

**بررسی تاثیر مسئولیت اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان
(مورد مطالعه شهرداری قزوین)
ابراهیم ایزدپناه^۱، اعظم نعیمی^۲**

تاریخ دریافت مقاله : ۹۹/۰۹/۰۸

تاریخ پذیرش مقاله : ۹۹/۱۰/۱۰

چکیده

در دهه‌های اخیر، تاکید و توجه بسیاری بر مفهوم مسئولیت اجتماعی در سازمان‌ها، با فرض اینکه تولیدات و خدمات این شرکت‌ها نقش مهمی در ایجاد منافع در محیط به شدت رقابتی حال دارد، شده است که شامل اهداف زیست محیطی، اقتصادی و اجتماعی می‌شود. امروزه جذابیت سازمان‌ها، به درک افراد از ارزش‌های بنیادی سازمان‌ها و خصوصیات اجتماعی آن‌ها بستگی دارد این حوزه زیربنایی اساسی برای کسب و کار فراهم می‌سازد که وضعیت کاری از طریق آن بهبود می‌یابد. از سویی دیگر، بین اخلاقیات کسب و کار و مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان رابطه تنگاتنگی وجود دارد. مسئولیت‌پذیری اجتماعی می‌تواند بر کسب و کار تأثیرات چشمگیری داشته باشد و در حال حاضر، این تاثیر اهمیت بسیار زیادی پیدا کرده است مسئولیت‌پذیری اجتماعی به مباحثی نظیر روابط متقابل سازمان‌ها و جوامع و بخصوص تأثیرات منفی و مضر که عملکرد سازمان‌ها بر افراد و جوامع دارند، می‌پردازد. مسئولیت‌های اجتماعی سازمان‌ها، اکنون به مباحث سیاسی، اجتماعی و اقتصادی ورود پیدا کرده است؛ لیکن هنوز در مورد روش‌های اجرایی آن تعریف مشترکی وجود ندارد. می‌توان گفت مسئولیت‌پذیری اجتماعی مفهومی است که باعث می‌شود سازمان‌ها، نه تنها از طریق الزامات قانونی، بلکه از راه توسعه تعهدات اختیاری خود برای بالا بردن ارزش‌ها در جامعه، بر منافع ذی‌نفعان خود تأکید دارند و می‌تواند نقشی اساسی و مهم را در حوزه رضایت شغلی کارکنان ایفا نماید. این تحقیق درباره بررسی تاثیر مسوولیت اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان (مورد مطالعه شهرداری قزوین) انجام شده است. تحقیق مربوطه از نوع پیمایشی و کاربردی می‌باشد. جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارشناسان شهرداری قزوین است که ۹۲ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیده است. ابزار گردآوری اطلاعات بصورت پرسشنامه‌ای می‌باشد و روش گردآوری اطلاعات بصورت میدانی بوده است. در این تحقیق ابتدا شاخص‌ها شناسایی شدند. و فرضیات تحقیق بر اساس این شاخص‌ها تدوین گردیده‌اند.

کلمات کلیدی : مسئولیت، مسئولیت اجتماعی، رضایت شغلی کارکنان

۱. دکتری مدیریت استراتژیک، استادیار، موسسه آموزش عالی غزالی قزوین، قزوین، ایران.

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، رفتار سازمانی، موسسه آموزش عالی غزالی قزوین، قزوین، ایران.

۱. مقدمه

مسئولیت پذیری اجتماعی، یک عنصر ضروری در به وجود آوردن و نگهداری شهرت سازمان هاست که در منبع مطالعاتی به عنوان یک مزیت رقابتی مطرح می شود (پارک و همکاران، ۲۰۱۴). در دنیای کنونی که رعایت مسائل زیست محیطی اهمیت بسزایی یافته است، سازمان ها باید رابطه بلندمدتی با جامعه و مصرف کنندگان برقرار سازند (منچینی و روزاتی، ۲۰۱۴). دیویس رابطه بین قدرت سازمان ها و مسئولیت اجتماعی آن ها را مطرح کرده و تکلیف اجتماعی سازمان را تصمیمات و عملکرد شرکت که هدف آن بالاتر از مرزهای بنگاه است، تعریف می کند. فردریک مسئولیت اجتماعی سازمان را یک وسیله برای توسعه رفاه اجتماعی و اقتصادی می داند. اما مک گویر مسئولیت اجتماعی را فراتر از تعهد اقتصادی و قانونی می داند و اعتقاد دارد که مسئولیت اجتماعی، یک مجموعه از تعهدات و وظایف سازمان است که باید به منظور نگهداری و یاری رساندن به جامعه ای که در آن فعالیت می کند، اجرا شود (واکر^۲، ۲۰۰۷).

۱-۱. اهداف

بررسی تاثیر مسئولیت نسبت به جامعه و محیط بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین
بررسی تاثیر مسئولیت نسبت به کارکنان بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین
بررسی تاثیر مسئولیت نسبت به مشتری بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین
بررسی تاثیر مسئولیت نسبت به دولت بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین

۱-۲. ضرورت و اهمیت

مدت زیادی است که محققان به مسئولیت اجتماعی شرکت ها، توجه نموده اند و مسئولیت اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد مهم فعالیت های عملیاتی شرکت ها، در نظر گرفته شده است (ویلانوا و همکاران^۳، ۲۰۰۹). جهانی شدن دادرستد، افزایش اهمیت استراتژیک روابط متقابل و رشد مدیریت ظاهری شرکت، سه عامل مهم و محرک اساسی در افزایش اهمیت مسئولیت اجتماعی شرکت هاست (عظیم^۴ و همکاران، ۲۰۰۹).

-سؤالات پژوهش

آیا بین رهبری متعهد و رفتار شهروند سازمانی در شهرداری استان قزوین رابطه وجود دارد؟
آیا بین چشم انداز و رفتار شهروند سازمانی در شهرداری قزوین رابطه وجود دارد؟
آیا بین قدرت تخیل و رفتار شهروند سازمانی در شهرداری قزوین رابطه وجود دارد؟
آیا بین مسئولیت پذیری و رفتار شهروند سازمانی در شهرداری قزوین رابطه وجود دارد؟

-فرضیات پژوهش

مسئولیت نسبت به جامعه و محیط بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است
مسئولیت نسبت به کارکنان بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است
مسئولیت نسبت به مشتری بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است
مسئولیت نسبت به دولت بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است

۲. پیشینه پژوهش

حمزه زاده (۱۳۹۳) در تحقیق خود با عنوان «الگو سازی ارتباط میان رهبری معنوی و ایجاد توانایی روانشناختی با مسئولیت اجتماعی در میان کارکنان دانشگاه ارومیه در سال تحصیلی ۱۳۹۲-۹۳» نشان داد که رهبری معنوی با میانجیگری توانمندسازی روانشناختی با مسئولیت اجتماعی کارکنان رابطه معنی دار دارد و به طور مستقیم و بی واسطه با مسئولیت اجتماعی کارکنان رابطه ندارد.

