

# المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها (بحث مقارنة في دوائر أمانة بغداد)

أ.م.د. سناء عبد الرحيم سعيد / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد  
الباحث / لؤي محمد شمس الدين محمد / أمانة بغداد / دائرة التخطيط والمتابعة

## المستخلص :

يهدف البحث إلى التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية وفق البعد الاجتماعي وتشخيص معوقات تطبيقها. تمثلت مشكلة البحث بمعرفة المسؤولية الاجتماعية والمعوقات التي تواجه تطبيقها في أمانة بغداد من خلال تحليل اتجاهات العاملين فيها. وقد تم اعتماد الأسلوب الإحصائي لتحليل البيانات وجمع المعلومات، واختيرت بلديتي الأعظمية والكاظمية بطريقة قصدية كحالة تطبيقية والمجالس البلدية لكلتا المدينتين كممثلين للمجتمع المحلي لتكون محل البحث والمقارنة بينهما لمعرفة واقع المسؤولية الاجتماعية والعوامل التي تعوق تطبيقها. ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استبانته أداة رئيسة في جمع البيانات الأولية، وطبقت على عينة قصدية مكونة من (٩١) منتسبا بمستوى، رئيس قسم/ شعبة، ومجتمع محلي وقام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي؛ واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16) لتحليل بيانات الاستبانة، وقد أظهرت النتائج وجود تركيز قوي وملحوظ لمجتمع البحث في كلتا البلديتين على وفق البعد الاجتماعي، وكانت أهم المعوقات التي تواجه تطبيق المسؤولية الاجتماعية في أمانة بغداد، هي قلة الدعم المادي، ونقص البرامج التدريبية. وقدمت بعض التوصيات التي تتعلق بزيادة درجة إهتمام العاملين بالمسؤولية الاجتماعية التي تسهم في تعزيز مكانة البلدية وتطورها وتنمية وتطوير أداؤها، وضرورة قيام الإدارة العليا في أمانة بغداد بتقديم الدعم المالي.

**المصطلحات الرئيسية للبحث /** المسؤولية الاجتماعية، البعد الاجتماعي، العوامل الداعمة، العوامل المعوقة.



مجلة العلوم  
الاقتصادية والإدارية  
العدد 91 المجلد ٢٢  
الصفحات ١٤٩-١٧٢

\*البحث مستل من رسالة ماجستير

### المقدمة

المسؤولية الاجتماعية إحدى البرامج التي تؤدي إلى إنباه الناس في حاجتها للمساعدة. ويعد المفتاح الرئيسي اللازم لتعزيز وتقوية صلات المجتمع الانساني. فالمجموعة المتوحدت تعمل على المحافظة على السمعة الوطنية، وان ثقافة الاشخاص تؤدي بهم الى تحمل مسؤولية مجتمعهم والتي هي جزء من المسؤولية المشتركة. فكل شخص مسؤول عن نفسه وعن المجتمع الذي يعيش فيه، والمجتمع مسؤول عن نفسه وعن اهدافه كمجموعة من الناس في جميع القضايا والظروف، والمسؤولية الاجتماعية ضرورية في حياة الناس، وفي تفاعلها وتماسكها مع الجماعة ينعم الجميع بالراحة والاطمئنان. والمسؤولية تفرض التعاون والتفاني، مع الاخذ بعين العناية المحبة والتضامن في المعالجة الجدية والمساهمة التي تؤدي الى تقارب الناس في نفس المجتمع. وان الشعور بالمسؤولية الاجتماعية هو احساس جميل يتم فيه تجاوز كل التناقضات المجتمعية. ومن اعظم مسؤولياتنا كشعب اننا نتعامل مع انفسنا ومع الآخرين ومع مجموعتنا بروح من المسؤولية، وان هذا التعامل يوسع ويقوي الروابط فيما بيننا وبين الجماعة التي من المفترض علينا ان نكون ونبقى لها تحديدا. والشعور بالمسؤولية مستوحى من التفاني الحقيقي ومنطقية احتياجات الاغاثة، والذي يقود بدوره الى التعايش والتفاعل المفيد، والمثابرة للقضاء على مصادر الفتنة والتعصب والقلق والتطرف، وهي الجوانب التي يمكن ان تسبب فقط الى شلل في المجموعة واحداث الشروخ المتعمقة في مصفوفة المجتمع على جميع المستويات وفي جميع الاماكن التي يؤديها: صناعة... علاقات عامة... الخ.

من هنا لا بد من تكريس ثقافة المسؤولية المجتمعية لتصبح سلوكاً إيجابياً يتم فعلاً ترسيخه في وجدان الأفراد، والمجتمعات والمؤسسات، ويصبح سلوكاً عملياً يلمس عبر ممارسات وطنية يدركها الجميع وليس بعضهم، وهذا يحتاج إلى وقت ليس بالقصير، ولكن الأهم أن نحول هذه الثقافة إلى ثقافة عامة لدى الجميع، وليس لفئة دون أخرى، بمعنى أن تنعكس المسؤولية المجتمعية على سلوك جميع أفراد المجتمع بكل فئاته، وباختصار، أن تكون جزءاً من منظومة السلوك اليومي للجميع: نساءً ورجالاً، صغاراً وكباراً كل بحسب مكانه ودوره. وأن تصبح المسؤولية المجتمعية سلوكاً تربوياً إنسانياً حضارياً يمارسه الجميع. لذا، جاءت الحاجة ماسة للبحث في دور أمانة بغداد في تعزيز مسؤولياتها المجتمعية وذلك من خلال البعد الاجتماعي والعوامل التي تعيق تطبيقها.

### المبحث الأول / منهجية البحث

#### ١. مشكلة البحث :-

تعد المسؤولية الاجتماعية معياراً من معايير تحقيق تنافسية مستدامة، لذا تعمل المؤسسات الخدمية جاهدة على دمج الاهتمامات البيئية والاجتماعية في استراتيجياتها، وهذا من أجل ضمان استمراريته وتحسين أدائها الاجتماعي، ومعالجة المستجدات العاجلة في المجالات المالية والتقنية، ومن أبرزها المسؤولية الاجتماعية مجسدة في بعدها الاجتماعي.

تكمن مشكلة البحث في التعرف على المدى الذي وصلت اليه أمانة بغداد في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال تشخيص ممارستها لمسؤولياتها الاجتماعية ومعوقات تطبيقها، حيث لم تحظ دراسة المسؤولية الاجتماعية بأهمية كبيرة في مجتمعنا نظراً لغياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية. فمسؤولية المنظمات لا تنتهي عند حد تقديم إمكانيات العمل للمجتمع، وإنما تشمل أيضاً الالتزامات الاجتماعية والأخلاقية والبيئية، ولا تقتصر على الاستثمار في الموارد البشرية وتطوير توجه وتقديم العمل، والشكل المناسب في الحصول على الامتيازات الفردية، والمساعدة في تحسين نوعية الحياة، وحماية البيئة المحيطة، وتعزيز وتقوية الانتماء الوطني، والحفاظ على فردية المجتمع، ومساعدته في تحسين ظروفه الاقتصادية والتكنولوجية وما يجري من تغيرات في العالم الغربي، لغرض خلق تفاعل جيد في المنطقة التي تمارس فيها تلك الشركات أعمالها وتحقيقاً لدورها المطلوب في المجتمع.

إن أمانة بغداد تجد نفسها أمام خيار لا مفر منه، هو مسؤوليتها عن المجتمع الذي تعمل فيه، وكذلك الحاجة الى مسايرة التغيرات التي تحصل في البيئة. ونظراً لكون موضوع المسؤولية الاجتماعية من أولويات أمانة بغداد والمعلقة عليها، فإنها لاتزال أقل من مستوى الطموح، لذا فإننا نرى قلة البحوث في هذا المجال دراسة وتفصيلاً.

- كل ماسبق أدى بنا الى طرح الإشكالية الآتية: ما أهمية المسؤولية الاجتماعية في أمانة بغداد ؟  
كما يمكن تحديد مشكلة البحث بمحاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية:  
أ- هل يدرك القائمون على إدارات بلديتي الأعظمية والكاظمية أهمية المسؤولية الاجتماعية ؟  
ب- ما واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر مديري الاقسام والشعب في دائرتي بلديتي الأعظمية والكاظمية ولاسيما تجاه مجال تقديم الخدمات ؟  
ت- ماهي أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق المسؤولية الاجتماعية ؟

### ٢. أهمية البحث :-

تتمك أهمية البحث في كونه يعالج أحد المواضيع الراهنة إذ يهتم بالمسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها، إذ من خلاله يمكن التعرف على البعد الاجتماعي الذي على أساسه يمكن تقييم المسؤولية الاجتماعية، فضلا عن إبراز أهمية تبني هذه الأخيرة من طرف أمانة بغداد. ولعل هذا الموضوع يزداد أهمية في أمانة بغداد، نظرا لإزدياد دورها في المجتمع البغدادي، بما يمثله ذلك من ضرورة متابعة أداءها، والوصول بأدائها إلى أفضل مستوى ممكن على النحو الذي يحقق احتياجات المجتمع بالصورة المثلى، وذلك عن طريق التركيز على الاهتمامات الاجتماعية مثل توظيف الكفاءات والموارد وتقديم الحوافز التي تعد من المعايير المهمة في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

ويمكن تلخيص أهمية البحث بما يأتي :

- أ- التعرف بالمفهوم الشمولي للمسؤولية الاجتماعية وتوعية الإدارات سواء في منظمات الأعمال أو القطاع الحكومي (أمانة بغداد) بأهمية تبني مزيد من المبادرات الاجتماعية التي تسهم في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله الإنسانية والبيئية والاقتصادية.  
ب- الوقوف على مدى ادراك المديرين في أمانة بغداد لأهمية المسؤولية الاجتماعية.  
ت- الوقوف على المعوقات التي تحول دون تطبيقها.  
ث- تقديم توصيات تسهم في تعزيز دور امانة بغداد من خلال تركيزها على تنفيذ متطلبات المسؤولية الاجتماعية.

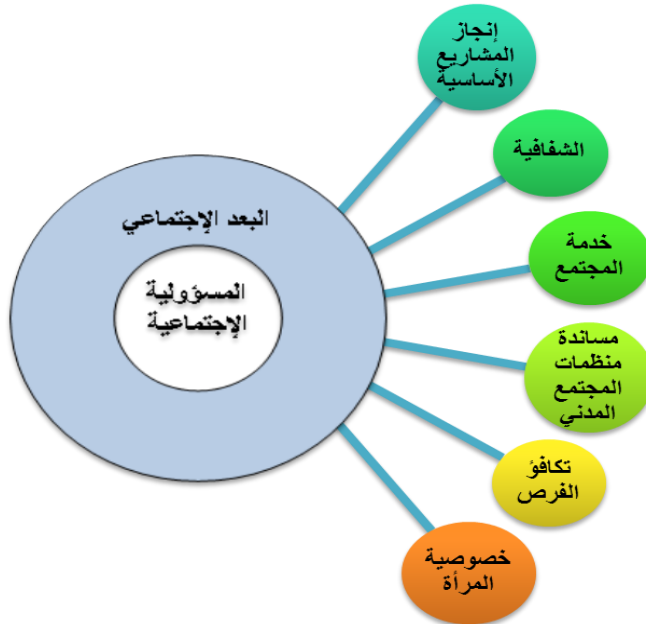
### ٣. أهداف البحث :-

نحاول من خلال هذا البحث تحقيق جملة من الاهداف ندرجها كالآتي :

- أ- مدى توافر المسؤولية الاجتماعية وتحليل البعد الاجتماعي فيها.  
ب- محاولة تشخيص واقع ومدى إدراك العاملين في دائرتي بلديتي الأعظمية والكاظمية للمسؤولية الاجتماعية.  
ت- محاولة توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية في أمانة بغداد.  
ث- التعرف على العوامل التي تحفز ممارسات المسؤولية الاجتماعية والعوامل التي تعرقل ممارستها والتي تحد منها.  
ج- محاولة ادخال منظومة المسؤولية الاجتماعية ضمن هيكلية المؤسسات العاملة في مجال الخدمة العامة ومنها أمانة بغداد (مأسسة المسؤولية الاجتماعية).

