

## تطبيق محاور المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO26000:2010

## دراسة حالة في مستشفى بغداد التعليمي في محافظة بغداد

اسلام طالب الجنابي<sup>a</sup>

## الملخص

لنقله هذا البحث ليساهم في وضع حلول لمشكلة واقعية، كي يسלט الضوء على مجموعة من التحديات (المشاكل) التي تواجه المنظمات الخدمية (مستشفى بغداد التعليمي) لدى تطبيقها لمبادئ وأبعاد المواصفة الدولية (ISO26000:2010) وتشخيص الفجوة بين الواقع الفعلي في مستشفى بغداد التعليمي وبين متطلبات ISO26000. ويهدف البحث إلى تشخيص اهتمام (مستشفى بغداد التعليمي) بهذا الموضوع الحيوي بما يضمن تحقيق المنافع الاجتماعية كونها تصب في فائدة المجتمع بشكل عام، فضلاً عن تعميق الفهم لأبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية وسبل تطبيقها، من خلال تطبيق الحقوق الخاصة بالعاملين لضمان سلامتهم وحمايتهم، لأنهم يعدون مورد من موارد المنظمة، واستخدمت عدد من المعادلات التي تضمن تشخيص الفجوة بين المواصفة وواقع التطبيق في الموقع المبحوث، وقد استخدمت قائمة الفحص (check list) لتشخيص واقع متطلبات المواصفة القياسية (ISO 26000:2010) في الموقع المبحوث. وتوصلت الدراسة إلى أهم الاستنتاجات والتي مفادها الضعف في توظيف بعض ابعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية ضمن اعمال المنظمة، وهذا يعود إلى قلة نشر الوعي في مجال المسؤولية الاجتماعية وعدم وجود مسؤولين متخصصين في مجال اعمالهم.

## J

الاجتماعية ضمن المنظمة عينة البحث، ومستويات تطبيقها. ولتحقيق أهداف البحث تم اعتماد استمارة فحص تضمنت بنود المواصفة المبحوثة، وبما يضمن اعتمادها في تشخيص قوة متطلبات (بنود) تطبيق المواصفة في الموقع مدار البحث، فضلاً عن اعتماد أسلوب المقابلات الشخصية في تعزيز النتائج التي أفرزتها عملية تطبيق استمارة الفحص (أداة جمع البيانات الرئيسية). وقد تم هيكلة البحث في أربعة مباحث، اختص الأول منها بعرض منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة ومجالات الاستفادة منها. وتضمن المبحث الثاني بتقديم التآطير النظري لمفاهيم المسؤولية الاجتماعية، ومتطلبات تطبيق المواصفة الدولية (ISO2010:26000) وتضمن المبحث الثالث تقييم واقع نهوض المنظمة المبحوثة بمتطلبات المسؤولية الاجتماعية على وفق (بنود) المواصفة

تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة عن الالتزام المستمر بالعمل، والتصرف بشكل اخلاقي بما يساهم في التنمية الاقتصادية ويحسن نوعية حياة العمل والقوى العاملة، فضلاً عن السكان المحليين والمجتمع بشكل عام. وتمثل المسؤولية الاجتماعية للمنظمة باهتمامها الذاتي بالمبادرة في مواجهة المشاكل، والمساهمة في تطوير المجتمع، وعلى هذا الأساس يهدف البحث إلى معرفة اسباب عدم اعتماد المواصفة الدولية (ISO26000:2010) في مستشفى بغداد التعليمي، من خلال تطبيق نظم أو برامج أو سياسات تساعد على تحقيق ذلك الهدف. وتعد المواصفة القياسية الدولية (ISO26000:2010) احدى اهم الادوات التي تساهم في بلورة المسؤولية الاجتماعية، وتحقيق التنمية المستدامة في دائرة خدمية (مستشفى بغداد التعليمي)، للوقوف على الواقع التطبيقي للمسؤولية

تتضح أهمية البحث من خلال:

أ- أن تطبيق المواصفة الدولية (ISO26000) في مستشفى بغداد التعليمي يعمل على تعزيز سمعة المستشفى وتشجيع ثقة اكبر للزبائن وجذبهم لأنها تمثل ميزة تنافسية.

ب- أن تطبيق المواصفة الدولية (ISO26000) يعمل على منع أو الحد من الصراعات المحتملة مع الزبائن بشأن الخدمات المقدمة لهم.

ت- أن تطبيق المواصفة الدولية (ISO26000) يعمل على تعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، وتحسين سلامة وصحة العاملين والاهتمام بحقوقهم المختلفة.

ث- أن تطبيق المواصفة الدولية (ISO26000) يعمل على تحسين وتنظيم العلاقة مع الأطراف المعنية.

#### ثالثاً: أهداف البحث

تحدد أهداف البحث بالآتي:

أ- تحديد مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مستشفى بغداد وفقاً للمواصفة الدولية (ISO26000).

ب- تحديد الفجوة بين الواقع الفعلي للنظام في مستشفى بغداد التعليمي وبين متطلبات المواصفة الدولية (ISO26000).

ت- بيان استعداد مستشفى بغداد التعليمي لتبني بنود المواصفة الدولية (ISO26000).

#### رابعاً: متغيرات البحث

يتحدد متغير البحث بنهوض مستشفى بغداد التعليمي بمسؤولياتها الاجتماعية على وفق متطلبات المواصفة الدولية (ISO26000).

#### خامساً: حدود البحث

مدار البحث، أما المبحث الرابع فقد أفرز أهم الاستنتاجات والتوصيات التي تؤدي إلى تحقيق متطلبات المواصفة.

### المبحث الأول

#### منهجية البحث ودراسات سابقة

يتم في إطار هذا البحث عرض منهجية البحث والتي تضم (مشكلة البحث، أهميته، أهدافه، متغيرات البحث، حدود البحث والمنهج) ومصادر جمع البيانات التي تتضمن (ادوات جمع البيانات والمعلومات، والادوات الاحصائية المعتمدة في معالجة البيانات والمعلومات)، ويتم عرض أبرز الدراسات السابقة حول موضوع البحث، مع بيان أبرز مجالات الاستفادة منها في إنجاز هذا البحث وكما يأتي:

#### أولاً: مشكلة البحث

ازداد اهتمام المنظمات بالأنفاق على الأنشطة الاجتماعية المختلفة بعد ان ازداد النقد الموجه اليها بشأن تركيز اهتمامها على تعظيم ارباحها وعدم مراعاة المجتمع الذي تعمل فيه. اذ لا يستطيع الدراء اتخاذ القرارات المعتمدة فقط على على المنافع الاقتصادية لمنظمتهم، فالتشريعات الجديدة، زيادة الادراك والوعي لدى افراد المجتمع دفع ادارات المنظمات لتحمل المسؤولية الاجتماعية، وأن الكثير من المنظمات في بلدنا تعاني من ضعف في تطبيق نظام المسؤولية الاجتماعية والمواصفة الدولية ISO26000، بسبب ضعف الوعي بأهمية تطبيق هكذا نظام.

من هنا انبثقت مشكلة البحث ولغرض الاجابة عليها لا بد لنا من الاجابة على مجموعة من التساؤلات أهمها:

أ- ما هو مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية وفقاً للمواصفة (ISO26000) في مستشفى بغداد التعليمي؟

ب- هل يمكن تحديد الفجوة الناجمة عن عدم اعتماد المواصفة الدولية (ISO26000)؟

ث- هل لدى ادارة مستشفى بغداد التعليمي امكانية تجسير تلك الفجوة

ثانياً: أهمية البحث

- أ- الحدود العلمية: تتحدد في المواصفة (ISO26000) العلاج الطبيعي (Physiotherapy)
- الخاصة بنهوض المنظمات بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه أفراد المجتمع.
- ب- الحدود الزمانية: المدة التي تناولها البحث كانت للغترة من (2015/12/1) ولغاية (2016/5/1) ، تضمنت جمع المصادر والبيانات الخاصة باعداد البحث، واجراء المعايشة الميدانية للموقع المبحوث، فضلاً عن إجراء عدد من المقابلات الشخصية، وأن إنجاز التقييم لنظام المسؤولية الاجتماعية في المستشفى المبحوث على وفق بنود المواصفة التي تضمنتها استمارة الفحص (أداة البحث الرئيسية).
- ت- الحدود المكانية: اختيرت مستشفى بغداد التعليمي موقعاً لأجراء البحث.
- تقدم المستشفى الخدمات التشخيصية، العلاجية، الطبية، الجراحية، والتعليمية في مختلف فروع الطب وتشمل:
- باطنية (Medicine)
  - أمراض الكلية وغسل الكلية (Renal Disease & Kidney Dialysis)
  - انعاش القلب (CCU)
  - جراحة عامة (General Surgery)
  - نسائية وتوليد (Gynecology & Obstetric)
  - انعاش الرئة (RCU)
  - الكشف المبكر لاورام الثدي (Early Detection of Breast Tumor Center)
- عيادات خاصة وتشمل:
- عيادة مرض بهجت (جلدية) (Bahgat Disease)
  - عيادات تصلب الاعصاب (Multiple Sclerosis)
  - عيادة وهن العظام (Osteoporosis)
  - عيادة امراض الدم (Hematology)
  - استشارية الاورام (Oncology)
- عيادة تنظيم الاسرة (Family Planning)
- تقدم المستشفى تدريب لطلاب كلية الطب وطلاب الدراسات العليا فيها.
- يعمل في المستشفى (189) طبيب اختصاص في جميع الفروع الانفة الذكر. و(302) طبيب دراسات عليا.
- سعة المستشفى (1000) الف سرير. عدد المرضى الراقدين شهرياً حوالي (2212) مريض. عدد العمليات (380) عملية شهرياً. عدد المرضى للعيادات الاستشارية (26883) مريضاً شهرياً.
- سادساً : منهج البحث**
- اعتمد البحث منهجاً تكاملياً جمع بين المنهج التاريخي في إنجاز الجانب النظري للبحث (معتمداً على المصادر العربية والاجنبية المتوفرة في المكتبات وشبكة الانترنت)، ومنهج دراسة الحالة الذي تجسد في الزيارة الميدانية والمعايشة الميدانية التي قامت بهما الباحثة للموقع مدار البحث وإجراء عدد من المقابلات الشخصية التي تم من خلالها الحصول على الوثائق والبيانات ذات العلاقة بموضوع البحث، فضلاً عن استمارة الفحص التي اعتمدت في اجراء تقييم مديات توافر متطلبات تطبيق المواصفة (ISO 26000) في المشروع موقع البحث.
- سابعاً : مصادر جمع البيانات**
- اعتمد البحث المصادر الاتية في إنجاز المبحثين النظري والعملي:
- 1- المراجع والكتب العربية والاجنبية، الرسائل والاطاريح الجامعية، المقالات والبحوث التي تم الحصول عليها من الدوريات العلمية، أو عن طريق الشبكة العالمية للمعلومات (لانجاز الجانب النظري للبحث).
  - 2- المعايشة الميدانية للمستشفى المبحوث، التقارير والوثائق والسجلات ذات العلاقة، المقابلات الشخصية (ينظر الملحق (1)، قائمة الفحص تنظر تفصيلها في

اعتماد قائمة الفحص (check lists) لتحليل الفجوة (gap analysis) القائمة بين واقع تطبيق إدارة الجودة في المجلس وبين بنود ومتطلبات المواصفه الدولية (ISO26000) وتم بناء تدرجات مقياس الاستمارة على وفق ما ورد في الجدول (1).

الفقرة الخاصة بادوات تحليل البيانات)، وذلك في انجاز الجانب العملي للبحث.

