

## بررسی تاثیر مسئولیت اجتماعی سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در شهرداری تهران

ماهرخ قاسمی

کارشناسی روابط عمومی، واحد ۱ تهران، دانشگاه جامع علمی- کاربردی، تهران، ایران

### چکیده

در پژوهش حاضر به بررسی تاثیر مسئولیت اجتماعی سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در شهرداری تهران پرداخته شد. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان شهرداری تهران می‌باشد. در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده می‌شود که حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان به تعداد نمونه ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی است و از نظر ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسشنامه می‌باشد، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰,۷ محاسبه شد. پرسشنامه از روایی و اعتبار تایید شده برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری و نرم افزار PLS استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها تاثیر مسئولیت اجتماعی سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در شهرداری تهران مورد تایید قرار داد.

واژه‌های کلیدی: مسئولیت اجتماعی سازمانی، عملکرد وظیفه‌ای کارکنان، شهرداری تهران

**مقدمه:**

امروزه مسائل زیادی پیرامون فعالیت‌ها و عملکردهای شرکت‌ها و سازمان‌ها وجود دارد، معمولاً هرچه شرکت‌ها توسعه یافته‌تر و جهانی‌تر شوند و در عرصه بازارهای جهانی مطرح‌تر گردند، با دغدغه‌ها و مسائل زیادی از جمله کسب اعتبار جهانی، کسب سود، قدرت و تولید بهینه و بهره‌وری بیشتر روبرو خواهند بود. عوامل بسیاری وجود دارد که توضیح می‌دهند که چرا بعضی از کشورها در مسائل اقتصادی از دیگر کشورها موفق‌تر می‌باشند (مران جوری، ۱۳۹۲). مسئولیت‌پذیری اجتماعی شرکتی به ارائه روش‌هایی می‌پردازد که سازمان‌ها در فضای کسب و کار خود به آن عمل می‌کنند و پاسخگوی توقعات جامعه، انتظارات تجاری، قانونی، اخلاقی و اجتماعی آنان هستند. چراکه سازمان‌ها، مسئولیت‌های بزرگی در زمینه اجتماعی، اقتصادی و محیطی در قبال ذی‌نفعان خود دارند. یکی از انگیزه‌های لازم برای تشویق به ایفای مسئولیت‌پذیری اجتماعی شرکت‌ها، ناشی از این باور است که سازمان‌ها مسئولیت دارند تا بصورت اخلاقی عمل کنند. سازمان‌ها به هر نحوی که عمل کنند، عملکردشان روی جامعه تأثیر می‌گذارد (دریایی، ۱۳۹۲).

مسئولیت اجتماعی فعالیتی است که منظور پیشرفت بعضی از اهداف اجتماعی که فراتر از اهداف مالی هستند، انجام می‌گیرد. در واقع مسئولیت اجتماعی، تعهد تصمیم‌گیران برای اقداماتی است که به طور کلی علاوه بر تأمین منافع خودشان، موجبات بهبود رفاه جامعه را فراهم می‌آورد (هارجوتو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). چالشی که سازمان‌ها با آن روبرو هستند این است که آن‌ها باید هم-زمان به افزایش سودآوری و پاسخ‌گویی به انتظارات اجتماعی جدید و سپس مدیریت هم‌زمان این دو پیامد به‌ظاهر متناقض که نیازمند توسعه استراتژی‌های کاربردی است و اثرات مثبتی هم بر جامعه و هم بر سازمان دارد، دست یازند. پیاده‌سازی مسئولیت اجتماعی در سطح سازمان، از جمله سازوکارها و یا راهبردهای مؤثر در این خصوص است. در واقع امروزه سازمان‌ها علاوه بر انجام وظایف سنتی خود به انجام فعالیت‌های دیگری نیز مکلف شده‌اند که هدف این فعالیت‌ها، پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه است و از آن به‌عنوان مسئولیت اجتماعی سازمان یاد می‌شود. در این دوران، مدیریت مؤثر، مدیریتی است که از محدوده اندیشه سازمان خود را رها ساخته و به جامعه و محیط‌های وسیع‌تری بیانده‌شود، چراکه نه سازمان‌ها می‌توانند خود را از جامعه جدا کنند و نه جامعه می‌تواند بدون سازمان‌ها تداوم یابد (قاضی زاده، ۱۳۹۲). در این تحقیق ما به بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در شهرداری تهران می‌پردازیم.

