مدى تبني المنظمات العامة لمعايير المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000

دراسة استطلاعية لاراء عينة من القيادات الادارية في الهيئة العامة للاتصالات السلكية

الاستاذ المساعد الدكتورة اسماء طه نوري

المدرس علاء دهام

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد

المستخلص:

تعد المسؤولية المجتمعية منطلق عمل المنظمات العامة وتنهض باصلاح الجوانب الاجتماعية لها وتقديم خدماتها للمجتمع وموازنة ذلك مع متطلبات ادائها الاقتصادي اتجاهه، كونها تستخدم للتعبير عن الالتزامات الملقاة على عاتق المؤسسات بانجاز مجموعة من الاهداف الاجتماعية لصالح المجتمع بأسره ، وتعني المسؤولية الممارسة الفعلية للمسؤولية الاجتماعية والاقتصادية معا، وهذا يتطلب عمل المنظمات العامة بطريقة مسؤولة، اذ ان من الملاحظ ان الكثير من الانشطة تنجز من منطلق كونها التزاما قانونياً تفرض الانظمة والقوانين تنفيذها، وان كان ذلك خرقاً لجوانب المسؤولية الاجتماعية، مما يفقد ذلك مكانتها الفعالة في المجتمع ويرسم صورة مشوهة لبعضاً من انشطتها، نتيجة الاخلال الواضح لبعض او كل ابعاد المسؤولية الاجتماعية الجوهرية المتمثلة في (الاهتمام، والفهم والمشاركة) ومعاييرها (القانونية، الاقتصادية، الاخلاقية، الخيرية)، ليشكل ذلك مشكلة حقيقية يتطلب البحث والتقصي عنها وصولا الى تشخيصها ومحاولة اقتراح الحلول المناسبة لها.

ومن هنا جاءت الدراسة لتغطي المشكلة اعلاه، حيث لم يعد موضوع المسؤولية المجتمعية مقصوراً بالاهتمام المحلي، اذ اصبح من الموضوعات المهمة على الصعيد العالمي , حيث عقدت العديد من المؤتمرات العلمية حوله، وتم اصدار مواصفة قياسية دولية خاصة بالمسؤولية المجتمعية (ISO26000) حاول الباحثين استثمارها لاغراض البحث التطبيقية. وان الهدف الرئيسي للبحث هو التعرف على مفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية والجدل الدائر حولها , فأهمية البحث تكمن في اعتبار المسؤولية الاجتماعية جزءا اساسيا من مسؤوليات المنظمات العامة التي يفترض ان تكون من الاشياء البديهية وفقا للقوانين والدستور ومن ابرز النتائج التي توصل اليها البحث هو أهتمام الشركة بجميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية والسعي الدائم لتطبيق المعايير الدوليه الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية , وان اهم التوصيات التي اشار اليها البحث هي التأكيد على نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وذلك بخلق مناخ تنظيمي يدرك اهميتها ووضع الاجراءات والخطط من اجل تحقيق ذلك .

Abstract:

The social responsibility in terms of work and public organizations promote the reform of the social aspects of it and provide services to the community and balancing it with the requirements of economic performance trend , being used to express obligations on institutions, the completion of a set of social objectives for the benefit of society as a whole , meaning responsibility the actual practice of social responsibility and economic development together , this requires the work of public organizations in a responsible manner , since it is noted that many of the activities performed in terms of being a legal obligation to impose laws and regulations implemented , and that it was a violation of the aspects of social responsibility , which loses that status active in the community and paints a distorted picture of some of its activities , as a result prejudice to clear some or all of the dimensions of social responsibility core of (attention, understanding and participation) and standards (legal , economic , moral , charitable) , to constitute a real problem requires research and investigation it down to diagnose and try to propose appropriate solutions.

Hence the study to cover the above problem , which is no longer the subject of social responsibility is limited interest in the local , as it has become important issues at the global level , where she held several scientific conferences around him , was issued

International Standard particular social responsibility ISO26000)) tried to researchers invested for the purposes of Applied research . And that the main objective of the research is to identify the concept and importance of social responsibility and the controversy around it , The importance of the research lies in the consideration of social responsibility an integral part of the responsibilities of public organizations that are supposed to be the stuff axiom according to the laws and the Constitution is the most prominent findings of the research is to interest the company in all its dimensions social responsibility and the constant quest for the application of international standards for corporate social responsibility , and that the most important recommendations that are referred to by research emphasis on spreading the culture of social responsibility by creating a regulatory environment that is aware of its importance and the development of procedures and plans in order to achieve it.

المقدمة

حدثت في الفترة الاخيرة تطورات مفاهيمية وفكرية وفلسفية كثيرة في حقل الادارة واستجابة للتغييرات البيئية المتسارعة برزت مفاهيم ادارية تسعى المنظمات المختلفة الى توظيفها ومن بين تلك المفاهيم المسؤولية وفي هذا البحث تم التطرق الى معايير المواصفة الدولية ISO26000، يهتم هذا البحث بدراسة هذا المصطلح ومدى تطبيق معاييره في الهيئة العامة للاتصالات السلكية وبيان مدى ومستوى تطبيقهما للمواصفات العالمية الدولية ISO26000, تتكون المسؤولية الاجتماعية للمواصفات العالمية الدولية ISO26000 من سبعة ابعاد .

ويتكون البحث من اربعة محاور يناقش المحور الاول منهجية البحث ابتدءاً من مشكلته واهميته واهدافه وفرضياته وباقي مفردات المنهجية . فيما يستعرض المحور الثاني الابعاد الفلسفية والمفاهيمية والفكرية للمواصفات العالمية الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO26000 ويهتم المحور الثالث بتحليل البيانات وتفسير النتائج الميدانية اما المحور الرابع فتعرض فيه الاستنتاجات والتوصيات مع قائمة المراجع .

المحور الاول : منهجية البحث

اختص هذا المحور في تقديم منهجية البحث المتمثلة في مشكلة واهمية واهداف وانموذج وفرضيات البحث والادوات المستعملة لاختبارها، فضلا عن وصف مجتمع وعينة البحث وعلى النحو الاتي:

اولا: مشكلة البحث

وتبرز اشكالية البحث الذي يمكن طرحه في الشكل الاتي:

ما مدى اعتماد المنظمات العامة العراقية المعايير الدولية الحديثة في تحقيق التزاماتها الاجتماعية؟

وتتدرج ضمن هذه الاشكالية مجموعة من التساؤلات:

- كيف تطورت النظرة للعلاقة بين المنظمات والمجتمع؟ كيف تبلور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات؟
- ما علاقة المسؤولية الاجتماعية بالمواصفة الدولية ISO 26000 ؟
- ماهية مضامين المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 ؟
- ما هي اهمية كلا من المسؤولية الاجتماعية والمواصفة ISO 26000 ومبادئها للمنظمات العامة؟

ثانيا: اهمية البحث

تكمن اهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية اساسا في كونها جزءا جوهريا من مسؤوليات المنظمات العامة التي يفترض ان الدستور والقوانين والانظمة قد نظمت بعضا من جوانيها كاليات معتمدة قي تحديد المسؤولية الاجتماعية، ومع ذلك نجد ان هناك تفاوتاً في درجة الاهتمام واختلاف في وسائل تحقيق ذلك، وربما يعود ذلك الى تباين المنتجات والخدمات التي تقدمها تلك المنظمات والانشطة التي تمارسها لتحقيق ذلك، او عدم وجود منهج اداري واليات حديثة لقياس مستوى المسؤولية الاجتماعية، لصعوب بذلك تحديد مستوى السلوك الاجتماعي بالاليات التقليدية، وهذا ما دفع المنظمة الدولية للتقييس ISO لتنظيم تلك الالية باصدارها المواصفة الدولية ISO 26000 للمسئولية الاجتماعية، ومن هنا تبرز اهمية البحث في مناقشته وبحثه في موضوع المسؤولية الاجتماعية للمنظمات العامة، الذي لطالما ركزت دراسته وتطبيقاته في منظمات القطاع الخاص.

ثالثا: اهداف البحث

تتمثل أهداف البحث في الآتي:

1. التعرف على مفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية
2. تقديم لمحة عن مسار إعداد المواصفة من قبل المنظمة الدولية للتقييس, والتطرق لمضمون المواصفة ISO 26000 والمبادي الاساسية لها .