¹ Menichini& Rosati

² Walker

³ Vilanova

⁴ Azim

دامنی (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان «بررسی ارتباط شیوه رهبری مدیران با درجه خشنودی کاری کارمندان سازمان جهاد کشاورزی استان تهران» ارائه کرد. آزمون همبستگی در این بررسی بیانگر آن بود که روش های رهبری استبدادی - استثماری و استبدادی - خیرخواهانه ارتباطی معنادار و معکوس، شیوه های رهبری مشاوره ای و مشارکتی ارتباطی معنی دار و مثبت با رضایت کاری کارمندان دارند. به علاوه یافته های رگرسیون خطی بیانگر آن است که روش های رهبری ذکر شده به طرز معناداری تحولات در رضایت کاری را روشن می سازند. یافته های آزمون فریدمن هم معلوم ساخت که هر چه از روش های مدیریتی استبدادی به سمت روش های مشارکتی می رویم، به خشنودی کاری کارمندان هم افزوده می شود.

مهرابی زاده هنرمند (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان «بررسی ارتباط رهبری خدمتگزار با خشنودی کاری و تعهد سازمانی در بانک ملی» بیان کرد که میان شیوه رهبری خدمتگزار و رضایت کاری ارتباط مثبت و معنی داری موجود است. به علاوه میان شیوه رهبری خدمتگزار و تعهد سازمانی ارتباطی مثبت و معنی دار برقرار است. همچنین میان ۴ بعد رهبری خدمتگزار که شامل خدمت رسانی، متانت و فروتنی، اعتمادپذیری و محبت ورزی است، با خشنودی کاری و تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معنی داری یافت شد.

کردی و یزدانی (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان «بررسی ارتباط میان مسئولیت اجتماعی سازمان و رهبری معنوی مدیران مراکز از نظر کارمندان بانک پاسارگاد استان سمنان» نتیجه گرفتند که متغیرهای روش رهبری معنوی، قرار دادن فعالیت ها در راستای اخلاق، اعتماد رهبری و سعی در پیشرفت کارمندان ۶۲/۷٪ از واریانس متغیر وابسته را پیش بینی می کنند و تقریباً ۳۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته به وسیله متغیرهای دیگر خارج از پژوهش تبیین می شود. نتایج این مطالعه نشان داد که با افزایش مشکلات اخلاقی در سازمان ها، موضوع رهبری معنوی به موضوعی بااهمیت تغییر یافت، بنابراین ایجاد شرایط مناسب و بستر مهیا شده برای توانایی بیشتر کارمندان و ارتباطات آنها به وسیله مدیریت و رهبری سازمان، موضوعی اساسی است.

احسانی فرد (۱۳۹۶) مطالعه ای با هدف «بررسی نقش مسئولیت اجتماعی بر رضایت شغلی، نگاهی بر تاثیر سازمانهای یادگیرنده در حرفه بانکداری ایران» اجرا کرد. یافته ها بیانگر این بود که مسئولیت اجتماعی قادر است در جایگاه یک متغیر بر مسئولیت اجتماعی سازمان یادگیرنده نتیجه مثبت و معنادار داشته باشد.

۳. چارچوب پژوهش

در رابطه با پیشینه مسئولیت اجتماعی می توان گفت از زمان های بسیار دور اعمال بشر ارتباط تنگاتنگی با فعالیت های اجتماعی او داشته است. به جرات می توان گفت ریشه بسیاری از اختلافات در بین انسان های اولیه، به دلیل عدم شناخت آن ها از روابط اجتماعی بوده است. با شدت یافتن اختلافات، بشر شروع به وضع قوانینی کرد که شرایط مناسب برای همزیستی مسالمت آمیز را فراهم آورد. با تشکیل اولین تمدن ها و شروع عملکردهای اجتماعی و به رغم خوی سیری ناپذیر انسان، برخی افراد خود را به رعایت اصول اخلاقی و مسئولیت پذیری اجتماعی ملزم دانستند. در ۲۵۰۰ سال پیش، اولین مسئولیت پذیری اجتماعی که می توان از آن با عنوان اخلاق کسب و کار نام برد، در سوگند نامه بقراط، ارائه شد: «بالا ترین اصل اخلاق آن است که آگاهانه به کسی آسیب نرسانی». مثال دیگر منشور حقوق بشر کوروش بزرگ است که نمونه آشکار رعایت مسئولیت پذیری های اجتماعی یک حکومت در قبال حکومت های دیگر می باشد (ظهرابی، ۱۳۹۸).

پیش از اینکه دوره فعالیت های گسترده تولیدی و صنعتی آغاز شود، موارد مربوط به تعامل متقابل جامعه و کسب و کار، تحت عنوان اخلاق کسب و کار معرفی می شد و از نظر اصول و ارزش های اخلاقی انسانی در هدایت کسب و کار، مورد توجه بود. می توان گفت که بین اخلاق کسب و کار با سایر انواع اخلاق تفاوتی وجود نداشت (امامقلی زاده و همکاران، ۱۳۹۲).

مسئولیت اجتماعی شرکت، برای نخستین بار توسط دو پروفسور دانشگاه هاروارد، برل و مینس (۱۹۳۰) در کتاب "شرکت مدرن و مالکیت خصوصی" ارائه گردید؛ اما شواهد نشان می دهد که اصطلاح رسمی مسئولیت اجتماعی شرکت ابتدا در کتاب باون، "مسئولیت اجتماعی یک بازرگان" در سال ۱۹۵۳ به کار رفته است. به اعتقاد ویسر (۲۰۱۱)، در کتاب "نسل ها و گام های مسئولیت پذیری اجتماعی" تکامل مسئولیت اجتماعی واحدهای کسب و کار به پنج دوره اقتصادی به شرح زیر تقسیم می شود:

- دوره طمع و آز، دوره نوع دوستی و انسان دوستی؛ دوره آشوب (سوء ارائه)؛ دوره مدیریت؛ دوره مسئولیت؛

این دوره ها با یکدیگر همپوشانی داشته و هریک از آن ها به نوعی مراحل متفاوتی از تکامل مسئولیت پذیری اجتماعی شرکت ها را عرضه می کند (حساس یگانه و برزگر، ۱۳۹۲). مسئولیت سازمانی دارای بعدهایی است: - بعد اقتصادی (ER) نخستین بعد مسئولیت سازمان ها "بعد اقتصادی" آن است که در آن، عملیات و فعالیت ها، مورد نظر قرار می گیرند (روایی و مهربوست، ۱۳۸۸). شاید بتوان گفت بعد اقتصادی، مهم ترین بعد مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان هاست که در آن به کلیه عملیات اقتصادی سازمان ها توجه می شود. در واقع نخستین مسئولیت همه بنگاه های اقتصادی، سودآوری است در صورتی که سازمان سود مناسب را کسب کند، بقای خود را تضمین کرده و می تواند به مسئولیت های دیگر بپردازد. بعد اقتصادی همچنین، به تأمین سود مورد نظر برای ذینفعان و دفاع از ارزش سهام آن ها توجه دارد. بررسی جنبه های مختلف نشان می دهد که زیربنای اصلی فعالیت های یک سازمان، بعد اقتصادی است (باتن ۶ و همکاران، ۲۰۱۱).

