

## تأثیر مسئولیت اجتماعی مدیران بر سرمایه انسانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی (مطالعه موردی: شرکت گاز استان آذربایجان شرقی)

بیژن عابدینی<sup>۱</sup>، مهرداد غفاری زنوزی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت، دانشگاه هرمزگان

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم

### چکیده

مسئولیت اجتماعی مهارتی است که باعث بروز رفتارهایی می شود که مورد ارزش گذاری قرار می گیرند. در تحقیق حاضر از بین عوامل تأثیر گذار بر سرمایه انسانی، به عامل مسئولیت اجتماعی پرداخته شده است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر مسیر توصیفی- همبستگی از نوع الگوی معادلات ساختاری است. داده های پژوهش از طریق پرسشنامه مسئولیت اجتماعی چن و گونگ (۲۰۰۹) و پرسشنامه محقق ساخته سرمایه انسانی که براساس معیارهای بنتیس طراحی شده و روایی محتوایی آن را اساتید مدیریت تایید نمودند و پرسشنامه اعتماد سازمانی آلون و همکاران (۲۰۰۸) جمع آوری شد. پایایی آنها نیز به وسیله ضریب آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. تعداد ۱۸۱ پرسشنامه جمع آوری شد و به وسیله نرم افزار AMOS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. با توجه به اینکه تحقیق از نوع علی بود و نرمال بودن داده ها تایید گردید، جهت تجزیه و تحلیل آماری از آزمون معادلات ساختاری استفاده گردید. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که سرمایه انسانی مستقیماً تحت تأثیر مولفه های مسئولیت اجتماعی و اعتماد سازمانی قرار گرفته است.

واژه های کلیدی: مسئولیت اجتماعی، سرمایه انسانی، اعتماد سازمانی.

## مقدمه

متفکران رشته مدیریت از دهه ۱۹۵۰، توجه خود را بیشتر به مسئولیت‌های اجتماعی سازمان‌ها معطوف کرده‌اند. تمام سازمان‌هایی که فقط سود و زیان خود را وزن می‌کردند، تحت فشار مردم و سازمان‌های مشابه، دید خود را اندکی به فراتر از منافع صرف سازمان اندوختند. دیگر به وضوح مشخص است که اعمال سازمان‌ها بر محیط بیرونی تأثیر بسزایی خواهد داشت و نمی‌توان سود و زیان ناشی از سازمان‌ها بر جامعه را نادیده گرفت. جهت مسئولیت اجتماعی به سمتی است که فواید اجتماع در آن امتداد است. لذا تلاش بر این بوده است که سود و زیان سازمان‌ها به گونه‌ای باشد که مردم هزینه اضافی متحمل نشوند. منظور از مسئولیت اجتماعی این است که سازمان‌ها تأثیر عمده‌ای بر سیستم اجتماعی دارند و لذا چگونگی فعالیت‌های آنها باید به گونه‌ای باشد که در اثر آن زبانی به جامعه نرسد و در صورت رسیدن زیان، سازمان‌های مربوط ملزم به جبران آن باشند. به عبارت دیگر، سازمان‌ها نباید خود را مستقل «تافته جدا بافته» از محیط بیرونی خود و به اصطلاح بدانند، بلکه باید خود را جزئی از یک کل یعنی محیط بیرونی و اجتماع بدانند و باید اهداف و فعالیت‌های آنها در راستای آرمان‌های اجتماعی و رفاه و آسایش جامعه باشد. امروزه همه مدیران باید به کارهایی دست بزنند که مورد قبول جامعه و منطبق با ارزش‌های آن باشد. سازمان‌هایی که نمی‌توانند خود را با این مهم تطبیق دهند، موفق نخواهند بود (مشبکی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۸).

موفقیت چشم‌گیر دهه‌های اخیر سازمان‌هایی با حداقل امکانات مادی از یکسو و شکست سازمان‌هایی با بهترین توانایی‌های مادی از سوی دیگر بیانگر نقش قابل توجه عوامل غیر مادی و معنوی در بالندگی سازمان‌ها می‌باشد (روحی عزیز و همکاران، ۱۳۸۲).

## مسئولیت اجتماعی

برای اینکه تعامل بین حکومت و مردم سازنده باشد باید احساس مسئولیت در شهروندان پرورش یابد تا با همکاری با دولت در اجرای سیاست‌ها زمینه قوام حکومت فراهم شود. برای اینکه افراد یک جامعه به مسئولیت‌های خود عمل کنند، لازم و ضروری است که مسئولیت‌های خود در حیطه‌های مختلف را بشناسند و لزوم رعایت مسئولیت بر همگان روشن شود (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۳: ۴۳). ائتلاف بررسی شخصیت<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) مسئولیت را این‌طور تعریف می‌کند: انجام آنچه از فرد انتظار می‌رود؛ یعنی پاسخگو بودن فرد در قبال آنچه انجام می‌دهد و پذیرش نتایج حاصل (اسچسلا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱: ۲۲). لیکونا<sup>۳</sup> (۱۹۹۱) بیان می‌کند مسئولیت یعنی مراقب خود و دیگران بودن، انجام تعهدات و وظایف، کاهش درد و رنج عمومی و ساختن دنیایی بهتر (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۳: ۴۳). کتر و میستر<sup>۴</sup> (۲۰۰۸)، مسئولیت اجتماعی را اینگونه تعریف می‌کنند: التزام یک سازمان به رفتار اجتماعی مسئولانه در پاسخ به تقاضای اجتماعی و خواسته‌های گروه با نفوذ جامعه (کتر و میستر، ۲۰۰۸: ۴۹). مسئولیت اجتماعی به طور اعم، به مجموعه فعالیت‌هایی گفته می‌شود که صاحبان سرمایه و بنگاه‌های اقتصادی به صورت داوطلبانه، به‌عنوان یک عضو مؤثر و مفید در جامعه، انجام می‌دهند (هانگر و الویلن، ۱۳۸۴: ۵۱).

