المسئولية الاجتماعية من منظور إسلامي وتأثيرها الإيجابي على المنظَّمات

د. عبد الوهاب بن شباب الشميلان

أستاذ مشارك - قسم التسويق
كلية الجبيل الصناعية
الهيئة الملكية بالجبيل - مدينة الجبيل الصناعية
المملكة العربية السعودية

الملخص

يهدف البحث إلى التعريف بالمسئولية الاجتماعية، وبيان أثرها على المجتمع، وتسليط الضوء على أهمية المسئولية الاجتماعية في عالم إدارة الأعمال والشركات، كما يقدم دراسة جدوى تفعيل دور المسئولية الاجتماعية لإحداث التقدُّم المجتمعي للأفراد والشركات، واستيضاح الأثر الفعَّال للمسئولية الاجتماعية من منظور إسلامي على كلٍّ من الأفراد والشركات في مجال إدارة الأعمال، المسئولية الاجتماعية مطلب إنساني حضاري علمي عصري، اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصل إلى النتائج التالية: إن المسئولية الاجتماعية نداء ديني، حثَّ عليه ديننا الحنيف لأهميته، الدراسات الحديثة والتجارب الرائدة تؤكِّد على ضرورة تفعيل دور المسئولية الاجتماعية، هناك علاقة وطيدة بين تفعيل دور المسئولية الاجتماعية ونجاح المؤسسات والشركات.

وبينت الدراسة أن المسئولية الاجتماعية مطلب ديني منذ بداية الإسلام وليس وليدة اليوم كما هو موضح بالدراسة، وتأكيد ذلك بالآيات القرآنية وأحاديث الرسول (صلى الله عليه وسلم)، وهناك نجاح واضح لبعض الشركات التي قامت بتفعيل المسئولية الاجتماعية، وتحث الدراسة المنظمات الحكومية والمنظمات الخاصة والمجتمع وكذلك الدول- على الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية وتشجيع البحوث والدراسات الأكاديمية.

المقدمة

تعدُّ المسئولية الاجتماعية واحدةً من دعائم الحياة المجتمعية الضرورية، فهي سبيل التقدُّم الفردي والاجتماعي، بل إنَّ القيمة الحقيقية للفرد في مجتمعه تُقاس بمدى تحمُّله المسئولية تجاه نفسه وتجاه الآخرين، ولذلك لا بدَّ من العمل على بثِّ الوعي بأهميتها ووضع البرامج الكفيلة بترسيخها لدى الأفراد والمؤسسات.

إنَّ المسئولية الاجتماعية تعني التزام الفرد بالقواعد الاجتماعية وتوقُّعات الدور، وتوجد هذه القواعد بمقتضى الأدوار الاجتماعية التي تحدِّد القواعد للاشتراك في الجماعة، وهي تنشأ بناءً على إدراك ويقظة الفرد ووعي ضميره وسلوكه للواجب الشخصي والاجتماعي.

ولمَّا كانت المسئولية الاجتماعية ذات أثر لا يُستهان به في أيِّ حياة مجتمعية، فجديرٌ بها أن تكون بمثابة مؤشِّرات النظام الذي يحكم طبيعة العمل داخل الشركات، والتي تحتاج بطبيعة الحال التزامًا أكبر بمبادئ وأُطُر ومقاييس دقيقة، ينعكس الالتزام بها على انسجام المؤسسة المُدارة، وتنسيق العمل بين جميع مجالاتها ومحاورها، ومن ثمَّ السير قدمًا في سبيل نجاح المؤسسة والشركة، وتحقيق أعلى درجات النجاح في إدارة الشركة وتوفيق القائمين عليها في الوصول إلى الأهداف المرجوَّة والمنشودة.

ولعل مصطلح (المسئولية الاجتماعية) مصطلح قديم حديث؛ إذ إن المسئولية الاجتماعية عنوان بارز في مصادرنا الإسلامية الخالدة، تناولته العديد من آيات القرآن الكريم، وشرحته نصوص أحاديث رسولنا الكريم (صلى الله عليه وسلم)، وهذا ما ستقف عليه الدراسة في جانب المنظور الإسلامي.

* تم تسلم البحث في مارس 2017، وقبل للنشر في يونيو 2017.

أهداف البحث:

- التعريف بالمسئولية الاجتماعية، وبيان أثرها على المجتمع.
- تسليط الضوء على أهمية المسئولية الاجتماعية في عالم إدارة الأعمال والشركات.
- دراسة جدوى تفعيل دور المسئولية الاجتماعية لإحداث التقدُّم المجتمعي للأفراد والشركات.
- استيضاح الأثر الفعَّال للمسئولية الاجتماعية من منظور إسلامي على كلٍّ من الأفراد والشركات في مجال إدارة الأعمال.

الدراسات السابقة:

1- **دراسة ثابتي الحبيب، عرابش، زينة (2014)** بعنوان «الريادة والمسئولية الاجتماعية من المنظور الإسلامي... دراسة حالة المؤسسات الجزائرية». هدفت الدراسة إلى تأطير مفاهيمي لمفهوم المقاولتية والمقاول من المنظور الإسلامي، كما هدفت إلى إظهار دور سلوك المقاول السليم في تحقيق وإرساء مبادئ المسئولية الاجتماعية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فعلى الصعيد الوصفي تم الاعتماد على النظرية المتوافرة، وعلى الصعيد التحليلي تم تطبيق استبانة استقصاء على عينة قوامها 40 مقاولاً مسلمًا.

2- توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: تشير الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين تخطيط المقاول المسلم وتحقيق المسئولية الاجتماعية (النمط الاقتصادي، الاجتماعي، البيئي) عند مستوى دلالة أقل من 0.05، كما إن هناك علاقة موجبة بين العدل والمساواة في المعاملة بين أفراد المؤسسة وتحقيق المسئولية الاجتماعية.

3- **دراسة فضيلة عاقلي، نعيمة يحياوي (2012)** بعنوان: التنمية المستدامة والمسئولية الاجتماعية من المنظور الإسلامي:» وهدفت إلى بحث موضوع من الموضوعات التي لها صلة مباشرة بالاقتصاد العالمي وعلوم البيئة، والتشريعات المختلفة بما فيها التشريع الإسلامي، وهو موضوع التنمية المستدامة والمسئولية الاجتماعية باعتبارهما الوسيلة المثلى لتحقيق التقدم الحضاري المنشود بشتى صوره، واعتمدت الدراسة على المنهج العلمي الاستقرائي الاستنباطي المقارن. وتوصلت إلى العديد من النتائج من أهمها أن الإنسان مستخلف وليس مادة كالبيئة ومواردها حتى يتصرف فيها على هواه دون ضوابط، ولكون الإنسان مستخلفًا على إدارة واستثمار محيطه الذي يعيش فيه، فعليه صيانته والحفاظ عليه من أي تدمير أو تخريب، وأي شكل من أشكال الضرر، سواء أكان ذلك للبشر أم لغيرهم من المخلوقات.

