

**The role of social responsibility of employees in the martyr's
foundation according to ISO 26000:
A Field study in the Martyrs Foundation, Department of Victims
of War Operations, Military Errors and Terrorist Operations**

Muna Mohamed Razouki

Muna.alwan2201@coart.uobaghdad.edu.iq

Prof. Rasool Mutlaq Muhammad (Ph.D.)

rasoolmutlaq@coart.uobaghdad.edu.iq

University of Baghdad- College of Arts

Copyright (c) 2026 Muna Mohamed Razouki. Associate Prof. Prof. Rasool Mutlaq Muhammad (Ph.D.)

DOI: <https://doi.org/10.31973/64rk4a97>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract:

This research aims to identify the extent of the commitment of the Martyrs Foundation to the application of social responsibility compared to what was stated in the guideline for social responsibility ISO 26000, by measuring the impact of the ISO 26000 system on the social responsibility of employees, and diagnosing the gap between the actual reality in the institution and the requirements of the specification, and to achieve this goal the descriptive analytical approach was adopted, the intentional sample (non-random) in the Martyrs Foundation was adopted where the sample of the study included (103) between an official and an employee of both sexes distributed over several interests within the institution, and their ages range between (20-50) years and over. The study adopted the examination list as the main tool for data collection, which included the seven core issues contained in ISO 26000 for the purpose of measuring the gap, and statistical methods were used to analyze the results, including the percentage of the extent of conformity, weighted arithmetic mean, standard deviation and chi-square, calculation of the size of the gap, Cronbach alpha stability coefficient, statistical analysis program (spss) and Excel program. The study came at with a set of results, most notably, that (72%) of the respondents did not face.

Keywords: ISO System, Martyrs Foundation, Social Responsibility.

***The authors has signed the consent form and ethical approval**

دور المسؤولية الاجتماعية للعاملين في مؤسسة الشهداء على وفق معيار
الايزو ٢٦٠٠٠: دراسة ميدانية في مؤسسة الشهداء، دائرة ضحايا العمليات
الحربية والاختفاء العسكرية والعمليات الارهابية

أ.د رسول مطلق محمد
جامعة بغداد - كلية الآداب

الباحثة منى محمد رزوقي
جامعة بغداد - كلية الآداب

(مُلخَصُ البَحْث)

يهدف البحث الى التعرف على مدى التزام مؤسسة الشهداء بتطبيق المسؤولية الاجتماعية مقارنة بما ورد في الدليل الارشادي للمسؤولية الاجتماعية ايزو ٢٦٠٠٠، من خلال قياس مدى تأثير نظام ايزو ٢٦٠٠٠ على المسؤولية الاجتماعية للعاملين، وتشخيص الفجوة بين الواقع الفعلي في المؤسسة ومتطلبات المواصفة ولأجل تحقيق هذا الهدف اعتمد المنهج التحليلي الوصفي، واعتمدت العينة القصدية (غير العشوائية) في مؤسسة الشهداء، إذ شملت عينة الدراسة (١٠٣) بين مسؤولاً وموظفاً ومن كلا الجنسين موزعين على عدة مصالح داخل المؤسسة، وتتراوح أعمارهم بين (٢٠ - ٥٠) سنة فأكثر، واعتمدت الدراسة قائمة الفحص كأداة رئيسية لجمع البيانات والتي اشتملت على القضايا الجوهرية السبعة الواردة في المواصفة ايزو ٢٦٠٠٠ لغرض قياس الفجوة، وتم استخدام الأساليب الإحصائية لتحليل النتائج ومنها النسبة المئوية لمدى المطابقة والوسط الحسابي المرجح، والانحراف المعياري ومربع كاي، وحساب حجم الفجوة، ومعامل الثبات ألفا كرونباخ وبرنامج التحليل الاحصائي (SPSS) وبرنامج الاكسل.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها، أن نسبة (٧٢%) من المبحوثين لم يواجهوا صعوبات في فهم بنود المواصفة الدولية ايزو ٢٦٠٠٠، وبلغ متوسط نسبة التطبيق لجميع المبادئ (٥٣.٦%) وهو مؤشر متواضع ويظهر الحاجة لتحسين الأداء في تطبيق مبادئ المواصفة، هناك نقص في الوعي للعاملين في مؤسسة الشهداء حول أهمية المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠، لا تدرك الدائرة المبحوثة مسؤوليتها الاجتماعية التطوعية التي لم ترد في القانون ولها علاقة بالمجتمع، أما يقتصر إدراكها على المسؤولية القانونية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من التوصيات منها ضرورة تعزيز وتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية على وفق المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠ داخل الدائرة

المبحوثة وذلك بمساعدة العاملين في تطوير قابلياتهم وانفسهم وتدريبهم المستمر على تطبيق مفاهيم المسؤولية الاجتماعية ضمن المواصفة ايزو ٢٦٠٠٠. الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية - مؤسسة الشهداء - نظام الايزو.

* وقع المؤلفون على نموذج الموافقة والموافقة الأخلاقية الخاصة بالمساهمة البشرية في البحث

المقدمة

تعد المسؤولية الاجتماعية من المرتكزات الأساسية التي تعزز العلاقة بين المؤسسات والمجتمع حيث تلتزم المؤسسات بتبني ممارسات أخلاقية واجتماعية تسهم في رفاهية المجتمع، وفي ضوء ذلك يأتي نظام الايزو ٢٦٠٠٠ ليضع إطاراً توجيهياً يساعد المؤسسة على تبني ممارسات مسؤولة تعزز من تأثيرها الإيجابي في المجتمع، تركز هذه الدراسة على دور العاملين في مؤسسة الشهداء على تحقيق المسؤولية الاجتماعية وفقاً لمتطلبات الايزو ٢٦٠٠٠، وتحقيق التوازن بين مصالح المؤسسة والمجتمع، وتأثير إلتزام العاملين بالمسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية ومدى إنعكاس ذلك على جودة الخدمات المقدمة، مع التركيز على كيفية تعزيز بيئة عمل مسؤولة، ويهدف البحث الى تحليل واقع المسؤولية الاجتماعية على وفق المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠، وإستكشاف التحديات التي تواجه العاملين في تطبيقها، من خلال تعزيز نقاط القوة وتحديد مواطن الضعف بما ينعكس على المسؤولية الاجتماعية، مع تسليط الضوء على المبادئ الأساسية التي يتبناها هذا النظام والمتمثلة في القابلية للمساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي وإحترام مصالح الأطراف الأخرى واحترام سيادة القانون واحترام المعايير الدولية للسلوك واحترام حقوق الانسان. تركز هذه الدراسة على دور العاملين في مؤسسة الشهداء على تحقيق المسؤولية الاجتماعية على وفق متطلبات الايزو ٢٦٠٠٠.

المحور الأول : منهجية البحث

اختص هذا المحور في تقديم منهجية البحث المتمثلة في مشكلة وأهمية وأهداف ومنهج وأسباب اختيار الموضوع ومنهج وفرضيات البحث والأدوات المستعملة لإختيارها. فضلاً عن وصف المجتمع وعينة البحث وعلى النحو الآتي:

أولاً: مشكلة الدراسة

يعد الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية من أهم العوامل المؤثرة ايجابيا في تنمية المجتمع على نحو عام والفئة المستهدفة (ذوي الشهداء) على نحو خاص، ويتحقق ذلك من خلال زيادة وعي العاملين في مؤسسة الشهداء بمسؤولياتهم وواجباتهم وادوارهم تجاه انفسهم وزملائهم والمستفيدين، حيث ان قلة الوعي بالمسؤولية الاجتماعية على وفق المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠ قد يؤدي الى سلوك غير المسؤول، تجاه الفئة المستهدفة والمشكلة الأساسية في ذلك الموضوع هي ان عملية نشر وترسيخ ثقافة المسؤولية الاجتماعية على وفق المواصفة تحتاج إلى غرسها في كل عامل في المؤسسة واذا كان الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية مهماً لكافة أفراد المجتمع فانه يكون اكثر أهمية للعاملين في مؤسسة خدمية كمؤسسة الشهداء أغلب العاملين فيها هم من ذوي الشهداء، وتقدم الخدمة لواحدة من الشرائح المهمة في المجتمع، وهم ذوي الشهداء وبسبب ضعف الوعي بأهمية تطبيق هكذا نظام من هنا انبثقت مشكلة الدراسة.

