

الفصل الأول

ماهية المسؤولية الاجتماعية

ويشتمل على النقاط التالية:

- ✍ مقدمة.
- ✍ أولا: تعريف المسؤولية الاجتماعية.
- ✍ ثانيا: مصطلحات مكافئة أو مرادفة للمسؤولية الاجتماعية.
- ✍ ثالثا: عناصر/ أركان المسؤولية الاجتماعية.
- ✍ رابعا: أنواع / أبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- ✍ خامسا: أهمية المسؤولية الاجتماعية.
- ✍ سادسا: عوائد / فوائد المسؤولية الاجتماعية.
- ✍ سابعا: المسؤولية الاجتماعية في الإسلام.

الفصل الأول

ماهية المسؤولية الاجتماعية

مقدمة

يقول جيفري سوارتز - الرئيس والمدير التنفيذي لشركة تيمبر لاند: "نحن نعتقد أن الشركات تمتلك القدرة على - ومسئولة عن - إحداث تغيير إيجابي ودائم في العالم. وعندما نتعاون مع منظمات المجتمع وأفراده الذين يشاطرونك هذا الشغف، تكون الرؤية لما يمكن أن نحققه معاً بلا حدود".

ظهر مصطلح المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility منذ ثلاثينيات القرن الماضي، إلا أن التعريف النظري الذي عرفه حالياً للمسؤولية الاجتماعية قد تم وضعه في وقت لاحق في سبعينيات القرن العشرين للإشارة إلى أهمية الدور الاجتماعي للمنظمات، والمتمثل في المساهمة في تحسين رفاهية المجتمع.

لقد كان هذا المصطلح ضمن جدول أعمال قمة الأرض التي عقدت في جوهانزبرج سنة 2002، التي حضرها عدد كبير من المؤسسات الضخمة العاملة في مجال البيئة والطاقة، ويرتكز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص على فكرة فلسفية لريني ديبو Rene Dubos مفادها الآتي: "تحرك محلياً وفكر عالمياً" "agir local, penser global" وتعني هذه الفكرة عملية إدماج السياق العالمي والمحلي ضمن التفكير الاستراتيجي للمؤسسات.

ولقد برز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في سياق مطالبات الجمعيات والمنظمات غير الحكومية للقطاع الخاص بتحمل المسؤولية الاجتماعية تجاه مسألة تشغيل الأطفال وتجاه البيئة، وهو مفهوم يعكس دور ومساهمة المؤسسات الخاصة في عملية

التنمية المستدامة، بحيث تدمج هذه المؤسسات ضمن برامجها ومشاريعها ونشاطاتها المكون الاجتماعي والبيئي والاقتصادي في تفاعل مع مختلف الفاعلين الاجتماعيين في القطاع الحكومي.

لقد بدأت عبارة "المسؤولية الاجتماعية للمنظمات" تتردد على مسامعنا وتطالعنا في الإعلام المطبوع كثيراً في السنوات الأخيرة. ولكن ملامح هذا المفهوم لم تتحدد بعد بشكل واضح، خاصة بالنسبة لمنظمات المنطقة التي لم يحالفها الحظ حتى الآن لتنتقل نحو الأسواق الإقليمية والدولية. وفي أحسن الأحوال. فإن معظم مبادرات المسؤولية الاجتماعية لاتزال في حدود الإعراب عن النوايا الحسنة للمؤسسات تجاه المجتمع الذي تزاوّل نشاطها فيه.

لقد أجمع معظم علماء الإدارة إلى أنه لم يعد مقبولاً من الإدارة العليا في أي منظمة أن تنفذ المشروعات التي تحرص على تحقيق أهدافها التقليدية المتمثلة في تحقيق الأرباح فقط، وإنما أصبح لزاماً عليها أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع والجمهور لتحقيق التكيف والتوافق بين المشروعات والبيئة التي تعمل فيها، بحيث لا تحقق أي ضرر لهذا المجتمع وتحقق نفع حقيقي لهذه الجماهير (Kelth Pavu & Robert Blomstrom).

وتعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها فكرة يجب على صانع القرارات أن يأخذها في اعتباره عند اتخاذ قراراته لتحقيق رفاهية الجماهير وأن يكون هذا عن طواعية واختيار وليس خوفاً من النقد أو التهديد باستخدام القانون.

وقد بلورت جيهان عبد المنعم (1990) مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل عام في مطلبين يجب أن تلتزم بهما منظمات الأعمال أمام المجتمع وهما:

الأول: مسؤوليتها المباشرة عما قد تلحقه بالبيئة من أضرار بسبب ممارستها لنشاطها سواء كانت تلك الأضرار منظورة أو غير منظورة.

الثاني: مسؤوليتها عن علاج بعض المشكلات الكامنة أصلاً في المجتمع ولا دخل للمنظمة في وجودها، فالمجتمع الذي تعمل فيه المنظمة قد يعاني من بعض المشكلات كمشكلة الأمية والصحة وخلافه.

ويشير مصطلح المسؤولية الاجتماعية للمنظمات إلى أن منظمات المجتمع بمختلف أنواعها عليها أن تساهم في خدمة المجتمع، وأن تلعب دوراً اجتماعياً في خدمة وتنمية المجتمع وتحسين نوعية الحياة الإنسانية للمواطنين فيه.

لقد أصبحت أهداف المنظمات المتميزة الذكية Smart Organization أن تحقق:

- 1- الربحية Profitability
- 2- النمو Growth
- 3- البقاء والاستمرار Survival
- 4- المسؤولية الاجتماعية S.R.

والهدف الرابع - كما يشير محمود أحمد الخطيب (2010) - كان نتاجاً للاتجاهات الحديثة في الإدارة التي تقيس مدى نجاح المشروع ليس فقط بالمعايير المالية ولكن بمدى تحمله لالتزاماته تجاه المجتمع من خلال تخصيص جزء من الموارد والأرباح لتحسين نوعية الحياة والارتقاء بمستوى المعيشة في المنطقة التي يتواجد فيها.

