

دور مبدأ القابلية للمساءلة أحد مبادئ (ISO26000:2010) في تعزيز السمعة التنظيمية

بحثٌ وصفي تحليلي في (مديرية بلديات الأنبار)^(*)

أ.د. أنور شريف

جامعة الأنبار

admin.assistant@uoanbar.edu.iq

الباحث: محمد إبراهيم سليمان عبد

جامعة الأنبار

mhd.ir@uofallujah.edu.iq

ISSN 2709-6475

DOI: <https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2023.5.3.16>

تاريخ النشر ٢٠٢٣/٩/٣٠

تاريخ قبول النشر ٢٠٢٣/٣/٢٨

تاريخ استلام البحث ٢٠٢٣/٣/٣

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى تشخيص طبيعة علاقة الارتباط والتأثير وتفسيرها فيما بين مبدأ القابلية للمساءلة أحد مبادئ المواصفة الدولية ISO26000:2010 والسمعة التنظيمية في مديرية بلديات الأنبار، وفق المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع البحث يتكون من الموظفين العاملين في المديرية، وتم تطبيق هذا البحث على عينة قصدية بلغت (108) فرداً وفق جدول (Krejcie & Morgan)، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث ومن خلال المقاييس التي تم إعدادها من قبل الباحث، ولأجل الوصول إلى المعلومات التي تم جمعها تم استخدام برنامج (SPSS Version,23) من أجل الوصول إلى النتائج، وذلك من خلال استخدام الوسائل الإحصائية المختلفة، ومنها (الوسط الحسابي Mean، الانحراف المعياري Standard deviation، معامل الاختلاف Variation Coefficient، معامل الارتباط (Pearson)، نموذج الانحدار المتعدد Multiple Regression، اختبار f، اختبار t، معامل التحديد (R^2))، والميل الحدي (β))، وتوصل البحث إلى عدة استنتاجات أهمها التأكيد على صحة الفرضيات التي تم طرحها في منهجية البحث، ومن أهم التوصيات هو حث مديرية بلدية الأنبار على الاهتمام أكثر فيما يتعلق بمبدأ القابلية للمساءلة؛ وذلك عن طريق الموافقة على التدقيق والفحص لكافة أعمالها وبما يضمن منع الآثار السلبية سواء كانت بيئية أو اقتصادية وجعل هذا المبدأ أداة رئيسية لتحسين سمعتها التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: المواصفة الدولية ISO26000:2010، القابلية للمساءلة، السمعة التنظيمية، مديرية بلديات الأنبار.



مجلة اقتصادية الأعمال

المجلد (٥) العدد (٣) ٢٠٢٣

الصفحات: ٣٠٧-٣٢٣

(*) البحث مستل من رسالة ماجستير للباحث الأول.

**The role of the principle of accountability, one of the principles of
(ISO26000:2010) in enhancing organizational reputation
Descriptive and analytical research in (Anbar Municipalities
Directorate)^(*)**

Researcher: Muhammad Ibrahim Suleiman Abdel
Anbar University
mhd.ir@uofallujah.edu.iq

Prof. Dr. Atheer Anwar Sharif
Anbar University
admin.assistant@uoanbar.edu.iq

Abstract

This study aims to diagnose the nature of the relationship, influence, and interpretation between the principle of accountability, one of the principles of the ISO 26000 guidance standard, and organizational reputation in the Anbar Municipal Directorate. The descriptive-analytical method was used, and the research community consisted of employees working in the directorate. A purposive sample of 108 individuals was selected using the (Krejcie & Morgan) table, and a questionnaire was used as the primary tool for collecting data related to the research variables. SPSS version 23 was used to analyze the collected data, using various statistical methods, including mean, standard deviation, coefficient of variation, Pearson correlation coefficient, multiple regression analysis, f-test, t-test, coefficient of determination (R^2), and beta coefficient(β). The study reached several conclusions, including confirming the validity of the hypotheses proposed in the research methodology. One of the main recommendations is to encourage the Anbar Municipal Directorate to pay more attention to the principle of accountability by agreeing to audit and examine all its activities to prevent negative environmental and economic effects and make this principle a key tool to improve its organizational reputation.

Keywords: ISO26000:2010 guidance standard, accountability, Reputation organizational, Anbar Municipal Directorate.

(*) The research is extracted from a master's thesis of the first researcher.

المقدمة:

في ظل الفكر التقليدي لإدارة المنظمات كانت المنظمات تؤسس على أن هدفها الوحيد هو زيادة الانتاجية لتقديم السلع والخدمات، ومن أجل تحقيق أكبر عائد لأصحاب المصلحة وإن تحقيق هذا العائد سوف يُحقق بعد ذلك اهداف المجتمع، بناءً على ذلك كان الاهتمام من قبل المنظمات يركز على إنجاز أعمالها وتحقيق اهدافها من خلال استخدام الموارد بأي صورة كانت، وهذه الطريقة أدت إلى الإهمال المتعمد أو غير المتعمد، ومن نتائج ذلك عدم تفاعل المنظمات مع المحيط المجتمعي بصورة سليمة لهذا شاعت العديد من الأعمال التي أدت إلى حدوث الأخطاء والكوارث؛ والتي أثرت على البيئة الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية بصورة مباشرة وأحدثت هذراً كبيراً في الموارد والطاقات، ولأن المنظمات تزيد من الاهتمام بسمعتها وتسعى جاهدةً بمختلف أشكالها إلى بناء سمعتها والمحافظة عليها من خلال تقديم خدمات متميزة، لأنها تعتبر سلاحاً تنافسياً في غاية الأهمية وإحدى الأصول القيمة المعنوية المهمة التي تحقق فوائد عظيمة ملموسة تعمل على استدامة المنظمات وتحقيق الغايات والأهداف، وترتبط هذه الخدمة المقدمة بالحالة الذهنية لدى أصحاب المصلحة ولكافة شرائح المجتمع، ومما يساعد على بناء تلك المكانة للمنظمة هو قيامها بدورها الحقيقي في المجتمع.

بهذا سعت العديد من الدول إلى سنّ الكثير من القوانين والتشريعات وتقنين مجموعة من الإرشادات العامة تُحمل المنظمات المسؤولية الكاملة للقيام بواجبها الاجتماعي والقانوني والأخلاقي والتطوعي تجاه المجتمعات والبيئة، والتحول من القضايا الاجتماعية إلى الاستجابة للمتطلبات الاجتماعية والبيئية، إذ لم يعد الامر خياراً ترفيهياً أو شكلياً بل أصبح أمراً مُحتماً للبقاء والاستمرار في أعمالها وتحقيق أهدافها وبما يحقق توافقاً وانسجاماً ضمن المجتمعات، وتوجت تلك التوجهات بصياغة مجموعة من القواعد والأسس والارشادات التي تمّ وضعها في عام ٢٠١٠ باسم المواصفة الدولية ISO26000:2010 وقد اعتمدت من قبل المنظمة الدولية للمعايير والتقيس (International Organization for Standardization) بهدف زيادة التأثير الإيجابي للمنظمات وبما يحقق النفع العام للجميع والأمر الذي يلبي متطلبات التنمية المستدامة وفق المبادئ الأساسية للدليل الارشادي.

