



مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات العربية، الذي تنظمه جامعة
الزرقاء وجامعة القدس المفتوحة خلال الفترة ما بين
20-19 / 4 / 2017 في رحاب جامعة الزرقاء



الممارسات الرئيسية لإدارة المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المواصفة القياسية الإيزو 26000

مقدم إلى مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات العربية، الذي تنظمه جامعة الزرقاء وجامعة القدس المفتوحة خلال الفترة ما بين 20-19 / 4 / 2017 في رحاب جامعة
الزرقاء

تقديم

الدكتور

ناصر جاسر الأغا
كلية العلوم التربوية
جامعة القدس المفتوحة
فلسطين _ قطاع غزة

الدكتور

شريف علي حماد
كلية العلوم التربوية
جامعة القدس المفتوحة
فلسطين _ قطاع غزة

2017

A Study Entitled

Key Practices to Manage the Community Responsibility

In Al Quds Open University

In light of ISO 26000 standard

Submitted to

**The Conference of the Community Responsibility of Arab Universities Organized by
Al-Quds Open University between 19-20 April 2017 in Al Zarqah University**

Presented by

Dr. Sharif Ali Hamad

College of Educational Science
Al-Quds Open University
Palestine – Gaza Strip

Dr. Naser Jaser Al Agha

College of Educational Science
Al-Quds Open University
Palestine – Gaza Strip

2017

الملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الممارسات الرئيسة لإدارة المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المواصفة القياسية العالمية الإيزو 26000، ونهجت المنهج الوصفي باستخدام أسلوب تحليل المحتوى، حيث قام الباحثان بتحليل أنشطة وممارسات الجامعة على موقعها الإلكتروني في خلال العام الدراسي 2016/2017، وفق موضوعات البند السادس من مواصفة التقييس العالمية الإيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية، حيث تبين من خلال التحليل أن مجموع الممارسات على مستوى الجامعة وفروعها بلغ (1036) ممارسة، وأن أعلى الممارسات تمثلت في رئاسة الجامعة بمرام الله ومكتب نائب رئيس الجامعة لشؤون قطاع غزة، حيث حققت بنود إشراك وتنمية المجتمع وأنشطة النقابات والعاملين (الممارسات العمالية) والحوكمة نسب مرتفعة، كما بينت الدراسة تدني الممارسات في قضايا البيئة على مستوى الجامعة؛ وبناءً على ما سبق أوصى الباحثان إدارة الجامعة بدراسة جميع بنود المواصفة وأخذ ما يتناسب مع واقع وفلسفة الجامعة، وعقد ورش عمل وندوات علمية في جميع فروع ومراكز الجامعة للتعريف بالمواصفة وتطبيق ما يمكن تطبيقه من أجل تحسين إدارة المسؤولية المجتمعية على الدوام.

Abstract

The aim of this study is to divulge the key practices to manage the community responsibility in Al Quds Open University in light of ISO 26000 international standard specification of which the content analysis as one of the descriptive analytical tributaries was used. The two researchers analyzed the activities and practices maintained in the University's website in 2016/2017 in accordance with the themes of Item six of ISO 26000 international standard specification of community responsibility. Through analysis of total practices at the University level and its (1036) branches, it was revealed that the highest practices were recorded in the University Headquarter in Ramallah and vice rector of Gaza Strip Affairs. It was found that the community share, development and the union and labour practices (Labour Practices) as well as the governance have achieved high ratios. Further, this study revealed that the practices of environmental issues at the University level were stumpy.

Based on the above preface, the two researches have recommended that the University Administration should examine all items of the standard specification and take what may fit with actuality and philosophy used by the University. Therefore, it is required to organize workshops and scientific seminars in the University's all branches and centers to get this standard specification well known to concerned bodies to implement it, which in turn it shall improve the management of community responsibility

المقدمة:

المسؤولية المجتمعية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في القرن العشرين، وهي تعني كما يدل مسماها على مسؤولية المنشآت أو المؤسسات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وتعتبر أحد دعائم الحياة المجتمعية الضرورية، فهي سبيل التقدم على الصعيد الفردي والجمعي، بل إن أهمية قيمة الفرد الحقيقية في مجتمعه تقاس بمدى تحمله المسؤولية تجاه نفسه والآخرين، وهي نزوع الفرد إلى التفكير المسبق في النتائج المحتملة لأية خطوة مقترحة، وقد أولى الدين الإسلامي الحنيف المسؤولية المجتمعية وأعطاه صفة الشمولية في تقديم كل ما يسهم في بناء المجتمع من مختلف جوانبه المادية والروحية، ومنع كل ضرر قد يلحق به، وظهر ذلك جلياً في المعاملات في تطبيق الشريعة الإسلامية.

إن الهدف الأسمى من المسؤولية المجتمعية المساهمة في التنمية المستدامة التي تهدف إلى القضاء على الفقر، وتوفير الصحة للجميع، والعدالة المجتمعية، ومقابلة احتياجات المجتمع، من خلال استخدام الموارد دون المساس بالاحتياجات للأجيال المستقبلية. ولهذا ظهرت الحاجة إلى وجود منظومة متكاملة في هذا المجال يمكن من خلالها بناء تنمية مستدامة، فقد ظهرت المواصفة العالمية الإيزو 26000 كدليل إرشادي اختياري حول المسؤولية المجتمعية تتعلق بجميع المنشآت على اختلاف تخصصاتها ووجهاتها في تحقيق التنمية المستدامة عن طريق السلوك الاجتماعي والبيئي المسؤول، لأن إدماج التنمية المستدامة في المؤسسات تعمل بطرق مسؤولية اجتماعياً في كل جوانبها ووظائفها ومستوياتها.

إن التزام المؤسسات باستخدام والتطبيق المتكامل والمستمر لإدارة المسؤولية المجتمعية المتمثلة في مواصفة الإيزو 26000 من شأنها أن تساهم في تحقيق التنمية المستدامة، وبالتالي الوصول إلى بناء نظام متكامل لإدارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية، وبالتالي تحسين مستمر ومتواصل لجوانب التنمية المستدامة. ولقد أظهرت معظم الدراسات الأكاديمية وجود ارتباط حقيقي وإيجابي بين ممارسة النشاطات المسؤولية اجتماعياً وبين الأداء الجيد للمؤسسات، فقد كشفت دراسة (Nejati et al, 2011) باستكشاف محتوى المواقع والتقارير السنوية لأفضل 10 جامعات في العالم حول المسؤولية المجتمعية، حيث أظهرت النتائج أن الجامعات الرائدة في العالم ملتزمة بمسؤولياتها المجتمعية على أفضل وجه، وتوفر معلومات كافية عن معظم المجالات الأساسية في المسؤولية المجتمعية، كما هدفت دراسة (Gresi, Isil, 2012) إلى تحليل دور جامعة (بيلجي) إسطنبول في ممارسة المسؤولية المجتمعية، وقد بينت الدراسة إلى أن تجربة الجامعة في مجال المسؤولية المجتمعية فعالة وناجحة، حيث تمنح الجامعة 4% من دخل الجامعة إلى 14 مركزاً يقدم خدماته للمجتمع والباحثين، كذلك استيعاب إجراءات وممارسات المسؤولية المجتمعية للجامعة مهم جداً لاكتساب سمعة طيبة وميزة تنافسية قوية، وأوصت الدراسة بضرورة تعميق التزام الجامعة بالمسؤولية الاجتماعية على المستوى التشغيلي والأكاديمي والأنشطة الطلابية، وضرورة دعم الإدارة من أجل نجاح واعتماد تطبيق ممارسات المسؤولية المجتمعية.

كما هدفت دراسة (Holm et al, 2015) إلى النظر في العمليات وإجراءات ضمان الجودة مثل نظم الإدارة واستخدامها لتعزيز التعليم العالي من أجل التنمية المستدامة في المجتمع متناولة الناحية النظرية والعلمية ووجهات النظر التطورية في هذا المجال معتبرة أن التعليم العالي هو الأساس في تطوير النظم والإدارة المستدامة، وقد أظهرت أن تطوير إدارة نظم التعليم العالي بشكل مباشر يساهم في تعزيز التنمية المستدامة في المجتمع، وهدفت دراسة (Chirikov, 2013) إلى نقل التكنولوجيا والابتكارات في الجامعات إلى المجتمع لكونها المحركات الرئيسية للتنمية المستدامة من خلال الابتكارات، وتوصلت إلى تصميم مقترح لنموذج مؤسستي مبتكر، وصفت به قواعد مختلفة تتعلق بالطاقة المتجددة غرب أفريقيا.

