

دور المواصفة الدولية ISO 26000 في تحقيق سلوك المواطنة المنظمة: دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين في عدد من الشركات الصناعية في محافظة أربيل

شيرين جمال محمد رشيد¹ خالد حمد أمين ميرخان²

¹ قسم إدارة الأعمال، جامعة صلاح الدين اربيل، كوردستان، العراق

² قسم المحاسبة، جامعة جيهان- اربيل، كوردستان، العراق

المستخلص

تتضح المشكلة الرئيسة لهذا البحث في التعرف على المدى الذي تقترب أو تتبعد به الشركات المبحوثة من تبني مبادئ المسؤولية الإجتماعية للمواصفة الدولية ISO 26000. وتشخيص طبيعة العلاقة والأثر بين كل من تلك المبادئ وأبعاد سلوك المواطنة المنظمة. وأعمد البحث أسلوباً ومنهجاً تكاملياً جمع بين المنهج التاريخي، في إستيفاء متطلبات الجانب النظري للبحث ومنهج دراسة الحالة ممثلاً بالزيارات الميدانية لمنظمات عينة البحث وإجراء المقابلات الشخصية والإطلاع على الوثائق والبيانات والملفات ذات الصلة بموضوع البحث. إلى جانب توزيع إستبانة الإستبانة المعقدة ضمن هذا البحث بغية إستيفاء متطلبات الجانب العملي للبحث. وقد توصل هذا البحث إلى جملة من الإستنتاجات أبرزها تطابق أنشطة الشركات عينة البحث مع مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO26000 وبمستوى فوق الجيد. وإن هناك علاقة طردية ومعنوية، وذات تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية، بين كل مبدأ من مبادئ المسؤولية الإجتماعية على حده (القابلية للمساءلة، والشفافية، والسلوك الأخلاقي، واحترام مصالح الأطراف المعنية، واحترام سيادة القانون، واحترام المعايير الدولية للسلوك، واحترام حقوق الإنسان) وسلوك المواطنة المنظمة. وإن علاقة الارتباط بين احترام المعايير الدولية للسلوك وسلوك المواطنة المنظمة هي أقوى العلاقات بين المتغيرين.

مفاتيح الكلمات: أيزو 26000، المسؤولية الإجتماعية، سلوك المواطنة المنظمة

1. المقدمة

المسؤولية الإجتماعية وتبني ذلك المفهوم في برامجها وخططها المستقبلية بغية تحقيق النفع العام للمجتمع وتلبية مستلزمات التنمية المستدامة. بينما لم يحظى هذا الموضوع بالإهتمام الذي ينبغي من قبل المنظمات في الدول النامية وذلك مرده لعدم إمتلاكها للمعرفة المطلوبة عن تلك المواصفة وعدم إدراك أهميتها أو كيفية إستخدامها. ومن السلوكيات التي يمكن أن تتأثر بالمسؤولية الإجتماعية للمنظمة هو سلوك المواطنة المنظمة، وهو سلوك إختياري (طوعي) يقوم به الموظفين من دون أن يرتبط مباشرة بالأنظمة الرسمية للمنظمة المتعلقة بالمكافآت والحوافز. وبغية التعرف على حقيقة هذا التأثير للمسؤولية الإجتماعية في سلوك المواطنة المنظمة فقد جاء هذا البحث ليمثل دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين في عدد من الشركات الصناعية في مدينة أربيل بغية الوقوف على المدى الذي تقترب أو تتبعد به المنظمات المدروسة ضمن عينة البحث من تبني مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية أيزو 26000. ومن ثم تحديد طبيعة العلاقة والأثر بين كل من مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة أعلاه وأبعاد سلوك المواطنة المنظمة.

لقد أكتسب موضوع المسؤولية الإجتماعية زخماً كبيراً على المستوى الدولي وأدى إلى ظهور مبادرة دولية تبنت مفهوم المسؤولية الإجتماعية سميت بالمواصفة الدولية أيزو 26000 والتي أعدت من قبل مجموعة العمل الدولية المرتبطة بالمكتب الفني الإداري لمنظمة الأيزو والمعني بالموضوع مدار البحث (المسؤولية الإجتماعية). ومن الطبيعي أن تلقى المواصفة الدولية أيزو 26000 إهتماماً كبيراً من قبل المنظمات في الدول المتقدمة وإعتادها كإرشادات طوعية غير ملزمة تساعد تلك المنظمات في العمل بمفهوم

مجلة جامعة جيهان- اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية

المجلد 3، العدد 2 (2019).

أُسلم البحث في ٦ تشرين الثاني 2018؛ قُبِل في 8 كانون الثاني 2019

ورقة بحث منتملة: نُشرت في 10 كانون الأول 2019

البريد الإلكتروني للمؤلف: shirinmohammad234@gmail.com

DOI: 10.24086/cuejhss.v3n1y2019.pp20-33

حقوق الطبع والنشر © 2019. شيرين جمال محمد رشيد و خالد حمد أمين ميرخان هذه مقالة الوصول إليها

مفتوح موزعة تحت رخصة المشاع الإبداعي النسبية - CC BY-NC-ND 4.0

مشكلة البحث:

تتجسد مكونات هذا البحث على وفق إتجاهين، يتلخص الإتجاه الأول بمحاولة التعرف على مدى إعتاد الشركات المبحوثة ضمن عينة البحث لمعايير المواصفة الدولية ISO 26000 ممثلة لمبادئ المسؤولية الإجتماعية ضمن هذه المواصفة، سواء كان ذلك الإعتاد فعلياً من خلال تطبيق فعلي للمواصفة أو من خلال ممارسات العمل اليومي ولوائح وقواعد الإدارة وإجراءاتها. بينما يمثل الإتجاه الثاني بالتعرف على دور مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 في توليد وبناء سلوك فعال وكفوء للمواطنة المنظمة. وبناءً على ما تقدم، فإن طرح التساؤلات المؤشرة في أدناه يمكن أن يسهم في توضيح مشكلة هذا البحث:

التساؤل الأول: إلى أي مدى تقترب أو تتبعد الشركات المبحوثة ضمن عينة البحث من تبني مبادئ المسؤولية الإجتماعية للمواصفة الدولية ISO 26000؟
التساؤل الثاني: ما طبيعة العلاقة بين كل من مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة أعلاه وأبعاد سلوك المواطنة المنظمة؟

أهمية البحث:

يكتسب هذا البحث أهميته في محاولة تقديم إطار نظري ومبدئي يربط بين مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 وسلوك المواطنة المنظمة. ومن ثم، فهو يمثل إضافة علمية جديرة بالاهتمام كونه جهد علمي منظم يبحث في التعرف على مدى إقتراب أو إبتعاد عينة من المنظمات العاملة في القطاع الصناعي ضمن إقليم كردستان - العراق / محافظة أربيل تحديداً من المعايير المعتمدة دولياً بخصوص المسؤولية الإجتماعية للشركات على وفق المواصفة الدولية ISO 26000. فضلاً عن، قياس العلاقة والأثر بين مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق تلك المواصفة الدولية وسلوك المواطنة المنظمة.

أهداف البحث:

تتجسد أهداف البحث في إعتاد إستبانة معدة خصيصاً لإختبار فرضيات البحث بغية التحقق من صحتها من عدمه. وإستقصاء مدى التطابق أو مدى الإبتعاد بين أنشطة الشركات المبحوثة ومبادئ المسؤولية الإجتماعية المعتمدة ضمن المواصفة الدولية ISO 26000. والوصول إلى نتائج مستوفية لمضمون البحث وبالشكل الذي يجعله واحداً من البحوث التطبيقية المهمة للمعنيين بإدارة الأعمال على المستويين الأكاديمي والعملية.

فرضيات البحث:

إتساقاً مع أهداف هذا البحث وإختباراً لأموذجه، فقد أعمد البحث على مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية والتي تمثل إجابات حاسمة للمشكلة المطروحة في هذا البحث، وعلى النحو الآتي:

الفرضية الرئيسة الأولى: تتطابق أنشطة الشركات عينة البحث إلى حد كبير مع مبادئ المسؤولية الإجتماعية المعتمدة ضمن المواصفة الدولية ISO 26000.

الفرضية الرئيسة الثانية: هنالك تطابق بنسبة محدودة بين أنشطة الشركات عينة البحث ومبادئ المسؤولية الإجتماعية المواصفة الدولية ISO 26000.

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا يوجد تطابق ذو قيمة بين أنشطة الشركات المبحوثة ومبادئ المسؤولية الإجتماعية المعتمدة ضمن المواصفة ISO 26000.

الفرضية الرئيسة الرابعة: توجد علاقة معنوية بين مبادئ ISO 26000 مجتمعة في سلوك المواطنة المنظمة.

ويمكن أن يتفرع من الفرضية أعلاه الفرضيات الآتية :

1. توجد علاقة معنوية بين القابلية للمسائلة وسلوك المواطنة المنظمة.
2. توجد علاقة معنوية بين الشفافية وسلوك المواطنة المنظمة.
3. توجد علاقة معنوية بين السلوك الأخلاقي وسلوك المواطنة المنظمة.
4. توجد علاقة معنوية بين إحترام مصالح الأطراف المعنية وسلوك المواطنة المنظمة.
5. توجد علاقة معنوية بين إحترام سيادة القانون وسلوك المواطنة المنظمة.
6. توجد علاقة معنوية بين إحترام المعايير الدولية للسلوك وسلوك المواطنة المنظمة.
7. توجد علاقة معنوية بين إحترام حقوق الأسان وسلوك المواطنة المنظمة.