المحور الأول: منهجية البحث:

أولاً: مشكلة البحث:

مرت المجتمعات في العقود الأخيرة بالعديد من الأزمات والتحديات والمشاكل التي ألقت بضلالها على الجميع، لهذا أخذت العديد من الدول على عاتقها البحث والسعي لإيجاد الحلول الملائمة لهذه التحديات ومنها ظهر مفهوم المواصفة الدولية ISO26000:2010 ومبادئها السبعة، إذ بدت هذه المواصفة الدولية ISO26000:2010 تأخذ الحيز الأكبر من الاهتمام عند الدول عبر إعادة تنظيم مؤسساتها لتعكس الأولويات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في أعمالها مما يساعد على القيام بإصلاحات حقيقية في بُنيّتها ولتحقق حالة من التوازن ما بين المنظمات والمجتمع، ومن جانب آخر وبحقل غير بعيد عن ذات الميدان نجد أن المنظمات حريصة على بناء سمعتها في محيطها المجتمعي بهدف تحقيق التأثير الإيجابي وكسب ثقة أصحاب المصالح وتحقيق أهدافها من خلال خدماتها المقدمة، مما دفع إلى الاهتمام العلمي والبحث التطبيقي للخوض في الفجوة المعرفية اللازمة لتحديد ومعرفة آليات بناء تلك السمعة وأهميتها، ومن هذا المنطلق تبلورت مشكلة البحث

الرئيسية والتي يمكن تحديدها بالتساؤل التالي: هل يسهم مبدأ القابلية للمساءلة أحد مبادئ الموصوفة الدولية (ISO26000:2010) في تعزيز السمعة التنظيمية؟ وتأسيساً على ذلك يمكننا طرح عدة تساؤلات فرعية تجسد هذه الإشكالية بشكل أكثر وهي:

١. ما مدى إسهام مبدأ القابلية للمساءلة أحد مبادئ الموصوفة الدولية ISO26000:2010 في تعزيز السمعة التنظيمية؟
٢. ما مدى إدراك العينة المبحوثة لمفهوم السمعة التنظيمية وإبعادها؟
٣. ما طبيعة تأثير مبدأ القابلية للمساءلة في السمعة التنظيمية؟

ثانياً: أهمية البحث:

١. تتبثق أهمية البحث كونه يتناول موضوعاً مؤثراً وفق متغيراته المتمثلة في (مبدأ القابلية للمساءلة السمعة التنظيمية)، إذ تتبين أهمية المتغير الأول بدلالة التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والأخلاقية التي يحدثها، بالإضافة إلى ذلك أهمية متغير السمعة التنظيمية كونه جزءاً مهماً في بقاء المنظمات واستدامتها.
٢. مما يعزز أهمية البحث اختيار ميدان الدراسة (مديرية بلديات الأنبار) لما لها دوراً مهماً في رسم خطط الإعمار والازدهار لمحافظة الأنبار.

ثالثاً: أهداف البحث:

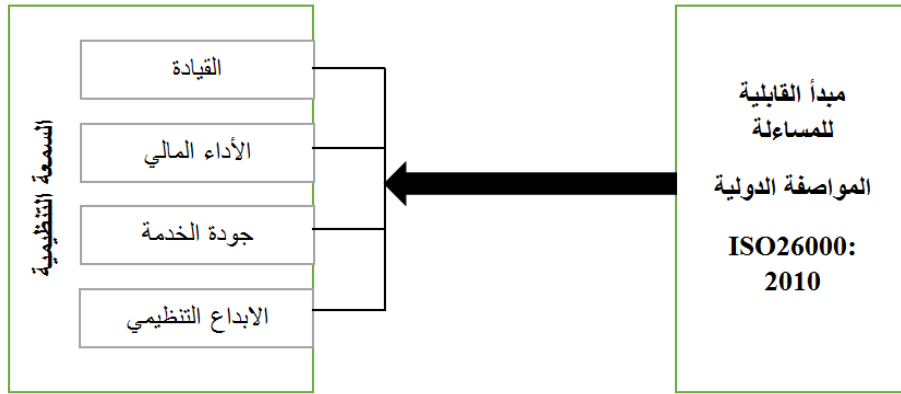
- في ضوء مشكلة البحث وتساؤلاته يسعى البحث لتحقيق مجموعة من الأهداف وهي:
١. التعرف على مدى إسهام مبدأ القابلية للمساءلة أحد مبادئ الموصوفة الدولية ISO26000:2010 في تعزيز السمعة التنظيمية.
 ٢. التعرف على الموصوفة الدولية ISO26000:2010 وماهي نقاط القوة والضعف للموصوفة، كذلك واقع وممارسات مبدأ القابلية للمساءلة الموصوفة الدولية ISO26000:2010 في المنظمة المبحوثة.
 ٣. تحديد ومعرفة مفهوم وأهمية ومستوى أبعاد السمعة التنظيمية في المنظمة المبحوثة.

رابعاً: فرضيات البحث:

توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة معنوية لمبدأ القابلية للمساءلة أحد مبادئ الموصوفة الدولية ISO26000:2010 في السمعة التنظيمية.

خامساً: مخطط البحث الفرضي:

- إن نموذج البحث يوضح العلاقات والتأثيرات والارتباطات المنطقية التي تم افتراضها في فرضيات البحث والتي قد تكون في صورة وصفية أو كمية والتي تعمل على جمع الملامح الرئيسية والفرعية لمتغيرات البحث، وبهذا يجد المخطط من نوعين من المتغيرات:
١. المتغير التفسيري: وهو مبدأ القابلية للمساءلة أحد مبادئ الموصوفة الدولية ISO26000:2010.
 ٢. المتغير المستجيب: والذي يمثل السمعة التنظيمية والذي تضمن أربعة أبعاد هي: (القيادة، الأداء المالي، جودة الخدمة، الإبداع التنظيمي)، والشكل (1) يجسد المخطط الفرضي للبحث.



الشكل (1) نموذج البحث الفرضي

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين.

سادساً: مجتمع وعينة البحث:

١. **مجتمع البحث:** نتيجة لأهمية مديرية بلدية الأنبار التي تسعى لتوفير خدمات متميزة وشاملة للمواطنين الكرام ضمن الرقعة الجغرافية للمسؤولية في (محافظة الأنبار)، ويشمل عملها الإشراف وتنفيذ المشاريع الخدمية والاستراتيجية والعمرانية، وحماية البيئة وتحسينها وذلك عن طريق جمع وترحيل الانقاض والمخلفات وإزالة ورفع التجاوزات، وإنشاء وتأهيل الحدائق العامة وتشجير الشوارع والنقاطات، كما تعمل على توزيع قطع الاراضي السكنية، وإصدار إجازات البناء السكنية والتجارية، ومن أهم الأسباب التي أدت إلى اختيار عينة البحث هي: أ. إن مديرية بلديات الأنبار (المركز) مسؤولة عن توفير فرص استثمارية كبيرة لتلبي احتياجات المواطنين ولكافة اقصية ونواحي المحافظة وتتضمن حالياً 16 بلدية لأقصية ونواحي المحافظة كذلك تحتوي على شعب إدارية رئيسة وأقسام بلدية خدمية. ب. تحديد أولويات الانفاق الحكومي وترشيده في تطوير مشاريع البنى التحتية للمحافظة. ت. وضع الخطط الاستراتيجية لإقامة المدن وخطط التنمية الاقتصادية وتقديم الخدمات للمجتمع وتطوير النواحي الاقتصادية، والإجتماعية، والبيئية.

