



تحلیلی بر میزان رعایت حقوق شهروندی و جامعه در شرکت‌های توزیع برق از دیدگاه مسئولیت‌پذیری اجتماعی (مطالعه موردی شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ)

مریم کیقبادی

کارشناس پژوهشی پژوهشگاه نیرو

Mkeyghobadi@nri.ac.ir

هانیه آرمجو

هیئت علمی پژوهشگاه نیرو

Harazmjoo@nri.ac.ir

غلامرضا حیدری

مدیر گروه مدیریت و علوم اجتماعی پژوهشگاه نیرو

Ghheydari@nri.ac.ir

چکیده

امروزه، با روی کار آمدن مسئولیت اجتماعی، تأثیر شرکت‌ها بر جامعه تبدیل به یک دغدغه جهانی شده و انتظارات ذینفعان از نقش شرکت‌ها در توسعه جوامع در حال افزایش است. علی‌رغم وجود رهنمودها، اصول و قوانین و مقررات متنوعی که در قالب «حقوق شهروندی و جامعه» ناظر بر رفتار شرکت‌ها در جامعه توسعه یافته، اقدامی سازمان‌یافته که بتواند به صورت ملموس وضعیت شرکت‌های توزیع برق را از منظر رعایت حقوق شهروندی و جامعه در چارچوب مسئولیت اجتماعی بسنجد، صورت نگرفته است. هدف از این تحقیق، یافتن الگوی مناسب جهت سنجش میزان رعایت حقوق شهروندی و جامعه توسط سازمان‌ها با رویکرد مسئولیت اجتماعی شرکتی و بومی‌سازی آن برای شرکت‌های توزیع برق است. در تحقیق حاضر جهت توسعه مدل، با استفاده از مبانی نظری و تشکیل پانل خبرگان، ۱۱ عامل مهم برای سنجش میزان رعایت حقوق شهروندی و جامعه تبیین شده و سپس با استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره، ۵ عامل دارای اولویت بهبود برای شرکت توزیع برق تهران مشخص گردید. در ادامه جهت سنجش و پایش دقیق وضعیت موجود، ۵۵ شاخص کلیدی عملکرد به کمک روش تحلیل محتوا شناسایی شد. پس از آن جایگاه فعلی شرکت در هر یک از عوامل شناسایی و در نهایت با توجه به وضعیت بهینه تبیین شده به کمک مطالعات تطبیقی، به ارائه راهکارهای بهبود و نحوه ارتقای عملکرد شرکت توزیع برق تهران بزرگ پرداخته شد.

واژگان کلیدی: مسئولیت اجتماعی شرکتی، حقوق شهروندی، شرکت‌های توزیع، چارچوب گزارش‌دهی جهانی

پایداری، ایزو ۲۶۰۰۰



۱. مقدمه

شهروندی از جمله مفاهیم جدیدی است که به برابری و عدالت توجه خاصی دارد و در نظریات اجتماعی، سیاسی و حقوقی جایگاه ویژه‌ای پیدا کرده است و زمانی تحقق می‌یابد که همه افراد یک جامعه از کلیه حقوق مدنی و سیاسی برخوردار باشند. ضمن اینکه شهروندان در برابر حقوقی که دارند، مسئولیت‌هایی را نیز در جامعه بر عهده می‌گیرند و شناخت این حقوق و تکالیف نقش مؤثری در ارتقاء شهروندی و ایجاد جامعه‌ای بر اساس نظم و عدالت دارد [۱] و منظور از «حقوق شهروندی»، سایر حقوق فردی، خصوصی و یا عمومی است که به واسطه زندگی نمودن فرد در جامعه، ایجاد می‌گردد [۲].

مفهوم شهروندی در بعد اجتماعی ایده‌ای است که با زندگی برخاسته از تجدد فرهنگ انسان اجتماعی درهم آمیخته است [۳]؛ اما مطالعات نشان می‌دهد، یکی از موانع و مشکلات عدم تحقق اثربخش حقوق شهروندی در کشور، بیش از هر عاملی، به دلیل تبیین نشدن جایگاه حقوق شهروندی، نبود آموزش حقوق شهروندی و نهادینه نشدن آن در لایه‌های متعدد اجتماعی است [۴].

از طرفی در سال‌های اخیر، مسئولیت اجتماعی به عنوان عاملی اثرگذار بر رعایت حقوق شهروندان و جامعه به کمک جوامع شتافته و سازمان‌ها می‌توانند از طریق رفتار مسئولانه در برابر جامعه و محیط‌زیست و برقراری ارتباط با ذینفعان خود و ایجاد تصویر بهتر در ذهن آنها، در مسیر تحقق اهداف و مقاصد حقوق شهروندی قرار بگیرند. زیرا علاوه بر مشتریان که به صورت مستقیم با سازمان در تعامل‌اند، جامعه، شامل شهروندان، رسانه‌ها، نهادهای دولتی و خصوصی و انجمن‌های اجتماعی و زیست‌محیطی، نیز نسبت به عملکرد سازمان و تأثیرات آن بر جامعه حساس هستند و در جایگاهی فراتر از مشتریان سازمان به سازمان توجه می‌کنند. در خصوص نهادهای خدمات عمومی نیز این حساسیت به نوعی بیشتر است. شرکت‌های توزیع نیز که جزء شرکت‌های خدمات عمومی هستند و خدمات آنها برای اقتصاد ضروری است، از این قاعده مستثنی نیستند. به خصوص شرکت توزیع برق تهران بزرگ، به عنوان یک شرکت معظم و مهم زیرساختی در

