

تقييم مبادرات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والمستفيدين على وفق المواصفة القياسية ISO 26000 (*)

الباحث: صلاح حاتم الطائي
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة بغداد

salahhtt@yahoo.com

أ.د. غني دحام الزبيدي
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة بغداد

ghani@coadec.uobaghdad.edu.iq

المستخلص:

يهدف البحث الى تسليط الضوء على مبادرات دائرة بلدية الشعب في محورين مهمين من المحاور السبعة للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات (Corporate Social Responsibility (CSR) والتي حددتها مواصفاتها القياسية ISO 26000 وهي (ممارسات العاملين) و(قضايا المستفيدين)، حيث لوحظ ان دائرة بلدية الشعب (احدى دوائر امانة بغداد) موضوع هذا البحث لم تهتم الاهتمام الكافي في هذين المحورين رغم الاهتمام الكبير الذي توليه منظمات العالم بهما وبقية محاور المسؤولية الاجتماعية الاخرى، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في البحث كونه يتلاءم مع الحالة المبحوثة وتم معالجة البيانات باستخدام الادوات الاحصائية المتمثلة بـ (الوسط الحسابي المرجح، النسبة المئوية للمطابقة، حجم الفجوة). وتوصل البحث الى ان بلدية الشعب كانت حريصة على اداء واجباتها ومسؤولياتها تجاه العاملين فيها حيث بلغت النسبة المئوية للمطابقة تجاههم (69%) مما يدل على اهتمام كبير من البلدية بعاملها ووعيتها بأهمية المورد البشري كمورد مهم من مواردها. اما المستفيدين فكانت النسبة المئوية للمطابقة (63%) وهي تشير الى وجود اهتمام جيد من البلدية بالمستفيدين وحرصها على تقديم أفضل خدمات لهم وتسهيل وصول المعلومات إليهم وتحافظ على خصوصية بياناتهم وتهتم بشكاواهم وتعمل على معالجتها.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية للمنظمات (CSR)، المواصفة القياسية ISO 26000، ممارسات العاملين، قضايا المستفيدين.

Evaluating Social Responsibilities Towards Workers and Beneficiaries According to ISO 26000

Prof. Dr. Ghani Dahham Al-Zubaidi
College of Administration and Economics
University of Baghdad

Researcher: Salah Hatem Altaay
College of Administration and Economics
University of Baghdad

Abstract:

The research aims to shed light on the initiatives of the Al - Shaab Municipality Department in two of the seven axes of Corporate Social Responsibility (CSR). Which were defined by its ISO 26000 standard, which is (employee practices) and (beneficiary issues). Where it was observed that (Al-Shaab Municipality) one of the departments of (Baghdad Mayorality) the subject of this research did not pay sufficient attention to these two axes, despite the great interest that the world's organizations attach to them and the

(*) البحث مستل من رسالة دبلوم عالي معادل للماجستير الموسومة: تقييم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وفقاً للمواصفة القياسية ISO 26000/دراسة حالة في دائرة بلدية الشعب.

other axes of other social responsibility. The descriptive analytical method was used in the research as it fits with the researched case and the data was processed using the statistical tools represented by (weighted arithmetic mean, matching percentage, gap size). The research found that the People's Municipality was careful to perform its duties and responsibilities towards its employees, as the percentage of matching towards them reached (69%), which indicates a great interest of the municipality in its workers and its awareness of the importance of the human resource as an important resource from its resources. As for the beneficiaries, the percentage of matching was (63%), which indicates that there is good interest from the municipality with the beneficiaries and its care to provide them with the best services and facilitate the access of information to them and maintains the privacy of their data and is concerned with their complaints and works to deal with .

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), ISO 26000, Employee practices, Beneficiaries issues.

المقدمة

برزت فلسفة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بصورة جلية وواضحة بعد منتصف القرن العشرين نتيجة للعديد من التحديات التي نشأت آنذاك كظهور النقابات وجماعات الضغط التي اهتمت بحماية المستهلك وحماية المجتمع والبيئة اضافة الى اندماج الشركات والعولمة والتطور التكنولوجي، وتم انتقاد منظمات الاعمال كون اهتمامها كان منصّباً على الربح الاقتصادي وزيادة منافع المالكين والمساهمين دون غيرهم من اصحاب المصلحة كما تم توجيه الانتقادات للفكر الاداري السائد والذي كان لا يولي الاهتمام الا للجوانب الربحية البحتة.

بينما تشير المسؤولية الاجتماعية للمنظمات (CSR) إلى الدور الذي يتعين على المنظمة أن تؤديه تجاه كل اصحاب المصلحة كالعاملين، المجتمع، الحكومة، جهات الضغط، البيئة... وغيرهم وليس الى المالكين والمساهمين فحسب، وعلى الرغم من ان بؤادر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ظهرت في عشرينيات القرن العشرين الا ان مفهوم المسؤولية الاجتماعية بات أكثر وضوحاً في النصف الثاني منه، واستمر هذا المفهوم بالتطور الى ان اصدرت منظمة التقييس الدولية (International Standard Organization: ISO) المواصفة القياسية الدولية (ISO 26000) عام 2010، والتي تعد حالياً معياراً مهماً والتزاماً من المنظمات لتحسين ظروف العمل والعاملين واشراكهم في العملية الانتاجية مع السعي لتقديم أفضل السلع او الخدمات للمستهلكين او المستفيدين والاستماع لهم وحل مشاكلهم مع المراعاة في كل ذلك لحقوق الإنسان. وتم في هذا البحث اختيار احد دوائر امانة بغداد المكلفة بتقديم الخدمات الى شريحة واسعة من سكان بغداد وبالتحديد في شمالها وهي دائرة بلدية الشعب للتعرف على مدى تطبيقها لممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه موضوعين جوهريين او محورين رئيسيين وفقاً لتلك المواصفة هما (العاملين داخل البلدية) و(المستفيدين من خدماتها) وتم تقسيم هذا البحث الى اربع مباحث، تناول المبحث الاول منه منهجية البحث، المبحث الثاني تناول الجانب النظري للبحث، اما المبحث الثالث فقد تناول الجانب العملي، والمبحث الرابع والاخير تم تخصيصه للاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول: منهجية البحث

اولاً. مشكلة البحث: ان العاملين داخل اي منظمة هم عمودها الفقري الذي لا يمكن للمنظمة ان تنتج سلعها او تقدم خدماتها دونهم لذا يتحتم عليها الاعتناء بهم وايلائهم أكبر اهتمام ممكن، اما

المستهلكين فأنهم الطرف الثاني المهم في العملية الانتاجية والذي يجب ان ينصب اهتمام المنظمة على كيفية جذبهم وكسب رضاهم عن منتجاتها او خدماتها، هذا وقد حددت المواصفة القياسية ISO 26000 هذين الموضوعين المهمين واعتبرتهما من ضمن المواضيع الجوهرية (او المحاور الرئيسية) السبعة التي على المنظمات الاهتمام بها. الا ان دائرة بلدية الشعب (احدى دوائر امانة بغداد) موضوع هذا البحث لم يتم التأكد من مدى اهتمامها بهذين الموضوعين، لذا يمكن ان تكون مشكلة البحث على شكل التساؤلات التالية:

