https://doi.org/10.25130/tjaes.16.52.1.21

مدى إمكانية تطبيق المواصفة القياسية ISO 26000 في مجال مشاركة وتنمية المجتمع والبيئة في دائرة بلدية الشعب/أمانة بغداد(*)

أ.د. غني دحام الزبيدي
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة بغداد
ghani@coadec.uobaghdad.edu.iq

الباحث: صلاح حاتم الطائي
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة بغداد
salahhtt@yahoo.com

المستخلص:

هدف البحث الى بيان مدى مطابقة ممارسات دائرة بلدية الشعب للمسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية الدولية ISO 26000 في مجال مشاركة وتنمية المجتمع والبيئة كونها من المواضيع الجوهرية او المحاور الرئيسة التي حددتها هذه المواصفة والتي تعد من الامور المهمة التي تهتم بها المنظمات كافة في الوقت الحاضر سواء كانت هذه المنظمات حكومية او خاصة، سلعية ام خدمية، وتم تطبيق البحث في دائرة بلدية الشعب/امانة بغداد، ليتم تقييم هذه الممارسات وبيان فيما اذا كانت هنالك فجوة بينها وبين متطلبات المواصفة ومن ثم قياس هذه الفجوة، وتم اعتماد المنهج الوصفي لكونه يتلائم مع موضوع دراسة الحالة، واعتمد البحث على قائمة فحص تم تطويرها واملائها من قبل الباحثان بعد ان قام بعدة زيارات ميدانية الى مقر الدائرة البلدية واقسامها وشعبها ومقابلات اجراها الباحثان مع (20) فرداً من افراد دائرة بلدية الشعب البالغ عددهم (403) فرداً، تم اختيارهم بصورة قصدية من قبل الباحثان كونهم يعدون من اصحاب القرار في الدائرة وممن لعملهم علاقة بموضوع البحث، وتم الاستعانة ايضاً بالزيارات الميدانية الى مواقع عمل الدائرة ذات العلاقة بموضوع البحث وكذلك ارشيف الدائرة الفني والاداري. وتم معالجة البيانات باستخدام الادوات الاحصائية المتمثلة بـ (الوسط الحسابي المرجح، النسبة المئوية للمطابقة، حجم الفجوة). وتوصل الباحثان الى ان البلدية حريصة على اداء واجباتها ومسؤولياتها تجاه مشاركة وتنمية المجتمع حيث بلغت نسبة المطابقة تجاهه (71%) والتي تشير الى ان البلدية تتشاور بصورة منتظمة وفعالة مع ممثلي المجتمع الرسميين من المجلس البلدي ومجلس المحافظة وغير الرسميين من وجهاء المناطق وشيوخ العشائر وتساهم في تنمية وتطوير المجتمع، وتساهم ايضاً في التصدي للكوارث التي تواجه المجتمع، كما وتتواصل مع الايتام والعجزة ومحدودي الدخل وضمن الامكانات المتوفرة لها. اما البيئة فقد كانت نسبة مطابقتها (61%) مما يؤشر اهتمام البلدية بالبيئة وسعيها لحمايتها والمحافظة عليها وتجنب افراز الملوثات الى عناصرها الرئيسة (الهواء، الماء والتربة) اضافة الى وجود شعبة مختصة بالبيئة مرتبطة بالمدير العام.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، المواصفة القياسية ISO 26000، مشاركة وتنمية المجتمع، البيئة.

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

The extent of the possibility of applying the ISO 26000 standard in the field of community participation and development and the environment in Al-Shaab Municipality Department/Baghdad Mayoralty

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 aim of the research is to demonstrate the extent of conformity of the Al-Shaab municipality's practices to social responsibility in accordance with the international standard ISO 26000 in the field of community participation and development and the environment, as core topics or main axes identified by this standard, which is one of the important things that all organizations are interested in at the present time, whether these organizations are governmental or private, commodity or service , and the research was applied in Al-Shaab Municipality Department/Baghdad Mayoralty , to evaluate these practices and indicate whether there is a gap between them and the requirements of the specification and then measure this gap, and the descriptive approach was adopted because it fits with the subject of the case study Search and relied on a checklist developed by the researcher was dictated by the researcher after they made several field visits to the municipal department and its divisions headquarters and its people and interviews conducted by the researchers with a (20) members of the (403) members of Al-Shaab Municipality Department, they were intentionally chosen by the researcher, as they are considered among the decision-makers in the department and their work is related to the research topic, and field visits to the department's work sites related to the subject of the research were also used, as well as the technical and administrative archives of the department. Weighted arithmetic, matching percentage, gap size). The researcher concluded that the municipality is keen on performing its duties and responsibilities towards the participation and development of society, where the proportion of matching towards it reached (71%), which indicates that the municipality is consulting regularly and effectively with the official community representatives from the municipal council and the provincial council and the unofficial leaders of the regions and tribal leaders and contribute to Community development and development, and also contributes to "addressing the disasters facing the community, as well as communicating with orphans, the disabled and people with limited income and within the capabilities available to them. As for the environment, its compliance rate was (61%), which indicates the municipality's interest in the environment and its endeavor to protect and preserve it and avoid the contaminants from being excreted into its president components (air, water, and soil) in addition to an environmental division linked to the general manager**.**

Keywords: Social Responcibility, ISO 26000, Community Participation and Development, Environment.