ويمكن التعبير عن مشكلة دراستنا الحالية بالتساؤلات الآتية:

- ١- ما نظام ايزو ٢٦٠٠٠ وكيف يفهمه العاملون في المؤسسة.
- ٢- ما مدى إقبال العاملين في (دائرة ضحايا الإرهاب) على تطبيق نظام ايزو ٢٦٠٠٠ للمسؤولية الاجتماعية.

ثانياً: أهمية الدراسة

ترجع أهمية الدراسة إلى حداثة الموضوع وأهميته في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى موظفي القطاع العام، فضلاً عن عدم وجود دراسات متخصصة تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية للعاملين في مؤسسة الشهداء طبقاً لنظام ايزو ٢٦٠٠٠ وتتحدد أهمية الدراسة في جانبين:

الأهمية العلمية:

- ١- تكمن الأهمية العلمية للدراسة في سعيها الى توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية للعاملين على وفق المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠ في واحدة من أهم المؤسسات الخدمية التي تقدم الخدمة لشريحة كبيرة في المجتمع، مع إمكانية مساهمة الدراسة في رفع مستوى الخدمات المقدمة لذوي الشهداء.
- ٢- اضافة علمية إذ أنها ستقوم بإثراء الجانب العلمي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠ .

الأهمية التطبيقية:

وتتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة، في امكانية معرفة وقياس المسؤولية الاجتماعية للعاملين على وفق المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠ في المؤسسة والخروج بنتائج فعلية وتوصيات ومقترحات تعمل على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية في المؤسسة.

ثالثاً: أهداف الدراسة

١- إيضاح مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهدافها وأهميتها ودواعي تطبيقها في مؤسسة الشهداء (دائرة ضحايا الإرهاب)

٢- محاولة قياس وتحديد الفجوة بين الواقع الفعلي للنظام في مؤسسة الشهداء وبين متطلبات المواصفة ايزو ٢٦٠٠٠

٣- تسليط الضوء على الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة محل الدراسة.

رابعاً: أسباب إختيار الموضوع

من الأسباب التي جعلتنا نختار موضوع البحث منها أسباب ذاتية وأسباب موضوعية. الأسباب الموضوعية:

١- طبيعة الموضوع الذي يتماشى مع التخصص.

٢- محاولة التوعية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية على وفق المواصفة ايزو ٢٦٠٠٠ في (دائرة ضحايا الإرهاب).

٣- محاولة إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية على وفق المواصفة القياسية داخل المؤسسة. الأسباب الذاتية:

١- الرغبة في دراسة ما تقدمه المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ايزو ٢٦٠٠٠ ومحاولة كشف عن مدى اهميته.

٢- طموحنا في إجراء بحث ميداني، والرغبة في تطوير معرفتنا حول هذا الموضوع .

خامساً: منهج البحث

لإغراض الإجابة عن تساؤلات البحث وأهدافه تم إعتقاد المنهج التحليلي الوصفي كونه المنهج المناسب لمثل هذه المشكلات الاجتماعية والتي تتضمن المقابلة والأسئلة للوصول الى البيانات الحقيقية للبحث، فضلاً عن إختبار الفرضية بهدف التعرف على مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية للعاملين في المؤسسة وفق المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠.

سادساً: فرضية البحث

تقوم الدراسة على فرضية رئيسية واحدة وسبع فرضيات فرعية وهي كالآتي:
الفرضية الرئيسية: (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبادئ مواصفة الايزو 26000).

الفرضيات الفرعية:

- ١- (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ القابلية للمساءلة)
- ٢- (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ الشفافية)
- ٣- (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ السلوك الأخلاقي)
- ٤- (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية)
- ٥- (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام سيادة القانون)
- ٦- (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك)
- ٧- (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام حقوق الإنسان).

سابعاً: مجالات الدراسة

المجال الجغرافي: تمت دراستنا في دائرة ضحايا العمليات الحربية والاختفاء العسكرية والعمليات الارهابية، فضلاً عن بعض الأقسام التابعة لمقر مؤسسة الشهداء.

المجال البشري: عدد الأفراد في المؤسسة مجال الدراسة والذين تمت مقابلتهم والبالغ عددهم (١٠٣) بين مسؤولاً وموظفاً ومن كلا الجنسين موزعين على عدة مصالح داخل المؤسسة وتتراوح أعمارهم بين (٢٠ - ٥٠) سنة فأكثر.

المجال الزمني: ويقصد به المدة الزمنية التي استغرقها العمل الميداني في مؤسسة الشهداء (دائرة ضحايا العمليات الحربية والاختفاء العسكرية والعمليات الارهابية) وللمدة من

(١٧/١٠/٢٠٢٤) الى (١/٥/٢٠٢٤)

ثامناً: أدوات البحث

تعد أدوات البحث من أهم مقومات البحث العلمي التي يستعملها الباحث لتحقيق أهدافه من بينها:

المقابلة: محادثة بين طرفين أو أكثر حول موضوع معين على وفق معايير محددة للحصول على معلومات حول الظاهرة.

قائمة الفحص (cheek list): تم اعتماد قائمة الفحص في تشخيص الفجوة للواقع الفعلي للمسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية الدولية ISO 26000 الصادرة من المنظمة الدولية للتقييس عام (2010)، وقد صيغت فقراتها من ضمن المواصفة الدولية مع إجراء بعض التعديلات على وفق آراء الخبراء والمحكمين لتلائم طبيعة عمل المؤسسة.

الملاحظة المباشرة: الملاحظة المباشرة للسلوكيات أو الأحداث في الوقت الفعلي.

المحور الثاني : الجانب النظري

أولاً : مفاهيم الدراسة

الدلالة الاصطلاحية للمسؤولية: منهم من عرفها بأنها ضرب من ضروب الوعي الاجتماعي الذي يجسده الفرد في

تفكيره وسلوكه وعلاقته مع الآخرين ، وهذا الوعي يجعله يفضل المصلحة الجماعية على المصلحة الذاتية (اليوبي، 2020، ص 493)

٢ - Social Responsibility (المسؤولية الاجتماعية) :

تعددت تعاريف المسؤولية الاجتماعية بحسب خلفيات الباحثين والمنظرين والثقافات التي نبعث منها، فقد عرفها البعض^(*) بأنها الالتزام نحو الجمهور العام والمجموعات ذات الاهتمامات المميزة بعمل المنظمة كالعاملين والمساهمين، والموردين وغيرهم بما يحقق توقعاتهم من وجود المنظمة، وانها تتبع من نشاطات المنظمة التي تؤثر في المجتمع من الناحية الاجتماعية بدرجة اكبر من النشاطات العادية للمنظمة (جرادات، 2012، ص 28)

٣- **نظام الايزو 26000:** مواصفة قياسية دولية أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس وهي ليست مواصفة نظام ادارة، تقدم ارشادات مساعدة للمؤسسات لكيفية دمج برامج المسؤولية الاجتماعية في قرارات وانشطة المؤسسة، وهي مصممة لتستخدمها المؤسسات بجميع انواعها سواء في القطاع العام او الخاص، وفي جميع الدول سواء المتقدمة منها او النامية، كما تعتبر المواصفة طوعية وغير إلزامية، وبذلك فإنها على غير المواصفات الاخرى لاتمنح شهادات مطابقة لهذه المواصفة، وتقدم ارشادات حول كيفية عمل المؤسسات بطريقة مسؤولة اجتماعياً (مرزق، 2019، ص 35) .

ثانياً: دراسات سابقة

١- دراسة الباحث صلاح عبد القادر النعيمي والباحث اقدس احمد حسن علي الموسومة: (المسؤولية المجتمعية وفق المواصفة القياسية الدولية ٢٦٠٠٠ والأداء الاستراتيجي للمنظمة: العلاقة والأثر بحث تحليلي في وزارة الشباب والرياضة العراقية) لسنة ٢٠٢١ (النعيمي، ٢٠٢١، ع ٦٣) .