١. هل تتبنى دائرة بلدية الشعب المسؤولية الاجتماعية من خلال مبادرات تجاه العاملين والمستفيدين وهي من المحاور المهمة في المواصفة ISO 26000؟
٢. هل هنالك فجوة بين مبادرات البلدية في هذين المحورين ومتطلبات المواصفة؟
٣. وما مقدار تلك الفجوة؟

ثانياً. أهمية البحث: تأتي أهمية البحث من كونه يتعامل مع موضوع لم يأخذ حقه من الاهتمام في المنظمات العراقية بصورة عامة وفي دوائر امانة بغداد على وجه الخصوص وهو موضوع المسؤولية الاجتماعية للمنظمات (CSR) وبالتحديد تجاه العاملين والمستهلكين، في حين اهتمت منظمات الدول الاخرى والغربية منها بصورة خاصة اهتماماً كبيراً به، كما تأتي اهميته من امكانية ان يسهم في زيادة الشفافية في التعامل بين دائرة بلدية الشعب والعاملين من جهة وبينها وبين المستفيدين من جهة اخرى وزيادة الثقة بين كل هذه الاطراف مما ينعكس ايجاباً على سمعتها، كما سيسهم هذا البحث في تشجيع باحثين اخرين لأجراء بحوث على منظمات عراقية أخرى.

ثالثاً. اهداف البحث: يهدف البحث لتحقيق عدد من الاهداف بناءً على ما تم عرضه في المشكلة وهذه الاهداف هي:

١. توضيح مفهوم وابعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية ومواصفاتها القياسية ISO 26000.
 ٢. التركيز على مبادرات دائرة بلدية الشعب في محوري (ممارسات العاملين) و(قضايا المستفيدين) كونها من ضمن المحاور الرئيسية السبعة المحددة بالمواصفة.
 ٣. التأكد هل هنالك فجوة بين مبادرات الدائرة البلدية في محوري العاملين والمستفيدين وبين متطلبات المواصفة القياسية واحتساب هذه الفجوة بصورة علمية لغرض مساعدة البلدية في معالجتها.
- رابعاً. حدود البحث:** يتضمن البحث ثلاثة حدود رئيسية وهي:

١. الحدود المكانية: وتشمل حدود دائرة بلدية الشعب.
٢. الحدود الزمانية: وتمثلت بالفترة من ٢٠١٩/٩/١ لغاية ٢٠٢٠/٥/٣١.
٣. الحدود البشرية: وشملت (٢٠) فرداً من افراد دائرة بلدية الشعب تم اختيارهم للمقابلة بصورة قصدية من قبل الباحثين كونهم يعدون من متخذي القرار في الدائرة البلدية اضافة الى مقابلات مع (١٥) فرداً من المستفيدين من الخدمة.

خامساً. منهج البحث: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يتلاءم مع حالة البحث وطريقة جمع البيانات في الجانب النظري ثم تحليل ومعالجة البيانات في الجانب العملي، ويعد هذا المنهج ملائماً لمثل هذه البحوث والطبيعة التقييمية للمنظمات.

سادساً. طرق جمع البيانات:

١. الجانب النظري: اعتمد الباحثان في جمع المعلومات في هذا الجانب على الكتب والاطاريح والرسائل الجامعية والبحوث والمقالات والدوريات من كل من مكتبة كلية الادارة والاقتصاد-جامعة بغداد والمواقع الالكترونية الموجودة على شبكة الانترنت.

٢. الجانب العملي: تم جمع بيانات البحث عن طريق قائمة الفحص التي تم تطوير فقراتها من قبل الباحثان بالاستعانة ببعض الدراسات السابقة واعتماداً على البند (٦) من الدليل الاسترشادي للمواصفة القياسية ISO 26000 والذي يختص بالمحاور الرئيسة السبعة، حيث تم اختيار محوري (ممارسات العاملين) و(قضايا المستهلك) وتم قياس صدقها بعد تحكيمها من قبل الاساتذة المحكمين (من جامعة بغداد: كل من أ.د. صلاح الدين عواد الكبيسي، أ.د. ناظم جواد الزبيدي، أ.د. سعدون حمود جثير، أ.م.د. مها كامل جواد، مدرس. د سارة علي سعيد. ومن جامعة الكوفة: أ.د. علي رزاق العابدي. ومن جامعة بابل: أ.د. كامل شكير) وتم اجراء التعديلات اللازمة وفقاً لملاحظاتهم لتتناسب مع متطلبات البحث ومجتمعه.

سابعاً. مقياس البحث: تم اعتماد مقياس سباعي استناداً الى مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي الأبعاد في الاصل بعد ان تم اضافة حقلين اضافيين له من قبل الباحثان ليكون سباعي مما يسمح بزيادة مرونة ودقة المعلومات التي سيتم الحصول عليها وذلك لكون مقياس ليكرت يعد من أكثر المقاييس المستخدمة كونه يتسم بالدقة وبسهولة في نفس الوقت. ولغرض احتساب قيمة واهمية المحورين الذين تم اختيارهما، وتم تصنيف المقياس على النحو الآتي: (6) نقاط في حالة (مطبق كلياً وموثق كلياً)، و (5) في حالة (مطبق كلياً وموثق جزئياً)، (4) نقاط في حالة (مطبق كلياً وغير موثق)، (3) نقاط الى (مطبق جزئياً وموثق كلياً)، (2) نقاط الى (مطبق جزئياً وموثق جزئياً)، (1) نقاط الى (مطبق جزئياً وغير موثق) و (0) في حالة (غير مطبق وغير موثق) وبهذه الطريقة تم تحليل البيانات المسجلة.

ثامناً. ادوات تحليل البيانات: الأدوات التي تم استخدامها لتحليل بيانات قائمة الفحص هي:

المجموع الكلي (الأوزان × التكرارات)

المجموع الكلي للتكرارات

١. الوسط الحسابي المرجح = $\frac{\text{المجموع الكلي (الأوزان} \times \text{التكرارات)}}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}}$

٢. النسبة المئوية لمدى المطابقة = $\frac{\text{الوسط الحسابي المرجح}}{\text{أعلى وزن في المقياس}} \times 100\%$

٣. حجم الفجوة لكل محور = ١ - النسبة المئوية للمطابقة

المبحث الثاني: الجانب النظري

١. **مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:** لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية شائعاً ومتداولاً في أوائل القرن العشرين بنفس الوضوح والطرح المتعارف عليه حالياً، حيث كانت تسود فكرة تعظيم الأرباح في منظمات الأعمال وبشتى الوسائل. ولقد أستخدم مصطلح "المسؤولية الاجتماعية" لأول مرة في عام ١٩٢٣ حين أشار (Sheldon) إلى أن مسؤولية أي منظمة هي بالدرجة الأولى مسؤولية اجتماعية (أزهري، ٢٠١٨: ٣). في عام (١٩٥٣) نشر (Bowen) نصه التاريخي "المسؤوليات الاجتماعية لرجال الأعمال"، وفي الستينيات إلى السبعينيات توسعت تعريفات الـ (CSR) حيث ذهب المختصون الى انها يجب أن تشمل التوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والتقديرية. وصمم (Carrol: 1999) هرم الـ (CSR) مستنداً الى الأبعاد الاقتصادية والقانونية والأخلاقية ثم الخيرية وبالتسلسل (Zhang, 2017: 11-12). وحدد (القرني، ٢٠١٣: ٥) و (درة وآخرون، ٢٠١٨: ١٢٩) مراحل تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بأربعة مراحل هي:

أ. مرحلة تعظيم الأرباح (١٨٠٠-١٩٢٠): كان هدف منظمات الأعمال في هذه المرحلة هو هدف مادي بحث يركز على الجانب الاقتصادي والأرباح دون الجانب الاجتماعي.