3- ادوات تحليل البيانات: بغية تحليل البيانات التي تم جمعها بشأن واقع تنفيذ وتوثيق متطلبات إدارة الجودة في نهوض الموقع المبحوث بالمسؤولية الاجتماعية، تم

جدول (1) المقياس السباعي لمدى (درجة) المطابقة مع المواصفة القياسية

ت	فقرات المقياس	وزن الفقرة
1	منفذ كلياً	6
2	منفذ كلياً	5
3	منفذ كلياً	4
4	منفذ جزئياً	3
5	منفذ جزئياً	2
6	منفذ جزئياً	1
7	غير منفذ	0

ب- احتساب النسبة المئوية لمدى مطابقة التنفيذ الفعلي من قبل المجلس مع المواصفه الدولية (ISO 26000) وذلك بقسمة الوسط الحسابي المرجح / اعلى وزن من الاوزان. ت- حجم الفجوة: يمكن احتسابه بطرح النسبة المئوية لمدى المطابقة من الرقم واحد. حجم الفجوة لكل قائمة فحص = النسبة المئوية لمدى المطابقة.

إذ استخدم هذا المقياس لتشخيص مدى التطابق بين التنفيذ الفعلي للمتطلبات التي اشتملت عليها قائمة الفحص، من خلال تخصيص وزن محدد لكل فقرة من فقرات المقياس، ثم استخدمت الادوات الاحصائية ادناه في تحديد الفجوة.

أ- احتساب المعدل التقريبي: لمدى المطابقة مع متطلبات المواصفة الدولية (iso26000) في عينة البحث باستخراج الوسط الحسابي المرجح من خلال احتساب قيم التكرارات لكل قائمة فحص، ويحسب المعادلة الاتية:

ثامناً: دراسات سابقة ومجالات الاستفادة منها سيتم استشراف الجهود السابقة للباحثين في مجال الدراسة، وما تم تناوله من متغيرات مكنت الباحثة من الاستفادة منها في الدراسة الحالية، وذلك بعرض عدد من الدراسات العربية أولاً ثم الدراسات الاجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث (ينظر الجدول (2)).

الوسط الحسابي المرجح: مجموع (الاوزان × تكراراتها) / مجموع التكرارات.

## جدول (2)

بعض الدراسات العربية والاجنبية حول موضوع البحث

المؤلف	عنوان الدراسة	منهج الدراسة	اهم النتائج	استنتاجات و توصيات
د/ بن عيشي بشير و ابن عيشي عمار	اثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية الجزائرية	الوصفي التحليلي	ايجاد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الميزة التنافسية بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة	وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الميزة التنافسية بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة اجراء المزيد من البحوث والدارسات في مجال المسؤولية الاجتماعية
حافظ عبد الكريم محمد بشير 2013	التوجه الاجتماعي للتسويق وسلوك المستهلك الشرائي الدور الوسيط للنية الشرائية	وصفي	دراسة اثر التوجه الاجتماعي للتسويق في سلوك المستهلك	أن التوجه الاجتماعي للتسويق يؤثر في سلوك المستهلك. اجراء بحوث على منظمات تقدم سلع لسهولة قياس جودة تلك السلع من ناحية وأهمية ارتباطها بصحة الناس
Tahir islam - Muhammad Intiaz	The impact Corporate Social Responsibility on Customer Loyalty: mediating role of Customer satisfaction	الوصفي التحليلي	دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ولاء العملاء	هناك اثر للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق ولاء العملاء. اجراء المزيد من البحوث في جانب ولاء العملاء واستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية
آل رفو, 2010	المسؤولية الاجتماعية في قطاع الصحة العالمية: برنامج التطوع الدولي لزملاء الصحة العالميين.	دراسة حالة	تكوين المزيد من المساهمات من الشركاء في المنظمات لتوسيع نطاق الحصول على الخدمات الصحية في الدول النامية من خلال التبرعات الخيرية من الادوية والمستلزمات والموارد المالية	يقدم العمل التطوعي الخدمات ويساهم في بناء القدرة على تقديم الخدمات في البلدان التي تنقصها الموارد خلال برنامج زملاء الصحة

وجود أثر إيجابي للمسؤولية الاجتماعية على ولاء العملاء	ايجاد أثر إيجابي للمسؤولية الاجتماعية على ولاء العملاء	الوصفي التحليلي	Impact of Corporate Social Responsibility On Customer loyalty And Purchase intention (2009)	2009 Farooque et all
اجراء بحوث تطبق نفس الموضوع في مختلف الصناعات - اجراء دراسات مستقبلية موجهة للعلاقة بين المسؤولية وولاء العملاء مع مختلف أصحاب المصلحة.				

5- جمعت أغلب الدراسات بشكل أو بآخر على عدم وجود اهتمام كافي بمبادئ وابعاد المسؤولية الاجتماعية، كما واجمعت دراسات أخرى على وجود حالة من عدم الرضا لدى المستهلك حول ما تقوم به المنظمات تجاههم، وتجاه المجتمع بشكل عام، وبالتالي فقد قدمت تلك الدراسات دعماً قوياً للدراسة الحالية. فضلاً عن ذلك فقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة كافة، سواء في إعداد الجوانب المتعلقة بالخلفية النظرية، أو في إيجاد إجابة لبعض الاسئلة التي تضمنتها قائمة الفحص المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

### المبحث الثاني

#### الاطار النظري للبحث

#### أولاً: المسؤولية الاجتماعية: إطار مفاهيمي

##### 1- مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يشبه الى حد كبير مفهوم الاخلاقيات، ويعني التمييز بين الصحيح والخاطئ وهذا يعني ان المنظمة ستكون أكثر ولاء عند أداء عملياتها وهذا يجعلها أكثر صعوبة كمفهوم. (ال رفو، 2011: 27).

أوجه تشابه واختلاف البحث مع الدراسات السابقة  
أوجه تشابه دراستي مع هذه الدراسات كون العامل المشترك بينهم هو المسؤولية الاجتماعية لكن كل تناولها من الجانب الذي يخص موضوع دراسته ومتغيره الثاني معها، اما اوجه الاختلاف فقد تناولت المسؤولية الاجتماعية كمتغير واحد وتم التركيز على المواصفة القياسية الدولية الصادرة من منظمة الايزو والخاصة بها ليتم بموجها قياس مدى تنفيذ مستشفى بغداد التعليمي للمسؤولية الاجتماعية ممثلة ببنود المواصفة ISO26000:2010.

وتحدد مجالات الافادة من الدراسات السابقة فيما يأتي:

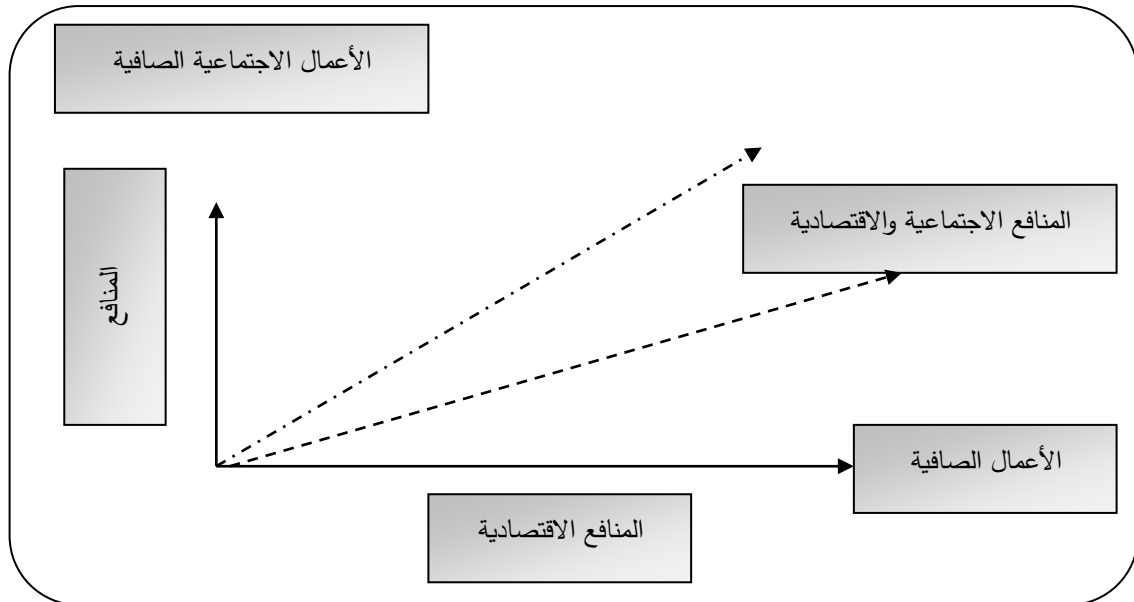
1- التعرف على المواصفات المحلية المطبقة في العديد من دول العالم، والمكيفة من خلال المواصفات (ISO26000).

2- اغناء الجانب النظري بما موجود من ادبيات الموضوع، من خلال الاطلاع على المواضيع الخاصة بالمواصفة.

3- تمثل الدراسة الحالية عرضاً لأهم مضامين المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الخدمية في بغداد، على خلاف الدراسات التي تم عرضها والتي تناولت جزءاً منها.

4- وضع أسس لتطبيق المواصفة في مستشفى بغداد التعليمي، على غرار ما مطبق في المنظمات الخدمية في الدول الأخرى والمشار إليها في الدراسات السابقة الذكر.

يمكن توضيحها من خلال الشكل (1) الذي يظهرها، إذ تكون طريقة للموازنة بين الاهداف والمنافع الاقتصادية والاجتماعية



شكل (1) مفهوم المسؤولية الاجتماعية

المصدر: ال رفو، سعد خالد يوسف، 2011، ((المسؤولية الاجتماعية عن عمليات الخدمة الصحية: دراسة لاداء عينة من الادارة العليا في المنظمات الصحية))، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات (غير منشورة)، الكلية التقنية الادارية/ بغداد. وفقاً لما تقدم يمكن عرض مجموعة من التعاريف لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وفقاً لأداء بعض الكاتبات والباحثين وهي موضحة في الجدول أدناه

جدول (3) تعريفات الكتاب والباحثين للمسؤولية الاجتماعية

المفهوم	المصدر	ت
"هي مجموعة القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزءاً من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة، والساعية إلى تحقيقها كجزء من استراتيجيتها".	(آل رفو، 2011: 27)	1
"هي مبادرات والتزامات المنظمة والتي لها تأثير إيجابي على المجتمع أو بعض الفئات فيه في إطار أربعة مستويات اقتصادية، قانونية، أخلاقية، خيرة".	(الغالبى، 2009: 83)	2
"هي التزام منظمة الأعمال بمصالح المجتمع الذي تعمل فيه إضافة إلى مصالحها الذاتية".	(الغالبى وإدريس، 2009: 524)	3
"هي مسؤولية الفرد الذاتية عن الجماعة أمام نفسه وأمام الجماعة وأمام الله أو هي الشعور بالواجب الاجتماعي والقدرة على تحمله والقيام به".	(زهران، 1984: 229)	4
"هي التزام قطاع الاعمال بمتابعة السياسات واتخاذ القرارات والاعمال التي تقيد المجتمع".	(المعاني وآخرون، 2011: 3849)	5
"هي المسؤولية الاخلاقية للمنظمة لمجموعة أصحاب المصالح	(المعاني واخرون، 2011: 384)	6

التي تتأثر بشكل مباشر أو غير مباشر باعمال المنظمة".		
"هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد".	(السكرانة، 2009: 162)	7
"هي التزام على المنظمات والاعمال تجاه المجتمعات تمارس انشطتها وأعمالها فيها عن طريق المساهمة بمجموعة من الفعاليات الاجتماعية مثل محاربة الفقر، تحسين خدمات الصحة، مكافحة التلوث، إيجاد فرص عمل، المساهمة في حل مشاكل النقل والمواصلات والاسكان والتعليم وغيرها".	(الغالب، 2009: 83)	8
"(CSR) is a balanced approach for organizations to address economic, social and environmental issues in away aims to benefit people, communities and (society)"	(Goetch & Davis, 2014: 47)	9

المساهمة في حل مشاكل النقل والمواصلات والاسكان والتعليم وغيرها.