### ٤. مخطط البحث:-

يتطلب تحقيق أهداف اي بحث بناء مخطط يعتمد على اسس فكرية تستحوذ باهتمام المنظمة مدار البحث (أمانة بغداد) ومنسجما مع الدراسات السابقة في المسؤولية الاجتماعية موضحا فيه البعد المعتمد في البحث، ويبين الشكل (١) مخطط هذا البحث.



الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث للمحاور الأساسية للتباعد الاجتماعي في المسؤولية الاجتماعية إعداد الباحثان

## ٥. التعريفات الإجرائية:-

### أ- المسؤولية الاجتماعية:

مسؤولية الفرد أمام ذاته وعن الجماعة التي ينتمي إليها، وتتضمن معرفة الفرد لحقوقه وواجباته نحو مجتمعه، ويتم ذلك من خلال الإحساس بالمسؤولية العامة والمقدرة والكفاءة على تكبد مشقتها والقيام بها، وتفهم مشكلات المجتمع وأوضاعه الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، وبذل الجهد في سبيل المحافظة على الجماعة والتعاون مع الآخرين لضمان استمرارها وتقديمها.

### ب- التباعد الاجتماعي:

العلاقات المتفق عليها والالتزامات والواجبات المتصلة بالمشتركة في تحقيق سعادة ورفاهية المجتمع. وتأخذ بعين العناية المجتمع ومتطلباته عند اتخاذ قراراتها مراعية آثار هذه القرارات في كل جوانب المجتمع (الغالي، والعامري، 2008: 76).

### ت- معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

الأسباب أو العوامل التي قد تعرقل أو تقلل أو تعطل قدرة البلدية بشكل عام عن مسؤوليتها الاجتماعية (IndianNGOs.com, 2002).

## ٦. فرضيات البحث:-

إعتمد البحث الحالي على فرضيتين رئيسيتين وكما يأتي:-

الفرضية الرئيسية الأولى:-

هناك تطبيق للمسؤولية الاجتماعية من حيث (التباعد الاجتماعي) في دائرتي بلدية الأعظمية والكاظمية.

الفرضية الرئيسية الثانية:-

هناك توافر لمعوقات المسؤولية الاجتماعية في دائرتي بلديتي الأعظمية والكاظمية.

## ٧. أسلوب إجراء البحث:-

إعتمد البحث على أسلوب التحليل الوصفي الذي سيدعم ببيانات عملية وإستمارة استبائية سيتم وضعها لتغطي البعد الإجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وكذلك معوقات تطبيقها. مع تعشيق الاستبائية ببيانات من واقع أمانة بغداد لتعكس حقيقة البعد من المسؤولية الاجتماعية وكذلك المعوقات.

## ٨. حدود البحث:-

إن البحوث والدراسات يجب أن يكون لها حدود معينة، وذلك لكونها تعمل على تحديد توجهات البحث وتأثيره بمعالم واضحة، وعليه فقد أطرّت خطوات البحث ضمن الحدود البشرية والمكانية والزمانية والعلمية وكما يأتي:-

أ- الحدود البشرية: اقتصر البحث الحالي على رؤساء الأقسام في الدائرة البلدية ومسؤولي الشعب فيها، وأعضاء المجالس البلدية والمحلية في المجتمع المحلي للمدينتين، كونهم أقدر على تشخيص واقع توافر المسؤولية الاجتماعية وتشخيص معوقات تطبيقها.

ب- الحدود المكانية: تم تطبيق الجانب العملي من البحث في بلديتي الكاظمية والأعظمية والمجالس البلدية والمحلية للمدينتين.

ت- الحدود الزمانية: طُبقت الدراسة خلال العام الجامعي ٢٠١٤/٢٠١٥.

ث- الحدود العلمية: الإقتصار على بحث وتشخيص واقع البعد الإجتماعي للمسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقه.

## ٩. محددات وصعوبات البحث:-

تحدّد نتائج البحث بمقدار صدق أدوات البحث وثباتها، ودرجة تمثيل العينة للمجتمع الذي سحبت منه، ودرجة موضوعية استجابة أفراد عينة البحث. تعثر الوصول إلى بعض الإدارات العليا وذلك لإشغال المديرين الدائم كما تم تبريره. ولعدم وجود مختصين في مجال المسؤولية الاجتماعية داخل البلدية، الذي قد يساعد وجودهم على إنجاز البحث من خلال إجراء مقابلات لفهم واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف البلدية. فضلا عن الصعوبات التي واجهت الباحثين، مثل عدم وجود المصادر العربية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، مما تطلب الجهد الكبير والمضني في ترجمة الدراسات والمقالات والأبحاث والكتب الأجنبية.

## ١٠. مجتمع البحث وعينته :-

### أ- مجتمع البحث :

تمثل مجتمع البحث في أمانة بغداد بدائرتي بلدية الأعظمية والكاظمية حيث تم اختيارهما ليكونا مجتمع البحث المصغر لأمانة بغداد لما تمثله هاتين البلديتين من تجانس في النسجة الاجتماعية ولما تمثله هاتين البلديتين من عراقية وأصالة في تاريخ مدينة بغداد، وكذلك المجالس البلدية والمحلية لكلتا المدينتين.

### ب- عينة البحث :

فيما تمثلت عينة البحث بعدد من منتسبي الدائرتين والمجالس البلدية والمحلية، وبلغ مجموع عينة البحث المستهدفة (٩١) منتسبا توزعوا على فئتين هم: رؤساء أقسام (٣١) ومسؤولي شعب (٣٠) مجتمع البحث، وتم توزيع الإستبانات على عينة البحث، وذلك بواقع (٣٠) إستبائية لبلدية الكاظمية، و(٣١) إستبائية لبلدية الأعظمية، و(١٥) استبيان لكل من المجلس البلدي في الكاظمية والمجلس البلدي في الأعظمية، أي بمجموع (٩١) إستبائية.

الجدول (١) وصف الافراد المبحوثين في الدوائر قيد البحث  
توزيع أفراد عينة المديرين حسب الجنس والعمر والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخدمة في المنظمة

المجلس البلدي في الأعمية		المجلس البلدي في الكاظمة		بلدية الكاظمة		بلدية الأعمية		المتغير	
%	العدد	%	العدد	%	التكرارات	%	التكرارات		
86.7	13	86.7	13	٦٦.٧	٢٠	٧٧.٤	٢٤	ذكور	الجنس
13.3	2	13.3	2	٣٣.٣	١٠	٢٢.٦	٧	اناث	
100.0	15	100.0	15	١٠٠.٠	٣٠	١٠٠.٠	٣١	المجموع	
--	--	--	--	٣.٣	١	--	--	أقل ٣٠ سنة	العمر
20.0	3	6.7	1	٤٦.٧	١٤	١٩.٤	٦	٣٠-٣٩ سنة	
60.0	9	86.7	13	٣٣.٣	١٠	٣٥.٥	١١	٤٠-٤٩ سنة	
20.0	3	6.7	1	١٦.٧	٥	٤٥.٢	١٤	٥٠ سنة فأكثر	
100.0	15	100.0	15	١٠٠.٠	٣٠	١٠٠.٠	٣١	المجموع	المؤهل العلمي
6.7	1	13.3	2	١٠.٠	٣	١٢.٩	٤	إعدادية	
20.0	3	13.3	2	٦٣.٣	١٩	٧١.٠	٢٢	دبلوم	
73.3	11	73.3	11	٢٦.٧	٨	١٢.٩	٤	بكلوريوس	
--	--	--	--	--	--	--	--	دبلوم عالي	
--	--	--	--	--	--	٣.٢	١	ماجستير	
--	--	--	--	--	--	--	--	دكتوراه	
100.0	15	100.0	15	١٠٠.٠	٣٠	١٠٠.٠	٣١	المجموع	
6.7	1	6.7	1	--	--	--	--	أقل من ثلاث سنوات	عدد سنوات الخدمة في المنظمة
--	--	--	--	٣.٣	١	٦.٥	٢	٣ - ٥ سنوات	
13.3	2	6.7	1	٤٠.٠	١٢	٦.٥	٢	٦ - ١٠ سنوات	
66.7	10	66.7	10	٣٣.٣	١٠	٢٢.٦	٧	١١ - ١٥ سنة	
13.3	2	20.0	3	٢٣.٣	٧	٦٤.٥	٢٠	١٦ سنة فأكثر	
100.0	15	100.0	15	١٠٠.٠	٣٠	١٠٠.٠	٣١	المجموع	
66.7	10	93.3	14	٣٠.٠	٩	٣٢.٣	١٠	رئيس قسم	المستوى الوظيفي في المنظمة
33.3	5	6.7	1	٧٠.٠	٢١	٦٧.٧	٢١	مسؤول شعبة	
100.0	15	100.0	15	١٠٠.٠	٣٠	١٠٠.٠	٣١	المجموع	

### ١١. مصادر جمع المعلومات والبيانات

إعتمد البحث المصادر الآتية في جمع البيانات والمعلومات:

أ- المراجع والبحوث العربية والأجنبية والدوريات والمجلات والأطاريح والبحوث والدراسات المنشورة وغير المنشورة والإستعانة بشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) المتعلقة بموضوع البحث لدعم الجانب النظري للبحث.

ب- وفيما يخص الجانب العملي فقد تم إستخدام أكثر من أداة لغرض الحصول على البيانات اللازمة، وكان أهمها:

#### ١. المقابلات الشخصية :

أجرى الباحثان العديد من المقابلات مع رؤساء الأقسام ومسؤولي الشعب في الدوائر البلدية (الكاظمة والأعمية) وكذلك المسؤولين في المجالس البلدية والمحلية للمدينتين تعلقت بموضوعات عديدة تخص البعد الإجتماعي في المسؤولية الإجتماعية وسبل تشخيصها وتفعيلها، وكذلك المعوقات التي تحول دون تطبيقها وتنفيذها من وجهة نظر المسؤولين في تلك الدوائر.

## ٢. إستمارة الاستبانة:

إتبع الباحثان جملة من الخطوات المنهجية للوصول باستمارة الاستبانة الى إطارها العلمي الصحيح وذلك من خلال تحديد مجتمع البحث ونوع المعلومات المطلوبة بالإستناد الى مجموعة مقاييس بصيغتها الأولية وعرض الإستمارة على عدد من الخبراء والمحكمين، وإعادة صياغة بعض الأسئلة استناداً الى توجيهاتهم، والقيام باختبار أولي لتحديد مضامين الأسئلة وصعوبات الإجابة والتعرف على اتجاهات جديدة وبعد الإكمال من إعداد الاستمارة بصيغتها النهائية، تم توزيعها على عينة من المديرين العاملين في دائرة بلدية الأعظمية والكاظمية والمجالس البلدية لكلتا المدينتين للتعرف على درجة ممارسة تلك الدوائر للبعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وكذلك للتعرف على المعوقات التي تحد من تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبلديتين. وقد تكون هذا المقياس (الإستبانة) من ثلاثة أقسام، تضمن القسم الأول المعلومات الشخصية عن أفراد العينة مثل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة في المنظمة، والمستوى الوظيفي في المنظمة). أما القسم الثاني فقد خُصص لقياس درجة ممارسة الدوائر المبحوثة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وبحسب الأبعاد الموضحة في الجدول (٢) واختص القسم الثالث بقياس معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

## ٣. المشاركة الميدانية (الخبرة الوظيفية):

هي المعرفة الإجرائية أي معرفة كيفية عمل شيء ما، والخبرة الوظيفية هي معرفة تجريبية أو معرفة بُعدية. وهي أيضاً حصيلة ما يكتسبه الموظف من التجارب العملية نتيجة مواقف وإجراءات ومشاكل وأخطاء وحلول ومعرفة تامة بالأمور الصحيحة وهي الثروة المعرفية المتراكمة والمتنامية يوماً بعد يوم القائمة على أصول صحيحة وسليمة.