ب. مرحلة العناية بأصحاب المصالح (١٩٦٠-١٩٦٠): وفيها تولدت بعض الضغوط من أصحاب المصالح على منظمات الأعمال لتجاوز الاهتمام بالجانب الاقتصادي إلى الجانب الاجتماعي ونتج عن ذلك استجابة منظمات الأعمال وبدأت تدرك أنها وحدة اقتصادية واجتماعية تؤثر وتتأثر بأطراف خارجية أخرى.

ج. مرحلة المسؤولية الاجتماعية (١٩٦٠-٢٠٠٠): ظهر فيها المفهوم الجديد للمسؤولية الاجتماعية والذي يقوم على أساس أن المنظمات عبارة عن وحدات اقتصادية اجتماعية هدفها الأساسي مصلحة المجتمع وأن الأرباح المتحققة وسيلة لتحقيق تلك الأهداف.

د. مرحلة المسؤولية الاجتماعية للمجتمع (٢٠٠١-الوقت الحاضر): تزايدت المطالبة للمنظمات بالقيام بأنشطة المسؤولية الاجتماعية وأدركت المنظمات أهميتها من خلال تحديد الرؤى الاستراتيجية لتحقيقها، وترتب على ذلك بعض النشاطات الرسمية والدولية لبلورة مبادئ عامة للمسؤولية الاجتماعية. واورد الباحثان عدد من تعاريف المهتمين والباحثين للـ (CSR) في الجدول (١):

الجدول (١): بعض التعاريف للمسؤولية الاجتماعية

ت	جهة التعريف والمصدر	التعريف
١	(Drucker: 1977) (المسعودي، ٢٠١٩: ٣٩)	هي التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
٢	(البكري: ١٩٩٦) (حسين والجميل، بلا: ٨)	القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة لتحقيق أهدافها وقيم المجتمع الذي تعمل فيه مع منافعها الاقتصادية كجزء من استراتيجيتها.
٣	البنك الدولي ٢٠٠٠ (المركز الدولي للأبحاث والدراسات، ٢٠١٧: ١٥)	مساهمة المنظمات في التنمية المستدامة بالعمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع لتحسين معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية.
٤	الاتحاد الأوروبي، ٢٠٠٢ (Crowther, 2008: 11)	مفهوم تدمج فيه المنظمات الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية وفي تفاعلها مع أصحاب المصلحة طوعاً.
٥	(Kotler & Lee :2005) (Kotler & Lee, 2005: 3)	الالتزام بتحسين رفاهية المجتمع من خلال الممارسات التجارية التقديرية ومساهمات موارد الشركات.
٦	(العامري والغالب، ٢٠٠٨) (العامري والغالب، ٢٠٠٨: ٩٣)	مجموعة الواجبات أو التصرفات التي تقوم بها المنظمة من خلال قراراتها وأجراءاتها لزيادة رفاهية المجتمع والعناية بمصالحه إضافة لمصالحها الخاصة.
٧	منظمة التقييس الدولية ISO : ٢٠١٠ (الدليل الاسترشادي للمواصفة ISO26000)	مسؤولية المنظمة تجاه تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة من خلال سلوك أخلاقي يتسم بالشفافية ويسهم في التنمية المستدامة ويلبي توقعات الاطراف المعنية.

الجدول من اعداد الباحثان استناداً الى المصادر المشار اليها.

٢. أهمية المسؤولية الاجتماعية: تختلف الأهمية النسبية للمسؤولية الاجتماعية باختلاف المنظمات في الدولة الواحدة وتختلف أيضاً من دولة إلى أخرى باختلاف نموها الاقتصادي والاجتماعي والحضاري. ولقد تطورت صورة المسؤولية الاجتماعية مع التحولات العالمية، ولم يعد الأداء المالي هو الموجه الاوحد لأداء المنظمات (النجار، ٢٠١٤: ٣٥). بحثت العديد من الدراسات فيما إذا كانت المشاركة الاجتماعية للمنظمة تؤثر على أداءها الاقتصادي أم لا، وعلى الرغم من أن معظمها استنتجت أن هنالك تأثيراً إيجابياً لهذه المشاركة على الأداء الاقتصادي حتى لو كان قليلاً، إلا أن هذه الاستنتاجات غير قابلة للتعميم، كما ووجدت تلك الدراسات أن العلاقة بين المشاركة الاجتماعية والأداء الاقتصادي تتأثر بعوامل مختلفة مثل حجم المنظمة ونوع الصناعة والظروف الاقتصادية والبيئية وغيرها (Robbins & Coulter, 2016: 84). ولقد أصبح من المتفق عليه أن تطبيق مبادئ وضوابط المسؤولية الاجتماعية له أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة والمجتمع والدولة وعلى النحو التالي (أزهري، ٢٠١٨: ٧-٨):

- أ. بالنسبة للمنظمة: كسب احترام المجتمع وتعاونه مما يؤدي إلى تحسين صورتها لدى الزبائن والعاملين والمجتمع مما يؤثر إيجابياً على معدلات ربحيتها وملاءتها المالية.
- ب. بالنسبة للمجتمع: رفع مستوى التكافل والتضامن بين فئات المجتمع ورفع مستوى وعيها السياسي والاجتماعي مما يؤدي إلى الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
- ج. بالنسبة للدولة: تجسير الفجوة بين البنى الأساسية والخدمات التي تقدمها الدولة نتيجة لوعي المنظمات بأهمية المساهمة في تحمل بعض التكاليف الاجتماعية، والمساهمة في القضاء على بعض مشكلات المجتمع.

٣. أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات: درس (Dahlsrud: 2008) عدداً كبيراً من معاني الـ (CSR) وتوصل إلى أن هناك خمسة أبعاد أساسية لها وهي البعد البيئي، البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي، بعد أصحاب المصلحة، والبعد التطوعي. وتتوافق هذه الأبعاد الخمسة تقريباً مع تلك الأبعاد الأربعة التي طرحها (Carroll) سابقاً ووضعها بشكل هرم سمي باسمه "هرم كارول" حيث تشكل المسؤولية الاقتصادية قاعدته والمسؤولية الإنسانية قمته وبينهما المسؤوليتان القانونية والأخلاقية (Dawson & Sychała, 2019: 269). والشكل (١) يوضح (هرم كارول) للمسؤولية الاجتماعية.