إن التوجه الحديث في مجال تطبيقات إدارة الجودة الشاملة هو جعل هذا الدور يُمارس بشكل دائم ومستمر وليس بشكل موسمي، وأن تكون مساهمة المنظمات في خدمة المجتمع مدروسة وفي المجالات المطلوبة والمناطق الأكثر احتياجاً ولفئات السكان الأكثر فقراً. والمنظمات لابد أن تدرك أن قيامها بهذا الدور هو مسؤولية وتكليف وليس تفضل وتشريف.

ويشير محمد بكر عربي (1996) بأنه على الرغم من تزايد اهتمام منشآت الأعمال في المجتمعات الغربية بالأنشطة الاجتماعية التي تساهم في حل مشكلات المجتمع بفئاته المتعددة. وأيضاً تزايد الاهتمام بإجراء العديد من البحوث والدراسات الفكرية والعلمية على المستويات المختلفة.

إلا أن منشآت الأعمال في المجتمعات العربية لم تقم بدورها في حل مشكلات المجتمع بالصورة المرجوة منها، وأن أغلب البحوث والدراسات التي تناولت موضوع

مساهمة منشآت الأعمال في حل مشكلات المجتمع الذي تعمل فيه على مستوى العالم العربي، جاءت متأثرة بما قدمه الأدب الإداري والمحاسبي بالخارج، حيث لا تتناسب وظروف التطبيق.

فعلى سبيل المثال فإن معظم القطاع الخاص في شركات المجتمعات العربية لا يهيمه إلا تعظيم الربح الذي يحصل عليه، ويركز بشكل رئيسي على تحسين وضعه على الصعيد الفردي، بل أكثر من ذلك فإنه قد يمارس ممارسات استفزازية وأحياناً مضادة لمصالح المجتمع ويمارس الفساد بصورة مختلفة. وهناك للأسف الشديد أمثلة عديدة على قيام بعض رجال الأعمال أصحاب شركات قطاع خاص في كثير من الدول العربية على ممارسة الفساد في المجتمع.

نذكر من أشكال هذا الفساد: الاقتراض من البنوك والهروب إلى الخارج، الاقتراض من البنوك والامتناع عن السداد بحجة التعثر، مصاحبة الراقصات، تقديم الرشاوي لبعض المسؤولين، ممارسة الاحتكار لبعض السلع والخدمات الحيوية في المجتمع ووضع أسعار مبالغ فيها لهذه السلع والخدمات، ممارسة الجريمة والبلطجة ضد من يقف أمام مصالحهم، دخول مجلس الشعب أو مجلس الشورى بالرشاوي والهدايا والوعود الكاذبة للحصول على الحصانة وللترويج لمشروعاتهم ثم الاستخدام السيئ لهذه الحصانة.

وفي الكتاب الحالي نحن لا نهتم فقط بالمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) Corporate Social Responsibility، بل بالمسؤولية الاجتماعية لكل منظمات المجتمع Organizations Social Responsibility (OSR)، فالمسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية مشتركة لكل منظمات المجتمع وعلى رأسها: الأجهزة والمؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني (وعلى رأسها الجمعيات الأهلية) والقطاع الخاص (الشركات) وأجهزة الإعلام والنقابات المهنية والعمالية والنوادي الرياضية والاجتماعية.

أولاً: تعريف المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility

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 المسؤولية لا يتجاوز مجرد مبادرات اختيارية تقوم بها الشركات صاحبة الشأن بإرادتها المنفردة تجاه المجتمع. ويرى آخرون أنها صورة من صور الالتزام الطوعي للشركات بدورها في خدمة المجتمع. إلا أن كل هذه الآراء تتفق من حيث مضمون هذا المفهوم.

كذلك فإن تعدد تعريفات المسؤولية الاجتماعية للشركات يعكس الأطر النظرية لعلوم مختلفة منها: علم الإدارة وعلم الاقتصاد وعلم القانون وعلم الاجتماع... وتشير التعريفات التالية للمسؤولية الاجتماعية بمعنى التركيز على مسؤولية المنظمات تجاه المجتمع، والتزامها بالمساهمة في تنمية وتحقيق الرفاهية للمواطنين والمحافظة على البيئة من التلوث وحماية حقوق المستهلك.

1- عرف بيتر دراكر Peter Drucker (1977) المسؤولية الاجتماعية "هي التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه".

2- يشرح كتيليب وآخرون Cutlip & et.al. (1985): مصطلح المسؤولية الاجتماعية كالتالي: أن علاقات الشركة بجيرانها داخل مجتمعها قد تكون حرجة لأن هؤلاء الجيران هم الذين يمدون المنظمة بالقوى العاملة ويوفرون البيئة التي تجذب أو تفشل في جذب الأفراد الموهوبين ويفرضون الضرائب ويوفرون الخدمات الضرورية كما يفرضون القيود على الشركة أو الصناعة.

فالمسؤولية الاجتماعية للشركة هي استمرار لالتزام الأعمال التجارية بالسلوك من الناحية الأخلاقية والمساهمة في التنمية الاقتصادية وتحسين نوعية حياة القوى العاملة وعائلاتهم، وأيضاً المجتمع المحلي والمجتمع عموماً. واليوم يجب على الأسواق والشركات العالمية المنافسة أن تعترف بمسئوليتها تجاه واجباتها التقليدية والقانونية لكي تحصل على ميزة تنافسية وتضمن سمعة طيبة لنفسها.

- 3- تعريف سوندرها هولميس Sundra Holmes (1985): المسؤولية الاجتماعية هي التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل به، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل: محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها...
- 4- تعريف دافيد داير و إيان شامبرز David Dyer & Ian Chambers (1990): المسؤولية الاجتماعية هي اشتراك المنظمة في برامج خدمة المجتمع.
- 5- تعريف دافيد دونوك David Dunnock (1995) المسؤولية الاجتماعية هي ضرورة التزام منشآت الأعمال اجتماعياً تجاه المجتمع التي تعمل به، وذلك من أجل رفع مستوى الرفاهية للمجتمع بفئاته المختلفة.
- 6- تعريف توماس جونز Thomas Jones (1998): المسؤولية الاجتماعية هي التزام اجتماعي للشركة ليس فقط أمام حملة الأسهم، ولكن أيضاً أمام جماعات أخرى في المجتمع.
- 7- تعريف محمد إبراهيم التويجري (1998): المسؤولية الاجتماعية هي التزام من قبل الشركة بتحقيق التوازن بين أطراف متعددة ولكنها مترابطة وتتمثل في مصالح واحتياجات الشركة (المنتجة للسلع أو للخدمات) والعاملين فيها والبيئة المحيطة والمجتمع.
- 8- تعريف محمد زائيري Mohammad Zairi (2000) المسؤولية الاجتماعية تمثل توقعات المجتمع لمبادرات المنشأة في مجال مسؤوليتها تجاه المجتمع وبها يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام المنشأة بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها.
- 9- تعريف عبد العزيز محمود رجب (2003): المسؤولية الاجتماعية هي عبارة عن مجموعة الأنشطة الاجتماعية التي يتم تنفيذها بمعرفة الشركة بهدف تحسين الرفاهية الاجتماعية للمجتمع بفئاته المختلفة، دون توقع مزايا اقتصادية مباشرة.
- 10- تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة World Business Council for Sustainable Development (2004): المسؤولية الاجتماعية هي 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.