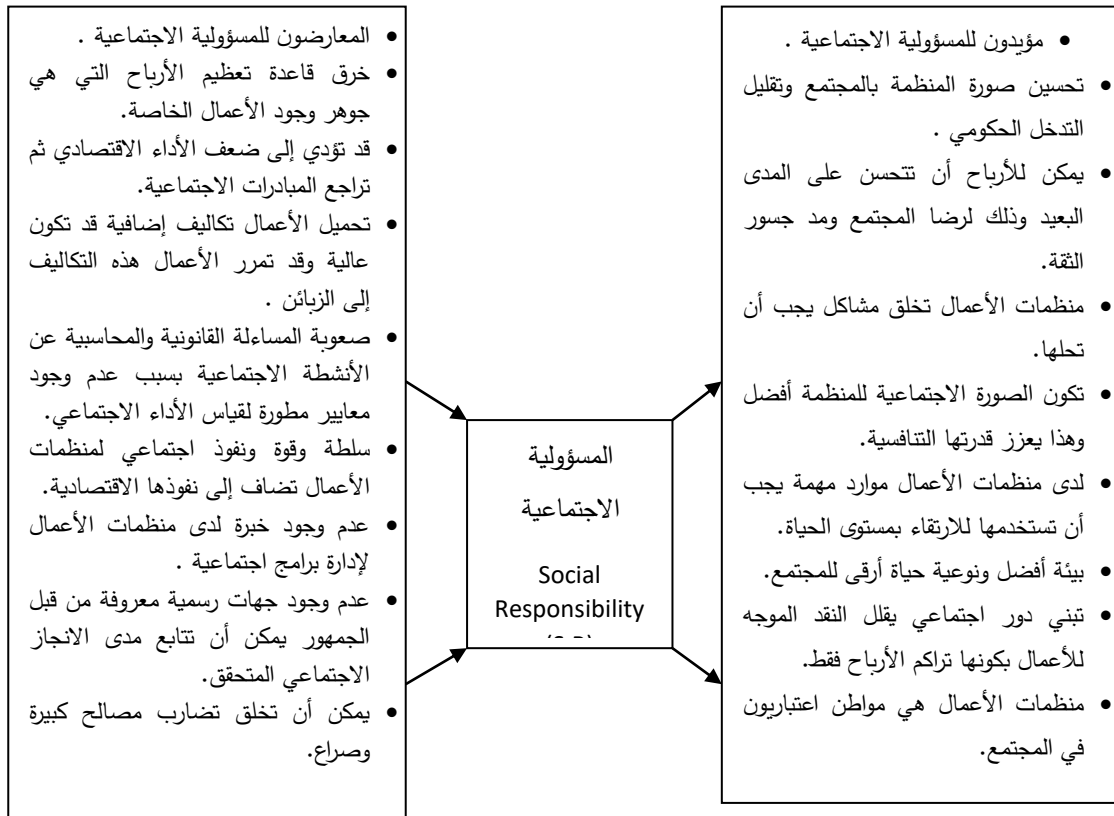
وفقاً لما طرح من التعريفات السابقة، فإن الباحثة تستقي منها ما يأتي:

- لدى كل منظمة مجموعة من اصحاب المصالح تحاول أن ترضيهم على المدى البعيد، إلى جانب تحقيق ارباح معقولة.
- تهدف سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق منافع ذات طابع اجتماعي.
- تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة.
- تمثل أسس وركائز المسؤولية الاجتماعية في: احترام أخلاقيات الأعمال، احترام القوانين، اللوائح الحكومية.
- يتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية تحمل الشركات لكل الاثار السلبية التي يمكن أن تحدثها نشاطاتها على البيئة والمجتمع.
- تساهم المسؤولية الاجتماعية في محاربة الفقر، تحسين خدمات الصحة، مكافحة التلوث، إيجاد فرص عمل،

#### ثانياً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

أن ممارسة إدارة المنظمات لدور اجتماعي وتحمل مسؤولية اجتماعية، يمثل صيغة عملية مفيدة لمنظمات الاعمال الكبيرة منها والمتوسطة والصغيرة. وفي الواقع لا توجد منظمات اعمال تقبل أن يكون دورها الاجتماعي مدمراً لوجودها ومهددا لاستمراريتها وقدرتها التنافسية. لذلك هناك الكثير من منظمات الاعمال التي لا تتحمل دوراً اجتماعياً رغم أنها قادرة على ذلك، وهذا على وجه الخصوص في دولنا العربية. ورغم وجود من يعارض قيام منظمات الاعمال بالمسؤولية الاجتماعية، فهناك من يؤيد الفوائد العديدة التي تحصل عليها كافة الاطراف ذات العلاقة من تبني هذا الدور الاجتماعي وهم منظمة الاعمال، والدول، والمجتمع.





شكل (2) حجج المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال

المصدر: الغالي، طاهر محسن منصور، 2009، ((إدارة واستراتيجية منظمات الاعمال متوسطة والصغيرة))، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر- عمان

#### ثالثاً: فوائد المسؤولية الاجتماعية

#### 4- ترتبط المسؤولية الاجتماعية للشركات بالأداء المالي

وقابلة لاستخدام أفضل تطبيقات الجودة. ومن الجدير بالذكر أن فوائد المسؤولية الاجتماعية تعود بالنفع على ثلاث جهات (الغالي، 2008:52): وهي المنظمة والمجتمع والدولة. فهي للمنظمة زيادة في المردود المالي والأداء المتطور والقبول الاجتماعي والعلاقة الايجابية وتحسين نوعية في المجتمع وازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة وأصحاب المصالح كون المسؤولية الاجتماعية ترتبط بمفاهيم أساسية كالافصاح والشفافية في التعامل، مما يزيد من الترابط الاجتماعي على مختلف المستويات والتثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الافراد والجماعات. أما على مستوى الدولة فتبني المسؤولية الاجتماعية سيقبل من الاعباء التي تتحملها الدولة في أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية مثلاً. فضلاً عن زيادة عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بالمساهمة العادلة

ان تبني منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية تؤدي إلى تحسين فرص البقاء للمنظمة فالتركيز على إنتاج سلع وخدمات لغرض الربح بدون الأخذ بنظر الاعتبار قد يخذل المنظمة مستقبلاً من ناحية الأداء وفي واقع الحال فالمسؤولية الاجتماعية لها أثر إيجابي في أداء المنظمة وعليه حددت فوائد المسؤولية الاجتماعية على النحو الآتي: (آل رفو، 2011:34-33).

- 1- تزيد المسؤولية الاجتماعية من ولاء المنظمة للمجتمع والبيئة.
- 2- توضح سياسات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات صورة المنظمة والعلامة التجارية لها من وجهات نظر الزبائن.
- 3- المنظمات المسؤولة اجتماعياً أكثر رغبة للتأثير في ولاء أصحاب المصالح والدفاع عن منتجات المنظمة.

- والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية المختلفة كالضرائب والرسوم وفي القضاء على البطالة والتطور التكنولوجي وغيرها.
- 4- المنافسون .  
أ- منافسة عادلة .  
ب- معلومات صادقة .  
ت- عدم سحب العاملين من المنظمات الاخرى بوسائل غير نزيهة .
- 5- المجهزون  
أ- استمرار التجهيز .  
ب- أسعار مقبولة .  
ت- تطوير استخدامات المواد المجهزة .  
ث- تسديد الالتزامات المالية .  
ج- المشاركة والصدق في التعامل .
- 6- المجتمع  
أ- دعم البنى التحتية  
ب- توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة  
ت- توفير فرص عمل جديدة  
ث- دعم الانشطة الاجتماعية  
ج- المساهمة في حالة الطوارئ والكوارث  
ح- الصدق في التعامل والافصاح عن المعلومات  
خ- احترام العادات والتقاليد
- 7- البيئة  
أ- الحد من التلوث  
ب- الاستخدام الامثل والعاقل للموارد  
ت- تطوير الموارد وصيانتها  
ث- زيادة المساحات الخضراء والمنتجات غير الضارة
- 8- الحكومة  
أ- الالتزام بالتشريعات والقوانين الحكومية  
ب- احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف  
ت- دفع الضرائب والرسوم وعدم التهرب منها  
ث- المساهمة في الانفاق على البحث والتطوير  
ج- حل المشاكل الاجتماعية كالقضاء على البطالة  
ح- إعادة التأهيل والتدريب
- والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية المختلفة كالضرائب والرسوم وفي القضاء على البطالة والتطور التكنولوجي وغيرها.
- رابعاً: عناصر المسؤولية الاجتماعية  
حدد الباحثون عدد كبير من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يختلفون في ترتيب أولويات هذه العناصر حسب بيئة الدراسة وحسب زمنها وطبيعة الصناعة المبحوثة وهي كالاتي: (السكران، 2009: 168-166).
- 1- المالكون  
أ- تحقيق ربح اكبر.  
ب- تعظيم قيمة السهم والمنشأة.  
ت- اعطاء انطباع جيد عن المنشأة في بيئتها.  
ث- حماية أصول المنشأة .  
ج- زيادة حجم المبيعات .
- 2- العاملون  
أ- أجور ورواتب مجزية .  
ب- اتاحة فرص للتقدم والترقية .  
ت- دورات تدريبية وتطويرية مستمرة .  
ث- تحقيق العدالة الوظيفية .  
ج- ظروف عمل مناسبة .  
ح- تأمين الرعاية الصحية .  
خ- منح إجازات مدفوعة الاجر .  
د- إسكان ونقل للعاملين .
- 3- الزبائن  
أ- منتجات بنوعية جيدة .  
ب- أسعار مناسبة .  
ت- جودة عالية .  
ث- منتجات أمينة عند الاستعمال .  
ج- ارشادات استعمال المنتج والتخلص منه أو من بقاياها بعد الاستخدام .

تركز منظمات الاعمال في هذا النمط على تعظيم الربح وأن المساهمات الاجتماعية هي نواتج عرضية ومشتقة منهن ومن انصار هذا التوجه Milton Freidman ويرى أن المدراء هم محترفون وليسوا مالكين للاعمال التي يديرونها فهم يمثلون مصالح المالكين التي من المفترض أن تنجز على افضل وجه لتعظيم الارباح.

2- النمط الثاني: المسؤولية الاجتماعية social responsibility

وهو نقيض توجهات النمط الأول، وفي إطاره تعتبر منظمات الأعمال وحدات اجتماعية تأخذ بنظر الاعتبار المجتمع ومتطلباته في قراراتها وتراعي اثارها في كل جوانب المجتمع.

3- النمط الثالث: المتوازن socio economic

وهنا لا تمثل إدارة المنظمات مصالح جهة واحدة أو مصلحة بعض الجهات لكنها تمثل مصالح جهات عديدة. لذا يفترض أن توازن إدارة المنشأة بين مصالحها.

سابعاً: خطوات بناء برنامج المسؤولية الاجتماعية للمنظمة: ويمكن اجمالها بالآتي: (البرواري والبرزنجي، 2004: 57-56)

أ- مراجعة رؤيا ورسالة المنظمة وحاجتها للتغيير وتعميم هذه الرؤيا والرسالة داخليا على العاملين بمختلف مستوياتهم وخارجيا على المستهلكين وحملة الأسهم وأصحاب المصالح.

