

## **An Investigation of Corporate Social Responsibility (CSR) Model of Oil Refining Companies via Exploratory Mix Method**

Mohammad Javad Ghorbani<sup>1</sup>, Abolhasan Faghihih<sup>2\*</sup>, Shahriar Azizi<sup>3</sup>

1. Ph.D. Student of Human Resource Management, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran
2. Professor, Faculty of Management, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran
3. Associate Professor, Faculty of Management, Shahid Beheshti University (SBU), Tehran, Iran

(Received: January 7, 2019; Accepted: May 22, 2019)

### **Abstract**

Since the purpose of this study was to provide a comprehensive picture of the status qua of the social responsibility directions and factors in the Iranian oil refining companies, the study at hand is a descriptive needs analysis research. Moreover, it was a mixed method study in which first an exploratory qualitative sub-study was carried out using thematic analysis method. At this stage, the Corporate Social Responsibility (CSR) thematic network of Iranian oil companies was researched based on the interviews with 16 experts who were members of the key stakeholders of the companies with the experience or knowledge related to social responsibility in the oil industry selected based on the snowball sampling method. The obtained data was analyzed and drawn using Attride-Stirling coding method. The interviews were continued up to the point data saturation was achieved. The validation of the extracted model was done with the cooperation of 42 experts using a questionnaire and the three-stage Delphi method. The results show that although at the first stage of the thematic analysis, six comprehensive themes and 23 organizing themes were extracted, at the validation stage, the four comprehensive themes of “issues related to customers, environment maintenance, issues related to the staff, and the development of local communities”, 18 organizing themes, and 109 basic themes were confirmed as the CSR dimensions of oil refining companies.

### **Keywords**

Corporate Social Responsibility (CSR), Mix method, Theme analysis, Oil refining companies.

---

\* Corresponding Author, Email: a.faghihi@srbiau.ac.ir

## الگوی مسئولیت اجتماعی شرکتهای پالایش نفت، به روش پژوهش آمیخته اکتشافی

محمدجواد قربانی<sup>۱</sup>، ابوالحسن فقیهی<sup>۲\*</sup>، شهریار عزیزی<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

۲. استاد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

۳. دانشیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۰/۱۷ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۳/۰۱)

### چکیده

با توجه به اینکه هدف این پژوهش ارائه تصویری مشروح از وضعیت موجود محورهای مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی در شرکتهای پالایش نفت کشور است، پژوهشی «ارزیابی» از نوع ارزیابی نیازهاست که از نظر هدف توصیفی به شمار می‌رود. همچنین پژوهشی آمیخته است که در مرحله اول پژوهشی کیفی-اکتشافی با استفاده از تحلیل مضمون انجام شد. در این مرحله شبکه مضامین مسئولیت اجتماعی شرکتهای پالایش نفت مبتنی بر مصاحبه با ۱۶ خبره عضو شبکه ذی‌نفعان کلیدی شرکت، که دارای تجربه یا دانش مرتبط با مسئولیت اجتماعی در صنعت نفت بودند و بر اساس روش گلوله برفی انتخاب شدند، انجام و با استفاده از روش آتراید-استیرلینگ کدگذاری، تحلیل، و ترسیم شبکه صورت گرفت. مصاحبه تا مرز رسیدن به اشباع ادامه پیدا کرد. اعتبارسنجی مدل استخراج شده مبتنی بر پرسشنامه به روش دلفی (در سه مرحله) و با مشارکت ۴۲ نفر از خبرگان انجام شد. نتایج نشان داد اگرچه در مرحله اول و با استفاده از تحلیل مضمون ۶ مضمون فراگیر و ۲۳ مضمون سازمان‌دهنده استخراج شدند، در مرحله اعتبارسنجی ۴ مضمون فراگیر مسائل مرتبط با مشتریان، حفظ محیط زیست، مسائل مرتبط با کارکنان، و توسعه جوامع محلی و ۱۸ مضمون سازمان‌دهنده و ۱۰۹ مضمون پایه، به منزله ابعاد مسئولیت اجتماعی شرکتهای پالایش نفت، تأیید شدند.

### کلیدواژگان

پژوهش آمیخته، تحلیل مضمون، روش گلوله برفی، شرکت پالایش نفت، مسئولیت اجتماعی شرکتها (CSR).

## مقدمه

توسعه پایدار موضوعی گسترده است که به نگرانی‌های زیست‌محیطی محدود نمی‌شود و دغدغه‌های اجتماعی و اقتصادی را نیز در بر می‌گیرد. تعاریف جدید توسعه بیانگر در نظر گرفتن موضوعات اجتماعی، فرهنگی، و اقتصادی در کنار موضوعات زیست‌محیطی نیز هست. این تعاریف ضرورت توجه تصمیم‌گیرندگان به آثار بلندمدت اجتماعی و زیست‌محیطی و اقتصادی را تبیین می‌کند. تغییرات آب‌وهوایی، تخریب لایه ازن، کاهش تنوع زیستی، حقوق بشر، حقوق کارگران، کار کودکان، تبعیض نژادی، تبعیض زنان و اقلیت‌ها همگی تحت تأثیر مستقیم و غیرمستقیم فعالیت‌های کسب‌وکارند. در سال‌های اخیر موضوعاتی مانند شفافیت و پاسخگویی بیشتر مورد توجه قرار گرفته است (Skare & Golja 2014: 563) و در نتیجه فشار رسانه‌ها موضوعاتی مانند نقض حقوق بشر و آلوده‌سازی محیط زیست و دادن اطلاعات نادرست به مشتریان بیش از قبل اهمیت پیدا کرده است. ازین‌رو، امروزه صنعت یا بازار یا کسب‌وکاری وجود ندارد که با تقاضاهای فزاینده برای مشروعیت بخشیدن به شیوه‌های کسب‌وکار در جامعه مواجه نباشد. گاریگا<sup>۱</sup> و مله (۲۰۰۴) اعلام کردند صنایعی مانند بانکداری، صنایع غذایی، و صنایع بهداشتی و مراقبتی که تا سال‌های اخیر به مثابه صنایع پاک و به دور از بحث و جدل‌های رسانه‌ای فعالیت می‌کردند اکنون با انتظارات فزاینده برای فعالیت مسئولانه‌تر مواجه‌اند. تحقیقات اسکار و گلجا (۲۰۱۴) نشان داد امروزه مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها موضوعی اولویت‌دار در برنامه‌های دولت است. بنابراین دولت‌ها باید مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها را تشویق کنند و آگاهی در مورد اهمیت آن را افزایش دهند.

با توجه به اینکه مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها موضوعی مهم و مورد توجه سازمان‌ها و مدیران و جامعه است، کسب‌وکارهای امروز ناگزیرند به احترام گذاشتن به معیارهای اخلاقی، حقوقی، بازرگانی، عمومی، و زیست‌محیطی (Navarro & González 2006: 641). مطالعه مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها از این جهت که چارچوبی برای تدوین و اجرای نقش‌ها و

مسئولیت شرکت‌ها به منظور تحقق انتظارات و نیازهای جامعه فراهم می‌کند اهمیت دارد (Vaaland & Heide 2008: 212).

«مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها»<sup>۱</sup> (CSR) اولین بار به منزله یک مفهوم، که شرکت‌ها به طور داوطلبانه برای کمک به جامعه بهتر و محیط زیست پاک اقدام کنند، تعریف شد (Albareda et al 2007: 392) و مدل‌های اولیه CSR در دهه ۱۹۶۰ نوعاً جنبه اجتماعی مسئولیت اجتماعی را فراتر از تعهدات قانونی و اقتصادی در نظر گرفتند. بنابراین، برای بسیاری CSR مترادف بود با فعالیت‌های داوطلبانه و بشردوستانه سازمان‌ها برای کاهش مشکلات اجتماع و نفع رساندن به گروه‌های آسیب‌پذیر (Meehan et al 2006: 387).

برخی صاحب‌نظران مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها را اقدامات و فعالیت‌های بخش خصوصی، که آگاهی برای دستیابی به اهداف گروه‌های ذی‌نفع-مانند کارکنان، تأمین‌کنندگان، جوامع محلی، سازمان‌های غیرانتفاعی و غیردولتی- یا اهداف اجتماعی گسترده‌تر را دنبال می‌کند (Waldman & Siegal 2008: 118)، و برخی آن را فعالیت‌های سازمان‌ها در مقام یک شهروند خوب تعریف می‌کنند (Kelly 2001: 280). اگرچه مدل‌های مختلفی برای مطالعه مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها ارائه شده است، کارول مباحث گسترده و پیچیده مسئولیت اجتماعی را در قالب یک هرم در چهار سطح اقتصادی، قانونی، اخلاقی، بشردوستانه طبقه‌بندی کرده که بیانگر توسعه و افزایش مسئولیت‌پذیری شرکت‌ها در طول زمان نیز هست (Sachs et al 2005: 58).

در سال‌های اخیر نه تنها در ایران بلکه در بسیاری از کشورهای دنیا سازمان‌ها به مفهوم مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها توجهی فزاینده کرده‌اند. با توجه به اینکه بسیاری از اقداماتی که شرکت‌ها تحت عنوان مسئولیت اجتماعی انجام می‌دهند کسب منافع شخصی شرکت است، نیاز به اعمال فشار سایر ذی‌نفعان و مقررات دولتی برای کنترل و هدایت این فعالیت‌ها وجود دارد (Garriga & Melé 2004: 54).

