

طراحی الگوی مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی ایرانی در سازمان تأمین اجتماعی (مطالعه موردی: استان‌های تهران، فارس، کرمانشاه و لرستان)

داریوش بداغی^۱
علیرضا اسلامبولچی^۲
محمد رضا ربیعی مندجین^۳

چکیده

مسئولیت اجتماعی یکی از شاخه‌های اخلاق اسلامی به شمار می‌آید که به عنوان مقوله‌ای مهم به سرعت در حال گسترش در میان سازمان‌های مختلف است. پژوهش حاضر با هدف شناسایی ابعاد و شاخص‌های مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی در سازمان تأمین اجتماعی انجام شد. روش پژوهش در بخش اول کیفی بود و جامعه آماری این پژوهش را خبرگان دانشگاه، حوزه‌های علمیه و سازمان تأمین اجتماعی تشکیل دادند. نمونه‌گیری از جامعه آماری به صورت هدفمند انجام شد و با توجه به نظریه اشتراوس و کوربین (۱۰_۲۵)، پس از مصاحبه با نفر بیست و یکم، اشباع نظری صورت گرفت. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از نظریه داده‌بنیاد و پس از انجام مصاحبه نیمه‌ساختار یافته با خبرگان، از طریق کدگذاری‌های بازشناسایی شده و کدگذاری محوری و انتخابی و با استفاده از تحلیل تم صورت گرفت. اعتبار داده‌ها با استفاده از روش پایایی دو کدگذاری صورت پذیرفت. در بخش کمی به روش تصادفی طبقه‌ای ۳۸۲ نفر از کارکنان با هدف سنجش الگوی مسئولیت اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی استان‌های تهران، فارس، کرمانشاه و لرستان انتخاب شدند. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته (شاخص‌های بخش کیفی) صورت گرفت. پایایی از روش آلفای کرونباخ ارزیابی و ۰/۷۸ برآورد شد. در بخش کیفی پژوهش، ۵ بعد شامل ابعاد نوع دوستی، اقتصادی، قانون‌گرایی، عدالت و سلامت روانی و ۳۵ شاخص شناسایی شد. در بخش کمی تمامی ابعاد بجز بعد اقتصادی در سطحی پایین‌تر از میانگین از نظر اجرا قرار گرفتند. نتایج نشان داد از ابعاد و شاخص‌های شناسایی شده می‌توان برای ارتقای مسئولیت‌پذیری اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی استفاده کرد.

واژگان کلیدی: اسلام، اخلاق، مسئولیت اجتماعی، تحلیل تم، کمی

۱. مربی مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بروجرد، بروجرد، ایران. نویسنده مسئول
d.bodaghi93@yahoo.com

۲. استادیار مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان، همدان، ایران.

۳. استادیار مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران.

مقدمه و بیان مساله

مسئولیت اجتماعی سازمان، مقوله‌ای بسیار مهم است که به سرعت در حال گسترش در میان سازمان‌های مختلف است و این موضوع را خاطر نشان می‌کند که سازمان‌ها باید به عواقب و تأثیرات فعالیت‌های خود دقت بیشتری داشته باشند و تأثیرات آنها را بر محیط پیرامون و اعضای جامعه در نظر بگیرند (بارسورپ^۱، ۲۰۱۰: ۹). هدف برنامه‌های مسئولیت اجتماعی، ترغیب سازمان‌ها به انجام فعالیت‌های اخلاقی است که در راستای تحقق اهداف و منافع اقتصادی خود، اثرات نامطلوب سازمان بر جامعه و محیطی که در آن فعالیت می‌کنند را به حداقل ممکن می‌رساند (دیویس^۲ و همکاران، ۲۰۱۷: ۱۵۷). بارنی^۳ معتقد است؛ مسئولیت اجتماعی، مجموعه وظایف و تعهداتی است که سازمان باید در جهت حفظ، مراقبت و کمک به جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کند، انجام دهد، به عبارتی مسئولیت‌پذیری اجتماعی، ابزاری برای تحقق اهداف جامعه است (رحیمیان، ۱۳۹۷).

در آموزه‌های دینی و ارزش‌های اسلامی نیز که نظام حق‌گرا و تکلف‌مدار است، شناخت مسئولیت‌ها و عمل به آنها به خصوص مسئولیت‌های اجتماعی از اهمیت فوق‌العاده برخوردار است. مسئولیت در اصطلاح قرآنی، واژه‌ای است عربی که با واژه «سؤال» هم ریشه است و این معنی را تداعی می‌کند که شخص در موقعیتی قرار دارد که می‌توان او را مورد بازخواست قرار داد و درباره انجام کاری از او سؤال کرد. بنابراین، مسئولیت به معنای «در معرض بازخواست بودن» است و با وظیفه و تکلیف تلازم دارد (بادسار و دیگران، ۱۳۹۵). هدف مسئولیت اجتماعی از دیدگاه اسلام، ترویج عدالت اجتماعی و همچنین حصول به رستگاری در زندگی دنیوی و اخروی است (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۹۹: ۱۱۹). انسان به عنوان اشرف مخلوقات در مقابل خالق یکتا مسئول اعمال و گفتار خویش بوده و نسبت به احکام و دستورات الهی دارای مسئولیت می‌باشد (طالبی، ۱۳۹۱: ۲۲۱). مطابق بیان قرآن کریم در سوره انعام آیه ۶، جامعه (امت) بسان موجود زنده‌ای دارای روح، وجدان، شعور و خواست ویژه است؛ از این رو در موارد مختلف در آیات فراوان، اهمیت مسئولیت‌پذیری اجتماعی را بیان نموده است (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴: ۱۷).

1. Barthorppe
2. Davis
3. Barnay

از دیدگاه امام علی (ع)، لازم است انسان برای زندگی وارد اجتماع شود و ضرورت اجتماعی بودن وی ایجاب می‌کند، در اجتماع نقش مؤثری ایفا کند (نهج البلاغه، خطبه ۴۵: ۳). حرکت به سمت مسئولیت اجتماعی در جامعه، متضمن بصیرت و شناخت در انسان است که در اندیشه اسلامی، رمز مسلمانی برخورداری از بصیرت است (ایمان و کلمات ساداتی، ۱۳۹۰: ۶۳).

در احکام دینی و الهی در خصوص مسئولیت اجتماعی، سازمان و مدیران را در قبال جامعه با دیدگاهی عمیق‌تر مورد بررسی قرار داده است. هر چند بر اساس موازین الهی، سیره پیامبر (ص) و امامان معصوم (ع) توجه به امورات جامعه و مردم در سرلوحه کارها قرار گرفته‌اند، اما چنین فعالیت‌هایی را نه به عنوان هدف، بلکه به عنوان وسیله‌ای برای رضای خداوند و تقرب انسان به ذات اقدس الهی دانسته است. همین‌طور حدیث شریفه «کلکم راعٌ و کلکم مسئولٌ عن رعیة» (بدانید که همه شما مسئولید و همه شما نسبت به زیر دستانتان باز خواست می‌شوید)، از پیامبر اکرم (ص) نیز اشاره به اهمیت مسئولیت اجتماعی در نزد بزرگان دین دارد (مجلسی، ۱۳۶۸: ۳۸). در حقیقت در پی پیدایش مفهوم مسئولیت اجتماعی، مفاهیم اخلاق در کار ظهور کرد (حسنی و دیگران، ۱۳۹۳: ۱۰۴).

در بررسی کتب اسلامی و نظرات علمای مسلمان، نکات جالب توجهی در مورد مسئولیت اجتماعی وجود دارد که در بررسی فلسفی دیدگاه‌ها می‌توان تا حدود زیادی آن را بسیار مدرن و پیشرفته قلمداد کرد.

مسئول بودن نسبت به یکدیگر: خداوند متعال در کتاب آسمانی قرآن، مسلمانان را نسبت به یکدیگر مسئول دانسته و با صراحت و دقت مسئولیت آنان را نسبت به یکدیگر تعیین و مشخص نموده است. از جمله در قرآن کریم خطاب به مؤمنان می‌فرماید: «و حق خویشاوندان و مسکینان و در راه ماندگان را ادا کن» (سوره اسراء، آیه ۲۶).

نیکوکاری: نیکوکاری به عنوان یکی از فعالیت‌های انسان دوستانه، تجربه غالب مسئولیت اجتماعی می‌باشد و متأثر از ارزش‌های فرهنگی اسلامی می‌باشد. بر طبق نظر رونی گرو (۲۰۰۹)، فعالیت‌های انسان دوستانه قویاً حمایت می‌شود، دلیل این امر عقاید اسلامی مثل زکات است (کاندک^۱، ۲۰۱۹: ۹).

1. Roniegarol
2. Candace

برخورد درست با زمین: پروردگار متعال در رابطه با استفاده از نعمت‌های پروردگار در زمین می‌فرماید: «و به یاد آورید در زمین به شما جای مناسب داد، در دشت‌های آن برای خود کاخ‌هایی ساختید. پس نعمت‌های خدا را به یاد آورید و در زمین سر به فساد بر ندارید. بدانید که در حقیقت آنچه در آسمان‌ها و زمین است از آن خداست.» بنابراین، تمامی افراد جامعه در برابر حفظ طبیعت مسئول هستند (سوره اعراف، آیه ۷۴).