هدف البحث الوقوف على محتوى المواصفة ايزو ٢٦٠٠٠ الخاصة بقياس المسؤولية المجتمعية معرفة دورها ومدى تطبيقها في المنظمة المبحوثة، ومعرفة ابعاد المسؤولية الذاتية والدينية والاجتماعية ودورها في تعزيز الاعمال التطوعية، وتم اختيار عينة قصدية بأشكال متعددة وحسب مبررات علمية تمثلت بـ (٧٤) فرداً من مدرء وموظفي المنظمة، وتم الاستنتاج ان مستوى اهمية متغير المسؤولية المجتمعية وفق المواصفة ايزو ٢٦٠٠٠ بأبعاده السبعة كان بدرجة (مهم)، وتبين ان المنظمة المبحوثة تطبق بنود وارشادات المواصفة ايزو ٢٦٠٠٠ بشكل جيد نسبياً مع وجود بعض الاخفاقات، وقد اوصى الباحثان تكثيف الجهود لوضع الاليات اللازمة من أجل تعزيز ممارسات المسؤولية المجتمعية للمنظمة تجاه المجتمع والفئة المستهدفة.

٢- دراسة الباحث اسامة احمد حسن احمد الموسومة: (رؤية استشرافية لتطوير برامج المسؤولية المجتمعية في خدمة المجتمع في ضوء المواصفة القياسية الايزو ٢٦٠٠٠، دراسة مطبقة على عينة من شركات القطاع الخاص) لسنة ٢٠٢٢م (احمد، ٢٠٢٢، ع ١٠١).

هدفت الدراسة إلى معرفة الوضع القائم لبرامج المسؤولية المجتمعية بقطاع شركات القطاع الخاص بهدف التوصل إلى رؤية استشرافية لتطوير برامج المسؤولية المجتمعية في ضوء المواصفة القياسية الايزو ٢٦٠٠٠ من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية، وتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، واشتملت الدراسة على (٣٠) مفردة من العاملين، واعتمد الباحث على الاستبيان، ومن ابرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان عدد العاملين الذين هم على دراية بالمواصفة القياسية الايزو ، بلغت بنسبة (١٦,٧%) وان الذين ليسوا على دراية بالمواصفة جاءت بنسبة (٨٣,٣%) اظهرت نتائج البحث الخاصة بواقع المسؤولية الاجتماعية من ناحية فرص العمل وتنمية المهارات حيث جاءت نسبة الموافقة ضعيفة، وتوصلت الدراسة لمجموعة من التوصيات منها على الحكومة توفير مناخ ملائم لقيام الشركات بنشاطها، تنظيم ورش ودورات تدريبية لصقل الخبرة في مجال المسؤولية المجتمعية لشركات القطاع الخاص.

٣- دراسة الباحث مايكل ماريان والباحث سيمونا دومبتربو الموسومة (دورالمسؤولية الاجتماعية والاخلاق في رفاهية الموظفين) مقالة بحثية لسنة ٢٠٢٢م (Marian, 2022)

Study by researcher Michael Marian and researcher Simona Dompetro, tagged (the role of social responsibility and ethics in employee well-being), a research article for the year 2022 AD

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية والأخلاق في رفاهية الموظفين من خلال التزام السلوك الأخلاقي حيث يتضمن السلوك الأخلاقي مجموعة من القواعد والمبادئ والقيم التي تحكم القرارات والإجراءات داخل المنظمة فالأخلاق لها منظور داخلي الى حد ما في حين أن المسؤولية الاجتماعية لها منظور خارجي، وقد أجرى الباحث دراسة استقصائية بين (٤٢٣) موظفا من المنظمات الرومانية باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية وقام الباحث بتحليل العلاقات بين المسؤولية الاجتماعية والأخلاق التنظيمية ورفاهية الموظفين، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي كبير للمسؤولية الاجتماعية والأخلاق التنظيمية على رفاهية الموظفين في المنظمات الرومانية، وقد تضمن تصميم هذه الدراسة إجراء مسح بناء على استبيان تم تطبيقه على موظفي المنظمات الرومانية وحددت مراجعة الأدبيات الأولية مقاييس لكل بناء وموثوقة وصلاحية المتغيرات بناء على اختبارات مختلفة (الفا كرونباخ، والموثوقية) وتم الاستنتاج بأن تصورات الموظفين حول المسؤولية الاجتماعية بمجرد رضاهم وتمتعهم بمستوى جيد من السلوك الأخلاقي يمكنهم التأثير بشكل إيجابي على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.

ثالثاً: نظرية الدراسة:

وتعد نظرية الدور لبارسونز والتي توضح كيف يتكيف الافراد مع الادوار التنظيمية والاجتماعية، من النظريات الاجتماعية التي يمكن الإستعانة بها في التحليل والتفسير، ولهذا اعتمدت الباحثة على نظرية الدور الاجتماعي بغية توظيفها بشكل صحيح لخدمة الدراسة، والتي تقوم معطياتها على ان كل فرد يشغل مكانات ومراكز متعددة، في الوقت نفسه لذا يقوم بأدوار متعددة، والدور عبارة عن نمط السلوك المتوقع في موقف معين يتحدد بما يجب ان يؤديه في ضوء الثقافة السائدة، على أساس ان كل فرد يشغل مركزاً اجتماعياً في السلم الاجتماعي، وهو ما يفرض على الشخص الذي يشغله مجموعة من الحقوق والالتزامات التي تنظم تفاعله مع الاشخاص الذين يشغلون مراكز اجتماعية اخرى (كريب، ١٩٩٩، ص ٦٨)، وبناء على ما تقدم نلاحظ ان ما يقوم به العاملون من دور مهني في المؤسسات التي يعملون بها يكون محكوماً بسياق معين فالمكان هو المؤسسة او الدائرة، والزمان هو اوقات

الدوام في المؤسسة، والانسان هو العامل الذي يقوم بدوره في تقديم الخدمة ودوره يتمثل بما يقوم به من واجبات تجاه المستفيدين، اذ يتضمن الدور مجموعة من الحقوق والواجبات بين طرفي التفاعل فواجبات كل طرف هي بمنزلة حقوق للطرف الاخر (عبد السلام، ٢٠٢٢، ص ٥٨)، كذلك للمسؤولية الاجتماعية دور كبير في المؤسسات الخدمية كونها من العوامل المساعدة في تعزيز جودة الخدمات، حيث من الممكن ان يتولى العاملون في المؤسسة مسؤولية الدعم المعنوي والنفسي واعادة التأهيل للعديد من عوائل ذوي الشهداء من خلال الزيارات الميدانية والاطلاع على احوالهم ومساعدة الافراد على تخطي ما يواجهونه من صعوبات معنوية تؤثر في أدائهم أو تعاملاتهم.

رابعاً: المسؤولية الاجتماعية

والمسؤولية الاجتماعية هي جزء من رؤية وأهداف تخصص الخدمة الاجتماعية، وهي مبدأ عام ينطبق على جميع أقسام ومجالات التخصص، ويساعد على توجيه المهارات والاستراتيجيات المستخدمة في تقديم الخدمات الاجتماعية للفئات المستهدفة، وتهدف إلى تحقيق الرفاهية والاستقرار للمجتمعات التي تخدمها، وأما بالنسبة للعاملين فأنها تتمثل في العديد من الجوانب المختلفة، وتشمل هذه المسؤولية مساهمة المؤسسة في تحسين الظروف المعيشية للأفراد، وتوفير فرص العمل، والمساهمة في التنمية المستدامة ، وبشكل عام يتوقع من المؤسسات الخدمية ان تكون مسؤولة اجتماعيا بطريقة شاملة، وان تقوم بدور نشط في دعم المجتمعات التي تخدمها ويشمل ذلك تحديد احتياجات هذه المجتمعات وكيفية تلبية هذه الاحتياجات بطرق فعالة وايجابية (سلمان، ٢٠٢٠، ص ٦)، ان عملية نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وغرسها في كل عامل في المؤسسة تحتاج الى الوعي بأهمية برامج المسؤولية الاجتماعية ومساهمة الموظف فيها واستشعار اهميتها في نفسه وحياته المهنية ومن ثم اهميتها في المجتمع والبيئة التي ينتمي اليها (تواتي، ٢٠٢٠، ص ٤٢٧) .

أهمية المسؤولية الاجتماعية :

- بالنسبة للمؤسسة:

لقد طورت العديد من المؤسسات برامج تهتم بالمسؤولية الاجتماعية، لما في ذلك من فوائد متعددة بالنسبة للمؤسسة ويمكن بيان أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسات من خلال (الدليمي، ٢٠٢٠، ص ٧):

١- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع، وخاصة لدى المستفيدين والعاملين، خاصة اذا اعتبرنا ان المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة تجاه اطراف مباشرة او غير مباشرة من وجود الدولة.