المقدمة

لم تهتم المنظمات او تعترف في بداية نشأتها بأي التزام تجاه البيئة والمجتمع الذي تتواجد فيه سوى الالتزام الاقتصادي المتمثل بأنتاج السلع او الخدمات وبيعها وجني الارباح وزيادتها الى اكثر ما يمكن، وقد برز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بشكل مبسط في البداية ثم تطور وبدأ يظهر بصورة جلية في القرن العشرين كنتيجة حتمية للعديد من التحديات التي ظهرت آنذاك كالنقابات وجماعات الضغط التي اهتمت بحماية المستهلك وحماية البيئة اضافة الى موضوع مهم آخر هو اندماج الشركات لتكوين شركات كبرى اضافة الى العولمة والتطور التكنولوجي الكبير، حيث تم توجيه الانتقادات للفلسفة الادارية السابقة والتي كانت لا تولي الجوانب غير الربحية الاهتمام الكافي، وتشير المسؤولية الاجتماعية للمنظمات إلى الدور الذي يتعين على المنظمة أن تؤديه تجاه كل من له علاقة بالمنظمة اوما يسمون باصحاب المصلحة (كالمالكين، حملة الاسهم، العاملين، المجتمع، جهات الضغط، البيئة ...الخ)، ولقد استمر مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بالتطور منذ عشرينيات القرن العشرين الى ان بات اكثر وضوحاً في النصف الثاني منه، واستمر الاهتمام بهذا الموضوع في ازدياد الى ان اصدرت منظمة التقييس الدولية International Standard Organization (ISO) عام (2010) المواصفة القياسية الدولية (ISO 26000). وتعد هذه المواصفة الدولية حالياً واحدة من المعايير المهمة التي تهتم بها المنظمات على اختلاف انواعها، سواء كانت هذه المنظمات عامة او حكومية او خاصة، كما وتعد التزاماً منها لتحسين رفاهية المجتمع من خلال المساهمة في الاعمال التي تخص تطوره اضافة الى حماية البيئة مع ألالتزام بالأنظمة والقوانين السارية، ومراعاة حقوق الإنسان والمساهمة قدر الامكان في كل ما من شأنه تحسين مستوى حياة الافراد. وتم في هذا البحث اختيار أحد دوائر امانة بغداد المكلفة بتقديم الخدمات الى شريحة واسعة من سكان شمال بغداد وهي دائرة بلدية الشعب للتعرف على مدى تطبيق هذه الدائرة لممارسات المسؤولية الاجتماعية في محوري (مشاركة وتنمية المجتمع) و(البيئة) وفقاً لتلك المواصفة وتم تقسيم هذا البحث الى أربع مباحث، تناول المبحث الاول منه منهجية البحث، والمبحث الثاني تناول الجانب النظري للبحث، اما المبحث الثالث فقد تناول الجانب العملي للبحث، وكان المبحث الرابع والاخير مخصصاً للاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول: منهجية البحث

اولاً. مشكلة ابحث: على الرغم من كون محوري (مشاركة وتنمية المجتمع) و(البيئة) تعد من المحاور الرئيسة السبعة المحددة بالمواصفة القياسية ISO 26000 الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وهي تعد من المفاهيم الادارية الحديثة والواجبات المهمة التي تهتم بها المنظمات على اختلاف انواعها وفي كل دول العالم اهتماماً كبيراً، الا ان الدوائر البلدية في امانة بغداد لا زالت لم تعرها الاهتمام الكافي لحد الان مع انها على تماس مباشر بالمجتمع والبيئة، ودائرة بلدية الشعب واحدة من هذه الدوائر التي من المفروض ان تتضمن قراراتها وبرامجها التنفيذية ممارسات المسؤولية الاجتماعية في هذين المحورين على وجه الخصوص، والتي ستحقق فوائد عديدة للمجتمع والمساهمة في رفع مستوى رفاهيته وهو من اهم اهداف البلدية، وكذلك تحقيق فوائد عديدة للبلدية نفسها على المدى البعيد، لذا يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

1. هل تتبنى دائرة بلدية الشعب في قراراتها وبرامجها التنفيذية ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن محوري المجتمع والبيئة وفقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 26000؟
2. هل هناك فجوة بين ما تتبناه دائرة بلدية الشعب من ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في مجال المجتمع والبيئة ومتطلبات المواصفة القياسية (ISO 26000: 2010)؟
3. ما مقدار هذه الفجوة؟

ثانياً. اهمية البحث: تكمن اهمية البحث فيما يلي:

1. توجيه انظار متخذي القرار في دائرة بلدية الشعب الى مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والى مواصفتها القياسية (ISO 26000 :2010).
2. التأكد فيما إذا كان هنالك فجوة بين ما مطبق فعلاً من ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في دائرة بلدية الشعب في مجال المجتمع والبيئة وبين متطلبات المواصفة واحتساب هذه الفجوة بصورة علمية والذي سيساعد ادارة بلدية الشعب في الاستفادة من مخرجات هذا البحث.

ثالثاً. اهداف البحث: تتمثل أهداف البحث بالآتي:

1. توضيح مفهوم وابعاد ومباديء المسؤولية الاجتماعية ومواصفتها القياسية (ISO 26000).
2. تقديم لمحة عن مسار إعداد واصدار المواصفة القياسية الدولية (ISO 26000 :2010) الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية من قبل منظمة التقييس الدولية (Standard Organization International: ISO).
3. التأكد من وجود فجوة من عدمها بين ممارسات بلدية الشعب في محوري المجتمع والبيئة وبين متطلبات المواصفة واحتساب هذه الفجوة بصورة علمية لغرض مساعدة البلدية في وضع المقترحات لمعالجتها.

رابعاً. منهج البحث: توجد عدة مناهج للبحث العلمي بحسب الاسلوب المتبع وقد اختار الباحثان المنهج الوصفي التحليلي كونه ملائم لموضوع البحث وطبيعته حيث سيتم جمع البيانات والمعلومات عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في موضوع المجتمع والبيئة.

خامساً. حدود البحث: يتضمن البحث ثلاثة حدود رئيسة وهي:

1. الحدود المكانية: وتمثلت بحدود دائرة بلدية الشعب
2. الحدود الزمانية: شملت الفترة من 2019/9/1 لغاية 2020/5/31.
3. الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية في (20) فرداً من افراد دائرة بلدية الشعب تم اختيارهم للمقابلة بطريقة قصدية من قبل الباحثان كونهم يعدون من متخذي القرار في الدائرة.

سادساً. وصف مجتمع وعينة البحث:

أ. مجتمع البحث: شمل مجتمع البحث الافراد العاملون في دائرة بلدية الشعب والبالغ عددهم (403) فرداً، ولقد تم اختيار هذه الدائرة من بين الدوائر البلدية الخمسة عشر الموجودة في امانة بغداد كونها تخدم طيف واسع ومتنوع من المجتمع البغدادي وبمستويات معيشية مختلفة ابتداءاً من طبقات المجتمع ذات المستوى المعيشي العالي والمخدوم بخدمات بلدية متكاملة الى المستوى المعيشي المنخفض قليل الخدمات مروراً ببقية الطبقات المعيشية المتوسطة اضافة الى وجود عدد كبير من المواطنين الذين يعيشون في العشوائيات المحرومة من الخدمات البلدية وهي كثيرة العدد في هذه البلدية، ليكون البحث مفيداً لبلدية الشعب ولبقية الدوائر البلدية الاخرى في امانة بغداد.