4- **دراسة هايل عبد المولى؛ وإبراهيم طشطوش (2012)**، بعنوان: «الدور الاجتماعي للمؤسسة من منظور اقتصاد إسلامي»، وهدفت إلى توصيف مشكلة البحث والتعرف على أسبابها، كما هدفت إلى اقتراح حلول مناسبة وتجلية البعد الإسلامي في دور المؤسسة تجاه المجتمع. وتوصلت الدراسة لعديد من النتائج من أهمها أن تغير ظروف المجتمع الإنساني - وخاصة سيادة العولمة - دفع الشركات ومنظمات الأعمال لكي تكسب جمهورًا عريضًا من العملاء إلى إدخال الواجبات والمسئوليات الاجتماعية ضمن جدول أعمالها، كما إنه لا تزال هناك آراء مختلفة حول المسئولية الاجتماعية للشركات، فالبعض يراها واجبًا، والبعض يراها معوقًا من معوقات العمل التجاري. وهناك تأصيل واضح في الشريعة الإسلامية للواجبات والمسئوليات الاجتماعية التي تقع على عاتق أصحاب الأعمال، ويعتبر القيام بالمسئولية الاجتماعية في نظر الإسلام واجبًا دينيًا وفضيلة إسلامية، وقد سبق الإسلام في ذلك - كما في غيره - الأفكار والنظم المعاصرة.

5- **دراسة ميسون محمد؛ وعبد القادر مشرف (2009)** بعنوان «التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسئولية الاجتماعية وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة». هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى التفكير الأخلاقي ومستوى المسئولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة، وكذلك إلى الكشف عن العلاقة بينهما. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، حيث تم تطبيق مقياس التفكير الأخلاقي للراشدين، كما تم تطبيق استبانة المسئولية الاجتماعية للمرحلة الجامعية على عينة عشوائية طبقية قوامها (600) طالبًا وطالبة موزعة بينهما من العام الدراسي 2008. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان من أهمها أن أظهرت نتائجها أن مستوى التفكير الأخلاقي لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة يقع في المرحلة الرابعة من مراحل التفكير الأخلاقي الست لـ«كولبرج»، كما أظهرت النتائج أن طلبة الجامعة الإسلامية بغزة لديهم مستوى مرتفع من المسئولية الاجتماعية، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين مستوى التفكير الأخلاقي والمسئولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة.

منهج البحث

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة وتتبُّعها بملاحظة الأثر الناتج من خلال تحليل آثار الالتزام بالمسئولية الاجتماعية من منظور إسلامي على الشركات المجتمعية ومجال إدارة الأعمال، حيث يُعرَّف المنهج الوصفي التحليلي على أنه: «أسلوب يعتمد على جمع معلومات وبيانات عن ظاهرة ما، أو حدث ما، أو شيء ما، أو واقع ما، وذلك بقصد التعرف على الظاهرة المدروسة، وتحديد الوضع الحالي لها، والتعرف على جوانب القوة والضعف فيه من أجل معرفة مدى صلاحية هذا الوضع، أو مدى الحاجة لإحداث تغييرات جزئية أو أساسية فيه»، (عبيدات، ذوقان وآخرون، 2005: 191).

تعريف المسئولية الاجتماعية

للوقوف على تعريف المسئولية الاجتماعية بشكل أكثر دقة، يكون من الأيسر البدء بتعريف «المسئولية»، ومن ثمَّ يمكن ربط المعنى بالمصطلح العام «المسئولية الاجتماعية»؛ حيث إنَّ المعنى في الأساس يتبلور من بوتقة «الالتزام»:

أفاد المعجم اللغوي المعاصر بأنَّ مؤديها هو مَن: «أدّى بأمانة كلَّ ما عُهد إليه من تبعات». وألقى التَّبعة عليه: حمّله المسئوليّة (المعجم اللغوي المعاصر، 282/1). وعرَّفها المعجم الوسيط على أنها: (بِوَجْه عَام) حَال أَو صفة من يسْأَل عَن أَمر تقع عَلَيْهِ تَبعته يُقَال أَنا بَرِيء من مسئولية هَذَا الْعَمَل، وَتطلق (أخلاقيًا) على الْتِزَام الشَّخْص بِمَا يصدر عَنهُ قولاً أَو عملً، وَتطلق (قانونًا) على الِالْتِزَام بإصلاح الْخَطَأ الْوَاقِع على الْغَيْر (الزيات وآخرون، 1978).

وقد كثرت في الآونة الأخيرة تعريفات للمسئولية الاجتماعية، فبات مصطلحًا أكثر استخدامًا، وتعدَّدت تعريفاته، كلٌّ بحسب المجال المستخدم فيه. بيد أنَّ سياق بحثنا يدور حول تعريف المسئولية الاجتماعية في إطار إدارة الأعمال، وتسيير نُظُم الشركات، وتوجيه ذلك للإفادة القصوى، نوجز منها:

- تعريف (Drucker, 2011) للمسئولية الاجتماعية بأنها: «التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه». وقد شكَّل هذا التعريف حجر الزاوية للدراسات اللاحقة وفتح الباب واسعًا لدراسة هذا الموضوع باتجاهات مختلفة.
- كما تم تعريفها بأنها: «طريقة تنظر فيها المنشآت في تأثير عملياتها في المجتمع وتأكيد مبادئها وقيمها في أساليبها وعملياتها الداخلية وفي تفاعلها مع قطاعات أخرى» (مكتب العمل الدولي، 2006).
- وعرَّف البنك الدولي المسئولية الاجتماعية على أنها: «تعهُّد الشركة على المساهمة بالتنمية الاقتصادية المستدامة، والتعامل مع العاملين فيها وممثليها والمجتمع المحلي بشكل طوعي؛ من أجل تحسين جودة الحياة بأسلوب يعود بالفائدة على الشركة والتنمية» (Anto & Astuti, 2008: 19).
- وعرَّف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (WBCSD) المسئولية الاجتماعية للشركات بأنها: «تعهُّد من قطاع الأعمال بالمشاركة في التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال العمل مع العاملين وعائلاتهم والمجتمع المحلي والإقليمي؛ بغرض تحسين جودة حياتهم».
- وبيّن المجلس الاقتصادي والاجتماعي الهولندي أنَّ مساهمة الشركة في رفاهية المجتمع تشمل تحقيق القيمة في ثلاثة مجالات، هي البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي، ولا بدَّ من دمج المسئولية الاجتماعية في رسالة ورؤية وفلسفة الشركة وثقافته (Elasary, 2011: 5).

