

طراحی مدل افزایش شفافیت سازمانی با رویکرد داده بنیاد در سازمان‌های دولتی

مهدی دیهیم پور^{۱*}، کمال میانداری^۲، رضا نجاری^۳، حسن عابدی جعفری^۴

چکیده

هدف اصلی این پژوهش، طراحی مدل افزایش شفافیت سازمانی در سازمان‌های دولتی است که با استفاده از رویکرد مبتنی بر نظریه پردازي داده بنیاد به صورت کیفی اجرا شده است. برای گردآوری اطلاعات از مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده و تجزیه و تحلیل اطلاعات به روش استراوس و کوربین و مدل پارادایمی انجام گرفت. نمونه‌گیری به روش نظری و با تکنیک هدفمند و گلوله برفی بود که بر مبنای آن ۱۴ مصاحبه با اساتید هیئت علمی دانشگاه‌ها و خبرگان شاغل در سازمان‌های دولتی انجام گرفت. نتایج داده‌های به دست آمده از مصاحبه‌ها طی فرایند کدگذاری باز، محوری و انتخابی، به ایجاد نظریه داده بنیاد در حوزه شفافیت سازمانی در سازمان‌های دولتی و آموزشی منجر شد. مدل طراحی شده در این پژوهش شامل ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر، موانع و راهبردها، شرایط علی، زمینه‌ای، واسطه‌ای و عناصر تشکیل دهنده است که پدیده محوری، پیامدها و راهبردها را نشان می‌دهد.

واژگان کلیدی: شفافیت، شفافیت سازمانی، نظریه داده بنیاد

تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۱۰/۰۷

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۷/۰۲/۱۹

۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور (نویسنده مسئول: Deyhim1357@gmail.com)

۲ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران

۳ دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران

۴ استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه تهران، تهران

مقدمه

در هزاره سوم سازمان‌ها نقش والا و برجسته‌ای در ساختار جوامع پیدا کرده و باهدف برآورده کردن نیازهای مشخص و ویژه‌ای به وجود می‌آیند (طبرسا، ۱۳۹۲: ۲۱۰). هر کشور و جامعه‌ای برای حفظ حدود و ثغور و بقاء حاکمیت خود به ابزارها و اهرم‌های نیرومندی نیاز دارد که یکی از مهم‌ترین بازوان اجرایی این حاکمیت، سازمان‌ها و نهادهای دولتی می‌باشند که باهدف خدمت‌رسانی به آحاد جامعه تأسیس و به‌عنوان مجریان منویات حکومتی و رابط بین مردم و عناصر حاکمیتی محسوب شده و با اعتماد و اتکا به این نهادها می‌توان اجرای طرح‌ها و اهداف راهبردی نظام حاکمیتی را انتظار داشت. وقوع تغییرات گسترش علم و دانش در حوزه‌های گوناگون، تمامی ابعاد زندگی سازمانی و شخصی بشر تحت‌الشعاع قرار گرفته به طوری که دنیای کنونی دچار تحول بنیادین و دگرذیسی شده است (شریفی و همکاران، ۱۳۹۲: ۶۶۰). سازمان‌ها در این عصر متغیر با توجه به تغییر و تحولاتی که در اثر مهارت‌ها، توانایی‌ها و رقبا و فناوری ایجاد شده، اجازه مدیریت به شکل سنتی را ندارند (کارتر و همکاران^۱، ۲۰۱۳) و برای ماندگاری در عصر متلاطم و پر آشوب حاضر، نیازمند اندیشه‌های نو و نظریه‌های بدیع و تازه‌اند. افکار و ایده‌های جدید مانند روحی در کالبد سازمان دمیده می‌شوند و سازمان را در برابر طوفان‌های سهمگین حفظ می‌کنند (فرچ وند، ۱۳۹۶: ۵۲) و به مدد آنان می‌توان از عمیق‌تر شدن و سرایت عدم اطمینانی و ناآرامی به دیگر بخش‌ها جلوگیری نمود (شجری، ۱۳۹۳: ۷۳). وقوع تغییر و تحولات فناورانه و مرز گسترش علم و دانش، موجب به چالش کشیدن کلیه ساختارها، نهادها و کارکردهای اداره عمومی جامعه گردیده (رهنمود و عباسپور، ۱۳۸۶: ۲۶) و سازمان‌ها برای بقا در چنین شرایطی نیازمند ابداع ساختارهای تازه و طراحی استراتژی‌های جدید می‌باشند. یکی از ابزارهایی که سازمان‌ها را در تأمین اهداف یاری می‌کند، شفافیت سازمانی است (درویش و عظیمی، ۱۳۹۵: ۱۵۴) که می‌تواند نقش مؤثری در بهبود و توسعه امور و امداد رسان سازمان‌ها در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار (حسینی و شمس، ۱۳۹۱: ۲۶) و پیش‌نیاز عملکرد مؤثر سازمانی (برگر و اوانز^۲، ۲۰۱۰) باشد. برخی اندیشمندان آن را مفیدتر از قوانین شدید و سخت‌گیرانه دانسته (نلسون و مدسن^۳، ۲۰۰۹) که نقش بسزایی در سلامت و انسجام سازمان‌ها دارد (صمدی و عباسی، ۱۳۹۱: ۸۶).