ب- ايجاد ثقافة منظمة تستند الى الشورى وتبني الآراء الخلاقة وتشجيع العاملين وتحفيزهم لتقديم أفكار تتعلق بقضايا البيئة وتركيز مساهمات المنظمة الاجتماعية.

ث- اشاعة الثقافة المشار إليها أعلاه كالتدريب والتعليم والتمكين عن طريق زيادة الصلاحيات الممنوحة للمستويات الادنى.

ث- مراجعة سياسة المنظمة في مجال حقوق الانسان والعاملين وصلاحيات ومسؤوليات مجالس الادارة

9- جماعات الضغط الاجتماعي

أ- حسن التعامل مع جمعيات حماية المستهلك

ب- احترام نشاطات جماعات حماية البيئة.

ت- احترام دور النقابات والتعامل معها

ث- التعامل النزيه مع الصحافة

خامساً: استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية

**Social Responsibility Strategies**

تبنى منظمات الاعمال إحدى الاستراتيجيات الأساسية

للتعامل مع المسؤولية الاجتماعية وتتفاوت تلك الاستراتيجيات بين رفض التبني إلى المبادرة الطوعية وهناك أربع استراتيجيات يتم تبنيها لممارسة المسؤولية الاجتماعية والإسهام في الإنفاق على الأنشطة الاجتماعية.

وكما حددها (المعاني وآخرون، 2011: 391) وكالآتي:

– استراتيجية الممانعة أو عدم التبني Obstructionist strategy: وتهتم بالأولويات الاقتصادية لمنظمات الاعمال دون تبني اي دور اجتماعي فهي تركز على تحقيق وتنظيم الربح والعوائد الأخرى.

– الاستراتيجية الدفاعية defensive strategy: وتعني القيام بدور اجتماعي محدود، يتطابق مع المتطلبات القانونية لحماية المنظمة من الانتقادات.

– استراتيجية التسكين Accommodative strategy: تسهم المنظمة في الأنشطة الاجتماعية في تبنيها الانفاق على الجوانب الاقتصادية والاخلاقية والقانونية.

– استراتيجية المبادرة الطوعية proactive strategy: تتبنى المنظمة دور اجتماعي واسع، وتأخذ مصلحة المجتمع وتطلعاته في كل قراراتها.

سادساً: أنماط تبني المنظمة للمسؤولية الاجتماعية

حدد (الغالبى والعامري، 2008: 66-65) انماط المسؤولية الاجتماعية كما يأتي:

1- النمط الاول: المسؤولية الاقتصادية economic responsibility

وأصحاب المصالح وإجراء التغييرات اللازمة بما يعمق المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.

ج- مراجعة سياسة الاختيار والتعيين وفقاً لمتطلبات سوق العمل والجوانب الاجتماعية للمشمولين بها.

ح- اجراء مراجعة بيئية لاثار مخرجات المنظمة وتبني السياسة الملائمة للتعامل مع الهدر وترشيد استهلاك مصادر الطاقة وما يتعلق بالاستخدام الامن لمنتجات المنظمة.

خ- حث المستثمرين وحملة الاسهم في المنظمة على أداء دورهم ومسؤولياتهم الاجتماعية ومشاركة المنظمة في تحمل هذه المسؤولية .

### المبحث الثالث

#### الاطار العملي للبحث

#### عرض نتائج البحث

يتضمن هذا المحور عرضاً لنتائج استخدام استمارة الفحص التي أمنت فحص مديات توافر متطلبات تطبيق المواصفة الدولية (ISO 26000: 2010) في مستشفى بغداد التعليمي وعلى النحو الآتي:

1- فحص المتطلبات الخاصة بمجال الخدمات البيئية (ISO 26000: 2010): أظهرت نتائج الفحص (ينظر الملحق (1)) وسط حسابي مرجح (معدل) بلغ (2,25) درجة من أصل (6) درجات، وبنسبة (87%) لمدى مطابقة مستوى التنفيذ للعمليات الخاصة بمجال الخدمات البيئية مقارنة بالمواصفة القياسية (ISO 26000: 2010) مما سجل فجوة بلغت (13%) وهي تعتبر نسبة جيدة جداً وتدل على اهتمام ادارة المستشفى بالجوانب البيئية كالتخلص من النفايات الطبية للحد من التسبب بالتلوث البيئي ومنع كافة اشكال تسرب المواد الخطرة وغيرها.

2- فحص متطلبات اخلاقيات الاعمال في العلاقات العامة.

أظهرت نتائج الفحص كما ظهر في الملحق (1) وسط حسابي مرجح (معدل) قدره (5,35) درجة من أصل (6) درجات، وبنسبة (89%) لمدى مطابقة مستوى التنفيذ للعمليات الخاصة المرتبطة بأخلاقيات الاعمال في العلاقات العامة، مقارنة بالمواصفة القياسية، وبالتالي سجل نسبة فجوة بلغت (11%) وهي تعتبر نسبة جيدة جداً. إذ يسلك قسم العلاقات العامة سلوكاً ايجابياً.

3- فحص متطلبات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في قسم الموارد البشرية

أظهرت نتائج قائمة الفحص في الملحق (1) وسط حسابي مرجح قدره (3,22) درجة من أصل (6) درجات، وبنسبة (54%) لمدى مطابقة مستوى التنفيذ للمتطلب أعلاه في المستشفى عينة الدراسة، مقارنة بالمواصفة: (ISO 26000) (2010) مما سجل نسبة فجوة بلغت (46%) ويعزى ذلك لكونه مطبق جزئياً وموثق كلياً، ومطبق كلياً وغير موثق في وظائف قليلة.

4- فحص المتطلبات الخاصة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية في قسم البحث والتطوير

أظهرت نتائج الفحص كما ظهرت في الملحق (1) وسط حسابي مرجح قدره (3,5) درجة من أصل (6) درجات وبنسبة قدرها (58%) لمستوى تنفيذ المتطلبات الخاصة بقسم البحث والتطوير في المستشفى مما سجل نسبة فجوة بلغت (42%) ويعزى ذلك لكونه مطبق جزئياً وموثق كلياً في وظائف، ومطبق كلياً وغير موثق في وظائف أخرى.

5- فحص متطلبات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إدارة المعلومات

بموجب نتائج الفحص في الملحق (1) يلاحظ وسط حسابي مرجح بلغ (5) درجات من أصل (6) درجات، وبنسبة (83%) لمدى تطابق مستوى التنفيذ في المستشفى عينة الدراسة، مقارنة بالمواصفة (ISO 26000: 2010) مما سجل فجوة بلغت (17%) وهي تعتبر نسبة جيدة مما يثبت

- 9- فحص متطلبات تطبيق مبدأ (القابلية للمساءلة) طبقاً للمواصفة القياسية
- أظهرت نتائج الفحص حسب ماجاء في الملحق (1) ووسط حسابي مرجح (معدل) قدره (5,4) درجة من أصل (6) درجات، وبنسبة (90%) لمدى مطابقة مستوى التنفيذ للمتطلب، وهي تعتبر نسبة ممتازة. مما سجل فجوة بلغت (10%) بسبب ان بعض اجراءات المساءلة الادارية لم تجرى بتزاهة كما ينبغي.
- ثالثاً: الشفافية
- 10- فحص متطلبات وتطبيق مبدأ (الشفافية) طبقاً للمواصفة القياسية
- أظهرت نتائج الفحص (ينظر الملحق (1)) ووسط حسابي مرجح (معدل) قدره (5) درجات من أصل (6) درجات، وبنسبة (83%) لمدى مطابقة التنفيذ للمتطلب في المستشفى عينة الدراسة، وتلكأت المستشفى في توفير معلومات كافية لفهم عملها واطلاع المواطنين واصحاب الاعمال على نصوص القوانين والتعليمات، مما سجل فجوة بلغت (17%).
- رابعاً: السلوك الأخلاقي
- 11- فحص متطلبات مبدأ (السلوك الأخلاقي) في المنظمة وفقاً للمواصفة القياسية
- بينت نتائج الفحص (ينظر الملحق (1)) ووسط حسابي مرجح قدره (4,55) درجة من أصل (6) درجات، وبنسبة (75%) لمدى مطابقة مستوى التنفيذ المذكور في المستشفى وهي تعتبر نسبة جيدة، ولكن عدم امتناع المستشفى عن الالتفاف على القانون في بعض الاحيان تسبب في ظهور فجوة بلغت (25%).
- خامساً: احترام مصالح الاطراف المعنية
- 12- فحص متطلبات تطبيق مبدأ (احترام مصالح الاطراف المعنية) طبقاً للمواصفة
- جاء في نتائج الفحص الظاهرة في الملحق (1) ووسط حسابي مرجح قدره (2,16) درجة من أصل (6) درجات، وبنسبة (36%) لمدى مطابقة مستوى التنفيذ للمتطلب
- مدى التزام ادارة المستشفى بالسلوك الاخلاقي في كافة جوانب العمل المعلوماتي سواء في توفير المعلومات أو في المحافظة على امن المعلومات الخاصة بالمستشفى.
- 6- فحص متطلبات تطبيق أخلاقيات الأعمال في إطار وظائف الادارة
- بينت نتائج الفحص الظاهرة تفاصيله في الملحق (1) ووسط حسابي مرجح (معدل) قدره (5,22) درجة من أصل (6) درجات، وبنسبة (87%) لمدى مطابقة مستوى التنفيذ اعلاه في المستشفى عينة الدراسة مقارنة بالمواصفة (ISO 26000: 2010)، وهي تعتبر نسبة جيدة جداً، مما سجل فجوة بنسبة (13%) سببها الاخفاق في تشجيع المشاركة الواسعة في عملية التخطيط.
- 7- فحص متطلبات تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمجال التشريعات التنظيمية
- بموجب قائمة الفحص المبينة في الملحق (1) تم احتساب ووسط حسابي مرجح معدل قدره (5,4) درجة من اصل (6) درجات، وبنسبة (90%) لمدى مطابقة مستوى التنفيذ للتشريعات القانونية في المستشفى عينة الدراسة، وهي تعتبر نسبة ممتازة، لكن الشركة تراجعت في التعرف على التشريعات التي تخضع لها، مما جعل نسبة فجوة (10%).
- 8- فحص المتطلبات الخاصة بتطبيق وتوثيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية
- أولاً: تنفيذ ابعاد المسؤولية الاجتماعية
- اثبتت نتائج فحص هذا المتطلب كما ظهرت في الملحق (1) ان الوسط الحسابي المرجح قدره (6) درجات من أصل (6) درجات، وبنسبة مطابقة بلغت (100%) اي عدم وجود اي فجوة في التنفيذ وهي تعتبر نسبة ممتازة مقارنة بمتطلبات المواصفة.
- ثانياً: القابلية للمساءلة