صنعت نفت پیامدهای نامطلوب اجتماعی و زیست‌محیطی داشته است؛ شامل مواردی

چون گرم شدن کره زمین ناشی از تولید و استفاده از نفت و گاز و کاهش کیفیت آب و هوای مکان‌های اطراف شرکت‌های پالایش نفت. همچنین این صنایع به نقض حقوق بشر و عدم استفاده از درآمدهای نفتی برای ارائه مزایای پایدار در بهداشت عمومی و آموزش و پرورش متهم شده‌اند. این انتقادات باعث شده بسیاری از شرکت‌های نفتی در زمینه موضوعاتی مانند عملکرد زیست‌محیطی و ایمنی و بهداشتی، حقوق بشر، رشوه‌خواری، و فساد سیاست‌های روشن داشته باشند (Sullivan 2005: 101).

در سال‌های اخیر موضوعاتی مانند هجوم گرد و غبار به شهرها، افزایش آلودگی هوا، کاهش کیفیت محصولات، واردات محصولات نامرغوب، عدم توجه به مسائل معیشتی کارکنان و طرح موضوعاتی مانند ارتقای حقوق شهروندی، رعایت مسائل زیست‌محیطی، توجه به محیط‌های بومی و محلی و همچنین استنباط نادرست شرکت‌ها از مسئولیت اجتماعی ضرورت توجه به مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها را در ایران افزایش داده است؛ به گونه‌ای که برخی از شرکت‌های بزرگ ایران در گزارش خودارزیابی برای حضور در جایزه‌های تعالی، مانند جایزه تعالی EFQM، موضوعاتی مانند حمایت از تیم‌های ورزشی و حمایت از گونه‌های حیوانات در حال انقراض را صرفاً مسئولیت اجتماعی خود به شمار می‌آورند و به تصریح مسئولیت اجتماعی در بیانیه‌های مأموریت و چشم‌انداز خود اکتفا می‌کنند (قربانی و همکاران ۱۳۹۶: ۲۵۲). البته ارزیابی به منظور میزان توجه به این موضوع در گزارش‌ها کمتر دیده می‌شود و در مواردی نیز که وجود دارد اهداف و معیارها و شاخص‌های متناسب با کارکرد و وظیفه اصلی شرکت و نقش آن‌ها در جامعه به‌درستی در نظر گرفته نشده است (Sullivan 2005: 100).

سهم صنعت نفت و صنایع وابسته به آن در تولید آلاینده‌ها در فرایند فعالیت و دفع پسماندها و پساب‌ها به طور مستقیم و آلاینده‌گی محصولات آن‌ها به لحاظ رعایت استانداردها و در فرایند مصرف سایر صنایع به طور غیر مستقیم آشکار است. این موضوع در سالیان گذشته در کشورهای توسعه‌یافته مورد تأکید قرار گرفته و در ایران اخیراً بدان توجه شده است و «همایش مسئولیت اجتماعی در صنعت نفت» در سال‌های اخیر با هدف ترویج و نهادینه‌سازی مفهوم مسئولیت اجتماعی در این صنعت برگزار می‌شود که در حاشیه این همایش «شرکت‌های

پالایش نفت» عملکرد خود را در خصوص مسئولیت اجتماعی، تحت عنوان «گزارش پایداری»، ارائه می‌کنند (شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران ۱۳۹۶).

با توجه به اینکه مطالعه دقیق به منظور تعریف مصادیق و مؤلفه‌ها و ابعاد مسئولیت اجتماعی برای شرکت‌های پالایش نفت کشور انجام نشده، این شرکت‌ها فعالیت‌های جاری و بدون برنامه و غیر مرتبط خود را در این زمینه و با این عنوان گزارش می‌کنند؛ که این موضوع باعث آشفتگی و بی‌نظمی در گزارش‌های ارائه شده شده است (شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران ۱۳۹۶). این در حالی است که شرکت‌های فعال در صنعت نفت در گزارش‌های خود باید اقدامات انجام شده در جهت کاهش انتشار آلاینده‌های زیست‌محیطی، کاهش آلودگی محیط زیست، بهبود بهداشت و ایمنی، و هزینه‌های توسعه اجتماعی را به منزله شواهدی در جهت اثربخشی مسئولیت اجتماعی خود و کسب اعتماد عمومی نشان دهند (Sullivan 2005: 99).

با توجه به اینکه استانداردهای بین‌المللی در این زمینه بدون توجه به ویژگی‌های بومی و محلی و فرهنگی ایران و بدون در نظر گرفتن شرایط خاص صنعت نفت در ایران تدوین شده و تا کنون مطالعه و پژوهشی در خصوص تعریف مسئولیت اجتماعی این شرکت‌ها انجام نشده، سؤال اصلی این پژوهش آن است که محورها و مؤلفه‌ها و شاخص‌های مسئولیت اجتماعی (CSR) شرکت‌های پالایش نفت چیست؟ به عبارت دیگر این شرکت‌ها در ایران به منظور برنامه‌ریزی برای تحقق مسئولیت اجتماعی خود چه چارچوب و الگویی را باید رعایت کنند؟

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

موضوع مسئولیت سازمان‌ها را نخست گروهی از صاحب‌نظران به بحث و بررسی گذاشتند که تنها مسئولیت سازمان‌ها را فراهم کردن بیشترین بازده مالی برای سهامداران می‌دانستند. این رویکرد به این صورت اصلاح شد که «پیگیری بازده مالی باید در چارچوب قوانین انجام شود». اما با شکل‌گیری گروه‌های فعال اجتماعی در اوایل دهه ۷۰، مدیران اجرایی سازمان‌ها ناگزیر شدند تعهدات اخلاقی و قانونی و زیست‌محیطی را نیز در خط‌مشی‌ها و اقدامات خود لحاظ کنند (Carroll & Shabana 2010: 91).

واتاو (۱۹۷۲) اعلام کرد مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها از نگاه همه یکسان نیست. در

نگاه برخی این واژه به معنای مسئولیت یا پاسخگویی حقوقی و در نگاه برخی دیگر به معنای رفتار مسئولانه اجتماعی است که به مفهوم اخلاقی آن اشاره می‌کند. برخی آن را با کمک‌های خیرخواهانه یکسان تلقی می‌کنند و برخی دیگر آن را برخورد آگاهانه با جامعه می‌پندارند. برخی از کسانی که مشتاقانه‌تر به آن توجه نشان می‌دهند آن را مسئولیت در قبال نهادها و سازمان‌های اجتماعی می‌نگرند و برخی از صاحب‌نظران آن را نوعی وظیفه اعتباری می‌انگارند که معیارهای رفتار برتر را بر صاحبان کسب‌وکار، نه همه شهروندان، تحمیل می‌کند (Albareda et al 2007: 394).

بوون (۱۹۵۳) در کتاب خود با عنوان *مسئولیت اجتماعی کسب‌وکارها*<sup>۱</sup> نام‌های دیگری چون مسئولیت عمومی، الزام عمومی<sup>۲</sup>، و اخلاق کسب‌وکار<sup>۳</sup> را جایگزین مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها معرفی می‌کند. بوون می‌گوید همه عبارت‌های مشابه CSR بیانگر تأثیر فعالیت‌های کسب‌وکارها روی جامعه و ذی‌نفعان هستند (Abdul Hamid et al 2014: 600). کیت دیویس (۱۹۷۳)، در مقام یکی از پیش‌گامان، مسئولیت اجتماعی را توجه سازمان‌ها به مسائلی فراتر از نیازمندی‌های محدود اقتصادی و فنی و حقوقی توصیف می‌کند. دیویس این مفهوم را نوعی احساس تعهد مدیران سازمان‌های تجاری بخش خصوصی می‌داند که باید به گونه‌ای تصمیم بگیرند که در کنار کسب سود برای مؤسسه سطح رفاه کل جامعه نیز بهبود یابد. اما پس از آن کارول مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها را به گونه‌ای گسترده‌تر، به صورت «انتظارات اقتصادی و حقوقی و اختیاری جامعه از سازمان‌ها»، تعریف کرد (Carroll & Shabana 2010: 98).

البریدا و همکارانش (۲۰۰۷) اعلام کردند مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها اولین بار مفهومی در نظر گرفته شد که به موجب آن شرکت‌ها به طور داوطلبانه برای کمک به جامعه بهتر و محیط زیست پاک اقدام کنند. والدمن و سیگال (۲۰۰۸) مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها را اقدامات و فعالیت‌های بخش خصوصی تعریف کردند که آگاهی برای دستیابی به اهداف

- 
1. Social Responsibility of Businessman
  2. social obligations
  3. Business morality

گروه‌های ذی‌نفع- مانند کارکنان، تأمین‌کنندگان، جوامع محلی، سازمان‌های غیرانتفاعی و غیردولتی- یا اهداف اجتماعی گسترده‌تر را دنبال می‌کنند. کلی (۲۰۰۱) مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها را فعالیت‌های سازمان‌ها در مقام یک شهروند خوب تعریف کرد.

