

فصلنامه علمی - پژوهشی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر

دوره ۱۴، شماره ۲ - شماره پیاپی ۴۹، تابستان ۱۳۹۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۷/۰۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۱۵

صص: ۶۰ - ۴۵

## طراحی مدل مسئولیت اجتماعی و سنجش آن در سازمان تأمین اجتماعی

داریوش بداعی<sup>۱</sup>، علیرضا اسلامبولچی<sup>۲\*</sup>، محمدرضا ربیعی مندجین<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی دکتری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، همدان، ایران

۲- استادیار، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، همدان، ایران

۳- استادیار، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز، تهران، ایران

### چکیده

مسئولیت اجتماعی به عنوان یکی از عناصر مهم وجودی سازمان شناخته شده است. به طوری که امروزه مسئولیت اجتماعی، موضوع حساسیت برانگیز و رو به توجه اجتماع در سال‌های اخیر بوده است. به نحوی که رعایت آن توسط سازمان‌ها، رضایت ذینفعان را برای مشروعیت، ارتقا و بقای سازمان و جهت ایجاد جامعه‌ای بهتر به همراه دارد. مقاله حاضر با هدف ارزیابی مسئولیت پذیری اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی که در جامعه امروزی یکی از مهمترین سازمانها محسوب شده و اجرای آن جامعه بهتری به وجود می‌آورد جهت پیشنهاد الگویی برای سنجش آن انجام شده است. پژوهش برحسب هدف کاربردی توسعه‌ای و برحسب روش توصیفی و از شاخه اکتشافی است که از طریق تکنیک مضمون تم و دلفی انجام پذیرفته است. جامعه آماری تحقیق جهت ارتقاء مؤلفه‌های مسئولیت پذیری اجتماعی اعضای هیأت علمی دانشگاه، مدیران، کارشناسان و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی بود که برای مصاحبه ۳۱ نفر و برای پرسشنامه ۱۶ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی، از نوع هدفمند انتخاب شدند و در قسمت کمی برای سنجش مسئولیت پذیری اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی ۳۸۲ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند که برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته مسئولیت اجتماعی (۳۹ گویه) استفاده شد. روایی صوری و محتوایی ابزارها توسط متخصصان تأیید و پایایی پرسشنامه‌های مسئولیت اجتماعی با روش کرونباخ و به ترتیب مقدار ۰/۷۶، ۰/۸۴، ۰/۸۱، ۰/۷۴، ۰/۷۷، ۰/۸۲، ۰/۸۵ و ۰/۷۲ محاسبه شد. سنجش مدل مطلوب از روش آنتک نمونه‌ای به کمک SPSS تحلیل شد که تمامی ابعاد در سطحی بالاتر از حد میانگین از نظر اجرا قرار گرفتند. براساس یافته‌های تحقیق در قسمت کیفی ۸ بعد اساسی شامل مسئولیت نوع دوستانه، اقتصادی، قانونی، اخلاق‌گرای، عدالت اجتماعی، عدالت درمانی، تعهد کاری و صداقت و ۳۹ شاخص می‌باشد.

**کلیدواژه‌ها:** مسئولیت اجتماعی، اجتماع، تحلیل مضمون (تم)، دلفی.

## مقدمه

مسئولیت اجتماعی که از اواسط دهه ۱۹۵۰ میلادی و در پی توسعه کسب و کارها و ایجاد نیاز در جوامع مطرح گردید، مسائل خارج از سازمان را کانون توجه خود قرار داده و در جستجوی یافتن مسیرهای ناب جهت فعالیت سازمان در جامعه می‌باشد (شافعی و عزیزی، ۱۳۹۲: ۹). مسئولیت اجتماعی، مجموعه‌ی وظایف و تعهداتی است که سازمان باید برای حفظ، مراقبت و کمک به جامعه‌ای که در آن کار می‌کند، انجام دهد (سلمانی و دیگران، ۱۳۹۴: ۲۶۵). امروزه، بحث درباره مسئولیت اجتماعی پذیر بودن سازمان‌ها مطرح است. سازمان تأمین اجتماعی نیز مانند سایر سازمان‌ها در تلاش جهت حفظ منافع اجتماعی است. از این رو به ابعاد بشردوستانه، قانونی، محیط زیست و اخلاقی در چارچوب‌هایی همچون پشتیبانی از افراد بیمه شده، تعیین حدود فعالیت طبق قانون، استفاده بهینه از امکانات جهت حفظ محیط زیست و تکریم همه اقشار جامعه و رعایت ارزش‌ها جهت رعایت اخلاق پرداخته است (خلیلی عراقی و یقین لو، ۱۳۸۳: ۶۴-۷۴). براساس مفهوم مسئولیت اجتماعی، از آن جایی که سازمان‌ها نیز مانند اشخاص حقیقی عضوی از اجتماع به شمار می‌روند و مانند سایر اعضای جامعه نسبت به محیط پیرامون خود مسئولیت دارند، ضروری است که علاوه بر بهبود عملکرد اقتصادی و اجتماعی خود، ارتقای استانداردهای زندگی اجتماعی افراد جامعه را در دستور کار خود قرار دهند (شافعی و احمدی، ۱۳۹۲). صاحب نظران علوم اجتماعی، مسولیت پذیری اجتماعی را به عنوان متغیری مهم در شکل دادن به نظم جامعه می‌دانند. این دسته از جامعه‌شناسان عمل مسولانه را برای اجتماع لازم می‌دانند (چلبی، ۱۳۹۸: ۲۳۰). تعهد سازمان‌ها به اجرای مسئولیت اجتماعی باعث ایجاد وفاداری در ارباب رجوع‌ها می‌شود. این تعهد و وفاداری پایه‌های اصلی هر سازمانی است، به خصوص در شرایط رقابت شدید بحران زیست محیطی از موارد پراهمیت است (Stani Savljevi, ۲۰۱۷: ۴۱). یک سازمان جهت رسیدن به اهداف اجتماعی خود نیازمند وجود موقعیت، شهرت و مشروعیت است. این سه نکته مکمل هم هستند که با هم تمرکز بر ارزش‌ها و باورهای مطلوب دارند و معمولاً این ارزش‌ها توسط دولت تعیین می‌شوند (Duff, ۲۰۱۶: ۷۶). 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 مسائل مهم جامعه نگاه نموده و آن را اجرا نماید (صالحی، ۱۳۹۰: ۲۳-۲۵). 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 و 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، ۱۳۹۴: ۶).

بنابراین اولین مسأله‌ای که برای یک سازمان جهت اجرای مسئولیت اجتماعی خود مهم و ضروری است، مشخص نمودن حدود و چارچوب مسئولیت اجتماعی است تا بتواند در اجرای آن گام بردارد (الوانی، ۱۳۹۲: ۹). علی‌رغم بدیهی بودن این موضوع که حدود و ثغور مسئولیت اجتماعی باید مشخص و در سازمان‌ها استقرار یابد تا به حال تلاش‌های محدودی برای شناخت راه‌های طراحی مسئولیت اجتماعی در ساختار سازمانی صورت گرفته است و بیشتر محققان تلاش کرده‌اند تا به تبیین مفاهیم مربوط به مسئولیت اجتماعی بپردازند و مزایای به کارگیری آن را برای سازمان‌ها تبیین و تشریح کنند. بنابراین پژوهش حاضر در تلاش است مسئولیت اجتماعی را در سازمان تأمین اجتماعی ارتقاء دهد.