**بیان مسئله**

امروز لازم است که مدیران ما از جزءنگری و شیفتگی صرف نسبت به اهداف سازمانی خود دست‌بردارند و اهداف جامعه و کشور را به‌عنوان راهنمای خود در تلاش‌هایشان فرا راه قرار دهند. بدون شک، عدم احساس مسئولیت در قبال مردم مانع از خدمت مؤثر مدیران به ایشان می‌شود. مدیران و کارکنان سازمان نباید تنها به واژه‌هایی چون کنترل، نظارت، نظم و هدایت فکر کنند، بلکه باید خدمت به مردم را به‌صورت یک «وظیفه» و یک «امر خیر» مورد توجه قرار دهند (رشید احمد<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها به ارائه روش‌هایی می‌پردازد که سازمان‌ها در فضاهای کسب و کار خود به آن عمل می‌کنند و پاسخگوی توقعات جامعه، انتظارات تجاری، قانونی، اخلاقی و اجتماعی آنان هستند. چراکه سازمان‌ها مسئولیت‌های بزرگی در زمینه اجتماعی، اقتصادی و محیطی در قبال کارکنان، سهامداران، مشتریان، دولت، تأمین‌کنندگان و تمامی ذینفعان خود بر

<sup>1</sup> Harjoto<sup>2</sup> Rashid Ahmad

عهده‌دارند. بدون شک، چنانچه افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و مؤسسات مختلف جامعه، خود را نسبت به رویدادها، اتفاقات و بحران‌های مختلف مسئول دانسته و هریک در حدود مسئولیت و حیطه کاری خویش در حل بحران‌های فوق تلاش نمایند، بسیاری از مشکلات کاسته شده و جامعه‌ای سالم و آرام به وجود خواهد آمد (موجودی، ۱۳۹۵).

مسئولیت‌پذیری یعنی ارزش قائل شدن برای ارتباطات به هم وابسته است که بین سازمان، گروه‌های ذی‌نفع، نظام اقتصادی و جوامع مرتبط وجود دارد. مسئولیت‌پذیری اجتماعی وسیله است برای بحث تعهداتی که یک سازمان باید نسبت به جامعه خود داشته باشد؛ شیوه‌ای است برای پیشنهاد ایده‌های سیاست‌گذاری در مورد عمل به تعهدات ذکر شده و نیز ابزاری است که به کمک آن می‌توان دو جانبه سازمان و جامعه را در عمل به تعهدات معین نمود. به‌طور خلاصه، مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر ارتباطات یک سازمان با ذی‌نفعشان تاکید می‌کند (چاندلر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶).

با توجه به اینکه این که در حقیقت روشن نیست که اقدامات ویژه مسئولیت اجتماعی می‌توانند چه تاثیری بر سازمان نسبت به دیگر اقدامات سازمانی بسازند. در واقع یک خلأ در درک ما از تاثیر روندهای معاصر مسئولیت اجتماعی شرکتی و پیامدهای متعاقب آن بر سازمان وجود دارد از اینرو در این تحقیق ما به در این تحقیق ما به بررسی تاثیر مسئولیت اجتماعی سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در شهرداری تهران می‌پردازیم لذا سوال اصلی تحقیق این است که آیا مسئولیت اجتماعی سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در شهرداری تهران تاثیر دارد؟

#### پیشینه تحقیقات انجام شده:

- ربیعی (۱۳۹۵) تحقیقی با عنوان "بررسی تاثیر مسئولیت اجتماعی بر تعهدسازمانی" انجام داده است. مقاله حاضر به بررسی مسئولیت اجتماعی بر تعهد سازمانی پرداخته است. پردازش حاصل از داده‌ها حاکی از آن است که نیازهای اقتصادی، رعایت قوانین و مقررات عمومی، رعایت اخلاق کسب و کار و مسئولیت‌های بشردوستانه بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد، این یافته بدان معناست که تاکید بر اهمیت مسئولیت اجتماعی و رعایت آن از سوی سازمان‌ها می‌تواند کارکردی مثبت بر عملکرد سازمان‌ها برخوردار باشد به نحوی که به‌طور معناداری تعهد سازمانی کارکنان را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد.

