

تقييم الواقع الفعلي للمسؤولية الاجتماعية: وفقاً لمتطلبات المعيار ISO 26000:2010 - دراسة حالة في مستشفى العلوية التعليمي للولادة

م.م عالية عصام عباس**
alya_al_fares@yahoo.com

م.م حسين حسن علي*
hussain_ha2003@yahoo.com

المستخلص

تُعد المسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال من الموضوعات المهمة في وقتنا الحاضر، حيث جاءت أهميتها من خلال الضغوطات التي يمارسها المجتمع على المنظمات من خلال إجبارها على الالتزام بالقيام بأنشطة تحمي وتحسن من رفايته. وقد برزت أهمية هذا الموضوع من خلال تبني المنظمة الدولية للمقاييس ISO لهذا المصطلح وإصدار مواصفة قياسية فيه. تقدم هذه المواصفة الارشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والموضوعات والقضايا المرتبطة بها، كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن الناس من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتيجيات والاليات والممارسات والعمليات للمؤسسات كافة، وبما أن هذه المبادئ والموجهات لن تكون متساوية في استعماله، فإن المسؤولية تقع على المؤسسات في تحديد ما يليها منها وتنفيذها بالتساوي مع شركائها.

تم التطرق في هذا البحث إلى مفهوم المواصفة ISO26000:2010 ومحاولة معرفة فيما إذا كانت المستشفى قيد البحث مدركة لموضوع المسؤولية الاجتماعية، وهل هنالك فجوة ما بين الواقع الفعلي للمسؤولية الاجتماعية المطبق في المستشفى وبين المواصفة القياسية ISO 26000 وهذا كان الهدف من هذا البحث. تم استعماله المقياس السباعي لقياس التطابق ما بين التنفيذ الفعلي لتلك المتطلبات. وقد توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها:

1. تلبية المستشفى قيد الدراسة بعض المبادئ العامة للمواصفة أما سبب ظهور الفجوة في هذا البند فكان نتيجة عدم التوثيق وكذلك التطبيق الجزئي لبعض البنود الفرعية لهذا البند.
2. أن المستشفى تحافظ على علاقات جدية مع عاملها وتعمل على توفير ظروف عمل جيدة، صحية وأمنة.

Evaluation of the actual reality of the social responsibility: According to international standard requirement ISO26000:2010

Abstract

Representing social responsibility is an essential aspect in huskiness organization should be adopted when they interact with the community through pledges committed by the organizations to carry out activities to protect and improve the welfare of society. Highlighted the importance of this subject through the adoption of the international organization for standards (ISO) for this term and the issuance of the standard provides general guidance of the basic principles of social responsibility and the topic and issues associated with them. It also addresses the means which enable people to introduce the concept of social responsibility within the framework of the strategies and mechanisms, practices and processes for all organizations. Since these principles and guidelines will not be equal to use, and the responsibility located with organizations in determining what followed them and implemented equally with stakeholders. This research was addressed to the concept of standard ISO 26000 and trying to know out whether the hospital in question was aware of the

* الكلية التقنية الادارية / بغداد .

** الكلية التقنية الادارية / بغداد .

مقبول للنشر بتاريخ 2013/12/16

subject of social responsibility. Is there a gap between the actual reality of social responsibility applied in the hospital and the ISO 26000 standard? We used seven scales to measure the congruence between the actual implementation of those requirement. The search had reached a set of conclusions was the most important:

1. Meet the hospital under study some of the general principles of the specification either cause of the gap in this item was a result of the lack of documentation as well as the partial application of some sub-items for this item.
2. The hospital maintains serious relationships with their employees and is working to provide good working conditions, health and safety.

المقدمة

أكدت الأطروحات الفكرية في السنوات الأخيرة في مجال الأعمال بشكل كبير على المسؤولية الاجتماعية. فإلى جانب الربح ينبغي على المنظمات أن تكون مسؤولة عن نشاطاتها في المجتمع، وأصل نجاحها يعتمد على مدى التزامها بالتوقعات الاجتماعية ومن ثم كسب دعم المجتمع بشكل كامل. إعتمدت المسؤولية الاجتماعية منذ ظهورها على الانتقادات التي كانت موجهة للفلسفات السابقة. ولقد رافق التطور في مسؤوليات منظمات الأعمال تجاه مجتمعاتها تصاعداً في تأثيرات المجتمع وضغوطه لأن تتبنى إدارة منظمات الأعمال المزيد من الالتزام للطلب الاجتماعي سواء كان مفروضاً بحكم القانون أو بمبادرات تطوعية. وقد بدأ الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في النصف الثاني من القرن العشرين في ضوء ضرورة الموازنة بين مصالح منظمات الأعمال ومصالح المجتمع التي تعمل به وتحقيق رضى المستهلك. ونظراً لوجود مشكلات كثيرة إرتبطت بقلّة اهتمام المنظمات لمسؤولياتها الاجتماعية وما نجم عن ذلك من قلة تطور اقتصادي واجتماعي، ظهرت مبادرة دولية لرعاية هذا المفهوم فوضعت المنظمة الدولية للمواصفات القياسية ISO مواصفة إرشادية أطلق عليها (ISO 26000: 2010) وهي مواصفة تقدم إرشادات وتوضيحات حول المسؤولية الاجتماعية للمنظمات. وقد إهتمت كبرى الشركات الصناعية في الدول المتقدمة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وحرص البعض منها على الالتزام بمواصفة الأيزو 26000 لتحسين توجهاتها الاجتماعية والبيئية. قام الباحثان في هذا البحث بالتركيز على هذه المواصفة ومحاولة قياس الفجوة ما بين الواقع الفعلي للمستشفى قيد الدراسة في المسؤولية الاجتماعية وبين المواصفة ISO 26000. وقد جاء هذا البحث في أربعة مباحث إختص الأول بمنهجية البحث، أما المبحث الثاني فقد قُدم فيه الجانب النظري في حين إنفرد المبحث الثالث بالجانب العملي. واختتم البحث بالمبحث الرابع الذي تضمن أهم الاستنتاجات التوصيات.

المبحث الاول

منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

أولاً: منهجية البحث

في هذه الفقرة سيتم التطرق إلى مشكلة البحث، أهداف البحث، أهمية البحث ومن ثم بيان أدوات التحليل والمعالجة الاحصائية التي تم إعتمادها لتحليل الجانب العملي للبحث، وسيتم التطرق إلى منهج الدراسة وحدودها.

1. مشكلة البحث

تتجسد مشكلة البحث بالاجابة على التساؤلات الآتية:

- أ. ما مستوى تطبيق المواصفة ISO 26000 في مستشفى العلوية للولادة ؟
- ب. هل توجد فجوة في تطبيق المواصفة ISO 26000 ؟
- ت. ما هو حجم الفجوة في تطبيق المواصفة ISO 26000 ؟

2. أهداف البحث

يمكن تحديد أهداف البحث بالآتي:

- أ. دراسة الواقع الفعلي لمستوى تطبيق المواصفة ISO 26000 في مستشفى العلوية للولادة.
- ب. تشخيص الفجوة بين الواقع الفعلي للمسؤولية الاجتماعية في المستشفى قيد الدراسة ومتطلبات المواصفة ISO 26000.

