

أثر المسؤولية الاجتماعية في استدامة شركات الأعمال الدولية

دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية والموظفين في الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية

The Role of Social Responsibility in the Sustainability of International Business Companies

A survey study of the opinions of a sample of administrative leaders and employees in the Iraqi Airways Company

م. د حسام صلاح سمين الربيعي

Dr.husam@uodiyala.edu.iq

كلية التربية المقداد جامعة ديالى

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر المسؤولية الاجتماعية في استدامة شركات الأعمال الدولية في الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية، وتمركزت الفجوة البحثية حول التساؤل عن إمكانية الاستفادة من المسؤولية الاجتماعية ببعديها المسؤولية الأخلاقية، والقانونية، في تعزيز الاستدامة للشركات الدولية، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم توزيع استبانة على (412) فرد من عينة الدراسة والتي تشمل العاملين في المستويات الإدارية المختلفة (المدراء _ معاونو المدراء _ رؤساء الأقسام _ العاملين) في الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية، وتم تحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Spss 25، وتوصلت نتائج الدراسة إلى التالي: يوجد تأثير معنوي للمسؤولية الاجتماعية في استدامة شركات الأعمال الدولية، ولا يوجد فروق معنوية بين متوسط الإجابات حول أثر المسؤولية الاجتماعية في استدامة شركات الأعمال الدولية تبعاً لمتغير الخبرة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية _ استدامة الشركات _ شركات الأعمال الدولية _ الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية.

Abstract:

The study aimed to determine the role of social responsibility in the sustainability of international business companies in the General Company for Iraqi Airlines. The research gap centered on the question of the possibility of benefiting from social responsibility, with its two dimensions, moral and legal responsibility, in enhancing sustainability for international companies. Based on the descriptive analytical approach, a questionnaire was distributed to (412) individuals from the study sample, which includes workers at various administrative levels (managers - assistant directors - department heads - employees) in the General Company for Iraqi Airlines. The data obtained was analyzed using the statistical analysis program Spss 25, and the results of the study reached the following: There is a significant effect of social responsibility on the sustainability of international business companies, and there are no significant differences between the average answers about the role of social responsibility in the sustainability of international business companies according to the experience variable.

Keywords: Social responsibility _ Corporate sustainability _ International business companies _ Iraqi Airways.

المقدمة

يشهد الاقتصاد العالمي والمحلي اليوم تقدماً كبيراً، في مختلف المجالات، وعليه فإن المخلفات التي تنتج من هذا التقدم والتطور الكبير تكون ذات تأثير مباشر على البيئة، ولكون الاتجاهات المحلية والعالمية اليوم تتجه نحو الاستدامة، وتعمل على تعزيزها، فإن أي نشاط اقتصادي وفي أي اتجاه كان لا بد وأن يكون محققاً لشروط الاستدامة.

وعليه فقد باتت معظم المنظمات اليوم تأخذ بعين الاعتبار من خلال الأعمال التي تقوم بها المصلحة الاجتماعية، والمنفعة المنعكسة على المجتمع، على اعتبار أن هذا الجانب هو من أهم ما يشغل المستثمرين والعملاء معاً، ومن جهة أخرى فتنتمتع المسؤولية الاجتماعية لأية منظمة، ومن ضمنها الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية بكونها تسعى للإحاطة بكل ما تتطلبه المنظمة، وهذه المسؤولية ببعديها المسؤولية القانونية والأخلاقية تعنى بالتطلع نحو المنظمة من جهة والمجتمع من جهة أخرى، فتحقق استدامتها وتعمل على استمراريتها، وفي الوقت ذاته تحقق المنفعة المجتمعية، بكون المنظمة جزء من نظام اجتماعي بيئي واقتصادي كبير.

وستتضمن الدراسة مجموعة من المباحث، والمحاور وهي على النحو الآتي:

- **المبحث الأول:** منهجية الدراسة، وتتضمن (مشكلة الدراسة وأسئلتها، أهمية الدراسة، وأهدافها وفرضياتها، والمنهجية المعتمدة لإتمام الدراسة).

- **المبحث الثاني: الإطار النظري، ويتضمن:** (ماهية المسؤولية الاجتماعية ومفهوم استدامة شركات الأعمال الدولية وتوضيح العلاقة بين المتغيرات) بالإضافة إلى عرض عدد من الدراسات السابقة.
- **المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة، ويتضمن:** (مجتمع وعينة الدراسة، تصميم الأداة واختبار صدقها وثباتها، اختبار الفرضيات، الاستنتاجات، التوصيات).

المبحث الأول: منهجية الدراسة

1. مشكلة الدراسة وأسئلتها

من خلال ما لاحظته الباحث من سعي الشركات الدولية في أغلب دول العالم، إلى الاستمرارية، من خلال اتباعها لمجموعة من القواعد الأساسية التي تضمن استدامتها في ظل التنافس الشديد فيما بينها؛ وذلك بالاهتمام بمسؤوليتها الاجتماعية كأحدى الآليات الحديثة التي باتت مطلوبة بشكل كبير ضمن شركات الأعمال الدولية، فقد قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية من خلال مقابلة عدد من العاملين في الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية للبحث حول سياساتها المتبعة لتحقيق الاستدامة، ومدى اعتمادها في ذلك على تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها القانونية والأخلاقية، لما لها من انعكاسات إيجابية على المجتمع من جهة، وعلى البيئة من جهة أخرى، وضمان سلامتهما؛ ولاسيما وأن الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية تمتلك أسطولاً يبلغ 32 طائرة حديثة، وتقدم الكثير من الخدمات الجوية المحلية منها والإقليمية، ضمن رحلات متنوعة، كل ذلك يفرض عليها أن تعنى بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية والقانونية، لكي تضمن استمراريتها واستدامتها.