٢. تم اختيار عينة البحث وبشكل قصدي، إذ تم اختيار الموظفين في مديرية بلدية الأنبار المركز وتم اختيارهم لأن هذا الاختيار يتلاءم مع البحث ومتغيراته، وبلغت عينة البحث (108) وهي تشكل ما نسبته (72%) من مجتمع البحث البالغ عددهم (150) فرداً وتم اختيار العينة احصائياً وفق جدول مورغان (Krejcie and Morgan, 1970).

سابعاً: الوسائل الإحصائية المستخدمة في البحث:

لقياس واختبار فرضية البحث تم اختيار مجموعة من الأساليب الإحصائية عن طريق البرنامج الاحصائي للعلوم الإجتماعية الذي يرمز له (SPSS, 23) وكذلك برنامج (Amos, 24) والأساليب الإحصائية المستخدمة كالآتي:

١. الوسط الحسابي والنسب المئوية والتكرارات، واستخدمت لوصف عينة البحث.
٢. معامل الارتباط (Pearson) ويستخدم لقياس علاقة الارتباط بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية.

٣. استخدام معامل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار علاقة التأثير بين متغيرات البحث.
٤. استخدام معامل التحديد (R^2): لغرض معرفة مقدار التغيرات الحاصلة في المتغير المستجيب التي من الممكن تفسيرها من خلال المتغير التفسيري.
٥. استخدام الميل الحدي (β) لمعرفة مقدار ميل متغير معين وحدة واحدة سيؤدي الى الانحراف عن متغير معين بمقدار هذه الوحدة الواحدة.
٦. تم استخدام (f) لاختبار معنوية علاقة التأثير وقياسها بين متغيرات البحث.
٧. استخدام (t) لاختبار فاعلية كل بعد والتحقق من معنوية علاقات التأثير بين متغيرات البحث.

المحور الثاني: الإطار النظري:

أولاً: المواصفة الدولية ISO26000:2010:

١. مفهوم المواصفة الدولية ISO26000:2010:

في عالم تسوده العولمة ويتم تسهيل آليات التبادل في كل شيء عبر الحدود ومن خلال المعايير الدولية، كانت هنالك وما تزال تدور خلافات رئيسية حول متضمنات مهام وواجبات المنظمات فيما إذا كان ينبغي أن تستند مسؤولية المنظمة على قدرتها في التأثير بالأطراف الأخرى وهم (أصحاب المصلحة وغيرهم) أو فقط تُحدد مساهمتها الفعلية من خلال تقنين أدوارها داخل المنظمات، وفي هذا الحال فإن منظمة التقييس الدولية ISO لم تبقَ بعيدة عن هذه التطورات حيث بادرت بإعداد أول دليل ارشادي يوضح مبادرات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والتي أطلقتها تحت عنوان (المواصفة الدولية ISO26000:2010) (Al-Zubaidi & Altaay,2020:390)، وعليه تم إعداد المواصفة الدولية والذي يمثل الجزء الأساسي من أنشطة المنظمات العامة ويطبق في جميع المنظمات (القطاع العام والخاص) (Smeureanu,et.al.,2011:29) وفي البلدان المتقدمة والنامية ليساعدها على تحقيق الجهود الرامية للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية (Stewart,2010:4). وإن هذه المواصفة على عكس المعايير والمواصفات الأخرى الصادرة من منظمة الايزو فهي دليل توجيهي (Toppinen,et.al.,2015:702) لا يقصد منه الإلزام ولا يتضمن إصدار شهادة معتمدة، وإنما يساعد على توحيد الجهود غير الملموسة لسلوكيات المنظمات (Talib,et.al.,2020:2) ويعمل على تشجيع المنظمات للقيام بأدوار ونشاطات تتجاوز الامتثال القانوني مع الإعراف بأن ذلك الامتثال هو واجب أساسي لأي منظمة وجزء رئيسي من مسؤوليتها الاجتماعية (Visser,et.al.,2010:251) ويعد العراق من الدول المبادرة للإعتراف بهذه المواصفة الدولية (ii: ISO26000:2010,2010)، وللتوضيح ندرج هنا مجموعة من التعريفات لمفهوم المواصفة الدولية ISO26000:2010 وحسب ما هو مبين بالجدول (1).

الجدول (1) بعض تعاريف المواصفة الدولية ISO26000:2010

ت	اسم المصدر والسنة	المفهوم
١	ISO,2010:vi	"هو دليل يقصد منه الإرشاد بشأن مبادئ المسؤولية الاجتماعية والموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وكذلك بشأن طرق دمج السلوكيات المسؤولة ضمن أنشطة المنظمات والتأكيد على أهمية النتائج والتطور في إداء المسؤولية الاجتماعية".
٢	Herciu,2016:74	دليل ارشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية ويهدف الى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن خطط المنظمة الاستراتيجية وفي الأنظمة والممارسات والعمليات أيضاً.

ت	اسم المصدر والسنة	المفهوم
٣	مراد ويوبكر، ٢٠١٩: ٩٩	"دليل ارشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في كافة المنظمات بغض النظر عن نشاطها، حجمها أو موقعها، من خلال توفير التوجيهات اللازمة لدمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للمنظمات".
٤	احمد وآخرون، ٢٠٢٠: ٢١٥	"تصرف يتفق مع مبادئ المسؤولية الاجتماعية وممارستها مثل احترام أصحاب المصالح واهتماماتهم ومبدأ الامتثال القانوني ومبدأ احترام الاتفاقيات الدولية والاتفاقيات الثنائية ومبدأ المساءلة واحترام الاستحقاقات المعنوية ومبدأ احترام التنوع".

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإطلاع على الأدبيات السابقة.

٢. نقاط القوة والضعف في الموصفة الدولية ISO26000:2010:

توفر هذه الموصفة الدولية العديد من الامتيازات والتي يمكن أن تضيفها إلى كيان المنظمات بحيث تصبح تلك المبادئ تصحيحات لعمل مسارات عمل المنظمة، ولكن وبالرغم من كل تلك الإيجابيات والامتيازات التي توفرها هذه الموصفة الدولية توجد مجموعة من نقاط الضعف التي تؤثر على الموصفة الدولية، إذ عمل الباحث (Sangeeta,2016: 25) تقويم شامل لهيكل هذه الموصفة وذلك من أجل تحديد نواحي الضعف والقوة التي يمكن التركيز عليها باعتبارها فرصة لتحقيق ما تصبو إليه المنظمات ويوضح تلك الفكرة الجدول (2).