- بعد قانونی^۷ (LR): بعد دیگر مسئولیت اجتماعی، "بعد قانونی (حقوقی)" است که سازمان ها را ملزم می کند در چارچوب قوانین عمومی که جامعه می کند و کلیه افراد، موظف به این رعیت و احترام به آن به عنوان یک ارزش اجتماعی هستند، عمل کنند. این بعد را "التزام اجتماعی" نیز می نامند. مسئولیت قانونی شامل رعایت کلیه مقررات منطبق با قوانین محلی، کشوری و بین المللی است و جامعه انتظار دارد بنگاه های اقتصادی در حالی که وظایف اقتصادی خود در چارچوب ضروریات سازمانی اجرا می کنند، به مسئولیت پذیری های اجتماعی خود نیز توجه نمایند (راه چمنی و کاووسی، ۱۳۹۴).

- بعد اجتماعی^۸ (SR): سومین بعد مسئولیت سازمان ها، "بعد اجتماعی" است که مجموعه عملکرد و تعهداتی را دربر می گیرد که سازمان باید در جهت نگهداری و امداد به جامعه با بینشی همه جانبه و رعایت حفظ یکپارچگی و مصالح عمومی کشور، انجام دهد (روایی و مهربوست، ۱۳۸۸).

- بعد اخلاقی^۹ (ER): چهارمین بعد مسئولیت سازمان ها، "بعد اخلاقی" است. این بعد اشاره دارد که سازمان ها باید مانند سایر اعضای جامعه مدنظر قرار دهند. بعد اخلاقی مسئولیت پذیری اجتماعی را "پاسخ گویی اجتماعی" نیز می نامند (روایی و مهربوست، ۱۳۸۸). منظور از مسئولیت اخلاقی، درنظر گرفتن انتظارات اجتماعی به صورت قوانینی نامکتوب نظیر جلوگیری از آسیب های اجتماعی و احترام به حقوق افراد می باشد. اساس مسئولیت پذیری اخلاقی در رعایت حقوق بشر است. رعایت عدل و داد در بین کلیه کارکنان سازمان و انتشار ارزش های اخلاقی از قبیل راستی، درستکاری، وجدان کاری و ستیز با نژادپرستی (در سازمان های چندملیتی)، از خصوصیات بارز مسئولیت اخلاقی است (راه چمنی و کاووسی، ۱۳۹۴). دانشمندان تعاریف متفاوتی از درباره رضایت شغلی دارند. هاپاک^{۱۰} (۱۹۳۵) در ارتباط با عوامل روانشناختی، فیزیولوژیکی و اجتماعی و وروم^{۱۱} (۱۹۲۴) در رابطه با گرایش های روانی فردی، رضایت شغلی را تعریف نموده اند (جعفرنژادی، ۱۳۹۶؛ به نقل از فائز و ایلکام^{۱۲}، ۲۰۱۴). رضایت شغلی مبحث مهمی در جذب و نگهداری منابع انسانی سازمان ها به شمار می آید و عدم توجه به آن در درازمدت، در عملکرد سازمان اختلال ایجاد می کند و سبب بروز آشفتگی، کم شدن مسئولیت پذیری و در نتیجه ترک شغل می گردد. صاحب نظران اعتقاد دارند که رضایت شغلی یک نوع نگرش است و آن را به عنوان نگرش فرد نسبت به شغل و جنبه های مختلف آن تعریف می کنند. رضایت شغلی یک عکس العمل احساسی به شغل و شرایط متعدد فضای کار است که سبب می شود فرد در مورد رضایت از کار خود ببانددیشد. می توان گفت در کل نگرش کلی فرد نسبت به شغل خود را رضایت شغلی می نامند. رضایت شغلی عاملی اساسی برای افزایش کارایی و رضایت فردی در سازمان به حساب می آید. شخص با درنظر گرفتن درجه اهمیت عوامل گوناگون نظیر درآمد، جایگاه اجتماعی و شرایط محیط کار، به درجه ای از رضایت شغلی دست می یابد (محمدی فاتح و دیگران، ۱۳۹۵).

رضایت شغلی، مفهومی چندوجهی است که دارای ابعاد درونی و بیرونی است. ابعاد رضایت درونی به خصوصیات شخصیتی فرد مثل توانایی، ابتکار عمل و برقراری ارتباط با سرپرستان بازمی گردد که جنبه های کیفی شغل را شامل می شود. ابعاد رضایت بیرونی، ضرورتی و مشروط به شرایط محیطی هستند، مانند پرداخت، ارتقای جایگاه و امنیت شغلی. چنانچه در واحدهای سازمانی

5. Economic Responsibility
6. Bouten
7. Legal Responsibility
8. Social Responsibility
9. Ethical Responsibility
10. Rabert Hapak
11. Victor Veroom
12. Faez & Ilka

از لحاظ میزان رضایت شغلی تفاوت وجود داشته باشد، علت را می توان وجود نقاط بالقوه مشکل زا دانست (اسمعیلی و صیدزاده، ۱۳۹۶).

رضایت شغلی، تبیین کننده کلی احساس فرد درباره کارش می باشد. هنگامی که کار فرد هماهنگی مناسبی با ارزش ها و احتیاجاتش داشته باشد و فرد به هدف ها و فعالیتهایی که برایش دارای اهمیت است، دست یابد، در نتیجه رضایت شغلی وی بالا می رود. رضایت شغلی دارای ابعاد متعددی است و اهمیت تمام جنبه های رضایت شغلی برای همه کارکنان به یک اندازه نیست، ممکن است کارمندی از یک جنبه شغل رضایت داشته باشد و از سایر ابعاد شغل راضی نباشد. همچنین رضایت شغلی در افراد و سازمانهای گوناگون، دارای تفاوت است. هنگس، اسمیت و سالواگیو ۱۳ (۲۰۰۳) برای رضایت شغلی ابعاد توانمندسازی، رضایت از انجام شغل، رضایت از پرداخت، رضایت از گروه کاری، رضایت از امنیت شغلی و رضایت از امکانات کاری را در نظر گرفتند (رام ۱۴، ۲۰۱۳). در کشورهای توسعه یافته، مدیریت بر احتیاجات اساسی کارکنان تکیه دارد و رضایت شغلی کارکنان که احترام به کرامت انسان ها محسوب می شود، به عنوان فاکتوری ضروری در ارتقای بهره وری در نظر گرفته می شود. عوامل مختلفی از قبیل عدم تعارض در شغل، منصفانه بودن حقوق و مزایای شغلی، شرایط مناسب کاری و سرپرستان، مدیران و همکاران خوب، نقش مهمی در ایجاد و افزایش رضایت شغلی افراد دارد (جاود ۱۵ و همکاران، ۲۰۱۴).