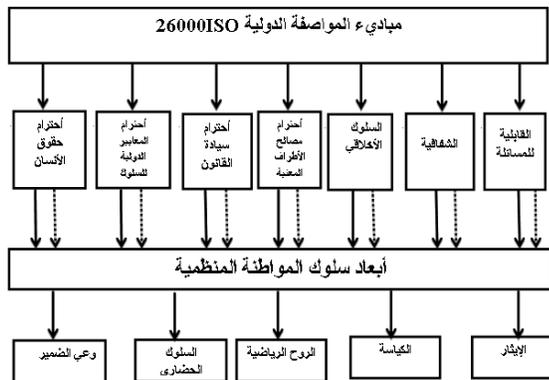
الفرضية الرئيسة الخامسة: يوجد أثر معنوي لمبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة ISO 26000 مجتمعة في سلوك المواطنة المنظمة.

ويمكن أن يتفرع من الفرضية أعلاه الفرضيات الآتية:

1. يوجد أثر معنوي للقابلية للمسائلة في سلوك المواطنة المنظمة.
2. يوجد أثر معنوي للشفافية في سلوك المواطنة المنظمة.
3. يوجد أثر معنوي للسلوك الأخلاقي في سلوك المواطنة المنظمة.
4. يوجد أثر معنوي لإحترام مصالح الأطراف المعنية في سلوك المواطنة المنظمة.
5. يوجد أثر معنوي لإحترام سيادة القانون في سلوك المواطنة المنظمة.
6. يوجد أثر معنوي لإحترام المعايير الدولية للسلوك في سلوك المواطنة المنظمة.
7. يوجد أثر معنوي لإحترام حقوق الأسان في سلوك المواطنة المنظمة.

أسلوب البحث:

إعتمد البحث أسلوباً ومنهجاً تكاملياً جمع بين المنهج التاريخي في إستيفاء متطلبات الجانب النظري للبحث معتمداً في ذلك على ما متاح من مصادر عربية وأجنبية واستخدام شبكة الانترنت، ومنهج دراسة الحالة ممثلاً بالزيارات الميدانية لشركات عينة البحث وإجراء المقابلات الشخصية والإطلاع على الوثائق والبيانات والملفات ذات الصلة بموضوع البحث. إلى جانب توزيع إستبانة الإستبانة المعتمدة ضمن هذا البحث بغية إستيفاء متطلبات الجانب العملي.



الشكل (1): الأموذج الفرضي للبحث

ملاحظة: المصدر: من إعداد الباحثان العلاقة ← أثر <....

جدول 1. عينة البحث وعدد إستراتيجيات الإستبانة الموزعة والمعاداة في كل منها

ت	اسم المنظمة	عدد الإستراتيجيات الموزعة	عدد الإستراتيجيات المعاداة	النسبة المئوية للإستراتيجيات المعاداة
1	شركة دلبا لمنتجات الألبان.	20	17	85%
2	شركة صافي دانون لمنتجات الألبان.	20	20	100%
3	شركة كاروانجي للمشروبات الغازية.	15	0	0%
4	شركة حرير لإنتاج معجون الطماطم.	8	8	100%
5	مصنع إنتاج الأسفلت والكسارات تابع لمجموعة شركات همين.	10	10	100%
6	مصنع لإنتاج الفلين تابع لمجموعة شركات همين.	10	10	100%
7	مصنع لإنتاج الخرسانة الجاهزة تابع لمجموعة شركات همين.	5	5	100%
8	شركة الحياة لإنتاج المشروبات الغازية	20	18	90%
9	شركة دارين لإنتاج الحديد والصلب.	15	12	80%
10	شركة كار.	15	14	93.33%
11	شركة ICE King.	10	8	80%
12	شركة Concept design.	10	10	100%
13	شركة Bonus food.	10	8	80%
14	شركة Mountain F&F Steel لإنتاج الحديد والصلب.	10	10	100%
مجموع إستراتيجيات الإستبانة		178	150	84.26%

المصدر: من إعداد الباحثان.

الجانب النظري

الإطار العام للمواصفة الدولية أيزو 26000

يعد معيار ISO 26000 دليلاً لإدارة المسؤولية الإجتماعية المتكاملة، التي توجهها المنظمة الدولية للمعايير (ISO)، والذي يسهم في التنمية المستدامة، بما في ذلك الجوانب الإجتماعية والإقتصادية والبيئية، وواحداً من أحدث المساهمات الطموحة في تطوير المسؤولية الإجتماعية للشركات في الممارسات العملية (Zinenko et al., 2015: 6) و (Moratis, 2016: 517) و (Asanza et al., 2017: 60).

أصبحت المواصفة ISO 26000، منذ إصدارها في عام 2010، المعيار الفعلي للمسؤولية الإجتماعية للمنظمات. وعلى الرغم من أنها ليست معياراً مصدقاً عليه من حيث معايير المنظمة الدولية، بل وثيقة إرشادية، فقد أصبحت المستند التي تستخدمه العديد من المنظمات كأساس لعمل المسؤولية الإجتماعية. والتي تهدف إلى المساهمة في التنمية المستدامة وتلبية إحتياجات الحاضر دون المس بمقدرات الأجيال المقبلة على تلبية إحتياجاتهم الخاصة كأساس للتنمية المستدامة (Missimer et al., 2014: 1).

يقدم معيار ISO 26000 الذي تم تطويره من خلال مبادرة عالمية من قبل مجموعة من أصحاب المصلحة وثيقة مرجعية معاصرة وشاملة للمسؤولية الإجتماعية لجميع أنواع المنظمات التي تسمح لهم بتحديد مسؤولياتهم تجاه المجتمع وتطوير علاقات أصحاب المصلحة وتوجيههم في عملية تنفيذ المسؤولية الإجتماعية للشركات. ولديه درجة كبيرة من الشرعية ويحمل إمكانية أن يصبح وثيقة إرشادية مهمة للشركات في جميع أنحاء العالم (Moratis, 2016: 30). إن تركيز ISO 26000 لا ينصب فقط على تفعيل

حدود البحث:

تتجسد حدود هذا البحث بالآتي:

الحدود الزمانية: إذ أمتدت مدة إنجاز البحث من (شباط 2017) لغاية (كانون الأول 2019).

الحدود العلمية: تضمن هذا البحث التركيز على مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 وأثرها في سلوك المواطنة المنظمة من دون التطرق لأثر البنود الأخرى في المواصفة والتي يمكن أن تكون مجالاً لدراسات وبحوث مستقبلية.

الحدود المكانية: وقع الإختيار على عينة من المنظمات الصناعية في محافظة أربيل. الحدود البشرية: يختبر هذا البحث فرضياته من خلال الإعتماد على آراء المديرين في الشركات الصناعية.

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث في ضوء إطارها النظري ومضامينها الميدانية تقديم نموذج أفتراضي كما يعكسه الشكل (1)، الذي يفسر العلاقة المنطقية بين متغيرات البحث تعبيراً عن الحلول التي يقدمها البحث للإجابة عن الاسئلة البحثية المثارة في مشكلة البحث.

مصادر جمع البيانات:

إعتمد البحث على الأنواع التالية من المصادر لغرض جمع البيانات المطلوبة لإنجاز البحث بشقيه النظري والعملي:

المصادر الأولية: والتي تمثلت في البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية وما تم جمعه ميدانياً من البيانات سواءاً جرى الحصول عليها من خلال المقابلة الشخصية أو من خلال الإستبانة.

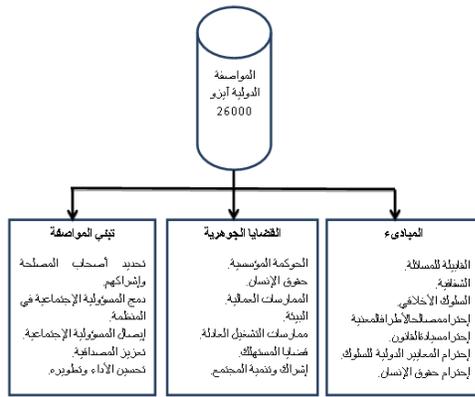
المصادر الثانوية: وتمثلت بالمراجع والكتب العربية والأجنبية والرسائل والإطاريح الجامعية والمقالات والبحوث سواءاً ما تم الحصول عليها من المكتبات أو عن طريق الانترنت.

أداة جمع البيانات وصدقها وثباتها:

إعتمد البحث على إستبانة الإستبانة (الملحق 1) التي أعدت خصيصاً لغرض إختبار فرضيات البحث للوقوف على العلاقة بين مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 كمتغير مستقل وسلوك المواطنة المنظمة كمتغير معتمد وعلى وفق النموذج المعتمد في هذا البحث- أنظر الشكل (1). ولغرض التأكد من صدق الإستبانة المعتمدة ضمن هذا البحث فقد عرضت على مجموعه من المحكمين من ذوي الخبرة والإختصاص من داخل العراق وخارجه. من جهة أخرى، جرى حساب ثبات أداة البحث فقد تم إعادة التطبيق لإختبار الإستبانة على عينة شملت من 5-20 مديراً من كل منظمة من شركات عينة البحث. إذ كررت العملية بفارق زمني مقداره 15 يوماً.