رابعا: منهج البحث

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي بوصفه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع المعلومات حول المشكلة وتصنيفها وتحليلها، واخضاعها للدراسة الدقيقة (بوحوش، الذنيبات، 1999: 139)، وذلك في اطار التعريف بالمسؤولية الاجتماعية وتحديد الاطار النظري للموضوع، ووصف وتحديد مختلف محاور المواصفة ISO 26000 ومدى تطبيق مبادئها في المنظمات العامة العراقية.

خامسا: فرضيات البحث

يقوم البحث على فرضية رئيسة واحدة واخرى فرعية وهي كالاتي:

"تتبنى الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبادئ المواصفة ISO 26000 في تحقيق التزاماتها الاجتماعية , وتتفرع الى :

1-1 تتبنى الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ القابلية للمساءلة .

1-2 تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ الشفافية.

1-3 تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ السلوك الاخلاقي.

1-4 تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ احترام مصالح الاطراف المعنية.

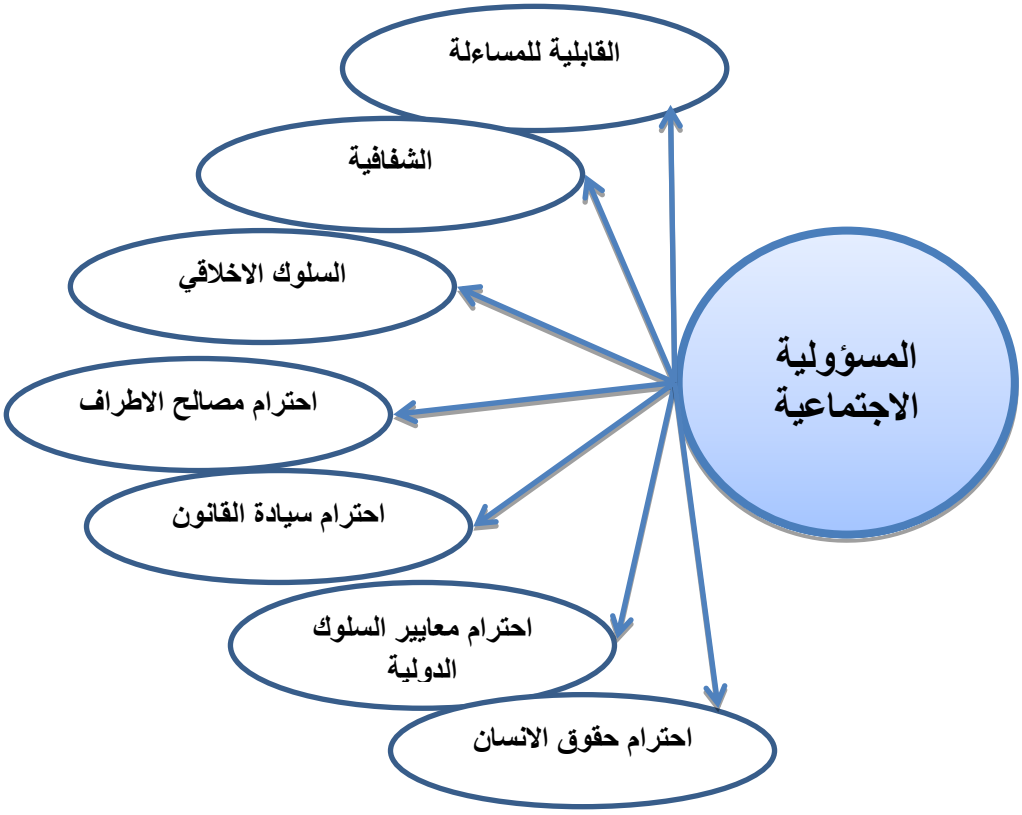
1-5 تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ احترام سيادة القانون.

1-6 تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك.

1-7 تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك.

سادسا: انموذج البحث

يمكن تجسيد فرضيات البحث في الانموذج الفرضي الاتي:



سابعا: ادوات البحث

تعتبر ادوات البحث من اهم مقومات البحث العلمي، لذا فقد تمثلت الادوات المستعملة في تشخيص مدى تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة ISO 26000 في الاتي:

أ.ادوات جمع المعلومات والبيانات:

اعتمد البحث مجموعة من الادوات لجمع المعلومات والبيانات لتغطية الجانب النظري والعملي، مثل المصادر المكتبية والمراجع العربية والاجنبية والدوريات المتوفرة في المكتبات وما على الشبكة الدولية للمعلومات، كما كانت الاستبانة مصدرا اساسيا للحصول على البيانات المتعلقة بالجانب التطبيقي للبحث، اختص الجزء الاول منها بالخصائص الشخصية لعنية البحث، فيما تم بناء مقياس عبر تكييف محاور المواصفة الدولية ISO 26000 وما تضمنته الادلة الارشادية لتطبيقها، لنكون استبانة تتضمن (42) فقرة غطت مبادئ المواصفة السبعة الاساسية للمسؤولية الاجتماعية، معتمدين مقياس (Likert) الخماسي الذي تراوح ما بين (1 لااتفق تماما– 5 اتفق تماما) لقياس مدى استجابة العينة على فقراتها، مع ملاحظة قلب المقياس فيما يخص الفقرات السلبية.

ب–ادوات التحليل والمعالجة الاحصائية:

وظفت عدت ادوات احصائية لاغراض تحليل البيانات التي جمعت عبر اعتماد الاستبانة والتي عكست وجهة نظر عينة البحث فيما يحض مستوى تبني المنظمة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة ISO 26000، وتمثلت في (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف).

ثامناً: مجتمع وعينة البحث

تم اختيار قطاع الاتصالات تحديدا مجتمعا للبحث، بوصفها ميدان يمكن ان تتجسد في انشطته مبادئ المسؤولية الاجتماعية، فيما تمثلت القيادات الادارية في الهيئة العامة للاتصالات السلكية من هم بدرجة (وكيل وزارة، مدير عام، خبراء، مدير قسم، ر.مهندسين) حصرا عينة للبحث لكونهم اكثر قدرة على وصف واقع ابعاد الموضوع وامكانية تحقيق اهداف البحث، والذين بلغ اجمالي عددهم (30) فردا، وتصف الجداول (1–5) خصائص عينة البحث بعد احتساب التكرارات والنسبة المئوية للبيانات التي جمعت للغرض، اذ نلاحظ ان نسبة الذكور قد شكلت (56%) من العينة، اغلبهم من الفئة العمرية (50) فما فوق اي (67%)، (46%) من العينة هم مدراء اقسام، و(76%) منهم حاصلين على شهادة البكلوريوس، فيما تراوحت سنوات خدمة (47%) منهم ما بين (49–30)سنة.

جدول (1) خصائص عينة البحث في ضوء المعلومات الشخصية

العينة	الجنس	
30	ذكر	انثى
	17	13
	%56	%43

جدول (2) خصائص عينة البحث في ضوء الفئات العمرية

39-30	49-40	50فما فوق
3	7	20
%10	%23	%67

جدول (3) خصائص عينة البحث في ضوء العنوان الوظيفي

وكيل ومن بدرجته	مدير عام م. مدير عام	خبراء	مدير قسم	ر.مهندسين
2	5	3	14	6
%7	%17	%10	%46	%20

جدول (4) خصائص عينة البحث في ضوء التحصيل العلمي

دبلوم فني	بكلوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه
2	23	2	2	1
%7	%76	%7	%7	%3

جدول (5) خصائص عينة البحث في ضوء سنوات الخدمة

10–19 سنة	20–29 سنة	30–49 سنة
6	10	14
%20	%33	%47

تاسعاً: ادوات البحث واساليبه الاحصائية

اعتمدت الاستبانة كاداة رئيسة لجمع المعلومات، والتي تكونت من جزئين الاول تعلق بالمعلومات العامة لافراد العينة (الجنس، الفئة العمرية، العنوان الوظيفي، التحصيل الدراسي، عدد سنوات الخدمة)، فيما تضمن الجزء الثاني الفقرات ذات العلاقة بمتغير البحث (المسؤولية الاجتماعية) اعدت الفقرات بالاعتماد على ما جاء بالدليل الارشادي المتعلق المواصفة

ISO 26000 المتعلقة بمبادئ المسؤولية الاجتماعية، ولغرض التحقق من ثبات الاستبانة استعمل اختبار (ألفا كرونباخ)، بوصفه واحد من الاختبارات الاحصائية لتحليل البيانات للاستمارة الاحصائية، وقد بلغت قيمة المعامل لفقرات الاستبانة (0.86) وهي قيمة تدل على ثبات عالي لها، وفيما يتعلق بصدق المقياس فيحسب باستعمال المعادلة الصدق = الثبات ، فكانت نسبة الصدق (0.95) وهي قيمة عالية تؤكد صدق المقياس ، كما استعملت الوسائل الاحصائية الاتية:

1. الوسط الحسابي : لعرض مستوى المتغير.
2. الانحراف المعياري: لقياس درجة التشتت النسبي المطلق لقيم الاجابات عن وسطها الحسابي.
3. معامل الاختلاف: لقياس درجة التشتت النسبي المطلق لقيم الاجابات عن وسطها الحسابي.

