

مدى توافر متطلبات إدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح وفق المواصفة الدولية ISO 26000-2010 - دراسة حالة في دائرة السيطرة النوعية / الجمارك المركزي للتقريب والسيطرة النوعية

أسيل أسماعيل نوري
باحثة

أ.م.د. زهرة عبد محمد
كلية الادارة والاقتصاد / الجامعة المستنصرية

P: ISSN : 1813-6729

<http://doi.org/10.31272/JAE.43.2020.124.3>

E: ISSN : 2707-1359

مقبول للنشر بتاريخ: 2020/2/18

تأريخ استلام البحث : 2020/2/5

المستخلص

أصبح على المنظمات بكافة أشكالها زيادة التوجه نحو حفظ مصالح الناس والمجتمعات كونها الراعي الوحيد من جهة وسبب نجاح المنظمات من جهة أخرى، ولكون الجهاز المركزي للتقريب والسيطرة النوعية (مجتمع البحث) ودائرة السيطرة النوعية (عينة البحث) من الدوائر المهمة ذات طابع خدمي عام تضع في مقدمة أولوياتها خدمة المجتمع وتقوم بفعاليات تقييم المطابقة من خلال تقييم نتائج الفحص المنتج مع المواصفة القياسية العراقية، وذلك لتحسين الانتاج المحلي، حماية الثروة الوطنية، وحماية حقوق المستهلك. لذلك هدف البحث لقياس إمكانية تطبيق المواصفة الدولية ISO 26000:2010 وكذلك تصميم قوائم فحص لمتطلب إدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح (المتطلب الخامس) للمواصفة الدولية ISO 26000 البالغة (5) متطلبات فرعية بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات. وتكمن أهمية البحث من خلال المساهمة في تعريف عينة البحث وزيادة ادراكهم بالإطار المعرفي للمسؤولية الاجتماعية وتقييم أدائها استراتيجياً. من بين أهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث على أن جوهر نشاطات ومسؤوليات دائرة السيطرة النوعية يركز على المسؤولية الاجتماعية. أخيراً يوصي الباحثان بضرورة تبني ادارة دائرة السيطرة النوعية مفاهيم المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية (ISO 26000) عند صياغة اهدافها الاستراتيجية وبالنتيجة تضمين مفاهيمها في جدول الاعمال اليومية وضمن اولوياتها الاستراتيجية



مجلة الادارة والاقتصاد

العدد 124 / حزيران / 2020

الصفحات : 29-44

• بحث مستل من رسالة ماجستير

المقدمة

بالنظر للتطورات المتلاحقة التي يمر بها العالم اقتصادياً، اجتماعياً، سياسياً، وبيئياً، وتزايد اهتمام الحكومات والمنظمات الدولية بقضايا التنمية المستدامة وحقوق الإنسان من خلال تبني جوانب المسؤولية الاجتماعية، حيث شهدت الدول المتطورة وبعدها النامية حراكاً متزايداً واهتماماً متصاعداً في مواضيع التنمية الاقتصادية وخدمة المجتمع والحفاظ على البيئة، خصوصاً في ظل الأزمات البيئية والاقتصادية والاجتماعية وتأثيراتها في المجتمع. ولهذا ظهرت الحاجة إلى مواصفة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، لذلك أصدرت منظمة الايزو (ISO) المواصفة الدولية ISO 26000:2010. واعتمد البحث على منهج دراسة الحالة بوصفه منهجاً يساعد على التحليل العميق والشامل للمشكلة المبحوثة.

1- منهجية البحث

1-1 مشكلة البحث

تعاني دائرة السيطرة النوعية من قلة المعرفة ومن ضعف في تطبيق المسؤولية الاجتماعية من الناحية الاقتصادية، القانونية، والأخلاقية كما أنه هناك ضعف ملحوظ في المسؤولية الاجتماعية التقديرية (التطوعية).

2-1 أهداف البحث

يهدف البحث الى :-

- 1- إمكانية تطبيق المتطلب (5) إدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح على وفق للمواصفة الدولية لإدارة المسؤولية الاجتماعية ISO 26000:2010.
- 2- تصميم قوائم فحص المتطلب (5) إدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح في المواصفة الدولية ISO 26000:2010 في دائرة السيطرة النوعية.
- 3- وتشخيص الفجوة بين المتطلب (5) في المواصفة الدولية ISO 26000:2010 والواقع الفعلي في دائرة السيطرة النوعية (عينة البحث) .

3-1 أهمية البحث

تتجسد أهمية البحث في التعرف على المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية (ISO 26000:2010)، ويقدم البحث اطاراً معرفياً للمسؤولية الاجتماعية وتقييم أدائها استراتيجياً، دراسة الواقع الحالي في دائرة السيطرة النوعية، ومساعدة المدراء والقائمين على إدارة دائرة السيطرة النوعية في عينة البحث بتطوير أسلوب تقييم أداء المسؤولية الاجتماعية استراتيجياً من خلال تطبيق المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية، وتعزيز فكرة التقييم الاستراتيجي لإدارة المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة الدولية (ISO 26000:2010) لتشخيص نقاط القوة ونقاط الضعف وبالتالي تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف.

4-1 مسوغات اختيار المتطلب الخامس من المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية

تعد مواصفة المسؤولية الاجتماعية (ISO 26000:2010) من المواصفات الطويلة جداً وعدد متطلباتها الرئيسة سبعة ومتشعبة جداً ويعد المتطلب الأول، الثاني، والثالث متطلبات تعريفية للمسؤولية الاجتماعية. ويعد المتطلب الرابع هو الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها تقييم أداء المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة (ISO 26000:2010) والتي تم تناولها في بحوث أخرى محلية وعربية. كما أن وعلى حد علم الباحثين أن البحوث التي تناولت المسؤولية الاجتماعية لم تتناول المتطلب الخامس لذلك تم اختيار المتطلب الخامس إدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح ليتم تقييم أداء المسؤولية الاجتماعية بصورة أكبر كونه يخص القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية.

5-1 مصادر جمع البيانات والمعلومات وأدوات تحليلها

أعتمد البحث على الأساليب الآتية لجمع بيانات الجانبين النظري والعملي على النحو التالي :-

أولاً : مصادر جمع بيانات الجانب النظري

الكتب العربية والأجنبية، البحوث والرسائل والأطاريح الجامعية، الدوريات العربية والأجنبية، إصدارات منظمة ISO الدولية.

ثانياً : مصادر جمع بيانات الجانب العملي

تم الاعتماد على مصادر مختلفة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث لإكمال الجانب العملي من خلال تصميم قوائم الفحص الخاصة بالمتطلب (5) في المواصفة الدولية، ولغرض تحليل البيانات التي تم الحصول عليها تم إجراء العديد من المقابلات الشخصية ، وكذلك الاطلاع على التقارير والسجلات الخاصة بدائرة السيطرة النوعية.

6-1 مجتمع وعينة البحث

تم تحديد الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية مجتمعاً للبحث وتم اختيار دائرة السيطرة النوعية عينة البحث وذلك كونها منظمة ذات طابع خدمي عام وتضع في مقدمة أولوياتها خدمة المجتمع، أذ تكون المسؤولية الاجتماعية في أساس عملها.