11- تعريف منظمة الأعمال من أجل المسؤولية الاجتماعية Business of Organization for Social Responsibility (2004): المسؤولية الاجتماعية للشركات بأنها إدارة منشأة الأعمال على نحو يفي بتوقعات المجتمع الأخلاقية والقانونية والتجارية والتوقعات العامة من تلك المنشأة أو يتجاوز تلك التوقعات لما هو أفضل.

12- تعريف فيليب كوتلر Philip Kotler ونانسي لي Nancy Lee (2005): المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام بتحسين رفاهية المجتمع من خلال ممارسات أعمال اختيارية تقديرية ومساهمات بالموارد المؤسسية.

13- تعريف المنبر الأردني للتنمية الاقتصادية (2005): المسؤولية الاجتماعية هي تلك الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي تقدمها إدارة الشركة للعاملين بها وللعلماء لها ولأفراد المجتمع، وذلك في إطار قيم وأخلاق وقوانين هذا المجتمع.

14- تعريف البنك الدولي World Bank (2005): المسؤولية الاجتماعية هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالإسهام في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في آن واحد.

15- تعريف كرامر Cramer (2006): المسؤولية الاجتماعية هي مساهمة قطاع الأعمال في حل مشكلات المجتمع الملحة.

16- تعريف معهد شارترد للعلاقات العامة CIPR (2009): المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تصف الدور الاجتماعي والإنساني والخيري الذي تلعبه المنظمة في المجتمع.

17- تعريف المنظمة الدولية للمعايير ISO (2012): المسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية المنظمات عن قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة، من خلال التزامها بالشفافية والسلوك الأخلاقي الذي يجب:

- أن يتسق مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع،
- أن يضع في اعتباره توقعات أصحاب المصلحة،
- أن يضع في اعتباره القوانين المتعلقة، ويتفق مع المعايير العالمية للسلوك،
- أن يكون متكامل مع المنظمة نفسها.

Social responsibility is the responsibility of an organization for the impacts of its decisions and activities on society and the environment, through transparent and ethical behavior that:

- is consistent with sustainable development and the welfare of society,
- takes into account the expectations of stakeholders,
- is in compliance with applicable law and consistent with international norms of behavior, and
- is integrated throughout the organization.

في ضوء ما سبق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه المجتمع بأنها عبارة عن التزام المنظمة بالمشاركة في تحسين نوعية الحياة لأسر العاملين وللمجتمع ككل والمحافظة على البيئة من التلوث وذلك من خلال مجموعة من البرامج والخدمات والإعانات والتسهيلات التي تقدم بواسطة المختصين بهذه المنظمة في ضوء احتياجات ومشكلات المجتمع وفي إطار قيم وأخلاقيات وقوانين هذا المجتمع.

ثانياً : مصطلحات مكافئة أو مرادفة للمسؤولية الاجتماعية

هناك مصطلحات مكافئة أو مرادفة لمصطلح المسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

- 1- المسؤولية الاجتماعية للشركات **Corporate Social Responsibility**: وهذا المصطلح يهتم فقط بالدور الاجتماعي والإنساني للقطاع الخاص (الشركات) في خدمة المجتمع.
- 2- المسؤولية المجتمعية **Societal Responsibility**: وهذه التسمية هي أدق من مصطلح المسؤولية الاجتماعية، حيث أن مبادرات وبرامج ومشروعات المسؤولية الاجتماعية هي مبادرات وبرامج ومشروعات مجتمعية في مختلف مجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية والثقافية.... وليست قاصرة فقط على التنمية

الاجتماعية. إلا أن معظم المنظمات والجهات سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي أو القومي تستخدم مصطلح المسؤولية الاجتماعية، لذا قررنا استخدام المصطلح الأكثر استخداماً والأكثر شيوعاً.

3- المواطنة المؤسسية أو مواطنة الشركات **Companies Citizenship**: من منطلق أن أحد معايير مواطنة أي مؤسسة هو التزامها الطوعي بالمساهمة في خدمة المجتمع وتنميته.

4- المسؤولية المؤسسية أو مسؤولية الشركات **Companies Responsibility**: بمعنى أن لكل مؤسسة في المجتمع مسؤولية الاشتراك في تحسين رفاهية المجتمع من خلال مبادرات خيرية ومساهمات بالموارد بالمؤسسة.

5- المشاركة المجتمعية **Societal Participation**: حيث أن كل مؤسسة عندما تشارك وتساهم وتدعم بعض مشروعات وبرامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع سواء كانت هذه المشاركة بالجهد أو بالمعلومات أو بالمال أو بالأجهزة..... فإن هذا يمثل مشاركة مجتمعية من قبل هذه المؤسسة تجاه المجتمع...

6- الاستجابة الاجتماعية **Social Response**: أقترح بعض الباحثين تحويل مصطلح المسؤولية الاجتماعية إلى مصطلح الاستجابة الاجتماعية حيث يتضمن المصطلح الأول نوعاً من الإلزام، بينما يتضمن الثاني وجود دافع أو حافز أمام رأس المال لتحمل مسؤوليته الاجتماعية (محمد البادي: 1980).

