

توسعه فردی و تحول سازمانی

مطالعه کیفی تأثیر سیاست‌های مسئولیت اجتماعی بر افزایش تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی

آیدا دمیرا، سارا احمدی^{۱*}

شیوه استناددهی: دمیرا، آیدا، و احمدی، سارا. (۱۴۰۳).

۱. گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آنکارا، آنکارا، ترکیه

مطالعه کیفی تأثیر سیاست‌های مسئولیت اجتماعی بر افزایش

۲. گروه مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی. توسعه فردی و تحول

سازمانی، ۲(۳)، ۹-۱۶.

* ایمیل نویسنده مسئول: sara88.ahmadi@yahoo.com

چکیده

تاریخ چاپ: ۲۵ مهر ۱۴۰۳

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی بر افزایش تعهد کارکنان و بهبود عملکرد سازمانی انجام شده است. این مطالعه با رویکرد کیفی و روش پدیدارشناسی انجام شد. داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با ۲۵ نفر از کارکنان و مدیران سازمان‌های مستقر در تهران گردآوری شد. مشارکت‌کنندگان به صورت هدفمند انتخاب شدند و مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی و نرم‌افزار NVivo صورت گرفت. نتایج نشان داد که سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی تأثیر مثبتی بر تعهد کارکنان دارد و از طریق تقویت حس هویت سازمانی، افزایش رضایت شغلی و بهبود درگیری شغلی موجب افزایش تعهد سازمانی می‌شود. همچنین، این سیاست‌ها باعث افزایش بهره‌وری کارکنان، بهبود شهرت و تصویر سازمانی، و ارتقای نوآوری و خلاقیت سازمانی شدند. علاوه بر این، اجرای سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی به توسعه همکاری‌های بین‌سازمانی و افزایش پایداری اجتماعی و زیست‌محیطی منجر گردید. این پژوهش نشان داد که مسئولیت اجتماعی سازمانی می‌تواند نقش مهمی در بهبود تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی ایفا کند. بنابراین، سازمان‌ها باید CSR را به‌عنوان بخشی از استراتژی کلان خود در نظر بگیرند و اقدامات مرتبط با آن را برای افزایش تعهد کارکنان و بهبود بهره‌وری سازمانی گسترش دهند.

تاریخ پذیرش: ۲ مهر ۱۴۰۳

تاریخ بازنگری: ۱۲ شهریور ۱۴۰۳

تاریخ ارسال: ۴ مرداد ۱۴۰۳

این مقاله متعلق به نویسنده است. انتشار این مقاله به صورت

دسترسی آزاد مطابق با گواهی (CC BY-NC 4.0)

صورت گرفته است.



کلیدواژه‌گان: مسئولیت اجتماعی سازمانی، تعهد کارکنان، عملکرد سازمانی، نوآوری، پایداری سازمانی

Personal Development and Organizational Transformation

A Qualitative Study on the Impact of Corporate Social Responsibility Policies on Enhancing Employee Commitment and Organizational Performance

Aida Demir¹, Sara Ahmadi^{2*}

1. Department of Public Administration, Ankara University, Ankara, Turkey
2. Department of Public Administration, University of Tehran, Tehran, Iran

*Corresponding Author's Email: sara88.ahmadi@yahoo.com

How to cite: Demir, A., & Ahmadi, S. (2024). Innovative Strategies for Integrating Sustainable Development and Organizational Profitability. *Personal Development and Organizational Transformation*, 2(3), 9-16.

Abstract

This study aims to examine the impact of corporate social responsibility (CSR) policies on enhancing employee commitment and improving organizational performance. This study was conducted using a qualitative phenomenological approach. Data were collected through semi-structured interviews with 25 employees and managers from organizations based in Tehran. Participants were selected purposefully, and interviews continued until theoretical saturation was reached. Data analysis was performed using qualitative content analysis and NVivo software. The results revealed that CSR policies positively influence employee commitment by strengthening organizational identity, increasing job satisfaction, and improving job engagement. Additionally, CSR policies contributed to enhancing employee productivity, improving corporate reputation and image, and fostering organizational innovation and creativity. Furthermore, the implementation of CSR policies led to the development of inter-organizational collaborations and the promotion of social and environmental sustainability. This study demonstrated that CSR plays a significant role in improving employee commitment and organizational performance. Therefore, organizations should integrate CSR into their strategic framework and expand related initiatives to enhance employee commitment and organizational efficiency.