المحور الثاني: الجانب النظري

اولا: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية:

ان موضوع الشراكة بين المجتمع ومؤسساته والاندماج الطوعي بالمسائل الاجتماعية والبيئية، أو ما يعبر عنه بالمسؤولية الاجتماعية SOCIAL RESPONSIBILITY موضوع ليس بالجديد، اذ يشير (Smith, 2011: 22) الى ان المسؤولية الاجتماعية للشركات وجدت نفسها في دائرة الضوء في عام 1951 عندما نشر Frank Abrams رئيسة مجلس ادارة معايير النفط في نيوجيرسي مقالا في " Harvard Business Review" قال فيه ان التزام الشركات هو(للقيام بشؤون المؤسسة المتعلقة بالحفاظ على توازن عادل وعملي بين مطالب مختلف المجموعات المعنية مباشرة، توازن متناغم بين حملة الأسهم، الموظفين، العملاء، والجمهور بوجه عام)، فيما يشير اخرون الى ان جهود (Bowen) وما نشره في كتابه تحت عنوان " The Social Responsibilities of the Businessman" عام 1953، بوصفها واحدة من أوائل المساهمين في المؤلفات الأكاديمية حول المسؤولية الاجتماعية للشركات (Rahman,2011: 67) ، اذ قامت بإطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) على أساس أنها عقد ضمني بين الشركة والمجتمع، لتسهم دراسة بتكليف من جمعية "التنمية الاقتصادية" عام 1970 في احداث تحولاً نموذجياً في المناقشات حول المسؤولية الاجتماعية للشركات بالاعتراف

بأن التوازن بين المصالح الاجتماعية والاقتصادية هي عاملاً ضروريا (Bhattacharya ,2008 :23)، لتلزم الشركة بتحمل نتائج أنشطتها على المجتمع (البكري,2001:18-21).

ان الرأي الذي يؤكد على أهمية أصحاب المصلحة للشركات تناقض بظهور معتقدات (Friedman,1970:25) الذي اكد على ان "هناك مسؤولية واحدة فقط من الأعمال، إلا وهي استخدام مواردها والمشاركة في الأنشطة الرامية إلى زيادة أرباحها "، الا ان مفهوم المسؤولية الاجتماعية قد تغير وبشكل ملحوظ فيما بعد، اذ اتجهت الدراسات نحو البحث عن نماذج لقياس الاداء الاجتماعي، فكان انموذج (Carroll,1979:30) في مقدمتها، اذ طور أنموذج الأداء الاجتماعي للشركات (CSP) والقضايا المجتمعية والاستجابة الاجتماعية هي الفلسفة الرائدة للشركات عبر التصرف بطريقة مسؤولةاجتماعيا، وقد جسد فكرته في هرم حدد فيه ابعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات الذي يبدأ مع المسؤوليات الاقتصادية ويستمر مع المسؤوليات القانونية والأخلاقية، والخيرية على التوالي (D'Amato, et.al, 2009: 26)

(الغالبي& العامري،83:2005). ثم جاء انموذج (Wood, 1991:25) المعتمد على نظرية المنظمة المنفتحة، اذ يرى ان الاداء الاجتماعي هو ناتج عن تشكيلة تنظيمية ممثلة بمجموعة من الالتزامات والمبادئ والانظمة الداخلية والنتائج الملاحظة وهذه تربط المنظمة بالمجتمع (بلقاسم،223:2010)، وليتوالى التطور في مجال ايجاد نماذج قياس الاداء الاجتماعي للمنظمات كمحاولة لتحقيق التكامل بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، خاصة بعد تطور مفاهيم الجودة والتحسين المستمر و9000 ISO والتاكيد على تطبيق المعايير النوعية العالمية في كافة المجالات، منها مجال الشراكة المجتمعية والمسؤولية الاجتماعية، وليصاغ مواصفة دولية خاصة تحت مسمى" المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 "، وفقا لرأي كل من Castka (&Balzarova,2008:33) . فانه بالرغم من التشابه الموجود بين الموافقة ISO 9000 والمواصفة ISO 26000 فيما يتعلق في سلسلة التوريد واهمية مبادئهما وشمولية نظرتهما للمنظمة ، فان الاختلاف الجوهري بينهما هو ان الاخيرة هي مواصفة ارشادية لا مجموعة من متطلبات النظام كما في الاولى، اذ انها توجه المنظمة من خلال صنع القرار نحو تجسيد المسؤولية الاجتماعية بشكل واسع، ولها مدخل اكبر نطاقا لموضوع المسؤولية الاجتماعية، اكثر مما في المواصفة ISO 9000 (Whalley, 2009:27)

ثانياً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية :

ورد مفهوم المسؤولية الاجتماعية اصطلاحا لاول مرة في عام (1923)، حين اشار (Sheldon) الى مسؤولية اي منظمة هي بالدرجة الاولى مسؤولية اجتماعية، وان بقاء اي منظمة واستمرارها يحتم عليها ان تلتزم وتستوفي مسؤوليتها الاجتماعية عند اداء وظائفها المختلفة

(علام،1991) (ابو سمرة،2009:20)، في حين يعرفها (Rahman, 2011: 167) "الالتزام بمتابعة تلك السياسات، وصنع تلك القرارات، أو متابعة خطوط العمل التي تكون مرغوبة فيها وتنسجم مع أهداف وقيم المجتمع"

وربط البعض مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالالتزامات الاخلاقية، والاستدامة، والسمعة عبر النقاشات التي دارت حول ذلك، ففيما يخص علاقة المسؤولية الاجتماعية بالالتزام الاخلاقي فيشير كل من (Porter& Kramer, 2006: 42) الى ان المسؤولية الاجتماعية تعني "واجب المنظمات تجاه المواطنين عبر الالتزام بالقيم الاخلاقية النبيلة واحترام الناس، والمجتمعات، والبيئة الطبيعية، او وفقا لرأي (Carroll, 1979: 43) هي "ايفاء المنظمة بمسؤولياتها الاقتصادية والقانونية والاخلاقية والخيرية نحو المجتمع).

في حين تركز النقاشات الاخرى على الاستدامة كهدف اساسي للمسؤولية الاجتماعية فيعرف البنك الدولي (World Bank) الاخيرة بوصفها " التزام اصحاب المصالح والنشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل وعلى النشاطات الاقتصادية تحسين مستوى معيشة الناس باسلوب يخدمها ويخدم التنمية في آن واحد، فيما عرف مجلس الاعمال للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية بكونها "التزام الشركة باتباع السلوك الاخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية، وتحسن جودة حياة العاملين واسرهم، كذلك تحسين جودة حياة المجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام"
(Khan, 2010: 181)

ويرى (الغالبي& العامري،2005:85) بأن المسؤولية الاجتماعية هي "عقد بين المنظمة والمجتمع تلتزم بموجبه المنظمة بارضاء المجتمع وبما يحقق مصلحته وينظر لها على انها التزام من قبل المنظمة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه من خلال قيامها بكثير من الانشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر ومكافحة التلوث وخلق الكثير من فرص العمل وحل الكثير من المشاكل المتعلقة بـ(المواصلات، الإسكان ، الصحة) وغيرها من الخدمات".