مسئولیت را به سه دسته اخلاقی، حرفه‌ای و قانونی تقسیم بندی کرده‌اند که در این مطالعه، مسئولیت اخلاقی به معنای توانایی و قابلیت تبیین و تفسیر یک رفتار یا یک صفت تعریف شده است (فیشر، ۲۰۰۶: ۱). برای تعریف مسئولیت اخلاقی باید به وظیفه اخلاقی توجه کرد. چنانکه مسئولیت در هر حوزه‌ای مبتنی بر وظایف است، در اخلاق نیز مسئولیت با وظایف اخلاقی مرتبط است؛ یعنی مسئولیت به معنای مورد بازخواست قرار دادن شخص در مورد وظایف اخلاقی اوست. شخص در مقابل وظایف اخلاقی که بر عهده اوست مورد سؤال و بازخواست است، اگر وظایف خود را به درستی انجام دهد مستحق مدح است و

<sup>1</sup> Character Count Coalition

<sup>2</sup> Schessler

<sup>3</sup> Lickona

<sup>4</sup> Connor & Meister

گرنه مستوجب مذمت است. هویدا است که مستوجب مدح و ذم بودن از پیامد های مسئول بودن اوست. نتیجه آنکه مسئولیت در جایی معقول است که «مسئول» نسبت به امر مورد سؤال، وظیفه و تکلیفی داشته باشد. به همین جهت است که گفته می-شود، مفهوم مسئولیت در قبال انجام یا ترک وظیفه مطرح می شود (مصباح یزدی، ۱۳۸۱: ۱۶). مسئولیت حرفه‌ای عبارت است از مسئولیتی که برای صاحبان مشاغل به موجب قانون در مقابل کسانی که در رابطه با حرفه آنان دچار خسارت می شوند، به-وجود می آید (حسینی نژاد، ۱۳۸۹: ۱۳). مسئولیت قانونی وجود خسارت را ایجاب می کند. این خسارت ممکن است متوجه جامعه یا متوجه فرد باشد و برحسب اینکه خسارت متوجه فرد یا جامعه باشد دو نوع مسئولیت وجود خواهد داشت: یکی مسئولیت مدنی و دیگری مسئولیت کیفری. مسئولیت کیفری وقتی به وجود می آید که فردی یا افرادی بر اثر رفتار خود نظم اجتماع را مختل و جامعه را متضرر کنند. مسئولیت مدنی هنگامی محقق می شود که فرد یا افرادی به دیگری خسارتی وارد کنند؛ بنابراین تحقق مسئولیت قانونی منوط به ورود زیان به افراد یا جامعه است. به نظر می رسد که مبنای تشخیص مسئولیت مدنی عرف و اصول مورد قبول جوامع انسانی است. مسئولیت مدنی امری وابسته به فرهنگ و اخلاق و ویژگی های اجتماع است (کاتوزیان، ۱۳۹۱: ۲۵). مسئولیت جبرانی (اصلاحی و چاره ساز) و مسئولیت اخلاقی. مسئولیت نتیجه ای نوعی از مسئولیت است که فرد باید نتیجه و پیامد های کاری که انجام می دهد را بپذیرد. در مسئولیت چاره ساز فرد خود را مسئول کم کردن به دیگران نیز می داند. او در تعریف مسئولیت ملی به مسئولیت همگانی (جمعی و اشتراکی) اشاره می کند و بر این باور است که در این نوع مسئولیت، افراد عضو اجتماع های بزرگی به نام «ملت» هستند (میلر، ۲۰۰۸: ۱۵). بیست در حوزه اخلاق حرفه‌ای دو نوع دسته بندی دیگر را برای مسئولیت عنوان می کند: دسته بندی اول: الف. مسئولیت عامل خاص<sup>۱</sup> و ب. مسئولیت عامل بی طرف<sup>۲</sup>.

برای مثال کسی که جراح یک بیمار مشخصی است، مسئولیت دارد که آن فرد سالم از عمل جراحی بیرون بیاید و فوت نکند. این پزشک در قبال سلامت او مسئول است، این مسئولیت عامل خاص است و از طرف دیگر هر کس مسئولیتی دارد که دیگران را نکشد مثل همین فرد جراح در قبال همه آدم ها (خواه بیمار او باشند خواه نه) (بیست<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹: ۶-۳).

مسئولیت اجتماعی دارای چهار بعد است:

**بعد اقتصادی:** مهمترین بعد مسئولیت اجتماعی سازمانها بعد اقتصادی است که در آن فعالیتها و اقدامات اقتصادی مدنظر قرار می گیرد. به عبارت دیگر، مسئولیت اولیه هر بنگاه اقتصادی کسب سود است. وقتی سازمان سود لازم را به دست آورد و حیات خود را تضمین کرد، می تواند به مسئولیتهای دیگرش بپردازد. در حقیقت اهداف اولیه سازمانی در این بعد مورد توجه قرار می گیرد.