وفي إطار المسؤولية المجتمعية المتكاملة للشركات بينت دراسة (Asif et al,2013) كيفية تصميم العمليات التجارية بحيث تستوعب متطلبات أصحاب المصلحة المتكاملة، وتقديم إطار يمكن استخدامه لدمج المسؤولية المجتمعية في الشركات للعمليات المجتمعية، وخلصت الدراسة العلمية إلى أن نهج (IMS) يوفر بنية تحتية لدمج المسؤولية المجتمعية للشركات، ويركز النهج التصاعدي على وضع مؤشرات مرتبطة بالمبادرات المجتمعية، كما قدمت أمثلة على أفضل الممارسات من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى على حالتين. كما ألفت ورقة (Sood,2012) الضوء على قادة إدارة الجودة والممارسين لها من المنظمات والشركات العالمية حول التطورات الأخيرة في التقييس الدولي للمسؤولية المجتمعية الإيزو 26000، وتوجه الروابط بين استراتيجيات الإدارة والمسؤولية المجتمعية بهدف خلق تنمية مستدامة في المستقبل لأصحاب المصالح، وقد تبين وجود تطور في المواصفات العالمية لمفهوم المسؤولية المجتمعية وتأثيراتها على الاستراتيجيات المستقبلية لهذه المنظمات من خلال التنمية المستدامة لأصحاب المصلحة. كما أشارت دراسة (Setó-Pamies,2016) إلى منظور متعدد المستويات لإدماج الأخلاق والمسؤولية المجتمعية للشركات في إدارة التعليم، ودور الجامعات التي تشكل اتجاهات الطلاب وتزويدهم بالمعرفة والمهارات لاتخاذ قرارات كمشتركي ومهنيين في المستقبل، وقد اقترحت الدراسة نهجاً متكاملاً وشاملاً للاسترشاد في دمج الأخلاقيات والمسؤولية المجتمعية للشركات والاستدامة في إدارة التعليم لتحسين معرفة الطلاب ومواقفهم. ومن ضمن الدراسات العربية التي ساهمت في إبراز المسؤولية المجتمعية للجامعات دراسة (هللو: 2013) والتي هدفت إلى التعرف على دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع المحلي في ضوء مسؤولياتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وقد تم دراسة حالة جامعة الأقصى وتوصلت الدراسة إلى أن دور الجامعات في خدمة المجتمع في ضوء مسؤولياتها الاجتماعية لا يرقى لمعدل (60%) إلا أن هناك علاقة بين دور الجامعة تجاه العاملين والطلبة مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس والعمر وسنوات الخبرة ومكان العمل، كما هدفت دراسة (ناصر الدين، شقورة، الحيلة: 2013) إلى استقصاء درجة تحمل الجامعات الأردنية للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر قادة المجتمع المحلي، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة للمسؤولية المجتمعية من وجهة نظر قادة المجتمع المحلي كانت متوسطة في حين كانت مرتفعة للبعد الاجتماعي ومتوسطة في البعد البيئي والاقتصادي. كما بينت دراسة (عوض، حجازي: 2011) الكشف عن واقع المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة ووضع تصور مقترح لبرنامج يركز إلى خدمة الجماعة وتنميتها، وتوصلت إلى عدم وجود فروق في درجة المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة تبعاً لمتغير الجنس، في حين ظهرت فروق في مستوى المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة لصالح مكان السكن ومتغير البرنامج لصالح برنامج التنمية والتربية، وقد خلصت دراسة (مجنوب، مديحة: 2012) إلى بيان دور مواصفة الإيزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية المجتمعية إلى أن المفهوم ينصب حول تحمل المنظمات لمسؤولياتها تجاه أصحاب المصلحة، واختلاف الآراء حول أبعاد المسؤولية المجتمعية، وأن مواصفة الإيزو 26000 مواصفة اختيارية إرشادية لا تمنح شهادات للتحكيم، بل تمثل دليلاً للمنظمات حول كيفية تبنيها لمفهوم المسؤولية المجتمعية.

من خلال تتبع الدراسات السابقة تبين للباحثين أن الجامعات التي تلتزم بالمسؤولية المجتمعية لها سمعة طيبة ومميزة تنافسية على مستوى الجامعات الأفضل في العالم، حيث إن إجراءات ضمان الجودة والمواءمة بين النظرية والتطبيق العملي واستخدام التكنولوجيا والابتكارات العلمية وتفعيل الربط بين استراتيجيات الإدارة والمسؤولية المجتمعية لها تأثير

إيجابي على تحسين التنمية المستدامة؛ لذلك جاءت هذه الدراسة للكشف عن الممارسات الرئيسية لإدارة المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المواصفة القياسية الأيزو 26000.

مشكلة الدراسة: تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما الممارسات الرئيسية لإدارة المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المواصفة القياسية الأيزو 26000؟

وينبثق من التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية الآتي:

1. ما مواصفة التقييس العالمية الأيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية؟
2. ما إجراءات جامعة القدس المفتوحة ذات الصلة في إدارة المسؤولية المجتمعية وفق مواصفة الأيزو 26000؟
3. ما المقترحات الهامة لدمج المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة في ضوء مواصفة الأيزو 26000؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية في التعرف على:

1. مواصفة التقييس العالمية الأيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية.
2. إجراءات جامعة القدس المفتوحة ذات الصلة في إدارة المسؤولية المجتمعية وفق مواصفة الأيزو 26000.
3. المقترحات الهامة لدمج المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة في ضوء مواصفة الأيزو 26000.

أهمية الدراسة: تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع المسؤولية المجتمعية للجامعات بغية تشجيعها لتكون أكثر انخراطاً في تخطيط استراتيجياتها لتطوير المسؤولية المجتمعية، وكون جامعة القدس المفتوحة من أكبر الجامعات الفلسطينية وتضم حوالي 56020 طالب وطالبة، فإن المسؤولية المجتمعية الملقاة على عاتقها ذات خدمات تهتم في تنمية المجتمع الفلسطيني وتحويله إلى مجتمع معرفي ونشر الوعي في مختلف قضايا المسؤولية المجتمعية.

حدود الدراسة: تختص الدراسة بدراسة الممارسات الرئيسية لإدارة المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المواصفة القياسية الأيزو 26000، وسيتم الحصول على المعلومات من خلال تحليل الموقع الإلكتروني لجامعة القدس المفتوحة لواحد وعشرين مركزاً وفرعاً تعليمياً من بداية 2016/1/1 حتى نهاية يوم 2016/12/31

مجتمع وعينة الدراسة: تختص الدراسة بدراسة الممارسات الرئيسية لإدارة المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المواصفة القياسية الأيزو 26000، وسيتم الحصول على المعلومات من خلال مسح الموقع الإلكتروني لجامعة القدس المفتوحة بجميع فروعها المنتشرة في فلسطين والمتمثلة في الآتي: (رفح - خان يونس - الوسطى - غزة - شمال غزة - رام الله - بيت لحم - أريحا - م. بديا - نابلس - جنين - م. العيزرية - الخليل - دورا - يطا - سلفيت - قلقيلية - طولكرم - طوباس - مكتب الرئاسة) في عام 2016.

منهج وأداة الدراسة: نهجت الدراسة الحالية المنهج الوصفي باستخدام أسلوب تحليل المحتوى لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وذلك من خلال أسلوب تحليل المحتوى للموقع الإلكتروني لجامعة القدس المفتوحة (www.qou.edu) والحصول على المواضيع المطلوبة وفق بنود المواصفة الدولية الإيزو 26000، وذلك من خلال تفرغ جهود الجامعة بجميع مراكزها وفروعها في جدول خاص.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

جامعة القدس المفتوحة: بدأ التفكير في إنشاء الجامعة عام 1975 انطلاقاً من احتياجات الشعب الفلسطيني للتعليم العالي في ظل ظروفه السكانية والاجتماعية والاقتصادية تحت الاحتلال الإسرائيلي. وبطلب من منظمة التحرير الفلسطينية، قامت منظمة اليونسكو بإعداد دراسة الجدوى لمشروع الجامعة والتي استكملت عام 1980 وأقرها المؤتمر العام لليونسكو. وفي عام 1981 أقر المجلس الوطني الفلسطيني المشروع، إلا أن ظروف الاجتياح الإسرائيلي للبنان حال دون المباشرة في تنفيذه حتى العام 1985، حيث بدأت مرحلة التنفيذ في عام 1991، وبأشرت الجامعة خدماتها التعليمية في فلسطين متخذة من مدينة القدس الشريف مقراً رئيساً لها، وأنشأت فروعاً ومراكز دراسية في المدن الفلسطينية الكبرى، ضمت في البداية المئات من الطلبة، وبدأ العدد بالازدياد سنوياً إلى أن أصبح حوالي 56,020 في نهاية الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2016/2017 م. وتمنح الجامعة درجة الماجستير في تخصص اللغة العربية وآدابها والإرشاد النفسي والتربوي، ودرجة البكالوريوس في التكنولوجيا والعلوم التطبيقية، والزراعة، والتنمية الاجتماعية والأسرية، والعلوم الإدارية والاقتصادية، والعلوم التربوية، والآداب، والإعلام (www.qou.edu)

المسؤولية المجتمعية: التزام الجامعة تجاه احتياجات المجتمع الذي تعمل فيه من أجل خلق تنمية مستدامة وأفراد مؤثرين في جميع المستويات على الصعيد المحلي والإقليمي والدولي.

مواصفة الإيزو 26000: هي الأعمال التي تقوم بها الجامعة، لتتحمل مسؤولية آثار أنشطتها السلبية على المجتمع والبيئة، حيث تكون هذه الأفعال متناغمة مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق والجهات العاملة فيها بين الحكومات، وتكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للجامعة (عواد، 2010: 7)

مصطلحات الموضوعات والقضايا الجوهرية في الإيزو والتي اعتمدت في الدراسة

1. **الحوكمة (2.6) Organizational governance:** وتشمل الشفافية والحكم الرشيد والمهنية في إدارة الجامعة ومدراء الفروع والمراكز من خلال التعامل مع القضايا المختلفة المتعلقة بالجامعة وفق قوانين وأنظمة ولوائح الجامعة المعتمدة.
2. **حقوق الإنسان (3.6) Human rights:** وتشمل حقوق العاملين وفق قوانين الجامعة في الترقية والتوظيف والتقاعد، وتجنب التواطؤ مع أي جهة كانت، وحل المشاكل المتعلقة بالعمل وفق العدالة والمساواة الإنسانية بين جميع العاملين مع الحفاظ على الحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية للعاملين وفق لوائح وقوانين الجامعة.