أبعاد المسئولية الاجتماعية:

- العلاقة مع دعاة النظرية الاقتصادية التي ترى أنَّ لشركات الأعمال مسئولية واحدة هي تعظيم الربح، فإنَّ المسئولية الاجتماعية هي قيام شركات الأعمال ببرامج وأنشطة تؤدي لتحقيق أهداف اجتماعية تتكامل مع أهدافها الاقتصادية.
- العلاقة مع المصلحة الذاتية لرجال وشركات الأعمال فإن المسئولية الاجتماعية هي التزام رجال وشركات الأعمال بالمصلحة الذاتية المتنورة التي تهتم بمصالح الأطراف الأخرى من غير حملة الأسهم كمصالح العاملين، والموردين، والموزعين، والمنافسين، والزبائن.
- العلاقة مع سلوك شركات الأعمال، فإن المسئولية الاجتماعية هي مجموعة الالتزامات الطوعية (الاستجابة الاجتماعية)، أو غير الطوعية (المفروضة بالقانون) التي تنسجم مع قواعد ومتطلبات البيئة والأطراف المؤثرة فيها.

- العلاقة مع أخلاقيات الإدارة، فإن المسئولية الاجتماعية هي الحد الأدنى الأخلاقي المطلوب الالتزام به لضمان امتثال شركات الأعمال للقانون وللمعايير والقيم الاجتماعية. (عبود، 2006: 201).

في ضوء هذه العلاقات، فإنَّ الباحث يمكن له تعريف المسئولية الاجتماعية للشركات على أنها: التصرُّف على نحو يتَّسم بالمسئولية الاجتماعية والمساءلة، ليس فقط أمام أصحاب الملكية، ولكن أمام أصحاب المصلحة الأخرى الذين هم من الموظفين والعملاء والحكومة والشركات والمجتمعات المحلية والأجيال القادمة. ويُعد مفهوم المساءلة مكونًا رئيسًا من المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص، كما تعتبر التقارير الدورية للمسئولية الاجتماعية للشركات أداة تسعى هذه الشركات عن طريقها لطمأنة أصحاب المصلحة، بأنها تُعنى باستمرار بما يشغلهم على نحو استباقي وإبداعي عبر كلِّ ما تقوم به من عمليات (عبد المطلب، 2011: 6).

المسئولية الاجتماعية للشركات

تصاعد الحديث في الآونة الأخيرة عن المسئولية الاجتماعية للشركات على اختلاف أنواعها، وأهمية عدم اقتصار تقويم الأداء على الجانب الاقتصادي ومدى تحقيق الشركة للأرباح، إنما النظر أيضًا إلى مدى اهتمام الشركة بالجوانب الاجتماعية، وجعل المسئولية الاجتماعية ضمن المسئوليات الأساسية للشركة. ويعد شلدون Sheldon في عام 1923 أول من أشار إلى أهمية اهتمام الشركة بالمسئولية الاجتماعية عند أداء وظائفها المختلفة. (جربوع، 2007: 240). ووفقًا للوثيقة الخضراء Green Paper التي نشرتها اللجنة الأوروبية European Commission في تموز (يوليو) 2001، تعرف المسئولية الاجتماعية بأنها: «مفهوم تقوم الشركات من خلاله بدمج اهتماماتها الاجتماعية والبيئية مع عملياتها الأساسية، وتتفاعل مع الأطراف الأخرى على أساس طوعي». وبينت هذه الوثيقة أن الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية له تأثير مباشر على إنتاجية العاملين، ويدعم الموقف التنافسي للشركة (Bronchain, 2003: 7).

ظهور المسئولية الاجتماعية

لعلَّ المسئولية الاجتماعية قد بدأ نجمها في الظهور كردِّ فعل لسببيْن رئيسيْن؛ أولهما يتمثَّل في تحرير التجارة الدولية وما تلا ذلك من إجراءات وتشديدات، وأمَّا السبب الثاني، فمردُّه إلى تدنِّي مستوى معيشة معظم بلدان العالم، ممَّا أسفر عن ظهور منظمات دولية غير رسمية؛ مثل المنظمة الدولية لأصحاب الأعمال التي تضم 137 اتحادًا فيدراليًا وطنيًا تكفلوا بمسئولياتهم الأساسية كممثلين لمتابعة أنشطتها، والتدقيق في مواثيق إدارة الأعمال في 133 دولة - بتقييم للقطاع الخاص وكرموز لاقتصادات السوق في عصر العولمة خلال تتبُّع الأعمال. وبالنظر تاريخيًا إلى «مسئولية الشركات الاجتماعية»، نجد أنَّ هذا الموضوع قد طُرح منذ القرن الثامن عشر من خلال بعض الشركات الفردية التي شاركت في عدد من المبادرات التي تعزِّز مصالح العمال والمجتمعيين، وتحافظ على البيئة.

فعلى سبيل المثال:

- استجابت شركة شرق الهند في عام 1790 لمقاطعة المستهلكين البريطانيين لمنتج السكر الذي يزرع بواسطة العمال الرقيق في حوض الكاريبي، وعوضًا عن ذلك قامت الشركة بشراء السكر من منتجين في البنغال.
- وفي عام 1800 قامت شركة أوكرليد ببناء مدن في انجلترا للعاملين تضم مدارس ومكتبات ومضخات لإعادة معالجة المياه الناشئة عن الاستعمال الصناعي وشركات أخرى أيضًا، مثل كادبوري وراوالمتحدة، جينيس في إيرلندا وهيرشي في الولايات المتحدة الأمريكية قدَّمت في القرن التاسع عشر برامج تحوي أبعادًا مهمة في المسئولية الاجتماعية.
- وفي الهند انخرطت شركة حديد تاتا في عدد من الأنشطة الاجتماعية العديدة منذ تأسيسها في عام 1985.

هكذا بزغ نجم «المسئولية الاجتماعية»، وأصبحت الدول والمنظمات والمؤسسات تعنى به؛ التزامًا اجتماعيًا، يحمل بُعدًا اقتصاديًا، غايته الأسمى تتمثَّل في الحفاظ على مقدرات الأفراد والشركات والجماعات، والسيطرة الدقيقة على الحقوق الفردية والجماعية. فهل كان هذا محض ابتكار وحداثة، أم أنَّ الإسلام قد أرسى تلك الأُسُس ووضع لها الضوابط والمقاييس الضابطة؟ هذا ما سيجيب عنه المحور التالي.

المسئولية الاجتماعية من منظور إسلامي

لقد صاغ الإسلام الشعور المشترك في المجتمع، بقول نبيه (صلى الله عليه وسلم): «مَثَل المؤمنين في توادِّهم وتراحمهم وتعاطفهم، كمثل الجسد: إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى». وصوّر التماسك المجتمعي بقوله: «المؤمن للمؤمن كالبنيان يشدُّ بعضه بعضًا».

لا شكَّ أنَّ المسئولية تعني الالتزام، وهذا يندرج على جميع مناحي الحياة، فحين تُطلَق لفظة «مسئولية»، فإنَّ ذلك يشير إلى تحمُّل التبعات، وهذا ليس بمستغربٍ في عقيدتنا الدينية السمحة، التي وضعت أُطُرًا دقيقة للتعامل من هذا المنطلق، فلسان المسلم الناطق الذي لا ينطق عن الهوى؛ ألا وهو القرآن الكريم يقول:»وَالَّذِينَ آَمَنُوا وَاتَّبَعَتْهُمْ ذُرِّيَّتُهُمْ بِإِيمَانٍ أَلْحَقْنَا بِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ وَمَا أَلَتْنَاهُمْ مِنْ عَمَلِهِمْ مِنْ شَيْءٍ كُلُّ امْرِئٍ بِمَا كَسَبَ رَهِينٌ». [الطور: 21]. وكما أرشدتنا العقيدة السمحة إلى ضرورة الالتزام بالمسئولية، فقد حثَّنا الشرع الحنيف على ضرورة التماسك الاجتماعي، والتعاون، والترابُط، في مواضع كثيرة؛ منها، قول الحق (تبارك وتعالى): «لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آَمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآَخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآَتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآَتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ». [البقرة: 177].