- حمدی (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان "بررسی تاثیر مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان بر ادراک (اعتماد سازمانی و رضایت شغلی) کارکنان تامین اجتماعی شهر بندرعباس" انجام داده است. نتایج نشان داد که تمامی فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار گرفتند؛ به این معنی که ابعاد مسئولیت‌پذیری اجتماعی (بعد اقتصادی، حقوقی، زیست محیطی و نوع دوستانه) بر اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد. بعلاوه اینکه اعتماد سازمانی کارکنان بر رضایت شغلی و تعهدسازمانی ایشان، و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر دارد.

- روشن (۱۳۹۲) مقاله‌ای با عنوان "تأثیر مسئولیت اجتماعی بر کیفیت و پیامدهای رابطه‌ی سازمانی" باهدف بررسی ابعاد اقتصادی، قانونی، اخلاقی و انسان دوستانه مسئولیت اجتماعی بر پیامد رفتار کارکنان بانک‌های دولتی می‌باشد و با ارائه‌ی مدلی، تأثیر آن‌ها بر کیفیت رابطه‌ی سازمانی مورد آزمون قرار گرفته است. یافته‌های به‌دست‌آمده نشان می‌دهند که ادراک

<sup>3</sup>.chandler

کارکنان از فعالیتهای مسئولیت اجتماعی سازمانشان به طور مثبت بر کیفیت رابطه‌ی آن‌ها مؤثر می‌باشد، دو بعد اقتصادی و انسان دوستانه بر اعتماد سازمانی تأثیر مثبت داشته و بعد اخلاقی بر رضایت شغلی مؤثر است.

-رشید احمد<sup>۴</sup> (۲۰۱۷) تحقیقی با عنوان "مشارکت کارکنان، تعهدات سازمانی و رضایت شغلی به عنوان اجزاء مسئولیت اجتماعی شرکت پیش بینی شده: یک مدل میانجی‌گری" انجام داده است. فرضیه‌ها با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری مورد آزمایش قرار گرفتند. نتایج نشان می‌دهد که مسئولیت اجتماعی شرکت درک شده، بر میزان تعامل و تعهد کارکنان نسبت به سازمان خود تأثیر مثبت می‌گذارد، در حالی که، این مکانیسم با توجه به رضایت شغلی به عنوان یک متغیر واسطه‌ای، تا حدی حمایت می‌شود. این مطالعه نوپا است و پیامدهای آن برای مؤسسات آموزش عالی است.

-مارتینیز<sup>۵</sup> (۲۰۱۶) تحقیقی با عنوان مسئولیت اجتماعی شرکت و اثر آن بر نوآوری و عملکرد شرکت: تحقیقات تجربی در شرکتهای کوچک و متوسط در اسپانیا پرداخته است. این مقاله به ارتباط بین مسئولیت اجتماعی شرکت و ارزش کسب و کار پرداخته شده است، این مقاله ارتباط نوآوری سازمانی و عملکرد شرکت را در یک مدل یکپارچه تنها با استفاده از مدل معادلات ساختاری در مجموعه داده از ۵۵۲ شرکت اسپانیایی ارزیابی کرد. نتایج اثر میانجیگری بخشی از عملکرد نوآوری در رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد شرکت را نشان داد.