با گذر از مرحله سنتی اداره امور و تغییر و تحول در اداره بخش دولتی، توجه به محیط سازمان، ذی‌نفعان و ایجاد شبکه‌های ارتباطی با سایر سازمان‌ها و نهادها اهمیت بیشتری پیدا نموده و هم‌زمان با گسترش سریع علم و فناوری به‌وضوح مشخص گردیده که ایجاد فضای باز و تعامل هرچه بیشتر سازمان‌ها منجر به ایجاد ارزش‌افزایی بیشتر سازمان‌ها می‌گردد (راولینز^۴، ۲۰۰۸). از این رو شاهد توجه روزافزون دولت و نهادهای دولتی نسبت به نیازهای آحاد جامعه هستیم و با تأسی گرفتن از مفهوم حکمرانی خوب، ضمن فراهم کردن شرایط لازم برای برخورداری از مردم از حقوق شهروندی‌شان، به دنبال آن‌اند که طریق دخالت بیشتر مردم در حکمرانی، نه تنها مشروعیت و مقبولیت سازمان‌های دولتی را افزایش دهند، بلکه به بهبود حکمرانی یاری رسانند؛ بنابراین شفافیت به‌عنوان یک جزء لازم در مدیریت دولتی محسوب می‌گردد. افزایش شفافیت در اقدامات سازمان‌ها و نهادهای دولتی منجر به بالا رفتن سطح اعتماد مردم، فزونی سطح مشارکت عمومی، استحکام مشروعیت و مقبولیت نهادهای دولتی و زمینه‌ساز شکل‌گیری سرمایه اجتماعی را فراهم می‌نماید. چنین روندی مستلزم ایجاد اعتماد مردم به نهادها و سازمان‌های دولتی است که وحدت را در سیستم‌های اجتماعی، ایجاد و حفظ نموده و ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد و بی‌توجهی به این موضوع می‌تواند اداره سازمان‌های دولتی را با شکست و ناکامی و درنهایت نظام حاکم را با بحران مشروعیت روبرو سازد.

با ورود به هزاره جدید و علی‌رغم توجه روزافزون نهادهای دولتی در مرتفع نمودن نیازهای افراد و هم‌زمان با بالا رفتن دامنه و عمق آگاهی مردم از حقوق شهروندی‌شان، شاهد رشد انتظارات آنان هستیم و در برخی از مواقع نارضایتی‌هایی از عدم تحقق این انتظارات مشاهده می‌گردد که ریشه‌یابی و تحلیل علل این معضلات ما را به عدم شفافیت سازمانی

1. Carter

2. Burger & Owens

3. Nelsen & Medsen

4. Rawlings

رهنمود می‌کند. وجود معضلات و مشکلاتی از قبیل تمرکز قدرت و تصمیم‌گیری سازمانی که به‌طور کامل مغایر با نظام‌های مردم‌سالار است، کاهش مشروعیت و مقبولیت سازمان‌های دولتی و عدم همراهی مردم به دلیل عدم اعتماد به دستگاه‌های دولتی و پدیده شوم فساد اداری که همزاد سازمان‌ها است و مرزها و مکان‌ها را درنوردیده و با این ویژگی متعلق به هیچ زمان و مکان خاصی نیست، تمایل به پنهان‌کاری مقامات دولتی و ممانعت از دسترسی شهروندان به اطلاعات زمینه‌ساز بروز کارشکنی‌ها و فساد اداری است، مشکلات عدیده‌ای را برای سازمان‌ها به ارمغان می‌آورد و برای مصنوعیت بخشی به سازمان‌ها در مقابله با پیامدهای ناشی از این مسائل و همچنین نائل شدن به اهداف، افزایش اعتماد و اقبال عمومی، افزایش همراهی و مشارکت عمومی مردم، گام نهادن در ایجاد شفافیت سازمانی کاملاً ضروری به نظر می‌رسد. چالش عمده و اساسی سازمان‌های دولتی درک شفافیت و چگونگی پیاده‌سازی آن است که آرزوی هر سیستمی تعریف یک سازمان شفاف و داشتن تمهیدات مناسب در این خصوص است. در ایامی که ابعاد زمانی و مکانی به‌وسیله فناوری‌های نوین ارتباطاتی طی شده و جهان به‌مثابه یک دهکده به وسعت گیتی درآمده (جمالی، نرگسیان و پیران نژاد، ۱۳۹۶: ۶۲) و سازمان‌ها را به گفته بوفهولز (۱۹۹۹) همچون ماهی در تنگ بلورین به‌گونه‌ای شفاف در معرض داوری‌ها و قضاوت‌های شهروندان در درون و بیرون سازمان‌ها قرار داده است و زمانی که عمل، اندیشه و عزم مدیران سازمان‌ها در آینه شبکه‌های جهانی ارتباطات و اطلاعات به‌وضوح منعکس می‌گردد، بهترین راهبرد برای سازمان‌ها، استفاده از شفافیت سازمانی است. به‌ویژه با گسترش شبکه‌های اجتماعی (همانند تلگرام، وایبر، اینستاگرام و...) که در آن بازخورد تمامی اقدامات سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها در هر رده و پست سازمانی، به‌سرعت در بین اقشار جامعه اطلاع‌رسانی می‌گردد، این موضوع، تشدید گردیده است. بدین ترتیب مرزهای خصوصی خلوت سازمانی و محدوده‌های درونی و بیرونی از میان‌رفته و مردم به مدد این فناوری‌ها، توانسته‌اند که عملکرد سازمان‌ها را زیر ذره‌بین و داوری قرار داده و موشکافانه در مورد سازمان‌ها اظهارنظر نمایند. در حقیقت شفافیت سازمانی در یک جامعه به‌شدت متأثر از عملکرد دستگاه‌های دولتی است که هرگونه شفاف‌سازی در نحوه انجام امور و پاسخ‌گویی در خصوص چگونگی تحقق اهداف و مصرف منابع، نقش بسزایی در بالا بردن این پدیده دارد. با عنایت به این نکته که تاکنون در زمینه ارائه مدل شفافیت سازمانی، بررسی جامعی صورت نگرفته، محقق درصدد طراحی مدلی به همین منظور با پاسخگویی به سؤالات زیر می‌باشد:

سؤال اصلی تحقیق:

مدل شفافیت سازمانی چگونه می‌باشد؟

سؤالات فرعی تحقیق:

۱- عوامل علی اثرگذار بر شفافیت سازمانی کدام‌اند؟

۲- عوامل مداخله‌گر اثرگذار بر راهبردهای شفافیت سازمانی کدام‌اند؟

۳- عوامل زمینه‌ای اثرگذار بر راهبردهای شفافیت سازمانی کدام‌اند؟

۴- راهبردهای حفظ و تداوم شفافیت سازمانی کدام‌اند؟

۵- پیامدها (آثار و نتایج) شفافیت سازمانی کدام‌اند؟

پیشینه تحقیق

واژه شفافیت برگرفته‌شده از واژه لاتین "Transparentem" است. در گذشته، این واژه به معنی «قابل روئیت بودن نور از خلال» به کار گرفته می‌شد که این تعریف استعاره‌ای، به‌مرور زمان تبدیل به «به‌راحتی دیده شدن از میان» شده است (واکارو^۱، ۲۰۱۰). در فرهنگ لغت آکسفورد شفافیت، وضعیت شفاف بودن را می‌رساند که به معنای وضعیتی است که درک امری را آسان می‌کند و متضاد اختفا و پنهان‌کاری در سازمان است. این اصطلاح در فرهنگ معین نیز بدین صورت معنا شده است: هر چیز لطیف و نازک که از پشت آن چیزهای دیگر دیده شود. به عبارت ساده‌تر، شفافیت وضعیتی را

¹. Vaccaro

می‌رساند که درک امور در آن آسان است و هیچ مانع و حائلی در این مسیر وجود ندارد. از نظر برخی محققین شفافیت عبارت است از اصولی که عامه مردم را قادر می‌سازد اطلاعاتی در رابطه با فعالیت‌ها و ساختارهای یک موجودیت به دست آورند (لامینگ و کولدویل^۱، ۲۰۰۲: ۷). شفافیت اصطلاح گسترده‌ای تلقی می‌شود که بر دسترسی آزاد به تصمیم‌گیری و آزادی اطلاعات دلالت داشته (پنکک^۲، ۲۰۰۸)؛ و اطلاعات مربوط به شرایط موجود به تصمیمات و اقدامات را قابل دسترس، رؤیت و فهم کرده تا امکان دسترسی اعضا و همکاران به جزئیات اجرایی، تصمیم‌گیری و مالی فراهم شود (راولینز، ۲۰۰۸).

برخی از پژوهشگران معتقدند که میزان شفافیت به ادراک ذینفعان بستگی دارد و از نظر این پژوهشگران شفافیت عبارت است از ادراک ذهنی فرد از مطلع بودن درباره خصوصیات و فعالیت‌های طرف دیگر (هاتمن و اکسون^۳، ۲۰۰۴). شفافیت از دیدگاه سازمان بین‌الملل شفافیت، اصلی است که افراد بتوانند از تصمیمات اداری، معاملات تجاری و خیریه‌ای که زندگی آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد نه تنها از اصل موضوع بلکه تعداد موضوع‌ها و شیوه‌های تصمیم‌گیری آن‌ها، آگاهی یابند. به عبارت دیگر وظیفه و تکلیف کارکنان و مدیران دولتی است که رفتار آنان قابل رؤیت، قابل پیش‌بینی و قابل درک باشد (هود^۴، ۲۰۰۶: ۲۳۳). شفافیت سازمانی یکی از مفاهیمی است که در یک فضای باز سازمانی مورد نیاز هر ذینفعی است که با آن سازمان در تعامل قرار می‌گیرد تا موارد نیاز خود را به‌طور شفاف از سازمان دریابد (یزدانی، ۱۳۸۸: ۵۰). هیس^۵ (۱۹۸۶) سازمان شفاف را به این‌گونه توصیف می‌نماید: دسترسی عمومی به تمام اطلاعات اعم از مثبت یا منفی که از نظر قانونی به شیوه‌ای دقیق، به‌موقع، متعادل و بدون ابهام قابل انتشار است - تا به هدف افزایش توانایی استدلال عموم مردم و پاسخگویی سازمان‌ها در برابر اعمال، سیاست‌ها و شیوه‌های خود نائل گردند (درویش و عظیمی، ۱۳۹۵: ۱۵۵). در ایجاد چنین سازمانی، عوامل متعددی دخالت دارند مانند موشکافی شدید رسانه‌ها، دسترسی آسان و ارزان به اطلاعات، فناوری اطلاعات در همه‌جا و اعتقاد به حق عمومی برای دانستن (هاهن، ۲۰۰۸: ۳۶۷) و سازمان‌ها می‌بایست تمامی اطلاعات که از نظر قانونی به شیوه‌ای دقیق، به‌موقع، متعادل و بدون ابهام، قابل انتشار است را باهدف دسترسی عمومی مردم و به‌منظور افزایش استدلال عمومی مردم و پاسخگویی در برابر اعمال، سیاست‌ها و شیوه‌های سازمانی خود، ارائه نماید. (لینستد و نارین، ۲۰۰۸)

شفافیت افشای اطلاعات توسط یک سازمان است که ذینفعان خارجی را قادر می‌سازد بر عملکرد فعالیت‌های داخلی نظارت داشته و آن را ارزیابی کنند. ایده اصلی شفافیت سازمانی از تئوری اصیل و وکیل نشات گرفته و یکی از ابزارهای در دست اصیل برای کنترل وکیل است. از این منظر، شفافیت عبارت است از آشکار بودن مبنای تصمیمات حکومتی و سازوکارهای حاکم بر توزیع قدرت و درآمد که به‌عنوان مؤثرترین ابزار مبارزه با فساد اداری برای استقرار دولتی کارا و ایجاد جامعه‌ای پایدار بکار می‌رود یعنی آزاد گذاشتن جریان اطلاعات و قابل دسترس بودن آن برای همه‌کسانی که در ارتباط با تصمیمات هستند (Uneascab, 2002)، به نقل از دیپیم پور ومیاندراری، ۱۳۹۶). نظریه‌های دموکراسی مشورتی که به‌عنوان مبنای شفافیت هستند، اعتقاد دارند شفافیت باید طیف وسیعی از سازوکارها را در برگیرد که مشارکت شهروندان در سیاست‌گذاری از طریق دسترسی مؤثر به روندها و برآیندهای سیاست‌گذاری و اظهارنظر در آن‌ها را ممکن می‌کند (ورهوون^۶، ۲۰۰۰: ۵).