3. أنشطة النقابات والعاملين " الممارسات العمالية" (4.6) **Labour practices**: وتشمل توظيف العلاقات الجيدة في العمل بين الزملاء والتواصل مع المجتمع المحلي، من أجل خلق حوار مجتمعي نشطاً، بالإضافة إلى صحة وسلامة العمل الأكاديمي والإداري مع تنمية وتدريب الكوادر البشرية في الجامعة.
4. قضايا البيئة (5.6) **The environment**: وتشمل منع التلوث والاستخدام المستدام للموارد الخاصة بالجامعة والزراعة الخضراء لحماية التغير المناخي، وحماية وإصلاح البيئة الطبيعية الفيزيائية للجامعة في الأبنية والقاعات الدراسية.
5. ممارسات التشغيل العادلة (6.6) **Fair operating practices**: وتشمل محاربة الفساد الأكاديمي والإداري والانخراط السياسي، والمنافسة العادلة، وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجال التأثير في المجتمع، واحترام حقوق الملكية في النشر والبحث العلمي.
6. قضايا المستهلك (7.6) **Consumer issues**: وتشمل ممارسات تسويقية ومعلوماتية وتعاقدية عادلة، وحماية صحة وسلامة المستهلك، والاستهلاك المستدام، وخدمة ودعم المستهلك وحل النزاعات، وحماية بيانات المستهلك وخصوصيتها، والدخول إلى الخدمات الأساسية، والتعليم والتوعية.
7. إشراك وتنمية المجتمع (8.6) **Community involvement and development**: وتشمل المشاركة المجتمعية والتعليم والثقافة وخلق فرص عمل وتنمية المهارات للعاملين في الجامعة والتطور التكنولوجي، وزيادة دخل العاملين مع المحافظة على الصحة والاستثمار المجتمعي.

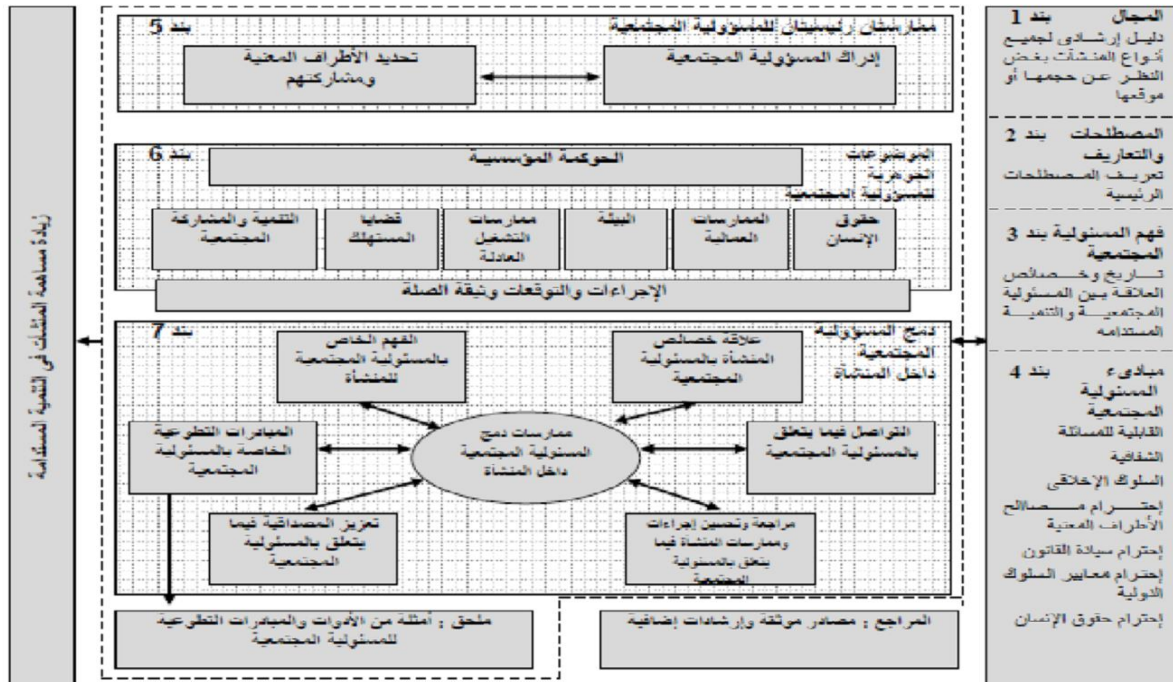
للإجابة على السؤال الفرعي الأول والذي ينص على " ما مواصفة التقييس العالمية الإيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية؟ "

أوضح مركز الإيزو (ISO Central Secretariat) (2006) خلال مشاركته في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية الإيزو 26000 حول المسؤولية المجتمعية الاتفاق من خلال مجموعة العمل على مكونات مواصفة التقييس العالمية الإيزو 26000، وهي سبعة بنود أساسية وعدة ملاحق، فالبنود الأولى يقوم بتعريف وتحديد المحتوى الذي تغطيه المواصفة والقيود والاستثناءات، والبنود الثانية يحدد معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفة باعتبار أنها أساسية وتهتم لفهم المسؤولية المجتمعية، والبنود الثالثة يصنف السياق التاريخي والمعاصر للمسؤولية المجتمعية والعوامل والظروف التي تؤثر في تطورها، والبنود الرابعة يعطي دليلاً إرشادياً حول مبادئ المسؤولية المجتمعية والمستخدمة من مصادر متنوعة كالتقارير والمساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي واحترام مصالح الأطراف المعنية واحترام سلطة القانون والأعراف الدولية وحقوق الإنسان، والبنود الخامسة يتناول ممارستين أساسيتين للمسؤولية المجتمعية تتمثل أولاً باعتراف المؤسسة بمسؤولياتها المجتمعية من خلال الإفصاح عن تقاريرها وتأثيراتها السلبية على المجتمع والبيئة، وثانياً بكيفية التصدي لهذه التأثيرات وتحديد الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة وإشراكهم وتحقيق متطلباتهم في إطار المسؤولية المجتمعية، والبنود السادسة أكبر بنود المواصفة وأهمها ويتناول سبعة مجالات أساسية وهي: الحوكمة المؤسسية وحقوق الإنسان وممارسة العمال والبيئة وقضايا المستهلك ومشاركة وتنمية المجتمع أما البنود السابع والأخير فيقدم توجيهاً عملياً بشأن تطبيق وإدماج المسؤولية المجتمعية في المؤسسة ويشمل السياسات والممارسات والمناهج وتحديد الموضوعات الأساسية وكيفية التواصل الفاعل بكل الأطراف المعنية المتعلقة بنتائج المؤسسة.

حيث أوضحت دراسة وهيبه (2014: 182) الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية المجتمعية والقضايا المرتبطة بها وتظهر كيفية دمج مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتيجيات، وتعرف بأنها " مواصفة دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية لاستخدامها من جميع المنظمات في القطاعين العام والخاص، في الدول المتقدمة والنامية وتساعد في جهودهم الرامية للعمل بأسلوب مسئول اجتماعياً، والذي يطلبه المجتمع بطريقة متزايدة. وتم إعداد هذه المواصفة بواسطة خبراء من أكثر من 80 دولة و40 منظمة عالمية وإقليمية لها نشاطات تهتم بقضايا المسؤولية المجتمعية، وهي مواصفة عالمية اختيارية ولا يعمل بها رسمياً لأغراض الترخيص والمطابقة أو التشريع أو لإبرام أي عقود، فهي لا تكون مستنداً قانونياً لأي إجراءات قضائية على مستوى محلي أو إقليمي أو دولي، وتتمثل أهداف هذه المواصفة فيما يأتي:

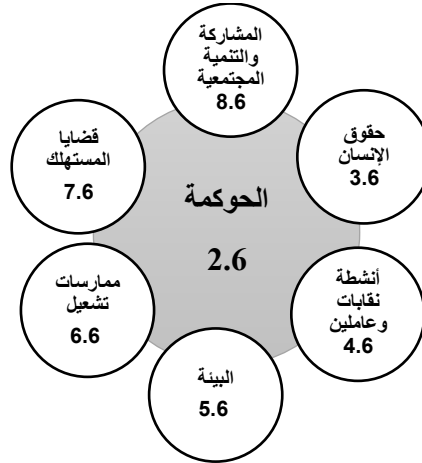
1. مساعدة المنظمات في مخاطبة مسؤولياتها الاجتماعية، واحترام الاختلافات الثقافية والاجتماعية والبيئية والقانونية وظروف التنمية الاقتصادية.
 2. توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق والممارسة العملية.
 3. تعزيز مصداقية التقارير المعدة من أجل عرض تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية
 4. التوافق مع الاتفاقيات والمبادرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
 5. العمل المشترك على المستوى الدولي في حقل المسؤولية المجتمعية وتوحيد ممارساتها؛ ليسهل تقييمها بشكل متماثل في الدول المختلفة.
 6. تحسين العلاقة بين منظمات الأعمال وباقي أصحاب المصلحة المتعاونين معها.
- الرسم الآتي يوضح نظرة عامة عن الإيزو 26000، ويهدف إلى مساعدة المنظمات على فهم العلاقة بين البنود

المتعددة



عرض تخطيطي لمواصفة الأيزو المستقبلية 26000

من خلال ما سبق يبين الباحثان أهم المحاور والقضايا الأساسية للإيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية والمتمثل في البند السادس رقم (6) في المواصفة، وهو دليل الموضوعات الرئيسة للمسؤولية المجتمعية: وهو أكبر وأهم البنود في المواصفة، حيث أخذ تقريباً نحو نصف حجم المواصفة. تناول فيه الموضوعات والمجالات الأساسية السبع للمسؤولية المجتمعية التي ينبغي على المؤسسات التعرف عليها وعلى مجالاتها بالتفصيل؛ لتطبيقها وتبنيها ولو بصورة مرحلية، وهي على النحو الآتي كما في الشكل الآتي:



وكل موضوع رئيس من هذه المجالات السبعة السابقة يشتمل على عديد من قضايا المسؤولية المجتمعية. مع أهمية تدرج المنشآت في عملية التبني والتطبيق ووضع الأولويات التي بطبيعة الحال تختلف من منشأة إلى أخرى.