3. أهمية البحث:

يمكن تحديد أهمية البحث من خلال الآتي:

- أ. التعرف على واقع حال المستشفى قيد الدراسة ومدى وعيها بمفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال تحديد طبيعة المسؤولية الاجتماعية فيها.
- ب. يُعد هذا البحث محاولة متواضعة في تعريف المستشفى موقع الدراسة بالمواصفة القياسية ISO 26000 والاليات التي يتم تحديد الفجوة بها بين الواقع الفعلي والمواصفة.

4. أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية

صمم الباحثان قائمة فحص مبنية على متطلبات المعيار الدولي ISO 26000:2010 بهدف تحليل الفجوة وتشخيص أسبابها، تضمنت قائمة الفحص (43) سؤالاً موزعة على (7) متطلبات فرعية من متطلبات المعيار. تم استعمال المقياس السباعي لقياس التطابق ما بين التنفيذ الفعلي لتلك المتطلبات من خلال تخصيص وزن محدد لكل فقرة من فقرات المقياس. وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية الآتية: (الخطيب، 2008: 327).

1. الوسط الحسابي المرجح = $\frac{\text{مجموع الأوزان} \times \text{تكراراتها}}{\text{مجموع التكرارات}}$
2. النسبة المئوية لمدى المطابقة = $\frac{\text{الوسط الحسابي المرجح}}{\text{أعلى درجة في المقياس}}$
3. حجم الفجوة = 1 – النسبة المئوية لمدى المطابقة

5. منهج الدراسة

إعتمد الباحثان منهج دراسة الحالة ويعتبر هذا المنهج الأكثر ملائمة لدراسة واقع المستشفى المبحوثة وصولاً إلى ما تبغنيه هذه الدراسة. وإعتمد الباحثان على هذا المنهج للأسباب الآتية:
أ. لأن هذا المنهج من الدراسة يستوعب الموضوع بوضوح من خلال تناوله المشكلة بشكل متكامل متضمنة الأسباب والعلل.
ب. يهتم منهج دراسة الحالة بإظهار المستشفى المبحوثة في زمنها الحالي.

6. حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة بالآتي:
أ. الحدود المكانية: وزارة الصحة، دائرة صحة بغداد الرصافة، مستشفى العلوية التعليمي للولادة.

تبعية المستشفى	وزارة الصحة العراقية
سنة التأسيس	تموز 1969
الخدمات الرئيسة للمستشفى	1. عيادة خارجية. 2. ردهات ولادة. 3. ردهات جراحية للأمراض النسائية. 4. ردهات العناية بالأطفال حديثي الولادة.
أهم إنجازات المستشفى	بالإضافة للخدمات الاعتيادية التي تقدمها المستشفى في ردهاتها اعلاه فقد تمكنت المستشفى من تحقيق الانجازات التالية: رفع مستوى الخدمات في صالة الولادة من خلال اعتبار صالة الولادة صالة عناية مركزة أسوة ببقية صالات العناية المركزة لإنعاش القلب والتنفس. تم تحقيق الهدف الرئيسي للمستشفى (أطفال الانابيب). تم تحقيق الهدف الرئيسي الثاني للمستشفى (الولادة بدون ألم).

ب. الحدود الزمانية: إستغرقت الدراسة 6 أشهر بدأت في 2012/12/2 وإنتهت في 2013/6/10.

ثانياً: بعض الدراسات السابقة

1. الدراسات العربية

التفاصيل	المضامين
1. اسم الباحث وتاريخ الدراسة	الجعافرة، أحمد فلاح (2009)
عنوان الدراسة	أثر أخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية في المكونات ذات البعد الاستراتيجي.
موقع إجراء الدراسة	المصارف الأردنية (23) مصرف في المملكة الأردنية الهاشمية.
اهداف الدراسة	التعرف على تأثير أخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية على المكونات ذات البعد الاستراتيجي للمصارف في الاردن.
أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة	وجود مستوى مرتفع لممارسة المصارف الأردنية قيد الدراسة لأخلاقيات الاعمال. إرتفاع تقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المصارف قيد الدراسة.
2. اسم الباحث وتاريخ الدراسة	أل رفو، خالد سعد (2011)
عنوان الدراسة	المسؤولية الاجتماعية عن عمليات الخدمة الصحية: دراسة لآراء عينة من الإدارة العليا في المنظمات الصحية – بغداد.
موقع إجراء الدراسة	(37) مستشفى موزعة بين تخصصي وعام وتعليمي في محافظة بغداد
أهداف الدراسة	تعميق الفهم لابعاد المسؤولية الاجتماعية وسبل تطبيقها ضمن قرارات العمليات من خلال تطبيق الحقوق الخاصة بالعاملين لضمان سلامتهم وحمايتهم كونهم يعدون مورداً مهماً من الموارد التي تمتلكها.
أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة	التنسيق مع منظمات الرعاية الصحية المتقدمة في مجال المسؤولية الاجتماعية للتعرف على الآليات والخبرات او التدريب العملي فيها للاستفادة منها تمهيداً لتطبيقها في باقي المستشفيات الأخرى. تبني فكرة المشروع الوطني لجائزة المسؤولية الاجتماعية.

2- الدراسات الاجنبية

ت	التفاصيل	المضامين
2.	اسم الباحث وتاريخ الدراسة	Blom & Pinzon (2009)
	عنوان الدراسة	In bed with social responsibility: case study of corporate philanthropy
	موقع إجراء الدراسة	ثلاث شركات (price water house cooper, Carnegie and Linklaters & Ohrings)
	اهداف الدراسة	استكشاف كيفية زيادة الشركات لميزاتها التنافسية من خلال المسؤولية الاجتماعية.
	أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة	1. تمتلك الشركات قيد الدراسة اقسام رسمية في هيكلها التنظيمي للمسؤولية الاجتماعية ولديها مشاريع خيرية كثيرة. 2. تشجيع الشركات قيد الدراسة العاملين لديها للتصرف باسلوب اخلاقي.
2	اسم الباحث وتاريخ الدراسة	Wang (2011)
	عنوان الدراسة	Factors affecting perceptions of corporate social responsibility implementation: an emphasis on values.
	موقع إجراء الدراسة	الشركات ذات العلاقة بصناعة الغابات في الصين وفنلندا
	اهداف الدراسة	1. تحديد الاثار المترتبة على قيم الافراد من خلال تصوراتهم عن المسؤولية الاجتماعية. 2. إجراء مقارنة بين ثقافتين مختلفتين حول المسؤولية الاجتماعية.
	أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة	1. ان مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الشركات هو توجه غربي في الوقت الحاضر. 2. بسبب ثقافة المجتمع الصيني التي يسودها الوثام والانسجام والتناغم ونبذ الرغبات المادية والانانية من خلال زرع الفضائل الانسانية والصدق والمسؤولية، فان الشركات الصينية متفوقة في موضوع المسؤولية الاجتماعية.

3- مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

أ. الاسترشاد ببعض المراجع والمصادر والبحوث والدراسات التي لم يتسن للباحثان معرفتها والاطلاع عليها من قبل.
ب. المساهمة في اعداد اطار نظري للدراسة.