مبنای محوری مفهوم مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها این است که کسب و کارها را به ایفای مسئولیت کامل در فعالیت‌های اقتصادی و غیراقتصادی خود در قبال ذی‌نفعان تشویق می‌کند. به عبارت دیگر مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها تلاش برای دستیابی به فعالیت‌های اقتصادی، زیست‌محیطی، و فعالیت‌های اجتماعی آن‌هاست. درحالی‌که در همان زمان آن‌ها باید خواسته‌ها و انتظارات ذی‌نفعان خود را نیز مد نظر قرار دهند و آن را تأمین کنند (Carroll & Shabana 2010: 88).

مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها در سال‌های اخیر مباحثی مانند تعهدات اخلاقی، اجتماعی و فرهنگی، قانونی، و زیست‌محیطی را نیز در بر گرفته و از نظر موضوعی حوزه وسیع‌تری را شامل شده است. کمیسیون اروپایی مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها را مفهومی تعریف می‌کند که به موجب آن شرکت‌ها به طور داوطلبانه برای کمک به جامعه بهتر فعالیت می‌کنند (Midttun 2005: 162; Rome 2005: 320).

در حوزه مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها استانداردهای متعددی ارائه شده که ابعاد متفاوتی را برای این مفهوم بیان کرده‌اند. این استانداردها در جدول ۱ مقایسه شده‌اند:

جدول ۱. مقایسهٔ محورهای مسئولیت اجتماعی در استانداردها

استاندارد BITC	استاندارد UN Global Compact	استاندارد GRI	استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰	محورها
*	*	*	*	حاکمیت سازمانی (شرکتی) رعایت حقوق بشر کارکنان
*	*	*	*	حفظ و ارتقای محیط زیست شیوه‌های عملیاتی عادلانه
*	*	*	*	مسائل مربوط به مصرف‌کنندگان مشارکت در توسعهٔ جامعه توسعهٔ اقتصادی
*	*	*	*	حفظ و ارتقای استانداردهای کار مسئولیت و ایمنی محصولات مبارزه با فساد

منبع: محقق



## روش شناسی

اساس این پژوهش طرح پژوهش آمیخته<sup>۱</sup> است. در مرحله اول، که جنبه کیفی-اکتشافی دارد، مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی در صنعت پالایش نفت شناسایی و در مرحله کمی بر مبنای روش کیفی مؤلفه‌های مورد توافق ارائه شد (نیومن ۱۳۹۴: ۵۴). در مرحله اول از مصاحبه عمیق با خبرگان بهره گرفته شد. در این مرحله به منظور دسته‌بندی و تلخیص داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها از روش «تحلیل مضمون<sup>۲</sup>» یا «تحلیل تم» و از روش «شبکه مضامین<sup>۳</sup>» آتراید-استیرلینگ (۲۰۰۱) استفاده شد (ظهوریان و لگزریان ۱۳۹۳: ۴۳). در روش شبکه مضامین، بر اساس روندی مشخص، مضامین پایه<sup>۴</sup> (کدها و نکات کلیدی متن)، مضامین سازمان‌دهنده<sup>۵</sup> (مضامین حاصل از ترکیب و تلخیص مضامین پایه)، و مضامین فراگیر<sup>۶</sup> (مضامین عالی دربرگیرنده اصول حاکم بر متن به مثابه کل) شناسایی می‌شوند (عابدی جعفری و همکاران ۱۳۹۰: ۱۷۰). سپس این مضامین به صورت نقشه‌های شبکه تارنما رسم و مضامین برجسته هر یک از این سه سطح همراه روابط میان آن‌ها نشان داده می‌شود. بدین صورت که متن مصاحبه‌ها، که پیش از آن مکتوب شده، بارها مطالعه و بررسی و نکات کلیدی آن‌ها به صورت کد استخراج می‌شود. در این مرحله با خبرگان (به صورت طبقه‌ای از ذی‌نفعان کلیدی شرکت‌های پالایش) که دانش و آگاهی کافی در زمینه مسئولیت اجتماعی در صنعت نفت و به طور خاص شرکت‌های پالایش نفت یا سابقه اجرایی یا مدیریتی در حوزه مسئولیت اجتماعی داشتند مصاحبه شد. برای شناسایی خبرگان از تکنیک گلوله برفی استفاده شد (نیومن ۱۳۹۴: ۴۴۸).

در صورت فراهم نشدن شرایط برای انجام گرفتن مصاحبه با خبره شناسایی شده یا در صورت مصاحبه با فرد، از او درخواست می‌شد فرد یا افراد دیگری را که در این زمینه

- 
1. Mixed Method
  2. Theme
  3. Thematic Network
  4. Basic Themes
  5. Organizing Themes
  6. Global Themes

دانش یا تجربه مفید دارند معرفی کند. در این مرحله مصاحبه‌ها تا رسیدن به نقطه اشباع ادامه یافت (دانایی فرد و همکاران ۱۳۸۹: ۳۵۲).

آنچه در این مرحله مهم است این است که با چه تعداد از خبرگان مصاحبه شود. ایزنهارت<sup>۱</sup> (۱۹۸۹) اعلام کرد بین ۴ تا ۱۰ مورد برای مصاحبه معمولاً مناسب است. در این پژوهش با توجه به اینکه روند مصاحبه‌ها به سمت تکرار پیش رفت و داده جدیدی برای محقق فراهم نشد و به عبارت دیگر داده‌ها به مرز اشباع رسیده بود، مصاحبه‌ها در حد ۱۶ مورد متوقف و تحلیل‌ها مبتنی بر همان تعداد انجام شد. پس از اینکه در مرحله اول شبکه مضامین (عابدی جعفری و همکاران ۱۳۹۰: ۱۷۰) استخراج شد، در مرحله دوم، با استفاده از روش دلفی، روایی آن مورد بررسی قرار گرفت.

به منظور بررسی اعتبار داده‌های کیفی از بین معیارهای معرفی شده، برای ارزیابی اعتبار تحقیق به روش گلیزر<sup>۲</sup> و استراوس (۱۹۶۷: ۲۳۸) از دو معیار تناسب و سهولت درک استفاده شد. منظور از تناسب<sup>۳</sup> آن است که طبقات و کدهای استخراج شده باید بر مبنای داده‌های گردآوری شده باشند؛ نه اینکه بر آن‌ها تحمیل شده باشد. این موضوع با نظام‌مندسازی گردآوری و تحلیل داده‌ها و کدبندی دقیق داده‌ها و ارجاع متغیرها به متخبی از مصاحبه‌های پشتیبان‌کننده اجرا شد. منظور از سهولت درک<sup>۴</sup> آن است که افراد اجرایی حوزه پژوهش نظریه یا مدل تولید شده را بفهمند و با آن ارتباط برقرار کنند. بدین منظور مدل استخراج شده در اختیار چند نفر از خبرگان اجرایی بر اساس دسترسی قرار گرفت و از سهولت درک مدل اطمینان حاصل شد.

### تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

مضامین (تم‌ها) اساس و پایه‌ای برای ایجاد توضیحات و مدل‌ها، نظریه‌ها، یا فرضیه‌ای کاری ارائه می‌دهند (Sandelowski & Barros 2007: 47). کدگذاری در تحلیل مضمون دقیقاً به

- 
1. Eisenhardt
  2. Glaser
  3. Fit
  4. Understanding

مرحله اول کدگذاری داده‌ها در پژوهش‌هایی شباهت دارد که از روش نظریه بر خاسته از داده‌ها استفاده می‌کنند. برای کدگذاری و تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها از روش آتراید-استیرلینگ (۲۰۰۱) و طراحی شبکه مضامین استفاده شد. در این مرحله مصاحبه‌های انجام شده با خبرگان مکتوب شد. سپس در متن مصاحبه‌ها جملات و عبارات و توصیف‌های ارائه شده، که در موارد متعدد مشابه بودند، کدگذاری شد که بیان‌کننده مصادیق و شواهد مسئولیت اجتماعی در شرکت‌های پالایش نفت است. در مصاحبه‌های مختلف مضامین متفاوتی شناسایی و استخراج شد. مبتنی بر مضامین (تم‌ها) شناسایی شده یک طبقه‌بندی شکل گرفت و مضامین مشابه داخل این طبقه‌ها دسته‌بندی شد. در این مرحله مضامینی انتخاب شدند که به بهترین نحو بتوانند موضوع‌هایی را که در آن قرار گرفته‌اند توصیف کنند. در ادامه یک نمونه آمده است (جدول ۲).

