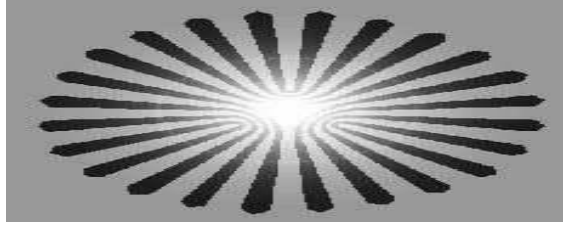


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور مرکز تهران غرب

عنوان پایان نامه

تاثیر بکارگیری مدل تعالی ای. اف. کیو. ام بر مسئولیت اجتماعی سازمان

(مطالعه ای در: شرکت پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی ماهشهر)

استاد راهنما:

سرکار خانم دکتر طاهره فیضی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر ابراهیم حاجیان

نخارش:

نرجس خوشبخت

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی (تحول)

پایان نامه خویش را تقدیم میدارم :

به پدر عزیزم، که سبکبال به دیار باقی شتافت و مادر مهربانم، که بار تمام سختیها را به دوش کشید و اساتید

محترمی، که بیچگاه یادشان از ذنبم محو نخواهد شد و تمام صاحبان علم، که در راه اعتلای میهن عزیزمان از پیچ

کوششی دریغ ندارند.

یرفع الله الذین آمنوا والذین اوتوا العلم، الدرجات

خداوند بالامی برد کسانی که ایمان آوردند و کسانی که صاحب علم هستند.

"آیه ۱۱، سوره مجادله".

اینک که بیاری خداوند در آستانه فراغت از تحصیل قرار گرفته ام، بر خود لازم می دانم از

زحمات: اساتید محترم دانشگاه پیام نور، مدیریت و کارشناسان تحصیلات تکمیلی دانشگاه، سرکار خانم دکتر

طاهره فیضی استاد راهنمای محترم، جناب آقای دکتر ابراهیم حاجبانی استاد مشاور محترم، شکر و قدردانی

نمایم.

## چکیده:

بیشتر سازمان‌ها مفهوم مسئولیت اجتماعی را به کار می‌برند ولی در عمل به کارگیری این مفهوم در سازمان مشکل است. مدل برتری تجاری از سال ۱۹۹۲ به عنوان ابزار قدرتمند برای کیفیت یکپارچه در سازمان‌ها معرفی شده است. مسئولیت اجتماعی سازمان نیز ابتدا در مدلی در سال ۲۰۰۲ معرفی شد و از سال ۲۰۰۴ بنیاد مدیریت کیفیت اروپا تلاش کرد تا مدلی را به عنوان ابزار موثر جهت به کارگیری مسئولیت اجتماعی سازمان ارائه دهد. هدف تحقیق حاضر بررسی تاثیر به کارگیری مدل ای.اف.کیو.ام بر مسئولیت اجتماعی سازمان در پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی ماهشهر است. روش تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی، و جامعه آماری شامل کارکنان رسمی شرکت پتروشیمی و افراد شرکت کننده در دومین جایزه تعالی سازمانی پتروشیمی در تاریخ ۹۰/۱۲/۱۷ تهران است. روش نمونه‌گیری، تصادفی-طبقه‌ای است و حجم نمونه بعد از اجرای پیش‌آزمون و محاسبه آلفای کرونباخ از طریق فرمول کوکران ۲۸۶ تن تعیین شد. از آمار توصیفی و استنباطی و نرم‌افزار لیزرل به منظور انجام دادن تحلیل‌ها و ارائه مدل استفاده شده است. یافته‌های تحقیق شامل تایید نه فرضیه در مورد تاثیر توانمندسازها و نتایج بر مسئولیت اجتماعی سازمان و سه بعد کلیدی آن، همچنین تایید تاثیر متغیر مداخله‌گر فرهنگ سازمانی بر مسئولیت اجتماعی سازمان است. نتایج به دست آمده بیانگر تاثیر مثبت و معنادار توانمندسازها و تاثیر منفی و معنادار نتایج و عدم تاثیر فرهنگ سازمانی بر مسئولیت اجتماعی سازمان است.

