نماذج عن بعض الشركات العالمية والإسلامية في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية

د. يحياوي نعيمة
أستاذة محاضرة "قسم أ "
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة باتنة

الملخص:

نشأت فكرة المسؤولية الاجتماعية كنتيجة لمشكلات كثيرة وأزمات عديدة عرفتها منظمات الأعمال ارتبطت أساسا بنظرة المنظمة لمصلحتها الذاتية على حساب مصلحة المجتمع الذي تنشط فيه، هذا بالموازاة مع ظهور ظروف جديدة ووعيا اجتماعيا وبيئيا جديدا ومفاهيم حديثة تقوم في مجملها على مفهوم **العطاء الاجتماعي** الذي تطور بنمو احتياجات المجتمع ومدى تبني منظمات الأعمال لهذا الاتجاه الجديد عبر مراحل زمنية مختلفة، بدءا بظهور مسؤولية المؤسسة اتجاه المجتمع ثم مختلف النظريات العلمية التي تطرقت لهذا الموضوع وأخيرا مصطلح"**المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**. وتسعى كبرى الشركات العالمية إلى وضع خطط إستراتيجية للمحافظة على البيئة. وتهدف هذه المشاريع التي يتم القيام بها كجزء من برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى الحد من استخدام الموارد الملوثة للمحيط والمؤثرة على استنزاف الثروات.

تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على ماهية المسؤولية الاجتماعية للشركات وأسباب ظهورها، وأهم الأبعاد التي ترتكز عليها، كما سيتم عرض تجارب بعض الشركات العالمية والإسلامية الناجحة والتي تساهم بشكل فعال في تنمية مجتمعاتها.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المجتمع، منظمات الأعمال، الشركات العالمية.

Abstract:

The idea of social responsibility originated as a result of a large number of problems and crises of many business organizations known primarily related to the vision of the organization to its own interests at the expense of the community in which it operates , it is in parallel with the emergence of new conditions and societal and environmental awareness and modern concepts based on the concept of philanthropy is that evolve with the needs of the community from the emergence of institutional responsibility towards society and the various scientific theories that have touched on this subject and finally , the term: social responsibility of organizations .

Large international companies seeking to develop strategic plans to protect the environment. The objectives of these projects within the programs of corporate social responsibility to reduce the use of resources, environmental pollution and affecting the drain of wealth.
The purpose of this article is to identify the concept of social responsibility of the company and the reasons for its appearance, and its most important dimensions underlying, and present the experiences of some international and Islamic enterprises and which help effectively to the development of their communities.

Key-words: social responsibility, business organizations, society, international companies.

المقدمة:

في عالم يتغير فيه كل شيء، حيث تتحول الأسواق، تتطور التكنولوجيا ويتضاعف المنافسون يكثر الحديث عن التنمية المستدامة، البيئة، توقعات المجتمع واحتياجاته وتتعالى الأصوات من أجل حقوق الإنسان واحترامها بالرغم من أنها لم تكن موضوعا للاهتمام من قبل وخاصة أن منظمات الأعمال ولعقود طويلة لم تهتم إلا بتحقيق أعظم الأرباح على حساب المجتمع؛ أما في الوقت الراهن فإن هذه المنظمات مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحمل جزء من مسؤوليتها واعتماد رؤية جديدة قائمة على مفهوم سد الحاجة الفعلية للمجتمع، قدرة تحسينه المستمر ورسم استراتيجيات ملائمة للاستجابة إلى كل توقعات أطرافه مما يحقق التوازن والتكامل والتطوير المتبادل بين المجتمع والمنظمات، ويعزز فكرة مبادرة هذه الأخيرة باستثمار جزء من أرباحها من أجل تحقيق رفاه المجتمع، إعطاء الجمهور صورة ايجابية، تأسيس قاعدة من المستهلكين الواعيين، المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي لتحسين نوعية الحياة، بصفة عامة تبني الاتجاه الحديث السائد الذي يمارس على نطاق واسع والمعروف بفكرة "**المسؤولية الاجتماعية للمنظمة**."

مشكلة البحث: تتمثل مشكلة البحث في مدى اهتمام الشركات بممارسة المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة تجاه الأطراف ذات المصلحة .

ومن أجل توضيح مشكلة الدراسة يمكن إثارة التساؤلات التالية:

1. ما مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وما أهميتها، وما أسباب ظهورها؟
2. ما هي أهم المجالات التي تميزت فيها بعض الشركات العالمية في تطبيق المسئولية الاجتماعية؟

3. ما مجالات تطبيق المصرف الإسلامي للتنمية للمسؤولية الاجتماعية ؟

أهمية البحث: إن المسؤولية الاجتماعية تعتبر من المواضيع الهامة التي أثارت حفيظة الباحثين الاقتصاديين لما لها من آثار كبيرة على المجتمع من جهة وعلى المحيط والبيئة من جهة أخرى، مما جعل دراستها ضرورة ملحة تقتضيها معطيات الواقع الراهن. وعليه فان أهمية البحث تتجلى في محاولة الإشارة إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، مركزين في السياق ذاته على إبراز أهم التجارب للشركات العالمية والإسلامية في تبني هده المسؤولية من جوانبها المختلفة. فضلا عن ما سيقدمه البحث من توصيات تسهم في توعية القائمين على النشاط الاقتصادي بجدوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى :

- إبراز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات،
- الكشف عن تجارب بعض الشركات العالمية في ممارسة المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة،
- استعراض تجربة البنك الإسلامي للتنمية في مجال المسؤولية الاجتماعية.

منهج البحث: تنتهج هذه الورقة المنهج الوصفي التحليلي اعتمادا على المصادر الموثقة من التقارير والدراسات الصادرة التي تناولت جوانب من موضوع الورقة ، بهدف التعرف على المتغيرات المرتبطة بمشكلة البحث والوصول إلى الإجابة على تساؤلات الورقة و إلى تحقيق أهدافها.

خطة البحث: للوصول إلى تحقيق الأهداف وللإجابة على الأسئلة السابقة قسمنا البحث إلى مقدمة وخاتمة وأربعة محاور هي:

1. مفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات،
2. أسباب ظهور وتنامي المسؤولية الاجتماعية للشركات وأهم أبعادها،
3. تجارب بعض الشركات العالمية في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية،
4. تجربة المصرف الإسلامي للتنمية –كنموذج- للكشف عن أهم انجازاته في ميدان المسؤولية الاجتماعية.

أولاً: مفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات:

حتى وقتنا الراهن، لم يتم تعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد يكتسب بموجبه قوة إلزام قانونية وطنية أو دولية، ولا تزال هذه المسؤولية في جوهرها أدبية ومعنوية، أي إنها تستمد قوتها وانتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية . فقد تعددت صور المبادرات والفعاليات بحسب طبيعة البيئة المحيطة، ونطاق نشاط الشركة وأشكاله، وما تتمتع به كل شركة من قدرة مالية وبشرية .وهذه المسؤولية بطبيعتها ليست جامدة، بل لها الصفة الديناميكية والواقعية وتتصف بالتطور المستمر كي تتلاءم بسرعة وفق مصالحها وبحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية[1].