الشكل (١): هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية

المصدر: الشكل من اعداد الباحثان.

- لذا فالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات تتضمن التزامها بأربعة أبعاد أساسية مع جميع أصحاب المصلحة المرتبطين بها وهي حسب الأهمية كالآتي:
١. البعد الاقتصادي: على المنظمة العمل بكفاءة وفعالية لإنتاج سلع وخدمات للمجتمع ذات كلف معقولة ونوعيات جيدة لتحقيق مردود اقتصادي جيد فهي ملتزمة أمام المستثمرين والمساهمين في تحقيق عوائد مجزية لاستثماراتهم وأمام العاملين بتحقيق الأجور والمكافآت العادلة (العبيدي، ٢٠١٦: ٤١٤).
 ٢. البعد القانوني: وهو التزام المنظمة بالقوانين والتشريعات السائدة، علماً أن البعدين الاقتصادي والقانوني يشكلان أساس المسؤولية الاجتماعية، فلا معنى لأن تتبنى المنظمة دوراً اجتماعياً وهي تخرق القوانين ولا تقدم منتجات للمجتمع (الزبادي، ٢٠١٢: ١٥).
 ٣. البعد الأخلاقي: ويتمثل في مراعاة المنظمة للجانب الأخلاقي في كل قراراتها وإجراءاتها تجنباً "لأي ضرر قد يلحق بالعاملين، المستهلكين، المجتمع وبالبيئة" (مقدم، ٢٠١٤: ٧٩).
 ٤. البعد الانساني (الخيرى): ويمثل قمة الهرم وقد لا يكون أحد متطلبات عمل المنظمة، إلا أنه في حقيقة الأمر يمثل شهرتها ومكانتها في السوق أو في ذهنية الزبائن، عبر ما تتطوع به المنظمة من فعاليات وأنشطة لدعم هذا المجتمع (صالحى، ٢٠١٥: ١٦).

المواصفة القياسية ISO 26000:

١. مفهوم المواصفة القياسية ISO 26000: قام بإعداد مشروع المواصفة ISO 26000 منظمة التقييس الدولية مستفيدة من توجهات أطراف معنية متعددة بإشراك خبراء من أكثر من (٩٠) دولة و (٤٠) منظمة دولية أو إقليمية واسعة الانتشار معنية بجوانب مختلفة للمسؤولية المجتمعية (الدليل الإرشادي للمواصفة ISO 26000: 2010: V)، ويعد هذا المعيار طوعياً ولا يمكن الجهات التي تعتمد من الحصول على شهادة تصديق ومطابقة، مما يؤكّد الطابع الإرادي الطوعي للمقاربة على أساس المسؤولية المجتمعية، (المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، ٢٠١٦: ٤٢). ويهدف هذا المعيار الدولي إلى مساعدة المنظمات في المساهمة في التنمية المستدامة، حيث يشجع المنظمة على القيام بأنشطة تتجاوز الامتثال القانوني، مع الاعتراف بأن ذلك الامتثال للقانون هو واجب أساسي لأي منظمة وجزء أساسي من مسؤوليتها الاجتماعية. (Visser et al., 2010: 251-252).
 ٢. أهداف المواصفة القياسية ISO 26000: تهدف المواصفة (ISO 26000) إلى تحقيق الأداء الأمثل للمنظمات لممارسات المسؤولية الاجتماعية وزيادة الثقة بها إضافة إلى تطوير المجتمعات على اختلاف عاداتها وتقاليدها. ولقد تعزز الدور الاجتماعي لبعض المنظمات في القطاع الخاص في عدد من الدول العربية، ففي مصر مثلاً سعت بعض منظمات القطاع الخاص لربط التعليم بالحياة من خلال موائمة مخرجات التعليم مع حاجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل والحفاظ على البيئة، وفي الوقت ذاته تقوم هذه المنظمات بالالتزام بواجبها الاعتيادي تجاه الاقتصاد والدولة (كاظم، ٢٠١٣: ٤٠).
- ومن أهم أهداف المواصفة القياسية ISO 26000 ما يلي (<http://www.e-moh.com>):
- مساعدة المنظمات في تحمل مسؤولياتها الاجتماعية وفي نفس الوقت احترام الاختلافات الثقافية والاجتماعية والبيئية والتنموية في المجتمع الموجودة فيه.
 - التأكد من تحسن نتائج الأداء عند تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
 - بناء الثقة بين المنظمات المسؤولة اجتماعياً مع زبائنهم وبقية الأطراف.

- المحافظة على سلامة البيئة من النتائج السلبية للأعمال أنياً ومستقبلياً.
- تحقيق الالتزام بمعاهدات حقوق الإنسان المختلفة.
- اتخاذ المنظمة للتنمية المستدامة كمنهج اساسي عند تطبيق المواصفة.
- ٣. ابعاد المسؤولية الاجتماعية وفقاً للمواصفة القياسية ISO 26000: من بين الفرص التي أوجدها تطبيق المواصفة (ISO 26000) هو تحديد طرق ابتكار وابعاد جديدة للمنظمة، والحد من مخاطر تلوث البيئة الناتج عن أنشطة المنظمات أو منتجاتها أو خدماتها وزيادة القدرة التنافسية للمنظمات التي تطبق هذه المواصفة. وسواءً كانت هذه المواصفة معقدة او بسيطة الا انها تبقى مساعداً كبيراً للمنظمات التي تريد تنفيذ المسؤولية الاجتماعية بنجاح وإدراجها في استراتيجية أعمالها العامة (Idowu et al., 2019:82)، وتركز المواصفة (ISO 26000) على سبعة أبعاد او محاور رئيسة يمكن توضيحها كالآتي (الدليل الاسترشادي للمواصفة القياسية، ٢٠١٠: ١٩):
- أ. الحوكمة المنظمة: هي النظام الذي يحكم اتخاذ وتنفيذ قرارات المنظمة لتحقيق أهدافها. وقد تشكل الحوكمة المنظمة كلاً من آليات الحكم الرسمية للمنظمة مع ثقافتها وقيمها، وتنوع أنظمة الحوكمة بناءً على حجم ونوع المنظمة والمحيط البيئي والاقتصادي والسياسي والثقافي والاجتماعي الذي تعمل فيه (الدليل الاسترشادي للمواصفة القياسية، ٢٠١٠: ٢١).
- ب. حقوق الإنسان: وهي الحقوق الأساسية لجميع البشر والتي اكتسبها لكونهم بشر، وهي فئتين رئيسيتين لحقوق الإنسان هما (الحقوق المدنية والسياسية) وتشمل الحق في الحياة والحرية، والمساواة أمام القانون وحرية التعبير، و(الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية) والتي تشمل الحق في العمل، الغذاء، الصحة، التعليم والحق في الأمن المجتمعي (الدليل الاسترشادي للمواصفة القياسية، ٢٠١٠: ٢٣).
- ج. ممارسات العمل: وتشمل السياسات والممارسات المتعلقة بالعمل المؤدى داخل المنظمة او بواسطتها او بالنيابة عنها مثل التوظيف والترقية والنقل والتدريب... الخ (الدليل الاسترشادي للمواصفة القياسية، ٢٠١٠: ٣٣)
- د. حماية البيئة: فعلى المنظمة ان تتبنى منهج عمل متكامل للحد من تأثيرات قراراتها وانشطتها على البيئة والاستخدام الامثل للموارد (الدليل الاسترشادي للمواصفة القياسية، ٢٠١٠: ٤٠).
- هـ. الممارسات العملياتية العادلة: وتتعلق بالسلوك الأخلاقي في تعاملات المنظمة مع المنظمات الأخرى والدوائر الحكومية واصحاب المصلحة والأفراد، في مجال المنافسة العادلة ومكافحة الفساد واحترام حقوق الملكية (الدليل الاسترشادي للمواصفة القياسية، ٢٠١٠: ٤٨).
- و. قضايا المستهلك: كون المنظمات تقدم منتجات او خدمات للمستهلكين والعملاء فإن عليها مسؤوليات تجاههم وتتضمن التصميم الجيد وتوفير معلومات صحيحة وشفافة عن المنتج والحد من مخاطر استخدامه والتخلص الآمن من مخلفاته (الدليل الاسترشادي للمواصفة القياسية، ٢٠١٠: ٥١).
- ز. مشاركة المجتمع المحلي وتنميته: وهي التشاور مع ممثلي المجتمع والمساهمة في تنميته وتعد جزءاً لا يتجزأ من التنمية المستدامة، وان مساهمة المنظمة فيها تعني تحسين جودة معيشة السكان (الدليل الارشادي للمواصفة القياسية، ٢٠١٠: ٦٠). والشكل (٢) يبين الابعاد او المحاور السبعة للمسؤولية الاجتماعية.