**بعد قانونی:** دومین بعد مسئولیت اجتماعی، بعد قانونی (حقوقی) است و سازمانها ملزم می شوند که در چارچوب قانون و مقررات عمومی عمل کنند. جامعه این قوانین را تعیین می کند و کلیه شهروندان و سازمانها، موظف هستند به این مقررات به عنوان یک ارزش اجتماعی احترام بگذارند.

**بعد اخلاقی:** سومین بعد مسئولیت اجتماعی سازمانها، بعد اخلاقی است. از سازمانها انتظار می رود که همچون سایر اعضای جامعه به ارزشها، هنجارها و اعتقادات و باورهای مردم احترام گذاشته و شئون اخلاقی را در کارها و فعالیتهای خود مورد توجه قرار دهند.

<sup>1</sup> Agent-Specific-Responsibility

<sup>2</sup> Agent-Neutral-Responsibility

<sup>3</sup> Yeats

**بعد عمومی و ملی:** چهارمین بعد مسئولیت اجتماعی بعد ملی است که شامل انتظارات، خواسته ها و سیاستهای مدیران عالی در سطح کلان است که انتظار می رود مدیران و کارگزاران سازمانها با نگرش همه جانبه و رعایت حفظ وحدت و مصالح عمومی کشور، تصمیمات و استراتژی های کلی را سرلوحه امور خود قرار داده و با دید بلندمدت تصمیم گیری کنند.

پاسخگویی اجتماعی، تعهد در قبال مسئولیت واگذار شده است. از این رو پاسخگو بودن، دلالت بر نوعی رابطه رسمی دارد که در آن اختیارات از یک طرف به طرف دیگر محول شده است (فلمینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲).

«ریچارد هیکس<sup>۲</sup>» در یک تقسیم بندی، پاسخگویی را در شش بعد مورد بررسی قرار می دهد:

**پاسخگویی مدیریتی:** این پاسخگویی در برابر ارشد یا مدیر بالادست صورت می گیرد؛ پاسخگویی سیاسی: این پاسخگویی در برابر نهادی است که مشروعیت سیاسی آن سازمان است؛

**پاسخگویی مالی:** مدیران سازمان در مقابل وجوهی پاسخگو هستند که بابت اجرای طرح یا پروژه دریافت می کنند؛ پاسخگویی عمومی: مدیران سازمان دولتی در برابر شهروندان یا نمایندگان منتخب آنان پاسخگو هستند؛

**پاسخگویی حرفه ای:** در مقابل همکاران متخصص و حرفه ای خود پاسخگو هستند؛

**پاسخگویی قانونی:** این پاسخگویی در برابر مراجع قضایی صورت می گیرد (مشبکی و همکاران، ۱۳۸۹: ۴۴).

و در بین پاسخگویی های ذکر شده، مبنای فلسفی مسئولیت اجتماعی، پاسخگویی و تعهد اخلاقی است که این تعهدات را می توانیم به سه دسته تقسیم بندی کنیم (جعفری، ۱۳۸۱: ۴۱).

الف - تعهدات اخلاقی فردی؛

ب - تعهدات اخلاقی سازمانی؛

ج - تعهدات اخلاقی عمومی.

لازم به ذکر است که بین اخلاق مدیریت، پاسخگویی اجتماعی و تعهد اجتماعی با مسئولیت اجتماعی تفاوت وجود دارد. در این خصوص اندرسن<sup>۳</sup> در کتاب خود چنین می نویسد: هر دو اصطلاح اخلاق مدیریت و مسئولیت اجتماعی در رابطه با رعایت ارزشها و هنجارها و اصول اخلاقی جامعه و تامین هدفهای سازمان از سوی مدیران هستند... با این تفاوت که مسئولیت اجتماعی در ارتباط با مسائل کلان سازمان و اخلاق در ارتباط با رفتار فردی مدیران و کارکنان است.

یک سازمان، زمانی به تعهد اجتماعی اش عمل می کند که به مسئولیت های قانونی و اقتصادی خود عمل نماید و نه بیشتر. به عبارت دیگر، او به حداقل مسئولیتی که قانون از او خواسته است عمل می کند. چنانچه سازمانی، هدف اجتماعی را ترغیب کند، تنها به منظور رسیدن به هدفهای اقتصادی اش می باشد و نه چیز دیگر (مشبکی و همکاران، ۱۳۸۹: ۴۶).

مسئولیت اجتماعی با ورود خود، یک چارچوب حاکمیت اخلاقی را اضافه می کند که براساس آن سازمانها به فعالیت هایی اقدام می کنند که وضع جامعه را بهتر کرده، از انجام کارهایی که باعث بدتر شدن وضعیت جامعه می گردند پرهیز می کنند؛ و نهایتاً، پاسخگویی اجتماعی اشاره به توان و ظرفیت سازمان در جهت عمل و اقدام نسبت به خواسته ها و انتظارات جامعه دارد (طوسی،

<sup>1</sup> Fleming

<sup>2</sup> Richard Hicks

<sup>3</sup> Anderson

۱۳۸۱: ۸۶). نتایج تحقیق حیدرزاده و همکاران (۱۳۸۴) نشان داد که مسئولیت اجتماعی بر سرمایه فکری سرمایه‌های تاثیر دارد.