مجمع البحث وعينته

يشمل مجمع البحث الشركات الصناعية في محافظة أربيل عموماً. وقد وقع الإختيار على الشركات عينة البحث المدونة في الجدول (1) لغرض توزيع إستراتيجيات الإستبانة على المديرين فيها. إذ يتضح بأن عينة البحث كانت قد شملت (14) شركة ومجموع (178) مديراً جرى الوقوف عند آرائهم بخصوص موضوع البحث. إذ تم إستعادة (150) إستبانة إسبانية صالحة للتحليل.



الشكل 2 مضمين المواصفة الدولية أيزو 26000.

المصدر بتصرف من قبل الباحثان: المحوري والمعاينة، (2015). المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، دار كنوز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

يوفر الباحثان ضمن هذه الفقرة دليلاً إرشادياً حول سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية وردت ضمن المواصفة الدولية ISO 26000، على النحو الآتي: (ISO, 2010: 10-14).

1. القابلية للمساءلة: ويقصد في هذا المبدأ ضرورة أن تكون المنظمة مستجيبة للمساءلة عن تأثيراتها في المجتمع والبيئة. إذ ينبغي أن تقبل المنظمة وتوافق على الفحص والتدقيق الملائمين وأن توافق أيضاً على مسؤوليتها في التجاوب مع هذا الفحص والتدقيق.

2. الشفافية: يقصد بمبدأ الشفافية أن تتحلل المنظمة بالشفافية بقراراتها وأنشطتها التي تؤثر في المجتمع والبيئة. إذ ينبغي على المنظمة أن توضح على نحو واضح ودقيق وتام وبدرجة معقولة ووافية عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها والتأثيرات المعروفة والمحتملة في البيئة والمجتمع. ويجب إن تكون هذه المعلومات متاحة ومفهومة وقابلة للوصول بشكل مباشر من قبل الأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المنظمة.

3. السلوك الأخلاقي: ويقصد بهذا المبدأ أن تتصرف المنظمة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات. إذ ينبغي أن يبنى سلوك المنظمة على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل في كل ما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية.

4. إحترام مصالح الأطراف المعنية: يقصد من هذا المبدأ أن تحترم المنظمة وتضع في حسابها مصالح أطرافها المعنية وتتجاوب معها.

5. إحترام سيادة القانون: يقصد من هذا المبدأ أن المنظمة أن توافق المنظمة على إحترامها لسيادة القانون بشكل إلزامي. إذ يقصد بسيادة القانون هيمنته حيث لا يحق لأي فرد أو منظمة أن تكون فوق القانون والقواعد المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لإجراءات واسعة ومحددة.

6. إحترام المعايير الدولية للسلوك: يقصد من هذا المبدأ أن تحترم المنظمة المعايير الدولية للسلوك مع الإلتزام بمبدأ إحترام سيادة القانون.

7. إحترام حقوق الإنسان: المقصود بهذا المبدأ أن تحترم المنظمة حقوق الإنسان وأن تعترف بأهمية هذه الحقوق وعموميتها.

المسؤولية الاجتماعية في المنظمات بل كذلك إعادة صياغة مفهومها (Castka & Balzarova, 2008: 236).

ويمكن تحديد مجال المواصفة الدولية ISO 26000 على النحو المبين في أدناه: (Sodarbrg & Kahazera, 2006 : 5).

مساعدة المنظمة في تناول مسؤوليتها الاجتماعية في إطار البيئة التي تعمل فيها. تقديم التوجيه العملي المتعلق بتفعيل المسؤولية الاجتماعية، والتعرف على الأطراف المعنية بتطبيقها والإشتراك معها، وتعزيز مصداقية التقارير والإدعاءات بشأن المسؤولية الاجتماعية، والتأكد على نتائج الأداء وتطويره. فضلاً عن، زيادة رضا الزبائن وثقتهم، والترويج للمصطلحات المشتركة في مجال المسؤولية الاجتماعية، والتأشبي مع الوثائق والمعاهدات والإتفاقيات إلى جانب مواصفات الأيزو الأخرى القائمة بالفعل وعدم التعارض معها.

وهكذا، يمكن النظر في مجموعة من التعاريف المقدمة للمواصفة الدولية ISO 26000 على وفق ما موضح في الجدول (2).

جدول 2 تعريف المواصفة الدولية ISO 26000.

الباحث	التعريف
(Stewart, 2006: 5)	مواصفة إختيارية ولا يعمل بها لأغراض الترخيص والمطابقة، أو لإبرام أي عقود لأي صفقات ثم إنها لا تقصد أن تكون من العوائق غير المحركة للتجارة أو أن تغير من الوضع القانوني للشركات، ولذلك فإنها لا تكون مستنداً قانونياً لأي إجراءات قضائية دفاعاً أو إتهاماً على أي مستوى محلي أو عالمي أو غيرها.
Mekelve, 2010: 2	وهي معيار إرشادي يرتبط بالمسؤولية الاجتماعية، والتنمية المستدامة. وتستخدم هيئة الإدارة الفنية للأيزو عنوان المسؤولية الاجتماعية لأنه يتجه في تطبيقه إلى جميع المنظمات ليس فقط الشركات أو القطاع الخاص.
(الاسرج، 12) :2010	هي مواصفة دولية جديدة أطلقتها المنظمة الدولية للمعايير هدفاً إعطاء إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية ويتم إستخدامها من قبل جميع المنظمات على اختلاف أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، تعمل على مساعدة المنظمات على دعم جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول إجتاعياً الذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة.
(الحري، 22) :2012	قيمة مضافة لكل المبادرات الحالية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، بفضل عرض مجموعة من الإرشادات والتوجيهات المتكاملة، تركز على إتفاق عالمي بين الخبراء الذين يمثلون أطراف مختلفة من أصحاب المصالح، وتشجع هذه المواصفة أيضاً على الممارسات الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعية في العالم ككل.
(مقدم وبشير، 14) :2014	تمثل دليلاً إرشادياً لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، وهي تهدف إلى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الإستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للشركات.
Mihaela, 2016: 74	دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، يهدف إلى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الإستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للشركات.
Asanza et al., 2017:58	أنها أول مواصفة عالمية في المسؤولية الاجتماعية تستخدم كدليل إرشادي إختياري حول المسؤولية الاجتماعية ولا يقصد منها الإلزام والإعتاد، فليس لها شهادة معتمدة كعوض المواصفات القياسية.
الباحثان	هي مواصفة دولية ناشئة عن ضرورة تطبيق المنظمات لمسؤوليتها الاجتماعية وبالشكل الذي يمكن المنظمات من إنجاز الأعمال بصورة كفاءة وفعالة تراعي العاملين والعلاء وأصحاب المصالح والمجتمع على حد سواء.

المصدر: من إعداد الباحثان.

وأخيراً، يمكن تلخيص مضمين المواصفة الدولية ISO 26000 كما موضح في الشكل (2).

يحسن سلوك المواطنة المنظمة من قدرة زملاء العمل والمدراء على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال إعطائهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال وجدولة وحل المشاكل.

في حين أشار كل من (Morrison,1994,154-157) و (العامري,2002:23) إلى أهمية سلوك المواطنة المنظمة بما يأتي:

يسهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الأقسام و الإدارات المختلفة.

يسهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة.

يساعد على تخفيض حاجة المنظمة إلى تخصيص الموارد النادرة لوظائف الصيانة والحفاظ على وحدة تماسك المنظمة، والإستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة.

يسهم في تحسين قدرة المدراء وزملاء العمل على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال وجدولة الأعمال، وحل المشكلات وما إلى ذلك.

أبعاد سلوك المواطنة المنظمة

تختلف وجهات نظر الكتاب والباحثين المشار إليهم أدناه فيما يخص تحديد أبعاد سلوك المواطنة المنظمة. فهناك من يرى بأنها تشمل على بعدين أساسيين، وهناك من يرى بأنها تتضمن خمسة أبعاد رئيسية. وفي حقيقة الأمر إن هذين الإتجاهين متكاملين وغير متناقضين. إذ إن أصحاب الإتجاه الأول الذين يرون بعدين أساسيين لسلوك المواطنة المنظمة لا يرفضون وجهة نظر الإتجاه الآخر الذي يحدد تلك الأبعاد بخمسة أبعاد أساسية. وذلك لأن أصحاب الإتجاه الأول يرون إمكانية دمج الأبعاد الخمسة ضمن البعدين الأساسيين المعتمدين من قبلهم

Willians and Auderson,1991:611 and Mossholder 1997:602-783

وهكذا، فإن أصحاب الإتجاه الأول يحددون البعدين الأثنين كبعدين أساسيين لسلوك المواطنة المنظمة، وهما:

1. البعد التنظيمي: ويقصد به إن هناك سلوكاً طوعياً يهدف إلى خير المنظمة والإرتقاء بأدائها والعمل على بقائها.

2. البعد الفردي: ويقصد به السلوك التطوعي الهادف إلى مساعدة الأفراد العاملين في المنظمة للقيام بأعمالهم ومعاونتهم بالشكل الذي يساهم في تحقيق أهداف المنظمة ككل.