حقوق مردم: پروردگار متعال در رابطه با رعایت حقوق مردم در قرآن به کرات تأکید فرموده است. از جمله می‌توان به سوره هود آیه ۸۵ اشاره نمود: «و ای قوم من پیمان‌ه و ترازو را به عدل و داد، تمام دهید و حقوق مردم را کم مدهید و در زمین به فساد سر بردارید». همچنین در سوره بقره آیه ۲۶۷ می‌فرماید: «از آنچه برای شما از زمین برآورده‌ایم، انفاق کنید و در پی ناپاک نروید که از آن انفاق کنید، در حالی که آن را اگر به خودتان می‌دادند، جز با چشم‌پوشی و بی‌میلی نسبت به آن نمی‌نگریستید.» پروردگار در سوره نسا در آیه ۴ تأکید نموده است که «حق زنان را به درستی بدهید» و علامه طباطبایی (ره) در ترجمه خود در المیزان آورده است: «و اموال یتیمان را پس از بلوغ به آنان بازگردانید و اموال بد خود را با اموال مرغوب آنان تبدیل ننمایید.»

کمک و مساعدت به مستمندان و اقشار ضعیف: درباره نوع و میزان کمک و مساعدت به مستمندان و اقشار ضعیف جامعه، خداوند خطاب به رسول گرامی اسلام (ص) می‌فرماید: «و نیز سؤال کنند تو را که چه در راه خدا انفاق کنند؟ جواب ده آنچه مازاد بر ضروری زندگانی است. خدا بدین روشنی آیات خود را برای شما بیان می‌کند، باشد که تفکر و عقل به کار بندید» (سوره بقره، آیه ۲۱۹). دیدگاه‌های دیگری نیز در ارتباط با مسئولیت اجتماعی سازمان بیان شده است. مسئولیت اجتماعی سازمان، فراتر رفتن از چارچوب حداقل الزامات قانونی است که سازمان در آن قرارداد (لیم^۱، ۲۰۱۲: ۶۸). شرایط امروز جهان باعث شده تا مسئولیت اجتماعی تأثیر بسزایی در کارکنان، جامعه و مشتریان داشته و هر یک از این عوامل، پیامدهای گوناگون برای سازمان و جامعه به همراه خواهد داشت (هان و کیم^۲، ۲۰۱۹: ۷۱). بنابراین، سازمان‌ها باید نسبت به حل و فصل مشکلات جامعه همت گمارند و امکانات مالی و انسانی خود را

1. Lim
2. Han & Kim

در این راه به کارگیرند (ژنگ و ماکسیمو^۱، ۲۰۱۵: ۳۹۷). در واقع مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها اقداماتی است که در آن شرکت‌ها دخالت خود در فعالیت‌های اجتماعی را در نظر می‌گیرند و همچنین، اثرات مخرب کسب و کار بر جامعه و محیط طبیعی را کاهش می‌دهند (گارسیا، رودریگاس و ریورا^۲، ۲۰۱۷: ۴۴) و به دنبال تمهیدات لازم جهت جلوگیری از آسیب رسیدن به محیط زیست است (فرل^۳ و دیگران، ۲۰۱۸: ۴). موفقیت و تداوم حیات سازمان‌ها در گرو مسئولیت در برابر محیط اجتماعی می‌باشد. بنابراین، با رویکردی آینده نگر، مسئولیت اجتماعی نه تنها سیاستی هزینه‌بر تلقی نخواهد شد، بلکه؛ نوعی سرمایه‌گذاری انسانی و اجتماعی تلقی می‌شود (سانگ بین و سوکی^۴، ۲۰۱۷: ۱۱۲). مسئولیت اجتماعی شامل ویژگی‌هایی مانند رعایت قوانین و هنجارها، مراقبت و کمک به جامعه می‌باشد (روبینسون و ایلرت^۵، ۲۰۱۸: ۲۶۴). سازمان‌ها در اجرای مسئولیت اجتماعی باید به عدالت؛ حقوق بشر (مثل آزادی نظر، مجلات و مقالات)، توسعه انسانی (شامل آموزش، ارتقا و پرورش)، ارائه کالا و خدمات به صورت منصفانه و مؤثر با توجه به شأن، منزلت، حقوق بنیادین فرد و سلامت اجتماعی توجه داشته باشند (نیکولوا و آرسیک^۶، ۲۰۱۷: ۲۸). تعهد سازمان‌ها به اجرای مسئولیت اجتماعی باعث ایجاد وفاداری در ارباب رجوع‌ها می‌شود. این تعهد و وفاداری پایه‌های اصلی هر سازمانی است (ستانی^۷، ۲۰۱۷: ۴۱). به عبارتی، ارتقا مسئولیت اجتماعی با پیشرفت در سازمان‌ها در ارتباط هستند و تعهد به انجام مسئولیت اجتماعی باعث پیشرفت سازمان می‌گردد (بوباکری^۸، ۲۰۱۶: ۱۲۹). بر این اساس، سازمان‌ها ملزم به برآوردن انتظارات جامعه، فراتر از نیازها و الزامات قانونی به شیوه‌ای منصفانه و عادلانه هستند (رضایی و رمضانیا، ۲۰۱۷: ۲۹۷). عدم پابندی به انتظارات جامعه از سوی سازمان‌ها عواقبی همچون از

1. Zheng & Maksimov
2. Garcia, madariaga & Rdriguez
3. Ferrell et al.,
4. Sunabeen & Sooki
5. Robinson & Eilert
6. Nikolova & Arsic
7. Stani
8. Boubakri

دست دادن اعتبار و شهرت به دنبال دارد (گرمسیری و همکاران، ۲۰۱۷: ۳۶).

براساس مدل هرمی کارول مسئولیت اجتماعی از چهار بعد تشکیل شده که در جدول ۱ بیان شده است.

جدول ۱. مسئولیت اجتماعی سازمان از دیدگاه کارول (کارول، ۱۹۹۱: ۲۷۱)

مسئولیت های اقتصادی	مسئولیت های اخلاقی	مسئولیت های قانونی	مسئولیت های بشردوستانه
مختار است انجام دهد.	بهبتر است انجام دهد.	مجبور است انجام دهد.	باید انجام دهد.

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یک سازمان در زمینه خدمات و رفاه عمومی نقش مهمی را ایفا می‌کند. به همین اندازه جامعه امروز، از سازمان تأمین اجتماعی انتظار دارد که به مسئولیت اجتماعی به عنوان یکی از مسایل مهم جامعه‌ی اسلامی نگاه نموده و آن را اجرا کند (صالحی، ۲۰۱۱: ۲۴). تمرکز فعالیت سازمان تأمین اجتماعی در راستای انتظارات عمومی و انجام مسئولیت اجتماعی در عمل موجب افزایش سودآوری در بلندمدت شده و اثرات مفیدی را عاید این سازمان می‌کند که از جمله آن می‌توان به کاهش درصد شکایات، کاهش ریسک‌های عملیاتی، افزایش شهرت، اعتبار اقتصادی، نوآوری، دستیابی به دانش، مهارت و دستیابی به منابع عمده و کلیدی اشاره کرد. بدون تردید این موضوع که در حال حاضر تمام ذینفعان سازمان تأمین اجتماعی، حس رضایتمندی بالایی از عملکرد این سازمان ندارند را تا اندازه زیادی باید به نبود راهبردها و شاخص‌های مشخص و شفاف در حوزه مسئولیت اجتماعی این سازمان مربوط دانست (آذر، ۲۰۱۵: ۶). برای مسئولیت اجتماعی رویکرد جامعی که مناسب تمام سازمان‌ها باشد، وجود ندارد. سازمان‌های مختلف از رویکرد متفاوتی استفاده می‌کنند، بهره‌گیری از یک الگوی بومی تا حد زیادی شکاف‌های موجود را پر می‌نماید. جامعه‌ی ایرانی به عنوان جامعه‌ای متکی به ارزش‌های اسلامی است که همواره این ارزش‌ها در راهبردها، برنامه‌ها، اسناد و نظام اداری ملحوظ شده است. در این پژوهش، برای ارائه و تدوین مدل مسئولیت اجتماعی جهت سازمان تأمین اجتماعی که متناسب با جامعه‌ی ایران باشد، مسئولیت اجتماعی با تأکید بر ارزش‌های جامعه و اسلام در نظر گرفته می‌شود. در باب اهمیت مسئله، این پژوهش با برجسته‌سازی مفهوم مسئولیت اجتماعی به دنبال طراحی الگویی در سازمان تأمین اجتماعی است تا از این طریق به صورت عملی به افزایش دانش و آگاهی سازمان تأمین اجتماعی از این

مفهوم و به صورت عملی به شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی سازمان پردازد و در این زمینه برای رسیدن به وضعیت مطلوب، تصمیم‌ها و تمهیدات لازم را ارائه دهد. با وجود اهمیت انکارناپذیر مسئولیت اجتماعی، این مهم و بررسی آن در سازمان تأمین اجتماعی ایران کم‌تر مورد توجه است. در واقع، در پژوهش‌های داخلی بیشتر به عوامل اثرگذار بر مسئولیت اجتماعی (عباسی و فیضی، ۱۳۹۲؛ فیاضی آزاد و همکاران، ۱۳۹۶؛ طالب‌نیا و همکاران، ۱۳۹۷)، آثار و نتایج مسئولیت اجتماعی (مملوچی و همکاران، ۱۳۸۷؛ نویدی نکو و همکاران، ۱۳۹۱؛ آقایی و کاظم‌پور، ۱۳۹۵)، مقایسه ابعاد مسئولیت اجتماعی شرکتی (محسنی و عزیزی، ۱۳۹۶) می‌پردازند. با کنکاش در ادبیات، روشن می‌شود که به ارائه الگوی جامع در زمینه مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی در سازمان تأمین اجتماعی پرداخته نشده است. این در حالی است که مسئولیت اجتماعی در این سازمان اهمیت دارد، زیرا این سازمان مأموریت و رسالتش، ارائه خدمات و رفاه عمومی در جامعه است.