کسب رضایت شغلی در فرد وابسته به علل بسیاری است که در مجموع نتیجه مطلوبی ارائه می دهد. نبود یک عامل می تواند فرد را در دسته افراد ناراضی از شغل خود قرار دهد. رضایت شغلی به مجموع خواسته های مثبت یا احساساتی که افراد نسبت به شغل خود دارند، اشاره دارد. یعنی هرچه شخص رضایت شغلی بیشتری داشته باشد، بیشتر به کار خود علاقه مند می شود، از طریق آن نیازهای خود را برآورده می کند و در نتیجه احساسات مثبتی نسبت به آن خواهد داشت. رضایت شغلی همچنین با درک هر شخص از شغل خود و نوع احساسات و نگرش مثبت افراد نسبت به شغل خود تعریف می گردد (رضایی هرنیدی، ۱۳۸۹). رضایت شغلی را در قالبی ساده می توان احساس عاطفی سودمند و مثبتی که پس از انجام کار در فرد به دست می آید، تعریف کرد. شایان ذکر است که رضایت شغلی یک عامل واحد نیست، بلکه ارتباطی متقابل و پیچیده از وظایف شغلی، مسئولیت پذیری، عمل و عکس العمل ها، انگیزه ها و مشوقهاست (تینگ ۱۶، ۲۰۰۷).

لوی گاربو و مونت مارکوت ۱۷ (۲۰۰۱) تعریف دیگری از رضایت شغلی دارند. از نظر آنها، رضایت شغلی ارزیابی از تجربه گذشته شخص است و انتخاب مجدد همان شغل در آینده به عنوان بهترین گزینه. کارمند درجه خشنودی شغلی را که تجربه می کند، گزارش نمی کند، اما داوری می کند که اگر بخواهد دوباره شغلی را انتخاب کند، شغل فعلی را انتخاب می کند یا خیر (یوون و همکاران ۱۸، ۲۰۱۴). به طور کلی رضایت شغلی را به صورت زیر می توان نیز تعریف کرد:

رضایت شغلی یک نوع احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می باشد که بر اثر یک سری عوامل مانند شرایط محیط کار، سیستم سازمانی کار، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی ایجاد می شود. بنابراین می توان گفت رضایت شغلی، یک احساس روانی است که از عوامل اجتماعی تأثیر می پذیرد (سیدجوادین، ۱۳۸۵).

کینزبرگ و همکاران ۱۹ برای رضایت شغلی دو نوع در نظر گرفته اند:

۱) رضایت درونی که از دو منبع به دست می آید: اول احساس لذتی که فرد تنها از اشتغال به کار و فعالیت کسب می کند. دوم لذتی که انسان با احساس پیشرفت و یا اجرای بعضی از مسئولیت های اجتماعی و آشکار کردن توانایی ها و تمایلات فردی به دست می آورد.

۲) رضایت بیرونی که با ویژگی های اشتغال و محیط کار مربوط است و دائماً در حال تغییر و تحول است، از جمله می توان به عواملی چون شرایط محیط کار، میزان حقوق و پاداش، نوع کار، ارتباطات موجود بین کارگر و کارفرما اشاره کرد. فاکتورهای دسته اول ثبات بیشتری دارند و پایدارتر هستند. کینزبرگ اظهار می دارد که رضایت شغلی در اثر تعامل بین این دو ایجاد می شود (شکری و همکاران، ۱۳۹۱).

13. Hanks, Smith & Salvagive
14. Ram
15. Javed
16. Ting
17. LevyGarboua & Montmarquette
18. Yvonne
19. Kinzberg et al

-روش پژوهش

این تحقیق از نوع ماهیت پیمایشی و کاربردی می باشد. جامعه آماری این تحقیق را شامل کلیه کارکنان شهرداری قزوین و توابع بوده که با توجه به روش نمونه گیری قابل دسترسی جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مدیران و کارشناسان شهرداری قزوین است که ۹۲ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیده است. برای تعیین روایی پرسشنامه از نظرات اساتید و خبرگان استفاده گردید و بر اساس سوالات از پیش تعیین شده استفاده شده پرسش نامه محقق ساخته تهیه گردید. و برای تعیین پایایی پرسش نامه از آلفای کرونباخ استفاده شد که بالای ۰,۷ بدست آمد. ابزار جمع آوری اطلاعات بصورت پرسشنامه ای می باشد.

-یافته های پژوهش

جدول (۱) آماره های توصیفی متغیرهای تحقیق			
متغیر	میانگین	انحراف معیار	تعداد
مسئولیت نسبت به جامعه و محیط	۳,۹۸	۱,۰۰۰	۹۲
مسئولیت نسبت به کارکنان	۴,۰۲	۰,۹۵۸	۹۲
مسئولیت نسبت به مشتری	۳,۸۴	۱,۰۹۵	۹۲
مسئولیت نسبت به دولت	۳,۸۶	۱,۰۳۰	۹۲

با توجه به جدول بالا مشخص است که متغیر مسئولیت نسبت به کارکنان بیشترین میانگین و مسئولیت نسبت به مشتری کمترین میانگین را داشته است.

- بررسی وضعیت توزیع متغیرها

در این بخش از تحقیق لازم است تا وضعیت نرمال بودن توزیع متغیرها مشخص شود. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف تک نمونه ای به مقایسه تابع توزیع تجمعی مشاهده شده با تابع توزیع تجمعی موردانتظاردریک متغیر ترتیبی می پردازد. چنانچه داده ها دارای توزیع نرمال باشند می توان از آمارپارامتریک استفاده نمود و چنانچه داده ها دارای توزیع نرمال نباشند می توان از آمار ناپارامتریک استفاده نمود. برای انجام این آزمون فرض های آماری زیر مطرح شده اند:

H_0 : داده ها دارای توزیع نرمال هستند

H_1 : داده ها دارای توزیع نرمال نیستند.

چنانچه سطح معناداری متغیرهای تحقیق (Sig) بزرگتر از ۰,۰۵ باشد، فرض صفر تائید و ادعای نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق پذیرفته می شود.

جدول (۲) سطوح معنی داری آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق		
متغیر	سطح معنی داری (Sig)	وضعیت نرمالیت
مسئولیت نسبت به جامعه و محیط	۰,۰۲۰	غیر نرمال
مسئولیت نسبت به کارکنان	۰,۰۱۶	غیر نرمال
مسئولیت نسبت به مشتری	۰,۰۲۵	غیر نرمال
مسئولیت نسبت به دولت	۰,۰۲۲	غیر نرمال

با توجه به جدول (۲)، سطوح معنی داری همه متغیرها کمتر از ۰,۰۵ است. لذا، متغیرهای تحقیق دارای توزیع نرمال نیستند.

-بررسی کفایت نمونه

در انجام تحلیل عاملی ابتدا باید از این مسأله اطمینان حاصل شود که آیا داده‌های تحقیق قابل تقلیل به چندین عامل پنهانی است یا خیر؟ بدین منظور از دو آزمون KMO و بارتلت استفاده می‌شود. شاخص KMO کوچک بودن همبستگی جزئی بین متغیرها را بررسی می‌کند و از این طریق مشخص می‌سازد آیا واریانس متغیرهای تحقیق تحت تاثیر واریانس مشترک برخی عامل‌های پنهانی و اساسی است یا خیر. این شاخص در دامنه صفر تا یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشان می‌دهد داده‌های اندازه نمونه مناسب است. می‌توان سه طیف را برای این نوسان تعریف کرد و برای هر مورد تصمیم به انجام یا عدم انجام تحلیل عاملی گرفت:

مقادیر ۰,۴۹ و کمتر: انجام تحلیل عاملی پیشنهاد نمی‌شود.