كما واكدت وجهة النظر الاخرى في الهدف من المسؤولية الاجتماعية عبر التركيز على ما تحققه من سمعة جيدة للمنظمة، اذ يعرفه (الأغا،2007:30) " تعبير عن قيم وفلسفة القيادة الادارية للمنظمات في التزامها بالعمل لتحقيق اهداف وتوقعات كل اصحاب العلاقة، بما يحقق توازن مصالحهم، ويعكس الثقة المتبادلة بين المنظمة والمجتمع لتحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة"

ثالثا : مضامين المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000:

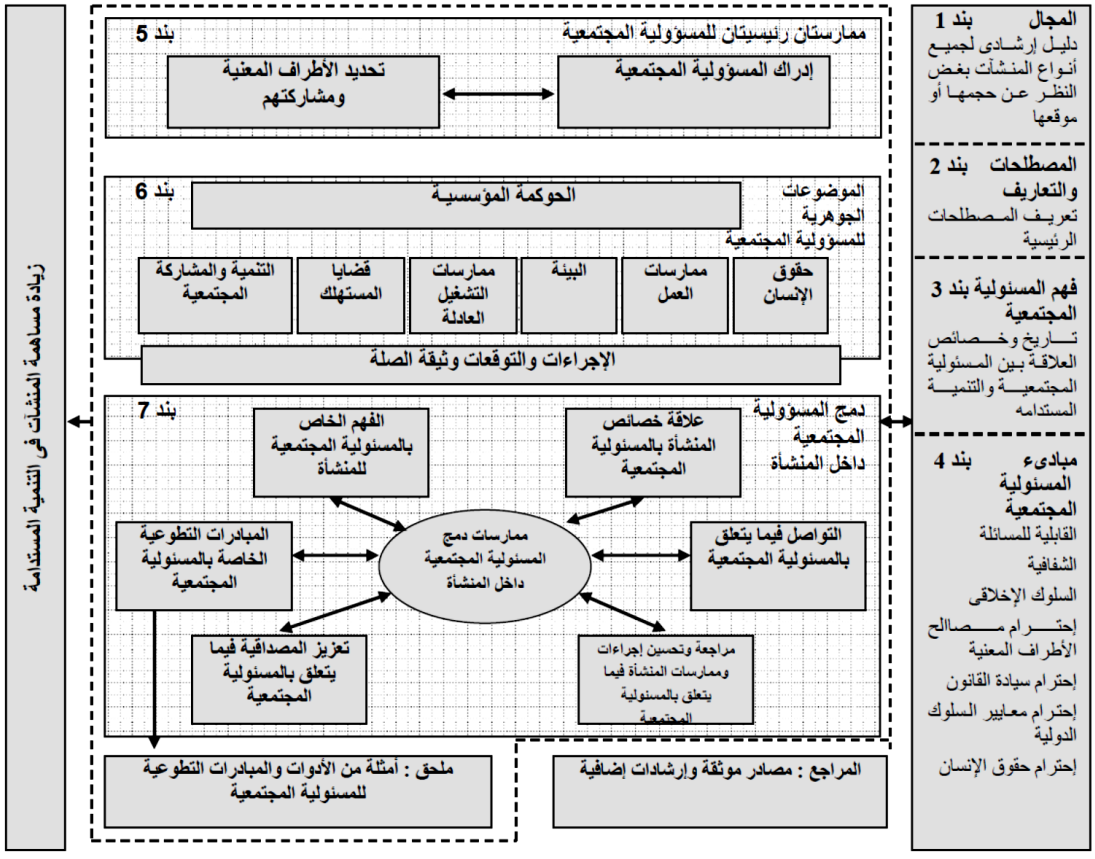
تعتبر المواصفة ISO 26000 احدى اهم المواصفات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتي قدمت مقترحها المنظمة العالمية للتقييس ISO عام 2010 وقد كانت نتاج عمل دام اربع سنوات بعد احتجاج منظمة المستهلكين على ممارسات الشركات المتعددة الجنسيات خاصة ما يتعلق بشروط العمل عام 2000، اذ بدأت المنظمة العالمية للتقييس على اثر ذلك ومنذ عام 2001 باعداد دراسات جدوى حول وضع معايير تعني بالمسؤولية الاجتماعية واستشارة واراء العديد من الاطراف المعنية، بالإضافة الى خبراء من أكثر من 80 دولة و40 منظمة اقليمية منخرطة في اوجه مختلفة من المسؤولية الاجتماعية والأطراف المعنية الاخرى مثل (المستهلكون، الحكومة ، الصناعة، العمال، المنظمات غير حكومية، مؤسسات الخدمات والدعم والبحث) كمرحلة اولى، تلتها انشاء مجموعة استشارية استراتيجية مكونة من المهتمين بالموضوع لاستشارتهم في تكوين معيار عالمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات عام 2002 في المرحلة الثانية، لتقيس المجموعة بالمرحلة ثالثة مدى الاستفادة من وضع المعيار المطلوب ومدى خلقة قيمة مضافة على البرامج الموجودة عام 2003، وصولا الى تقديم مقترح بالمعيار المعني عام 2004 (قطوش،2010:78).

ولما كان من اهداف المنظمة أثناء ممارستها لمسؤوليتها الاجتماعية زيادة مساهمتها في التنمية المستدامة، فان تحقيق ذلك الهدف يتطلب منها أن تعمل على أساس مجموعة من المبادئ والمبينة في مخطط (رقم1) الذي يعطي النظرة العامة للانموذج المتكامل للمواصفة التي تتمثل في :

1- القابلية للمساءلة
2- السلوك الأخلاقي

3- احترام سيادة القانون
4- احترام حقوق الإنسان
5- الشفافية
6- احترام مصالح الأطراف المعنية
7- احترام المعايير الدولية للسلوك

المخطط (1) نظرة عامة للمواصفة للانموذج المتكامل للمواصفة 26000



Sources: Guidance on social responsibility, 2010, International Standard, First edition.

رابعا: اهمية المسؤولية الاجتماعية والمواصفة الدولية ISO 26000:

تعود اهمية المسؤولية الاجتماعية للمشروعات الاقتصادية للعديد من الاسباب من اهمها:

أ. تغير النظرة لمسؤولية المشروعات الاقتصادية:

يشير (Kumar& Singh, 2010:24) الى " ان هناك مسؤولية واحدة وواحدة فقط للمشروعات الاقتصادية وهي استخدام مواردها والمشاركة في الانشطة الرامية الى زيادة ارباحها" ، وان هذا الرأي يعكس النظرة التقليدية لمسؤولية المشروعات الاقتصادية المتمثلة في تعظيم الارباح عبر مساهماتها باكبر قدر في اداء مسؤولياتها تجاه

المجتمع الذي تعمل في حدوده، ومن ثم لم يكن هناك تفرقة بين هدف الحصول على اكبر قدر من الارباح واداء المسؤولية الاجتماعية للمشروعات (سالم،24:2009)، الا ان تزايد اهمال الجوانب التي تعكس الاهتمام بالعاملين والمجتمع نتيجة الثورة الصناعية ومحاولات تحسين الاداء الاقتصادي عبر الاهتمام بالبيئة الداخلية للمنظمة لتحقيق الارباح، فضلا عن استغلال جهود العاملين بما يزيد العوائد والارباح وما سببه من تزايد في اصابات العمل من جهة، واهمال البيئية المحيطة وما نتج عنه من زيادة في التلوث البيئي نتيجة ممارسة الانشطة الاقتصادية من جهة اخرى والتي غيرت وجهة النظر الخاصة بمبرر وجود المشروعات الاقتصادية " تعظيم الارباح" الامر الذي سلط الضوء على موضوع المسؤولية الاجتماعية، لتصبح واجب اخلاقي على المشروعات الالتزام به.

ب. تطور مفهوم الشراكة المجتمعية:

ان مفهوم الشراكة لم يتحدد في نمط او انموذج معين بل تنوع وتطور ليواكب تطور معاني الشراكة المجتمعية، فقد مر هذا المفهوم بمراحل عدة وصولا الى المرحلة الراهنة والتي كانت على النحو الاتي: (بن سعد,18:2007)

- مرحلة المعارضة لفكرة الشراكة المجتمعية: حيث يرى القطاع الخاص أن الدولة وحدها مسؤولة عن دعم المشروعات، ورعاية المواطنين، وتأمين احتياجاتهم.
- مرحلة النظر إلى الشراكة المجتمعية على أنها شأن اختياري: حيث بدأت مؤسسات القطاع الخاص بمرور الوقت تتجاوب مع الفكرة، وترى أن مساندة القطاعات الأخرى أمر مرغوب فيه، ولكنه غير ملزم للمؤسسة.
- مرحلة اعتبار الشراكة المجتمعية أمراً ملزماً ينبغي القيام به من قبل القطاع الخاص، بل إن بقاء هذا القطاع مترتب على مشاركته في المجتمع؛ حيث يجب أن يحتل المرتبة الأولى.