۱. اهداف و سؤالات پژوهش

پژوهش حاضر به دنبال شناسایی ابعاد و شاخص‌های مسئولیت‌پذیری اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی است. در همین راستا دو پرسش مطرح می‌گردد: ۱- ابعاد و شاخص‌های مسئولیت‌پذیری با رویکرد اسلامی سازمان تأمین اجتماعی کدام‌اند؟ ۲- میزان مسئولیت‌پذیری اجتماعی در میان استان‌های تهران، فارس، کرمانشاه، لرستان چقدر است؟

۲. پیشینه پژوهش

برخی پژوهش‌های انجام گرفته در حوزه‌ی مسئولیت اجتماعی به شرح زیر می‌باشد.
ال ملاح و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی ابعاد فعالیت‌های اجتماعی (مقابله با فقر و کنترل آلودگی)، توسعه پایدار، تعهد به ارائه خدمات استاندارد شناسایی نمودند. که در این پژوهش فعالیت‌های اجتماعی دارای اهمیت بیشتری می‌باشد.
عبدالعلم و بصیر (۲۰۱۷) ابعاد اقتصادی، کالای استاندارد، تعهد به کیفیت، ارتباط با محیط اجتماعی را شناسایی نمودند. این ابعاد در پیشرفت یک شرکت و شهرت آن تاثیر گذار است. بعد ارتباط با مشتری از ابعاد مهم شناسایی شده بودند.

سنکر و همکارانش (۲۰۱۶) بعد محیط زیست را به عنوان مهترین بعد شناسایی و ابعاد رهبری، ارتباط با همکاران، ارتباط با محیط اجتماعی را در اولویتهای بعدی قرار دادند. ارتباط با محیط اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد برای شناخت بهتر و شهرت سازمان معرفی شد.

اولوکود جو و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهش انجام شده بیان کردند که مسئولیت اجتماعی سازمان می تواند بر عملکرد سازمان تاثیرات مثبتی به همراه داشته باشد. بیان نمودند شناسایی ابعاد اخلاق تجار، محیط زیست، تعهد به مشتری و اجرای آنها می تواند در عملکرد سازمان ها بهبود مؤثری ایجاد نموده و رضایت جامعه را به دنبال داشته باشد.

چی هونگ چن (۲۰۱۱) در پژوهش خود سطح جوابگویی، رقابت پذیری، شفافیت را به عنوان ابعاد مسئولیت اجتماعی شناسایی و این ابعاد را به عنوان عواملی برای توسعه پایدار شرکت معرفی نمود. شفافیت و سطح جوابگویی را از عوامل مهم رقابت شرکت معرفی کرد.

گلی و همکاران (۱۳۹۷) یافته های پژوهش آنها نشان داد که مسئولیت اجتماعی دارای چهار مؤلفه توسعه مسئولیت، آگاهی جامعه نسبت به مسئولیت، افزایش تبلیغ برای مسئولیت و جلب اعتماد برای مسئولیت و اخلاق حرفه ای دارای شش مؤلفه مسئولیت پذیری، پاسخگویی، عدالت، تعهد کاری، صداقت، صبر و شکیبایی می باشد. نتایج حاکی از آن بود که مؤلفه توسعه مسئولیت بیشترین تاثیر را بر مسئولیت اجتماعی و مسئولیت پذیری بیشترین تاثیر را بر اخلاق حرفه ای داشتند.

اندام و همکاران (۱۳۹۷) مسئولیت پذیری اخلاقی، فرهنگی، قانونی، اقتصادی، اجتماعی، شفافیت خیر خواهانه را به عنوان ابعاد مسئولیت اجتماعی شناسایی نمودند. بررسی روابط علی بین بلوک ها بیانگر این است که بلوک مسئولیت پذیری اخلاقی دارای بیشترین تعداد رابطه تاثیر گذاری و تاثیر پذیری است.

فیاضی آزاد و همکاران (۱۳۹۶) مدل عوامل مؤثر بر مسئولیت اجتماعی شامل ۱۲ متغیر، در دو بخش ابعاد مسئولیت اجتماعی شامل (پاسخگویی، رعایت اصول اخلاقی، اجتماعی، قوانین تدوین شده، شفافیت، حفظ منافع ذی نفعان) و نیز عوامل مؤثر بر آن شامل (آگاهی و باور مدیران ارشد، آموزش، دانش، توجه به رقابت، حفظ محیط زیست، کنترل و ارتباطات) طراحی شد.

پژوهش های موجود نشان می دهد که بین پژوهش هایی که بر مبنای مسئولیت اجتماعی صورت گرفته، بیشترین اتفاق آرای نظریه پردازان مختلف بر ابعاد اقتصاد، اجتماعی و زیست

محیطی است. برای متناسب سازی طراحی الگو با شرایط بومی کشور و رویکرد اسلامی، ایجاد مطلوبیت و بهبود سازمان در نظر گرفتن ویژگی‌های سازمان تأمین اجتماعی، با استناد به سیاست‌های بالادستی نظام، خواسته جامعه، ارائه خدمات رفاهی (به عنوان امری مهم برای سازمان فوق) و رعایت حقوق عامه نیز لحاظ گردید.

۳. ملاحظات مفهومی و نظری پژوهش

مسئولیت اجتماعی سازمان رویکردی جامع به ملاحظات اقتصادی، اجتماعی، زیست محیطی و حفاظت از منافع ذینفعان، بهبود کیفیت زندگی شهروندان، و تغییر نگرش‌های شخصی است. در طول چند دهه گذشته تغییرات چشمگیری در محیط فعالیت‌های سازمانی صورت گرفته است. جوامع به میزان قابل ملاحظه‌ای به مقولاتی همچون کنترل آلودگی هوا و صوت، ایمنی و سلامت محیط کار، فرصت‌های برابر استخدامی برای اقلیت‌ها و زنان و کیفیت ایمنی تولیدات، توجه می‌کنند. از بعد دیگر خواست و نیازهای جامعه از سازمان، صرفاً بر حسب خواسته‌های بازار و اقتصادی تعیین نمی‌شود. بلکه، اکنون سازمان با دامنه وسیعی از مسئولیت‌های ورای بازار، روبه‌رو است. بعضی از آن مسئولیت‌ها تا حد زیادی مربوط به جامعه هستند. بدین ترتیب سازمان‌ها موفقیت و تداوم حیات خود را در گرو مسئولیت در برابر محیط اجتماعی می‌بینند در این صورت، با رویکردی آینده‌نگر مسئولیت اجتماعی نه تنها سیاستی هزینه‌بر تلقی نخواهد شد بلکه، نوعی سرمایه‌گذاری انسانی و اجتماعی تلقی می‌شود. (سانگ بین، ۲۰۱۷)

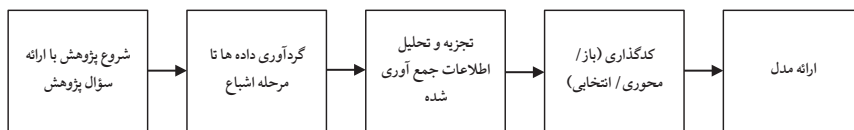
مدل مسئولیت اجتماعی کارول: طبق این مدل مسئولیت اجتماعی شرکتها از چهار قسمت اقتصادی (به دست آوردن سود)، قانونی (هماهنگی با قوانین)، اخلاقی (اخلاق) و بشر دوستانه (شهروند خوب) تشکیل شده است.

در این مدل مسئولیتهای اقتصادی از مسئولیتهای اصلی سازمان و همان سودآوری است. مسئولیتهای قانونی به این اشاره دارد که سازمان باید در چارچوب قوانین و مقررات جامع فعالیت اقتصادی خود را انجام دهد. سومین مسئولیت شرکتها، مسئولیت اخلاقی است که بر اساس آن از شرکتها انتظار می‌رود که ارزشها و هنجارهای جامعه را مد نظر داشته باشند و به آنها احترام بگذارند و در نهایت، مسئولیتهای بشر دوستانه به فعالیتهای داوطلبانه شرکتها اشاره دارد. (کارول

۴. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از منظر گردآوری داده‌ها با توجه به ماهیت پژوهش، از نوع پژوهش‌های کیفی است که با استفاده از استراتژی نظریه پردازی داده بنیاد انجام شده است. در این پژوهش از سه نوع کدگذاری شامل کدگذاری باز^۱، کدگذاری محوری^۲، کدگذاری انتخابی^۳ استفاده شد (کرسول و مایلر^۴، ۲۰۰۰: ۱۷۸).

فرایند اجرای پژوهش به شرح نمودار ۱ است.