Keywords: *Corporate Social Responsibility, Employee Commitment, Organizational Performance, Innovation, Organizational Sustainability*

Submit Date: 25 July 2024

Revise Date: 2 September 2024

Accept Date: 23 September 2024

Publish Date: 16 October 2024



© 2024 the authors. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License.

در دهه‌های اخیر، مفهوم مسئولیت اجتماعی سازمانی (Corporate Social Responsibility - CSR) به یکی از مهم‌ترین موضوعات مورد بحث در حوزه مدیریت و کسب‌وکار تبدیل شده است. سازمان‌ها نه تنها به دنبال بهینه‌سازی عملکرد مالی خود هستند، بلکه به تأثیرات اجتماعی و زیست‌محیطی فعالیت‌هایشان نیز توجه دارند. مسئولیت اجتماعی سازمانی مجموعه‌ای از سیاست‌ها و فعالیت‌هایی است که سازمان‌ها برای ایجاد ارزش اجتماعی، محیطی و اقتصادی اتخاذ می‌کنند تا تعهد خود را نسبت به ذینفعان داخلی و خارجی نشان دهند (Carroll & Shabana, 2010). در سال‌های اخیر، سازمان‌ها دریافته‌اند که اجرای سیاست‌های CSR می‌تواند بر تعهد کارکنان و عملکرد کلی سازمانی تأثیر قابل توجهی داشته باشد (Glavas, 2016). با توجه به این اهمیت، پژوهش حاضر تلاش دارد تأثیر سیاست‌های مسئولیت اجتماعی بر افزایش تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی را از منظر کیفی بررسی کند.

مسئولیت اجتماعی سازمانی به مجموعه‌ای از اقدامات و سیاست‌هایی اطلاق می‌شود که سازمان‌ها برای کاهش تأثیرات منفی اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی خود و افزایش تأثیرات مثبت آن اتخاذ می‌کنند (Aguinis & Glavas, 2012). طبق مدل کارول (1991)، مسئولیت اجتماعی سازمانی شامل چهار بُعد اصلی است: مسئولیت اقتصادی، مسئولیت قانونی، مسئولیت اخلاقی و مسئولیت بشردوستانه. سازمان‌ها موظف‌اند از نظر اقتصادی سودآور باشند، از قوانین و مقررات تبعیت کنند، بر اساس اصول اخلاقی عمل کنند و در فعالیت‌های خیریه و عام‌المنفعه مشارکت داشته باشند (Carroll, 1991). این ابعاد نشان می‌دهند که CSR نه تنها به عنوان یک الزام قانونی و اخلاقی بلکه به عنوان یک استراتژی ارزش‌آفرین برای سازمان‌ها مطرح است.

در بسیاری از مطالعات، CSR به عنوان یک عامل کلیدی در بهبود روابط سازمانی و افزایش تعهد کارکنان شناخته شده است (Turker, 2009). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که سازمان‌هایی که سیاست‌های مسئولیت اجتماعی را در فعالیت‌های خود گنجانده‌اند، توانسته‌اند اعتماد کارکنان را جلب کنند و فرهنگ سازمانی مثبت‌تری ایجاد نمایند (Kim et al., 2017). از سوی دیگر، تعهد کارکنان به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل در بهبود عملکرد سازمانی محسوب می‌شود و سازمان‌ها به دنبال راهکارهایی برای افزایش این تعهد هستند (Maignan & Ferrell, 2004).