جدول ۲. نمونه استخراج مضامین از متن مصاحبه‌ها

بخشی از متن مصاحبه با خبرگان	مضامین
یکی از آسیب‌ها و آلودگی‌های مهم برای جوامع محلی و روستاها و شهرهای اطراف و هم‌جوار آن‌ها تولید پساب و پسماندهای صنعتی ناشی از فعالیت شرکت‌های پالایش است. با توجه به اینکه قانون مدیریت پسماند در مجلس شورای اسلامی تصویب شده است، ضرورت دارد شرکت‌های پالایش نگاهی یکپارچه و منسجم به مدیریت پسماندها داشته باشند.	استقرار سیستم یکپارچه مدیریت پسماند
سهامداران، در مقام اصلی‌ترین ذی‌نفعان شرکت‌های پالایش، اولین انتظاری که از سهامداری خود دارند کسب سود است.	کسب سود (سودآوری)

تحلیل کدها زمانی متوقف شد که پژوهشگر پس از بررسی مکرر متون مکتوب‌شده مصاحبه‌ها به مضامین معنادار جدیدی دست پیدا نکرد و از متن مصاحبه‌ها اطلاعات جدید و مرتبط دیگری به دست نیامد. به عبارتی، مضامین ارائه شده از سوی مصاحبه‌شوندگان به مرز اشباع رسید. بر این اساس هر گاه مضمونی مشابه با متن مصاحبه‌های قبلی مشاهده می‌شد در قالب کدهای موجود کدگذاری می‌شد. بنابراین، برخی کدهای اختصاص داده شده

چندین فراوانی دارند. در مرحله بعد کدهای استخراج شده به دقت مطالعه و بر اساس شباهت‌های مفهومی و الگوهای ارتباطی بین آن‌ها به دسته‌های انتزاعی‌تر ترکیب و تلخیص شدند که به تشکیل «مضامین پایه» منجر شد. در انتهای این مرحله، تعدادی مضامین پایه استخراج شد. این مضامین هیچ‌گونه دسته‌بندی و ساختار مشخصی نداشت.

جدول ۳. مضامین پایه شناسایی شده از متن مصاحبه‌ها

مضامین پایه	مضامین پایه
کاهش هزینه‌های بالاسری	کسب سود (سودآوری)
بهبود بهره‌وری	پرداخت به‌موقع دیون مالیاتی
ترویج و نهادینه کردن بهره‌وری	بهبود تکنولوژی تولید
ترویج و به‌اشتراک‌گذاری تجارب	مدیریت مصرف انرژی (کاهش مصرف آب، گاز، برق)
شفافیت در بیان میزان آلاینده‌گی محصولات	دسترسی آزاد به اطلاعات عملکردی شرکت
انتشار گزارش‌های مسئولیت اجتماعی	شفافیت
آموزش ذی‌نفعان و پیمان‌کاران برای مبارزه با فساد	عدم انتشار اطلاعات نادرست و جعلی
کسب اطمینان از گزارش فساد در سازمان، شرکا، و پیمانکاران	ارائه صحیح و صادقانه اطلاعات به اداره استاندارد برای کنترل کیفیت محصولات
شفاف بودن فرایند و اصول برگزاری مناقصات	رعایت اخلاق حرفه‌ای
بهبود کیفیت محصولات و فرآورده‌های نفتی (تولید بنزین یورو ۴، نفت‌گاز یورو ۵، نفت‌گاز کم‌گوگرد)	فراهم کردن زمینه رقابت سالم و منصفانه بین تأمین‌کنندگان (توسعه رقابت سالم بین تأمین‌کنندگان)
جلوگیری از کار کودکان	فرهنگ‌سازی در جامعه
ارائه محصول به‌موقع و به اندازه کافی به پتروشیمی‌ها	رعایت استانداردها (فعالیت فراتر از سطح استانداردها)
تکریم ارباب‌رجوع	تأمین و توزیع به‌موقع سوخت بر اساس برنامه اعلامی
آموزش الزامات زیست‌محیطی و HSE به پیمانکاران و مشاوران و تأمین‌کنندگان	ارزیابی پیمانکاران و مشاوران و تأمین‌کنندگان از نظر رعایت الزامات قانونی، فنی، و HSE
استقرار سیستم یکپارچه مدیریت پسماند	مشتری‌مداری- رسیدگی به شکایات
امحای پسماندهای قابل سوزاندن از طریق کوره زباله‌سوز	تفکیک پسماندهای خشک، عادی، صنعتی، و ویژه از مبدأ
ایجاد استخر نمکی و تصفیه آب استخر نمکی	نصب نمک‌زدا
پایش و اندازه‌گیری پساب تصفیه‌شده خروجی از واحد بازیافت	استفاده مجدد از پساب تصفیه‌شده خروجی واحد بازیافت در برج‌های خنک‌کننده
رعایت استانداردهای آلاینده‌گی آب، خاک، هوا	رعایت الزامات ملی و بین‌المللی، نظیر معاهده پاریس
خنثی‌سازی پساب	احداث و توسعه تصفیه‌خانه پساب صنعتی
پایش آنلاین خروجی‌های محیطی (سنجش مستمر میزان آلودگی آب، خاک، هوا)	کنترل آثار زیست‌محیطی و جلوگیری از آلاینده‌گی محیط زیست (آب، خاک، هوا)
جمع‌آوری دودکش‌های کراکینگ بویلر	کاهش تولید گازهای گلخانه‌ای

## ادامه جدول ۳. مضامین پایه شناسایی شده از متن مصاحبه‌ها

مضامین پایه	مضامین پایه
کاهش میزان بنزن موجود در بنزین نهایی پالایشگاه (ارتقای کیفیت بنزین)	شناسایی و اندازه‌گیری منابع بالقوه انتشار آلاینده‌های محیطی
جمع‌آوری، بازیافت، و تصفیه گازهای ارسالی به مشعل پالایشگاه و گازهای بالاسری واحد تصفیه نفت سفید	کاهش ضایعات و حذف آلاینده‌های ناشی از سوخت هیدروکربورها
پایش آثار بالقوه آلودگی ساحلی منطقه	رعایت استانداردهای آلاینده‌های آب، خاک، هوا
پایش مستمر آن‌لاین خروجی‌های محیطی و سنجش مستمر میزان آلودگی آب، خاک، هوا	کنترل آثار زیست‌محیطی و جلوگیری از آلاینده‌های محیط زیست (آب، خاک، هوا)
مدیریت و بازیافت پسماندهای لجن و خاک‌های آلوده به مواد نفتی	شناسایی و اندازه‌گیری منابع بالقوه انتشار آلاینده‌های محیطی
نمونه‌برداری و پایش دوره‌ای چاه‌های سطح شرکت، خاک، و آب‌های زیرزمینی	احداث حوضچه بتونی نفوذناپذیر برای جمع‌آوری و بازیافت مواد روغنی
همکاری با شرکت‌های صنعتی مجاور برای کاهش آلاینده‌ها	حمایت از گونه‌های در حال انقراض و نجات زیستگاه‌های در معرض خطر
جلوگیری از آسیب‌رسانی به محیط زیست	کاهش پیامدهای زیست‌محیطی
ایجاد، توسعه، و نگهداشت فضای سبز در محدوده پالایشگاه	ارزیابی آثار زیست‌محیطی عملکرد و طرح‌های بهینه‌سازی
تصفیه آب آشامیدنی برای مناطق محروم	رعایت عدالت در استخدام نیروی انسانی-جلوگیری از خویشتن‌اندلسالاری
استخدام قانونی و امنیت شغلی کارکنان	رعایت قوانین کار
ایجاد شرایط جایگزینی فرزندان به جای والدین	احترام به تعهدات قراردادی
اصلاح و بهبود فرهنگ سازمانی کارکنان و جامعه محلی	بهبود شرایط ایمنی، بهداشت، و سلامت کارکنان در محل کار
آموزش کارکنان برای مبارزه با فساد	آموزش و توانمندسازی کارکنان
رعایت شایستگی در انتصاب‌ها و جانشین‌پروری	رعایت انصاف و عدالت در پرداخت‌ها
حفظ کرامت انسانی کارکنان	ایجاد تسهیلات مالی و رفاهی برای کارکنان
ایجاد امید و انگیزه فعالیت و شور و نشاط در جامعه	حمایت از ادامه تحصیل کارکنان
مشارکت با مراکز و مؤسسات فرهنگی در برگزاری مراسم و مناسبت‌های ملی و مذهبی	حمایت از خانواده کارکنان (برنامه‌های مشاوره خانواده، مراقبت از کودکان و والدین، برنامه‌های ورزشی، بهداشت و سلامت فردی و خانوادگی)
کمک به مؤسسات فرهنگی	کمک و حمایت از ورزش همگانی و حرفه‌ای
اولویت جذب نیروی انسانی بومی در شرایط برابر	اصلاح و ترویج فرهنگ بومی محلی
حمایت از کارآفرینان و تأمین‌کنندگان بومی محلی	فراهم کردن فرصت اشتغال‌زایی جوانان جوامع محلی
آموزش، توانمندسازی، و مهارت‌آموزی افراد در جوامع محلی	حمایت از نسخه‌پروری و شناسایی استعدادهای دانش‌آموزان جوامع محلی
کمک به پیشگیری و ریشه‌کنی بیماری‌های مسری و عمومی در جوامع محلی	حمایت از برگزاری دوره‌های دانش‌افزایی دانش‌آموزان