نمودار ۱- فرایند اجرایی پژوهش

جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل فعالان در حوزه سازمان تأمین اجتماعی، حوزه‌های علمیه و هیأت علمی دانشگاه آشنا با موضوع مسئولیت اجتماعی است. روش انتخاب نمونه جهت مصاحبه با بهره‌مندی از تکنیک‌های هدفمند^۵ و گلوله برفی^۶ انجام شد و با ۳۱ نفر مصاحبه‌های عمیق نیمه ساختاریافته صورت گرفت، که گاه برای اشتراک‌گذاری یافته‌های مقدماتی، اصلاح و تعدیل داده‌ها تکرار نیز می‌شد. برای سنجش روایی مصاحبه‌ها از دو شیوه بازخور مشارکت‌کننده و دریافت نظر همکاران استفاده شده و برای سنجش پایایی مصاحبه‌های انجام شده، از روش پایایی بین دو کدگذار استفاده شده است.

جهت بررسی روایی پژوهش از پیشنهاد (کرسول، ۲۰۱۲) از بازخور مشارکت‌کننده و دریافت نظرات همکاران استفاده شد. بدین گونه که برای دریافت بازخورد مشارکت‌کنندگان از ۶ نفر مصاحبه‌شوندگان درخواست شد تا نظرات خود را درباره مفاهیم و ابعاد موجود در

1. Open coding
2. Axial coding
3. Selective coding
4. Creswell & Miller
5. Purposeful sampling
6. Snowball sampling

مصاحبه‌ها بیان نمایند. همچنین، برای دریافت نظرات همکاران از ۳ نفر افراد متخصص در زمینه مسئولیت اجتماعی استفاده گردید. مصاحبه‌شوندگان و همکاران تعیین شده، روایی و اعتبار را تأیید کردند.

برای محاسبه پایایی مصاحبه با روش پایایی بین دو کدگذار، از یک همکار پژوهش استفاده شد. سپس چند مصاحبه به صورت تصادفی انتخاب و کدگذاری شد. تحلیل پایایی بین دو کدگذاری به شکل جدول ۲ است.

جدول ۲. تحلیل پایایی بین دو کدگذاری

مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	درصد پایایی آزمون
۱	۳۲	۱۱	۳	٪۷۸
۲	۲۹	۱۳	۲	٪۸۹
۳	۳۳	۱۲	۴	٪۷۲
کل	۹۴	۳۶	۹	٪۷۶

با توجه به این که میزان پایایی دو کدگذار ٪۷۶ است و این مقدار بیشتر از ٪۶۰ است قابلیت اعتماد کدگذاری مورد قبول است.

در مرحله‌ی بعد، پس از شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های حاصل از مصاحبه‌ها، جهت تحکیم بیشتر الگوی به دست آمده از مصاحبه‌ها با تهیه پرسشنامه و تجزیه و تحلیل آن از روش دلفی پرداخته است. انتخاب نمونه در روش دلفی بر مبنای روش نمونه‌گیری منتخب است. ابتدا به شیوه قضاوتی ۹ نفر از خبرگان انتخاب و فرم دعوت به آنان ارائه شد. در این فرم از آن‌ها خواسته شد تا خبرگان دیگر را معرفی نمایند. خبرگان ۱۱ نفر را معرفی نمودند که ۴ نفر از آن‌ها در دوره اول قرار داشتند در نتیجه ۷ خبره جدید مورد توجه قرار گرفت که با ۹ نفر اول، پانل خبرگان با ۱۶ نفر عضو تشکیل گردید.

در بخش کمی به بررسی وضعیت موجود سازمان تأمین اجتماعی براساس مدل ارائه شده در چهار استان تهران، فارس، کرمانشاه و لرستان پرداخته شد. حجم جامعه این چهار استان ۱۷۴۰۰ نفر بود. با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران ۳۸۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری، چند مرحله‌ای می‌باشد. مرحله اول روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی و مرحله دوم نمونه‌گیری تصادفی می‌باشد. پرسشنامه بین آزمودنی‌ها به صورت تصادفی

توزیع گردید. پرسشنامه محقق ساخته در این بخش دارای ۸۵ گویه است. جدول ۳ جامعه و نمونه آماری را نشان می‌دهد.

جدول ۳. جدول جامعه و نمونه آماری

استان	جامعه	نمونه
تهران	۷۱۰۵	۱۵۶
فارس	۴۳۲۷	۹۵
کرمانشاه	۳۵۵۴	۷۸
لرستان	۲۴۱۴	۵۳
جمع کل	۱۷۴۰۰	۳۸۲

در بخش کمی جهت سنجش روایی محتوایی پرسشنامه با استفاده از فرم‌های CVR (ضریب نسبی روایی محتوا) و به کمک ۱۰ نفر از خبرگان شامل اعضای مصاحبه شونده، متخصصین مرتبط دانشگاهی، محتوای پرسشنامه از نظر سؤالات اضافی و یا اصلاح سؤالها مورد بررسی قرار گرفت. فرم CVR نشان داد که همه سؤال‌های طراحی شده از نقطه نظر مربوط بودن از وضعیت مناسبی برخوردار هستند. میزان ضریب به دست آمده برای هر یک از سؤالها بالاتر از ۰/۷۹ بود. چون مقدار CVR برای همه سؤالات بالای ۰/۹۲ بود، هیچ سؤالی نیاز به حذف شدن نداشت. جهت سنجش روایی ظاهری نیز، پرسشنامه‌ها قبل از توزیع توسط برخی متخصصین و خبرگان دانشگاهی مورد تأیید قرار گرفت.

برای سنجش پایایی پرسشنامه ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) محاسبه شد. آلفای کرونباخ برای ابعاد نوع دوستی ۰/۷۴، اقتصادی ۰/۷۶، قانون‌گرایی ۰/۷۷، عدالت ۰/۸۱ و سلامت روانی ۰/۸۴ به دست آمد و چون ضرایب همگی بالای ۰/۷ هستند، پایایی خوب ابزار پژوهش را نشان می‌دهد.

۵. یافته‌های پژوهش

۵-۱. یافته‌های پژوهش در بخش کیفی

پژوهش حاضر در بخش کیفی به دنبال پاسخ‌گویی به این سؤال است که چه الگویی را می‌توان برای مسئولیت اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی ارائه کرد؟
برای پاسخ به سؤال پژوهش ابتدا به تحلیل داده‌های به دست آمده از نظرات افراد خبره که

در مصاحبه داشته‌اند، پرداخته شده که در دو بخش تنظیم شده است. بخش اول که داده‌های ناشی از فرایند مصاحبه با روش کدگذاری و بهره‌گیری از روش تحلیل مضمون به استخراج مفاهیم و طبقات پرداخته شده است.

در بخش دوم مقولات شناسایی شده مصاحبه را جهت اجماع نظر و تحکیم بیشتر مدل، مورد تجزیه و تحلیل دلفی قرار گرفت.

در بخش اول با استفاده از نتایج مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته، مقولات شناسایی شده و مفاهیم استخراج شده به شرح جدول ۴ دسته بندی شده است.

جدول ۴. مقوله و مفاهیم استخراج شده از مصاحبه‌ها

ردیف	مقولات (مؤلفه‌ها)	کدهای مفهومی (شاخص‌ها)
۱	محیط زیست	۱. تمهیدات پیشگیرانه سازمان نسبت به خسارت محیط زیست ۲. حفظ منابع برای نسل آینده ۳. حمایت از به حداقل رساندن عوارض نامطلوب زیست محیطی ۴. گفت‌وگو سازی ۵. تلاش جهت حفظ وحدت در جامعه ۶. رفع معضلات اجتماعی
۲	اعتماد سازی	۷. آگاهی دادن به مردم جهت شناخت سازمان تأمین اجتماعی ۸. ایجاد احساس تعلق افراد جامعه به سازمان
۳	توسعه اقتصادی جامعه	۹. حمایت از کاهش هزینه‌های جامعه ۱۰. حمایت از مهارت‌ها و تجربه‌های افراد ۱۱. حمایت از منافع کلی سازمان ۱۲. توجه به سودآوری سازمان ۱۳. شفاف سازی مالی
۴	التزام به قانون	۱۴. توجه به اجرای صحیح قوانین در سازمان ۱۵. کنترل فساد اداری در سازمان ۱۶. پرداخت‌های قانونی به موقع به نهادهای مربوطه ۱۷. تأمین بهداشت و ایمنی کارکنان ۱۸. تأمین بهداشت و ایمنی ارباب رجوع ۱۹. مشارکت مدنی ۲۰. مشارکت سیاسی ۲۱. پرهیز از تبعیض جنسیتی ۲۲. پرهیز از تبعیض قومیتی ۲۳. پرهیز از تبعیض مذهبی

۵	بعد اخلاق گرایی	۲۴. احترام به ارزش ها و هنجارهای جامعه ۲۵. احترام به آزادی بیان
۶	فقرزدایی	۲۶. برطرف نمودن نیاز ناتوانان از حداقل امکانات ۲۷. تأمین حداقل نیازهای افراد جامعه ۲۸. رعایت انصاف ۲۹. نفی هر گونه تبعیض
۷	عدالت درمانی	۳۰. آگاه سازی شهروندان جهت بهره مندی بهتر از خدمات درمانی ۳۱. مراکز پاسخگویی به مراجعه کنندگان

در بخش دوم جهت اجماع نظر و تحکیم بیشتر مدل از روش دلفی استفاده شد. آزمون دلفی تا ۵ مرحله ادامه یافت و در مرحله پنجم از آن جا که مقدار P -Value تمامی شاخص ها از مقدار خطا ۵٪ کوچک تر شد، لذا هیچ شاخصی در مرحله پنجم حذف نشد که نشان از پایان مراحل دلفی است. همچنین با استفاده از جدول ۶ ضریب هماهنگی کندال هم می توان براین مهم صحت گذاشت.