واژگان کلیدی: مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (ای.اف.کیو.ام)، مسئولیت اجتماعی

سازمان، فرهنگ سازمانی، پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی ماهشهر.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵.....	چکیده.....
<b>فصل اول: کلیات تحقیق</b>	
۲۰.....	۱-۱- مقدمه.....
۲۳.....	۲-۱- تبیین موضوع تحقیق.....
۲۷.....	۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۳۳.....	۴-۱- اهداف تحقیق.....
۳۴.....	۵-۱- مدل مفهومی تحقیق.....
۳۷.....	۶-۱- روش تحقیق.....
۳۷.....	۷-۱- روش و ابزار گردآوری اطلاعات.....
۳۷.....	۸-۱- جامعه آماری.....
۳۷.....	۹-۱- روش تحلیل داده‌ها.....
۳۸.....	۱۰-۱- قلمرو تحقیق.....
۳۸.....	۱۱-۱- اصطلاح‌های کلیدی.....

## فصل دوم: ادبیات تحقیق

۴۸.....	۱-۲- مقدمه.....
۴۸.....	۲-۲- پیشینه تحقیق.....
۵۲.....	۳-۲- تاریخچه مدل‌های تعالی کسب و کار.....
۵۶.....	۴-۲- مدل تعالی سازمانی در ایران.....
۵۷.....	۵-۲- هدف و مأموریت بنیاد مدیریت کیفیت اروپا.....

- ۵۸.....۶-۲-دوره‌های کیفیت در آمریکا.....
- ۶۳.....۷-۲-صاحب نظران مدیریت کیفیت.....
- ۶۵.....۱-۷-۲-صاحب نظران آمریکایی که پیام کیفیت را به ژاپن و جهان ارائه دادند.....
- ۷۸.....۲-۷-۲-صاحب نظران ژاپنی که در پاسخ به پیام صاحب نظران آمریکایی مفاهیم جدیدی را توسعه دادند.....
- ۸۵.....۸-۲-نیاز به مدلی برای تعالی سازمانی.....
- ۸۸.....۹-۲-معرفی مدل‌های تعالی سازمانی.....
- ۸۹.....۱-۹-۲-مدل ادوارد دمینگ.....
- ۹۴.....۲-۹-۲-مدل مالکوم بالدريج.....
- ۱۰۲.....۳-۹-۲-مدل بنیاد کیفیت اروپا، ای.اف.کیو.ام.....
- ۱۰۳.....۴-۹-۲-مقایسه سه مدل.....
- ۱۰۹.....۱۰-۲-برای مدل ای.اف.کیو.ام مزایایی به شرح زیر برشمرده‌اند.....
- ۱۱۰.....۱۱-۲-برای عدم موفقیت مدل ای.اف.کیو.ام نیز عواملی ارائه شده است.....
- ۱۱۱.....۱۲-۲-مدل برتری ای.اف.کیو.ام ۲۰۱۳.....
- ۱۱۳.....۱-۱۲-۲-مفاهیم بنیادین تعالی.....
- ۱۱۵.....۲-۱۲-۲-معیارها.....
- ۱۱۹.....۳-۱۲-۲-منطق رادار.....
- ۱۲۰.....۴-۱۲-۲-معیارهای فرعی در مدل ای.اف.کیو.ام.....
- ۱۲۶.....۱۳-۲-خودارزیابی سازمانی.....
- ۱۲۹.....۱۴-۲-روش‌های خودارزیابی.....
- ۱۳۲.....۱۵-۲-سطوح مختلف سرآمدی در مفاهیم بنیادین مدل ای.اف.کیو.ام.....