## ادامه جدول ۳. مضامین پایه شناسایی شده از متن مصاحبه‌ها

مضامین پایه	مضامین پایه
همکاری با انجمن‌های خیریه، هلال احمر، و غیره جهت حضور در شرکت برای جلب مشارکت کارکنان	همکاری با ستاد بحران استان و اعزام تجهیزات و ماشین‌آلات به روستاها و شهرهای اطراف جهت کمک‌رسانی
اجرای طرح‌های تثبیت شن‌های روان، بیابان‌زدایی، و درخت‌کاری جهت کاهش خطر ناشی از ایجاد گرد و غبار و ریزگردها	آموزش بهداشت و سلامت عمومی، بیماری‌های خطرناک نظیر HIV، سرطان، بیماری‌های قلبی، و ... به شهروندان
کمک به انجام گرفتن فعالیت‌های تحقیق و توسعه در زمینه‌های مرتبط با پالایشگاه	حمایت از فعالیت‌های ورزش همگانی و حرفه‌ای در جوامع محلی
مدیریت ریسک زیست‌محیطی	تحقیق در زمینه منابع انرژی جایگزین
پذیرش مسئولیت مشکلات زیست‌محیطی ایجاد شده به علت فعالیت‌ها	بررسی مداوم جهت تشخیص آلاینده‌ها و ارزیابی تأثیرات زیست‌محیطی
کمک به خیریه‌ها، انجمن‌های مردمی محلی، و افراد بی‌بضاعت در روستاها و شهرهای اطراف پالایشگاه	پرداخت هزینه آلاینده‌ها زیست‌محیطی ناشی از فعالیت‌ها به شهرها و روستاهای هم‌جوار
کمک به مددجویان تحت پوشش کمیته امداد امام خمینی، سازمان بهزیستی، خیریه‌ها، و بنیادهای خیریه	کمک به کاهش یا رفع مسائل و بحران‌های اجتماعی (اعتیاد، طلاق، نالمنی، و غیره)
کمک به آزادسازی زندانیان ناتوان از پرداخت دیه، تهیه تجهیزات برای خانواده‌های کم‌درآمد	مشارکت در امور خیریه و بشردوستانه (تأمین هزینه کودکان بی‌سرپرست، کمک به آزادسازی زندانیان ناتوان از پرداخت دیه، تهیه تجهیزات برای خانواده‌های کم‌درآمد)

با توجه به اینکه این مضامین نیاز به ساختاردهی و دسته‌بندی در قالب مفاهیم داشتند، در مرحله بعد مضامین پایه استخراج شده مبتنی بر ارتباط معنایی و مفهومی بین آن‌ها و بر اساس دانش و تجربیات کارشناسی پژوهشگر دسته‌بندی و طبقه‌بندی شدند. عناوین این دسته‌ها به گونه‌ای انتخاب شد که بیانگر تمام مفاهیم باشند. این مفاهیم بیان‌کننده «مضامین سازمان‌دهنده» هستند. مثلاً مصادیقی نظیر «استقرار سیستم یکپارچه مدیریت پسماند»، «تفکیک پسماندهای خشک، عادی، صنعتی، و ویژه از مبدأ»، «امحای پسماندهای قابل سوزاندن از طریق کوره زباله‌سوز»، «نصب نمک‌زدا»، و «ایجاد استخر نمکی و تصفیه آب استخر نمکی» با توجه به اینکه به موضوعی کلان‌تر با عنوان «مدیریت پسماند» اشاره می‌کردند در یک گروه دسته‌بندی شدند. به عبارتی این مضامین پایه در قالب یک مفهوم کلی‌تر دسته‌بندی شدند. این مفهوم کلی‌تر که در این مورد «مدیریت پسماند» است یک «مضمون سازمان‌دهنده» را نشان می‌دهد.

در ادامه نحوه دسته‌بندی مضامین پایه و شناخت مضامین سازمان‌دهنده ارائه شده است. ستون آخر نشان‌دهنده خبرگانی است که این مضامین از متن مصاحبه آن‌ها استخراج شده است. در مرحله سوم، همانند مرحله دوم، با در نظر گرفتن مضامین ارائه‌شده در استانداردهایی نظیر ایزو ۲۶۰۰۰، GRI، BITC، UN Global Compact و همچنین گزارش‌های ارائه‌شده از سوی شرکت‌های پالایش نفت کشور- نظیر شرکت‌های پالایش نفت آبادان، تبریز، امام خمینی شازند، بندرعباس، تهران، شیراز، کرمانشاه، لاوان، اصفهان- که تحت عنوان «گزارش پایداری» تهیه و منتشر می‌شوند «مضامین فراگیر» استخراج شد. در این مرحله مضامین سازمان‌دهنده شناسایی شده دسته‌بندی و مضامین فراگیر شناسایی شد. همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، مضامین سازمان‌دهنده شناسایی شده‌ای نظیر مدیریت پسماند، مدیریت پساب، کنترل آلودگی هوا، کنترل آلودگی خاک و آب‌های زیرزمینی، حفاظت از محیط زیست، تنوع زیستی، و ترمیم زیستگاه‌های طبیعی در قالب مضمون فراگیر «حفظ محیط زیست» دسته‌بندی شد.

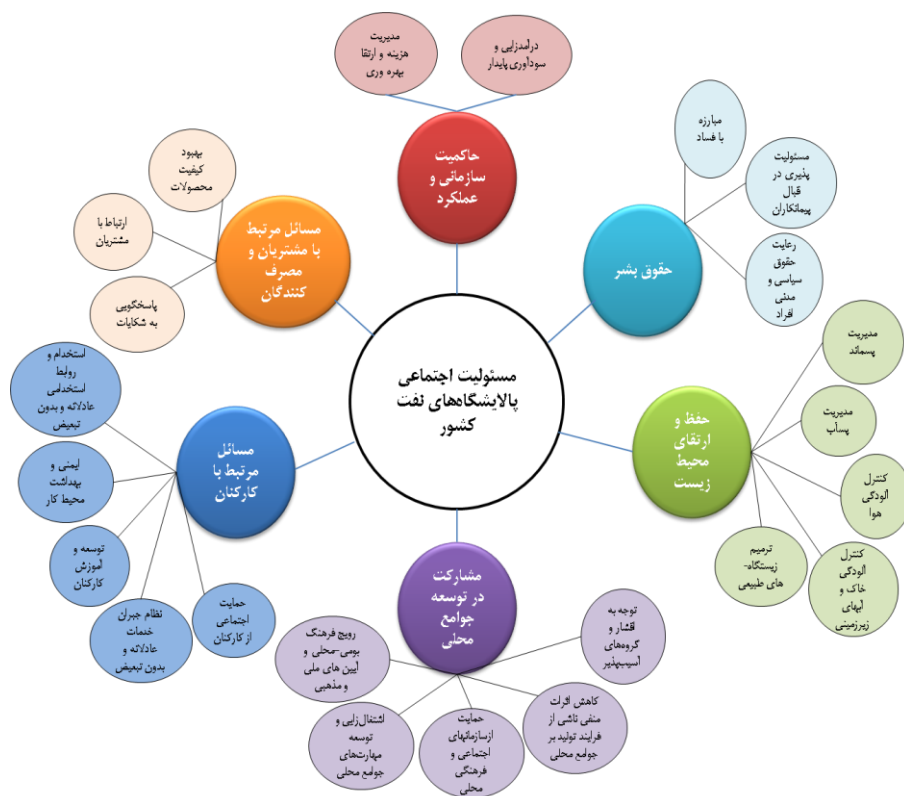
جدول ۴. نمونه شناسایی و استخراج مضامین سازمان‌دهنده از دسته‌بندی مضامین پایه

مضمون سازمان‌دهنده	مضامین پایه	مصاحبه‌شوندگان
	استقرار سیستم یکپارچه مدیریت پسماند	P1-P2-P3-P7-P8
	تفکیک پسماندهای خشک، عادی، صنعتی، و ویژه از مبدأ	P3-P4-P8-P9
مدیریت پسماند	امحای پسماندهای قابل سوزاندن از طریق کوره زباله‌سوز	P8- P9-P12
	نصب نمک‌زدا	P8- P9-P12
	ایجاد استخر نمکی و تصفیه آب استخر نمکی	P4-P8- P9-P12

جدول ۵. نمونه شناسایی و استخراج مضامین فراگیر از دسته‌بندی مضامین سازمان‌دهنده

مضمون فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده
	مدیریت پسماند
	مدیریت پساب
حفظ محیط زیست	کنترل آلودگی هوا
	کنترل آلودگی خاک و آب‌های زیرزمینی
	حفاظت از محیط زیست، تنوع زیستی، و ترمیم زیستگاه‌های طبیعی

در این مرحله در مجموع ۱۰۹ کد منحصر به فرد (یکتا) تحت عنوان مضامین پایه شناسایی شد. از ترکیب آن‌ها ۲۳ مضمون سازمان‌دهنده و در نهایت بر اساس تشابه مفهومی و نظر کارشناسی پژوهشگر ۶ مضمون فراگیر، که دربرگیرنده اصول حاکم بر متن و شاخص‌های اصلی مسئولیت اجتماعی در شرکت‌های پالایش نفت کشور است، شناسایی شد. با توجه به اینکه متدولوژی مورد استفاده برای کدگذاری مضامین در این پژوهش آتراید- استیرلینگ (۲۰۰۱) است، در ادامه مضامین مسئولیت اجتماعی شرکت‌های پالایش نفت، که در مرحله اول تحقیق مبتنی بر تحلیل مضمون شناسایی شد، طراحی شد.