وهناك وجهتا نظر مختلفتان حول المسؤولية الاجتماعية:

- **النظرة (الكلاسيكية) التقليدية** :ترتكز وجهة النظر هذه على أن مسؤولية الإدارة تنحصر فقط في تسيير عمل النشاط الاقتصادي لغرض تعظيم الربح .أي أن منظمات الأعمال يجب أن تركز على النشاط الاقتصادي فقط، وأن تهتم دائمًا بتوسع القيمة لحملة الأسهم .ويدعم هذا الاتجاه Milton Friedmen
- **وجهة النظر الاجتماعية الاقتصادية:** وهي ترى أن إدارة أي مؤسسة اقتصادية يجب عليها الاهتمام بتحقيق الرفاه الاجتماعي على مستوى واسع وليس الاهتمام بالربح الإجمالي فقط .وهذه النظرة تركز على أصحاب المصالح ويدعمها Paul Samuelson أحد الاقتصاديين ، ويقول "إن المؤسسة الكبيرة هذه الأيام ليس فقط عليها الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وإنما التأكد من أنها تعمل أفضل ما بوسعها من أجل ذلك".[2]

وقد تعددت المصطلحات المتعلقة بمفهوم المسئولية الاجتماعية مثل مواطنة الشركات والشركات الأخلاقية والحوكمة الجيدة للشركات وهي كلها تنصب على تحمل الشركات لمسئولياتها نحو المجتمع .كما تتضمن المسئولية الاجتماعية عدة أبعاد هي أبعاد قانونية واقتصادية وإنسانية وأخلاقية وتتركز في بعض المجالات خاصة العمل الاجتماعي والتنمية البشرية ومكافحة الفساد

[1] خالد بن يوسف البرقاوي، المسؤولية ألاجتماعية، (ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى السنوي .كلية العلوم الاجتماعية جامعة أم القرى مكة سنة 2008)،ص06.

[2] نورا محمد عماد الدين أنور، المسئولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية دراسة تطبيقية، (المركز المصري للدراسات الاقتصادية السنة 2010)،ص02.

والتشغيل والمحافظة على البيئة .وتستند المسئولية الاجتماعية إلى نظرية أصحاب المصالح من حملة أسهم وشركاء وموردين وموزعين وعملاء وأيضا العاملين وأسرهم والبيئة المحيطة والمجتمع ككل . وتعد المسئولية الاجتماعية أداة رئيسية للوصول إلى هذا الهدف من خلال تحقيق الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي والبيئي لمجتمع الأعمال الذي يؤدي بدوره إلى تحسين كفاءة الأداء الاقتصادي للشركات[3].

1-1 تعاريف حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات:

هناك عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية للشركات، تختلف باختلاف وجهات النظر في تحديد شكل هذه المسؤولية .فالبعض يراها بمثابة تذكير للشركات بمسؤولياتها وواجباتها إزاء مجتمعها الذي تنتسب إليه، بينما يرى البعض الآخر أن مقتضى هذه المسؤولية لا يتجاوز مجرد مبادرات اختيارية تقوم بها الشركات صاحبة الشأن بإرادتها المنفردة تجاه المجتمع. ويرى آخرون أنها صورة من صور الملاءمة الاجتماعية الواجبة على الشركات .إلا أن كل هذه الآراء تتفق من حيث مضمون هذا المفهوم.

وحددت ثلاث دعامات رئيسية – **اجتماعية وبيئية واقتصادية** – على أنها الطرق التي تنعكس من خلالها المسؤولية الاجتماعية للشركات على المجتمع وتُمكِّن من رصدها وقياسه[4]ا.

ونظرا لازدياد أهمية المسؤولية الاجتماعية فقد ظهر العديد من التعريفات التي حاولت تحديد التعريف الدقيق للمسؤولية الاجتماعية نذكر أهم هذه التعريفات:

- **تعريف منظمة المقاييس العالمية ISO** للمسؤولية الاجتماعية بأنها "مسؤولية المنظمة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين" [5] (ISO26000).

---

[3] نهال المغربل وياسمين فؤاد، المسئولية الاجتماعية لرأس المال في مصر: بعض التجارب الدولية، (المركز المصري للدراسات الاقتصادية السنة 2008 ورقة رقم 138)،ص 03.

[4] مؤتمر المم المتحدة للتجارة والتنمية،، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع :الاتجاهات والقضايا الراهنة، (نيويورك وجنيف 2004)،ص 79.

[5] فالح عبد القادر الحوري وممدوح الزيادات وهايل عبابنه، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية"دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية، (كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الأردن)،ص05.

- **تعريف المفوضية الأوربية** :"هي عملية توحيد الاعتبارات والاهتمامات البيئية والاجتماعية لمنظمات الأعمال مع أنشطتها وعملياتها وفعاليتها وتفاعلها مع ذوي المصلحة على أساس طوعي"[6].
- **تعريف البنك الدولي**: "المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة، وبالعمل مع الموظفين، وأسرهم، والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم، بأساليب تفيد قطاع الأعمال والتنمية على السواء"[7].
- **تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة:** بأنها" الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، والمجتمع المحلي والمجتمع ككل"[8].

إن المسؤولية الاجتماعية تعني بصورة عامة" تحقيق النجاح التجاري بأساليب تراعي القيم الأخلاقية واحترام الأفراد والمجتمعات المحلية وبيئتهم الطبيعية " كما تعني معالجة الجوانب القانونية والأخلاقية والتجارية وغيرها من التوقعات التي ينتظرها المجتمع من الأعمال التجارية، واتخاذ قرارات توازن إلى حد ما بين ما تنادي به الجهات صاحبة المصلحة الرئيسية .كما تتضمن العمليات والاستراتيجيات المسؤولة اجتماعياً في مجال الأعمال التجارية، وينظر إليها كمجموعة شاملة من السياسات والبرامج المدمجة في العمليات التجارية وعمليات اتخاذ القرارات التجارية لشركة ما.

[6] ياسر شاهين، البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص الفلسطيني، (جامعة فلسطين الأهلية – بيت لحم – فلسطين)، ص06.

[7] World Bank, Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania, (Working Paper, March. 2005).

[8] مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة، المسؤولية الاجتماعية للشركات، (المعهد العربي للتخطيط، الكويت، العدد 90/فبراير 2009)، ص03.

2.1. أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات:

في ظل تزايد الاهتمام بمفهوم المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، يثور التساؤل حول الأسباب التي تشجع المنظمات على الالتزام بهذه المسئولية خاصة في ضوء ما تنطوي عليه من أعباء مالية ومادية .وتشير التجارب الدولية إلى أن أهمية تبني الدور الاجتماعي يتمثل فيما يلي[9]:

- **تحسين الأداء المالي**: البحوث التي أُجريت في هذا المجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات قد بيّنت وجود صلة حقيقية بين الممارسات المسؤولية اجتماعياً للشركات والأداء المالي الإيجابي.
- **تخفيض تكاليف التشغيل**: هنالك مبادرات كثيرة تستهدف تحسين الأداء البيئي وتؤدي إلى خفض التكاليف مثل تقليل انبعاثات الغازات التي تسبب تغير المناخ العالمي أو تقليل استخدام المواد الكيميائية الزراعية، كما يمكن تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها .والجهود المبذولة في إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات في مجال الموارد البشرية مثل جداول العمل المرنة، والتناوب على الوظائف وغير ذلك من البرامج المتصلة بمكان العمل تؤدي إلى خفض نسبة غياب العاملين، وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين شديدي الحماس للعمل، والفعالية والكفاءة الإنتاجية، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب.
- **تحسين سمعة المنظمات** والتي تُبنى على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات، والثقة المتبادلة بين المنظمات وأصحاب المصالح ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هذه المنظمات ومدى مراعاتها للاعتبارات البيئية واهتمامها بالاستثمار البشري ويسهم التزام المنظمات بمسئوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعته[10]ا.
- **تعزيز المبيعات وولاء العملاء**: إن العودة بصورة ملحوظة إلى تثمين النقاء البيئي والمنتجات الطبيعية قد دفع المستهلكين إلى الاهتمام الخاص بعمليات الإنتاج وتأثير هذه العمليات والمنتجات على البيئة، على الرغم من أن منظمات الأعمال التجارية يجب عليها أن تفي في المقام الأول

[9] طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، (مجلة العلوم الإنسانية، عمان، العدد 13، 2002).

[10] كامل مهنا، المسؤولية الاجتماعية للقطاعين العام والخاص بإزاء منظمات المجتمع المدني حالة لبنان، (مؤسسة عامل، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، لبنان، ديسمبر2010)،ص2.