نتایج دور پنجم و پایانی دلفی در جدول ۵ بیان شده است.

جدول ۵. نسبت مخالفان و موافقان و آزمون نسبت در خصوص هر یک از شاخص های طرح دلفی (مرحله پنجم)

بعد	مؤلفه ها	شاخص ها	نسبت موافقان	نسبت مخالفان	p-value	میانگین پاسخ ها	نتیجه
رضای دوستی	توجه به محیط زیست	آگاهی بخشی به جامعه	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول
		کاهش خسارت محیط زیستی	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول
		مدیریت سبز	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول
	تعامل با جامعه	حفظ وحدت در جامعه	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول
		توجه به مصالح عمومی	۰/۹۴	۰/۰۶	۰/۰۰۱	۲/۹۴	قبول
		رفع معضلات اجتماعی	۰/۹۴	۰/۰۶	۰/۰۰۱	۲/۹۴	قبول
	اخلاق گرایی	احترام به ارزش ها و هنجارهای جامعه	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول
		منشور حقوقی بیمار	۰/۹۴	۰/۰۶	۰/۰۰۱	۲/۹۴	قبول
		برخورد محترمانه با افراد درون و برون سازمان	۰/۹۴	۰/۰۶	۰/۰۰۱	۲/۹۴	قبول

طراحی الگوی مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی ایرانی در سازمان تأمین اجتماعی (مطالعه موردی: استان‌های تهران، فارس، کرمانشاه و لرستان)
داریوش بدایعی، علیرضا اسلامبولچی، محمدرضا زبیدی، مندیجین

اقتصادی	حمایت اقتصادی جامعه	حمایت از کاهش هزینه‌های جامعه	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
		حمایت از مهارت‌ها و تجربه‌های افراد	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
		حمایت از منافع کلی جامعه	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
	مسئولیت مالی	توجه به سودآوری سازمان	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
		شفاف سازی مالی	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
	قانونی گرایان	التزام به قانون	بقای سازمان	۰/۸۱	۰/۱۹	۰/۰۲۱	۲/۸۱	قبول
			ایمنی و سلامت افراد درون و برون سازمان	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول
			مبارزه با فساد و رشوه‌خواری	۰/۸۱	۰/۱۹	۰/۰۲۱	۲/۸۱	قبول
		تعامل با قانونگذار	توجه به استراتژی دولت در زمینه رفاه عمومی	۰/۸۸	۰/۱۲	۰/۰۰۴	۲/۸۷	قبول
			فراگیر کردن قانون	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول
به هنگام سازی قوانین و مقررات سازمانی			۰/۹۴	۰/۰۶	۰/۰۰۱	۲/۹۴	قبول	
عدالت	عدالت اجتماعی	بازخورد به قانونگذار	۰/۸۸	۰/۱۲	۰/۰۰۴	۲/۸۸	قبول	
		تأمین حداقل نیازهای افراد جامعه	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
	عدالت درمانی	محرومیت زدایی	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
		تقویت و احیا نهادهای موضوع تکافل	۰/۸۸	۰/۱۲	۰/۰۰۴	۲/۸۸	قبول	
		آگاه سازی جامعه از حقوق درمانی	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
	اصول برابری	تلاش جهت پیشگیری بیماری	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
		طرح تحول سلامت	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
		رعایت انصاف	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
		نفی هر گونه تبعیض	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	
		اصل جامعیت	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول	

سلامت روان	ترویج رفتار سازگارانه (مثبت)	استحکام نقش خانواده	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول
		مقابله با استرس	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول
		افزایش رفتارهای سالم	۱	۰	۰/۰۰۰	۳	قبول
	بهبود سطح آرامش	افزایش امید به زندگی	۰/۹۴	۰/۰۶	۰/۰۰۱	۲/۹۴	قبول
		بهبود سطح نشاط در جامعه	۰/۹۴	۰/۰۶	۰/۰۰۱	۲/۹۴	قبول

جدول ۶. نتیجه آزمون کندال جهت بررسی هماهنگی نظرات خبرگان (مرحله پنجم)

تعداد	آماره کندال	درجه آزادی	سطح معنی داری (sig)	میزان خطا
۱۶	۰/۷۴۵	۳۴	۰/۰۲۵*	۰/۰۵

*sig<0/05

با توجه به نتایج جدول ۷، مقدار آماره کندال ۰/۷۴۵ بدست آمده است که نشان می‌دهد؛ تقریباً هفتاد و پنج درصد هماهنگی بین دیدگاه‌ها وجود دارد. مقدار معناداری نیز ۰/۰۲۵ محاسبه شده است که نشان می‌دهد ضریب هماهنگی مشاهده شده معنادار است. همان گونه که یافته‌های جدول ۶ نیز گویای آن می‌باشد، الگوی مطلوب مسئولیت اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی از ۵ بعد شامل نوع دوستی، اقتصادی، قانون گرایی، عدالت و سلامت روانی و ۱۲ مؤلفه و ۳۵ شاخص است. الگوی طراحی شده نهایی مسئولیت اجتماعی پژوهش در شکل ۲ قبل از بحث و نتیجه گیری نشان داده شده است. با استفاده از آزمون t- تک نمونه ای ابعاد شناسایی شده از نظر میزان اهمیت شان طبق جدول ۷ رتبه بندی شدند.

جدول ۷. رتبه بندی ابعاد مسئولیت اجتماعی

اولویت شاخص	میانگین	ابعاد مسئولیت پذیری
۳	۲/۹۷	بعد نوع دوستی
۱	۲/۹۹	بعد اقتصادی
۴	۲/۹۱	بعد قانون گرایی
۲	۲/۹۸	بعد عدالت
۲	۲/۹۸	بعد سلامت روانی

۵-۲. یافته‌های پژوهش در بخش کمی

پژوهش حاضر در بخش کمی به دنبال مطالعه وضعیت مسئولیت اجتماعی طبق مدل ارائه شده در سازمان تأمین اجتماعی استان‌های تهران، فارس، کرمانشاه و لرستان است. در جدول ۹ ابتدا توسط آزمون آنوا به مقایسه ابعاد مورد مطالعه در سازمان تأمین اجتماعی براساس استان‌های مورد مطالعه پرداخته شده است.

جدول ۸. نتایج آزمون آنوا جهت مقایسه ابعاد مورد مطالعه در سازمان تأمین اجتماعی براساس استان‌ها

متغیر	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	آماره F	سطح معنی داری
بین گروهی	۱/۸۶۷	۳	۰/۶۲۲	۲/۹۸۲	۰/۱۳۱
درون گروهی	۷۸/۹۰۵	۳۷۸	۰/۲۰۹		
کل	۸۰/۷۷۲	۳۸۱			
بین گروهی	۰/۴۱۹	۳	۰/۱۴۰	۰/۴۲۸	۰/۷۳۳
درون گروهی	۱۲۳/۲۹۱	۳۷۸	۰/۳۲۶		
کل	۱۲۳/۷۱۰	۳۸۱			
بین گروهی	۱۴/۵۳۱	۳	۴/۸۴۴	۱۰/۳۸۲	۰/۰۷۸
درون گروهی	۱۷۹/۳۵۶	۳۷۸	۰/۴۶۷		
کل	۱۹۰/۸۸۸	۳۸۱			
بین گروهی	۲/۰۵۳	۳	۰/۶۸۴	۲/۵۹۴	۰/۰۵۲
درون گروهی	۹۹/۷۲۸	۳۷۸	۰/۲۶۴		
کل	۱۰۱/۷۸۱	۳۸۱			
بین گروهی	۲/۸۷۰	۳	۰/۹۵۷	۱/۳۷۱	۰/۲۵۱
درون گروهی	۲۶۳/۷۶۵	۳۷۸	۰/۶۹۸		
کل	۲۶۶/۶۳۵	۳۸۱			

با توجه به جدول ۸ چون مقدار سطح معنی داری برای ابعاد نوع دوستی، اقتصادی، قانون‌گرایی، عدالت و سلامت روانی بزرگتر از مقدار خطا ۰/۵ می باشد، لذا بین ابعاد فوق در سازمان تأمین اجتماعی براساس استان‌های مورد مطالعه تفاوت وجود ندارد.

میزان مسئولیت‌پذیری اجتماعی طبق الگو ارائه شده در استان‌های مورد مطالعه در جدول ذیل نشان داده شده است.