المبحث الثاني الجانب النظري

اولاً : مفهوم المسؤولية الاجتماعية

اكدت الاطروحات الفكرية في السنوات الاخيرة في مجال الاعمال بشكل كبير على المسؤولية الاجتماعية. والى جانب الربح ينبغي على المنظمات ان تكون مسؤولة عن نشاطاتها في المجتمع، واصل نجاحها يعتمد على مدى التزامها بالتوقعات الاجتماعية، ومن ثم كسب دعم المجتمع بشكل دائم. ويمكن الدخول الى المفهوم الاوسع للمسؤولية الاجتماعية وسنورد بعض ما حدده الباحثين والمنظرين في الفكر الاداري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
عرفت المسؤولية الاجتماعية بتعاريف عديدة وحسب وجهة نظر الكتاب والباحثين فقد عرفها (Growth & Aras, 2008:1) على انها مفهوم يمكن من خلاله ان تدمج المنظمات ما بين اهتمامها بالمجتمع والبيئة ضمن عملياتها التجارية من خلال تفاعلها مع اصحاب المصالح وبشكل اساسي وطوعي .
بينما عرفها (Knowles, 2011: 148) على انها "سلوك اخلاقي للمنظمة، تحاول المنظمات من خلاله ان توازن بين اعمالها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية من خلال انشطتها واعمالها".
بينما عرفها (Bateman & snell, 2007: 162) على انها "تعهد تجاه المجتمع من قبل منظمات الاعمال الهدف منه تعظيم الاثار الايجابية وتقليل الاثار السلبية على المجتمع".
فيما عرفها (Jones & George, 2008: 134) على انها "طريق للمدراء والموظفين لبيان واجباتهم والتزاماتهم لاتخاذ القرار الذي يحسن ويروج للرفاهية والحلة الجديدة لاصحاب المصالح والمجتمع ككل".
من جهة اخرى فقد عرفها (الغالبى والعامري، 2008: 51) على انها "مجموعة من الواجبات او التصرفات التي تقوم بها المنظمة من خلال قراراتها بزيادة رفاهية المجتمع والعناية بمصالحه فضلاً عن مصالحها الخاصة".

ثانياً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

يرجع اهتمام منظمات الاعمال بالمسؤولية الاجتماعية وذلك لاهميتها الكبرى والتي تتمثل بالاتي :

1. زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع خلق شعور عال بالانتماء.
2. الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص. والذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال.
3. زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصالح.
4. تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التنقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الافراد والمجموعات والمنظمات. وهذا يساعد في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
5. تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.

6. كون المسؤولية الاجتماعية ترتبط بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل، فإن هذه الجوانب تزيد من الترابط الاجتماعي وزيادة الأزدهار.

ثالثاً: مفهوم المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000

تم إعداد مواصفة الأيزو 26000 من قبل مجموعة العمل الدولية التابعة للمكتب الفني الإداري التابع لمنظمة الأيزو والمعنية بالمسؤولية الاجتماعية. تمت الاستفادة من توجهات أطراف معنية متعددة باشتراك خبراء من أكثر من 90 دولة و 40 منظمة دولية وإقليمية واسعة الانتشار معنية بجوانب مختلفة للمسؤولية الاجتماعية. هؤلاء الخبراء يمثلون 6 مجموعات لأطراف معينة مختلفة وهم (مستهلكون، حكومة، صناعة، عمال، منظمات غير حكومية، هيئات خدمية ودعمية وبحثية وغيرها). (Castka & Balzarova, 2012: 266).

تُعد المواصفة الدولية ISO 26000 من الوسائل التي تمكن الأفراد والمنظمات من ادخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن أعمالها الاجتماعية وممارساتها واستراتيجياتها وعمليات المنظمة كافة، فضلاً عن أنها لا تستهدف أو تغير من واجبات المنظمات، فهي تقدم إرشادات عامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والقضايا المرتبطة بها. وهي مواصفة إختيارية ولا يعمل بها لأغراض التراخيص والمطابقة أو لأبرام العقود لأي صفقة. كما أنها لا تُعد عائق للتجارة أو تغير من الوضع القانوني للمنظمات لذا فإنها لا تكون مستند قانوني لأي إجراءات قضائية على مستوى محلي أو عالمي أو غيره.

تمثل ISO 26000 مواصفة دولية تحقق المسؤولية الاجتماعية علمياً ويتم إستعمالها في كافة أنواع المنظمات لكي تساعد على تحقيق جهودهم في الوصول إلى المسؤولية الاجتماعية في ظل تزايد الطلب عليها من المجتمع (Stewart, 2010: 4). وهكذا فإن المواصفة ISO 26000 تميزت بانها وثيقة دولية تهدف الى تزويد المنظمات بالإرشادات فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، ويمكن استعمالها كجزء من أنشطة السياسة العامة للمنظمات. (Hohnen, 2007: 100)

يطبق ISO 26000 على جميع المنظمات وبكافة أنواعها العامة والخاصة الخدمية والصناعية ولجميع الدول المتقدمة منها والنامية. فهي تعمل على إضافة قيمة الى المبادرات الحالية لعمل المسؤولية الاجتماعية كافة وذلك من خلال (Hohnen, 2007: 101)

1. تطوير إجماع دولي حول معنى المسؤولية الاجتماعية، وما هي القضايا والمحاور التي تحتاج المنظمات إلى معالجتها أو إدراجها في أعمالها؟
2. توفير دليل إرشادي يعمل على ترجمة مبادئ العمل الفاعلة.
3. الوصول إلى أفضل التطبيقات والممارسات المطبقة في موضوع المسؤولية الاجتماعية ومن ثم نشر المعلومات عالمياً لتحقيق مصلحة المجتمع.

رابعاً: أهمية المواصفة القياسية ISO 26000

يمكن أن يُحقق العمل بالمواصفة ISO 26000 الأهمية الاتية (Castka & Balzarova, 2008: 276) (Frost, 2009: 8).

1. يساعد المنظمات على دمج الخبرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وجعلها ضمن ممارساتها.
2. يوفر الكيفية لتحويل مبادئ المسؤولية الاجتماعية إلى ممارسات وتطبيقها بفاعلية فضلاً عن تحديد أفضل هذه الممارسات لتنفيذها.
3. يعد أداة فعالة وقوية تساعد المنظمات في الانتقال بأعمالها من النوايا الطيبة إلى الاعمال الطيبة.
4. تقديم إرشادات تخص المسؤولية الاجتماعية لجميع أنواع المنظمات.
5. تقديم فهم عالمي واضح عن المسؤولية الاجتماعية وما الذي يجب على منظمات الاعمال القيام به لتكون مسؤولة اجتماعياً بأعمالها.
6. زيادة ثقة ورضى الزبائن بالمنظمة.
7. التأكيد على نتائج الاداء والتحسينات المستمرة.
8. تعزيز وتوحيد المصطلحات الشائعة والتي لها علاقة بالمسؤولية الاجتماعية.
9. تعزيز وتوحيد الجهود من أجل تنفيذ السلوك المسؤول اجتماعياً في المنظمة.
10. تبادل المعلومات والالتزامات الأخرى المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

خامساً: أبعاد المواصفة القياسية ISO 26000

تركز المواصفة ISO 26000 على أبعاد أساسية رئيسة يمكن توضيحها بالاتي: (Stewart, 2010: 12) (الامانة المركزية ISO، 2010، 20)

1. حقوق الانسان: وتتضمن الالتزام بلائحة حقوق الانسان وتجنب التمييز والتعصب لفئة دون اخرى مع التركيز على حل كافة القضايا والشكاوي والعمل ضمن الحقوق السياسية، المدنية، الثقافية، الاجتماعية والاقتصادية.
2. ممارسات العاملين: تتضمن المحافظة على علاقات جيدة مع العاملين، تحسين ظروف العمل، تقديم الرعاية الاجتماعية للعاملين، أخذ آراء العاملين، توفير مناخ علمي وصحي، توفير الامن والسلامة وتدريب العاملين.