بالمعايير الشرائية للمستهلكين مثل الأسعار، وجودة السلع، وتوفرها، وسلامتها وملاءمتها، فإن الدراسات تظهر تزايد الرغبة في الشراء) أو عدم الشراء (بسبب بعض المعايير الأخرى المستندة إلى قيم مثل قلة التأثير على البيئة، وعدم استخدام مواد أو مكونات معدّلة وراثياً.

- **زيادة الإنتاجية والجودة:** إن الجهود التي تبذلها المنظمات في سبيل الاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية من خلال القوة العاملة والعمليات التي تقوم بها تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض معدل وقوع الأخطاء وتعزز الفعالية والكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظفين في صنع القرار.
- **زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم:** المنظمات المسؤولة اجتماعياً يسهل عليها تعيين موظفين ذوي كفاءة عالية والمحافظة عليهم، ويؤدي ذلك إلى خفض تكاليف التوظيف والتدريب . ويتم في الغالب تعيين الموظفين من المجتمع الذي تعمل فيه الشركة ولهذا السبب، ستصبح القيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات متسقة مع قيم الموظفين، الشيء الذي يستبعد أي تعارض من حيث القيم ويعزز بيئة العمل.

ثانياً: أسباب ظهور المسؤولية الاجتماعية وأبعادها:

1.2. أسباب بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات: قد أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات كان من أهمها:[11]

أ. العولمة: تعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسية Multinational Companies (MNCs) ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.

[11] أحمد الكردي، المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والأفاق من أجل التنمية، مرجع سابق.

ب. تزايد الضغوط الحكومية والشعبية: من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالاً طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.

ج. الكوارث والفضائح الأخلاقية: حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالاً طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعلبة، كما حدث في كارثة التلوث النفطي للمياه في ساحل ألا سكا والتي تسببت فيها شركة (Exxon Valdez)النفطية، أو كما حدث في فضيحتي الرشوة في شركتي (IBM & Banco Nacion) في الأرجنتين.

د. التطورات التكنولوجية المتسارعة: والتي صاحبتها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، وتطوير مهارات العاملين، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار. خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة اكبر من رأس المال المادي.

وبالتالي نجد انه مع تغير بيئة العمل العالمية، فان متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا، إذ أصبح لزاماً على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها، وأن تسعى نحو بناء علاقات إستراتيجية أكثر عمقا مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق .حيث أن بناء هذه العلاقات من شأنه أن يعمل على تكوين أساس لإستراتيجية جديدة تركز على أفراد المجتمع، وبالتالي تتمكن منظمات الأعمال من مواجهة التحديات التي تتعرض لها في عصرنا الراهن.

2.2. أبعاد المسؤولية الاجتماعية: إن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث كارول (Archie Carroll) يشير إليها بأربعة أبعاد هي البعد الاقتصادي **Economic** والأخلاقي **Ethical** والقانوني **Legal** والخيري **Philanthropic**

- **البعد الاقتصادي Economic** يستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشتمل عل مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحرة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي وبما لا يلحق ضرراً في المجتمع والبيئة[11]،
- **البعد القانوني Legal** يمثل التزام بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال وان تحترمها عادة ما تحددها الدولة[12]، وفي حالة عكس ذلك فأنها تقع في إشكالية قانونية،
- **البعد الأخلاقي Ethical** فيفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، وفي حقيقة الأمر فأن هذه الجوانب لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعتبر أمرا ضروريا لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها فعلى المنظمة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه[13] ،
- **البعد الخيري Philanthropic** ويرتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل وغيرها من جوانب أخرى[14].

لقد وظفت هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب آخر فإن استناد أي بعد على بُعد آخر يمثل حالة واقعية، واستنادا الى ذلك تكون مسؤولية الشركة الاجتماعية الشاملة، وهي حاصل مجموع العناصر الأربعة، والتي أوردها Carroll بشكل معادلة كما يوضحها الشكل الموالي.

الشكل رقم (1) :المسؤولية الاجتماعية الشاملة

المصدر: فؤاد محمد حسين الحمدي، **مدى ادراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها**، (المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات، مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك، صنعاء، 30/29 أكتوبر، 2008).

ثالثاً: نماذج عن بعض الشركات العالمية في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية:

قامت مجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات بإطلاق ترتيب أفضل 100 شركة لعام 2011 تقوم بمسؤوليتها اتجاه المجتمع من خلال الأنشطة المختلفة، وقد اعتمد الترتيب على تقييم ممارسات الشركات من حيث 7 مجالات أساسية: التأثير على البيئة، التغيرات المناخية، حقوق الإنسان، الأعمال الخيرية، علاقات العاملين، الأداء المالي للشركة والحوكمة.

الجدول رقم (1) :أفضل 20 شركة تقوم بأنشطة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية لعام 2011

الترتيب	الشركة	الترتيب	الشركة
01	Johnson Controls Inc	11	Gap,inc
02	Campbell soup co	12	General mills inc
03	International business machines corp	13	Intel corp
04	Bristol-myers squibb co	14	Coca-cola co
05	Mattel, inc	15	Pinnacle west capital corp
06	3m co	16	Avon products, inc
07	Accenture plc	17	Consolidated edison,inc
08	Kimberly –clark corp	18	Spectra energy
09	Hewlett-packard co	19	E.I.DuPont De Nemours &Co
10	Nike,inc	20	Johnson& Johnson

Source : CR Magazine, The 100 Best Corporate Citizens, (http://thecro.com/files/100Best2011_List_revised.pdf)

وفيما يلي سوف نستعرض بعض الشركات العالمية التي حازت على الكثير من جوائز المسؤولية الاجتماعية من خلال التطرق لماهيتها ولطبيعة نشاطاتها الاجتماعية وكذا إبراز الدور الذي تلعبه في تنمية مجتمعاتها.

1. **شركة انتل intel**: انتل هي من أكبر الشركات المتخصصة في رقاقات ومعالجات الكمبيوتر، وقد احتلت المركز 13 في قائمة أفضل 100 شركة تقوم بمسؤوليتها الاجتماعية لعام 2011 الصادر

عن مجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وقد حصلت الشركة على أكثر من 80 جائزة دولية عن تلك الأنشطة ومن أبرزها[12]:

في مجال الاهتمام بالتنمية البشرية : تبرع حوالي نصف العاملين في الشركة بأكثر من مليون ساعة كخدمة في المدارس والمؤسسات غير الهادفة للربح وذلك عام 2010.

- في مجال الاهتمام بالبيئة : تهتم الشركة بإصدار منتجات أقل استخداما للطاقة الكهربائية، على سبيل المثال : خلال الفترة 2010/2008 تعتبر الشركة أكبر متبرع لاستهلاك الطاقة النظيفة في الولايات المتحدة الأمريكية.
- في مجال الاهتمام بالأجيال المستقبلية : قامت الشركة باستثمار أكثر من مليار دولار خلال الفترة 2010/2000 لتحسين العملية التعليمية في العالم بالتعاون مع حكومات الدول. بالإضافة إلى إطلاق مبادرة " التعليم من أجل الابتكار"عام 2010 بالتعاون مع الرئيس الأمريكي بإجمالي تكلفة تبلغ 200 مليون دولار لتحسين مقررات الرياضيات والعلوم في النظام التعليمي في الولايات المتحدة الأمريكية.

2. **شركة كولجيت– بالموليف COLGATE PALMOLIVE** : هي شركة عالمية رائدة في مجال إنتاج منتجات العناية بالفم والعناية الشخصية، والعناية بالمنزل وغيرها، وقد احتلت الشركة المرتبة 40 ضمن قائمة أفضل 100 شركة حول العالم تقوم بمسؤوليتها الاجتماعية لعام 2011 الصادرة عن مجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتقوم الشركة ببيع منتجاتها في أكثر من 200 دولة على مستوى العالم، وتقوم الشركة بمجموعة من الأنشطة المجتمعية ومن مثلتها[13]:

- قدمت الشركة تبرعات نقدية بلغت حوالي 17.8 مليون دولار عام 2010 ، وتشمل هذه القيمة التبرعات التي تم توجيهها لبرنامج " ابتسامة مشرقة، مستقبل مشرق"، الذي استفاد منه حوالي 650 مليون طفل وأسرهم في 80 دولة على مستوى العالم، ويهدف الى تعزيز الوعي حول صحة الفم ، كما يقوم البرنامج بتعليم الأطفال العادات الصحية السليمة للحفاظ على صحة الفم.