پایتخت کشور، علاوه بر تأمین برق مشترکین در قالب وظایف قانونی و اساسنامه‌ای خود، باید فراتر از حداقل‌های قانونی عمل نماید [۵]. با این وجود تاکنون الگوی مشخص و جامعی جهت سنجش میزان رعایت حقوق شهروندی با رویکرد مسئولیت اجتماعی، در شرکت‌های توزیع برق توسعه نیافته است. بر این اساس در این تحقیق، پس از بررسی نظام‌مند مبانی نظری، به شناسایی عوامل و اهداف مؤثر در رعایت حقوق شهروندی و جامعه در شرکت‌های توزیع برق پرداخته و در ادامه با بررسی وضعیت موجود هر یک از عوامل و انجام تحلیل شکاف، برنامه ارتقای عملکرد آنها تبیین می‌شود.

۲. مبانی نظری

مسئولیت اجتماعی شرکتی، مفهومی نوین و ابزاری مدیریتی است که از دهه ۱۹۵۰ به ادبیات مدیریت وارد شده [۶] و به این موضوع می‌پردازد که چگونه شرکت‌ها باید فرآیند کسب و کار خود را مدیریت کنند تا بتوانند تأثیر مثبتی بر جامعه گذاشته و با جلب اعتماد ذینفعان، موفقیت بلندمدت خود را تضمین کنند [۷].

گسترش مسئولیت اجتماعی شرکتی بر این موضوع دلالت دارد که مسئولیت شرکت‌ها از آنچه در گذشته بوده، یعنی «فراهم کردن پول برای سهامداران» فراتر رفته و آنها باید در برابر تمام ذینفعان (سهامداران، مشتریان، کارکنان، تأمین‌کنندگان، قانون‌گذاران و جامعه) پاسخگو باشند. به این ترتیب شرکت‌ها علاوه بر مسئولیت اقتصادی، باید در برابر مسائل اجتماعی نیز احساس مسئولیت کنند [۸].

تاکنون مدل‌های زیادی در حوزه مسئولیت‌پذیری اجتماعی توسعه یافته‌اند، نمونه‌ای از آنها استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰ است که یکی از موضوعات اصلی آن، مسائل مربوط به حقوق شهروندان در حیطه مسئولیت اجتماعی است و در آن به مسائلی همچون احترام و حمایت از حقوق شهروندی، آگاهی‌بخشی به جامعه درباره شرایط استفاده از کالا و خدمات، عدم تبعیض، رعایت قانون در هر شرایط، آگاهی‌بخشی به گروه‌های آسیب‌پذیر نسبت به حقوقشان، به رسمیت شناختن حقوق مردم بومی، آزادی انجمن‌ها و گفتگوی دسته جمعی و فرصت‌های برابر برای زنان پرداخته شده است [۹].



اجتماعی سازمان‌ها و ارتقاء حقوق شهروندی بوده و در این راستا پیشنهادات مؤثری ارائه نموده اند [۱۵].

۳. روش تحقیق

از آنجا که در این تحقیق، الگویی جهت سنجش وضعیت رعایت حقوق شهروندی و جامعه در شرکت‌های توزیع برق شناسایی و سنجه‌هایی برای استفاده در آنها تبیین شده، از نظر هدف توسعه‌ای - کاربردی است. همچنین از آنجا که از روش کتابخانه‌ای جهت گردآوری اطلاعات مربوط به پیشینه و ادبیات تحقیق و از روش میدانی جهت صحت‌گذاری مدل پیشنهادی و ارزیابی اهمیت و وضعیت موجود عوامل مدل استفاده شده است، بنابراین تحقیق حاضر از نظر روش انجام تحقیق، پیمایشی می‌باشد.