الجدول (2) نقاط القوة والضعف في الموصفة الدولية ISO26000:2010

نقاط القوة	نقاط الضعف
يوجد إجماعاً دولياً واسع النطاق بشأن أهمية الدليل.	عيبه الرئيسي هو عدم توفره لشهادة اعتمادية.
يسعى لتغطية جميع أنواع المنظمات ولكافة الاحجام وليس الصناعية فقط.	يركز كثيراً على العمليات الداخلية للمؤسسة لكنه لا يمثل معياراً لنظام الإدارة.
يوفر سبعة أبعاد للضحايا جوهرية وذات صلة على الصعيد الدولي.	يسرد العديد من التوصيات دون أن يكون قادراً على تحديد ما تم بالفعل من قبل الحكومات.
يوفر توجيهاً أساسياً للمنظمات التي تريد أن تبدأ رحلتها نحو المسؤولية الاجتماعية	يرتكز على سبعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية ولكن في الواقع توجد أبعاد أكثر شمولية وتنوعاً.
يقدم تفسيرات مفصلة لنحو ٣٧ قضية	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإطلاع على: (Sangeeta,2016:25-26).

وبالنظر في الجدول (2) بالإمكان ملاحظة نقاط القوة التي تمنحها الموصفة الدولية والتي يمكن عدها خطوات ناجحة يمكن تطبيقها في المنظمات من خلال إعادة هيكليتها للمنظمات وموقفها من ممارسات المسؤولية الاجتماعية وذلك عن طريق دمج الممارسات المسؤولة اجتماعياً مع الخطط طويلة المدى وبما يضمن المساهمة الحقيقية في التنمية المستدامة، وعقب هذه السنوات المتلاحقة أشترك العديد من خبراء العالم ومن بلدان متنوعة منها المتقدمة والنامية وتم إعداد هذا الدليل بشكل مدروس وترجمته إلى ١٨ لغة عالمية مما يكسبها أهمية واجماعاً دولياً يستوجب على المنظمات الأخذ بها وهذا الأمر يستوجب بيان أهمية الموصفة الدولية (Sitnikov & Bocean, 2012:64).

٣. أهمية وغايات الموصفة الدولية ISO26000:2010:

بما إن المنظمات تعمل في بيئة واسعة تتشابك فيها العلاقات ما بين المنظمات والمجتمعات وبحسب ما تم طرحه في هيكليتها الموصفة الدولية ونقاط القوة التي توفرها هذه الموصفة لعلاج تلك العلاقات من خلال ممارسات المسؤولية الاجتماعية فإن هذا الدليل له الأهمية والغايات في تحقيق (٣١٣)

ذلك، وتجدر الإشارة أنه بمجرد أن تفهم المنظمات المبادئ الواردة في المواصفة الدولية وتعمل على دمج هذه المبادئ مع أهدافها واستراتيجياتها العامة يمكن للمواصفة أن تحقق الأهمية التالية للمنظمة (Zinenko,et.al.,2015: (Frost,2009:101) (Castka & Balazarova,2012:276) 515) (Licandro,et.al.,2019:18):

- أ. تساعد المنظمات على القيام بمسؤولياتها الاجتماعية ودمجها ضمن أعمالها.
- ب. تهيئة الظروف والتي تساعد المنظمات على التحول لمبدأ التنمية المستدامة.
- ت. الحفاظ على سلامة وصحة الانسان والبيئة والكوكب من عواقب الاعمال الضارة والسلوكيات الخطرة.

٤. مبادئ المواصفة الدولية ISO26000:2010:

تم طرح المواصفة الدولية ISO26000:2010 لكي تسهل على المنظمات تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية وفق مبادئها السبعة، وكذلك من أجل إيجاد طرق وحلول مبتكرة جديدة لعمل المنظمات وللحد من المخاطر التي تسببها المنظمات خلال القيام بأنشطتها، وقد أكد الباحث (Al-Zubaidi,2020:155) على أن الأخذ بمبادئ المواصفة الدولية من أجل إرساء المسؤولية الاجتماعية لا يعد أمراً ترفيهاً، بل يعد أحد نقاط القوة في المنظمة، فضلاً عن مساعدتها على استغلال الفرص المناسبة، وقد تناولت العديد من الدراسات العديدة (Khalil,2018) و(الجنابي، ٢٠١٧) تلك المبادئ وهي (القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف المعنية، احترام سيادة القانون، احترام معايير السلوك الدولية، واحترام حقوق الانسان). وفي هذه الدراسة سيتم تناول مبدأ (القابلية للمساءلة) وذلك لتوافقه مع توجهات الدراسة ويتم توضيحه وفق الآتي:

- مبدأ القابلية للمساءلة Accountability Principles: يقصد من هذا المبدأ أن المنظمة واجب عليها الإستجابة للمساءلة عن تأثيراتها على البيئة والمجتمع، كذلك يجب أن توافق على الفحص والتدقيق والإستجابة للمساءلة وأن تتحمل مسؤولياتها الكاملة بصورة مباشرة بحيث تكون تلك المساءلة ذات تأثيرات إيجابية على المنظمة والمجتمع (Seidman,2005:393)، كذلك ينبغي أن تُسأل المنظمة عما يأتي بهذا الشأن: (المواصفة الدولية، ٢٠١٠: ١٠)

- أ. نتائج قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة والاقتصاد وبالأخص النتائج غير المقصودة.
- ب. الإجراءات التي اتخذتها لمنع تكرار الآثار السلبية غير المقصودة وغير المنظورة.

وُعد المساءلة من أفضل الأدوات في المؤسسات العامة لتحسين الأداء التنظيمي في القرن الحادي والعشرين بحيث يتم تحديد أوجه القصور وتحسين مستويات الكفاءة وفاعلية الإدارة (جودة وآخرون، ٢٠٢١: ١) وتعد المسائلة أمراً ضرورياً في المنظمات من أجل الحفاظ على مصالحها من خلال السياسات والإجراءات الحسابية والعقابية العادلة ولكافة المستويات الإدارية (القرني وآخرون، ٢٠١٨: ٤٦٩)، وقد تواجه المنظمات العديد من العقبات في خلال خطواتها لتطبيق المساءلة ومن هذه المشكلات (الأمراض الإدارية وضعف أنظمة المساءلة والمحسوبية والتعقيد وغيرها من المشكلات)، وهذا الامر يتطلب وجود نظام مصمم بدقة للمساءلة يتكون من مجموعة خطوات لمعالجة تلك الحالة: (Lashway,2001:a)

- أ. معايير يتم تصميمها بدقة لتحديد الأهداف النهائية بدقة.

ب. القيام بالتقييم الشامل لتلك المعايير.