تعهد کارکنان یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی و حفظ نیروی انسانی است. تعهد سازمانی نشان‌دهنده میزان تعلق کارکنان به اهداف، ارزش‌ها و مأموریت سازمان است و به طور مستقیم بر رضایت شغلی و میزان ماندگاری کارکنان تأثیر می‌گذارد (Meyer & Allen, 1991). در این میان، اجرای سیاست‌های مسئولیت اجتماعی می‌تواند به افزایش این تعهد کمک کند. به گفته محققان، سازمان‌هایی که به CSR توجه دارند، قادرند اعتماد کارکنان خود را افزایش دهند و محیطی ایجاد کنند که در آن کارکنان احساس امنیت شغلی، احترام و ارزشمندی داشته باشند (Doh et al., 2011).

پژوهش‌های متعددی نشان داده‌اند که CSR می‌تواند از طریق ایجاد هویت سازمانی، افزایش رضایت شغلی و بهبود درگیری شغلی، بر تعهد کارکنان تأثیر بگذارد (Glavas & Piderit, 2009). برای مثال، سازمان‌هایی که در برنامه‌های اجتماعی و زیست‌محیطی مشارکت دارند، این احساس را در کارکنان خود ایجاد می‌کنند که بخشی از یک مأموریت بزرگ‌تر هستند و کار آن‌ها معنا و ارزش بیشتری دارد (Bauman & Skitka, 2012). همچنین، مطالعات نشان داده‌اند که اجرای سیاست‌های CSR می‌تواند به کاهش استرس شغلی، بهبود تعاملات بین کارکنان و ایجاد فرهنگ سازمانی مثبت‌تر منجر شود (Brammer et al., 2007).

علاوه بر تأثیر بر تعهد کارکنان، CSR می‌تواند به‌طور مستقیم و غیرمستقیم عملکرد سازمانی را نیز بهبود بخشد. از منظر عملکرد سازمانی، CSR می‌تواند بر دو بعد عملکرد مالی و غیرمالی سازمان تأثیر بگذارد (Orlitzky et al., 2003). از بعد مالی، سازمان‌هایی که مسئولیت اجتماعی را در استراتژی خود ادغام کرده‌اند، از مزایای متعددی مانند افزایش وفاداری مشتریان، بهبود شهرت برند و جذب سرمایه‌گذاران بهره‌مند شده‌اند (Freeman et al., 2010).

از بعد غیرمالی، مسئولیت اجتماعی سازمانی می‌تواند باعث افزایش بهره‌وری کارکنان، بهبود نوآوری و ارتقای تعاملات بین‌سازمانی شود. پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند که کارکنانی که در سازمان‌هایی با رویکرد CSR فعالیت می‌کنند، انگیزه بیشتری برای ارائه ایده‌های نوآورانه دارند و تمایل بیشتری به همکاری تیمی از خود نشان می‌دهند (Porter & Kramer, 2011). همچنین، ارتباط CSR با کاهش نرخ ترک خدمت کارکنان و افزایش مشارکت آن‌ها در امور سازمانی تأیید شده است (Jones, 2010).

با وجود مطالعات گسترده‌ای که در زمینه مسئولیت اجتماعی سازمانی انجام شده است، بسیاری از این پژوهش‌ها به روش‌های کمی و مبتنی بر شاخص‌های مالی و عملکردی سازمان پرداخته‌اند (Margolis & Walsh, 2003). در حالی که ابعاد روان‌شناختی و اجتماعی CSR، به‌ویژه در زمینه تأثیر آن بر تعهد کارکنان، کمتر مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین، بسیاری از مطالعات CSR در کشورهای غربی انجام شده است و تحقیقات محدودی به بررسی این پدیده در کشورهای در حال توسعه، از جمله ایران، پرداخته‌اند (Jamali, 2008). از این رو، پژوهش حاضر تلاش دارد با استفاده از رویکرد کیفی، تأثیر سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی را بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی بررسی کند. استفاده از روش کیفی و مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با کارکنان و مدیران سازمان‌ها در تهران، امکان درک عمیق‌تری از تجربیات و دیدگاه‌های آن‌ها را فراهم می‌آورد. این پژوهش می‌تواند به مدیران سازمان‌ها در تدوین استراتژی‌های مناسب CSR کمک کند و تأثیر این سیاست‌ها را بر تعهد و عملکرد کارکنان تبیین نماید.