مقادیر ۰,۵۰ تا ۰,۶۹: انجام تحلیل عاملی در صورت اصلاحات داده‌ها پیشنهاد می‌شود.

مقادیر ۰,۷۰ و بالاتر: انجام تحلیل عاملی پیشنهاد می‌شود.

آزمون بارتلت بررسی می‌کند چه هنگام ماتریس همبستگی از نظر ریاضی شناخته شده (ماتریس همبستگی و واحد) است. اگر سطح معنی‌داری آزمون بارتلت کوچکتر از ۵ درصد باشد تحلیل عاملی برای شناسایی مدل عاملی مناسب است زیرا فرض یک بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود. یعنی ارتباط معنی‌داری بین متغیرها وجود داشته و امکان کشف ساختار از داده‌ها ممکن است. جدول ۴-۸ مقدار KMO، مقدار آماره بارتلت، درجه آزادی و sig آزمون بارتلت را نشان می‌دهد. از آنجایی که مقدار شاخص KMO برابر ۰,۷۶۹ (بالای ۰,۷) است، تعداد نمونه برای تحلیل عاملی و تحلیل مسیر با مدل معادلات ساختاری کافی می‌باشد. همچنین مقدار sig آزمون بارتلت، کوچکتر از ۵ درصد است که نشان می‌دهد ارتباط معنی‌داری بین متغیرها وجود دارد و تحلیل عاملی برای شناسایی مدل ساختاری مناسب است.

جدول (۳) شاخص KMO و آزمون بارتلت برای بررسی کفایت نمونه

مقدار KMO	آماره آزمون بارتلت	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۰,۷۶۹	۱۴۵۳,۲۰	۹۱	۰,۰۵

- مدل سازی معادلات ساختاری

در مدل‌های اندازه‌گیری همواره دو سوال مطرح است. اول اینکه آیا شاخص‌ها یا معرف‌ها یا متغیرهای قابل مشاهده به کار رفته در مدل همان چیزی را اندازه می‌گیرند که مدنظر محقق است؟ این سوال ناظر بر اعتبار یا روایی معرف‌ها یا متغیرهای آشکار و قابل اندازه‌گیری است. سوال دوم ناظر به این مسأله است که متغیرهای آشکار با چه دقتی متغیر نهفته موردنظر در تحقیق را اندازه‌گیری می‌کنند؟ این سوال اعتبار و پایایی متغیرهای آشکار را نشان می‌دهد که برای سنجش متغیرهای نهفته به کار رفته‌اند. پیچیدگی پدیده‌های اجتماعی-اقتصادی باعث گردیده است که برخی روش‌های آماری متعارف قادر به تبیین دقیق این موضوعات نباشند. برای فائق آمدن به این کاستی‌ها در تحقیقات اجتماعی-اقتصادی، محققین تلاش می‌کنند تا از تحلیل ساختار واریانس یا مدل سازی معادلات ساختاری (SEM^{۲۰}) که یکی از اصلی‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل چندمتغیره است، استفاده نمایند. ویژگی اصلی تجزیه و تحلیل چند متغیره، تجزیه و تحلیل همزمان K متغیر مستقل و n متغیر وابسته است.

در پژوهش حاضر به منظور آزمون فرضیه‌ها از تجزیه و تحلیل حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. تجزیه و تحلیل حداقل مربعات جزئی، تکنیکی چند متغیره است که متغیرهای مکنون غیرقابل مشاهده را از طریق شاخص‌های مختلف و بررسی مسیر بین این متغیرهای مکنون، تخمین می‌زند. تجزیه و تحلیل مبتنی بر حداقل مربعات جزئی، نیازی به فرض نرمال بودن توزیع

²⁰ Structural Equation Modeling

داده‌ها و حجم بزرگ نمونه ندارد. همچنین در مواردی که سازه‌ها توسط شاخص‌های تکوینی سنجیده می‌شوند، حداقل مربعات جزئی روش مناسبتری برای تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌باشد. دلیل استفاده از روش حداقل مربعات جزئی در این پژوهش نرمال نبودن توزیع متغیرها می‌باشد. در مدل‌های پی‌ال‌اس دو مدل آزمون می‌شود. مدل اول مدل بیرونی یا مدل اندازه‌گیری است که به بررسی اعتبار و پایایی پرسشنامه می‌پردازد و برای این منظور از سه شاخص مهم کمک می‌گیریم: متوسط واریانس استخراج شده (AVE^{۲۱})، پایایی مرکب (CR^{۲۲})، بار عاملی. مدل دوم، مدل درونی یا مدل ساختاری است که نشانگر ارتباط بین متغیرهای مکنون پژوهش است. با استفاده از مدل درونی می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت.

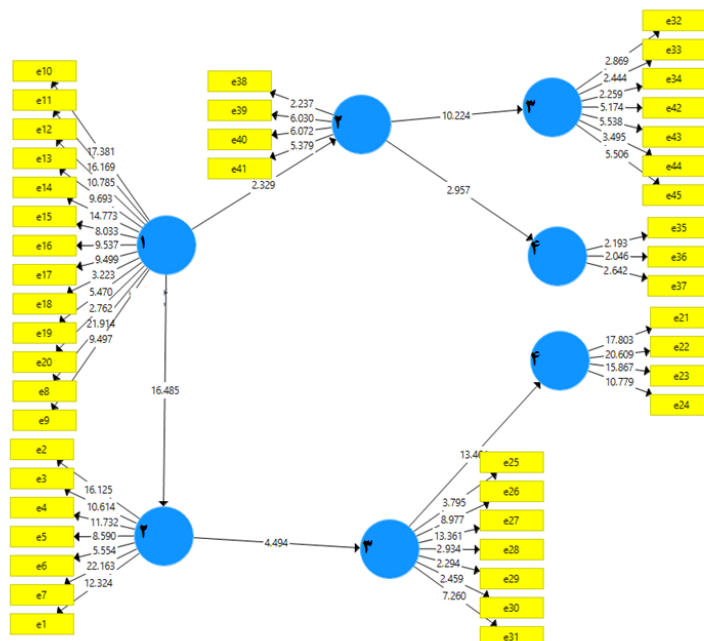
- مدل تحلیل مسیر

در روش شناسی مدل معادلات ساختاری، ابتدا به ساکن لازم است تا روایی سازه مورد مطالعه قرار گرفته تا مشخص شود نشانگرهای انتخاب شده برای اندازه‌گیری سازه‌های مورد نظر خود از دقت لازم برخوردار هستند. یعنی آیا سؤالات برای اندازه‌گیری متغیرها درست انتخاب شده‌اند یا خیر؟ برای این منظور از تحلیل عاملی تأییدی (CFA) استفاده می‌شود. به این شکل که بار عاملی هر نشانگر با سازه خود دارای مقدار t معنی دار در سطح خطای ۵ درصد باشد یعنی مقدار آن خارج از بازه ۱,۹۶ و -۱,۹۶ باشد، همچنین بار عاملی هر نشانگر با سازه خود بالاتر از ۰,۵۰ باشد (در این صورت این متغیر حداقل ۲۵ درصد از واریانس متغیر پنهان را اندازه‌گیری کرده است)، آنگاه این نشانگر از دقت لازم برای اندازه‌گیری آن سازه یا صفت مکنون برخوردار است (نانالی و برنستین، ۱۹۹۴).