الشكل (٢): محاور (او ابعاد) المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية ISO 26000

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على الدليل الاسترشادي للمواصفة.

مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية ISO 26000:

تشير المواصفة بأنه لا توجد قائمة شاملة لجميع مبادئ المسؤولية الاجتماعية، لذلك فإن المبادئ العامة السبعة الموجودة في المواصفة تمثل الحد الأدنى من الشروط التي يجب على أي المنظمات الالتزام بها لتطبيق المسؤولية الاجتماعية (Moratis and Cochius, 2011: 70). والمبادئ السبعة التي حددتها المواصفة هي (الدليل الاسترشادي للمواصفة ISO 26000، ٢٠١٠: ١٠-١٣) أ. القابلية للمساءلة: وهي إن تكون المنظمة مستجيبة للمساءلة عن التزامها بالقوانين وعن تأثيراتها على المجتمع والبيئة سواء كانت مقصودة ام غير مقصودة، وإن وتوافق على الفحص والتدقيق وتتجاوب مع نتائجهما.

ب. الشفافية: إن تتحلى المنظمة بالشفافية في قراراتها وانشطتها وإن تفصح عنها وان تكون المعلومات متاحة ويمكن الوصول إليها من الجهات المعنية بها وفي الوقت المناسب.

ج. السلوك الأخلاقي: وهو أن تتصرف المنظمة بشكل أخلاقي في جميع الاوقات والظروف وإن يبنى سلوكها على المثل العليا بما يتعلق بالإنسان والحيوان والبيئة مع الالتزام بمصالح الأطراف المعنية.

د. احترام مصالح الأطراف المعنية: وهي إن تعترف المنظمة بمصالح إطفافها المعنية كافة وتحترمها وان تحدد بوضوح هذه الاطراف وتضعها في اعتبارها.

هـ. احترام سيادة القانون: ويقصد بهذا المبدأ أن تحترم المنظمة سيادة القانون بشكل إلزامي وان تنصاع لكافة القوانين والتشريعات والانظمة السائدة.

و. احترام المعايير الدولية للسلوك: اي ان تحترم المنظمة المعايير الدولية للسلوك وتلتزم بمبدأ احترام سيادة القانون في المواقف التي لا يتوفر فيها الحد الأدنى من حماية المجتمع أو البيئة.

ز. احترام حقوق الإنسان: وهو إن تعترف المنظمة بأهمية حقوق الانسان وتحترمها من خلال قبول واحترام الميثاق الدولي لحقوق الإنسان، واحترام المعايير الدولية للسلوك إذا كان القانون الوطني لا يوفر حماية كافية لحقوق الإنسان.

والشكل (٣) يوضح مبادئ المسؤولية الاجتماعية بموجب المواصفة القياسية ISO 26000.



الشكل (٣): مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية الدولية ISO 26000
المصدر: الشكل من اعداد الباحثان.

المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث

اولاً. نبذة عن دائرة بلدية الشعب: مجتمع البحث هو دائرة بلدية الشعب وهي دائرة من دوائر أمانة بغداد وتقع شمالها، وقد تشكلت هذه البلدية عام ٢٠٠٦ بعد ان تم تقسيم دائرة بلدية الاعظمية بسبب سعة مساحتها الجغرافية وعدد سكانها الكبير الى دائرتين بلديتين هما دائرة بلدية الاعظمية ودائرة بلدية الشعب وأصبح الحد الفاصل بينهما (قناة الجيش)، ويبلغ عدد السكان ضمن الرقعة الجغرافية التي تخدمها البلدية حالياً ما يقارب (٩٥٠٠٠٠) تسعمائة وخمسون ألف نسمة، وتصل المساحة التي تخدمها البلدية الى (٥٠) كم ٢. يحدها من الشمال منطقة بوب الشام ومن الجنوب دائرة بلدية مدينة الصدر بينما تحدها من الشرق محافظة ديالى ومن الغرب قناة الجيش. وتتكون البلدية من (٦) احياء (هي البيضاء، الخمائل، اور، الشعب، المهدي والبساتين) والتي تنقسم الى (٢٣) محلة مختلفة (سكنية، تجارية وصناعية)، وتضم الدائرة البلدية (١١) قسماً، (٥) أقسام منها مهماتها خدمية وهي اقسام: النظافة، الماء، المجاري، الطرق والزراعة، وبقية الاقسام لديها مهمات تخطيط ومتابعة ومهمات ادارية، مالية وفنية، وهي اقسام: التخطيط والمتابعة، الادارية والمالية، الجباية، الاجازات والرخص، الآليات والتجاوزات، فضلاً عن وجود (١١) مركز بلدي و(٤٥) شعبة ضمن الهيكل التنظيمي للبلدية (قسم التخطيط والمتابعة/بلدية الشعب).