- ت. عقوبات ومكافآت تعتمد لإنجاح تلك المعايير.
- ث. وجود وصف دقيق ودعم العاملين وتحديد الجهات المقصرة منهم.
- وهناك مجموعة مبادئ تقام عليها المسائلة تسهل عمليات تطبيق مبدأ المساءلة وهي:
- (الجبير، ١٩٩٣: ٢٣) و(حمدة، ٢٠١١: ٢٠-٢١)
- أ. وضوح قواعد نظام المسائلة وعواقب المخالفات.
- ب. المباشرة بتطبيق إجراءات الجزاء وهذا يتعلق بوجود الراتب بين المخالفة والجزاء.
- ت. عدالة تطبيقات الجزاء بحيث يقتنع الجميع بعدالة التطبيق حتى تكون مقبولة من قبل الجميع.
- ث. المساواة والتجانس في تطبيق العقوبات بحيث لا تتعلق العقوبة بالشخصنة وإنما بنوع المخالفة.
- ج. التدرج في مستويات العقوبة بحيث تكون العقوبة تتناسب مع نوعية المخالفة.
- وقد تطرقت العديد من الدراسات لوجود العديد من أنواع المساءلة فمنها (المساءلة السياسية، الإدارية، والمالية) فضلاً عن ظهور العديد من أنواع المساءلة نتيجة للعديد من الأسباب منها الوعي الاجتماعي والسياسي ومنها المساءلة القضائية، ومساءلة السلطة الرابعة (الإعلام) وأن أفضل تلك الأنواع هي التي يكون مصدرها ضمير الإنسان وقلبه ويمكن تسميتها بالمساءلة الأخلاقية (شريف، ٢٠٠٨: ٨٤)، ويتضح من كل ذلك بوجود علاقة إيجابية بين الشعور بالمساءلة لدى العاملين في المنظمات وما بين دور المنظمات في تحسين واقع المجتمعات وعلى كافة الأصعدة (جودة وآخرون، ٢٠٢١: ٢).

ثانياً: السمعة التنظيمية:

١. مفهوم السمعة التنظيمية:

سمعة المنظمة تتجسد في جميع الجهود والاعمال والإنجازات المميزة التي تسعى المنظمات من وراءها إلى تحقيق أهدافها من كسب رضا الزبائن وتحقيق رفاهية المجتمعات، وللإحاطة أكثر بهذا المفهوم نوجد نوع من الصعوبة والغموض في تحديد وقياس هذا المفهوم نتيجة للطبيعة غير الملموسة وغير المادية، وعليه يكون وضعها في إطار محدد صريح غير صحيح (Del-Castillo, 2019:88) و(Feito, et.al., 2022:4)، وفي ظل تلك المؤشرات يقدم الباحث مجموعة من التعاريف التي تبين مفهوم السمعة التنظيمية وكما مبينة في الجدول (3).

الجدول (3) بعض تعاريف السمعة التنظيمية

ت	اسم الباحث	المفهوم
١	Deephouse & Carter, 2005:332	مقارنة اجتماعية بين المنظمات بالاستناد إلى مجموعة متنوعة من السمات والتي تشمل مجموعة من الأبعاد التنظيمية أو المعرفية.
٢	Meynhardt, et.al., 2019:26	بأنها إدراك الإجراءات السابقة للمنظمة بالإضافة إلى الآفاق المستقبلية والتي تصف جاذبية المنظمة لمكوناتها الرئيسية عند مقارنتها بالمنافسين الآخرين.
٣	Parker, et.al., 2022:1	مجموعة من الظواهر التنظيمية لإداء المنظمة لأعمالها وهي مهمة من أجل الحصول على رضا أصحاب المصلحة.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

٢. أهمية السمعة التنظيمية:

وفي صورة عامة تتزايد أهمية السمعة للعديد من الفوائد والتي يمكن توضيحها بالجدول (4) وهي:

الجدول (4) أهمية السمعة التنظيمية

ت	اسم الباحث	المفهوم
١	Bae,2015:18	توفر السمعة معيار فريد بحيث يرى الجمهور من خلاله المنظمة.
٢	Soysal,2022:8	إنها الأهم وعلى أساسها يتم تصنيف المنظمات.
٣	Hasnawi & Ghali,2019:14	تعد الأساس في خلق قيمة المنظمة والاحتفاظ بالزبائن على المدى الطويل، فضلاً عن بناء علاقة طيبة وتحقق النمو والحصول على الميزة التنافسية المستدامة.
٤	Anastasopoulos & Whitford, 2018:1	تحافظ على توفير دعم كبير للمنظمة وأنشطتها المختلفة، فضلاً عن ذلك تعمل على التعامل مع المنافسين أو الأعداء المحتملين الساخطين الساعين لتشويه صورة المنظمة من خلال توفير غطاء يحمي المنظمة من هذه التهديدات.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

٣. أبعاد السمعة التنظيمية:

السمعة التنظيمية تعد متغير متعدد الأوجه والابعاد (Zimon & Salehi,2022:4) ومسألة ذات منزلة مميزة وشأن مهم في الأدب الأكاديمي، لذا توجه الباحثون لتحديد هذه الابعاد، ويمكن القول بأن أغلب الباحثين والكتاب لم يتفقوا على أبعاد محددة ودقيقة أو عناصر رئيسية للسمعة التنظيمية (Alyasari,2021:53)، وتم اعتماد تسمية (أبعاد) في الدراسة الحالية بحكم تكرار هذه التسمية لدى العديد من المصادر تعبيراً عن مضمون المتغيرات الفرعية والمجسدة لماهية السمعة التنظيمية وهي (القيادة، الأداء المالي، جودة الخدمة، الابداع التنظيمي):

أ. **جودة الخدمة:** عرفها (Aboud & Dhyaa AlDain,2017:229) بأنها: أداء الاشياء بصورة صحيحة من المرة الأولى وتقديم المنظمات للخدمات التي تتميز بالجودة ومطابقة المواصفات وبما يحقق رضا الزبون،

ب. **الإبداع التنظيمي:** بالرغم من كثرة تناول مصطلح الابداع في العقود الأخيرة، إلا أن ذلك المفهوم تعدد وتباينت محدداته لارتباطه بالكثير من المفاهيم منها (الإختراع، الموهبة، والابتكار) لذلك لم يكن بالأمر اليسير الاتفاق على مفهوم واحد (Rhaw,2017:115) عرف الابداع التنظيمي (Torrance,1993:46) بأنه: "عملية تحسس للمشكلات والوعي لأماكن الضعف والثغرات وعدم الانسجام والنقص في المعلومات والبحث عن الحلول والتنبؤ بها ونقل أو توصيل النتائج للآخرين، وللإبداع التنظيمي أهمية كبيرة تبرز من خلال الاهتمام بالموارد البشري لأنه أساس بقاء المنظمات هم الافراد المبدعين (Giget,1998:XVIII).