### سرمایه فکری

وجود چندین تعریف از سرمایه فکری و فقدان یک تعریف جامع از آن و در نتیجه گزارش‌دهی آن (ابیسکرا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶) باعث شده است که هر محقق از نقطه نظر خود و بنابر مدل‌های تجربی و آزمایشی مختلف این اصطلاح را تعریف نماید (ابیسکرا، ۲۰۰۸)؛ اما به طور کلی سرمایه فکری اصطلاحی مبهم و پیچیده است و تنها زمانی که درک و مورد بهره برداری قرار گیرد می‌تواند یک پایگاه منابع جدید فراهم سازد که از طریق آن سازمان بتواند رقابت کند (بونتیس<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶). سرمایه فکری شامل همه فرآیندها و دارایی‌هایی می‌شود که معمولاً در ترازنامه نشان داده نمی‌شود و همچنین شامل همه دارایی‌های ناملموسی می‌شود (مثل مارک‌های تجاری، حق ثبت و بهره‌برداری محصولات و نام‌های تجاری) که در روش‌های حسابداری مدرن مورد توجه قرار داده می‌شوند. سرمایه فکری عبارت از جمع دانش اعضا سازمان و کاربرد دانش آنهاست (روس<sup>۳</sup> و همکاران، ۱۹۹۷)؛ اما یکی از تعاریف جدیدی که در این زمینه ارائه شده است تعریف زاگال و مالول<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) است. آنان سرمایه‌های فکری را کل دانشی تعریف کردند که یک سازمان قادر است در فرایند هدایت کسب و کار خود در راستای خلق ارزش برای شرکت بکارگیرد. همه مطالعات صورت گرفته در رابطه با سرمایه‌های فکری بر این نکته اذعان دارند که یک ساختار تک بعدی در این زمینه وجود نداشته و سرمایه‌های فکری در سطوح مختلفی همچون فردی، درون سازمانی و برون سازمانی قرار می‌گیرد. در نتیجه سرمایه فکری تنها محدود به دانش در دسترس افراد نمی‌شود، بلکه شامل دانش ذخیره شده در درون پایگاه داده‌های سازمانی، فرایندهای کسب و کار و ارتباطات نیز می‌گردد. لذا طبقه‌بندی‌های مختلفی در این زمینه ارائه شده است که در این میان پژوهش حاضر طبقه‌بندی روس و همکاران (۱۹۹۷) را مورد بررسی قرار داده است، آنها تشریح کردند که دیدگاه‌هایشان در رابطه با سرمایه فکری، دانش محور بوده و شباهت‌هایی با مباحث دانشی دارد. آنها سرمایه ساختاری و انسانی را از سرمایه فکری انشعاب داده و این سازه‌ها را نماینده منابع باشعور و بی شعور دانستند که بالطبع هر کدام شیوه‌های مدیریتی متفاوتی را طلب می‌کند.

اگرچه ادوینسون و مالون<sup>۵</sup> پیشرفت‌های زیادی در رابطه با اندازه‌گیری سرمایه فکری داشته‌اند اما روس و روس<sup>۶</sup> (۱۹۹۷) پیشرفت‌های ملموسی در یکپارچگی معیارهای سرمایه فکری و حرکت به سمت یک معیار واحد (رویکرد کل نگر به ارزش) داشتند. آنها در تحقیقی سرمایه‌های فکری را به سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی و سرمایه ارتباطی تقسیم کرده و این سه دسته را در یک سطح افقی قرار داده‌اند (چانگ، ۲۰۰۷). در ادامه تعریفی که این پژوهشگران از این ابعاد داشته‌اند به صورت مختصر ارائه می‌شود.

سرمایه انسانی شامل دانش فنی، مهارت‌ها، ویژگی‌های رهبری مدیران ارشد، نوآوری‌ها، انگیزش (بعد مالی و بعد غیر مالی) و قابلیت سازگاری است، سرمایه ساختاری: فرهنگ شرکت، ساختار، فرایندها و رویه‌های کاری است و سرمایه رابطه‌ای: مشتریان (میزان رضایت آنها از محصولات و خدمات)، مشتریان (تعداد آنها)، ارتباط با تامین کنندگان (آگاهی داشتن از این ارتباطات)، ارتباط با تامین کنندگان (تعداد آنها) است (برینان و کونل<sup>۷</sup>، ۲۰۰۰).