2- الجانب النظري: المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية

1-2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية

أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لأي منظمة بأن لها مسؤوليات تجاه المجتمع والتي تتجه الى ما هو أبعد من تحقيق الربح بينما كان التصور التقليدي لـ Friedman عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات مضاد لمفهوم المسؤولية الاجتماعية كوظيفة ومهمة معينة للمنظمة واعتبرها نشاط أو مبدأ يؤدي الى عدم قدرة المنظمة الى الاستمرار والنمو وربما تدهور أوضاعها وأكد على أن هناك مسؤولية اجتماعية واحدة فقط للمنظمات وهي استخدام مواردها والاهتمام بالأنشطة المصممة لزيادة أرباحها طالما أنها تبقى ضمن قواعد اللعبة بمعنى الاهتمام بمنافسة مفتوحة وحررة بدون خداع أو غش (Wheelen, 2017:102). فيما أشار الباحثان (Werther&Chandler, 2006: 46) الى أن المسؤولية الاجتماعية هي السعي من أجل تحقيق أهداف المنظمة وتتفاعل مع الآخرين داخل نظام أكبر يسمى المجتمع. بينما أشار الغالبي والعامري الى أن الوصول الى تشخيص متكامل للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال في حقيقة الامر ليس بالعملية السهلة بل انها معقدة جدا ويرجع هذا بالأساس الى أمرين (الغالبي والعامري، 2010: 48-49): -

الأول: يتمثل بوجود عدد كبير من أصحاب المصالح الذين تتعدد أهدافهم وتتباين بل وتتناقض أحيانا.

الثاني: وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المنظمات وبين ما يتصوره رجال الاعمال من امكانيات يمكن أن تقدمها منظماتهم للمجتمع .

واستمرت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وتطورت بدءا من المسؤولية الاقتصادية وثم المسؤولية القانونية والمسؤولية الأخلاقية وصولا الى المسؤولية الطوعية مؤكدة أن المسؤولية كانت تتحدد بمنافع والتزامات تمارس في ضوئها منظمة الاعمال النشاطات الاجتماعية (سعيد والباوي، 2010: 206).

وقد حددت ثلاث مفاهيم للمسؤولية الاجتماعية (Berkowitz et.al, 1997:110-112)، (الحمدى، 2003: 38):-

1- المسؤولية تجاه تحقيق الارباح: تعني أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة كانت تهتم فقط بتحقيق الارباح للمالكين ولحملة الاسهم وهذه المسؤولية تعد قاصرة وتؤدي الى ما جاء به Friedman، ألا أن هذه المنافع والالتزامات مع التطور والتغيير المتسارع في مجال الاعمال جعلت منظمات الاعمال تدرك أن المسؤولية الاجتماعية أصبحت طوعية لتحقيق الميزة التنافسية.

2- المسؤولية تجاه أصحاب المصالح: تعني ضرورة الاهتمام بتلبية أهداف أصحاب المصالح وهم زبائن، عاملين، مجهزين، موردين، المالكين، الحكومة، موزعين وغيرهم، وظهرت هذه المسؤولية بسبب الانتقادات الموجهة لأهداف الربحية كمسؤولية وحيدة تهتم بها المنظمة.

3- المسؤولية تجاه المجتمع: هذا المفهوم انتشر بالأعوام الاخيرة، ويعني ضرورة التزام المنظمة بالمسؤولية تجاه البيئة والمجتمع بشكل عام. ويتحقق هذا من خلال الاهتمام بما تقوم به الجماعات ذات العلاقة مثل جماعة السلام الأخضر (Green Peace) والتي تنادي بالسلوكيات الايجابية تجاه البيئة.

ومن المفاهيم الكثيرة التي تم ذكرها أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة شهد تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، اذ لا يوجد مفهوم يلاقي قبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها. وما يسلم به أن المسؤولية الاجتماعية ليست عملا خيريا من جانب المنظمة ولا امتثالا لمطلقا للقانون، والقاسم المشترك بين أكثرية المفاهيم هو أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج بموجبه المنظمات الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها بقصد تحسين أثرها في المجتمع (الحسن، 2014: 26).

ويرى (Slack&Jones, 2018) أن المسؤولية الاجتماعية (CSR) ترتبط ارتباط وثيق بمنظور أصحاب المصالح لأداء العمليات والتي تتمثل ببناء علاقات جيدة مع الموظفين، الموردين، والمجتمع هو أفضل ضمان للنجاح على المدى الطويل والتي تشمل متطلبات التنمية المستدامة. مع ذلك أن ادخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية

الى واقع المنظمة يمثل صعوبة كبيرة على الرغم من أنه يحقق احتياجات واهداف المنظمة (Slack&Jones, 2018:47).

ويؤيد Freidman وجهة النظر الكلاسيكية تجاه المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والذي يرى انها تقلل من الارباح وهي بمثابة عبء اضافي الى تكاليف العمل (Wheelen, 2017:102). وقد طرح (الغالي وادريس، 2009:526) بأن هناك من يرون ان المسؤولية الاجتماعية للمنظمات أصبحت حقيقة واقعة وامراً ضرورياً لا يمكن تجاهله في تبني موضوع المسؤولية الاجتماعية وي طرحون في ذلك حجج كبيرة مدعمة لأرائها ورداً على ما طرح من قبل Freidman. ومن خلال البحث بالعديد من الادبيات هناك العديد من التعاريف الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية قدمها الكتاب والباحثين وكما مبين بالجدول ادناه:

جدول (1)

بعض تعاريف المسؤولية الاجتماعية

ت	المصدر	التعريف
1-	The Encyclopedia Americana,1829:188	الأمن والأمان الخالص والتحرر من الخوف والرغبة المطبقة على المجتمع كمجموعة من الأشخاص المترابطين .
2-	The Encyclopedia Britannica,1971:2126	نظام العلاقات بين الأشخاص وبين المجموعات وأصحاب المصالح فيما يتعلق بتقسيم النشاط والترتيب الوظيفي والالتزامات المتبادلة داخل المجتمع.
3-	Bhattacharyya,2008:3	التزام رجال الأعمال في سياساتهم وقراراتهم واستراتيجياتهم بالقيم الاجتماعية.
4-	Crowther&Aras, 2008:11	هي عملية توحيد الأمور والاهتمامات البيئية والاجتماعية للمنظمات مع أنشطتها وعملياتها وفعاليتها وتفاعلها مع ذوي المصلحة على أساس تطوعي.
5-	البكري، 2010:32	حزمة من القرارات والأفعال التي تنفذها المنظمة من أجل تحقيق أهدافها بما ينسجم مع قيم المجتمع والتي تسعى المنظمة لتحقيقها كجزء من استراتيجيتها.
6-	Visser,2011:1	هي نهج متكامل من قبل المنظمات لفعل الخير وتحقيق أهدافها.
7-	Okpara&Idowu,2013:5	هي المسؤولية التي تلزم بها المنظمة لإدارة تأثيرات عملياتها في البيئة والمجتمع.
8-	Schwartz and Carroll, 2019:503	هي التوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والتقديرية التي يتمتع بها المجتمع عن طريق المنظمات في مرحلة زمنية معينة.
9-	Macbeth, 2019:37	هي تحمل المنظمات مسؤولية تجاه أصحاب المصالح والمجتمع والتصرف بطرائق تتسجم مع الإدراك للمسؤولية الاجتماعية.