3. مشاركة وتطوير المجتمع: تشمل التزام المنظمات بالمشاركة مع اهداف المجتمع، توفير فرص عمل ، تطوير تقنيات المنظمة، المشاركة بالثروات والمحافظة على صحة المجتمع.
 4. البيئة: ويقصد بها عدم التسبب بتلوث البيئة، إستخدام الموارد بصورة مستدامة، الحفاظ على البيئة وإصلاحها والتكيف مع البيئة.
 5. ممارسات التشغيل العادلة: تشمل على الاستثمار دون الوقوع بالاطعاء، التنافس بصورة عادلة، مكافحة الفساد، الترويج للمسؤولية الاجتماعية وإحترام حقوق الملكية.
 6. قضايا المستهلك: تشمل على حماية صحة وسلامة المستهلك، خدمة الزبون وحل جميع مشاكله، حماية خصوصية بيانات المستهلك وتثقيفه وزيادة وعيه.
 7. الحاكمية المنظمة (المؤسسية): تتضمن تعزيز القيم والاخلاقيات، إستخدام الموارد بشكل كفوء، التمثيل العادل للعاملين، الموازنة بين حاجات اصحاب المصالح وحاجة المنظمة، موازنة مستويات متخذي القرار، المشاركة الفاعلة للرجل والمرأة في صنع القرارات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وخلق التحفيز باتجاه المسؤولية الاجتماعية.
- والشكل (1) يوضح الموضوعات الجوهرية السبعة للمسؤولية الاجتماعية



الشكل (1)

المواضيع الجوهرية السبع للمواصفة ISO 26000

المصدر : (الامانة المركزية ISO، 2010: 20)

سادساً : فوائد ISO 26000

إن تطبيق المواصفة ISO 26000 الخاص بالمسؤولية الاجتماعية يمكن ان يحقق الفوائد التالية:
(نايف، 2011: 3) (الامانة المركزية ISO، 2010: 21)

1. تحقيق ميزة تنافسية.
2. السمعة الحسنة ضمن المجتمع والمستثمرين والجهات الراعية لهذه الممارسات.
3. إستقطاب العاملين والزبائن والعملاء.
4. رفع معنويات العاملين وزيادة التزامهم والحفاظ على الانتاجية العالية.
5. توسيع العلاقات مع كافة المنظمات والحكومات ووسائل الاعلام والمجهزين والزبائن.
6. تحسين ممارسات إدارة المخاطر بالمنظمة.
7. تحسين سلامة وصحة العاملين في المنظمة.
8. تحسين اعتمادية ونزاهة المعاملات من خلال المشاركة السياسية المسؤولة والمنافسة العادلة وإنعدام الفساد.
9. المنع أو الحد من الصراعات المحتملة مع المستهلكين بشأن المنتجات أو الخدمات.

سابعاً : مكونات ISO 26000

يمكن تلخيص المواصفة القياسية ISO 26000 حسب الجدول (1)

جدول (1)

ملخص المواصفة القياسية ISO 26000:2010

عنوان البند	رقم البند	وصف محتويات البند
المجال	(1) البند	تعريف المحتوى والمجال الذي تغطيه المواصفة الدولية وتحديد قيود واستثناءات معينة.
المصطلحات والتعاريف	(2) البند	تحديد وتقديم تعريف للمصطلحات الرئيسية ذات الأهمية البالغة لفهم المسؤولية الاجتماعية ولاستخدام هذه المواصفة.
فهم المسؤولية الاجتماعية	(3) البند	وصف العوامل والظروف الهامة التي أثرت على تطور المسؤولية الاجتماعية والتي يمتد تأثيرها إلى طبيعة وممارسة المسؤولية الاجتماعية. وتصف أيضاً مفهوم المسؤولية الاجتماعية نفسها ومعناها وكيفية تطبيقها على المنظمات. ويتضمن هذا البند دليل إرشادي لشرح كيفية استخدام هذه المواصفة في المنظمات المتوسطة وصغيرة الحجم.
مبادئ المسؤولية الاجتماعية	(4) البند	تقديم وشرح المبادئ العامة للمسؤولية الاجتماعية.
إدراك المسؤولية الاجتماعية والمشاركة مع الأطراف المعنية	(5) البند	تتناول الممارستان الخاصتان بالمسؤولية الاجتماعية: إدراك المنشأة لمسؤوليتها الاجتماعية وتحديدها والمشاركة مع أطرافها المعنية. كما تقدم الإرشاد بشأن العلاقة بين المنظمة وأطرافها المعنية والمجتمع مع إدراك الموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
دليل إرشادي حول الموضوعات الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية	(6) البند	توضح الموضوعات الجوهرية والقضايا المرتبطة بها ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية. وبالنسبة لكل موضوع جوهرية تم تقديم معلومات حول مجاله وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والمبادئ والاعتبارات والإجراءات والتوقعات ذات الصلة.
دليل إرشادي حول دمج المسؤولية الاجتماعية داخل المنشأة	(7) البند	تقدم دليل إرشادي حول وضع المسؤولية الاجتماعية في حيز الممارسة داخل المنظمة، ويتضمن ذلك الإرشاد بشأن: فهم المنظمة لمسؤوليتها الاجتماعية ودمج المسؤولية الاجتماعية خلالها والتواصل بشأن المسؤولية الاجتماعية وتحسين مصداقية المنشأة للمسؤولية الاجتماعية ومراجعة التقدم الذي يتم إحرازه وتحسين الأداء وتقييم المبادرات الاختيارية للمسؤولية الاجتماعية.
ملحق حول الآليات والمبادرات التطوعية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية	ملحق (أ)	يقدم قائمة غير تفصيلية بالآليات والمبادرات التطوعية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتي تتناول نشاط جوانب لحد الموضوعات الجوهرية أو أكثر، أو دمج المسؤولية الاجتماعية داخل المنظمة.
الاختصارات	ملحق (ب)	يقدم قائمة بالاختصارات المستخدمة في المواصفة.
قائمة المراجع		تشمل المراجع الخاصة بالمواثيق الدولية الرسمية ومواصفات الأيزو التي تم الاستعانة بها في هذه المواصفة كمواد مرجعية.
فهرس		يقدم عنوان المراجع للموضوعات والمفاهيم والمصطلحات الواردة في هذه المواصفة الدولية.