<sup>1</sup> Abeysekera

<sup>2</sup> Bontis

<sup>3</sup> Roos

<sup>4</sup> Zeghal&Maaloul

<sup>5</sup> Edvinsson&Malone

<sup>6</sup> Roos&Roos

<sup>7</sup> Brennan&Connell

### سرمایه انسانی

سرمایه انسانی تحت عنوان دانش فردی، مهارت‌ها و تجارب موجود در کارکنان یک سازمان برای خلق ارزش و حل کردن مسایل کسب و کار تعریف شده است (نورما و جوما<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). بیشتر نظریه‌پردازان که سرمایه انسانی را هدف تحقیق خود قرار داده‌اند آن را در سطح فردی در نظر گرفته و به نوعی آن را ترکیبی از دانش، مهارت، هوش و استعداد افراد دیده‌اند. بونتیس (۱۹۹۸) جوهره سرمایه فکری را هوش خالص اعضای سازمان دانسته است. سرمایه انسانی شالوده سرمایه فکری را تشکیل می‌دهد و عنصر اصلی برای اجرای کارکردهای مربوط به سرمایه فکری است. این سرمایه نمایانگر یک منبع مستمر تجدید و نوآوری برای سازمان محسوب شده که توانایی درک موضوعات را داشته و قادر است از تجاربی که کسب می‌کند مزیت بیافریند (لونگو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). سرمایه انسانی، اشاره به ارزش‌های جمعیتی سرمایه‌گذاری در تعلیم و تربیت، آموزش، قابلیت‌ها و آینده کارکنان دارد که این آموزش‌ها به دو شکل صورت می‌گیرند: ۱- آموزش‌هایی که فرد از طریق یادگیری رسمی می‌آورد و ۲- آموزش‌هایی که فرد از طریق یادگیری از دیگران و به صورت تجربی می‌بیند (بولن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). این سرمایه از نقطه نظر فردی می‌تواند به دو دسته سخت و نرم تقسیم شود. شایستگی کارکنان بخش سخت سرمایه‌های انسانی محسوب شده و شامل دانش، مهارت‌ها، استعداد و ابتکار کارکنان است و در بین آنها دانش و مهارت کارکنان بالاترین نقش را دارند. نگرش‌های کارکنان بخش نرم سرمایه‌های انسانی است و شامل نوآوری کارکنان در کار و رضایت از شغل‌شان می‌باشد و به عنوان پیش‌نیاز برای کارکنان محسوب می‌گردد که از این طریق شایستگی‌هایشان را بالا ببرند. شرکت‌های بزرگ دنیا امروزه بر روی نگرش‌های کارکنان تاکید زیادی دارند به گونه‌ای که در زمان استخدام، بیشتر بر روی یکسانی نگرش‌های کارکنان جدید با آنچه که باید باشد تاکید می‌کنند (چن، ۲۰۰۴).

### اعتماد سازمانی

امروزه اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی بطور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است. در مطالعات سازمانی نیز از اعتماد به عنوان عامل بنیادی برای سازمان‌های اثر بخش نام برده می‌شود و متخصصین رهبری و محققان به اهمیت ایجاد اعتماد در بین نیروی کار اذعان دارند. مطالعه ادبیات سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی می‌باشد (ارگیرس ۱۹۷۳؛ کاوی، ۱۹۹۰؛ لیکرت، ۱۹۶۷؛ مک گرگور، ۱۹۶۱؛ به نقل از دانایی فرد و دیگران، ۱۳۸۸: ۶۰). بالا بودن اعتماد درون سازمانی، ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقاء بهره‌وری را تا حدی جبران می‌کند.

بررسی‌ها نشان می‌دهند که اعتماد اثرات درون فردی و بین فردی ایجاد کرده و روابط درون و برون سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از این رو گفته می‌شود بالا بودن اعتماد سازمانی مساوی با بهبود رضایت شغلی، تعهد سازمانی، فضای اطمینان بین کارکنان افزایش همکاری و همفکری، تقسیم اطلاعات، حل مسئله، تسهیل توانمندسازی، توانایی تغییر، یادگیری و نوآوری سازمانی، کاهش فشار روحی و روانی، کاهش عدم اطمینان نسبت به آینده، حل تعارضات و در نهایت ایجاد چارچوبی برای افزایش بهره‌وری سازمانی میشود. پایین بودن اعتماد درون‌سازمانی، نوعاً افزایش تعارض، بی‌ثباتی سازمانی، ترک خدمت، کاهش انگیزش، شایعات و اعتصابات لاینحل، مانع تراشی بر سر تحقق اهداف؛ سازمانی و ... را در پی خواهد داشت (هارت و همکاران، ۲۰۰۱؛ درکس و همکاران، ۲۰۰۱؛ فوکس، ۱۹۷۴؛ لاپورت و همکاران، ۱۹۹۶؛ کارسگارد و همکاران، ۲۰۰۲). به نقل از دانایی فرد و دیگران، ۱۳۸۸: ۶۱).

<sup>1</sup> Norma & Joma

<sup>2</sup> Longo

<sup>3</sup> Bollen

تحقیقات نشان می دهد که سازمانهایی با سطوح بالای اعتماد نسبت به سازمانهایی با سطوح پایین اعتماد نوآوری بیشتری دارند، بهتر خود را با تغییر وفق می دهند و موفق تر هستند (شاکلی - زالاباک<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۰). اعتماد سازمانی به دو بخش اعتماد فردی (اعتماد میان افراد) و اعتماد غیر فردی (اعتماد نهادی) تقسیم می شود (الونن و همکاران، ۲۰۰۸؛ به نقل از فاضل و دیگران، ۱۳۹۰: ۷۴). در سازمان ها اعتماد به دو صورت فردی و غیر فردی (نهادی) وجود دارد. اعتماد فردی، مبتنی بر تعاملات است و از طریق ارتباطات خاص ایجاد می شود. این نوع اعتماد، به دو نوع اعتماد افقی (اعتماد میان کارکنان) و اعتماد عمودی (اعتماد میان کارکنان و مدیران) تقسیم می گردد. اعتماد فردی مبتنی بر شایستگی، خیرخواهی و قابلیت اطمینان است (فاضل و دیگران، ۱۳۹۰: ۷۴). اعتماد نهادی به دو صورت است: بهنجاری موقعیتی و اطمینان بنیادی بهنجاری موقعیتی، حاصل ظهور چیزهای معمول و مرسوم یا قرار گرفتن هر چیز در جای مناسب است. در این تعریف، موفقیت محتمل است، زیرا موقعیت بهنجار است. در تعریف اطمینان ساختاری نیز اعتقاد به محتمل بودن موفقیت بیان شده است و شرایط ضمنی همانند انتظارات، قراردادهای، آیین نامه ها و ضمانت ها (تأمین ساختاری) به درستی ایجاد شده اند. بنابراین، در یک نتیجه گیری کلی می توان بیان کرد که اعتماد نهادی، فعالیت ها و فرایندهای سازمانی (همانند شایستگی های فنی و تجاری، راهبردها و خط مشی ها، عملکرد و ارتباطات منابع انسانی) را شامل می شود که برای اعضای سازمان به صورت شخصی نیست و مدیریت ارشد از آن مستثنی می گردد (الونن و همکاران، ۲۰۰۸، به نقل از فاضل و دیگران، ۱۳۹۰: ۷۵).