ومن هنا يطرح الباحث السؤال الأساسي للبحث وهو:

- **ما أثر المسؤولية الاجتماعية في استدامة شركات الأعمال الدولية ؟**
- #### 2. الأهمية

تمثلت أهميتها فيما يأتي:

- أ- معالجتها لقضية عملية وواقعية ومعاصرة وهي المسؤولية الاجتماعية سواء بالنسبة للعاملين أو الشركة أو المجتمع، لكونه المفهوم الأعمق والأشمل عن المسؤولية، التي تندرج ضمنها كل من المسؤولية الأخلاقية والقانونية، كما أن أهمية المسؤولية الاجتماعية تنبع من كونها منهجاً يمكن للفرد أو المنظمة أن تنتهج في سبيل القيام بواجبها تجاه المجتمع.
- ب- البحث في ماهية المسؤولية الاجتماعية، وما تتمتع به من صفات غير ملزمة، بوصفها مسؤولية نابعة من المبادرات التي لا تحتكم لإجراءات ملزمة بشكل قانوني، لذا فإنها تتحقق من خلال الإقناع والتعليم.
- ت- الاهتمام بمتغيرات الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية، وهما من أهم المتغيرات التي تتعلق بزيادة القدرة التنافسية لهم، وذلك لما تعود على المنظمات بالكثير من المزايا؛ ولاسيما اكتسابهم الصفة الشرعية لممارسة أعمالهم، لكونها لا تتعارض مع البيئة والمجتمع.
- ث- الاستفادة من التوصيات للبناء عليها وتطوير قطاع الشركات الجوية في العراق.
- ج- الإضافة العلمية للمكتبة الجامعية، بدراسة حديثة تتعلق بمدى الانتفاع من المسؤولية الاجتماعية في ضمان استدامة الشركات.

3. أهداف الدراسة

- توضيح أهمية المسؤولية الاجتماعية وماهيتها، وتبسيط الضوء على مفهوم استدامة شركات الأعمال الدولية.
- توجيه اهتمام القائمين على إدارة الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية لأهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال توضيح العلاقة بين متغيرات البحث (المسؤولية الاجتماعية، استدامة شركات الأعمال الدولية).
- دراسة آراء العاملين في الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية لتحديد فيما إذا كان هناك تباين في الآراء حول أثر المسؤولية الاجتماعية في استدامة شركات الأعمال الدولية تبعاً لمتغير الخبرة.

4. فرضيات الدراسة

- الفرضية الأولى: يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية واستدامة شركات الأعمال الدولية.
- الفرضية الثانية: لا يوجد فروق معنوية بين متوسط الإجابات حول تأثير المسؤولية الاجتماعية في استدامة شركات الأعمال الدولية تبعاً لمتغير الخبرة.

5. الدراسات السابقة

• الدراسات العربية

أ. دراسة (عماري، 2021) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجامعية

- هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجامعية وذلك بالنظر إلى أن تصور نجاح تطبيق المسؤولية الاجتماعية باعتباره خياراً مهماً لتحقيق التفوق والنجاح وتحسين الاداء المستقبلي للمؤسسات الجامعية.
- تم استخدام المنهج الوصفي
- توصل البحث الى مجموعة من النتائج منها أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجامعية تعتبر مجموعة الواجبات والتصرفات التي تقوم بها هذه الأخيرة اتجاه المجتمعات عن طريق إصدار قرارات وقوانين.

ب. دراسة (أحمد، 2022) بعنوان: أثر استدامة الشركات على الأرباح بالتطبيق على الشركات المسجلة في البورصة المصرية

- هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الأداء المستدام للشركات على الربحية
- تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي
- من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث اقتراح مقياس استدامة للشركات المسجلة في البورصة المصرية يساعد في تقييم مجهودات الاستدامة للشركات

ت. دراسة (عبد الله والخولي والشحات، 2024) بعنوان: أثر المسؤولية الاجتماعية والبيئية على سمعة وثقة عملاء شركات الاتصالات في مصر

- هدفت الدراسة إلى قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على سمعة وثقة عملاء شركات الاتصالات في مصر، وهي فودافون (Vodafone) وشركة أورانج (Orange) وشركة اتصالات (Etisalat) وشركة المصرية للاتصالات (We)
- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام استمارة استقصاء كأداة من أدوات الدراسة

- توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: قصور في أبعاد المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية المسؤولة القانونية/ المسؤولية الأخلاقية والمسؤولية والبيئية للشركات محل الدراسة فلا يوجد بعد واحد منها ارتقى إلى تحقيق الموافقة من المستقضي منهم على قيام الشركات به.

• الدراسات الأجنبية:

أ. دراسة (Lu et al، 2021) بعنوان:

Assessment of corporate social responsibility by addressing sustainable development goals.

تقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال معالجة أهداف التنمية المستدامة

- هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة القضايا ذات الصلة بتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات وتطوير نموذج لتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات مع مراعاة أهداف التنمية المستدامة.
- اعتمدت المنهج الوصفي حيث تم إجراء مراجعة نقدية للأدبيات
- توصلت النتائج إلى تحديد القيود الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية للشركات في معالجة أهداف التنمية المستدامة على النحو التالي: التنفيذ الانتقائي لأهداف التنمية المستدامة، والتضليل البيئي، والافتقار إلى تكامل أصحاب المصلحة، والافتقار إلى دمج الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، والاختلاف في ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات بين البلدان.

ب. دراسة (Bhat، KRA، 2024) بعنوان:

Corporate social responsibility and sustainable development goals: evidence from responsible business leaders.

المسؤولية الاجتماعية للشركات وأهداف التنمية المستدامة: الأدلة من قادة الأعمال المسؤولين.

- هدفت هذه الدراسة إلى توفير إطار عمل لمواءمة مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات مع أهداف التنمية المستدامة 2030
- تم تطبيق نهج الخط الأساسي الثلاثي.
- بينت النتائج أن أهم مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي ركزت عليها شركات ماهاراتنا مرتبطة بالفقر والجوع والصرف الصحي والرفاهية وتعزيز التعليم والمساهمة في صندوق الإغاثة الوطني لرئيس الوزراء، وتتوافق هذه المبادرات مع أهداف التنمية المستدامة الرئيسية المتعلقة بالحياة على الأرض والتعليم والرعاية الصحية، والتي أثبتت القيادة التجارية المسؤولة (RBL) من خلال TBL. يشير التوافق إلى أن الهند تتجه نحو إنجازات التنمية المستدامة بشكل منهجي.

ت. دراسة (Le, et al, 2024) بعنوان:

Corporate social responsibility, green innovation, environment strategy and corporate sustainable development.