ومن هذا المنطلق، جاءت بلاغة النبي الأمين لتؤكِّد ذلك، يقول سيد المرسلين محمد بن عبد الله (صلى الله عليه وسلم): «كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْؤول عَنْ رَعِيَّتِهِ، الإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْؤولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْؤولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْؤولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا، وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْؤولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، -قَالَ: وَحَسِبْتُ أَنْ قَدْ قَالَ: وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي مَالِ أَبِيهِ وَمَسْؤولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ- وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْؤولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ». (أخرجه البخاري ومسلم عن ابن عمر). والنصوص النبوية في هذا السياق عديدة؛ منها مقولة رسول الله (صلى الله عليه وسلم) الشهيرة: «لا ضرر ولا ضرار». (رواه ابن ماجة والدارقطني). وهذه دعوة من النبي (صلى الله عليه وسلم) للتكافُل الاجتماعي والترابُط الوثيق بين أجزائه وأبنائه وطوائفه: «كلُّ سلامى من الناس عليه صدقة: كلُّ يوم تطلع فيه الشمس تعدل بين اثنين صدقة، وتعين الرجل في دابته، فتحمله عليها، أو ترفع له عليها متاعه صدقة، والكلمة الطيبة صدقة، وكلُّ خطوة تمشيها إلى الصلاة صدقة، وتميط الأذى عن الطريق صدقة» (متفق عليه). بل ليس أبلغ في هذا المقام من حديث النبي (صلى الله عليه وسلم): «خير الناس أنفعهم للناس» (رواه ابن ماجه).

في ضوء ما سبق من هذه النماذج والأمثلة، فإنَّ الكثير من الدلائل القرآنية والأحاديث الشريفة لَتبيّن أنَّ الإسلام أعطى أولية للعمل الخيري والمسئولية الاجتماعية ابتغاء مرضاة الله وليس لأيّ غرض دنيوي، فضلاً عمَّا يمكن أن يناله المتطوّع في الحياة من بركة وسكينة نفسية وسعادة روحية لا تقدر بثمن، كما إنَّ عمل الخير وإشاعته وتثبيته من المقاصد الشرعية أو الضرورات الأصيلة التي تم حصرها في خمس وهي: المحافظة على الدين، وعلى النفس، والنسل، والعقل، والمال، وزاد بعضهم سادسة وهي: المحافظة على العرض، فحقوق المسلم كلها مسئوليات اجتماعية، وإن كان الفرد مطالبًا بمسئولية اجتماعية، فعلى مستوى الجماعات والشركات والبنوك تكون المسئولية أعظم.

التاريخ الإسلامي العظيم والمسئولية الاجتماعية

لا شكَّ أنَّ حياة المسلمين الأوائل، وبخاصة صحابة رسول الله (صلى الله عليه وسلم) لتفخر بصفحات مضيئة من المواقف المشرِّفة للإسلام والمسلمين، والتي تشهد على ما كان من إحساسهم بالمسئولية الاجتماعية، وخاصةً حينما كانوا يستشعرون الخطر، وقتها يكونون على قلب رجل واحد. وسجلات هذا التاريخ النابض لا تزال تتحدَّث. فمن الأمثلة الخالدة في تاريخنا الذي يمثل المشاركة في مسئولية التجار تجاه مجتمعهم، ما فعله عثمان بن عفان (رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ) كما ورد في صحيح البخاري، قَالَ النَّبِيُّ (صلى الله عليه وسلم): «مَنْ يَشْتَرِي بِئْرَ رُومَةَ فَيَكُونُ دَلْوُهُ فِيهَا كَدِلَاءِ الْمُسْلِمِينَ؟ فَاشْتَرَاهَا عُثْمَانُ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ». وفي صحيح البخاري بَاب مَنَاقِبِ عُثْمَانَ (رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ)، قَالَ النَّبِيُّ (صلى الله عليه وسلم): «مَنْ يَحْفِرْ بِئْرَ رُومَةَ فَلَهُ الْجَنَّةُ، فَحَفَرَهَا عُثْمَانُ، وَقَالَ: مَنْ جَهَّزَ جَيْشَ الْعُسْرَةِ فَلَهُ الْجَنَّةُ، فَجَهَّزَهُ عُثْمَانُ».

ويبدو أن بئر رومة كانت أولاً عينًا، وحفر فيها عثمان (رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ) بئرًا، أو لعل العين كانت تجري إلى بئرٍ، فوسَّعها أو طواها فنسب حفرها إليه .والحق أنَّ الخير روافده لا تنضب، وسيظلُّ في أمة محمد (صلى الله عليه وسلم) كما وعد الصادق المصدوق، ففي مجتمعاتنا من رجال الأعمال ما نشهد بدورهم المعطاء والمؤسسي في خدمة مجتمعهم، فلهم الشكر والجزاء الأوفى من الله تعالى، ولا نزال نرقب اتساع دائرة المشاركة من غيرهم.

نشأة المسئولية الاجتماعية في عالم الأعمال

إذا كان المجتمع بكل مؤسساته وقطاعاته وأفراده مطالب بتحمل نصيبهم من هذه المسئولية، فإنَّ أكثر الكتابات المهتمة بهذا الشأن تعتبر أنَّ أهم القطاعات التي يتوقَّع منها الكثير في هذا الجانب؛ هي المؤسسات الأهلية والقطاع الخاص، التي لا يقتصر دورها على تلبية حاجاتها الخاصة فقط، فيما يحقَّق ما ترمي إليه من أهداف اقتصادية وحسب، ولكنها يجب أن تناط بتلبية حاجات المجتمع، أي دورها يتخطَّى العناية بالشركة أو المؤسسة، بل يتطلَّع لإفادة المجتمع الكائنة فيه، وهو في حقيقته التزام أخلاقي واعتراف بفضل المجتمع عليها في الرفاهية التي وصلت إليها.