راولینز برای اندازه‌گیری شفافیت موجود در سازمان‌ها چهار عامل را شناسایی کرد که عبارت‌اند از بعد اطلاعات (عناصر موردبررسی عبارت‌اند از مرتبط بودن، صحت داشتن، کامل بودن معتبر بودن، مورد تأیید بودن اطلاعات)، بعد مشارکت (عناصر موردبررسی عبارت‌اند از دریافت بازخور، ارائه اطلاعات تفصیلی و جز به‌جز سهولت در دستیابی به اطلاعات)، بعد

1. lamming & Coldwell

2. Pencek

3. Hultman & Axelsson

4. Hood

5. Heise

6. Verhoeven

پاسخگویی (عناصر موردبررسی عبارت است از میزان پوشش اطلاعات تسهیم شده دربرگیرنده تمام جنبه‌ها و مسائل سازمانی) و بعد اختفا و پنهان‌کاری (عناصر موردبررسی عبارت‌اند از میزان تلاش سازمان برای مخفی نگاه‌داشتن اطلاعات و میزان صداقت در سازمان).

تجزیه و تحلیل موارد فوق این امکان را برای ذینفعان فراهم می‌سازد تا بتوانند به شیوه‌ای اثربخش، شفافیت سازمان موردنظرشان را مشخص نمایند (راولینز، ۲۰۰۸). غالباً انتظار می‌رود که شفافیت سازمانی دارای پیامدهای مثبتی باشد: از قبیل کمک به انتخاب آگاهانه، ارزیابی عملکرد بهتر (انگلیش، ۲۰۰۳)، افزایش رقابت و ارتقای تصمیم‌گیری (هاهن، ۲۰۰۸)، مشارکت بیشتر کارمندان، ایجاد اعتماد نسبت به مدیریت سازمان، افزایش خلاقیت، یادگیری از خطاها و اشتباهات، بهبود عملکرد، افزایش رضایت شغلی کارمندان، کاهش رفتارهای مخرب کارمندان و افزایش شفافیت و وضوح نقش (وجلجسانگ و لستر^۱، ۲۰۰۹)، جلوگیری از فساد، کشف فساد و حمایت از تمامیت حکومت (فرانکل^۲، ۲۰۰۱) و کسب اعتبار و اعتماد (هلد^۳، ۲۰۰۶).

در خصوص طراحی مدل افزایش شفافیت سازمانی تاکنون تحقیقی صورت پذیرفته لکن این مفاهیم به‌تنهایی و در ارتباط با متغیرهای دیگر، موردتحقیق قرار گرفته‌اند که در اینجا به تعدادی از آنان اشاره می‌گردد.

جدول (۱) پیشینه تحقیق

نام محقق	عنوان تحقیق	نتایج
نرگسیان و شیرازی (۱۳۹۲)	نقش مدیریت ارتباط با شهروند در ارتقای مشارکت عمومی، پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمان‌های دولتی	بین این چهارمتغیر رابطه معناداری وجود داشته و مشارکت عمومی نقش میانجی را ایفا می‌کند.
کردنائیج و دیگران (۱۳۹۳)	فرهنگ سازمانی حلقه مفقوده شفافیت سازمانی و عملکرد سازمان	تأثیر شفافیت سازمانی بر عملکرد سازمان مثبت و معنادار است و فرهنگ سازمان نیز به‌عنوان متغیر واسطه بر این رابطه اثر می‌گذارد.
عبداللهی و توکلی (۱۳۹۳)	نقش فناوری اطلاعات در شفاف‌سازی و کاهش فساد سازمان‌های دولتی	توسعه دولت الکترونیک در کشورها موجب افزایش شفافیت و کاهش فساد در فعالیت‌ها و اقدامات دولت می‌گردد.
نرگسیان و دیگران (۱۳۹۴)	تأثیر رسانه‌های اجتماعی آنلاین بر شفافیت و اعتماد عمومی با اثر میانجیگری مشارکت عمومی	اثر رسانه‌های اجتماعی آنلاین بر مشارکت مدنی و سیاسی و همچنین اثر این دو نوع مشارکت بر شفافیت و اعتماد عمومی معنادار و تأیید می‌شود.
موسوی و دیگران (۱۳۹۵)	بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی و سلامت سازمانی (با تأکید بر شفافیت و پاسخ‌گویی)	همبستگی متوسطی بین سرمایه اجتماعی سازمانی با سلامت سازمانی وجود دارد.
دیهیم پور و میاننداری (۱۳۹۶)	نقش شفافیت سازمانی در توسعه سرمایه اجتماعی	شفافیت سازمانی و ابعادش تأثیر معناداری بر توسعه سرمایه اجتماعی می‌گذارند.
جمالی و دیگران (۱۳۹۶)	ارزیابی وضعیت شفافیت پورتال سازمان‌های دولتی	علی‌رغم جایگاه مهم وزارتخانه‌ها در اداره کشور و نقش سازنده در جلب اعتماد عمومی، شفافیت جایگاه خود را پیدا نکرده و پورتال در وضعیت ابتدایی شفافیت قرار داشته‌اند.
برتوت (۲۰۱۰)	بررسی نقش سیستم‌های اطلاعاتی و آنلاین در ایجاد فرهنگ شفافیت	دولت الکترونیک و شفافیت، ابزارهای اجتماعی در جهت کاهش فساد اداری به شمار می‌روند.
باهرونسیتروسی (۲۰۱۲)	تأثیر شفافیت بر فساد اداری	نقش قوانین و کیفیت محیط را دو فضای سازمانی و غیرسازمانی بررسی و قانون‌گذاری دولت را عاملی مهم و تعیین‌کننده در کاهش فساد اداری مطرح کردند.

