

طراحی مدل ارتقای مسئولیت اجتماعی شرکتی با رویکرد شفافیت سازمانی

(مورد مطالعه: سازمان تامین اجتماعی) مقاله پژوهشی

سعید اسماعیلی^۱، مهدی باقری^{۲*}، کرم الله دانشفرد^۳

۱ گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و مدیریت، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲ گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران

۳ گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و مدیریت، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۰۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۰۳

Designing a model for promoting corporate social responsibility with an organizational transparency approach (case study: Social Security Organization) saeed esmaeyli¹, mehdi bagheri^{2*}, karam lah daneshfard³

¹Department of Management, Faculty of Economics and Management, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran

²Department of Management, Faculty of Humanities, Bandar Abbas Branch, Islamic Azad University, Bandar Abbas, Iran

³Department of Management, Faculty of Economics and Management, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Received: (30/04/2023) Accepted: (29/06/2023)

شناسه یکتا: <https://dorl.net/dor/>

Abstract

The purpose of this research is to design a corporate social responsibility model with an organizational transparency approach in the social security organization. This research is placed in the group of mixed research in terms of applied-developmental purpose. In the qualitative phase of the research, the theme analysis method was used to design the research model. For this purpose, a semi-structured interview was conducted with 27 experts who were selected purposefully. Based on the results, 6 dimensions of economic, strategic, legal, moral and religious, altruistic and environmental responsibility, as well as 5 categories of strategies for promoting social responsibility with an organizational transparency approach, including managerial, financial, structural, technology and human resource management strategies, were identified. In the quantitative part, the measurement and validation of the research model was done with the structural equation modeling method and Smart PLS software. For this purpose, 167 managers and specialists of the social security organization in Tehran were asked for their opinions using a questionnaire. Based on the findings of factor analysis, all identified factors were confirmed. Also, the coefficient of determination calculated for transparency strategies and measures is 0.692 and for outcomes variable is 0.716. Finally, the results of the research showed that in order to promote social responsibility in the social security organization, using the organizational transparency approach is effective.

Keywords:

organizational Corporate social responsibility organizational transparency social security organization

چکیده

هدف تحقیق حاضر طراحی مدل مسئولیت اجتماعی شرکتی با رویکرد شفافیت سازمانی در سازمان تامین اجتماعی است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی- توسعه ای و در گروه تحقیقات آمیخته قرار می گیرد. در مرحله کیفی تحقیق، از روش تحلیل تم برای طراحی مدل تحقیق استفاده شد. بدین منظور با ۲۷ نفر از خبرگان که به صورت هدفمند انتخاب شدند، مصاحبه نیمه ساختاریافته به عمل آمد. براساس نتایج، ۶ بعد مسئولیت پذیری اقتصادی، استراتژیک، قانونی، اخلاقی و دینی، نوع دوستانه و زیست محیطی و همچنین ۵ دسته راهبرد برای ارتقای مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی شامل راهبردهای مدیریتی، مالی، ساختاری، تکنولوژی و مدیریت منابع انسانی شناسایی شدند. در بخش کمی نیز با روش مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار Smart PLS به سنجش و اعتبارسنجی الگوی تحقیق پرداخته شد. بدین منظور با ابزار پرسشنامه از ۱۶۷ نفر از مدیران و متخصصان سازمان تامین اجتماعی در شهرستان تهران نظرخواهی به عمل آمد. براساس یافته های تحلیل عاملی، کلیه عوامل شناسایی شده تایید شدند. همچنین، مقدار ضریب تعیین محاسبه شده برای راهبردها و اقدامات شفافیت مقدار ۰/۶۹۲ و برای متغیر پیامدها ۰/۷۱۶ است. نهایتاً، نتایج تحقیق نشان داد که در راستای ارتقای مسئولیت اجتماعی در سازمان تامین اجتماعی، بهره گیری از رویکرد شفافیت سازمانی دارای اثربخشی مطلوبی است.

واژه های کلیدی

مسئولیت اجتماعی شرکتی، شفافیت سازمانی، سازمان تامین اجتماعی

مقدمه

مشتریان سازمان های بیمه ای بخش عظیمی از جمعیت کشور را تشکیل می دهند که با توجه به سطح درآمد سرانه و توزیع درآمد در کشور، اغلب بخش قابل توجهی از درآمد خود را به بیمه اختصاص می دهند. همچنین با توجه به اهمیت انکارناپذیر بیمه در توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور، سازمان های بیمه ای مسئولیت اجتماعی مضاعفی داشته و رشد پایدار سازمان و جامعه ایجاب می نماید (شمس الدینی و همکاران، ۱۴۰۱). این سازمان ها با به عهده داشتن وظیفه اجرا، تامین و گسترش انواع بیمه ها در چهارچوب قوانین مربوطه و با توجه به محاسبات بیمه ای، رعایت اصل عدالت در ورودی ها و خروجی ها و نگاه بلند مدت، نقش اساسی در پشتیبانی و صیانت از نیروی کار، کاهش ریسک ها در زمینه های مختلف از جمله سرمایه گذاری، حمل و نقل، حوادث و ... و بهبود مناسبات اقتصادی و اجتماعی در فرآیند توسعه کشور به عهده دارند (باقری و همکاران، ۱۳۹۹). سازمان های بیمه ای می بایست با احساس مسئولیت در قبال مخاطبان خود تمام همت خود را صرف ایجاد احساس امنیت اقتصادی و اجتماعی مشتریانشان نمایند و توجه به حفظ شان و کرامت انسانی مشتریان از اهم باور های ارزشی آنها باشد. در این راستا این سازمان ها خود را همواره مکلف به رعایت اصل صیانت و ارتقای ارزش ذخایر جهت اجرای تعهدات آبی و آبی می دانند (فان و همکاران، ۲۰۲۱). احترام و پاسخگویی به مخاطبان و گسترش تعاملات با مخاطبان در جهت آگاهی رسانی و شناخت از حقوق و تکالیف متقابل از مهم ترین رویکردهای سازمان های بیمه ای می باشد (رمضان و همکاران، ۲۰۲۱). سازمان تأمین اجتماعی که با گستره جمعیتی بالغ بر ۴۰ میلیون نفر در کشور سروکار دارند، برای حفظ جایگاه خود لازم است که به اجرای مسئولیت های اجتماعی که متوجه آن است بیشتر توجه کند، زیرا مسئولیت اجتماعی سازمان ها در دنیای امروز عامل اصلی حفظ و بقای آن هاست. امروزه تأمین اجتماعی، در ایجاد رضایت، آسودگی خاطر و امید به آینده در مردم اکثر جوامع نقش اساسی را به عهده دارد و بی هیچ گونه اغراقی در صورت اجرای آن به مفهوم کلیت آن، بر ساخت جمعیتی، مهاجرت، ساختار اقتصادی جامعه و توزیع مجدد درآمدها و بعضاً جلوگیری از جنبش ها، و سایر مسائل از قبیل مرتفع نمودن عوارض بیکاری، کاهش رشد فقر، بیماری و ... تأثیر دارد (ملائی فرد و همکاران، ۱۴۰۰). نکته شایان توجه این است که مقوله تأمین اجتماعی دغدغه ای در سطح خرد خرد است، یعنی از فرد بیمه شده (اصلی)، شروع می شود و پس از گسترش به کیان خانواده (بیمه شده تبعی)، وارد قلمرو کلان؛ یعنی آحاد مردم کشور شده و پس از آن در صورت جامعیت و شمول آن، می تواند وارد قلمرو کلان - کلان، یعنی همه انسان ها بشود (بداعی و همکاران، ۱۳۹۹). با توجه به اینکه سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان اقتصادی و اجتماعی است که جنبه اجتماعی آن بر فعالیت های اقتصادی می چربد، مسئولان ارشد این سازمان از همان ابتدای تأسیس به فراخور مسئولیت اجتماعی این سازمان برنامه ها و پروژه های مختلفی را خارج از چارچوب قانونی در جهت تأمین رضایتمندی مخاطبان به اجرا درآورده اند که در عمل برای این سازمان، اعتبار، احترام و حس تکریم را همراه داشته است (دیهیم پور و دولتی، ۱۳۹۹). علاوه بر این مورد، پرداخت مالیاتی تحت عنوان کمک هزینه ازدواج به بیمه شدگان، وام ضروری مستمری بگیران، پرداخت ودیعه مسکن کانون های بازنشستگی، کمک مالی به کانون انجمن های صنفی کارفرمایی و کارگری و راه اندازی سفرهای زیارتی و سیاحتی برای بازنشستگان و مستمری بگیران تأمین اجتماعی نیز در همین راستا صورت پذیرفته است (پناهی، ۱۴۰۰). سازمان تأمین اجتماعی در راستای مسئولیت های اجتماعی خود گام هایی برداشته است؛ اما این گام ها فاقد پیوستگی و جامعیت هستند و بیشتر به شکل اقدامات پراکنده بوده و فاقد نظام مندی لازم هستند. این موضوع در حالی است که با توجه به اینکه سازمان تأمین اجتماعی در اقدامات اجتماعی خود اهداف اقتصادی را نیز دنبال می کند، لازم است که نگاه بلندمدت و پایدار بر فعالیت های مسئولیت اجتماعی شرکتی حاکم باشد (خوشکار و همکاران، ۱۳۹۸). یکی از ضرورت های سازمان تأمین اجتماعی در زمان حاضر، شناسایی ابعاد و مولفه های مختلف مسئولیت اجتماعی شرکتی است که بتواند هم رضایت ذینفعان و اجتماع و هم اهداف سازمانی را محقق کند. همچنین، یکی از رویکردهایی که می تواند جایگاه مسئولیت اجتماعی شرکتی در سازمان تأمین اجتماعی را تقویت کند، شفافیت سازمانی است (اکبری و همکاران، ۱۳۹۸). بنابراین، این تحقیق به دنبال پاسخ گویی به سوالات از قبیل: "ابعاد پدیده مسئولیت اجتماعی شرکتی در سازمان تأمین اجتماعی با

¹ - Phan & etal

² - Ramzan & etal

در نظر گرفتن رویکرد بلندمدت و نظام مند چه مواردی هستند؟ چه راهبردهایی می تواند مسئولیت اجتماعی شرکتی در سازمان تامین اجتماعی را ارتقا کند؟ مسئولیت اجتماعی شرکتی در سازمان تامین اجتماعی چه پیامدهایی به همراه دارد؟ نقش پدیده شفافیت سازمانی در ارتقای مسئولیت اجتماعی شرکتی در سازمان تامین اجتماعی به چه صورت است؟" می باشد. از این رو، مساله اساسی تحقیق حاضر طراحی مدل ارتقای مسئولیت اجتماعی شرکتی در سازمان تامین اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی که تاکنون هیچ تحقیق داخلی و خارجی در این زمینه انجام نگرفته است.