فيما اظهر تقرير للبنك الدولي للانشاء والتعمير لعام 2006، ان هناك نوعين رئيسية لتطوير الشراكات بين القطاع الخاص والمجتمعات المحلية نموذج "الاستثمار الاجتماعي" عبر تطبيق شركة التمويل للاستثمارات أو البرامج التي تسعى إلى تحسين الرفاه العام للمجتمع المحلي، و "الروابط الاقتصادية" النموذجية التي تؤيد مبادرات التنمية على نحو أوثق مع برامج تشغيل المشروعات الاقتصادية للقطاع الخاص، ويشمل التدريب على الوظائف، التوظيف المباشر، التدريب على المهارات التقنية وغيرها (World Bank, 2006 : 7).

ج –وضوح الفوائد المتحقق من التزام المشروعات الاقتصادية اجتماعيا:

يشير (Khan, 2010 :182) الى الفوائد التي من المحتمل ان تحققها المشروعات الاقتصادية عبر تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتي كانت غير واضحة في بادئ الامر وقد توضحت فيما بعد والمتمثل بالاتي:

- التوقع والادارة الافضل للطيف الواسع للمخاطر.
- تحسين سمعة الإدارة.
- تعزيز القدرة على توظيف، تطوير والاحتفاظ بالموظفين.
- تحسين الابتكار والقدرة على المنافسة والسوق لتحديد المواقع.
- تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق وفورات في التكاليف.

- تحسين القدرة على اجتذاب وبناء سلسلة التوريد بفعالية وكفاءة.
- أكثر قوة "ترخيص الاجتماعية" تعمل في المجتمع.
- تحسين العلاقات مع المنظمين.
- حافزا للاستهلاك المسؤول.

اما فيما يخص اهمية المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000، فان تقوم المواصفة بالاتي: (عبدالرحمن& الشريف،14:2008)

1. مساعدة المؤسسة على تحمل مسؤوليتها الاجتماعية.
2. تقديم التوجيه العملي المتعلق بالاتي:
   - تفعيل المسؤولية الاجتماعية.
   - التعرف على الاطراف المعنية والاشتراك معها.
   - تعزيز مصداقية التقارير والادعاءات بشان المسؤولية الاجتماعية.
3. التاكيد على نتائج الاداء وتطويره.
4. زيادة رضا وثقة العملاء.
5. الترويج للمصطلحات المشتركة في مجال المسؤولية الاجتماعية.
6. التماشي مع الوثائق والمعاهدات والاتفاقيات الى جاني موصفات الايزو الاخرى القائمة بالفعل وعدم التعارض معها.

المحور الثالث: الجانب التطبيقي

اولا: تشخيص ووصف متغيرات البحث في المنظمة المبحوثة:

سيتم في هذا المحور تشخيص مستوى تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية التي حددتها المواصفة ISO 26000 وفقا لوجهة نظر عينة البحث والتي جاءت النتائج الاحصائية لتشخصها عبر اعتماد مجموعة من الاساليب التي تتناسب مع متطلبات الموضوع.

1. تشخيص ووصف مستوى تبني مبدأ القابلية للمساءلة :

يظهر الجدول (6) الوسط الحسابي العام لهذا المبدأ (3.68) والذي كان اعلى من الوسط الفرضي العام البالغ (3) وبانسجام مقبول إذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاجابات العينة (0.98) و(1.01%) على التوالي وهذه النتيجة تدل على أن الهيئة العامة للاتصالات السلكية تتحمل مسؤولية قراراتها وانشطتها وتاثيراتهما، اكد ذلك ارتفاع متوسط في قيم الوسط الحسابي للفقرات الستة التي شخصت مستوى المبدأ المدروس، فقد انحصرت بين أعلى قيمة وسط حسابي (4.23) حققتها الفقرة (3) (الاستجابة لمساءلة السلطات القانونية) بانسجام مقبول في الإجابات بينته قيمتي الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف البالغين (0.82) (0.67%) على التوالي، وبين أقل قيمة (3.37) سجلتها الفقرة (1) (الاستجابة للمساءلة عن تأثيرات انشطة الهيئة) باتفاق مقبول للعينة اظهرته قيمتي الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف(1.13)(1.28 %) على التوالي، مما يعكس

فاعلية الهيئة العامة للاتصالات السلكية مجتمعيا في مجال استجاباتها للمساءلة وتحمل تبعات القرارات التي تتخذها فضلا عن سعيها الدؤوب لاتخاذ التدابير الضرورية لمنع تكرار منع الاثار السلبية ان وجدت، لتؤكد هذه النتائج صدق الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسة والتي مفادها " تتبنى الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ القابلية للمساءلة" .

الجدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمبدأ القابلية للمساءلة

ت	الفـقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1	الاستجابة للمساءلة عن تأثيرات انشطتها على المجتمع والبيئة.	3.37	1.13	1.28
2	تقبل وتوافق على الفحص والتدقيق الملائمين تحمل مسؤولية التجاوب مع ذلك.	3.57	0.97	0.94
3	تستجيب لمساءلة السلطات القانونية فيما يتعلق بالقوانين والقواعد	4.23	0.82	0.67
4	تستجيب لمساءلة الأفراد المتأثرين بقراراتها وأنشطتها والمجتمع عن إجمالى تأثيراتها عليهم	3.50	1.14	0.88
5	تتحمل نتائج قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة والاقتصاد وبالأخص النتائج الغير مقصودة	3.50	1.02	1.29
6	تتخذ الإجراءات اللازمة لمنع تكرار الآثار السلبية المقصودة وغير المقصودة	3.93	0.85	1.03
	المجموع	**3.68**	**0.98**	**1.01**

2. تشخيص ووصف مستوى تبني مبدأ الشفاقية:

اوضحت قيمة الوسط الحسابي الاجمالي المبينة في الجدول (7) البالغة (3.52) تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية لمبدأ الشفافية، اثبتته تجانس اراء العينة وكما بينته قيميتي الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.94) (0.80) على التوالي، ليدلل ذلك على ما تمتاز به اجرارات الهيئة من شفافية في المجالات التي شخصتها فقرات الاستبانة الستة، التي تراوحت قيمة الاوساط الحسابية لها ما بين (4.00) حققته الفقرة (11) (تحديد مصدر الموارد المالية) ، بانسجام عالي في الإجابات وفقا لقيمة الانحراف المعياري (0.95) ومعامل اختلاف (0.90%)، و (3.20) الوسط الحسابي للفقرة (9) (وضوح الاداء بشان القضايا ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية) بقيم انحراف معياري ومعامل الاختلاف (0.99) (0.99%) على التوالي بينتى عدم تشتت اراء العينة المبحوثة، ويرى الباحثان أن النتيجة قد تنسجم مع الواقع فباعتبار ان الهيئة العامة للاتصالات السلكية هي مؤسسة حكومية فانها ملزمة بتطبيق التشريعات القانونية التي تنظم الجوانب المتعلقة باهدافها وطبيعة ومكان ممارسة انشطتها، كما ان التعليمات تحدد الادوار والمسؤوليات والسلطات وتلزمها ربما بتوفير وتطبيق المواصفات والمعايير لغرض قياس اداءها وهذا ما يضفي الشفافية في سلوكياتها في المجالات المذكورة، ليقودنا ذلك الى قبول الفرضية الثانية من الفرضية الرئيسة والتي تتضمن " تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ الشفافية".