روش‌شناسی

این پژوهش یک مطالعه کیفی است که با استفاده از روش پژوهش پدیدارشناسی انجام شده است. هدف از این مطالعه بررسی تأثیر سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی بر افزایش تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان و مدیران سازمان‌های مستقر در تهران است که در حوزه مسئولیت اجتماعی سازمانی تجربه دارند. به منظور دستیابی به غنای داده‌ها، نمونه‌گیری به‌صورت هدفمند انجام شد و تعداد ۲۵ نفر از مشارکت‌کنندگان انتخاب شدند. انتخاب مشارکت‌کنندگان تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت، به این معنا که پس از تعداد مشخصی از مصاحبه‌ها، داده‌های جدیدی که بتواند به غنای یافته‌ها بیفزاید، حاصل نشد.

جمع‌آوری داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته انجام شد. هر مصاحبه به‌طور متوسط بین ۴۵ تا ۶۰ دقیقه به طول انجامید و سؤالات باز به گونه‌ای طراحی شدند که دیدگاه‌های عمیق مشارکت‌کنندگان در زمینه سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی و تأثیر آن بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی استخراج شود. کلیه مصاحبه‌ها با رضایت آگاهانه مشارکت‌کنندگان ضبط و سپس کلمه‌به‌کلمه رونویسی شدند.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Nvivo استفاده شد. تحلیل داده‌ها بر اساس روش تحلیل محتوای کیفی انجام گرفت که شامل کدگذاری باز، محوری و انتخابی بود. ابتدا، متن مصاحبه‌ها به واحدهای معنایی تقسیم شد و سپس مفاهیم کلیدی استخراج و در دسته‌های موضوعی قرار گرفتند. در نهایت، مقولات اصلی پژوهش مشخص شدند که ارتباط بین سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی، تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی را تبیین کردند.

یافته‌ها

در این پژوهش، تعداد ۲۵ نفر از کارکنان و مدیران سازمان‌های مستقر در تهران به‌عنوان مشارکت‌کنندگان حضور داشتند. از این تعداد، ۱۴ نفر (۵۶٪) مرد و ۱۱ نفر (۴۴٪) زن بودند. از نظر رده شغلی، ۱۰ نفر (۴۰٪) در سطوح مدیریتی و ۱۵ نفر (۶۰٪) در سطوح کارشناسی و عملیاتی فعالیت داشتند. از نظر سابقه کاری، ۶ نفر (۲۴٪) کمتر از ۵ سال، ۱۰ نفر (۴۰٪) بین ۵ تا ۱۰ سال و ۹ نفر (۳۶٪) بیش از ۱۰ سال سابقه کار داشتند. همچنین، از نظر سطح تحصیلات، ۸ نفر (۳۲٪) دارای مدرک کارشناسی، ۱۲ نفر (۴۸٪) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۵ نفر (۲۰٪) دارای مدرک دکتری بودند. این تنوع در مشخصات جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان موجب شد که دیدگاه‌های متفاوتی در زمینه تأثیر سیاست‌های مسئولیت اجتماعی بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی مورد بررسی قرار گیرد.

نتایج حاصل از تحلیل داده‌های کیفی نشان داد که سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی تأثیر بسزایی بر تعهد کارکنان دارد. در این راستا، یکی از مهم‌ترین تأثیرات این سیاست‌ها، ایجاد حس هویت سازمانی در میان کارکنان است. مشارکت در برنامه‌های اجتماعی و اقدامات مسئولیت‌پذیرانه سازمان موجب افزایش احساس تعلق به سازمان، تقویت فرهنگ سازمانی و ایجاد انگیزه برای ماندگاری در سازمان می‌شود. یکی از مصاحبه‌شوندگان در این زمینه بیان داشت: «وقتی می‌بینم که سازمانم در امور خیریه مشارکت دارد و به جامعه اهمیت می‌دهد، احساس می‌کنم که من هم بخشی از یک مأموریت بزرگ‌تر هستم و این باعث می‌شود که بیشتر به کارم افتخار کنم.»