المسؤولية الاجتماعية للشركات، الابتكار الأخضر، استراتيجية البيئة والتنمية المستدامة للشركات

- هدفت هذه الدراسة لتحديد العلاقة بين التنمية المستدامة للشركات والمسؤولية الاجتماعية للشركات في الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم الفيتنامية العاملة في الزراعة والمأكولات البحرية والقطاعات ذات الصلة.
- طبق هذا البحث أساليب كمية للتحقق من فرضيات البحث من خلال استخدام مسح لجمع المعلومات. وتم اعتماد نمذجة المعادلات الهيكلية في هذه الدراسة.
- كشفت النتائج عن علاقات مهمة وإيجابية بين التنمية المستدامة للشركات والمسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال اكتشاف الوظيفة الوسيطة للخطط البيئية والابتكار الأخضر، مما يوفر رؤى قيمة للمعرفة الموجودة من خلال فحص التأثير الوسيط للاستراتيجية البيئية والابتكار الأخضر بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة للشركات في السوق الناشئة.
- **التعقيب على الدراسات السابقة**

تناولت الدراسات السابقة أحد المتغيرات المطروحة في البحث، ولم تتناول أي دراسة عربية المتغيرات مجتمعة في بيئة تطبيق الدراسة الحالية وهي الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية، مما يشير إلى افتقار المكتبات العربية لاجتماع مثل هذه المتغيرات، وذلك في بيئة تطبيق عراقية جديدة. كما استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء إطارها النظري، وإعداد أداة الدراسة (الاستبانة).

6. منهجية الدراسة:

ويتضمن هذا الجزء توضيح لمجتمع وعينة الدراسة، وحدودها، ومنهجها، وأدوات جمع البيانات، ومتغيرات الدراسة والمخطط الفرضي لها وفق الآتي:

6_1 المجتمع والعينة: شمل مجتمع الدراسة على كافة العاملين في الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية، وكانت العينة قسدية متضمنة مجموعة من العاملين ويبلغ عددها (412) فرد.

6_2 حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** (دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية في استدامة شركات الأعمال الدولية).
- **المكانية:** الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية _ الجمهورية العراقية.
- **البشرية:** العاملين في الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية.
- **الزمانية:** العام 2024 م.

6_3 المنهج: اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي منهجا عاما للبحث، حيث يتناسب المنهج الوصفي، وكذلك التحليلي مع أهداف وحيثيات الدراسة.

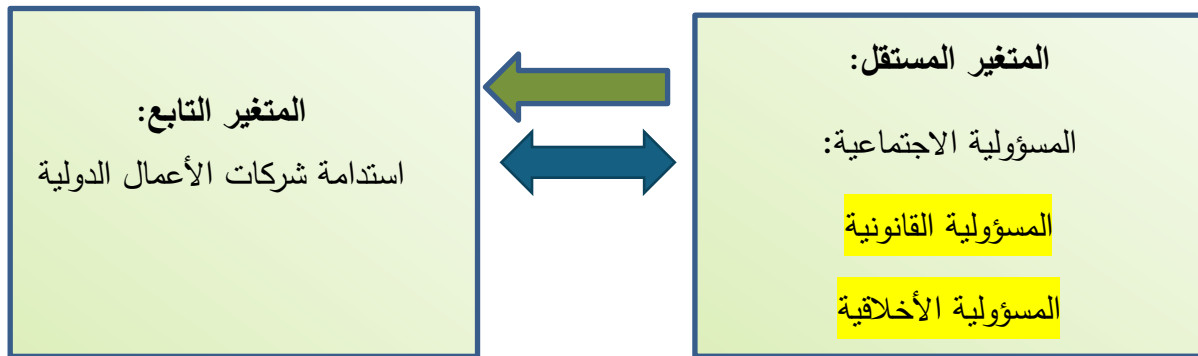
6_ 4 أدوات جمع البيانات: قام الباحث بجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث من خلال أداة الاستبانة؛ والتي تم صياغة عباراتها وتعديلها لتلائم البحث بعد اطلاع الباحث على ما ورد في أدبيات البحث حول (المسؤولية الاجتماعية، واستدامة شركات الأعمال الدولية).

6_ 5 متغيرات الدراسة وانموذجها الفرضي

المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية) (لغويل وزمالي، 2016).

المتغير التابع: استدامة شركات الأعمال الدولية

الشكل (1): انموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

7. مصطلحات الدراسة:

- **المسؤولية الاجتماعية:** ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها مدى التزام الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية في تقديم الخدمات التي لا تتعارض مع المجتمع، والتي تهدف إلى التنمية المستدامة من جهة، وتحسين مستوى الحياة لدى أفراد المجتمع من جهة أخرى.
- **المسؤولية القانونية:** وتعرف بشكل إجرائي بأنها مدى التزام الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية بقوانين حماية المستهلك، وحماية البيئة، والسلامة والعدالة.
- **المسؤولية الأخلاقية:** وتعرف بشكل إجرائي بأنها مدى التزام الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية بالمعايير الأخلاقية، والأعراف والقيم الاجتماعية.
- **استدامة الشركات:** وتعرف بشكل إجرائي بأنها الاستراتيجية التي يعتمد عليها أصحاب الأعمال بما يضمن استمرارية الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية وبقاءها وتحقيق أهدافها.