ب.عينة البحث: اختار الباحثان (20) فرداً من البلدية للمقابلة بصورة قصدية كونهم يمثلون معظم متخذي القرار في البلدية وبناءاً على كونهم أصحاب الخبرة والإختصاص في مجال العمل البلدي ومطلعين بشكل كامل على عمل البلدية، وبواقع (1) مدير عام و (2) معاون مدير عام (10) مدير قسم و (6) مدير شعبة او مركز بلدي و (1) رئيسة لجنة مختصة بالمرأة والاعمال المجتمعية.

سابعاً. مقياس البحث: تم الاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale) والذي يعد من أكثر الوسائل المستخدمة لأنه يتسم بالدقة والسهولة بذات الوقت، وهو خماسي الأبعاد في الاصل ولكن تم اضافة حقلين آخرين للمقياس من قبل الباحثان ليكون سباعي مما يسمح بزيادة مرونة ودقة المعلومات التي سيتم الحصول عليها مما يصب اخيراً لصالح دقة نتائج البحث حسب تقديرهما، وتم توزيع أوزان الابعاد في قائمة الفحص حسب مستوى التحقق الذي يراه الباحثان، وإعتمد الباحثان على ما جاء في البند (6) الخاص بالمواضيع الجوهرية (المحاور) السبعة المحددة بالمواصفة القياسية ISO 26000 واختار الباحثان المحورين (البيئة) و(مشاركة وتنمية المجتمع) للتوصل الى مدى ممارسة الدائرة البلدية موضوع البحث للمسؤولية الاجتماعية . تم تصنيف المقياس على النحو الآتي: (6) نقاط في حالة (مطبق كلياً وموثق كلياً)، و (5) في حالة (مطبق كلياًوموثق 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. أدوات تحليل البيانات: تم تطوير قائمة فحص من قبل الباحثين بالاستعانة بالدليل الاسترشادي للمواصفة القياسية ISO 26000، وتم قياس صدقها بعد تحكيمها من قبل بعض الاساتذة المحكمين واجراء التعديلات اللازمة وفقاً لملاحظات المحكمين لتتناسب مع متطلبات البحث ومجتمعه، اما الأدوات التي تم استخدامها لتحليل بيانات قائمة الفحص فهي:

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

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

3. حجم الفجوة لكل محور = 1 - النسبة المئوية للمطابقة

المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث

اولاً. المسؤولية الإجتماعية للمنظمات:

1. نظرة تاريخية عن المسؤولية الإجتماعية للمنظمات: لم تلتزم المنظمات في بدايات نشأتها بأي التزام تجاه المجتمع الذي تتواجد فيه بغير الالتزام الاقتصادي، الذي يتضمن انتاج السلع او الخدمات وتسويقها ودفع الضرائب للدولة (عجيلات، 2012: 14-15)، الا ان بوادر المسؤولية الاجتماعية (اوالمجتمعية) والأعمال الخيرية للمنظات بدأت بالظهور في عشرينيات القرن الماضي، فعلى الرغم من بعض الآثار الايجابية للتنمية الاقتصادية العالمية التي اعقبت الحرب العالمية الاولى فقد كان لها آثاراً سلبيةَ ايضاً ومن نواحي عديدة (كالتلوث البيئي، تزايد الفروق بين الأغنياء والفقراء، زيادات كبيرة في اعداد سكان العالم، ...إلخ) ونتيجة لهذه الاسباب وغيرها

ظهرت نظرية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وأن على المنظمات ان تعمل على تحقيق مصالح جميع الجهات الفاعلة في العملية الاقتصادية (المساهمين، العاملين، الزبائن، الموردين، المجتمع، المجتمع المحلي، البيئة ... الخ) والتي يشار إليها عادة باسم (أصحاب المصلحة) وليس فقط لمصالحها الخاصة (Idowu et al., 2019: 29) ولم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات شائعا ومتداولا في أوائل القرن العشرين بنفس الوضوح والطرح المتعارف عليه حاليا، حيث كانت تسود فكرة تعظيم الأرباح فى منظمات الأعمال وبشتى الوسائل. ولقد أستخدم مصطلح "المسؤولية الإجتماعيةَ لأول مرة في عام 1923 حين أشار (Sheldon) إلى أن مسؤولية أي منظمة هي بالدرجة الأولى مسؤولية إجتماعية (أزهري، 2018: 3)، ولم يطفو المفهوم على السطح حتى نهاية الخمسينيات وبداية الستينيات من القرن العشرين حيث بدأ يشغل مساحة لفتت الانظار وشدت الانتباه اليه أكثر مما مضى، وكانت تلك المساحة اشبه ما تكون ببداية لمولد فكر جديد في فلسفة الادارة هو المسؤولية الاجتماعية للمنظمات (الصيرفي، 2007: 29). وحسب (ياسين، 2008: 20-24) و(دالي، وعايب، 2016: 9-13) فقد واورد بعض المختصون عشرة مراحل لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية وكالتالي: أ. مرحلة الثورة الصناعية والادارة العلمية، ب. مرحلة العلاقات الانسانية وتجارب هوثورن، ج. مرحلة ظهور خطوط الانتاج وتضخم حجم المنظمات، د. مرحلة تأثير الافكار الاشتراكية، هـ. مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكنزية، و. مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي، ز. مرحلة المواجهات الواسعة بين الادارة والنقابات، ح. مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية، ط. مرحلة جماعات الضغط، ي. مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية.

2. **مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:** يشير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات إلى الاعتقاد السائد لدى أعداد كبيرة من الناس من أن المنظمات حديثاً لها مسؤوليات اخرى اضافة الى التزاماتها تجاه المستثمرين او المساهمن في المنظمة، ففي حين ان مسؤولية المنظمات تجاه المستثمرين هي تحقيق الأرباح وتعظيم ثروة المساهمين على المدى الطويل، فأن عليها أيضاَ تحقيق مصالح أصحاب المصلحة الآخرين كافة (المستهلكين، العاملين، البيئة، الحكومة والمجتمع ... الخ)، (Visser et al., 2010: 106). وهنالك صعوبة في إيجاد تعريف موحد لهذا المصطلح كونه معقد شأنه شأن مصطلح العولمة والتنمية المستدامة، فهذه المصطلحات تنطوي على معاني عدة، وفي حال اعتماد إحداها يظهر فيما بعد فهماً جديداً للمفهوم (شمس الدين، 2015: 40). لقد اورد المهتمين في مجال الادارة تعاريف للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات ندرج بعضاَ منها في الجدول (1).