من المسلَّم به أنَّ مفهوم المسئولية الاجتماعية في عالم إدارة الأعمال يتَّسم بالحداثة النسبية، حيث شهدت الخمسينيات من القرن العشرين بواكير اهتمام الباحثين بالمسئولية الاجتماعية، بيد أن الإسلام قد بذر بذور هذا المفهوم منذُ مولد الدولة الإسلامية، والدليل القاطع على ذلك شمولية الإسلام في العناية بالجانبيْن الاقتصادي والأخلاقي على حدٍّ سواء، والمقام لا يتَّسع للبرهنة على ذلك في ضوء القرآن والسنة، فعلى سبيل المثال لا الحصر، تجد: تحريم الغش والتصدِّي للاحتكار، والدعوة إلى إعفاء المُعسِر، وقضاء الدين عنه، وهو ما لا يتاح في أيِّ نظام دولي قديمًا أو حديثًا. ويقدم الإسلام إطارًا مثاليًا للمسئولية الاجتماعية للمنظمات (Gill,2011: 75-96). ولقد ربط الإسلام بين المسئولية الاجتماعية وأبواب الرزق؛ في إشارة إلى أنَّ الإسلام دين نظام وتحمُّل للتبعات، يقول الحق- تبارك وتعالى- في هذا الصدد: «وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَى آَمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِمْ بَرَكَاتٍ مِنَ السَّمَاءِ وَالأَرْضِ». (الأعراف: من الآية 96).

لقد اشترط الحق (تعالى) على أهل القرى أن يؤمنوا ويتقوا، حتى يكونوا جديرين بأن يفتح لهم أبواب السماوات والأرض، ليس بالرزق فحسب، بل بالرزق المبارك فيه. طالع تفسير ذلك: «ذكر أنَّ أهل القرى، لو آمنوا بقلوبهم إيمانًا صادقًا صدقته الأعمال، واستعملوا تقوى الله تعالى ظاهرًا وباطنًا بترك جميع ما حرم الله، لفتح عليهم بركات السماء والأرض، فأرسل السماء عليهم مدرارًا، وأنبت لهم من الأرض ما به يعيشون وتعيش بهائمهم، في أخصب عيش وأغزر رزق» (تفسير السعدي: 398).

أساسيات المسئولية الاجتماعية للشركات في الإسلام

لكي تنجح الجماعة، ويتحقَّق لها هدفها ومقصدها، تقوم المسئولية الاجتماعية في الإسلام على عدة أُسُس وهي:

1- **الإيمان:**

إنَّ الإيمان بالله تعالى ورسوخ ذلك الإيمان في قلب المسلم يدفعه إلى العمل بمقتضى هذا الإيمان، ويأتي في طليعة ذلك يقظة الضمير التي تكون أساسًا في حثِّ المؤمن للعمل ابتغاء مرضاة الله، فيكون إحساسه بالمسئولية الاجتماعية، على اعتبارها إحدى ثمار التربية الإسلامية. ثم يؤكِّد ذلك ويربِّيه في نفس المؤمن التشريع الديني القويم؛ بما يفرض له من حوافز إيمانية ومثيبات ربانية، لا سيَّما أنَّ الله تعالى يترك الباب مفتوحًا لمَن أراد الزيادة في عطاء الله وفضله، ويجعل المقابل من قِبَل الوهَّاب مضاعفًا أضعافًا كثيرة: «وَمَا أَنفَقْتُم مِّن شَيْءٍ فَهُوَ يُخْلِفُهُ وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ». [سبأ: 39]. وعندئذٍ يستشعر الإنسان بحلاوة الإيمان وجزيل عطاء الله له، فيزيد من تطوُّعه لتحمُّل التبعات والمسئوليات؛ طمعًا فيما عند الله.

2- **القسط والاعتدال:**

دعا الإسلام كثيرًا إلى الاعتدال، فجعل الدين وسطًا حنيفيًا، ولذلك يرغِّب الإسلام في التعامل بالقسط؛ ونهى عن الظلم والطغيان والزور، فيأمر المسلم بالاعتدال في كل الأمور، أمَّا في أمور الخير، فيدعو إلى الازدياد منه، فالقاعدة الأصلية: «فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ». [التغابن:16]. ويقول للمتطلعين للمعالي: «وَسَارِعُوا إِلَى مَغْفِرَةٍ مِّن رَّبِّكُمْ وَجَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَوَاتُ وَالأَرْضُ أُعِدَّتْ لِلْمُتَّقِينَ». [آل عمران:133]. وهو أيضًا راعى الجوانب المادية والروحية، وأخذ بميزان القسط فيهما، فلم يجعل المادة تطغى على الجانب الروحي، ولم يغلِّب الروحانيات على الماديات، بل وازن بينهما؛ لترقى النفس البشرية جسدًا وروحًا معًا.

3- **الطاعة:**

حين أمر الله تعالى بطاعته وطاعة رسوله (صلى الله عليه وسلم)، أمر بطاعة ولي الأمر، وهذا مرجعه «مسئولية اجتماعية» من شأنها صلاح المجتمع وفلاح أمره: قال الله تعالى: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آَمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الأَمْرِ مِنْكُمْ» (سورة النساء: من الآية 59).

4- **حقوق الآخرين:**

لم يحرص الدين الحنيف أكثر ما حرص على المحافظة على حقوق الآخرين، وعدم أكل أموال الناس بالباطل، ونبَّه في غير موضع على ذلك، وأكَّد الله سبحانه وتعالى عليه، فقال: «وَلاَ تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُم» (الأعراف: 85).

5- **عدم تأخير الحقوق:**

استشرف الإسلام أمراض النفس البشرية، وطمع الإنسان في حقوق الآخرين، فحرَّم بشدة تأخير الحقوق، بل وحتى الصدقات والزكوات؛ لقول رسول الله (صلى الله عليه وسلم): «أعطوا الأجير أجره قبل أن يجفَّ عرقه» (رواه البخاري).

6- **حق العامل في الحرية:**

لم يستعبِد الإسلام عقول الناس ولا أفكارهم، كما لم يحلّ استعباد أجسادهم وأبدانهم، بل نادى باحترام حرياتهم وعقولهم في إطار مبدأ الشورى، والتي أشار الله (عزَّوجلَّ) إليها في قوله (تعالى): «وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ» (الشورى:38).

7- **الرحمة:**

الأصل في المسئولية الاجتماعية بالإسلام أن تقوم على الرحمة والسعة والتيسير، لذا يجب أن يشمل اليسر علاقات العمل، من خلال تجنب كلِّ ما يؤدِّي إلى إرهاق صحة العامل أو حرمانه من حق الراحة الضرورية، مع عدم تكليف العامل بما لا طاقة له به، مصداقًا لقوله (تعالى): «وما أريد أن أشقَّ عليك» (القصص: 27).

8- **التعاون:**

يعني ذلك الترابُط والتكافُل الاجتماعي، الذي يجعل المجتمع قويًا، يشدُّ بعضه بعضًا، وهذا ما أبرزته الآية الكريمة السالف ذكرها: «وتعاونوا على البر والتقوى، ولا تعاونوا على الإثم والعدوان»، وهذا المبدأ الكريم من شأنه أن يعين في توجيه المسئولية الاجتماعية الوجهة التي ننشدها في مجتمعاتنا ومؤسساتنا، فيتحقق لنا ما نصبو إليه.