ثانياً. الدوائر البلدية في امانة بغداد: بصورة عامة توجد (١٥) دائرة بلدية في امانة بغداد. (٧) من هذه الدوائر في جانب الكرخ وهي الدوائر البلدية: مركز الكرخ، الكاظمية، الشعلة، المنصور، الرشيد، الدورة والمنطقة الدولية، و(٨) منها في جانب الرصافة وهي: مركز الرصافة، الاعظمية، الشعب، الصدر الاولى، الصدر الثانية، الغدير، بغداد الجديدة والكرادة، وتتولى امانة بغداد الإشراف والرقابة على هذه الدوائر ومتابعة تنفيذ خططها الشهرية والسبوعية وتمويل بعض مشاريعها الاستراتيجية، وتقدم الدوائر البلدية خدمات بلدية كثيرة للمواطنين الساكنين ضمن الرقعة

الجغرافية لكل منها، ويعد مستوى الخدمات المعيار العملي والمؤشر الحقيقي لنجاح اعمالها وتنفيذها للمهام المناطة بها (دليل امانة بغداد، ٢٠١٤: ٣٧). ويعود تاريخ تأسيس أمانة بغداد إلى زمن الدولة العثمانية في عهد الوالي العثماني مدحت باشا عام ١٨٦٨م وكانت بمستوى بلدية وسميت (بلدية بغداد). في عام ١٩٣١م تم تسميتها أمانة العاصمة وربطها بوزارة الداخلية وتسمية رئيسها (أمين العاصمة) وذلك بعد صدور قانون إدارة البلدية رقم ٨٤ لعام ١٩٣١م حيث تم إلغاء قانون البلديات العثماني السابق وجميع الأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبه، وبعد تغيير الحكم في العراق من ملكي الى جمهوري في ١٤ تموز عام ١٩٥٨م، صدر نظام وزارة البلديات رقم ٤٥ لعام ١٩٦٠م واعتبرت امانة العاصمة إحدى الدوائر التابعة لهذه الوزارة. وفي العام ١٩٦٤م تم فك ارتباطها من وزارة البلديات وإلحاقها بديوان رئاسة الجمهورية وتخويل أمين العاصمة الصلاحيات الممنوحة للوزير بموجب إحكام قانون السلطة التنفيذية رقم ٥٠ لعام ١٩٦٤م المعدل، وفي عام ١٩٨٧م تم تغيير تسمية أمانة العاصمة إلى أمانة بغداد (دليل امانة بغداد، ٢٠١٤: ٢٠-٢١).

ثالثاً. وصف قائمة الفحص والمحاور الرئيسية المستخدمة: تم تطوير قائمة الفحص (Check list) من قبل الباحثان اعتماداً على اثنان من المحاور السبعة للمسؤولية الاجتماعية المحددة في المواصفة القياسية الدولية (ISO 26000:2010) وهما محوري (البيئة) و (مشاركة وتنمية المجتمع)، وتم اختبار صدقها من خلال عرضها على مجموعة من الاساتذة المحكمين والأخذ بمعظم الملاحظات التي ابدوها والقيام بالتعديلات اللازمة بموجبها، وتم املء قائمة الفحص من قبل الباحثان بعد اجراء عدد من الزيارات الى مقر الدائرة البلدية وبعض الاقسام والشعب ذات العلاقة بموضوع البحث والاطلاع على المعلومات والبيانات والجدول والتقارير في البلدية اضافة الى الملاحظات التي لاحظها الباحثان خلال هذه الزيارات وزيارات اخرى الى بعض مواقع العمل الميدانية وكذلك من خلال (20) مقابلة اجراها الباحثان مع عدد من متخذي القرار في الدائرة البلدية، وتم الاعتماد على الوسط الحسابي المرجح والنسبة المئوية لمدى المطابقة للوصول الى مقدار الفجوة في ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المحورين المذكورين. وقد اعتمد البحث على مقياس (Likert) الخماسي بعد اضافة حقلين اضافيين ليصبح سباعي حرصاً "منهما على وجود مرونة ودقة أكثر في المعلومات التي سيتم الحصول عليها.

رابعاً. عرض وتحليل البيانات على ضوء نتائج قائمة الفحص:

١. محور ممارسات العاملين: وهي ممارسات البلدية تجاه العاملين فيها ومن النواحي كافة، وقد حصلت البلدية في هذا الموضوع على نسبة مطابقة جيدة ايضاً قدرها (69%) وبذلك توصل البحث الى ان ادارة البلدية تتبنى علاقات جيدة مع العاملين وان ابواب الادارة العليا وبقية الادارات مفتوحة لسماع آرائهم وتوفير فرص التقدم والترقية العادلة لهم جميعاً فهي تسير بوتيرة موثقة ومنظمة جداً ومرتبطة بصورة مركزية بالدائرة الادارية في امانة بغداد ومتابعة من قبلها، كما تمنح البلدية العاملين الاجازات السنوية والمرضية والاجازات ذات الخمس سنوات وكل هذه الانواع من الاجازات مدفوعة الاجر، كما توفر لهم فرص التعلم والتدريب والتأهيل للجميع دون استثناء وتقوم بهذا الصدد بالتعميم على كافة اقسامها وشعبها برامج التدريب والتأهيل المركزية التي يعدها بصورة فصلية المعهد المهني في امانة بغداد وأي دورات اخرى حتى خارج امانة بغداد ولم يلاحظ الباحث ان هنالك اعمالاً مناهة بالعاملين لا تتناسب مع قدراتهم البدنية والفنية والعقلية. كانت الفجوة قليلة نسبياً حيث بلغت (31%) ومن اهم اسبابها ايضاً عدم التوثيق وهي الفقرة

الرئيسة التي تطالب بها المواصفة اضافة الى عدم وجود نظام حوافز موثق ومعروف للعاملين على الرغم من وجود الحوافز نفسها سواء كانت مادية او معنوية.
ويمكن ملاحظة كل ذلك في الجدول (٢).

الجدول (٢): قائمة الفحص-محور ممارسات العاملين

ت	ثالثاً. ممارسات العاملين (ممارسات المنظمة تجاه العاملين)	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	غير مطبق وغير موثق
1	تتبنى ادارة البلدية علاقات جيدة مع العاملين	✓						
2	يوجد نظام حوافز ومكافآت مناسب ومعروف للعاملين.		✓					
3	يوجد مناخ عمل صحي للعاملين ومتطلبات السلامة والامان	✓						
4	تعمل البلدية بمبدأ تكافؤ الفرص عند تعيين الافراد.		✓					
5	تتناسب الاعمال المناطة بالعاملين مع قدراتهم البدنية والفنية			✓				
6	توفر إدارة البلدية فرص التعلم والتدريب لجميع العاملين.			✓				
7	توفر البلدية فرص التقدم والترقية العادلة لجميع العاملين.	✓						
8	تمنح البلدية العاملين إجازات مختلفة مدفوعة الأجر.	✓						
	الوزن	6	5	4	3	2	1	0
	التكرارات	2	2	2	0	1	1	0
	النتيجة	12	10	8	0	2	1	0
	الوسط الحسابي المرجح	$4.13 = 8 \div 33$						
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	$\%69 = 100 \times (6 \div 4.13)$						
	حجم الفجوة	$\%31 = 100 - \%69$						