٢-ان إلتزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية يحسن جو العمل ، كما يؤدي الى نشر روح التعاون والترابط بين الإدارة والعاملين في المؤسسة.

-المسؤولية الاجتماعية للعاملين :

تعرف المسؤولية الاجتماعية للعاملين بأنها الدور الاجتماعي الذي يمارسه العاملون نظرا لدورهم الفعال في تنمية المجتمع ومساهماتهم في تحسين وتطوير مؤسساتهم ومجتمعاتهم، يستطيع العاملون الاستفادة من المسؤولية الاجتماعية، كونها تحفز معنوياتهم وتزيد من ادائهم .

وذلك لأنه عندما ينظر الموظفون إلى مؤسستهم على أنها مسؤولة اجتماعياً، فمن المرجح ان يحفزهم ذلك للانخراط في السلوكيات الاجتماعية الإيجابية، كالتمثيل العميق، مما يؤدي ذلك الى أداء خدمة متميزة .

فضلاً عن ذلك تبين ان المسؤولية الاجتماعية تعمل على تعزيز أداء مسؤولية المؤسسة تجاه الموظفين، إذ يتم ابتكار الخدمات من خلال السلوك الابتكاري للموظفين في ذلك، ووجد ان الدعم الإداري المتصور للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يؤثر بشكل كبير على المشاركة في العمل والمشاركة التنظيمية بين موظفي الخطوط الامامية ووجد ان تصور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات له تأثير ايجابي كبير في الكفاءة الذاتية وإرتجال الخدمة (Lan ,Jan, 2019, p ٥٨٠)).

خامساً: - مراحل الاعداد لمواصفة ISO ٢٦٠٠٠

-نظام الايزو ٢٦٠٠٠ لإدارة المسؤولية الاجتماعية:

تتطلب إدارة المسؤولية الاجتماعية طبقاً لنظام الايزو ٢٦٠٠٠ في أي مؤسسة أو منظمة جملة من الخطوات والمراحل، وحيث شهدت المواصفة مرحلة إعداد طويلة قبل ان ترى النور، حيث بدأت فكرة المشروع ايزو ٢٦٠٠٠ ابتداء من سنة (٢٠٠١) م من قبل منظمات حماية حقوق المستهلك، حيث كانت هذه المنظمات قلقة حيال توجهات بعض الشركات على ظروف العمل ومستوى المعيشة، فكانت لجنة COPOC المسؤولة عن العلاقات مع المستهلكين السبابة في إجراء دراسة جدوى لوضع مواصفة قياسية للمسؤولية الاجتماعية، وتم البدء في تفعيل هذا المشروع ففي بداية (٢٠٠٣) م قامت منظمة الايزو بتكوين مجموعة استشارية استراتيجية SAG لتختص بالمسؤولية الاجتماعية بهدف المساعدة في تقرير ما اذا كان هذا المشروع المعد من الايزو قد تضيف أية قيمة للمبادرات والبرامج

المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والقائمة بالفعل ، وفي يناير (٢٠٠٥) م صوت (٣٧) عضو في الايزو على اقتراح بند عمل جديد حول المسؤولية الاجتماعية (خليل، ٢٠٢٠، ص ٣٦١) وكان التتابع الزمني لإصدار مواصفة الايزو ٢٦٠٠٠ كما يلي:

- تم الانتهاء من مسودة العمل الأولى في عام ٢٠٠٦.
- المسودة النهائية للمواصفة القياسية الدولية تم اعدادها في سبتمبر ٢٠٠٨.
- إصدار المواصفة الدولية في ديسمبر ٢٠٠٨.
- واخيرا تم نشر هذه المواصفة في ١ نوفمبر، ٢٠١٠
- نظام الايزو ٢٦٠٠٠ وفلسفته في ادارة النظام

تُعد المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠ إحدى أهم المواصفات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتي قدمت مقترحها المنظمة العالمية للتقييس ISO في ١، نوفمبر، عام ٢٠١٠م ليقدم توجهات بخصوص المسؤولية الاجتماعية، والهدف منه هو المشاركة في عملية التنمية المستدامة العالمية، التي من أوجهها التنمية الاقتصادية، والمسؤولية الاجتماعية، والالتزام البيئي يعمل نظام الايزو ٢٦٠٠٠ في المؤسسة الخدمية من خلال تقديم توصيات حول كيفية تصرف المنظمات للوفاء بمسئوليتها الاجتماعية، ويقدم النظام إرشادات حول الإدارة التنظيمية، والسلوك الأخلاقي وظروف العمل والجوانب الأساسية الأخرى للإجراءات المسؤولة اجتماعياً، وزيادة فعالية المؤسسة الخدمية للتحسين في تحقيق اهدافها مثل رضا العملاء والمستفيدين من خدمات هذه المؤسسات (Mihail, 2018, p 29)

-أهداف المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠ في المؤسسات :

١- يهدف هذا المعيار الى توجيه المؤسسات العامة والخاصة، في العمل بطريقة مسؤولة اجتماعياً، ما يشجع المعيار تجاوز الامتثال القانوني والاعتراف بأن الوفاء بالالتزامات القانونية يعد مسؤولية أساسية:

٢- يوفر المعيار ايزو ٢٦٠٠٠ ارشادات مفاهيمية ومنهجية للمؤسسات للمساهمة بشكل فاعل في حل المشكلات الاجتماعية للمجتمعات التي تعمل بها (Daniel, Adan, 2019, p 263)

٣- تهدف المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠ على مستوى اداء المؤسسات اتجاه المجتمع ، الى احترام الاتجاهات الثقافية والبيئية والقانونية، والى توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية، قابلة للتطبيق والممارسة العملية، وتهدف ايضاً الى نشر الوعي والتحسيس بأهمية المسؤولية الاجتماعية ومكاسبها للمؤسسات.

فضلا عن التوافق مع الاتفاقات والمبادرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية (مسعودي، ٢٠٢٢، ص ٤١٣).

- فوائد نظام الايزو ٢٦٠٠٠ للمؤسسات:

يوفر ايزو ٢٦٠٠٠ فوائد للمؤسسات، فهو يدعم المؤسسات في مسؤولياتها تجاه المجتمع والبيئة، ومن فوائد هذا المعيار زيادة معنويات موظفي المؤسسة وزيادة ولائهم وروحهم المعنوية، وتعزيز اتصالات المنظمة مع السلطات ووسائل الإعلام وتحسين العلاقات و تحسين التوثيق وزيادة الفاعلية، نظام افضل للتدريب، نظام الإجراءات المتطور بصورة افضل، تحسين خدمة المستفيد، زيادة شعور العاملين بالانتماء للمؤسسة التي تعمل على المحافظة عليهم وهذا يدفعهم للعمل بأخلاص للوصول الى مستويات عالية من الاداء، وجعل عملية اتخاذ القرار على اساس فهم متطور لتطلعات المجتمع، وتحسين اعتمادية ونزاهة التعاملات من خلال المشاركة السياسية المسؤولة، والمساهمة في المصلحة العامة (Bay, 2018, p 121)

المحور الثالث: الجانب العملي

فيما يأتي تحليل لإستمارة الفحص بما يخص المنظمة المبحوثة والمتمثلة بمؤسسة الشهداء (دائرة ضحايا الإرهاب) وحسب بنود المواصفة ايزو ٢٦٠٠٠

جدول (٩) مقياس قائمة الفحص

الوزن	مستوى تطبيق متطلبات قائمة الفحص	ت
4	مطبق كلياً وموثق كلي	1
3	مطبق كلياً وموثق جزئياً	2
2	مطبق كلياً وغير موثق	3
1	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	4
0	غير مطبق وغير موثق	5

الجدول أعلاه يتضمن خمسة مستويات لتطبيق متطلبات قائمة الفحص، وكل مستوى مرتبط بوزن معين يعبر عن مدى الامتثال لهذه المتطلبات، حيث تمثل الدرجة (٤) الامتثال الكامل والموثوق بينما تمثل الدرجة (٠) غياب التطبيق وعدم الموثوقية، ويوفر المقياس أداة تقييم موضوعية لقياس مدى الالتزام بمعايير معينة حيث يمكن استخدام الازان لتقييم الأداء وتحليل النقاط التي تحتاج إلى تحسين، يمكن توضيح الازان وكالاتي:

الوزن (٤) يعني أن المتطلبات مطبقة بالكامل مع ضمان الموثوقية.