جامعه آماری تحقیق نیز شامل مدیران شرکت توزیع برق است و برای انتخاب نمونه، از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی سهمیه‌ای استفاده شد تا اطمینان حاصل شود که بخشی از جامعه آماری از قلم نیفتاده است. دلیل استفاده از این روش، بهره‌گیری از نمونه‌هایی بود که آمادگی و تمایل به همکاری با پژوهشگر را داشته و اسناد و مدارک آنها نیز در دسترس باشند. جهت یافتن پاسخ پرسش‌های تحقیق از روش کارگروه تخصصی استفاده شد که شامل ۱۱ نفر از متخصصین و مدیران ارشد شرکت بوده و پرسشنامه‌ای با ۲۲ سؤال و در دو بخش مجزا طراحی شد که هر یک از آنها، به صورت متناظر عوامل پیشنهادی را از منظر اهمیت و وضعیت موجود مورد پرسش قرار می‌دهد. مقیاس پرسش‌ها نیز طیف ۹ تایی لیکرت (از طیف بسیار کم تا بسیار زیاد برای سنجش اهمیت و طیف بسیار نامناسب تا بسیار مناسب برای شناخت وضعیت موجود) بود. در خصوص روایی پرسشنامه، با توجه به اینکه عوامل موجود در مدل پیشنهادی بر مبنای مطالعه ادبیات موضوع و انجام مطالعات تطبیقی ارائه شده و سپس با استفاده از نظرات و دیدگاه خبرگان دانشگاهی و صنعتی نهایی شده اند؛ می‌توان ادعا نمود که پرسشنامه از روایی بالایی برخوردار می‌باشد. همچنین جهت سنجش پایایی پرسشنامه از نرم‌افزار SPSS و روش آلفای کرونباخ استفاده شد که با میزان ۰/۸۷۴ پایایی آن مورد تأیید واقع شد.

علاوه بر مدل‌های موجود، مکانیزم‌های امتیازدهی و گزارش‌دهی بسیاری در سطح جهانی برای ترغیب شرکت‌ها به انجام اقدامات مسئولیت اجتماعی شرکتی و انتشار گزارش سالانه برای عموم توسعه یافته است. سازمان جهانی گزارش‌دهی پایداری، یک سازمان بین‌المللی مستقل است که در راستای گزارش‌دهی پایداری به حمایت از سازمان‌ها، دولت‌ها و کسب و کارها پرداخته است [۱۰]. حقوق شهروندی و جامعه از بخش‌های اصلی بعد اجتماعی این گزارش هستند که شاخص‌هایی از جمله رعایت حقوق افراد بومی، تطابق با قوانین، ارزیابی مکانیزم‌های شکایتی درباره حقوق شهروندی و اثرات بر جامعه، ارزیابی حقوق شهروندی در تأمین‌کنندگان و تأثیرات آنها بر جامعه، تعامل و مشارکت با جوامع محلی، آزادی انجمن‌ها و مذاکرات جمعی، دوری از فساد و رفتار ضد رقابتی را شامل می‌شوند [۱۱].

چارچوب معاهده جهانی سازمان ملل نیز که یکی دیگر از مدل‌های مطرح در این زمینه است، یادآوری می‌کند که کسب و کارها باید حفظ حقوق بین‌المللی شهروندی را مورد حمایت و احترام قرار دهند. شاخص‌های عملکردی در این چارچوب سازمان‌ها را ملزم می‌نماید تا در مورد رعایت حقوق شهروندی در اقدامات سرمایه‌گذاری و انتخاب تأمین‌کننده یا پیمانکار به گزارش‌دهی بپردازند. به علاوه، این شاخص‌ها آموزش کارکنان و نیروهای امنیتی و حفاظتی در مورد حقوق شهروندی و همچنین عدم تبعیض، تساوی جنسیتی، آزادی انجمن‌ها، کارکردک و حقوق افراد بومی را نیز پوشش می‌دهند. در مورد جامعه نیز تأکید می‌کند سازمان‌ها، تأثیراتی بر جوامع محلی که در آنها فعالیت می‌کنند، دارند و شاخص‌های عملکردی جامعه بر این تأثیرات تمرکز دارد [۱۲].

تحقیقات زیادی تاکنون با رویکردهای متفاوت، به بررسی مسائل پیرامون حقوق شهروندی پرداخته‌اند. در نمونه‌ای از آنها، به بررسی نقش نهادهای مدنی بر میزان آشنایی شهروندان با حقوق خود پرداخته شده [۱۳] و در نوعی دیگر بر سنجش میزان آگاهی‌های عمومی درباره حقوق شهروندی تمرکز داشته اند [۱۴]. اما در رویکردی جدیدتر، محققین درصدد بررسی رابطه بین تحقق مسئولیت

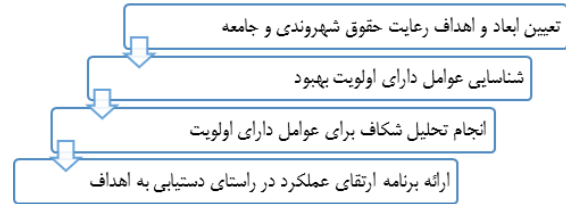


برای ارزیابی عملکرد، متفاوت است. آنچه که در همه الگوها و مدل‌های ارزیابی عملکرد حائز اهمیت می‌باشد تعیین شاخص‌هایی متناسب با مدل ارزیابی است که در راستای دستیابی به اهداف ارزیابی عملکرد سازمان از اثربخشی و کارایی لازم برخوردار باشد.