٢. محور قضايا المستفيدين: وهي ممارسات البلدية تجاه المستفيدين من الخدمات التي تقدمها وحصلت البلدية على نسبة مطابقة لا بأس بها في هذا الموضوع حيث بلغت (%63) وذلك من خلال حمايتها خصوصية معلومات ومستمسكات المستفيدين وهذا غالبا ما يحصل في معاملات التصرفات العقارية في قسم منح الاجازات والرخص عند بيع وشراء العقارات حيث تكون مستمسكات ومعلومات المواطنين وصورها محفوظة في القسم ولا يتم تسريب اي معلومات عند السؤال عنها من قبل اناس مجهولين لأي سبب كان ولا تسمح البلدية بأن يقوم اي شخص بتقديم طلب تصرف عقاري او متابعته الا ان بعد ان يقدم ما يثبت انه صاحب العقار نفسه او من يخوله بتحويل رسمي مصدق من كاتب عدل، ومتابعته شكاوي المستفيدين حيث الاهتمام بها واستلامها وتحويلها الى القسم المعني لمعالجتها خلال (٢٤-٤٨) ساعة وحسب نوع الشكوى ويتم متابعة انجاز الشكاوي من اكثر من جهة من داخل البلدية (المتابعين الميدانيين لشعبة المتابعة-قسم التخطيط والمتابعة) ومن خارج البلدية (كمتابعي مكتب امين بغداد ومتابعي دائرة التخطيط والمتابعة في مقر امانة بغداد، لذلك يوجد توثيق جيد لموضوع الشكاوي ومواعيد استلامها ومعالجتها في شعبة الشكاوي وفي شعبة الاعلام والوعي البلدي في البلدية، كذلك تتخذ البلدية اثناء عملها عادة الاجراءات الاحترافية

للحفاظ على صحة وسلامة المستفيدين وحمايتهم من الاخطار باستخدام الاشارات واللوحات التحذيرية اثناء عملها، كما تسهل البلدية حصول المستفيدين على المعلومات عن الخدمات المقدمة. كان حجم الفجوة المؤشرة لهذا الموضوع (37%) وهي ناتجة عن ضعف توثيق بعض الفقرات على الرغم من تطبيقها فعلاً من قبل البلدية اضافة الى ان الخدمات المقدمة ليست بالجودة المقبولة لأسباب شتى مثل عدم وجود الثقافة البلدية الكافية لدى المستفيدين وعدم التزامهم بمواعيد جمع القمامة والرمي العشوائي للنفايات في اي وقت وفي اي مكان مع ربط الكثير من دورهم تجاوزاً على شبكات الماء والمجاري وعدم امكانية البلدية فرض سلطتها بسبب ضعف سلطة القانون بصورة عامة وعدم وجود حماية كافية للموظف، كما ويؤثر على الدائرة عدم وجود نظام عادل لاحتساب الرسوم والغرامات وجبايتها حيث لاحظ الباحثان فرض غرامات عالية على المواطنين عند ترويج معاملات التصرفات العقارية (بيع وشراء العقارات) واجازات البناء وتفرض البلدية عليه دفع هذه الغرامات او يتم ايقاف ترويج معاملته ويعود سبب ذلك الى ان البلدية تعتمد في تمويل نشاطاتها واعمالها على هذه الغرامات والرسومات حيث تعد الدوائر البلدية في امانة بغداد من المنظمات الممولة ذاتياً. السبب الاخر في ظهور الفجوة هو محدودية نشاط البلدية لتثقيف المستفيدين وزيادة وعيهم بشأن حقوقهم من الخدمات التي تقدمها.

وكل ذلك يمكن ملاحظته في الجدول (٣).

الجدول (٣): قائمة الفحص-محور قضايا المستفيدين

ت	سادساً. قضايا المستفيدين (ممارسات المنظمة تجاه المستفيدين)	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق	مطبق كلياً وغير موثق	مطبق كلياً وموثق	مطبق جزئياً وموثق	مطبق جزئياً وغير موثق	غير مطبق وغير موثق
1	تسهل البلدية حصول المستفيدين على المعلومات.				√			
2	تقدم البلدية خدماتها للمستفيدين بدرجة عالية من الجودة.					√		
3	تتبنى البلدية نظام عادل لاحتساب وجباية الرسوم والغرامات.					√		
4	توفر البلدية ارشادات للمستفيدين حول الخدمات التي تقدمها.				√			
5	تحافظ البلدية على حماية خصوصية بيانات المستفيدين.	√						
6	تحافظ البلدية على صحة وسلامة المستفيدين وحمايتهم.		√					
7	تلتزم البلدية باستلام شكاوى المستفيدين ومعالجتها.	√						
8	تتقف البلدية المستفيدين وتزيد وعيهم بشأن حقوقهم.				√			
الوزن		6	5	4	3	2	1	0
التكرارات		2	1	0	3	2	0	0
النتيجة		12	5	0	9	4	0	0
الوسط الحسابي المرجح		$3.75 = 8 \div 30$						
النسبة المئوية لمدى المطابقة		$\%63 = \%100 \times (6 \div 3.75)$						
حجم الفجوة		$\%37 = 63 - 100$						

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات:

١. إن طبيعة الخدمات التي تقدمها المنظمات الخدمية بصورة عامة تتصف بعدم الملموسية مما يجعل عملية تقديمها بجودة عالية صعبة نوعاً ما بدون مشاركة الطرفين (مقدم الخدمة والمستفيد منها) لإنجاح هذه العملية.
٢. على الرغم من وجود مبادرات للبلدية في موضوعي (ممارسات العاملين وقضايا المستهلك) المحددة بالمواصفة القياسية ISO 26000: 2010 إلا أن هنالك ضعف في اطلاع أفراد البلدية على مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومواصفاتها الأمر الذي انعكس سلباً على النسب المئوية للمطابقة لهذين الموضوعين.
٣. عدم وجود تشكيل إداري مستقل أو شبه مستقل في البلدية يأخذ على عاتقه العناية بممارسات المسؤولية الاجتماعية ومواصفاتها القياسية وآليات تجسيدها في قرارات وبرامج عمل مما ولد عدم وجود تركيز وسياسة عمل واضحة بهذا الاتجاه.
٤. أبدت إدارات البلدية المختلفة عند إجراء المقابلات معها تفهماً واهتماماً لتبني مبادرات في مجال (ممارسات العاملين وقضايا المستفيدين) المحددة بالمواصفة القياسية ISO 26000: 2010 بعد اطلاعها على المواصفة ومزاياها للبلدية حالياً ومستقبلياً.
٥. منح العاملين الاجازات السنوية والمرضية واجازة الخمس سنوات مدفوعة الاجر، هو مما تحرص عليه البلدية وهي من الفقرات المهمة لمحور ممارسات العاملين للمسؤولية الاجتماعية.
٦. أظهرت نتائج البحث من خلال النسب المئوية للمطابقة وجود مبادرات فعلية على أرض الواقع من قبل البلدية وبنسب مقبولة فيما يخص موضوعي (ممارسات العاملين وقضايا المستفيدين)، أي إن هنالك تفهم لهذين الموضوعين إلا أن ضعف عملية توثيق هذه المبادرات أدى الى تدني النسب المئوية للمطابقة.
٧. بالامكان تطبيق المواصفة بنسبة أعلى في حالة الاهتمام بنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين إدارات البلدية المختلفة وملاكها وأن تتحول إلى ثقافة منظميه اضافة الى الاهتمام بالتوثيق لكافة النشاطات في هذا الاتجاه.