جدول (٢) توزيع استمارة الاستبيان على البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة مع المقاييس

المحور	الفقرات	عدد الفقرات	مصادر قياس البعد
البعد الاجتماعي	١- 12	12	(الحمدي، ٢٠٠٣) (حريم والساعد، ٢٠٠٥) (2002) والعامري، الغالبي (Jones, 2007)

وتم استخدام مقياس (Likert) الخماسي في توزيع اوزان اجابات افراد العينة، والذي يتوزع من أعلى وزن له والذي أعطيت له (5) درجات والذي تمثل في حقل الإجابة (أتفق تماماً) إلى أوطأ وزن له والذي أعطي له (١) درجة واحدة وتمثل في حقل الإجابة (لا أتفق تماماً) وبينهما ثلاثة أوزان. وقد كان الغرض من ذلك إتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة الجدول (٣).

## جدول (٣) مقياس ليكارت الخماسي (Likert Scale)

التصنيف	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

## الصدق والثبات

تعتبر المصدقية والثبات من أهم الموضوعات التي تهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج. وترتبط المصدقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات. ولتفصيل ذلك نوضح فيما يأتي المقصود من تلك التعبيرات:

### ١. الصدق Validity: يعرف بكونه الصحة والدلالة الهادفة والفائدة للاستدلالات المحددة الناجمة عن درجات

الاختبار وهو يتعلق بالمدى الذي تقيس فيه أداة معينة ما يفترض أنها تقيسه. وبالامكان حسابه بواسطة عرض فقرات المقياس على مجموعة من المحكمين لمعرفة صلاحية هذه الفقرات لقياس الظاهرة المطلوبة. وكانت نسبة الاتفاق للخبراء على فقرات المقياس (٨٣.٣٣) وهي نسبة مقبولة.

### ٢. الثبات Reliability: يقصد بثبات الاختبار دقة الاختبار في القياس أو الملاحظة وعدم تناقضه مع نفسه.

فالاختبار الثابت هو الذي يعطي نفس النتائج (تقريباً) إذا طبق على نفس الأشخاص في موقعين مختلفين، والثبات يعنى الاستقرار والاتساق، ويتم حساب معامل الثبات بعدة طرائق وأساليب إحصائية كثيرة اخترنا منها طريقتين تم حساب الثبات بهما:

#### أ. طريقة التجزئة النصفية:

يتم العمل بطريقة تقسيم الإختبار الى نصفين، والتي من المفترض أنهما متساويين، وذلك حين يتعذر على الباحث إجراء إختبارين متساويين على أفراد العينة الواحدة، أو قد يصعب عليه إجراء الفحص على أفراد نفس العينة مرتين في نفس الإختبار.

#### ب. طريقة (كرونيخ الفأ):

والتي تعتمد على الاتساق الداخلي وتعطي فكرة عن اتساق الاسئلة مع بعضها البعض ومع كل الاسئلة بصفة عامة. وقد استخدمت جميع إستمارات البحث في هذه الطريقة، والتي هي (٩١) إستمارة وبلغ معامل الثبات للمقياس (٠.٩٨) مما يعطي دلالة على الاتساق الداخلي لفقرات المقياس.

### ١٢. الوسائل الإحصائية المستخدمة :-

هناك عدد من الاساليب الاحصائية التي تم استخدامها لتحليل اجابات المبحوثين. كالنسب المئوية والتكرارات والوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الإختلاف لمعرفة إجابات إتجاهات العينة لكل فقرة في البعد الإجتماعي.

## البحث الثاني / الجانب النظري

### أولاً- مفاهيم عامة عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة:

#### ١. التصور الإسلامي للمسؤولية الاجتماعية ونظيرتها في الفلسفة الوضعية الحديثة:

تنظر المنظمات في أسواق العمل الغربية الى المسؤولية الاجتماعية كأسلوب مبتكر ومحاولة لتحسين الصورة الذهنية للمجتمع الذي تعمل فيه، وجعلها ذات طابع إنساني مفيد، وكل هذا من أجل الطمع في تحقيق الربح بدون أية معوقات، وهذه مسألة من يبحث عن الإفادة التي لانهاية لها، فهي رؤية نسبية ومتحولة، وهي متأصلة في المشاهدة الواقعية والنظريات المعرفية المرتبطة بها، فهي إذن رغبة مادية أكثر منها أخلاقية. في حين أن أداء المسؤولية الاجتماعية في الإسلام واجب، وفضيلة سبق بها الأفكار، والنظم المعاصرة، وواجب المسلمين أداء هذه المسؤولية استجابة لأمر الله عز وجل ولأمر رسوله صلى الله عليه وآله وسلم. ويتضح هذا في فقه الزكاة، وفقه الوقف، والحقوق الواجبة للعمال والإحسان والسماحة مع العملاء، والموردين، ونحو ذلك من الأحكام الرشيدة. (Dsuki: 2008; 12)

#### ٢. المسؤولية الاجتماعية للمنظمة:

المسؤولية الاجتماعية تواجدت بتواجد الإنسان فهي قديمة جدا يقدم الإنسان نفسه، وغالبا ماكان يكلف بإنجاز عمل معين تتم محاسبته عليه لاحقاً. وقد أصبحت في عالمنا الحالي بالغة الأهمية، ولا يخفى أثرها الفعال على الشركات والمنظمات والمجتمع بأكمله، إذ أنها قادرة على إحداث تغيير إذا ما استخدمت بفعالية، لأنها تساهم في تغيير نمط الحياة والبيئة وتحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع. لقد كان عام ١٩٢٣ هو العام الذي تم فيه ورود اصطلاح المسؤولية الاجتماعية للمرة الأولى في إدارة الأعمال وذلك عندما أشار (Sheldon) في كتابه فلسفة الإدارة إلى أن مسؤولية الإدارة في المشروعات هي بالدرجة الأولى مسؤولية إجتماعية، وأن التزام ادارة المشروع بمسؤوليتها الإجتماعية عند اداء وظائفها المختلفة هو الجزء الهام من فن استخدام الأساليب العلمية لإدارة الأعمال. وبالرغم من تلك البداية، فإن مفهوم المسؤولية الإجتماعية لم يلفت الانتباه أو يجذب الإنتباه في تلك المرحلة المبكرة، ولكن كانت هناك اشارات غير مباشرة ظلت تطفو وتتلاصق مجتمعة سويا حتى نهاية الخمسينيات وبداية الستينيات من القرن الحالي، حيث بدء اصطلاح المسؤولية الإجتماعية يجذب الانتباه ويلفت الانتظار اليه بشكل أكبر مما مضى. وكانت تلك المساحة أشبه ما تكون بداية لمولد فكر جديد في فلسفة الإدارة هو المسؤولية الإجتماعية (الصيرفي، ١٩٩١: ٧٢٠).

تؤكد معظم المصادر ان الوصول الى تعريف دقيق متفق عليه لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ومن ثم لهمة المسؤولية الاجتماعية عملية صعبة، ومع ذلك فان هناك عدة اجتهادات في هذا الجانب اذ عرفها بعض الباحثين أنها كل القرارات والأفكار والأفعال والظرائق الإيثارية التي تعد تحسين رفاهية المجتمع هدفا لها (Carrol, 1989: 231).



وتشمل المسؤولية الاجتماعية بمفهومها الواسع والشامل الالتزام بتحقيق التوازن بين اطراف متعددة لكنها مترابطة تتمثل بمصالح وحاجات كل من المنظمات من حيث النوعية وتصنف الى نشاطات حماية البيئة والتفاعل مع المجتمع وحماية المستهلك والنشاطات المتعلقة بالعاملين. لذلك فان التقرير عن نتائج الاداء الاجتماعي لمنظمة يعد احد التقارير المستخدمة لبيان مدى وفاء تلك المنظمات بمسؤولياتها الاجتماعية. حيث جاءت هذه الدراسة للتعرف على مدى تطبيق امانة بغداد المسؤولية الاجتماعية (شعشاعة، ١٩٩١: ٤). شهدت السنوات الاخيرة من الالفية الماضية تقدما في فهم أهداف الشركات التجارية، ومارافتها من تحسن في مجالات الحياة كافة، وكان جليا أن للفكر الإقتصادي أثرا في تحديد خصائص تلك الأهداف. وكان ينظر لمنظمة الأعمال على أن هدفها الوحيد هو زيادة الربح عن طريق زيادة الوفورات، وإن تنفيذ أهداف المجتمع سيتم بعد توفير الربح. ويمثل عالم الاقتصاد (Milton Friedman) وجهة النظر التقليدية حول دلالة المسؤولية الاجتماعية، ويعتقد أن عمل المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي الى تقليل أرباح المنظمة، وكذلك زيادة الأعباء والقوة الاجتماعية للأعمال بأكثر مما ينبغي. (التميمي، ٢٠٠٢: ١٩). أما وجهة النظر الثانية، والتي يعد من أقوى مؤيديها الاقتصادي (Paul Samuelson) فيرى بأن فكرة المسؤولية الاجتماعية تمثل المحورين الاجتماعي، والاقتصادي سوية. ويعتقد بعدم كفاية العمل بالمسؤولية الاجتماعية، بل على المنظمات أن تسبر أغوارها، وتسعى الى التميز فيها. فتميزها في هذا العمل من شأنه أن يوفر للشركة عائد مالي طويل الأمد، ويقوي مركزها عند أصحاب المصالح، ويعينها على تفادي الضغوطات الحكومية المستمرة. (Schermehorn, 2001: 126-127). وبناء عليه، فمنذ خمسينات القرن الماضي خضع مفهوم الأعمال المقبولة اجتماعيا، الالتزام بمفهوم جديد ألا وهو الإستدامة، والتي هي الوجه الآخر للمسؤولية الاجتماعية (الحمدي، ٢٠٠٧: ٣٧). وفي هذا الصدد يشير (Bateman) المدير التنفيذي لشركة (Turner & Newell) إلى أن المنظمة ما هي إلا كيان صغير تعمل ضمن كيان أكبر هو المجتمع، وأنها تعمل ضمن إطار المجتمع مستفيدة من الامكانيات والتسهيلات المختلفة التي يوفرها، كما أنها تتفاعل معه مؤثرة فيه ومتأثرة به، لذا بات من المهم على المنظمات الإلتزام بمفهوم الإستدامة لينعم الجميع بالراحة والأمان والإطمئنان لمستقبل الأجيال القادمة. وإن على الإدارات العليا للمنظمات أن تعي المسؤولية الاجتماعية، وأستبعد أية أفكار تعمل عكس ذلك (جمعة، ١٩٩٨: 13). كما يؤكد مُنظر الإدارة (Keith Davis) على أن المجتمع بحاجة إلى منظمات أعمال تهتم بالمسؤولية الاجتماعية، إذ أصبحت المسؤولية الاجتماعية شعاراً ترفعه المنظمات العالمية الناجحة. وأن المنظمات التي لن تقوم بتبني المسؤولية الاجتماعية في أعمالها ستجد نفسها غارقة تدريجيا وستواجه بالتأكيد عدم رضا المستهلكين والمجتمع ككل تجاه كافة أنشطتها (Schermehorn, 2001: 127).