علاوه بر این، بهبود رضایت شغلی به‌عنوان یکی دیگر از پیامدهای مثبت سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی شناسایی شد. مشارکت در اقدامات اجتماعی و مسئولیت‌پذیرانه باعث افزایش رضایت کارکنان از شرایط کار، کاهش استرس شغلی و بهبود تعادل کار و زندگی آن‌ها می‌شود. برخی از شرکت‌کنندگان در مصاحبه‌ها اشاره کردند که اجرای برنامه‌های رفاهی و اجتماعی موجب احساس امنیت شغلی و افزایش حس عدالت سازمانی در میان آن‌ها شده است. یکی از مشارکت‌کنندگان اظهار داشت: «وقتی سازمان به سلامت و رفاه کارکنان اهمیت می‌دهد، احساس می‌کنم که ارزشمند هستم و این موضوع باعث کاهش استرسم در محیط کار می‌شود.»

همچنین نتایج نشان داد که سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی می‌توانند در افزایش درگیری شغلی کارکنان نقش مؤثری ایفا کنند. به‌ویژه، زمانی که سازمان به توسعه پایدار، اخلاق حرفه‌ای و حمایت از ارزش‌های اجتماعی متعهد باشد، کارکنان نیز انگیزه بیشتری برای مشارکت فعال در امور سازمانی و بهبود عملکرد خود دارند. به گفته یکی از مصاحبه‌شوندگان: «وقتی سازمانم به مسائل اجتماعی اهمیت می‌دهد، من هم احساس مسئولیت بیشتری می‌کنم و تلاش می‌کنم که در کارم بهتر عمل کنم.»

در رابطه با عملکرد سازمانی، یافته‌ها نشان داد که سیاست‌های مسئولیت اجتماعی تأثیر مستقیمی بر بهره‌وری کارکنان دارند. این سیاست‌ها موجب افزایش انگیزه کاری، کاهش تعارضات سازمانی و ایجاد فضای همکاری مؤثر میان کارکنان می‌شود. برخی از مصاحبه‌شوندگان اشاره کردند که اقدامات اجتماعی سازمان، حس مسئولیت‌پذیری در بین کارکنان را تقویت کرده و موجب بهبود کیفیت کار شده است. یکی از مدیران شرکت‌کننده در این پژوهش بیان داشت: «زمانی که کارکنان ببینند که سازمانشان برای جامعه ارزش قائل است، آن‌ها هم با تعهد بیشتری کار می‌کنند و این باعث افزایش بهره‌وری کلی سازمان می‌شود.»

علاوه بر این، یافته‌ها نشان داد که مسئولیت اجتماعی سازمانی در بهبود شهرت و تصویر سازمانی نیز نقش مهمی ایفا می‌کند. سازمان‌هایی که در فعالیتهای اجتماعی مشارکت دارند، اعتماد ذینفعان و مشتریان را بیشتر جلب کرده و از وفاداری بالاتری برخوردار هستند. بسیاری از مصاحبه‌شوندگان تأکید کردند که شهرت مثبت سازمان در حوزه مسئولیت اجتماعی، مزیت رقابتی برای آن ایجاد کرده است. یکی از

شرکت‌کنندگان عنوان کرد: «مردم بیشتر به سازمان‌هایی اعتماد می‌کنند که فقط به سود خودشان فکر نمی‌کنند، بلکه به جامعه هم اهمیت می‌دهند.»