ثانياً. المقترحات:

١. العمل على استحداث تشكيل إداري مناسب لغرض تبني أعمال المسؤولية الاجتماعية في بلدية وخاصة في مجال (ممارسات العاملين وقضايا المستفيدين) ومدى مراعاة تشكيلاتها لمسؤولياتها الاجتماعية وتوثيقها واعداد التقارير الدورية حولها.
٢. إدماج محوري (ممارسات العاملين) و(قضايا المستفيدين) في رؤية ورسالة واهداف البلدية لان ذلك سوف يؤدي الى تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين زيادة ولاء العاملين للبلدية والإخلاص لها، مع الاهتمام ايضاً ببقية مضامين المواصفة القياسية ISO: 26000.
٣. العمل على نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية ومواصفاتها وخاصة محوري (ممارسات العاملين) و(قضايا المستفيدين) بين الملاكات العاملة في البلدية من خلال دورات وندوات مكثفة بهذا المجال.
٤. الاهتمام بآراء ومقترحات الأفراد العاملين واشراكهم في عملية صنع القرارات.
٥. الاهتمام بظروف العمل والعاملين ومساعدة المحتاجين منهم وذوي الاحتياجات الخاصة وادماج الجوانب الأخلاقية في ثقافة المنظمة والعمل على تنميتها واعتبارها أصل من أصول المنظمة.

٦. مفاتحة البلدية للجهات المختصة لرصد التخصيصات المالية اللازمة في ميزانية الدائرة البلدية لتتمكن البلدية من أدماج ممارسات المسؤولية الاجتماعية في برامجها التنفيذية.
٧. التنسيق مع المؤسسات المختصة والرصينة كالجامعات ومراكز التطوير الإداري والانفتاح عليها لوضع الاستراتيجيات والخطط والهيكلية التنظيمية المناسبة لادماج ممارسات المسؤولية الاجتماعية في مجال المحورين موضوع البحث.
٨. توجيه الاهتمام نحو تشجيع الإدارات للاهتمام بكسب رضا العاملين وذلك من خلال الحوافز المادية والمعنوية كالتشكرات وغيرها.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

١. أزهرى، الطيب الفكي احمد، (٢٠١٨)، ورقة عمل: الشراكة والمسؤولية المجتمعية للمؤسسات المالية الماهية والمجالات والتطور التاريخي، المؤتمر العالمي للشراكة والمسؤولية المجتمعية للمؤسسات والمصارف الإسلامية، قطر.
٢. حسين، ليث سعد الله والجميل، ريم سعد، (السنة بلا)، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على اخلاقيات العمل دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل، دراسة تطبيقية على بعض مستشفيات مدينة الموصل.
٣. درة، عمر محمد والتيجاني، محمد عثمان الرشيد والياقي، سالم محمد، (٢٠١٨)، ممارسة ابعاد المسؤولية الاجتماعية وأثرها على اداء الشركات البتروكيمياوية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد ٢، العدد ٦.
٤. الدليل الاسترشادي للمواصفة القياسية الدولية ISO 26000: 2010.
٥. الزيايدي، صباح حسين، (٢٠١٢)، دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز السمعة المنظمة المدركة دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية، بحث منشور في مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٦، العدد ١.
٦. صالح، صالح، (٢٠١٥)، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تدعيم الميزة التنافسية -دراسة حالة مؤسسة نفطال وحدة-باتنة-رسالة ماجستير في التسيير الاستراتيجي للمنظمات (غير منشورة) مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة محمد خيضر-بسكرة الجزائر.
٧. العامري، صالح مهدي محسن والغالي، طاهر محسن منصور، (٢٠٠٨)، الإدارة والأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٨. العبيدي، انيس احمد عبدالله، (٢٠١٦)، ادارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون، ط ١، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٩. كاطع، رنا حسن، (٢٠١٣)، مدى توافر مستلزمات تطبيق مواصفة الايزو للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 في أمانة بغداد (بحث تطبيقي) -رسالة دبلوم عالي معادل للماجستير في ادارة البلديات (غير منشورة) مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد -جامعة بغداد.
١٠. المسعودي، إخلاص عايش شنيشل، (٢٠١٩)، دور المسؤولية الاجتماعية في الاداء المنظمي دراسة حالة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، رسالة دبلوم عالي في الادارة المحلية (غير منشورة) مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد-جامعة بغداد.
١١. النجار، فريد، (٢٠١٤)، التسويق الاخضر للتنمية المستدامة، منشأة معارف، الاسكندرية. مصر.

١٢. مقدم، وهيبه، (٢٠١٤)، تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية- دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، اطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة وهران، الجزائر.
١٣. المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، (٢٠١٦)، المسؤولية المجتمعية للمنظمات: آليات الانتقال نحو تنمية مستدامة، تقرير، مطبعة سيياما، الرباط، المملكة المغربية.
- ثانياً. المصادر الأجنبية:**

1. Crowther, David & Aras, Guler (2008), Corporate Social Responsibility, 2nd Edt. Ventus Publishing ApS.
2. Kotler, Philip & Lee, Nancy, (2005), Corporate Social Responsibility-Doing the Most Good for Your Company and Your Cause, Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, USA.
3. Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary, (2016), Management, 13th EDT, Pearson Education Limited, London, United Kingdom.
4. Zhang, Dashi, (2017), Corporate Social Responsibility in China, Springer Nature Singapore Pte, Melbourne, Australia.
5. Dawson, Paulina Golinska & Sychala, Malgorzata, (2019), Edt1, Corporate Social Responsibility in the Manufacturing and Services Sectors, published by the registered company Springer-Verlag GmbH, DE part of Springer Nature, Berlin, Germany.
6. (<http://www.e-moh.com>)
7. Idowu, Samuel O. & Sitnikov, Catalina & Moratis, Lars (2019) ISO 26000-A Standardized View on Corporate Social Responsibility-Practices, Cases and Controversies, 1st.Edt. Springer International Publishing, Switzerland.
8. Moratis, Lars and Cochius, Timo, (2011), ISO 26000 The business guide to the new Standard on Social Responsibility, Published by Greenleaf Publishing Limited, London, UK.
9. Visser, Wayne & Matten, Dirk & Pohl, Manfred & Tolhurst, Nick, (2010), The A to Z corporate social responsibility, 1st. Edt. John Wiley & Sons, Ltd., Publication, West Sussex, United Kingdom.