المسئولية الاجتماعية تجاه العملاء من منظور إسلامي

من خلال الحث على الأمانة والصدق وعدم الغش في البيع والشراء، وهذه كلها منطلقات إسلامية راسخة، ربَّى الإسلام عليها أبناءه جيلاً من بعد جيل، فجاءت المصادر التشريعية ترسِّخ تلك القيم، وتُعلِي من مبادئ الدين القويم، وفي هذا قال الله (تعالى): «فأوفوا الكيل والميزان ولا تبخسوا الناس أشياءهم ولا تفسدوا في الأرض بعد إصلاحها ذلكم خير لكم إن كنتم مؤمنين». (الأعراف: الآية 85). وتسير السنة المشرَّفة على النهج والطريق، فهذا رسول الأمة (صلى الله عليه وسلم) يقول: «مَن غشَّنا فليس منا». (رواه مسلم).

ولم يكن الدين الإسلامي بغائبٍ عن البحث عن جودة المنتج وصبغ العمل بأجمل صورة، فإلى ذلك أشار (عليه الصلاة والسلام) بقوله: «إنَّ الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه». (رواه الطبراني)، كما نهى الإسلام عن بيع الغرر وبيع النجش وبيع المنابذة والملامسة. ولعلَّ ذلك ممّا يُبرهِن على سبق الإسلام للحفاظ على الحقوق، وضمان سلامة العمل والمنتج والمضمون. ومن أجل تنظيم العلاقة بين البائع والمشتري، أنشأ رسول الله (صلى الله عليه وسلم) نظام الحسبة، والتي تعني الأمر بالمعروف إذا ظهر تركه، والنهي عن المنكر إذا ظهر فعله. وقد شمل قانون الحسبة أكثر من خمسين صنعة، لكلٍّ منها مواصفات محدَّدة على صاحبها الالتزام بها، ويتعرض لمراقبة المحتسب بشكل مستمر.

ولا شكَّ أنَّ «نظام الحسبة» الذي أقرَّته دولة الإسلام على يديْ الرسول الكريم (صلى الله عليه وسلم)، قد تمَّ تشريعه لهدف نبيل، ألا وهو تنظيم وتقييم العلاقة بين البائع والمشتري، ومن دواعي الاعتزاز أنَّ هذا القانون قد أحاط بأكثر من خمسين مجالاً من مجالات الحياة، والتي خضعت للمراقبة والمتابعة الدورية.

من كل ما سبق، يتبيَّن لنا أهمية المسئولية الاجتماعية، وضرورة نشر ثقافتها؛ حتى تتولَّد القناعة بها لدى منشآت القطاع الخاص.

ولمَّا كان من الضرورة وجود جهة تنظِّم أداء المسئولية الاجتماعية، تم إنشاء مجلس المسئولية الاجتماعية، يقوم بدعم أنشطة ومشروعات المسئولية الاجتماعية التي تتبنَّاها المنشآت لتنمية المجتمع وتلبية احتياجاته، ويسعى إلى حشد المساندة لبرامج التنمية المستدامة في منطقة الرياض خاصة، ومناطق المملكة عامة، ويختص باقتراح الأنشطة والبرامج الاجتماعية التي يتولاَّها القطاع الخاص، وإيجاد معايير وأنظمة ومحفزات لتطبيقها، ويتشرَّف المجلس بالرئاسة الفخرية من لدن صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبد العزيز أمير منطقة الرياض، وقد شُكِّل المجلس من نخبة من ذوي الخبرة المتعمقة والممارسة والرأي في العمل الاجتماعي والتنموي برئاسة صاحب السمو الملكي الأمير سلطان بن سلمان، وللمجلس أمانة عامة تتولى التحضير لاجتماعاته وتنفيذ توصياته ممثلة في إدارة خدمة المجتمع بالغرف.

ثمار يجنيها التزام الشركات بالمسئولية الاجتماعية

إذا كانت المسئولية الاجتماعية من الأمور التي اضطرت الشركات والمؤسسات الخاصة إلى الالتزام بها وتفعيل إيجابياتها، فإنَّ هناك أسبابًا عديدة، جعلت من اعتناق هذا الفكر محرِّكًا هامًا في تنشيط العمل بها، وتعزيز الالتزام بها. وتشير التجارب الدولية إلى أنَّ المزايا التي تعود على الشركات كثيرة، ففي استطلاع تم في عام 2011 على أكثر من 28 ألف فرد على الإنترنت يمثِّلون 56 بلدًا في جميع أنحاء العالم، وجد أنَّ 66 % من المستهلكين يفضِّلون شراء منتجات من الشركات التي لديها برامج مسئولية اجتماعية تخدم المجتمع، كما إنَّ 62 % يفضِّلون العمل في هذه الشركات، و59 % يرغبون في الاستثمار في هذه الشركات، و46 % يقولون إنهم على استعداد لدفع أموال إضافية لشراء المنتجات والخدمات من هذه الشركات.

ويتسنَّى للباحث إجمال مزايا تفعيل المسئولية الاجتماعية في النقاط التالية:

- - إعطاء انطباع جيد عن الشركة، وهذا ينعكس على الكفاءة في الأداء.
- - توفيق الشركة في تقديم خدماتها للعملاء.
- - توافُر الثقة المتبادلة بين الشركات والمؤسسات وعملائها.
- - وضوح وشفافية أسلوب التعامل الذي تنتهجه هذه الشركات.
- - مدى مراعاة الاعتبارات البيئية واهتمامها بالاستثمار البشري.

ولقد أشارت الدراسة الصادرة عن المنتدى الاقتصادي العالمي بعنوان Voice of the Leaders، والتي أجريت في أواخر 2003 إلى أن سمعة الشركة تعد من أهم معايير نجاحها. وتشير نتائج الاستبانة التي تم توزيعها على 1500 مدير في أكثر من 1000 شركة عالمية كبرى إلى أن 60 % تقريبًا قد أكدوا على ذلك.

أُسُس نجاح المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

ثمة مجموعة أسس ينبغي توافرها لدى منظمات الأعمال حتى تنجح في أدائها لمسئوليتها الاجتماعية، وتتمثَّل فيا يلي:

- يُفضل أن تبدأ المؤسسة - في بداية أدائها للمسئولية الاجتماعية - بالقضايا البسيطة نسبيًا؛ مثل تدريب الموظفين والرعاية الاجتماعية لهم أو التفاعل مع أنشطة الحفاظ على البيئة.
- عدم استغلال العمل بمقتضى المسئولية الاجتماعية كوسيلة من وسائل الإعلان الذاتي والسمعة الشخصية للمؤسسة.
- تحديد أولويات لقضايا المسئولية الاجتماعية، «وما لا يدرَك كله، لا يُترَك كله»، مع أولية السبق بما يحقِّق الأهداف الأساسية للمؤسسة.
- أن يقوم تفعيل المؤسسة للمسئولية الاجتماعية على ترسيخ القيم الأخلاقية، التي تبني عليها الاستراتيجيات والخطط والأهداف (دراسة عن سبل وآليات تفعيل المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص - الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009).