ثامناً : أهداف وغايات ISO 26000

تهدف هذه المواصفة إلى تحقيق الآتي: (Hall & Schmidt, 2008: 4)

1. يساعد المنظمات في مخاطبة مسؤولياتها الاجتماعية وفي نفس الوقت إحترام الاختلافات الثقافية والاجتماعية والبيئية والقانونية وظروف التنمية الاقتصادية.
2. توفير الآليات التي تجعل المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق العملي من أجل تحديد ربط القطاعات والجهات المستفيدة وتعزيز مصداقية تقارير المسؤولية الاجتماعية.
3. زيادة الثقة للمنظمات مع عملائها والجهات ذات الصلة.
4. تطابق وتجانس الوثائق والاتفاقيات والصكوك الدولية والمواصفات العالمية الحالية.
5. توسيع المصطلحات المشتركة في مجال المسؤولية الاجتماعية وتوسيع قاعدة التوعية بالمسؤولية الاجتماعية.
6. التركيز على نتائج الأداء والتحسين المستمر.
7. بناء قاعدة محلية وعالمية للمساهمة في الرأي والعمل ليس في حقل المسؤولية الاجتماعية وحدها وإنما في مجالات الحياة كافة.
8. الحفاظ على سلامة الإنسان والحيوان والبيئة والكون من عواقب الاعمال الضارة في الحاضر والمستقبل.
9. تنشيط الوعي حول المسؤولية الاجتماعية ليشمل قطاعات المجتمع المدني كافة وانتهاءً بمتخذي القرار.
10. إبتكار وسائل لجعل قضايا المسؤولية الاجتماعية جزء لا يتجزأ من البرامج التعليمية والتنقيفية وبرامج البحث العلمي.
11. الارتكاز على تنفيذ معاهدات حقوق الإنسان بدرجاتها متفاوتة بدءاً من الحقوق الأساسية وانتهاءً بحقوق الطبيعة والكون.

المبحث الثالث الجانب العملي

سيتم في هذا المبحث التعرف على واقع مستشفى العلوية التعليمي للولادة موقع الدراسة وتحليل الفجوة ما بين الواقع الفعلي والمواصفة القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 بالاعتماد على إستمارة الفحص التي إعتدها الباحثين للدراسة حيث كانت نتائج قائمة الفحص كالآتي:

أولاً: حقوق الانسان:

تحدد المواصفة ISO 26000 متطلبات حقوق الانسان والموضحة في الجدول (2) وكالاتي:

جدول (2)

قائمة فحص متطلبات حقوق الانسان ضمن المواصفة ISO 26000

ت	اولاً: حقوق الانسان	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً وغير موثق	مطبق جزئياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	غير مطبق وغير موثق
0	1	2	3	4	5	6	
1	تلتزم المنظمة بالعمل بلانحة حقوق الانسان.			√			
2	تلتزم المنظمة بمراعاة مبادئ حقوق الانسان في عملها.			√			
3	تتجنب المنظمة التمييز والتعصب لفئة دون الأخرى.			√			
4	تتعد المنظمة بحل كافة الشكاوي المقدمة لها والمتعلقة بحقوق الانسان	√					
5	تلتزم المنظمة بالعمل ضمن الحقوق السياسية والمدنية.		√				
6	تلتزم المنظمة بالعمل ضمن الحقوق الثقافية والاجتماعية والثقافية		√				
	التكرارات						0
	النتيجة						0
	الوسط الحسابي المرجح						0
	النسبة المئوية لمدى المطابقة						0.67
	حجم الفجوة						0.33

من خلال عرض نتائج قائمة الفحص اعلاه لبند حقوق الانسان للواقع القائم في المستشفى قيد الدراسة، فقد حققت وسط حسابي مرجح (4) من اصل (6) درجات وبنسبة مطابقة (0.67%) وهذا يؤشر وجود فجوة ما بين الواقع الفعلي للمستشفى قيد الدراسة وبنود المواصفة ISO 26000 مقدارها (0.33%) ناتجة عن الآتي:

1. لم توثق المستشفى ما تقوم به كلياً من التزاماتها بالعمل ضمن لائحة حقوق الانسان في التعامل مع المرضى وهذا ما جعل الفجوة تظهر والسبب هو ضعف إجراءات التوثيق لدى المستشفى بهذا الجانب.
2. لم توثق المستشفى ما تقوم به بصورة كلية من مراعاة لمبادئ حقوق الانسان في عملها.
3. لم توثق المستشفى لمشكلة التمييز العنصري والتعصب لفئة دون الأخرى على الرغم من تطبيقها له بصورة كلية. وقد بررت إدارة المستشفى ذلك على أن مجال عملها انساني وبوفر الخدمة إلى المريضة من دون أن يميز بين ديانتها أو لونها، وإن الموضوع مطبق بصورة كلية ولم تحدث اي حالة تمييز أو تعصب.
4. فيما يخص تعهد المنظمة بحل الشكاوي المقدم لها والمتعلقة بحقوق الانسان فان المستشفى مطبقة ذلك كلياً وموثقته بصورة كلية ايضاً من خلال نظام خاص للشكاوي والاجراءات المتخذة لحل هذه الشكاوي.
5. التوثيق الجزئي والتطبيق الجزئي للالتزام المستشفى بالعمل ضمن الحقوق السياسية والمدنية.
6. التوثيق الجزئي والتطبيق الجزئي للالتزام المستشفى بالعمل ضمن الحقوق الثقافية والاجتماعية والاقتصادية.

ثانياً: ممارسات العاملين

يوضح الجدول (3) متطلبات ممارسات العاملين ضمن المواصفة ISO 26000 وكالاتي:

جدول (3)

قائمة فحص متطلبات ممارسات العاملين ضمن المواصفة ISO 26000

ت	ثانياً: ممارسات العاملين	مطبق كلياً وعميق كلياً	مطبق كلياً وعميق جزئياً	مطبق كلياً وغير عميق كلياً	مطبق كلياً وعميق جزئياً	مطبق كلياً وغير عميق كلياً	مطبق جزئياً وعميق كلياً	مطبق جزئياً وغير عميق كلياً	غير مطبق وغير عميق كلياً
1	تحافظ المنظمة على علاقات جيدة مع العاملين فيها				√				
2	تقوم المنظمة بتحسين ظروف العمل للعاملين فيها	√							
3	تقدم المنظمة الرعاية الاجتماعية للعاملين فيها.			√					
4	تأخذ الإدارة اراء العاملين بنظر الاعتبار عند اتخاذ القرار							√	
5	تلتزم المنظمة بتوفير مناخ صحي في العمل	√							
6	تلتزم المنظمة بتوفير الامن والسلامة في العمل.	√							
7	تلتزم المنظمة بتدريب العاملين وتطوير اداءهم.	√							
	التكرارات							1	0
	النتيجة							0	0
	الوسط الحسابي المرجح								
	النسبة المئوية لمدى المطابقة								
	حجم الفجوة								

استنتج الباحثين استناداً إلى قائمة الفحص اعلاه والخاصة بممارسات العاملين ضمن المواصفة ISO 26000 قد حققت وسط حسابي مرجح عالي (4.71) من اصل 6 وبنسبة مطابقة (0.785%) وكان حجم الفجوة (21.5%) وظهرت هذه الفجوة بشكل قليل للأسباب الآتية:

1. محافظة المنظمة على علاقات جيدة مع عاملها من خلال التطبيق الكلي لهذا البند والذي برز بصورة كبيرة عند سؤال الموظفين عن علاقتهم بالإدارة العليا، وبين أيضاً من خلال حل الشكاوي المقدمة إلى المستشفى من قبل العاملين (اطباء، ممرضين، موظفين).
2. التوثيق الكلي والتطبيق الكلي للبند الخاص بتحسين ظروف العاملين في المستشفى من خلال توفير بيئة عمل آمنة ومستقرة ومتوفر فيها كافة وسائل الراحة.
3. التوثيق الجزئي لبند تقديم المنظمة الرعاية الاجتماعية للعاملين فيها على الرغم من التطبيق الكلي لها البند.
4. عدم اخذ اراء العاملين بنظر الاعتبار عند اتخاذ اي قرار خاص بالمستشفى مما أدى الى ظهور الفجوة اعلاه، حيث ان اغلب القرارات يتم اتخاذها بصورة مركزية من قبل مجلس إدارة المستشفى، او يتم اتخاذها من قبل وزارة الصحة او دائرة صحة بغداد الرصافة دون الرجوع الى الموظفين ومشاورتهم فيها.
5. توفير المناخ الصحي للعاملين في المستشفى والتطبيق والتوثيق الكلي له أدى الى تقديم خدمات متميزة في هذه المستشفى وكذلك توفير الامن والسلامة في العمل.
6. تلتزم المنظمة وترفع شعار ان عملية التدريب استثمار وليس تكلفة تتحملها المستشفى لان التدريب يؤدي إلى تطوير مهارات العاملين. وتلتزم أيضاً بجعل عملية التدريب مستمرة وليس لمرة واحدة.

ثالثاً: مشاركة وتطوير المجتمع

يوضح الجدول (4) متطلبات مشاركة وتطوير المجتمع ضمن المواصفة ISO 26000 وكالاتي:

جدول (4)

قائمة فحص متطلبات مشاركة وتطوير المجتمع ضمن المواصفة ISO 26000

ت	تالياً: مشاركة وتطوير المجتمع	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً	مطبق جزئياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	مطبق جزئياً	مطبق وموثق جزئياً	مطبق وموثق كلياً
0	1	2	3	4	5	6			
	1				√				
	2					√			
	3		√						
	4					√			
	5							√	
	6							√	
	7				√				
1	0	1	0	1	1	3			
0	0	2	0	4	5	18			
						4.14			
						0.69			
						0.31			

- استنتج الباحثين من خلال قائمة الفحص اعلاه الخاصة بمشاركة وتطوير المجتمع انها حققت وسط حسابي مرجح (4.14) وبنسبة مطابقة (69%) وكان حجم الفجوة (31%) وظهرت هذه الفجوة للأسباب الآتية:
1. التطبيق الكلي للمستشفى بالمشاركة مع اهداف المجتمع على الرغم من ان التوثيق كان جزئياً له، حيث ان اهداف المستشفى نابعة من اهداف المجتمع التي تعمل فيه، وتعمل المستشفى على عدم تقاطع اهدافها مع اهداف المجتمع كونها منظمة خدمية موجودة فعلاً لخدمة المجتمع.
 2. التطبيق الكلي للالتزام المنظمة بتطوير ثقافة المجتمع وتوثيق ذلك بصورة كلية ايضاً إذ انها تعمل ومن خلال برامج التوعية المعلن عنها في صالات الانتظار في المستشفى والبرامج التلفزيونية على تطوير ثقافة المجتمع بخصوص الولادة والأمراض التي تصيب النساء (سرطان الثدي، برامج الرضاعة الطبيعية، تأخر الإنجاب... الخ).
 3. التوثيق الجزئي والتطبيق الجزئي للالتزام المستشفى بتوفير فرص العمل وذلك كون عملية التوظيف لها سياقات خاصة، حيث يتم التوظيف والاختبار عن طريق وزارة الصحة وعلى الرغم من هذا فان المستشفى تسعى الى توفير فرص عمل بسيطة من خلال التعاقد او الاجور اليومية لبعض الوظائف البسيطة.
 4. تلتزم المستشفى بتطوير التقنيات المستخدمة في تطوير المجتمع، حيث ان المستشفى والوزارة قد حدثت الاجهزة الموجودة في المستشفى والتي ساهمت في تطوير المجتمع من خلال تقليل الحوادث اثناء العمليات وسرعة الاستجابة للحالات الطارئة.
 5. لم تطبق المستشفى أو توثق اي مشاركة بثرواتها في تطوير المجتمع إذ أن عمل المستشفى حكومي والريع البسيط التي تحصل عليه يوزع حسب بنود الانفاق المتفق عليه مع الوزارة وبالتالي لا يوجد ريع للمستشفى يمكن ان تشارك به في تطوير المجتمع.
 6. تساهم المستشفى بالمحافظة على صحة المجتمع من خلال (برامج التوعية، الحملات التلقينية، الاعلانات) وكذلك من خلال الزيارات الميدانية لبعض المناطق لتعريفهم ببعض الامراض الخطيرة والشائعة التي يمكن ان تصيب النساء وهذا البند مطبق وموثق بصورة كلية.
 7. تلتزم المنظمة بالاستثمار في الجانب الاجتماعي من خلال العلاقات الطيبة مع المرضى وتقديم مستوى الخدمة الجيدة والتوعية وهذا يعد استثمار اجتماعي لكنها لم توثق هذا الاستثمار.

رابعاً: البيئة

تحدد المواصفة ISO 26000 متطلبات البيئة والموضحة بالجدول (5) بالاتي:

جدول (5)

قائمة فحص متطلبات البيئة ضمن المواصفة ISO 26000

ت	رابعاً: البيئة	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً وغير موثق	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	مطبق جزئياً وغير موثق	غير مطبق وغير موثق
1	تجنب المنظمة التسبب بأي نوع من أنواع التلوث البيئي	√							0
2	تستخدم المنظمة الموارد بصورة مستدامة							√	1
3	تلتزم المنظمة بالحفاظ على البيئة واصلاحها.						√		2
4	تكيف المنظمة للتغيرات المناخية.							√	0
	التكرارات	1	0	0	0	0	0	2	0
	النتيجة	6	0	0	0	0	0	0	0
	الوسط الحسابي المرجح	2							
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	0.33							
	حجم الفجوة	0.67							

- استنتج الباحثان من خلال قائمة الفحص اعلاه الخاصة بالبيئة والتي حققت وسط حسابي مرجح قليل قدره (2) وكانت نسبة المطابقة 33% وحجم الفجوة 67% وان سبب ظهور الفجوة هو الاتي:
1. التطبيق الكلي للمستشفى لعملية التخلص من النفايات الطبية وغير الطبية والتأكد على عدم اضرارها بالبيئة.
 2. عدم استخدام المستشفى الموارد بصورة مستدامة إذ ان اغلب الموارد يتم استخدامها لمرة واحدة ولاسيما الموارد التي تتعامل مع حياة المريض ويمكن ان تنقل الامراض في حال استعمالها مرة اخرى.
 3. التطبيق الجزئي والتوثيق الجزئي لالتزام المستشفى بالحفاظ على البيئة واصلاحها، إذ ان المستشفى تحافظ على البيئة كما ذكر في النقطة 1 ولكنها لا تستطيع اصلاح البيئة الملوثة لانه ليس من صميم عملها.
 4. لم يتوافر بند تكييف المستشفى للتغيرات المناخية.