ادبیات و پیشینه تحقیق

مفهوم مسئولیت اجتماعی شرکتی، موضوعی است که هم اکنون در کشورهای توسعه یافته و کشورهای با اقتصاد باز به شدت از سوی حکومت ها، شرکت ها، جامعه مدنی، سازمان های بین المللی و مراکز علمی دنیا دنبال می گردد. با گذشت بیش از ۶۰ سال از ورود مفهوم مسئولیت اجتماعی شرکتی ها به ادبیات مدیریت شرکت ها و کسب و کارها، هنوز این مفهوم در فضای کسب و کار ایران به ویژه جایگاه شایسته ای پیدا نکرده است. طرح و توسعه این مفهوم در شرایط فعلی می تواند راهگشای بسیاری از مشکلات جامعه خصوصاً حوزه انگیزشی و بهره وری نیروی کار گردد (عباس و ساگسان^۱، ۲۰۱۹). توصیف مسئولیت اجتماعی شرکتی که خیلی به آن ارجاع داده شده است، به انجمن جهانی کسب و کار برای توسعه پایدار نسبت داده شده است و آن این است که CSR تعهد یک کسب و کار به کمک به توسعه اقتصادی پایدار، کار کردن با کارکنان و خانواده های آن ها، جمعیت محلی و جامعه در مقیاس بزرگ برای بهبود کیفیت زندگی است. بسیاری از مطالعات اخیر این دیدگاه که ذینفعان تمایل بیشتری برای اعتماد و همکاری با شرکت های با مسئولیت اجتماعی بالا دارند را تأیید می کنند (لیو و همکاران^۲، ۲۰۲۱). مبنای محوری مفهوم مسئولیت اجتماعی شرکتی این است که کسب و کارها را به ایفای مسئولیت کامل در فعالیت های اقتصادی و غیراقتصادی خود در قبال ذی نفعان تشویق می کند. به عبارت دیگر، مسئولیت اجتماعی شرکتی ها تلاش برای دستیابی به فعالیت ها اقتصادی، زیست محیطی و فعالیت های اجتماعی آن هاست. درحالیکه در همان زمان آن ها باید خواسته ها و انتظارات ذینفعان خود را نیز مد نظر قرار دهند و آن را تامین کنند (کیم و لی^۳، ۲۰۱۸). مسئولیت پذیری اجتماعی، تمایل یک شرکت در مسئولیت پذیری و پاسخگویی درباره پیامد فعالیت ها و تصمیماتش بر جامعه است. به طور کلی، مسئولیت پذیری اجتماعی به دنبال وارد کردن عوامل محیطی و اجتماعی در تصمیمات تجاری شرکت ها، استراتژی تجاری و حسابداری با هدف افزایش عملکرد اجتماعی و محیطی در کنار ابعاد اقتصادی است، به گونه ای که برای واحد تجاری، جامعه و محیط سودمند باشند (قرانی و همکاران، ۱۳۹۹).

لاریمی و همکاران (۱۳۹۶)، الگویی برای ارزیابی عملکرد مسئولیت اجتماعی در شرکت های پذیرفته شده بورس اوراق بهادار تهران براساس دیدگاه ذینفعان ارائه دادند. مگنان و فرل (۲۰۰۵)، تعریف عملیاتی جدیدی را برای ارزیابی مسئولیت اجتماعی ارائه دادند و به طور کلی بر چارچوب ذینفعان به جای جامعه تمرکز دارد (کاشف و همکاران، ۱۳۹۷). مسئولیت اجتماعی به عنوان تعهد اجتماعی شرکت ها محسوب می گردد که به معنی گسترش حقوق ذینفعان شرکت است. از این رو، ذینفعان مصمم به افشای ابعاد مختلف مسئولیت اجتماعی هستند. با توجه به ویژگی های قدرت، مشروعیت و ضرورت، سهامداران، مشتریان، کارمندان، دولت و عموم جامعه بر اساس نوع ذینفعان، مسئولیت اجتماعی از ۴ بعد مختلف قابل بررسی است. که عبارتند از: (۱) سهامداران؛ (۲) مشتریان؛ (۳) کارکنان و (۴) دولت و نهادهای عمومی (آلبو و فلای و ربوم^۴، ۲۰۱۹).

دیهم پور و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند از مصاحبه ها طی فرایند کدگذاری باز، محوری و انتخابی، به ایجاد نظریه داده بنیاد در حوزه شفافیت سازمانی در سازمان های دولتی و آموزشی منجر شد. مدل طراحی شده در این پژوهش شامل ابعاد و مؤلفه های مؤثر، موانع و راهبردها، شرایط علی، زمینه ای، واسطه ای و عناصر تشکیل دهنده است که پدیده محوری، پیامدها و راهبردها را نشان می دهد. سجاسی قیداری و همکاران (۱۳۹۸) به تحقیقی تحت عنوان سنجش مسئولیت پذیری اجتماعی شرکت های کارآفرینی

¹ - Abbas & Sagsan

² - Liu & etal

³ - Kim & Lee

⁴ - Albu & Flyverbom

کشاورزی در مناطق روستای (مورد مطالعه: دهستان های شهرستان های کاشمر و بردسکن و خلیل آباد) پرداخته اند. نتایج تحقیق نشان داده که بین اکثر شاخص های مسئولیت پذیری اجتماعی شرکت های مورد مطالعه همبستگی زیادی وجود دارد. عزیزی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی فعالیت های داخلی و خارجی مسئولیت اجتماعی سازمان ها در نظام بانکی و بررسی رابطه آن با سرمایه اجتماعی پرداختند. نتایج تحقیق حاکی از وجود رابطه مثبت و معنادار میان متغیرهای تحقیق بوده و با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی، مدل ابعاد داخلی و خارجی مسئولیت اجتماعی نظام بانکی تأیید شد. مقایسه میانگین ابعاد مسئولیت اجتماعی نظام بانکی حاکی از پایین بودن بعد بشردوستانه نسبت به سایر ابعاد فعالیت های خارجی و بعد عدم تبعیض نسبت به سایر ابعاد فعالیت های داخلی مسئولیت اجتماعی نظام بانکی می باشد. شجاعی باغینی و مالکی (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان طراحی الگوی جذب و نگهداری مشتریان وفادار بر مبنای مسئولیت های اجتماعی در بخش صنایع پوشاک (مورد مطالعه فروشگاه های هاکوپیان) انجام دادند. نتایج حاصله موید آن است که اعمال مسئولیت های اجتماعی بر جذب، نگهداری و وفاداری مشتریان تأثیر مسلمی دارد. در انتها، بر اساس مبنای نظری و نتایج بدست آمده و همچنین تجربیات بدست آمده هاکوپیان، الگویی در ۵ بخش جهت بهره برداری اصحاب کسب و کار ارائه گردیده است. گارسیا^۱ و همکاران (۲۰۲۱) به تحقیقی با عنوان مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد شرکت در صنعت هتلداری نقش میانجی گر مدیریت منابع انسانی سبز و پیامدهای زیست محیطی پرداخته اند. نتایج به دست آمده وجود رابطه مستقیم و مثبت بین CSR و عملکرد را نشان می دهد. علاوه بر این، ما از طریق میانجی گری GHRM و پیامدهای زیست محیطی، تأثیر غیرمستقیمی در رابطه ذکر شده پیدا کرده ایم. نتایج این مطالعه کمک بسزایی به ادبیات CSR و GHRM و همچنین مشارکت عملی مدیران می کند. پوپکوا^۲ و همکاران (۲۰۲۱) به تحقیقی با عنوان مسئولیت اجتماعی شرکت در میان فاصله گذاری اجتماعی در طول بحران کرونا: کشورهای درحال توسعه در مقابل کشورهای توسعه یافته پرداخته اند در شرایط فاصله گذاری اجتماعی - به دلیل پاندمی - COVID-19 مسئولیت اجتماعی شرکت به سطح جدیدی می رسد. یکی از گسترده ترین نمودهای مسئولیت اجتماعی شرکت ها، هم در کشورهای در حال توسعه و هم در کشورهای توسعه یافته تبدیل کارآفرینی به صورت فعالیت از راه دور می باشد. این موضوع موجب فراهم سازی اشتغال از راه دور برای کارگران و خرید آنلاین کالا و خدمات برای مصرف کنندگان شده است. جیون^۳ و همکاران (۲۰۲۰) به تحقیقی با عنوان مسئولیت اجتماعی درک شده شرکت و رفتارهای مشتریان در صنعت خدمات اشتراک گذاری خودرو پرداختند. نتایج نشان داد که PCSR بر نگرش برند و ارتباط شخصی با برند، تأثیر معناداری دارد. با این وجود، PCSR هیچگونه تأثیر مستقیمی بر ترجیح برند مشتریان نداشت، در حالی که نگرش به برند و ارتباط شخصی با برند اثر میانجی در رابطه بین PCSR و ترجیح برند داشتند. این مطالعه همچنین در مورد مفاهیم مدیریتی و نظری اقدامات PCSR برای یک صنعت خدمات اشتراک گذاری خودرو بحث کرده است.

روش شناسی پژوهش

در این پژوهش از روش تحقیق ترکیبی - اکتشافی استفاده شد؛ که در دو مرحله انجام می شود. مرحله اول به صورت کیفی و با روش تحلیل مضمون صورت گرفت. در مرحله دوم با استفاده از روش پیمایش تحلیلی صورت گرفت. با توجه به روش ترکیبی پژوهش فوق، شیوه گردآوری داده ها به منظور انجام پژوهش در دو بخش کیفی طراحی الگو و بخش کمی آزمون الگو، قابل بررسی است. در این پژوهش از روش تحقیق کیفی مانند تکنیک تحلیل مضمون کدگذاری و طبقه بندی در جهت مولفه های مسئولیت اجتماعی سازمان تامین اجتماعی و از روش کمی مانند مدلسازی معادلات ساختاری تفسیری استفاده شد؛ بنابراین، رویکرد این پژوهش ترکیبی از رویکردهای کیفی و کمی (آمیخته) است که در آن از مصاحبه جهت استخراج مولفه ها استفاده شد و از روش های کمی برای تأیید مدل های اندازه گیری و آزمون مدل مفهومی مورد استفاده گرفت. جامعه آماری در این تحقیق دو قسمت دارد؛ در قسمت کیفی جامعه آماری مدیران و کارشناسان مسئولیت اجتماعی سازمان تامین اجتماعی بودند. در مرحله کیفی، از ۱۴ نفر از خبرگان دانشگاهی و همچنین ۱۳ نفر از مدیران دولتی مصاحبه به عمل آمد در بخش کمی از شیوه نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۶۷ نفر از مدیران و متخصصان سازمان تامین اجتماعی در شهرستان تهران به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این تحقیق در قسمت کیفی مصاحبه هایی نیمه ساختاریافته با خبرگان استفاده شد. حین انجام

¹ -Garsia

² - Popkoua

³ Jeon

مصاحبه، کلیه شرح نظرات مصاحبه شونده‌گان ضبط و نگهداری شده و نظرات آنان به همراه مشاهدات پژوهشگر و برداشت آن، به متن تبدیل شد. بعد از رسیدن به نقطه اشباع در نظرات ارائه شده توسط مصاحبه شونده‌گان، داده های اولیه به نرم افزار ماکس کیودا ورژن ۱۰ داده شده و با کمک این نرم افزار، کدهای اولیه ایجاد گردید و سپس براساس قاعده کدگذاری ثانویه اقدام گردید. بعد از تعیین مقوله ها، در مرحله بعد طبقات اصلی نظریه تعیین شدند. از آنجا که در طراحی مدل بایستی نخست مؤلفه ها تعیین و سپس رابطه بین آنها تبیین گردد و پس از آن منطق انتخاب این مؤلفه ها و ارتباط بین آنها تشریح شد، در گام دوم براساس داده های به دست آمده، مؤلفه های پیاده سازی سیستم مورد نظر ارائه شد. بعد از استخراج نتایج اقدام به ساخت و اعتباریابی مقیاسی برای اجرای رویکرد مدلسازی معادلات ساختاری تفسیری گردید.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش، به منظور گردآوری داده ها برای طراحی مدل از مصاحبه های نیمه ساختاریافته استفاده شد و داده ها با روش تحلیل تم بررسی شدند. گام های طی شده به منظور طراحی مدل براساس نظر براون و کلارک (۲۰۰۶) با روش تحلیل تم به صورت زیر است.