الوزن (٣) يشير الى ان المتطلبات مطبقة كلياً ولكن مع موثوقية جزئية.

الوزن (٢) يعبر عن تطبيق كلي للمتطلبات مع غياب الموثوقية.

الوزن (١) يدل على تطبيق جزئي مع توثيق جزئي.

الوزن (٠) يشير الى عدم تطبيق المتطلبات وغياب الموثوقية تماماً. أولاً: (القابلية للمساءلة) ويقصد بهذا المبدأ قابلية المنظمة للتجاوب مع الجهات المتحكمة للمنظمة والقابلية للإجابة على أسئلة السلطات القانونية والمجتمعات التي تعمل فيها المنظمة وتفرض هذه المسؤولية التزاماً على الإدارة لتكون مستجيبة المصالح والاهتمامات الحاكمة للمؤسسة.

جدول (١٠)

قائمة فحص وتحليل الفجوة لمطابقة متطلبات الايزو ٢٦٠٠٠ - القابلية للمساءلة

ت	القابلية للمساءلة	مطبق كلياً وموثق كلياً جزئياً	مطبق كلياً وغير موثق كلياً جزئياً	مطبق جزئياً وموثق	غير مطبق وغير موثق	
1	يتم مراجعة قرارات وأنشطة المؤسسة وتأثيرها على المجتمع	✓				
2	يتم اعلان آليات المسائلة الادارية في المؤسسة لجميع الموظفين		✓			
3	تركز آليات المسائلة الادارية على تعزيز المسؤولية في سلوك الموظفين	✓				
4	تتخذ المؤسسة تدابير لتفادي أو تخفيف الآثار السلبية على المستفيدين	✓				
5	تستجيب المؤسسة للمساءلة عن الخدمات المقدمة للمستفيدين			✓		
	الاوزان	1	2	3	4	
	التكرارات	2	1	1	1	
	النتيجة	2	2	3	4	
	الوسط الحسابي المرجح	2.2				
	الانحراف المعياري	1.22				
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	55%				
	حجم الفجوة	45%				

من خلال عرض نتائج قائمة الفحص لبند القابلية للمساءلة للواقع القائم في مؤسسة الشهداء والذي حقق هذا البند وسط حسابي مرجح (٢.٢) من أصل (٤) درجات، وانحراف معياري مقداره (١.٢٢)، وبنسبة مطابقة (٥٥%)، مما يؤشر الى وجود فجوة ما بين الواقع الفعلي للمؤسسة وبنود المواصفة ISO ٢٦٠٠٠ مقدارها (٤٥%).

ثانياً: (الشفافية) يقصد من هذا المبدأ إن المنظمة ينبغي أن تتحلى بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع وبالتالي على المؤسسة أن تفصح على نحو واضح ودقيق وتام وبدرجة معقولة ووافية عن سياستها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها. ويجب

ان تكون هذه المعلومات متاحة ومفهومة ويمكن الوصول إليها، مباشرة من قبل الاشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.

جدول (١١)

قائمة فحص وتحليل الفجوة لمطابقة متطلبات الايزو ٢٦٠٠٠ لمبدأ الشفافية

ت	الشفافية	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق جزئياً وموثق وغير موثق	غير مطبق
1	تحدد المؤسسة اهدافها وطبيعة ومكان ممارسة انشطتها	✓			
2	تسهم المؤسسة بحل المشكلات الاجتماعية بشفافية وخاصة القضايا ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية		✓		
3	يتم التعامل بشكل واضح وشفاف مع الاجهزة الرقابية في حالة طلب اي معلومات ذات صلة بنشاط المؤسسة	✓			
4	تضع المؤسسة معايير يتم على أساسها تقييمها على وفق لإلتزامها بالمسؤولية الاجتماعية			✓	
5	يتم مراجعة الاجراءات المتخذة والمطبقة في تحديد الادوار والمسؤوليات فيما يتعلق بالوظائف داخل المؤسسة	✓			
	الاوزان		4	3	0
	التكرارات			2	1
	النتيجة			6	0
	الوسط الحسابي المرجح			1.8	
	الانحراف المعياري			1.67	
	النسبة المئوية لمدى المطابقة			45%	
	حجم الفجوة			55%	

من خلال مراجعة دقيقة لإجابات الباحثين إستناداً الى قائمة الفحص أعلاه والخاصة بمبدأ الشفافية ضمن المواصفة ISO ٢٦٠٠٠ إذ حقق البند وسط حسابي مرجح (١.٨) درجة من أصل (٤) درجات، وانحراف معياري مقداره (١.٦٧). وبنسبة مطابقة (٤٥%) ما يؤشر الى وجود فجوة بين الواقع الفعلي وبنود المواصفة تقدر (٥٥%).

ثالثاً (السلوك الاخلاقي): يقصد بهذا المبدأ أن يتوافق سلوك المنظمة مع المبادئ المتفق عليها للسلوك الصحيح وذلك ضمن سياق موقف معين وبالتالي ينبغي أن يبنى سلوك المؤسسة على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل.

جدول (١٢)

قائمة فحص وتحليل الفجوة لمطابقة متطلبات الايزو ٢٦٠٠٠ لمبدأ السلوك الأخلاقي

ت	السلوك الاخلاقي	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً وغير موثق	مطبق جزئياً وغير موثق	غير مطبق
1	تلتزم المؤسسة بالمبادئ الأخلاقية والتي يحددها النظام الاداري	✓				
2	تعمل المؤسسة على الحفاظ على سلوك العاملين فيها ضمن الاطر الاخلاقية		✓			
3	تلتزم المؤسسة بمبدأ احترام سيادة القانون في إطار أداء عملها وإن أثر على جودة تحسين الأداء	✓				
4	يوجد دليل مكتوب لاخلاقيات وسلوك المهنة في المؤسسة	✓				
5	تتخذ ادارة المؤسسة اجراءات تضمن تطبيق دليل الاخلاقيات والتزام جميع الموظفين به		✓			
	الاوزان	2	3	4	0	1
	التكرارات	3	2			
	النتيجة	6	6			
	الوسط الحسابي المرجح	2.4				
	الانحراف المعياري	2.06				
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	%60				
	حجم الفجوة	%40				

من خلال عرض نتائج قائمة الفحص أعلاه لاحظنا أن لبند السلوك الأخلاقي للواقع الفعلي في دائرة ضحايا الإرهاب ومن خلال الوسط الحسابي المرجح (٢.٤) من اصل (٤) درجات، وانحراف معياري مقداره (٢.٠٦)، وأن النسبة المئوية لمدى المطابقة بلغت (%٦٠) مما يؤشر الى وجود فجوة ما بين الواقع الفعلي لدائرة ضحايا الارهاب وبنود المواصفة ايزو ٢٦٠٠٠ مقدارها (%٤٠).

رابعاً (احترام مصالح الأطراف المعنية): يقصد بهذا المبدأ يجب على المنظمة إقرار وقبول أن هناك مجموعة من الاطراف المعنية لها مصالح متنوعة في أنشطتها، وان الافراد والجماعات الاخرى يمكن ان يكون لهم حقوق ومطالبات او مصالح والتي ينبغي ان تؤخذ بنظر الاعتبار كونهم يشكلون سوياً الأطراف المعنية للمؤسسة.

جدول (١٣) قائمة فحص وتحليل الفجوة لمطابقة متطلبات الايزو ٢٦٠٠٠ لمبدأ احترام

مصالح الاطراف المعنية

ت	احترام مصالح الاطراف الاخرى	مطبق كلياً	مطبق كلياً وموثق	مطبق جزئياً وموثق	مطبق جزئياً وغير موثق	غير مطبق
1	توضح المؤسسة مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل واضح للمستفيد من خدماتها	✓				
2	تشارك ادارة المؤسسة مع العاملين والملاك بترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية			✓		
3	تجري المؤسسة الحوارات مع اصحاب المصالح لأجل ايجاد الحلول للمتطلبات غير الواضحة والتي تتعارض مع المتطلبات القانونية والشفافية المعتمدة				✓	
4	تقوم المؤسسة بإجراء مراجعة شاملة لمتطلبات اصحاب المصالح والتي قد تتأثر بقرار او نشاط معين	✓				
5	تعترف المؤسسة بالحقوق القانونية والمصالح لأطرافها المعنية		✓			
	الاوزان	4	3	2	1	0
	التكرارات	1		2	1	1
	النتيجة	4		4	1	0
	الوسط الحسابي المرجح	2.25				
	الانحراف المعياري	1.46				
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	56.25%				
	حجم الفجوة	43.75%				

استناداً الى نتائج الجدول اعلاه من قائمة الفحص لمبدأ احترام مصالح الأطراف الأخرى في دائرة ضحايا الإرهاب، لاحظنا ومن خلال المعاملة الإحصائية لإجابات الباحثين في الجدول (١٢) بواقع (٥٦.٢٥%) للنسبة المئوية لمدى المطابقة مما يؤشر على وجود فجوة

(٤٣.٧٥%) بين الواقع الفعلي وبنود المواصفة بوسط حسابي مرجح قدره (٢.٢٥) من أصل (٤) درجات، وانحراف معياري مقداره (١.٤٦).