الجدول (1): بعض تعاريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

ت	جهة التعريف والمصدر	التعريف
1	(Drucker: 1977) (المسعودي، 2019: 39)	هي التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
2	(Carroll :1979) (Jr Wertherm & Chandler, 2011: 7)	توقعات المجتمع من المنظمات من الناحية الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية والتقديرية في مجال معين وفي الوقت المناسب.

ت	جهة التعريف والمصدر	التعريف
3	(Kotler & Lee, 2005) (Kotler & Lee, 2005: 3)	الالتزام بتحسين رفاهية المجتمع من خلال الممارسات التجارية التقديرية ومساهمات موارد الشركات.
4	(العامري والغالبي: 2008) (الغالبي والعامري، 2008 :93)	مجموعة الواجبات او التصرفات التي تقوم بها المنظمة من خلال قراراتها واجراءاتها لزيادة رفاهية المجتمع والعناية بمصالحه اضافة لمصالحها الخاصة.
5	منظمة التقييس الدولية ISO :2010 (**الدليل الاسترشادي للمواصفة** ISO 26000)	مسؤولية المنظمة تجاه تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة من خلال سلوك أخلاقي يتسم بالشفافية ويسهم في التنمية المستدامة ويلبي توقعات الاطراف المعنية.
6	(Daft, 2010) (Daft, 2010: 38)	واجب الإدارة لاتخاذ القرارات والإجراءات التي من شأنها أن تسهم في زيادة رفاهية المجتمع ومصالح المنظمة.
7	(Griffin, 2016: 47) (Griffin: 2016)	مجموعة من الالتزامات التي تتبناها المنظمة لحماية وتعزيز المجتمع الذي تعمل فيه.

الجدول من اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر المشار اليها في الجدول.

3. **ابعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:** رأى (Carrol: 1979) أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تشمتل على ابعاد أربعة تبدأ بكفاءة الأداء الاقتصادي حيث يجب أن تعمل المنظمة على إنتاج السلع أو الخدمات بفعالية ونجاح وأن تسعى لتحقيق مستويات الأرباح المقبولة وهذا هو البعد الاول (البعد الاقتصادي)، على أن يتم ذلك في ضوء الالتزام بالقوانين والتشريعات التي تعمل المنظمة في ظلها والذي يعد البعد الثاني للمسؤولية الاجتماعية اي (البعد القانوني)، اما البعد الثالث فهو اهتمام المنظمة بمسؤولياتها الأخلاقية تجاه المجتمع الذي تعمل فيه والعاملين فيها والمتعاملين معها وهو ما يسمى (البعد الاخلاقي)، والبعد الرابع (البعد التطوعي او الخير) ويمثل النشاطات التطوعية (التقديرية) وهو مدى شعور وتقدير المنظمة لمتطلبات بيئتها والعمل على المشاركة فيها، مثل إعداد برامج معينة كتدريب معوقين، إتاحة فرص للعاملين، تمويل البرامج الخيرية ...الخ (مقدم و بكار، 2014: 8). لذا المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تتضمن التزام المنظمات بمجموعة من الاعتبارات اضافة الى بناء الثقة والعلاقة الجيدة مع جميع اصحاب المصلحة المرتبطين بها والتي تعد ضرورية للنجاح والاستمرار في السوق وتمثل هذه الاعتبارات ابعاد المسؤولية الاجتماعية وهي حسب الاهمية كالتالي:

أ. البعد الاقتصادي: على المنظمة العمل بكفاءة وفعالية لانتاج سلع وخدمات ذات قيمة للمجتمع وبكلف معقولة ونوعيات جيدة لتحقيق مردود اقتصادي جيد فهي ملتزمة ومسؤولة امام المستثمرين

والمساهمين في تحقيق عوائد مجزية لاستثماراتهم في المنظمة وامام العاملين فيها بتحقيق الاجور والمكافآت الملائمة والعادلة لهم (العبيدي، 2016: 414).

ب. البعد القانوني: وهو التزام المنظمة بالقوانين والتشريعات التي تصدرها الدولة علماً ان البعدين الاقتصادي والقانوني تشكلان القاعدة الأساسية لانبثاق دور اجتماعي أكبر لاحقاً، فلا معنى لان تتبنى المنظمة دوراً اجتماعياً وهي تخرق القوانين ولا تقدم منتجات للمجتمع (الزيادي، 2012: 15).

ج. البعد الاخلاقي: وهو المستوى اللاحق في هرم المسؤولية الاجتماعية، والذي تراعي المنظمة من خلاله الجانب الاخلاقي في كل قراراتها ومسارها في الصناعة او الخدمة التي تقدمها تجنبا" لاي ضرر قد يلحق بالمجتمع او بالبيئة. (مقدم، 2014: 79)

د. البعد الانساني (الخيري): هو قمة هرم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والذي قد لا يمثل أحد متطلبات عمل المنظمة، إلا أنه في حقيقة الأمر يمثل الشهرة والمكانة التي تحتلها المنظمة في السوق أو في ذهنية الزبائن، وذلك عبر ما تقوم به المنظمة تطوعاً من فعاليات وأنشطة داعمة للمجتمع من خلال المساهمة في حل مشاكله وتحسين الحياة فيه (صالحي، 2015: 16).

وحسب (ابو هربيد، 2017: 34) فقد قدم (Carrol: 1991) مفهومه المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال الهرم الشهير الذي سمي بأسمه (هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية) والمكون من اربعة اجزاء حيث كانت فيه المسؤولية الاقتصادية هي الركيزة الاساسية لذلك الهرم وتأتي بعدها المسؤولية القانونية فالاخلاقية واخيراً المسؤولية الخيرية او الانسانية على قمة الهرم كما في الشكل (1).

الشكل (1): هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية

Source: Carroll, Archie, B. (1991), The Pyramid of corporate social responsibility: Towars the moral management of organizational Stakeholders, Business Horizons, P. 42.