### روش تحقیق

این پژوهش از حیث صیغه پژوهش، کمی و استراتژی آن علی است. این پژوهش از حیث هدف، تبیینی است و به تبیین روابط علی میان مولفه های مسولیت اجتماعی (متغیر مستقل) و سرمایه انسانی (متغیر وابسته) و متغیر میانجی (اعتماد سازمانی) می پردازد. از منظری دیگر پژوهش حاضر از نظر هدف و شیوه عمل، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها پیمایشی و به طور مشخص مبتنی بر مدلسازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش در برگیرنده مدیران شرکت گاز استان آذربایجان شرقی ه تعداد آنها براساس گزارش در سال ۹۵ برابر ۳۴۳ نفر می باشد و با کمک فرمول کوکران تعداد نمونه آماری ۱۸۱ نفر برآورد شد که به صورت تصادفی ساده بین نمونه انتخابی توزیع گردید. اطلاعات مورد نیاز از دو روش مطالعه کتابخانه ای و میدانی با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است. برای سنجش متغیر مستقل مسولیت اجتماعی از پرسشنامه مسولیت اجتماعی توسط چن و گونگ در سال ۲۰۰۹ و با هدف بررسی نگرش ها نسبت به مسولیت اجتماعی و در قالب ۱۶ سوال و ۲- سنجش متغیر وابسته (سرمایه انسانی) از مقیاس محقق ساخته با استفاده از الگوی بنیتس در قالب ۱۲ سوال و ۳- برای سنجش متغیر میانجی (اعتماد سازمانی) از پرسشنامه پرسشنامه اعتماد سازمانی آلونن و همکاران (۲۰۰۸) به کار گرفته شد.

### یافته ها

در مدلیابی معادلات ساختاری لازم است تا دو الگو آزمون شود. الگوی اول شامل مدل اندازه گیری برای هر متغیر مکنون است. مدل اندازه گیری نشان دهنده بارهای عاملی متغیرهای مشاهده شده (عامل) برای هر متغیر مکنون است. شاخص های برازش رایج در مدل های اندازه گیری برای متغیرهای مکنون پژوهش در قالب جدول ۱ ارائه شده است.

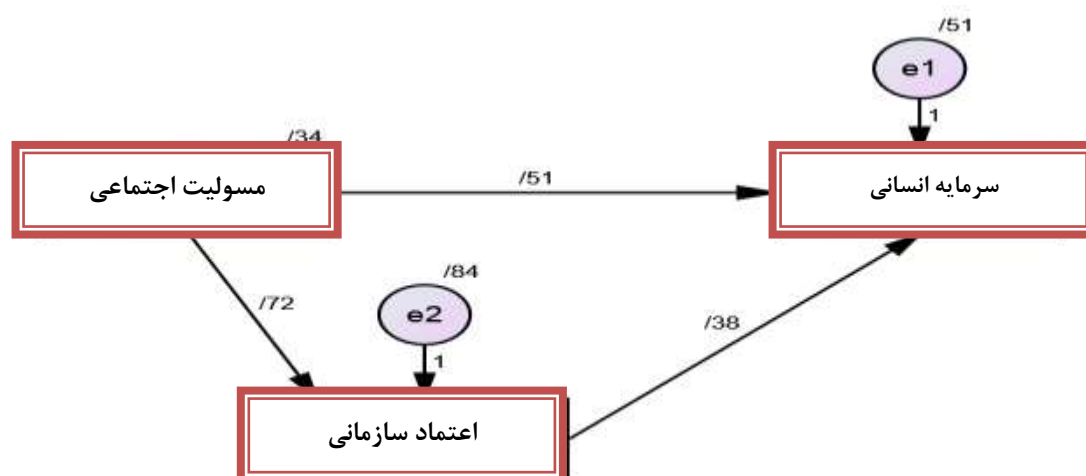
<sup>1</sup> Shockley- zalabak

جدول ۱. شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای مکنون پژوهش

نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
$\chi^2/df$	کای اسکوئر نسبی	< ۳	۲.۴۲
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	< ۰/۱	۰/۰۸۱
RMR	ریشه میانگین مجذور باقیمانده ها	< ۰/۱	۰/۰۷۷
GFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	> ۰/۹	۰/۹۹۱
NFI	شاخص برازش نرم	> ۰/۹	۰/۹۴۵
CFI	شاخص برازش مقایسه ای	> ۰/۹	۰/۹۵۱

مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۸۱ می‌باشد لذا این مقدار کمتر از ۰/۱ است که نشان دهنده این است که میانگین مجذور خطاهای مدل مناسب است و مدل قابل قبول می‌باشد. همچنین میزان شاخص CFI، GFI و NFI نیز از ۰/۹ بیشتر می‌باشد که نشان می‌دهند مدل اندازه‌گیری این متغیر، مدل مناسبی است. همچنان که اطلاعات جدول ۱ نشان می‌دهد، شاخص‌های برازش مدل وضعیت مناسبی را نشان دهند و این به آن مفهوم است که مدل مفهومی پژوهش توسط داده‌های تجربی مورد حمایت قرار می‌گیرد. سطح تحت پوشش آماره آزمون دارای مقداری بیشتر از ۷ درصد می‌باشد که این به معنای آن است که داده‌های تجربی، مدل مفهومی را حمایت می‌کنند.