- ۱۳۳-۱۶-۲-سطوح سرآمدی در مدل ای.اف.کیوام و فرآیند دریافت جایزه.....
- بخش دوم: مروری بر مسئولیت اجتماعی سازمان..... ۱۳۵
- ۱-۲-۲-مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها..... ۱۳۵
- ۲-۲-۲-چرا مسئولیت اجتماعی سازمان ضرورت پیدا کرده است؟..... ۱۳۷
- ۳-۲-۲-دلایل به‌کارگیری مسئولیت اجتماعی سازمان..... ۱۳۸
- ۴-۲-۲-تاریخچه مسئولیت اجتماعی سازمان در غرب..... ۱۳۹
- ۵-۲-۲-تاریخچه مسئولیت اجتماعی سازمان در ایران..... ۱۴۳
- ۶-۲-۲-تعریف مسئولیت اجتماعی سازمان..... ۱۴۵
- ۷-۲-۲-زمینه‌های نظری مسئولیت اجتماعی سازمان..... ۱۵۰
- ۱-۷-۲-۲-مدل عملکرد اجتماعی سازمانی کارول ۱۹۷۹..... ۱۵۱
- ۲-۷-۲-۲-وارتیک و کوکران ۱۹۸۵..... ۱۵۳
- ۳-۷-۲-۲-مدل وود برای عملکرد اجتماعی سازمان ۱۹۹۱..... ۱۵۵
- ۴-۷-۲-۲-نظریه ذینفعان فریمن..... ۱۵۷
- ۵-۷-۲-۲-مدل تعاملی سازمان و جامعه..... ۱۵۸
- ۶-۷-۲-۲-مدل مسئولیت اجتماعی دیویس..... ۱۶۲
- ۸-۲-۲-مبانی فلسفی دیدگاه‌های مسئولیت اجتماعی..... ۱۶۴
- ۹-۲-۲-مسئولیت اجتماعی، پیش‌فرض پاسخگویی اجتماعی..... ۱۶۵
- ۱۰-۲-۲-مزایای مسئولیت اجتماعی سازمان..... ۱۶۷
- ۱۱-۲-۲-ویژگی‌های مسئولیت اجتماعی سازمان..... ۱۶۹
- ۱۲-۲-۲-ابعاد مسئولیت اجتماعی سازمان..... ۱۷۰
- ۱-۱۲-۲-۲-بعد داخلی..... ۱۷۰



- ۱۷۴ ..... بعد خارجی ۲-۱۲-۲-۲
- ۱۸۰ ..... فقدان توافق مشترک برای رویکرد جهانی مسئولیت اجتماعی ۱۳-۲-۲
- ۱۸۳ ..... ارتباط بین مدل ای.اف.کیو.ام و مسئولیت اجتماعی سازمان ۱۴-۲-۲
- ۱۸۳ ..... تحلیلی از نظریه‌های مسئولیت اجتماعی سازمان در مدل ای.اف.کیو.ام ۱-۱۴-۲-۲
- ۱۸۹ ..... ارتباط بین مدل ای.اف.کیو.ام و مسئولیت اجتماعی سازمان ۲-۱۴-۲-۲
- ۱۹۱ ..... **بخش سوم: فرهنگ**
- ۱۹۱ ..... درک فرهنگ ۱-۳-۲
- ۱۹۱ ..... اهمیت شناخت فرهنگ برای سازمان‌ها ۲-۳-۲
- ۱۹۲ ..... شیوه شکل‌گیری فرهنگ‌ها ۳-۳-۲
- ۱۹۳ ..... تعریف فرهنگ سازمانی ۴-۳-۲
- ۱۹۴ ..... مدل‌های فرهنگ سازمانی ۵-۳-۲
- ۱۹۵ ..... رویکرد فرهنگی ترامپنرس ۱-۵-۳-۲
- ۱۹۶ ..... ابعاد فرهنگی هافستد ۲-۵-۳-۲
- ۱۹۸ ..... تحقیق گلوب ۳-۵-۳-۲
- ۱۹۹ ..... طبقه‌بندی هریسون و هندی ۴-۵-۳-۲
- ۲۰۲ ..... مدل دنیسون ۵-۵-۳-۲
- ۲۰۷ ..... دلایل انتخاب مدل دنیسون به‌عنوان مدل فرهنگ سازمانی این پژوهش ۶-۳-۲
- ۲۰۷ ..... **بخش چهارم: مدل مفهومی تحقیق**
- ۲۰۷ ..... مدل تعالی ای.اف.کیو.ام چارچوبی برای مسئولیت اجتماعی سازمان ۱-۴-۲
- ۲۱۲ ..... **بخش پنجم: آشنایی اجمالی با جامعه مورد تحقیق**
- ۲۱۲ ..... شرکت ملی صنایع پتروشیمی ۱-۵-۲