ثانياً. المواصفة القياسية الدولية ISO 26000:

1. **مفهوم المواصفة ISO 26000:** هنالك اثنان من العوامل التي أثرت على تطوير أفكار المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وهي الحوكمة العالمية والعولمة. وهناك أيضاً عدد من المؤثرات الأخرى وبشكل خاص قضايا مثل التنمية المستدامة ومنظور أصحاب المصلحة (Henrique, 2011: xviii). لذا فقد أصبح مصطلح المسؤولية الإجتماعية يكتسب اهتماما دوليا كبيرا نتج عن تراكم تطورات عديدة سابقة ولهذا ظهرت الحاجة إلى وجود منظومة متكاملة يمكن من خلالها ايجاد تنمية تضمن للمجتمعات الصحة والرخاء والعيش في رفاهية. ولم تبق منظمة التقييس الدولية (International Standard Organization-ISO) بعيدة عن هذه التطورات، حيث بادرت بإعداد أول مواصفة عالمية تحت اسم المواصفة القياسية للمسؤولية الإجتماعية (ISO 26000) والتي تم التصويت عليها عام 2009 (طارق، 2011: 177). ومن خلال توفيره فقد هدف هذا المعيار الدولي إلى مساعدة المنظمات في المساهمة في التنمية المستدامة، حيث تشجع هذه المواصفة المنظمات على القيام بأنشطة تتجاوز الامتثال القانوني، مع الاعتراف بأن ذلك الامتثال هو واجب أساسي لأي منظمة وجزء من المسؤولية الاجتماعية لاستكمال الأدوات والمبادرات الاجتماعية الأخرى ولا تحل محلها (Visser et al., 2010: 251-252).
2. ابعاد المسؤولية الاجتماعية وفقاً للمواصفة ISO 26000: المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هي ايجاد المنظمة لحالة من التوازن بين مختلف الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، والمساهمة الايجابية في تحقيق التنمية والرفاهية للمجتمع، وذلك من خلال الالتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية (او المحاور) السبعة الواردة في المواصفة القياسية (ISO 26000) الأمر الذي يمكن المنظمة من القيام بدور مجتمعي فاعل (الدويري،2015: 14). وتركز المواصفة ISO 26000 على سبعة أبعاد (محاور) رئيسة كما في الشكل (2)

الشكل (2): المواضيع الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية ISO 26000
المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على الدليل الاسترشادي للمواصفة.

وحسب (الدليل الاسترشادي للمواصفة، 2020: 19) و(علي وعباس، 201: 158) يمكن توضيح هذه المواضيع كالآتي:

- ❖ الحوكمة المنظمية: وتتضمن تعزيز القيم والاخلاقيات، إستخدام الموارد بشكل كفوء، التمثيل العادل للعاملين، الموازنة بين حاجات اصحاب المصلحة وحاجة المنظمة، موازنة مستويات متخذي القرار، مشاركة للرجل والمرأة في صنع القرارات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وخلق التحفيز تجاهها.
- ❖ حقوق الانسان: وتشمل الالتزام بلائحة حقوق الانسان، تجنب التمييز والتعصب لفئة دون اخرى مع التركيز على حل الشكاوى كافة، العمل ضمن الحقوق السياسية، المدنية، الثقافية، الاجتماعية والاقتصادية.
- ❖ ممارسات العاملين: تتضمن المحافظة على علاقات جيدة مع العاملين، تحسين ظروف عملهم، تقديم الرعاية الاجتماعية لهم، اخذ ارائهم، توفير الامن والسلامة وتدريب العاملين.
- ❖ حماية البيئة: ويقصد بها عدم التسبب بتلوث البيئة، إستخدام الموارد بصورة مستدامة، الحفاظ على البيئة وإصلاحها والتكيف معها.
- ❖ ممارسات التشغيل العادلة: التنافس بصورة عادلة، مكافحة الفساد، وإحترام حقوق الملكية.
- ❖ قضايا المستهلك (المستفيد): وتشمل حماية صحة وسلامة المستهلك، خدمته وحل مشاكله، حماية خصوصية بياناته وتثقيفه وزيادة وعيه.
- ❖ مشاركة وتطوير المجتمع: وتعني التزام المنظمات بالمشاركة مع اهداف المجتمع، توفير فرص عمل، تطوير تقنيات المنظمة، المشاركة بالثروات والمحافظة على صحة المجتمع.

3. **مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة (ISO 26000)**: تقر المواصفة ISO 26000 بأنه لا توجد قائمة شاملة تجمع مبادئ المسؤولية الاجتماعية، لذلك فأن المبادئ العامة السبعة الموجودة في المواصفة تمثل الحد الأدنى من الشروط التي يجب على أي منظمة الالتزام بها على الاقل لتطبيق المسؤولية الاجتماعية (Moratis and Cochius, 2011: 70). وحددت المواصفة سبعة مبادئ على المنظمات الالتزام بها لتطبيق المسؤولية الاجتماعية وهذه المباديء هي (الدليل الاسترشادي للمواصفة ISO 26000: 2010 ص 10-13):

- ❖ القابلية للمساءلة: وهي إن تكون المنظمة مستجيبة للمساءلة عن التزامها بالقوانين والتشريعات وعن تأثيراتها على المجتمع والبيئة سواء كانت مقصودة ام غير مقصودة، وإن وتوافق على الفحص والتدقيق وتتجاوب مع نتائجهما وتتقبل المسؤولية عن النتائج السلبية والعمل على منع تكرارها مرة اخرى.
- ❖ الشفافية: يجب إن تتحلى المنظمة بالشفافية في قراراتها وانشطتها وخاصة ذات التأثير على المجتمع والبيئة وإن تفصح عنها وان تكون المعلومات متاحة ويمكن الوصول إليها من قبل الأشخاص او الجهات المعنية بها وفي الوقت المناسب
- ❖ السلوك الأخلاقي: وهو إن تتصرف المنظمة بشكل أخلاقي في جميع الاوقات والظروف وينبغي إن يبنى سلوكها على المثل العليا كالأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالانسان والحيوان والبيئة مع الالتزام بمصالح الأطراف المعنية.
- ❖ أحترام مصالح الأطراف المعنية: ويقصد به إن تعترف المنظمة بمصالح إطرافها المعنية كافة وتحترمها وان تحدد بوضوح هذه الاطراف وتضعها في اعتبارها.
- ❖ احترام سيادة القانون: يقصد بهذا المبدأ أن تحترم المنظمة سيادة القانون بشكل إلزامي وان تنصاع لكافة القوانين والتشريعات والانظمة.