ت. **الأداء المالي:** عرف الأداء المالي (Susan & Tabitha,2016:487) بأنه "انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المالية واستعمالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق الاهداف"، في حين عرفه (Bala,2017:2) مدى إمكانية المنظمة بالقيام بأعمالها المالية لتحقيق أهدافها القصيرة أو طويلة الأمد وفق العديد من المعايير المالية، وعرفه (Lynch,2000:374) بأنها المقياس المحدد والصريح لمدى نجاح المنظمات، وان الأداء المالي له أهمية بالغة للمنظمات بحيث يُمكنها من: (Adongo & Ambrose,2013:39)

- معرفة إلى أي مدى تستطيع المنظمة أن تستمر بأعمالها وبصورة صحيحة؟
- ما مدى قدرة المنظمة على القيام بتحقيق أهدافها؟

- إن قياس الأداء المالي بصورة صحيحة يساعد في تحديد التحسينات الضرورية لتطوير أعمال المنظمات.

ث. القيادة: عرفها (Hughes,1993) بأبسط صورة "بأنها بالقدرة على التأثير في الآخرين لتحقيق الأهداف"، في حين عرفها (Victor,et.al.,2007:18) على أنها عملية لتحفيز الناس على العمل معاً بشكل تعاوني لإنجاز أشياء عظيمة، وعرفها (Silva,2016:8): "عملية التأثير التفاعلي التي تحدث في سياق تنظيمي معين عندما يتقبل بعض الأفراد شخصاً كقائد لهم لتحقيق الأهداف المشتركة"، وعلى الرغم من كثرة التعريفات إلا أنه يلاحظ بوجود عامل مشترك بين أغلب تلك التعريفات المتعلقة بالقيادة وهي القدرة بالتأثير على الآخرين (Daniëls,et.al., 2019:2).

المحور الثالث: الإطار الميداني للبحث:

الإطار العملي:

أولاً: الأهمية النسبية لمتغيرات البحث:

١. وصف وتحليل النتائج المتعلقة بمبدأ القابلية للمساءلة:

أ. عرض آراء عينة البحث وتحليلها للمتغير (مبدأ القابلية للمساءلة أحد مبادئ المواصفة الدولية ISO26000:2010):

أظهرت نتائج الجدول (5) التي جرى فيها الإستفهام حول هذا المبدأ بحيث بلغ الوسط الحسابي (3.94) وهو وسط (عالٍ) بمقارنته بالوسط الحسابي المعياري، وبلغت نسبة الانحراف المعياري للمبدأ ككل هو (0.90) وهذا ما أثبتته قيمة معامل الاختلاف (22.89%) وهذا يدل على أن الموظفين في مديرية بلديات الأنبار لديهم فهم واضح فيما يتعلق بمبدأ المساءلة، والذي يؤكد على أن الإجابة كانت (أتفق) فيما يتعلق بمفهوم مبدأ المساءلة للموظفين ومدى إلزام عينة البحث بهذا المبدأ وموافقة المديرية على التدقيق المستمر لأعمالها وتطبيقها للإجراءات الحسابية العادلة والاستعداد للمساءلة أمام القانون.

الجدول (5) وصف وتحليل آراء عينة البحث لمبدأ القابلية للمساءلة n=108

المتغير التفسيري – مبدأ القابلية للمساءلة وفق المواصفة الدولية ISO26000	الوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري SD	معامل الاختلاف %CV	الأهمية النسبية
	3.94	0.90	22.89%	78.8%

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

ب. عرض آراء عينة البحث وتحليلها حول متغير السمعة التنظيمية:

وأما بخصوص معلومات المتغير ككل فيمكن توضيحها بالجدول (9) الذي يبين أن الوسط الحسابي قد بلغت قيمته (3.90) وهو وسط (عالٍ) بعد مقارنته بالوسط الحسابي المعياري وبانحراف معياري قدره (0.905) ومعامل اختلاف (23.16%) والأهمية النسبية للمتغير (78.03%) وهذا يشير على توافر مقومات السمعة التنظيمية والمتمثلة (بالأبعاد الأربعة) في المنظمة عينة البحث.

الجدول (6) وصف وتحليل آراء عينة البحث لمتغير السمعة التنظيمية n=108

المتغير المستجيب السمعة التنظيمية	الوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري SD	معامل الاختلاف %CV	الأهمية النسبية للمتغير
	3.90	0.90	23.16%	78.03%

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

وأما بخصوص معلومات المتغير ككل فيمكن توضيحها بالجدول (7) الذي يبين أن بعد جودة الخدمة حصل على وسط حسابي بلغت قيمته (3.90) وهو وسط حسابي عالي وهذا يؤكد أهمية جودة الخدمة وقد جاء في المرتبة الأولى، في حين بلغ الابداع التنظيمي وسطا حسابيا قدره (3.86) وهو أيضاً وسط حسابي عالي مما يؤكد أهمية الابداع التنظيمي لترسيخ السمعة التنظيمية.

الجدول (7) الأهمية النسبية للأبعاد الفرعية لمتغير السمعة التنظيمية

البعد Domination	الوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري SD	معامل الاختلاف CV	درجة الاجابة	ترتيب الأهمية
جودة الخدمة	3.93	0.86	22%	عالي	الأول
القيادة	3.95	0.90	23%	عالي	الثاني
الأداء المالي	3.86	0.89	23%	عالي	الثالث
الابداع التنظيمي	3.86	0.96	25%		الرابع

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

ثانياً: تحليل فرضية البحث:

١. اختبار فرضية البحث:

يمكن من خلال الجدول (8) الإطلاع على إختبار الفرضية الرئيسية في البحث والتي تنص على (توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة معنوية لمبدأ القابلية للمساءلة أحد مبادئ المواصفة الدولية ISO26000:2010 في السمعة التنظيمية بأبعادها)، وقد تم استخدام الانحدار المتعدد لبيان العلاقة بين المتغير التفسيري ومبادئه، مع المتغير المستجيب بأبعاده، وكما موضحة في الجدول (8) في أدناه:

الجدول (8) نتائج اختبار تأثير مبدأ القابلية للمساءلة في السمعة التنظيمية

الفرضية	المسار	B	T	P. Value	F-P-Value, R ²	القرار
الفرضية الأولى	مبدأ القابلية للمساءلة << السمعة التنظيمية	0.164	2.670	0.000	F=33.833 P-Value=0.000 R ² =0.703	قبول الفرضية
n = 108	قيمة f الجدولية = 3.92	قيمة t الجدولية = 1.980	عدد المتغيرات التفسيرية = 2			

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه قيمة (f) المحسوبة فقد بلغت قيمتها (33.833) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.92) وهذا يدل على وجود علاقة لمبدأ القابلية للمساءلة في السمعة التنظيمية بأبعادها، وهذا يقود إلى قبول الفرضية الرئيسية الثانية وتدعمها هذه النتائج بشكل كامل، وأما قيمة (R²) فقد بلغت قيمتها (0.703) وهذا يدل على أن مبدأ القابلية للمساءلة يفسر ما نسبته (70%) من التغيرات الحاصلة في السمعة التنظيمية، وأما بخصوص معنوية أنموذج الانحدار المتعدد فقد بلغت قيمة (P-Value) وهي (0.000) وهي أقل من (0.05) وهذا الامر يبرر معنوية أنموذج الانحدار المتعدد مما يؤكد على قبول الفرضية الرئيسية ، وأما بخصوص قيم (β) لمبدأ القابلية للمساءلة فبلغت قيمته (0.146)، وهذا يؤكد على أن التغير في مبدأ (القابلية للمساءلة) لوحدة واحدة يؤدي إلى التغير في السمعة التنظيمية بمقدار (16.4%).