خامساً: (احترام سيادة القانون) اي ينبغي على المؤسسة ان تلتزم بجميع القوانين واللوائح المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة، ويقصد بسيادة القانون هيمنته، ولا يحق لأي فرد أو منظمة أن يكون فوق القانون الذي تخضع له الحكومة.

جدول (١٤)

قائمة فحص وتحليل الفجوة لمطابقة متطلبات الايزو ٢٦٠٠٠ لمبدأ احترام سيادة القانون

ت	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً وغير موثق جزئياً	مطبق غير موثق	احترام سيادة القانون
1	✓				يتم تطبيق التعليمات والقواعد في المؤسسة بنزاهة
2	✓				تسهل القوانين والانظمة الموجودة في المؤسسة انجاز العمل
3	✓				تتبنى المنظمة فكرة قوانين وتعليمات جديدة تضمن لأصحاب المصالح حقوقهم
4		✓			تراجع المؤسسة مدى اذعانها بشكل دوري للقوانين والتعليمات النافذة
5				✓	تتعامل المؤسسة مع روح القوانين في تسيير شؤون المستفيدين
	4	3	2	1	الاوزان
	1	2	1	1	التكرارات
	4	6	2	0	النتيجة
	2.4				الوسط الحسابي المرجح
	1.75				الانحراف المعياري
	60%				النسبة المئوية لمدى المطابقة
	40%				حجم الفجوة

من خلال عرض نتائج قائمة الفحص لبند احترام سيادة القانون للواقع القائم في مؤسسة الشهداء (دائرة ضحايا الإرهاب) إذ حقق وسط حسابي مرجح قدره (٢.٤) من أصل (٤) درجات، وانحراف معياري مقداره (١.٧٥)، وقد كانت النسبة المئوية لمدى المطابقة (٦٠%) وهذا يؤشر على وجود فجوة ما بين الواقع الفعلي للدائرة وبنود المواصفة مقدارها (٤٠%).

سادساً (احترام المعايير الدولية للسلوك): يقصد بهذا المبدأ احترام القوانين والعادات والممارسات المحلية، وتصرف الافراد بحسن نية وبطريقة تخدم مصالح المنظمة.

جدول (١٥) قائمة فحص وتحليل الفجوة لمطابقة متطلبات الايزو ٢٦٠٠٠ - احترام

المعايير الدولية للسلوك

ت	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	غير مطبق
	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	مطبق
	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق
	كلياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	مطبق
1			✓			
2	✓					
3		✓				
4		✓				
	0	1	2	3	4	
	1		2	1		
	0		4	3		
	1.75				الوسط الحسابي المرجح	
	1.44				الانحراف المعياري	
	%43.75				النسبة المئوية لمدى المطابقة	
	%56.25				حجم الفجوة	

من خلال عرض نتائج قائمة الفحص لبند احترام المعايير الدولية للسلوك إذ حقق وسط حسابي مرجح (١.٧٥) من أصل (٤) درجات، وانحراف معياري مقداره (١.٤٤)، وكانت النسبة المئوية لمدى المطابقة (%٤٣.٧٥) مما يؤشر الى وجود فجوة حجمها (%٥٦.٢٥) بين الواقع الفعلي وبنود المواصفة أيزو .

سابعاً (احترام حقوق الإنسان): إن حقوق الإنسان هي حقوق عالمية وغير قابلة للتصرف، وينبغي احترامها والحفاظ عليها دون تمييز على أساس العرق أو الدين أو الجنس أو أي هوية أخرى.

جدول (١٦)

قائمة فحص وتحليل الفجوة لمطابقة متطلبات الايزو ٢٦٠٠٠ - احترام حقوق الانسان

ت	احترام حقوق الانسان	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق جزئياً وموثق وغير موثق	غير مطبق
1	تتوافر المصادقية والثقة بين المؤسسة والاطراف المعنية في مجال حقوق الانسان	✓			
2	تعترف المؤسسة بأن حقوق الانسان جزء لا يتجزأ من الحقوق التي كفلها القانون	✓			
3	تعترف المؤسسة بأن التعامل الحسن والعدل حق من حقوق الإنسان		✓		
4	تلتزم المؤسسة بالتعامل المهني دون تمييز طائفي أو عنصري			✓	
5	تتبنى المؤسسة الضبط الاجتماعي بالشكل الذي يؤدي الى اتساق هذا السلوك مع التوقعات الاجتماعية				✓
	الاوزان	4	3	2	1
	التكرارات	1	1	2	1
	النتيجة	4	3	4	0
	الوسط الحسابي المرجح	2.2			
	الانحراف المعياري	1.47			
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	55%			
	حجم الفجوة	45%			

من خلال عرض نتائج قائمة الفحص اعلاه لبند حقوق الإنسان للواقع القائم في مؤسسة الشهداء (دائرة ضحايا الإرهاب) فقد حققت وسط حسابي مرجح(٢.٢) من أصل (٤) درجات وانحراف معياري مقداره (١.٤٧)، وبنسبة مطابقة (٥٥%) وهذا يؤشر وجود فجوة مابين الواقع الفعلي لدائرة ضحايا الارهاب موضوع الدراسة و بنود المواصفة ايزو ٢٦٠٠٠ مقدارها (٤٥%).

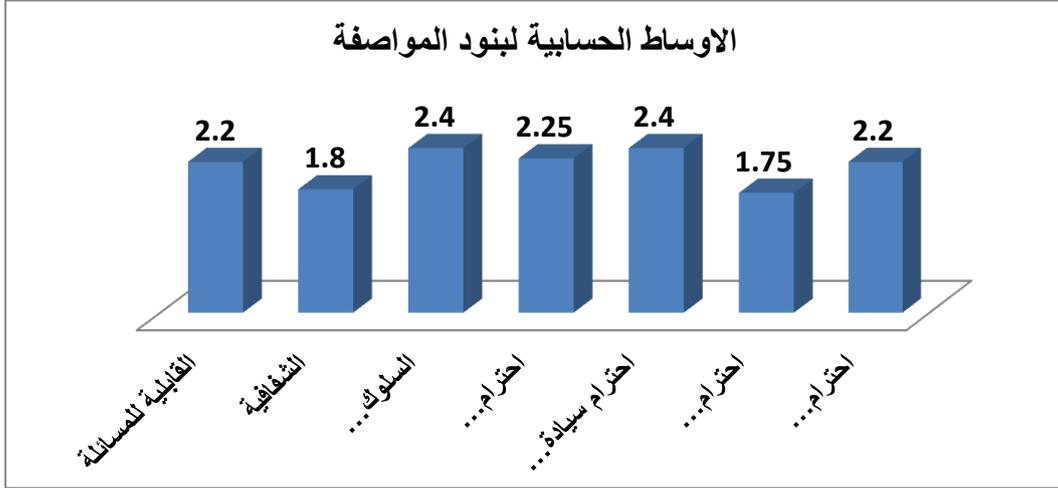
جدول (١٧) يوضح نسب التطبيق والوسط الحسابي والانحراف المعياري وفجوة عدم المطابقة لكل مبدأ من مبادئ المواصفة: ٢٠١٠ ايزو ٢٦٠٠٠.