المبحث الثاني: الإطار النظري

أولاً: المسؤولية الاجتماعية (مفهومها وأهميتها)

– **المفهوم:**

تشير المنظمة الدولية للمعايير العالمية ISO 26000 إلى المسؤولية الاجتماعية بأنها مسؤولية الشركة عن الارتباطات المترتبة عن أنشطتها وقراراتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية، والسلوك الاخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة

ورفاهية المجتمع مع الأخذ في الاعتبار توقعات المساهمين، فمفهوم المسؤولية الاجتماعية لا يقتصر على الجانب الاجتماعي بل يتعداه إلى وفاء الشركات بالتزاماتها اتجاه أصحاب المصلحة للعمل معاً من أجل تحقيق أهدافها (بعبوع، 2018، ص 8) وهي التزام متخذي القرارات بالقيام بنشاطات من شأنها حماية المجتمع وتحسينه بشكل عام علاوة على تنمية وحماية مصالحهم الشخصية (عيد، 2019، ص 247)، وهي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمشاركة في التنمية والاستدامة، من خلال العمل مع المجتمع ككل بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد (الداوي والجموعي، 2020، ص 5). ومن خلال التعريفات السابقة نجد ان المسؤولية الاجتماعية تشير إلى مجموعة الواجبات والتصرفات التي تقوم بها الشركة من خلال قراراتها بزيادة رفاهية المجتمع والاهتمام بمصالحه إضافة إلى مصالحها الخاصة (مجدي وباهي، 2022، ص 8). كما أنها أحد جوانب الوجود الاجتماعي والتي تنمو تدريجياً عن طريق التربية والتطبع الاجتماعي، وبما إنها جانب مهم وفعال في توافق الشخصية والصحة النفسية، فالمجتمع في حاجة ماسة الى الأفراد اللذين يستطيعون تحمل مسؤولية القيام بالأعمال التي تخدم متطلباته (العبودي، 2024، ص 707)، حيث تعدّ المسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم التي شهدت انتشار كبير مؤخراً فقد اعتمدت الدول على هذا المفهوم في تحقيق استمرار وبناء المجتمعات (عبد الله وآخرون، 2024، ص 2373)

– الأهمية

قد بدأت الأدبيات والأبحاث في تولي أهمية متزايدة لدراسة تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على توفير السلع العامة، وما إذا كانت تمثل بديلاً جيداً لتوفير تلك السلع. وفي هذا السياق، تبرز المسؤولية الاجتماعية للشركات في مواجهة الأثر التقليدي للحكومة في الفكر الاقتصادي المتمثل في تصحيح فشل السوق وتوفير السلع العامة (Shimshack،Kitzmuller، 2012)، ولا يتحقق للشركة استمرارها الا باحتفاظ أفرادها بعاداتها الاجتماعية والمعايير التي تحدد سلوكهم وقيمهم ومعتقداتهم، ولا يتحقق التماسك والتوازن الاجتماعي إلا عندما يكون أعضاء الشركة على قدر مشترك من الاتفاق على تلك العادات والمعايير والأنظمة التي تسعى الجهود البشرية لتحسينها بالتزامن مع الدعم المقدم من قبل الشركات (العبودي، 2024، ص 706).

كما تتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال ما تحققه للجهات الثلاثة الرئيسة ونعني بها هنا الشركة والمجتمع والدولة، التي تتمثل بما يلي:

أ. بالنسبة للدولة

تؤدي لتعظيم عوائد الدولة بسبب وعي الشركات بأهمية المشاركة العادلة والسليمة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛ والقضاء على البطالة؛ وتخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها الصحية، الثقافية والاجتماعية (ماموني، 2020، ص 28).

ب. بالنسبة للمجتمع

تكتسب المسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة من خلال المشاركة في تحقيق التكافل الاجتماعي والاستقرار الاجتماعي والانتماء المجتمعي، فضلاً تحقيق رفاهية المجتمع وتطويره؛ أيضاً تسهم في زيادة الوعي بأهمية الاندماج الكامل بين

المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛ والاستقرار الاجتماعي بسبب توافر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص، وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (مصطفى، 2021، ص 562).

ت. بالنسبة للشركة

تساعد في تحسين صورتها لدى الزبائن والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة، وتحسين مناخ عملها ونشر وبث روح التعاون والترابط بين مختلف الأفراد، كذلك الاستجابة للتغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛ وتحسين العائد المادي والأداء المتطور والقبول الاجتماعي والعلاقة الإيجابية مع المجتمع (علالي، 2018، ص 279).

ثانياً: الاستدامة (مفهومها وأهميتها)

- المفهوم

تمثل استدامة الشركات تلك الاستراتيجية التي تسعى إلى تطوير الشركة ونموها، والتي تتم عبر تبني منهج يدمج بين الأبعاد والتوجهات التنظيمية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتقنية بشكل متكامل أثناء مواجهة الضغوط التي تواجه المؤسسات (Ana, et la, 2018, P: 274)، وهي استراتيجية أعمال تسعى إلى استخدام أفضل ممارسات الأعمال بما يحقق التوازن بين احتياجات أصحاب المصالح الحاليين والمحتملين (نويجي، 2022، ص 162).

حيث تم تقديم مفهوم الاستدامة لأول مرة في عام 1987 من لدن Brundtland ومنذ ذلك الحين تلقى اهتماماً من المنظمات وكذلك الباحثين والأكاديميين، وأشارت اللجنة العالمية للبيئة والتنمية إلى الاستدامة بأنها تنمية تُلبي احتياجات الجيل الحاضر دون التأثير على احتياجات جيل المستقبل (Malik et al، 2020، p: 3)، ثم تطور مفهوم الاستدامة في منتصف التسعينيات كطريقة لعمل مؤسسات الأعمال لإدارة وموازنة جهودها الإنتاجية مع متطلبات البيئة والمجتمعات المحيطة (Obaid، Hussein، 2021، p: 1520)، وقد فرض مفهوم الاستدامة نفسه أمام الأنانية الاقتصادية وأرغم شركات الأعمال الدولية الحديثة إلى التفكير أو الدفع للانخراط في مبادئ هذا المفهوم. ويشير مفهوم الاستدامة إلى الاستمرارية والديمومة والبقاء لفترة أطول، والمحافظة على الموارد بمختلف أنواعها والعمل على تنميتها، وتُعدّ بدايات استخدامات مفهوم الاستدامة في مجال البيئة بهدف المحافظة على موارد البيئة وحمايتها من التلوث والهدر وسوء الاستغلال، ثم اهتم علم الاقتصاد بحكم موضوع تخصصه بالاستدامة المالية والاقتصادية، وانتقل المفهوم بعدها لأنواع أخرى من المجالات كالاستدامة التنظيمية والاجتماعية (احمد، 2024، ص 239).