- ❖ احترام المعايير الدولية للسلوك: اي احترام المنظمة للمعايير الدولية للسلوك والالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون في المواقف التي لا يتوفر فيها الحد الأدنى من حماية المجتمع أو البيئة.
- ❖ 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 (3) يوضح مبادئ المسؤولية الاجتماعية بموجب المواصفة القياسية الدولية ISO 26000.

الشكل (3): مباديء المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية الدولية ISO 26000
المصدر: الشكل من تصميم الباحثان.

المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث

اولاً. نبذة عن دائرة بلدية الشعب: ميدان البحث هو دائرة بلدية الشعب وهي دائرة من دوائر أمانة بغداد وتقع شمالها، وقد تشكلت هذه البلدية عام 2006 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 (950000) تسعمائة وخمسون ألف نسمة، وتصل المساحة التي تخدمها البلدية الى (50) كم 2. 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 (6) احياء (هي البيضاء، الخمائل، اور، الشعب، المهدي والبساتين) والتي تنقسم الى (34) محلة مختلفة (سكنية، تجارية وصناعية)، وتضم الدائرة البلدية (11) قسماً، (5) 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 (11) مركز بلدي و(45) شعبة ضمن الهيكل التنظيمي للبلدية (قسم التخطيط والمتابعة/بلدية الشعب).

ثانياً. الدوئر البلدية في امانة بغداد: بصورة عامة توجد (15) دائرة بلدية في امانة بغداد. (7) من هذه الدوائر في جانب الكرخ وهي الدوائر البلدية: مركز الكرخ، الكاظمية، الشعلة، المنصور، الرشيد، الدورة والمنطقة الدولية، و(8) 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 والسنوية 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، 2014: 37).

ثالثاً. وصف قائمة الفحص والمحاور الرئيسة المستخدمة: تم تطوير قائمة الفحص (Checklist) من قبل الباحثان اعتماداً على اثنان من المحاور السبعة للمسؤولية الاجتماعية المحددة في المواصفة القياسية الدولية ISO 26000: 2010 وهما محوري (حماية البيئة) و(مشاركة وتنمية المجتمع)، ثم تم عرضها على مجموعة من الاساتذة المحكمين وهم كل من (من جامعة بغداد: كل من أ. د.صلاح الدين عواد الكبيسي، أ.د.ناظم جواد الزيدي، 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) والأخذ بمعظم الملاحظات التي ابدوها والقيام بالتعديلات اللازمة بموجبها، وتم املاء 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 والجداول 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 الموضوعين 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:

1. محور حماية البيئة: وهي مسؤولية المنظمة تجاه البيئة وتعد من الموضيع الجوهرية المهمة خاصة في الوقت الحاضر حيث اصبحت البيئة والاهتمام بها والحفاظ عليها الشغل الشاغل لكل دول العالم ومنظماتها، وقد لاحظ الباحثان ان هناك اهتماماً بالبيئة من قبل البلدية ولكن حسب الامكانات المتوفرة لها ولذا حصلت البلدية على نسبة مطابقة لا بأس بها بلغت (61%)، حيث تقوم البلدية بتحسين واصلاح البيئة من خلال زراعة الاشجار وزيادة المساحات الخضراء وانشاء المتنزهات والنافورات. وتوجد في البلدية شعبة مختصة بمتابعة موضوع البيئة وتوثيق التقارير الخاصة بها بصورة دورية وهذه الشعبة مرتبطة مباشرة بالمدير العام، كما وتمتلك البلدية خطط للطواريء في حالة حدوث كوارث بيئية كفيضان المدينة في موسم الامطار مثلاً او في حالة حدوث تلوث وتشوهات للمنظر العام للمدينة بسبب اعمال الارهاب. كما وتتحمل البلدية عادة اعباء الاضرار بيئية الناتجة عن اعمالها كطفوحات للمياه الثقيلة (المجاري) وبمعالجة الحفر والتشوهات الناتجة من اعمالها في صيانة شبكات الماء والمجاري والتي تشوه البيئة المرئية للشوارع والساحات كما تقوم ايضاً بمكافحة القوارض والامراض بتعقيم وتعفير اماكن التكدس الكبيرة للنفايات بعد تنظيفها وذلك

بالتنسيق مع دائرة المخلفات الصلبة والبيئة في امانة بغداد، وكان حجم الفجوة المسجلة في هذا الموضوع (39%) ولعدة اسباب يأتي في مقدمتها ضعف التوثيق وعدم استخدام التقنيات الحديثة في تجميع وفرز النفايات، وعدم امكانية تجنب التسبب بتلوث عناصر البيئة كأنبعاث الغازات والروائح الكريهة من محطات المجاري والمواقع المؤقتة لتجميع النفايات وكل ذلك ناتج عن ضعف الدعم والتخصيصات من الجهات العليا، والجدول (2) يوضح الملاحظات التي تم الاشارة اليها أعلاه.

الجدول (2): قائمة الفحص-محور البيئة

ت	حماية البيئة (مسؤولية المنظمة تجاه البيئة)	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً و غير موثق	مطبق جزئياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق و غير موثق
1	تقوم البلدية بالاستخدام الأمثل للمياه ومصادر الطاقة				√			
2	تتجنب البلدية في عملها التسبب بتلوث عناصر البيئة					√		
3	توجد في البلدية جهة مختصة بالبيئة		√					
4	تقوم البلدية بتحسين واصلاح البيئة	√						
5	تتعامل البلدية مع النفايات والمخلفات بالتقنيات الحديثة						√	
6	تستخدم البلدية في عملها مواد آمنة وغير ضارة بالبيئة.				√			
7	تتحمل البلدية أعباء الاضرار البيئية الناتجة عن اعمالها.			√				
8	تتبنى البلدية خطط للطوارئ في حالة حدوث كوارث بيئية.		√					
	الوزن	6	5	4	3	2	1	0
	التكرارات	1	2	1	2	1	1	0
	النتيجة	6	10	4	6	2	1	0
	الوسط الحسابي المرجح	29 ÷ 8 = 3.63						
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	(6 ÷3.63) × 100% = 61%						
	حجم الفجوة	100 – 61% = 39%						