بينما تتمثل الأبعاد الخمسة لأصحاب الإتجاه الثاني بما يلي:

1 الإيثار: وهو مدى مساعدة الفرد للأشخاص الذين حوله من الزملاء، والرؤساء، والعلماء، وفي المهام المتعلقة بالعمل.

2. الكياسة: وهي محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل، وإدراكه لتأثير السلوك في الآخرين، وعدم إستغلاله لحقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشاكل معهم.

3. الروح الرياضية: وهي مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة من دون تذمر أو رفض أو ما شابه ذلك وإدخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل.

4. السلوك الحضاري: ويعني المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة المنظمة، والإهتمام بمصير المنظمة من خلال الحرص على حضور الإجتماعات المهمة غير الرسمية، والحفاظة على التغير وقراءة مذكرات المنظمة وإعلاناتها، وتأدية العمل بصورة تساعد في الحفاظة على سمعة المنظمة.

مفهوم سلوك المواطنة المنظمة وأهميته:

يعد سلوك المواطنة المنظمة سلوكاً غير محدوداً ولا يرتبط رسمياً بنظم الحوافز وتقييم الأداء في المنظمات وهو سلوك مهم لكل المنظمات. فعلى وفق (Katz,1964:131) يمكن التمييز بين ثلاث أنواع من السلوكيات، وهي:

تحفيز الأفراد على الإلتحاق بالمنظمة والحفاظ على عضويتها.

تنفيذ المهام الرئيسة من قبل العاملين حسب وظائفهم.

دفع العاملين للقيام بأنشطة تتجاوز المهام الرسمية لوظيفة كل منهم من أمثلة ذلك الإسراع بمعاونة الرؤساء والزملاء عند الحاجة، وتقديم المقترحات، وحماية موارد المنظمة. سمي النمط الأخير من السلوك بالمواطنة المنظمة. إذ يتبنى هذا النمط قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي وصولاً إلى سلوك تطوعي ومنظم ينطوي على المبادرات المشاركة إليها في أعلاه. ويمكن للباحثة حصر التعاريف الخاصة بسلوك المواطنة المنظمة على النحو المبين في الجدول (3).

جدول 3 تعاريف سلوك المواطنة المنظمة.

الكاتب او الباحث	التعريف
(Willians & Anderson, 1991: 601)	سلوك الأدوار الإضافية والتي تتعدى حدود الوظيفية.
(Kenovsk & Pugh, 1994: 565)	"سلوك وظيفي يوجه الفرد طوعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له. كما إنه لا تتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمي بالمنظمة".
(العامري, 2002:23-22)	"إنه السلوك التطوعي الإختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تحسين أداء المنظمة وزيادة فاعليتها وكفاءتها، عما هو موصوف رسمياً في المنظمة، والذي يمتاز بطبيعة إختيارية غير إكراهية، وغير خاضعة للمكافئة مباشرة في نظام الحوافز الإداري للمنظمة"
(Turnipseed, 1996: 46)	"إنه السلوك غير الرسمي في المنظمة والذي يتضمن أنواع السلوكيات التي تقدم المساعدة للآخرين ويشكل تطوعي وكذلك إستبعاد الأفعال غير المرغوبة كالشكوى المستمرة ومحاولة البحث عن أخطاء الآخرين"
(Van Dyn & Lepine, 1998: 232)	إنه "سلوك إيجابي وإختيارية فهو لا يحدد مسبقاً بواسطة إرشادات الدور وليس نتيجة لمصادر تأديته".
(Brightman & moran, 1999: 678-685)	"السلوكيات التي تؤدي إختيارياً فضلاً عن النور الرسمي للفرد، وتساعد على تحقيق الفاعلية المنظمة، إني إنها سلوكيات بناءة إضافية قد يكافئ عليها الفرد وفقاً لنظام المكافآت فهي سلوكيات إيجابية".
(Chompookum & Derr, 2004: 406)	"عبارة عن الإلتزام التطوعي نحو أهداف المنظمة وأساليبها والعمل على نجاحها".
الباحثان	إنه ذلك السلوك الإختيارية، وغير الرسمي والذي يتجاوز متطلبات الوظيفية ويسهم بنجاح المنظمة، فهو سلوك بناء قد يترتب عليه مكافأة الموظف وفق نظم المكافآت.

المصدر: من إعداد الباحثان.

وتختلف وجهات نظر الباحثين حول أهمية سلوك المواطنة المنظمة، وعلى النحو الأتي:

-Somech&Drach-zahavy,2004:281-283&Richard,1997: 85-97

إلى أهمية سلوك المواطنة المنظمة في الأداء (إلى أهمية سلوك المواطنة المنظمة في الأداء (الكلي للمنظمة من خلال ما يأتي:

يعد سلوك المواطنة المنظمة الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة مما يؤدي إلى زيادة النتائج الإيجابية المحققة. ونظراً لندرة موارد المنظمات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تنبع من سلوك المواطنة المنظمة تؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها.

يوضح الجدول (4) أعلاه اعتماد الفقرات (Q11-Q15) لقياس هذا البعد من أبعاد تبني المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة أيزو 26000 وهي السلوك الأخلاقي حيث بلغت نسبة الإتفاق المعدل (83.09%) مما يدل على درجة الإنسجام الجيدة لإجابات أفراد العينة ويعكس الوسط الحسابي المعدل (4.15) المستوى الجيد لهذا البعد يعززه الإنحراف المعياري (0.82).

وأن من أبرز الفقرات اسهاماً في إغناء هذا البعد هي (Q14) الذي ينص على (تنجز منظمتنا أعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية) حيث بلغ الوسط الحسابي (4.29) وكانت درجة الإستجابة عالية لإجابات أفراد العينة ويعكس ذلك نسبة الإتفاق العالية والبالغة (85.87%) وكانت درجة التشنت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.77).

إحترام مصالح الأطراف المعنية:

يوضح الجدول (4) أعلاه اعتماد الفقرات (Q16-Q21) لقياس هذا البعد من أبعاد تبني المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة أيزو 26000 وهي إحترام مصالح الأطراف المعنية حيث بلغت نسبة الإتفاق المعدل (80.02%) مما يدل على درجة الإنسجام الجيدة لإجابات أفراد العينة ويعكس الوسط الحسابي المعدل (4.00) المستوى الجيد لهذا البعد يعززه الإنحراف المعياري (0.81).

وأن من أبرز الفقرات اسهاماً في إغناء هذا البعد هي (Q20) الذي ينص على (تراعي منظمتنا قواعد السلوك المهني للعاملين فيها بحيث تتوافق مع المعايير المهنية). حيث بلغ الوسط الحسابي (4.13) وكانت درجة الإستجابة عالية لإجابات أفراد العينة ويعكس ذلك نسبة الإتفاق العالية والبالغة (82.67%) وكانت درجة التشنت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.79).

إحترام سيادة القانون:

يوضح الجدول (4) أعلاه اعتماد الفقرات (Q22-Q26) لقياس هذا البعد من أبعاد تبني المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة ISO 26000 وهي إحترام سيادة القانون حيث بلغت نسبة الإتفاق المعدل (82.27%) مما يدل على درجة الإنسجام الجيدة لإجابات أفراد العينة ويعكس الوسط الحسابي المعدل (4.11) المستوى الجيد لهذا البعد يعززه الإنحراف المعياري (0.78).

وأن من أبرز الفقرات اسهاماً في إغناء هذا البعد هي (Q25) الذي ينص على (تؤكد منظمتنا على أن تكون أنشطتها ضمن الأطار القانوني المعتمد). حيث بلغ الوسط الحسابي (4.22) وكانت درجة الإستجابة عالية لإجابات أفراد العينة ويعكس ذلك نسبة الإتفاق العالية والبالغة (84.40%) وكانت درجة التشنت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.79).

إحترام المعايير الدولية للسلوك:

يوضح الجدول (4) أعلاه اعتماد الفقرات (Q27-Q32) لقياس هذا البعد من أبعاد تبني المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة أيزو 26000 وهي إحترام المعايير الدولية للسلوك حيث بلغت نسبة الإتفاق المعدل (82.22%) مما يدل على درجة الإنسجام الجيدة لإجابات أفراد العينة ويعكس الوسط الحسابي المعدل (4.11) المستوى الجيد لهذا البعد يعززه الإنحراف المعياري (0.87).

وأن من أبرز الفقرات اسهاماً في إغناء هذا البعد هي (Q31) الذي ينص على (يحترم مصنعنا المعايير الدولية للسلوك مع الإلتزام بمبدأ إحترام سيادة القانون). حيث بلغ الوسط الحسابي (4.20) وكانت درجة الإستجابة عالية لإجابات أفراد العينة ويعكس

5. وعي الضمير: ويمثل سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، وإحترام اللوائح والأنظمة، والإستراحات، والعمل مجدية.

الجانب الميداني

إختبار نموذج البحث وفرضياته

يهدف هذا الجزء من البحث إلى إختبار فرضيات البحث والتعرف على العلاقات والتأثير بين المتغيرات الرئيسة والفرعية، إذ سيتم التحقق من مدى صحة الفرضيات التي تبناها هذا البحث من خلال إستخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية التي أختيرت لإجراء التحليل على متغيرات البحث.