وأما بخصوص قيم (t) لمبادئ الموصفة الدولية (القابلية للمساءلة) فقد بلغت قيمتها (2.670) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.980) وهو تأكيد على تأثير القابلية للمساءلة في السمعة التنظيمية، وقد بلغت كذلك قيم (P-Value) المعنوية لمبدأ القابلية للمساءلة (0.000) ومن ذلك يتضح أن هذا المبدأ (معنوي) وتؤثر في السمعة التنظيمية هي وذلك لكون قيمتها المعنوية أقل من (0.05) وهذا يشير إلى الدور البارز الذي يقوم به الموظفون في مديرية بلديات الأنبار بممارسات تنسم بتطبيق السياسات والإجراءات الحسابية والعقابية العادلة، وتوافق المنظمة كذلك على الفحص والتدقيق المستمر لأعمالها، أيضاً المنظمة المبحوثة على استعداد دائم للمساءلة أمام القانون، من أجل تحقيق سمعة تنظيمية طيبة للمنظمة عينة البحث.

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

١. أفرزت نتائج التحليل الإحصائي التأكيد على صحة الفرضية التي تمّ طرحها في منهجية البحث.
٢. يتضح بصورة أجمالية بأن الموظفين في مديرية بلدية الأنبار لديهم ثقافة عامة فيما يخص ممارسات مبدأ القابلية للمساءلة والالتزام بها إلا أن هناك ضعف في إطلاع العاملين على مضمون هذا الدليل.
٣. من خلال النتائج الإحصائية يتضح بأن مبدأ القابلية للمساءلة يؤثر في أبعاد السمعة التنظيمية أكثر ما يكون في بعد القيادة ومن ثم الأداء المالي وبعدها جودة الخدمة وفي المرتبة الأخيرة الإبداع التنظيمي.

ثانياً: التوصيات:

١. حثّ مديرية بلدية الأنبار على الإهتمام أكثر فيما يتعلق بمبدأ القابلية للمساءلة؛ وذلك عن طريق الموافقة على التدقيق والفحص لكافة أعمالها وبما يضمن منع الآثار السلبية سواء كانت بيئية أو اقتصادية أو أخلاقية وجعل هذا المبدأ أداة رئيسية لتعزيز السمعة التنظيمية.
٢. تشخيص العوائق التنظيمية فيما يخص متغير السمعة التنظيمية؛ من خلال فهم مزايا وفوائد تحقيق سمعة تنظيمية جيدة.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية:

١. أحمد، صخر، مفيد عبداللوي، وسعيدة عبدالكريم، (٢٠٢٠)، "واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات البترولية الجزائرية في ظل معيار الموصفة الدولية ISO26000:2010 دراسة حالة SONATRACH.ENAFOR.ENTP"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد ٤، العدد ١، الجزائر.
٢. ايزو ٢٦٠٠٠، (٢٠١٠)، "الموصفة القياسية الدولية"، الترجمة الرسمية، طبع في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا، كترجمة رسمية بالإنابة عن ١٠ هيئات أعضاء في ISO والتي اعتمدت دقة الترجمة.
٣. بايز، لاسك أرسلان، صادق، درمان سليمان، (٢٠١٨)، "تحليل العلاقة بين مبادئ الموصفة القياسية ISO26000:2010 وسمعة المنظمة دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في معامل الاسمنت في مدينة السلیمانیة"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي، ٣٥ (٠١)، العراق.

٤. الجنابي، اسلام طالب، (٢٠١٧)، "تطبيق محاور المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO26000:2010:2010 : دراسة حالة في مستشفى بغداد التعليمي في محافظة بغداد"، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية MJAES، المجلد السابع، العدد الثالث، ١٨٠٨١. 137/98-2017-7/mjaes.
٥. راضي، جواد محسن، وحسن، عبدالله كاظم، (٢٠١١)، "The relationship between the ethical behavior of the leadership and organizational commitment Experimental study in the Faculty of Management and Economics", AL Gharee for Economics and Administration Sciences 7.21.
٦. شريف، أنور، (٢٠٠٨)، "دور الحاكمية في اعداد الموازنة العامة للدولة في العراق - دراسة حالة"، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
٧. عبدالمحسن، جودة ع أ، محمد السطوح، أحمد، علي طعيمه، حسين، (٢٠٢١)، "توسيط التراحم في مكان العمل في العلاقة بين الشعور بالمساءلة والأداء الإبداعي"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، ٤٥ (٤)، ٢٢١-١٨٠.
٨. العرايضة، رائدة هاني محمد، (٢٠١٢)، "مستوى القيادة الأخلاقية لمديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان وعلاقته بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من نظر المعلمين"، رسالة ماجستير في علوم التربية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
٩. مراد، بواشيرية وبوبكر، نعرورة، (٢٠١٩)، "دور المواصفة القياسية ISO26000:2010 في إرساء المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد ٣، العدد ١.
١٠. وقاف، صفية، (٢٠١٧)، "العدالة التنظيمية ودورها في تعزيز السلوك الأخلاقي للعاملين، دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة"، رسالة ماجستير أكاديمي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، الجزائر، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة،

ثانياً: المصادر الأجنبية:

11. Aboud, Arrak & Ahmed Dhyaa AlDain, (2017), "A reflection of Customer Relationships Management in enhancing Reputation of the Organization: An exploratory Study of a Sample of Iraqi private banks in Baghdad City", AL-Anbar University journal of Economic and Administration Sciences 9.19.
12. Adongo, Kenneth Odour & Ambrose Jagongo, (2013), "Budgetary control as a measure of financial performance of state corporations in Kenya", International Journal of Accounting and Taxation 1.1: 38-57.
13. Alyasari, Salah Mahdi Abbas, (2021), "Organizational reputation and its role in organizational indulgence :An Analytical study of a sample of the teachers of the University of Warith Al-Anbiy", AL – Muthanna University, DOI:10.52113/6/2021-11/50-67.
14. Al-Zubaidi, Ghani Dahham, (2020), "The extent of the possibility of applying the ISO 26000 standard in the field of community participation and development and the environment in Al-Shaab Municipality Department/Baghdad Mayoralty" Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences 16.52 part .
15. Al-Zubaidi, Ghani Dahham, (2020), "The extent of the possibility of applying the ISO 26000 standard in the field of community participation and development and the environment in Al-Shaab Municipality Department/Baghdad Mayoralty" Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences 16.52 part .
16. Anastasopoulos, L. Jason & Andrew B. Whitford, (2019), "Machine learning for public administration research, with application to organizational reputation", Journal of Public Administration Research and Theory 29.3: 491-510.