۲۱۲.....	۱-۱-۵-۲-مراحل توسعه صنعت پتروشیمی.....
۲۱۴.....	۲-۱-۵-۲-هدف بنیادی.....
۲۱۵.....	۳-۱-۵-۲-ارزش‌های بنیادی.....
۲۱۶.....	۲-۵-۲-منطقه ویژه اقتصادی ماهشهر.....
۲۱۶.....	۱-۲-۵-۲-معرفی منطقه.....
۲۱۷.....	۲-۲-۵-۲-سایت‌های منطقه.....
۲۲۰.....	۳-۲-۵-۲-مزیت‌های منطقه.....
۲۲۲.....	۴-۲-۵-۲-ساختار سازمانی شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی ماهشهر.....

### فصل سوم: روش تحقیق

۲۲۴.....	۱-۳-مقدمه.....
۲۲۵.....	۲-۳-روش تحقیق.....
۲۲۵.....	۱-۲-۳-تحقیقات علمی بر اساس هدف.....
۲۲۶.....	۲-۲-۳-تحقیقات علمی بر اساس ماهیت و روش.....
۲۳۰.....	۳-۳-قلمرو تحقیق.....
۲۳۰.....	۴-۳-جامعه آماری و روش انتخاب آن.....
۲۳۱.....	۱-۴-۳-نمونه آماری.....
۲۳۲.....	۲-۴-۳-حجم نمونه و شیوه نمونه‌گیری.....
۲۳۳.....	۳-۴-۳-روش نمونه‌گیری.....
۲۳۴.....	۴-۴-۳-تشخیص و نامگذاری متغیرها.....
۲۳۶.....	۵-۴-۳-روش و ابزار گردآوری اطلاعات.....
۲۳۹.....	۵-۳-روش تحلیل اطلاعات.....

- ۲۴۰.....۶-۳- پایایی و روایی ابزار تحقیق.....
- ۲۴۰.....۱-۶-۳- پایایی.....
- ۲۴۲.....۲-۶-۳- روایی.....
- ۲۴۴.....۷-۳- روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌های آماری.....
- ۲۴۶.....۸-۳- مدل معادلات ساختاری.....
- ۲۴۸.....۱-۸-۳- مدل‌سازی معادله ساختاری چیست؟.....
- ۲۴۹.....۲-۸-۳- مراحل لازم برای مدل‌سازی معادله ساختاری.....

### فصل چهارم: تحلیل داده‌های آماری

- ۲۵۶.....۱-۴- مقدمه.....
- ۲۵۷.....۲-۴- آمار توصیفی.....
- ۲۵۷.....۱-۲-۴- تجزیه و تحلیل متغیرهای جمعیت شناختی بر اساس آمار توصیفی.....
- ۲۶۳.....۲-۲-۴- تجزیه و تحلیل سوالهای پرسشنامه بر اساس آمار توصیفی.....
- ۲۸۲.....۳-۴- تحلیل داده‌ها (آمار استنباطی).....
- ۲۸۳.....۱-۳-۴- بررسی مفروضات مدلیابی معادلات ساختاری.....
- ۲۸۴.....۱-۳-۴-۱- بررسی فرض نرمال بودن متغیر.....
- ۲-۱-۳-۴- بررسی فرض خطی بودن رابطه میان متغیرها و همگنی واریانس‌ها (نمودار پراکندگی).....
- ۳۰۱.....
- ۳۰۲.....۲-۳-۴- تجزیه و تحلیل مدل ساختاری (مدل‌یابی معادلات ساختاری).....
- ۱-۲-۳-۴- مدل معادلات ساختاری تاثیر توانمندسازها و نتایج مدل تعالی سازمانی بر
- ۳۰۳.....مسئولیت اجتماعی سازمان.....
- ۳۰۶.....۲-۲-۳-۴- مقادیر مستقیم مدل نهایی معادلات ساختاری.....