- المذكور في المستشفى عينة الدراسة، ما سجل نسبة فجوة بلغت(64%) ويعزى ذلك لكونه مطبق جزئياً وموثق جزئياً في أغلب الوظائف ومطبق جزئياً وموثق كلياً في بعض الوظائف.
- 13- فحص متطلبات تطبيق مبدأ احترام سيادة القانون سادسا: احترام سيادة القانون
- اظهرت نتائج الفحص كما ظهرت في الملحق رقم(1)، وسط حسابي مرجح قدره(3,8) درجة من اصل(6) درجات وبنسبة تنفيذ للمتطلب المذكور بلغت(63%)، مما اوجد فجوة متوسطة بمقدار(37%).
- 14- فحص متطلبات تطبيق مبدأ المعايير الدولية للسلوك سابعا: المعايير الدولية للسلوك
- اظهرت نتائج الفحص بموجب قائمة الفحص في الملحق رقم(1) وسط حسابي مرجح يقدر ب(2,16) درجة من اصل(6) درجات، وبنسبة مطابقة مستوى لتنفيذ المتطلب بلغت(36%)، مما اظهر فجوة واخلق في التنفيذ وصل الى نسبة(64%)، ويعزى ذلك الى كونه مطبق جزئياً وموثق جزئياً في اغلب الوظائف، ومطبق جزئياً وموثق كلياً في بعض الوظائف.
- ثامناً: احترام حقوق الانسان
- 15- فحص متطلبات تطبيق مبدأ (احترام حقوق الانسان) طبقاً للمواصفة القياسية
- اظهرت نتائج الفحص (ينظر الملحق (1)) وسط حسابي مرجح (معدل) قدره(4) درجة من أصل(6) درجات، وبنسبة(66%) مدى مطابقة مستوى التنفيذ للمتطلب المذكور في مستشفى بغداد التعليمي، مما سجل نسبة فجوة بلغت(34%) وهي تعتبر نسبة متوسطة.
- وأن المعدل الكلي (الوسط الحسابي المرجح) لتطبيق المواصفة(ISO 26000: 2010) في مستشفى بغداد التعليمي هو(49,4) درجة من اصل(6) درجات وبنسبة(75%) مما سجل نسبة فجوة بلغت(25%) وهي تعتبر نسبة جيدة.
- خلاصة نتائج البحث
- بعد أن استعرضنا واقع العمل في مستشفى بغداد التعليمي على وفق المواصفة القياسية (ISO 26000: 2010) ولجميع الفقرات الواردة فيها، سوف نستعرض النتائج ضمن الجدول (5) لتحديد أي الفقرات التي كانت مطبقة بشكل اكبر من الفقرات الأخرى، وأي منها كان له التأثير الإيجابي في النتائج التي حصلت عليها مستشفى بغداد التعليمي وكما يأتي:-

#### جدول (5)

خلاصة تقييم واقع عمل مستشفى بغداد التعليمي على وفق بنود المواصفة الدولية (ISO 26000: 2010)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي المرجح (معدل)	النسبة المئوية (%)	نسبة الفجوة (%)
1	ابعاد المسؤولية الاجتماعية	6	100%	0%
2	التشريعات التنظيمية	5,4	90%	10%
3	مبدأ القابلية للمساءلة	5,4	90%	10%
4	أخلاقيات الاعمال في العلاقات العامة	5,35	89%	11%
5	الخدمات والبيئة	5,25	87%	13%
6	وظائف الادارة	5,22	87%	13%
7	مبدأ الشفافية	5	83%	17%

8	مبدأ السلوك الاخلاقي	4,55	75%	25%
9	ادارة المعلومات	5	83%	17%
10	مبدأ احترام مصالح الاطراف المعنية	4,2	70%	30%
11	احترام حقوق الانسان	4	66%	34%
12	احترام سيادة القانون	3,8	63%	37%
13	اخلاقيات الاعمال في البحث والتطوير	3,5	58%	42%
14	اخلاقيات الاعمال في قسم الموارد البشرية	3,22	54%	46%
15	احترام المعايير الدولية للسلوك	2,16	36%	64%
16	المواصفة القياسية (ISO 26000: 2010)	4,49	75%	25%

2- كانت نتائج اخلاقيات الاعمال في العلاقات العامة جيدة

جداً وفجوتها كانت محدودة وظهرت بسبب عدم توثيق وتطبيق مدى الاهتمام بالعلاقة مع المجتمع المحلي.

3- ظهرت النتائج الخاصة بتطبيق أخلاقيات المسؤولية الاجتماعية في قسم إدارة الجودة الشاملة، سلبية والفجوة كبيرة جداً وصلت إلى النصف مما أدى إلى تراجع المستشفى بشكل كبير.

4- ظهرت النتائج الخاصة بقسم البحث والتطوير، سيئة إذ شرحت عدم فهم المستشفى لمتطلبات المسؤولية الاجتماعية.

5- كانت نتائج إدارة المعلومات معظمها مركزة على التوثيق والتطبيق إلا في حالات كانت جزئية وهي إشاعة الثقافة والاهتمام بمعالجة التأثيرات الجانبية.

6- بعد عمل قائمة الفحص الخاصة بتطبيق اخلاقيات الاعمال في إطار وظائف الادارة ظهرت أغلبها موثقة ومطبقة.

7- ظهرت نتائج مجال التشريعات التنظيمية جيدة جداً إلا في التعرف على التشريعات التي تخضع لها.

8- أن نتائج تنفيذ ابعاد المسؤولية الاجتماعية ممتازة جداً ولا توجد أي ثغرة في ادائها .

## المبحث الرابع

### الاستنتاجات والتوصيات

يتم في إطار هذا المبحث استعراض ابرز الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، ويختتم باستعراض عدد من التوصيات الكفيلة لتقليص أو إنهاء الفجوات المتحققة في النتائج التي تم التوصل إليها، وفي الارتقاء لمستوى تطبيق المستشفى لبنود المواصفة المبحوثة، وتوثيق ما يتم تطبيقه من تلك البنود.

### المحور الأول: الاستنتاجات

1- بناءً على المتطلب الأول للمواصفة الدولية (ISO 26000:2010) الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية بمجال الخدمات والبيئة كانت النتائج جيدة إلى حد ما إلا في السعي لترسيخ ثقافة الجودة والتزام العاملين اخلاقيا وفي الاهتمام بتوفير بيئة عمل سليمة.

- 9- أن نتائج القابلية للمساءلة ممتازة نسبياً إلا في حالة اجراءات المساءلة الإدارية.
- 10- أن نتائج الشفافية كانت مرضية إلى حد ما إلا في حالة جزئية كانت لتوفر معلومات كافية لفهم عملها وتسهيل مراقبة الاداء.
- 11- نتائج السلوك الاخلاقي متذبذبة كونها غير مطبقة وموثقة في منع الالتفاف على القانون.
- 12- أن التوثيق الجزئي لبندود احترام مصالح الاطراف كان سبب بزيادة حجم الفجوة.
- 13- أن نتائج احترام سيادة القانون مبعثرة وغير مرضية وخاصة في تبسيط الاجراءات.
- 14- أن التطبيق والتوثيق الجزئي كان حصيلة بند احترام المعايير الدولية للسلوك وان عدم المطابقة والتوثيق كان للوضوح التام للتشريعات والقوانين.
- 15- أن نتائج احترام حقوق الانسان كانت غير جيدة وخاصة في حالة توافر طرائق لتقليل من ضغوطات العمل.
- 7- أن المستشفى تهتم بابعاد المسؤولية الاجتماعية وعلمها بالتحسين المستمر لهذا المجال.
- 8- إجراء المساءلة الادارية في المستشفى بنزاهة.
- 9- على الإدارة العليا التعامل مع عاملها ومرضاهها بشفافية عالية وأمانة.
- 10- على المستشفى أن تمتنع عن الالتفاف على القانون حتى لو أثر في رفع مستوى ادائها.
- 11- على المستشفى احترام الاطراف المعنية حتى لو كانوا على خطأ.
- 12- تبسيط الاجراءات بصورة تسمح للمستشفى بانتهاء المعاملات بدون تعقيد.
- 13- على المستشفى تعيين فرد لديه الخبرة بالمعايير الدولية للسلوك لكي يفهم المستشفى أهمية هذا المعيار في المسؤولية الاجتماعية.
- 14- على المستشفى أن توفر طرائق لتقليل من ضغوطات العمل.

#### المحور الثاني: التوصيات

#### المصادر

- 1- ترسيخ ثقافة الجودة في المستشفى والعمل على توفير بيئة عمل امنة.
- 2- تعيين مندوب للاهتمام بالمجتمع المحلي لفهم حاجاتهم واطلاع الادارة عليها.
- 3- على المستشفى القيام بوضع قسم خاص للموارد البشرية يرأسه متخصص بالموارد البشرية لتنفيذ متطلبات هذا البند بوضوح.
- 4- على المستشفى ايجاد قسم خاص بالبحث والتطوير يرأسه متخصص بالإدارة وله اهتمام بالجودة.
- 5- على المستشفى استخدام وسائل تقنية متطورة مثل الانترنيت في عملها ولادارة معلوماتها.
- 6- يجب ان تطلع المستشفى على التشريعات التي تخضع لها.
- أ- الكتب العربية
- الغالبي، طاهر محسن منصور، 2009، ((إدارة واستراتيجية منظمات الاعمال المتوسطة والصغيرة)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر- عمان.
- الغالبي، طاهر محسن منصور وادريس، وائل محمد صبحي 2009، ((الإدارة الاستراتيجية – منظور منهجي متكامل))، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع- عمان- الاردن.
- الغالبي، طاهر محسن منصور والعامري، صالح مهدي محسن 2008، ((المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال (الاعمال والمجتمع))، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع- عمان – الاردن.



- المعاني، احمد وعريقات، احمد والصالح، اسماء -  
وجرادات، ناصر، 2011، ((قضايا معاصرة))، الطبعة  
الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع- عمان- الاردن.
- السكارنة، بلال خلف، 2009، ((اخلاقيات العمل))،  
الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة-  
عمان.
- البرواري، نزار عبد المجيد والبرزنجي، احمد محمد فهد،  
استراتيجيات التسويق، 2004، الطبعة الأولى، دار  
وائل للنشر- عمان.
- زهران، حامد عبد السلام، 1984، ((علم النفس  
الاجتماعي))، الطبعة الخامسة، الناشر عالم الكتب-  
القاهرة.
- ب- الرسائل والاطارح
- ال رفو، سعد خالد يوسف، 2011، ((المسؤولية  
الاجتماعية عن عمليات الخدمة الصحية: دراسة لآراء  
عينة من الادارة العليا في المنظمات الصحية))، رسالة

ماجستير في تقنيات العمليات (غير منشورة)، الكلية  
التقنية الادارية/ بغداد.

- كاطع، رنا حسن، 2013 ((مستلزمات تطبيق المواصفة  
الايزو للمسؤولية الاجتماعية 26000 ISO في أمانة  
بغداد)) بحث دبلوم عالي في إدارة البلديات المعادلة  
لشهادة الماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة  
والاقتصاد، جامعة بغداد.