[12] Intel, Corporate Responsibility Report Overview, http://www.intel.com/content/www/us/en/corporate-responsibility/2010-corporate-responsibility- report-overview.html

[13] Colgate, Key Performance Indicators, http://www.colgate.com/app/Colgate/US/Corp/LivingOurValues/Sustainability/KeyPerformanceIndicators.cvsp.

- قدمت الشركة تبرعات عينية ومنتجات الشركة للمؤسسات الخيرية بلغت حوالي 21.9 مليون دولار عام 2010.

3. **شركة وول مارت Walmart** : احتلت شركة وول مارت المرتبة 95 ضمن أفضل 100 شركة على مستوى العالم تمارس أنشطة المسؤولية الاجتماعية وفقا لمجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات لعام 2011 ، وهي تتبع مجموعة وول مارت للمراكز التجارية العالمية التي تشتهر بأنشطتها التجارية العالمية ، وقد قامت بمجموعة من الأنشطة الاجتماعية ومن أمثلتها[14]:

- إعلان الشركة في أبريل 2010 عن قيامها بالتبرع بمبلغ 3.4 مليون دولار في شكل منح للمنظمات غير الهادفة للربح لمساعدة الأمريكيين على العودة الى العمل من خلال دعم البرامج التدريبية لخلق قوى عاملة ماهرة.
- تبنت الشركة في عام 2010 برنامج لمكافحة الجوع في أمريكا fighting hunger together بمبلغ 2 مليار دولار في شكل نقدي وعيني بهدف القضاء على الجوع خلال الفترة 2015/2010.
- إعلان الشركة في أغسطس 2011 عن مضاعفة دعمها للعسكريين ليصل الى 20 مليون دولار بحلول عام 2015.
- إعلان الشركة في أغسطس 2011 عن مساهمتها في خلق فرص عمل للاقتصاد الأمريكي من خلال توظيف أكثر من 15 ألف موظف بنحو 100 فرع جديد للمؤسسة وذلك بنهاية العام المالي.
- قامت الشركة في عام 2010 بتمويل برامج تعليمية وصحية للطلاب بقيمة 89 مليون دولار ، كما تبنت برنامج مكافآت المعلمين teacher rewards program والذي من خلاله تم توزيع أكثر من 45 ألف بطاقة هدايا على المعلمين بقيمة 4.5 مليون دولار لشراء مستلزمات للفصول التعليمية في السنة الدراسية 2010/2009.

[14] Walmart, Global Responsibility Report, Building the Next Generation Walmart… Responsibility, http://walmartstores.com/CommunityGiving/223.aspx, 2011.

- إطلاق مبادرة تهدف إلى توفير فرص العمل والتدريب، حيث قامت في عام 2011 بمنح أكثر من 6.5 ملايين دولار في شكل منح لبرامج مصممة لمساعدة العاطلين وتدريبهم وإعدادهم للمرحلة المقبلة في حياتهم المهنية.
- أعلنت الشركة في عام 2009 عن تقديم منحة لـ AARP foundation بحوالي 1.5 مليون دولار لمساعدة 450 سيدة يزيد عمرها عن 40 سنة للحصول على برامج تدريبية مختلفة لمساعدتهم على إعالة أنفسهم وأسرهم.

4. **شركة سامسونج SAMSUNG** : تعتبر شركة سامسونج من أكبر الشركات في مجال الأجهزة الرقمية والالكترونية حول العالم، وتهتم الشركة بأداء دورها المجتمعي كما يلي[15]:

- الرعاية الاجتماعية: تدعم القيادة التعليم العلمي والتفكير الإبداعي الذي يشجع على القيادة ومساعدة أطفال الأسر محدودة الدخل من خلال دعم البنية التحتية للتعليم . كما تقوم أيضا بتنفيذ برامج في هذه المجالات بجميع المراكز التطوعية الثمانية التابعة للشركة.
- الخدمات التطوعية: في عام 1995 أطلقت شركة سامسونج مجموعة مساهمات اجتماعية تهدف إلى تشجيع العاملين على المشاركة في خدمة المجتمع . وتوسعت هذه المبادرة لتؤدي إلى إنشاء ثمانية مراكز تطوعية عبر كوريا يعمل بها خبراء الرعاية الاجتماعية الذين يدعمون تطوير برامج الموظفين التطوعية.
- الثقافة والفنون: تقدم الدعم للكثير من الأنشطة الثقافية والفنية المتنوعة حول العالم، حيث قدمت مساهمات واسعة للعديد من المتاحف والمعارض في كوريا والعديد من الدول الأخرى التي من بينها الولايات المتحدة وفرنسا . يجمع تحف سامسونج للفنون الحديثة ويعرض الأعمال الفنية الحديثة من كوريا وخارجها في حين أن متحف سامسونج للأطفال وهو الأول من نوعه في كوريا يدعو الأطفال للاستمتاع باكتشاف العالم الذي يعيشون فيه . كما تستضيف سامسونج مختلف الأحداث الثقافية والبرامج التي من شأنه تشجيع مواهبهم الفنية وتدعيمها.
- المجال الأكاديمي والتعليم: تمثل سامسونج إحدى الجهات الداعمة الرئيسية لأولمبياد العلوم للشباب في كوريا وهي من أرقى المنافسات العلمية في المدارس الابتدائية والإعدادية والثانوية ، والأولمبياد

[15] http://www.samsung.com/eg/aboutsamsung/citizenship/ourcitizenshipfocus.htm.

الوطنية لإبداع الطلاب التي تهدف إلى تشجيع الابتكار بين الطلاب بدءا من طلاب المرحلة الابتدائية حتى المرحلة الثانوية. ومنذ عام 2001، تعاونت سامسونج مع جمعية حركة الأسرة صديقة البيئة لتنفيذ نماذج " المدرسة صديقة البيئة" التي تدعم الإدراك البيئي لدى الأطفال وتمكنهم من اتخاذ خطوات عملية لحماية الأنظمة البيئية.

5. **مجموعة كارفور Carrefour** : تشتهر مجموعة كارفور العالمية بأنشطتها التجارية والصناعية في كثير من دول العالم، حيث اشتركت منذ عام 2000 في أكثر من 200 مشروع تنموي حول العالم، أهم تلك المشروعات مايلي[16]:

- تقديم الدعم لبرنامج تطوير المدارس في تايلاند بالتعاون مع اليونسكو عام 2001.
- رعاية حفل موسيقي خيري في باريس لصالح الهلال الأحمر الجزائري بعد الفيضانات في الجزائر 2001.
- دعم برنامج للتدريب المهني للشباب من ضواحي بوينس أبرس في الأرجنتين عام 2002، ولمدة خمس سنوات.
- إطلاق برنامج للرعاية المدرسية بعنوان" المدارس جزء من حياتنا" في كولومبيا بالتعاون مع مؤسسة اليونيسيف عام 2002.
- جمع مبلغ 1.7 مليون يورو تبرعات لصالح ضحايا فيضانات تسونامي التي ضربت جنوب شرق آسيا عام 2004.
- افتتاح البقالة الاجتماعية Social grocery store في اليونان عام 2007، تقدم تلك البقالة منتجات غذائية شهرية بالمجان للأسر الفقيرة.
- الانتهاء من أول مشروع في الصين يساعد الفلاحين على تسويق الفلفل في مقاطعة سيشوان بالصين عام 2008.
- توفير 2.2 مليون يورو لمساعدات الطوارئ ومشاريع إعادة الاعمار في أعقاب زلزال سيشوان في الصين عام 2..8.