¹. Voglgesng & Lester

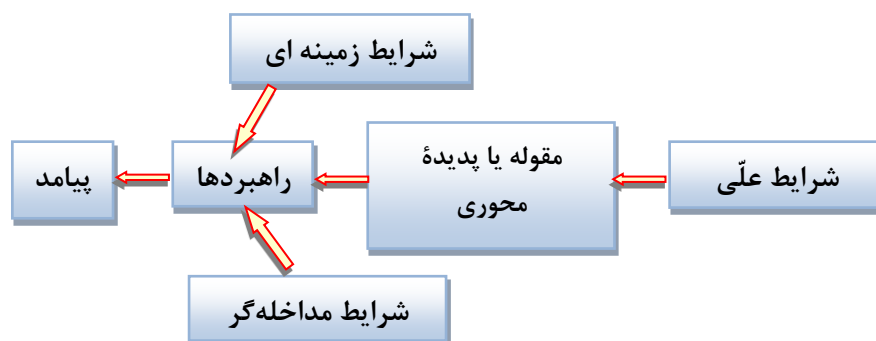
². Francl

³. Heald

پاول و اوچرانا (۲۰۱۳)	ارتباط شفافیت و فساد اداری در بخش دولتی	رسیدند که شفافیت با افزایش رقابت از طریق شفافیت در بخش‌های دولتی سبب کاهش فساد اداری می‌شود.
گریملیخیس (۲۰۱۳)	تأثیر شفافیت بر اعتماد عمومی	پژوهش وی به شیوه تجربی و به صورت تطبیقی انجام شد و نقش شفافیت در بهبود اعتماد را تأیید کرد.
زهیر و همکاران (۲۰۱۶)	نقش مشارکت ذی‌نفعان میان شفافیت و کیفیت و کمیت روابط عملکرد	شفافیت یکی از اصول اساسی حاکمیت شرکتی است و بین اصول شفافیت و مشارکت به‌عنوان یک عنصر حاکمیتی در عملکرد کمی و کیفی شرکت‌های بزرگ رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

روش‌شناسی تحقیق

امروزه استفاده از روش‌های تحقیق کیفی به دلیل شناسایی مسائل و مشکلات سیستم‌های اجتماعی- رفتاری به‌طور اعم و مشکلات سازمان‌های دولتی به‌طور اخص، اجتناب‌ناپذیر است به دلیل ماهیت پیچیده سازمان‌ها نمی‌توان از روش‌های کمی به شناخت کافی نسبت به موقعیت‌های معین دست‌یافت و از این‌رو استفاده از روش‌های کیفی ضرورت پیدا می‌نماید (سرلک و نورایی، ۱۳۹۵: ۵۶۰). پژوهش حاضر مطالعه‌ای کیفی است و راهبرد مورد استفاده در این پژوهش نظریه مفهوم‌سازی داده بنیاد است. خرد مایه استفاده از این راهبرد به کاربری آن بازمی‌گردد. راهبرد پژوهشی داده بنیاد، روشی نظام‌مند و کیفی برای خلق نظریه‌ای است که در سطحی گسترده، به تبیین فرایند کنش یا کنش متقابل موضوعی با هویت مشخص می‌پردازد (کرسول، ۲۰۰۲). رویکرد نظریه‌پردازی داده بنیاد از جمله روش‌های پژوهش استقرایی و اکتشافی محسوب می‌شود و ریشه در واقعیت داشته و برای حوادث به همان شکلی که رخ می‌دهند، توضیحاتی ارائه می‌کند. این روش به پژوهشگر این امکان را می‌دهد به‌جای اتکا به تئوری‌های موجود و از پیش تدوین‌شده، خود برای تدوین تئوری و گزاره اقدام کند. این تئوری‌ها و گزاره‌ها به شکلی نظام‌مند و بر اساس داده‌های واقعی تدوین می‌شوند (بازرگان، ۱۳۹۱). هدف از پژوهش داده بنیاد ساخت نظریه است که می‌تواند در پژوهش بعدی آزموده شده و بسط و تعمیم داده شود (سید نقوی، واعظی، قربانی زاده و افکنانه، ۱۳۹۶: ۵). از آنجا که هدف این پژوهش طراحی و مدل افزایش شفافیت سازمانی در سازمان‌های دولتی است، استفاده از یک روش‌شناسی کیفی که بتواند با اتخاذ رویکردی اکتشافی و با توجه به تفاسیر کنشگران از لایه‌های پنهان این پدیده پرده بردارد، انتخابی عاقلانه به نظر می‌آید. این نوع روش پژوهش را استراوس و کوربین در سال ۱۹۶۷ توسعه دادند که بر پایه گردآوری، مقایسه مداوم داده‌ها و شکل گرفتن مفاهیم به‌صورت هم‌زمان استوار است (استراوس و کوربین، ۲۰۰۸). استراوس و کوربین برای پردازش داده مبنا و نظریه‌پردازی مبتنی بر گردآوری داده که در آن‌ها مقولات حول پارادایمی اساسی و مبنایی شکل‌گرفته‌اند با بافت موضوعی پژوهش به‌طور اساسی ماهیتی پارادایمی دارد، مدلی را ارائه می‌کنند که برای کدگذاری مقولات و استخراج نتایج پژوهش طراحی شده است. این مدل حول فرآیندی شکل می‌گیرد که مواجهه پژوهشگر با پدیده مورد پژوهش را بررسی می‌کند. کرسول این الگو را به‌صورت شکل ۱ نشان داده است (کرسول، ۲۰۱۲).