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

**گریفین و بارنی**<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) مسئولیت اجتماعی را این گونه تعریف کرده‌اند: 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. **مهدی ایران نژاد پاریزی** نیز مسئولیت اجتماعی را این گونه بیان می‌کند: مسئولیت اجتماعی تعهدات تصمیم‌گیران برای اقداماتی است که به طور کلی علاوه بر تأمین منافع خودشان موجبات رفاه جامعه را فراهم می‌کنند. طبق این تعریف سازمان‌ها مسئولند که از آلوده کردن محیط زیست، تبعیض در استخدام، بی‌توجهی به تأمین نیازهای کارکنان خود بپرهیزند و در بهبود رفاه اجتماعی مورد قبول اکثریت جامعه بکوشند (به نقل از ربیعی مندجین و غلامی، ۱۳۹۵: ۴).

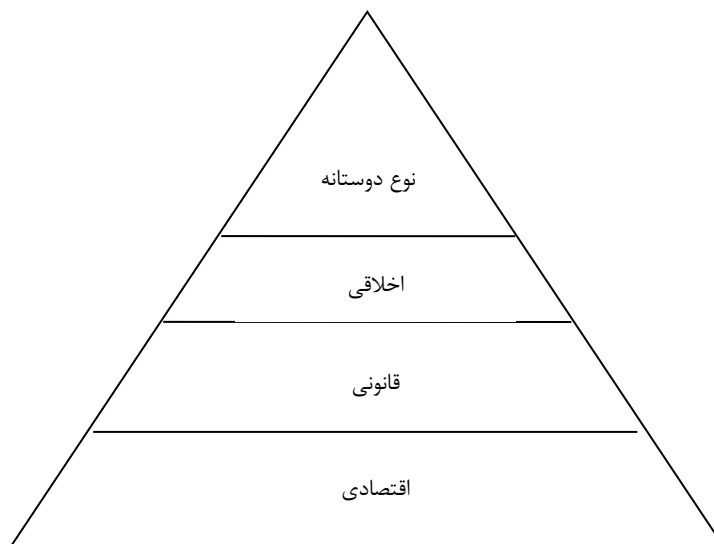
مسئولیت اجتماعی به عنوان یکی از هشت رکن اصلی تعالی سازمان امروزه به جایگاه بسیار بزرگ و مهمی در اجتماع دست یافته است. برای سازمان‌های متعالی رفتار سازمانی مبتنی بر بالاترین استانداردهای اخلاقی در قبال ذی‌نفعان و گستره جامعه، از پایه‌های پایداری سازمان است (حسن زاده دستجردی، ۱۳۹۵: ۶). امیل دورکیم بر اهمیت اخلاق اجتماعی - که مورد توجه ما در مسئولیت اجتماعی است - برای دور ماندن جامعه از بی‌هنجاری تأکید داشت. (جلایی پور و محمدی، ۱۳۸۸: ۴۸)

تمامی کارکنان به عنوان شهروندان یکی از شاخصهای پیشرفت و توسعه یافتگی یک جامعه و کشور است. اصولاً شهروندی بدون عنایت به بحث مسولیت‌پذیری و حس بشر دوستانه نمی‌تواند گره‌گشای بسیاری از مسایل اجتماع باشد. بنابراین کارکنان به عنوان یک شهروند یک سازه اجتماعی است که با رعایت اصول مسولیت اجتماعی در ایجاد یک جامعه مطلوب مؤثر است. (همتی و احمدی، ۱۳۹۳: ۱۳۹)

**مدل هرمی کارول:** طبق این مدل که در شکل ۱ نشان داده شده، مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها از چهار قسمت اقتصادی (به دست آوردن سود)، قانونی (هماهنگی با قوانین)، اخلاقی (مسئولیت‌های اخلاقی برای یک جامعه‌ی خوب، ضرورت دارند. به مواردی همچون عدالت و توسعه انسانی (شامل آموزش، ارتقا و پرورش) توجه فراوانی

<sup>۱</sup> Griffin & Barnay

دارند (Nikolova & Arsic, ۲۰۱۷: ۳۰) و نوع دوستانه (سازمان‌ها به طور داوطلبانه به جامعه کمک می‌کنند و با ایجاد اعتماد با جامعه‌ی خود رفاه آن‌ها را بهبود می‌بخشند (Masoud, ۲۰۱۷: ۲۲)) 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، مسئولیت اخلاقی است که براساس آن انتظار می‌رود که ارزش‌ها و هنجارهای جامعه را مدنظر داشته باشند و به آن‌ها احترام بگذارند و در نهایت، مسئولیت‌های نوع دوستانه به فعالیت‌های داوطلبانه اشاره دارد. بر طبق نظر کارول استفاده از این هرم مدل مفهومی مسئولیت اجتماعی شرکت را به تصویر می‌کشد و این مدل تمام حوزه‌های مسئولیت اجتماعی شرکت را به طور متمایز و در عین حال با همدیگر نشان می‌دهد. مؤلفه‌های مدل مسئولیت اجتماعی از نظر سلسله مراتبی اهمیت کمی دارند. بر این اساس، مسئولیت قانونی پایه محسوب می‌شود و همه مسئولیت‌های دیگر دلالت بر مسئولیت اقتصادی دارند و از شرکت‌ها انتظار می‌رود که در چارچوب قانون عمل کنند و بنابراین، مسئولیت قانونی لایه بعدی هرم است. در رأس این هرم مسئولیت نوع دوستانه قرار دارد که اختیاری است و کمترین اهمیت را در هرم دارد. هر چه به رأس هرم نزدیک می‌شویم، از نظر اهمیت این مؤلفه‌ها کاسته می‌شود (حیبی و دیگران، ۱۳۹۵: ۱۳۰). وقتی سازمان سود لازم را به دست می‌آورد نقش بسزایی در ارتقا کیفی سازمان، ارتقا و حفظ اعتماد در سطح جامعه دارد (فغانی، ۱۳۹۵).



### شکل ۱. مدل هرمی کارول

محیط زیست به عنوان یکی از ابعاد مسئولیت اجتماعی تا آنجا مورد اهمیت قرار گرفته که در سال ۱۹۶۰ در کنفرانس «بایوسفر» پاریس به عنوان یک اصل «توسعه پایدار» معرفی گردید (Petrini, ۲۰۱۷: ۱۰۵). سازمان‌هایی که در جلوگیری از آلودگی محیط زیست تلاش می‌کنند هنگامی که مشتریان و کارکنان این موضوع را احساس می‌کنند باعث ایجاد وفاداری و اعتماد در آن‌ها می‌شود (Qiu & Shaukat & Tharyan, ۲۰۱۶: ۱۰۵).

هنگامی که مشتریان احساس می‌کنند سازمانی که به آن‌ها خدمات ارائه می‌دهد متعهد به فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی هستند نسبت به آن سازمان اعتماد و وفاداری پیدا می‌کنند (۹: Park & kim, ۲۰۱۷). پژوهش‌هایی درباره ارتقای مدل مسئولیت اجتماعی انجام شدند که در ادامه مهم‌ترین آن‌ها به طور خلاصه شرح داده می‌شوند. جیبی، وظیفه دوست و جعفری (۱۳۹۵) ضمن پژوهشی با عنوان مؤلفه‌های ارتقای مسئولیت پذیری اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی به این نتیجه رسیدند که مسئولیت پذیری اجتماعی دارای پنج مؤلفه بشردوستانه، اقتصادی، قانونی، اخلاقی و فناوری است.