در تحقیق حاضر از روش الزامات قانونی جهت طراحی شاخص‌ها بهره گرفته شده است. در این رویکرد، شاخص‌ها مبتنی بر قوانین و مقررات حاکم بر سازمان تدوین می‌شوند و با استفاده از شاخص‌های طراحی شده می‌توان میزان تبعیت سازمان از قوانین و مقررات حاکم بر آن را سنجید [۱۹]. بنابراین با تحلیل محتوای رهنمودها، الزامات و شاخص‌های اختصاصی صنعت برق در مدل GRI-G4، استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰ و سایر اسناد بالادستی مرتبط با شرکت توزیع برق از جمله سند راهبردی، سند اصلاح نظام اداری، شیوه‌نامه کلینیک مدیریت و انجام مطالعات تطبیقی به شناسایی شاخص‌ها اقدام شد.

در فرآیند تحلیل محتوا، در ابتدا مقوله‌ها به طور عملیاتی و شفاف تعریف شد تا هیچ اطلاعات محتوایی نتواند در بیش از یک خانه قرار گیرد و اختصاص یک داده به مقوله‌ای خاص، اثری در طبقه‌بندی داده‌های دیگر نگذارد [۲۰] و پس از تعیین مقوله‌های اصلی، شاخص‌های کلیدی عملکرد، متناسب با هر یک از آنها تعیین شد. در خصوص روایی مطالعات انجام شده نیز، خبرگان موضوع در دو بعد علمی و صنعتی انتخاب شدند. بر این اساس در ابتدا شاخص‌های استخراج شده، مورد بازبینی خبرگان علمی و پس از اعمال اصلاحات، شاخص‌ها مورد بازبینی خبرگانی که اغلب در درون شرکت توزیع برق تهران بزرگ مشغول فعالیت بوده و به شرایط حاکم بر شرکت و صنعت اشراف کافی داشتند، قرار گرفت.

در مرحله آخر نیز پس از نهایی‌سازی شاخص‌های کلیدی عملکرد، چک‌لیست شناسایی وضعیت موجود شرکت تهیه و با برگزاری جلسات خبرگی، چالش‌های هر عامل تعیین شدند و پس از شناخت دقیق وضعیت کنونی شرکت، با استفاده از وضعیت مطلوب ترسیم شده در مراحل قبل، راهکارهایی جهت رفع شکاف‌های شناسایی شده ارائه شدند. اجرای هر یک از راهکارها برای رفع شکاف‌های



شکل ۱: مراحل کلی انجام تحقیق

تحقیق حاضر جهت دستیابی به اهداف خود، مطابق شکل (۱) در ۴ مرحله کلی انجام شده است. در مرحله اول جهت شناسایی عوامل مؤثر بر رعایت حقوق شهروندی و جامعه، ابتدا مدل‌های مختلف موجود در ادبیات پژوهش مورد بررسی قرار گرفته و شاخص‌های اولیه تعیین گشتند. پس از آن جهت بومی‌سازی شاخص‌های شناسایی شده با شرایط شرکت‌های توزیع، از مطالعات تطبیقی شرکت‌های توزیع پیشرو در جهان، مشتمل بر سه شرکت توزیع سیدنی، لندن و دهلی‌نو کمک گرفته شد. اعتبارسنجی مدل پیشنهادی نیز توسط نظر خبرگان صورت پذیرفت.

در مرحله دوم جهت بررسی اهمیت و وضعیت موجود هر یک از عوامل مدل، از متخصصین شرکت توزیع نظرسنجی به عمل آمد و به اولویت‌بندی آنها از طریق روش وزن دهی تجمعی ساده (SAW^۱) پرداخته شد [۱۶].

در مرحله سوم پس از شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های دارای اولویت، لازم است وضعیت و جایگاه سازمان در دستیابی به اهداف مورد سنجش قرار گیرد تا با درک جایگاه کنونی شرکت، مقدمات بهبود فراهم آید. بدین منظور سازمان در این مرحله نیازمند به یک سیستم اندازه‌گیری عملکرد است که متضمن رشد، توسعه و بهبود مستمر عملکرد در راستای رسیدن به اهداف مشخص شده باشد. در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرآیندی و به طور منظم و مستمر انجام شود، موجب ارتقاء کارایی و اثربخشی و پاسخگویی سازمان‌ها و جلب اعتماد عمومی به عملکرد آنها می‌گردد [۱۷].

همانگونه که شاخص‌های ارزیابی بسته به هدفی که برای آن طراحی شده‌اند، دارای انواع مختلفی هستند [۱۸]، متدولوژی طراحی شاخص‌ها نیز در فرآیند ارزیابی عملکرد متناسب با نوع سازمان و نیز نوع الگوی بکارگرفته شده

^۱ Simple Additive Weighting



این طریق بتوان شکاف موجود در آنها را کاهش داد. لذا در این مرحله از روش تحلیل محتوا جهت شناسایی شاخص‌های کلیدی عملکرد عوامل دارای اولویت بهبود استفاده شده است.