-سعیدی<sup>۶</sup> (۲۰۱۴) تحقیقی با عنوان "بررسی تأثیر شیوه‌های مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها در مزیت رقابتی: با در نظر گرفتن نقش میانجیگری اعتبار و رضایت مشتری" انجام داده است. هدف از این مطالعه بررسی تأثیر شیوه‌های مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها در دستیابی به مزیت رقابتی برای شرکت‌ها و همچنین بررسی نقش واسطه رضایت مصرف‌کننده و شهرت شرکت در ایجاد مزیت رقابتی برای شرکت‌ها که در پادشاهی عربستان سعودی انجام شد. نتایج تجربی این مطالعه نشان داده است که طرح‌های مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها توسط فعالیتهای اقتصادی، حقوقی، اخلاقی، و اختیاری است. این آزمایش‌ها همچنین رابطه مستقیم بین طرح‌های مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها و مزیت رقابتی به عنوان یک رابطه مثبت قوی تایید کرده‌اند.

#### هدف تحقیق:

-بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در شهرداری تهران

#### فرضیه تحقیق:

- مسئولیت اجتماعی سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در شهرداری تهران تأثیر معنی‌داری دارد

#### روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی است و از نظر ماهیت گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان شهرداری تهران می‌باشند که تعداد آنها ۲۴۶۰۰ نفر می‌باشد که با استفاده از جدول مورگان نیز تعداد نمونه ۳۷۸ نفر

<sup>4</sup> Rashid Ahmad

<sup>5</sup> Martinez

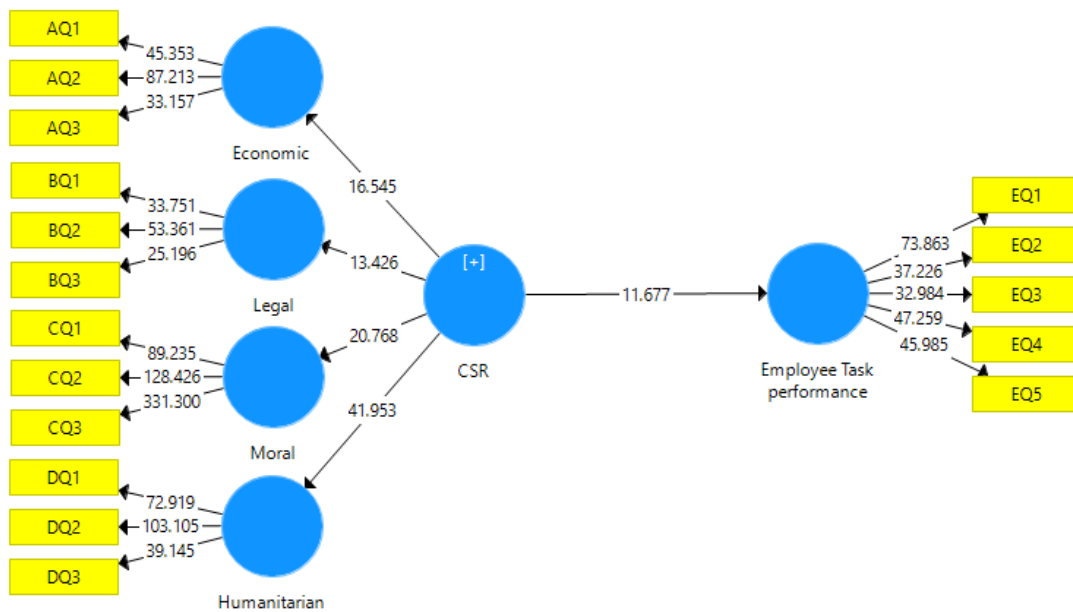
<sup>6</sup> Saeidi

تعیین می شود و برای نمونه گیری نیز در این تحقیق از روش تصادفی ساده استفاده می شود. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسشنامه می باشد، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (۰/۷۸۰) محاسبه شد. پرسشنامه از روایی و اعتبار تایید شده برخوردار است. در این تحقیق برای بررسی فرضیات تحقیق از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