**احمدی، عادل آذر (۱۳۹۴)**، «طراحی مدل مسئولیت اجتماعی سازمان با رویکرد مدل سازی ساختاری تفسیری (ISM)» در این پژوهش، ابعاد و شاخص‌های مسئولیت اجتماعی سازمان در قالب ۵ بعد (تعهد به مشتریان و بازار، کارکنان، برنامه‌های اجتماعی و محیط زیست، قوانین و مقررات و تعهد به جامعه) و ۹۹ شاخص تعیین گردید. با توجه به مدل به دست آمده در این تحقیق قدرت نفوذ، میزان وابستگی، تحقق مسئولیت‌های اجتماعی یک سازمان در گرو تأکید بر اهمیت مسئولیت‌های اجتماعی خود نسبت به جامعه می‌شود.

**تیرمی وانلسندر له<sup>۱</sup> (۲۰۱۶)**، «خلاقیت برای اهداف اقتصادی، اجتماعی و محیطی»، این تحقیق نشان داد که هدف‌های اجتماعی نسبت به هدف‌های اقتصادی و محیطی اهمیت بیشتری در سیاست‌های مسئولیت اجتماعی دارند. در ضمن جهت ایجاد خلاقیت، هدف‌های اجتماعی دارای اهمیت بیشتری نسبت به هدف‌های اقتصادی و محیطی داشتند.

**ریگو برتوپارادا دازا<sup>۲</sup> (۲۰۱۵)**، در تحقیق خود تحت عنوان «یک مدل ارزیابی برای مسئولیت اجتماعی» به این نتایج رسید که هر سازمانی برای خودش لازم است تا ابعاد مسئولیت اجتماعی خود را شناسایی نموده سپس جهت اطلاع از اجرای آن مدل ارزیابی پیدا نموده و آن را بسنجد.

بررسی‌ها حاکی از آن است که پژوهش‌هایی درباره مسئولیت اجتماعی انجام شده است، اما پژوهش‌های اندکی با هدف ارتقای مدل مسئولیت اجتماعی انجام گرفته است. مدیران و کارکنان برای موفقیت سازمان باید از ویژگی‌های مسئولیت اجتماعی برخوردار باشند و برای بهبود ویژگی‌های مذکور ابتدا باید مؤلفه‌های آن شناسایی و سپس اقدام به اجرا و بهبود آن‌ها نمود. در نتیجه پژوهش حاضر با هدف ارتقا مدل و شناسایی مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی انجام شد.

### سؤالات تحقیق

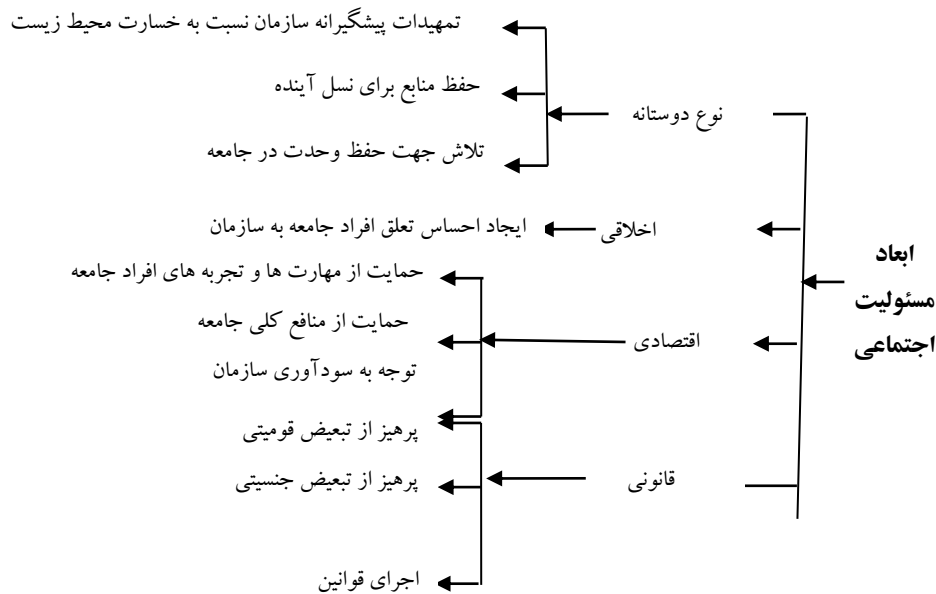
- ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مسئولیت اجتماعی کدام اند؟
- وضعیت موجود سازمان تأمین اجتماعی از نظر مدل مطلوب مسئولیت پذیری اجتماعی چگونه است؟

<sup>۱</sup> Tirmi vanlsnder leh

<sup>۲</sup> Rigo bratoparda daza

## مدل مفهومی پژوهش

با استناد به مبانی نظری، مدل مفهومی تحقیق با توجه به ابعاد و مؤلفه‌های اثرگذار در حوزه مسئولیت اجتماعی به شرح زیر تدوین می‌شود. مدل مذکور با توجه به کامل بودن مدل کارول برگرفته از این دو نظریه پرداز می‌باشد. با استفاده از این مدل، مدل مطلوب مسئولیت اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی طراحی گردید.



## نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش برگرفته از نظریه کارول

### روش تحقیق

این مطالعه ترکیبی (کیفی و کمی) و از بعد هدف، توسعه‌ای - کاربردی که از دیدگاه توسعه‌ای به دنبال ارتقاء مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی بود و این مهم به درک بهتر موضوع و افزایش دانش در این زمینه منجر شد؛ لذا، تحقیق توسعه‌ای است و با توجه به اینکه محقق به دنبال توسعه دانش کاربردی در زمینه حل مسائل و بهبود مسئولیت اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی است، به طوری که نتایج تحقیق در عمل برای سازمان تأمین اجتماعی کاربرد داشته باشد و ارائه پیشنهادهاى تحقیق به بهبود مسئولیت اجتماعی منجر شود، از این نظر کاربردی است. جامعه پژوهش در بخش کیفی ۳۱ نفر از خبرگان و در بخش کمی ۳۸۲ نفر از کارکنان سازمان مورد مطالعه بودند. در بخش کیفی خبرگان با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. و در قسمت کمی از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای استفاده شد. برای جمع‌آوری داده‌ها در قسمت کمی از پرسشنامه محقق ساخته برای مسئولیت اجتماعی (۳۹ گویه) استفاده شد. روایی صوری و محتوایی ابزارها توسط متخصصان تأیید و پایایی پرسشنامه‌ها با روش کرونباخ و مقدار ۰/۷۶، ۰/۸۴، ۰/۸۱، ۰/۷۴، ۰/۷۷، ۰/۸۲، ۰/۸۵ و ۰/۷۲ محاسبه شد. سنجش مدل مطلوب از روش t-تک نمونه‌ای به کمک SPSS-۲۱ تحلیل شد که تمامی ابعاد در سطحی بالاتر از میانگین از نظر اجرا قرار گرفتند. در این تحقیق برای قسمت کیفی به منظور ارتقاء مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی، از مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته با تأکید بر روش اکتشافی استفاده شده است. بنابراین مصاحبه‌های مفصل و عمیقی با ۳۱ نفر از متخصصان امر،

که از اساتید دانشگاه و فعالان در حوزه تأمین اجتماعی بوده‌اند در روش تحلیل تم، انجام شد که نتایج آن در تهیه فهرست شاخص‌ها و دسته‌بندی آن‌ها در قالب ابعاد و مؤلفه‌های مناسب استفاده گردید. به منظور تحلیل مصاحبه‌های گردآوری شده در فرآیند پژوهش، متن مصاحبه‌ها نوشته شد. سپس همانند جدول شماره ۱ که نمونه‌ای از دو مصاحبه است با مطالعه دقیق این متون، در ابتدا برای هر یک از مصاحبه‌های تهیه شده، تمامی ایده‌های مستقل در قالب مفاهیم شناسایی و سپس به هر کدام یک کد اختصاص داده شد. در صورت وجود بخش‌هایی با مضامین مشابه در متن مصاحبه‌های قبلی، از همان کدهای قبلی اختصاص داده شد. سپس طبق جدول شماره ۲ براساس تمامی مفاهیم شناسایی شده؛ مفاهیم تکراری حذف و دسته‌بندی کلی تری انجام شد.