جدول ۱: شرح عوامل مؤثر در رعایت حقوق شهروندی و میزان اهمیت و اولویت هر یک از آنها

رتبه SAW	امتیاز SAW	رتبه اهمیت	اهمیت	عامل
۱	۰,۰۱۰۵	۱	۰,۱۱	توسعه سلامت اداری
۲	۰,۰۰۹۵	۲	۰,۱۰۴	تبیین و نهادینه‌سازی اهداف، سیاست‌ها و برنامه‌های مدون در حوزه تأثیرات بر جامعه و حقوق شهروندی
۳	۰,۰۰۸۹	۳	۰,۱۰۲	توسعه اخلاق حرفه‌ای و قانون مداری در رعایت حقوق شهروندی
۵	۰,۰۰۶۵	۴	۰,۰۹۷	تکریم و پاسخگویی ارباب رجوع و شهروندان
۴	۰,۰۰۷۵	۵	۰,۰۹۱	توسعه ایمنی شبکه و تأسیسات توزیع برق
		۶	۰,۰۸۷	توسعه مدیریت بحران و فوریت‌ها
		۷	۰,۰۸۶	بهبود روشنایی معابر
		۸	۰,۰۸۳	مدیریت رعایت حقوق شهروندی توسط پیمانکاران طرف قرارداد شرکت
		۹	۰,۰۸۳	جلب مشارکت جوامع محلی و ذینفعان سازمان در برنامه‌های سازمان و لحاظ نمودن حقوق شهروندی در تصمیمات و اقدامات سازمان
		۱۰	۰,۰۸۲	توسعه رقابت و انحصاری زدایی
		۱۱	۰,۰۷۶	توسعه فعالیت‌ها و زیرساخت‌های روابط عمومی

شناسایی شده، بر حسب موضوع راهکار، ارتباط راهکار با سطوح سازمانی، چرخه اجرا و استقرار و پایش راهکار، مستلزم تبیین الزامات بهبود است که در سه دسته پروژه، اقدام اصلاحی و اصلاح ساختاری قرار می‌گیرد [۲۱]. راهکارهای تعریف شده به عنوان راهکارهای پیشنهادی و اولیه مطرح شده و نیاز است به تأیید خبرگان و متخصصان صنعت رسیده و در نهایت پیشین‌سازی‌های هر یک از آنها مشخص گردد تا بدین ترتیب مسیر دستیابی به اهداف به صورت شفاف و دست یافتنی حاصل شود. در ادامه نتایج حاصل از پیاده‌سازی متدولوژی بیان شده در شرکت توزیع برق تهران بزرگ تشریح می‌شود.

۴. یافته‌ها

پس از بررسی شاخص‌های بیان شده در مدل‌های مختلف، عواملی که در ستون اول جدول (۱) نشان داده شده، به عنوان عوامل مؤثر در رعایت حقوق شهروندی و جامعه برای شرکت‌های توزیع شناسایی و توسط خبرگان صنعت برق نهایی شدند.

پس از شناسایی عوامل، پرسشنامه‌ای در شرکت توزیع برق تهران، توزیع شد تا میزان اهمیت و وضعیت موجود نسبی هر یک از آنها شناسایی شود. از آنجا که شکاف‌های موجود در عوامل، از اهمیت یکسانی برخوردار نیستند؛ لذا از شیوه وزن‌دهی تجمعی ساده جهت کشف امتیاز هر یک از عوامل در اولویت‌بندی بهبود استفاده شد. ستون‌های ۲ و ۳ جدول (۱) میزان اهمیت عوامل و رتبه آنها در دارا بودن اهمیت و ستون‌های ۴ و ۵، امتیاز و اولویت نهایی هر یک از عوامل را نشان می‌دهد. شایان ذکر است اولویت نهایی تنها برای عواملی تعیین شده است که دارای اهمیتی بیش از میانگین اهمیت‌ها بوده‌اند. همانطور که ملاحظه می‌شود عوامل «توسعه سلامت اداری» و «تبیین و نهادینه‌سازی اهداف، سیاست‌ها و برنامه‌های مدون در حوزه تأثیرات بر جامعه و حقوق شهروندی» دارای بیشترین اولویت نسبی می‌باشند و این عوامل در اولویت بهبود قرار می‌گیرند و لازم است در یک برنامه‌ریزی جامع شکاف موجود در آنها برطرف گردد.

پس از شناسایی عواملی که نیاز به بهبود دارند، لازم است شاخص‌هایی برای سنجش و پایش آنها شناسایی شود تا از



برطرف نمودن شکاف‌های شناسایی شده در هر یک از عوامل، مشخص گردد. بدین منظور چک‌لیستی برای سنجش عوامل در قالب ۶۳ پرسش طراحی و پس از تأیید اعتبار آنها توسط متخصصین، در جلسات پنل خبرگی که از مدیران شرکت توزیع تشکیل شده بود، به بحث و بررسی گذاشته شد.