المصدر: من اعداد الباحثان على وفق المصادر أعلاه.

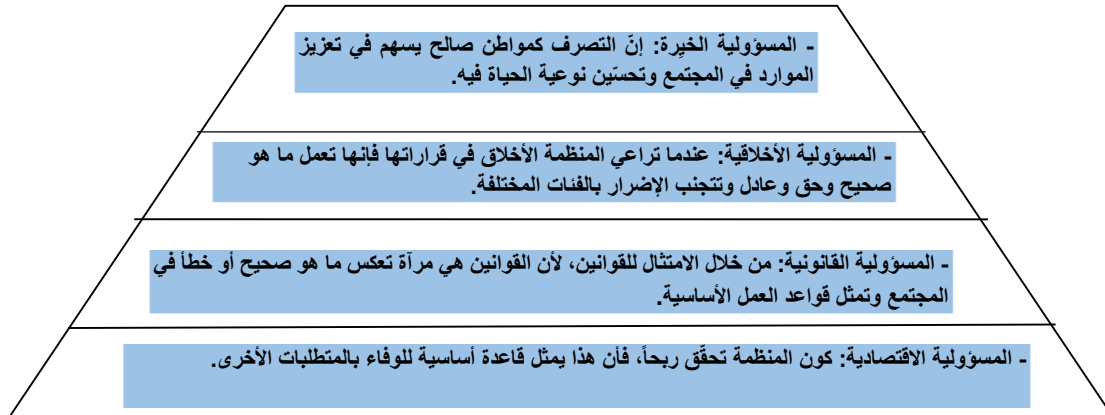
2-2 أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

هناك وجهات نظر متباينة حول تبني المنظمة لمزيد من النشاط الاجتماعي، وهناك اتفاق بأن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بحدود معينة تمثل هدف مهم ومفيد للمنظمات وتكمن أهميتها للدولة والمنظمة (Wheelen, 2017:105) أذ أنها تساعد المنظمة في :-

- 1- تعظيم إنتاجية الموارد وبالتالي تساعد على فرض أسعار جيدة وكسب ممتاز لولاء أصحاب المصالح والإخلاص للعلامة التجارية.
- 2- توليد الثقة في انشاء علاقات مستمرة مع المجهزين والموزعين وغيرهم من أصحاب المصالح من دون حاجة المنظمة الى إنفاق الكثير من المال والدعاية لغرض العقود.
- 3- جذب العمال المتميزين الذين يفضلون العمل في شركة مسؤولة اجتماعية.
- 4- جذب استثمارات طويلة الاجل.

2-3 أبعاد المسؤولية الاجتماعية

لقد طور (Carroll,1991) مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال بحوثه الرائدة في هذا المجال بالنسبة للمنظمات فقد قدم هرم المسؤولية الاجتماعية وهو يمثل مستويات اربعة متكاملة ومتراصة والتي تتضمن المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرة (الطوعية) لكي تستطيع المنظمة التطور والنمو والبقاء وتحقيق الاهداف المختلفة. (Carroll,1991:42)، (Wheelen,2017:102)، (Schwartz and Carroll, 2019:503) والشكل (1) يوضح ذلك .



الشكل (1)

هرم المسؤولية الاجتماعية

Carroll, A. B., (1991), the pyramid of corporate social responsibility: towards the moral management of organizational stakeholders, *Business Horizons*, August, p: 42.

لقد عمل الكثير من الكتاب والباحثين للمحاولة لتحديد ابعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهات نظر كثيرة ووضعوا لها مسميات مختلفة، ومنهم (Carroll et,al) حيث أشاروا الى أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية (Wheelen,2017:102) هي :-

- 1- المسؤولية الاقتصادية لإدارة منظمة الاعمال وهي انتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بإذن المنظمة قد تعيد المدفوعات الى الدائنين وزيادة ثروة المساهمين لديها.
- 2- المسؤولية القانونية هي محددة من قبل الحكومات في القوانين التي من المتوقع أن تخضع لها المنظمات. (فمثلاً تطالب شركة أعمال أمريكية استأجر وتوظيف وترقية الافراد اعتمادا على جدارتهم ومهاراتهم وكفاءتهم بدلا من التمييز والاعتماد على صفات لا علاقة لها بالوظيفة مثل العرق، الدين، أو الجنس).
- 3- المسؤوليات الأخلاقية لإدارة المنظمة ماهي الا اتباع التصورات السائدة عموما بشأن السلوك في مجتمع ما. (فمثلا يتوقع المجتمع عموما من المنظمات بان تعمل مع العمال والمجتمع في التخطيط بشأن تسريح العمال مؤقتا حتى لو انه لا يوجد قانون معين بطالب بذلك الامر).
- 4- المسؤوليات التقديرية هي التزامات طوعية تضطلع بها الشركة. (ومن الأمثلة عليها هي الاسهامات الخيرية وتدريب العاطلين عن العمل ذوي الظروف الصعبة وتوافر مراكز الرعاية اليومية. أن الفرق بين المسؤوليات الأخلاقية والتقديرية هو أن القلة من الافراد يتوقعون بأن منظمة ما تحقق المسؤوليات التقديرية بينما يتوقع الكثير بأن المنظمة تحقق القيم الأخلاقية.

4-2 استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية

تعمل المنظمات بالإدارة والتخطيط الاستراتيجي من خلال توفر المعلومات لأجراء المسح البيئي على بيئتها الداخلية والخارجية وتدرس الفرص والتهديدات المحيطة من جهة ونقاط القوة والضعف من جهة أخرى، ومن خلال هذا المسح البيئي يتمكن المدراء من اتخاذ القرارات الصائبة حول كيفية الاستفادة من الفرص ونقاط القوة وكيفية تجنب التهديدات وتلافي نقاط الضعف.

هناك أربعة مكونات ضرورية لتحديد استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات :-

- 1- دمج منظور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في عملية التخطيط الاستراتيجي
- 2- أي إجراء يتم اتخاذه يرتبط مباشرة بالعمليات الأساسية.
- 3- الأخذ بالحسبان أصحاب المصلحة.
- 4- التحول من منظور قصير الأجل إلى المتوسط و الطويل الأجل في إدارة مصالح المنظمة مع اصحاب المصالح.

(Werther&Chasndler,2006:112)

وتوجد أربعة أنواع من الاستراتيجيات للمسؤولية الاجتماعية هي:

1- الاستراتيجية المعرّقة

ذكر (Schermerhorn, 2001: 128-129)، (الغالي والعامري، 2008: 96) بأن المنظمة تهتم بالمتطلبات الاقتصادية فقط وتهمل المتطلبات الاجتماعية بل ويتم محاربتها من قبل إدارة المنظمة. وأن المنظمة التي تتبنى هذه الاستراتيجية تعمل على ترك المشاكل دون حل إلى أن يعلم بها جمهور المجتمع وفي ذلك الوقت تستجيب لمعالجه المشكلة رغم انكارها لمسؤوليتها لتلك المشاكل والأخطاء وتسعى للتقليل من غضب أصحاب المصالح.

2 - الاستراتيجية الدفاعية.