وتأسيساً على ما سبق نستنتج أن على المنظمات أن تبذل الكثير من الجهود للاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في كافة مستوياتها الإدارية، وبما ينعكس على أنشطتها المختلفة داخل وخارج المنظمة.

### ٣. عناصر المسؤولية الاجتماعية:

يرى عثمان بأن المسؤولية الاجتماعية يمكن تحديدها كما يأتي: (عثمان، ١٩٨٦: ٤٤-٤٧)

#### أ- الاهتمام:

إن إهتمام الإنسان المشترك مع مجتمعه الذي يعيش فيه، يلبي حاجة نفسية تمنحه الشعور بالأمان والإطمئنان، وتعمق روابطه مع الجماعة التي ينظوي تحتها، وتولد لديه الرغبة في الحرص عليها وعلى إستقرارها وديمومتها.

#### ب- الفهم:

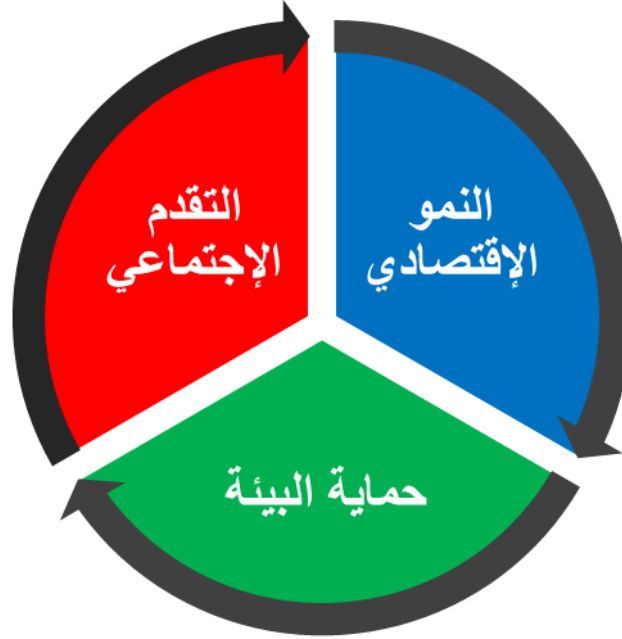
الفهم معناه العلم بالشيء ومعرفته. ويقصد بالفهم المقدرة على التمييز والتصور والإحاطة بالأشياء، وهو يتألف من فرعين، أولهما فهم الشخص للمجتمع الذي ينتمي اليه وما يحويه من عادات وتقاليد وأعراف وقيم وتاريخ وحضارة، والقوى والسلوك والعوامل التي تحركه، والثاني فهمه لنفسه وتأثير كل فعل أو عمل أو تصريح يصدر عنه في المجتمع الذي يضمه.

#### ت- المشاركة:

المشاركة هي تعبير عن الاهتمام والفهم، وتعني قدرة الفرد الفعلية على تقبل المشاركة مع أفراد آخرين تحتاج الى اهتمام وفهم واقعي، لغرض توفير حاجة أو حل مشكلة، وصولا الى تحقيق أهداف وغايات مشتركة. والمشاركة مسؤولية وهي الركيزة التي تبني عليها حياة إجتماعية سعيدة. ومن مظاهرها الإسهام في الأعمال التطوعية خدمة للمجتمع.

#### ٤. تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

تغيرت نظرة المجتمع في تقييم المنظمات في الوقت الحاضر، إذ لم تعد المراكز المالية وتحقيق الأرباح هو المطلب أو الهاجس الوحيد وذلك بسبب ظهور أفكار حديثة ساعدت على التعامل مع التطورات السريعة في المجالات الإدارية والإقتصادية والتكنولوجية التي تحصل في العالم. ومن أشهر هذه المفاهيم مفهوم "المسؤولية الاجتماعية للمنظمات"، فأدرجت تلك المنظمات أنها على تماس تام بالمجتمع، وانتبهت الى الحاجة لزيادة وتطوير أعمالها لتضم ما هو أهم من زيادة الإنتاج في معالجة هموم الناس والإهتمام بالبيئة، وانتبهت كذلك الى أهمية الأفرع الثلاثة والتي عرّفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي "النمو الإقتصادي - التقدم الاجتماعي - وحماية البيئة" وكما مبين في الشكل (٢).



الشكل (٢) مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

Mark S. Schwartz and Archie B. Carroll, Corporate Social Responsibility: A Three-Domain Approach, Business Ethics Quarterly, Vol. 13, No. 4 (Oct., 2003), pp. 503-530.

ويرى العامري، الغالبي بأن تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية تم من خلال أحداث زمنية متداخلة وذلك لعدم إمكانية وضع حد يفصل ما بين تلك الفترات: (العامري، الغالبي، ٢٠١٠، ٥٤-٦٠)

- أ- الثورة الصناعية والإدارة العلمية.
  - ب- العلاقات الإنسانية وتجارب هوثورن.
  - ت- مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم حجم المنشآت.
  - ث- تأثير الأفكار الاشتراكية.
  - ج- مرحلة الكساد الإقتصادي الكبير والنظرية الكينزية.
  - ح- مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي.
  - خ- مرحلة المصادمات ما بين الإدارة ونقابات العمال.
  - د- مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية.
  - ذ- مرحلة جماعات الضغط.
  - ر- مرحلة إقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية.
- ويظهر بأنه لم يحصل الى الآن أن حددت المسؤولية الاجتماعية بتعريف يتمتع بقوة الإذعان القانوني يندرج فيه توضيح مضمونها الاجتماعي وأهدافها واسلوب العمل بها والتنفيذ. ولكن جرت محاولات الغرض منها وضع تعريف خاص بالمسؤولية الاجتماعية.

عرّف Carroll المسؤولية المجتمعية على أنها: تعهد وواجب المنظمات لمجتمعاتها بأن تعمل على زيادة التوجهات الحسنة والتقليل مأمكن من الآثار الضارة. وأشار إلى جوهرها بأربعة أبعاد رئيسية هي: الخير والأخلاقي والقانوني والاقتصادي، وقد رتب هذه الأبعاد بشكل هرمي متدرج لتبيان العلاقة والصلة بينهما من جهة، ومن جهة أخرى فإن تكامل هذه الأبعاد فيما بينها يمثل واقع حاصل، فمن غير الممكن أن تقوم المنظمات بمبادرات خيرة ومسؤولة إذا لم تكن هذه المنظمات قد قامت فعلا بتحمل مسؤولياتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية اتجاه المجتمعات التي تعمل فيها. وفي مقابل التعهد الذي أقره Carroll فإنه يتوجب على المنظمات أن تقوم بإنجاز المسؤوليات الأربعة والتي يوضحها الشكل (٣)، وهذه المسؤوليات منظمة في تسلسل وكما يأتي: (الغالبى والعامري، ٢٠١٠: ٥٠)

١. المسؤولية الانسانية او التطوعية: وهي المنافع والإميازات التي يطمح المجتمع في الحصول عليها مباشرة من المنظمة مثل المساندة المقدمة لمشروعات المجتمع المحلي بكافة اشكالها والتي تهدف الى المحافظة على جودة الحياة.
٢. المسؤولية الاخلاقية: وتشمل المساهمات والانشطة التي يتوقع أن تقدمها المنظمة للمجتمع دون ان تكون هذه المساهمات او الانشطة قد الزمت بتشريع قانوني.
٣. المسؤوليات القانونية: وتمثل جملة القوانين والتشريعات التي تحمي المجتمع والتي من الواجب أن تلتزم بها منظمات الاعمال.
٤. المسؤوليات الاقتصادية: وتشمل انتاج السلع والخدمات من قبل منظمات الاعمال التي يحتاجها المجتمع وتوفيرها بالتكلفة المناسبة للمجتمع والمستثمر معا وبما يحقق الإستدامة.



الشكل (٣) هرم المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال

العامري، صالح مهدي محسن، الغالبى، طاهر محسن منصور، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، ٣، دار وائل للنشر، عمان: الأردن، (٢٠١٠). أن مجموع هذه المسؤوليات المتسلسلة والمتراطة للمسؤولية الاجتماعية، يمثل المسؤولية الاجتماعية الشاملة للشركة، والتي يوضحها الشكل (٤).



الشكل (٤) المسؤولية الاجتماعية الشاملة للشركات

المصدر: الحمدي، فؤاد محمد حسين، مدى ادراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها، المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات، مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك، صنعاء، ٣٠/٢٩ أكتوبر، ٢٠٠٨، ص ٧، (بتصرف).

والمسؤولية الاجتماعية الشاملة تعني أن منظمات الأعمال تمارس نشاطاتها بشكل واعي ومسؤول وتسهم إيجابياً في المجتمعات التي تعمل بها، إنها تشتمل أيضاً على التعامل مع موظفي هذه الشركات وعائلاتهم والمجتمع المحلي الموجودة به والمجتمع العالمي الأكبر والسعي لتحقيق حياة أفضل للجميع. أما الباحثان فينظران إلى المسؤولية الاجتماعية على أنها السلوك الإيجابي المستمر للمنظمات تجاه الموظفين والمجتمع والبيئة. وللبحث عن أدلة على وجود فهم أوسع أو أشمل للمسؤولية الاجتماعية للشركات فقد صنف كل من (Crane, Matten & Spencer: 2008) أربعة مجالات رئيسة لتطبيق معنى المسؤولية الاجتماعية للشركات في السياق الأوسع، أو ما يعرف بـ (تحسين البيئة المؤسسية للأعمال المستدامة) وهي المسؤولية الاجتماعية للشركات في السوق (على امتداد سلسلة القيمة)، وفي مكان العمل (العمليات الداخلية) وفي المجتمع (موقع الشركات) وفي البيئة (بيئة الشركات). باختصار يمكن وصف هذه التطبيقات الأربعة كما في الجدول (٤).