2. محور مشاركة وتنمية المجتمع: وهي عملية التشاور مع المجتمع المحلي او ممثليه والمشاركة في تنميته وتطويره ولقد بلغت نسبة المطابقة لممارسات البلدية في هذا الموضوع (71%) وهي نسبة جيدة جداً تدل على الممارسات الكثيرة للدائرة البلدية في مجال مشاورة المجتمع والمشاركة في تنميته وتطويره، فهي تلتقي فعلاً في اجتماعات دورية موثقة مع المجلس البلدي الممثلين الرسميين للمجتمع المحلي اضافة الى لقاء الادارة العليا وبقية الادارات مع شيوخ العشائر والوجهاء ضمن الرقعة الجغرافية المخدومة، كما تقوم بأنشاء الملاعب والمتنزهات والطرق وتساهم في التخفيف من اضرار الازمات والكوارث التي تواجه هذا المجتمع، كما حصل مؤخراً عند انتشار وباء كورونا (كوفيد- 19) حيث ساهمت البلدية مساهمة جيدة في حملات التوعية والتعقيم والتعفير بالتنسيق مع الجهات الصحية المعنية وبعد تحوير عدد من آلياتها ومركباتها لهذا الغرض وكذلك كانت البلدية دائماً حاضرة وفاعلة بعد التفجيرات والاعمال الارهابية التي طالت المجتمع وبناه

التحتية في السنوات الماضية من خلال العمل على رفع مخلفات الاعمال الارهابية و كنس وغسل الشوارع في الموقع وما يحيط به واصلاح ماسببته هذه الاعمال من اضرار بالشوارع والارصفة والجزرات الوسطية والحدائق العامة، كما تدعم البلدية الجمعيات الخيرية ودور الايتام والمشاركة في مخيماتهم الكشفية وتدعم كذلك دور العجزة وتزور جرحى العمليات العسكرية ومرضى السرطان وفعاليات اخرى كثيرة وذلك من خلال (لجنة تمكين المرأة والنوع الاجتماعي). وعلى الرغم من حجم الفجوة القليل والذي بلغ (29%) الا ان اسباب ظهورها هو ضعف التوثيق اولاً وعدم مساهمة البلدية على تنمية مهارات افراد المجتمع رغم توفيرها الفرص لهم للعمل بأجور يومية في مختلف قواطع عملها كالنظافة والزراعة والطرق وغيرها، كما ان البلدية لا تدعم برامج لتطوير التعليم او مكافحة الامية الا انها تقوم بحملات لتنظيف المدارس وتشجير وزراعة حدائقها مما ينعكس ايجاباً على العملية التعليمية والتربوية. والشكل (3) يوضح الملاحظات التي وردت كافة.

الجدول (3): قائمة فحص-محور مشاركة وتنمية المجتمع

ت	مشاركة وتنمية المجتمع (التشاور مع المجتمع والمشاركة في تنميته)	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً وغير موثق	مطبق جزئياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق وغير موثق
1	تلتقي إدارة البلدية بشكل منتظم مع ممثلي المجتمع	√						
2	تساهم البلدية في رفاهية وسعادة المجتمع	√						
3	تحترم البلدية ثقافة وعادات وتقاليد المجتمع.		√					
4	تساهم البلدية في تخفيف أضرار أزمات وكوارث المجتمع	√						
5	تدعم البلدية الجمعيات الخيرية ودور الايتام والعجزة .... الخ		√					
6	تدعم البلدية الأنشطة الرياضية والثقافية للمجتمع				√			
7	تعمل البلدية على تنمية مهارات افراد المجتمع وتشغيلهم						√	
8	تدعم البلدية تطوير التعليم والقضاء على الامية في المجتمع					√		
	الوزن	6	5	4	3	2	1	0
	التكرارات	3	2	0	1	1	1	0
	النتيجة	18	10	0	3	2	1	0
	الوسط الحسابي المرجح	34 ÷ 8 = 4.25						
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	(6 ÷4.25) × %100 = %71						
	حجم الفجوة	100 – %71 = %29						

يلاحظ من نتائج قائمة الفحص في الجدولين (2) و(3) ان اعلى نسبة مطابقة كانت لمحور (مشاركة وتنمية المجتمع) وبنسبة مطابقة بلغت (71%) والتي تشير الى ان البلدية تتشاور بصورة منتظمة وفعالة مع المجتمع وممثليه وتساهم في تنميته وتطويره من خلال انشاء الملاعب والمتنزهات وتساهم ايضاً في التصدي للكوارث التي تواجه ابناء المجتمع، كما وتتواصل مع الايتام والعجزة ومحدودي الدخل وضمن الامكانات المتوفرة، وجاء بالمرتبة الثانية محور (البيئة) وبنسبة

مطابقة بلغت (61%) مما يؤشر اهتمام البلدية بالبيئة وسعيها لحمايتها والمحافظة عليها وتجنب افراز الملوثات الى عناصرها الرئيسة (الهواء، الماء والتربة) اضافة الى وجود شعبة مختصة بالبيئة مرتبطة بالمدير العام، وبذلك يكون معدل نسبة المطابقة لممارسات دائرة بلدي الشعب للمسؤولية الاجتماعية في المحورين المبحوثين هو (66%).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً. الاستنتاجات:

1. تمثل المسؤولية الاجتماعية حالة من التواصل الايجابي بين المنظمات الخدمية مع المجتمع والبيئة انطلاقاً من كونها منظمات مفتوحة على هذه المجالات وتقوم بمجموعة من الممارسات تعكس التضامن الاجتماعي والبيئي.
2. عدم ملموسية الخدمات البلدية بصورة عامة يجعل من الصعوبة تقديمها بصورة متكاملة ونموذجية لجميع فئات المجتمع والمحافظة في نفس الوقت على بيئة نظيفة.
3. على الرغم من ممارسة ادارة البلدية لنشاطات المسؤولية الاجتماعية الا ان هنالك ضعف في اطلاعها على مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ومواصفتها القياسية ISO 26000 :2010 مما ادى الى ضعف الاهتمام بها الأمر الذي انعكس سلباً على النسب المئوية للمطابقة كما تم ملاحظته في نتائج قائمة الفحص.
4. عدم وجود تشكيل إداري مستقل في البلدية يأخذ على عاتقه العناية بالجوانب المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية وآليات تجسيدها في قرارات وبرامج عمل البلدية ولد ضعف الاهتمام وعدم وجود سياسة عمل واضحة بهذا الاتجاه.
5. لوحظ غياب البرامج التدريبية والتثقيفية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات ومواصفتها القياسية.
6. أظهر البحث حرص بلدية الشعب على محور (مشاركة وتنمية المجتمع) وبنسبة مطابقة في نتائج قائمة الفحص والذي حصل على نسبة مطابقة عالية بلغت (71%)
7. لوحظ اهتمام وحرص البلدية بمحور (حماية البيئة) من خلال مساهمتها في زيادة المساحات الخضراء والمنتزهات ونافورات المياه، ويُعد ذلك من الاعمال المسؤولة إجتماعيا لانها تؤدي الى تقليل عوامل تلوث البيئة.