الجدول(7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمبدا الشفافية

ت	الفـقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
7	وضوح اهداف وطبيعة ومكان ممارسة انشطة .	3.90	0.85	0.71
8	توزيع الادوار والمسؤوليات والسلطات اللازمة لتنفيذ قراراتها.	3.53	0.97	0.95
9	وضوح الاداء بشان القضايا ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية.	3.20	0.99	0.99
10	توفير وتطبيق المواصفات ومعايير تقيم الاداء فيما يخص المسؤولية الاجتماعية.	3.07	1.02	1.03
11	تحديد مصدر موارها المالية.	4.00	0.95	0.89
12	تشخيص التاثيرات المعروفة والمحتملة لقرارتها وانشطتها على الاطراف المعنية والمجتمع البيئة.	3.40	0.89	0.80
	المجموع	**3.52**	**0.94**	**0.89**

3. تشخيص ووصف مستوى تبني مبدأ السلوك الاخلاقي :

يشخص الجدول (8) ارتفاع مستوى تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية لمبادئ السلوك الاخلاقي وفقا لقيمة الوسط الحسابي العام (3.24) بانسجام عالي في اراء عينة البحث، بينته قيمتي الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.90)(0.82 %) على التوالي، وتدلل نتائج تحليل استجابة العينة على الفقرات الستة المشخصة للمبدأ والتي تراوحت ما بين (3.60) كاعلى وسط حسابي حققته الفقرة (13)(تشجيع وتعزيز الإلتزام بمعايير السلوك الأخلاقي) بانحراف معياري ومعامل الاختلاف (1.22) و(1.49%)، وما سجلته الفقرة (16) (إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي) من وسط حسابي (2.90)، بانسجام في استجابات العينة اكدته قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (1.13) (1.27) على التوالي، وهذه النتيجة منطقية وتلامس الواقع من وجهة نظر الباحثين ففي ظل اوضاع البيئة العراقية الحالية من الصعب تطبيق معايير السلوك الاخلاقي الدولية، هذا اذا ما الزمت المؤسسات الحكومية بها قانونا ووجدت اليات رقابية دقيقة للمتابعة على تنفيذها، ولتسمح النتائج التي تم التوصل اليها بقبول الفرضية الفرعية الثالثة من الرئيسة " تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ السلوك الاخلاقي" .

الجدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمبدأ السلوك الاخلاقي

ت	الفـقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
13	تشجيع وتعزيز الإلتزام بمعايير السلوك الأخلاقي الخاص بها.	3.60	1.22	1.49
14	تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة للمؤثرين على قيمها وثقافتها وانشطتها من موظفين ومديرين وموردين والمتعاقدين.	3.50	1.11	1.22
15	وضع آليات رقابية لمراقبة وتطبيق السلوك الأخلاقي.	3.27	1.14	1.31
16	إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي دون تردد.	2.90	1.13	1.27
17	تبني وتطبيق المعايير المعترف بها دولياً للسلوك الأخلاقي عند بحث ما يتعلق بمواردها البشرية.	2.97	1.07	1.14
18	إدراك ومناقشة المواقف التي تغيب فيها القوانين واللوائح المحلية أو تتعارض مع السلوك الأخلاقي.	2.93	0.94	0.89
	المجموع	**3.24**	**0.90**	**0.82**

4. تشخيص ووصف مستوى تبني مبدأ احترام مصالح الاطراف المعنية :

تبين استجابات عينة البحث الظاهرة في الجدول رقم (9)، ان مبدأ احترام مصالح الاطراف المعينة سجل وسطا حسابيا بلغ (3.51) وبانسجام عالي في اراء العينة المبحوثة، اذ كان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.75) و(0.56%) على التوالي، اما على صعيد الفقرات (6) المشخصة للمبدا المذكور، فقد سجلت الفقرة (19) (تحديدها الواضح للاطراف المعنية فعلا) التي حققت اعلى وسط حسابي (3.77) كان اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، باتفاق اراء العينة المشخص عبر قيمتي الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.89)(0.74 %) على التوالي، اما اقل قيمة للوسط الحسابي بلغ (3.23) والذي سجلته الفقرة (24) المتعلقة (اخذ الهيئة بنظر الاعتبار رؤى الخاصة بالأطراف عند وضعها للقرارات) ، اكدت قيمتي الانحراف معياري ومعامل الاختلاف البالغة (0.94)(0.88 %) على التوالي الانسجام العالي في وجهات نظر العينة واتفاقهما في هذا المجال، وهذه النتائج واقعية من وجهة نظر الباحثان إذ تتحدد الهيئة بوصفها مؤسسة حكومية بالتعامل مع والاتصال باطراف معينين، وهذا ما قد يضعف من مستوى توجهاتها المجتمعية، لتثبت النتائج انفا الفرضية الفرعية الرابعة من الرئيسة " تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ احترام مصالح الاطراف المعنية".

الجدول (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمبدأ احترام مصالح الاطراف المعنية

ت	الفـقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
19	تحديدها الواضح للاطراف المعنية فعلا	3.93	0.82	0.67
20	درايتها واحترامها وتجاوبها مع مصالح وإهتمامات الأطراف المعنية	3.57	1.01	1.01
21	اعترافها بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية للأطراف المعنية	3.77	0.89	0.81
22	تقيمها لقدرة الأطراف المعنية النسبية للإتصال والمشاركة	3.53	0.86	0.74
23	تراعي العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية والتوقعات الأكبر للمجتمع والتنمية المستدامة .	3.30	0.92	0.84
24	اخذها بنظر الاعتبار رؤى الخاصة بالأطراف عند وضعها للقرار ات.	3.23	0.94	0.88
25	تقيمها قدرة الأطراف المعنية النسبية للإتصال والمشاركة مع والتأثير على المنظمة.	3.43	0.94	0.88
	المجموع	**3.51**	**0.75**	**0.56**

5. تشخيص ووصف مستوى تبني مبدأ احترام سيادة القانون :

عكست استجابات العينة المبينة في الجدول (10) وسط حسابي عام عالي لهذا المبدأ بقيمة (4.20) وبانسجام جيد بالإجابات، إذ كان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.71) (0.49%) على التوالي، والحقيقة الملاحظة أن هناك قبولا تاما نوعا ما بسيادة القانون والالتزام به وبالتالي لم يكن هناك اي اشكالية في هذا المجال، اذ عكست استجابات العينة على الفقرات(5) التي قاست المبدأ، توافقا مع نتائج الوسط العام فقد تراوحت بين(4.43) حققته الفقرة (26) (اذعان الهيئة العامة للاتصالات السلكية للشروط القانونية داخل الاختصاصات القضائية) وبانسجام عالي في الإجابات بينه الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

(0.68)(0.47 %) على التوالي، واقل وسط حسابي (3.97) سجلته الفقرة (29)(مراجعة الهيئة العامة للاتصالات السلكية الدورية لمدى إذعانها بالقوانين والالتزامات المطبقة)، في حين كان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.81) (0.65%) على التوالي، وهذه نتيجة مقبولة من وجهة نظر الباحثان فبوصف الشركة تشكيل حكومي فهي ملزمة باحترام القانون ومطالبة بمتابعة مدى التزام تشكيلاتها بالاختصاصات المحددة لها وعلاقاتها والنتائج هي مؤشر ايجابي اتجاه الهيئة، خاصة وان الخروج عن السياق القانوني يترتب عليه ضررا على المجتمع باعتبار نشاطات الهيئة هي لخدمته بالدرجة الاولى، مما يتوافق ذلك ويثبت صحة الفرضية الفرعية الخامسة من الرئيسة " تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ احترام سيادة القانون".

الجدول (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمبدأ احترام سيادة القانون

ت	الفـقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
26	الإذعان للشروط القانونية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل المنشأة فيها.	4.43	0.68	0.47
27	التأكد من أن علاقاتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح.	4.20	0.81	0.65
28	تبقي على دراية بكافة الإلتزامات القانونية.	4.17	0.79	0.63
29	تراجع بشكل دوري مدى إذعانها بالقوانين والالتزامات المطبقة.	3.97	0.81	0.65
30	تعمم القوانين الالتزامات في المنظمة على كافة مستوياتها الادارية.	4.17	1.09	1.18
	المجموع	**4.20**	**0.71**	**0.49**

6. تشخيص ووصف مستوى تبني مبدأ احترام المعايير الدولية السلوكية:

فصل الجدول (11) استجابات عينة البحث على الفقرات (5) التي شخصت مستوى احترام الهيئة العامة للاتصالات السلكية لمبدأ المعايير الدولية للسلوك، والذي حقق وسط حسابي عام عالي بقيمة (3.79) بانسجام جيد اكدته قيمتي الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.78) (0.60%) على التوالي، وهذه النتيجة تدلل على مدى احترام الهيئة للسلوك المسؤول مجتمعيا والمشتق من القانون الدولي والاتفاقيات والمبادئ المتعارف عليها، أما على صعيد الفقرات فقد تراوحت ما بين (4.03) كاعلى وسط حسابي حققته الفقرة (31) (احترام المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون) بوجود انسجام جيد فكان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.99) (0.99%)، اما اقل وسط فقد بلغ (3.53) سجلته الفقرة (34) (وضع الفرص والقنوات الشرعية الهادفة الى التأثير على المنظمة والهيئات في الاعتبار عند معالجة أي تعارض مع القانون الداخلي وتطبيقه)، بقيمتي انحراف معياري ومعامل اختلاف (0.86) (0.74%) على التوالي، وهذه النتيجة وان كانت ليست بالعالية جدا إلا أنها تعكس مؤشرا سلبيا على الهيئة، اذ من الضروري ان تاخذ القنوات الشرعية دورا اساسي في فك التعارض بين القانون الداخلي وتطبيقاته، فعدم التوافق يعني تنصل الهيئة عن التزاماتها المجتمعية ومن ثم عدم احترام المعايير الدولية السلوكية، ومع ذلك فان النتائج التي تم التوصل اليها تسمح بقبول الفرضية السادسة من الرئيسة " تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك".