تعمل المنظمة وفق هذه الاستراتيجية من خلال القيام بأقل ما مطلوب منها قانونياً، من خلال مواجهة المسؤوليات الاقتصادية والاجتماعية ومع زيادة الضغوط التنافسية والسوقية وزيادة الأصوات التي تنادي حماية المستهلك والبيئة تلجأ المنظمات الى المناورات القانونية كتكتيك للمحاولة من تقليل التزامات المنظمة (الحمدى، 2003: 69-70).

3- استراتيجية التكيف.

تستخدم المنظمات هذا النوع من الاستراتيجيات التوفيقية والتي تعمل كتبني الحد الأدنى من المتطلبات الأخلاقية، من خلال الالتزام بالمسؤوليات الاقتصادية، القانونية، والأخلاقية (الحمدى، 2003: 70).

4- الاستراتيجية الاستباقية.

تبني المنظمات لهذه الاستراتيجية يعد أفضل تجسيد للمسؤولية الاجتماعية، فالمنظمات لا تعمل بمنظور الربح، والاذعان للمصلحة العامة فحسب، وإنما اتخاذ خطوات استباقية تسعى من خلالها إلى تحسين رفاهية المجتمع (الحمدى، 2003: 69-70)، (أبراهيم، 2010: 184-185). والشكل (2) يوضح تدرج الدور الاجتماعي للمنظمة



الشكل: (2)

تدرج الدور الاجتماعي للمنظمة

المصدر: الغالي، طاهر محسن منصور والعامري، صالح مهدي محسن، (2008)، "الإدارة والاعمال"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، عمان، ص (98).

5-2 متطلبات المواصفة الدولية ISO 26000:2010

تعرف مواصفة الايزو 26000 بأنها مواصفة قياسية تتضمن إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ومن الممكن استخدامها من قبل جميع المنظمات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، وفي كل من الدول المتقدمة والنامية وتلك التي تمر بمرحلة انتقالية، إذ تساعد المعنيين في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول اجتماعياً والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة (علي، 2018:10). وأن المواصفة الدولية الايزو 26000 تتألف من سبعة متطلبات ويوضح الجدول (3) ملخص مواصفة ISO 26000 .

جدول (3)

ملخص مواصفة ISO 26000 (متطلبات المواصفة)

عنوان المتطلب	رقم المتطلب	وصف محتويات المتطلب
المجال	المتطلب (1)	يعرف المحتوى والمجال الذي تغطيه هذه المواصفة ويحدد قيوداً واستثناءات معينة.
المصطلحات والتعاريف والمصطلحات المختصرة	المتطلب (2)	يحدد ويقدم تعريف المصطلحات الرئيسية ذات الأهمية البالغة لفهم المسؤولية الاجتماعية ولاستخدام هذه المواصفة.
فهم المسؤولية الاجتماعية	المتطلب (3)	يصف العوامل والظروف الهامة التي أثرت على تطور المسؤولية الاجتماعية والتي يمتد تأثيرها إلى طبيعة وممارسة المسؤولية الاجتماعية، ويصف أيضاً مفهوم المسؤولية الاجتماعية وكيفية تطبيقها على المنظمات.
مبادئ المسؤولية الاجتماعية	المتطلب (4)	شرح المبادئ العامة للمسؤولية الاجتماعية.
إدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح	المتطلب (5)	يتناول الممارستين الخاصتين بالمسؤولية الاجتماعية: إدراك المنظمة للمسؤولية الاجتماعية وتحديد وإشراك أصحاب المصالح. كما تقدم المواصفة بشأن العلاقة بين المنظمة وأصحاب المصالح والمجتمع مع إدراك الموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية ومجال تأثير المنظمة.
المواضيع الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية	المتطلب (6)	يوضح المواضيع الجوهرية والقضايا المرتبطة بها ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية. وبالنسبة لكل موضوع محوري تم تقديم معلومات حول مجاله وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والمبادئ والاعتبارات والإجراءات والتوقعات ذات الصلة.
دمج المسؤولية الاجتماعية داخل المنظمة	المتطلب (7)	يقدم شرحاً لوضع المسؤولية الاجتماعية في حيز الممارسة داخل المنظمة، ويتضمن ذلك تفهم المنظمة لمسؤوليتها الاجتماعية ودمجها خلال المنظمة والتواصل بشأن المسؤولية الاجتماعية وتحسين مصداقية المنظمة للمسؤولية الاجتماعية ومراجعة التقدم الذي يتم إحرازه وتحسين الأداء وتقييم المبادرات الاختيارية للمسؤولية الاجتماعية.
الآليات والمبادرات التطوعية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية	الملحق (أ)	يقدم قائمة غير شاملة بالآليات والمبادرات التطوعية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتي تتناول مختلف الجوانب لأحد المواضيع المحورية أو أكثر أو دمج المسؤولية الاجتماعية داخل المنظمة
الاختصارات	الملحق (ب)	يقدم قائمة بالاختصارات المستخدمة في المواصفة.

المصدر: اعداد الباحثان بالاستناد الى الدولية ISO 26000:2010.

3- الجانب العملي تشخيص الفجوة بين المتطلب (5) للمواصفة الدولية (ISO 26000:2010) وبين الواقع الفعلي في دائرة السيطرة النوعية

يتناول هذا المبحث عرض لقياس وتحليل وتفسير النتائج التي أظهرتها قوائم الفحص المعدة على وفق المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000:2010 الإصدار الأول لقياس مدى تطبيق دائرة السيطرة النوعية المتطلب الخامس من المواصفة الدولية ISO 26000:2010 والتي تتضمن (5) متطلباً. إذ تمت مقارنة المتطلب (5) مع العمليات المتبعة في دائرة السيطرة النوعية من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع مدير عام دائرة السيطرة النوعية، بعض المسؤولين في أقسام الدائرة، الاطلاع على السجلات والوثائق، القيام بإجراء زيارات ميدانية. فيما يأتي عرض لنتائج تقييم أداء دائرة السيطرة النوعية وفق المتطلب (5).

المتطلب (5) إدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح

1-5 عام

2-5 إدراك المسؤولية الاجتماعية

1-2-5 التأثيرات والمصالح والتوقعات

تتفهم المنظمة مسؤوليتها الاجتماعية من خلال ثلاث علاقات وهي بين المنظمة والمجتمع، بين المنظمة وأصحاب المصالح، وبين أصحاب المصالح والمجتمع، ومن المحتمل أن يكون لكل من المنظمة وأصحاب المصالح والمجتمع رؤى مختلفة نظراً لاختلاف أهدافهم. وتضمنت قائمة الفحص (3) فقرات.

جدول (4)

قائمة فحص متطلب التأثيرات والمصالح والتوقعات

ت	فقرات المتطلب	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلياً غير موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً غير موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق جزئياً	غير مطبق موثق
1.	تعمل الدائرة على توضيح كيف تؤثر أنشطتها وقراراتها على المجتمع.					✓	
2.	تتفهم الدائرة توقعات المجتمع عن السلوك المسؤول بشأن تأثيرها على المجتمع.						
3.	تكون الدائرة على دراية بمختلف أصحاب المصالح (الدولة، الزبائن، الموردين، المتعاقدين، المنظمات غير الحكومية).	✓				✓	
4.	الأوزان	6	5	4	3	2	1
5.	التكرارات	0	1	0	0	2	0
6.	النتيجة	0	5	0	0	4	0
7.	معدل التطبيق	3					
8.	النسبة المئوية للتطبيق	% 50					
9.	حجم الفجوة	% 50					

يبين الجدول (4) بأن متطلب التأثيرات والمصالح والتوقعات حيث بلغ معدل التطبيق (3) أي مطبق جزئياً موثقاً جزئياً ، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (50 %) وبحجم فجوة (50%).