7- عطاء الشركات **Companies Giving**: لا يقتصر العطاء على الأفراد، وإنما الشركات في المجتمع يمكنها العطاء أيضاً إلى مجتمعاتها. فعندما تقوم الشركات بتقديم بعض الخدمات إلى المجتمع دون محاولة الحصول على شيء ما في المقابل، يتحقق العطاء الإنساني المتوقع منها..

قال أفلاطون: "اشترك غيرنا في مسراتنا يزيدنا إحساساً بتلك المسرات". يحتاج كل إنسان إلى إشباع الحاجة إلى الانتماء إلى الجماعة، ويود أن يكون محبوباً فيها. وحتى يحقق

ذلك لا بد من أن يسعى إلى خدمة الآخرين ويهتم بشؤونهم. يعني ذلك، أن الفرد والجماعة والمنظمة ليس على هذه الوحدات الإنسانية أن تهتم بشؤونها الخاصة فقط، بل لا بد من أن تعطي من جهدها وفكرها للآخرين الذين يحتاجون إلى هذا العطاء.

ثالثاً: عناصر / أركان المسؤولية الاجتماعية

يرى سيد أحمد عثمان (1981) بأن المسؤولية الاجتماعية تتكون من ثلاثة عناصر رئيسية هي:

- | | |
|---------------|-------------|
| Interesting | 1- الاهتمام |
| Understanding | 2- الفهم |
| Participation | 3- المشاركة |

والاهتمام هو الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد والحرص على استمرار تقدمها والخوف من أن تصاب بأي عامل أو ظرف يؤدي إلى تفككها أو إضعافها.

والفهم هو فهم الفرد للجماعة وفهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله. أما المشاركة فهي اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل يمليه الاهتمام ويتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة على إشباع حاجاتها وحل مشكلاتها.

بينما يرى بيرمان Berman (1997) أن عناصر المسؤولية الاجتماعية ستة، هي كالتالي:

- | | |
|----------------------------------|----------------------------|
| Social and political conciseness | 1- وعي اجتماعي وسياسي |
| Sense of connectedness | 2- إحساس بالترابط الوثيق. |
| Acting on ethical consideration | 3- التصرف على أساس أخلاقي. |
| Prosocial behavior | 4- سلوك اجتماعي هادف. |
| Integrity of action | 5- تكامل الفعل. |
| Active Participation | 6- مشاركة فعالة. |

كما حدد حامد عبد السلام زهران (1984) ثلاثة أركان مترابطة ومتكاملة تقوم عليها المسؤولية الاجتماعية هي: الرعاية، والهداية، والإتقان.

1- الرعاية: ومسئولية الرعاية موزعة في الجماعة وتتضمن الاهتمام بالآخرين في شيء من الرحمة حيث كل فرد راع ومسئول عن رعيته. وتتجلى الرعاية الاجتماعية في التراحم والتكافل الاجتماعي، وفي المسؤولية الاجتماعية يرتبط ركن الرعاية بعنصر الاهتمام.

2- الهداية: ومسئولية الهداية تتضمن الدعوة والنصح للجماعة نحو القيم الاجتماعية السليمة والمثل الأعلى في السلوك، وذلك في إصرار وصبر ومثابرة وأمل، وفي المسؤولية الاجتماعية ينبع ركن الهداية من عنصر الفهم.

3- الإتقان: ومسئوليتها تتجلى في أن الله سبحانه وتعالى يجب إذا عمل أحدنا عملاً أن يتقنه وأن يحسنه في كافة أنشطة الحياة عبادة وعمالاً، تعلماً وتعليماً، ويتطلب الإتقان النظام والانتظام وبذل أقصى جهد ممكن، وفي المسؤولية الاجتماعية يتصل ركن الإتقان بعنصر المشاركة.

رابعاً: أنواع / أبعاد المسؤولية الاجتماعية

يمكن تقسيم المسؤولية الاجتماعية إلى نوعين هما:

1- المسؤولية الاجتماعية الفردية Individual Social Responsibility

ويقصد بها شعور الفرد من تلقاء نفسه بالتزامه بفعل ما يحقق المصلحة والخير نحو الآخرين وذلك بهدف مساعدة مجموعات من الناس يمرون بظروف صعبة وفي حاجة إلى هذه المساعدة... هذا ويطلق على الشخص الذي لديه الشعور بالمسؤولية الاجتماعية الفردية مصطلحات عديدة تشير إلى طبيعة الأعمال الخيرة التي يقوم بها. من هذه المصطلحات: المتطوع والمتبرع وفاعل الخير والكفيل والمأنح...

2- المسؤولية الاجتماعية المؤسسية Institutional Social Responsibility

ويقصد بها شعور المنظمة (المؤسسة / المنشأة / الشركة / ...) من تلقاء نفسها بالتزامها

بفعل ما يحقق المصلحة والخير نحو المجتمع أو جزء منه بهدف المساعدة في إشباع الحاجات وحل المشكلات بما يساعد الدولة في هذه المهمة الثقيلة. ثم انتقلت هذه الجهود من المسار العلاجي إلى المسار التنموي، حيث بدأت كثير من المؤسسات والشركات تقديم برامج ومشروعات تنموية للمساهمة في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع. ومن أمثلة المسار العلاجي: تقديم الإعانات والمأكل والملبس والدواء للفقراء والمساكين وللأرامل وللأيتام وللأطفال بلا مأوى...

ومن أمثلة المسار التنموي: إدخال المياه والكهرباء والصرف الصحي لبعض المناطق المحرومة من هذه الخدمات (مثل بعض القرى والمناطق العشوائية والنائية...) وإنشاء المدارس وتدريب الشباب وتوفير فرص العمل لهم وتشجيع المشروعات الصغيرة والأسر المنتجة...

هذا ويطلق على المنظمة (المؤسسة / المنشأة / الشركة / ...) التي لديها الشعور بالمسؤولية الاجتماعية المؤسسية والالتزام بها مصطلحات عديدة تشير إلى طبيعة أعمال الخير أو التنمية التي تقوم بها أو تساهم فيها. من هذه المصطلحات: الممول والمانح والمتبرع والشريك...