خامساً: ممارسات التشغيل العادلة

تحدد المواصفة ISO 26000 متطلبات ممارسات التشغيل العادلة والموضحة بالجدول (6) كالاتي:

جدول (6)

قائمة فحص متطلبات ممارسات التشغيل العادلة ضمن المواصفة ISO 26000

ت	خامساً: ممارسات التشغيل العادلة	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً وغير موثق	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وغير موثق	غير مطبق وغير موثق
1	تستثمر المنظمة بشكل مسؤول دون الوقوع في الاخطاء.							√
2	تتنافس المنظمة بصورة عادلة مع المنظمات المنافسة.			√				
3	تسعى المنظمة الى مكافحة الفساد الموجود فيها	√						
4	تسعى المنظمة للترويج للمسؤولية الاجتماعية من خلال التعريف بتأثيرها على المنظمة.						√	
5	تلتزم المنظمة باحترام حقوق الملكية.			√				
6								
	التكرارات	1	0	2	0	0	1	1
	النتيجة	6	0	8	0	0	1	0
	الوسط الحسابي المرجح	3						
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	0.50						
	حجم الفجوة	0.50						

- من خلال الجدول اعلاه توصل الباحثان الى ان ممارسات التشغيل العادلة حققت وسط حسابي مرجح قدره (3) وكانت نسبة المطابقة (50%) وحجم الفجوة (50%) وان سبب ظهور الفجوة هو الاتي:
1. التطبيق الجزئي وعدم التوثيق لعمليات الاستثمار في المستشفى قيد البحث نتيجة سياسة الاستثمار غير الدقيقة مما جعلها تقع بالاطفاء.
 2. التطبيق الكلي وعدم التوثيق لعملية المنافسة للمستشفى مع المستشفيات الاخرى التي تقدم خدمات مشابهة ، وعدالة عملية المنافسة.
 3. التطبيق الكلي والتوثيق الكلي لعملية مكافحة الفساد والرشوة داخل المستشفى.
 4. عدم التطبيق والتوثيق لعملية الترويج للمسؤولية الاجتماعية كون المفهوم مبهم لدى الادارة العليا والعاملين في المستشفى.
 5. التوثيق الكلي والتطبيق الجزئي لاحترام حقوق الملكية في المستشفى عند التعامل مع اي موضوع فيه حقوق ملكية.

سادساً: قضايا المستهلك

تحدد المواصفة ISO 26000 متطلبات قضايا المستهلك والموضحة بالجدول (7) كالآتي

جدول (7)
قائمة فحص متطلبات قضايا المستهلك ضمن المواصفة ISO 26000

ت	سادساً: قضايا المستهلك	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وغير موثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	مطبق جزئياً وغير موثق جزئياً	غير مطبق وغير موثق	
1	تسعى المنظمة الى حماية صحة وسلامة زبائننا.	√				0	
2	تلتزم المنظمة بخدمة الزبون ودعمه وحل جميع مشكلته.	√				0	
3	تحافظ المنظمة على حماية خصوصية بيانات الزبائن.		√			0	
4	تسعى المنظمات الى تقديم الخدمات الاساسية للزبون.	√				0	
5	تلتزم المنظمة بتثقيف الزبون وزيادة وعيه.	√				0	
6	تلتزم المنظمة بالممارسات التسويقية العادلة في عملها.	√				0	
	التكرارات				1	0	
	النتيجة				4	0	
	الوسط الحسابي المرجح	5.7					
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	0.95					
	حجم الفجوة	0.05					

- توصل الباحثان من خلال قائمة الفحص اعلاه والخاصة بقضايا المستهلك بانها حققت وسط حسابي مرجح عالي قدره (5.7) وكانت نسبة المطابقة (95%) وحجم الفجوة (5%) وان سبب ظهور الفجوة بصورة قليلة هو الاتي:
1. التطبيق والتوثيق الكليين لحماية صحة وسلامة مرضى المستشفى.
 2. التطبيق والتوثيق الكليين لموضوع خدمة المريض ودعمه وحل جميع المشاكل التي يواجهها.
 3. التطبيق الكلي وعدم التوثيق بالنسبة لموضوع حماية خصوصية بيانات المرضى.
 4. التطبيق والتوثيق الكليين لبند تقديم الخدمات الاساسية للمريض عند مراجعة المستشفى.
 5. التطبيق والتوثيق الكليين لالتزام المستشفى بتثقيف المرضى وزيادة وعيهم بالامراض الشائعة والحالات المرضية التي يعانون منها وعدم الاكتفاء بالعلاج وانما شرح الاسباب وطرق الوقاية.
 6. التطبيق والتوثيق الكليين لالتزام المستشفى بالممارسات التسويقية العادلة لعملها.

سابعاً: الحاكمية المنظمة (المؤسسية)

تحدد المواصفة ISO 26000 متطلبات الحاكمية المنظمة (المؤسسية) والموضحة بالجدول (8) كالآتي:

جدول (8)

قائمة فحص متطلبات الحاكمية المنظمة (المؤسسية) ضمن المواصفة ISO 26000

ت	سابعاً: الحاكمية المنظمة (المؤسسية)	مطبق كلياً وموثق كلياً	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً وموثق كلياً	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق وغير موثق	
1	تقوم المنظمة بتعزيز القيم والأخلاقيات.	√						0	
2	تستخدم المنظمة الموارد الموجودة بشكل كفوء.	√						1	
3	تقدر المنظمة التمثيل العادل للعاملين في المناصب العليا.		√					2	
4	توازن المنظمة بين حاجات اصحاب المصالح وحاجاتها.		√					2	
5	تؤسس المنظمة اتصالات للعمليات باتجاهين مع اصحاب المصالح.		√					2	
6	تقوم المنظمة بموازنة مستويات متخذي القرار فيها.		√					2	
7	تشجع المنظمة المشاركة الفاعلة للرجل والمرأة في صنع القرارات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية.		√					2	
8	تخلق المنظمة التحفيز باتجاه المسؤولية الاجتماعية.		√					2	
	التكرارات	1	1	0	2	2	0	0	
	النتيجة	6	5	0	4	6	0	0	
	الوسط الحسابي المرجح	2.88							
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	0.48							
	حجم الفجوة	0.52							

- توصل الباحثان من خلال قائمة الفحص اعلاه والخاصة بالحاكمية المنظمة والتي حققت وسط حسابي مرجح مقداره (2.88) وكانت نسبة المطابقة (48%) وحجم الفجوة (52%) ان سبب ظهور الفجوة هو الاتي:
1. التوثيق الكلي والتطبيق الجزئي لبند قيام المستشفى بتعزيز القيم والأخلاقيات لدى موظفيها.
 2. التطبيق والتوثيق الكليان لفكرة استخدام الموارد الموجودة فيها بشكل كفوء دون حدوث اي هدر او تلف لهذه الموارد.
 3. التطبيق الجزئي والتوثيق الكلي لتقدير المستشفى لمبدأ التمثيل العادل للعاملين في المناصب العليا داخل المستشفى.
 4. التطبيق والتوثيق الجزئيان لموازنة المستشفى بين حاجات اصحاب المصالح فيها وبين حاجاتها.
 5. التطبيق والتوثيق الجزئيان لبند تأسيس المستشفى اتصالات للعمليات باتجاهين مع اصحاب المصالح.
 6. التطبيق الجزئي والتوثيق الكلي لقيام المستشفى بعملية موازنة لمستويات متخذي القرار داخل المستشفى.
 7. التطبيق الجزئي وعدم التوثيق لتشجيع المنظمة على المشاركة الفاعلة للرجل والمرأة في صنع القرارات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية.
 8. التطبيق الجزئي وعدم التوثيق لقيام المستشفى بعملية التحفيز باتجاه المسؤولية الاجتماعية.