نقاط القوة

- 1- تكون دائرة السيطرة النوعية على دراية بمختلف أصحاب المصالح وتعمل على معرفة مدى التأثير والاستفادة من قراراتها على الدائرة من جهة وعلى المجتمع من جهة أخرى من خلال عقد اجتماعات مستمرة واتفاقيات لتوحيد الرؤى وتنسيق العمل بين دائرة السيطرة النوعية وأصحاب المصالح الأخرى مثل المديرية العامة لتنمية الصناعات، اتحاد الصناعات العراقية، جهاز الامن الوطني، ومكافحة الجريمة المنظمة.
- 2- تعمل دائرة السيطرة النوعية على تفهم كيف تؤثر أنشطتها وقراراتها على المجتمع من خلال تخويل الدائرة شركات عالمية لأغراض الفحص المسبق قبل التوريد.

نقاط الضعف

- رغم تفهم دائرة السيطرة النوعية توقعات المجتمع عن السلوك المسؤول بشأن نشاطاتها وقدراتها على المجتمع إلا أن هناك عدم الاستجابة والالتزام من قبل الجهات المختصة والجهات الساندة (الهيئة العامة للكمارك / هيئة المنافذ الحدودية... الخ) بتنفيذ النظام القومي للسيطرة النوعية الملزمة به بالتالي يؤثر على نشاطاتها.

2-2-5 إدراك المواضيع الجوهرية وقضايا المسؤولية الاجتماعية

تعد وسيلة فعالة للمنظمة لتحديد مسؤوليتها الاجتماعية من خلال تحديد القضايا التي أحدثتها تأثيرات قراراتها وأنشطتها، وكذلك الطريقة التي ينبغي التصدي بها لهذه القضايا من أجل المساهمة في التنمية المستدامة. وتضمنت قائمة الفحص (15) فقرة.

جدول (5)

قائمة فحص متطلب أدراك المواضيع الجوهرية وقضايا المسؤولية الاجتماعية

ت	فقرات المتطلب	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق	مطبق جزئياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق
1-	تتعرف الدائرة على القضايا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية: - أ- الحوكمة المؤسسية ب- حقوق الإنسان ج- ممارسات العمل د- البيئة هـ- ممارسات التشغيل العادلة و- قضايا المستهلك ز- مشاركته وتنمية المجتمع.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2-	تضع الدائرة إجراءات تتضمن إرشادات بشأن كل قضية تواجهها وتوضح الإجراءات.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3-	تتعرف الدائرة على كل قضية متعلقة بأنشطتها وقراراتها.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4-	تأخذ الدائرة بالحسبان الآثار المترتبة على أنشطتها وقراراتها فيما يتعلق بهذه القضايا.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5-	تراجع الدائرة القضايا الجوهرية لتحديد القضايا ذات الصلة.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6-	تقيم الدائرة أهمية تأثيرات المسؤولية الاجتماعية لكل طرف من أصحاب المصالح ودورها في التنمية المستدامة.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7-	تعمل الدائرة إلى إدراك مسؤولياتها الاجتماعية المتمثلة بالالتزامات القانونية، القواعد المطبقة، القضايا الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي ترد في عقود سارية المفعول.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8-	تحدد التأثيرات المحتملة للأنشطة والقرارات وتؤخذ بالحسبان خلال مرحلة التخطيط للأنشطة الجديدة.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9-	تراجع الدائرة الأنشطة الحالية وتحدد القضايا الجديدة المتعلقة بها.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	الأوزان	6	5	4	3	2	1	0
	التكرارات	0	6	3	2	2	2	0
	النتيجة	0	30	12	6	4	2	0
	معدل التطبيق							3.6
	النسبة المئوية للتطبيق							% 60
	حجم الفجوة							%40

تعكس نتائج الجدول (5) متطلب أدراك المواضيع الجوهرية وقضايا المسؤولية الاجتماعية حيث بلغ معدل التطبيق (3.6) أي مطبق جزئي وموثق كلي وباتجاه أن يكون مطبق كلي غير موثق، وبلغت النسبة المئوية للتطبيق (60 %) وبحجم فجوة (40 %).

نقاط القوة

1- تتعرف دائرة السيطرة النوعية على القضايا الجوهرية (الأساسية) المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وتوضح إجراءات لها تتضمن إرشادات بشأن كل قضية :-

- أ- تعمل بنظام الحوكمة المؤسسية من خلال قانون الصلاحيات والمسؤوليات ولا تتجاوز على القانون.
- ب- تتعامل مع حقوق الإنسان حسب ما ورد في قانون الخدمة المدنية المرقم (24) لسنة 1960.
- ت- وضمان تماشي ظروف العمل مع القوانين والقواعد المحلية من حيث ساعات العمل والإجازات وحماية حق الامومة والمسؤوليات الأسرية، كذلك وضع سياسة الأجور والحوافز والامتيازات مع الأخذ بالاعتبار المستوى العام للأجور في الدولة وكلفة المعيشة ومميزات التأمين الاجتماعي، كما تدرك الدائرة أهمية الحوار المجتمعي مع موظفيها بشكل نسبي وتحترم حق العاملين فيها وعدم الانتقام أو التهديد بالفصل جراءها.
- ث- تعمل دائرة السيطرة النوعية على المحافظة على البيئة من خلال تطبيق تعليمات وزارة البيئة قدر المستطاع وحسب آليات تم وضعها من قبل الدائرة بكيفية التعامل واتلاف النماذج التي تم فحصها والمواد الخطرة الأخرى، وتهتم كذلك بوضع وتطبيق السياسات الخاصة بالصحة والسلامة في بيئة العمل وتوفير معدات السلامة المطلوبة لمنع الحوادث المهنية وغيرها.
- ج- تعمل دائرة السيطرة النوعية على تعيين ما تحتاجه من ملاكات فنية وإدارية حسب ما ورد في (قانون التعيين للدولة) وتعليماته.
- ح- تعمل دائرة السيطرة النوعية على تطبيق قانون حماية المستهلك الصادر من الدولة وعقد الندوات وورش العمل لتوعية المستهلك وأصحاب العلاقة.
- خ- تعمل دائرة السيطرة النوعية على مشاركة وتنمية المجتمع من خلال :

- تدريب الجهات الخارجية (دوائر الدولة) في دورات تخصصية داخل الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية.
- التدريب المهني للطلبة الجامعيين.
- أبرمت دائرة السيطرة النوعية عقد مع الشركات الفاحصة العالمية حسب الشروط القانونية والفنية التي تضعها الدائرة وحسب المعايير الدولية من أجل حماية البلد من البضائع الرديئة وفق آلية فحص المنتجات في بلد المنشأ، مما يؤدي منع دخول البضائع الرديئة.

2- تتعرف دائرة السيطرة النوعية على كل قضية متعلقة بأنشطتها وقراراتها وتضع إجراءات تتضمن إرشادات بشأن كل قضية تواجهها من خلال ممارسة أنشطتها ومسؤولياتها الاجتماعية المتمثلة بالالتزامات القانونية، القواعد المطبقة، القضايا الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي ترد في العقود سارية المفعول.