الجدول (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمبدأ احترام المعايير الدولية السلوكية

ت	الفـقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
31	احترام المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون	4.03	0.99	0.99
32	الالتزام بحماية المجتمع والاقتصاد والبيئة	3.63	0.96	0.93
33	مراجعة طبيعة الانشطة وعلاقاتها ومدى عملها داخل النطاق القانوني	3.77	0.73	0.53
34	وضعها في الاعتبار الفرص والقنوات الشرعية الهادفة الى التأثير على المنظمة والهيئات، لمعالجة أي تعارض مع القانون الداخلي وتطبيقه	3.53	0.86	0.74
35	الابتعاد عن التورط غير القانوني فى أنشطة منظمة اخرى غير متوافقة مع معاييرالسلوك الدولية.	4.00	1.02	1.03
	المجموع	**3.79**	**0.78**	**0.60**

7. تشخيص ووصف مستوى تبني مبدأ احترام حقوق الانسان:

يظهر الجدول (12) المتعلق بنتائج تحليل الفقرات (5) لمبدأ احترم حقوق الانسان تحقيقة وسط حسابي(3.61) بانحراف معياري (0.96) ومعامل اختلاف (0.48)، وهذا يدلل على عمل الهيئة جاهدا يحث الخطوات نحو العمل على احترام الحقوق من منطلق ادراكها للمسؤولية الاجتماعية واعترافها باهمية احترام حقوق الانسان محليا وعالميا، اذ حققت الفقرتين (38) (القبول بوصف هذه الحقوق هي عالمية وعامة وتعدجزءا لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات) و(40) (إدراك المسئولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية) اعلى وسط حسابي (3.40) وبانسجام جيد في الإجابات يعكس ذلك قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف(1.07) (1.15%) على التوالي، فيما أقل قيمة سجلته الفقرة (39)(تلتزم بمبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك إذا كان القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافية لحقوق الإنسان) المسجلة وسط حسابي(2.97) كان دون الوسط الفرضي العام البالغ (3) بقليل، وبانسجام جيد بالإجابات إذ كانت قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.89)(0.79 %) على التوالي، وهذا ما يدلل على احترام الهيئة لحقوق الانسان من منطلق شعورها بالمسؤولية الاجتماعية، بالرغم من ان الاحصائيات الوطنية قد اشارت لضعف الممارسات فيما يخص حقوق الانسان في العراق، لتاتي النتائج وتثبت صحة الفرضية السابعة من الرئيسة " تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك".

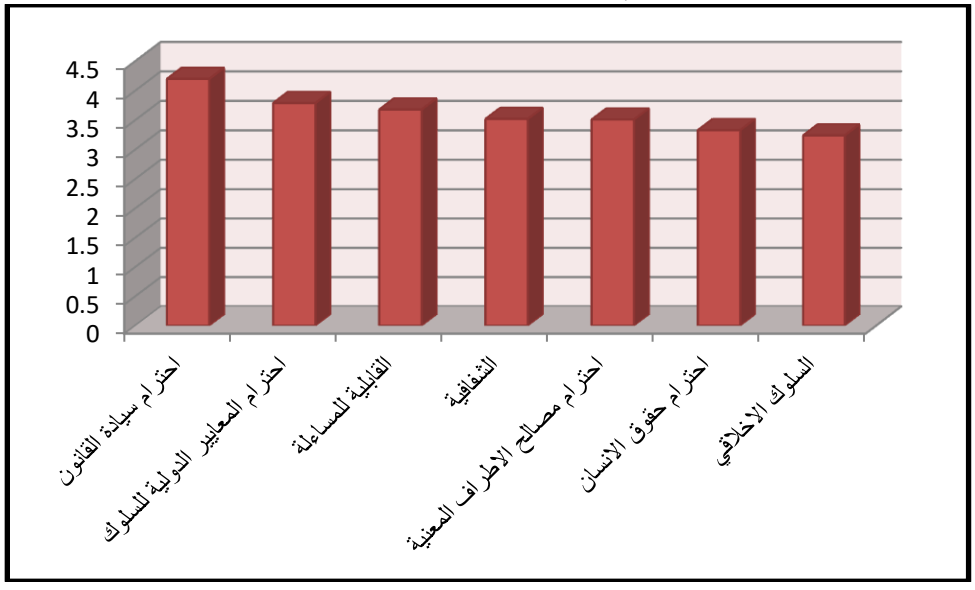
الجدول (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمبدأ احترام حقوق الانسان

ت	الفـقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
36	احترام وتعزيز الحقوق الموضوعة في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان	3.40	0.97	0.94
37	القبول بوصف هذه الحقوق هي عالمية وعامة وتعد جزءا لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات	3.40	1.00	1.01
38	تحذو خطوات نحو العمل على احترام الحقوق وتعمل على الابتعاد عن الاستفادة من هذه المواقف	3.43	1.07	1.15
39	تلتزم بمبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك إذا كان القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافية لحقوق الإنسان	2.97	0.89	0.79
40	إدراك المسئولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية	3.43	1.07	1.15
	المجموع	**3.33**	**1.00**	**1.008**

المجموع الاجمالي	3.61	0.86	0.77

وفي ضوء ما تقدم من تحليل وما تم استخلاصه من مناقشة للبيانات يمكن تاشير ارتفاع مستوى تبني الهيئة العامة للاتصالات السلكية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية بشكل عام، اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي الاجمالي (3.61) وهي اعلى من قيمة الوسط الفرضي العام، وبانسجام تام في وجهات نظر العينة المبحوثة اكدته قيمتي الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف البالغتين (0.86) (0.77%) على التوالي، وان هذا الارتفاع قد تباين بين الابعاد والذي يمكن تجسيده في المخطط (2) ادناه، اذ كان لمبدأ احترام سيادة القانون المرتبة الصدارة بين الابعاد السبعة، فيما جاء مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك والقابلية للمساءلة ، تلاهما مبدأ الشفافية واحترام مصالح الاطراف المعنية اللذين كان بينهما فارق قليل يكاد يكون معدون، ثم ياتي مبدأ احترام حقوق الانسان ، لياخذ مبدأ السلوك الاخلاقي في المرتبة الاخيرة، لتسمح النتائج الانفة بقبول الفرضية الرئيسة للدراسة التي مفادها " تتبنى الهيئة العامة للاتصالات السلكية مبادئ المواصفة ISO 26000 في تحقيق التزاماتها الاجتماعية".

المخطط (2) ترتيب مستوى تبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفقا لوجهة نظر عينة البحث



المحور الرابع :الاستناجات والتوصيات

أ- الاستناجات

1-تبين أن الشركة المبحوثة نجحت في تبني مبدأ القابلية للمساءلة من خلال استجابتها للمساءلة عن تأثيرات أنشطتها على المجتمع والبيئة وعن طريق أتخاذها للاجراءات اللازمة لمنع تكرارالاثار السلبية المقصودة وغير المقصودة.

2-تبين ان الشركة المبحوثة تتبنى مبدا الشفافية وذلك من خلال توفيروتطبيق المواصفات ومعايير تقييم الاداء فيما يخص المسؤولية الاجتماعية ووضوح الاداء بشان القضايا ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية.