[16] Carrefour Foundation, Annual Report, 2010, Special issue, 10 years of action, http://www.carrefour.com/cdc/foundation/the-carrefour-foundation/.

6. **شركة تويوتا TOYOTA**: هي شركة سيارات عالمية، وهي تقوم بمجموعة من الأنشطة المجتمعية كالتالي[17]:

- أنشطة بيئية: المساهمة في التنمية المستدامة للمجتمع والمساهمة الاجتماعية في مجالات مثل التربية البيئية ، ودعم العمل البيئي والمحافظة على التنوع البيولوجي، وذلك من خلال:

- برنامج المنح لدعم الأنشطة البيئية التي تنفذها المنظمات غير الهادفة للربح والذي بدأ منذ عام 2000 تحت شعار " التكنولوجيا البيئية والمساهمة في تنمية الموارد البشرية للحفاظ على البيئة"
- برنامج تويوتا لتوعية الشباب الصيني بموضوعات الحماية البيئية منذ عام 2005.
- برنامج منع التصحر بالصين منذ عام 2001.
- مشروع حماية الغابات باليابان.
- مؤسسة تويوتا في اليابان والتي تقوم بعمل برامج تعليمية بيئية للأطفال والبالغين منذ عام 2005.
- مؤسسة التنمية المستدامة باليابان التي تقدم برامج التنمية البيئية بالاشتراك مع المنظمات غير الهادفة للربح منذ عام 2009.
- مشروع تويوتا إيكو للشباب (ماليزيا/ أندونيسيا): إنشاء مجموعة من المدارس الثانوية بالقرب من فروع تويوتا بهدف تخطيط وتنفيذ مشاريع تحسين البيئة، مثل ترشيد استهلاك الكهرباء وتنقية المياه منذ عام 2001.
- مبادرة استعادة الغابات الممطرة (الفلبين): منذ عام 2007 تم التعاقد مع المنظمات غير الحكومية البيئية في أنشطة غرس الأشجار في مقاطعة كاجايان بالفلبين.
- مبادرة القيادة البيئية: بالتعاون مع مجموعة من الدول الأوروبية ، حيث تعتبر العوامل الرئيسية لتحسين كفاءة استهلاك الوقود وتكنولوجيا المركبات هي تطوير مهارات القيادة وذلك من خلال تنظيم ورش عمل بيئية تقوم بنظم محاكاة لتعليم قيادة السيارات وذلك منذ عام 2007.
- مبادرة Together Green بالولايات المتحدة منذ عام 2008 لتمويل مشاريع المحافظة على البيئة، وتشجيع العمل التطوعي.

[17] Toyota, CSR Initiatives, (http://www.toyota-global.com/sustainability/corporate_citizenship

- تساهم شركة تويوتا بالتعاون مع دولة البرازيل في ترميم والحفاظ على الغابات على المحيط الأطلسي، للمناطق الأكثر تضررا في البرازيل عام 2009.

- أنشطة تعليمية: تستخدم شركة تويوتا خبراتها لتصنيع البرامج التي تعمل على النهوض بالعلوم والتكنولوجيا، وتدعم تنفيذ البرامج التعليمية في جميع أنحاء العالم ، وذلك من خلال:

- المشروع التعليمي بجنوب افريقيا: بدأت شركة تويوتا تدريس برنامج تعليمي يستهدف المعلمين، حيث يدربهم على أساليب تدريس اللغة الانجليزية، والرياضيات والعلوم.

- قامت شركة تويوتا بإجراء برنامج للمنح الدراسية في الصين منذ عام 2006 بالتعاون مع مؤسسة سونج تشينج لينج لمساعدة الطلاب في وسط وغرب الصين الذين يواجهون صعوبات اقتصادية في استكمال دراستهم الجامعية.

- تنظيم ورش عمل لتعزيز روح الابتكار لدى الأطفال باليابان في مجالات العلوم والتكنولوجيا، وتنظيم ورش عمل بين الفنانين والأطفال بالتعاون مع المنظمات غير الهادفة للربح في اليابان لتعزيز الحس الفني للأطفال من خلال تفاعل الأطفال مع الفنانين.

- مؤسسة تويوتا للمنح الدراسية بكوريا : منذ عام 2005 بدأت بالتعاون مع مؤسسات المجتمع المدني في تقديم منح دراسية لطلاب المدارس الفقيرة بواقع 45 طالبا في السنة.

- إعداد دورات تدريبية تدرس باللغة البرتغالية في مجال السيارات للبرازيليين قاطني اليابان ، كما تم الاحتفال مؤخرا بالذكرى السنوية العاشرة لإعداد تلك الدورات ، وقد تخرج فيها أكثر من 200 طالب.

7. **شركة مايكروسوفت Microsoft**: شركة مايكروسوفت هي من كبرى شركات البرمجيات في العالم، وقد احتلت الشركة المرتبة 22 في قائمة أفضل 100 شركة تمارس أنشطة المسؤولية الاجتماعية في العالم الصادرة عم مجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات لعام 2011[18].

- تقوم شركة مايكروسوفت بالعديد من الأنشطة والبرامج في خدمة المجتمع، وفي إطار ذلك فإنها تعمل على تشجيع الموظفين لديها على العمل التطوعي في خدمة المجتمع، من خلال منح الموظفين

[18] Microsoft, Corporate Citizenship Report:
http://www.microsoft.com/about/corporatecitizenship/en-us/reporting/2010.

الذين يرغبون في الاشتراك بالعمل التطوعي وقت مدفوع الأجر، إتاحة فرص للموظفين للاشتراك في فريق العمل التطوعي في الشركة، استخدام موارد وأدوات الشركة في العمل التطوعي، وفي الولايات المتحدة يسمح بإعطاء منح للمنظمات التطوعية التي يشترك فيها الموظفون المتطوعون.

- في عام 2010/2009 بلغ عدد ساعات العمل التطوعي للموظفين 363.4 ألف ساعة في الولايات المتحدة فقط، وبلغ عدد الموظفين المتطوعين بوقتهم 4200 موظف.
- منذ اشتراك شركة مايكروسوفت في برامج العمل التطوعي حتى عام 2010 بلغ حجم التبرعات المقدمة للمنظمات غير الهادفة للربح 750 مليون دولار، وفي الولايات المتحدة فقط بلغت قيمة تبرعات المنظمات 408 مليون دولار، مقابل 34.7 مليون دولار من الشركة ليصل المبلغ الإجمالي إلى 84.5 مليون دولار عام 2010/2009.
- تهتم شركة مايكروسوفت " بالاستدامة البيئية" والحفاظ عليها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، في تحسين كفاءة الطاقة المستخدمة وذلك عن طريق تطوير وتصنيع منتجات الشركة من البرمجيات وبرامج تكنولوجية التي تستخدم الطاقة بشكل أكثر كفاءة وتوفير.
- وضعت شركة مايكروسوفت هدف للحد من انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون الصادرة من الشركة 1.3 مليون طن متري مكافئ عام 2009، ولقد حددت الشركة أربعة مجالات رئيسية للعمليات للحد من الانبعاثات فيها وهي مراكز البيانات، الانتقالات والسفر، المباني، ومعامل الكمبيوتر.
- مراكز البيانات الجديدة بالشركة تستهلك 50 % أقل من الطاقة من مراكز البيانات التي تم بنائها منذ 3 سنوات.
- الانتقالات والسفر: تعمل شركة مايكروسوفت باستمرار على خفض تكلفة الانتقالات والسفر في الشركة عن طريق استخدام وسائل بديلة للسفر تتضمن تكنولوجيا الاتصال عن بعد ، وقد ساهمت هذه السياسة في تخفيض حوالي 35 % من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناتجة عن السفر.
- المباني: حوالي 25 % من إجمالي الطاقة المستخدمة في مباني الشركة تأتي من مصادر طاقة متجددة ، وأكثر من 50 % من الطاقة المستخدمة في المقرات الرئيسية هي طاقة كهرومائية.