3- تراجع دائرة السيطرة النوعية القضايا الجوهرية المتعلقة بنشاطاتها لتحديد القضايا ذات الصلة من خلال عقد اجتماعات دورية للإدارات العليا.

نقاط الضعف

- 1- لا تدرك دائرة السيطرة النوعية مسؤوليتها الاجتماعية الطوعية التي لم ترد في القانون ولها علاقة بالمجتمع والبيئة و إنما يقتصر ادراكها على المسؤولية الاقتصادية والقانونية.
- 2- لا تحدد دائرة السيطرة النوعية التأثيرات المحتملة للأنشطة والقرارات وتأخذها بالحسبان خلال مرحلة التخطيط للأنشطة الجديدة المتعلقة بها الا بشكل بسيط جداً لا يتجاوز للنشاط الروتيني والخطط السنوية قصيرة المدى.
- 3- رغم وضع دائرة السيطرة النوعية إجراءات بشأن قضايا البيئة لكنها لم تصل الى مستوى تطبيق نظام ادارة البيئة ISO14001.

3-2-5 المسؤولية الاجتماعية ومجال تأثير المنظمة

اعتبار المنظمة مسؤولة عن الآثار الجانبية لقراراتها وأنشطتها، إذ ان لديها سيطرة رسمية و/أو واقعية (ويشير مصطلح سيطرة واقعية إلى المواقف حيث يكون لدى المنظمة القدرة على إملاء قرارات وأنشطة طرف آخر، حتى عندما لا يكون لديها السلطة الرسمية أو القانونية لفعل ذلك) ومثل هذه الآثار قد تكون ممتدة وشاملة. وعملية استباقية لتحديد الآثار السلبية الاجتماعية والبيئية والاقتصادية الفعلية والمحملة الخاصة بقرارات وأنشطة المنظمة، وذلك بهدف تجنب وتفادي وتقليل هذه الآثار. تضمنت قائمة الفحص (2) فقرات.

جدول (6)

قائمة فحص متطلب المسؤولية الاجتماعية ومجال تأثير المنظمة

ت	فقرات المتطلب	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً جزئياً موثق	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق
1-	تتحمل الدائرة مسؤولية التنبيه إلى الآثار الناجمة عن أنشطة قرارات المنظمات الأخرى.						✓
2-	تتخذ الدائرة تدابير لتفادي أو تخفيف تلك الآثار السلبية التي تتعلق بعلاقاتها مع المنظمات الأخرى.		✓				
	الأوزان	6	5	4	3	2	1
	التكرارات	0	1	0	0	0	0
	النتيجة	0	5	0	0	0	0
	معدل التطبيق	2.5					
	النسبة المئوية للتطبيق	41.67%					
	حجم الفجوة	58.33%					

يتبين من الجدول (6) بأن متطلب المسؤولية الاجتماعية ومجال تأثير المنظمة حيث بلغ معدل التطبيق (2.5) أي مطبق جزئي موثق جزئي وباتجاه أن يكون مطبق جزئي موثق كلي، فقد بلغت النسبة المئوية للتطبيق (41.67%) وبجسم فجوة (58.33%).

نقاط القوة

- 1- تتخذ الدائرة تدابير لتفادي أو التخفيف من تلك الآثار السلبية التي تتعلق بعلاقاتها مع المنظمات الأخرى من خلال إرسال لجان السحب العشوائي إلى هيئة المنافذ الحدودية لسحب النماذج ويتم فحصها من قبل ملاك دائرة السيطرة النوعية وفي مختبراتها.
- 2- أنشأت دائرة السيطرة النوعية مختبرات الفحص في المحافظات الرئيسة والتي لديها منافذ حدودية مثل البصرة والموصل والكوت لتسهيل عملية سحب النموذج وفحصه دون تأخير وتعطيل البضاعة في الكمارك.

نقاط الضعف

- 1- لا تتحمل دائرة السيطرة النوعية أي مسؤولية للتنبيه إلى الآثار الناجمة عن أنشطة قرارات المنظمات الأخرى، وذلك بسبب عدم وجود صلاحيات قانونية بشأن التدخل في شؤون المنظمات الأخرى من جهة والظروف التي يمر بها البلد من جهة أخرى. مثل فقدان السيطرة على هيئة المنافذ الحدودية وهيئة الكمارك.
- 2- هناك مشاكل تتعرض لها الفرق الفنية المشكلة من دائرة السيطرة النوعية التي تقوم بالكشف على بعض المشاريع الصناعية وامتناع أصحاب تلك المشاريع عن تزويد الفرق الفنية بنماذج الإنتاج.

3-5 تحديد أصحاب المصالح

تشمل أصحاب المصالح منظمات، جماعات، أو أفراد لديها مصلحة واحدة أو أكثر في أيٍّ من أنشطة وقرارات المنظمة، فإن مختلف أصحاب المصالح لديها مصالح متعددة وأحياناً تكون مصالح متنافسة، فأصحاب المصالح يمكن أن يكون لديها مصالح مشتركة ومصالح متعارضة مع المنظمة. وقد تضمنت قائمة الفحص (4) فقرات.

جدول (7)
قائمة فحص متطلبات تحديد أصحاب المصلحة

ت	فقرات المتطلب	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً موثق جزئياً	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق غير موثق
1-	تحدد الدائرة أصحاب المصالح لها للنظر في المسؤولية الاجتماعية.			✓			
2-	تقيم الدائرة علاقات مع أصحاب المصالح (سواء بصفة رسمية أو غير رسمية)			✓			
3-	تفهم الدائرة كيف أن أنشطتها وقراراتها تؤثر في الأفراد والمجموعات.				✓		
4-	تعمل الدائرة على تقييم ممثليه ومصادقيه الجماعات المتحدثة بالنيابة عن أصحاب المصلحة.				✓		
	الأوزان	6	5	4	3	2	1
	التكرارات	0	1	1	1	1	0
	النتيجة	0	5	4	3	2	0
	معدل التطبيق	3.5					
	النسبة المئوية للتطبيق	58.33					
	حجم الفجوة	% 41.67					

يبين الجدول (7) متطلبات تحديد أصحاب المصالح بأن معدل التطبيق الذي بلغ (3.5) أي مطبق جزئي موثق كلي باتجاه أن يكون مطبق كلي غير موثق وحيث بلغت النسبة المئوية للتطبيق (58.33 %) وبحجم فجوة (41.67%).

نقاط القوة

- 1- تحدد و تشارك دائرة السيطرة النوعية أصحاب المصالح للنظر في مسؤوليتها الاجتماعية من خلال ندوات، ورش عمل لاطلاعهم على ما توصلت اليه الدائرة من انجازات في نشاطها، وكذلك تشكيل لجان مشتركة بين دائرة السيطرة النوعية والدوائر ذات العلاقة .
- 2-تقيم دائرة السيطرة النوعية علاقات مع أصحاب المصالح من خلال تكريم اصحاب المعامل ومنحهم شهادات تقديرية لتشجيعهم على الالتزام بتطبيق المواصفة القياسية العراقية المتعلقة بنوع المنتج وتحسين الانتاج.