- الأهمية

تتجلى أهمية اعتماد الاستدامة في أنشطة شركات الأعمال الدولية في عدة جوانب، بدءاً من استنزاف الموارد غير المتجددة مثل الطاقة والمواد والماء. وقد أثارت الأزمات الاقتصادية العالمية التي شهدناها في السنوات الأخيرة تساؤلات حول جدوى الممارسات الحالية للأعمال، التي تركز بشكل رئيس على التوسع الاقتصادي دون مراعاة لتقليل التأثيرات البيئية السلبية. وبناء على ذلك، زادت الضغوط من جانب مختلف أطراف المصلحة، بما في ذلك الموظفين، والمستثمرين، والموردين، والزبائن والمنافسين، والمجتمعات المحلية، والحكومات، والهيئات التنظيمية، للتأكيد على أهمية تبني مبادئ الاستدامة في سياق الأعمال (حنظل وحسين، 2017، ص 60) كما تتمثل أهمية الاستدامة بوصفها ركيزة أساسية للوجود الاجتماعي، ونمطاً حيوياً نسيج الحياة البشرية المعاصرة. مما ينطوي على تغيير جوهري في كيفية

ارتباط البشر ببعضهم البعض والطبيعة. فهي نظام من القيم يوجه حياة الفرد ويرقى بها إلى أعلى مستوياتها البشرية . فعلى مدار عقد الأمم المتحدة للندوات من أجل الاستدامة، كان هناك اهتمام في مبادرات وبرامج وممارسات الاستدامة (همام، 2022، 16)؛ وبناءً على ذلك أصبح تركيز شركات الأعمال الدولية على استدامة الشركة أمراً ضرورياً، حيث تستطيع من خلالها الاستجابة بشكل استراتيجي للأحداث المفاجئة والاستفادة من مواردها بشكل كبير في ظل المتغيرات والضغوطات. وتحقيق ذلك يتطلب تطبيق رقابة إدارية فعّالة على الأداء المستدام (Wijethilake, et al, 2017, P: 1679)

ثالثاً: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية واستدامة شركات الأعمال الدولية

تعد المسؤولية الاجتماعية أداة عالمية لتقييم أداء الشركات ومديري مجالس إدارتها وأصبحت عاملاً مهماً في التصنيف الاقتصادي للشركات من أجل التمييز بين الشركات ذات سياسات المسؤولية الاجتماعية والشركات التي لا تعزز المسؤولية الاجتماعية ضمن أعمالها وممارساتها من خلال سياساتها. (Koh, et al, 2023, P: 510) وتظهر الشركات مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال المساهمات البيئية والخيرية، واستخدام الموارد والخبرات لخدمة المجتمع، على سبيل المثال عن طريق الحد من النفايات (Mazereeuw-van et al, 2014, P: 123)

وأشار (المياي وباسم، 2024، ص 163) إلى أن شركات الأعمال الدولية في جميع أنحاء العالم تواجه الكثير من التحديات والمشاكل والتي ينتج عنها كوارث قد تؤدي إلى انهيار الكثير منها، لذلك تحول الاهتمام لدى شركات الأعمال الدولية إلى نماذج جديدة من الأعمال تتمحور حول عملياتها ومنتجاتها المستدامة والمبتكرة خلال هذه الأزمات. ووسط هذه الأزمات تم التركيز على الجانب الأخلاقي والاجتماعي في العمل لما له من تأثير واستجابة سريعة في محاولة للوصول إلى الاستدامة وتلك الإحاطة بكافة الجوانب التي تتعلق بالشركات المادية منها والاجتماعية تساعد في جعل شركات الأعمال الدولية أكثر استدامة، وتحقق لها الاستمرارية والتنافسية ضمن الأسواق المحلية والعالمية.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

يتضمن وصفاً لطريقة اختيار العينة والأدوات، إذ تم جمع البيانات من خلال توزيع الاستبانات وجمعها وتحليلها إحصائياً بالأساليب المواءمة.

مجتمع وعينة الدراسة: يتألف من جميع العاملين في الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية ، والبالغ عددهم 620 عاملاً، والموزعين على المستويات الإدارية المختلفة كما يلي:

الإدارة العليا 52 فرد.

الإدارة الوسطى التنفيذية 341 فرد.

الإدارة الدنيا المباشرة 227 فرد.

أما عينة الدراسة فقد تضمنت عينة قصدية من العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية ويبلغ عددها 412 فرد من أصحاب الدراية والاطلاع التام بمتغيرات البحث وبالتالي امتلاكهم المعرفة اللازمة للإجابة على أسئلة الاستبانة.

وقد تم اختيار العينة من المستويات الإدارية المختلفة كما يلي:

الإدارة العليا 31 فرد.

الإدارة الوسطى التنفيذية 264 فرد.

الإدارة الدنيا المباشرة 117 فرد.

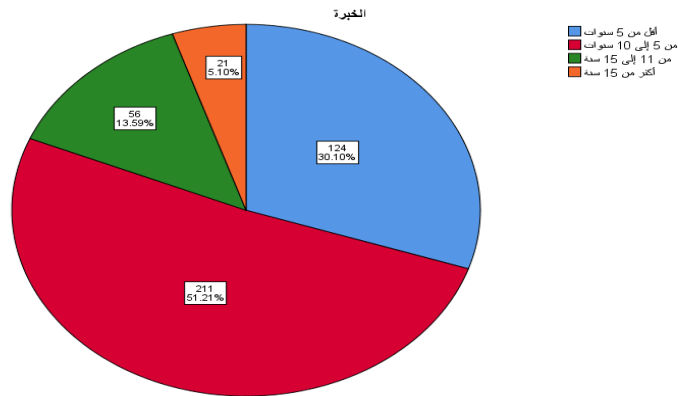
وفيما يلي في الجدول (1) يستعرض الباحث توزيع عينة البحث وفق عدد سنوات خدمتهم:

جدول (1): عدد سنوات الخدمة

النسبة	التكرارات	
30.1	124	5 أو أقل
51.2	211	6 – 10
13.6	56	11-15
5.1	21	15 أو تزيد عن ذلك
100.0	412	الإجمالي

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss

الشكل (2): الخبرة



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss

اختبار ثبات وصدق المقياس:

قام الباحث باختبار ثبات المقياس من خلال احتساب قيم معامل ألفا كرونباخ كما يلي:

الجدول (2) قيم معامل ألفا كرونباخ

المحاور	معامل الثبات	عدد العبارات
المسؤولية الاجتماعية	0.973	6
استدامة شركات الأعمال الدولية	0.974	6
الدرجة الكلية للاستبانة	0.988	12

المصدر: Spss

قيمة معامل الثبات لجميع المحاور $< (0.60)$ إذا فالمقياس يتسم بدرجة عالية من الثبات.