رقم المبدأ في المواصفة	المبدأ	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية للتطبيق	فجوة عدم المطابقة
المبدأ الأول	القابلية للمساواة	2.2	1.22	55%	45%
المبدأ الثاني	الشفافية	1.8	1.67	45%	55%
المبدأ الثالث	السلوك الاخلاقي	2.4	2.06	60%	40%
المبدأ الرابع	احترام مصالح الاطراف المعنية	2.25	1.46	56.25%	43.75%
المبدأ الخامس	احترام سيادة القانون	2.4	1.75	60%	40%
المبدأ السادس	احترام المعايير الدولية للسلوك	1.75	1.44	43.75%	56.25%
المبدأ السابع	احترام حقوق الانسان	2.2	1.47	55%	45%
	النسبة العامة الكلية	2.14	0.26	53.6%	46.4%

الجدول (١٧) يبين نسب المطابقة ومدى الالتزام بها وأوجه القصور في تطبيق مبادئ المواصفة الدولية ايزو ٢٦٠٠٠ بناءً على تقييم مبادئ المواصفة القياسية، ويبين أن أعلى نسبة تطبيق كانت للمبدأين الثالث والخامس (السلوك الأخلاقي) (احترام سيادة القانون) على التوالي بوسط حسابي مرجح مقداره (٢.٤)، وانحراف معياري مقداره (١.٧٥)، وبنسبة تطبيق بلغت (٦٠%) وفجوة مقدارها (٤٠%) مما يدل على أهميتهما أو الالتزام الكبير بهما وقد حظيا بمستوى جيد نسبياً من التطبيق، جاء بعدها المبدأ الرابع (احترام مصالح الاطراف المعنية) بوسط حسابي مرجح مقداره (٢.٢٥) انحراف معياري مقداره (١.٤٦) وبنسبة تطبيق مقدارها (٥٦.٢٥%) وفجوة بلغت (٤٣.٧٥%) تلاها المبدأ الأول (القابلية للمساواة) والمبدأ السابع (احترام حقوق الانسان) بوسط حسابي مرجح مقداره (٢.٢) وبنسبة تطبيق بلغت (٥٥%) وفجوة مقدارها (٤٥%) وانحراف معياري بلغ (١.٢٢) لمبدأ القابلية للمساواة (١.٤٧) لمبدأ احترام حقوق الإنسان، جاء بعدها المبدأ الثاني (الشفافية) وبوسط حسابي مرجح مقداره (١.٨) وبنسبة تطبيق بلغت (٤٥%) وفجوة مقدارها (٥٥%) ، وأدنى نسبة كانت للمبدأ السادس (احترام المعايير الدولية للسلوك) حيث جاءت بوسط حسابي مرجح مقداره (١.٧٥) وانحراف معياري بلغ (١.٤٤)، وبنسبة تطبيق بلغت (٤٣.٧٥%)، وفجوة مقدارها (٥٦.٢٥%) مما يشير إلى ضعف الالتزام أو الحاجة لتحسين الجوانب المرتبطة به،

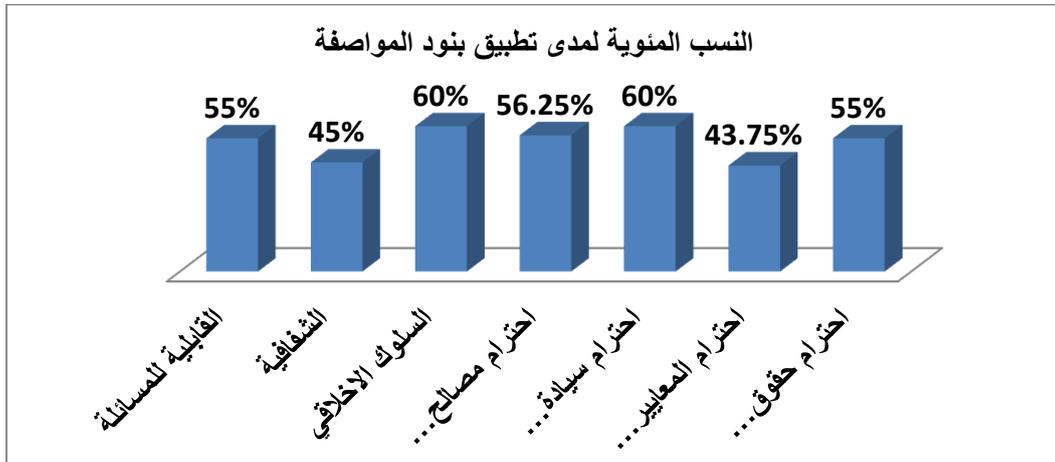
وقد بلغ متوسط نسبة التطبيق لجميع المبادئ (٥٣.٦%) وهو مؤشر متواضع ويظهر الحاجة لتحسين الأداء في تطبيق مبادئ المواصفة.

شكل (١٢) الاوساط الحسابية لبنود المواصفة



يظهر الشكل (١٢) التباين بين القيم حيث أن البنود لها متوسطات حسابية متفاوتة، حيث تراوحت القيم بين ١.٧٥ الى ٢.٤ وهذا يشير إلى اختلاف واضح في أهمية البنود أو مستوى الالتزام بها.

شكل (١٣) النسب المئوية لمدى تطبيق بنود المواصفة



يظهر الشكل (١٣) النسب المئوية لمدى تطبيق بنود المواصفة ، وهو يظهر تبايناً في مستوى الالتزام بهذه البنود وهذا يعكس مستوى متواضع من الألتزام ويظهر الحاجة لتحسين الأداء في تطبيق مبادئ المواصفة.

اختبار فرضيات الدراسة

فرضية الدراسة الرئيسية:

تستند الدراسة لافتراض رئيسي مفاده: (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء

المبحوثين وتطبيق مبادئ مواصفة الايزو 26000)

جدول (٢٥)

القيمة الجدولية (كا ²)	القيمة المحسوبة (كا ²)	درجة الحرية	المتوسط الحسابي المرجح	العينة
9.49	27.54	4	2.14	103

من خلال الجدول اعلاه تبين أن القيمة المحسوبة لمربع كاي = 27.54 ، والقيمة

الجدولية لمربع كاي = 9.49 ، ودرجة الحرية = 4 ، مستوى الدلالة 0.05 ، وعند تطبيق

قانون (كا²) وجد أن قيمة (كا²) المحسوبة (27.54) أكبر من القيمة الجدولية (9.49) ،

وعند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (4) ، وبحسب هذه البيانات ترفض الفرضية

الصفريية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء

المبحوثين وتطبيق مبادئ مواصفة الايزو 26000)

فرضيات الدراسة الفرعية:

□ الفرضية الاولى: القابلية للمسائلة (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء

المبحوثين وتطبيق مبدأ القابلية للمساءلة)

جدول (٢٦)

القيمة الجدولية (كا ²)	القيمة المحسوبة (كا ²)	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	العينة
9.488	11.037	4	25.75	103

يتبين من الجدول (٢٦) أن القيمة المحسوبة لمربع كاي (11.037) أكبر من القيمة

الجدولية لمربع كاي (9.488) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (4) ، مما يشير إلى

(وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ القابلية للمساءلة).

□ الفرضية الثانية: الشفافية (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ الشفافية)

جدول (٢٧)

القيمة الجدولية (كا ²)	القيمة المحسوبة (كا ²)	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	العينة
9.488	7.627	4	1.8	103

من خلال الجدول اعلاه تبين أن القيمة المحسوبة = ٧.٦٢٧ ، والقيمة الجدولية = ٩.٤٨٨ ، ودرجة الحرية = ٤ ، مستوى الدلالة = ٠.٠٥ ، وعند تطبيق قانون (كا²) وجد أن قيمة (كا²) المحسوبة (٧.٦٢٧) أصغر من القيمة الجدولية (٩.٤٨٨)، وعند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٤)، وبحسب هذه البيانات تقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ الشفافية)

□ الفرضية الثالثة: السلوك الاخلاقي (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ السلوك الأخلاقي)

جدول (٢٨)

القيمة الجدولية (كا ²)	القيمة المحسوبة (كا ²)	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	العينة
9.488	24.60	4	2.4	103

القيمة الجدولية من جدول توزيع مربع كاي هي (٩.٤٨٨) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٤)، نستنتج بما أن القيمة الجدولية (٩.٤٨٨) اصغر من القيمة المحسوبة لمربع كاي (٢٤.٦٠)، ترفض الفرضية الصفرية وتقبل البديلة، والنتيجة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ السلوك الأخلاقي).