در زمینه نوآوری و خلاقیت سازمانی، نتایج نشان داد که سیاست‌های مسئولیت اجتماعی موجب تشویق کارکنان به ایده‌پردازی و ایجاد فضای آزاد برای تفکر خلاق می‌شود. برخی از مشارکت‌کنندگان در مصاحبه‌ها اشاره کردند که سازمان‌هایی که به مسئولیت اجتماعی متعهد هستند، محیطی را فراهم می‌کنند که کارکنان بتوانند بدون ترس از شکست، ایده‌های نوآورانه خود را مطرح کنند. یکی از کارکنان در این باره گفت: «مدیران ما همیشه تشویق می‌کنند که ایده‌های جدید بدهیم و می‌دانیم که سازمان به حمایت از نوآوری اهمیت می‌دهد.»

در زمینه روابط بین‌سازمانی و پایداری، یافته‌ها نشان داد که توسعه همکاری‌های بین‌سازمانی یکی دیگر از نتایج اجرای سیاست‌های مسئولیت اجتماعی است. افزایش تعاملات تجاری و بهبود روابط با شرکای سازمانی از جمله مزایای این سیاست‌ها محسوب می‌شود. یکی از مدیران سازمانی در این زمینه گفت: «وقتی سازمان در برنامه‌های مسئولیت اجتماعی مشارکت دارد، سایر شرکت‌ها نیز به همکاری با ما علاقه‌مند می‌شوند و این موجب گسترش شبکه ارتباطی ما می‌شود.»

همچنین، سیاست‌های مسئولیت اجتماعی نقش مهمی در افزایش پایداری اجتماعی و زیست‌محیطی سازمان ایفا می‌کنند. کاهش اثرات منفی زیست‌محیطی، ترویج فرهنگ مصرف مسئولانه و مشارکت در پروژه‌های اجتماعی از جمله نتایجی است که در این پژوهش به دست آمد. برخی از مصاحبه‌شوندگان تأکید داشتند که این سیاست‌ها آگاهی کارکنان را نسبت به مسائل زیست‌محیطی افزایش داده و موجب مسئولیت‌پذیری بیشتر آن‌ها شده است. یکی از شرکت‌کنندگان در این پژوهش اظهار داشت: «ما یاد گرفته‌ایم که چطور در محیط کار از منابع بهینه‌تر استفاده کنیم و به کاهش مصرف انرژی و تولید زباله کمک کنیم.»

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی (CSR) تأثیر قابل‌توجهی بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی دارد. یافته‌های این مطالعه نشان داد که CSR از طریق تقویت حس هویت سازمانی، افزایش رضایت شغلی و بهبود درگیری شغلی کارکنان، میزان تعهد سازمانی را افزایش می‌دهد. همچنین، CSR باعث افزایش بهره‌وری کارکنان، بهبود شهرت و تصویر سازمانی و ارتقای نوآوری و خلاقیت سازمانی شد. علاوه بر این، اجرای سیاست‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی به توسعه همکاری‌های بین‌سازمانی و ارتقای پایداری اجتماعی و زیست‌محیطی منجر گردید.

یکی از یافته‌های اصلی این پژوهش نشان داد که سیاست‌های CSR موجب تقویت حس هویت سازمانی در میان کارکنان شده و احساس تعلق آن‌ها را نسبت به سازمان افزایش می‌دهد. این نتیجه با پژوهش‌های پیشین همخوانی دارد. به‌عنوان مثال، مطالعات نشان داده‌اند که مسئولیت اجتماعی سازمانی می‌تواند به شکل‌گیری هویت سازمانی قوی در میان کارکنان کمک کند، به‌ویژه زمانی که سازمان در فعالیت‌های اجتماعی و زیست‌محیطی مشارکت دارد (Glavas, 2016). بر اساس مدل تعهد عاطفی سازمانی، کارکنانی که سازمان خود را متعهد به ارزش‌های اجتماعی و اخلاقی می‌دانند، احساس وابستگی عمیق‌تری نسبت به سازمان خواهند داشت (Meyer & Allen, 1991). بنابراین، CSR با تأثیرگذاری بر احساسات و ارزش‌های کارکنان می‌تواند نقش مهمی در ایجاد تعهد سازمانی ایفا کند.