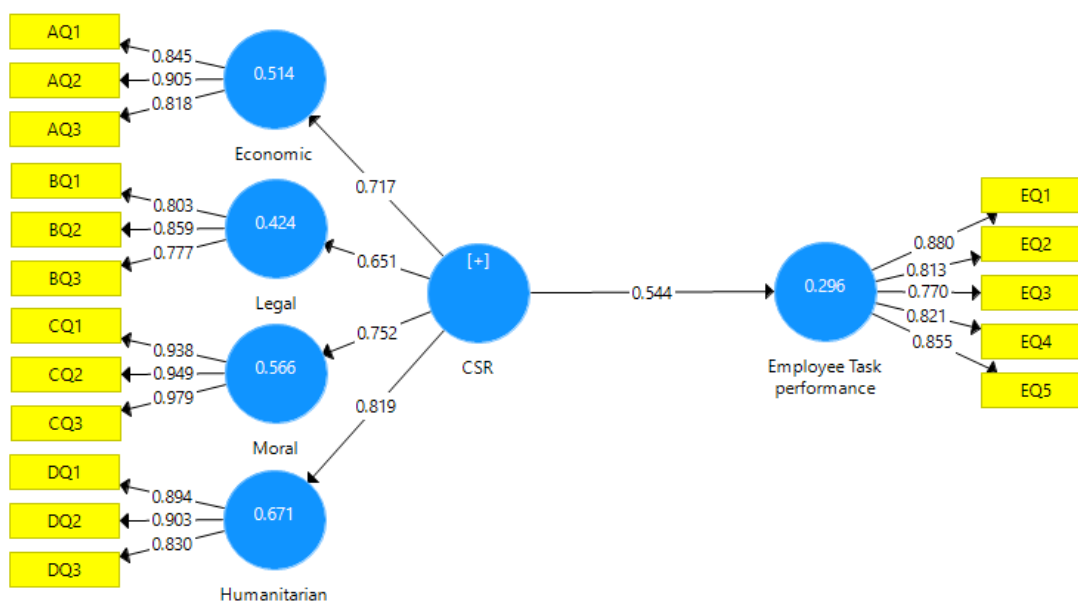
### تجزیه تحلیل داده ها و آزمون فرضیات

در این پژوهش برای بررسی فرضیه های پژوهش از آزمون مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است.

#### نمودار ۱- مدل معادلات ساختاری در حالت معنی داری فرضیه تحقیق



#### نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد فرضیه تحقیق



**بررسی فرضیه تحقیق:**

- مسئولیت اجتماعی سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد

**جدول ۱- نتایج حاصل از بررسی فرضیه تحقیق**

نتیجه پیش بینی	معنی داری	ضریب مسیر	مسیر تاثیرگذاری	
۹۹٪ تائید	۱۱,۶۷۷	۰,۵۴۴	مسئولیت اجتماعی سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد	فرضیه

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار ضریب مسیر ۰,۵۴۴ و مقدار معنی داری ۱۱,۶۷۷ می‌باشد با توجه به اینکه مقدار معنی داری بالاتر از ۱/۹۶ می‌باشد. لذا در مجموع فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر اینکه مسئولیت اجتماعی سازمانی بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد، مورد تائید قرار می‌گیرد.

**نتیجه گیری و پیشنهادات:**

-با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه تحقیق، به مدیران در شهرداری تهران پیشنهاد می‌گردد علاوه بر نیازهای اقتصادی کارکنان به نیازهای اجتماعی و عدالت و امنیت شغلی کارکنان نیز توجه ویژه ای بنمایند. مدیران باید همواره به این مسئله توجه ویژه ای داشته باشند زیرا کارکنان فعالیت‌های مدیریت ارشد را که نماد سازمان است به عنوان شاخصی برای نیات، اهداف و مقاصد اصلی سازمان در نظر می‌گیرند. همچنین، سازمانها علاوه بر ابراز توجه و فراهم کردن فرصت‌هایی برای رشد و ارتقا کارکنان باید جانب عدالت و انصاف را نیز رعایت کنند و با گسترش روابط اعتماد گونه براساس صداقت در میان کارکنان نشان دهند که تصمیمات و سیاست‌های سازمان همواره در راستای بهره‌وری فردی و سازمانی است و هرگز به کاهش منافع و مزایای آنها نخواهد انجامید همچنین فراهم نمودن امکان مشارکت کارکنان در برنامه ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها و واگذاری امور به آنها و تقدیر از کارکنان برتر، موجبات بهبود عملکرد وظیفه‌ای کارکنان را فراهم می‌کند.