جدول ۹. نتایج آزمون t- تک نمونه‌ای جهت بررسی وضعیت ابعاد در سازمان تأمین اجتماعی استان‌های مورد مطالعه

فاصله اطمینان ۹۵٪		عدد تست = ۳					
حد بالا	حد پایین	سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t	میانگین	تعداد	ابعاد
-۰/۹۱۴	-۱۸۴/۰	۰۰۰/۰	۳۸۱	-۸۴/۵	۸۶/۲	۳۸۲	نوع دوستی
۲۴۱/۰	۱۲۶/۰	۰۰۰/۰	۳۸۱	۳۲/۶	۱۸/۳	۳۸۲	اقتصادی
-۲۲۲/۰	-۳۶۵/۰	۰۰۰/۰	۳۸۱	-۱۱/۸	۷۰/۲	۳۸۲	قانون‌گرایی
-۲۰۹/۰	-۳۱۳/۰	۰۰۰/۰	۳۸۱	-۹۰/۹	۷۳/۲	۳۸۲	عدالت
-۰/۱۸	-۱۵۰/۰	۰۲۴/۰	۳۸۱	-۵۴/۲	۹۳/۲	۳۸۲	سلامت روانی

از بررسی جدول فوق استنباط می‌گردد که بیشتر توجه استان‌های مورد مطالعه به بعد اقتصادی بوده که دارای امتیاز در حد متوسطی بود و سایر ابعاد دارای امتیاز در حد پایینی بودند. بررسی وضعیت ابعاد نوع دوستی، اقتصادی، قانون‌گرایی، عدالت و سلامت روانی در سازمان تأمین اجتماعی به تفکیک استان‌های تهران، فارس، کرمانشاه و لرستان در جداول ذیل نشان داده شده است.

جدول ۱۰. نتایج آزمون t- تک نمونه‌ای جهت بررسی وضعیت ابعاد در سازمان تأمین اجتماعی استان تهران

فاصله اطمینان ۹۵٪		سطح معنی داری (sig)	درجه آزادی	آماره t	میانگین	تعداد	ابعاد
حد بالا	حد پایین						
-۰/۰۶۳	-۰/۲۱۲	۰/۰۰۰	۱۵۵	-۳/۶۷	۲/۸۶	۱۵۶	نوع دوستی
۰/۲۹۸	۰/۱۱۸	۰/۰۰۰	۱۵۵	۴/۵۷	۳/۲۰	۱۵۶	اقتصادی
-۰/۰۶۴	-۰/۲۹۰	۰/۰۰۲	۱۵۵	-۳/۱۱	۲/۸۲	۱۵۶	قانون‌گرایی
-۰/۲۲۳	-۰/۳۸۰	۰/۰۰۰	۱۵۵	-۷/۶۱	۲/۶۹	۱۵۶	عدالت
۰/۰۸۵	-۰/۱۸۵	۰/۴۶۵	۱۵۵	-۰/۷۳۳	۲/۹۴	۱۵۶	سلامت روان

*sig<0/05

با توجه به نتایج جدول ۱۱ مشاهده می‌شود، با اطمینان ۹۵ درصد وضعیت ابعاد نوع دوستی، سلامت روانی، قانون‌گرایی، عدالت، در سازمان تأمین اجتماعی استان تهران در حد پایینی بوده است (چون مقدار سطح معنی داری کمتر از مقدار خطای ۰/۰۵ و مقدار قدر مطلق آماره "t" از مقدار جدول ۱/۹۶ بیشتر است و حد بالا و پایین میانگین هر دو منفی بوده است). در حالی که،

وضعیت بعد اقتصادی در سازمان تأمین اجتماعی استان تهران در حد متوسطی بوده است (چون مقدار سطح معنی داری بیشتر از مقدار خطای ۰/۰۵ و مقدار قدرمطلق آماره "t" از مقدار جدول ۱/۹۶ کمتر است و حد پایین میانگین منفی و حد بالا مثبت بوده است)

جدول ۱۱. نتایج آزمون t- تک نمونه ای جهت بررسی وضعیت ابعاد در سازمان تأمین اجتماعی استان فارس

ابعاد	تعداد	میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری (sig)	فاصله اطمینان ۹۵٪	
						حد بالا	حد پایین
نوع دوستی	۹۵	۲/۷۵	-۵/۸۶	۹۴	۰/۰۰۰	-۰/۱۶۱	-۰/۳۲۷
اقتصادی	۹۵	۳/۱۵	۲/۷۴	۹۴	۰/۰۰۷	۰/۲۶۹	۰/۰۴۳
قانون گرایی	۹۵	۲/۴۰	-۸/۹۰	۹۴	۰/۰۰۰	-۰/۴۶۰	-۰/۷۲۴
عدالت	۹۵	۲/۷۸	-۳/۸۷	۹۴	۰/۰۰۰	-۰/۱۰۴	-۰/۳۲۳
سلامت روان	۹۵	۲/۸۱	-۲/۳۹	۹۴	۰/۰۱۹	-۰/۰۳۲	-۰/۳۴۷

*sig<0/05

با توجه به نتایج جدول ۱۱ مشاهده می شود، با اطمینان ۹۵ درصد وضعیت ابعاد نوع دوستی، قانون گرایی، عدالت، سلامت روانی در سازمان تأمین اجتماعی استان فارس در حد پایینی بوده است (چون مقدار سطح معنی داری کمتر از مقدار خطای ۰/۰۵ و مقدار قدرمطلق آماره "t" از مقدار جدول ۱/۹۶ بیشتر است و حد پایین و بالای میانگین هر دو منفی شده است). در حالی که، وضعیت بعد اقتصادی، در سازمان تأمین اجتماعی استان فارس در حد بهتری بوده است (چون مقدار سطح معنی داری کمتر از مقدار خطای ۰/۰۵ و مقدار قدرمطلق آماره "t" از مقدار جدول ۱/۹۶ بیشتر است و حد پایین و بالای میانگین هر دو مثبت شده است و همچنین میانگین آن ۳/۱۵ از حد میانه ۳ بیشتر است).

جدول ۱۲. نتایج آزمون t- تک نمونه ای جهت بررسی وضعیت ابعاد در سازمان تأمین اجتماعی استان کرمانشاه

ابعاد	تعداد	میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری (sig)	فاصله اطمینان ۹۵٪	
						حد بالا	حد پایین
نوع دوستی	۷۶	۲/۹۴	-۱/۰۲۸	۷۵	۰/۳۰۷	-۰/۱۷۳	۰/۰۵۵
اقتصادی	۷۶	۳/۲۱	۳/۲۸۷	۷۵	۰/۰۰۲	۰/۰۸۳	۰/۳۳۹

قانون گرایی	۷۶	۲/۹۱	-۱/۱۶۸	۷۵	۰/۲۴۷	-۰/۲۳۷	۰/۰۶۲
عدالت	۷۶	۲/۸۴	-۲/۹۷۵	۷۵	۰/۰۰۴	-۰/۲۶۵	-۰/۰۵۲
سلامت روان	۷۶	۲/۹۴	-۰/۵۴۴	۷۵	۰/۵۸۸	-۰/۲۵۸	۰/۱۴۷

*sig<0/05

با توجه به نتایج جدول فوق مشاهده می‌شود، با اطمینان ۹۵ درصد وضعیت ابعاد عدالت در سازمان تأمین اجتماعی استان کرمانشاه در حد پایینی بوده است (چون مقدار سطح معنی داری کمتر از مقدار خطای ۰/۰۵ و مقدار قدر مطلق آماره "t" از مقدار جدول ۱/۹۶ بیشتر است و حد بالا و پایین میانگین هر دو منفی شده است) و با اطمینان ۹۵ درصد وضعیت ابعاد اقتصادی، در سازمان تأمین اجتماعی استان کرمانشاه در حد بیشتری بوده است (چون مقدار سطح معنی داری کمتر از مقدار خطای ۰/۰۵ و مقدار قدر مطلق آماره "t" از مقدار جدول ۱/۹۶ بیشتر است و حد بالا و پایین میانگین هر دو مثبت شده است). در حالی که، وضعیت ابعاد نوع دوستی، قانون گرایی، سلامت روانی در سازمان تأمین اجتماعی استان کرمانشاه در حد متوسطی بوده است (چون مقدار سطح معنی داری بیشتر از مقدار خطای ۰/۰۵ و مقدار قدر مطلق آماره "t" از مقدار جدول ۱/۹۶ کمتر است و حد پایین میانگین منفی و حد بالا مثبت بوده است).

جدول ۱۳. نتایج آزمون t- تک نمونه‌ای جهت بررسی وضعیت ابعاد در سازمان تأمین اجتماعی استان لرستان

فاصله اطمینان ۹۵٪		سطح معنی داری (sig)	درجه آزادی	آماره t	میانگین	تعداد	ابعاد
حد بالا	حد پایین						
۰/۰۵۶	-۰/۱۷۹	۰/۲۹۷	۵۲	-۱/۰۵۳	۲/۹۳	۵۳	نوع دوستی
۰/۲۹۱	-۰/۰۴۴	۰/۱۴۷	۵۲	۱/۴۷۴	۳/۱۲	۵۳	اقتصادی
-۰/۲۱۷	-۰/۵۹۳	۰/۰۰۰	۵۲	-۴/۳۲۶	۲/۵۹	۵۳	قانون گرایی
-۰/۲۲۲	-۰/۵۴۰	۰/۰۰۰	۵۲	-۴/۸۱۶	۲/۶۱	۵۳	عدالت
۰/۳۰۹	-۰/۱۱۹	۰/۳۷۹	۵۲	۰/۸۸۷	۳/۰۹	۵۳	سلامت روان