أولاً- تطابق أنشطة المنظمات عينة البحث مع مبادئ المسؤولية الإجتماعية المعتمدة ضمن المواصفة الدولية ISO26000:

يظهر الجدول (4) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية ونسب الإتفاق للفقرات (Q1-Q38) المتعلقة بوجهة نظر المديرين بصدد تبني المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة ISO 26000 حيث بلغت نسبة المعدل العام للإتفاق (82.34%) ويعكس مستواه العالي هذا إجابات أفراد العينة الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لجميع الفقرات (4.12) و (0.83) على التوالي وهذا يعني توفر مستويات فوق الجيد لأبعاد تبني المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة ISO 26000 في الشركات الصناعية المبحوثة.

وتتضمن تبني المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة ISO 26000 المبادئ الأتية:

القابلية للمساءلة:

يظهر الجدول (4) أعلاه مستوى جيداً بعدد القابلية للمساءلة للفقرات (Q5-Q1) من وجهة نظر المستجيبين حيث بلغت نسبة المعدل العام للإتفاق (85.12%) إذ بلغ معدل الوسط الحسابي لهذا البعد (4.26) التي عكسها الإنحراف المعياري العام الذي بلغ (0.83).

ومن أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا البعد هي (Q1) والتي تشير الى (تستجيب منظمتنا للتأثيرات الناجمة من أداؤها تجاه البيئة) و بانسجام عالٍ في اجابات افراد العينة حيث بلغت نسبة الإتفاق (86%) وبمستوى عالٍ أكده الوسط الحسابي (4.30) وعكسها الإنحراف المعياري (0.81).

الشفافية:

يوضح الجدول (4) أعلاه أن هذا البعد حقق مستوى عالياً من الإتفاق والبالغ (81.89%) وهذا ما أكده الوسط الحسابي المعدل البالغ (4.09) والإنحراف المعياري البالغ (0.82).

وتعد الفقرة (Q10) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد الذي ينص على (يلتزم مصنعنا في تحديد المسؤوليات ذات العلاقة بوظائفها الأساسية) حيث بلغ الوسط الحسابي (4.19) وكانت درجة الإستجابة عالية لإجابات أفراد العينة ويعكس ذلك نسبة الإتفاق العالية والبالغة (83.73%) وكانت درجة التشنت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.75).

السلوك الأخلاقي:

ذلك نسبة الإتفاق العالية والبالغة (84.00%) وكانت درجة التشتت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.84).

إحترام حقوق الانسان:

وضح الجدول (4) أعلاه إعتاد الفقرات (Q38-Q33) لقياس هذا البعد من أبعاد تبني المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة أيزو 26000 وهي إحترام حقوق الأنسان حيث بلغت نسبة الإتفاق المعدل (81.73%) مما يدل على درجة الإنسجام الجيدة لإجابات أفراد العينة ويعكس الوسط الحسابي المعدل (4.09) المستوى الجيد لهذا البعد يعززه الإنحراف المعياري (0.91).

وأن من أبرز الفقرات اسهاماً في إغناء هذا البعد هي (Q33) الذي ينص على (يحرص منظمتنا على توفير الثقة بين الإدارة والعاملين). حيث بلغ الوسط الحسابي (4.21) وكانت درجة الإستجابة عالية لإجابات أفراد العينة ويعكس ذلك نسبة الإتفاق العالية والبالغة (84.13%) وكانت درجة التشتت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.85).

وبناءً على ما سبق قبل الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على (تتطابق أنشطة المنظمات عينة البحث إلى حد كبير مع مبادئ المسؤولية الإجتماعية المعتمدة ضمن المواصفة الدولية أيزو 26000). الأمر الذي يعني رفض الفرضيتين الرئيسيتين الثانية والثالثة.

جدول 4 النتائج الإحصائية للفقرات المتعلقة بوحدة نظر المديرين بصدد تبني المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة ISO 26000

المحاور	الفقرات	لا أتفق تماماً		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق تماماً		نسبة الإتفاق (%)	الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي
		1		4		3		2		1				
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار			
إحترام حقوق الانسان	Q1	0.7	1	35.3	53	14.0	21	1.3	2	48.7	73	86.00	0.81	4.30
	Q2	0.0	0	32.7	49	12.0	18	4.7	7	50.7	76	85.87	0.86	4.29
	Q3	0.0	0	43.3	65	12.0	18	3.3	5	41.3	62	84.53	0.79	4.23
	Q4	0.0	0	30.7	46	18.7	28	3.3	5	47.3	71	84.40	0.87	4.22
	Q5	0.0	0	38.7	58	12.7	19	4.0	6	44.7	67	84.80	0.82	4.24
	المعدل													
إحترام حقوق الموظفين	Q6	0.0	0	43.3	65	17.3	26	6.0	9	33.3	50	80.80	0.87	4.04
	Q7	0.0	0	35.3	53	21.3	32	2.0	3	41.3	62	83.20	0.83	4.16
	Q8	0.0	0	40.7	61	22.7	34	4.7	7	32.0	48	80.00	0.86	4.00
	Q9	0.7	1	43.3	65	20.7	31	1.3	2	34.0	51	81.73	0.81	4.09
	Q10	0.0	0	47.3	71	14.0	21	2.0	3	36.7	55	83.73	0.75	4.19
	المعدل													
المسؤولية الأخلاقية	Q11	0.7	1	44.0	66	16.7	25	1.3	2	37.3	56	83.20	0.79	4.16
	Q12	0.7	1	32.7	49	16.7	25	6.0	9	44.0	66	82.67	0.95	4.13
	Q13	0.0	0	40.0	60	19.3	29	2.7	4	38.0	57	82.67	0.82	4.13
	Q14	0.0	0	32.0	48	19.3	29	0.0	0	48.7	73	85.87	0.77	4.29
	Q15	0.0	0	46.0	69	21.3	32	2.0	3	30.7	46	81.07	0.78	4.05
	المعدل													
أحترام مصالح الأطراف المعنية	Q16	0.0	0	43.3	65	21.3	32	6.7	10	28.7	43	78.80	0.88	3.94
	Q17	0.0	0	44.7	67	24.0	36	4.7	7	26.7	40	78.67	0.83	3.93
	Q18	0.0	0	41.3	62	27.3	41	2.7	4	28.7	43	79.20	0.82	3.96
	Q19	0.0	0	46.0	69	24.0	36	0.7	1	29.3	44	80.80	0.75	4.04
	Q20	0.0	0	44.0	66	17.3	26	2.7	4	36.0	54	82.67	0.79	4.13
	Q21	0.0	0	40.7	61	28.7	43	0.7	1	30.0	45	80.00	0.79	4.00

ثالثاً- تحليل التأثير بين متغيرات البحث:

أ نموذج الانحدار الخطي البسيط:

تأثير مبادئ المواصفة الدولية ISO 26000 في سلوك المواطنة المنظمة:

يمثل مضمون هذا التأثير إختباراً للفرضية الرئيسة الخامسة والتي تنص على (وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 مجتمعة في سلوك المواطنة المنظمة) وكما موضح أذناه.

تشير نتائج أ نموذج الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول (7) إلى تأثير لمبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 مجتمعة في سلوك المواطنة المنظمة، إذ تبين أن هناك تأثيراً معنوياً لمبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 في سلوك المواطنة المنظمة، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (68.306) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وفسرت مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 ما نسبته (31.6%) من التباين الحاصل في سلوك المواطنة المنظمة، وهذا ما أوضحته قيمة معامل التحديد (R2)، أما النسبة المتبقية والبالغة (68.4%) فهي تعود إلى متغيرات أخرى لم يتناولها البحث الحالي، وتشير قيمة معامل (B) التي بلغت (0.509) إلى أن التغير في مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير في سلوك المواطنة المنظمة بمقدار (0.509)، وكانت قيمة (t) المحسوبة (8.265) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وفيما تشير قيمة ثابت (c) البالغة (2.176) إلى وجود سلوك المواطنة المنظمة حتى لو كانت مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 صفراً. وبموجب ذلك تم قبول الفرضية الرئيسة الخامسة.

جدول 7 تحليل أثر مبادئ المواصفة الدولية ISO 26000 مجتمعة في سلوك المواطنة المنظمة

سلوك المواطنة المنظمة				المتغير المعتمد
R2	F	B	الثابت C	المتغير المستقل
31.6 %	68.306 P-value (0.000)**	0.509 t(8.265) P-value (0.000)**	2.176 t(8.524) P-value (0.000)**	مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية آنزو 26000

**معنوي عند مستوى المعنوية $P\text{-value} \leq (0.05) N=150$

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

وتتفرع من الفرضية الرئيسة الخامسة فرضيات فرعية، تنص على وجود تأثير معنوي بين كل بعد من مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 وسلوك المواطنة المنظمة، ويهدف إعطاء مؤشرات تفصيلية عن التأثير بين متغيرات البحث وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الثانية فقد تم تحليل تأثير كل مبداء من مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 في سلوك المواطنة المنظمة على إفراد، وعلى النحو الآتي:

يهدف إعطاء مؤشرات تفصيلية للعلاقة بين كل من مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 وعلاقته بسلوك المواطنة المنظمة على وفق الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى، فقد تم تحليل العلاقات بين كل مبداء وسلوك المواطنة المنظمة على إفراد. إذ يوضح ذلك معطيات الجدول (6) حول العلاقات بين مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 (القابلية للمساءلة، والشفافية، والسلوك الأخلاقي، واحترام مصالح الأطراف المعنية، واحترام سيادة القانون، واحترام المعايير الدولية للسلوك، واحترام حقوق الإنسان) بكونها متغيرات مستقلة وبين سلوك المواطنة المنظمة بكونه متغير معتمد وتشير إلى وجود علاقة طردية ومعنوية عالية ذات دلالة إحصائية بين جميع مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 السبعة أعلاه وسلوك المواطنة المنظمة، إذ بلغ معامل الارتباط كالاتي (0.417-0.421-0.458-0.477-0.536-0.537) على التوالي، وهي كلها علاقة طردية ومعنوية عالية لأن القيمة الاحتمالية لجميع الأبعاد تساوي (p-value=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المسموح به ($\alpha=0.05$) كما هو مبين في الجدول (6) وبهذا تقبل الفرضيات الفرعية الأولى والثانية والثالثة والرابعة والخامسة والسادسة والسابعة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الرابعة.