در این تحقیق، در مصاحبه با خبرگان از آنان خواسته شد تا دیدگاه و نظر خود را در مورد اقدامات و راهبردهای شفافیت سازمانی با توجه به مسئولیت اجتماعی بیان کنند. براین اساس و پس از استخراج و تحلیل محتوای مصاحبه ها، کدهای مربوط به اقدامات استخراج شد. در جدول، متن مصاحبه ها و همچنین کدهای استخراج شده برای راهبردها (اقدامات) شفافیت سازمانی (با توجه به مسئولیت اجتماعی) ارائه شده است.

جدول (۱): متن مصاحبه و کدهای استخراج شده برای راهبردها (اقدامات) شفافیت سازمانی (با توجه به مسئولیت اجتماعی)

کد شناسایی شده	متن مصاحبه
تاکید و حمایت عملی مدیریت از شفافیت سازمانی	"حرف و عمل مدیران در زمینه شفافیت باید یکسان باشد. اینکه مدیری شعار شفافیت بدهد و در عمل خلاف آن رفتار کند مانع بزرگی در مسیر شفافیت کند".
رویکرد استراتژیک در زمینه شفافیت سازمانی	"مدیران تامین اجتماعی برای رسیدن به نقطه مطلوب در زمینه شفافیت باید برنامه بلندمدت داشته باشند".
پیشگامی در زمینه شفافیت	"مدیریت باید پایداری به شفافیت را از خود شروع کند".
نگاه مثبت به تغییرات مربوط به شفافیت	"معمولا تغییرات سازمانی از جمله شفافیت با مقاومت های شدیدی روبه رو می شود. اینکه فرد بخواهد اطلاعات کاری خود را افشا کند بسیار سخت است. مدیران باید خودشان نگاه مثبت در کارکنان در مورد شفافیت ایجاد کنند".
بهره گیری از رویکرد علمی در زمینه شفافیت	"هم فرآیند شفافیت باید علمی باشد و هم نحوه پیاده سازی آن. اینکه مدیران چگونه اقدامات لازم برای شفافیت را برنامه ریزی کنند و همچنین پذیرش آن اقدامات را برای اجرا در بین کارکنان ایجاد کنند با نگاه علمی موفق تر است".
توسعه ارتباط مستمر با ذینفعان بیرونی	"سازمان تامین اجتماعی ذینفعان متعددی دارد که باید بتواند با تمام آن رابطه مطلوب برقرار کند و از انتظارات و خواسته های آنان آگاهی داشته باشد".
اطلاع رسانی و ارائه مداوم اخبار و اطلاعات سازمان به ذینفعان بیرونی	"رابطه بین سازمان و ذینفعان باید به شکلی باشد که آن ها به طور دوره ای اطلاعات لازم را در مورد فعالیت ها و برنامه های شرکت دریافت کنند".
پایش مستمر انتظارات و	"با توجه به تغییر شرایط، خواسته ها و انتظارات ذینفعان مختلف تغییر می کند و نیاز است شناخت

خواست‌های مشتریان	درستی از آن‌ها وجود داشته باشد."
رسیدگی به شکایات و اعتراضات ذینفعان	"سازمان تامین اجتماعی نهادی است که مخاطب آن عامه مردم هستند و باید شرایطی مهیا شود که هرگونه خواسته یا شکایتی از سوی ذینفعان به درستی پیگیری و پاسخ داده شود."
پاسخگویی به ذینفعان بیرونی	"مدیران تامین اجتماعی در برابر ذینفعان مختلف از جمله بیمه شدگان باید پاسخگو باشند"
اعتمادسازی مدیریت با کارکنان	"متأسفانه اعتماد بین مدیران تامین اجتماعی و کارکنان کم‌رنگ است."
مدیریت مشارکتی	"سیستم‌های مدیریت نوین به این سمت رفته اند که از ظرفیت کارکنان در زمینه اقدامات شفافیت و مسئولیت اجتماعی استفاده کنند و اقدامات گروهی و جمعی را جایگزین و فعالیت‌های فردی کنند."
انگیزش کارکنان	"در مسیر توسعه شفافیت در سازمان تامین اجتماعی، باید فعالیت‌ها و اقدامات انگیزشی از سوی مدیران پیگیری شود."
حمایت از کارکنان	"نگاه مدیران در زمینه اقدامات مربوط به شفافیت باید حمایتی باشد."
ارائه گزارشات مالی مستمر	"قطعا، مهم‌ترین بخش شفافیت در زمینه مباحث مالی است."
ارائه گزارشات متناسب به سهام داران و ذینفعان	"باید تلاش شود به هریک از ذینفعان بنا به شرایط ویژه آن‌ها گزارشات متناسبی در مورد اقدامات و برنامه‌ها ارائه شود."
شفاف سازی مصارف مالی	"با توجه به حجم بالای درآمدها و هزینه‌ها در سازمان تامین اجتماعی، باید نحوه هزینه‌کرد منابع مالی شفاف شود."
شفاف سازی درآمدها	"منابع درآمدی و هزینه‌ای سازمان تامین اجتماعی باید کاملا شفاف باشد."
شفاف سازی بودجه بندی سازمانی و مبانی اجرای آن	"اینکه بودجه سازمان تامین اجتماعی در چه زمینه‌هایی هزینه می‌شود و اینکه براساس چه فرآیندی منابع تخصیص داده شده، باید مشخص و بدون ابهام باشد."
انجام حسابرسی‌های منظم	"اگرچه باید فعالیت‌ها و برنامه و هزینه‌کردها در سازمان تامین اجتماعی شفاف باشد، اما اقدامات کنترلی و نظارتی نیز باید به تناسب انجام شود."
پایش فرآیندهای مالی	"به تناسب و در دوره‌های زمانی مشخص باید فرآیندهای مالی و اقدامات انجام گرفته در مورد آن‌ها باید بررسی شود."
نظارت بر سرمایه‌گذاری‌ها	"منابعی که در پروژه‌های مختلف سرمایه‌گذاری می‌شود، باید شفاف سازی شود و هزینه‌کرد و درآمد آن‌ها تعیین شود."
توسعه فرآیند بازخورد	"باید مکانیزم‌های اصلاحی در سازمان تامین اجتماعی برای کلیه فعالیت‌ها تعریف شود و فرآیند بازخورد و بهبود در کلیه فرآیندها حاکم شود."
جریان آزاد اطلاعات	"اطلاعاتی که محدودیت دسترسی ندارند و امکان دسترسی برای افراد مختلف وجود دارد نباید با منع انتشار روبه‌رو شود."
پالایش اطلاعات	"پراکندگی اطلاعاتی و عدم نظم در اطلاعات موجود یکی از مشکلات مشهود در سازمان تامین اجتماعی است."
توسعه کانال‌های رسمی جریان اطلاعات	"برای جلوگیری از سوء استفاده و کنترل بهتر بر جریان اطلاعات، نیاز است به سمت رسمی کردن کانال‌های انتقال اطلاعات حرکت شود."
افشای هدفمند اطلاعات	"اطلاعات باید به تناسب شرایط مختلف و به شکل هدفمند برای نیازهای خاص، افشا گردد و یک مکانیزم و رویه تعیین شده برای افشا وجود داشته باشد."

تقویت حافظه سازمانی	"بانک های اطلاعاتی و سیستم های ذخیره سازی اطلاعات و داده های سازمانی باید توسعه یابد."
کاهش سلسله مراتب	"در سازمان تامین اجتماعی باید از ساختارهای عمودی به سمت ساختارهای افقی حرکت کرد و تا حد امکان چابکی را افزایش داد."
تسهیل ارتباطات پایین به بالا	"موانع ارتباطی که در سازمان تامین اجتماعی در سطوح مختلف وجود دارد، باید شناسایی و رفع شود."
کاهش بوروکراسی	"قوانین و ضوابط دست و پاگیر باعث عدم انعطاف و کندی امور در سازمان تامین اجتماعی شده است."
کاهش پیچیدگی ساختاری	"گسترده سازی سازمان تامین اجتماعی و سازمان های زیرمجموعه آن، باعث پیچیدگی زیادی در این سازمان شده است و فرآیند شفافیت را با مشکلات زیادی روبه رو کرده است."
تسهیل ارتباط بین مدیران و کارکنان	"در سازمان تامین اجتماعی روابط بنی مدیران و کارکنان محدود است و کمتر زمینه تبادل اطلاعات بین آن ها فراهم می شود."
تقویت زیرساخت های فناوری	"از فناوری اطلاعات می توان در زمینه مدیریت اطلاعات و داده ها و تعریف مکانیزم های شفافیت استفاده کرد."
توسعه سیستم های اطلاعاتی	"در سازمان های مختلف، سیستم های مبتنی بر فناوری اطلاعات در بخش های مختلف توانسته اند تحولات زیادی ایجاد کنند."
توسعه هوشمندی سازمانی در زمینه شفافیت	"شفافیت فراتر از یک رویکرد منفعلانه در برابر ذینفعان، باید فرآیندی کاملاً هدفمند و شفاف و در جهت پیشبرد اهداف سازمان باشد."
توسعه خدمات الکترونیک به مشتریان	"خوشبختانه ارائه خدمات به مشتریان به شکل الکترونیک در حال گسترش است و شرایط مناسبی دارد."
توسعه ارتباط الکترونیک با ذینفعان	"توسعه روابط با مشتریان از جمله بیمه شدگان یک اقدام اساسی در سازمان تامین اجتماعی است. با بهره گیری از ابزارهای الکترونیک می توان این فرآیند را بهینه و تسریع کرد."
بهره گیری از ظرفیت شبکه های اجتماعی	"امروزه، رشد شبکه های اجتماعی تاثیر زیادی بر فعالیت سازمان ها گذاشته است."
توسعه وب سایت	"بسیاری از اقدامات و برنامه های سازمانی در تامین اجتماعی را می توان از طریق وب سایت و سایر ابزارهای الکترونیک اطلاع رسانی کرد."
افزایش درک فناوری در بین کارکنان	"استفاده از فناوری اطلاعات مخصوصاً در زمینه شفافیت ممکن است با مقاومت زیادی همراه باشد."
پایش فناوری های نوین	"از فناوری های نوینی که می تواند در مسیر اطلاع رسانی و توسعه روابط با ذینفعان استفاده شود، باید استقبال شود."
بومی سازی فناوری های نوین در فعالیت های سازمانی	"هر سازمانی از فناوری اطلاعات می تواند متناسب با فعالیت خود استفاده های متعددی کند."
شفافیت انتصابات سازمانی	"متأسفانه انتصابات در سازمان تامین اجتماعی در مواردی مبتنی بر روابط و بدون در نظر گرفتن قوانین سازمانی است."
شفافیت در جذب و استخدام کارکنان	"استخدام در سازمان تامین اجتماعی در برخی موارد بدون رعایت ضوابط سازمانی و مبتنی بر روابط است."