شکل (۱) مدل پارادایمی (منبع: استراوس و کوربین به نقل از کرسول (۲۰۱۲))

با بررسی منابع مختلف می‌توان رویه‌های معمول در نظریه‌پردازی داده بنیاد را به شرح زیر عنوان نمود:

۱. سؤال پژوهش مطرح می‌شود.
 ۲. داده‌های اطلاعاتی متناسب با سؤال پژوهش گردآوری می‌شود.
 ۳. نکات کلیدی از منابع اطلاعاتی احصاء شده و به هریک کد معینی داده می‌شود. (کدگذاری باز)
 ۴. با مقایسه کدها، چند کد که یک جنبه مشترک را بررسی می‌کنند، عنوان یک مفهوم را به خود می‌گیرند.
 ۵. مفاهیم مرتبط باهم یک مقوله را تشکیل می‌دهند.
 ۶. مقوله‌ها در کنار یکدیگر و بر اساس روابط واقعی بین آن‌ها با یکدیگر مرتبط می‌شوند (کدگذاری محوری).
 ۷. فرآیند یکپارچه‌سازی مقوله‌های مرتبط شده برای شکل‌گیری نظریه انجام می‌گردد (کدگذاری انتخابی).
- نمونه‌برداری در راهبرد پژوهشی داده بنیاد به صورت غیر تصادفی، هدفمند و تئوریک صورت گرفته و هدف آن بهینه ساختن مفاهیم و مقولات است. همچنین این نمونه‌گیری تا رسیدن به کفایت نظری^۱ یعنی تا جایی که با اضافه کردن داده‌ها، در الگوی نهایی تغییری به وجود نیاید، ادامه می‌یابد (دانایی‌فرد، الوانی و آذر، ۱۳۸۶). در این پژوهش از روش‌های نمونه‌گیری هدفمند، نظری و گلوله برفی استفاده شده است. هدفمند بدین معنا که بتواند برحسب موضوع، مسئله و موقعیت تحقیق، گروه‌های هدف اطلاع‌رسان را تعریف کند. نظری بودن نمونه نیز به این معنا است که کفایت لازم برای رساندن ما به سطح انتزاع نظری را داشته باشد؛ به همین دلیل نمونه‌گیری نظری، فرایند تکرارشونده تا زمانی است که به کفایت محتوایی برسد و ما را به سطح انتزاع نظری و اکتشاف نظریه (یا گزاره‌های فرضیه‌ای معتبر) برساند. (فراستخواه، ۱۳۹۵: ۱۳۵) نمونه‌گیری گلوله برفی یک روش نمونه‌گیری است که واحدهای نمونه ضمن ارائه اطلاعات در مورد خود، درباره واحدهای دیگر جامعه نیز اطلاعاتی در اختیار پژوهشگر قرار می‌دهد (استراوس و کوربین، ۲۰۰۸: ۶۵). جامعه آماری این پژوهش عبارت‌اند از ۱. خبرگان دانشگاهی و اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های استان مازندران که با سازمان‌های دولتی مرتبط و آشنا با موضوع شفافیت بودند ۲. کارشناسان خبره که دارای حداقل ۱۵ سال سابقه کار در سازمان‌های دولتی و همچنین از تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر برخوردار بوده و در پست‌های مدیریتی مشغول انجام وظیفه می‌باشند. با توجه به شیوه گردآوری اطلاعات چنانچه هدف از مصاحبه، اکتشاف و توصیف عقیده‌ها و نگرش‌های مصاحبه‌شونده باشد و نیز با در نظر گرفتن زمان و منابع در دسترس ۱۰ تا ۱۵ نمونه برای مصاحبه کافی خواهد بود. داده‌های این پژوهش بر اساس مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته از تعداد ۱۴ نفر از اعضای هیئت‌علمی و کارشناسان خبره گردآوری شده که مشخصات آنان در جدول ۲ آورده شده است.
- درانجام مصاحبه‌های با طرح پرسش‌هایی ابتدا چارچوب مصاحبه، شامل معارفه، بیان علت مصاحبه و تعریفی کلی از شفافیت سازمانی ارائه، سپس سؤال‌های تحقیق بر اساس ساختار طراحی شده از مصاحبه‌شونده پرسیده شد. ساختار پایه‌ای مصاحبه شامل پرسش‌های ذیل بود: راهبردهای افزایش شفافیت سازمانی چیست؟ ضرورت‌های شفافیت سازمانی در سازمان‌های دولتی چیست؟ چه بستر یا عواملی بر شفافیت سازمانی مؤثر است؟ عوامل مداخله‌گر (شرایط عام) در شفافیت سازمانی چه می‌باشند؟ پیامدهای شفافیت سازمانی چه می‌باشند؟

¹.Theoretical Saturation

جدول (۲) مشخصات مصاحبه‌شوندگان

ردیف	تحصیلات	سمت سازمانی	ردیف	تحصیلات	سمت سازمانی	ردیف	تحصیلات	سمت سازمانی
۱	دکتری	دانشیار	۶	کارشناسی ارشد	مدیریتی	۱۱	دانشجوی دکترا	مدیریتی
۲	دکتری	دانشیار	۷	کارشناسی ارشد	مربی	۱۲	دکتری	استادیار
۳	کارشناسی ارشد	مدیریتی	۸	کارشناسی ارشد	مدیریتی	۱۳	دکتری	دانشیار
۴	دانشجو دکترا	مدیریتی	۹	دکتری	دانشیار	۱۴	دکتری	دانشیار
۵	دکتری	استادیار	۱۰	کارشناسی ارشد	مدیریتی			

تجزیه و تحلیل و کدگذاری داده‌های تحقیق

پژوهش‌های کمی و کیفی بدون دقت علمی ارزشی ندارند و مطلوبیت خود را از دست می‌دهند (کوربین و استراوس، ۱۹۹۰) بنابراین برای تمرکز بر رویکرد خاص و تعیین مقوله‌های محوری برای تولید ابزاری مناسب به‌منظور دسته‌بندی داده‌های احصاء شده از روش نظریه برخاسته از داده‌ها استفاده شده است. روش پژوهش کیفی است که در آن با استفاده از یک دسته داده، نظریه تکوین می‌یابد به طوری که این نظریه در سطح وسیع، یک فرآیند، یک عمل یا یک تعادل را تبیین می‌کند (بازرگان، ۱۳۹۱). در مطالعه پیش رو تحلیل داده‌های کیفی در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شده است.