أ- الكتب الاجنبية

- David. Goetch & Stanley, 2014, ((Quality  
Management)), 17<sup>th</sup> edition (person: USA)

-

ب- مصادر الانترنت :

- <http://www.aidmo.org/smcacc/proj/index2.php?option=com...2010>

#### ملحق (1) قوائم الفحص

قائمة الفحص الخاصة بتطبيق وتوثيق المسؤولية الاجتماعية بمجال الخدمات والبيئة وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية

(ISO26000: 2010)

ت	المتطلبات	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً
1	السعي لترسيخ ثقافة الجودة والتزام العاملين أخلاقياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً
2	الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدم إلى المستفيد (عامل، زبون)	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً
3	الحد من التسبب في التلوث البيئي	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً



						المصدقية	
						✓	3 الاهتمام بتوفير الية لسماع رأي المستفيدين وشكاواهم مثل (مكاتب خدمة الجمهور، أو الاتصالات المجانية، أو موقع الكتروني، أو غير ذلك)
						✓	4 خدمات توعية المستفيدين بكيفية استخدام خدمات المرافق العامة والمحافظة عليها
						✓	5 متابعة الأقسام والشعب، والتأكد من عدم قيامهم بممارسات تضر المستفيدين وسمعة المستشفى
				✓			6 الاهتمام بالرأي العام وتوجهاته
						✓	7 الاتصال المستمر بوسائل الاعلام، وتزويدها بالمعلومات الضرورية حول المستشفى وانشطتها.
✓							8 مدى الاهتمام بالعلاقة مع المجتمع المحلي
						✓	9 الاهتمام بتوفير ملاك ذي خبرة ونزاهة في إطار قسم العلاقات العامة
						✓	10 استقلال قسم العلاقات العامة، وعدم انحيازه لتبرير اخطاء المستشفى
						✓	11 عدم الانحياز في التغطية الاعلامية لقسم معين في المستشفى
						✓	12 وجود وحدة او لجنة لمعالجة الحوادث العرضية والطوارئ
						✓	13 السلوك الايجابي والملتزم لقسم العلاقات العامة أثناء الحالات العرضية والطوارئ

						✓	استعداد قسم العلاقات العامة لتزويد الجهات المختلفة بالمعلومات الضرورية بكل شفافية	14
0	1	2	3	4	5	6	الاوزان	
1	0	0	1	0	0	12	التكرارات	
0	0	0	3	0	0	72	النتيجة	
							%89	النسبة المئوية
							5.35	المعدل

قائمة الفحص الخاصة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية وأخلاقياتها في قسم الموارد البشرية وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية

(ISO 26000: 2010)

ت	المتطلبات	مطبق كلياً	مطبق كلياً وموثق	مطبق كلياً وغير موثق	مطبق جزئياً وموثق	مطبق جزئياً وغير موثق	مطبق جزئياً وغير موثق	غير مطبق
		(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
1	تأمين فرص متكافئة للمتقدمين لشغل الوظائف في المستشفى							✓
2	الاعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل صريح، واعطاء وقت كافي للتقديم							✓
3	اجراءات التعيين شفافة وواضحة ونزهة وعادلة مع الابتعاد عن الوساطات والمحسوبيات في التعيين							✓
4	الالتزام بالمنافسة الشريفة، وعدم اللجوء إلى سحب العاملين من مستشفيات أخرى بطرق غير مشروعة							✓
5	الاهتمام باختيار لجان المقابلة والاختبار لغرض انتقاء أفضل المتقدمين							✓

✓						يتم الاختبار التعيين في ضوء نتائج المقابلة والاختبار وعلى أسس سليمة تعكس كفاءة المتقدمين	6
					✓	النظر إلى أنشطة التدريب والتطوير كحق للعاملين يعزز كفاءة المستشفى	7
			✓			وجود ميزانية خاصة بالتدريب والتطوير	8
					✓	مدى توفر العدالة والمساواة في الاجور ومراعاة الكفاءة عند منح الحوافز والمكافآت	9
✓						هناك حزمة من التعويضات غير المباشرة مثل (التأمين الصحي، والضمان الاجتماعي، والتأمين على الحياة، وتعويضات الاجازات)	10
					✓	المساواة بين الرجل والمرأة في دفع الاجور لنفس المنصب اذا تساوت الكفاءة	11
					✓	الاهتمام بمسألة تقييم اداء العاملين وبنائها على اسس سليمة وشاملة	12
					✓	وجود برامج لتحسين نوعية حياة العمل ومكافحة الامراض المهنية	13
					✓	الاهتمام بتشكيل لجان للانشطة الاجتماعية	14
			✓			وجود اليات واضحة لتكريم المبدعين ومكافأتهم	15
					✓	توفير أماكن مخصصة للنساء العاملات تفي بمتطلباتهن الخاصة	16
					✓	وجود اليات لحماية المرأة العاملة من الابتزاز في مكان العمل	17

						✓	الاهتمام باجازات الامومة والولادة للنساء العاملات	18
0	1	2	3	4	5	6	الاوزان	
7	0	0	0	2	4	5	التكرارات	
0	0	0	0	8	20	30	النتيجة	
%54							النسبة المئوية	
3,22							المعدل	

قائمة الفحص الخاصة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية في قسم البحث والتطوير وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية (ISO

26000: 2010)

ت	المتطلبات	مطبق كلياً وموثق كلياً (6)	مطبق كلياً وموثق جزئياً (5)	مطبق كلياً غير موثق (4)	مطبق جزئياً وموثق كلياً (3)	مطبق جزئياً وموثق وغير موثق (2)	مطبق جزئياً وغير موثق (1)	غير مطبق (0)
1	وجود ميزانية كافية لتغطية أنشطة البحث والتطوير					✓		
2	وجود ملاك متخصص في قسم البحث والتطوير	✓						
3	الانفتاح على الجامعات والمعاهد العلمية لغرض التعاون المشترك	✓						
4	وجود أجهزة ومختبرات قادرة على استيعاب مهمات البحث العلمي الحقيقي						✓	
5	الاهتمام بالبحوث التطبيقية والتطويرية، وبحوث تحسين الخدمات						✓	
6	تحمل مسؤولية نتائج ومخلفات التجارب واثارها على العاملين والبيئة						✓	
7	الالتزام بالنزاهة والصدق وعلان النتائج الحقيقية من قبل الباحثين	✓						

8	الالتزام بقول الحقيقة من قبل الباحثين					
0	1	2	3	4	5	6
0	0	5	0	0	0	3
0	0	10	0	0	0	18
%58						السنة المئوية
3,5						المعدل

قائمة الفحص الخاصة بتطبيق المسؤولية في إدارة المعلومات وفق متطلبات المواصفة (ISO 26000: 2010)

ت	المتطلبات	مطبق كلياً	مطبق كلياً وموثق	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً وغير موثق	مطبق جزئياً وغير موثق	غير مطبق
		(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	الالتزام الصادق في تقديم المعلومات، أو عند أذغالها للحاسوب، أو إتاحة الحرية للدخول إليها	✓					
2	الالتزام بالسلوك الأخلاقي في كافة جوانب العمل المعلوماتي والمعرفي	✓					
3	احترام الحرية الشخصية للعاملين في الحقل المعلوماتي والمعرفي	✓					
4	الالتزام بتوفير المعلومات لأصحاب المصالح بشفافية ونزاهة	✓					
5	احترام خصوصية المستشفيات الأخرى وعدم القبول بالاختراقات والتخريب	✓					
6	إشاعة ثقافة الانترنت وتسهيل استخدامها من قبل العاملين للأغراض العلمية والحياتية					✓	
7	الالتزام بالمحافظة على امن المعلومات الخاصة بالمستشفى واعتبارها جزء	✓					

							مهم من رأس المال	
						✓	مدى الالتزام بمكافحة الاستغلال والتشهير والاستخدام السيء للمعلومات	8
		✓					الاهتمام بمعالجة التأثيرات الجانبية للتغيرات التكنولوجية للمستشفى	9
0	1	2	3	4	5	6	الاوزان	
0	0	2	0	0	1	6	التكرارات	
0	0	4	0	0	5	36	النتيجة	
%83							النسبة المئوية	
5							المعدل	

قائمة الفحص الخاصة بتطبيق أخلاقيات الاعمال في إطار وظائف الإدارة على وفق متطلبات المواصفة القياسية (ISO 26000: 2010)

ت	المتطلبات	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً
		مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً
1	تشجيع المشاركة الواسعة في عملية التخطيط	مطبق كلياً (6)	مطبق كلياً (5)	مطبق كلياً (4)	مطبق كلياً (3)	مطبق كلياً (2)	مطبق كلياً (1)	مطبق كلياً (0)	غير مطبق
2	وجود رؤية ورسالة واضحة للمستشفى تعكس القيم والسلوكيات الملتزمة تجاه المصالح عند وضع الخطط	✓							
3	مراعاة أهداف مختلف اصحاب المصالح عند وضع الخطط	✓							
4	الاحجام عن تبني اهداف تضر بمصالح بعض فئات المجتمع.	✓							
5	تعزيز جوانب الولاء التنظيمي،	✓							



						وتشجيع مساهمة التنظيم غير الرسمي بشكل فعال	
					✓	اعتماد فلسفة تنظيمية قائمة على اساس الاهتمام بالمعتقدات والقيم والسلوكيات الاخلاقية	6
					✓	الاستخدام الرشيد للسلطة والقوة، وعدم التعسف	7
				✓		معالجة الصراعات التنظيمية بالحكمة وبشكل شامل	8
					✓	توجد في الهيكل التنظيمية وحدات أو هيئات أو لجان تمثل حلقة وصل بين المستشفى ومختلف الجهات الخارجية لرسم صورة اجتماعية إيجابية للمستشفى	9
					✓	تشجيع الاتصالات في مختلف الاتجاهات واستخدام المدراء لسياسة الباب المفتوح	10
			✓			متابعة انسياب الاتصالات والتأكد من سلامتها، وعدم وجود تشويه فيها	11
			✓			تعزيز بروز القيادات الكفوءة ذات السلوك الأخلاقي القويم	12
			✓			المتابعة الدائمة لفلسفة القيادة التحويلية، والاهتمام بالدافعية والالهام، وتشجيع الابداع	13
					✓	مدى تحقق الرضا الوظيفي من خلال مدخل اخلاقي اجتماعي تلعب فيه القيادة	14

							دوراً مهما	
				✓			الاهتمام بخلق القيادات البديلة	15
				✓			سهولة التعاقب القيادي وانتقال السلطة بيسر	16
						✓	تشجيع الرقابة الذاتية من خلال بناء الثقافة والقيم المشتركة وتقاسيمها	17
						✓	دعم نظام الرقابة القائم على اساس الثقة والقيم المشتركة وتقاسيمها	18
						✓	تعزيز النظام الرقابي للاستقلالية والحرية، وتنمية روح النقد والابداع والحوار والنقاش	19
						✓	تنمية اتساع نطاق الفوائد المتحققة للنظام الرقابي من خلال ربطه بمختلف الانظمة الإدارية الأخرى	20
						✓	السعي لامتلاك المستشفى لاستراتيجية مجتمعية واضحة المعالم تغطي مبادراتها الاساسية تجاه المجتمع	21
						✓	تجاوز ما هو مطلوب قانونا من التزامات اجتماعية، وأن تكون ضمن برامج محددة واضحة تغطي احتياجات اكبر عدد فئات المجتمع	22
0	1	2	3	4	5	6	الاوزان	
0	0	0	1	5	4	12	التكرارات	
0	0	0	3	20	20	72	النتيجة	

النسبة المئوية	%87
المعدل	5,22

قائمة الفحص الخاصة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بمجال التشريعات التنظيمية على وفق متطلبات المواصفة القياسية (ISO 26000: 2010)

ت	المتطلبات	مطبق كلياً	مطبق كلياً وموثق	مطبق كلياً	مطبق كلياً وموثق	مطبق جزئياً	مطبق جزئياً وموثق	مطبق جزئياً	مطبق جزئياً وموثق	غير مطبق
1	هل تضع المستشفى اجراء يلم ويحيط بالمتطلبات التشريعية والتنظيمية، وغيرها من المتطلبات التي تتعهد المستشفى بتطبيقها والمتعلقة بجودة الخدمة والجوانب البيئية	✓								
2	هل تحافظ المستشفى على ذلك الاجراء	✓								
3	هل تتعرف على التشريعات التي تخضع لها			✓						
4	هل تتابع المستشفى التعديلات التي تطرأ على تلك التشريعات	✓								
5	هل تعمم المستشفى المعلومات المتعلقة بتلك التشريعات إلى موظفيها وعمالها	✓								
	الأوزان	6	5	4	3	2	1	0		
	التكرارات	4	0	0	1	0	0	0		
	النتيجة	24	0	0	3	0	0	0		

النسبة المئوية	%90
المعدل	5.4

قائمة الفحص الخاصة بتطبيق وتوثيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق متطلبات المواصفة (ISO 26000: 2010)