پس از تکمیل چک‌لیست و مقایسه آن با بهترین وضعیت بدست‌آمده از مطالعات تطبیقی، چالش‌های موجود شناسایی شد. در مرحله بعد تلاش شد با ارائه راهکارهایی در قالب پروژه‌های بهبود، اقدامات اصلاحی و اصلاحات ساختاری نحوه مرتفع نمودن چالش‌ها و ارتقای عملکرد، مشخص شود. در نهایت نیز الزامات تعریف شده برای اجرای راهکارها، به عنوان الزامات پیشنهادی و اولیه در جلسه خبرگان مورد بررسی قرار گرفته و پس از بررسی امکانسنجی اجرای آنها در شرکت، پیشنهادهای هر یک از الزامات تعیین گردید.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

همانگونه که بیان شد، مسئولیت اجتماعی شرکتی نگرشی استراتژیک به نحوه مدیریت شرکت‌ها دارد که پایداری فعالیت‌های شرکت‌ها و مدیریت ریسک‌های اجتماعی آنها را تضمین می‌کند و سازمان‌ها می‌توانند از طریق مسئولیت اجتماعی شرکتی، شفافیت و پاسخگویی خود را در مقابل ذینفعان ابراز نموده و از طریق رعایت حقوق ذینفعان اعتماد آنها را جلب نمایند [۲۲]. به همین جهت هدف این تحقیق، بر پایه شناسایی و بومی‌سازی عوامل تأثیرگذار بر رعایت حقوق شهروندی و جامعه توسط شرکت‌ها با توجه به مدل‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی بنا نهاده شده است. با توجه به نتایج حاصل شده از این تحقیق، در ادامه پیشنهادهاتی به شرکت توزیع ارائه می‌گردد.

یافته‌ها نشان می‌دهد وجود اهداف، سیاست‌ها و برنامه‌های روشن و یکپارچه درباره تأثیرات سازمان بر جامعه و حقوق شهروندی می‌تواند کمک شایانی به ارتقای عملکرد و دستیابی به چشم‌انداز شرکت داشته باشد. در این راستا می‌توان به مواردی از جمله تبیین برنامه تداوم کسب و کار در شرایط بحران، سیاستگذاری مکتوب در مورد احترام به حقوق شهروندی مانند نظامنامه رفتاری و نظامنامه اخلاق

در فرآیند تحلیل محتوا، کدگذاری باز داده‌های میدانی پژوهش (شامل مصاحبه‌ها، تحلیل اسناد و مدارک سازمانی) منجر به پیدایش ۵۵ مؤلفه به عنوان متغیرهای اثرگذار در بهبود عوامل دارای اولویت حقوق شهروندی و جامعه شد. جدول (۲) نمونه‌ای از مقوله‌های اصلی و جزئی را برای یکی از عوامل دارای اولویت بهبود نشان می‌دهد.

جدول ۲: مقوله‌های اصلی و شاخص‌های کلیدی عملکرد برای عامل «تبیین و نهادینه‌سازی اهداف، سیاست‌ها و برنامه‌های مدون در حوزه تأثیرات بر جامعه و حقوق شهروندی»

مقوله‌های اصلی	شاخص‌های کلیدی عملکردی
وجود بندهای مربوط به قوانین رفتاری و اخلاق حرفه‌ای در کسب و کار در استراتژی‌های شرکت	وجود بندهای مربوط به تکریم ارباب رجوع و شهروندان، سیاست‌های پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و اطلاع‌رسانی به آنها در استراتژی‌های شرکت
وجود بندهای مربوط به جامعه و حقوق شهروندی	وجود بندهای مربوط به جامعه و حقوق شهروندی در اقدامات سرمایه‌گذاری و خرید و همچنین انتخاب و ارزیابی تأمین‌کنندگان در استراتژی‌های شرکت
آموزش و یادآوری اصول و استانداردها در حوزه تأثیرات بر جامعه و حقوق شهروندی	تعداد سالیانه برنامه‌های آموزشی اصول و استانداردهای اخلاقی در حوزه تأثیرات بر جامعه و حقوق شهروندی
روشن‌های یادآوری اصول و استانداردهای اخلاقی در حوزه تأثیرات بر جامعه و حقوق شهروندی	روشن‌های یادآوری اصول و استانداردهای اخلاقی در حوزه تأثیرات بر جامعه و حقوق شهروندی (برای مثال: از طریق تابلوی اعلانات)
مکانیزم رسیدگی به اجرای اصول و استانداردها در حوزه تأثیرات بر جامعه و حقوق شهروندی	وجود مکانیزم رسیدگی به اجرای اصول و استانداردها در حوزه تأثیرات بر جامعه و حقوق شهروندی
تعداد پست‌های اجرایی با مسئولیت رسیدگی به اجرای اصول و استانداردها در حوزه تأثیرات بر جامعه و حقوق شهروندی	تعداد پست‌های اجرایی با مسئولیت رسیدگی به اجرای اصول و استانداردها در حوزه تأثیرات بر جامعه و حقوق شهروندی

پس از تأیید الگوی پیشنهادی و شناسایی شاخص‌های کلیدی عملکرد، لازم است این شاخص‌ها بر اساس مدل‌های تحلیل شکاف و ارتقاء عملکرد، در شرکت مورد سنجش قرار گرفته و پس از آن نحوه ارتقای عملکرد و



جبران خسارت، آموزش کارکنان در مورد خط‌مشی‌ها و روبه‌های مرتبط با ابعاد حقوق شهروندی که به عملیات‌های سازمان مرتبط می‌باشند، اطلاع‌رسانی حقوق شهروندی به مردم، افکارسنجی و اخذ نظرات شهروندان و ایجاد زیرساخت‌های لازم برای ارتباط با شهروندان بپردازند [۲۳-۲۵].