همچنین، نتایج نشان داد که اجرای سیاست‌های CSR باعث افزایش رضایت شغلی و کاهش استرس کارکنان می‌شود. کارکنانی که در سازمان‌هایی با رویکرد مسئولیت اجتماعی کار می‌کنند، از شرایط کاری خود رضایت بیشتری دارند و نسبت به محیط کاری خود احساس

امنیت بیشتری می‌کنند. این یافته مطابق با مطالعه Brammer et al (۲۰۰۷) است که نشان داد مشارکت سازمان‌ها در مسئولیت اجتماعی می‌تواند به افزایش احساس عدالت سازمانی و بهبود رضایت شغلی منجر شود. علاوه بر این، مطالعات قبلی نشان داده‌اند که CSR موجب بهبود تعادل کار و زندگی کارکنان شده و احساس امنیت شغلی آن‌ها را افزایش می‌دهد (Doh et al., 2011).

یکی دیگر از یافته‌های مهم این پژوهش نشان داد که CSR موجب افزایش درگیری شغلی کارکنان شده و انگیزه آن‌ها را برای مشارکت فعال در امور سازمانی افزایش می‌دهد. این نتیجه همسو با پژوهش‌های قبلی است که نشان داده‌اند کارکنان در سازمان‌هایی که CSR را اجرا می‌کنند، تمایل بیشتری به تلاش برای بهبود عملکرد خود دارند (Bauman & Skitka, 2012). پژوهش‌ها همچنین نشان داده‌اند که CSR باعث کاهش نرخ ترک شغل و افزایش انگیزه کارکنان برای توسعه مهارت‌های فردی و حرفه‌ای می‌شود (Kim et al., 2017).

از منظر عملکرد سازمانی، نتایج نشان داد که CSR تأثیر مستقیم و غیرمستقیمی بر بهره‌وری کارکنان دارد. به‌طور خاص، CSR باعث افزایش انگیزه کاری، کاهش تعارضات سازمانی و تقویت حس مسئولیت‌پذیری در میان کارکنان شد. این یافته با مطالعات Freeman et al (۲۰۱۰) همسو است که نشان دادند سازمان‌هایی که CSR را در استراتژی خود ادغام کرده‌اند، شاهد افزایش کارایی و بهره‌وری کارکنان خود بوده‌اند. همچنین، مطالعات قبلی نشان داده‌اند که CSR باعث کاهش فرسودگی شغلی و افزایش تمرکز کارکنان بر وظایف خود می‌شود (Porter & Kramer, 2011).

علاوه بر این، نتایج نشان داد که سیاست‌های مسئولیت اجتماعی باعث بهبود شهرت و تصویر سازمانی شده است. بسیاری از شرکت‌کنندگان در این مطالعه اشاره کردند که CSR جلب اعتماد مشتریان، افزایش وفاداری ذینفعان و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان را به دنبال دارد. این نتیجه مطابق با پژوهش‌های پیشین است که نشان داده‌اند شهرت سازمانی ارتباط مستقیمی با مسئولیت اجتماعی سازمان دارد (Maignan & Ferrell, 2004). تحقیقات نشان داده‌اند که سازمان‌هایی که CSR را جدی می‌گیرند، نه تنها روابط بهتری با مشتریان و جامعه دارند، بلکه در جذب نیروی انسانی مستعد و کاهش هزینه‌های جذب و نگهداشت کارکنان نیز موفق‌تر هستند (Jones, 2010).

همچنین، نتایج نشان داد که CSR موجب افزایش نوآوری و خلاقیت سازمانی می‌شود. بر اساس یافته‌های این مطالعه، سازمان‌هایی که در زمینه CSR فعال هستند، محیطی را ایجاد می‌کنند که در آن کارکنان تشویق به ایده‌پردازی و نوآوری می‌شوند. این نتیجه با مطالعات قبلی همخوانی دارد که نشان داده‌اند اجرای سیاست‌های مسئولیت اجتماعی موجب افزایش خلاقیت کارکنان و تشویق به ارائه راهکارهای نوآورانه می‌شود (Porter & Kramer, 2011).