الجدول (٤) مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات

السوق	أماكن العمل
يشير هذا المجال إلى أنواع وجود المنتجات التي تنتجها الشركة، كيف ومن أين يتم شراؤها لموارد هذه المنتجات، وتأثير هذه المنتجات من حيث الصحة والسلامة على المستهلكين والمجتمع. وتشمل الأسواق الأسواق الاستهلاكية والأسواق المالية وأسواق الأعمال والأسواق التجارية. (Crane, Matten & Spence, 2008:177-179)	هذا المجال يشير أكثر إلى سير العمل الداخلي للشركات مع الإشارة إلى قضايا القوى العاملة مثل ظروف العمل والصحة والسلامة، وتكافؤ الفرص، والأجور والفوائد، وممارسة إسناد بعض عمليات الشركة أو الخدمات في الخارج وفيرس نقص المناعة البشرية /الإيدز. (Crane, Matten & Spence, 2008:229-231)
المسؤوليات في هذه الفئة تشير إلى الوقاية من التلوث وإدارة النفايات والحفاظ على الطاقة وإعادة التدوير، وأيضاً التعامل مع استراتيجيات الشركات تجاه تغير المناخ، التنوع البيولوجي وتأمين الموارد. (Crane, Matten & Spence, 2008:306)	في هذا المجال مبادرات من قبيل التبرعات لأسباب جيدة، على سبيل المثال يمكن العثور الجماعات المحلية، والمبادرات التعليمية والجمعيات الرياضية، ومجموعات الشباب، والبرامج الصحية والفنون، فضلاً عن المشاركة في مبادرات التنمية المحلية. وغالباً ما ترتبط هذه الأنواع من العطاءات لشركات التسويق والعلامات التجارية. (Crane, Matten & Spence, 2008:265-267)

Source: CSR key elements (Crane, Matten & Spencer, 2008)

نقلاً عن (Corporate Social Responsibility in sub-Saharan Africa, 2009, p 28)

### ثانياً: البعد الاجتماعي:

يمثل المجتمع المحلي شريحة مهمة من المستفيدين إذ تسعى المؤسسات إلى تكوين صورة جيدة لها بهدف خلق تلائم بينها وبين المجتمع، وقد فهمت المؤسسات أن هناك حاجة لإنشاء علاقات مع المجتمعات المحلية في الأماكن التي تعمل فيها، فالأداء الاجتماعي الجيد لها يعكس العلاقات الجيدة مع مجتمعها. هذا لا يعني أن تتخلى المؤسسات عن حقها الطبيعي في تحقيق الربح على أن لا يكون هناك تعارض بين هدف تحقيق الربح ومصلحة المجتمع، أو تفضيل تحقيق الربح على مسؤوليتها تجاه مجتمعها ومن ثم يتعين على المؤسسات العامة والخاصة أن تجعل هدف جلب المنافع وتحقيق الرفاهية العامة فوق كل اعتبار. وهناك طرق وأساليب متعددة يوضح بواسطتها المجتمع عما يريده من تلك المؤسسات العاملة في المجتمع. وكما يأتي: (البكري، ٢٠٠٦: ٢٣٥)

- أ- دعم البنى التحتية للمجتمع التي تكون قواعد ومراكز أساسية للإرتقاء بالمجتمع وتحسين ظروف حياته مثل تغيير الطرق وإنشاء الجسور والمنزهات والمساحات الخضراء وغيرها.
- ب- توفير وظائف للعمل بشكل متواصل للقضاء على البطالة وتوظيف نسبة من الفئات الخاصة كالمعوقين وذوي الإحتياجات الخاصة وبالتالي زيادة الإستقرار والأمن الاجتماعي.
- ت- إن المنتج المحلي يتوقع أن تبادر المؤسسات إلى المساهمة في أعمال الإغاثة في حالة الكوارث الطبيعية كالزلازل والفيضانات.
- ث- الإلتزام بنصوص وروح الأنظمة في تجنب التخلص من نفايات الإنتاج، بما لا يؤدي إلى تلويث الماء والهواء.

ج- دعم المؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والاجتماعية والنسائية وما شابه ذلك من مؤسسات بوصفها تؤدي واجبا وخدمة مهمة لجميع أطراف المجتمع وتهدف الى الإرتقاء بالمجتمع وزيادة رفاهيته، كإتاحة فرص التدريب والتكوين المهني بالمؤسسة لأفراد المجتمع وبخاصة طلاب المؤسسات المهنية.

ح- إحترام عادات وتقاليد المجتمع وعدم التجاوز على الأداب العامة والسلوك، ومحاربة الفساد الإداري أو تحقيق أرباح على حساب صحة المستهلك.

تسعى الدول كافة بغض النظر عن درجة تقدمها الاقتصادي إلى تحقيق التنمية من خلال مرافقها ومنظمتها الإنتاجية والخدمية ولو بدرجات متفاوتة، ويمكن أن تتحقق تلك النتيجة في ظل نظام إداري جيد وادارة كفوءة وواعية، من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتلبية الحاجات الفعلية للمستهلكين.

### ثالثاً: معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية

#### المعوقات Obstacles:

تعرف المعوقات بأنها "جميع المعوقات الشخصية والإدارية والمالية والفنية والاجتماعية والتي تعيق المدير عن إنجاز خطط عمله الإدارية." ويقصد بالمعوقات في هذا البحث تلك الصعوبات التي تواجه المنظمات وتؤثر في قدرتها على القيام بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العوامل المرتبطة بالأبعاد المحيطة بها في المجتمع، وذلك على النحو الموضح بالأداة الأساسية لجمع البيانات (المغدي، 1997: 71).

#### أ- المعوقات التي تواجه عمل المنظمات في تنفيذ دورها المجتمعي:

يمكن تقسيم المعوقات الى ثلاثة أقسام: (المغربل، فواد، 2008: 5)

#### 1. المعوقات الإدارية:-

إن نجاح العملية الإدارية في المؤسسات والهيئات والمنظمات الاجتماعية، والقدرة على تطبيق المشاريع والبرامج وتقديم الخدمات بمهارة ودقة عالية وبحسب متطلبات المستفيدين ضمن الميزانية المقررة مع مراقبة عمليات التقييم للوصول الى أفضل تطبيق ممكن، مرتبط بقدرة هذه المنظمات على تذليل وقهر الصعاب التي تواجهها، فإذا ما استطاعت هذه المنظمات من مقاومة العقبات التي تواجهها، عندها ستتمكن تلك المنظمات من الثبات والإستقرار في مجال تقديم الخدمات للمجتمع الذي تعيش فيه. ومن ضمن هذه المعوقات نذكر منها ما يأتي:

- أ- ضعف التوجه الإعلامي وعدم وجود دائرة العلاقات والإعلام في بعض المنظمات.
- ب- نقص الدورات التعريفية لرؤساء الأقسام والتشكيلات الإدارية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- ت- ضعف الشعور بأهمية العمل ببرامج المسؤولية الاجتماعية. وعدم مشاركة الإدارة العليا مع بقية الإدارات عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

#### 2. المعوقات القانونية : Legal obstacles وهي كما يأتي :-

- أ- التقيد بفعاليات وممارسات معينة ورد فيها نص قانوني. غياب التشريعات والقوانين التي تنظم السياسة الاجتماعية الأخلاقية في المنظمة.
- ب- غياب اللانحة الأخلاقية، والتي تحدد فيها قواعد السلوك. وعدم الإلتزام بالقوانين واللوائح والنظم المعمول بها.

#### 3. المعوقات المالية :-

- يمكن القول إن أهداف المنظمة في الوقت الحاضر قد أختلفت عن أهدافها التقليدية، في سعيها ضمن أهدافها للحصول على أقصى العوائد الممكنة، وأصبح هذا الهدف غير مقبول من جانب أغلب المنظمات. لكن بالإمكان تضمين هذا الهدف مع الأهداف المعلنة للمنظمة وهي إمكانية تحقيق أرباح معقولة وليس أقصاها وعلى حساب عوامل متعددة داخل المجتمع. ومع ذلك فلا زالت هناك بعض المعوقات مثل:
- أ- الاعتقاد الخاطئ بأن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى تقليل أرباح المنظمة وإضعافها في المنافسة الدولية. وضعف التعزيز المالي الذي يحول دون الإسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية.
  - ب- عدم إمكانية التوافق بين الأعمال المربحة وأعمال المنظمة المتعاونة اجتماعياً.

وفي دراسة استقصائية (Balasubramanian et al. 2005: 79-92) وجدت أن العوائق التي تحول دون تنفيذ المسؤولية الاجتماعية شملت ما يأتي:-

١. الممارسات التنافسية التجارية. وسوء اتخاذ القرار الأخلاقي.
٢. الفساد في الحكومة. والتنظيم المترخي.
٣. السياسة العامة المرتبكة. والبيروقراطية المفرطة.
٤. الافتقار إلى الالتزام. والإدارة التنفيذية غير المهنية.
٥. عدم كفاية تقييم المبادرات الهادفة للمسؤولية الاجتماعية للشركات.

#### ب- معوقات التقرير عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:-

ويمكن القول أن هناك بعض المعوقات التي تعيق تطبيق المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال من أهمها ما يأتي:- (القرني، ٢٠١٤: ٤٥٥)

#### ١. المعوقات التنظيمية والتشريعية

- أ- عدم وجود هيئة حكومية مشرفة تشرف على تنظيم عمل المسؤولية الاجتماعية وتضع لها الأنظمة والقوانين.
- ب- عدم وجود عقوبات قانونية على الشركات التي تحجم عن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.
- ت- لا تشترط الأنظمة على الشركات الإفصاح عن المعلومات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية.
- ث- غياب التخطيط الاستراتيجي لأعمال المسؤولية الاجتماعية. وتعد جهود ضائعة ولا تملك أي شكل تنظيمي وليس لها خطة أو أهداف واضحة.

#### ٢. المعوقات العلمية والمهنية

- أ- عدم كفاية البرامج التعليمية في مجال معرفة وتطبيق المسؤولية الاجتماعية. وعدم وجود نشرات إرشادية متخصصة تعزز من ممارسة المسؤولية الاجتماعية.
- ب- ضعف التوعية بأهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية. وعدم وجود معايير وإرشادات لقياس وعرض الآثار الاجتماعية لنشاطات الشركات.

#### ٣. المعوقات الثقافية والاجتماعية

- أ- النقص الإعلامي في إشاعة ثقافة المسؤولية الاجتماعية للشركات القائمة على أساس التكافل.
- ب- لا يهتم أصحاب المصالح في الشركات بالمعلومات ذات الطابع الاجتماعي. وغياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى أغلب صناعات القرار في المنشآت.
- ت- عدم وجود دعم كافٍ لروح العمل الجماعي والتطوعي لدى موظفي الشركات.

#### ٤. المعوقات المالية والإدارية

- أ- عدم وجود حوافز حكومية كافية للشركات لتبني سياسات اجتماعية وبيئية.
- ب- لا يوجد استعداد من قبل الشركات بتحمل تكاليف إضافية نظير الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية والبيئية.
- ت- تتجنب الشركات الإفصاح عن المعلومات الاجتماعية والبيئية التي قد تدين الشركة عن أثرها البيئي وفقاً للقانون.

## المبحث الثالث/ نتائج البحث الميدانية

### أولاً: عرض وتحليل المسؤولية الاجتماعية

يتضمن هذا المبحث عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة ومناقشتها. لقد أجريت الدراسة على عينة من موظفي بلديتي الأعظمية والكاظمية والمجالس البلدية لكلتا المدينتين حيث قام الباحث بجمع البيانات عن عينة الدراسة من حيث المعلومات الديمغرافية وبالإضافة لقياس اثر تشخيص ممارسة البعد الاجتماعي في المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقه من وجهة نظر عينة الدراسة، وقد قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة، واسترجاعها، حيث تم توزيع (٩١) وتم استرجاع (٩١) وهي التي شكلت عينة الدراسة. وقد تم إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وبعد استخراج النتائج وتحليلها حيث تم تفسيرها كما يأتي:

### أ- وصف اجابات العينة حسب الفقرات

سيتم تحليل النتائج المتوصل إليها المتعلقة بالبعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية، وذلك للتعرف على واقع تبني المؤسسة محل الدراسة ومن خلال اجابات اتجاهات العينة لكل فقرة من فقرات الاستبانة فيما يخص هذا البعد، حيث تمت الاستعانة بكل من المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، ومعامل الاختلاف وكذا أهمية الفقرة، وكانت النتائج كما يأتي:

#### ١. عرض وتحليل البعد الاجتماعي:

يشير الجدول (٦) لهذا البعد، وهذا يشمل مجموعة متنوعة من الجوانب والأنشطة المتعلقة بتأثير عمليات البلدية على البشر داخل وخارج المنظمة، مثل علاقات العمل السليمة والصحة والسلامة والتي تقدمها البلدية للمجتمع المحلي بهدف إسهامها في تحقيق رفاهية المجتمع. وتشمل كذلك دعم البنى التحتية واحترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة والسلوك ومحاربة الفساد الإداري والرشوة ودعم مؤسسات المجتمع المدني ودعم الأنشطة الاجتماعية والمراكز العلمية ومؤسسات التعليم. حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي في بلدية الأعظمية (٣.٦٦) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا البعد متجه نحو الاتفاق والاتفاق التام في هذه البلدية، وبانحراف معياري (٠.٦٣) وبمعامل اختلاف (١٧.٢١)، في حين بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد في بلدية الكاظمية (٣.٦٩) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا البعد متجه نحو الاتفاق والاتفاق التام في هذه البلدية، وبانحراف معياري (٠.٦٥) وبمعامل اختلاف (١٧.٦٢) ويحتوي هذا البعد على عدة فقرات وهي:

جدول (٦) يبين نتائج تحليل البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية

ت	البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية	بلدية الأعظمية			بلدية الكاظمية		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
١	تسهم البلدية في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مجسرات وأنفاق وتبليط طرائق وغيرها.	٣.٩٠	١.٠٤	26.6667	٤.١٣	1.01	24.4552
٢	تلتزم البلدية بتوفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع وتوفير فرص عمل للنساء إسهاماً منها في الحد من ظاهرة البطالة.	3.71	1.16	31.2668	3.47	1.07	30.8357
٣	تتبنى إدارة البلدية برامج سنوية لتقويم سياساتها تجاه المجتمع.	3.74	0.93	24.8663	3.57	1.07	29.9720
٤	تقدم البلدية الخدمات الاجتماعية لأبناء المجتمع.	4.13	1.06	25.6659	3.53	1.25	35.4108
٥	تساهم البلدية في تقديم حلول فعالة لحل أزمة الإسكان	2.97	1.17	39.3939	3.07	1.23	40.0651
٦	توفر البلدية وسائل إنتقال مناسبة للعاملين أو يتم منحهم بدل إنتقال.	3.55	1.18	33.2394	4.10	0.84	20.4878
٧	تمنح البلدية تعويضات لحوادث العمل.	3.84	1.32	34.3750	3.67	1.09	29.7003

28.6486	1.06	3.70	41.1268	1.46	3.55	تمنح البلدية للعاملين المكافآت النقدية في الأعياد والمناسبات	٨
20.8232	0.86	4.13	36.2069	1.26	3.48	تعمل البلدية على إحترام خصوصية المرأة وتوفير أماكن خاصة لها تتناسب مع طبيعتها الفسيولوجية	٩
24.6154	0.96	3.90	25.1269	0.99	3.94	تلتزم البلدية ببذل كافة الجهود اللازمة للقضاء على ظاهرة تشغيل الأطفال.	١٠
34.3750	1.10	3.20	33.4495	0.96	2.87	تقوم البلدية ببذل كافة الجهود اللازمة للقضاء على مشاكل الفقر والامية.	١١
25.7294	0.97	3.77	20.8920	0.89	4.26	تحترم البلدية عادات وتقاليد المجتمع	١٢
١٧.٦١٥٢	٠.٦٥	٣.٦٩	١٧.٢١٣١	٠.٦٣	٣.٦٦	الوسط الحسابي العام	

#### ١- تسهم البلدية في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من جسرات وأنفاق وتبليط طرق وغيرها:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٩٠) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٤.١٣) وهذا يعني ان بلدية الكاظمية اسهمت في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من جسرات وأنفاق وتبليط طرق وغيرها اكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٢٦.٦٧) لبلدية الاعظمية و(٢٤.٤٦) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية اقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية. وهذا يعود لكبر مساحة بلدية الكاظمية والمقدرة ب(٥٦,٠٠٠) كم<sup>2</sup>، مقارنة بنظيرتها بلدية الاعظمية والتي تبلغ مساحتها (٢٧,٢) كم<sup>2</sup>.

٢- تلتزم البلدية بتوفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع وتوفير فرص عمل للنساء إسهاما منها في الحد من ظاهرة البطالة:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٧١) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٤٧) وهذا يعني ان بلدية الاعظمية اسهمت في توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع وتوفير فرص عمل للنساء إسهاما منها في الحد من ظاهرة البطالة اكثر من بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣١.٢٧) لبلدية الاعظمية و(٣٠.٨٤) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية اقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية. بسبب النسيج الإقتصادي المتنوع.

#### ٣- تتبنى إدارة البلدية برامج سنوية لتقويم سياستها تجاه المجتمع:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٧٤) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٥٧) وهذا يعني ان بلدية الاعظمية اسهمت في تبني إدارة البلدية برامج سنوية لتقويم سياستها تجاه المجتمع اكثر من بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٢٤.٨٧) لبلدية الاعظمية و(٢٩.٩٧) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الاعظمية اقل من قيمته في بلدية الكاظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الاعظمية كان افضل من بلدية الكاظمية.

#### ٤- تقدم البلدية الخدمات الاجتماعية لأبناء المجتمع:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٤.١٣) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٥٣) وهذا يعني ان بلدية الاعظمية اسهمت في تقديم الخدمات الاجتماعية لأبناء المجتمع اكثر من بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٢٥.٦٧) لبلدية الاعظمية و(٣٥.٤١) لبلدية الكاظمية ونلاحظ ان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الاعظمية اقل من قيمته في بلدية الكاظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الاعظمية كان افضل من بلدية الكاظمية. وهذا لان تعداد سكان بلدية الاعظمية يبلغ (٦٠١,٢٠٠) الف نسمة وعدد محلاتها (٢٨) محلة وبواقع (١٠٠,٠٠٠) وحدة سكنية وعدد المراكز البلدية فيها (٦)، وهو أكثر بكثير من تعداد سكان بلدية الكاظمية والبالغ (٥٢٠,٠٠٠) الف نسمة وعدد وحداتها السكنية (٢٢,٩٠٧) الف وحدة سكنية مقسمة على (٢٢) محلة وعدد المراكز البلدية (٧).



**٥- تسهم البلدية في تقديم حلول فعالة لحل أزمة الإسكان:**

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٢.٩٧) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٠٧) وهذا يعني ان بلدية الكاظمية ساهمت في تقديم حلول فعالة لحل أزمة الإسكان أكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٩.٣٩) لبلدية الاعظمية و(٤٠.٠٧) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الاعظمية أقل من قيمته في بلدية الكاظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الاعظمية كان افضل من بلدية الكاظمية. وذلك بسبب كبر مساحة بلدية الكاظمية (٥٦ كم<sup>2</sup>) مقارنة ببلدية الاعظمية (٣٢ كم<sup>2</sup>) وتشير الإحصاءات الى وجود أكثر من (٤) أربعة مشاريع إسكان ضمن حدود بلدية الكاظمية.

**٦- توفر البلدية وسائل إنتقال مناسبة للعاملين أو يتم منحهم بدل إنتقال:**

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٥٥) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٤.١٠) وهذا يعني ان بلدية الكاظمية ساهمت في توفير وسائل إنتقال مناسبة للعاملين أو يتم منحهم بدل إنتقال أكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (33.24) لبلدية الاعظمية و(20.49) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية أقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية. توفر أمانة بغداد لجميع دوائرها خدمة النقل المجاني للموظفين من وإلى محل السكن، وأن المساحة العمرانية والسكانية لبلدية الكاظمية أكبر منها في الاعظمية.

**٧- تمنح البلدية تعويضات لحوادث العمل:**

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٨٤) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٦٧) وهذا يعني ان بلدية الاعظمية تمنح تعويضات لحوادث العمل أكثر من بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٤.٣٨) لبلدية الاعظمية و(٢٩.٧٠) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية أقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية. إن غالبية حوادث العمل تحصل في قطاع المجاري أكثر من باقي القطاعات، وتوجد في بلدية الاعظمية (٣١) محطة وهي أكثر بكثير من بلدية الكاظمية والتي لديها (٤) محطات فقط.

**٨- تمنح البلدية للعاملين المكافآت النقدية في الأعياد والمناسبات:**

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٥٥) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٧٠) وهذا يعني ان بلدية الكاظمية تمنح العاملين المكافآت النقدية في الأعياد والمناسبات أكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٤١.١٣) لبلدية الاعظمية و(٢٨.٦٥) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية أقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية. تتميز مدينة الكاظمية بموقع ومكانة متميزة من خلال توافد عدد كبير من الزوار اليها كونها مركز تجاري وديني وتراثي ومركز نقل لبقية مناطق بغداد والمحافظات، مما سبب ضغط على كادر البلدية والذي يكافى على أثرها في الأعياد والمناسبات.

**٩- تعمل البلدية على إحترام خصوصية المرأة وتوفير أماكن خاصة لها تتناسب مع طبيعتها الفسيولوجية:**

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٤٨) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٤.١٣) وهذا يعني ان بلدية الكاظمية تعمل على إحترام خصوصية المرأة وتوفير أماكن خاصة لها تتناسب مع طبيعتها الفسيولوجية أكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٦.٢١) لبلدية الاعظمية و(٢٠.٨٢) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية أقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية. تتميز مدينة الكاظمية بكونها مركز ديني وسياحي، مما وفر وأتاح للمرأة وجود خصوصية من مطاعم ومرافق عامة وحتى ضمن المنطقة الدينية.

**١٠- تلتزم البلدية ببذل كافة الجهود اللازمة للقضاء على ظاهرة تشغيل الأطفال:**

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٩٤) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٩٠) وهذا يعني ان بلدية الاعظمية تلتزم ببذل كافة الجهود اللازمة للقضاء على ظاهرة تشغيل الأطفال أكثر من بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٢٥.١٣) لبلدية الاعظمية و(٢٤.٦٢) لبلدية الكاظمية ونلاحظ ان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية أقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية.

١١- تقوم البلدية ببذل كافة الجهود اللازمة للقضاء على مشاكل الفقر والامية:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٢.٨٧) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٢٠) وهذا يعني ان بلدية الكاظمية ساهمت في بذل كافة الجهود اللازمة للقضاء على مشاكل الفقر والامية اكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٣.٤٥) لبلدية الاعظمية و(٣٤.٣٨) لبلدية الكاظمية ونلاحظ ان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الاعظمية اقل من قيمته في بلدية الكاظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الاعظمية كان افضل من بلدية الكاظمية. من خلال توفير خدمة متميزة للمواطن (توفير الماء الصالح للشرب، والتخلص من النفايات، وتوفير خدمة الصرف الصحي، وأقامة المنزهات وغيرها).

١٢- تحترم البلدية عادات وتقاليد المجتمع:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٤.٢٦) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٧٧) وهذا يعني ان بلدية الاعظمية تحترم عادات وتقاليد المجتمع اكثر من بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (20.89) لبلدية الاعظمية و(25.7٣) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الاعظمية اقل من قيمته في بلدية الكاظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الاعظمية كان افضل من بلدية الكاظمية. تكتسب مدينة الكاظمية الصبغة الدينية، وحدث بعد عام ٢٠٠٣ ان نزح الي مدينة الكاظمية

مجاميع بشرية من شتى أنحاء البلاد مما أدى الى تغيير النسيج الديموغرافي لهذه المدينة، وكذلك مشروع توسعة الصحن الكاظمي والذي سيؤدي الى ترحيل مجاميع كثيرة من السكان، بينما حافظت مدينة الأعظمية على نسيجها الاجتماعي.