۳۱۳.....۳-۲-۳-۴-برازش مدل

۳۱۵.....۳-۳-۴-آزمون فرضیه‌های آماری

### فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۳۲۰.....۱-۵-مقدمه

۳۲۰.....۲-۵-مروری بر چارچوب تحقیق

۳۲۱.....۳-۵-بحث و نتیجه‌گیری

۳۳۷.....۴-۵-محدودیت‌های تحقیق

۳۳۸.....۵-۵-پیشنهاد‌های ناشی از نتایج تحقیق

۳۳۸.....۱-۵-۵-پیشنهاد‌های کاربردی

۳۴۰.....۲-۵-۵-پیشنهاد‌هایی برای پژوهش‌های آتی

۳۴۱.....فهرست منابع و ماخذ

۳۴۱.....منابع فارسی

۳۵۰.....منابع انگلیسی

۳۵۶.....پرسشنامه

### فهرست جداول

۷۴.....جدول ۱-۲ : پنج مرحله بلوغ مدیریت کیفیت

۱۰۴.....جدول ۲-۲: ارزش‌های محوری در مدل‌های دمینگ، بالدريج و ای.اف.کیوام

۱۰۵.....جدول ۳-۲: مقایسه محتوایی مدل‌های دمینگ، بالدريج و ای.اف.کیوام

۱۰۶.....جدول ۴-۲: امتیازهای تعیین شده برای هر معیار

- جدول ۲-۵: مقایسه جامع سه مدل دمی‌نگ، بالد‌ریج و ای.اف.کیو.ام..... ۱۰۷
- جدول ۲-۶: سیر تحول رویکرد مسئولیت اجتماعی در سازمان‌ها..... ۱۴۳
- جدول ۲-۷: مدل وار‌تیک و کوکران..... ۱۵۴
- جدول ۲-۸: مدل عملکرد اجتماعی سازمان وود..... ۱۵۶
- جدول ۲-۹: مقایسه مسئولیت اجتماعی با پاسخگویی اجتماعی..... ۱۶۷
- جدول ۲-۱۰: ارتباط میان مفاهیم بنیادین و معیارهای مدل ای.اف.کیو.ام..... ۱۹۰
- جدول ۲-۱۰: ارتباط بین مدل تعالی سازمانی و مسئولیت اجتماعی سازمان..... ۲۰۲
- جدول ۲-۱۱: آمار کارکنان رسمی منطقه ویژه اقتصادی ماهشهر..... ۲۲۱
- جدول ۳-۱: عده کارکنان شرکت‌های وابسته به منطقه ویژه اقتصادی پتروشیمی ماهشهر ۲۳۱
- جدول ۳-۲: عده نمونه آماری شرکت‌های پتروشیمی مورد پژوهش..... ۲۳۲
- جدول ۳-۳: عده افراد نمونه و جامعه شرکت‌های پتروشیمی مورد پژوهش با استفاده از روش تصادفی-طبقه‌ای..... ۲۳۴
- جدول ۳-۴: معادل‌های خارجی متغیرهای تحقیق..... ۲۳۶
- جدول ۳-۵: متغیرها و مولفه‌ها و شماره سوال‌های پرسشنامه..... ۲۳۸
- جدول ۳-۶: مقدار آلفای کرونباخ پیش‌آزمون برای هر یک از متغیرها..... ۲۴۱
- جدول ۳-۷: علائم مورد استفاده در طراحی مدل‌های معادلات ساختاری..... ۲۴۹
- جدول ۴-۱: وضعیت جنسیت نمونه مورد پژوهش..... ۲۵۷
- جدول ۴-۲: وضعیت سنی نمونه مورد پژوهش..... ۲۵۸
- جدول ۴-۳: میزان تحصیلات نمونه مورد پژوهش..... ۲۶۰
- جدول ۴-۴: سابقه کار نمونه مورد پژوهش..... ۲۶۱
- جدول ۴-۵: سابقه مدیریت نمونه مورد پژوهش..... ۲۶۲