شفافیت جبران خدمات کارکنان	"در سازمان تامین اجتماعی باید میزان دریافتی افراد و مبنای تعیین حقوق و دستمزد شفاف باشد".
شفافیت ارتقای شغلی کارکنان	"مسیر ارتقای کارکنان و کارراهه شغلی باید هرکدام از کارکنان شفاف باشد".
شفافیت نظام ارزیابی عملکرد	"متأسفانه ارزیابی عملکرد کارکنان فاقد کارایی لازم است و نمی تواند تاثیری در بهبود کارکنان داشته باشد".
توسعه فرهنگ شفافیت	"شفافیت فراتر از قانون و ضابطه است و باید به یک فرهنگ در تمام سطوح سازمانی تبدیل شود".
سوت زنی سازمانی	"توسعه سوت سازمانی و ارائه مشوق در این زمینه مانع بزرگی در مقابل فساد و انحراف در تامین اجتماعی است".
ترویج مقابله با فساد	"متأسفانه فساد در سازمان تامین اجتماعی در بین برخی از کارکنان مشاهده می شود. شفافیت مانعی بر سر فساد و حرکت در جهت سلامت سازمانی است".
مقابله سخت گیرانه با متخلفان و پنهان کاران	"برخورد با فساد باید کاملاً قاطعانه و بدون هرگونه اغماض باشد".
توسعه جو حمایت از شفافیت	"مدیران باید به طور کامل از شفافیت و فرآیندهای آن حمایت کنند و آن را در تمام سازمان ترویج کنند".
خلاقیت و نوآوری در زمینه شفافیت	"نگاه خلاقانه به شفافیت می تواند اثر مهمی در زمینه اثربخشی اقدامات در این زمینه داشته باشد".
توسعه سیستم های مدیریت دانش	"مدیریت دانش رویکردی نوین است که می تواند در زمینه شفافیت نیز آثار ارزشمندی ایجاد کند".

پس از شناسایی کدهای مربوط به راهبردها و اقدامات ارتقای مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی، فرآیند تحلیل تم در مورد آن ها انجام گرفت. روند کار به این شکل بود که ابتدا کدهایی که دارای مفهوم و زمینه مشترکی بودند در یک گروه قرار گرفتند و سپس همین کار برای گروه های تشکیل شده انجام گرفت. نهایتاً عنوان هردسته و گروه تعیین گردید. نتایج نهایی تحلیل تم برای ارتقای مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی در جدول مشاهده می شود. همانگونه که ملاحظه می شود، ۵ دسته راهبردهای مدیریتی، مالی، ساختاری، تکنولوژیک و مدیریت منابع انسانی برای شفافیت سازمانی شناسایی گردید.

جدول (۲): نتایج تحلیل تم راهبردها و اقدامات ارتقای مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی

شاخص	مولفه	بعد
تاکید و حمایت عملی از شفافیت سازمانی، رویکرد استراتژیک در زمینه شفافیت سازمانی، پیشگامی در زمینه شفافیت، نگاه مثبت به تغییرات مربوط به شفافیت و بهره گیری از رویکرد علمی در زمینه شفافیت	مدیریت تحول مدار	راهبردهای مدیریتی
توسعه ارتباط مستمر با ذینفعان بیرونی، اطلاع رسانی و ارائه مداوم اخبار و اطلاعات سازمان به ذینفعان بیرونی، پایش مستمر انتظارات و خواسته های مشتریان، رسیدگی به شکایات و اعتراضات ذینفعان و پاسخگویی به ذینفعان بیرونی	مدیریت روابط بیرونی	
اعتمادسازی مدیریت با کارکنان، مدیریت مشارکتی، انگیزش کارکنان و حمایت از کارکنان	روابط موثر با کارکنان	
ارائه گزارشات مالی مستمر، ارائه گزارشات متناسب به سهام داران و ذینفعان، شفاف سازی مصارف منابع مالی، شفاف سازی درآمدها و شفاف سازی بودجه بندی سازمانی	آشکار سازی (افشای) مالی	راهبردهای مالی

و مبانی اجرای آن		
انجام حسابرسی های منظم، پایش فرآیندهای مالی، نظارت بر سرمایه گذاری ها و توسعه فرآیند بازخورد	پایش مالی	
جریان آزاد اطلاعات، پالایش اطلاعات، توسعه کانال های رسمی جریان اطلاعات، افشای هدفمند اطلاعات و تقویت حافظه سازمانی	مدیریت اطلاعات سازمانی	راهبردهای ساختاری
کاهش سلسله مراتب، تسهیل ارتباطات پایین به بالا، کاهش بوروکراسی، کاهش پیچیدگی ساختاری و تسهیل ارتباط بین مدیران و کارکنان	اصلاح ساختار سازمانی	
تقویت زیرساخت های فناوری، توسعه سیستم های اطلاعاتی، توسعه هوشمندی سازمانی در زمینه شفافیت، توسعه خدمات الکترونیک به مشتریان و توسعه ارتباط الکترونیک با ذینفعان	توسعه سازمان الکترونیک	راهبردهای تکنولوژی
بهره گیری از ظرفیت شبکه های اجتماعی، توسعه وب سایت، افزایش درک فناوری در بین کارکنان، پایش فناوری های نوین و بومی سازی فناوری های نوین در فعالیتهای سازمانی	کاربرد فناوری های نوین	
شفافیت انتصابات سازمانی، شفافیت در جذب و استخدام کارکنان، شفافیت جبران خدمات کارکنان، شفافیت ارتقای شغلی کارکنان و شفافیت نظام ارزیابی عملکرد	نظام های منابع انسانی	راهبردهای مدیریت منابع انسانی
توسعه فرهنگ شفافیت، سوت زنی سازمانی، ترویج مقابله با فساد، مقابله سخت گیرانه با متخلفان و پنهان کاران، توسعه جو حمایت از شفافیت، خلاقیت و نوآوری در زمینه شفافیت و توسعه سیستم های مدیریت دانش	سیستم های نرم سازمانی	

یافته های حاصل از پیشران ها (مسئولیت اجتماعی شرکتی)

پس از تجزیه و تحلیل محتوای مصاحبه با خبرگان، پیشران های مدل تحقیق شناسایی شدند. در مدل تحقیق، پیشران ها در واقع همان ابعاد مسئولیت اجتماعی در سازمان تامین اجتماعی هستند. در جدول، تعدادی از متن مصاحبه ها و کدهای استخراج شده برای پیشران ها (مسئولیت اجتماعی شرکتی) قابل مشاهده است.

جدول (۳): متن مصاحبه و کدهای استخراج شده برای پیشران ها

کد شناسایی شده	متن مصاحبه
ارائه خدمات با کیفیت	"با توجه به این بسیاری از افراد جامعه مخاطب و مشتری سازمان تامین اجتماعی هستند، انتظار می رود خدمات باکیفیت به آن ها ارائه گردد".
تنوع بخشی به خدمات	"برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان در سازمان تامین اجتماعی نیاز است متناسب به خواسته های متغیر مشتریان خدمات تنوع پیدا کند".
نفع و سود منصفانه در ارائه خدمات	"سازمان تامین اجتماعی نباید تنها منفعت و سود را مبنای فعالیت خود قرار دهد"
مدیریت ارتباط با مشتریان	"توسعه روش ها و مکانیزم هایی که بتواند به بهبود روابط با مشتریان کمک کند، باید در سرلوحه فعالیت سازمان تامین اجتماعی قرار گیرد".
کارآیی عملیاتی	"با توجه به حجم بالای فعالیت ها در سازمان تامین اجتماعی، باید از کلیه اتلاف منابع و فعالیت های فاقد"

	ارزش افزوده جلوگیری شود".
مدیریت هزینه ها	"هزینه های سازمان تامین اجتماعی در سالیان اخیر به شکل سرسام آوری افزایش یافته است".
ارتقای بهره وری	"بهره وری نیروی انسانی در سازمان تامین اجتماعی پایین است".
برند اجتماعی	"سازمان تامین اجتماعی فراتر از اینکه یک فعالیت اقتادی انجام می دهد، یک نهاد اجتماعی است و در مقابل بسیاری از افراد جامعه مسئول است".
شهرت و اعتبار سازمان	"اعتبار سازمان تامین اجتماعی در بین افراد جامعه نقش مهمی در پیشبرد اهداف آن دارد".
اعتماد جامعه به سازمان	"برخی از اقدامات انجام شده در سازمان تامین اجتماعی و گزارشات مبهم و غیرشفاف در مورد شرایط مالی آن، نگرانی های را در جامعه ایجاد کرده است".
ارتباط موثر با ذینفعان مختلف	"سازمان تامین اجتماعی باید به سمتی حرکت کند که بتواند به شکل مناسبی پاسخگوی نیازهای کلیه ذینفعان باشد".
رعایت حقوق سهام داران	"مهم ترین ذینفعان در هر سازمانی سهام داران هستند که به ویژه انتظارات سودآوری آن ها باید تامین شود".
درآمدزایی و سودآوری پایدار	"سازمان تامین اجتماعی باید با بهره گیری از منابعی که در اختیار دارد، به سمت کسب درآمدهای پایدار برود تا از بحران های آینده پیشگیری کند".
رقابت پذیری	"در زمینه های مختلف کسب و کار با توجه به رشد رقابت، نیاز است کسب و کارها خود را به روز کنند تا جایگاه رقابتی بهتری داشته باشند".
مقابله با فساد	"با توجه به جایگاه مهم سازمان تامین اجتماعی، نیاز است زمینه فراهم شود تا با هرگونه فساد و قانون گریزی با جدیت تمام برخورد شود".
رعایت قوانین منطقه ای و محلی	"با توجه به اینکه در هر منطقه ذینفعان محلی دارای انتظارات و منافع هستند، باید سازمان تامین اجتماعی نسبت به قوانین و ساختارهای منطقه ای برای فعالیت خود پایبند باشد".
ایمنی و بهداشت کارکنان	"یکی از مسئولیت های هم سازمان تامین اجتماعی، مسئولیت نسبت به سلامت و تامین انتظارات کارکنان خود می باشد".
رعایت قوانین و حقوق شهروندی	"سازمان تامین اجتماعی در فعالیت های خود باید نسبت به حقوق شهروندی افراد و من جمله بیمه شدگان پایبند باشد".
توسعه اشتغال به ویژه در مناطق محروم و روستایی	"سازمان تامین اجتماعی با توجه به گستره فعالیتی که دارد، می تواند برای ارتقای اشتغال در مناطق محروم مشوق هایی برای کارآفرینان در نظر بگیرد".
رعایت مسئولیت قانونی در قبال سهام داران و ذینفعان	"مسئولیت اجتماعی فراتر از جنبه های اجتماعی و نوع دوستانه آن، دارای مسئولیت های قانونی نسبت به سهام داران و کلیه ذینفعان درگیر است".
حمایت از نیروی کار در جامعه	"قسمت عمده ای از بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی مربوط به گروه های کارگری است که در شرایط حداقل معیشت زندگی می کنند".
حمایت از کارکنان و سرمایه های انسانی سازمان	"امروزه نیروی انسانی به عنوان مهم ترین سرمایه سازمان ها مطرح است".
رفتار توأم با صداقت با	"با توجه به اینکه نتایج رفتارها و اقدامات سازمان تامین اجتماعی برای ذینفعان مختلف و جامعه محسوس و