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. ضعف عملية التوثيق بصورة عامة لدى المستشفى قيد الدراسة مما جعل الفجوة تظهر بين الواقع الفعلي لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المستشفى والمواصفة القياسية ISO 26000.
2. التزام المستشفى قيد الدراسة بمبادئ حقوق الإنسان في تعاملاتها مع المرضى واصحاب المصالح من موظفين واطباء وممرضين وسبب ظهور الفجوة في هذا البند هو قلة التوثيق ايضاً.
3. اظهرت قائمة الفحص استجابة عالية من قبل المستشفى لبند ممارسات العاملين إذ ان المستشفى تحافظ على علاقات جيدة مع عاملها وتعمل على توفير ظروف عمل جيدة صحية وامنة. وان سبب ظهور الفجوة في هذا البند هو عدم اخذ اراء العاملين في المستشفى بنظر الاعتبار عند اتخاذ القرارات.
4. تلتزم المستشفى قيد الدراسة بان اهدافها تنصب في خدمة المجتمع من خلال استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات الطبية وتعليم وتوعية المجتمع من خلال الندوات والدورات والزيارات الميدانية.
5. اظهرت قائمة الفحص وجود فجوة عالية بالنسبة لبند البيئة كان سببها عدم قابلية المستشفى على التكيف مع التغييرات المناخية وكذلك عدم قدرة المستشفى على استعمال الموارد بصورة مستدامة والالتزام الجزئي بالحفاظ على البيئة واصلاحها.
6. عدم سعي المستشفى للترويج للمسؤولية الاجتماعية والتعريف بتأثيرها مما أدى إلى ظهور الفجوة في بند ممارسات التشغيل العادلة.

7. التزام عالي من قبل المستشفى بقضايا المستهلك (المريض) من خلال حماية صحته وسلامته ودعمه وحل جميع مشاكله والمحافظة على خصوصية بياناته.
8. أظهرت قائمة الفحص الخاصة ببند الحاكمية المنظمة (المؤسسية) ان المستشفى تعمل على تعزيز القيم والاخلاقيات في تعاملها بصورة عامة وكذلك استخدام الموارد بشكل كفوء.
9. ان سبب ظهور الفجوة في بند الحاكمية المنظمة (المؤسسية) كان نتيجة التطبيق الجزئي والتوثيق الجزئي للبند الفرعية الخاصة باصحاب المصالح.

ثانياً: التوصيات

1. من اجل تقليل الفجوة ما بين الواقع الفعلي للمسؤولية الاجتماعية والمواصفة ISO 26000 فعلى المستشفى الاهتمام بعملية التوثيق لكل عملياتها التي بها خدمة للمستهلك والمجتمع والبيئة والتي تجعلها مسؤولة اجتماعياً.
2. الاخذ بنظر الاعتبار اراء العاملين في المستشفى من اطباء وممرضين وموظفين عند اتخاذ القرارات التي لها علاقة بعملهم وهذا سيؤدي الى تخفيض الفجوة في بند ممارسات العاملين.
3. حث إدارة المستشفى والعاملين فيها على الترويج للمسؤولية الاجتماعية والتعريف بها وبتأثيراتها على المستشفى والعاملين والمرضى.
4. فتح باب التواصل مع اصحاب المصالح الذين لهم علاقة مباشرة بعمل المستشفى وهذا سيؤدي الى تطوير العمل نحو الاحسن.
5. تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من قبل المستشفى تبنياً كاملاً لما لهذا المفهوم من اهمية في تعزيز سمعة المستشفى في المجتمع التي تعمل به من خلال زيادة رضا الزبائن وكذلك خلق شعور عالي من قبل العاملين في المستشفى بالانتماء.

المصادر

اولاً: العربية

1. ال رفو، خالد سعد يوسف، (2011) " المسؤولية الاجتماعية عن عمليات الخدمة الصحية: دراسة لاراء عينة من الادارة العليا في المنظمات الصحية - بغداد" رسالة ماجستير في تقنيات إدارة العمليات، الكلية التقنية الإدارية بغداد.
2. .. الامانة المركزية ISO، (2010) " المواصفة القياسية الدولية ISO 26000" دليل ارشادي حول المسؤولية المجتمعية" ترجمة الامانة المركزية ISO، جنيف سويسرا.
3. اطروحة دكتوراه فلسفة في الإدارة، جامعة عمان للدراسات العليا. " اثر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية في المكونات ذات البعد الاستراتيجي للمصارف في الاردن"
4. الخطيب، سمير كامل (2008) "إدارة الجودة الشاملة والايزو مدخل معاصر" مكتبة مصر ودار المرتضى للنشر، العراق.
5. الغالبي، طاهر محسن، والعامري، صالح مهدي (2008) "المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال: الاعمال والمجتمع" الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان الاردن.
6. نايف، محسن (2011) " المسؤولية الاجتماعية ISO 26000" شركة تنمية المعرفة.
www.kl-dev.com/uploads/knowledge/pdf/12436275005865142.pdf

ثانياً: الاجنبية

1. Batman, Thomas & snell, Scott (2007) "Management: Leading & collaborating in competitive world" 7th edition, McGrew-Hall, New York.
2. Blom, Carl-Johan and Pinzon, Marco Antonio, (2009) "In Bed with CSR a study of corporate philanthropy" master thesis/ Umea school of Business.
<http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:225875/fulltext1>.
3. Castka, pavel & Balzarova, Michaela (2008) "ISO 26000 and supply chain on the diffusion of the social responsibility standard", International journal of production economics, vol.111, issue2, pages 274-286.
4. Castka, pavel & Balzarova, Michaela (2012) "Stakeholder influence and contribution to social standard development: The case of multiple stakeholder approach to ISO 26000 development", journal of Business Ethics, vol.121, pages 265-279.
5. Forst, Reoger (2009) "ISO 26000 social responsibility: Executive briefing on ISO 26000.
www.iso.org/ims.
6. Growth, David & Aras, Guler (2008) "Corporate social responsibility" ventus publishing APS.
www.bookboom.com
7. Hall, Peter & Schmidt, Carolyn, (2008) "ISO 26000: What it means for your company"
<http://www.slideshare.net/raturbid/iso-26000-8051104>.
8. Hohnen, Paul (2007) "Corporate social responsibility: An implementation guide for business" Jason Potts, Canada www.iisd.org/pdf/2007/csr_guide.pdf.
9. Jones, Gareth, R & Goreg, Jennifer, M (2008) "Understanding and managing organizational behavior", 5th edition. Pearson Education. Inc, New Jersey.
10. Knowles, Graeme (2011) "Quality management" Ventus Publishing APS, www.BookBoon.com
11. Stewart, Burr (2010) "Draft ISO 26000 standard for social responsibility",
http://www.trbav030.org/pdf2010/stewart_Iso-26000_TRB100112.pdf.
12. Wang, Lei (2011) "Factors affecting perceptions of corporate social responsibility implementation: An emphasis on values", Academic dissertation of agriculture and Forestry of the university of Helsinki.
www.metla/dissertations/df130.pdf.