نقاط الضعف

- على الرغم من تفهم دائرة السيطرة النوعية بأن أنشطتها وقراراتها تؤثر على الافراد والمجموعات لكنها لا تنفذ جميع أنشطتها التزاماتها في العقود المبرمة بسبب الازمة المالية للبلاد أو أسباب أخرى مثل صعوبة وصول فرق التفتيش الى بعض المناطق التي يوجد فيها المشاريع الصناعية بسبب الوضع الأمني للبلاد.

3-3-5 أشرك أصحاب المصالح

يعني اجراء الحوار بين منظمة واحد او أكثر من أصحاب المصالح، لكي يساعدها في تطبيق مسؤوليتها الاجتماعية من خلال تقديم أساس معلوم لقراراتها، وتعد السمة الأساسية لمشاركة أصحاب المصالح وجود اتصالات في اتجاهين. وتضمنت قائمة الفحص (5) فقرات.

جدول (8)

قائمة فحص متطلبات أشراك أصحاب المصالح

ت	فقرات المتطلب	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً جزئياً موثق	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق غير موثق
1-	تشارك الدائرة الحوار حول مسؤوليتها الاجتماعية مع واحد أو أكثر من أصحاب المصلحة.			✓			
2-	تنتهج إدارة الدائرة أسلوب معين لإشراك أصحاب المصالح لتعالج الآثار المترتبة على قراراتها وأنشطتها (مثل عقد اجتماع رسمي أو غير رسمي، ورشة عمل، ولجان استشارية وغيرها).			✓			
3-	تطور الدائرة عملية نزيهة وملائمة لإشراك أصحاب المصالح والذين لهم علاقات واسعة ويتأثرون بأنشطتها وقراراتها الدائرة.		✓				
4-	تشارك الدائرة جميع أصحاب المصالح الأكثر تمثيلاً لمصالحها.			✓			
5-	تهتم الدائرة بأصحاب المصالح وبقدرة على الاتصال والمشاركة الفعالة معها.			✓			
	الأوزان	6	5	4	3	2	1
	التكرارات	0	0	4	1	0	0
	النتيجة	0	0	16	3	0	0
	معدل التطبيق	3.8					
	النسبة المئوية للتطبيق	63.33%					
	حجم الفجوة	36.67%					

يوضح الجدول (8) متطلبات أشراك الأطراف المعنية فقد بلغ معدل التطبيق (3.8) أي مطبق جزئي موثق كلي، وحيث بلغت النسبة المئوية للتطبيق (63.33 %) وبحجم فجوة (36.67 %).

نقاط القوة

تشارك الدائرة الحوار حول مسؤوليتها الاجتماعية بعقد ندوات، ورش عمل، اجتماعات مستمرة مع أصحاب المصالح عند الحاجة الى ذلك أو لوجود مشكلة معينة.

نقاط الضعف

- بسبب التعارض التشريعي بين قانون الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية وقانون الدولة (165 لسنة 1988)، تم إلغاء تشكيل (مجلس الإدارة) الذي يعد عملية نزيهة لتطوير إشراك أصحاب المصالح الذي يقوم على الاشراف على جميع أعمال الجهاز وبراسة رئيس الجهاز ويتكون أعضائه حسب قانون الجهاز من مدراء عامين الجهاز و الأطراف المعنية بالدولة على ان لا تقل درجتهم عن مدير عام وخبراء ومستشارين من وزارة التعليم العالي على أن يكون واحد على الأقل من دائرة البحث والتطوير ولا تقل درجتهم عن أستاذ مساعد وتم رفع الموضوع امام مجلس الدولة لرفع التعارض التشريعي.

الجدول (9) يوضح ملخص نتائج التقييم الكلي للمتطلب (5) من المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000:2010.

جدول (9)

ملخص نتائج التقييم الكلي للمتطلب (5) من المواصفة الدولية ISO 26000:2010

المتطلب الخامس	إدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح	التأثيرات والمصالح والتوقعات	3	% 50	%50
		إدراك المواضيع الجوهرية وقضايا المسؤولية الاجتماعية	3.6	%60	%40
		المسؤولية الاجتماعية ومجال تأثير المنظمة	2.5	%41.67	%58.33
		تحديد أصحاب المصالح	3.5	%58.33	%41.67
		إشراك أصحاب المصالح	3.8	%63.33	%36.67
		المعدل العام المطبق	3.28	%55	%45

المصدر: إعداد الباحثان استناداً إلى نتائج قوائم الفحص.

يتضح من الجدول أعلاه أن المعدل العام المطبق لمتطلب إدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح كان (3.28) وأفضل معدل تطبيق هو لمتطلب إدراك المواضيع الجوهرية وقضايا المسؤولية الاجتماعية حيث بلغ (3.6)، ونسبة مئوية للتطبيق (60%)، وبفجوة (40%) مما يدل على أن التطبيق جيد نوعاً ما لهذا المتطلب من قبل دائرة السيطرة النوعية، أما بالنسبة لكل من متطلب تحديد أصحاب المصالح فقد بلغ معدل التطبيق (3.5)، ونسبة مئوية للتطبيق (58.33%)، وبفجوة (41.67%)، ومتطلب إشراك أصحاب المصالح بنسبة تطبيق (3.8)، ونسبة مئوية (63.33%)، وبفجوة (36.67%) وكانت بنسب متقاربة بينهم ومما يشير إلى العلاقة مع أصحاب المصالح نوعاً ما جيدة، أما أقل نسبة تطبيق كانت لمتطلب المسؤولية الاجتماعية ومجال تأثير المنظمة فكانت (2.5)، ونسبة مئوية للتطبيق (41.67%)، وبفجوة (58.33%) وهي قليلة نسبياً مقارنة بحجم الفجوة الكبير بسبب عدم الاستجابة والالتزام من قبل الجهات الساندة (هيئة الكمارك، هيئة المنافذ الحدودية) وكذلك الوضع الراهن للبلد.

4-الاستنتاجات

يتضمن المبحث الاستنتاجات الأكثر الأهمية التي توصل إليها البحث من خلال ما تم تشخيصه في دائرة السيطرة النوعية / الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية ومن خلال قوائم الفحص:-

- 1- بلغ معدل التطبيق لمتطلب أدراك المسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح (3.28)، مما يدل على أن جوهر نشاطات ومسؤوليات دائرة السيطرة النوعية يركز على المسؤولية الاجتماعية.
- 2- الافتقار إلى الحماية الأمنية من قبل السلطات الأمنية لمنتسبي دائرة السيطرة النوعية عند القيام بواجباتهم (الكشوفات) في المشاريع الصناعية، هيئة المنافذ الحدودية، والأسواق المحلية.
- 3- يتم تحديد أصحاب المصالح من قبل دائرة السيطرة النوعية باليات مختلفة حسب العلاقة بين الدائرة وأصحاب المصالح.
- 4- يضع الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية ودائرة السيطرة النوعية استراتيجية وفق أسس علمية صحيحة وخطوات صحيحة من خلال عقد ورش عمل لمعرفة رؤى أصحاب المصالح التي قد تؤثر أو تتأثر بعمل الجهاز إلا أنه بسبب الوضع الأمني للبلد لا تستطيع إكمال الإجراءات.
- 5- بالرغم من وجود نقاط إيجابية بمتطلب التأثيرات والتوقعات من خلال دراية الدائرة بمختلف أصحاب المصالح وتنسيق العمل معها وعقد اتفاقيات تعاون مشترك إلا أنه لا يوجد استجابة من قبل الجهات المختصة والساندة (هيئة الكمارك العامة/ هيئة المنافذ الحدودية ... الخ) للمساعدة في تنفيذ مهام الدائرة ونشاطاتها وقوانينها الملزمين بها تلك الجهات.
- 6- يعقد الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية ودائرة السيطرة النوعية اجتماعات دورية للإدارات العليا لمناقشة القضايا الجوهرية المتعلقة بنشاطاتها.