۲۶۳	جدول ۴-۶: مسئولیت اقتصادی
۲۶۴	جدول ۴-۷: مسئولیت اجتماعی
۲۶۶	جدول ۴-۸: مسئولیت زیست محیطی
۲۶۷	جدول ۴-۹: رهبری
۲۶۹	جدول ۴-۱۰: خط‌مشی و راهبرد
۲۷۰	جدول ۴-۱۱: کارکنان
۲۷۱	جدول ۴-۱۲: مشارکت و منابع
۲۷۲	جدول ۴-۱۳: فرآیندها
۲۷۴	جدول ۴-۱۴: نتایج مشتریان
۲۷۵	جدول ۴-۱۵: نتایج کارکنان
۲۷۶	جدول ۴-۱۶: نتایج جامعه
۲۷۷	جدول ۴-۱۷: نتایج کلیدی عملکرد
۲۷۸	جدول ۴-۱۸: رسالت و مأموریت
۲۷۹	جدول ۴-۱۹: ثبات
۲۸۰	جدول ۴-۲۰: مشارکت در کار
۲۸۱	جدول ۴-۲۱: انطباق پذیری
۳۰۴	جدول ۴-۲۲: معادله‌های خارجی متغیرهای تحقیق در اس.ای.ام
۳۰۶	جدول ۴-۲۳: مقادیر مستقیم مدل اندازه‌گیری تحقیق
۳۱۰	جدول ۴-۲۴: مقادیر مدل ساختاری تحقیق
۳۱۱	جدول ۴-۲۵: مقادیر مدل ساختاری تحقیق
۳۱۴	جدول ۴-۲۶: شاخص‌های برازش مدل تحقیق

## فهرست اشکال و نمودارها

---

- شکل ۱-۱: چارچوب اولیه تحقیق..... ۳۵
- نمودار ۱-۲: معیارهای مدل تعالی سازمانی ای.اف.کیو.ام برگرفته از مدل تعالی ۲۰۱۲..... ۵۵
- نمودار ۲-۲: مراحل اجرای کنترل کیفیت جامع..... ۷۶
- نمودار ۳-۲: معیارهای جایزه دمینگ..... ۹۲
- نمودار ۴-۲: چارچوب ساده شده جایزه دمینگ..... ۹۴
- نمودار ۵-۲: چارچوب تعالی عملکرد معیار بالدريج، دورنمای سیستمها..... ۹۷
- نمودار ۶-۲: چارچوب معیارهای جایزه کیفیت مالکوم بالدريج..... ۱۰۱
- نمودار ۷-۲: مدل برتری ای.اف.کیو.ام..... ۱۱۲
- نمودار ۸-۲: مفاهیم بنیادین تعالی در مدل ای.اف.کیو.ام..... ۱۱۳
- نمودار ۹-۲: معیارهای مدل ای.اف.کیو.ام ۲۰۱۳..... ۱۱۶
- نمودار ۱۰-۲: منطق رادار..... ۱۱۹
- نمودار ۱۱-۲: توسعه پایدار و مسئولیت اجتماعی سازمان..... ۱۴۶
- نمودار ۱۲-۲: ذینفعان اصلی مدل فریمن ۱۹۸۴..... ۱۵۸
- نمودار ۱۳-۲: تعامل‌های اولیه سازمان با جامعه..... ۱۶۰
- نمودار ۱۴-۲: تعامل‌های ثانویه سازمان با جامعه..... ۱۶۱
- نمودار ۱۵-۲: مسئولیت اجتماعی، پیش‌فرض پاسخگویی اجتماعی..... ۱۶۶
- نمودار ۱۶-۲: مزایای استفاده از مسئولیت اجتماعی سازمان برای سازمان..... ۱۶۸
- شکل ۱۷-۲: ابزار ارزیابی و امتیازدهی یکپارچه‌سازی عوامل اصلی سه گانه..... ۱۸۵
- شکل ۱۸-۲: راهی برای کسب و کار نسبت به مسئولیت اجتماعی سازمان..... ۱۸۸