شکل ۱. شبکه مضامین مسئولیت اجتماعی (CSR) شرکت‌های پالایش نفت کشور



### اعتبارسنجی و آزمون مدل

اگرچه هدف غایی این پژوهش ارائه الگویی عمومی نیست و ادعای تعمیم‌پذیری نیز ندارد، ضرورت دارد مدل استخراج‌شده در مرحله اول، که به اتکای مصاحبه با خبرگان و مبتنی بر تحلیل مضمون (تحلیل تم) استخراج شد، توسط تعداد بیشتری از خبرگان بررسی و اعتبارسنجی شود. با عنایت به پراکندگی و محدود بودن خبرگان در این مرحله از روش دلفی استفاده شد. در این مرحله با ۵۰ نفر از خبرگان حوزه مسئولیت اجتماعی، که دارای سابقه اجرایی یا مدیریتی و دانش و آگاهی کافی در خصوص مفهوم مسئولیت اجتماعی در شرکت‌های پالایش نفت بودند، برای ارسال پرسشنامه هماهنگ شد. ولی در نهایت ۴۲ نفر از این خبرگان به طور کامل در سه دور اجرای دلفی مشارکت کردند.

بدین منظور یک پرسشنامه بسته شامل ۴ بخش و در مجموع ۶۲ سؤال طراحی شد. بخش اول پرسشنامه برای دریافت مشخصات جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان، بخش دوم شامل ۶ سؤال برای بررسی «محورهای اصلی (مضامین فراگیر)»، بخش سوم شامل ۲۳ سؤال برای بررسی «مضامین سازمان‌دهنده»، و بخش چهارم شامل ۲۳ سؤال برای بررسی میزان ارتباط بین مضامین فراگیر و مضامین سازمان‌دهنده در نظر گرفته شد. در این مرحله از نمونه‌گیری طبقه‌ای به تفکیک جدول ۶ استفاده شد.

جدول ۶. مشارکت‌کنندگان در دلفی به تفکیک ذی‌نفعان کلیدی

تعداد نمونه	ذی‌نفع کلیدی
۴	خبرگان شرکت ملی نفت
۵	خبرگان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران
۷	خبرگان شرکت‌های پالایش نفت کشور
۷	جوامع محلی (مردم محلی)
۶	خبرگان علمی (مشاوران حوزه مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها)
۴	خبرگان حفاظت محیط زیست
۳	خبرگان شرکت‌های پخش منطقه‌ای
۳	خبرگان سازمان آب و گاز منطقه‌ای
۳	خبرگان تأمین‌کننده شرکت‌های پالایش نفت
۴۲	مجموع مشارکت‌کنندگان در دلفی

۸۸ درصد مشارکت‌کنندگان در دلفی مرد و ۱۲ درصد آن‌ها خانم بودند. در جدول ۷ توزیع فراوانی مشارکت‌کنندگان بر اساس سابقه فعالیت یا همکاری با صنعت نفت، سابقه مدیریتی، و سابقه آشنایی با موضوع CSR ارائه شده است.

در جدول ۸ توزیع فراوانی مشارکت‌کنندگان در دور اول دلفی بر اساس مدرک تحصیلی و زمینه تحصیلی آن‌ها ارائه شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود بیشترین فراوانی در سطح کارشناسی ارشد و در حوزه مدیریت است.

در جدول ۹ میانگین امتیاز مضامین فراگیر مسئولیت اجتماعی در شرکت‌های پالایش نفت کشور بر اساس طیف ۷ گزینه‌ای لیکرت ارائه شده است.

جدول ۷. توزیع نمونه بر حسب سابقه کار و سابقه مدیریتی

عوامل	۱-۵	۶-۱۰	۱۱-۱۵	۱۶-۲۰	۲۱-۲۵	۲۶ و بالاتر
سابقه فعالیت یا همکاری با صنعت نفت	۴	۱۲	۸	۸	۶	۴
سابقه مدیریتی	۱۲	۱۶	۶	۶	۲	۰
سابقه آشنایی با موضوع CSR	۲۲	۱۲	۸	۰	۰	۰

جدول ۸. توزیع نمونه بر حسب مدرک تحصیلی و زمینه تحصیلی

مدرک تحصیلی	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری
مدرک تحصیلی	۱۰	۲۰	۱۲
زمینه تحصیلی	۱۴	۲۲	۶

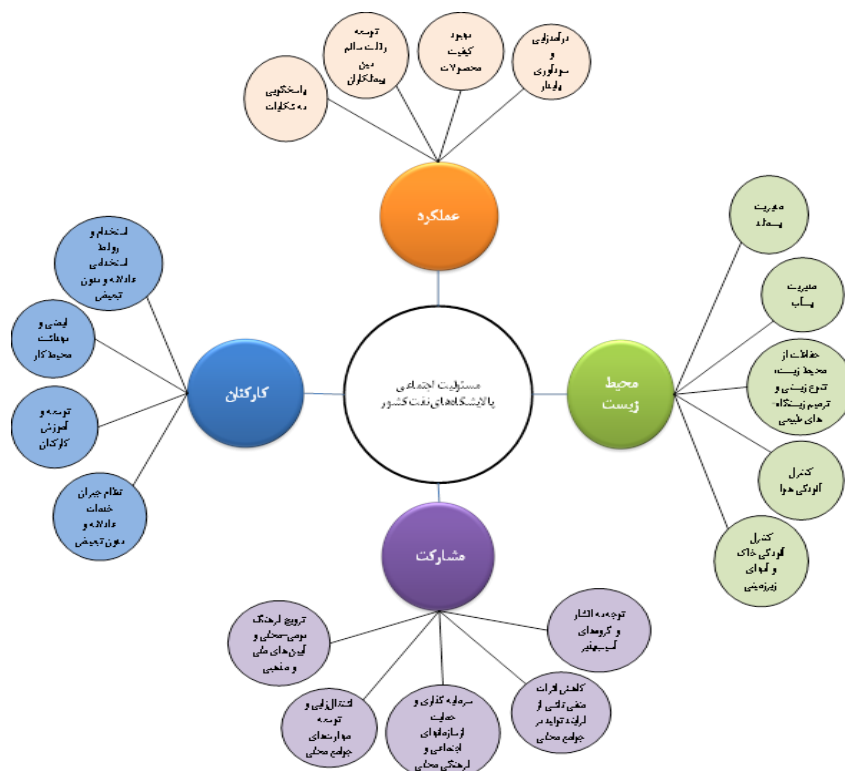
جدول ۹. میانگین نظرات محورهای اصلی (مضامین فراگیر)

محورهای اصلی (مضامین فراگیر) مسئولیت اجتماعی در شرکت‌های پالایش نفت کشور	میانگین نظرات دور اول	میانگین نظرات دور دوم	میانگین نظرات دور سوم
عملکرد سازمانی	۵/۱۹	۵/۸۰	۶/۲۲
رعایت حقوق بشر	۴/۱۴	۳/۵۴	۳/۱۹
حفظ محیط زیست	۷/۰۰	۷/۰۰	۷/۰۰
مسائل مرتبط با مشتریان	۴/۷۶	۳/۴۰	۲/۳۸
مسائل مرتبط با کارکنان	۶/۲۱	۶/۴۳	۶/۶۶
توسعه جوامع محلی	۶/۹۰	۶/۸۹	۷/۰۰

جدول ۱۰. میانگین نظرات مؤلفه‌ها (مضامین سازمان‌دهنده)

میانگین نظرات	میانگین نظرات	میانگین نظرات	مؤلفه‌ها (مضامین سازمان‌دهنده)	محورها (مضامین فراگیر)
دور سوم	دور دوم	دور اول		
۵/۶۲	۵/۸۳	۵/۶۲	درآمدزایی و سودآوری پایدار	عملکرد سازمانی
۴/۱۰	۳/۵۱	۴/۱۰	مدیریت هزینه و ارتقای بهره‌وری	
۳/۱۹	۳/۱۷	۳/۱۹	مبارزه با فساد	
۶/۰۰	۶/۲۶	۶/۰۰	توسعه رقابت سالم بین پیمانکاران	حقوق بشر
۴/۱۹	۳/۵۱	۴/۱۹	رعایت حقوق سیاسی و مدنی افراد	
۵/۸۱	۶/۰۹	۵/۸۱	بهبود کیفیت محصولات	مسائل مرتبط با مشتریان
۴/۳۳	۳/۸۶	۴/۳۳	ارتباط با مشتریان	
۵/۸۳	۶/۰۰	۵/۸۳	پاسخگویی به شکایات	
۶/۷۱	۷/۰۰	۶/۷۱	مدیریت پسماند	حفظ محیط زیست
۶/۶۴	۷/۰۰	۶/۶۴	مدیریت پساب	
۶/۵۷	۷/۰۰	۶/۵۷	کنترل آلودگی هوا	
۶/۷۱	۷/۰۰	۶/۷۱	کنترل آلودگی خاک و آب‌های زیرزمینی	
۶/۰۲	۶/۷۱	۶/۰۲	حفاظت محیط زیست، تنوع زیستی، و ترمیم زیستگاه‌ها	
۶/۲۹	۶/۳۷	۶/۲۹	استخدام عادلانه و بدون تبعیض	مسائل مرتبط با کارکنان
۶/۴۸	۶/۹۴	۶/۴۸	ایمنی و بهداشت محیط کار	
۶/۲۹	۶/۴۳	۶/۲۹	توسعه و آموزش کارکنان	
۶/۱۷	۶/۲۰	۶/۱۷	نظام جبران خدمات عادلانه و بدون تبعیض	
۴/۸۶	۴/۲۳	۴/۸۶	حمایت اجتماعی از کارکنان	
۶/۳۱	۶/۳۷	۶/۳۱	مشارکت، حمایت، و ترویج فرهنگ بومی-محلی و آیین‌های ملی و مذهبی	توسعه جوامع محلی
۶/۱۴	۶/۳۷	۶/۱۴	اشتغال‌زایی و توسعه مهارت‌های جوامع محلی	
۶/۱۲	۶/۱۱	۶/۱۲	سرمایه‌گذاری و حمایت از سازمان‌های اجتماعی و فرهنگی محلی	
۵/۹۵	۶/۳۷	۵/۹۵	کاهش اثرات منفی ناشی از فرایند تولید بر جوامع محلی	
۶/۲۶	۶/۵۷	۶/۲۶	توجه به اقشار و گروه‌های آسیب‌پذیر	