جدول 6 العلاقات بين أبعاد المواصفة الدولية ISO 26000 وبين سلوك المواطنة المنظمة

القيمة الإحتمالية (P-value)	سلوك المواطنة المنظمة	المتغير المعتمد	المتغير المستقل
0.000 معنوية عالية	0.417**	القابلية للمساءلة	مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000
0.000 معنوية عالية	0.421**	الشفافية	
0.000 معنوية عالية	0.458**	السلوك الأخلاقي	
0.000 معنوية عالية	0.477**	إحترام مصالح الأطراف المعنية	
0.000 معنوية عالية	0.536**	إحترام سيادة القانون	
0.000 معنوية عالية	0.537**	إحترام المعايير الدولية للسلوك	
0.000 معنوية عالية	0.450**	إحترام حقوق الإنسان	

**معنوي عند مستوى المعنوية $n=150$ $P\text{-value} \leq (0.05)$

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

ويتبين من الجدول (6) أعلاه أن العلاقة بين إحترام المعايير الدولية للسلوك وسلوك المواطنة المنظمة هي أقوى العلاقات من بين مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000، وفهم من ذلك أن إحترام المعايير الدولية للسلوك في مجال أعمال المنظمات المبحوثة لها الدور الكبير في زيادة مستويات سلوك المواطنة المنظمة لتلك الشركات وبالتالي تحقيق أهدافها.

ت. تأثير السلوك الأخلاقي في سلوك المواطنة المنظمة:

تشير نتائج الجدول (10) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً للسلوك الأخلاقي في سلوك المواطنة المنظمة، ويدعمها قيمة (F) المحسوبة (39.374) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وهي تشير إلى وجود تأثير معنوي للسلوك الأخلاقي في سلوك المواطنة المنظمة، وهذا يفسر قيمة معامل التحديد (R2) البالغة ما نسبته (21%) من التباين الحاصل في سلوك المواطنة المنظمة، أما النسبة المتبقية والبالغة (79%) فتعود إلى متغيرات أخرى، أما قيمة معامل (B) فقد بلغ (0.363) وهي تشير إلى أن تغييراً بمقدار وحدة واحدة في السلوك الأخلاقي سوف يؤدي إلى تغير في سلوك المواطنة المنظمة بمقدار (0.363)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (6.275) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (c) وجود سلوك المواطنة المنظمة بمقدار (2.759) حتى إذا كانت قيمة السلوك الأخلاقي صفراً. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الخامسة.

جدول 10 تحليل أثر السلوك الأخلاقي في سلوك المواطنة المنظمة

سلوك المواطنة المنظمة				المتغير المعتمد
R2	F	B	الثابت-C	المتغير المستقل
21%	39.374 P (0.000)**	0.363 t(6.275) P (0.000)**	2.759 t(11.353) P (0.000)**	السلوك الأخلاقي

**معنوي عند مستوى المعنوية n=150 (0.05) P-value ≤

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

ث. تأثير إحترام مصالح الأطراف المعنية في سلوك المواطنة المنظمة:

تشير نتائج الجدول (11) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً لإحترام مصالح الأطراف المعنية في سلوك المواطنة المنظمة، ويدعمها قيمة (F) المحسوبة (43.589) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وهي تشير إلى وجود تأثير معنوي لإحترام مصالح الأطراف المعنية في سلوك المواطنة المنظمة، وهذا يفسر قيمة معامل التحديد (R2) البالغة ما نسبته (22.8%) من التباين الحاصل في سلوك المواطنة المنظمة، أما النسبة المتبقية والبالغة (77.2%) فتعود إلى متغيرات أخرى، أما قيمة معامل (B) فقد بلغ (0.368) وهي تشير إلى أن تغييراً بمقدار وحدة واحدة في إحترام مصالح الأطراف المعنية سوف يؤدي إلى تغير في سلوك المواطنة المنظمة بمقدار (0.368)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (6.602) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (c) وجود لسلوك المواطنة المنظمة بمقدار (2.796) حتى إذا كانت قيمة إحترام مصالح الأطراف المعنية صفراً. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسة الخامسة.

أ. تأثير القابلية للمسائلة في سلوك المواطنة المنظمة:

تشير معطيات الجدول (8) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً للقابلية للمسائلة في سلوك المواطنة المنظمة، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (31.182) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد (R2) ما نسبته (17.4%) من التباين الحاصل في سلوك المواطنة المنظمة، أما النسبة المتبقية والبالغة (82.6%) فتعود إلى متغيرات أخرى، كما أن قيمة (B) قد بلغت (0.334) وهي تشير إلى أن التغير الحاصل في القابلية للمسائلة بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في سلوك المواطنة المنظمة بمقدار (0.334)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (5.584) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (c) إلى وجود سلوك المواطنة المنظمة بمقدار (2.847) حتى لو كانت قيمة القابلية للمسائلة صفراً. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الخامسة.

جدول 8 تحليل أثر القابلية للمسائلة في سلوك المواطنة المنظمة

سلوك المواطنة المنظمة				المتغير المعتمد
R2	F	β	الثابت-C	المتغير المستقل
17.4%	31.182 P-value (0.000)**	0.334 t(5.584) P-value (0.000)**	2.847 t(11.079) P-value (0.000)**	القابلية للمسائلة

**معنوي عند مستوى المعنوية n=150 (0.05) P-value ≤

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

ب. تأثير الشفافية في سلوك المواطنة المنظمة:

تشير نتائج الجدول (9) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً للشفافية في سلوك المواطنة المنظمة، ويدعمها قيمة (F) المحسوبة (31.925) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد (R2) ما نسبته (17.7%) من التباين الحاصل في سلوك المواطنة المنظمة، أما النسبة المتبقية والبالغة (82.3%) فتعود إلى متغيرات أخرى، كما أن قيمة (B) قد بلغت (0.332) وهي تشير إلى أن التغير الحاصل في الشفافية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في سلوك المواطنة المنظمة بمقدار (0.332)، ومن خلال متابعة قيمة (t) المحسوبة (5.650) تظهر بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (c) وجود سلوك المواطنة المنظمة بمقدار (2.948) حتى لو كانت قيمة الشفافية صفراً. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الخامسة.

جدول 9 تحليل أثر الشفافية في سلوك المواطنة المنظمة

سلوك المواطنة المنظمة				المتغير المعتمد
R2	F	B	الثابت-C	المتغير المستقل
17.4%	31.925 P-value (0.000)**	0.322 t(5.650) P-value (0.000)**	2.948 t(12.471) P-value (0.000)**	الشفافية

**معنوي عند مستوى المعنوية n=150 (0.05) P-value ≤

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

وتشير قيمة الثابت (c) وجود لسلوك المواطنة المنظمة بمقدار (2.623) حتى إذا كانت قيمة إحترام المعايير الدولية للسلوك صفراً. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسة الخامسة.

جدول 13 تحليل أثر إحترام المعايير الدولية للسلوك في سلوك المواطنة المنظمة

سلوك المواطنة المنظمة				المتغير المعتمد
المتغير المستقل	الثابت-C	β	F	R2
إحترام المعايير الدولية للسلوك	2.623 t(12.211) P-value (0.000)**	0.4 t(7.752) P-value (0.000)**	60.088 P-value (0.000)**	28.9%

**معنوي عند مستوى المعنوية n=150 $P\text{-value} \leq (0.05)$

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

خ. تأثير إحترام حقوق الانسان في سلوك المواطنة المنظمة:

تشير نتائج الجدول (14) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً إحترام حقوق الانسان في سلوك المواطنة المنظمة، ويدعمها قيمة (F) المحسوبة (37.675) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وهي تشير إلى وجود تأثير معنوي لإحترام حقوق الانسان في سلوك المواطنة المنظمة، وهذا يفسر قيمة معامل التحديد (R2) البالغة ما نسبته (20.3%) من التباين الحاصل في سلوك المواطنة المنظمة، أما النسبة المتبقية والبالغة (79.7%) فتعود إلى متغيرات أخرى، أما قيمة معامل التحديد (B) فقد بلغ (0.303) وهي تشير إلى أن تغيراً بمقدار وحدة واحدة في إحترام حقوق الانسان سوف يؤدي إلى تغير في سلوك المواطنة المنظمة بمقدار (0.303)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (6.138) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (c) وجود لسلوك المواطنة المنظمة بمقدار (3.031) حتى إذا كانت قيمة إحترام حقوق الانسان صفراً. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية السابعة من الفرضية الرئيسة الخامسة.