جامعه	قابل لمس است، نیاز است گفتار و عمل توأم با صداقت سرلوحه مدیران سازمان تامین اجتماعی باشد."
رعایت و احترام به ارزش‌های دینی	"اقدامات و برنامه‌های تامین اجتماعی باید با رعایت قواعد و دستورات دینی و همراستا با آن‌ها باشد."
رعایت عدالت و انصاف در ارتباط با جامعه	"سازمان تامین اجتماعی باید نسبت به کلیه ذینفعان خود عدالت را رعایت کند و رفتار منصفانه‌ای مبتنی بر احترام و تامین منافع متقابل داشته باشد."
رعایت اخلاق حرفه‌ای	"رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای باید در تمامی کارکنان سازمان تامین اجتماعی نهادینه شود."
ترویج مبانی دینی و اخلاقی در جامعه	"انتظار می‌رود مدیران در سازمان تامین اجتماعی برپایه قواعد دینی و اعتقادی عمل کنند و این اصول را ترویج کنند."
بهره‌گیری از مدیریت اسلامی	"مدیریت در سازمان تامین اجتماعی باید فراتر از اصول و تئوری‌های مدیریتی مبتنی بر اصول مدیریت اسلامی باشد."
حقوق بشر	"مدیران تامین اجتماعی در عملکرد خود نسبت به جامعه باید رعایت اصول حقوق بشری را مدنظر داشته باشند."
مقابله با تبعیض قومی و نژادی	"متأسفانه مشاهده می‌شود نسبت به برخی اقوام و افراد با وابستگی خاص امتیازی در نظر گرفته می‌شود."
مقابله با تبعیض جنسیتی	"در سازمان اجتماعی کمتر مشاهده می‌شود مدیران زن به درجات بالایی مدیریتی دست پیدا کنند."
رعایت کرامت انسانی نسبت به مشتریان و کارکنان	"بسیار مهم است که سازمان تامین اجتماعی که به مجموعه بزرگی از افراد خدمت می‌دهد، نسبت به رعایت احترام و شان افراد پایبند باشد."
حمایت از اقشار آسیب‌پذیر	"بسیاری از افراد بیمه شده توسط سازمان تامین اجتماعی از اقشار پایین جامعه هستند که نیاز است حمایت ویژه‌ای از آن‌ها انجام شود."
مشارکت در فعالیت‌های عام‌المنفعه	"سازمان تامین اجتماعی به عنوان یک نهاد اجتماعی مطرح است و باید در فعالیت‌های عام‌المنفعه مشارکت جدی داشته باشد."
مدیریت مصرف انرژی	"سازمان تامین اجتماعی از تعدادی از شعبات و دوایر تشکیل شده که سهم هزینه‌های انرژی در آن‌ها زیاد است."
سرمایه‌گذاری در حفظ محیط زیست	"یکی از حوزه‌هایی که سازمان تامین اجتماعی می‌تواند در جامعه نقش آفرین باشد، مشارکت در فعالیت‌های زیست محیطی است."
توسعه سیستم‌های الکترونیک بدون کاغذ (پیپر لس)	"حجم زیادی از تجهیزات اداری از جمله در سازمان تامین اجتماعی و زیرمجموعه‌های آن استفاده می‌شود که بار هزینه‌ای زیادی هم دارد."
همکاری با نهادها و سازمان‌های فعال محیط زیست	"سازمان تامین اجتماعی در راستای مسئولیت اجتماعی خود باید با نهادهای زیست محیطی همکاری کند."
مدیریت پسماندها	"تعداد زیادی سازمان‌های زیرمجموعه تامین اجتماعی حجم بالایی از پسماندها در فعالیت‌های خود ایجاد می‌کند."

پس از شناسایی کدهای مربوط به پیشران‌ها (مسئولیت اجتماعی شرکتی)، فرآیند تحلیل تم در مورد آن‌ها انجام گرفت. روند کار به این شکل بود که ابتدا کدهایی که دارای مفهوم و زمینه مشترکی بودند در یک گروه قرار گرفتند و سپس همین کار برای گروه‌های تشکیل شده انجام گرفت. نهایتاً، عنوان هر دسته و گروه تعیین گردید. نتایج نهایی تحلیل تم برای پیشران‌ها در جدول مشاهده می‌شود. همانگونه که ملاحظه می‌شود، ۵ بعد اقتصادی، استراتژیک، اخلاقی و دینی، قانونی، نوع دوستانه و زیست محیطی برای مسئولیت اجتماعی در سازمان تامین اجتماعی شناسایی گردید.

جدول (۴): نتایج تحلیل تم مسئولیت اجتماعی در سازمان تامین اجتماعی (پیشران‌ها)

شاخص	مولفه	بعد
ارائه خدمات با کیفیت، تنوع بخشی به خدمات، نفع و سود منصفانه در ارائه خدمات، مدیریت ارتباط با مشتریان، کارآیی عملیاتی، مدیریت هزینه‌ها و ارتقای بهره‌وری	مسئولیت پذیری اقتصادی	مسئولیت اجتماعی شرکتی
برند اجتماعی، شهرت و اعتبار سازمان، اعتماد جامعه به سازمان، ارتباط موثر با ذینفعان مختلف، رعایت حقوق سهام داران، درآمدزایی و سودآوری پایدار و رقابت پذیری	مسئولیت پذیری استراتژیک	
مقابله با فساد، رعایت قوانین منطقه ای و محلی، ایمنی و بهداشت کارکنان، رعایت قوانین و حقوق شهروندی، توسعه اشتغال به ویژه در مناطق محروم و روستایی، رعایت مسئولیت قانونی در قبال سهام داران و ذینفعان، حمایت از نیروی کار در جامعه و حمایت از کارکنان و سرمایه‌های انسانی سازمان	مسئولیت پذیری قانونی	
رفتار توأم با صداقت با جامعه، رعایت و احترام به ارزش‌های دینی، رعایت عدالت و انصاف در ارتباط با جامعه، رعایت اخلاق حرفه‌ای، ترویج مبانی دینی و اخلاقی در جامعه و بهره‌گیری از مدیریت اسلامی	مسئولیت پذیری اخلاقی و دینی	
حقوق بشر، مقابله با تبعیض قومی و نژادی، مقابله با تبعیض جنسیتی، رعایت کرامت انسانی نسبت به مشتریان و کارکنان، حمایت از اقشار آسیب پذیر و مشارکت در فعالیت‌های عام المنفعه	مسئولیت پذیری نوع دوستانه	
مدیریت مصرف انرژی، سرمایه‌گذاری در حفظ محیط زیست، توسعه سیستم‌های الکترونیک بدون کاغذ (پیپر لس)، همکاری با نهادها و سازمان‌های فعال محیط زیست و مدیریت پسماندها	مسئولیت پذیری زیست محیطی	

نتایج تحلیل تم عوامل موثر و پیامدهای ارتقای مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی

نهایتاً، براساس نظرات خبرگان و یافته‌های تحلیل تم، عوامل موثر بر مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی و همچنین پیامدهای ایجاد شده شناسایی گردید. براساس یافته‌های دو دسته عوامل موثر شامل عوامل تعدیل‌گر و عوامل زمینه‌ای شناسایی گردید. یافته‌های تحلیل تم برای عوامل موثر و پیامدها در جدول ارائه شده است.

جدول (۵): متن مصاحبه و کدهای استخراج شده برای عوامل موثر و پیامدهای ارتقای مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی

کد شناسایی شده	متن مصاحبه
سابقه کاری مدیریت	"اینکه یک مدیر چه اندازه سابقه کاری داشته باشد، در برخورد او با مساله شفافیت تاثیرگذار است".
تحصیلات مدیریت	"مدیران با مدارج تحصیلی بالا، نگاه علمی بهتری به مدیریت سازمان دارند".
تخصص مدیریت	"مدیری که متخصص و دارای دانش و مهارت باشد، دارای عملکرد بالاتری در برخورد اثربخش با جامعه و رفع خواسته های ذینفعان است".
سن مدیریت	"هرچه مدیران در سنین بالاتری قرار داشته باشند، ایجاد تغییر در آن ها سخت تر است".
جنسیت مدیریت	"این که مدیر زن یا مرد باشد، در نحوه برخورد او با مسائل اجتماعی تفاوت ایجاد می کند".
هنجارهای سازمانی	"در سازمان تامین اجتماعی، باید رویکرد شفافیت در هنجارهای سازمانی گنجانده شود".
فرهنگ محافظه کاری	"مدیران معمولاً در مسائل شفافیت نگاه محافظه کارانه دارند".
باورها و اعتقادات حاکم بر سازمان	"ارزش ها و باورهای سازمانی در رویکردی که سازمان در برخورد با مسائل اجتماعی به کار می گیرد، تاثیرگذار است".
پذیرش تغییر	"اهمیت مسائل اجتماعی و تعامل موثر بر جامعه برای سازمان ها روز به روز اهمیت بیشتری پیدا می کند".
سیاست های امنیتی سازمان	"در سازمان بزرگی مانند تامین اجتماعی قطعاً تحقق سلامت سازمانی نیاز به سیاست های کنترلی و نظارتی گسترده ای دارد".
ملاحظات رقابتی سازمان	"مباحث مسئولیت اجتماعی یکی از راه های کسب مزیت رقابتی برای سازمان های امروزی است".
سیاست های مدیریتی سازمان	"نگاه مدیریت سازمان ها نسبت به مسائل اجتماعی متفاوت است".
سیاست های بالادستی	"اسناد بالادستی در سازمان تامین اجتماعی بر اهمیت توجه به شفافیت در تمامی سطوح تاکید دارد".
ضعف در فرآیندهای سازمانی	"فرآیندها در سازمان تامین اجتماعی قدیمی و کند است".
ضعف ضوابط و دستورالعمل های اجرایی	"دستورالعمل اجرایی تحقق شفافیت هنوز تا نقطه مطلوب فاصله زیادی دارد".
ضعف قوانین و مقررات سازمانی	"قوانین در سازمان تامین اجتماعی در برخی موارد کارایی لازم را در برخورد با مسائل مربوط به شفافیت ندارد".
ضعف تشکیلات اداری	"تشکیلات اداری در سازمان اجتماعی قدرت و ظرفیت برخورد اثربخش با مسائل اجتماعی را ندارد".
سکوت کارکنان	"سکوت پدیده ای غالب در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی است".
زیرآب زنی و سیاه نمایی	"متأسفانه، در سازمان های ایرانی زیرآب زنی به وفور مشاهده می شود".
تعارضات بین فردی	"در مواردی مشاهده می شود که کارکنان و مدیران در مسائل با هم اختلاف نظرات گسترده ای دارند".
ضعف کانال های ارتباطی	"سیستم های مبتنی بر فناوری اطلاعات می تواند به اطلاع رسانی در سازمان اجتماعی سروسامان دهد".
روابط غیررسمی	"مانند هر سازمان دیگر، در سازمان های تامین اجتماعی نیز گروه های غیررسمی قدرت زیادی دارند".
گروه های فشار در سازمان	"با توجه به گستردگی منافع و تعدد ذینفعان، دور از ذهن نیست که گروه های دارای قدرت بر