الفوائد الناجمة عن الموضوعات الجوهرية للإيزو 26000

1. تشجيع عملية صنع القرارات واتخاذها على أساس فهم مطور لتوقعات المجتمع والفرص المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.
2. تحسين ممارسات إدارة المخاطر.
3. تعزيز سمعة المؤسسة.
4. تشجيع ثقة الجمهور بالجامعة.
5. دعم المؤسسة وتوليد الأفكار.
6. تحسين علاقة الجامعة مع الأطراف المعنية وقدرتها على الابتكار من خلال التعرض لوجهات نظر جديدة، والاتصال بقطاع متنوع من الأطراف المعنية.
7. تعزيز ولاء العاملين في المؤسسة وروحهم المعنوية ومشاركاتهم.
8. تحسين سلامة وصحة العاملين الجنسين في المؤسسة.
9. التأثير الفعال على قدرة المؤسسة على توظيف وتحفيز العاملين.
10. تحسين اعتمادية ونزاهة وشفافية المعاملات الداخلية والخارجية للمؤسسة.

تتوعد مجالات المسؤولية الاجتماعية حسب تنوع نشاط المؤسسات مع وجود أنشطة وخدمات تكاد تكون مشتركة، وهي تلك التي تقدم الخدمات للمجتمع مثل محاربة الفقر، وتوفير فرص العمل، وتحسين البيئة، ودعم البرامج الخيرية والإنسانية، لذلك يتفق الباحثان مع طرح القبلان (2015) على أن الجامعات بحكم طبيعة عملها وأهدافها ورسالتها ودورها المؤثر في

المجتمعات يفترض أن تقوم بدور ريادي في مجال المسؤولية الاجتماعية، وهذا يتطلب إيجاد إدارة أو لجنة ترتبط تنظيمياً بالإدارة العليا تسند لها مهام المسؤولية المجتمعية وتحقيق أهدافها (القبلان، 2015). ومن أمثلة هذه الأهداف ما يأتي

- ❖ دعم برامج ومشروعات التنمية المستدامة.
- ❖ التفاعل مع قضايا المجتمع المختلفة واحتياجاته.
- ❖ التعاون مع الجمعيات الخيرية في المجتمع.
- ❖ الالتزام بالمسؤوليات الوطنية.

ويمكن تحقيق تلك الأهداف من خلال البرامج والأنشطة الآتية:

- إعداد الدراسات والبحوث التي تخدم قضايا المجتمع، وتمويل ودعم البحوث التي تتفق مع احتياجات المجتمع، والاهتمام بالبيئة وخدمتها وتحسين ظروفها.
- تبني برامج تدريب لاستقطاب الشباب وتأهيلهم للعمل
- توجيه خدمات وأنشطة وبرامج لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تصميم وتنفيذ برامج للتوعية والتثقيف في قضايا المجتمع المختلفة.
- المشاركة في المناسبات الوطنية.
- المشاركة في اكتشاف المواهب ورعايتها.
- التكيف مع احتياجات سوق العمل.
- مشاركة الطلاب في فعاليات المجتمع المختلفة.
- إيجاد بيئة عمل إيجابية لكافة منسوبيها تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي، وتحفز على الإنتاجية والإبداع وتعزيز عنصر الانتماء.

إجراءات الدراسة:

قام الباحثان بتحليل إجراءات جامعة القدس المفتوحة ذات الصلة في إدارة المسؤولية المجتمعية وفق مواصفة الإيزو 26000 من خلال تحليل المحتوى المنشور على البوابة الأكاديمية في الفترة من 2016/1/1 - 2016/12/31. الجدول الآتي يوضح أرقام بنود الموضوعات الرئيسية للبند السادس، حيث تم تخصيص البند السابع وهو حماية المستهلك لدراسته كبنود منفرد؛ بسبب خصوصية الجامعة بعدم نشر المعلومات الكافية، حيث قامت الجامعة بالأعمال الآتية والتي عايشها الباحثان، وهي على النحو الآتي: في بداية كل عام دراسي تقوم الجامعة في محافظات قطاع غزة بزيارة المؤسسات غير النظامية في المجتمع لتعريفها بدور الجامعة في تنمية المجتمع الفلسطيني تنمية مستدامة من خلال برامجها النوعية، كما قامت فروع الجامعة بفتح عيادات طبية لخدمة الطلبة والعاملين، كما تقوم الجامعة بحل النزاعات الطارئة التي تحدث بين الجامعة والمجتمع الخارجي عن طريق وجهاء ومخاتير وفصائل العمل والوطني بشكل غير معلن ودائم، كما يتم توزيع

كثبات وبروشورات على أهالي الخريجين أثناء حفلات التخرج السنوية في كافة الفروع، كما توفر الجامعة برنامج متكامل من خلال البوابة الأكاديمية للطلبة والعاملين وبحمائية الكترونية دقيقة لا يمكن اختراقها.

جدول رقم (1): تحليل إجراءات جامعة القدس المفتوحة وفق مواصفة الإيزو 26000

رقم	خان يونس	الوسطى	غزة	شمال غزة	رام الله	بيت لحم	أريحا	مركز يديا	نابلس	جنين	مركز العيزرية	الخليل	دورا	يطا	سلفيت	تقنية	طولكرم	طوباس
البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند	البند
8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	4.6	8.6	4.6	8.6	2.6	8.6	8.6	8.6	8.6	6.6	4.6	8.6
4.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	4.6	5.6	6.6	8.6	4.6	4.6	2.6	4.6	6.6	4.6	6.6
8.6	8.6	3.6	4.6	8.6	4.6	4.6	3.6	2.6	4.6	6.6	8.6	2.6	2.6	2.6	4.6	8.6	8.6	6.6
4.6	8.6	8.6	8.6	4.6	4.6	8.6	8.6	8.6	4.6	5.6	8.6	2.6	4.6	8.6	8.6	2.6	4.6	6.6
8.6	8.6	8.6	8.6	4.6	8.6	5.6	4.6	8.6	4.6	4.6	6.6	8.6	4.6	2.6	8.6	3.6	5.6	8.6
6.6	2.6	8.6	8.6	4.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	6.6	8.6	8.6	6.6	8.6	8.6	8.6	8.6
8.6	8.6	2.6	4.6	4.6	8.6	8.6	8.6	4.6	4.6	8.6		4.6	8.6	8.6	8.6	6.6	6.6	8.6
6.6	8.6	8.6	3.6	8.6	4.6	4.6	5.6	2.6	4.6	4.6		4.6	4.6	8.6	8.6	2.6	8.6	6.6
2.6	8.6	2.6	8.6	4.6	8.6	4.6	8.6	6.6	8.6	4.6		4.6	4.6	8.6	8.6	8.6	6.6	2.6
2.6	8.6	8.6	8.6	8.6	4.6	2.6	8.6	2.6	8.6	8.6		2.6	8.6	8.6	2.6	8.6	4.6	8.6
8.6	8.6	4.6	2.6	4.6	3.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6		4.6	8.6	8.6	6.6	3.6	8.6	8.6
6.6	8.6	8.6	2.6	2.6	8.6	3.6	8.6	8.6	8.6	8.6		4.6	8.6	8.6	8.6	6.6	4.6	8.6
8.6	8.6	8.6	4.6	2.6	8.6	8.6	8.6	8.6	3.6	4.6		2.6	8.6	8.6	2.6	6.6	4.6	8.6
8.6	8.6	8.6	4.6	8.6	8.6	2.6	8.6	4.6	4.6	6.6		4.6	8.6	8.6	3.6	8.6	8.6	6.6
8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	4.6	8.6	8.6	8.6	4.6		8.6	4.6	2.6	4.6	2.6	4.6	6.6
8.6	8.6	8.6	3.6	4.6	8.6	4.6	8.6	8.6	3.6	8.6		2.6	2.6	6.8	4.6	8.6	4.6	8.6
8.6	4.6	8.6	3.6	4.6	8.6	6.6	8.6		3.6	2.6		8.6	8.6	6.6	8.6	2.6	8.6	6.6
8.6	8.6	8.6	4.6	8.6	8.6	8.6	8.6		2.6	8.6		4.6	8.6	2.6	6.6	8.6	8.6	8.6
8.6	4.6		8.6	8.6	2.6	8.6	8.6		6.6	8.6		2.6	8.6	2.6	4.6	6.6	4.6	8.6
8.6	6.6		8.6	8.6	8.6	8.6	8.6		2.6	8.6		6.6	2.6	8.6	4.6	6.6	5.6	4.6
8.6	8.6		2.6	8.6	2.6	8.6	6.6		3.6	4.6		8.6	8.6	2.6	8.6	8.6	8.6	8.6
8.6	4.6		8.6	3.6	2.6	8.6			6.6	6.6		4.6	8.6	6.6	8.6	4.6	6.6	2.6
8.6			8.6	8.6		2.6			6.6	8.6		4.6	8.6	8.6	8.6	8.6	4.6	8.6
8.6			4.6	8.6	4.6	8.6			8.6	6.6		6.6	8.6	8.6	8.6	4.6	8.6	8.6
8.6			8.6	8.6	8.6	2.6			4.6	4.6		8.6	8.6	8.6	8.6	6.6	8.6	4.6
			8.6	8.6	2.6	6.6			6.6	4.6		8.6	4.6	2.6	8.6	8.6	8.6	8.6
			8.6	2.6	2.6	8.6			3.6	4.6		8.6	6.6	8.6	8.6	8.6	4.6	6.6
			4.6	8.6	8.6	2.6			8.6	5.6		8.6	6.6	2.6	4.6	8.6	4.6	8.6
			8.6	8.6	4.6	2.6			8.6	8.6		8.6	6.6	8.6	8.6	8.6	4.6	8.6
			8.6	6.6	5.6	4.6			4.6	8.6		4.6	5.6	8.6	4.6	4.6	4.6	8.6
			8.6	4.6	5.6	6.6			8.6	2.6		8.6	6.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6
			8.6	2.6	8.6	4.6			2.6	8.6		8.6		8.6	8.6	8.6	4.6	6.6
			4.6	2.6	8.6	6.6			4.6	8.6		8.6		8.6	6.6	8.6	2.6	8.6
			8.6		8.6	6.6			8.6	8.6		8.6		8.6		8.6	8.6	8.6
			8.6		8.6	6.6			8.6	6.6		8.6		8.6		8.6	6.6	8.6
			8.6		2.6	4.6			8.6	2.6		2.6		8.6		8.6	8.6	8.6
			4.6		8.6	4.6			8.6	8.6		2.6		8.6		8.6	8.6	4.6