- معامل الكمبيوتر: في عام 2010/2009 تم الانتهاء من بناء مركز لأبحاث وتطوير الدعم الفني لتعزيز الدعم الفني لمعامل الكمبيوتر وخوادم الحاسب الآلي ، ولخفض انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون بمقدار 12 ألف طن متري سنويا.

رابعاً: تجربة المصرف الإسلامي للتنمية في مجال المسؤولية الاجتماعية:

1. التعريف بالبنك: البنك الإسلامي للتنمية هو مؤسسة مالية دولية، أنشئ بناءً على الوثيقة المقدمة لمؤتمر وزراء المالية للدول الإسلامية الذي عقد في جدة في 18 ديسمبر من عام 1973، وقد بدأ البنك عملياته رسمياً في20 أكتوبر 1975، ويضم في عضويته 55 دولة[19]. المقر الرئيسي للبنك في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية. وقد تم إنشاء أربع مكاتب إقليمية بناءً على قرارات صادرة عن مجلس المديرين التنفيذيين للبنك، أحدها في مدينة الرباط عاصمة المملكة المغربية، والثاني في كوالالمبور عاصمة ماليزيا، والثالث في ألمآتي في جمهورية كازاخستان والرابع في دكار عاصمة السنغال .وللبنك ممثلون ميدانيون في إحدى عشرة دولة هي : إندونيسيا، إيران، قازاخستان، ليبيا، وباكستان، السنغال، السودان، جامبيا، غينيابيساو، موريتانيا، والجزائر[20].

2. أهداف عمل البنك: تتلخص أهداف البنك في :[21]

- تسريع عملية التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي في الدول الأعضاء، وذلك وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية السمحة.
- المشاركة في رأس المال، وتقديم القروض للمشاريع والمؤسسات الإنتاجية، بالإضافة إلى تقديم المساعدات المالية والفنية للدول الأعضاء في مجالات أخرى تدعم عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية فيها.

[19] Islamic Development Bank, Thirty-One Years In The Service Of Development, Economic Policy And Strategic Planning Department, June 2005,p06 .

[20] أنظر: موقع منظمة المؤتمر الإسلامي:
http://www.oic-oci.org/arabic/main/specialized-institutions.htm#a

[21] Islamic Development Bank. ibid

يستخدم البنك الأساليب والأدوات التمويلية التي تتفق مع الشريعة الإسلامية، والتي تضم: القروض بدون فوائد (القروض الحسنة)، والمشاركة في رأس المال، والتأجير، والبيع لأجل، والاستصناع.

3. إسهامات المصرف الإسلامي للتنمية في مجال المسؤولية الاجتماعية:

التزم البنك منذ تأسيسه برعاية المجتمع والمشاركة في تامين الحياة الكريمة، ومن أمثلة ذلك:[22]

1.3. تعزيز التنمية البشرية الشاملة: في سعيه لتعزيز التنمية البشرية الشاملة، رصد البنك موارد كبيرة للقطاع الاجتماعي (التعليم والصحة)، في الدول الأعضاء، ولاسيما في أقلها نموا، وبلغ المجموع التراكمي للعمليات المعتمدة من الموارد الرأسمالية العادية للقطاع الاجتماعي حوالي 3.408 مليون دولار في نهاية عام 2010 لفائدة 681 مشروع.

- **دعم التعليم:**لقد ساعد كثيرا على زيادة معدلات الالتحاق بالتعليم من المستوى الابتدائي إلى المستوى العالي. فوصل التمويل التراكمي الذي قدمه البنك لقطاع التعليم في نهاية عام 2010 إلى حوالي 2.142 مليار دولار مولت بها 422 عملية .وقد أطلقت (مبادرة البنك للتعليم ثنائي اللغة)سنة 2000، في محاولة لتمكين الشباب المحرومين في إفريقيا جنوب الصحراء من استكمال تعليمهم باللغة العربية. وفي سنة 2008 أطلق البنك (برنامج محو الأمية المهنية من أجل الحد من الفقر) بين النساء والشباب في المناطق الريفية، وذلك بتزويدهم بالمهارات ومساعدتهم على الحصول على التمويلات الصغرى لتحسين ظروف معيشتهم .
- **تمويل الخدمات الصحية:** يركز البنك في عملياته في قطاع الصحة على المجالات التالية:

- مكافحة ومراقبة الأمراض السارية وغير السارية؛
- تعزيز النظام الصحي وتسهيل الحصول على خدمات الرعاية الصحية ونوعية هذه الخدمات؛
- تمويل الصحة البديلة لإزالة العراقيل المالية ، إلى أقصى حد ممكن، التي تعترض الاستفادة من الموارد المالية اللازمة للصحة وتوليد هذه الموارد وتعبئة المزيد منها ، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد

[22] مجموعة البنك الإسلامي للتنمية ، 37 عام من التنمية:
http://www.isdb.org/irj/go/km/docs/documents/IDBDevelopments/Internet/Arabic/IDB/CM/Publications/37YearsInDevelopment.pdf,2011 .

المتاحة ، وزادت مساهمات البنك في قطاع الصحة 10 أضعاف تقريبا، فبلغت 1.265 مليار دولار لمنفعة 259عملية حتى نهاية عام 2010.

وينشط البنك بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية والإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ،في مجال برامج مكافحة الملاريا في الدول الإفريقية الأعضاء، وخصّص البنك في سنة 2010 مبلغ 05 مليون دولار أمريكي لتنفيذ مشروع يعنى بأسلوب إنتاج حشرات عقيمة للسيطرة على مرض الملاريا في الولاية الشمالية من السودان في إطار برنامج (المكاسب السريعة) لمكافحة هذا المرض.

وفي سنة 2008 ، أطلق البنك برنامجا للشركة تحت اسم (التحالف من أجل مكافحة العمى الممكن تفاديه في إفريقيا جنوب الصحراء) وذلك لمكافحة العمى الممكن تفاديه والقابل للشفاء في الدول الأعضاء الإفريقية[23] الواقعة جنوب الصحراء ، ويقدم هذا البرنامج فحص العيون مجانا ، ويعيد البصر للمرضى الذين يعانون من المياه البيضاء في العين ، وفي سنة 2010 جرى فحص أكثر من 37000 مريضا ، وإجراء أكثر من 8800 عملية لاستعادة البصر في إطار البرنامج.

2.3. مبادرات الحد من الفقر: في إطار مبادرة البنك للحد من الفقر في الدول الأعضاء قام البنك بمجموعة من البرامج منها:

- **زيادة المساعدات للدول الأعضاء الأقل نموا:** زاد البنك مساعداته الإنمائية للدول الأعضاء الأقل نموا، بحيث بلغت المساعدات التراكمية لهذه الدول في نهاية 2010 حوالي 17.8 مليار دولار من الموارد الرأسمالية العادية حيث استفاد منها 2048 مشروعا.
- **زيادة عمليات المعونة الخاصة:** أنشئ برنامج المعونة الخاصة سنة 1980 لتقديم مساعدات إغاثة لضحايا الكوارث مثل : الحروب و الزلازل والفيضانات ولمساعدة المجتمعات المسلمة في الدول غير الأعضاء على تحسين أوضاعها المعيشية من خلال تعزيز قدرتها في القطاع الاجتماعي ، وقد بلغ الإجمالي التراكمي للمبالغ التي اعتمدت في إطار برنامج المعونة الخاصة سنة 2010 حوالي 702 مليون دولار لتمويل 1341 عملية منها 376.3 مليون دولار لتمويل 431 عملية في

[23] وهي بنين ، بوركينافاسو، الكاميرون،تشاد ، جيبوتي، غينيا، مالي، النيجر

الدول الأعضاء ، و263.9 مليون دولار لتمويل 842 عملية في المجتمعات والمنظمات المسلمة في الدول غير الأعضاء.