بدین منظور تحلیل عاملی تأییدی بر روی گویه‌های پرسشنامه صورت گرفت. تمامی سؤالات دارای بار عاملی بالای ۰,۵ و مقادیر معناداری بالای ۱,۹۶ هستند و دقیقاً متغیرهای پیش‌بینی شده در پرسشنامه را اندازه‌گیری می‌کنند. در ادامه مدل اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق را در دو حالت معناداری و ضرایب استاندارد مشاهده می‌نمایید.

H_0 = مقادیر معنی داری بیشتر از ۱,۹۶ نیستند.

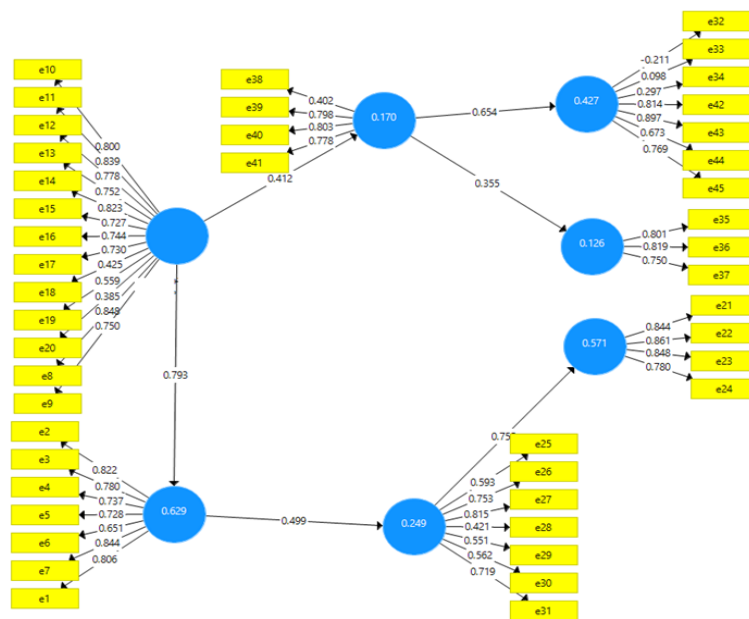
H_1 = مقادیر معنی داری بیشتر از ۱,۹۶ هستند.



شکل (۱) مدل تحلیل مسیر در حالت معنی داری

²¹ Average Variance Extracted

²² Composit Reliability



شکل (۲) مدل تحلیل مسیر در حالت ضرایب استاندارد

برای بررسی برازش مدل در حداقل مربعات جزئی، از معیار کیفیت جهانی که توسط آماتو و همکاران در سال ۲۰۰۴ مطرح شد، استفاده می‌کنیم.

$$GOF = \sqrt{communality \times R^2}$$

$communality$ میانگین اشتراک هر متغیر است و کیفیت مدل بیرونی را می‌سنجد. R^2 میانگین ضرایب تعیین مربوط به هر متغیر پنهان درونزا می‌باشد و کیفیت مدل درونی را می‌سنجد و برای هر متغیر درونزا بر طبق متغیرهای پنهانی که آنرا توضیح می‌دهند، محاسبه می‌شود. سه مقدار ۰،۲۵، ۰،۳۶ و ۰،۴۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است (وتزلس ۲۳ و همکاران، ۲۰۰۹).

جدول (۴) محاسبه برازش مدل درونی

متغیر	Communality	R ²
مسئولیت نسبت به جامعه و محیط	۰،۵۵	۰،۷۲۹
مسئولیت نسبت به کارکنان	۰،۶۵	۰،۶۶
مسئولیت نسبت به مشتری	۰،۸۵	۰،۶۶
مسئولیت نسبت به دولت	۰،۸۶	۰،۵۶۳
شاخص نیکویی برازش		
GoF= ۰،۶۴		

بررسی تاثیر مسئولیت اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان

همانطور که در جدول (۴) مشاهده می‌نمایید، مقدار شاخص نیکویی برازش معادل ۰,۵۴ است که نشان از برازش کلی بالای متوسط برای مدل ساختاری است. یعنی مدل درونی قدرت کافی برای آزمون فرضیات را دارد و نتایج آزمون را می‌توان به لحاظ آماری صد در صد قابل اتکا دانست. همچنین معیار R^2 یا ضریب تعیین نشان از تاثیری دارد که متغیرهای برونزا بر یک متغیر درونزا دارند. این معیار فقط برای سازه‌های درونزا محاسبه می‌شود و در مورد سازه‌های برونزا مقدار آن برابر صفر است. هرچه مقدار ضریب تعیین یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل دارد. سه مقدار ۰,۱۹، ۰,۳۳ و ۰,۶۷ به عنوان ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی معرفی شده است (چین ۲۴، ۱۹۹۸).

بر اساس مدل بدست آمده از آزمون فرضیات تحقیق، به بررسی تایید یا رد فرضیات می‌پردازیم. برای تأیید یا رد فرضیات از ضریب معنی‌داری (آماره t) استفاده می‌کنیم، چنانچه آماره t بیشتر از ۱,۹۶ یا کمتر از ۱,۹۶- (در سطح خطای ۵ درصد) باشد فرضیه تأیید شده و رابطه معنادار بین دو متغیر پنهان حاصل می‌شود.

جدول (۵) نتایج تجزیه و تحلیل حداقل مربعات جزئی برای فرضیات تحقیق

فرضیات اصلی	ضرایب مسیر	مقدار معناداری	آزمون فرضیه
مسئولیت نسبت به جامعه و محیط بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است	۰,۸۸۵	۳,۶۵۶	تایید
مسئولیت نسبت به کارکنان بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است	۰,۵۱۲	۳,۳۳	تایید
مسئولیت نسبت به مشتری بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است	۰,۶۰۵	۱۴,۴۴۰	تایید
مسئولیت نسبت به دولت بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است	۱,۲۵	۱۳,۴۹۹	تایید