الگو معادلات ساختاری به همراه ضرایب رگرسیونی در شکل زیر ارائه شده است. برای رسم مدل نهایی، از رویکرد دو مرحله‌ای برای مناسب بودن بارهای عاملی استفاده شد و بعد از قابل قبول بودن آنها به تدوین مدل نهایی اقدام شد.



شکل ۱. الگوی معادلات ساختاری



اثر مستقیم شاخص به مسئولیت اجتماعی بر سرمایه انسانی به میزان (۰/۵۱) است. به عبارت دقیق تر ۵۱ درصد از تغییرات متغیر سرمایه انسانی توسط مجموعه‌ای از شاخص های مسئولیت اجتماعی پوشش داده می شود. اثر مستقیم اعتماد سازمانی بر سرمایه انسانی به میزان (۰/۳۸) است. به عبارت دقیق تر ۳۸ درصد از تغییرات متغیر سرمایه انسانی توسط مجموعه ای از شاخص های اعتماد سازمانی پوشش داده می شود. در نهایت اثر غیر مستقیم مسئولیت اجتماعی از طریق اعتماد سازمانی بر سرمایه انسانی به میزان (۰/۲۸) است. به عبارت دقیق تر ۲۸ درصد از تغییرات متغیر سرمایه انسانی به طور غیر مستقیم پوشش داده می شود. همان گونه که در شکل ۱ مشاهده می شود، در بالای متغیر سرمایه انسانی عدد ۰/۵۱ درج شده است؛ به عبارت دیگر، ۵۱ درصد واریانس متغیر سرمایه انسانی به وسیله‌ی متغیرهای مسئولیت اجتماعی و اعتماد سازمانی تعیین می‌شود.

جدول ۲. اثر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر سرمایه انسانی

منغیرها	نوع اثر		اثر کل	سطح معناداری
	مستقیم	غیرمستقیم		
مسئولیت اجتماعی	۰/۵۱	۰/۲۸	۰/۷۹	۰/۰۰۰
اعتماد سازمانی	۰/۳۸	*	۰/۳۸	۰/۰۰۱

منبع: یافته های تحقیق

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج معادله ساختاری نیز حاکی از آن است که متغیر مسئولیت اجتماعی در کل با میزان (۰/۷۹) و با اثر مستقیم (۰/۵۱) و اثر غیر مستقیم (۰/۲۸) و متغیر اعتماد سازمانی با اثر مستقیم (۰/۳۸) واریانس سرمایه انسانی را (به عنوان متغیر وابسته نهایی) تبیین نموده است و می‌توان ابراز داشت که مسئولیت اجتماعی با استفاده از اعتماد سازمانی بر سرمایه انسانی تاثیر دارد. بنابراین با اطمینان ۰/۹۵ این فرضیه تایید و می‌توان ابراز داشت که اعتماد سازمانی، نقش تعدیل کنندگی (میانجی) در رابطه بین مسئولیت اجتماعی و سرمایه انسانی تامین دارد. فلذا، پیشنهاد تحقیق حاضر جهت افزایش مسئولیت پذیری اجتماعی می‌توان اینگونه نتیجه گیری کرد که لازم می‌باشد به جای قرار دادن قواعد و مقررات از پیش تعیین شده سازمانی و بدون توجه به نظرات کارکنان و دخالت آنها در وضع این قواعد، از مشارکت کارکنان استفاده کرد و مدیران سازمان باید در مرحله سیاست گذاری سازمانی به اهمیت توجه مسئولانه نسبت به سلامتی کارکنان، افراد جامعه، محیط و وظایف محوله، پی ببرند و جهت نهادینه شدن این مورد در فرهنگ سازمانی، همین امر را به کارکنان نیز آموزش دهند.

در پایان با توجه به ادبیات تحقیق و با در نظر گرفتن یافته های پژوهش حاضر، پیشنهاد می شود که با توجه به تأثیر یادگیری مبتنی بر خود در افزایش قابل توجه مسئولیت پذیری اجتماعی سازمانی کارکنان، بایستی به آموزش ابعاد مختلف مسئولیت اجتماعی سازمان همچون: آرمان مشترک، کار تیمی کارکنان، شفاف بودن مأموریت و از همه مهمتر، مدل های ذهنی کارکنان در امر افزایش مسئولیت در قبال جامعه، محیط، اخلاق و مسئولیت مالی سازمان ها پرداخت.