### جدول ۱. مفاهیم استخراج شده در متن دو نمونه مصاحبه

شماره مصاحبه	مفاهیم استخراج شده	مصاحبه‌ها
۱۵	احترام به ارزش‌ها و هنجارهای جامعه	یکی از مسئولیت‌های سازمان این است که به عقاید مشتریان و کارکنان احترام بگذارد. چون افراد جامعه از طبقات مختلفی تشکیل شده است پس احترام به عقاید اقشار جامعه لازم است.
	احترام به آزادی بیان	کارکنان باید آزادانه حق خود را مطالبه کنند و سازمان نیز به خواسته و انتقاد آن‌ها احترام بگذارد.
	ایجاد احساس تعلق افراد جامعه به سازمان	سازمان با محلی جهت ارائه پیشنهادات عموم لازم است از نظرات عموم اطلاع پیدا نماید و در راستای نظرات آن‌ها حرکت کند.
	آگاهی دادن به مردم جهت شناخت سازمان تأمین اجتماعی	سازمان باید سعی نماید تا یک ارتباط دوطرفه و طولانی مدت و پایدار بین سازمان و جامعه یکی از راه‌های ایجاد ارتباط دوطرفه و ایجاد اعتماد بین سازمان و جامعه آموزش است. این آموزش می‌تواند از سطح پایین آموزش و پرورش شروع شده و تا آموزش عالی ادامه یابد.
	نفی هر گونه تبعیض	سازمان با آموزش مناسب، خود را به عموم معرفی نموده و مزایای سازمان را برای عموم روشن نماید.
	مشارکت مدنی	سازمان تأمین اجتماعی باید شأن انسان را در نظر بگیرد و به آن احترام بگذارد و میان عموم مردم تبعیضی قائل نشود.
۲۷	مشارکت سیاسی	به مشارکت و فعالیت‌های اجتماعی افراد در سازمان اشاره کنیم. مثلاً افرادی که به صورت تشکل‌های خاص به عنوان محیط زیست روز ۱۳ فروردین به جمع‌آوری زباله می‌پردازند.
	احترام به ارزش‌ها و هنجارهای جامعه	فعالیت جهت مشارکت در میتینگ‌ها و انتخابات.
	تلاش جهت حفظ وحدت در جامعه	در نظر گرفتن رضایت عموم و عقاید و نظرات از جنبه‌های اصلی سازمان است. به خصوص سازمان تأمین اجتماعی که به طور مستقیم با مردم سروکار دارد و باید پاسخگو باشد.
	برطرف نمودن نیاز ناتوانان از حداقل امکانات	حفظ ساختار اجتماعی سازمان و گرفتن تصمیماتی که باعث تفرقه و ناهمگونی در جامعه نشود و نیز یک وحدت نظری اعمال شود.
		زمانی که برای افراد جامعه شرایط خاصی از قبیل بیماری و از کار افتادگی پیش می‌آید، سازمان مشکلات آن‌ها را حل نماید.

## جدول ۲. دسته بندی کلی و حذف مفاهیم تکراری

مصاحبه (شماره مصاحبه ها)	دسته بندی مفاهیم استخراج شده
یکی از مسئولیت های سازمان این است که به عقاید مشتریان و کارکنان احترام بگذارد. چون افراد جامعه از طبقات مختلفی تشکیل شده است پس احترام به عقاید اقشار جامعه لازم است. (۱۵)	احترام به ارزش ها و هنجارهای جامعه
در نظر گرفتن رضایت عموم و عقاید و نظرات از جنبه های اصلی سازمان است. به خصوص سازمان تأمین اجتماعی که به طور مستقیم با مردم سروکار دارد و باید پاسخگو باشد. (۲۷)	
کارکنان باید آزادانه حق خود را مطالبه کنند و سازمان نیز به خواسته و انتقاد آن ها احترام بگذارد. (۱۵)	احترام به آزادی بیان
سازمان با محلی جهت ارائه پیشنهادات عموم لازم است از نظرات عموم اطلاع پیدا نماید و در راستای نظرات آن ها حرکت کند. (۱۵)	
سازمان تأمین اجتماعی باید شأن انسان را در نظر بگیرد و به آن احترام بگذارد و میان عموم مردم تبعیضی قائل نشود. (۱۵)	نفی هر گونه تبعیض
سازمان باید افراد را با یک دید نگاه کند و تفاوتی بین آن ها قائل نشود. (۱۷)	
برخورد محترمانه با عموم مردم بدون توجه به جنسیت و قومیت (۱۹)	
کمک به جمع آوری زباله ها و امحا آن ها در سطح جامعه و استفاده از طبیعت گردی برای جمع آوری زباله ها (۶)	مشارکت مدنی
مشارکت اجتماعی مانند تشکل های خاص محیط زیست و جمع آوری زباله ها (۲۷)	

## گروه بندی کردن، دسته بندی کردن و انتزاع

در گام بعدی تلاش گردید مقوله های مشابه و مقارن در تم های اصلی جای گیرند براساس اشتراک مفهومی که مقولات با یکدیگر داشتند، تم ها، به شکل انتزاعی تری استخراج شدند. پس از تهیه و تنظیم جدول مفاهیم و مقولات اولیه به عنوان گام نخست تحلیل کیفی اطلاعات حاصل از انجام مصاحبه، برای تکمیل این فرآیند، مفاهیم حاصله در سطح بالاتر و تجربیدی تر جهت دستیابی به تم های اصلی، گروه بندی شدند. پس از مقایسه مقولات گروه بندی شده، مقولات مرتبط با یکدیگر در یک مضمون کلی دسته بندی شدند و براساس عناوین موجود در نظریه های مرتبط یا مفاهیم برخاسته از ادبیات تحقیق، عناوین کلی برای این مضمون ها در نظر گرفته شد. در این قسمت اطلاعات حاصل از مصاحبه با ۳۱ نفر از کارشناسان و مدیران سازمان تأمین اجتماعی انجام داده که شامل ۳۷ مفهوم (شاخص) است که تحت ۹ مقوله قرار گرفته اند، در جدول شماره ۳ به تفکیک ارائه شده اند.