	تصمیمات و برنامه ها تاثیرگذار باشند".
تورم	"تورم چند سال اخیر، هزینه ها را در سازمان تامین اجتماعی افزایش داده است".
قدرت خرید مصرف کننده	"حقوق بازنشستگان تامین اجتماعی با توجه به افزایش سرسام آور قیمت ها، پاسخگویی نیازهای آن ها نیست".
وضعیت اشتغال	"سیاست های سازمان اجتماعی نسبت به بیمه شدگان و کارفرمایان تاثیر زیادی بر شرایط اشتغال در جامعه دارد".
تحریم	"تحریمی بسیاری از واحدهای تولیدی و صنعتی را دچار مشکلات متعدد کرده است".
حاکمیت ارزش های دینی در جامعه	"کشور ما، یک نظام اسلامی و مبتنی بر باورهای دینی و مذهبی است".
حاکمیت ارزش های ملی و میهنی	"سطح تعصبات ملی و میهنی در مردم کشور ما بسیار بالا است".
تنوع قومی و نژادی در جامعه	"سازمان تامین اجتماعی با تنوعی از بیمه شدگان از نژادها و اقوام مختلف سروکار دارد که هیچ سازمانی این تنوع از ذینفعان را ندارد".
فاصله قدرت در جامعه	"
اجتناب از عدم قطعیت	"افراد جامعه برای تضمین زندگ آینده خود در دوران سالمندی و بازنشستگی به سازمان تامین اجتماعی وابسته اند".
جهت گیری بلندمدت در جامعه	"سازمان تامین اجتماعی نهادی است که رفاه افراد جامعه در آینده به نحوه فعالیت آن بستگی دارد".
احزاب و گروه های سیاسی	"متأسفانه مشاهده می شود که برخی سیاسیون در شکل فعالیت سازمان تامین اجتماعی دخالت می کنند و فعالیت آن را به عنوان یک نهاد مستقل زیر سوال می برند".
انجمن ها و نهادهای مردم نهاد	"سازمان های مردم نهاد مطالبات زیادی از سازمان تامین اجتماعی برای تامین رفاه عمومی در جامعه دارند".
مشارکت سیاسی مردم	"سیاست های رفاهی در سازمان تامین اجتماعی حتی می تواند بر مشارکت سیاسی مردم هم تاثیرگذار باشد".
روابط بین المللی	"سازمان تامین اجتماعی باید از تجارب کشورهای موفق در زمینه توسعه رفاه عمومی استفاده کند".
الزامات و دستوالعمل های قانونی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	"وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در زمینه توسعه رفاه اجتماعی سیاست های گسترده ای دارد".
الزامات قانونی مجلس	"در مجلس شورای اسلامی نیز باید قوانین در راستای توسعه رفاه در بلندمدت باشد".
سیاست های دولت و الزامات اسناد بالادستی (سند چشم انداز ۱۴۰۴، اقتصاد مقاومتی، بیانیه گام دوم انقلاب و ...)	"هرکدام از اسناد بالادستی در کشور به نحوی به مسائل اجتماعی و توسعه رفاه توجه ویژه ای داشته اند".
بهبود عملکرد سازمانی	"توسعه شفاف سازی امور در سازمان تامین اجتماعی می تواند جلوی کج روی ها و عملکرد پایین بخش ها را بگیرد".

تحقق اهداف سازمانی	"بسیاری از اهداف سازمان تامین اجتماعی با مسائل اجتماعی در جامعه گره خورده است".
نگرش مثبت به سازمان	"قطعا با گسترش مسئولیت پذیری اجتماعی وجهه و اعتبار سازمان تامین اجتماعی ارتقا می یابد".
افزایش اعتماد به سازمان	"تعالی سازمان تامین اجتماعی، تعالی جامعه و کشور را به همراه دارد".
رضایت ذینفعان	"سازمان تامین اجتماعی ذینفعان متعددی حتی با اهداف متفاوت دارد که تامین رضایت آن ها کار سختی است".
وفاداری ذینفعان	"تامین منافع ذینفعان سازمان تامین اجتماعی برای جلب وفاداری آن ها مهم است".
اعتماد ذینفعان	"متأسفانه برخی سیاست های نادرست به اعتماد ذینفعان تامین اجتماعی لطمه وارد کرده است".
تحقق انتظارات ذینفعان	"برخی از ذینفعان سازمان تامین اجتماعی اولویت بالایی برای تحقق شفافیت قائل هستند".
تامین منافع ذینفعان	"ذینفعان تامین اجتماعی گاها منافع متفاوت و حتی متعارضی دارند".
مشارکت کارکنان	"توجه به مسائل اجتماعی می تواند به ارتقای مشارکت و جدیت کارکنان کمک کند".
بهبود عملکرد کارکنان	"شفافیت خود عاملی مهم در جدیت و حساسیت بیشتر کارکنان برای انجام وظایف خود به شکل درست است".
رضایت کارکنان	"همین که کارکنان می بینند سازمان آن ها در مسائل اجتماعی در جامعه مشارکت می کند، رضایت بالاتری پیدا می کنند".
تعهد کارکنان	"تعهد کارکنان در سازمان تامین اجتماعی عامل مهمی در عملکرد کاری است".
رفتار شهروندی کارکنان	"اینکه سازمان تامین اجتماعی در فعالیت های نوع دوستانه مشارکت کند، بر جو داخلی این سازمان و رفتارهای حمایتگرانه بین کارکنان تاثیر دارد".
ارتقای رفاه عمومی	"عملکرد سازمان تامین اجتماعی در سطح رفاه عمومی جامعه تاثیرگذار است".
تقویت اخلاق مداری	"فعالیت هایی که در زمینه مسئولیت اجتماعی و اقدامات نوع دوستانه انجام می شود، سطح اخلاق در جامعه را ارتقاء می دهد".
کاهش مسائل و آسیب های اجتماعی	"سازمان تاملی اجتماعی بانجام درست وظایف خود، می تواند نقش مهمی در کاهش ناهنجاری های اجتماعی داشته باشد".
تقویت سرمایه اجتماعی در جامعه	"درگیر شدن سازمان ها در فعالیت های اجتماعی و انجام اقدامات موثر در جامعه، در تقویت اعتماد و همدمی در جامعه موثر است".
تقویت مشارکت شهروندان	"قطعا مشارکت سازمان هایی مانند تامین اجتماعی در فعالیت های عام المنفعه، باعث مشارکت بیشتر گروه های مردمی می شود که در نتیجه به تحقق اهداف جامعه کمک می کند".

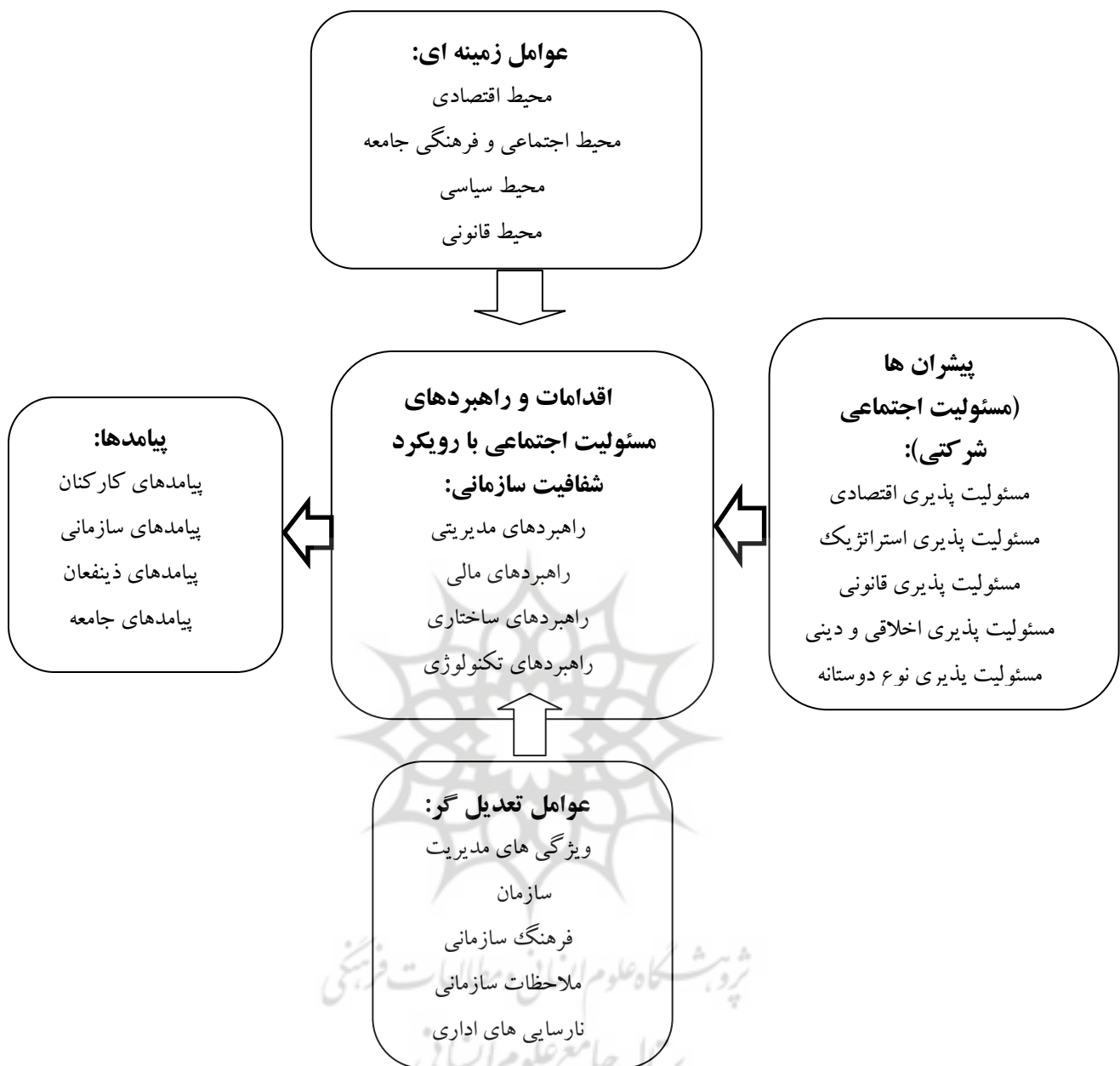
پس از شناسایی کدهای مربوط به عوامل موثر بر مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی و پیامدهای آن، فرآیند تحلیل تم در مورد آن ها انجام گرفت. روند کار به این شکل بود که ابتدا کدهایی که دارای مفهوم و زمینه مشترکی بودند در یک گروه قرار گرفتند و سپس همین کار برای گروه های تشکیل شده انجام گرفت. نهایتاً، عنوان هر دسته و گروه تعیین گردید. نتایج نهایی تحلیل تم برای عوامل موثر بر مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی و پیامدهای آن در جدول مشاهده می شود.