			6.6		8.6	8.6			8.6	8.6		8.6		8.6		8.6	8.6	4.6
			8.6		8.6	5.6			8.6	8.6		8.6		2.6		8.6	8.6	4.6
			6.6		8.6	8.6			8.6	8.6		2.6		5.6		8.6	8.6	3.6
			8.6		8.6	4.6			8.6	8.6		8.6		4.6		8.6	4.6	8.6
			2.6		8.6	8.6			8.6	8.6		8.6		4.6		8.6	8.6	8.6
			8.6		8.6	5.6			8.6	2.6		8.6		8.6		8.6	6.6	8.6
			8.6		8.6	2.6			3.6	8.6		8.6		4.6		4.6	8.6	8.6
			8.6		8.6	6.6			8.6	8.6		8.6		8.6		8.6	8.6	3.6
			2.6		8.6	8.6			8.6	4.6		8.6		8.6		8.6	8.6	4.6
			4.6		8.6	8.6			5.6	8.6		2.6		4.6		8.6	8.6	8.6
			8.6		8.6	8.6				2.6		8.6		8.6		8.6	8.6	8.6
			8.6		8.6	8.6				8.6		8.6		4.6		8.6	8.6	8.6
			8.6		8.6	4.6				8.6		8.6		8.6		8.6	8.6	8.6
			8.6		8.6	4.6				8.6		6.6		2.6		8.6	8.6	8.6
			8.6		6.6	8.6				8.6		4.6		8.6		8.6	4.6	8.6
			8.6		4.6	8.6				8.6				2.6		8.6	8.6	8.6
			6.6		8.6	4.6				6.6				4.6		8.6	3.6	8.6
			6.6		8.6	8.6				4.6				2.6		8.6	8.6	8.6
			8.6		3.6	2.6				8.6				2.6		8.6	8.6	8.6
			8.6		8.6	3.6								2.6		8.6	8.6	6.6
			8.6			2.6								8.6		8.6	4.6	4.6
						8.6								2.6		8.6	6.6	8.6
						8.6								8.6		8.6	8.6	8.6
						2.6								8.6		2.6	8.6	8.6
						8.6								8.6		8.6	8.6	8.6
						2.6								8.6		4.6	8.6	4.6
						6.6								8.6		8.6	8.6	6.6
						2.6								4.6		6.6	4.6	5.6
						8.6								8.6		8.6	8.6	8.6
						8.6								6.6		4.6	8.6	
						8.6								8.6		4.6	4.6	
						8.6								8.6		4.6	8.6	
						8.6								8.6		4.6		
						8.6								8.6		8.6		
						8.6								8.6		8.6		
						2.6								6.6				
						2.6								2.6				
						8.6												
						8.6												
						8.6												
						2.6												
						6.6												
						8.6												

							8.6													
							6.6													

تابع جدول رقم (1) والخاص بممارسات رئاسة الجامعة ذات الصلة في إدارة المسؤولية المجتمعية وفق مواصفة الإيزو 26000

الرئاسة	البيند	5.6	8.6	2.6	2.6	6.6	8.6	4.6	6.6	2.6	4.6	2.6	8.6	8.6	4.6	6.6	2.6	6.6	4.6	2.6	8.6
	البيند	6.6	2.6	8.6	2.6	2.6	2.6	8.6	2.6	2.6	4.6	8.6	4.6	8.6	2.6	6.6	2.6	2.6	2.6	2.6	8.6
	البيند	2.6	8.6	2.6	8.6	8.6	2.6	8.6	8.6	8.6	2.6	8.6	4.6	4.6	3.6	6.6	8.6	6.6	6.6	6.6	6.6
	البيند	8.6	8.6	4.6	8.6	6.6	2.6	8.6	8.6	8.6	2.6	2.6	3.6	3.6	4.6	4.6	8.6	8.6	8.6	3.6	3.6
	البيند	3.3	2.6	2.6	2.6	8.6	2.6	8.6	8.6	2.6	2.6	2.6	2.6	8.6	8.6	6.6	8.6	6.6	6.6	2.6	8.6
	البيند	2.6	4.6	2.6	2.6	8.6	2.6	2.6	2.6	8.6	4.6	8.6	4.6	4.6	2.6	2.6	2.6	2.6	8.6	2.6	8.6
	البيند	2.6	4.6	6.6	4.6	8.6	8.6	2.6	8.6	2.6	2.6	2.6	8.6	2.6	8.6	8.6	4.6	8.6	2.6	2.6	3.6
	البيند	2.6	8.6	2.6	8.6	6.6	2.6	2.6	2.6	8.6	8.6	8.6	2.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6	8.6
	البيند	8.6	4.6	5.6	4.6	8.6	4.6	4.6	2.6	8.6	2.6	4.6	4.6	6.6	8.6	8.6	4.6	2.6	2.6	2.6	8.6
	البيند	3.6	8.6	8.6	3.6	2.6	2.6	8.6	8.6	8.6	2.6	3.6	2.6	5.6	8.6	8.6	2.6	4.6	8.6	8.6	8.6

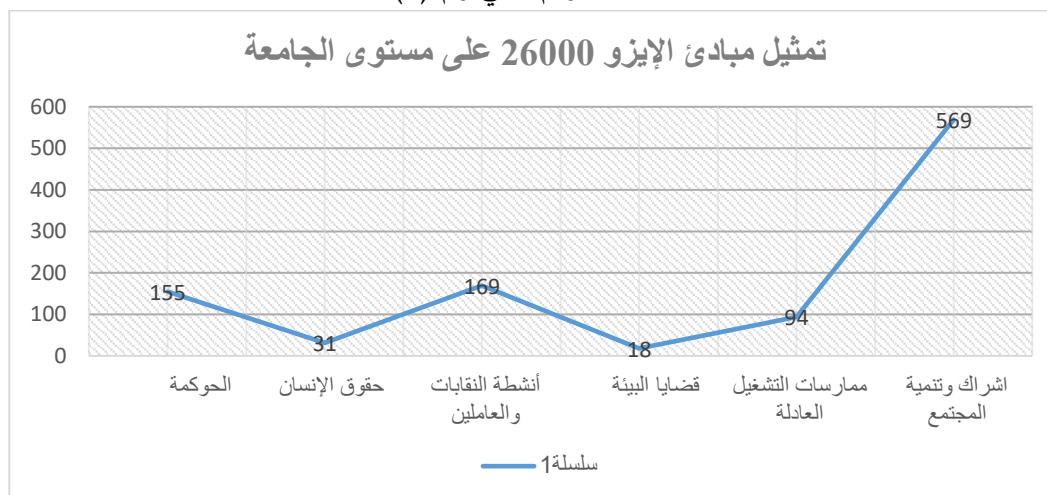
ولإجابة على السؤال الفرعي الثاني والذي ينص على " ما إجراءات جامعة القدس المفتوحة ذات الصلة في إدارة المسؤولية المجتمعية وفق مواصفة الإيزو 26000؟"

جدول رقم (2)

عام (2016)									
م	الفرع التعليمي	الحوكمة	حقوق الإنسان	أنشطة النقابات والعمالين	قضايا البيئة	ممارسات التشغيل العادلة	اشراك وتممية المجتمع	المجموع	نسبة
		2.6	3.6	4.6	5.6	6.6	8.6		
1	رفع	2	0	2	0	3	18	25	2.41%
2	خانيونس	1	0	3	0	1	17	22	2.12%
3	الوسطى	2	1	1	0	0	14	18	1.74%
4	غزة	5	3	10	0	4	36	58	5.60%
5	شمال غزة	5	1	9	0	1	17	33	3.19%
6	رام الله	6	2	7	2	1	38	56	5.41%
7	بيت لحم	14	2	13	3	10	41	83	8.01%
8	أريحا	0	1	2	1	1	16	21	2.03%
9	م. بديا	3	0	3	0	1	9	16	1.54%
10	نابلس	3	6	10	2	4	22	47	4.54%
11	جنين	5	0	11	2	7	31	56	5.41%
12	م. العيزرية	1	0	0	0	2	3	6	0.58%
13	الخليل	10	0	12	0	3	27	52	5.02%
14	دورا	3	0	7	1	4	16	31	2.99%
15	يطا	17	0	8	1	5	42	73	7.05%
16	سلفيت	2	1	8	0	3	19	33	3.19%
17	قلقيلية	5	2	9	0	9	47	72	6.95%
18	طولكرم	1	1	20	2	6	39	69	6.66%
19	طوباس	2	2	8	1	11	42	66	6.37%
20	الرئاسة	68	9	26	3	18	75	199	19.21%
21	المجموع	155	31	169	18	94	569	1036	100.00%
	النسبة المئوية	14.96%	2.99%	16.31%	1.74%	9.07%	54.92%	100.00%	