3-تبين ان الشركة المبحوثة تتبنى مبدا السلوك الاخلاقي من خلال تبنيها المعايير المعترف بها دوليا للسلوك الاخلاقي ومناقشة المواقف التي تغيب فيها القوانين واللوائح المحلية او تتعارض مع السلوك الاخلاقي .

4-اظهرت النتائج ان الشركة المبحوثة تعير اهمية في احترام مصالح الاطراف المعنية من خلال اعترافها بالحقوق القانونية ومصالح الاطراف المعنية واخذها بنظر الاعتبار بالرؤى الخاصة بالاطراف المعنية عند وضعها للقرارات.

5-اظهرت النتائج احترام الشركة المبحوثة لسيادة القانون من خلال الاذعان للشروط القانونية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل فيها المنشاة , والشركة على الدوام تراجع بشكل دوري مدى اذعانها بالقوانين والالتزامات المطبقة.

6-اظهرت النتائج احترام الشركة للمعايير الدولية السلوكية من خلال الالتزام بمبدا احترام سيادة القانون الابتعاد عن التورط غير القانوني في انشطة منظمة اخرى غير متوافقة مع السلوك الدولية.

7-اظهرت النتائج احترام الشركة المبحوثة لمبدا حقوق الانسان من خلال احترامها للحقوق الموضوعة في الميثاق الدولي لحقوق الانسان والالتزام بمبدا احترام المعايير الدولية للسلوك اذا كان القانون المحلي لايوفر حماية كافية لحقوق الانسان.

ب-التوصيات

1- ضرورة تعزيز وتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية داخل الشركة المبحوثة وذلك بمساعدة العاملين في تطوير قابلياتهم وانفسهم وتدريبهم المستمرعلى تطبيق مفاهيم المسؤولية الاجتماعية.

2- على ادارة الشركة المبحوثة اقامة المعارض والندوات من اجل تطويرقابليات الافراد على تطبيق مباديء المسؤولية الاجتماعية .

3- التاكيد على نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وتبني رؤية الشركة لها وذلك بخلق مناخ تنظيمي داخل الشركة يدرك أهمية المسؤولية الاجتماعية ووضع الاجراءات والخطط من اجل تحقيق ذلك.

4- العمل على تجهيز الشركة المبحوثة بالتكلنوجيا المتطورة قدر الامكان وهذا من شأنه ان يمكن الشركة من تقديم خدمات تتلائم مع التطور الحاصل وبالتالي القدرة على تطبيق مباديء المسؤولية الاجتماعية.

5- دعوة أجهزة العلاقات العامة باعداد نشرات اعلامية وكتيبات ومطويات حول بابعاد المسؤولية الاجتماعية.

6- عقد ندوات والقاء المحاضرات لتوعية العاملين والجمهور باهمية تطبيق مباديء المسؤولية الاجتماعية.

7- اقامة الدورات التدريبية التي تلبي احتياجات القادة والعاملين للمعرفة العلمية والادارية وتلبية احتياجاتهم حول تبني مفاهيم المسؤولية الاجتماعية.

8- توجيه عناية القيادات العليا الى توفير جيل من القادة القادرين على تحمل مسؤولية التطوير التنظيمي من خلال تطبيق الاتجاهات الادارية النعاصرة.

9- الاستفادة من التغذية العكسية عن مستويات اداء القادة وتحديد جوانب الضعف واوجه القوة واقتراح الوسائل الكفيلة لعلاج اوجه الضعف وتعزيز جوانب القوة.

10- ضرورة سعي المنظمات الى السعي لتحقيق المسؤولية الاجتماعية كخيار استراتيجي للبقاء في بيئة معقدة .

المصادر:

1. ابو سمرة، حامد احمد صالح، (2009)، معوقات الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقارير الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للاوراق المالية، بحث مقدم استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة الجامعة الاسلامية- غزة.
2. الأغا، مروان سليم ابراهيم، 2007، العلاقة بين الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والتوجه بالتسويق والاداء في المؤسسات الصناعية بغزة، رسالة دكتوراه في ادارة الاعمال، كلية التجارة جامعة اسيوط.
3. عمار بوحوش، محمد محمود الذنيبات/ مناهج البحث العلميوطرق اعداد البحوث، ط2 ديوان المطبوعات الجتمعية، الجزائر 1999
4. البكري ، ثامر ياسر ، (2001) ، " التسويق والمسؤولية الإجتماعية " ، الطبعة الأولى ، (عمان : دار وائل للنشر والتوزيع) .
5. بلقاسيم، مريم، 2010، برنامج التاهيل الوظائفي المستدام لترقية وظيفة الاستدامة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية- دراسة حالة مؤسسة SANIAK عين الكبيرة، رسالة دكتوراه مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في مدرسة الدكتوراه ادارة الاعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسسير، جامعة فرحات عباس – سطيف، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية .
6. بن سعد، راشد، 2007، الشراكة المجتمعية بين مؤسسات المجتمع والاجهزة الامنية، الامانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربي، الرياض .
7. السالم، سالم بن محمد ، 2009 معوقات الشراكة المجتمعية في مجال البحث العلمي في المملكة العربية السعودية، منتدى الشراكة المجتمعية في مجال البحث العلمي المقام باشراف مجلة جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية في المملكة العربية السعودية، ابحاث منجزة منشور.
8. عبدالرحمن، العايب، الشريف، بقة، 2008، التنمية المستدامة والتحديات الجديدة المطروحة امام المؤسسات الاقتصادية مع الاشارة للوضع الراهن للجزائر، بحث مقدم الى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بالتعاون مع مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الاورومغاربي، جامعة فرحات عباس- سطيف.
9. الغالبي، طاهر محسن ، العامري، صالح مهدي ، 2005، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/unpan006259.pdf
10. قطوش، 2010 , برنامج التاهيل المستدام لترقية وظيفة الاستدامة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية- دراسة حالة مؤسسة Saniak عبن الكبيرة، رسالة مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، جامعة فرحات عباس- سطيف- كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في تخصص ادراة الاعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

11. Smith, R., 2011, Defining Corporate Social Responsibility: A Systems Approach For Socially Responsible Capitalism , Submitted to the Program of Organizational Dynamics in the Graduate Division of the School of Arts and Sciences in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Philosophy at the University of Pennsylvania, Pennsylvania, USA.

12. D'Amato ,A., Henderson, S& Florence, S., 2009, Corporate Social Responsibility and Sustainable Business A Guide to leadership Tasks and Functions, Center for Creative Leadership Greensboro, Martin Wilcox, Director of Publications, North Carolina

13. Whalley, F., 2009, To What Extent Can THE ' The CSR Framework' Be Adapted To Meet Needs Of BS 8900?", A Dissertation in partial fulfillment of requirements of University of Chester for the degree of Master of Business Administration, UK.

14. Khan, S., 2010, Corporate Social Performance of Indian FMCG Companies, Issues in Social and Environmental Accounting, Vol.2, No, 2.

15. Shastri, R; Singh, A, 2012, An Empirical Study on Corporate Social Responsibility Practices of Indian Public Sector Companies, National Conference on Emerging Challenges for Sustainable Business, Department of Management Studies, Indian Institute of Technology Roorkee, ISBN, http://domsiitr.minddevicetech.com.

16. Bhattacharya, S; Banerjee, S& Mukherjee, S, 2008, Poverty Management and Self Help Groups: Joint Benefit as an Alternative Governance Mechanism, Journal of International Trade and Economic Development, Vol. 17, No. 1.

17. Carroll, A. B. (1979). A Three Dimensional Model of Corporate Social Performance, Academy of Management Review, Vol.4. No 4.

18. Rahman, S, 2011, Evaluation of Definitions: Ten Dimensions of Corporate Social Responsibility, World Review of Business Research, Vol.1. No. 1.

19. Porter, M.E. & Kramer, M.R. (2006) Strategy & society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility, *Harvard Business Review*, Vol. 84 (12).

20. Khan, S, 2010, Corporate Social Performance of Indian FMCG Companies, Introduction of CSR, framework and Karmayog CSR Ratings with three top Indian FMCG companies CSR initiatives, Issues in Social and Environmental Accounting, Vol. 3, No. 2.

21. Guidance on social responsibility, 2010, http://www.iso.org

22. The World Bank, 2006, Beyond Corporate Social Responsibility: The Scope for Corporate Investment in Community Driven Development, Social Development Department, The International Bank for Reconstruction and Development.