الصدق الظاهري: بعد إعداد أداة الدراسة (الاستبانة) قام الباحث بعرضها على عدد من الخبراء في المجال للتأكد من صلاحيتها للقياس، ويمكن الاطلاع على أسماء السادة محكمي الأداة في الملحق رقم (2)

الصدق البنائي:

قام الباحث باختبار الصدق البنائي للمقياس من خلال احتساب معاملات الارتباط كما يلي:

جدول (3): معاملات الارتباط

المحاور	معامل بيرسون	(sig)
المسؤولية الاجتماعية	0.999	0.00
استدامة شركات الأعمال الدولية	0.999	0.00

المصدر: Spss

نلاحظ أن معاملات "بيرسون" معنوية، فالاستبانة صادقة.

صدق الاتساق الداخلي:

قام الباحث باختبار صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال احتساب معاملات الارتباط للفقرات مع محاورها كما يلي:

جدول (4) معامل ارتباط الفقرات مع محور المسؤولية الاجتماعية

م	المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية	معامل الارتباط
المسؤولية القانونية		
1	تعد حماية البيئة من أهم مرتكزات قيم الإدارة وثقافة الشركة بشكل عام.	0.943
2	تساهم الشركة مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على نظافة البيئة.	0.972
3	تلتزم الشركة بتنفيذ الاتفاقيات التي تبرمها مع عملائها وبالوقت المناسب.	0.870
المسؤولية الأخلاقية		
4	تتوافق رسالة الشركة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع.	0.985
5	تهتم الإدارة بشكاوى العملاء وتعمل على حلها بصورة عاجلة.	0.961
6	تهتم الشركة بإقامة علاقات طيبة مع عملائها.	0.954

المصدر: نتائج برنامج Spss 25.

- كافة الفقرات حققت ارتباط معنوي مع محور المسؤولية الاجتماعية؛ ومنه فالاستبيان يعطي نتائج متسقة، ويمكن الاعتماد عليه لقياس المحور.

جدول (5) معامل ارتباط الفقرات مع محور استدامة شركات الأعمال الدولية

م	المحور الثاني: استدامة شركات الأعمال الدولية	معامل الارتباط
1	تستثمر الإدارة قدرات العاملين ومعارفهم في تعزيز استدامة الشركة.	0.972
2	تحرص الشركة على إجراء تقييم ذاتي لأدائها باستمرار.	0.962
3	تعمل الإدارة على ترشيد نفقاتها التشغيلية والتطويرية.	0.876
4	تعمل الإدارة وفق خطة استراتيجية واضحة طويلة المدى.	0.960
5	تهتم الشركة بجودة الخدمات التي تقدمها للعملاء.	0.959

0.937	6 تعمل الإدارة على إدارة الموارد البشرية ضمن رؤيا واضحة.
-------	--

المصدر: نتائج برنامج Spss 25.

- كافة الفقرات حققت ارتباط معنوي مع محور استدامة شركات الأعمال الدولية؛ ومنه فالاستبيان يعطي نتائج متسقة، ويمكن الاعتماد عليه لقياس المحور.

الإحصائيات الوصفية:

تم إيجاد الإحصائيات الوصفية لفقرات الاستبانة، وتم اعتماد معيار ليكرت للحكم على الإجابة كما يلي:

الجدول (6) إحصائيات فقرات محور المسؤولية الاجتماعية

ت	ف	المتوسط	الانحراف	الخطأ	sig
المسؤولية القانونية					
1	تعد حماية البيئة من أهم مرتكزات قيم الإدارة وثقافة الشركة بشكل عام.	3.5922	1.13718	0.05602	0.00
2	تساهم الشركة مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على نظافة البيئة.	3.4199	0.97456	0.04801	0.00
3	تلتزم الشركة بتنفيذ الاتفاقيات التي تبرمها مع عملائها وبالوقت المناسب.	3.8204	1.22097	0.06015	0.00
المسؤولية الأخلاقية					
4	تتوافق رسالة الشركة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع.	3.6942	1.49245	0.07353	0.00
5	تهتم الإدارة بشكاوى العملاء وتعمل على حلها بصورة عاجلة.	3.7015	1.44677	0.07128	0.00
6	تهتم الشركة بإقامة علاقات طيبة مع عملائها.	3.5461	1.31075	0.06458	0.00

المصدر: نتائج برنامج Spss 25.

يتضح أن متوسط الإجابات تدل على تقييم مرتفع لأفراد العينة على فقرات محور المسؤولية الاجتماعية.

الجدول (7) إحصائيات فقرات محور استدامة شركات الأعمال الدولية

ت	ف	المتوسط	الانحراف	الخطأ	sig
7	تستثمر الإدارة قدرات العاملين ومعارفهم في تعزيز استدامة الشركة.	3.8204	1.28694	0.06340	0.00
8	تحرص الشركة على إجراء تقييم ذاتي لأدائها باستمرار.	3.8083	1.26899	0.06252	0.00
9	تعمل الإدارة على ترشيد نفقاتها التشغيلية والتطويرية.	3.8932	1.19945	0.05909	0.00
10	تعمل الإدارة وفق خطة استراتيجية واضحة طويلة المدى.	3.4539	1.01104	0.04981	0.00
11	تهتم الشركة بجودة الخدمات التي تقدمها للعملاء.	3.5898	1.34153	0.06609	0.00
12	تعمل الإدارة على إدارة الموارد البشرية ضمن رؤيا واضحة.	3.6456	1.17792	0.05803	0.00

المصدر: نتائج برنامج Spss 25.

يتضح أن متوسط الإجابات تدل على تقييم مرتفع لأفراد العينة على فقرات محور استدامة شركات الأعمال الدولية.

اختبار فرضيات البحث:

- الفرضية الأولى: يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية واستدامة شركات الأعمال الدولية.

