



واحد رشت

دانشکده تحصیلات تکمیلی - گروه مدیریت دولتی  
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد « M.A »  
گرایش: منابع انسانی

عنوان:

بررسی مسئولیت اجتماعی سازمان اداره کل بنادر و دریانوردی استان  
گیلان با استفاده از تحلیل محتوی

استاد راهنما:

آقای دکتر سعید باقر سلیمی

استاد مشاور:

آقای دکتر بیژن شفیعی

نگارش:

عبدالصالح بشاورد

دی ۱۳۹۰



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتیرانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، دآوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



## چکیده

به دلیل رشد و توسعه سازمان‌ها و افزایش نقش آن‌ها در اجتماع، پیامدهای اجتماعی فعالیت‌های سازمان‌ها و تاثیر آنها بر ذینفعان مختلف اهمیتی روز افزون یافته است؛ به گونه‌ای که عملکرد اخلاقی و اجتماعی سازمان‌ها بر عملکرد کلی سازمان تاثیر می‌گذارد. به عبارت دیگر، سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی در درون یک ساختار و نظام اجتماعی به مثابه یک خرده نظام اجتماعی عمل می‌کنند و در یک دور نمای گسترده، نوعی وابستگی متقابل به یکدیگر را به نمایش می‌گذارند. به طور کلی، موضوع و مفهوم مسئولیت اجتماعی سازمان در چند سال اخیر با توجه به رشد سازمان‌ها، جنبش‌های اعتراضی علیه قدرت شرکت‌ها، افزایش آگاهی‌های اجتماعی، توسعه بازارهای سرمایه، گسترش شرکت‌های سهامی عام و رسوایی‌های مالی و اخلاقی شرکت‌های بزرگ، تبدیل به پارادایم مسلط و غالب در فضای اداره شرکت‌ها و سازمان‌ها شده است. بر اساس تعریف مسئولیت اجتماعی سازمان<sup>1</sup> آسیا (۲۰۰۷) مسئولیت اجتماعی سازمان، تعهد سازمان برای فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی و محیط زیستی اش به شیوه‌ای پایدار به صورتی که منافع ذینفعانش را نیز در نظر بگیرد. سؤال اصلی تحقیق این است که اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان به مسئولیت اجتماعی سازمان چقدر اهمیت می‌دهد؟ هدف از انجام این تحقیق شناخت وضعیت فعلی مسئولیت اجتماعی سازمان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان و ارائه راهکارهای مناسب است. در این تحقیق ابعاد مسئولیت اجتماعی سازمان شامل منابع انسانی، محیط زیست، محصولات و مشتریان و مشارکت‌های اجتماعی در نظر گرفته شده و بطور کلی این تحقیق از پارادایم تحقیقات کیفی تبعیت کرده و به صورت مطالعه موردی انجام می‌گیرد و ابزار گردآوری اطلاعات به روش مصاحبه نیمه باز از بیست نفر از مدیران، مسئولان و نخبه‌های آن اداره کل بوده و تجزیه تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از روش تحلیل محتوا صورت گرفت که پس از انجام مصاحبه و تحلیل داده‌ها وضعیت مسئولیت اجتماعی سازمان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان خوب ارزیابی شد.

**کلمات کلیدی:** مسئولیت اجتماعی سازمان، اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان، تحلیل محتوا، منابع انسانی، مشتریان و خدمات، محیط زیست، مشارکت‌های اجتماعی.

<sup>1</sup> . corporate social responsibility(CSR)

۱	چکیده
	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	..... (۱-۱) مقدمه
۴	..... (۱-۲) بیان مسئله
۵	..... (۱-۳) اهمیت و ضرورت تحقیق
۷	..... (۱-۴) چهارچوب نظری تحقیق
۹	..... (۱-۵) سؤال های تحقیق
۱۰	..... (۱-۶) اهداف تحقیق
۱۰	..... (۱-۷) تعریف مفهومی و عملیاتی تحقیق
۱۰	..... (۱-۷-۱) تعریف مفهومی مسئولیت اجتماعی سازمان
۱۱	..... (۱-۷-۲) تعریف عملیاتی مسئولیت اجتماعی سازمان
۱۲	..... (۱-۸) قلمرو تحقیق
۱۲	..... (۱-۸-۱) قلمرو موضوعی
۱۲	..... (۱-۸-۲) قلمرو زمانی
۱۲	..... (۱-۸-۳) قلمرو مکانی
	فصل دوم: مبانی نظری تحقیق
۱۴	..... مقدمه
۱۶	..... مفاهیم و تعاریف مسئولیت اجتماعی سازمان
۱۹	..... سازمان و رابطه آن با جامعه
۲۰	..... سیر تطوری مسئولیت اجتماعی سازمان
۲۲	..... خاستگاه و تکامل مفهوم مسئولیت اجتماعی سازمان در جهان
۲۴	..... استاندارد جهانی مسئولیت اجتماعی سازمان