- نمودار ۲-۱۹: شیوه شکل‌گیری فرهنگ سازمانی..... ۱۹۳
- نمودار ۲-۲۰: انواع فرهنگ سازمانی به تعریف هریسون و هندی..... ۲۰۲
- نمودار ۲-۲۱: مدل فرهنگ سازمانی دنیسون..... ۲۰۶
- نمودار ۲-۲۲: مدل مفهومی تحقیق..... ۲۲۵
- نمودار ۲-۲۴: ساختار سازمانی شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی ماهشهر..... ۲۳۶
- نمودار ۳-۱: ساختار کلی مدل معادلات ساختاری..... ۲۴۸
- نمودار ۴-۱: وضعیت جنسیت نمونه مورد پژوهش..... ۲۵۸
- نمودار ۴-۲: وضعیت سنی نمونه مورد پژوهش..... ۲۵۹
- نمودار ۴-۳: میزان تحصیلات نمونه مورد پژوهش..... ۲۶۰
- نمودار ۴-۴: سابقه کار نمونه مورد پژوهش..... ۲۶۱
- نمودار ۴-۵: سابقه مدیریت نمونه مورد پژوهش..... ۲۶۲
- نمودار ۴-۶: هیستوگرام مسئولیت اقتصادی..... ۲۸۵
- نمودار ۴-۷: پی پی پلات مسئولیت اقتصادی..... ۲۸۵
- نمودار ۴-۸: هیستوگرام مسئولیت اجتماعی..... ۲۸۶
- نمودار ۴-۹: پی پی پلات مسئولیت اجتماعی..... ۲۸۶
- نمودار ۴-۱۰: هیستوگرام مسئولیت زیست محیطی..... ۲۸۷
- نمودار ۴-۱۱: پی پی پلات مسئولیت زیست محیطی..... ۲۸۷
- نمودار ۴-۱۲: هیستوگرام رهبری..... ۲۸۸
- نمودار ۴-۱۳: پی پی پلات رهبری..... ۲۸۸
- نمودار ۴-۱۴: هیستوگرام خط‌مشی و راهبرد..... ۲۸۹
- نمودار ۴-۱۵: پی پی پلات خط‌مشی و راهبرد..... ۲۸۹



- نمودار ۴-۱۶: هیستوگرام کارکنان..... ۲۹۰
- نمودار ۴-۱۷: پی پی پلات کارکنان..... ۲۹۰
- نمودار ۴-۱۸: هیستوگرام مشارکت و منابع..... ۲۹۱
- نمودار ۴-۱۹: پی پی پلات مشارکت و منابع..... ۲۹۱
- نمودار ۴-۲۰: هیستوگرام فرآیندها..... ۲۹۲
- نمودار ۴-۲۱: پی پی پلات فرآیندها..... ۲۹۲
- نمودار ۴-۲۲: هیستوگرام نتایج مشتریان..... ۲۹۳
- نمودار ۴-۲۳: پی پی پلات نتایج مشتریان..... ۲۹۳
- نمودار ۴-۲۴: هیستوگرام نتایج کارکنان..... ۲۹۴
- نمودار ۴-۲۵: پی پی پلات نتایج کارکنان..... ۲۹۴
- نمودار ۴-۲۶: هیستوگرام نتایج جامعه..... ۲۹۵
- نمودار ۴-۲۷: پی پی پلات نتایج جامعه..... ۲۹۵
- نمودار ۴-۲۸: هیستوگرام نتایج کلیدی عملکرد..... ۲۹۶
- نمودار ۴-۲۹: پی پی پلات نتایج کلیدی عملکرد..... ۲۹۶
- نمودار ۴-۳۰: هیستوگرام رسالت و مأموریت..... ۲۹۷
- نمودار ۴-۳۱: پی پی پلات رسالت و مأموریت..... ۲۹۷
- نمودار ۴-۳۲: هیستوگرام ثبات..... ۲۹۸
- نمودار ۴-۳۳: پی پی پلات ثبات..... ۲۹۸
- نمودار ۴-۳۴: هیستوگرام مشارکت در کار..... ۲۹۹
- نمودار ۴-۳۵: پی پی پلات مشارکت در کار..... ۲۹۹
- نمودار ۴-۳۶: هیستوگرام انطباق پذیری..... ۳۰۰