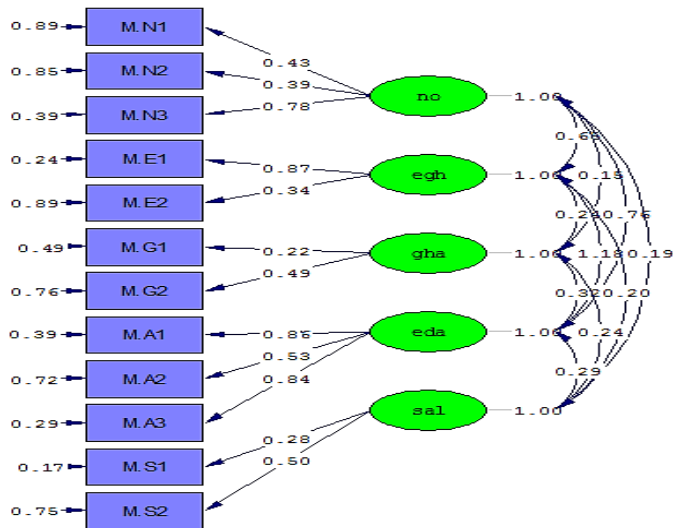
sig<0/05*

با توجه به نتایج جدول ۱۴ مشاهده می‌شود، با اطمینان ۹۵ درصد وضعیت ابعاد قانون گرایی، عدالت، در سازمان تأمین اجتماعی استان لرستان در حد پایینی بوده است (چون مقدار

سطح معنی داری کمتر از مقدار خطای ۰/۰۵ و مقدار قدر مطلق آماره "t" از مقدار جدول ۱/۹۶ بیشتر است و حد بالا و پایین میانگین هر دو منفی بوده است). همچنین با اطمینان ۹۵ درصد وضعیت ابعاد نوع دوستی، اقتصادی، سلامت روانی در سازمان تأمین اجتماعی استان لرستان در حد متوسطی بوده است (چون مقدار سطح معنی داری بیشتر از مقدار خطای ۰/۰۵ و مقدار قدر مطلق آماره "t" از مقدار جدول ۱/۹۶ کمتر است).

- بارهای عاملی استاندارد تحلیل عامل تأییدی

بهینه بودن الگوی پژوهشی از طریق تحلیل عامل تأییدی طبق نمودار ۲ مورد بررسی و بهینه بودن الگو مورد تأیید قرار گرفت. طبق شکل داده‌های مندرج در پیکان اتصال متغیر پنهان به متغیر مشاهده شده بارهای عاملی هستند، هرچه بار عاملی بیشتر و به عدد ۱ نزدیک تر باشد؛ یعنی متغیر مشاهده شده بهتر می‌تواند متغیر مستقل را تبیین کند. خطاها نیز در کنار متغیرهای آشکار نمایش داده شده‌اند.



Chi-Square=1012.06, df=381, P-value=0.00000, RMSEA=0.089

نمودار ۲. بارهای عاملی استاندارد تحلیل عامل تأییدی

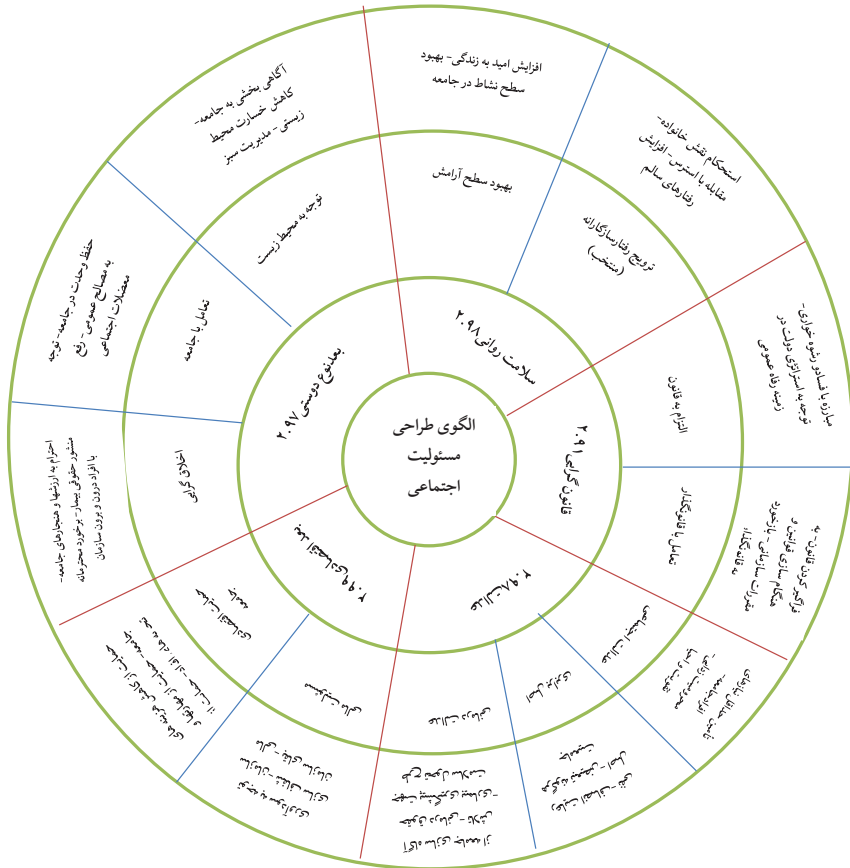
- ارزیابی برازش و تناسب الگو

جدول ۱۴. شاخص های برازش الگو

مقدار مشاهده شده	مقدار قابل قبول	نمایه شاخص	نام شاخص
۰/۰۰۰	< ۰/۰۵	p-value	آماره P
۲/۶۵	< ۳	$\frac{\chi^2}{df}$	خی دو بهنجار
۰/۰۸۹	< ۰/۱	RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد
۰/۹۲	> ۰/۹	CFI	شاخص برازش تطبیقی
۰/۹۱	> ۰/۹	NFI	شاخص برازش هنجار شده
۰/۹۰	> ۰/۹	NNFI	شاخص برازش هنجار نشده
۰/۹۴	> ۰/۹	GFI	شاخص نیکویی برازش
۰/۹۰	> ۰/۹	IFI	شاخص برازش افزایشی

با توجه به نتایج به دست آمده و مقایسه آن با دامنه قابل قبول می توان اذعان کرد؛ شاخص های برازندگی الگو فوق در دامنه قابل قبول قرار گرفته است و بنابراین، تناسب داده های گردآوری شده با الگو مطلوب است. لذا، برازندگی الگو نهایی قابل تأیید می باشد و الگو از بهینگی و برازش لازم برخوردار است.

الگوی طراحی شده مسئولیت اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی



نمودار ۳. الگوی طراحی شده مسئولیت اجتماعی

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

در تحقیق حاضر در بخش کیفی ابتدا ابعاد و شاخص‌هایی مسئولیت اجتماعی از طریق مصاحبه‌های عمیق و اکتشافی به روش کدگذاری استخراج شد. در مرحله بعد، روش دلفی در پنج دور برای شناسایی مهم‌ترین ابعاد و شاخص‌ها اجرا شد. براساس نتایج حاصله می‌توان چنین گفت که مفهوم مسئولیت اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی است از پنج بعد شامل نوع دوستی، اقتصادی، قانون‌گرایی، عدالت و سلامت روانی تشکیل شده است. بر مبنای تجزیه و تحلیل انجام گرفته بعد اقتصادی دربرگیرنده شاخص‌هایی همچون؛

حمایت از کاهش هزینه‌های جامعه، حمایت از مهارت‌ها و تجربه‌های افراد جهت کاربرد آن‌ها در جامعه، حمایت از منافع کلی جامعه، توجه به سودآوری سازمان، بقای سازمان و شفاف سازی مالی است. این بعد با میانگین ۹۹/۲ در رتبه اول قرار دارد و در بین پنج بعد از مؤثرترین ابعاد بر مسئولیت اجتماعی است. نتایج این بررسی با نتایج برواون و کلاک (۲۰۰۹) که این بعد را در تبلور تأثیر بخشی اجتماعی در آموزش عالی معرفی کرده‌اند، مطابقت دارد.

بعد عدالت شامل شاخص‌هایی همچون تأمین حداقل نیازهای افراد جامعه، محرومیت زدایی، تقویت و احیا نهادهای موضوع تکافل، آگاه‌سازی جامعه از حقوق درمانی، تلاش جهت پیشگیری بیماری، طرح تحول سلامت، رعایت انصاف، اصل جامعیت و نفی هر گونه تبعیض است. بعد عدالت با میانگین ۹۸/۲ در رتبه دوم قرار دارد که از جهاتسی با مطالعات حبیبی و همکاران (۱۳۹۵) از نظر تساوی و نفی هر گونه تبعیض همخوانی دارد.

بعد سلامت روانی نیز براساس تجزیه و تحلیل به عمل آمده شامل شاخص‌هایی همچون استحکام نقش خانواده، مقابله با استرس در سطح جامعه، ترویج رفتارهای سالم، بهبود سطح نشاط در جامعه و افزایش امید به زندگی است. این بعد نیز با میانگین ۹۸/۲ با بعد عدالت در رتبه دوم قرار دارد.