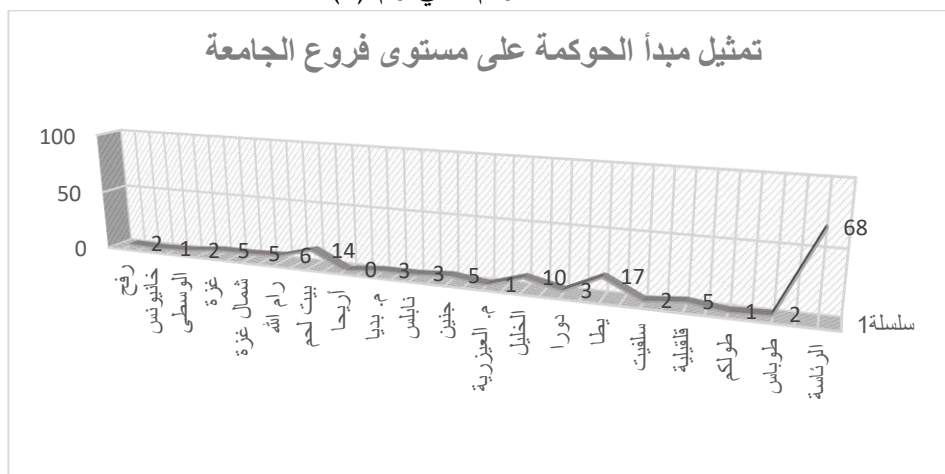
قام الباحثان بتفريغ تحليل المحتوى للبوابة الأكاديمية وفق جدول رقم (1)، وقد تبين من الجدول رقم (2) أن أعلى الممارسات كانت ممارسة الرئاسة المتمثلة في مكتب رئيس الجامعة في رام الله ومكتب نائب رئيس الجامعة في قطاع غزة، حيث بلغت (199) نشاطاً بنسبة 19.21%، يليها فرع بيت لحم بنسبة 8.01% ثم فرع يطا بنسبة 7.05%. أما أدنى الفروع في ممارسة المسؤولية المجتمعية حسب مواصفة الإيزو 26000 كانت مركز العيزرية بنسبة 0.58% ثم يليها مركز بديا بنسبة 1.54% ثم يليها فرع الوسطى بنسبة 1.74%.

رسم بياني رقم (1)



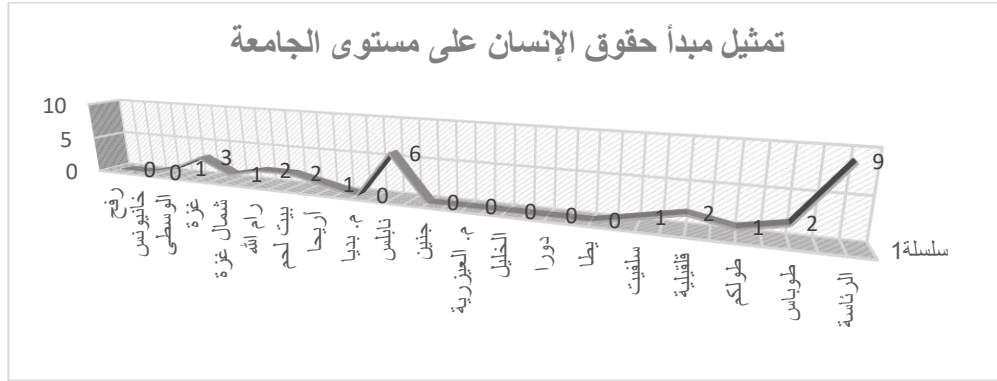
من خلال الرسم البياني رقم (1) يبين أن أعلى ممارسة للجامعة في المسؤولية المجتمعية للبند السادس من المواصفة القياسية الإيزو 26000 كان إشراك وتنمية المجتمع، وأن أدنى ممارسة كانت قضايا البيئة، حيث كانت عبارة عن 18 ممارسة على مستوى الجامعة. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن قضايا الإشراك وتنمية المجتمع من أهداف رسالة الجامعة: التفاعل المجتمعي والتعاون والشراكة وتبادل الخبرات مع كافة الأطراف المعنية مع مراعاة أحدث معايير الجودة والتميز، وذلك من خلال الحث الدائم من قبل رئاسة الجامعة ومجلس الجامعة والعاملين في الهيئتين الأكاديمية والإدارية، ويتفق ذلك مع دراسة (Holm et al, 2015)، (Gresi, Isil, 2012) في ضرورة تعميق التزام الجامعة بالمسؤولية المجتمعية على المستوى التشغيلي والأكاديمي للأنشطة الطلابية لضمان الجودة وتعزيز التعليم من أجل التنمية المستدامة في المجتمع. أما كون قضايا البيئة فكانت متدنية بسبب أن مباني الجامعة محدودة المساحة كونها تتبنى التعليم المفتوح الذي لا يحتاج إلى مساحات شاسعة

رسم بياني رقم (2)



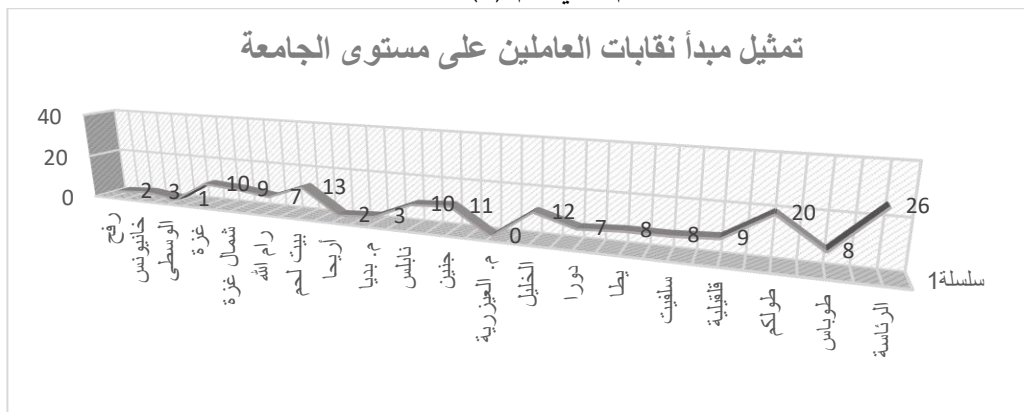
يظهر من خلال الرسم البياني رقم (2) أن ممارسة رئاسة الجامعة لمبدأ الحوكمة كان أعلى ممارسة على مستوى الفروع، ويعزو الباحثان ذلك كون رئاسة الجامعة هي التي تعقد الاتفاقيات والمتمثلة في تطبيقها للنظام المركزي لإدارة الفروع. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Asif et al,2013) في الاهتمام بدمج المسؤولية المجتمعية في الجامعة من خلال وضع مؤشرات مرتبطة بالمبادرات المجتمعية.

رسم بياني رقم (3)



يظهر من الرسم البياني رقم (3) أن أعلى ممارسة في حقوق الإنسان كانت متمثلة في رئاسة الجامعة حيث بلغت (9) ممارسات كون رئاسة الجامعة هي التي تضع قوانين الترقية والتوظيف والتقاعد، وتتجنب التواطؤ مع أية جهة كانت، وتحل المشاكل المتعلقة بالعمل وفق العدالة والمساواة للعاملين وفق لوائح وقوانين الجامعة، ثم يليها فرع نابلس حيث بلغت نسبة الممارسات (6) كون الفرع اجتهده بممارسة العدالة والمساواة الإنسانية بين جميع العاملين والحفاظ على الحقوق وفق لوائح الجامعة، في حين كانت الممارسة في حقوق الإنسان متدنية جداً في غالبية الفروع والمناطق بسبب اعتماد الجامعة على نظام المركزية في العمل، ولا يحق للفروع اتخاذ قرارات فردية. ويعتبر الباحثان أن هذا النظام مناسب جداً لإدارة الجامعة؛ لانتشارها الواسع في ربوع الوطن في فلسطين لما له دور رئيس في تقدم الجامعة يوماً بعد يوم. وتتفق هذه النتيجة مع (Sood,2012) في اهتمام قادة الجامعة باعتماد الجودة وخلق تنمية مستدامة في المستقبل للعاملين والطلاب.