- **تنفيذ البرنامج الخاص بتنمية إفريقيا** : أطلق البرنامج الخاص بتنمية إفريقيا في مارس 2008 إعمالا لإعلان واجادوجو ، وتبلغ تكلفة البرنامج 4 مليار دولار على خمس سنوات للدول الأعضاء الأقل نموا الواقعة في جنوب الصحراء ويركز البرنامج في عملياته على ستة مجالات هامة:

- تحسين الإنتاجية في الزراعة، تحقيقا للأمن الغذائي.
- دعم مشاريع المياه والصرف الصحي.
- دعم البنية التحتية للنقل على الصعيدين الوطني والإقليمي.
- دعم مشاريع توليد الكهرباء وتوزيعها.
- الاستثمار في التعليم لإيجاد قوى عاملة ماهرة
- تمويل مشاريع في قطاع الصحة تركز على مكافحة الأمراض المعدية الخطيرة.

وفي سنة 2010 كانت مجموعة البنك قد أحرزت تقدما كبيرا في تنفيذ البرنامج، إذ اعتمدت ما يقرب من 2.83 مليار دولار لتمويل 267 مشروعا.

3.3. دعم تنمية البنية التحتية: تشكل البنية التحتية الضعيفة أكبر عائق للدول النامية في مساعيها الرامية إلى تحقيق تنمية ونمو اقتصادي مستدام .

قامت مجموعة البنك منذ عام 2009 م في إحداث زيادة كبيرة في تمويل مشروعات البنية التحتية من أجل انتعاش مستدام في الدول الأعضاء من آثار الأزمة المالية ، وفي عام 2010 ،اعتمد البنك ما مجموعُهُ 2865 مليون دولار لتمويل مشاريع توليد الكهرباء ونقلها ،النقل، الماء والصرف الصحي وذلك لتسهيل النمو الاقتصادي في الدول الأعضاء.

4.3. تعزيز الزراعة والأمن الغذائي: يدرك البنك منذ نشأته أهمية الزراعة ، ويولي أهمية قصوى لتنمية القطاع في دوله الأعضاء ويتجلى ذلك في رؤية البنك لعام 2020 ، وإستراتجيتها المحورية التي وضعت كانت لأجل التخفيف من وطأة الفقر وتحقيق الأمن الغذائي في صدارة عمليات مجموعة البنك ، ومنذ أن ظهرت أزمة الغذاء الحديثة عام 2008 ، يركز التمويل الذي يقدمه البنك على زيادة الاستثمار في الزراعة والتنمية الريفية في الدول الأعضاء. وبلغ مجموع التمويل

التراكمي الذي قدمه البنك للزراعة والصناعة الزراعية ومشروعات الأمن الغذائي المتصلة بذلك 2572.4 مليون دولار حتى نهاية 2010 لفائدة 493 عملية في الدول الأعضاء.

5.3. تعزيز برامج المنح الدراسية: توجد ثلاثة برامج منح معتمدة من البنك الإسلامي للتنمية، وهي تمثل جزءاً من الجهد الذي يبذله البنك في تنمية الموارد البشرية في الدول الأعضاء والمجتمعات الإسلامية في الدول غير الأعضاء .

- **برنامج المنح الدراسية لصالح المجتمعات الإسلامية في الدول غير الأعضاء في البنك:** بُدء في تنفيذ البرنامج سنة 1983م ويهدف لمساعدة الطلبة والطالبات المسلمين في الدول غير الأعضاء للقيام بدراسات جامعية في مجالات الطب والهندسة وعدة مجالات أخرى متصلة بهما للدراسة في بلدانهم أو في الدول الأعضاء في البنك. ويُنفّذ البرنامج بالتعاون مع هيئات محلية تقوم بقبول الطلبات ومعالجتها وإرسالها إلى البنك بعد التأكد من استيفائها لشروط البرنامج (الحصول على شهادة الثانوية العامة بتقديرات ممتازة في المواد العلمية واللغوية .. الخ.) ويغطي البرنامج تكاليف الرسوم الدراسية والمخصصات الشهرية وبدل عن الكتب والملابس والعلاج وتذاكر السفر. وتعتبر المنحة المقدمة قرضاً حسناً للطالب يسدده بشروط ميسرة بعد الانتهاء من الدراسة والحصول على وظيفة. وقد وصل عدد الطلبة الذين حصلوا على هذه المنحة حتى سنة 2010 حوالي 11216 طالبا.
- **برنامج المنح الدراسية للمتفوقين في العلوم والتكنولوجية العالية:** أعتمد البرنامج في مارس 1991م وبدأ التنفيذ في ماي 1991م يستهدف البرنامج نوعين من الدراسة : دراسة مدتها ثلاث سنوات لنيل درجة الدكتوراه ودراسة بحوث مدتها سنة واحدة في 16 تخصصاً في المجالات التطبيقية والتقانة العلمية التي تتطلبها التنمية في الدول الأعضاء في البنك . ويغطي البرنامج تكاليف بدل الإعاشة والملابس والكتب والرسوم الدراسية وإعداد وطباعة البحث العلمي والتأمين الصحي وتذاكر السفر ..الخ. ويتنافس المتقدمون الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و 40 عاماً على 20-15منحة سنوية ويجب أن يكونوا حاصلين على درجة الماجستير بتقدير جيد جداً وله ما بين 3 و 5 سنوات خبرة علمية وله بعض المنشورات العلمية. وقد وصل عدد الطلبة الذين حصلوا على هذه المنح في إطار هذا البرنامج 660 طالبا في نهاية 1431 .

- **برنامج المنح الدراسية لنيل شهادة الماجستير في العلوم والتكنولوجيا للدول الأعضاء الأقل نموا في البنك:** بدأ البرنامج أعماله في ماي 1998م ويهدف إلى مساعدة 20 دولة عضواً الأقل نمواً في البنك . وخصصت 190 منحة لمدة 5 سنوات لنيل شهادة الماجستير (لمدة عامين) في العلوم والتقانة لصالح الطلاب والطالبات الذين لا يزيد عمرهم عن 30 سنة والحاصلين على درجة البكالوريوس (أو ما يعادلها) بتقدير أعلى من جيد في سيره الأكاديمي والدراسي .. الخ . ويغطي البرنامج المصاريف الدراسية ومخصص لمصاريف الإعاشة والكتب والملابس والتأمين الصحي وتذاكر السفر ذهاباً وإياباً. وقد وصل عدد الطلبة الذين حصلوا على هذه المنح في إطار هذا البرنامج 354 طالبا في نهاية 2010.

6.3. صندوق الوقف: أنشأ البنك في عام 1418هـ صندوقاً أطلق عليه اسم "صندوق الوقف". وتستخدم موارد الصندوق من أجل دعم مختلف أنشطته وبرامج المعونة الخاصة ويتم جل التمويل في شكل منح غير مستردة. وقد بلغ صافي أصول الصندوق عند إنشائه 1.194 بليون دولار. وبنهاية عام 1426هـ بلغ إجمالي الأصول (1.266 بليون دولار).[24]

7.3. المشاركة في حماية البيئة: وضع البنك المساعدة في حماية البيئة أولوية ضمن خطة عمله على المدى المتوسط والمدى الطويل ، وفي هذا الإطار وقع البنك الإسلامي للتنمية والسنغال في داكار يوم 07 جوان 2011 اتفاقيتين بقيمة 29 مليون دولار لصالح مشروع الري الصغير في مرحلته الثانية والرامي إلى محاربة الفقر وتحقيق الأمن الغذائي ومشروع إدارة النفايات البلدية الصلبة الذي يهدف إلى تحسين البيئة في مختلف مناطق السنغال[25].

في ختام هذا البحث اتضح إن المسؤولية الاجتماعية تعد إحدى أهم مجالات أنشطة البنوك الإسلامية إذ أنها الجسر الذي تؤدي من خلاله البنوك الإسلامية واجبها نحو المجتمع.