## جدول ۳. مقوله ها و مفاهیم استخراج شده از مصاحبه ها

مقولات (مؤلفه ها)	کدهای مفهومی (شاخص ها)
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. گفتمان سازی
	۵. تلاش جهت حفظ وحدت در جامعه
	۶. رفع معضلات اجتماع



<p>۷. آگاهی دادن به مردم جهت شناخت سازمان تأمین اجتماعی ۸. ایجاد احساس تعلق افراد جامعه به سازمان</p>	اعتماد سازی
<p>۹. حمایت از کاهش هزینه های جامعه ۱۰. حمایت از مهارت ها و تجربه های افراد ۱۱. حمایت از منافع کلی سازمان ۱۲. توجه به سودآوری سازمان ۱۳. شفاف سازی مالی</p>	توسعه اقتصادی جامعه
<p>۱۴. توجه به اجرای صحیح قوانین در سازمان ۱۵. کنترل فساد اداری در سازمان ۱۶. پرداخت های 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</p>	التزام به قانون
<p>۲۴. احترام به ارزش ها و هنجارهای جامعه ۲۵. احترام به آزادی بیان</p>	بعد اخلاق گرایی
<p>۲۶. برطرف نمودن نیاز ناتوانان از حداقل امکانات ۲۷. تأمین حداقل نیازهای افراد جامعه ۲۸. رعایت انصاف ۲۹. نفی هر گونه تبعیض</p>	فقرزدایی
<p>۳۰. آگاه سازی شهروندان جهت بهره مندی بهتر از خدمات درمانی ۳۱. مراکز پاسخگویی به مراجعه کنندگان</p>	عدالت درمانی
<p>۳۲. احترام به حریم خصوصی بیماران ۳۳. مبارزه با فساد و رشوه ۳۴. رعایت استانداردها</p>	تعهد کاری
<p>۳۵. حفظ اسرار بیماران ۳۶. تفهیم بیماران جهت بیماریشان ۳۷. صداقت در ارائه اطلاعات صحیح به بیماران</p>	صداقت

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

پس از انجام تحلیل تیم (مضمون) و شناسایی مؤلفه‌ها و شاخصه‌های به دست آمده از مصاحبه‌ها که دارای ۹ مؤلفه و ۳۷ شاخص می‌باشد، جهت اجماع نظر بیشتر به تهیه پرسشنامه و تجزیه و تحلیل آن از روش دلفی پرداخته شد. در اینجا به دلیل محدودیت حجم پژوهش تحلیلش آورده نشده است. در مرحله اول پرسشنامه ۴ شاخص (شامل: توجه به مصالح عمومی، ابقای سازمان، توجه به استراتژی کلی دولت و برخورد محترمانه با افراد درون و برون سازمان) و ۳ مؤلفه (شامل: تعامل با جامعه، مسئولیت مالی و اصل برابری) پیشنهاد و اضافه گردید. در مرحله دوم پرسشنامه ۲

شاخص (شامل: گفت‌وگو سازی و مشارکت سیاسی) رد گردید. در مرحله سوم پرسشنامه هیچ شاخص یا مؤلفه ای پیشنهاد یا رد نگردید. در نهایت اجرای روش دلفی پس از اتمام دور سوم و براساس اتفاق نظر بین دیدگاه‌های خبرگان پاسخگو پایان یافت. با این روش و پس از اینکه اعضای گروه دلفی شاخص‌ها را تأیید کردند و آزمون معناداری اجماع نظر بین دیدگاه‌های خبرگان درباره هر شاخص بیان شده اجرا شد، شاخص‌های نهایی (در مجموع ۳۹ شاخص) و مؤلفه‌های نهایی (در مجموع ۸ مؤلفه) برای ابعاد تشکیل دهنده مسئولیت پذیری اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی مشخص شدند.

در آزمون نسبت، نسبت موافقان را با ۵۰ درصد می‌سنجیم که آیا این نسبت بیشتر از ۵۰ درصد است یا خیر؛ در واقع، از نظر آماری فرضیه یا مطالب مذکور را می‌توان به صورت زیر نشان داد:

H<sub>0</sub>: نسبت موافقان با هر شاخص کمتر یا مساوی ۵۰ درصد است و لذا، معناداری شاخص رد می‌شود.

H<sub>1</sub>: نسبت موافقان با هر شاخص بیشتر از ۵۰ درصد است و لذا، معناداری شاخص پذیرفته می‌شود.

#### جدول ۴. نسبت مخالفان و موافقان و آزمون نسبت در خصوص هر یک از شاخص‌های طرح دلفی (مرحله سوم)

نتیجه	p-value	نسبت مخالفان	نسبت موافقان	شاخص‌ها	مؤلفه‌ها	بعد
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	حمایت از به حداقل رساندن عوارض نامطلوب زیست محیطی	محیط زیست	مسئولیت نوع دوستانه
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	تمهیدات پیشگیرانه سازمان نسبت به خسارت محیط زیست		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	حفظ منابع برای نسل آینده		
قبول	۰/۰۰۴	۰/۱۳	۰/۸۷	تلاش جهت حفظ وحدت در جامعه	تعامل با جامعه	
قبول	۰/۰۰۴	۰/۱۳	۰/۸۷	توجه به مصالح عمومی		
قبول	۰/۰۲۱	۰/۱۹	۰/۸۱	رفع معضلات اجتماع		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	آگاهی دادن به مردم جهت شناخت سازمان تأمین اجتماعی	اعتمادسازی	
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	ایجاد احساس تعلق افراد جامعه به سازمان	توسعه اقتصادی جامعه	
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	حمایت از کاهش هزینه‌های جامعه		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	حمایت از مهارت‌ها و تجربه‌های افراد		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	حمایت از منافع کلی سازمان	مسئولیت مالی	
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	توجه به سودآوری سازمان		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	ایقاع سازمان		
قبول	۰/۰۰۴	۰/۱۳	۰/۸۷	شفاف سازی مالی	التزام به قانون	
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	توجه به اجرای صحیح قوانین در سازمان		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	کنترل فساد اداری در سازمان		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	پرداخت‌های قانونی به موقع نهادهای مربوطه	التزام به قانون	

قبول	۰/۰۲۱	۰/۱۹	۰/۸۱	توجه به استراتژی کلی دولت		
قبول	۰/۰۰۴	۰/۱۳	۰/۸۷	تأمین بهداشت و ایمنی کارکنان		
قبول	۰/۰۰۱	۰/۰۶	۰/۹۴	تأمین بهداشت و ایمنی ارباب رجوع		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	پرهیز از تبعیض قومیتی		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	پرهیز از تبعیض جنسیتی		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	پرهیز از تبعیض مذهبی		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	مشارکت مدنی		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	احترام به ارزش ها و هنجارهای جامعه		اخلاق گرایی
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	احترام به آزادی بیان		
قبول	۰/۰۰۴	۰/۱۳	۰/۸۷	برخورد محترمانه با افراد درون و برون سازمان		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	برطرف نمودن نیاز ناوانان از حداقل امکانات	فقرزدایی	عدالت اجتماعی
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	تأمین حداقل نیازهای افراد جامعه		
قبول	۰/۰۲۱	۰/۱۹	۰/۸۱	رعایت انصاف	اصل برابری	
قبول	۰/۰۰۴	۰/۱۳	۰/۸۷	نفر هر گونه تبعیض		
قبول	۰/۰۰۱	۰/۰۶	۰/۹۴	آگاهی سازی شهروندان جهت بهره مندی بهتر از خدمات درمانی		عدالت درمانی
قبول	۰/۰۰۱	۰/۰۶	۰/۹۴	مراکز پاسخگویی به مراجعه کنندگان		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	احترام به حریم خصوصی بیماران		تهدد کاری
قبول	۰/۰۰۴	۰/۱۳	۰/۸۷	مبارزه با فساد و رشوه		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	رعایت استانداردها		
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	حفظ اسرار بیماران		صداقت
قبول	۰/۰۰۰	۰	۱	تفهم بیماران جهت بیماریشان		
قبول	۰/۰۲۱	۰/۱۹	۰/۸۱	صداقت در ارائه اطلاعات صحیح به بیماران		

در جدول ۴ مقدار معناداری با p-value برای هر یک از شاخص ها محاسبه شده است. در خصوص تصمیم گیری ذکر این نکته ضروری است که اگر مقدار p-value به دست آمده برای یک شاخص بیشتر از سطح ۵ درصد به دست آمده باشد ( $p\text{-value} > a = 5\%$ )، معناداری آن شاخص رد و در نتیجه، معناداری آن شاخص حذف می شود. پس از انجام روش دلفی به بررسی وضعیت موجود ابعاد مسئولیت اجتماعی پرداخته شد تا بررسی شود که کدامیک از ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی در سطحی پایین تر از متوسط قرار دارند. لذا لازم است برای هر یک از ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی فرضیات زیر آزمون شوند: آزمون فرض:

$H_0$ : وضعیت موجود ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی پایین تر از سطح متوسط نیست.