5-التوصيات

- يهدف المبحث لتقديم بعض التوصيات الضرورية لعينة البحث وعلى ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها:-
- 1- يوصي الباحثين بضرورة تبني إدارة دائرة السيطرة النوعية لمفاهيم مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO 26000:2010 عند صياغة أهدافها الاستراتيجية وبالنتيجة تضمن مفاهيمها في جدول الأعمال اليومية وضمن أولوياتها الاستراتيجية، أذ أن نتائج قوائم الفحص تبين إمكانية تطبيق المتطلب (5) في المواصفة الدولية مما يسمح على تطبيق المواصفة بالكامل.
 - 2- قيام الإدارة العليا في دائرة السيطرة النوعية بشكل خاص وفي الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية بشكل عام على أقامه دورات تدريبية وندوات لتوعية الموظفين وأصحاب المصلحة (موظفين الدوائر الأخرى، الزبائن، المتعاقدين، الموردين، وحتى أفراد المجتمع بصورة عامة) للتعرف على مفاهيم المسؤولية الاجتماعية.
 - 3- إعادة التنسيق مع القوة الداعمة (وزارة الداخلية) لحماية موظفين الدائرة أثناء تأدية نشاطاتهم خارج الدائرة.
 - 4- ضرورة الاهتمام بالطرائق والأساليب الإعلامية المختلفة لنشر نشاطات وفعاليات دائرة السيطرة النوعية في المجتمع.

5- المصادر والمراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية

أ- الكتب

1. البكري، ثامر ياسر، (2010)، "استراتيجيات التسويق الأخضر"، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
2. الغالبي، طاهر محسن منصور والعامري، صالح مهدي محسن، (2008)، "الإدارة والاعمال"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، عمان، ص(98).
3. الغالبي، طاهر محسن منصور والعامري، صالح مهدي محسن، (2010)، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال"، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
4. الغالبي، محسن منصور وادريس، وائل محمد صبحي، (2009)، "الإدارة الاستراتيجية"، منظور منهجي متكامل، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.

ب- الرسائل والاطاريح

- 1- إبراهيم، ابراهيم خليل، (2010)، "تطوير نموذج المسؤولية الاجتماعية في ضوء قياسات القوة والاخلاقيات في الكليات الاهلية العراقية ببغداد"، أطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
- 2- الحسن، بو بكر محمد، (2014)، "دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة: دراسة حاله لمؤسسة نفطال وحدة -بائنة"، رسالة الماجستير في علوم التسويق، فرع: تسير المنظمات، تخصص: التسير الاستراتيجي للمنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة محمد خيضر -بسكرة، الجزائر.
- 3- الحمدي، فؤاد محمد حسين، (2003)، "الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك: دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية"، أطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق.
- 4- الخفاجي، عثمان إبراهيم أحمد، (2018)، "استراتيجية المسؤولية الاجتماعية على وفق العلاقة التفاعلية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة: بحث ميداني في بعض الكليات الاهلية في بغداد"، أطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.

ج- المجلات العراقية والعربية

سعيد، سناء عبد الرحيم والباوي، عبد الرضا ناصر، (2010)، "الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الأسمدة الجنوبية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الثالث والثمانون، ص ص 203-248.

ثانياً : المصادر والمراجع الأجنبية

A- BOOKS

- 1- Berkowitz, N. Eric. , Kerin, A. Roger. , Hartley, W.Steven and Rudelius, William, (1997) "Marketing", 5th, Irwin, McGraw-Hill, Inc., Bosten.
- 2- Carrol,A.B.,(1991)," Pyramid of corporate social responsibility-toward the moral management of organizational stakeholders Business horizons".
- 3- Crowther, David&Aras, Gler.,(2008),"Corporate Social Responsibility" Ventus Publishing Aps, U.S.A.
- 4- Macbeth, Douglas Kinnis, (2019), "Supply Ecosystem, Interconnected, Interdependet and cooperative operations, supply and contract management", University of Southampton, UK.
- 5- Okpara, John& Idowu, Samuel. (2013),"Corporate Social Responsibility- Challenges, Opportunities and Strategies for 21st Century Leaders", Springer-Verlag, London.
- 6- Schermerhorn R.John, (2001), "Management", 6th, John Wily & Sons, Inc.
- 7- Slack, Nigel& Jones, Alistair Brandon,(2018) ,"Operations and Process Management ", 5th, Slovakia by Neografia.
- 8- Visser, W. (2011), "the Ages and Stages of CSR: Towards the Future with CSR", 2th, Social Space 2011, the University of Cambridge, London.
- 9- Wheelen, Thomas. David Hunger, Alan N. Hoffman, Charles E.Bamford, (2017), "Concept in strategic management and business policy", 3th, Inc, Upper Saddle River, New Jersey.

B- Journals

- 1- Mark, S.Schwartz & Archie B., Carroll., (2019), "Corporate Socil Responsibility:A Three-Domain Approach", Cambridge university press, Vol(13), NO(4), P:503-530.

D-Standards

- 1- International Standard, Guidance on social responsibility: lignes directrices relatives a la responsibility societale, Iso 26000, 1th, 2010-11-01.

E- Encyclopedias

- 1- The Encyclopedia Americana, (1829), “**American corporation international Headquarters: Danbury**”, complete in thirty volumes, first published.
- 2- The Encyclopedia Britannica, (1971), “**World Language Dictionary: William Benton**”, Publisher, Vol.III.

The extent to which the requirement of realizing social responsibility and stakeholder involvement according to the international standard ISO 26000-2010 - a case study in the Quality Control Department, Central Organization for Standardization and Quality Control

A. Aseel Ismail Nouri

Prof. Zahra Abd Muhammad

Abstract

Organizations in all their forms have to increase the trend towards preserving the interests of people and societies, being the only sponsor on the one hand and the reason for the success of organizations on the other hand, and because the Central Organization for Standardization and Quality Control (the research community) and the Quality Control Department (the research sample) are important departments of a general service nature that are placed in It introduces its priorities to community service and carries out conformity assessment activities by evaluating the results of product testing with the Iraqi standard, in order to improve local production, protect national wealth, and protect consumer rights. Therefore, the aim of the research is to measure the applicability of the international standard ISO 26000: 2010, as well as design checklists for the requirement of awareness of social responsibility and stakeholder involvement (the fifth requirement) of the international standard ISO 26000 amounting to (5) sub-requirements as a main tool for data collection. The importance of the research lies in contributing to the definition of the research sample, increasing their awareness of the cognitive framework of social responsibility and strategically evaluating its performance. Among the most important conclusions reached by the research is that the essence of the activities and responsibilities of the Quality Control Department is based on social responsibility. Finally, the two researchers recommend that the Department of Quality Control should adopt the concepts of the International Standard for Social Responsibility (ISO 26000) when formulating its strategic objectives, and as a result, its concepts are included in the daily agenda and within its strategic priorities.

.....

.....

.....