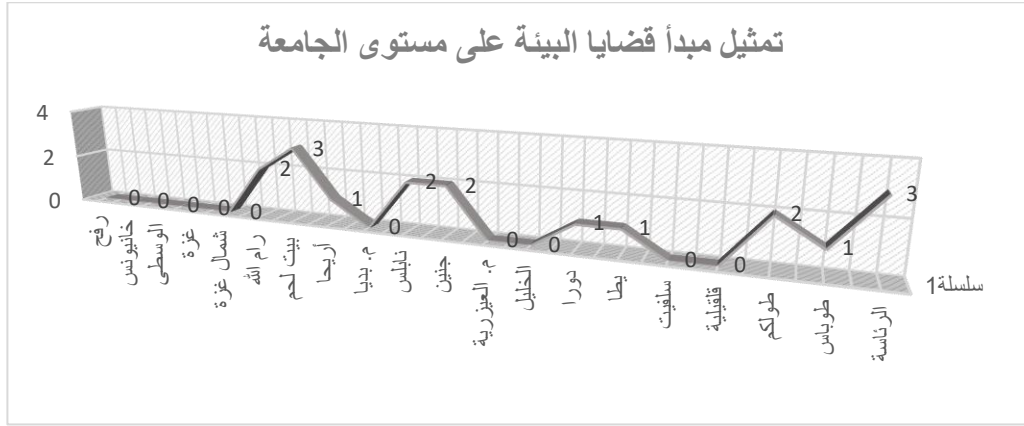
رسم بياني رقم (4)



من خلال الرسم البياني رقم (4) يلاحظ أن ممارسات نقابات العاملين (الممارسات العمالية) كانت أعلى ممارسة في رئاسة الجامعة، ثم تلاها فرع طولكرم، وتقايرت الممارسات في فروع الضفة الغربية من بعضها البعض ما عدا مركز العيزرية، وكانت أدنى الفروع فروع قطاع غزة في ممارسة نقابات العاملين ما عدا فرع غزة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن العلاقات في العمل بين الزملاء ضعيفة بسبب ضغط العمل، وتأثير الضغوط الاجتماعية التي يعاني منها أهالي قطاع غزة نتيجة

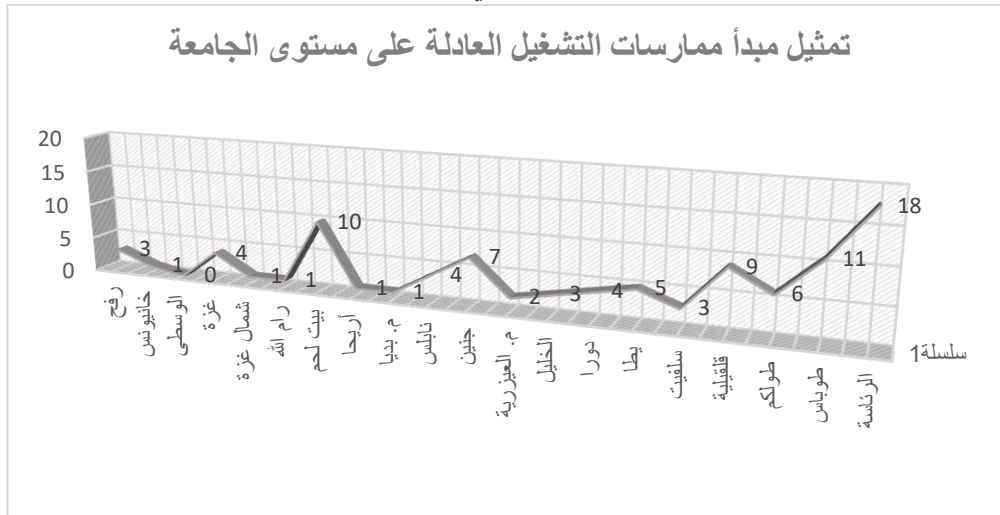
الحصار والتعصب الحزبي لبعض الموظفين. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (هللو: 2013)، حيث أثبتت أن هناك علاقة مقبولة بين العاملين أنفسهم.

رسم بياني رقم (5)



يتبين من الرسم البياني رقم (5) أن ممارسات قضايا البيئة على مستوى الجامعة منخفضة جداً، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن مساحة مباني الجامعة محدودة؛ مما انعكس بالسلب على الزراعة الخضراء واختصارها في مناطق محددة، خلافاً لبعض الفروع التي قامت بزراعة مساحات خضراء وأشجار بما يتناسب مع المساحات الموجودة في الفروع بشكل متواضع مع عدم وجود تلوث في هذه الفروع بسبب منع التدخين في قاعات الامتحانات وقلة وجود الطلبة في حرم الجامعة لاعتمادها نظام التعليم المفتوح والالكتروني مما يحد من هذه الممارسات والأنشطة البيئية. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (ناصر الدين، شقوارة، الحيلة: 2013)، حيث أثبتت أن البعد البيئي حصل على درجة متوسطة، في حين حصلت فروع جامعة القدس المفتوحة على درجة منخفضة جداً.

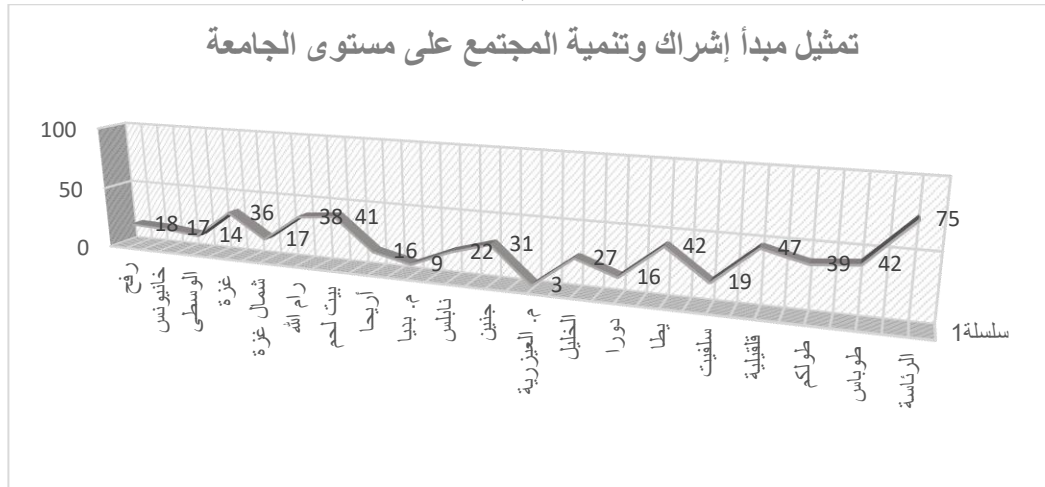
رسم بياني رقم (6)



يظهر من خلال الرسم البياني رقم (6) أن أنشطة ممارسات التشغيل العادلة على مستوى الجامعة متدنية؛ وذلك بسبب عدم وجود فساد أكاديمي وإداري، حيث إن الجامعة تعالج كل القضايا الأكاديمية والإدارية حسب الأصول والأعراف والقوانين العلمية الموضوعية في الإستراتيجية الخاصة بالجامعة، ويلاحظ من الجدول أن رئاسة الجامعة تميزت بممارسات

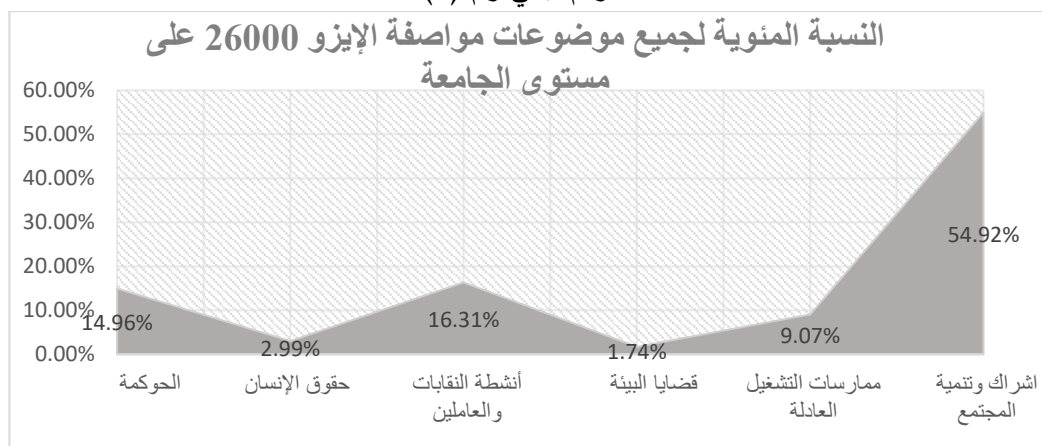
التشغيل العادلة؛ وذلك بسبب انخراطها السياسي والمنافسة العادلة بين الجامعة والجامعات الفلسطينية والمجتمع وتعزيز المسؤولية المجتمعية واحترام حقوق الملكية والنشر والبحث العلمي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Gresi, Isil, 2012).

رسم بياني رقم (7)



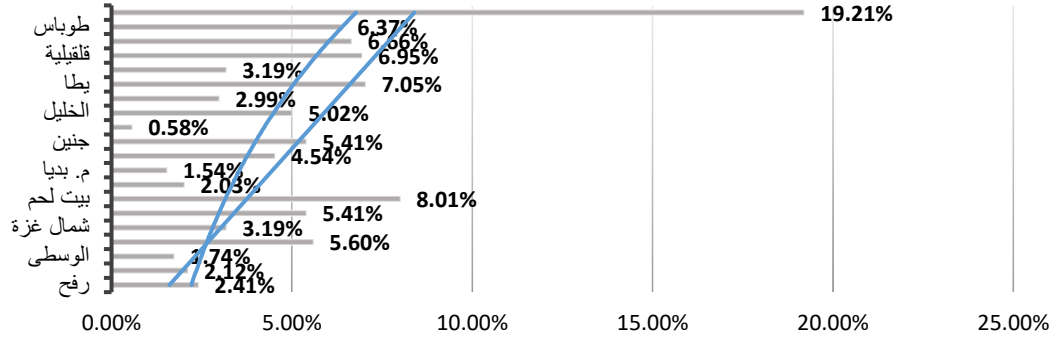
يلاحظ من الرسم البياني رقم (7) والمتعلق بممارسات مبدأ إشراك وتنمية المجتمع على مستوى الجامعة أن هذه الممارسات كانت متميزة وعالية على مستوى جميع الفروع ما عدا فرع العيزرية الموجود في القدس؛ وذلك نتيجة للاحتلال الإسرائيلي للمدينة والحد من نشاطات الجامعة في تلك المدينة المقدسة، ويعزو الباحثان تميز الممارسة في إشراك وتنمية المجتمع على مستوى الجامعة إلى أن الجامعة تقوم بخدمة المجتمع الفلسطيني منذ إنشائها في عام 1991 وتميز خريجو الجامعة على مستوى الوطن، ومشاركتها المشهودة في التعليم والتدريب لمعلمي الغد، وخلق فرص عمل، وتنمية مهارات لجميع العاملين في الوزارات والمؤسسات الحكومية والخاصة، وتطورها التكنولوجي مما يعكس على زيادة دخل العاملين على الصحة والاستثمار الاجتماعي والمجتمعي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Nejati et al, 2011)، ودراسة (Asif et al, 2013).