□ الفرضية الرابعة: احترام مصالح الأطراف المعنية (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية)

جدول (٢٩)

القيمة الجدولية (كا ²)	القيمة المحسوبة (كا ²)	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	العينة
9.49	10.64	4	2.25	103

من خلال الجدول اعلاه تبين أن القيمة المحسوبة = 10.64 ، والقيمة الجدولية = 9.49 ودرجة الحرية = 4 مستوى الدلالة 0.05 ، وعند تطبيق قانون (كا²) وجد أن قيمة (كا²) المحسوبة (10.64) أكبر من القيمة الجدولية (9.49)، وعند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (4)، وبحسب هذه البيانات ترفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية).

□ الفرضية الخامسة: احترام سيادة القانون (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام سيادة القانون)

جدول (٣٠)

القيمة الجدولية (كا ²)	القيمة المحسوبة (كا ²)	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	العينة
9.49	9.57	4	2.4	103

من خلال الجدول اعلاه تبين أن القيمة المحسوبة = 9.07 ، والقيمة الجدولية = 9.49 ، ودرجة الحرية = 4 ، مستوى الدلالة 0.05 ، وعند تطبيق قانون (كا²) وجد أن قيمة (كا²) المحسوبة (9.07) أكبر من القيمة الجدولية (9.49)، وعند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (4)، وبحسب هذه البيانات ترفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام سيادة القانون)

□ الفرضية السادسة: احترام المعايير الدولية للسلوك (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك)

جدول (٣١)

القيمة الجدولية (ك ²)	القيمة المحسوبة (كا ²)	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	العينة
9.49	13.96	4	1.75	103

القيمة الجدولية من جدول توزيع مربع كاي هي (9.49) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (4)، نستنتج بما ان القيمة الجدولية (9.49) اصغر من القيمة المحسوبة (13.96) ترفض الفرضية الصفرية وتقبل البديلة، والنتيجة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك).

□ الفرضية السابعة: احترام حقوق الانسان (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام حقوق الإنسان)
جدول (٣٢)

القيمة الجدولية (كا ²)	القيمة المحسوبة (كا ²)	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	العينة
9.49	9.87	4	2.2	103

نستنتج من الجدول أعلاه أن القيمة الجدولية لمربع كاي هي (٩.٤٩) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٤)، اصغر من القيمة المحسوبة (٩.٨٧)، ترفض الفرضية الصفرية وتقبل البديلة، التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين وتطبيق مبدأ احترام حقوق الإنسان).

- الاستنتاجات

- ١- أن المؤسسة تبدي التزاماً متوازناً بتطبيق بنود المواصفة الدولية ايزو ٢٦٠٠٠ في وضعها للمعايير التي على أساسها يتم تقييمها لمدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية.
- ٢- بالرغم من وجود نقاط ايجابية من خلال تطبيق بعض بنود المواصفة إلا إنها تقتصر الى توثيق بعض المعلومات الخاصة بتحسين وتطوير المسؤولية الاجتماعية وحفظها بوصفها معلومات موثقة.
- ٣- أن مبدأ السلوك الأخلاقي ومبدأ سيادة القانون قد قطعت فيهما المؤسسة شوطاً كبيراً في سبيل تطبيقهما وتوثيقهما كلياً، مما يدل على أن جوهر نشاطات ومسؤوليات مؤسسة الشهداء قد بلغت أعلى قيمة مقارنة بمتوسطات المبادئ الاخرى، أي أن هذين المبدأين يعرفان تطبيق أعلى مقارنة بالمبادئ الاخرى وهو ما يشكل نقطة قوة فيما يخص ممارسات المسؤولية الاجتماعية.
- ٤- هناك نقص في الوعي للعاملين في مؤسسة الشهداء حول أهمية المسؤولية الاجتماعية على وفق المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠.
- ٥- لاتدرك الدائرة المبحوثة مسؤوليتها الاجتماعية التطوعية التي لم ترد في القانون ولها علاقة بالمجتمع إنما يقتصر إدراكها على المسؤولية القانونية.

أولاً: توصيات الدراسة

- يهدف البحث لتقديم بعض التوصيات الضرورية لعينة البحث وعلى ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، والمتمثلة بالآتي :
- ١- ضرورة تعزيز وتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية داخل مؤسسة الشهداء وذلك بمساعدة العاملين في تطوير قابلياتهم وأنفسهم وتدريبهم المستمر على تطبيق مفاهيم المسؤولية الاجتماعية ضمن المواصفة .
 - ٢- دراسة العوامل التي تؤثر في وجهات نظر العاملين في مؤسسة الشهداء ومعالجة التحديات التي تعيق التنفيذ الفعلي للمواصفة.
 - ٣- قيام الإدارة العليا في المؤسسة المبحوثة باعتماد برنامج مخطط لدورات تدريبية ولندوات التوعية الشاملة للعاملين في مؤسسة الشهداء تساعدهم على معرفة المواصفة القياسية ايزو ٢٦٠٠٠.
 - ٤- تنمية قدرات العاملين في مؤسسة الشهداء ليكونوا قادة مسؤولين اجتماعياً تجاه الآخرين، فضلاً عن مسؤولياتهم الوظيفية والقانونية وبذا تكون المسؤولية واجب الجميع وليست خاصة بمؤسسة أو جهة معينة.
 - ٥- توثيق جميع المعلومات الخاصة بتحسين وتطوير المسؤولية الاجتماعية وحفظها بوصفها معلومات موثقة وتحديثها بشكل دوري.

المصادر العربية:

النعيمي. صلاح عبد القادر - علي اقدس احمد حسن (٢٠٢١)، المسؤولية المجتمعية وفق المواصفة القياسية الدولية ISO ٢٦٠٠٠ ، والأداء الاستراتيجي للمنظمة: العلاقة والأثر، بحث تحليلي في وزارة الشباب والرياضة، العراقية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة بغداد، مجلة كلية بغداد

أسامة أحمد حسن أحمد (٢٠٢٢) ، رؤية استشرافية لتطوير برامج المسؤولية المجتمعية في خدمة المجتمع في ضوء المواصفة القياسية الأيزو ٢٦٠٠٠، دراسة مطبقة على عينة من شركات القطاع الخاص، مقالة بحثية، المجلة، التربوية، عدد ١٠١ pdf .

كريب أيان (١٩٩٩) ، النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابرماس، ترجمة د. محمد حسين غلوم، عالم المعرفة، الكويت، pdf ١١، أيلول، (٢٠٢٤) ،

<https://www.noor-book.com>

جرادات ناصر، أبو الحمام عزام (٢٠١٢) ، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات ، رابط المصدر https://www.socioclub.net/2023/01/pdf_36.html

خليل ياسمين يسري، الخدمة الاجتماعية في المجتمعات الصناعية، دار المعتر للنشر عبد السلام رماح مخلص (٢٠٢٠) ، الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ، دار اليازوري، الأردن، ط١.

النايف سعيد عبد العزيز سعيد، المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، الخبير الوطني.

عبد الله مرزق (٢٠١٩)، أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle> 00ISO260,

الخالدي عبد العزيز مشعان، وكيل وزارة التجارة والصناعة بدولة الكويت . <https://www.alraimedia.com/article>

الحسن (١٩٩٩: ٥١-٥٢)، اليوبي ندى حامد (٢٠٢٠) ، المسؤولية الاجتماعية للتنظيمات الصناعية، المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية، المجلد الخامس، العدد (١٦) يناير ٢٠٢١

زكريا مسعودي، آمال بن علي (٢٠٢٢) ، اعتماد مواصفة أيزو للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد ١٥ .

الدليمي منار سلمان إبراهيم (٢٠٢٠) ، دور الدولة في دعم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، كلية الحقوق، جامعة المنصورة .

Responsibility According to ISO 2600, <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle>

Al-Khaldi Abdel Aziz Meshaan, Undersecretary of the Ministry of Commerce and Industry, State of Kuwait. <https://www.alraimedia.com/article>

Al-Hassan (1999: 51-52), Al-Yubi Nada Hamed (2020), Social Responsibility of Industrial Organizations, Arab Journal of Arts and Humanities, Volume 5, Issue (16), January 2021

Zakaria Masoudi, Amal Ben Ali (2022), Adoption of the ISO Standard for Social Responsibility in Algerian Institutions, Journal of Economic Studies, Volume 15.

Al-Dulaimi, Manar Salman Ibrahim (2020), The Role of the State in Supporting Corporate Social Responsibility, Faculty of Law, Mansoura University.

Definition of Corporate Social Responsibility for Employees: www.mawdoo3.com

ISO 26000 Specifications for Corporate Social Responsibility