نتیجه گیری و پیشنهادات

فرضیه اول: مسئولیت نسبت به جامعه و محیط بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است
بر اساس نتایج محاسبات جدول (۵) ضریب مسیر برابر ۰,۸۸۵ بوده و دارای مقدار t معادل ۳,۶۵۶ است. مقدار t برای این پارامتر بیشتر از ۱,۹۶ محاسبه شده است. لذا فرض صفر با ۹۵ درصد اطمینان رد می‌شود. این فرضیه تحقیق تایید می‌شود.
فرضیه دوم: مسئولیت نسبت به کارکنان بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است
بر اساس نتایج محاسبات جدول (۵) ضریب مسیر برابر ۰,۵۱۲ بوده و دارای مقدار t معادل ۳,۳۳ است. مقدار t برای این پارامتر بیشتر از ۱,۹۶ محاسبه شده است. لذا فرض صفر با ۹۵ درصد اطمینان رد می‌شود. این فرضیه تحقیق تایید می‌شود.
فرضیه سوم: مسئولیت نسبت به مشتری بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است
بر اساس نتایج محاسبات جدول (۵) ضریب مسیر برابر ۰,۶۰۵ بوده و دارای مقدار t معادل ۱۴,۴۴۰ است. مقدار t برای این پارامتر بیشتر از ۱,۹۶ محاسبه شده است. لذا فرض صفر با ۹۵ درصد اطمینان رد می‌شود. این فرضیه تحقیق تایید می‌شود.
فرضیه چهارم: مسئولیت نسبت به دولت بر رضایتمندی کارکنان شهرداری قزوین تاثیر گذار است
بر اساس نتایج محاسبات جدول (۵) ضریب مسیر برابر ۱,۲۵ بوده و دارای مقدار t معادل ۱۳,۴۹۹ است. مقدار t برای این پارامتر بیشتر از ۱,۹۶ محاسبه شده است. لذا فرض صفر با ۹۵ درصد اطمینان رد می‌شود. و لذا این فرضیه تحقیق تایید می‌شود.

به رهبران سازمان ها پیشنهاد می گردد به منظور افزایش مسئولیت پذیری در خود ابتدا تعریف دقیقی از مسئولیت پذیری نمایند، ثبات قدم داشته باشند، در انجام وظایف خود برنامه ریزی کنند و به دیگران نیز در برنامه ریزی کمک نمایند، از اشتباه نهراسند و احساس قدرت را در خود افزایش دهند.

به رهبران سازمان ها پیشنهاد می گردد از طرق مختلف از قبیل مدیتیشن، حل معما، تغذیه مناسب، ورزش، تکنیک های یادگیری و افزایش قدرت ذهن، تمرین تصویر ذهنی و ... قدرت تفکر خود را تقویت نمایند.

از آنجا که رضایت شغلی بر افزایش مسئولیت اجتماعی کارکنان موثر است، به مدیران سازمان ها توصیه می گردد که زمینه های لازم برای اجرای مسئولیت های اجتماعی نظیر احترام گذاشتن به اخلاق، افراد، جوامع و محیط زیست را به عنوان یک راهبرد جدایی ناپذیر در چشم انداز سازمان مورد توجه کامل قرار دهند. زیرا علاقه مندی و نگرش مثبت فرد نسبت با شاغل، سبب تلاش و سعی کاری بالاتری شده و درنهایت به بروز رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح شغلی او آمده است، که در اصطلاح به آن رفتار شهروندی سازمانی گفته می شود، می گردد.

اگر مدیران سازمان ها علاقه دارند که شکل ویژه و موثری از مسوولیت اجتماعی را در سازمان خود برقرار کنند، باید در جهت افزایش رضایت شغلی کارکنان بکوشند

به معاونین مالی و اقتصادی سازمان ها پیشنهاد می شود تمایلات و صلاحیتهای کارمندان را محترم بشمارند، تکیه گاه و طرفدار آنها شوند، روحیات و معنویاتشان را شناخته و با ایجاد ارتباط دوستانه احتیاجاتشان را برطرف کنند، به علاوه با اهدای پاداش به ایشان قدردانی خود را بابت همت و سعی و کوششان نشان دهند تا بدین وسیله رضایت شغلی کارکنان را که تاثیر مثبت و معناداری بر مسئولیت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد، افزایش دهند.

منابع فارسی و لاتین

- ۱- امامقلی زاده، سعید؛ عسگریان، رضا؛ خان جمالی، متین؛ حسینی نسب، سیدحسن؛ پتراتیچی، پویا؛ حسینی راد، امین. ۱۳۹۲. «مسئولیت اجتماعی شرکت ها». تعالی، نشریه تخصصی مدیریت. ۲۱: ۲۴-۳۳.
- ۲- امیرحسینی، زهرا؛ قبادی، معصومه. ۱۳۹۵. «گزارش گری مسئولیت اجتماعی، عملکرد مالی و مالکیت نهادی»، فصلنامه علمی پژوهشی حسابداری مدیریت. ۹(۲۸): ۵۵-۶۶.
- ۳- امیری، سمیه. ۱۳۹۶. «مسئولیت پذیری اجتماعی شرکت ها». راهبردهای حسابداری. ۱(۲): ۵۹-۷۵.
- ۴- ایران نژاد پاریزی، مهدی. ۱۳۹۱. مدیریت در هزاره سوم. تهران: نشر مدیران.
- ۵- باقرپور ولاشانی، محمدعلی؛ جهانبانی، مصطفی؛ ظفرزاده، سمیه. ۱۳۹۳. «بررسی دیدگاه استفاده کنندگان صورت های مالی در مورد چارچوب و محتوای گزارش گری اجتماعی». فصلنامه حسابداری سلامت. ۳(۲): ۱۶-۴۰.
- ۶- پورزمانی، جواد. ۱۳۹۲. «تحلیل تاثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر وفاداری مشتریان به برند و تبلیغات دهان به دهان از طریق نقش تصویر برند، اعتماد به برند، دل بستگی به برند و تعهد به برند (مورد مطالعه: شرکت زمزم شیراز)». پایان نامه کارشناسی ارشد. رشته مدیریت بازرگانی. گرایش بازاریابی. دانشگاه اصفهان.
- ۷- پیرعلی، فاطمه. ۱۳۹۷. «نقش رهبری مسئول در پیاده سازی بهینه سیستم های اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی استان البرز». پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، گرایش سیستم های اطلاعاتی. دانشگاه پیام نور مرکز غرب تهران.
- ۸- جمشیدیان، محمد امین. ۱۳۹۵. «بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان اداره کل راه و شهرسازی استان مرکزی)». پنجمین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری. سن پترزبورگ. روسیه.
- ۹- جعفرنژادی، آدینه. ۱۳۹۶. «تاثیر اخلاق حرفه ای بر عملکرد شغلی کارکنان با در نظر گرفتن نقش واسطه ای انگیزش درونی و رضایت شغلی (مورد مطالعه کارکنان آموزش و پرورش استان گیلان)». پایان نامه تحصیلی برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی. موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
- ۱۰- حمزه زاده، فرزانه. ۱۳۹۳. «مدلی ابی روابط بین رهبری معنوی و توانمندسازی روانشناختی با مسئولیت اجتماعی در میان کارکنان دانشگاه ارومیه در سال تحصیلی ۱۳۹۲-۹۳». پایان نامه کارشناسی ارشد. رشته مدیریت آموزشی. دانشگاه ارومیه.
- ۱۱- حنفی زاده، پیام؛ زارع رواسان، احد. ۱۳۹۱. روش تحلیل ساختارهای چندسطحی با استفاده از نرم افزار SmartPLS. تهران: انتشارات ترمه.