والكتاب الحالي يهتم بالمسؤولية الاجتماعية المؤسسية. ولن هو مهتم بالمسؤولية الاجتماعية الفردية فيمكن له الرجوع إلى الكتب التي تتحدث عن العمل التطوعي، ومنهم كتاب للمؤلف عن: "إدارة الجهود التطوعية" (2013) والذي يلقي الضوء على هذا النوع من المسؤولية.

وهناك من يقسم المسؤولية الاجتماعية إلى نوعين هما:

1- المسؤولية الاجتماعية الداخلية **Internal Social responsibility**: وتتمثل في إسهام المنظمة في تنمية قدرات وتطوير العاملين بها والمحافظة عليهم ووقايتهم من أي مخاطر قد يتعرضون لها في بيئة العمل وتحسين مستوي معيشتهم...

2- المسؤولية الاجتماعية الخارجية **External Social responsibility**: وتتمثل في إسهام المنظمة في المساهمة في تحسين أحوال أسر العاملين وفي المشاركة في خدمة المجتمع وتنميته (Steiner & Miner: 1977).

ويعتبر هرم أرشي ب. كارول Archie B. Carroll (1991) من أوائل نماذج المسؤولية الاجتماعية للشركات. حيث أشار إلى أن هناك أربعة أنواع أو أبعاد للمسؤولية الاجتماعية، هي كالتالي:

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1- المسؤولية الخيرية | philanthropic responsibility |
| 2- المسؤولية الأخلاقية | ethical responsibility |
| 3- المسؤولية القانونية | legal responsibility |
| 4- المسؤولية الاقتصادية | economic responsibility |

هذه الأنواع أو الأبعاد يجب وضعها في الاعتبار عند تخطيط وتنفيذ وتقويم برامج المسؤولية الاجتماعية من جانب أي منظمة بهدف المساهمة في خدمة وتنمية المجتمع (العاجل: 2011) (Carroll: 1991).

ويقصد بالمسؤولية الخيرية على سبيل المثال قيام المنظمة بعمل الخير وتقديم الإعانات والمساعدات للمجتمع بما يساهم في تحسين نوعية الحياة لسكان هذا المجتمع، وخاصة للفئات الفقيرة والمحتاجة في المجتمع.. أيضا يدخل تحت المسؤولية الخيرية للمنظمة قيامها بالتبرع للجمعيات الأهلية للمستشفيات التي تقدم الرعاية الصحية للفقراء وللأطفال، وتقديم المساعدات للمعاقين والأيتام والأرامل على سبيل المثال...

ويقصد بالمسؤولية الأخلاقية للمنظمة قيامها بعمل الصواب وليس الخطأ أو بعمل ما هو صحيح وعادل مع عدم الإضرار بالآخرين. على سبيل المثال على المنظمة الالتزام بالأخلاق الحميدة وباحترام الأديان السماوية ومراعاة ثقافة المجتمع...، وذلك في كل تصرفاتها مع العاملين وأسرتهم ومع العملاء ومع المنظمات الأخرى المنافسة لها أو غير المنافسة لها والمجتمع ككل...

أيضا تشمل المسؤولية الأخلاقية هو أن تراعي المنظمة القيم والأخلاقيات المهنية وقيم وأخلاقيات العمل والإدارة عند قيامها بإنتاج السلع أو بتقديم الخدمات... وعلي المنظمة أيضا أن تحترم وتلتزم وتطبق موثيق الشرف أو الدساتير الأخلاقية Codes of

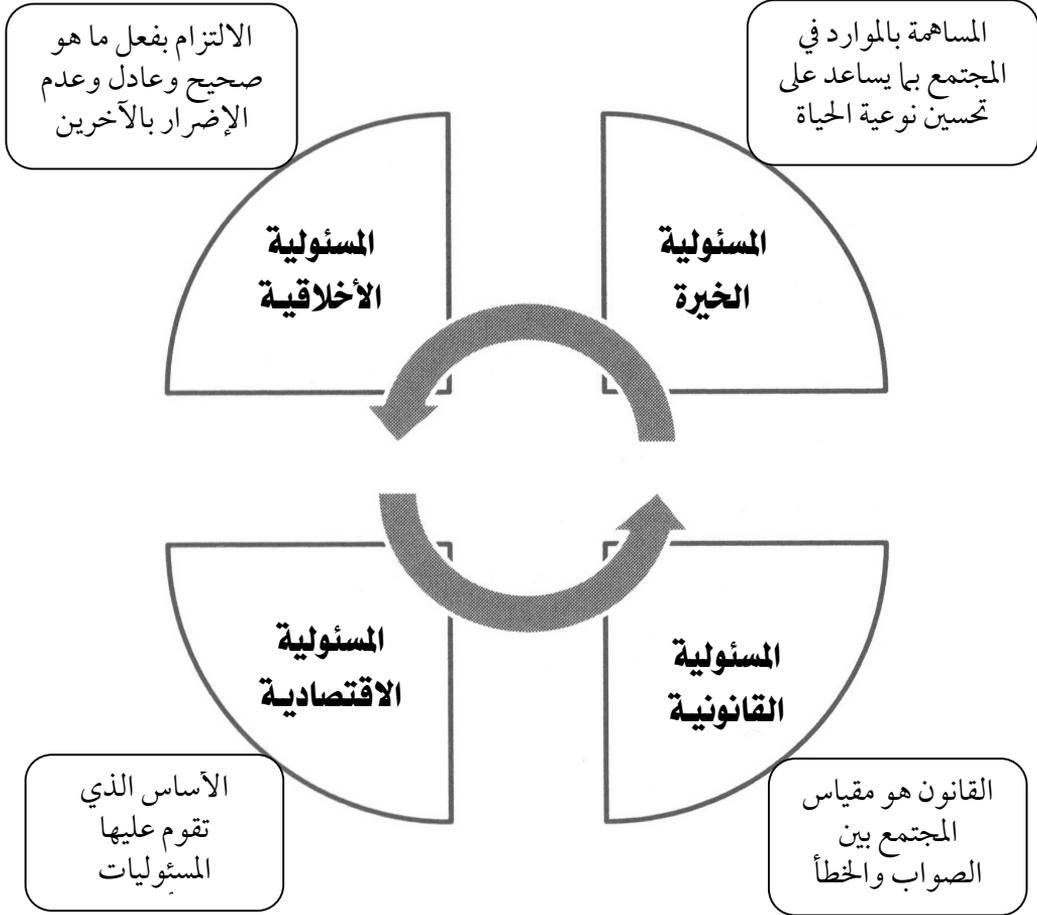
Ethics للمهن التي ينتمي إليها العاملون بها (مثل: ميثاق الشرف لمهنة الطب، وميثاق الشرف لمهنة التمريض، وميثاق الشرف لمهنة المحاماة، وميثاق الشرف لمهنة الخدمة الاجتماعية، وميثاق الشرف لمهنة الإعلام، وميثاق الشرف لمهنة العلاقات العامة،...).