همان‌طور که مشاهده می‌شود، همانند دور اول و دوم، بیشترین میزان موافقت خبرگان با مضامین فراگیر «حفظ محیط زیست» و «توسعه جوامع محلی» و کمترین میزان موافقت با «رعایت حقوق بشر» و «مسائل مرتبط با مشتریان» است. متوسط نظر خبرگان در خصوص اهمیت مضمون فراگیر «رعایت حقوق بشر» و «مسائل مرتبط با مشتریان» نه‌تنها کمتر از ۵ است بلکه در دوره‌های دوم و سوم نسبت به دور اول کاهش نیز داشته است. بنابراین، با توجه به اینکه این مضامین فراگیر مورد اجماع خبرگان نیستند، از مدل حذف می‌شوند. ادامه میانگین امتیاز مضامین سازمان‌دهنده بر اساس طیف ۷ گزینه‌ای لیکرت ارائه شده است (جدول ۱۰).



شکل ۲. مدل نهایی شبکه مضامین مسئولیت اجتماعی (CSR) شرکت‌های پالایش نفت کشور

همان‌طور که مشاهده می‌شود مؤلفه‌های (مضامین سازمان‌دهنده) «مبارزه با فساد»، «مدیریت هزینه و ارتقای بهره‌وری»، «رعایت حقوق سیاسی و مدنی افراد»، «ارتباط با مشتریان»، و «حمایت اجتماعی از کارکنان» که در دور اول و دوم متوسط امتیاز آن‌ها کمتر از ۵ بود در دور سوم نیز متوسط امتیازشان کمتر از ۵ است. همچنین متوسط امتیاز دور سوم آن‌ها نسبت به متوسط امتیاز دور اول و دوم کاهش یافته است. نتایج تحلیل روش دلفی نشان می‌دهد مسئولیت اجتماعی شرکت‌های پالایش نفت را در ۴ مضمون فراگیر (محور) حاکمیت سازمانی و عملکرد، حفظ محیط زیست، امور کارکنان، مشارکت در توسعه جوامع محلی و ۱۸ مضمون سازمان‌دهنده (مؤلفه) می‌توان تحلیل کرد. شبکه مضامین در ادامه ارائه شده است (شکل ۲).

### بحث و نتیجه

در این پژوهش با استفاده از دو روش کیفی (دانایی فرد و امامی ۱۳۸۶: ۷) مسئولیت اجتماعی شرکت‌های پالایش نفت کشور بررسی شد. در مرحله اول، که به منظور مدل‌سازی صورت گرفت، با ۱۶ نفر از خبرگانی که علاوه بر شناخت ماهیت و فضای صنعت نفت و شرکت‌های پالایش نفت کشور دارای دانش و تجربه فعالیت در حوزه مسئولیت اجتماعی بودند مصاحبه شد. با استفاده از تحلیل مضمون، متن مصاحبه‌ها تحلیل و مبتنی بر روش آتراید-استیرلینگ ۶ مضمون فراگیر (محورها)، ۲۳ مضمون سازمان‌دهنده (مؤلفه‌ها)، و ۱۰۹ مضمون پایه (شاخص) شناسایی شد. اگرچه هدف غایی این پژوهش ارائه چارچوبی عمومی نبود و هدف آن صرفاً طراحی چارچوبی برای مسئولیت اجتماعی شرکت‌های پالایش نفت کشور بود و ادعای تعمیم‌پذیری نداشت، ضروری بود چارچوب اولیه طراحی شده بر اساس تحلیل مضمون بررسی و روایی‌سنجی شود. بدین منظور از دلفی استفاده شد. در این زمینه پرسشنامه‌ای طراحی و برای ۴۲ نفر از خبرگان ارسال شد. دلفی در سه مرحله اجرا شد. در هر مرحله نتایج مرحله قبل برای خبرگان ارسال و نظر آن‌ها دریافت می‌شد.

نتایج بررسی‌های انجام‌شده نشان داد اگرچه در مدل اولیه پژوهش شش محور اصلی عملکرد سازمانی، رعایت حقوق بشر، مسائل مرتبط با مشتریان، حفظ محیط زیست، مسائل

مرتبط با کارکنان، و توسعه جوامع محلی برای مسئولیت اجتماعی شرکت‌های پالایش نفت کشور ارائه شد، در نهایت چهار محور اصلی مسائل مرتبط با مشتریان، حفظ محیط زیست، مسائل مرتبط با کارکنان، و توسعه جوامع محلی تأیید شدند. همچنین اگرچه در مدل اولیه پژوهش ۲۳ مؤلفه برای مسئولیت اجتماعی شرکت‌های پالایش نفت کشور شناسایی شد، در نهایت ۱۸ مؤلفه تأیید شدند. مقایسه مدل اولیه پژوهش با مدل نهایی نشان می‌دهد مدل اولیه شامل ۶ محور و ۲۳ مؤلفه است؛ در حالی که مدل نهایی شامل ۴ محور و ۱۸ مؤلفه است. به عبارت دیگر، در فرایند اعتبارسنجی مدل اولیه ۲ محور و ۵ مؤلفه تأیید نشده است.

در مدل نهایی پژوهش محورهای حقوق بشر و مسائل مرتبط با مشتریان تأیید نشده و از مدل اولیه حذف شده است. همچنین مؤلفه‌های مبارزه با فساد، رعایت حقوق سیاسی و مدنی کارکنان، مدیریت هزینه و ارتقای بهره‌وری، ارتباط با مشتریان، و حمایت اجتماعی از کارکنان نیز تأیید نشده است.

نتایج حاصل از مقایسه یافته‌های پژوهش با استانداردها نشان می‌دهد استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰ شامل ۷ محور، استاندارد GRI شامل ۶ محور، استاندارد UN Global Compact شامل ۴ محور، و استاندارد BITC شامل ۶ محور است. در جدول ۱۱ محورهای مسئولیت اجتماعی در استانداردها، مدل اولیه، و مدل نهایی ارائه شده در این پژوهش مقایسه شده است.

جدول ۱۱. مقایسه محورهای مدل با استانداردها

محورها	استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰	استاندارد GRI	استاندارد UN Global Compact	استاندارد BITC	مدل اولیه پژوهش	مدل نهایی پژوهش
حاکمیت سازمانی (شرکتی)	*				*	*
رعایت حقوق بشر	*	*	*	*	*	*
کارکنان	*				*	*
حفظ و ارتقای محیط زیست	*	*	*	*	*	*
شیوه‌های عملیاتی عادلانه	*					
مسائل مربوط به مصرف‌کنندگان	*			*	*	*
مشارکت در توسعه جامعه	*	*			*	*
توسعه اقتصادی		*				
حفظ و ارتقای استانداردهای کار		*	*	*		
مسئولیت و ایمنی محصولات		*		*		
مبارزه با فساد			*			

به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود با بهره‌گیری از نتایج این تحقیق ضمن اولویت‌بندی محورها، مؤلفه‌ها، و مصادیق شناسایی شده به طراحی الگو و چارچوبی برای گزارش‌دهی شرکت‌ها و ارزیابی و رتبه‌بندی شرکت‌ها اقدام کنند. همچنین، پیشنهاد می‌شود شرکت‌های پالایش نفت با در نظر گرفتن چارچوب ارائه‌شده برای تهیه برنامه عملیاتی در این خصوص اقدام کنند. البته پیشنهاد می‌شود با طی کردن فرایندی مشابه برای طراحی چارچوب مسئولیت اجتماعی شرکت‌های پتروشیمی اقدام و نتایج آن با نتایج حاصل از این پژوهش مقایسه شود.