الجدول (8): اختبار الفرضية الأولى

الخطأ			التصحيح المعدل		التحديد	بيرسون
.097			.993		.993	.996
المعنوية	درجة الحرية	مربع المتوسط	df	مجموع المربعات		
.000	56777.860	536.973	1	536.973	الانحدار	
		.009	410	3.878	البواقي	
			411	540.851	المجموع	

المعنوية	t	معامل بيتا	خطأ التقدير	B	المسؤولية الاجتماعية
.000	238.281	.996	.004	.954	المسؤولية الاجتماعية
.000	15.772		.015	.241	(Constant)

المصدر: نتائج برنامج Spss 25.

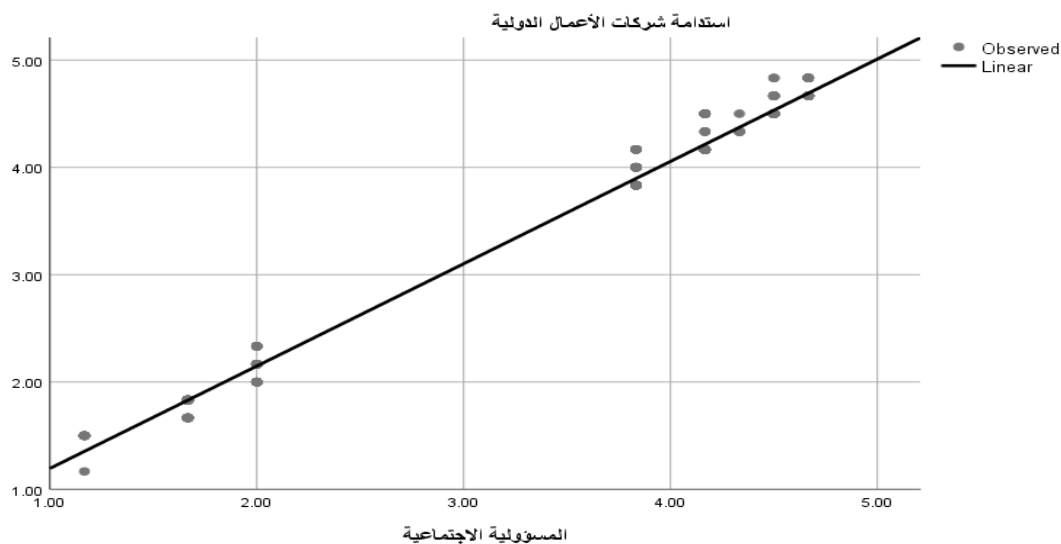
نلاحظ الآتي:

- قيمة معامل الارتباط = 0.996 فالعلاقة بين المتغيرين قوية جداً.
- قيمة التحديد المصحح = 0.993 أي المسؤولية الاجتماعية تفسر 99.3% من تباين (استدامة شركات الأعمال الدولية).
- Sig = 0.00 > 0.05 أي يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية واستدامة شركات الأعمال الدولية.
- كما نلاحظ ما يلي:

$$y_x = 0.241 + 0.954 x$$

ومنه فإن زيادة المسؤولية الاجتماعية بدرجة واحدة ستزيد من استدامة شركات الأعمال الدولية بـ 0.954 درجة.

الشكل (3): علاقة متغيري الفرضية الأولى



المصدر: نتائج برنامج Spss 25.

الفرضية الثانية: لا يوجد فروق معنوية بين متوسط الإجابات حول تأثير المسؤولية الاجتماعية في استدامة شركات الأعمال الدولية تبعاً لمتغير الخبرة.

تم اختبار الفرضية باختبار ANOVA كما يلي:

الجدول (9): اختبار ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7.696	3	2.565	1.880	.132
Within Groups	556.692	408	1.364		
Total	564.388	411			

المصدر: نتائج Spss 25

نجد أن $0.05 < \text{Sig} = 0.132$ وبالتالي نقبل الفرضية العدم أي: لا يوجد فروق معنوية بين متوسط الإجابات حول تأثير المسؤولية الاجتماعية في استدامة شركات الأعمال الدولية تبعاً لمتغير الخبرة.

استنتاجات البحث:

1. وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية في الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية في المجتمع والبيئة من خلال من تقوم به من أعمال وقرارات.
2. يوجد أثر كبير للمسؤولية الاجتماعية في بقاء واستمرار الشركة والمحافظة على تماسكها وتوازنها الداخلي وتحسين نوعية الخدمات المقدمة من قبل الشركة للمجتمع
3. للشركة العامة للخطوط الجوية العراقية أثر في تحقيق التوازن بين الربحية والرعاية الاجتماعية والبيئية، مما يعزز أثرها كعوامل حيوية في تحقيق التنمية المستدامة
4. تبني الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية المسؤولية الاجتماعية يعد جزءاً أساسياً من تحقيق الاستدامة لأنه يعزز العلاقة بين الشركة والمجتمع المحلي ويساهم في بناء سمعة إيجابية للشركة

التوصيات

بناءً على النتائج التي توصل إليها فينصح الباحث القائمين على الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية بما يلي:

- التطلع إلى رغبات الزبائن بشكل جدي والوقوف عندها، والاهتمام بحلها.
- مراقبة الانعكاسات التي تقوم بها الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية على المجتمع
- السعي لتقليل من الانبعاثات التي تنجم عن الطائرات لتقليل الخطر على البيئة
- الاتجاه نحو المبادرات الخيرية المجتمعية بشكل سنوي

قائمة المصادر:

المصادر العربية:

1. احمد، سفير ثابت. (2022). أثر استدامة الشركات على الأرباح بالتطبيق على الشركات المسجلة في البورصة المصرية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 36(4)، 287-339.
2. أحمد، سيد. (2024)، الاستدامة التنظيمية: التعريف والأهداف والأهمية والأنواع والأبعاد، المجلة العربية للآداب الدراسات الإنسانية، المجلد 8، العدد 30.
3. لغويل، سميرة؛ زمالي، نوال. (2016). المسؤولية الاجتماعية المفهوم الأبعاد المعايير. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. (27).
4. بعوج، مريم، (2018)، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية في خلق قيمة مشتركة للمؤسسة الاقتصادية " دراسة حالة المركب الصناعي التجاري مطاحن الزيبان – القنطرة بيسكرة"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
5. حنظل، قاسم وحسين علياء. (2017)، أثر مرتدات الإمدادات العكسية في تعزيز استدامة الأعمال: دراسة استطلاعية في شركتي الهلال الصناعية والصناعات الخفيفة في محافظة بغداد. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 2، العدد 38.
6. الداوي، عبد المالك، والجموعي، بوجمعة. (2020)، المسؤولية الاجتماعية للشركات، جامعة شهادة ماستر، قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر.
7. عبدالله، أحمد محمد احمد، والخولي، سيد محمود السيد، والشحات، نهال محمد فتحي. (2024). أثر المسؤولية الاجتماعية والبيئية على سمعة وثقة عملاء شركات الاتصالات في مصر. مجلة العلوم البيئية. 3(4).
8. العبودي، رجاء صدام جبر. (2024)، المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتسامح الاجتماعي عند طلاب جامعة بغداد، المؤتمر العلمي السنوي السادس والعشرون الأمن المجتمعي التحديات والمعالجات، المجلد 35، العدد 2، الجزء 3
9. علالي مليكة، (2018)، أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين تنافسية المؤسسات الاقتصادية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 12، العدد 2
10. عماري، الحسين رزقي. (2021). المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجامعية. أطروحة دكتوراه، جامعة احمد دراية-ادرار الجزائر.
11. ماموني، فاطمة الزهرة، (2020)، واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومدى التزامها بالمواصفة الدولية الايزو 26000 في الجزائر، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 5، العدد 4
12. مجيدي، هناء، باهي مروة، (2022)، أثر المسؤولية الاجتماعية في خلق القيمة المشتركة " دراسة حالة مؤسسة سوف للدقيق – الوادي"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر
13. مصطفى نعمة محمد السيد السيد. (2021)، نموذج مقترح لتطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات متعددة الجنسية في تنمية الريف المصري، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المجلد 5، العدد 16
14. الميالي، حاكم احسوني، وباسم، محمد هادي. (2024)، أثر القيادة الأخلاقية في تعزيز الاستدامة الاستراتيجية -دراسة استطلاعية في جامعة الكوفة، مجلة مركز دراسات الكوفة _ جامعة الكوفة، المجلد 73، الجزء الثاني

15. نويجي، حازم محفوظ محمد. (2022)، أثر المراجعة الداخلية الحديثة في استدامة الشركات المقيدة بالبورصة، مجلة العلوم التجارية والبيئية، المجلد 1، العدد 1.

16. همام، محمد حامد ذكي. (2022)، الاستدامة وفضيلة الانسجام مع الطبيعة، مجلة كلية الآداب بقنا (56) 31، 13-76.

المصادر الأجنبية:

17. Ana Beatriz, L. d., Jabbour, C. J., Filho, M. G., & Roubaud, D. (2018). Industry 4.0 and the circular economy: A proposed research agenda and original roadmap for sustainable operations. *Annals of Operations Research*, 270(1), 273-286.
18. Kitzmueller, M., & Shimshack, J. (2012). Economic perspectives on corporate social responsibility. *Journal of Economic Literature*, 50 (1), 51–84, American Economic Association.
19. Koh, K., Li, H., & Tong, Y. H. (2023). Corporate social responsibility (CSR) performance and stakeholder engagement: Evidence from the quantity and quality of CSR disclosures. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 30 (2), 504-517
20. KRA, B., & Bhat, P. K. (2024). Corporate social responsibility and sustainable development goals: evidence from responsible business leaders. *Journal of Global Responsibility*, 15(4), 409-435.
21. Le, T. T., Tran, P. Q., Lam, N. P., Tra, M. N. L., & Uyen, P. H. P. (2024). Corporate social responsibility, green innovation, environment strategy and corporate sustainable development. *Operations Management Research*, 17(1), 114-134.
22. Lu, J., Liang, M., Zhang, C., Rong, D., Guan, H., Mazeikaite, K., & Streimikis, J. (2021). Assessment of corporate social responsibility by addressing sustainable development goals. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 28(2), 686-703.
23. Malik, S. Y., Cao, Y., Mughal, Y. H., Kundi, G. M., Mughal, M. H., & Ramayah, T. (2020). Pathways towards sustainability in organizations: Empirical evidence on the role of green human resource management practices and green intellectual capital. *Sustainability*, 12(8), 3228
24. Mazereeuw-van der, D. S., Graafland, J., & Kaptein, M. (2014). Religiosity, CSR attitudes, and CSR behavior: An empirical study of executives' religiosity and CSR. Springer Science & Business Media B.V. 123
25. Obaid, H. J. (2021). Strategic Architecture and its Role in Promoting Organizational Sustainability: An Analytical Study of the Opinions of a Sample of Workers at Ministry of Interior. *Psychology and Education Journal*, 58(4), 1515-1529.

26. Wijethilake, C., Munir, R., & Appuhami, R. (2017). Strategic responses to institutional pressures for sustainability: The role of management control systems. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 30(8), 1677-1710. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-07-2015-2144>

الملحق رقم (1) استبانة البحث

م	ف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية						
المسؤولية القانونية						
1	تعد حماية البيئة من أهم مرتكزات قيم الإدارة وثقافة الشركة بشكل عام.					
2	تساهم الشركة مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على نظافة البيئة.					
3	تلتزم الشركة بتنفيذ الاتفاقيات التي تبرمها مع عملائها وبالوقت المناسب.					
المسؤولية الأخلاقية						
4	تتوافق رسالة الشركة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع.					
5	تهتم الإدارة بشكاوى العملاء وتعمل على حلها بصورة عاجلة.					
6	تهتم الشركة بإقامة علاقات طيبة مع عملائها.					
المحور الثاني: استدامة شركات الأعمال الدولية						
7	تستثمر الإدارة قدرات العاملين ومعارفهم في تعزيز استدامة الشركة.					
8	تحرص الشركة على إجراء تقييم ذاتي لأدائها باستمرار.					

					9	تعمل الإدارة على ترشيد نفقاتها التشغيلية والتطويرية.
					10	تعمل الإدارة وفق خطة استراتيجية واضحة طويلة المدى.
					11	تهتم الشركة بجودة الخدمات التي تقدمها للعملاء.
					12	تعمل الإدارة على إدارة الموارد البشرية ضمن رؤيا واضحة.