استراتيجيات بعض الشركات للمسئولية الاجتماعية

إذا كان نجاح الشركات والمؤسسات قائمًا على وجود خطط استراتيجية تنظِّم لها العمل والتسويق والإدارة والحفاظ على الربحية، فإنَّ هذه الشركات تفتقر إلى خطط استراتيجية واضحة، تضمن لها العمل تحت مظلة المسئولية الاجتماعية، وإن بدأت بعض الشركات الأوروبية في وضع خطط استراتيجية لتفعيل المسئولية الاجتماعية بشركاتها وباتت ترى أنَّ ذلك يعدُّ أحد أشكال الاستثمار الاستراتيجي، بانتهاج سياسة المحافظة على سمعة الشركة، إذ اقتضت متطلبات الانتقال (Federal, R.; Bank, 2008:1) من التنافس إلى التسابق، ضرورة الاستجابة للضغوط الاجتماعية والبيئية، وإلى ملاحظة أثر الخصائص المميزة لبناء الميزة التنافسية المستدامة، وضرورة مساندة العوامل الاقتصادية للمنظمة بعوامل أخرى غير اقتصادية.

لقد احتلَّت العوامل الاجتماعية النصيب الأوفر في إطار مؤازرة الميزة التنافسية المستدامة، وأصبح مفهوم الموجودات الاستراتيجية يضم كل موارد المنظمة (المادية وغير المادية)، وأصبح رضا أصحاب المصالح هو الاستجابة الحقيقية لمتطلبات بناء الميزة التنافسية المستدامة، إذ يرى أنَّ العوامل الاقتصادية والاجتماعية قد كانت متفقة- أكثر من أن تختلف- على أن المنافسة الحالية تعتمد الإنتاجية الناتجة عن استعمال العمل، ورأس المال، والموارد الطبيعية، (Porter, 2002) من أجل إنتاج السلع والخدمات بجودة، وتعزز الإنتاجية أيضًا لتوفر الظروف البيئية الملاءمة، فضلاً عن انعكاسات التحسين في الظروف الاجتماعية والاقتصادية على توفير مواقع إنتاجية أفضل لعمليات منظمات الأعمال وأسواقه، وهذا يؤدي بالنتيجة إلى الترابط بين المنافع الاقتصادية والاجتماعية وانعكاساتها الإيجابية على طريق بناء الميزات التنافسية المستدامة. (Kramer & Porter, 2007: 7)

وقد كشفت بعض الدراسات أحدث استقصاء للرأي أُجرِي مع ما يزيد على 500 مدير شركة أمريكية في مستويات متفاوتة من القطاعات الاقتصادية عن طريق مركز مواطنة الشركات بجامعة بوسطن بالاشتراك مع مركز مواطنة الشركات التابع لغرفة التجارة الأمريكية- أنَّ الدافع الرئيس لتطبيق الاستراتيجيات الخاصة بمواطنة الشركات يتمثل في التقاليد والقيم التي تنبع من داخل الشركة (75%)، والاهتمام بسمعة الشركة ومكانتها (59%). غير أنه برغم تزايد الاهتمام بمفهوم مواطنة الشركات من جانب الشركات الكبرى، لا يزال هناك الكثير من الإجراءات التي يجب اتخاذها.

كما أشارت دراسة أخرى أجراها المركز نفسه عام 2003، أنَّ 90% من الأمريكيين ممَن يشعرون أنَّ المديرين المسئولين عن إدارة الشركات لا يمكن استئمانهم على رعاية مصالح العاملين لديهم، بينما يشعر 49% أنَّ المديرين لا يهتمون إلاَّ برعاية مصالحهم الشخصية.

وفي واقع الأمر، أشارت أحدث دراسة بعنوان «المرصد السنوي للمسئولية الاجتماعية للشركات»، والصادرة عن Environics International إلى أنَّ 27% من المستهلكين في 25دولة عاقبوا الشركات عن الممارسات التجارية غير المسئولة، وأن 27% منهم فكَّروا في القيام بذلك.

كما تشير الإحصاءات إلى أنَّ 73% من قادة الأعمال في أوروبا، يؤمنون بأنَّ الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية يُساهِم بشكل فعَّال في رفع القاعدة الإنتاجية إلى أقصى مداها. وفي دراسة أخرى، قامت بها جامعة هارفارد، كان من نتائجها أنَّ الشركات التي عملت بمبدأ المسئولية الاجتماعية قد حقَّقت أربعة أضعاف غيرها من الشركات التي لم تتبنَّ المبدأ، فضلاً عن أنَّ ثقافة العاملين بهذه المؤسسات ستُساهِم في تخفيف الأعباء عن الشركات، وزيادة الإنتاجية، وخفض التكاليف التي يتسبَّب فيها الغياب والفواتير الصحية في عدد 30 دراسة على موقع بعض الموارد لدعم قضايا اجتماعية محددة.

وتظهر نتائج استطلاع رأي أجراه موقع بيت كوم مدى الاهتمام المتزايد بهذا الموضوع. وقد شارك في الاستطلاع 10754 شخصًا من الإمارات، السعودية، الكويت، قطر، عمان، البحرين، لبنان، سوريا، الأردن، الجزائر، مصر، المغرب وتونس، ومن أبرز نتائج الاستطلاع أنَّ:

- 90% من المهنيين يرون في مبادرات المسئولية الاجتماعية مسئولية أخلاقية تقع على عاتق الشركات.
- 83% من المهنيين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يعتقدون أن أنشطة المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص لديها تأثير إيجابي في المنطقة.

- عبَّر 73 % من المهنيين عن رغبتهم في تخصيص الوقت والجهد للقيام بالأعمال الخيرية، في حين يفضل 27% منهم التبرع بالمال.
- 95% من المهنيين يرون أنه من المهم أن تتمتع شركاتهم بالمسئولية الاجتماعية.

الخاتمة

في ختام هذه الورقة البحثية، يتَّضح للقارئ ما لأهمية المسئولية الاجتماعية التي تنبثق في الأساس من مبدأ الالتزام وتحمُّل المسئولية، بما يعني أنَّ المسئولية الاجتماعية مظلة تشاركية، يعمل أعضاؤها على قلب رجل واحد؛ للمساهمة في تحقيق أهداف الأفراد والمنظمات والجماعات. وإذا كان الأمر كذلك، فإنَّ المسئولية الاجتماعية منوطة بكلٍّ من الفرد والجماعة، فهي منوطة بالفرد لحمايته ممَّن حوله، وحماية تعاملاته، وحفظ حقوقه، وصيانة ما يجب أن يُصان له. ومنوطة بالجماعات، وهو تعبير يضم تحت حروفه كل أشكال الجماعات؛ من شركات ومؤسسات وأُطُر عمل مشتركة.

وقد كشفت الدراسة عن دواعي فخر المجتمع المسلم؛ لريادته وسبقه إلى تزكية معنى المسئولية الاجتماعية، بما لا يدع مجالاً للشكِّ، بعد أن ضمَّ البحث بين السطور الأدلة القاطعة والأسانيد الدامغة على اطِّلاع الدين الحنيف بالمسئولية الاجتماعية قبل أن يكشف العلم الحديث ورجال الأعمال عن كينونته.