أولاً: تنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية

ت	المتطلبات	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	
		كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	
		وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	
		كلياً (6)	جزئياً	موثق	جزئياً	موثق	جزئياً	موثق	موثق	
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)			
1	تتوفر برامج تدريب تدعم مهارات العاملين في المستشفى	✓								
2	هناك خطط لتطوير الخدمات بحيث تتضمن هذه الخطط ابعاد المسؤولية الاجتماعية ومبادئها الاساسية	✓								
3	ينبغي تحديد معايير لقياس مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن أنشطة المستشفى	✓								
4	يوجد تقييم دوري لمستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن الأنشطة والخدمات المقدمة من قبل المستشفى	✓								
5	يوجد قسم خاص لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية	✓								
	الأوزان	6	5	4	3	2	1	0	0	
	التكرارات	5	0	0	0	0	0	0	0	
	النتيجة	30	0	0	0	0	0	0	0	
	النسبة المئوية	%100								
	المعدل	6								

قائمة فحص وتطبيق مبدأ (القابلية للمسائلة) طبقاً للمواصفة القياسية (ISO 26000: 2010)

ت	المتطلبات	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً
1	توجد الية واضحة للمساءلة الادارية في المستشفى	✓					
2	يتم اجراءات المسألة الادارية على تعزيز المسؤولية في نفوس الموظفين	✓					
3	تتم اجراءات المسألة الادارية في المستشفى بنزاهة			✓			
4	تركز اليات المسألة الادارية على تعزيز المسؤولية في نفوس الموظفين	✓					
5	تنفذ الادارة نظام المسائلة بفعالية وعلنية	✓					
	الاوزان	6	5	4	3	2	1
	التكرارات	4	0	0	1	0	0
	النتيجة	24	0	0	3	0	0
	النسبة المئوية	%90					
	المعدل	5,4					

قائمة فحص وتطبيق مبدأ (الشفافية) طبقاً للمواصفة القياسية (ISO 26000: 2010)

ثالثاً: الشفافية

ت	المتطلبات	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً	مطبق كلياً
1	تساهم المستشفى فيما إذا كانت هناك شفافية في حل	✓					

							المشاكل الاجتماعية	
	✓						توفر المستشفى معلومات كافية لفهم عملها وتسهيل مراقبة اداءها	2
		✓					اطلاع المواطنين واصحاب الاعمال على نصوص القوانين والتعليمات	3
						✓	يتم التعامل بشكل واضح وشفاف مع الاجهزة الرقابية والتشريعية والاعلامية في حالة طلب أي معلومات ذات صلة بنشاط المستشفى	4
						✓	تحدد الادوار والمسؤوليات والصلاحيات في المستشفى لتحقيق الادارة الفاعلة	5
						✓	توثق تلك الادوار والمسؤوليات والصلاحيات	6
						✓	تتأكد الإدارة العليا أن الادوار والمسؤوليات والصلاحيات معلومة لكل داخل المستشفى	7
0	1	2	3	4	5	6	الاوزان	
0	0	1	1	0	0	5	التكرارات	
0	0	2	3	0	0	30	النتيجة	
83%							النسبة المئوية	
5							المعدل	

قائمة فحص وتطبيق مبدأ (السلوك الاخلاقي) طبقاً للمواصفة القياسية (ISO 26000: 2010)

رابعاً: السلوك الاخلاقي

ت	المتطلبات	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	غير مطبق
		كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	جزئياً	مطبق
		وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق

موثق (0)	موثق (1)	جزئياً (2)	كلياً (3)	موثق (4)	جزئياً (5)	كلياً (6)	
						✓	1 تلتزم المستشفى بالمبادئ الاخلاقية والتي يحددها النظام الاداري
						✓	2 تعمل المستشفى على الحفاظ على سلوك العاملين فيها ضمن الاطر القانونية
✓							3 تمتنع المستشفى عن الالتفاف على القانون حتى لو أثر ذلك على تحسن اداؤها
					✓		4 النظر إلى أنشطة التدريب والتطوير كحق للعاملين يعزز كفاءة المستشفى
						✓	5 تعطي المستشفى الاولوية للقضايا الاخلاقية حتى لو أثرت سلباً على اداؤها
						✓	6 تتجنب المساومة على اخلاقيات العمل من اجل تحقيق اهداف المستشفى
						✓	7 يوجد دليل مكتوب لاخلاقيات وسلوك المهنة
			✓				8 تقوم المستشفى بنشر هذا الدليل بين الموظفين والقيام بالجهد اللازم لتعريفهم بينوده
						✓	9 يتخذ مجلس إدارة المستشفى اجراءات تضمن تطبيق دليل الاخلاقيات والتزام جميع الموظفين به
0	1	2	3	4	5	6	الاوزان
1			2		1	5	التكرارات

0	0	0	6	0	5	30	النتيجة
%							النسبة المئوية
4,55							المعدل

قائمة فحص وتطبيق مبدأ (احترام مصالح الاطراف المعنية) وفقاً للمواصفة القياسية (ISO 26000: 2010)

خامساً: احترام مصالح الاطراف المعنية

ت	المتطلبات	مطبق كلياً	مطبق كلياً وموثق	مطبق كلياً جزئياً	مطبق كلياً غير موثق (4)	مطبق كلياً جزئياً وموثق	مطبق كلياً جزئياً وموثق	مطبق كلياً غير موثق
1	توضيح المستشفى مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل واضح للمستفيد من خدماتها	✓						
2	تشارك ادارة المستشفى مع العاملين والملاك بترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية	✓						
3	اجراء الحوارات مع الزبون واصحاب المصالح الاخرين من خلال لقاءات عمل تعقد لهذا الغرض لاجل إيجاد الحلول للمتطلبات القانونية غير الواضحة والتي تتعارض مع المتطلبات القانونية والشفافية المعتمدة من قبل المستشفى			✓				
4	اجراء مراجعة شاملة لطلبات الزبون واصحاب المصالح قبل التعاقد مع أي منهم			✓				
5	يتم الافصاح عن جميع المعوقات ذات الأهمية النسبية، إضافة إلى تلك			✓				



							حددها القانون في الوقت المناسب، وبما يتضمن وصول المعلومة إلى جميع أصحاب المصالح
0	1	2	3	4	5	6	الأوزان
0	0	0	3	0	0	2	التكرارات
0	0	0	9	0	0	12	النتيجة
%							النسبة المئوية
4,2							المعدل

قائمة فحص وتطبيق مبدأ (احترام سيادة القانون) طبقاً للمواصفة القياسية (ISO 26000: 2010)

ت	المتطلبات	مطبق كلياً وموثق كلياً (6)	مطبق كلياً وموثق جزئياً (5)	مطبق كلياً غير موثق (4)	مطبق جزئياً وموثق كلياً (3)	مطبق جزئياً وموثق وغير موثق (2)	مطبق جزئياً وغير موثق (1)	غير مطبق (0)
1	يتم تطبيق التعليمات والقواعد النافذة في المستشفى بنزاهة	✓						
2	الانظمة والقوانين المعمول بها في المستشفى معلنة لجميع الموظفين			✓				
3	يتم تبسيط الاجراءات بصورة تسمح بإنهاء المعاملات بدون تعقيد					✓		
4	تسهل القوانين والانظمة الموجودة في المستشفى انجاز العمل	✓						
5	تتبنى المستشفى فكرة إصدار قوانين وتعليمات جديدة تضمن للعاملين حقوقهم			✓				
		6	5	4	3	2	1	0
	الأوزان	2	0	0	2	0	1	0
	التكرارات	12	0	0	6	0	1	0
	النتيجة							

النسبة المئوية	63%
المعدل	3,8

قائمة فحص وتطبيق مبدأ (احترام المعايير الدولية للسلوك) طبقاً للمواصفة القياسية (ISO 26000: 2010)

سابعاً: احترام المعايير الدولية للسلوك

ت	المتطلبات	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	غير مطبق
		كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	جزئياً
		وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق	وموثق
		كلياً	جزئياً	كلياً	جزئياً	كلياً	جزئياً	وموثق
		(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
1	الالتزام بالقوانين والتشريعات يتضمن متطلبات السلامة البيئية والخدمية			✓				
2	تمتاز التشريعات والقوانين بالوضوح التام (غير قابل للتأويل)							✓
3	تمتاز التشريعات والقوانين بأنها مكتملة لبعضها البعض (مرتبطة)			✓				
4	تعني المسؤولية الاجتماعية تحقيق الحد الأدنى من التدابير الاجتماعية والبيئية المطلوبة قانونياً					✓		
5	تبلغ المستشفى العاملين فيها بأهمية تلبية متطلبات الزبون، والمتطلبات القانونية والتنظيمية					✓		
6	تطبق القوانين والانظمة والتعليمات على الجميع دون تمييز				✓			
	الاوزان	0	1	2	3	4	5	6
	التكرارات	1	0	2	3	0	0	0
	النتيجة	0	0	4	9	0	0	0
	النسبة المئوية	36%						
	المعدل	2,16						

قائمة فحص بتطبيق مبدأ (احترام حقوق الانسان) طبقاً للمواصفة القياسية (ISO 26000: 2010)

ت	المتطلبات	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	غير مطبق
---	-----------	------	------	------	------	------	------	----------

مطب ق وغير موثق (0)	جزئياً وغير موثق (1)	جزئياً وموثق (2)	جزئياً وموثق كلياً (3)	كلياً وغير موثق (4)	كلياً وموثق جزئياً (5)	كلياً وموثق كلياً (6)	
						✓	1 توافر المصدقية والثقة بين الادارة والافراد في المستشفى
	✓						2 توافر طرائق لتقليل من ضغوطات العمل
			✓				3 يوجد نظام تعويضات ومكافآت معتمد من قبل مجلس الادارة ومعروف لدى العاملين بالمستشفى
						✓	4 هناك هيكل اجور واضح يتسم بالعدالة والموضوعية والحيادية
				✓			5 المستشفى ملتزمة باتخاذ اجراءات عاجلة (بما فيها التعويض) لمعالجة أي خرق لحقوق اي من الأطراف الأخرى وذوي المصالح
0	1	2	3	4	5	6	الاوزان
0	1	0	1	1	0	2	التكرارات
0	1	0	3	4	0	12	النتيجة
%66							النسبة المئوية
4							المعدل

ملحق (2)

القياسية، ووضع المعايير والأسس والاختبارات ومنع الشهادات المتعلقة بها، من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على مستوى عالمي في شتى المجالات (http://www.aidmo.org.2010)

2- تعريف المواصفة:

المواصفة القياسية هي وثيقة أعدت على اساس من الاتفاق، تم اعتمادها بواسطة منظمة معترف بها، لتقدم (للاستخدام المتكرر) قواعد وارشادات، أو خواص متعلقة

المواصفة الدولية (ISO 26000) للمسؤولية الاجتماعية  
1- نبذة تعريفية مختصرة عن المنظمة العالمية للمعايير (للتقييس) ايزو:

هي منظمة غير حكومية لا تهدف للربح، تأسست في عام (1947)، وتوجد الأمانة المركزية للمنظمة في جنيف بسويسرا، ويشارك في عضويتها (157) هيئة مواصفات قومية من مختلف دول العالم، وتعمل على رفع المستويات

للمسؤولية الاجتماعية، وخلصت هذه اللجنة إلى القدرة على اعداد المواصفات القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، لذا تم البدء في تفعيل هذا المشروع، في بداية عام (2003) قامت منظمة الايزو بتكوين مجموعة استشارية استراتيجية (sag)، لتختص بالمسؤولية الاجتماعية، بهدف المساعدة في تقرير ما إذا كان هذا المشروع المعد من ايزو قد يضيف أية قيمة للمبادرات والبرامج المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، والقائمة بالفعل.