جدول 14 تحليل أثر إحترام حقوق الانسان في سلوك المواطنة المنظمة

سلوك المواطنة المنظمة				المتغير المعتمد
المتغير المستقل	الثابت-C	β	F	R2
إحترام حقوق الانسان	3.031 t(14.806) P-value (0.000)**	0.303 t (6.138) P-value (0.000)**	37.675 P-value (0.000)**	20.3%

**معنوي عند مستوى المعنوية n=150 $P\text{-value} \leq (0.05)$

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

جدول 11 تحليل أثر إحترام مصالح الأطراف المعنية في سلوك المواطنة المنظمة

سلوك المواطنة المنظمة				المتغير المعتمد
المتغير المستقل	الثابت-C	β	F	R2
إحترام مصالح الأطراف المعنية	2.796 t(12.391) P-value (0.000)**	0.368 t(6.602) P-value (0.000)**	43.589 P-value (0.000)**	22.8%

**معنوي عند مستوى المعنوية n=150 $P\text{-value} \leq (0.05)$

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

ج. إحترام سيادة القانون في سلوك المواطنة المنظمة

تشير نتائج الجدول (12) إلى وجود علاقة تأثير معنوية لسيادة القانون في سلوك المواطنة المنظمة، بدلالة قيمة (F) المحسوبة (59.625) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R2) ما قيمته (28.7%) من التباين الحاصل في سلوك المواطنة المنظمة، والنسبة المتبقية والبالغة (71.3%) تعود إلى متغيرات أخرى، وكانت قيمة معامل (B) قد بلغت (0.438) والذي يشير إلى أن تغيراً بمقدار وحدة واحدة في سيادة القانون سوف يؤدي إلى تغير في سلوك المواطنة المنظمة بمقدار (0.438)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة البالغة (7.722) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، كما تشير قيمة الثابت (c) وجود لسلوك المواطنة المنظمة بمقدار (2.465) حتى إذا كانت قيمة الرسالة صفراً. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسة الخامسة.

جدول 12 تحليل أثر سيادة القانون في سلوك المواطنة المنظمة

سلوك المواطنة المنظمة				المتغير المعتمد
المتغير المستقل	الثابت-C	β	F	R2
سيادة القانون	2.465 t(10.448) P-value (0.000)**	0.438 t(7.722) P-value (0.000)**	59.625 P-value (0.000)**	28.7%

**معنوي عند مستوى المعنوية n=150 $P\text{-value} \leq (0.05)$

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

ح. تأثير إحترام المعايير الدولية للسلوك في سلوك المواطنة المنظمة:

تشير نتائج الجدول (13) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً إحترام المعايير الدولية للسلوك في سلوك المواطنة المنظمة، ويدعمها قيمة (F) المحسوبة (60.88) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وهي تشير إلى وجود تأثير معنوي G إحترام المعايير الدولية للسلوك في سلوك المواطنة المنظمة، وهذا يفسر قيمة معامل التحديد (R2) البالغة ما نسبته (28.9%) من التباين الحاصل في سلوك المواطنة المنظمة، أما النسبة المتبقية والبالغة (71.1%) فتعود إلى متغيرات أخرى، أما قيمة معامل (B) فقد بلغ (0.4) وهي تشير إلى أن تغيراً بمقدار وحدة واحدة في إحترام المعايير الدولية للسلوك سوف يؤدي إلى تغير في سلوك المواطنة المنظمة بمقدار (0.4)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (7.752) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)،

نموذج الإنحدار الخطي المتعدد:

سيتم في هذه الفقرة اختبار علاقة تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في سلوك المواطنة المنظمة باستخدام نموذج الإنحدار الخطي المتعدد.

تشير نتائج نموذج الإنحدار الخطي المتعدد الموضحة في الجدول (15) إلى تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في سلوك المواطنة المنظمة، إذ أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تؤثر تأثيراً معنوياً، ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة (10.501) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر قيمة معامل التحديد المعدل (2) ما نسبته (30.9%) من التباين الحاصل في سلوك المواطنة المنظمة، أما النسبة المتبقية والبالغة (69.1%) فتعود إلى متغيرات أخرى، وتشير النتائج إلى وجود تأثير إيجابي معنوي ذات دلالة إحصائية فقط للمتغير المستقل (إحترام سيادة القانون) في سلوك المواطنة المنظمة.

جدول 15 تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في سلوك المواطنة المنظمة -نموذج متعدد

سلوك المواطنة المنظمة			المتغير المعتمد المتغيرات المستقلة	
2	F	β	الثابت-C	
%0.9	10.50 P-value (0.000)**	0.046 t(0.540) P-value (0.590)	2.124 t(7.900) P-value (0.000)**	القابلية للمساءلة
		-0.019 t(0.231) P-value (0.818)		الشفافية
		0.052 t(0.592) P-value (0.555)		السلوك الأخلاقي
		0.090 t(1.122) P-value (0.264)		إحترام مصالح الأطراف المعنية
		0.212 t(2.186) P-value (0.030)*		إحترام سيادة القانون
		0.167 t(1.776) P-value (0.078)		إحترام المعايير الدولية للسلوك
		-0.024 t(0.318) P-value (0.751)		إحترام حقوق الانسان

*معنوي عند مستوى المعنوية n= 150 P-value ≤ (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

الإستنتاجات:

بناءً على معطيات هذا البحث ونتائج اختبار فرضياته، يمكن تأشير الإستنتاجات الآتية:

- تتطابق أنشطة المنظمات عينة البحث مع مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 وبمستوى فوق الجيد .
- على مستوى تطابق أنشطة المنظمات المدروسة مع مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 كل على حده، يمكن تأثير مايلي:
- هناك مستوى جيد من المطابقة بين أنشطة المنظمات المدروسة ومبدأ القابلية للمساءلة. وإن أبرز الفقرات التي أسهمت باستجابة المنظمات المبحوثة للتأثيرات الناجمة من أديانها تجاه البيئة في إغناء هذا المبدأ.
- هناك مستوى جيد من المطابقة بين أنشطة المنظمات المدروسة ومبدأ الشفافية. ويعد إلتزام المنظمات المبحوثة في تحديد المسؤوليات ذات العلاقة بوظائفها الأساسية الأكثر إسهاماً في إغناء هذا المبدأ.
- هناك مستوى جيد من المطابقة بين أنشطة المنظمات المدروسة ومبدأ السلوك الأخلاقي. وقد ساهم إنجاز المنظمات المبحوثة لأعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية في تعزيز هذا المبدأ بدرجة كبيرة.
- هناك مستوى جيد من المطابقة بين أنشطة المنظمات المدروسة ومبدأ إحترام مصالح الأطراف المعنية. إذ أسهم كثير أجراء المنظمات المبحوثة لتقواعد السلوك المهني للعاملين فيها بحيث تتوافق مع المعايير المهنية في إغناء هذا المبدأ.
- هناك مستوى جيد من المطابقة بين أنشطة المنظمات المدروسة ومبدأ إحترام سيادة القانون. حيث لعب تأكيد المنظمات المبحوثة على أن تكون أنشطتها ضمن الإطار القانوني المعتمد دوراً واضحاً في إغناء هذا المبدأ.
- هناك مستوى جيد من المطابقة بين أنشطة المنظمات المدروسة ومبدأ إحترام المعايير الدولية للسلوك. ويعد إحترام المنظمات المبحوثة للمعايير الدولية للسلوك مع الإلتزام بمبدأ إحترام سيادة القانون الأكثر مساهمة في تعزيز هذا المبدأ.
- هناك مستوى جيد من المطابقة بين أنشطة المنظمات المدروسة ومبدأ إحترام حقوق الإنسان. وإن حرص المنظمات المبحوثة على توفير الثقة بين الإدارة والعاملين كان الأكثر إسهاماً في تعزيز هذا المبدأ.
- توافر مستويات فوق الجيد لأبعاد سلوك المواطنة المنظمة في الشركات الصناعية المبحوثة المتعلقة بوجهة نظر المديرين بصدد أبعاد سلوك المواطنة المنظمة.
- ساهمت الفقرات المؤشرة إزاء كل بعد من أبعاد سلوك المواطنة المنظمة في إغناء ذلك البعد وعلى النحو الآتي:
- بعد الإيثار: (أساعد زملائي الذين لديهم عبء عمل كبير).
- بعد الكياسة: (إحترم خصوصية زملاء الآخرين وحقوقهم).
- بعد الروح الرياضية: (أتجنب استهلاك وقت طويل في الشكوى من ابسط مشكلات العمل) و (أتجنب تضخيم المشكلات التي تواجهني في العمل).
- بعد وعي الضمير: (التقيد بالانظمة والتعليمات حتى في الوقت الذي لا توجد فيه رقابة ادارية).
- بعد السلوك الحضاري: (التزم بالعبادات والمعايير الاجتماعية السائدة في منطقتنا).