مطالعات نشان می‌دهد، فساد اداری از جمله پدیده‌های سازمانی است که روند توسعه و پیشرفت کشورها را به طور چشمگیری با مشکل روبرو می‌سازد و به طور گسترده‌ای با اثرات منفی از جمله فقر اقتصادی، نقض حقوق شهروندی و تضعیف نقش قانون مرتبط می‌باشد. در راستای کاهش ریسک فساد اداری، که بالتبع حفظ مصالح و منافع آحاد مردم را در پی دارد، می‌توان از ابزارهای زیر بهره برد: وجود اهداف، سیاست‌ها و مسئولیت‌های مشخص در زمینه سلامت اداری، ارزیابی ریسک فساد اداری از منظر عوامل سازمانی، فرهنگی اجتماعی و اقتصادی و شناسایی گلوگاه‌ها و ریسک‌های فساد در شرکت، توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر رشد ارزش‌های اخلاق اسلامی و حرفه‌ای، شناسایی و مدیریت تضاد منافع کارکنان و افراد مرتبط با فعالیت‌ها، محصولات یا خدمات سازمان، آگاه‌سازی و ارائه آموزش‌های ضد فساد، فراهم‌سازی بسترهای تکنولوژیک مانند دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری به منظور شفاف‌سازی و کاهش فساد، پیشنهاد بهبود سیاست‌ها، دستورالعمل‌ها و قوانین به منظور تسهیل در انجام خدمات عمومی [۱۱].

یافته‌های تحقیق حاکی از آن بود که توسعه اخلاق حرفه‌ای مبتنی بر صداقت، پاسخگویی، امانتداری و مسئولیت‌پذیری یکی از عوامل مهم در شرکت توزیع می‌باشد که رعایت آن استمرار قانون‌گرایی و توجه به حقوق شهروندی را در پی خواهد داشت.

۶. قدردانی

این تحقیق حاصل یک پروژه تحقیقاتی در راستای تدوین مدل شایستگی اعتماد با همکاری معاونت برنامه‌ریزی شرکت توزیع برق تهران بزرگ بوده است که از حسن همکاری و حمایت‌های مالی و معنوی ایشان کمال تشکر را داریم.

در کسب و کار، سیاست سلامت اداری، سیاست اطلاع‌رسانی (تنویر افکار عمومی) و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و سیاست ایمنی عمومی اشاره نمود [۹].

یکی از راهکارهای معاهده سازمان ملل در راستای دستیابی به اهداف شهروندی، تبیین اقدامات عینی برای اجرای سیاست‌های حقوق شهروندی و پاسخ به موارد تجاوز از این حقوق است که می‌تواند از طریق صندوق پیشنهادات، مرکز تلفن یا مکانیزم‌های اعتراض، آگاه‌سازی و آموزش کارکنان و تخصیص مسئولیت حفظ حقوق شهروندی در شرکت، سیاست‌های منابع انسانی و فرایندهای حمایت از حقوق شهروندی قابل پیاده‌سازی و نظارت باشد [۱۲].

تجارب شرکت‌های پیشرو در صنعت نشان می‌دهد، جلب مشارکت ذینفعان و لحاظ نمودن حقوق شهروندی در تصمیمات و اقدامات شرکت، می‌تواند به عنوان بخشی از استراتژی کاهش ریسک‌های اجتماعی در شرکت قلمداد شود که بر اعتبار و شهرت سازمان تأثیرگذار است. در این خصوص تعامل و ارتباط مؤثر و مستمر شرکت با سایر نهادهای شهری مردم نهاد، از جمله شورایی و سراهای محله، شهرداری و نظام مهندسی در برنامه‌ریزی، طراحی و اجرای توسعه شبکه و انجام عملیات سازمان، توسعه تعامل الکترونیکی بین دستگاهی، رعایت حریم و استانداردهای سایر سازمان‌ها مانند خطوط تلفن و یا گاز یا راه‌ها در هنگام احداث طرح‌های جدید، اطلاع‌رسانی به افراد جامعه که در همسایگی عملیات شرکت هستند قبل از شروع فعالیت‌های شرکت، رعایت حقوق مالکان و قائل شدن حریم برای ملک افراد، ارزیابی و افشای عمومی تأثیرات اجتماعی، سلامتی و زیست‌محیطی اقدامات سازمان بر ذینفعان، استفاده و یا تأثیر سازمان بر منابع مشترک (مانند: تغییر کاربری زمین‌های اطراف عملیات شرکت)، برنامه‌هایی برای غربال طرح‌های سرمایه‌گذاری، توافقات و قراردادهای با توجه به حقوق شهروندی می‌تواند مدنظر شرکت توزیع قرار گیرد [۲۳-۲۵].