در نهایت، نتایج نشان داد که CSR باعث توسعه همکاری‌های بین‌سازمانی و افزایش پایداری اجتماعی و زیست‌محیطی می‌شود. سازمان‌هایی که CSR را اجرا می‌کنند، روابط تجاری و همکاری‌های خود را با سایر سازمان‌ها گسترش می‌دهند و در نتیجه به ایجاد شبکه‌های تجاری قوی‌تر و پایدارتر کمک می‌کنند (Jamali, 2008). همچنین، یافته‌های این پژوهش نشان داد که کاهش اثرات زیست‌محیطی و ترویج فرهنگ مصرف مسئولانه از دیگر مزایای CSR است که با مطالعات Margolis & Walsh (۲۰۰۳) همسو است.

این پژوهش با وجود ارائه یافته‌های ارزشمند، محدودیت‌هایی نیز دارد. نخست، این مطالعه به روش کیفی انجام شده است و نتایج آن قابل تعمیم به همه سازمان‌ها و صنایع مختلف نیست. دوم، مشارکت‌کنندگان این پژوهش از سازمان‌های مستقر در تهران انتخاب شده‌اند و ممکن است تفاوت‌های فرهنگی و صنعتی در سایر مناطق تأثیر متفاوتی بر نتایج داشته باشد. سوم، این پژوهش تنها از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته برای گردآوری داده‌ها استفاده کرده است، در حالی که روش‌های ترکیبی می‌توانستند دقت و اعتبار یافته‌ها را افزایش دهند.

با توجه به محدودیت‌های این پژوهش، پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی از روش‌های ترکیبی (کمی و کیفی) برای بررسی تأثیر CSR بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی استفاده شود. همچنین، بررسی تأثیر CSR در صنایع مختلف و در مناطق جغرافیایی متفاوت می‌تواند به درک جامع‌تری از این پدیده کمک کند. علاوه بر این، مطالعه تأثیرات بلندمدت CSR بر رفتار کارکنان و عملکرد سازمانی از طریق تحقیقات طولی می‌تواند به غنای ادبیات این حوزه کمک کند.

با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها CSR را به‌عنوان بخشی از استراتژی کلان خود در نظر بگیرند و برنامه‌هایی را برای افزایش تعهد کارکنان از طریق اقدامات اجتماعی و زیست‌محیطی تدوین کنند. همچنین، سازمان‌ها می‌توانند با برگزاری برنامه‌های آموزشی CSR برای کارکنان، آگاهی آن‌ها را نسبت به اهمیت این سیاست‌ها افزایش دهند. در نهایت، سازمان‌ها باید تلاش کنند تا CSR را نه تنها به‌عنوان یک تعهد اجتماعی، بلکه به‌عنوان یک مزیت رقابتی در استراتژی‌های کسب‌وکار خود بگنجانند تا از مزایای آن در بهبود عملکرد سازمانی بهره‌مند شوند.

تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در انجام این پژوهش ما را همراهی کردند تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

موازین اخلاقی

در تمامی مراحل پژوهش حاضر اصول اخلاقی مرتبط با نشر و انجام پژوهش رعایت گردیده است.

References

- Aguinis, H., & Glavas, A. (2012). What we know and don't know about corporate social responsibility: A review and research agenda. *Journal of Management*, 38(4), 932-968.
- Bauman, C. W., & Skitka, L. J. (2012). Corporate social responsibility as a source of employee satisfaction. *Research in Organizational Behavior*, 32, 63-86.
- Brammer, S., Millington, A., & Rayton, B. (2007). The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(10), 1701-1719.
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85-105.
- Glavas, A. (2016). Corporate social responsibility and employee engagement: Enabling employees to employ more of their whole selves at work. *Frontiers in Psychology*, 7, 796.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value. *Harvard Business Review*, 89(1/2), 62-77.
- Turker, D. (2009). How corporate social responsibility influences organizational commitment. *Journal of Business Ethics*, 89(2), 189-204.