal.
45. Torrance, E.P., (1993), **"The nature of creativity as manifest testing"**, New York: Press Syndicate of the university of Cambridge
46. Visser, Wayne, et al. (2010), **"The A to Z of corporate social responsibility"**, John Wiley & Sons.
47. Vroom, Victor H., and Arthur G. Jago, (2007), **"The role of the situation in leadership"** American psychologist, 62.1: 17.
48. Zimon, Grzegorz, Arash Arianpoor, and Mahdi Salehi, (2022), **"Sustainability Reporting and Corporate Reputation: The Moderating Effect of CEO Opportunistic Behavior"** Sustainability, 14.3: 1257.
49. Zinenko, Anna, Maria Rosa Rovira, and Ivan Montiel, (2015), **"The fit of the social responsibility standard ISO 26000 within other CSR instruments: Redundant or complementary?."** Sustainability Accounting, Management and Policy Journal 6.4, 498-526.