أمَّا ما لا مجال فيه للشك فهو أنَّ تلك المسئولية الاجتماعية قد ازدادت الحاجة إلى صقلها، والعمل على تذليل جميع الصعاب في سبيل تحقيقها، ونشرها، واستيعابها؛ لضمان نجاح المؤسسات وجميع نظم إدارات الأعمال؛ لتحقيق الربحية، والإبقاء على الثقة المتبادلة دائمًا بين المتعاملين؛ سواء أكانوا أفرادًا أم شركات أم مؤسسات.

نتائج الدراسة:

- المسئولية الاجتماعية مطلب إنساني حضاري علمي عصري.
- المسئولية الاجتماعية نداء ديني، حثَّ عليه ديننا الحنيف لأهميته.
- الدراسات الحديثة والتجارب الرائدة تؤكِّد على ضرورة تفعيل دور المسئولية الاجتماعية.
- هناك علاقة وطيدة بين تفعيل دور المسئولية الاجتماعية ونجاح المؤسسات والشركات.

توصيات الدراسة

من أجل ما سبق، يوصي الباحث بما يلي:

- السعي لإيجاد صور حيوية وفاعلة للمسئولية الاجتماعية في نطاق تعاملاتنا الفردية والجماعية.
- دراسة المسئولية الاجتماعية في نطاق الشركات والمؤسسات؛ للوصول بأعلى نسب النجاح والتقدُّم؛ مسايرة لركب الحضارة والعلم الحديث.
- الحاجة الشديدة لدراسات وأبحاث تحيط بهذه القضية، وتُوسِعها بحثًا؛ لتفعيل دائرة المسئولية الاجتماعية في شركاتنا ومؤسساتنا ومجتمعاتنا.
- أن تُولِي الدولة هذا الموضوع نصيبًا أوفر من العناية والاهتمام، من خلال انتقاء الخبراء والمختصين لدراسته، ووضعه على الطريق الصحيح؛ من أجل رفعة بلادنا وإعلاء شأنها.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية:

القرآن الكريم

- أبوزكريا، محيي الدين يحيي بن شرف النووي. (المتوفى 676هـ). (2931هـ). ***صحيح مسلم بشرح النووي***. ط 2. ج2. بيروت: دارإحياء التراث العربي.
- أبوعبد الله البخاري الجعفي. (1422هـ). ***صحيح البخاري***، ت: محمد زهيربن ناصرالناصر، دارطوق النجاة (مصورة عن السلطانية بإضافة ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي).
- ابن ماجة، أبوعبد الله محمد بن يزيد القزويني. (المتوفى: 273هـ). ***سنن ابن ماجة***، تحقيق/ محمد فؤاد عبدالباقي. القاهرة: دارإحياء الكتب العربية - فيصل عيسى البابي الحلبي.
- الأسرج، حسين عبد المطلب. (2011). ***المسئولية الاجتماعية للشركات: التحديات والآفاق من أجل التنمية في الدول العربية***، متاح على: http://mpra.ub.uni-muenchen.de.pdf (بتاريخ 30 نوفمبر 2011)، ص6.
- الحبيب، ثابتي؛ وزينة عرابش. (2014). «الريادة والمسئولية الاجتماعية من المنظور الإسلامي: دراسة حالة المؤسسات الجزائرية، السعودية». ***مجلة الحجاز العالمية المحكمة للدراسات الإسلامية والعربية***، العدد 9، 2014، ص237.
- الزيات، أحمد؛ وآخرون. (4002). ***المعجم الوسيط***. القاهرة: دارالدعوة.
- جربوع، يوسف. (7002). ***نظرية المحاسبة***، عمان، الأردن: دارالوراق.
- عاقلي، فضيلة؛ ونعيمة يحياوي. (2102). «التنمية المستدامة والمسئولية الاجتماعية من المنظور الإسلامي، بحث مقدم في: ***المؤتمرالعلمي الدولي، جامعة قاصدي مرباح***- ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- عبد المولى، هايل؛ وإبراهيم طشطوش. (2102). ***الدور الاجتماعي للمؤسسة من منظور اقتصاد إسلامي***. الأردن: المعهد الكندي العربي لتنمية الموارد البشرية.
- عبود، نجم. (6002). ***أخلاقيات الإدارة ومسئولية الأعمال في شركات الأعمال***. عمان: مؤسسة الوراق للنشر.
- عبيدات، ذوقان؛ وآخرون. (2005). ***البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه***. ط7. عمان: دارالفكرللطباعة والنشر.
- مشرف. ميسون محمد عبد القادر. (9002). «التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسئولية الاجتماعية وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة»، ***رسالة ماجستيرغيرمنشورة***، غزة، الجامعة الإسلامية، كلية التربية.

ثانيًا - مراجع باللغة الأجنبية:

- Anto, M. H. and Astuti, D. R. (2008). Persepst Stakeholder Terhadap Pelaksnaan Corporate Social Responsibility: Kasus Pada Bank Syariah Di Diy. ***SINERGI***, Vol. 10, No. 1, Januori, p19.
- Bernanke, Ben. (2014). ***Federal Reserve 2008 Transcripts: Full Coverage***, Avaliable at: https://blogs.wsj.com/economics/2014/02/21/federal-reserve-2008-transcripts-full-coverage/.
- Bronchain. (2003). ***Towards a Sustainable Corporate Social Responsibilitym, European Foundation for the Improvement of Living and Working Condition***. Ireland, p.7.
- Drucker, Peter F. (2011). ***People and Performance: The Best of Peter Drucker on Management***. Routledge, New York, U.S.A., P. 205.
- Elasary. H. (2011). ***Corporate Social Responsibility Challenges and Prospects for Development in Arab Countries***. Munich Personal RePEc Archive, June, p.5.
- Gill, G. Maguire. (2011). ***Movements and Institution: Analysing the Collapse of the Soviet Union Slovansky Prehld***, pp.75-96.

Social Responsibility from an Islamic Perspective And Their Positive Impact on Organizations

Dr. Abdulwahab Shabab Shmailan
Associate Professor
Marketing Department
Jubail Industrial College
Jubail Industrial, KSA

ABSTRACT

The aim of the research is to define social responsibility, to show its impact on society and to highlight the importance of social responsibility in the world of business management and companies.

It also provides a feasibility study to activate the role of social responsibility to bring about the social progress of individuals and companies, and to clarify the effective impact of social responsibility from an Islamic perspective on both individuals and companies.

The social responsibility is a religious appeal, urged by our true religion for its importance, recent studies and pioneering experiments emphasize the need to activate the role of social responsibility, and there is a strong relationship between activating the role of social responsibility and the success of institutions and companies.

The study showed that social responsibility is a religious requirement since the beginning of Islam and not the birth of the day as described in this research and confirm that from the Quranic verses and the Prophet Mohammd (SAW).

There is a clear success for some companies that have activated the social responsibility. This paper encourages governmental organizations, private organizations and society as well as countries to pay attention to social responsibility and encourage research and academic studies.