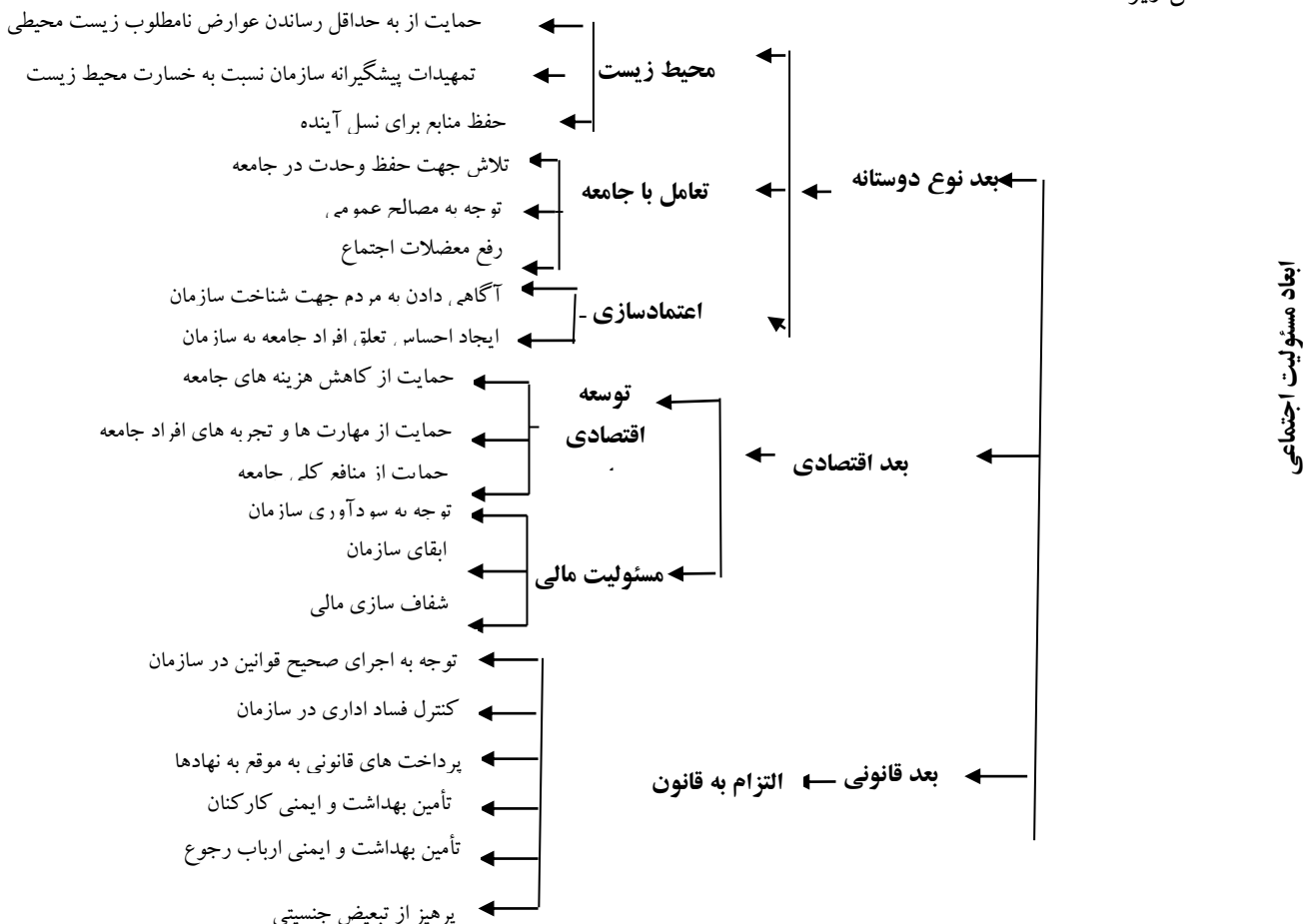
$H_1$ : وضعیت موجود ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی پایین تر از سطح متوسط است.

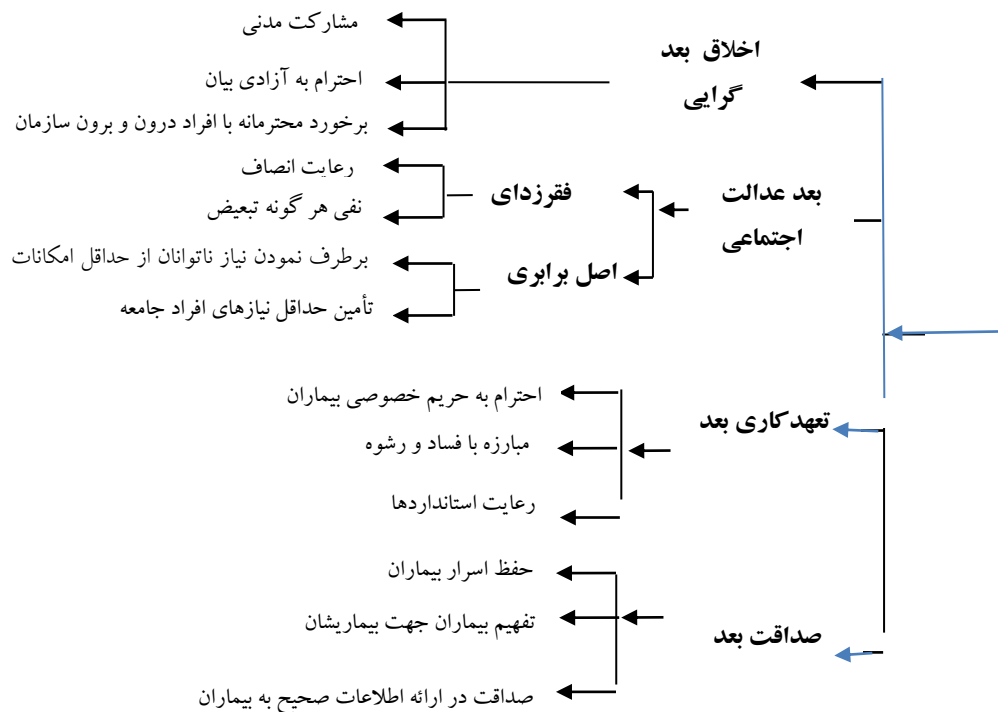
جهت بررسی وضعیت موجود ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی براساس نظرهای خبرگان از آزمون t- تک نمونه‌ای (t - استیودنت) استفاده می‌شود. اگر مقدار p-value بزرگتر از مقدار خطا ۵٪ (۵ درصد) باشد فرض صفر تأیید می‌شود و در صورتی که مقدار p-value کوچکتر از مقدار خطا ۵٪ (۵ درصد) باشد فرض یک تأیید می‌شود.