ويقصد بالمسؤولية القانونية على سبيل المثال احترام المنظمة للوائح والتعليمات المنظمة للعمل بها والتي وضعتها لنفسها، واحترام قوانين العمل في المجتمع، واحترام قوانين المجتمع الأخرى بصفة عامة، وعدم اقتراط أي جرائم في حق العاملين أو العملاء أو المجتمع...

أيضا على المنظمة احترام المواثيق والمعاهدات الوطنية والإقليمية والدولية المعنية أو المرتبطة، مثل: الإعلان العالمي لحقوق الإنسان Universal Declaration of Human Rights (1948) والعهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية International Covenant on Civil and Political Rights (1966)...

ويقصد بالمسؤولية الاقتصادية قيام المنظمة بتقديم السلع أو الخدمات التي أنشأت من أجلها أصلا، على أن تكون حريصة وملتزمة بتقديم هذه السلع والخدمات بكفاءة وفعالية وبالشكل المطلوب والمتوقع وبالسعر المناسب دون مغالاة أو احتكار أو استغلال أو إهدار لموارد المجتمع، أو زيادة تلوث البيئة، أو زيادة الميل الاستهلاكي الزائد عن الحد لدي سكان المجتمع... أيضا على المنظمة أن تراعي مواصفات الجودة الشاملة في تلك السلع أو الخدمات التي تقدمها للعملاء أو للمستهلكين...

وتعتبر كل من المسؤولية الاقتصادية والقانونية في هذا النموذج من المطالب الأساسية للمجتمع والتي يجب تليتها من قبل المنظمات. في حين تمثل كل من المسؤولية الأخلاقية والخيرية توقعات المجتمع والتي يجب أن تتبناها المنظمات. ويعكس الوضع المتسلسل لهذه المسؤوليات طبيعة ترابط بعضها ببعض الآخر، إذ لا يمكن للشركة من أن تتحمل مسؤولية الأنشطة الخيرية قبل تحمل المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية تجاه المجتمع (الغالبى والعامري: 2005).



شكل رقم (1)

أنواع المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه المجتمع

خامسا: أهمية المسؤولية الاجتماعية

إذا أرادت أي منظمة أن تبقى في البيئة المحيطة، فإن عليها أن تساهم في تلبية حاجات المجتمع والمساهمة في حل مشكلاته.

بل إن قيام المنظمة بدورها الاجتماعي يعتبر تخطيطاً جيداً في المدى الطويل. فالمنظمة الصحيحة لا يمكن أن تنمو وترعرع في مجتمع مريض ملئ بالمشكلات ويعاني من التخلف والفقير والبطالة والمرض.

تشير الكتابات القليلة المتاحة في هذا الشأن إلى أن المسؤولية الاجتماعية التي تقع على عاتق المنظمات تجاه المجتمع لها أهمية كبيرة في المساهمة في تحقيق الآتي:

- 1- زيادة التكافل الاجتماعي والانتماء في المجتمع.
- 2- تحقيق الاستقرار الاجتماعي في المجتمع.
- 3- تحسين نوعية الحياة بالمجتمع.
- 4- زيادة الوعي بأهمية الاندماج بين منظمات المجتمع.
- 5- زيادة ترابط المجتمع وازدهاره.
- 6- بناء سمعة طيبة للمنظمة التي تقوم بدورها الاجتماعي تجاه المجتمع.
- 7- إيجاد بيئة اجتماعية أفضل تعود بالنفع المباشر على المنظمة في الأجل الطويل.
- 8- تجنب المزيد من التشريعات الحكومية المقيدة لشركات القطاع الخاص.

ويشرح محمد إبراهيم (2005) أهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال تقديم الأسباب والحجج المؤيدة لقيام المنظمة بمسئوليتها الاجتماعية كالتالي:

- 1- من مصلحة المنظمة تعزيز وتحسين المجتمع الذي تعمل فيه.
- 2- إن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية قضية أخلاقية.
- 3- زيادة فرص البقاء أمام المنظمة.
- 4- إن التصرفات الاجتماعية ربما تؤدي إلى الربحية.
- 5- المحافظة على العملاء الحاليين.
- 6- كسب عملاء جدد.
- 7- تحسين الصورة العامة للمنظمة، أي تحسين سمعة وشهرة المنظمة.
- 8- تدعيم قدرة النظام الفرعي للنشاط التجاري أو الصناعي على النمو والاستمرارية بتحقيقه عوائد للمجتمع.
- 9- أداء المسؤولية الاجتماعية ضرورة لتجنب التصادم مع اللوائح والنظم الحكومية.

- 10- المساهمة في تحسين قيمة أسهم المنظمة في الأجل الطويل، حيث تقل مخاطر الاستثمار.
- 11- منح المنظمات الفرصة لحل المشكلات الاجتماعية التي فشلت الحكومة في علاجها.
- 12- الاستفادة من الموارد المالية والبشرية للمنظمات في حل مشكلات المجتمع.