ثانياً. التوصيات:

1. مفاتحة دائرة بلدية الشعب للجهات العليا في امانة بغداد لاستحداث تشكيل اداري مناسب ليتولى الإشراف على أعمال المسؤولية الاجتماعية للبلدية ومدى مراعاة تشكيلاتها لها واعداد التقارير الدورية حول هذا الموضوع المهم.
2. رصد التخصيصات المالية اللازمة في ميزانية الدائرة البلدية من قبل امانة بغداد لتتمكن البلدية من أدماج ممارسات المسؤولية الاجتماعية وخاصة المحورين المبحوثين في برامجها التنفيذية.
3. ان تعمل البلدية على تهيأة ملاكات ادارية متخصصة من خلال اشراك الافراد الملائمين في دورات ومؤتمرات و ورش عمل وفعاليات في هذا المجال.
4. ان تعمل على تعزيز وترسيخ مباديء ومحاور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والمواصفة القياسية الدولية ISO 2600 :2010 الخاصة بها والآثار المترتبة على تطبيقها ومتابعة أداء أنشطتها ضمن نشاطات اقسام وشعب البلدية المختلفة.

5. وضع الخطط الاستراتيجية للاهتمام بالوقاية من الأضرار، بدلا من صرف تكاليف لعلاج الأضرار المجتمعية والبيئية والتي تكون أكثر كلفة وذات تأثير سلبي على سمعة البلدية وصورتها في نظر المجتمع.
6. ان تعمل البلدية على وضع خطط لعمل ندوات واجتماعات ونشرات تثقيفية لإشاعة روح وثقافة المسؤولية الاجتماعية ومواصفتها القياسية بين عاملي البلدية.

المصادر

اولاً. المصادر العربية:

1. القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.
2. ابو هربيد، ياسر سعيد، (2017)، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية-دراسة حالة: شركة توزيع كهرباء غزة، رسالة ماجستير في ادارة الدولة والحكم الرشيد (غير منشورة) مقدمة الى اكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين.
3. أزهري، الطيب الفكي احمد، (2018)، الشراكة والمسؤولية المجتمعية للمؤسسات المالية الماهية والمجالات والتطور التأريخى، ورقة عمل قدمت الى المؤتمر العالمي للشراكة والمسؤولية المجتمعية للمؤسسات والمصارف الإسلامية، قطر.
4. دالي، حمزة وعايب، صبرينة، (2016)، واقع وأهمية تطبيق مقاربة المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية -دراسة الحالة: عينة من البنوك العاملة بالجزائر، رسالة ماجستير (غير منشورة) مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر.
5. الدليل الاسترشادي للمواصفة القياسية الدولية ISO 26000، (2010).
6. دليل امانة بغداد، (2014).
7. الدويري، ماهر محمد نمر، (2015)، أثر ابعاد المواصفة الدولية الايزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال (غير منشورة) مقدمة الى جامعة الشرق الاوسط، عمان، الاردن.
8. الزيادي، صباح حسين، (2012)، دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز السمعة المنظمية المدركة -دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16 العدد 1.
9. شمس الدين، لؤي محمد، (2015)، تشخيص ممارسة أبعاد المسؤولية الإجتماعية ومعوقات تطبيقها بحث مقارن في بلديتي الكاظمية المقدسة والأعظمية، رسالة دبلوم عالي معادل للماجستير (غير منشورة) مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد-جامعة بغداد، بغداد، العراق.
10. الصيرفي، محمد عبد الفتاح، (2007)، المسؤولية الاجتماعية للصفوة الادارية المصرية – دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لموانيء البحر الاحمر، الطبعة الاولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية.
11. العامري، صالح مهدي محسن والغالبي، طاهر محسن منصور، (2008)، الإدارة والأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
12. العبيدي، انيس احمد عبدالله، (2016)، ادارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون، ط 1، دار الجنان للنشر و التوزيع، عمان، الاردن.

13. عجيلات، فارس نبيل، (2012)، المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركات الاتصالات الاردنية (دراسة حالة: شركة الاتصلات الاردنية)، رسالة ماجستير (غير منشورة) مقدمة الى كلية الاعلام، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، عمان، الاردن.
14. كماش، يوسف لازم، (2016)، البحث العلمي-مناهجه-اقسامه-اساليبه الاحصائية. الطبعة الاولى، دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، الاردن.
15. المسعودي، إخلاص عايش شنيشل، (2019)، 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، بغداد، العراق.
16. مقدم، وهيبة، (2014)، تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية- دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، اطروحة دكتوراه (غير منشورة) مقدمة في الى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة وهران، الجزائر.
17. ياسين، محمد عاطف محمد، (2008)، واقع تبني منظمات الاعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية لاراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الادوية البشرية الاردنية، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال (غير منشورة) قدمت الى كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، عمان، الاردن.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Carroll, Archie, B. (1991), The Pyramid of corporate social responsibility: Towars the moral management of organizational stakeholders, Business Horizons.
2. Daft, Richard L., (2010), Management, 9th Ed., South-Western Cengage Learning, Mason, USA.
3. Griffin, Ricky W., (2016), Management, 11th. Edt. SOUTH-WESTERN CENGAGE Learning, Mason, USA.
4. Henriques, Adrian, (2011), Understanding ISO 26000 a Practical Approach to Social Responsibility, 1st. published, British Standards Institution, London, UK.
5. 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.
6. 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.
7. Visser, Wayne& Matten, Dirk & Pohl, Manfred & Tolhurst, Nick, (2010), The A to Z coporate social responcibility, 1st. Edt. John Wiley & Sons, Ltd., Publication, West Sussex, United Kingdom.
8. Werther, William B, Jr& Chandler, David, (2011), Strategic Corporate Social Responsibility, 2nd Ed., SAGE Publications Ltd, London, United Kingdom .
9. 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.