17. Bae, Hoyoung, (2015), "The mediating effect of corporate reputation between the organizational slack and corporate performance in venture SMEs" *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship* 10.2 : 17-25.
18. Balzarova, Michaela A. & Pavel Castka, (2012), "Stakeholders' influence and contribution to social standards development: The case of multiple stakeholder approach to ISO 26000 development" *Journal of business ethics* 111.2: 265-279.
19. Biderman, Nguyen, Nhung T. & Michael D., (2008), "Studying ethical judgments and behavioral intentions using structural equations: Evidence from the multidimensional ethics scale", *Journal of Business Ethics*, 83.4: 627-640.
20. Daniëls, Ellen, Annie Hondeghem, and Filip Dochy, (2019), "A review on leadership and leadership development in educational settings" *Educational research review* 27, 110-125.
21. Deephouse, David L. & M. Carter Suzanne, (2005), "An examination of differences between organizational legitimacy and organizational reputation" *Journal of management Studies* 42,2: 329-360.
22. Dodrajka, Sangeeta, (2016), "Social responsibility and ISO: 26000" *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences* 5.5: 20-33.
23. Farcas, Bucur, Mihaela, Sorina Moica & Raluca, (2009), "The communications of corporate social responsibility-study for ISO 26000" *Acta Marisiensis. Seria Technologica*, 8.1: 56.Frost R. Executive briefing on ISO 26000. ISO Management Systems, Sep: 7.
24. Feito. C., et.al., (2019), "The relationship between image and reputation in the Spanish public university European", *Research on Management and Business Economics*, Volume 25, Issue 2, , P.87-92.
25. Giget, M, La, (1998), "Dynamique Stratégique de L'entreprise", FRANCE, Dunod, p :XVIII.
26. Hasnawi, Hussein Harija Ghali, (2019), "The Impact of Cognitive abilities in Organizational Reputation Analytical Research of the views of a sample of faculty members in universities and Civil colleges working in Governorate of the holy Karbala" *Journal of Administration and Economics*, 8.32.
27. Herciu, Mihaela, (2016), "ISO 26000–An integrative approach of corporate social responsibility" *Studies in Business and Economics* 11: 73-79.
28. Hughes, Roger, Robert C. Ginnett & Gordon J. Curphy, (1993), "Leadership" *Public Health Nutrition* 12.8: 1029.
29. Johnston, Andrew, (2012), "ISO 26000: Guiding companies to sustainability through social responsibility", *Eur. Company, L.* 9- 110.
30. Khalil, Areej Said, (2018), "measurement of social responsibility according to the standard iso 26000 case study in rushed bank/baghdad", *Iraq journal of market research and consumer protection* 10.2.
31. Lashway, Larry, (2001), "Leadership for Accountability, Eugen, OR: ERIC, Clearing House on Educational Management", University of Oregon.
32. Licandro, Oscar Daniel, et.al., (2019), "Implementation of the ISO 26000 guidelines on active participation and community development", *Social Sciences*, 8.9: 263.

33. Meynhardt, T., Strathoff, P., Fröhlich, A. & Brieger, S.A. (2019), "Same same but different: The relationship between organizational reputation and organizational public value", *Corporate Reputation Review*, 22(4), 144-158.
34. Nguyen, Nhung T. & Michael D. Biderman, (2008), "Studying ethical judgments and behavioral intentions using structural equations: Evidence from the multidimensional ethics scale", *Journal of Business Ethics*, 83.4: 627-640.
35. Nunes, Carmina S., (2017), "Social responsibility and ethical decisions-A presentation of elements contained in ISO 26000: 2010, guidance on social responsibility", *Quality-Access to Success* 18.158: 42-44.
36. Parker, Owen, Ke Gong & Rachel Mui., (2022), "Reputation belongs in more strategic decision models (and some data to measure it)", *strategic organization*.
37. Rhaw, Sahar A., (2017), "Knowledge sharing and its relationship to the creative behavior An analytical study of the views of a sample of teaching Staff College of Engineering at Al-Qadisiya University", *Al-Qadisiyah Journal for Administrative and Economic Sciences*, 19.2: 108-132.
38. Schwartz, Shalom H., (2012), "An overview of the Schwartz theory of basic values" *Online readings in Psychology and Culture*, 2.1: 2307-0919.
39. Seidman, Guy I., (2005), "The origins of accountability: Everything I know about the sovereign's immunity, I learned from King Henry III", *Saint Louis University Law Journal*, 49.2: 6.
40. Silva, Alberto, (2016), "What is leadership?", *Journal of Business Studies Quarterly*, 8.1: 1.
41. Sitnikov, Catalina Soriana & Claudiu George Bocean, (2012), "Corporate social responsibility through the lens of ISO standards" *Business Excellence and Management*, 2.4: 56-66.
42. Smeureanu, Ion, et.al., (2011), "Business ontology for evaluating corporate social responsibility", *Amfiteatru Economic*, 13.29: 28-42.
43. Soysal, Yasemin Nuhoğlu, Roxana D. Baltaru, and Héctor Cebolla-Boado, (2022), "Meritocracy or reputation? The role of rankings in the sorting of international students across universities" *Globalisation, Societies and Education*, 1-12.
44. Stewart, Burr, (2010), "Draft ISO 26000 Standard for Social Responsibility Chair", *TRB Aviation sustainability, Subcommittee AV030(1), January 12, P:5*.
45. Susan, Joseph Karanja & Tabitha Nasieku, (2016), "Effect of capital on the financial performance of commercial banks in Kenya", *Asian Journal of Business and Management*, 4.5.
46. Susan, Joseph Karanja, and Tabitha Nasieku, (2016), "Effect of capital on the financial performance of commercial banks in Kenya", *Asian Journal of Business and Management*, 4.5.
47. Talib, Faisal, Saheim K. Josaiman & Mohd Nishat Faisal, (2020), "An integrated AHP and ISO14000, ISO26000:2010 based approach for improving sustainability in supply chains", *International Journal of Quality & Reliability Management*.
48. Toppinen, Anne, Vasylysa Hänninen & Katja Lähtinen, (2015), "ISO 26000 in the assessment of CSR communication quality: CEO letters and social media in the global pulp and paper industry", *Social Responsibility Journal*.

49. Torrance, E.P., (1993), "The nature of creativity as manifest testing", New York: Press Syndicate of the university of Cambridge
50. Visser, Wayne, et.al. (2010), "The A to Z of corporate social responsibility", John Wiley & Sons.
51. Vroom, Victor H. & Arthur G. Jago, (2007), "The role of the situation in leadership" American psychologist, 62.1: 17.
52. Zimon, Grzegorz, Arash Arianpoor & Mahdi Salehi, (2022), "Sustainability Reporting and Corporate Reputation: The Moderating Effect of CEO Opportunistic Behavior" Sustainability, 14.3: 1257.
53. Zinenko, Anna, Maria Rosa Rovira & Ivan Montiel, (2015), "The fit of the social responsibility standard ISO 26000 within other CSR instruments: Redundant or complementary?." Sustainability Accounting, Management and Policy Journal 6.4, 498-526.