سادسا: عوائد/ فوائد المسؤولية الاجتماعية

بالإضافة إلى ما سبق الإشارة في بند: أهمية المسؤولية الاجتماعية، فإنه يمكن تحديد بعض عوائد/ فوائد أخرى للمسؤولية الاجتماعية في الآتي:

- أثبتت البحوث والدراسات أن الشركات التي تطبق فكر المسؤولية الاجتماعية نمت بمعدل أربعة أضعاف عن تلك التي لم تتبع هذا الاتجاه.
- تشير التقارير الاقتصادية الدولية إلى أن الشركات التي تحقق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية فيها 18٪ عن تلك التي ليس لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية.
- تشير استطلاعات الرأي إلى أن 73٪ من قادة الأعمال في أوروبا يؤمنون أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن يساهم بشكل فعال في زيادة الإنتاجية والربحية للشركات التي لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية.
- أشارت الدراسات التي قامت بها "منظمة تسخير الأعمال التجارية لصالح المسؤولية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن الشركات التي توازن بين مصالحها ومصالح حاملي الأسهم حققت معدلات نمو ومعدلات تولي عمالة ماهرة تفوق الشركات الأخرى بنسبة أربعة أضعاف.
- أثبتت البحوث والدراسات إلى أن تثقيف الموظف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وإشراكه في بعض برامجها ساهم في تخفيف الأعباء عن الشركات وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف التي يتسبب بها الغياب والفواتير الصحية بنسبة 30٪.
- يساهم التزام المنظمات بمسئوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.
- يشير كل من عظيم جمال وهارفي ماكينون في كتابها عن قوة العطاء The Power of Giving (2010) أن التزام المؤسسات بثقافة العطاء (المسؤولية الاجتماعية) يساعد في

جذب العاملين الذين يحملون بداخلهم قيماً تجاه هذا العمل، ويساعد على استمرارهم في العمل.

- التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية يساهم في بناء علاقات قوية مع الحكومات مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها هذه المنظمات أثناء ممارستها لنشاطها.
- إن قيام منظمات المجتمع بمختلف أنواعها يساهم بشكل حقيقي في تحقيق التنمية المستدامة بهذا المجتمع سواء كانت تنمية اجتماعية أو اقتصادية.
- تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر على القرار الائتماني للبنوك وتتضمن هذه المؤشرات مؤشر "داو جونز" للاستدامة Dow Jones Sustainability Index (DJSI) والذي أطلق عام 1999 ويعني بترتيب الشركات العالمية وفقاً لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية وللاعتبارات البيئية خلال ممارستها لنشاطها الاقتصادي، وهذا ما يحدث أيضاً في البورصة المصرية منذ عام 2010.
- أثبتت البحوث والدراسات أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين الأداء الاجتماعي والأداء البيئي والأداء المالي للمنظمة، بمعنى أنه إذا تحسن الأداء الاجتماعي على سبيل المثال فإنه يحدث تحسن في الأداء البيئي والأداء المالي لهذه المنظمة.
- أثبتت البحوث والدراسات أن الشركات التي لا تهتم بتقديم برامج للمسؤولية الاجتماعية والتي لا تراعي البعد الأخلاقي في أنشطتها والتي لا تحافظ على البيئة من التلوث أو تساهم في تلوثها أو تقدم سلع أو منتجات تسبب ضرراً أو أمراضاً، أو تستغل الأطفال أو المرأة أو المهاجرين أو الملونين أو المهجرين في ظروف عمل غير مناسبة... فإن المجتمع وخاصة العملاء أو المستهلكين يتخذون ضد هذه الشركات مواقف سلبية، مثل: اللوم والانتقادات والمقاطعة والتحول إلى منتجات الشركات الأخرى...

ورغم أن المستهلكين في الدول المتقدمة يبدون استعدادًا أكبر للقيام بذلك، فإن هذا الاتجاه يوجد بوضوح أيضا في بعض الدول النامية. إن الاستياء المتزايد من جانب المواطنين تجاه الشركات الكبرى يجب أن يكون جرس إنذار لكافة الشركات التجارية لكي تضع وتطبق استراتيجيات فعالة تهدف إلى تحسين البيئات التي تعمل فيها واستعادة ثقة المستهلكين.

والآتي بعض الأمثلة:

- في عام 1989 وجهت انتقادات كثيرة لشركة إكسون لبطء استجابتها لتطهير الكارثة التي تسبب فيها تسرب الزيت، واتهمها المجتمع بالتخاذل نظرا لعدم استجابتها بشكل كاف لهذه الأزمة.
- وفي عام 1995 هبطت مبيعات شركة شل في ألمانيا بنسبة 70٪ بعد حملات السلام الأخضر "جرين بيس" التي شنت ضدها بسبب منصة البترول الخاصة بها في بحر الشمال.
- وفي عام 1997 تعالت الدعوات بمقاطعة منتجات شركة نايك ردا على تشغيلها للأطفال وتسخيرها للعمالة.
- وفي عام 1999 شهدت أسهم شركة مونسانتو هبوطا حادا في أعقاب الاحتجاجات العامة ضد منتجاتها المعدلة وراثيًا.
- أشارت أحدث دراسة بعنوان المرصد السنوي للمسؤولية الاجتماعية للشركات أن 27٪ من المستهلكين في 25 دولة عاقبوا الشركات عن الممارسات التجارية غير المسؤولة، وأن 27٪ منهم فكروا في القيام بذلك.
- كما أشارت دراسة أخرى أجرتها شركة أسترالية تعمل في مجال استعلامات التسويق إلى أن 68٪ من المستهلكين الأستراليين عاقبوا الشركات عن السلوك غير الأخلاقي، وغالبا ما يأخذ العقاب شكل تحول المستهلكين لمنتجات شركة منافسة.

سابعاً: المسؤولية الاجتماعية في الإسلام

إضافة إلى ما سبق ذكره في الفصل الثاني عن المسؤولية بصفة عامة من منظور ديني، سيتم الحديث هنا عن المسؤولية الاجتماعية في الإسلام بشيء من التفصيل. حيث يحتل الجانب الاجتماعي في الإسلام منزلة كبرى بعد العقيدة مباشرة وجعل مرتبته في الذنب تلي مرتبة الكفر وعدم الإيمان (حسن أيوب: 1983). قال تعالى: ﴿أَرَأَيْتَ الَّذِي يُكَذِّبُ بِالذِّينِ ۚ ﴿١﴾ فَذَلِكَ الَّذِي يَدْعُ الْيَتِيمَ ﴿٢﴾ وَلَا يُحِصُّ عَلَىٰ طَعَامِ الْمِسْكِينِ ﴿٣﴾ فَوَيْلٌ لِلْمُصَلِّينَ ﴿٤﴾ الَّذِينَ هُمْ عَنْ صَلَاتِهِمْ سَاهُونَ ﴿٥﴾ الَّذِينَ هُمْ يُرَاءُونَ ﴿٦﴾ وَيَمْنَعُونَ الْمَاعُونَ ﴿٧﴾﴾ [الماعون: 1-7].