### جدول ۵. نتایج آزمون t برای وضعیت موجود ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی

ابعاد	تعداد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقدار آمار t	p-value
بعد مسئولیت نوع دوستانه	۱۶	۲/۹۵	۰/۰۸	۱۵	۴۸/۰۸۱	۰/۰۰۰
بعد اقتصادی	۱۶	۲/۹۸	۰/۰۶	۱۵	۶۸/۸۰۱	۰/۰۰۰
بعد قانونی	۱۶	۲/۹۶	۰/۰۵	۱۵	۷۷	۰/۰۰۰
بعد اخلاق گرایی	۱۶	۲/۹۶	۰/۱۱	۱۵	۳۳/۶۶۹	۰/۰۰۰
بعد عدالت اجتماعی	۱۶	۲/۹۲	۰/۱۲	۱۵	۳۰/۸۱۲	۰/۰۰۰
بعد عدالت درمانی	۱۶	۲/۹۴	۰/۱۷	۱۵	۲۱/۹۵۸	۰/۰۰۰
بعد تعهد کاری	۱۶	۲/۹۸	۰/۰۶	۱۵	۶۸/۸۰۱	۰/۰۰۰
بعد صداقت	۱۶	۲/۹۲	۰/۱۲	۱۵	۳۰/۸۱۲	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج جدول ۵، مقدار p-value برای تمامی ابعاد، کوچکتر از مقدار خطا ۵٪ (۵ درصد) می‌باشد. لذا فرض صفر رد شده و فرض یک تأیید می‌شود. بنابراین، با ضریب اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی به ترتیب اولویت شامل بعد اقتصادی، بعد تعهد کاری، بعد اخلاق گرایی، بعد قانونی، بعد نوع دوستانه، بعد عدالت درمانی، بعد عدالت اجتماعی و بعد صداقت می‌باشد. مدل نهایی پژوهش حاضر (نهایی) در شکل زیر آمده است.





### وضعیت موجود سازمان تأمین اجتماعی از نظر مسئولیت پذیری اجتماعی چگونه است؟

در این سؤال هدف، بررسی وضعیت موجود و سنجش ابعاد و مؤلفه های مسئولیت پذیری اجتماعی براساس نظرهای پاسخگویان بود که پاسخگویان ۳۸۲ نفر بودند و برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته که شامل ۳۹ گویه بود استفاده شد. روایی صوری و محتوایی ابزارها توسط متخصصان تأیید و پایایی آن با روش کرونباخ و مقدار  $0/76$ ،  $0/84$ ،  $0/81$ ،  $0/74$ ،  $0/77$ ،  $0/82$ ،  $0/85$  و  $0/72$  محاسبه شد. سپس بررسی شد که کدام یک از ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی و مؤلفه های آن ها در سطحی بالاتر از متوسط قرار دارند. لذا، لازم است برای هر یک از ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی و مؤلفه های آن ها فرضیات زیر آزمون شوند:

وضعیت موجود بعد یا مؤلفه مسئولیت پذیری اجتماعی بالاتر از سطح متوسط نیست.

یا وضعیت موجود بعد یا مؤلفه مسئولیت پذیری اجتماعی بالاتر از سطح متوسط است.

برای آزمون فرضیات مذکور از آزمون t-استودنت استفاده شد (جدول ۶). با توجه به جدول ۶، برای همه ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی  $P\text{-value} \leq 0,05$  است و لذا، می توان نتیجه گرفت وضعیت موجود همه این ابعاد بالاتر از سطح متوسط ارزیابی شده است. بنابراین، با ضریب اطمینان ۹۵ درصد می توان نتیجه گرفت که وضعیت ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی شامل مسئولیت نوع دوستانه، مسئولیت اقتصادی، مسئولیت قانونی، مسئولیت اخلاق گرایي، مسئولیت عدالت اجتماعی، مسئولیت تعهد کاری، صداقت و مسئولیت عدالت درمانی بالاتر از سطح متوسط است.

## جدول ۶. نتایج آزمون t برای وضعیت موجود ابعاد مسئولیت پذیری اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی

انحراف معیار	سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t	میانگین	تعداد	ابعاد
۰/۷۶	۰/۰۰۰	۳۷۳	۳/۸۰۹	۳/۱۵	۳۷۴	مسئولیت نوع دوستانه
۰/۸۵	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵/۱۰۴	۳/۲۳	۳۷۴	مسئولیت اقتصادی
۰/۸۵	۰/۰۰۰	۳۷۳	۶/۸۸۸	۳/۳۰	۳۷۴	مسئولیت قانونی
۰/۹۹	۰/۰۰۰	۳۷۳	۷/۴۹۰	۳/۳۸	۳۷۴	مسئولیت اخلاق گرایی
۰/۹۸	۰/۰۰۰	۳۷۳	۲/۵۳۹	۳/۱۳	۳۷۴	مسئولیت عدالت اجتماعی
۱/۰۹	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵/۴۹۱	۳/۳۱	۳۷۴	مسئولیت عدالت درمانی
۰/۸۵	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵/۱۰۴	۳/۲۳	۳۷۴	تعهد کاری
۰/۹۹	۰/۰۰۰	۳۷۳	۷/۴۹۰	۳/۳۸	۳۷۴	صداقت

### بحث و نتیجه گیری

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یک سازمان در زمینه خدمات و رفاه عمومی نقش مهمی در اجتماع ایفا می کند به همین اندازه جامعه از سازمان تأمین اجتماعی انتظار دارد به مسئولیت اجتماعی به عنوان یکی از مسائل مهم جامعه نگاه نموده و آن را اجرا کند. در پژوهش حاضر با توجه به تبعات مؤثر بر مسئولیت پذیری اجتماعی، تلاش شد تا الگویی خاص برای سازمان تأمین اجتماعی معرفی و روایی آن سنجش شود. نتایج حاکی از آن بود که مسئولیت اجتماعی دارای ۳۹ شاخص، ۸ بعد بود. با توجه به میانگین حاصل از ابعاد مسئولیت اجتماعی، بعد اقتصادی در رتبه اول، ابعاد قانونی و اخلاق گرایی در رتبه دوم، بعد بشردوستانه در رتبه سوم، بعد عدالت درمانی در رتبه چهارم و بعد عدالت اجتماعی در رتبه پنجم قرار گرفته اند. مطابق با رتبه بندی انجام شده از طریق آزمون t، تبعات اقتصادی سازمان تأمین اجتماعی بر جامعه تأثیر بسزایی در افزایش پاسخگویی اجتماعی نشان می دهد. نتایج این بررسی با مطالعه براون و کلارک (۲۰۰۹) که این بعد را در تبلور تأثیر بخشی اجتماع در آموزش عالی معرفی کرده اند مطابقت دارد. از دیگر ابعاد مؤثر بر پاسخگویی سازمانی تأمین اجتماعی میزان مسئولیت پذیری آن ها در قبال مسائل قانونی است. به منظور اعمال توجه به اجرای صحیح قوانین در سازمان، پرداخت های قانونی به موقع نهادهای مربوطه و کنترل فساد اداری در سازمان اهمیت بالایی دارد. در مطالعه حبیبی و همکاران (۱۳۹۵) نیز این شاخص ها وجود دارد. در میان ابعاد مسئولیت اجتماعی، بعد اخلاق بر مسئولیت پذیری سازمان تأمین اجتماعی تأثیر معناداری دارد. نتایج این بررسی با مطالعه سرمدی و شالباف (۱۳۸۶) که مؤلفه های اخلاق را صداقت و صراحت، حفظ حریم شخصی و وفای به عهد معرفی نمودند مطابقت دارد. اعمال کدهای اخلاقی در یک سازمان علاوه بر نتایج مثبت مادی و اجتماعی که به دنبال دارد، به منظور حفظ حرمت و هویت انسانی و تقویت آن جهت تکامل بشر به کار گرفته می شود و باعث می شود تا