[24] بشير عمر محمد فضل الله،" تجربة البنك الإسلامي للتنمية في دعم التنمية في الدول الإسلامية "التحديات المستقبلية التي تجابه الصناعة المصرفية الإسلامية، (منتدى الفكر الإسلامي،مجمع الفقه الإسلامي، جدة، المملة العربية السعودية ،11 أفريل 2006).

[25] http://www.zawya.com/arabic/story.cfm/sidWAM20110607210000360

الخاتمة:

انتهت الدراسة الى مجموعة من النتائج والتوصيات ،من أهمها ما يلى :

أولاً– النتائج:

1. أظهرت الدراسة انه لا يوجد تعريف واحد متفق عليه للمسؤولية الاجتماعية للشركات. ومع ذلك يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات على انها ما تقوم به الشركات وتقدمه للمجتمع طبقا لتوقعاته من هذه الشركات على ان تتضمن هذه المسؤولية الاجتماعية مراعاة لحقوق الإنسان و قيم المجتمع و أخلاقياته و الالتزام بالقوانين و مكافحة الفساد و الشفافية والإفصاح .
2. تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات فى معظم البلدان و اصبح لها الأولوية من حيث تحويل الشركات إلي شركاء فى التنمية المستدامة .
3. تحمل الشركات لمسؤولياتها الاجتماعية يحقق العديد من الفوائد للمجتمع المحلى والشركات معا والتى تتمثل فى تقديم سلع ومنتجات صحية للمجتمع والمحافظة على بيئة نظيفة خالية من التلوث وزيادة ولاء الموظفين و تمتع الشركة بالمصداقية وخلق علاقات جيدة مع المساهمين و غيرهم من أصحاب المصالح.

ثانياً– التوصيات:

في ضوء ما سبق تخلص الورقة إلى مجموعة التوصيات والدروس المستفادة من تجارب المسؤولية الاجتماعية للشركات العالمية بشأن تفعيل مبدأ المسؤولية الاجتماعية في البلاد العربية نوصى بما يلى:

1. قيام الجهات المعنية بتوفير البنية التحتية اللازمة لأداء الشركات للمسؤولية الاجتماعية وعلى وجه الخصوص الأنظمة وتوفير الدراسات والمعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع.
2. ضرورة اهتمام وسائل الإعلام بالتوعية بنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية ومبادئها الصحيحة والمجالات المرتبطة بها والعائد على كل من المنشآت المؤدية لها وعلى المجتمع.
3. قيام الدولة بتيسير الإجراءات المرتبطة بأداء الشركات للمسؤولية الاجتماعية ، وتوفير محفزات نظامية للشركات على ضوء تميزها في المسؤولية الاجتماعية.
4. سن التشريعات التى تكفل توفير عنصري الشفافية والإفصاح من قبل الشركات المنفذة في مجال المسؤولية الاجتماعية.

5. تنظيم ورشة عمل على مستوى تمثيل إقليمي عالي المستوى تضم صناع للقرار في الجهات المعنية لتحديد معايير آداء المسؤولية الاجتماعية بالدول العربية، تعميم منح جوائز للتميز في أداء المسؤولية الاجتماعية لإذكاء التنافسية بين الشركات في تحقيق وتوسعة نطاقات المسؤولية الاجتماعية.
6. ضرورة وجود ادارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية داخل الشركات تتولى تخطيط وتنفيذ البرامج والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة ، على أن تتبع الإدارة العليا مباشرة ،وتبادل الخبرة والتجارب العملية فيما بينها والتعرف على نقاط القوة والضعف لتطبيق أفضل الأساليب جدوى في مجالات المسؤولية الاجتماعية.
7. قيام الغرف التجارية الصناعية وغيرها من الجهات التنظيمية بتنظيم دورات تدريبية وندوات لصقل الخبرات في مجالات المسؤولية الاجتماعية.
8. أهمية وجود **مؤشر عربي للمسؤولية الاجتماعية**،يمكن تصور مؤشر المسؤولية الاجتماعية المشتركة للبلاد العربية على أنه أداة قياس تتسم بالجدية والمسؤولية، فهو يتيح للشركات أن تقيس مدى جهودها في تحمل المسؤولية الاجتماعية المشتركة بطريقة من شأنها تعزيز ملكية الشركات، وإعطاء تقييمات وافية عنها وإجراء مقارنات فيما بينها.

قائمة المراجع:

1- البرقاوي خالد بن يوسف. المسؤولية ألاجتماعية، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى السنوي .كلية العلوم الاجتماعية جامعة أم القرى مكة سنة 2008.

2- الحمدي فؤاد محمد حسين ، مدى ادراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها، (المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات، مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك، صنعاء، 30/29 أكتوبر، 2008).

3- الحوري فالح عبد القادر و الزيادات ممدوح و عبابنه هايل، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية"دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية، (كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الأردن.

4- الغالبي طاهر محسن منصور والعامري صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، (مجلة العلوم الإنسانية، عمان، العدد 13)، 2002.

5- المغربل نهال و فؤاد ياسمين، المسئولية الاجتماعية لرأس المال في مصر: بعض التجارب الدولية، (المركز المصري للدراسات الاقتصادية السنة 2008.

6- الكردي أحمد، المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والأفاق من أجل التنمية ,Magazine The 100 Best Corporate Citizens, (http://thecro.com/files/100Best2011_List_revised.pdf

7- أنور نورا محمد عماد الدين. المسئولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية دراسة تطبيقية، المركز المصري للدراسات الاقتصادية. 2010.

8- شاهين ياسر، البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص الفلسطيني، (جامعة فلسطين الأهلية –بيت لحم –فلسطين.

9- فضل الله بشير عمر محمد،" تجربة البنك الإسلامي للتنمية في دعم التنمية في الدول الإسلامية "التحديات المستقبلية التي تجابه الصناعة المصرفية الإسلامية، (منتدى الفكر الإسلامي،مجمع الفقه الإسلامي، جدة، المملة العربية السعودية ،11 أفريل 2006).

10- مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة، المسؤولية الاجتماعية للشركات، (المعهد العربي للتخطيط، الكويت، العدد 90/فبراير 2009.

11- مجموعة البنك الإسلامي للتنمية ، 37 عام من التنمية ،
http://www.isdb.org/irj/go/km/docs/documents/IDBDevelopments/Internet/2011 Arabic/IDB/CM/Publications/37YearsInDevelopment.pdf,

12- مؤتمر المم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع :الاتجاهات والقضايا الراهنة، (نيويورك وجنيف 2004.

13- مهنا كامل، المسؤولية الاجتماعية للقطاعين العام والخاص بإزاء منظمات المجتمع المدني حالة لبنان، (مؤسسة عامل، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، لبنان، ديسمبر2010)

14-Carrefour Foundation, Annual Report, 2010, Special issue, 10 years of action, (http://www.carrefour.com/cdc/foundation/the-carrefour-foundation/).

15-Colgate, Key Performance Indicators, http://www.colgate.com/app/Colgate/US/Corp/LivingOurValues/Sustainability/KeyPerformanceIndicators.cvsp).

16-Intel, Corporate Responsibility Report Overview, http://www.intel.com/content/www/us/en/corporate-responsibility/2010-corporate-responsibility- report-overview.html

17-Islamic Development Bank, Thirty-One Years In The Service Of Development, (Economic Policy And Strategic Planning Department, June 2005.

18-Microsoft, Corporate Citizenship Report:http://www.microsoft.com/about/corporatecitizenship/en-us/reporting/2010.

19-http://www.samsung.com/eg/aboutsamsung/citizenship/ourcitizenshipfocus.htm.)

20-Toyota, CSR Initiatives, (http://www.toyota-global.com/sustainability/corporate_citizenship.

21-Walmart, Global Responsibility Report, Building the Next Generation Walmart… Responsibility, (http://walmartstores.com/CommunityGiving/223.aspx, 2011.)

22-World Bank, Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania, (Working Paper, March. 2005)