وقد خلصت المجموعة الاستشارية الاستراتيجية إلى ضرورة المضي قدماً نحو اعداد المواصفة، وتم انشاء مجموعة عمل جديدة تقوم باعداد مواصفة قياسية دولية تقدم التوجيه فيما يختص بالمسؤولية الاجتماعية، وفي يناير (2005) صوت (37) عضواً في الايزو على اقتراح بند عمل جديد (وهو اقتراح لأعداد مواصفة قياسية جديدة) حول المسؤولية الاجتماعية. (http://www.aidmo.org.2010)

- تم الانتهاء من مسودة العمل الاولي في عام (2006)
- المسودة النهائية للمواصفة القياسية تم اعدادها في سبتمبر (2008)
- اصدار المواصفة القياسية الدولية في ديسمبر (2008)
- وأخيراً تم نشر هذه المواصفة في (1 نوفمبر 2010)
- 5- اهداف مواصفة المسؤولية الاجتماعية (ISO 26000) في المؤسسات الصناعية:

تتمثل اهداف مواصفة (ISO 26000) فيما يلي:

(http://www.aidmo.org.2010)

أولاً: على مستوى اداء المؤسسات تجاه المجتمع

- مساعدة المؤسسات في مخاطبة مسؤولياتها الاجتماعية، وفي نفس الوقت احترام الاختلافات الثقافية والاجتماعية والبيئية والقانونية، وظروف التنمية الاقتصادية.
- توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق والممارسة العملية، وتعزيز

بأنشطة أو بنتائجها، بهدف تحقيق الدرجة المثلى للنظام في إطار معين.

(http://www.aidmo.org.2010)

3- تعريف (ISO 26000):

الايزو (26000) هي مواصفة دولية تعطي ارشادات حول المسؤولية الاجتماعية، ومن المزمع استخدامها من قبل جميع المنظمات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، في كل من الدول المتقدمة والنامية، وتلك التي تمر بمرحلة انتقالية، وسوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول اجتماعياً، والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة وتوفر منظمة الايزو قيمة مضافة لكل المبادرات الحالية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، من خلال عرض مجموعة من الارشادات والتوجيهات المتكاملة، تركز على اتفاق عالمي بين الخبراء الذين يمثلون اطراف مختلفة من أصحاب المصالح، وتشجع هذه المواصفة أيضاً على الممارسات الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعية في العالم ككل.

وتعتبر المواصفة بمثابة دليل ارشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، كما تهدف إلى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للشركات (http://www.aidmo.org.2010)

4- مراحل اعداد مواصفة (ISO 26000):

شهدت المواصفة مرحلة اعداد طويلة قبل ان ترى النور، حيث بدأت فكرة مشروع (ISO 26000) ابتداءً من سنة (2001) من قبل منظمات حماية حقوق المستهلك، حيث كانت هذه المنظمات قلقة حيال توجهات بعض الشركات متعددة الجنسيات، ومتخوفة من إمكانية تأثير نشاطات هذه الشركات على ظروف العمل ومستوى المعيشة، فكانت لجنة (COPOLCO) المسؤولة عن العلاقات مع المستهلكين تم البدء في إجراء دراسة جدوى لوضع مواصفة قياسية

- مصداقية التقارير المعدة، من أجل عرض تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية.
  - التوافق مع الاتفاقات والمبادرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات
  - نشر الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية، والأشعار بأهميتها ومكاسبها للشركات
  - العمل المشترك على المستوى الدولي في حقل المسؤولية الاجتماعية، وتوحيد ممارساتها ليسهل تقييمها بشكل متمثل في الدول المختلفة.
  - عدم اهمال حق المجتمع في استفادته من مزايا تمنحها المؤسسة الاقتصادية الصناعية، مثل عدالة التوظيف، ومنح المساعدات والهيئات لمنظمات المجتمع المدني، والمساهمة في تحقيق التنمية بكافة أشكالها.
  - تحمل تبعات النشاطات الصناعية على البيئة فإن كانت نشاطات ملوثة يجب التخفيف من حدة التلوث، مع محاولة تجنب كل ما من شأنه أن يؤثر سلباً على البيئة وتفاديه.
- 6- أهم الارشادات والتوجهات التي تقدمها ISO 26000 للمنظمات

تقدم (ISO 26000) توجهات لجميع انواع المنظمات بغض النظر عن حجمها أو نشاطها أو موقعها للعمل بأسلوب مسؤول اجتماعياً بتقديم ارشادات بخصوص الاتي: (<http://www.aidmo.org>, 2010)

- المفاهيم والمصطلحات والتعريفات المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية
  - خلفية واتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية
  - المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
  - المواضيع والقضايا الاساسية ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية
  - دمج تنفيذ وتعزيز السلوك المسؤول اجتماعياً في المنظمة بأسرها، ومن خلال سياساتها وممارساتها ضمن مجال نفوذها .
  - تحديد أصحاب المصلحة والتعامل معهم.
  - تبادل الالتزامات والاداء والمعلومات الاخرى المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
- 7- هيكل مواصفة ايزو 26000 (بنود المواصفة):  
المواصفة تتكون من مسودة المواصفة العالمية (ISO 26000) من تمهيد ومقدمة، وسبعة بنود وعدة ملاحق، يوضح الجدول (4) بنود هذه المواصفة.
- 8- هيكل مواصفة ايزو 26000 (بنود المواصفة):

#### ثانياً: على مستوى الأداء البيئي والدور التنموي

- جعل الممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية أداة لتحقيق التنمية المستدامة، والحفاظ على الإنسان والحيوان والبيئة، والاعتماد على القوانين المنظمة لذلك مثل: حقوق الانسان، وقوانين حماية البيئة.
  - اعتبار كل قضايا التنمية كمكون أصيل لمواصفة المسؤولية الاجتماعية.
  - نشر مفاهيم وممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال دمجها في البرامج التنموية والتعليمية والتثقيفية، وبرامج البحث العلمي في الجامعات.
- ثالثاً: على مستوى علاقة المؤسسات بأصحاب المصلحة
- تحسين العلاقة بين المؤسسة وباقي أصحاب المصلحة المتعاونين معها، وذلك من خلال خلق حوار مشترك بين الطرفين، موضوعه عن أهمية تحقيق المنافع المتبادله
  - الالتزام بحقوق كل من العاملين والمستهلكين والموردين، وتحسينها بشكل مستمر في سبيل أن تتحسن الذهنية تجاه المؤسسة، وتتكاتف كل الاطراف لتحقيق المصلحة العامة.

المواصفة تتكون من مسودة المواصفة العالمية (ISO) يوضح الجدول (4) بدون هذه المواصفة. (26000 من تمهيد ومقدمة، وسبعة بنود وعدة ملاحق،

جدول (4) المواصفة ISO 26000

البند	الهدف منه	شرح محتوى البند
البند (1)	المجال	تعريف وتحديد المحتوى الذي تغطيه هذه المواصفة، ويحدد القيود أو الاستثناءات، كما أنه ينص على أن هذه المواصفة الدولية تقدم دليلاً ارشادياً لجميع انواع المنشآت بغض النظر عن حجمها أو موقعها .
البند (2)	التعريفات	يحدد هذا البند معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفة، وبلغ عدد التعريفات 22 مصطلحاً، أهمها مصطلحا: المسؤولية الاجتماعية (social responsibility) وأصحاب المصلحة (stakeholder)
البند (3)	فهم المسؤولية الاجتماعية	يشرح هذا البند بشكل مفصل مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ويوضح أهم خصائصها
البند (4)	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	حددت المواصفة سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية هي: القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الاطراف المعنية، احترام سلطة القانون، احترام الاعراف الدولية للسلوك، احترام حقوق الانسان
البند (5)	الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية والتعرف على أصحاب المصلحة والتفاعل معهم	يتناول هذا البند اعتراف الشركة بمسؤوليتها الاجتماعية، من خلال تحديد تأثيراتها السلبية في المجتمع، وكذلك الطريقة التي ينبغي بها التصدي لهذه التأثيرات من أجل المساهمة في التنمية المستدامة، وتحديد أصحاب المصالح وإشراكهم في ممارساتها الاجتماعية.
البند (6)	دليل الموضوعات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية	وهو اهم البنود في المواصفة، وفيه ذكر للمجالات الاساسية السبع للمسؤولية الاجتماعية، والواجب تبنيها من قبل المنظمات وهي: الحكوم المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمال، البيئة، الممارسات التشغيلية العادلة مع الافراد والمنظمات، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع
البند (7)	دليل ارشادي	يوضح هذا البند ارشادات وتوجيهات مهمة من أجل إدارة جيدة للمسؤولية

الاجتماعية في المنظمة، حيث يمكن أن تتم هذه الادارة من خلال خمس خطوات هي: التزام الادارة العليا، تحديد وتحليل تطلعات اصحاب المصلحة، مرحلة التنفيذ والممارسة، والتقييم والمتابعة، المراجعة.	حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية	
---	--------------------------------	--

المصدر: كاطع، رنا حسن، (2013)، ((مستلزمات تطبيق المواصفة الايزو للمسؤولية الاجتماعية iso 26000 في امانة بغداد))، بحث دبلوم عالي في إدارة البلديات المعادلة لشهادة الماجستير (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

ملحق (3) قائمة باسماء الموظفين الذين تمت مقابلتهم

ت	اسم الموظف	الوظيفة	تاريخ المقابلة	الهدف من المقابلة
1	د. واثق عبد الجبار شعلان	طبيب اختصاص (وحدة الصحة العامة- وحدة السيطرة على التلوث)	2016/1/25	الحصول على اجابة فيما يتعلق بالاسئلة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية بمجال الخدمات والبيئة
2	رائد محمود علي	مدير شعبة ادارة الموارد البشرية	2016/1/27	الحصل على اجابة فيما يتعلق بالاسئلة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية واخلاقياتها في قسم الموارد البشرية
3	عمر كاظم محمود	تقني تحليلات مرضية	2016/1/27	وهو الاجابة عن الاسئلة الخاصة بعمله بمجال عمله
4	احلام فاضل حسين	م. مدير اداري م. و. الارشيف	2016/1/27	الحصول على اجابة فيما يتعلق بالاسئلة الخاصة بالمسؤولية في إدارة المعلومات
5	عباس حميد خضير	معاون المدير لشؤون التمريض	2016/1/27	الاجابة عن الاسئلة الخاصة بمجال عمله
6	هناء محمود عبد علي	مسؤولة الوحدة القانونية	2016/1/25	الاجابة عن الاسئلة الخاصة بالاستمارة المخصصة بمجال عمله

Applying the areas of social responsibility according to ISO26000: 2010  
a Case Study at Baghdad Teaching Hospital in Baghdad governorate

Eslam Talib Aljabi <sup>a</sup>

**Abstract**

This research aims at contributing in solving a realistic problem ,and to shed light on a host of challenges (problems) facing service organizations (Baghdad teaching hospital) with the application of the principles and dimension of international standard (ISO26000:2010) to the diagnosis of the gap between reality the actual in Baghdad teaching hospital and the ISO requirements 26000.

The research also aims to diagnose the attention of (Baghdad teaching hospital) about this vital issue to ensure the achievement of social benefits. The focus on the overall benefit of society, as well as deepen the understanding of the dimensions and the principles of social responsibility and ways applied through the application of special rights of workers to ensure their safety and protect them, are the major concern, since they are considered a resource of the organizations resources. The researcher has used a number of formulas that guarantee the diagnosis of the gap between the standard and the reality of the application at location respondent. The researcher also has used the (check list) for the diagnosis of the reality of the requirements standard (ISO 26000: 2010) site respondent.

The study concluded that there is a weakness in the recruitment of some of the dimensions and the principles of social responsibility within the work of the organization. This is due to the lack of awareness- raising in the area of social responsibility and a lack of specialists in the area of their business.

---

a - Inst. Dr. ,Technical Administrative college, Middle Technical University.