به منظور تکریم ارباب رجوع نیز شرکت‌ها می‌توانند به تعیین شایستگی‌های موردنیاز (دانش، مهارت‌ها و نگرش‌ها) افراد شاغل در بخش‌های پاسخگویی به ارباب رجوع، توسعه مکانیزم‌های دریافت پیشنهادات و پاسخگویی به شکایات و



۷. منابع

- آشنایی شهروندان هرمزگانی با حقوق شهروندی، فصلنامه راهبرد، سال هجدهم، شماره ۵۳، ۱۳۸۹، ۲۴۹ - ۲۶۹.
- [۱۴] محمدی، ج، تبریزی، ن، سنجش میزان آگاهی های عمومی به حقوق شهروندی و قوانین شهری، مجله تخصصی جامعه شناسی مطالعات جوانان، سال اول، شماره ۱، ۱۳۹۰، ۱۷۵ - ۱۹۰.
- [۱۵] پورحسینقلی هیر، م، الله ویردی، م، ابراهیمی، ش، نقش مسئولیت اجتماعی سازمان ها در رعایت و ارتقاء حقوق شهروندی، کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار، تبریز، دانشگاه تبریز و سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۹۳.
- [۱۶] اصغریور، م، تصمیم گیری‌های چندمعیاره، انتشارات دانشگاه تهران، تهران، ۱۳۸۵
- [۱۷] ابن الرسول، ا، مقایسه اندازه گیری عملکرد و انتخاب بهترین آنها با استفاده از روش تاپسیس فازی، مجله بین المللی علوم مهندسی دانشگاه علم و صنعت، ۱۳۸۳
- [18] Artley, W, Ellison, B, Kennedy, The performance-based management handbook: A six-volume compilation of techniques and tools for implementing the government performance and results act of 1993. 2001: Performance-Based Management Special Interest Group.
- [19] Doran, G, There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives. Management Review, AMA FORUM 1981. 70(11): p. 35-36.
- [۱۸] هلستی، ا، تحلیل محتوا در علوم اجتماعی و انسانی، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ۱۳۷۳.
- [21] Phaal, R, Farrukh, Probert, Customizing roadmapping. Research-Technology Management, 2004. 47(2): p. 26-37.
- [22] Bharej, K, Corporate Social Responsibility and Good Governance. International Journal of Research, 2014. 1(5): p. 246-251.
- [23] Stakeholder Engagement Incentive Scheme, Part 2, UK Power Networks' Stakeholder Engagement Submission 2014/15.
- [24] TPDDL Excellence Journey, A Tata Power and Delhi Government Joint venture, Aug 2015.
- [25] Ausgrid Statement of Business Ethics, October 2013.
- [۱] رحمنی، آ، اوج، م، نظری، و، طاهرخانی، ش، حقوق شهروندی در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و ارزیابی آن در مقررات و مدیریت شهری، کنفرانس بین المللی دستاوردهای نوین در مهندسی عمران، معماری، محیط زیست و مدیریت شهری، ۱۳۹۴.
- [۲] رضاییپور، آ، حقوق شهروندی، انتشارات آریان، ۱۳۸۵
- [۳] هاشمیانفر، ع، گنجی، م، تحلیلی بر فرهنگ شهروندی در اصفهان، فصلنامه جامعه شناسی کاربردی، ۱۳۸۸، ۲۵-۴۴.
- [۴] محسنی، ر، ابعاد و تحلیل حقوق شهروندی؛ راهکارهایی برای تربیت و آموزش حقوق شهروندی، فصلنامه مطالعات سیاسی، سال سوم، شماره ۱۰، ۱۳۹۰، صص ۱۱۷ - ۱۴۴.
- [۵] کیقبادی، م، آرزمجو، ه، حیدری، غ، الگوی سنجش شایستگی اعتماد سازمان از نگاه مشترکین برق با رویکرد مسئولیت اجتماعی شرکتی (مطالعه موردی شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ)، سی و دومین کنفرانس بین المللی برق، تهران، ۱۳۹۶
- [6] Rasoulzadeh, H, et al, Effect of dimensions of corporate social responsibility on organization performance. International Journal of Initiative Ideasa (IJII), 2013: p. 2232-1942.
- [7] Turker, D, Measuring corporate social responsibility: A scale development study. Journal of business ethics, 2009. 85(4): p. 411-427.
- [8] Carroll, A.B., The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. Business horizons, 1991. 34(4): p. 39-48.
- [۹] سازمان بین المللی استاندارد، استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰، نشر گندمان، تهران، ۱۳۹۱.
- [۱۰] خارستانی، ط، امیدوار، ع، راهنمای چارچوب گزارشگری جهانی پایدار، مرکز ترویج مسئولیت اجتماعی شرکتها، تهران، ۱۳۸۹
- [11] Initiative, G.R, G4 Sustainability Reporting guidelines, in Part1(Reporting principals and standard disclosuers) and Part2(Implementation manual).
- [12] The Practical Guide to the United Nations Global Compact Communication on Progress (COP), www.unglobalcompact.org.
- [۱۳] امیری، آ، بررسی تطبیقی تأثیر شوراها ی اسلامی بر