## منابع

- ربيعی مندجين، محمدرضا و مهدیه غلامی، ۱۳۹۵، بررسی تاثیر مسئولیت اجتماعی بر تعهدسازمانی، کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری، تهران، موسسه آموزش عالی نیکان،
- روشن-سید علیقلی (۱۳۹۲) تأثیر مسئولیت اجتماعی بر کیفیت و پیامدهای رابطه‌ی سازمانی، فصلنامه‌ی مطالعات رفتار سازمانی سال دوم، شماره‌ی ۳ (پیاپی ۶)، پاییز ۱۳۹۲: صص ۱۳۶-۱۰۹
- حمیدی. رضا و ام البنین نهتانی، ۱۳۹۴، بررسی تأثیر مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان بر ادراک (اعتماد سازمانی و رضایت شغلی) کارکنان تامین اجتماعی شهر بندرعباس، کنفرانس ملی هزاره سوم و علوم انسانی، شیراز، مرکز توسعه آموزش های نوین ایران (متانا)،
- دریایی، عباسعلی و پاکدل، عبدالله، (۱۳۹۲). توسعه پایدار پیام های حسابداری و بازاریابی سبز و مسئولیت پذیری اجتماعی با تأکید بر راهبری شرکتی، دانش و پژوهش حسابداری، فصل انتشار بهار ۱۳۹۲، شماره ۳۲.
- قاضی زاده-مصطفی (۱۳۹۲) شناسایی رابطه مسئولیت اجتماعی شرکت با وفاداری مشتریان (مورد مطالعه بانک ملت)، فصلنامه علمی -پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین سال سوم، شماره سوم، شماره پیاپی (۱۰) پاییز ۱۳۹۲
- مران جوری، مهدی و علی خانی، مرضیه (۱۳۹۲). کاربرد تئوریهای افشای اطلاعات زیست محیطی و اجتماعی"، نشریه مطالعات حسابداری و حسابرسی، سال چهارم، شماره ۱۳۹۲
- موجودی -امین (۱۳۹۵) بررسی تأثیر مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان به وفاداری مشتریان (بانک پاسارگاد اهواز) دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، مجله مدیریت بازاریابی، شماره ۲۲، بهار ۱۳۹۳.
- Chandler, D., & Werther, W.B., (2006). strategic Corporate Social Responsibility, Sage publications, California,.
- Harjoto, Maretno A. (2011) . Corporate governance and CSR nexus. Journal of Business Ethics, 100 (1) , 45-67.
- Rashid Ahmad (2017) EMPLOYEE ENGAGEMENT, ORGANIZATIONAL OMMITMENT AND JOB SATISFACTION AS CONSEQUENT OF PERCEIVED CSR:A MEDIATION MODEL,Journal of the Research Society of Pakistan, Vol. 54, No. 1, January-June, 2017
- Martinez-Conesa I, Soto-Acosta P, Manzano MP, Corporate social responsibility and its effect on innovation and firm performance: An empirical research in SMEs, Journal of Cleaner Production (2016), doi: 10.1016/j.jclepro.2016.11.038.
- Saeidi Sayedeh Parastoo (2014) Howdoes corporate social responsibility contribute to firm financial performance? The mediating role of competitive advantage, reputation, and customer satisfaction,Journal of Business Research xxx (2014) xxx-xxx.
- Sandhu, H S; Kapoor, Shveta. (2010) . Corporate social responsibility initiatives: An analysis of voluntary corporate disclosure. South Asian Journal of Management, 17 (2) , 47-80.