- ۱۲- دادگر، هادی؛ غلامعلی نژاد، فاطمه؛ عاشوری، جمال؛ عرب سالاری، زهرا. ۱۳۹۴. «ارتباط سبک های رهبری، تعهد سازمانی و شادکامی با رضایت شغلی پرستاران». مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان. ۲۳(۲): ۹۴-۱۰۵.
- ۱۳- دامنی، عزت اله. ۱۳۹۴. «بررسی رابطه سبک رهبری مدیران با میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان تهران». پایان نامه کارشناسی ارشد. رشته مدیریت دولتی. گرایش تحول. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- ۱۴- دانش خواهی، حامد. ۱۳۹۰. «شناسایی رابطه مسئولیت اجتماعی شرکت با وفاداری مشتریان (مورد مطالعه: بانک ملت)». پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی. گرایش بازاریابی بین الملل. دانشگاه شاهد
- ۱۵- صارم پور، مژگان. ۱۳۹۲. «بررسی رابطه بین سبک های هویت و رضایت شغلی با بهره‌وری شغلی در بین کارکنان جمعیت هلال احمر شیراز». پایان نامه کارشناسی ارشد. رشته روان شناسی. گرایش روان شناسی صنعتی سازمانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- ۱۶- صانعی، مهدی؛ معمارزاده، غلامرضا. ۱۳۹۰. «الماس رهبری معنوی در نظام اداری ایران». فصلنامه مدیریت توسعه و تحول. ۷: ۹-۱۸.

- 17-Anderson, J. C. Gerbing, D. W. 2013. "Structural equation modeling in practice: a review and recommended two – step approach". Psychological Bulletin, 103(18): 411-423.
- 18- Appelbaum, Steven; Bartolomucci, Nicolas; Beaumier, Erika; Boulanger, Jonathan; Corrigan, Rodney; Dore, Isabelle; Girard, Chrystine; Serroni, Carlo. 2004. "Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust". Management decision, 1(42): 13-40.
- 19- Bass, B.M. 2000. "Two decades of research and development in transformational leadership: European". Journal of Work and Organizational Psychology .5: 9-32.
- 20- Bass, B. M., Avolio. B. J. 2002. "Transformational Leadership and Organizational Culture". Public Administration Quarterly. 17(1): 112-122.
- 21- Bass, B.M & Riggio, R. E. 2006. Transformational Leadership, Mahwah, New Jersey: Erlbaum Associates.
- 22-Carroll, A.B. 2015. "Corporate social responsibility: the centerpiece of competing and complementary frameworks", Organizational Dynamics. 44(2): 87-96.
- 23- Castro, C. B., Armario, E. M., and Ruiz, D. M. 2004. "The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty", International Journal Of Service Industry Management, 15 (1): 27-37.
- 24- Collins, Doris B. Lowe, Janis S. and Arnett & Carson. R. 2000. "High- Performance Leadership at the Organization Level". Advances in Developing Human Resources, 2(18): 19-46.
- 25- Coomber B, Barriball KL. 2007. "Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospitalbased nurses: a review of the research literature". Int J Nurs Stud. 44(2): 297-314.
- 26- Galbreath, J. 2009. "Building corporate social responsibility into strategy", European Business Review. 21(2): 109-127.
- 27- Geva. A, 2008. "Three Models of Corporate Social Responsibility: Interrelationships between Theory". Research, and Practice. Business and Society Review 113: 1-41.
- 28- Glavas A. and Piderit, S. K. 2009. "How Does Doing Good Matter?" Journal of Corporate Citizenship. 36: 51-70
- 29- Hui, Chun; Simon; SK Lam & Kenneth, KS Law. 2000. "Instrumental values of organizational citizenship behavior for promotion: a field quasi-experiment". Journal of Applied Psychology, 85(5): 822-828.
- 30- Hui Tsai, Y. Peng Lin, C. Chun Ma, H. & Tsu Wang, R. 2015. "Modeling corporate social performance and job pursuit intention: Forecasting the job change of professionals in technology industry". Technological Forecasting & Social Change, 99: 14-21.
- 31- Korff, S.C. 2010. Religious Orientation as a Predictor of Life Satisfaction Within the Elderly Population. doctoral dissertation, Walden Universit.

- 32- Kunda, Mohammed Mohammed, Ataman, Göksel & Nihal Kartaltepe, Behram. 2019. "Corporate social responsibility and organizational citizenship behavior The mediating role of job satisfaction". *Journal of Global Responsibility*. 10(1): 47-68.
- 33- Munir, A. 2012. "The Influence of Transformational Leadership on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Employee Performance". *International Research Journal of Business Studies*. 5(2): 113-128.
- 34- Nunnally, J.C., 1998. *Psychometric theory*. New York, NY: McGraw-Hill.
- 35- Organ, D. W. 1977. "A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction causes – performance hypothesis". *Academy of management Review*. 2: 46-53
- 35- Yoon, Cheolho. 2009. "The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success". *Computers in Human Behavior*, 25: 421-428.
- 36- Yucel, I. & Bektas, C. 2012. "Job satisfaction, organizational commitment and demographic characteristics among teachers in Turkey: Younger is better? ". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 46: 1598-1608.

Investigating the effect of social responsibility on employee job satisfaction (Case study of Qazvin Municipality)

Ebrahim Izadpanah¹, Azam Naimi²

Abstract

In recent decades, much emphasis has been placed on the concept of social responsibility in organizations, assuming that the products and services of these companies play an important role in creating benefits in a highly competitive environment, which includes environmental, economic and social goals. Today, the attractiveness of organizations depends on individuals' understanding of the core values of organizations and their social characteristics. This area provides a fundamental foundation for the business through which the working situation improves. On the other hand, there is a close relationship between business ethics and organizational social responsibility. Social responsibility can have a significant impact on business, and now, this impact has become very important to social responsibility to issues such as the relationship between organizations and communities, and especially the negative and harmful effects that the performance of organizations on individuals and Communities have, it pays. The social responsibilities of organizations have now entered into political, social and economic issues; But there is still no common definition of its implementation methods. It can be said that social responsibility is a concept that makes organizations, not only through legal requirements, but also by developing their voluntary obligations to raise values in society, emphasize the interests of their stakeholders and can play a key role and Play an important role in the field of employee job satisfaction. This study was conducted to investigate the effect of social responsibility on employee job satisfaction (case study of Qazvin Municipality). This research is of survey and applied type. The statistical population includes all managers and experts of Qazvin Municipality, of which 92 people have been selected as a statistical sample. The data collection tool is a questionnaire. The method of data collection is field. In this study, indicators were first identified. The research hypotheses were developed based on these indicators.

Keyword: Responsibility, social responsibility, job satisfaction of employees

1. Doctor of Strategic Management, Assistant Professor, Ghazali Institute of Higher Education, Qazvin, Qazvin, Iran.

2. Student of Public Administration, Organizational Behavior, Ghazali Institute of Higher Education, Qazvin, Iran.