الف) کدگذاری باز: در کدگذاری باز مفاهیم از عمق داده‌ها به سطح آورده می‌شوند و همچنین تحلیلگر به نحوه شکل‌دهی مقوله‌ها و ویژگی‌های آن‌ها می‌پردازد (استراوس و کوربین، ۱۳۸۷: ۲۲). این نوع کدگذاری مستلزم پرسیدن سؤالات و انجام مقایسه‌هاست. داده‌ها ابتدا از طریق پرسیدن سؤالات ساده‌ای نظیر چه که چگونه، چقدر و... تجزیه و تفکیک می‌شوند (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۸۸) در این مرحله، مفاهیم شناسایی و برحسب خصوصیات و ابعادشان بسط داده شدند.

ب) کدگذاری محوری: در کدگذاری محوری فرایند تبدیل مفاهیم به مؤلفه‌ها است. برای این کار نظریه‌پرداز از مجموعه مفاهیم مرحله کدگذاری باز را به‌عنوان مقوله انتخاب می‌کند و طی فرایندی سایر مفاهیم هم‌معنا را به آن مرتبط می‌سازد (استراوس و کوربین، ۱۳۸۷: ۲۲). در کدگذاری محوری، ابتدا پدیده محوری پژوهش، بر اساس تأکید مصاحبه‌شوندگان و مبانی نظری تحقیق تعیین و سپس مقوله‌ها طبقه‌های فرعی شامل شرایط علی (چه عواملی منجر به ایجاد پدیده محوری می‌شوند)؛ راهبردها (اقداماتی که در پاسخ به پدیده محوری حاصل می‌شود)؛ شرایط مداخله‌گر (شرایط عام مؤثر در راهبردها)؛ شرایط زمینه‌ای (شرایط خاص مؤثر در راهبردها (و پیامدها (ستاده‌هایی که ناشی از استفاده از راهبردها هستند) شناسایی شدند.

ج) کدگذاری انتخابی: این مرحله از کدگذاری، فرایند یکپارچه‌سازی و بهبود مقوله‌ها برای شکل‌گیری نظریه است (استراوس و کوربین، ۱۳۸۷: ۲۲) که بر اساس نتایج دو مرحله قبلی کدگذاری که به‌عنوان مراحل مقدماتی و زمینه‌ساز برای تئوری پردازی، مقوله‌ها و روابط مقدماتی را به‌عنوان سازه‌ها و اصول اصلی تئوری در اختیار می‌گذارند، به تولید تئوری پرداخته و به‌این‌ترتیب مقوله محوری را به شکلی نظام‌مند به دیگر مقوله‌ها ربط داده و آن روابط را در چارچوب یک روایت روشن می‌کنند؛ همچنین مقوله‌های که نیازمند بهبود و توسعه بیشتری هستند را اصلاح می‌کند.

در هر سه نوع کدگذاری محقق به‌طور دائم به متون مصاحبه‌ها مراجعه و برخی از کدها را حذف یا کدهای جدیدی را اضافه می‌کرد. این روش رفت و برگشتی آن‌قدر ادامه یافت تا پژوهش به مرحله اشباع نظری رسید و در نهایت، تصویری عینی از نظریه خلق‌شده ارائه شد. در این پژوهش اطلاعات به‌دست‌آمده از فرآیند مصاحبه‌ها به‌دقت مورد کنکاش و بازبینی قرار گرفت و سپس از بطن متن مصاحبه‌ها، مفاهیم استخراج و ثبت گردید (کدگذاری باز) که تعداد ۱۱۵ مفهوم از مصاحبه‌ها شناسایی و استخراج گردید. در مرحله بعد مفاهیم مرتبط با یکدیگر شناسایی و در قالب ۶ مقوله زیر دسته‌بندی گردیدند (کدگذاری محوری):

۱. پدیده (مقوله) محوری: پدیده محوری همان برچسب مفهومی است که در تحقیق در نظر گرفته می‌شود. پس از جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها در مرحله کدگذاری باز، بر اساس تمرکز مصاحبه‌شوندگان و بررسی ادبیات تحقیق «شفافیت سازمانی» به‌عنوان مقوله پدیده یا مقوله محوری انتخاب شد.

۲. شرایط علی: این شرایط باعث ایجاد و توسعه پدیده محوری می‌شوند. به استناد یافته‌های حاصل از مصاحبه‌های انجام‌شده شش مقوله اطلاعات ضروری، مشارکت، پاسخگویی، پنهان‌کاری، فساد اداری و مسئولیت اجتماعی به‌عنوان شرایط علی شفافیت سازمانی شناسایی شدند.

۳. راهبردها: استراتژی‌های شفافیت سازمانی که بیانگر تعاملات و فعالیت‌هایی‌اند که در واکنش به پدیده محوری و تحت تأثیر شرایط مداخله‌گر و عوامل زمینه‌ای اتخاذ می‌شوند، شامل کنترل سازمانی، کانال‌های اطلاع‌رسانی، قانون‌مندی، آزادی بیان و رسانه‌ها، استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در دولت الکترونیک، آموزه‌های دینی، ارتباطات سازمانی اثربخش، مدیریت اطلاعات، فرهنگ‌سازی، مدیریت منابع انسانی، اصلاح ساختار سازمانی، سوت زنی سازمانی و مبارزه با فساد اداری است.

۴. شرایط زمینه‌ای: این شرایط را مجموعه‌ای از متغیرها و مقوله‌های خاص تشکیل می‌دهند که با شرایط عام (عوامل مداخله‌گر) بر راهبردهای شفافیت سازمانی تأثیر می‌گذارند. این شرایط عبارت‌اند از نارسایی‌های اداری-مدیریتی، نارسایی‌های اقتصادی، نارسایی‌های فرهنگی-اجتماعی.