اهداف سازمانی دنبال شوند. از دیگر ابعاد مؤثر بر پاسخگویی سازمان تأمین اجتماعی میزان مسئولیت پذیری آن در قبال بعد بشردوستانه شامل محیط زیست، تعامل با جامعه و اعتمادسازی می باشد. نتایج این بررسی از جهاتی با نتایج پژوهش های گلی و همکاران (۱۳۹۷) و احمدی و همکاران (۲۰۰۸) همسو بود. برای مثال گلی و همکاران (۱۳۹۷) به این نتیجه رسیدند که آگاهی جامعه نسبت به مسئولیت، افزایش تبلیغ برای مسئولیت و جلب اعتماد برای مسئولیت جز مسئولیت اجتماعی می باشد و در پژوهشی دیگر یعنی احمدی و همکاران (۲۰۰۸) مراعات استانداردهای زیست محیطی، رعایت صرفه جویی در مصرف انرژی و جلوگیری از ایجاد خسارت زیست محیطی به عنوان شاخص ها تأیید شده است.

حفظ اسرار بیماران، تفهیم بیماران جهت بیماریشان و صداقت در ارائه اطلاعات صحیح جزء شاخص های شناسایی شده مسئولیت اجتماعی در تحقیق حاضر است که تحت عنوان بعد صداقت آمده است. این بعد با تحقیق گلی و همکاران (۱۳۹۷) همسو است.

همچنین نتایج حاکی از آن بود که عدالت اجتماعی دارای شاخص های رعایت انصاف، نفی هر گونه تبعیض و تأمین حداقل نیازهای افراد جامعه بود که از جهاتی با پژوهش حبیبی و همکاران (۱۳۹۵)، که بعد مسئولیت عمومی در این پژوهش شامل شاخص هایی همچون حل مشکلات اجتماعی، تلاش برای کسب منفعت عمومی و تساوی و نفی هر گونه تبعیض بود. یکی از عمده ترین دغدغه های سازمان تأمین اجتماعی، اجرای عدالت اجتماعی جهت رفع نیازهای حداقلی افراد جامعه رعایت انصاف در جامعه است.

به نظر بسیاری از جامعه شناسان از مسائل جوامع مدرن می توان به فردگرایی افراطی، کاهش اخلاق جمعی و اختلال در مسئولیت اشاره کرد. همچنین چگونگی مسئولیت اجتماعی افراد تحت تأثیر عوامل اجتماعی و فرهنگی قرار دارد. امروزه سازمان ها علاوه بر انجام وظایف خود به انجام فعالیت های مسئولیت اجتماعی سازمانی نیز مکلف شده اند تا پاسخگو به انتظارات جامعه باشند.

## منابع:

### الف) فارسی

- الوانی، سیدمهدی و احمدی، کیومرث (۱۳۹۲). مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمانی و ضرورت تبیین مؤلفه های آن در سازمان های دولتی ایران. فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی. سال اول، شماره ۳.
- آذر، عزیز (۱۳۹۴). عصر خبر. کد خبر ۶۵۲۴۱.
- حبیبی، نوید؛ وظیفه دوست، حسین و جعفری، پریش (۱۳۹۵). مؤلفه های ارتقای مسئولیت پذیری اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. دوره ۲۲. شماره ۲. ۱۲۵-۱۴۵.
- حسن زاده دستجردی، کوروش (۱۳۹۵). ارائه مدلی برای تعالی در مسئولیت اجتماعی شرکت ها در قالب مدل تعالی سازمان. همایش مسئولیت اجتماعی صنعت نفت. ۱۹.
- چلبی، مسعود (۱۳۹۵)، جامعه شناسی نظم تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی، تهران: نشر نی، چاپ هشتم
- جلالی پور، حمید رضا، محمدی، جمال (۱۳۹۴)، نظریه های متاخر جامعه شناسی، چاپ ششم، تهران، نشر نی.

- خلیلی عراقی، مریم و یقین لو، مهرانگیز (۱۳۸۳). مسئولیت اجتماعی شرکت ها. تدبیر ماهنامه. شماره ۱۴۴. ۶۴-۷۴.
- ربیعی مندجین، محمدرضا و غلامی، مهدیه (۱۳۹۵). بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی بر تعهد سازمانی. کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری. سال هفتم. شماره ۳. ۲۵.
- سلمانی، داوود؛ مدرس، سعید؛ نوریان، کیمیا و سلمانی، آرزو (۱۳۹۴). تأثیر قضاوت های کارکنان درباره برنامه های مرتبط با مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان، بر نگرش و رفتارهای آن ها. مدیریت بازرگانی. دوره ۷، شماره ۲. ۲۵۹-۲۷۸.
- شافعی، رضا و احمدی، کیومرث (۱۳۹۲). مسئولیت پذیری اجتماعی سازمانی مفاهیم، نظریه ها، الگوها و کاربردها. تهران: سمت.
- شافعی، رضا و عزیززی، نعمت اله (۱۳۹۲). مطالعه وضعیت مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان در دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی غرب کشور (طراحی یک الگوی ارزیابی). فصلنامه رفتار سازمانی. سال اول. شماره ۲. ۲-۱۸.
- صالحی امیری، رضا (۱۳۹۰). مسئولیت اجتماعی سازمان ها. پژوهشنامه ۶۱. تهران: مجمع تشخیص مصلحت نظام. مرکز تحقیقات استراتژیک. چاپ دوم.
- فغانی ماکرانی، خسرو؛ حیدری رستمی، کرامت اله و امین، وحید (۱۳۹۵). بررسی رابطه میان مسئولیت پذیری اجتماعی و ریسک کاهش قیمت سهام در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه گذاری. دوره ۵. شماره ۱۹. ۲۶۹-۲۸۴.
- همتی، رضا و احمدی، وکیل (۱۳۹۳). تحلیل جامعه شناختی از وضعیت فرهنگ شهروندی و عوامل تبیین کننده آن. برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، شماره ۱۸، بهار.

- Duff, A (۲۰۱۶). "Corporate social responsibility reporting in professional accounting firms". Journal the British accounting review. Vol ۴۸, PP. ۷۴-۸۶.
- Masoud, N (۲۰۱۷). "How to win the battle of ideas in corporate social responsibility: The international pyramid model of CSR". International Journal of corporate social responsibility. Vol, ۱۰, PP. ۱-۲۲.
- Nikolova, V; Arsic, S (۲۰۱۷). "The stakeholder approach in corporate social responsibility". Engineering management. ۳(۱). ۲۴-۳۵.
- Park, E; Kim, K; Kwon, S (۲۰۱۷). "Corporate social responsibility as a determinant of consumer loyalty: An examination of ethical standard, satisfaction, and trust". Journal of Business research. Vol, ۷۶, PP. ۸-۱۳.
- Pettrini, M (۲۰۱۷). "Sustainable development and corporate social responsibility: Abibliometric analysis of international scientific production". Journal services on demand. PP. ۱-۱۴.
- Qiu, R; Snaukat, A; Tharyan, K (۲۰۱۶). "Environmental and social disclosures" Link with corporate financial performance". The British a cloning review. No. ۴۵, PP. ۱۰۲-۱۱۶.
- Stani Savljevi, C, M (۲۰۱۷). "Does customer loyalty defend on corporate social responsibility?". Original scientific paper, Vol ۶۳, No. ۱, PP. ۳۸-۴۶.