وقال تعالى مبيناً مصير من يأخذ كتابة بشماله يوم القيامة: ﴿حُذُوهُ فَغُلُوهُ ﴿٣٠﴾ ثُمَّ الْجَحِيمَ صَلْوُهُ ﴿٣١﴾ ثُمَّ فِي سِلْسِلَةٍ ذَرْعُهَا سَبْعُونَ ذِرَاعًا فَاسْلُكُوهُ ﴿٣٢﴾ إِنَّهُ كَانَ لَا يُؤْمِنُ بِاللَّهِ الْعَظِيمِ ﴿٣٣﴾ وَلَا يُحِصُّ عَلَىٰ طَعَامِ الْمِسْكِينِ ﴿٣٤﴾﴾ [الحاقة: 30-34]، وقوله تعالى: ﴿فَلَا أَقْنَمَ الْعَقَبَةَ ﴿١١﴾ وَمَا أَدْرَاكَ مَا الْعَقَبَةُ ﴿١٢﴾ فَكُ رَقَبَةٌ ﴿١٣﴾ أَوْ إِطْعَمٌ فِي يَوْمٍ ذِي مَسْغَبَةٍ ﴿١٤﴾ يَتِيمًا ذَا مَقْرَبَةٍ ﴿١٥﴾ أَوْ مِسْكِينًا ذَا مَتْرَبَةٍ ﴿١٦﴾ ثُمَّ كَانَ مِنَ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا بِالْمَرْحَمَةِ ﴿١٧﴾ أُولَٰئِكَ أَصْحَابُ الْمُئْمَنَةِ ﴿١٨﴾﴾ [البلد: 11-18].

قال ﷺ: «إن مما يلحق المؤمن من عمله وحسناته بعد موته، علماً علمه ونشره، وولداً صالحاً تركه، ومصحفاً ورثه، أو مسجداً بناه، أو بيتاً لابن السبيل بناه، أو نهراً أجره، أو صدقة أخرجها من ماله في صحته وحياته، وتلحقه من بعد موته» صدق رسول الله ﷺ - رواه ابن ماجه وصححه الألباني.

كذلك قال: «كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته...»، أيضاً يقول: «المؤمن للمؤمن كالبنان يشد بعضه بعضاً» و«من أصبح همه غير الله فليس من الله، ومن أصبح لا يهتم بالمسلمين فليس منهم». والناس في موقفهم من العطاء صنفان: الأول: يجد سعادته في العطاء للآخرين وفي علامات السرور التي ترسم على وجوههم. والثاني: بخيل على الآخرين لا يحب العطاء، بل قد يصل الأمر به إلى حب الأخذ من دون مقابل.

والإسلام دين الرحمة دعا إلى التراحم وجعل الرحمة من دلائل كمال الإيمان، فالمسلم الحق يسع الناس بعطفه الوفير، وبره الكثير، ورحمته الفاعلة، يرحم الضعيف، ويواسي الحزين، ويكفل اليتيم، ويغيث الملهوف، ويعطي المعدم.

فعن ابن مسعود رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: «لن تؤمنوا حتى تراحموا» قالوا: يا رسول الله كلنا رحيم، قال: إنه ليس برحمة أحدكم صاحبه ولكنها رحمة العامة. رواه الطبراني.

ومن هذا التعريف للرحمة، نعرف لماذا جعلناها موضوع حديثنا في هذه المقدمة، لأنها بهذا التعريف هي الدافع الأساسي للمسؤولية الاجتماعية، فالمبادئ التي تطرقها المسؤولية الاجتماعية كلها إنما تحركها الرحمة وحب الإنسان لأخيه الإنسان، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية من المبادئ التي يتطلع المجتمع إلى أن تؤدي كل منظمات المجتمع، وخاصة القطاع الخاص دوراً رئيسياً في تحقيقها لمواجهة المشكلات الاجتماعية التي زاد تفاقمها وتأثيرها في العالم.

وأبرز هذه المشكلات ازدياد معدلات الفقر والبطالة والمرض وتلوث البيئة، خصوصاً بعد أن فتحت الحكومات المجال واسعاً للقطاع الخاص في مجال المسؤولية الاجتماعية إيماناً منها بأهمية دوره في التنمية، كما أن ذلك يعد نوعاً من رد الجميل من القطاع الخاص للمجتمع الذي فتح له الأبواب واسعة لممارسة نشاطه وجني الأرباح...

الزكاة أحد الأركان الرئيسية في الإسلام، يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: «بني الإسلام على خمس: شهادة أن لا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله، وإقام الصلاة، وإيتاء الزكاة، وصوم رمضان، وحج البيت لمن استطاع إليه سبيلاً» صدق رسول الله.

والزكاة في الإسلام لها مصارف محددة لصفها، يقول الله تعالى: ﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَدَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾ [التوبة: 60]. وعلي المزكي أن يلتزم بالفئات المستحقة للزكاة والمذكورة في الآية القرآنية.

والزكاة فريضة على كل مسلم ملك نصابا من ماله بشروط، فرضها الله تعالى في كتابه: ﴿وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ﴾ [المزمل: 20]. من منعها جاحدا لفرضها كفر، ومن منعها بخلا مع إقراره بها أثم وأخذت منه كرها.

وكما أن المسلم المستحق عليه الزكاة مسئولية إخراج زكاته، حتى يطهر الله أمواله ويبارك له فيها ويحفظه من كل سوء...، وبالقياس فإن أي منظمة في المجتمع أيضا عليها مسئولية إخراج زكاتها حتى يطهر الله أموال هذه المنظمة ويبارك الله فيها وفي أموالها ويحفظها من كل سوء...

ومن هنا يمكن أن نقول أن قيام أي منظمة بدورها في المسؤولية الاجتماعية، هو نوعا من إخراج زكاتها المقدره بناء على أرباحها ومقدار الأموال والممتلكات الخاصة بها والتي حال عليها الحول، أيضا على المنظمة أن تعطي أولوية للفئات المستحقة للزكاة والمذكورة في الآية القرآنية التي سبق الإشارة إليها أنفا...