بر مبنای تجزیه و تحلیل انجام گرفته، نوع دوستی دربرگیرنده شاخص‌هایی همچون آگاهی بخشی به جامعه، کاهش خسارت محیط زیستی، مدیریت سبز، حفظ وحدت در جامعه، توجه به مصالح عمومی و رفع معضلات اجتماعی است. این بعد با میانگین ۹۷/۲ در رتبه سوم قرار دارد که می‌توان گفت؛ در بین دیگر ابعاد دارای تأثیر متوسطی بر مسئولیت اجتماعی است. نتایج این بررسی با نتایج کاریما و دیگران (۲۰۰۶) و احمدی و همکاران (۲۰۰۸) همسو بود. برای مثال احمدی و همکاران به این نتیجه رسیدند که مراعات استانداردهای زیست محیطی، رعایت صرفه‌جویی در مصرف انرژی و جلوگیری از ایجاد خسارت زیست محیطی جز شاخص‌های مسئولیت اجتماعی هستند.

در نهایت، بعد قانون‌گرایی با میانگین ۹۱/۲ دارای کمترین رتبه و در مقام چهارم قرار گرفت. این بعد دارای شاخص‌هایی همچون حفظ ایمنی و سلامت افراد درون و برون سازمان، مبارزه با فساد و رشوه‌خواری، توجه به استراتژی دولت در زمینه رفاه عمومی و فراگیر کردن قانون است. در بخش کمی، بر اساس مطالعه وضعیت استان‌ها از نظر اجرای الگوی طراحی شده وضعیت

ابعاد قانون گرای، عدالت، نوع دوستی، سلامت روانی از نظر اجرا در استان تهران در حد پایین و با میانگین کمتر از ۳ و بعد اقتصادی با ۳/۱۲ در حد متوسطه قرار گرفت.

وضعیت ابعاد نوع دوستی، قانون گرای، عدالت، سلامت روانی در سازمان تأمین اجتماعی استان فارس از نظر اجرا در حد پایین و همگی دارای میانگین کمتر از ۳ بوده است. در حالی که، وضعیت بعد اقتصادی، در سازمان تأمین اجتماعی استان فارس در حد بهتر و میانگین آن ۱۵/۳ و بیشتر از حد میانه ۳ بوده است.

وضعیت کرمانشاه از نظر اجرای بعد عدالت با میانگین ۲/۸۴ در حد پایین و ابعاد نوع دوستی، قانون گرای و سلامت روانی نزدیک به ۳ و در حد متوسط بوده و وضعیت بعد اقتصادی با ۳/۲۰ در شرایط مطلوب تری قرار گرفت.

استان لرستان نسبت به اجرای ابعاد قانون گرای و عدالت با میانگین کمتر از ۳ در حد پایین و ابعاد نوع دوستی، اقتصادی و سلامت روانی با میانگین بیشتر از ۳ در حد متوسطی قرار گرفت. با توجه به الگوی مفهومی ارائه شده در این پژوهش که حاصل یک پژوهش آمیخته با رویکرد اکتشافی در طراحی الگو بومی مسئولیت اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی می باشد، با توجه به نتایج این پژوهش در هر بخش کیفی (توسعه نظریه) و کمی (تبیین ابعاد و مولفه ها و برازش الگو) و تدقیق مولفه ها از الگوهای عمومی به سطح الگوی بومی برای سازمان مورد مطالعه که منجر به ظهور یک الگوی بومی گردیده که مقوله هسته آن مسئولیت اجتماعی می باشد و مجموعه ای از عوامل با ضرایب و شدت متفاوت باعث پدید آمدن یک سری کنش ها و واکنش های راهبردی می گردند که در نتیجه اجرای این عوامل در نهایت پیامدهایی را برای سازمان و جامعه متبلور می کند. شناسایی این عوامل حاصل تجربه افراد و معانی ذهنی آنان می باشد که به همین منظور و با ظهور یافته های این پژوهش، ابتدا الگوی مسئولیت اجتماعی را در یک غالب کلی مورد بحث قرار داده سپس به بحث و نتیجه گیری در ابعاد و مولفه ها و به طور جداگانه می پردازیم. الگوی طراحی شده مسئولیت اجتماعی در پژوهش حاضر شامل پنج بعد (نوع دوستی، اقتصادی، قانون گرای، عدالت و سلامت روانی) و دوازده مولفه می باشد.

منابع

۱. قران کریم
۲. امینی، سید جواد و زارع، علی (۱۳۹۷). «دلالت پژوهی الگوی ارزشیابی خط مشی براساس آموزه های نهج البلاغه»، دو فصلنامه اسلام و مدیریت، دوره ۷، شماره ۱۴، صص ۲۵-۴۹.
۳. ایمان، محمد تقی و کلاته ساداتی، احمد (۱۳۹۰). «بررسی تطبیقی مسئولیت اجتماعی علم در اسلام و غرب»، فصلنامه علمی پژوهشی روش شناسی علوم انسانی، دوره ۶۹، شماره ۱۰، صص ۵۵-۸۸.
۴. بادیار، محمد و قاسمی، مهدی (۱۳۹۵). «بررسی نقش میانجی دینداری در تحلیل عوامل موثر بر مسئولیت پذیری اجتماعی دانشجویان»، فصلنامه جامعه شناسی کاربردی، دوره ۲۹، شماره ۱، صص ۲۰۹-۱۸۹.
۵. حسنی، محمد؛ قاسم زاده، ابوالفضل؛ سامری، مریم و جدی، ابراهیم (۱۳۹۳). «تحلیل مدل معادلات ساختاری دیدگاه اعضای هیئت علمی درباره مسئولیت اجتماعی»، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۲۰، شماره ۶، صص ۱۰۲-۱۱۹.
۶. دانایی فرد، حسن و بوستانی، حمیدرضا و شاکری، ساناز و زکی، مهدی، (۱۳۹۹). «مضمون کاوی مسئولیت اجتماعی سازمان از دیدگاه آیات و روایات: دلالت هایی برای دانشگاه های جامعه اسلامی»، مطالعات منابع انسانی، دوره ۱۰، شماره ۴، صص ۱۱۸-۱۴۵.
۷. رحیمیان، نظام الدین؛ کاظم پور، مرتضی (۱۳۹۷). «مسئولیت پذیری اجتماعی شرکت ها: مفاهیم، ابعاد، نظریه ها و مروری بر مدل های آن»، فصلنامه پژوهش حسابداری، دوره ۸، شماره ۴، صص ۱۷۲-۱۵۲.
۸. طالبی، ابوتراب و خوشبین، یوسف (۱۳۹۱). «مسئولیت پذیری اجتماعی جوانان»، فصلنامه علوم اجتماعی، دوره ۱۹، شماره ۵۹، صص ۲۴۹-۲۱۶.
۹. شیرازی، مکارم (۱۳۷۴): «تفسیر نمونه تهران دارالکتب الاسلامیه» صص ۱۷
۱۰. مجلسی، محمد باقر بن محمد تقی (۱۳۶۸). «بحارالانوار» دار احیاء التراث العربی - بیروت لبنان، صص ۱

11. Barthorpe, S. (2010). Implementing corporate social responsibility in the UK construction industry. Property management Vol. 28. No.1, PP, 4-17.

12. Boubakri Narjess; El Ghoul, S; Qlok; Wang, he; guedhamicomrane; kwok, C.Y. (2016). Cross listing and corporate social responsibility” Journal of corporate finance. Vol 41. PP. 123-138
13. Candace, L; Alkandari, Kh (2019) " the influence of culture and infrastructure on CSR and country image: the case of Kuwait" journal public relations review Vol . 45, PP. 1-10.
14. Creswell, J.W; Miller, D.L. (2000) "determining validity in qualitative inquiry". Journal theory in to practice, 39 (3), 174-181
15. Davis, S; Reves, L; May, S. (2017). "Introducing personal social responsibility as a key element to upgrade CSR". Spanish Journal of marketing esil. No. 21. PP. 146-163.
16. Ferrell, O. G; Harrison, D; Ferrell, linda; hair, Joe (2018) " Business ethics, corporate social responsibility, and brand attitudes: an exploratory study" journal of business research No. 10. PP. 111
17. Garcia, madariaga J, Rdriguez, . F (2017) corporate social responsibility, customer satisfaction. Corporate reputation, and firms' market value: evidence from the automobile
18. Han JJ, Kim hj, Yu J (2019.) Empirical study on relationship between corporate social responsibility and financial performance in korea. Asian Journal of sustainability and social responsibility. No, 1, PP. 61-76.
19. Lim, A. (2012). The global expansion of corporate social responsibility emergence diffusion and reception of global corporate governance frame works doctoral dissertation management Dept. University of Michigan.
20. Nikolova, V; Arsic, S. (2017). "The stakeholder approach in corporate social responsibility". Engineering management. 3(1). 24-35
21. Nikolova, V; Arsic, S. (2017). "The stakeholder approach in corporate social responsibility". Engineering management. 3(1). 24-35.

22. Robinson, S. g Eilert, M. (2018) “ the role of message speilfilit in corporate social responsibility communication. Journal of business research, 90, 260–268.
23. Stani Savljevi, C, M. (2017). “Does customer loyalty defend on corporate social responsibility?” .Original scientific paper, Vol 63, No. 1, PP. 38–46.
24. Sunabeen, P; Sjin, S; Sooki, L. (2017) “corporat social responsibility and systematic risk of restaurant firms: the moderating role of goographical diversitlation, tourism management Journal, No, 59, PP 110–120.
25. zheng, Q, Luo, Y, & Maksimov, V. (2015). Achieving Legitimacy through corporate social responsibility: the case of emerging economy firms. journal of world Business, Vol, 50, No, 3, PP 389–403.