## منابع

۱. جعفری، محمدتقی (۱۳۸۱)، "فرهنگ پیشرو"، چاپ سوم، انتشارات علمی فرهنگی،
۲. حسینی نژاد، حسین قلی (۱۳۸۹)، مسئولیت مدنی. تهران: انتشارات دانشگاه شهید بهشتی.
۳. حیدرزاده، کامبیز و صمدزاده، الهام (۱۳۹۴)، بررسی نقش مسئولیت اجتماعی شرکت در ایجاد مزیت رقابتی پایدار از طریق افزایش سرمایه‌های فکری گروه خودروسازی سایپا، مجله مدیریت بازاریابی، دوره ۱۰، شماره ۲۹.
۴. دانایی فرد، حسن، حسن زاده و حاجی هاشمی، زهر (۱۳۹۳)، واکاوی مسئولیت ملی کارکنان سازمان‌های دولتی طراحی و اعتباریابی یک سنجه پژوهشی، راهبرد فرهنگ، شماره بیست و پنجم.
۵. دانایی فرد، حسن؛ رجب زاده، علی و حصیری، اسد (۱۳۸۸)، ارتقاء اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران، پژوهش‌های مدیریت، سال دوم، شماره چهارم.
۶. روحی‌عزیزی، مریم و مهدوی، مژگان (۱۳۸۲)، "مدیریت و تغییر فرهنگ سازمانی"، مجله تعاون، شماره ۱۴۶ و ۱۴۷.
۷. طوسی، محمدعلی (۱۳۸۱)، فرهنگ‌سازمانی، چاپ سوم، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۸. فاضل، امیر؛ کمالیان، امین رضا؛ خجسته، غلامرضا و فاضل، غلامرضا (۱۳۹۰)، نقش اعتماد در نوآوری سازمانی: پژوهشی در یک سازمان ایرانی بخش خدمات، مجله فرایند مدیریت و توسعه/ شماره ۷۷.
۹. کاتوزیان، ناصر (۱۳۹۱)، قانون مدنی در نظم کنونی. تهران: انتشارات میزان.
۱۰. مشبکی، اصغر و خلیلی شجاعی، وهاب (۱۳۸۹)، بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها (CSR) (وزارت نیرو به عنوان مورد)، مجله جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و یکم - شماره پیاپی (۴۰) - شماره چهارم.
۱۱. مصباح‌یزدی، محمدتقی (۱۳۸۱)، فلسفه اخلاق. تهران: شرکت چاپ و نشر بین الملل.
12. Abeysekera I. (2006). The project of intellectual capital disclosure: Researching the research: Journal of Intellectual Capital, Vol. 7, No1, pp61-77.
13. Bollen L. (2005). Linking intellectual capital and intellectual property to company performance: Management Decision, Vol. 43 No 9, pp.1161-1158.
14. Bontis N. (1996). There's a price on your head: managing intellectual capital strategically". Business Quarterly Summer, pp.41-47.
15. Brennan N., Connell B, (2000). Intellectual capital: current issues and policy implications", Journal of Intellectual Capital, Vol. 1 Iss: 3, pp.206 - 240.
16. Chang S.-L. (2007). Valuing intellectual capital and firms performance, Final dissertation, Golden Gate University.
17. Connor, A. & M. Meister. (2008). Corporate Social Responsibility Attribute Ranking. Public Relation Review. 34(1). 49-50.
18. Fisher, M. (2006). Recent Work on Responsibility. Journal of Ethics. 110(5). 94.
19. Fleming, M. (2002) "What is safety culture? Rail way safety ever green House, Available at: [www.google.com/rwf/](http://www.google.com/rwf/).
20. Longo.M. (2007). A multidimensional measure of employees intangibles A managerial implementation of the tool: Management Research News, Vol.30 No.8, pp.548-.569.
21. Miller, D. (2008). National Responsibility and Global Justice. New York: Oxford University Press.

22. Norma A. Joma.,(2005). The relationship between intellectual capital and new venture performance: an empirical investigation of the moderating role of the environment: unpublished doctoral dissertation, texas state university.
23. Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N.C. and Edvinsson, L. (1997). Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape, Macmillan, Houndmills, Basingtoke.
24. Schessler, E. (2011). Adolescent Perceptions on the Meaning and Development of Personal Responsibility. Ph.D.thesis. Azusa Pacific University.
25. Stanley, S. (2011). A Correlational Study Examining the Relationship Between Social Responsibility and Financial Performance. Ph.D. Thesis. College of Management and Technology. Walden University.
26. Yeats, J. (2009). Response and Responsibility: An Analysis of Veterinary Ethical Conflicts. The Veterinary Journal. 182. 3-6.
27. Zeghal D., Maaloul A.,(2010) Analysing value added as an indicator of intellectual capital and its consequences on company performance: Journal of Intellectual Capital, Vol.11 No.1,pp. 39-60.

# The Impact of Social Responsibility on Human Capital with the Mediating Role of Organizational Trust (Case Study: Gas Company of East Azarbaijan Province)

Dr. Bijan Abedini<sup>1</sup>, Mehrdad Ghaffari Zonouzi<sup>2</sup>

*1- Assistant Professor of the Department of Management, University of Hormozgan*

*2- PhD candidate in Public Administration, Human Resource Management, Islamic Azad University, Branch of Qeshm*

---

## Abstract

Social responsibility is a skill leading to behaviors that are valued. This study has dealt with social responsibility as one of the factors affecting human capital. In terms of goal, this is an applied research and in terms of path, this is a descriptive correlational research using structural equation model. The research data have been collected from Chen and Gong's (2009) Social Responsibility Questionnaire, a self-made human capital questionnaire which has been designed in accordance with the criteria set forth by Bontis and the content validity of which was confirmed by some professors of management, and Alvin et al.'s Organizational Trust Questionnaire. The reliability of the questionnaires was confirmed by Cronbach's alpha coefficient. A total of 181 questionnaires were returned and analyzed using AMOS software. Since this is a causal research and the data normality was confirmed, the structural equation model was used for statistical analysis. Path analysis results showed that human capital is directly influenced by the components of social responsibility and organizational trust.

**Keywords:** Social Responsibility, Human Capital, Organizational Trust.

---