جدول (۶): یافته های تحلیل تم عوامل موثر بر مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی و پیامدهای آن

بعد	مؤلفه	شاخص
عوامل تعدیل گر	ویژگی های مدیریت سازمان	سابقه کاری مدیریت، تحصیلات مدیریت، تخصص مدیریت، سن مدیریت و جنسیت مدیریت
	فرهنگ سازمانی	هنجارهای سازمانی، فرهنگ محافظه کاری، باورها و اعتقادات حاکم بر سازمان و پذیرش تغییر
	ملاحظات سازمانی	سیاست های امنیتی سازمان، ملاحظات رقابتی سازمان، سیاست های مدیریتی سازمان و سیاست های بالادستی
	نارسایی های اداری	ضعف در فرآیندهای سازمانی، ضعف ضوابط و دستورالعمل های اجرایی، ضعف قوانین و مقررات سازمانی و ضعف تشکیلات اداری
	نارسایی های ارتباطی	سکوت کارکنان، زیرآب زنی و سیاه نمایی، تعارضات بین فردی، ضعف کانال های ارتباطی، روابط غیررسمی و گروه های فشار در سازمان
عوامل زمینه ای	محیط اقتصادی	تورم، قدرت خرید مصرف کننده، وضعیت اشتغال و تحریم
	محیط اجتماعی و فرهنگی جامعه	حاکمیت ارزش های دینی در جامعه، حاکمیت ارزش های ملی و میهنی، تنوع قومی و نژادی در جامعه، فاصله قدرت در جامعه، اجتناب از عدم قطعیت و جهت گیری بلندمدت در جامعه
	محیط سیاسی	احزاب و گروه های سیاسی، انجمن ها و نهادهای مردم نهاد، مشارکت سیاسی مردم و روابط بین المللی
	محیط قانونی	الزامات و دستورالعمل های قانونی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، الزامات قانونی مجلس، سیاست های دولت و الزامات اسناد بالادستی (سند چشم انداز ۱۴۰۴، اقتصاد مقاومتی، بیانیه گام دوم انقلاب و ...)
پیامدها	پیامدهای سازمانی	بهبود عملکرد سازمانی، تحقق اهداف سازمانی، نگرش مثبت به سازمان، افزایش اعتماد به سازمان و تعالی سازمانی
	پیامدهای ذینفعان	رضایت ذینفعان، وفاداری ذینفعان، اعتماد ذینفعان، تحقق انتظارات ذینفعان و تامین منافع ذینفعان
	پیامدهای کارکنان	مشارکت کارکنان، بهبود عملکرد کارکنان، رضایت کارکنان، تعهد کارکنان و رفتار شهروندی کارکنان
	پیامدهای جامعه	ارتقای رفاه عمومی، تقویت اخلاق مداری، کاهش مسائل و آسیب های اجتماعی، تقویت سرمایه اجتماعی در جامعه و تقویت مشارکت شهروندان

تشکیل مدل تحقیق

براساس متغیرهای شناسایی شده و تعیین روابط بین آن ها با نظرخواهی از خبرگان، مدل مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی در سازمان تامین اجتماعی طراحی شد. مدل از ۵ جزء پیشران ها، اقدامات و راهبردها، عوامل زمینه ای، عوامل مداخله گر و پیامدها تشکیل شده است. مدل تحقیق در شکل (۱) ارائه گردیده است.

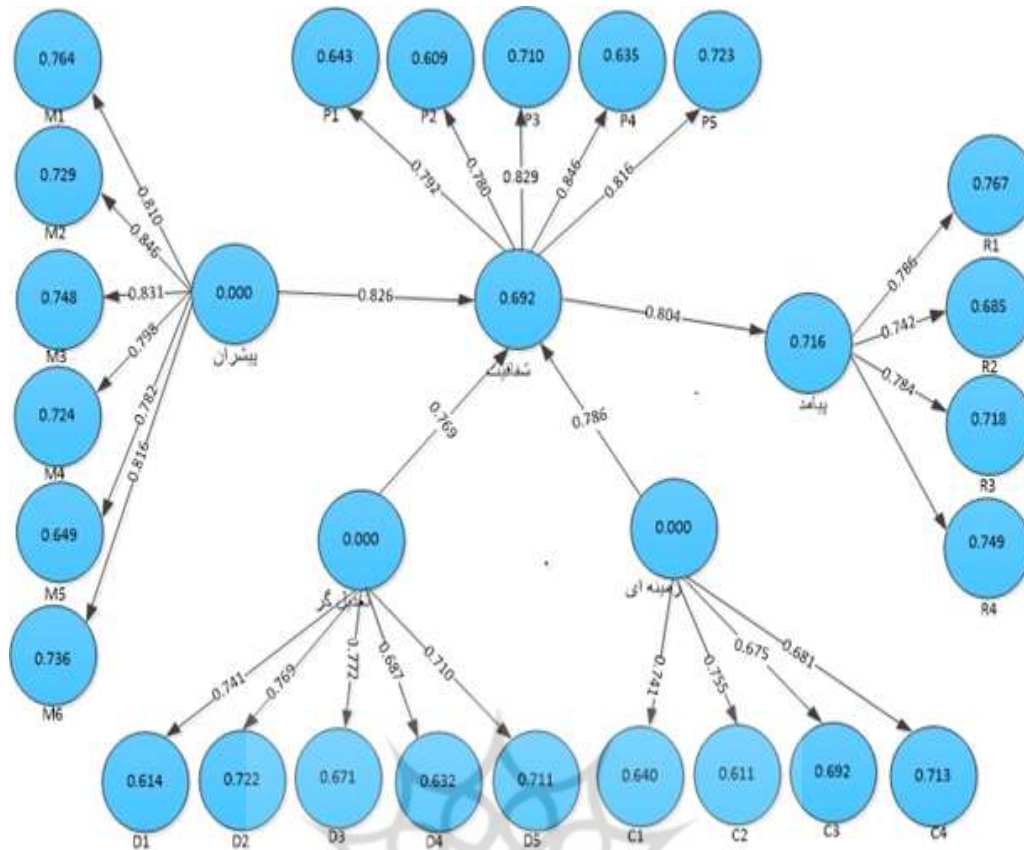


شکل (۱): مدل ارتقای مسئولیت اجتماعی شرکتی با رویکرد شفافیت سازمانی

اعتبارسنجی مدل تحقیق با روش مدل سازی معادلات ساختاری

به منظور تایید اعتبار مدل تحقیق و براساس خروجی روش تحلیل تم، پرسشنامه‌ای طراحی شد. در این پرسشنامه، برای کلیه متغیرهای مکنون که در مدل تحقیق وجود دارد، سوالاتی براساس پرسشنامه‌های استاندارد موجود طراحی گردید. پرسشنامه به ۵ قسمت پیشران‌ها، اقدامات و راهبردها، عوامل زمینه ای، عوامل تعدیل گر و پیامدها تقسیم گردید. داده های حاصل شده از پرسشنامه ها با روش مدل سازی معادلات ساختاری تحلیل شد. در ادامه یافته ها ارائه گردیده است. در این تحقیق برای تأیید یا رد فرضیات از مدل معادلات ساختاری و به طور اخص تحلیل مسیر با نرم افزار آماری PLS استفاده شده است.

اجتماعی)



جدول (۷): نتایج تحلیل مسیر

ردیف	مسیر	ضریب مسیر	t-Value	نتیجه
۱	پیشران ها	۰/۸۲۶	۱۸/۴۲۸	تایید
۲	عوامل زمینه ای	۰/۷۸۶	۱۶/۴۹۱	تایید
۳	عوامل تعدیل گر	۰/۷۶۹	۱۵/۴۶۴	تایید
۴	شفافیت	۰/۸۰۴	۲۰/۱۱۹	تایید

بحث و بررسی

در این تحقیق تلاش شد مدل مسئولیت اجتماعی شرکتی در سازمان تامین اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی طراحی گردد. بدین منظور، از مجموعه ای از خبرگان دانشگاهی و اجرایی برای طراحی مدل تحقیق مصاحبه نیمه ساختاریافته به عمل آمد. همچنین، پس از طراحی مدل نسبت به اعتبارسنجی آن در سازمان تامین اجتماعی اقدام گردید که براساس یافته های مدل سازی معادلات ساختاری، مدل مورد تایید قرار گرفت. در الگوی این تحقیق، ۶ بعد برای مسئولیت اجتماعی (پیشران ها) در سازمان تامین اجتماعی شناسایی شد. این ابعاد شامل مسئولیت پذیری اقتصادی، مسئولیت پذیری استراتژیک، مسئولیت پذیری قانونی، مسئولیت پذیری اخلاقی و دینی، مسئولیت پذیری نوع دوستانه و مسئولیت پذیری زیست محیطی هستند. ابعاد شناسایی شده تمامی جوانب مربوط به مسئولیت اجتماعی شرکتی که مرتبط با فعالیت سازمان تامین اجتماعی است را در برمی گیرد. ابعاد شناسایی شده در این تحقیق با مدل های پایه در زمینه مسئولیت اجتماعی سازگاری دارد. برای نمونه مدل کارول (۱۹۹۱) که معروفترین مدل در زمینه مسئولیت اجتماعی است، شامل ابعاد ۴ گانه مسئولیت اقتصادی، قانونی، اخلاقی و بشردوستانه است که مدل ارائه شده در این تحقیق، دو بعد مسئولیت استراتژیک و زیست محیطی را به آن افزوده و مدل کارول را توسعه داده است. البته، مولفه های دینی و مذهبی نیز در بعد اخلاقی گنجانده شده در سایر مدل ها دیده نشده است. همچنین، مدل تحقیق حاضر، با قواعد و اصول مطرح شده در ایزو ۲۶۰۰۰ نیز سازگار است و حتی شفافیت سازمانی به عنوان یکی از اصول هفت گانه مسئولیت اجتماعی در ایزو ۲۶۰۰۰ مطرح شده که در این تحقیق از این رویکرد بهره گرفته شده است. همچنین، ابعاد مسئولیت