رسم بياني رقم (8)



رسم بياني رقم (9)

النسب المئوية لممارسات موضوعات مواصفة الإيزو 26000 في كل فرع من فروع الجامعة



يتضح من الرسم البياني رقم (8) المتعلق بمواضيع مواصفة الإيزو 26000 على مستوى الجامعة كانت على الترتيب إشراك وتنمية المجتمع بنسبة 54.92%، وعلى مستوى أنشطة النقابات والعاملين كانت بنسبة 16.31%، ويليهما الحوكمة بنسبة 14.96%، ثم ممارسة التشغيل العادلة بنسبة 9.07%، مما يدل ذلك على أن الجامعة قد اهتمت بمسؤولياتها الاجتماعية وفق مواصفة الإيزو 26000 في جميع فروعها بعدد إجمالي (1036) نشاط في خلال عام دراسي واحد وهو 2017/2016. ولهذا يعتبر نشاط الجامعة مقبولاً وفق المواصفة الدولية الإيزو 26000 وممارستها لجميع أنشطة موضوعات البند السادس على مستوى جميع الفروع كما هو مبين في الرسم البياني رقم (9). ويؤكد الباحثان أن الجامعة فاعلة ومهتمة جداً في موضوع التميز ومسؤولياتها المجتمعية، وهذا ما تؤكد الجوائز الدولية التي حصلت عليها جامعة القدس المفتوحة منها جائزة القرن الذهبي وشهادات تقدير دولية عالمية، كما أنها تتمتع بالعضوية في كل من الاتحادات العربية والدولية الآتية، أهمها:

- اتحاد الجامعات العربية AARU.
- اتحاد جامعات العالم الإسلامي FUIW.
- المجلس الدولي للتعليم عن بعد ICDE.
- الاتحاد الآسيوي للجامعات المفتوحة AAOU.
- منظمة الفضاء الرقمي المفتوح لحوض البحر الأبيض المتوسط E-OMED.
- اتحاد الجامعات المتوسطية UNIMED.
- الاتحاد الدولي للجامعات (IAU).

مما يدل أيضاً على أن الجامعة نشيطة جداً وتقوم بأعمالها الإدارية والأكاديمية على أكمل وجه من أجل تحقيق التشاركية والتواصل المجتمعي والتنمية المستدامة، وتعزيز القدرة التنافسية.

ولإجابة على السؤال الفرعي الثالث والذي ينص على "ما المقترحات الهامة لدمج المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة في ضوء مواصفة الإيزو 26000؟"

يقترح الباحثان المقترحات الآتية لدمج المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة في ضوء مواصفة الإيزو 26000 بشكل موسع ودقيق من خلال ما يأتي:

1. أن تتبنى الجامعة البنود المتعلقة بالموافقة لمساعدة الجامعة على فهم العلاقة بين البنود المتعددة والانتقال من النوايا إلى الأعمال الإجرائية الفعالة لتحقيق أعلى المستويات
2. أن تقوم الجامعة بطرح دليل إرشادي لجميع أنظمتها إلكترونياً وفق مواصفة الإيزو 26000، والعمل على تفعيلها وفق البند الأول من المواصفة.
3. تقدم الجامعة معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة وفق مواصفة التقييس العالمية الإيزو 26000 في بند رقم 2 من المواصفة.
4. أن تصف الجامعة السياق التاريخي والمعاصر للمسؤولية المجتمعية والموضوعات المهمة التي تؤثر في تطورها وفق البند 3 من المواصفة
5. تقدم الجامعة دليلاً إرشادياً حول مبادئ المسؤولية المجتمعية، والمستمد من مصادر متنوعة وفق مبادئ القابلية للمساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي واحترام سلطة القانون والأعراف الدولية للسلوك واحترام حقوق الإنسان.
6. إن تتبنى الجامعة ممارستين أساسيتين في المسؤولية المجتمعية تتمثل باعتراف الجامعة بمسؤولياتها المجتمعية من خلال الإفصاح عن التقارير السلبية والإيجابية المؤثرة على المجتمع والبيئة والتصدي لكل التأثيرات التي تحول دون تحقيق المسؤولية المجتمعية، وتحديد الأطراف ذات العالقة بالجامعة وإشراكهم في تحقيق المسؤولية المجتمعية.
7. تقوم الجامعة ببنوي الموضوعات الرئيسية التي أشارت إليها هذه الدراسة وتجويدها وتنفيذها لتحقيق التنمية المستدامة.
8. أن تتبنى الجامعة إصدار دليل إرشادي حول تكامل المسؤولية المجتمعية في الجامعة وتحديد الأطراف لتطبيقه؛ لكي تشمل السياسات والممارسات والمناهج وكيفية التواصل الفعال لكل الأطراف ذات العلاقة بالجامعة.

أهم النتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. إن أعلى الممارسات الرئيسية الإدارية لمواصفة الإيزو 26000 تمثلت في رئاسة الجامعة في رام الله ومكتب نائب الرئيس في قطاع غزة.
2. حقق بنود إشراك وتنمية المجتمع وأنشطة نقابة العاملين والحوكمة نسبة عالية على مستوى الجامعة لعام 2016.
3. تدني ممارسة بند قضايا البيئة على مستوى الجامعة.

بناءً على ما سبق توصي الدراسة إدارة جامعة القدس المفتوحة بدراسة المواصفة القياسية الدولية الإيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في جميع فروعها لتجويد الأداء والممارسات من خلال عقد ورش عمل وندوات للهيئتين الإدارية والأكاديمية.

المراجع العربية

1. جامعة القدس المفتوحة (2017). كليات الجامعة، البوابة الأكاديمية. تاريخ الزيارة 2017/2/26
<http://www.qou.edu/arabic/index.jsp?pagelId=23>
2. عواد، يوسف (2010). دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات، جامعة القدس المفتوحة؛ نابلس.
3. عوض، حسني؛ حجازي، نظمية (2013). واقع المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة وتصور مقترح لبرنامج يرتكز إلى خدمة الجماعة لتنميتها، دراسة مقدمة إلى مؤتمر الخدمة الاجتماعية الأول، جامعة النجاح الوطنية؛ نابلس.
4. القبلان، يوسف (2015). المسؤولية الاجتماعية للجامعات. تاريخ تحميل المقالة 2016/12/14 على الرابط:
<http://www.alriyadh.com/1090144>
5. مجذوب، بحوصي؛ مديحة، بخوش (2012). دور مواصفة الإيزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية، دراسة مقدمة إلى الملنقي الدولي الثالث في الفترة ما بين 14-15 فبراير 2012: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار؛ الجزائر.
6. مركز الإيزو (2006). المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية إيزو 26000 حول المسؤولية الاجتماعية، أول يوليو، بتمويل سيدا " الهيئة السويدية للتعاون الدولي"، السويد.
7. ناصر الدين، يعقوب؛ شقوارة، سناء؛ الحيلة، محمد (2013). درجة تحمل الجامعات الأردنية الخاصة للمسؤولية المجتمعية من وجهة نظر قادة المجتمع المحلي. تاريخ تحميل الدراسة 2016/12/14 على الرابط:
http://www.yacoubnasereddin.com/site_media/media_downloads/18.pdf
8. هلولو، إسلام (2013). دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية " دراسة حالة - جامعة الأقصى"، رسالة ماجستير مقدمة إلى قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية؛ غزة.
9. وهبية، مقدم (2014). تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة دكتوراه مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر

المراجع الأجنبية

1. Asif, M. &Searcy, C. &Zutshi, A. &Fisscher, O. (2013). An integrated management systems approach to corporate social responsibility. Retrieved 14/12/2016 from:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652611004203>
2. Chirikov, I. (2013). Research universities, technology transfer, and job creation: what infrastructure, for what training. Retrieved 13/12/2016 from:
<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03075079.2013.773778>

3. Dahan, Gresi & Senol, Isil (2012). Corporate Social Responsibility in Higher Education Institutions: Istanbul Bilgi University Case, American International Journal of Contemporary Research, Vol. 2, No. 3, USA.
4. Holm, T. & Vuorisalo, T. & Sammalisto, K. (2015). Integrated management systems for enhancing education for sustainable development in universities: a memetic approach. Retrieved 12/12/ 2016 from:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652614002790>
5. Nejati, M. & Shafaei, A. & Salamzadeh, Y. & Daraei, M. (2011). Corporate Social Responsibility and Universities: A Study of Top 10 World Universities' Websites. Retrieved 12/12/ 2016 from:
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1868688
6. Setó-Pamies, D. & Papaoikonomou, E. (2016). A Multi-level Perspective for the Integration of Ethics, Corporate Social Responsibility and Sustainability (ECSRS) in Management Education. Retrieved 14/12/2016 from:
<http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10551-014-2535-7>
7. Sood, p. (2012). Social Responsibility and ISO 26000 Standards: A New Beginning. Retrieved 14/12/2016 from:
<https://ideas.repec.org/a/mgn/journal/v5y2012i6a1.html#author>