## منابع

- دانایی فرد، حسن؛ سید مجتبی امامی (۱۳۸۶). «استراتژی‌های پژوهش‌های کیفی: تأملی بر نظریه‌پردازی داده‌بنیاد»، *اندیشه مدیریت*، س ۱، ش ۲، صص ۶۹-۹۷.
- دانایی فرد، حسن؛ سید مهدی الوانی؛ عادل آذر (۱۳۸۹). *روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع*، تهران، صفار.
- سازمان بین‌المللی استاندارد (۲۰۱۰). *استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰: استاندارد مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها*، ترجمه علی‌رضا امیدوار، گندمان، ۱۳۹۱.
- شرکت پالایش نفت آبادان (۱۳۹۶). *فعالیت‌های زیست‌محیطی شرکت پالایش نفت آبادان*.
- شرکت پالایش نفت اصفهان (۱۳۹۶). *فعالیت‌های زیست‌محیطی شرکت پالایش نفت اصفهان*.
- شرکت پالایش نفت امام خمینی شازند (۱۳۹۶). *فعالیت‌های زیست‌محیطی شرکت پالایش نفت امام خمینی شازند*.
- شرکت پالایش نفت بندرعباس (۱۳۹۶). *فعالیت‌های زیست‌محیطی شرکت پالایش نفت بندرعباس*.
- شرکت پالایش نفت تبریز (۱۳۹۶). *فعالیت‌های زیست‌محیطی شرکت پالایش نفت تبریز*.
- شرکت پالایش نفت شیراز (۱۳۹۶). *فعالیت‌های زیست‌محیطی شرکت پالایش نفت شیراز*.
- شرکت پالایش نفت کرمانشاه (۱۳۹۶). *فعالیت‌های زیست‌محیطی شرکت پالایش نفت کرمانشاه*.
- شرکت پالایش نفت لاوان (۱۳۹۶). *فعالیت‌های زیست‌محیطی شرکت پالایش نفت لاوان*.
- شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران (۱۳۹۶). *فعالیت‌های زیست‌محیطی شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران و شرکت‌های پالایش نفت کشور*.
- شرکت مناطق نفت‌خیز جنوب (۱۳۹۶). *گزارش پایداری (CSR) شرکت مناطق نفت‌خیز جنوب (کارنامه شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب در زمینه عمل به مسئولیت‌های اجتماعی)*.
- ظهوریان، میثم؛ محمد لگزیان (۱۳۹۳). «الگوی مدیریتی شبکه‌سازی تشکل‌ها و فعالان فرهنگی؛ تحلیل شبکه مضامین»، *اندیشه مدیریت راهبردی*، س ۸، ش ۲، شماره پیاپی ۱۶، صص ۳۵-۶۵.



عابدجعفری، حسن؛ تسلیمی، محمد سعید؛ فقیهی، ابوالحسن و شیخ زاده، محمد (۱۳۹۰). تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی، *دوفصلنامه اندیشه مدیریت راهبردی*، س ۵، ش ۲، شماره پیاپی ۱۰، صص ۱۵۱-۱۹۸.

قربانی، محمدجواد؛ ابوالحسن فقیهی؛ شهریار عزیزی (۱۳۹۶). تحلیل محتوای مسئولیت اجتماعی در مقاصد استراتژیک شرکت‌های صنعت نفت، گاز، و پتروشیمی، *چشم‌انداز مدیریت بازرگانی*، ش ۳۲، صص ۲۳۹-۲۵۴.

نیومن، ویلیام لارنس (۱۳۹۴). *روش‌های پژوهش اجتماعی: رویکردهای کیفی و کمی*، ترجمه دکتر ابوالحسن فقیهی و عسل آغاز، تهران، ترمه، ج ۱ و ۲.

## References

- Abadan Oil Refining Company (2017). Environmental Activities of Abadan Oil Refining Company. (in Persian)
- Abdul Hamid, F., Atan, R., & Saleh, S. (2014). A case study of corporate social responsibility by Malaysian government Link Company. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164, pp. 600-605.
- Abedi Ja'fari, H., Taslimi, M., Faghihi, A., Sheikhzade, M. (2011). Thematic Analysis and Thematic Networks: A Simple and Efficient Method for Exploring Patterns Embedded in Qualitative Data Municipalities), *Journal of Strategic Management Thought*, Volume5, Number2, pp. 151-198. (in Persian)
- Albareda, L., Lozano, J., & Ysa, T. (2007). Public Policies on Corporate Social Responsibility: The Role of Governments in Europe. *Journal of Business Ethics*, 74, pp. 391-407.
- Bandar Abbas Oil Refining Company Oil Refining Company (2017). Environmental Activities of Bandar Abbas Oil Refining Company Oil Refining Company. (in Persian)
- 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), pp. 85-105.
- Danaee-Fard, H. & Emami, S. M. (2007). Strategies of Qualitative Research: A Reflection on Grounded Theory. *Journal of Strategic Management Thought*, 2(1), pp. 69-97. (in Persian)
- Danaee-Fard, H., Alvani, S. M., Azar, A. (2004). *Methodology of qualitative research in management: Comprehensive approach*. Tehran: Saffar Publishing. (in Persian)
- Eisenhardt, K. M. (1989). Agency theory: An assessment and review. *Academy of Management Review*, 14 (1), pp. 57-74.

- Garriga, E. & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, 53 (1-2), pp. 51-71.
- Ghorbani, M. J., Faghihi, A., Azizi, SH. (2018). A content analysis of corporate social responsibility (CSR) in the Oil, Gas and Petrochemical, *Journal of Business Management*, Vol. 32, pp. 239-254. (in Persian)
- Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine Pub. Co
- Global Reporting Initiative (2016). Further information on the GRI and the Sustainability, Amsterdam, Netherlands.
- Imam Khomeini Oil Refinery Shazand Oil Refining Company (2017). Environmental Activities of Imam Khomeini Oil Refinery Shazand Oil Refining Company. (in Persian)
- International Standard ISO 26000, guidance on social responsibility (2012). Translated By Alireza Omidvar, Tehran: Gandoman Publishing. (in Persian)
- Isfahan Oil Refining Company (2017). Environmental Activities of Isfahan Oil Refining Company. (in Persian)
- Kelly, K. S. (2001). Stewardship: The fifth step in the public relations process, In L. Robert & Heath (Eds.), *Handbook of public relations*, pp. 279-289.
- Kermanshah Oil Refining Company (2017). Environmental Activities of Kermanshah Oil Refining Company. (in Persian)
- Lavan Oil Refining Company. (2017). Environmental Activities of Lavan Oil Refining Company. (in Persian)
- Meehan, J., Meehan, K., & Richards, A. (2006). Corporate social responsibility: the 3C-SR model; *International Journal of Social Economics*, Vol. 33, No. 5/6, pp. 386-398.
- Midttun, A. (2005). Policy making and the role of government realigning business, government and civil society, emerging embedded relational governance beyond the (neo) liberal and welfare state models. *Corporate Governance. The International Journal of Business in Society*, 5(3), pp. 159-174.
- National Iranian Oil Refining and Distribution Company (2017). Environmental Activities of National Iranian Oil Refining and Distribution Company and Iranian Oil Refineries. (in Persian)
- Navarro, E. & González, L. (2006). Corporate social responsibility and economic growth. *Estudios de Economía Aplicada*, Vol. 24, pp. 637-665.
- Newman, L. (2016). *Social Research Methods: Volume I :Qualitative and Quantitative Approaches*, Translated By, Abolhassan Faghihi and Asal Aghaz, Tehran: Terme Publishing. (in Persian)
- Newman, L. (2016). *Social Research Methods: Volume II: Qualitative and Quantitative Approaches*, Translated By, Abolhassan Faghihi and Asal Aghaz, Tehran: Terme Publishing. (in Persian)
- Rome, N. (2005). The Implications of National Agendas for CSR, in A. J. Habisch; Jonker, M. Wegner and R. Schmidpeter (eds.), *Corporate Social Responsibility across Europe* (Springer, Berlin), pp. 317-333.
- Sachs, S., Ru'hli, E., & Mittnacht, V. (2005). Strategy A CSR framework due to

- multiculturalism: the Swiss Re case; corporate governance; Vol. 5, NO. 3, pp. 52-60.
- Sandelowski, M. & Barros, J. (2007). Handbook for synthesizing qualitative research, Springer publishing company Inc.
- Shiraz Oil Refining Company (2017). Environmental Activities of Shiraz Oil Refining Company. (in Persian)
- Skare, M. & Golja, T. (2014). The impact of government CSR supporting policies on economic growth. *Journal of Policy Modeling*, 36, pp. 562-577.
- South Oil Company (2017). South Oil Company Stability Report (CSR): National South Oil Company's performance in the field of social responsibility. (in Persian)
- Sullivan, R. (2005). Corporate Social Responsibility Failures in the Oil Industry. *Corporate Governance: The international journal of business in society*, 5, pp. 99-101.
- Tabriz Oil Refining Company (2017). Environmental Activities of Tabriz Oil Refining Company. (in Persian)
- UN Global Compact (2016). UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT: Communication on Progress 2016, Rio Tinto.
- Vaaland, T. I. & Heide, M. (2008). Managing corporate social responsibility: lessons from the oil industry. *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 13, pp. 212-225.
- Waldman, D. A. & Siegel, D. S. (2008). Defining the Socially Responsible Leader. *Theoretical and Practitioner Letters. the Leadership Quarterly*, 19, pp. 117-131. [www.bitc.org.uk/](http://www.bitc.org.uk/)
- Zohorian, M. & Lagazian, M. (2014). Management Networking Model of Organizations and Cultural Activists; Content Network Analysis, *Journal of Strategic Management Thought*, Vol. 16, pp. 35-65. (in Persian)