ثانياً: عرض معوقات المسؤولية الاجتماعية وتحليلها:

يشير الجدول (٧) لهذا البعد، حول الأسباب أو العوامل التي قد تعرقل أو تقلل أو تعطل قدرة البلدية بشكل عام عن مسؤوليتها الاجتماعية. حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي في بلدية الاعظمية (٣.٣١) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣) وهذا يعني ان اجابات العينة في هذا البعد متجه نحو الاتفاق والاتفاق التام في هذه البلدية، وبانحراف معياري (٠.٤٩) وبمعامل اختلاف (١٤.٨٠)، في حين بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد في بلدية الكاظمية (٣.٤٩) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي وهذا يعني ان اجابات العينة في هذا البعد متجه نحو الاتفاق والاتفاق التام في هذه البلدية، وبانحراف معياري (٠.٥٩) وبمعامل اختلاف (١٦.٩١) ويحتوي هذا البعد على عدة فقرات وهي:

جدول (٧) يبين نتائج تحليل معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية

ت	معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	بلدية الاعظمية			بلدية الكاظمية	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	نقص فرص التدريب أو الندوات لمعرفة المزيد عن المسؤولية الاجتماعية للبلدية.	3.71	0.82	22.1024	3.63	35.8127
٢	ليس لدينا موارد مالية كافية لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية	3.87	0.99	25.5814	3.73	24.3968
٣	صعوبة في الحصول على المعلومات حول تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية.	3.23	1.09	33.7461	3.60	26.9444
٤	ليس لدينا ما يكفي من المعرفة حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبلدية.	3.48	1.21	34.7701	3.20	36.2500
٥	عمالنا ليست لديهم المهارات اللازمة أو التعليم للتنفيذ الناجح	3.84	1.07	27.8646	3.77	28.3820

29.9685	0.95	3.17	27.1468	0.98	3.61	إدارتنا ليس لديها التدريب الكافي لتنفيذ ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبلدية.	٦
39.0909	1.29	3.30	38.6139	1.17	3.03	ليس لدينا ما يكفي من المعرفة حول تنفيذ المسؤولية الاجتماعية	٧
24.7839	0.86	3.47	26.2048	0.87	3.32	تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية هي أيضا تستغرق وقتا طويلا	٨
34.5609	1.22	3.53	35.9431	1.01	2.81	تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية معقد جدا.	٩
23.8213	0.96	4.03	32.9609	1.18	3.58	حاليا هناك أولويات أكثر أهمية بالنسبة للبلدية.	١٠
25.9475	0.89	3.43	32.7434	1.11	3.39	تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية مكلفة للغاية.	١١
30.5638	1.03	3.37	40.4332	1.12	2.77	لن يكون هناك فوائد كبيرة بالنسبة للبلدية من تنفيذ المسؤولية الاجتماعية.	١٢
30.0310	0.97	3.23	35.3535	1.05	2.97	الإدارة الوسطى لا تدعم تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية	١٣
30.3207	1.04	3.43	36.8231	1.02	2.77	الإدارة العليا لا تدعم تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية.	١٤
16.9054	٠.٥٩	٣.٤٩	14.8036	٠.٤٩	٣.٣١	الوسط الحسابي العام	

### ١- نقص فرص التدريب أو الندوات لمعرفة المزيد عن المسؤولية الاجتماعية للبلدية:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٧١) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٦٣) وهذا يعني ان بلدية الاعظمية لديها نقص فرص التدريب أو الندوات لمعرفة المزيد عن المسؤولية الاجتماعية للبلدية أكثر من بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٢٢.١٠) لبلدية الاعظمية و(٣٥.٨١) لبلدية الكاظمية ونلاحظ ان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الاعظمية اقل من قيمته في بلدية الكاظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الاعظمية كان افضل من بلدية الكاظمية.

### ٢- ليس لدينا موارد مالية كافية لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٨٧) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٧٣) وهذا

يعني ان بلدية الاعظمية ليس لدينا موارد مالية كافية لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية أكثر من بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٢٥.٥٨) لبلدية الاعظمية و(٢٤.٤٠) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية اقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية.

### ٣- صعوبة في الحصول على المعلومات حول تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٢٣) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٦٠) وهذا يعني ان في بلدية الكاظمية صعوبة الحصول على المعلومات حول تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية أكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٣.٧٥) لبلدية الاعظمية و(٢٦.٩٤) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية اقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية.

- ٤- ليس لدينا ما يكفي من المعرفة حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبلدية: بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٤٨) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٢٠) وهذا يعني ان بلدية الاعظمية ليس لديها ما يكفي من المعرفة حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبلدية اكثر من بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٤.٧٧) لبلدية الاعظمية و(٣٦.٢٥) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الاعظمية اقل من قيمته في بلدية الكاظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الاعظمية كان افضل من بلدية الكاظمية.
- ٥- عمالنا ليست لديهم المهارات اللازمة أو التعليم للتنفيذ الناجح: بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٨٤) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٧٧) وهذا يعني ان عمال بلدية الاعظمية ليس لديهم المهارات اللازمة أو التعليم للتنفيذ الناجح اكثر من عمال بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٢٧.٨٦) لبلدية الاعظمية و(٢٨.٣٨) لبلدية الكاظمية ونلاحظ ان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الاعظمية اقل من قيمته في بلدية الكاظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الاعظمية كان افضل من بلدية الكاظمية.
- ٦- ادارتنا ليس لديها التدريب الكافي لتنفيذ ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبلدية: بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٦١) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.١٧) وهذا يعني ان ادارة بلدية الاعظمية ليس لديها التدريب الكافي لتنفيذ ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبلدية اكثر من بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٢٧.١٥) لبلدية الاعظمية و(٢٩.٩٧) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الاعظمية اقل من قيمته في بلدية الكاظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الاعظمية كان افضل من بلدية الكاظمية.
- ٧- ليس لدينا ما يكفي من المعرفة حول تنفيذ المسؤولية الاجتماعية: بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٠٣) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٣٠) وهذا يعني ان بلدية الكاظمية ليس لديها ما يكفي من المعرفة حول تنفيذ المسؤولية الاجتماعية اكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٨.٦١) لبلدية الاعظمية و(٣٩.٠٩) لبلدية الكاظمية ونلاحظ ان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الاعظمية اقل من قيمته في بلدية الكاظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الاعظمية كان افضل من بلدية الكاظمية.
- ٨- تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية هي أيضا تستغرق وقتا طويلا: بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٣٢) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٤٧) وهذا يعني ان في بلدية الكاظمية تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية هي أيضا تستغرق وقتا طويلا اكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٢٦.٢٠) لبلدية الاعظمية و(٢٤.٧٨) لبلدية الكاظمية ونلاحظ ان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية اقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية.
- ٩- تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية معقد جدا: بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٢.٨١) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٥٣) وهذا يعني ان تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية معقد جدا في بلدية الكاظمية اكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٥.٩٤) لبلدية الاعظمية و(٣٤.٥٦) لبلدية الكاظمية ونلاحظ ان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية اقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية.
- ١٠- حاليا هناك أولويات أكثر أهمية بالنسبة للبلدية: بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٥٨) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٤.٠٣)، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٢.٩٦) لبلدية الاعظمية و(٢٣.٨٢) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية اقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية.

#### ١١- تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية مكلفة للغاية:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٣.٣٩) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٤٣) وهذا يعني ان تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية مكلفة للغاية في بلدية الكاظمية اكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٢.٧٤) لبلدية الاعظمية و(٢٥.٩٥) لبلدية الكاظمية ونلاحظ ان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية اقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية.

#### ١٢- لن يكون هناك فوائد كبيرة بالنسبة للبلدية من تنفيذ المسؤولية الاجتماعية:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٢.٧٧) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٣٧) وهذا يعني ان لن يكون هناك فوائد كبيرة بالنسبة للبلدية من تنفيذ المسؤولية الاجتماعية في بلدية الكاظمية اكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٤٠.٤٣) لبلدية الاعظمية و(٣٠.٥٦) لبلدية الكاظمية ونلاحظ ان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية اقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية.

#### ١٣- الإدارة الوسطى لا تدعم تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٢.٩٧) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٢٣) وهذا يعني بان الإدارة الوسطى لا تدعم تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية في بلدية الاعظمية اكثر من بلدية الكاظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٥.٣٥) لبلدية الاعظمية و(٣٠.٠٣) لبلدية الكاظمية ونلاحظ بان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية اقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية.

#### ١٤- الإدارة العليا لا تدعم تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية:

بلغت قيمة الوسط الحسابي لبلدية الاعظمية (٢.٧٧) في حين بلغت قيمته لبلدية الكاظمية (٣.٤٣) وهذا يعني ان في بلدية الكاظمية الإدارة العليا لا تدعم تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للبلدية اكثر من بلدية الاعظمية، في حين بلغ معامل الاختلاف (٣٦.٨٢) لبلدية الاعظمية و(٣٠.٣٢) لبلدية الكاظمية ونلاحظ ان قيمة معامل الاختلاف في بلدية الكاظمية اقل من قيمته في بلدية الاعظمية وهذا يعني ان التجانس في اجابات افراد العينة في بلدية الكاظمية كان افضل من بلدية الاعظمية.

### ثالثاً: اختبار فرضيات البحث

#### ١. الاختبار التائي لعينة واحدة:

سنستخدم الاختبار التائي لعينة واحدة بين افراد العينة وذلك لاختبار هل هناك تطبيق للبعد الاجتماعي في كل بلدية، وبعدها سنقارن الوسط الحسابي مع الوسط الفرضي، وقد ظهرت النتائج الآتية:

أ- بلدية الاعظمية: من خلال الجدول (٨) نلاحظ:

جدول (٨) يبين الاختبار التائي لعينة واحدة (بلدية الاعظمية)

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية المحسوبة	الوسط الفرضي	الدلالة
البعد الاجتماعي	٤٣.٩٤	٧.٥٨	٥.٨٣	٣٦	دال
معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	٤٦.٣٩	٦.٨٥	٣.٥٧	٤٢	دال

القيمة التائية الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٣٠) = ٢.٠٤

١. البعد الاجتماعي: بلغت القيمة التائية المحسوبة (٥.٨٣) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٣٠) والبالغة (٢.٠٤) وهذا يعني بان هناك فروقات ذات دلالة معنوية بين افراد العينة حول هذا البعد، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (٤٣.٩٤) وهو اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣٦) وهذا يعني هناك تطبيق للبعد الاجتماعي في بلدية الاعظمية.

٢. معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في بلدية الاعظمية: بلغت القيمة التائية المحسوبة (٣.٥٧) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٣٠) والبالغة (٢.٠٤) وهذا يعني

بان هناك فروقات ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة حول هذا البعد، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (٤٦.٣٩) وهو أكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٤٢) وهذا يعني هناك معوقات في تطبيق المسؤولية الاجتماعية لبلدية الكاظمية.

ب- **بلدية الكاظمية:** من خلال الجدول (٩) نلاحظ:

جدول (٩) يبين الاختبار التاني لعينة واحدة (بلدية الكاظمية)

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التانية المحسوبة	الوسط الفرضي	الدلالة
البعد الاجتماعي	٤٤.٢٣	٧.٨٥	٥.٧٥	٣٦	دال
معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	٤٨.٩٠	٨.٣٣	٤.٥٤	٤٢	دال

القيمة التانية الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٢٩) = ٢.٠٤  
 ١. **البعد الاجتماعي:** بلغت القيمة التانية المحسوبة (٥.٧٥) وهي أكبر من القيمة التانية الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٢٩) والبالغة (٢.٠٥) وهذا يعني ان هناك فروقات ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة حول هذا البعد، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (٤٤.٢٣) وهو أكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣٦) وهذا يعني هناك تطبيق للبعد الاجتماعي في بلدية الكاظمية.

٢. **معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في بلدية الكاظمية:** بلغت القيمة التانية المحسوبة (٤.٥٤) وهي أكبر من القيمة التانية الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٢٩) والبالغة (٢.٠٥) وهذا يعني ان هناك فروقات ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة حول هذا البعد، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (٤٨.٩٠) وهو أكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٤٢) وهذا يعني هناك معوقات في تطبيق المسؤولية الاجتماعية لبلدية الكاظمية.

## المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

### أولاً: الاستنتاجات:

وهو يتضمن محورين، ضم المحور الأول عرضاً للخلاصة النظرية المستندة الى الأطر الفكرية والفلسفية للبحث، بينما تضمن المحور الثاني عرضاً لأهم الإستنتاجات المستندة الى نتائج التحليلات الإحصائية ونتائج البحث الميدانية.

أ- **الخلاصة النظرية:-**  
 هناك فوائد جمة تعود على المنظمات والمجتمع في آن معاً من خلال تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية، وهذا ما يؤدي إلى تحسين وتطوير صورة المؤسسة أمام المجتمع، مما يزيد من سمعتها الحسنة. وإن تبني برامج المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات يؤدي إلى تحقيق أهدافها، فضلاً عن تحقيق مبدأ الربح على المدى البعيد، من خلال زيادة دورها الاجتماعي ودعمها للأنشطة الاجتماعية، فهذه الأخيرة تعد بمثابة استثمار مستقبلي لهذه المؤسسات. وأشارت النتائج إلى أن أهم معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية هي تلك المتعلقة بنقص الموارد، تليها الحواجز المتعلقة بتعقيد وصعوبة تنفيذ المسؤولية الاجتماعية وأخيراً، عدم وجود دعم الإدارة على المستويين الأعلى والمتوسط. وإن إستحداث أقسام متخصصة بالمسؤولية الاجتماعية، ووجود أشخاص متخصصين في هذا الجانب من شأنه أن يقلل من الإعاقة في تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية.

ب- **الإستنتاجات العملية:-**

في ضوء معطيات البحث الميدانية ونتائج التحليل الإحصائي، تم إستخلاص النتائج الآتية:  
 ١. أظهرت نتائج البحث انخفاض البعد الاجتماعي من وجهة نظر عينة الدراسة ولعل هذه النتيجة يمكن تفسيرها من خلال أن الدائرة البلدية لا تقوم بعرض النشاطات والأهداف التي تسعى الى تحقيقها من خلال بيان تقديم الخدمات الاجتماعية لأبناء المجتمع، ومساهمتها في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من جسرات وأنفاق وتبليط طرق وغيرها، وكذلك التزامها بتوفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع وتوفير فرص عمل للنساء إسهاماً منها في الحد من ظاهرة البطالة، وأيضاً في إحترام البلدية لعادات وتقاليد المجتمع. مما يعد من الممارسات المسؤولة اجتماعياً ويؤدي الى تعزيز مكانة البلدية وتقوية سمعتها.  
 ٢. تبين من خلال التحليل لمعوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية من الاستبانة وجود العديد من الآراء التي تُعارض وجود إهتمام كبير من البلدية تجاه تطبيق المسؤولية الاجتماعية لذلك تعد هذه النقطة نقطة ضعف بالنسبة للبلدية يجب التركيز عليها وزيادة الإهتمام بها لكي تكتمل الصورة الايجابية لها في ذهن أبناء المجتمع



## المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها [بحث مقارنة في دوائر أمانة بغداد]

الذي تعمل فيه وأن من جملة الأسباب الرئيسية المؤدية إلى ضعف تطبيق المسؤولية الاجتماعية، هو عدم توفر الموارد المالية الكافية لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية، وكذلك فإن العاملين في الدائرة البلدية ليست لديهم المهارات اللازمة أو التعليم لتنفيذ الناجح، وكذلك نقص فرص التدريب أو الندوات لمعرفة المزيد عن المسؤولية الاجتماعية.

### ثانياً: التوصيات

استناداً إلى الاستنتاجات وبناء عليها في العرض السابق، توصل الباحثان إلى مجموعة من التوصيات، والتي قد تسهم في زيادة مستوى الوعي عند العاملين بالبلدية وأيضاً بمنظمات الأعمال الأخرى وذلك على النحو الآتي:

1. عد الأنشطة الاجتماعية جزءاً رئيساً من أنشطة المؤسسة يتم متابعته من قبل مختصين، وتوضع له المخططات المطلوب تحقيقها، بنفس متابعة الأنشطة الرئيسية للمؤسسة.
2. التوجيه المستمر للزبان نحو أفضل الطرائق التي من خلالها يتم التعامل مع البلدية لتجنب الوقوع في المشاكل.
3. العمل على زيادة إنفاق التكاليف للوقاية من الأضرار، بدلا من تكاليف علاج الأضرار المجتمعية والبيئية.
4. إلزام البلدية بإصدار تقرير سنوي (بشكل دوري) يتضمن مشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تبنتها وحجم الإنجاز والالية التي اتبعتها للتنفيذ، مع إيضاح أهم المنافع التي عادت على المجتمع من هذه المشروعات.
5. يجب أن تكون هناك إستراتيجية رئيسية توضح للناس ما هي إحتياجات المجتمع، والبرامج المهمة التي تهتم المجتمع.
6. يجب أن تقوم منظمات الأعمال بنشر المعلومات التي تتعلق بمسؤوليتها الاجتماعية للجمهور، بما يبرز مساهمتها نحو بيئتها الداخلية والخارجية، مع التركيز على توضيح أهم المنافع التي عادت على المجتمع من تلك الأنشطة.

### المصادر:

#### أولا: المصادر العربية

##### الكتب:

1. البكري، ثامر، التسويق، "أسس ومفاهيم معاصرة"، دار اليازوري للنشر، عمان، 2006.
2. العامري، صالح مهدي محسن، الغالبي، طاهر محسن منصور، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، ط 3، دار وائل للنشر، عمان: الأردن، (2010).
3. العامري، صالح مهدي محسن، الغالبي، طاهر محسن منصور، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال - الأعمال والمجتمع"، ط 2، عمان: دار وائل للنشر، 2008.
4. عثمان، سيد أحمد، المسؤولية الاجتماعية والشخصية المسلمة - دراسة نفسية تربوية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1986.

##### الدوريات:

1. الصيرفي، محمد عبدالفتاح حافظ، المسؤولية الاجتماعية للصفوة الإدارية المصرية: دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لموانئ البحر الأحمر. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول، 1991، 720. نقلا عن Stewart Thompson, The philosophy of management, New York, Pitman, 1968, P.XV
2. القرني، أحمد عبد القادر، (معوقات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في السعودية). المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 3، 2014، ص 453-472.
3. المغيدي، الحسن محمد، (1997)، "معوقات الإشراف التربوي كما يراه المشرفون والمشرفات في محافظة الإحساء التعليمية"، رسالة ماجستير، مجلة البحوث التربوية بجامعة قطر، العدد الثاني عشر، يوليو 1997.

##### المؤتمرات:

1. الحمدي، فؤاد محمد حسين وجعل، ماجد مبخوت، "مدى إدراك المدراء لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها": دراسة تحليلية لآراء المديرين العاملين في عينة من المنظمات الصناعية اليمنية، بحث مقدم إلى (المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات) بتكليف من مركز دراسات وبحوث السوق



والمستهلك – صنعاء ٢٩ - ٣٠ أكتوبر ٢٠٠٨.

٢. المغربل، نهال ، ياسمين فواد، المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر: بعض التجارب الدولية، ورقة عمل رقم ١٣٨ المركز المصري للدراسات الاقتصادية، القاهرة، سبتمبر ٢٠٠٨، ص ٥.

### الرسائل الجامعية والأطاريح:

١. التميمي، هاشم حسن حسين، "الرقابة الاجتماعية ودورها في تقويم أداء الوحدات الاقتصادية" دراسة ميدانية في ديوان الرقابة المالية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ٢٠٠٢.
٢. جمعة، كمال حسن، "المحاسبة والتدقيق البيئي دراسة تطبيقية في المنشأة العامة للصناعات الصوفية"، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 1998.
٣. الحمدي، فؤاد محمد حسين، الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2007.
٤. شعشاعة، ماهر، "محاسبة المسؤولية الاجتماعية بالتطبيق على الشرآت الصناعية المساهمة العامة الأردنية"، رسالة غير منشورة – الجامعة الأردنية ١٩٩١ ص ٤.

### ثانيا : المصادر الأجنبية

#### A-Books:

1. Connolly, Darren, "The Case Of Corporate Social Reporting", 2000.
2. Crane, A., Matten, D., & Spence, L. J. 2008. Corporate Social Responsibility: Readings and cases in a global context. London: Routledge.
3. Gray, R., Chapman, "Accounting For The Environment", Volume 2 , Issue 2 , pages 1-11 , Summer 1993
4. GTZ (2009): Build in or Bolted on – CSR in Sub - Saharan Africa – A Survey on Promoting and Hindering Factors. Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit: Pretoria, South Africa.
5. Kotler, Philip and Armstrong Gary," Marketing : an Introduction", Second Edition, Prentice-Hall International, Edition, 1990.
6. Oxford Dictionary, 2005: 627.
7. Pride, M. & Ferrell. C. (1997, p: 68). Management concepts & strategies; 9th ed. Boston: Houghton, Mifflin Company.
8. Schermerhorn, R. John, "Management", 6th Edition, John wily & Sons, Inc. 2001, PP 126-127.

#### B.Periodicals:

1. Asyraf Wajdi Dsuki; "What does Islam say about Corporate Social Responsibility"; review of Islamic economics ; vol.12; N°1;2008; p : 12.
2. Balasubramanian, N.K., Kimber,D.& Siemensma, F. (2005), "Emerging opportunities or traditions reinforced?", Journal of Corporate Citizenship, Vol. 17, pp. 79-92.
3. Carroll Archie, "The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders", Business- Horizons, July. August,1991 .
4. Mark S. Schwartz and Archie B. Carroll, Corporate Social Responsibility: A Three-Domain Approach, Business Ethics Quarterly, Vol. 13, No. 4 (Oct., 2003), pp. 503-530.
5. Richard Benon-be-isan Nyuur , Daniel F. Ofori , Yaw Debrah , (2014) "Corporate social responsibility in Sub-Saharan Africa: hindering and





supporting factors”, African Journal of Economic and Management Studies, Vol.

5 Iss: 1, pp.93 - 113

**E. Internet links:**

1.indianNGos.com. www.indianngos.com

2.www.bsr.com /2002



مجلة العلوم  
الاقتصادية والإدارية  
المجلد ٢٢ العدد 90  
الصفحات



## Social responsibility and obstacles application (Comparative research departments in the Municipality of Baghdad)

### Abstract

The research aims to identify the extent of the practice of social responsibility in accordance with the social dimension and diagnosis of constraints applied.

Find the problem represented by the Social Responsibility and obstacles facing application in Baghdad Municipality through their workers trends analysis.

The adoption of the statistical method to analyze the data and information gathering, and selected municipalities of Adhamiya and Kadhimiya deliberate manner applied as a state and municipal councils of both cities as representatives of the local community to be the subject of research and comparison between them to see the reality of social responsibility and the factors that hinder the application.

To achieve the objectives of the research is designed questionnaire as a key tool in the initial data collection, and applied to the sample deliberate consisting of (91) as an associate level, Head of the Department / Division, local community and the researchers using descriptive analytical method; and used the Statistical Package for Social Sciences (SPSS.16) analysis questionnaire data.

The results showed a strong and noticeable focus of the research community in both municipalities according to the social dimension, and the most important obstacles facing the application of social responsibility in the Municipality of Baghdad, is the lack of material support, and the lack of training programs.

And made some recommendations concerning the increase of the degree of interest of employees of responsibility Social which contribute to the strengthening of municipal status, evolution and development of its performance, and the need for senior management in the Municipality of Baghdad to provide financial support.

**Keywords:** social responsibility, the social dimension, supporting factors, handicapping factors.