۲۷	.....	نظریه‌هایی در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان
۳۱	.....	تقسیم بندی مسئولیت اجتماعی سازمان
۳۲	.....	الگوهای رایج در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان
۳۵	.....	ابعاد مسئولیت اجتماعی سازمان
۳۸	.....	مشکلات عمده مسئولیت اجتماعی سازمان
۳۹	.....	مسئولیت اجتماعی سازمان ایران و موانع موجود
۴۲	.....	تقسیم بندی سازمان‌ها از نظر پذیرش مسئولیت اجتماعی سازمان
۴۵	.....	مزایا و نتایج مسئولیت اجتماعی سازمان
۴۹	.....	رابطه EFQM و مسئولیت اجتماعی سازمان
۵۰	.....	عواملی که کسب و کار را به طرف مسئولیت اجتماعی سازمان سوق می‌دهند
۵۲	.....	نقش دولت در انجام مسئولیت اجتماعی سازمان
۵۴	.....	نقش مشارکت کارکنان در انجام مسئولیت اجتماعی سازمان
۵۵	.....	مدیریت مسائل عمومی
۵۷	.....	طراحی سیستم مدیریت مسائل عمومی
۶۰	.....	دلایل موافقان و مخالفان مسئولیت اجتماعی سازمان
۶۰	.....	دلایل موافقان مسئولیت اجتماعی سازمان
۶۴	.....	دلایل مخالفان مسئولیت اجتماعی سازمان
۶۹	.....	پیشینه موضوعی تحقیق

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۷۳	.....	مقدمه: (۳-۱)
۷۴	.....	روش تحقیق: (۳-۲)
۷۴	.....	مرحله آماده سازی و سازماندهی: (۳-۲-۱)
۷۴	.....	بررسی مواد (پیام): (۳-۲-۲)
۷۵	.....	پردازش داده ها: (۳-۲-۳)
۷۵	.....	شیوه اجرای تحقیق: (۳-۳)
۷۷	.....	جامعه و نمونه آماری: (۳-۴)
۷۷	.....	ابزار گردآوری اطلاعات: (۳-۵)
۷۸	.....	ابزار اندازه گیری: (۳-۶)
۷۹	.....	روایی: (۳-۷)
۸۰	.....	پایایی: (۳-۸)
۸۱	.....	روش تجزیه و تحلیل داده ها: (۳-۹)

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

۸۳	.....	مقدمه (۴)
۸۴	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه فرد اول (۴-۱)
۸۶	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه فرد دوم (۴-۲)
۹۰	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه سوم (۴-۳)
۹۲	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه چهارم (۴-۴)
۹۴	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه پنجم (۴-۵)
۹۶	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه ششم (۴-۶)

۹۹	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه هفتم	(۴-۷)
۱۰۳	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه هشتم	(۴-۸)
۱۰۶	.....	تحلیل جملات قابل تحلیل مصاحبه نهم	(۴-۹)
۱۰۸	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه دهم	(۴-۱۰)
۱۱۲	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه یازدهم	(۴-۱۱)
۱۱۵	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه دوازدهم	(۴-۱۲)
۱۱۷	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه سیزدهم	(۴-۱۳)
۱۲۰	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه چهاردهم	(۴-۱۴)
۱۲۲	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه پانزدهم	(۴-۱۵)
۱۲۴	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه شانزدهم	(۴-۱۶)
۱۲۷	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه هفدهم	(۴-۱۷)
۱۲۹	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه هجدهم	(۴-۱۸)
۱۳۱	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه نوزدهم	(۴-۱۹)
۱۳۲	.....	جملات قابل تحلیل مصاحبه بیستم	(۴-۲۰)
۱۳۳	.....	وضعیت مسئولیت اجتماعی سازمان	(۴-۲۱)
۱۳۵	.....	وضعیت مقوله ها و ابعاد مسئولیت اجتماعی سازمان	(۴-۲۲)

#### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها

۱۳۸	.....	مقدمه	(۵-۱)
۱۳۹	.....	نتایج حاصل از تحلیل محتوای ابعاد مسئولیت اجتماعی سازمان	(۵-۲)
۱۳۹	.....	نتایج حاصل از تحلیل محتوای بعد مشتریان و خدمات	(۵-۲-۱)
۱۴۱	.....	نتایج حاصل از تحلیل محتوای بعد محیط زیست	(۵-۲-۲)

## فهرست مطالب

۱۴۳	.....	نتایج حاصل از تحلیل محتوای بعد منابع انسانی	(۵-۲-۳)
۱۴۵	.....	نتایج حاصل از تحلیل محتوای بعد مشارکت های اجتماعی	(۵-۲-۴)
۱۴۷	.....	نتایج حاصل از تحلیل محتوای ابعاد مسئولیت اجتماعی سازمان	(۵-۲-۵)
۱۴۸	.....	نتایج حاصل از جملات قابل تحلیل	(۵-۳)
۱۴۸	.....	پیشنهادها	(۵-۴)
۱۴۸	.....	پیشنهادها در راستای نتایج تحقیق	(۵-۴-۱)
۱۴۸	.....	پیشنهاد برای بعد مشارکت های اجتماعی	(۵-۴-۱-۱)
۱۴۹	.....	پیشنهاد برای بعد منابع انسانی	(۵-۴-۱-۲)
۱۵۰	.....	پیشنهاد برای بعد محیط زیست	(۵-۴-۱-۳)
۱۵۱	.....	پیشنهاد برای بعد مشتریان و محصولات	(۵-۴-۱-۴)
۱۵۲	.....	پیشنهادها برای محققان آتی	(۵-۴-۲)
۱۵۲	.....	محدودیت های تحقیق	(۵-۵)
۱۵۴	.....	فهرست منابع فارسی	
۱۵۶	.....	فهرست منابع انگلیسی	