اجتماعی شناسایی شده اگرچه ویژه و خاص سازمان تامین اجتماعی است، اما با سایر مدل های مطرح شده در سایر سازمان ها از جمله مدل سینگ و میسرا (۲۰۲۱)، خامیس و اسمایل (۲۰۲۱)، قربانی و همکاران (۱۳۹۹) و ابراهیمی پور و همکاران (۱۳۹۹) که در قسمت پیشینه تحقیق تشریح شد، همراستا است. ضمناً، مهم ترین جزء و محور مدل تحقیق، مربوط به راهبردها و اقدامات ارتقای مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی است. اینکه چگونه می توانیم با اقدامات شفافیت سطح مسئولیت اجتماعی در سازمان تامین اجتماعی را ارتقاء داد، مهم ترین مساله این تحقیق بود. براساس یافته های به دست آمده، ۵ دسته راهبرد شامل راهبردهای مدیریتی، مالی، ساختاری، تکنولوژی و مدیریت منابع انسانی است. در تحقیقات گذشته، کمتر مدلی برای ارتقای مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی و ابعاد آن طراحی شده است؛ با این وجود راهبردهای شناسایی شده در این تحقیق با آنچه در تحقیقات مختلف بدان ها اشاره شده است، همراستا است. برای نمونه، ساختار سه بعدی اسچناکنبرگ و همکاران (۲۰۲۰) بیشتر بر اهمیت اطلاعات در شفافیت تاکید کرده است، اما مدل این تحقیق بسیار جامع تر است و ابعاد مدیریتی، منابع انسانی و ساختاری را بدان افزوده است. همچنین، مدل هفت بعدی لورنکو (۲۰۱۷) نیز بر عنصر اطلاعات، تکنولوژی و سازمان در شفافیت تمرکز دارد و جنبه های مدیریتی و منابع انسانی را در شفافیت مدنظر قرار نداده است. همچنین، مدل چهار بعدی کاشف و همکاران (۱۳۹۷) توسط مدل تحقیق به طور کامل پوشش داده شده و بسیار جامع تر از آن است و جنبه های رفتاری و انسانی را بدان افزوده است. در مدل تحقیق، علاوه بر پیشران ها و راهبردها، دو دسته عوامل موثر شامل عوامل تعدیل گر و عوامل زمینه ای شناسایی گردید. عوامل تعدیل گر، عواملی هستند که آثار انجام اقدامات شفافیت در سازمان تامین اجتماعی را با تاثیر خود تعدیل می کند و مجموعه ای از عوامل مربوط به ویژگی های مدیریت سازمان، فرهنگ و ملاحظات سازمانی و نارسایی های اداری و ارتباطی را در برمی گیرد. همچنین، عوامل زمینه ای، عواملی هستند که اقدامات و راهبردهای شفافیت سازمانی در بستر آن ها انجام می شود و می تواند میزان اثربخشی آن ها را تحت تاثیر قرار دهند. عوامل زمینه ای شامل محیط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، سیاسی و قانونی هستند. نهایتاً، در الگوی تحقیق مجموعه ای از پیامدها از جمله پیامدهای سازمانی، کارکنان، ذینفعان و جامعه است که از اجرای اقدامات شفافیت در سازمان تامین اجتماعی حاصل می شود. الگوی طراحی شده در این تحقیق، ساختاری نظام مند و جامع دارد و متغیرهای شناسایی شده در تعامل با هم می تواند زمینه ارتقای مسئولیت اجتماعی در سازمان تامین اجتماعی را با بهره گیری رویکرد شفافیت سازمانی فراهم کند. براساس نتایج این تحقیق، پدیده مسئولیت اجتماعی در سازمان تامین اجتماعی شامل ابعاد چندگانه است و برای ارتقای سطح آن می توان از راهبردهای مبتنی بر شفافیت سازمانی بهره گرفت. مقدار ضریب تعیین محاسبه شده برای راهبردها و اقدامات شفافیت مقدار ۰/۶۹۲ و برای متغیر پیامدها ۰/۷۱۶ است. از این رو، می توان نتیجه گرفت که با اجرای اقدامات و راهبردها، می توان ۷۱/۶ درصد از تغییرات پیامدها را پیش بینی کرد که مقداری قابل قبول و مطلوب است.

پیشنهاد های کاربردی

- پیشنهاد می گردد با بهره گیری از ابزارهای مختلف و بهره گیری از آموزش و سایر روش های ترویجی، فرهنگ سازمانی در سازمان تامین اجتماعی به سمت حمایت از اقدامات مسئولیت اجتماعی و شفافیت سازمانی مرتبط با آن سوق داده شده شود.
- پیشنهاد می گردد اسناد بالادستی و سیاست ها در سازمان تامین اجتماعی در جهت حمایت از اقدامات مسئولیت اجتماعی و شفافیت سازمانی مرتبط با آن تنظیم شود و بستر قانونی لازم برای اجرای این اقدامات ایجاد گردد.
- پیشنهاد می گردد تاثیر عوامل محیطی بر فعالیت سازمان تامین اجتماعی در زمینه مسئولیت اجتماعی و شفافیت سازمانی توسط تعدادی از متخصصان و خبرگان پایش و بررسی گردد و اقدامات لازم جهت مقابله با تهدیدها و استفاده از فرصت های محیطی انجام پذیرد.
- پیشنهاد می گردد مدیران در سازمان تامین اجتماعی آموزش لازم را در زمینه مباحث مسئولیت اجتماعی و شفافیت سازمانی ببینند و این دانش را به سایر کارکنان منتقل کنند.
- پیشنهاد می گردد اهداف و برنامه استراتژیک برای اقدامات ارتقای مسئولیت اجتماعی با رویکرد شفافیت سازمانی که در این تحقیق شناسایی شد، تدوین گردد و الزامات اجرایی و نحوه پایش پیشرفت آن ها تعیین شود.

سعید اسماعیلی و مهدی باقری و کرم الله دانشفرد: طراحی مدل ارتقای مسئولیت اجتماعی شرکتی با رویکرد شفافیت سازمانی (مورد مطالعه: سازمان تامین اجتماعی)

- پیشنهاد می گردد زمینه های توسعه شفافیت در سازمان تامین اجتماعی در راستای منافع ذینفعان شناسایی گردد و دستورالعمل های لازم برای ارتقای شفافیت در این حوزه ها تهیه گردد.
- پیشنهاد می گردد فرآیندهای سازمانی و تشکیلات اداری در سازمان تامین اجتماعی در راستای ارتقای شفافیت سازمانی آسیب شناسی گردد و اصلاحات لازم در مسیر ارتقای شفافیت در این زمینه ها انجام پذیرد.

منابع

- اکبری، محسن، آذر، عادل، مهدی حاجی محمدلو، ایوب و آل طه، حسن (۱۳۹۸). بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی درگیری شغلی، رضایت شغلی و آوای کارکنان. فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی، دوره نهم، شماره ۳۴، ۲۴-۱.
- باقری، محمدهادی، عبدالوند، محمدعلی، طیبی، جمال الدین و خدایاری، بهناز (۱۳۹۹). طراحی الگو مسئولیت اجتماعی در کارآفرینی با استفاده از روش فراترکیب. توسعه کارآفرینی، دوره ۱۳، شماره ۱، ۶۰-۴۱.
- بدایعی، داریوش، اسلامبولچی، علیرضا و ربیعی، محمدرضا (۱۳۹۹). طراحی الگوی مسئولیت اجتماعی برای آموزش در سازمان تأمین اجتماعی. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال یازدهم، شماره ۴۲، ۳۵۸-۳۳۹.
- پناهی، بلال (۱۴۰۰). فراتحلیل متغیرهای مؤثر بر شفافیت سازمانی و متغیرهای تأثیرپذیر از آن در پژوهش های انجام شده در ایران. نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، انتشار آنلاین از تاریخ ۱۸ خرداد ۱۴۰۰.
- خوشکار، فرزین، زارعی، جلال و ایوبی، موسی (۱۳۹۸). بررسی رابطه مسئولیت اجتماعی با عملکرد مالی شرکت در شرکت های فعال عرضه کننده محصولات بهداشتی. سال سوم، شماره ۲۴، ۸۶-۶۹.
- دیهیم پور، مهدی، میانداری، کمال، نجاری، رضا و عابدی جعفری، حسن (۱۳۹۷). طراحی مدل افزایش شفافیت سازمانی با رویکرد داده بنیاد در سازمان های دولتی. فصلنامه علمی - پژوهشی آموزش علوم دریایی، شماره ۱۲، ۱۱۰-۹۵.
- شمس الدینی، کاظم، نعمتی، میثم و عسکری، مهدی (۱۴۰۱). ارائه مدلی به منظور توسعه مسئولیت اجتماعی شرکت ها. مجله حسابداری و منافع اجتماعی، دوره دوازدهم، شماره ۴۴، ۸۱-۱۰۰.
- قربانی، محمدجواد، فقیهی، ابوالحسن و عزیزی، شهریان (۱۳۹۹). الگوی مسئولیت اجتماعی شرکت های پالایش نفت، به روش پژوهش آمیخته اکتشافی. مدیریت فرهنگ سازمانی، سال هجدهم، شماره ۵۵، ۲۶-۱.
- کاشف، حسنا، تقوایی یزدی، مریم و نیازآذری، گیومرث (۱۳۹۷). طراحی مدل شفافیت سازمانی به منظور توانمندسازی مدیران دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دوره دوازدهم، شماره ۴۴، ۱۵۸-۱۴۵.
- ملائی فرد، علی، پورکیانی، مهدی، بهشتی فرد، ملیکه و بیگ زاد عباسی، فرزانه (۱۴۰۰). ارزیابی تطبیقی نقش های مدیریتی بر مبنای شفافیت سازمانی و ارائه مدل بومی. مجله اسلام و مدیریت، انتشار آنلاین از ۱۸ اردیبهشت ۱۴۰۰.

Abbas, J. & Sagsan, M. (2019). Impact of knowledge management practices on green innovation and corporate sustainable development: A structural analysis. *Journal of Cleaner Production*, 229(19), 611-620.

Albu, O. B. & Flyverbom, M. (2019). Organizational Transparency: Conceptualizations, Conditions, and Consequences. *Business & Society*, 58(2), 268-297.

- Kim, H. & Lee, T. H. (2018) Strategic CSR Communication: A Moderating Role of Transparency in Trust Building. *International Journal of Strategic Communication*, 12(2), 107-124.
- Liu, Y., Dai, W., Liao, M. & Wei, J. (2021). Social Status and Corporate Social Responsibility: Evidence from Chinese Privately Owned Firms. *Journal of Business Ethics*, 169, 651–672.
- Phan, C. X., Le, L. V., Doung, D. & Phan, T. C. (2021). The Impact of Corporate Social Responsibility on Brand Image: A Case Study in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 423-431.
- Ramzan, M., Amin, M. & Abbas, M. (2021). How does corporate social responsibility affect financial performance, financial stability, and financial inclusion in the banking sector? Evidence from Pakistan. *Research in International Business and Finance*, 55, 1-9.