نمودار ۴-۳۷: پی پی پلات انطباق پذیری..... ۳۰۰

نمودار ۴-۳۸: نمودار اسکاتر پلات، بررسی همگنی و خطی..... ۳۰۱

نمودار ۴-۳۹: مقادیر استاندارد شده مدل نهایی..... ۳۰۵

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## ۱-۱- مقدمه

مسئولیت اجتماعی سازمان<sup>۱</sup>، از بحث حاشیه‌ای به بحث اصلی در دستور کار شرکت‌ها تبدیل شده است، با این حال دارای ابهام‌های بسیاری است (اسنایدر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). علاقه‌مندان به این موضوع، سازمان‌ها و حکومت‌ها و عامه مردم تنها در زمینه افزایش تعداد تعریف‌ها فعالیت‌هایی را انجام داده‌اند. آیا مسئولیت اجتماعی سازمان تنها مد زودگذر مدیریتی است که در آینده نزدیک فراموش خواهد شد؟ شواهد زیادی خلاف این موضوع را بیان می‌کنند. هشتاد و یک درصد مدیران اجرایی انتخابات ۲۰۰۵ بیان داشته‌اند که مسئولیت اجتماعی سازمان برای فعالیت‌های تجاری‌شان ضروری است (بلوفلد و ماری<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). با این حال آنها با آنچه که دقیقاً منظور مسئولیت اجتماعی سازمان است موافق نیستند. مطالب مربوط به مسئولیت اجتماعی سازمان در پایگاه‌های اینترنتی بیش از هشتاد درصد از شرکت‌های ثروتمند دنیا یافت می‌شود (بهاتچریا و سن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). هفتاد و هشت درصد از هزار شرکت ثروتمند ضوابطی برای نظام اخلاقی دارند و هشتاد درصد از شرکت‌های فت سی<sup>۵</sup> اطلاعاتی را در زمینه سیاست‌های اجتماعی و محیطی آشکار می‌سازند (اسمیت<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳). به علاوه تعداد گواهی‌های ایزو ۱۴۰۰۱<sup>۷</sup> به سرعت روبه افزایش است و گزارش جهانی گزارشگران مسئولیت اجتماعی سازمان دارای ابتکار عمل روبه افزایش است (پدرسن<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶). تمام شواهد نشان‌دهنده پایداری و بقای مسئولیت اجتماعی سازمان است. چالش‌های امروز در این مورد از مسئولیت درباره چه چیزی به چگونگی اجرای مسئولیت اجتماعی تغییر کرده است. چالش چگونگی، برای یکپارچه کردن نگرانی‌های روزمره اقتصادی، اجتماعی و محیطی در تصمیم‌گیری مدیران به کار می‌رود. اگرچه

---

1- Corporate Social Responsibility(CSR).

2- Snider et al

3-Blowfield & Murray

4-Bhattacharya & Sen

5-Fundamental Theorem Of Software Engineering(FTSE)

6-Smith

۷ - استاندارد مدیریت زیست محیطی

8-Pedersen