- أنشطة تلك المنظمات مع مبادئ المسؤولية الإجتماعية وفق المواصفة الدولية ISO26000 .
- تركيز الأهتمام على أبعاد سلوك المواطنة المنظمة ضمن عمل المنظمات العاملة في القطاع الصناعي على مستوى الإقليم عموماً والمنظمات المبحوثة على وجه الخصوص. وبالشكل الذي يعزز من الدور الإيجابي لتلك الأبعاد في تحقيق أهداف المنظمة وجعل ذلك منهج عمل.
- التركيز على الجوانب ذات الصلة بأبعاد سلوك المواطنة المنظمة التي ساهمت بدرجة أكبر في تعزيز كل بعد على حده وحسب ما تم تأشيريه في الفقرة (4) من الإستنتاجات أعلاه.
- العمل على تعزيز العلاقة بين مبادئ المسؤولية الإجتماعية كل على حده و سلوك المواطنة المنظمة كون نتائج هذا البحث قد أشرت وجود علاقة طردية ومعنوية بين المتغيرين مما ينعكس إيجاباً على عمل تلك المنظمات وتحقيق أهدافها.
- تركيز أهتمام المنظمات العاملة في القطاع الصناعي على مستوى الإقليم عموماً والمنظمات المبحوثة على وجه الخصوص على وضع خطط تطويرية للعاملين فيها بشأن زيادة الوعي بالمواصفة الدولية ISO 26000 ونشر مبادئها بخصوص المسؤولية الإجتماعية. فضلاً عن برامج أخرى لتعزيز جوانب الإيثارة، والكياسة، والروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضاري وجعلها هدفاً أساسياً في العمل اليومي في تلك المنظمات.
- الإستعانة بذوي الخبرة والإختصاص من الخبراء وأساتذة الجامعات في وضع البرامج التطويرية المقترحة في الفقرة أعلاه وتنفيذها.
- دعم المزيد من الدراسات المستقبلية حول متغيري البحث المواصفة الدولية ISO 26000 وسلوك المواطنة سواءاً بنفس منهج هذا البحث لمنظمات أخرى أو من خلال تناول الجوانب الأخرى في المواصفة الدولية والتي لم يجري تناولها ضمن هذا البحث كالتضايح الجوهري للمواصفة الدولية وأثرها في عمل المنظمات.

المصادر المعتمدة

المصادر العربية:

- الأسرج، حسين، (2010)، المسؤولية الإجتماعية للشركات"، سلسلة جسر التنمية، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، العدد. 90.
- الحربي، عوض سالم، (2012)، المسؤولية المجتمعية في ضوء المواصفة العالمية ISO 26000، جريدة العرب الإقتصادية الدولية، السعودية.
- العامري، أحمد بن سالم، (2002)، السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية في الأهمزة الحكومية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 9، العدد 1، جامعة الملك إبن سعود، المملكة العربية السعودية.
- العامري، أحمد بن سالم، (2002)، السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية في الأهمزة الحكومية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 9، العدد 1، جامعة الملك إبن سعود، المملكة العربية السعودية.
- مقدم، وهيبية و بكارو بشير (2014)، المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الإقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية ISO 26000 للمسؤولية الإجتماعية، مجلة الإقتصاد، العدد 1، المجلد.7.

- توجد علاقة معنوية بين مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 وسلوك المواطنة المنظمة وتمثلت بعلاقة إرتباط معنوية موجبة بين المتغيرين.
- هناك علاقة طردية ومعنوية بين كل مبدأ من مبادئ المسؤولية الإجتماعية كل على حده (القابلة للمساءلة، والشفافية، والسلوك الأخلاقي، واحترام مصالح الأطراف المعنية، واحترام سيادة القانون، واحترام المعايير الدولية للسلوك، واحترام حقوق الإنسان) وسلوك المواطنة المنظمة. وإن علاقة الإرتباط بين احترام المعايير الدولية للسلوك وسلوك المواطنة المنظمة هي أقوى العلاقات بين المتغيرين.
- يعد احترام المعايير الدولية للسلوك في مجال أعمال المنظمات المبحوثة المبدأ صاحب الدور الأكبر في زيادة مستويات سلوك المواطنة المنظمة لتلك المنظمات وبالتالي تحقيق أهدافها.
- وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية آيزو 26000 مجتمعة في سلوك المواطنة المنظمة.
- وجود تأثير معنوي بين كل مبدأ من مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية آيزو 26000 (القابلة للمساءلة، والشفافية، والسلوك الأخلاقي، واحترام مصالح الأطراف المعنية، واحترام سيادة القانون، واحترام المعايير الدولية للسلوك، واحترام حقوق الإنسان) في سلوك المواطنة المنظمة.
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لدى العينة المدروسة نحو متغيرات البحث تعزى إلى سماتهم الشخصية من حيث الجنس والعمر والخبرة الوظيفية والمستوى التعليمي.

المقترحات:

- في ضوء الإستنتاجات المؤشرة في أعلاه، يمكن صياغة جملة من التوصيات التي قد تساهم لاحقاً في زيادة فاعلية تبني المواصفة الدولية ISO 26000 في المنظمات المبحوثة وغيرها من المنظمات، وعلى النحو الآتي:
- تركيز الأهتمام على مبادئ المسؤولية الإجتماعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000 وجعل ذلك منهج عمل على مستوى المنظمات العاملة في القطاع الصناعي على مستوى الإقليم عموماً والمنظمات المبحوثة على وجه الخصوص. وبالشكل الذي يزيد من مستويات التطابق بين أنشطة تلك المنظمات ومبادئ المسؤولية الإجتماعية وفق المواصفة الدولية ISO 26000 ويسهم في تحقيق أهداف تلك المنظمات.
- تركيز المنظمات المبحوثة على تعزيز مساهمة الجوانب ذات الصلة بكل مبدأ من مبادئ المسؤولية الإجتماعية وفي ضوء الأسئلة المثارة ضمن الإستبانة المعتمدة ضمن هذا البحث. وأن يتم التركيز على الجوانب الخاصة بإستجابة المنظمات المبحوثة للتأثيرات الناجمة من أدائها تجاه البيئة، والتزامها في تحديد المسؤوليات ذات العلاقة بوظائفها الأساسية، وإنجاز أعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية، ومراعاتها لقواعد السلوك المهني للعاملين فيها بحيث تتوافق مع المعايير المهنية، و تأكيدها على أن تكون أنشطتها ضمن الإطار القانوني المعتمد، بدرجة أكبر طالما إن نتائج هذا البحث قد أشرت دوراً ملحوظاً لهذه الجوانب في تعزيز تطابق

المصادر الأجنبية:

- Morrison, E. W., (1994), Role Definition and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of the Employee's Perspective, *Academy of Management Journal*, VOL, 37.
- Richard, G Netmeyer. (1997). An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behavior in a Personals Selling Context. *Journal of Marketing*, Vol. 61, No. 3, July 1997.
- Sodarbrg, Stefan & Xore, Kahazera, (2006), ISO 26000 social Responsibility, Sida.
- Somech, A., & Drach- Zahavy, A., (2004). Exploring organizational citizenship behavior from an organizational perspective: The relationship between organizational learning and organizational citizenship behavior, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 77.
- Turnipseed, D., (1996). Organization Citizenship Behavior: An Examination of The Influence of The Work Place, Leadership & Organization development Journal, Vol.17, No. 2.
- Van Dyne, L., & Lepine, J. A., (1998), Helping and Voice Extra- Role Behaviors: Evidance of Construct and Predicti Validity, *Academy of Management Journal*, Vol. No.3.
- Williams, L. and Anderson, S. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in- role behavior. *Journal of management*, 17.
- Williams, L. and Anderson, S. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in- role behavior. *Journal of management*, 17.
- Zinenko, A., Rosa Rovira, M. & Montiel, I., (2015). The fit of the social responsibility standard ISO 26000 within other CSR instruments. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, Vol. 6, issue.4.
- Asanza, W. B. R., Sarmiento, R. H. Q., Cueva, E. L. L., Mora, N. M. L., & Olivo, B. E. M. (2017). Administration of Sustainable Environmental Information Technologies based on COBIT5 E ISO 26000. *International Journal of Applied Environmental Sciences*, Vol. 12, NO. 1.
- Asanza, W. B. R., Sarmiento, R. H. Q., Cueva, E. L. L., Mora, N. M. L., & Olivo, B. E. M. (2017). Administration of Sustainable Environmental Information Technologies based on COBIT5 E ISO 26000. *International Journal of Applied Environmental Sciences*, Vol. 12, NO. 1.
- Brightman, B.K., & Moran, J.W. (1999), Building organizational citizenship. *Management decision journal*, VOL. 37, No. 9.
- Chompookum, D., & Derr, C. B. (2004). The effects of internal career orientations on organizational citizenship behavior in Thailand. *Career Development International*, 9(4).
- George, D., (1990). International Marketing and Organizational Behavior A Partnership in Developing Customer Conscious Employees at Every Level, *journal of Business Research*, Vol. 20, No.1.
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9.
- Michaela, H. (2016). ISO 26000– An INTEGRATIVE APPROACH OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY. *Studies in Business and Economics*, Vol. 11, issue. 1.
- Missimer, M., Karl- Henrik R., & Goran B. (2014). A Systems Perspective on ISO 26000. The 2nd International Symposium "SYSTEMS THINKING FOR A SUSTAINABLE ECONOMY. *Advancements in Economic and Managerial Theory and Practice*, Rome, Italy.
- Moratis, L. (2016). Signaling strategies for ISO 26000: a firm-level approach. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 36, issue. 5.