۵. شرایط مداخله‌گر: در این بررسی، شرایط مداخله‌گر، شرایط عامی قلمداد شده‌اند که همراه با عوامل زمینه‌ای، راهبردهای شفافیت سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. در الگوی معرفی‌شده این شرایط شامل نارسایی‌های سیاسی، مضرات افشای اطلاعات و ملاحظات خاص سازمانی می‌باشند.

۶. پیامدها: برخی از مقوله‌ها، پیامدها و نتایج اجرای راهبرد شفافیت سازمانی می‌باشند. بر اساس داده‌های گردآوری‌شده، شفافیت سازمانی موجب پیامدهای افزایش مشارکت، سرمایه اجتماعی، کار تیمی، مدیریت هزینه، افزایش سلامت سازمانی، اصلاح رفتارهای نامناسب و تعالی سازمانی می‌گردند.

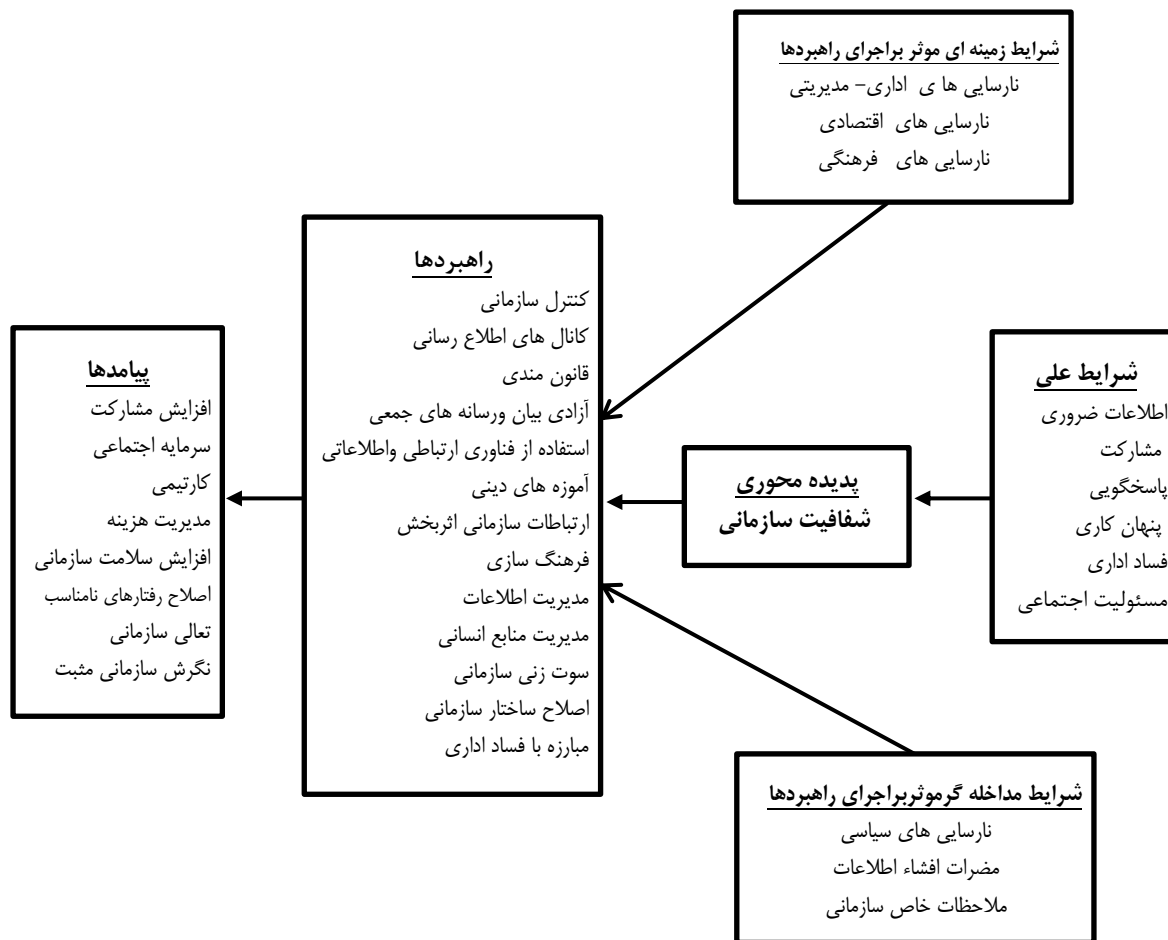
پس از انجام دسته‌بندی فوق، مفاهیم و مقوله‌های استخراج‌شده به‌صورت نظام‌مند به یکدیگر مرتبط و در قالب یک مدل پارادایمی ترسیم گردیدند (کدگذاری انتخابی). نتایج مراحل بالا در قالب جدول شماره ۳ و شکل شماره ۲ ارائه شده است.

جدول (۳) نتایج کدگذاری باز، محوری و انتخابی

ردیف	ابعاد	مقوله	مفاهیم
۱	شفافیت سازمانی	اطلاعات ضروری	تأمین نیازهای اطلاعاتی، اطلاع‌رسانی، آگاهی از اطلاعات موردنیاز، آگاهی ذی‌نفعان، کمبود اطلاعات و اطلاع‌رسانی
۲		مشارکت	مشارکت ذی‌نفعان، مشارکت مردمی، مشارکت کارکنان
۳		پاسخگویی	پاسخگویی در قبال وظایف و مسئولیت‌ها، پاسخگویی سازمانی
۴		پنهان‌کاری	مخفی‌کاری به دلیل پرهیز از تبعات منفی، عدم امکان مخفی کردن اطلاعات، مخفی‌کاری مدیران، اتهام به مخفی‌کاری سازمان
۵		فساد اداری	شکل‌گیری فساد اداری، فساد اطلاعاتی
۶		مسئولیت اجتماعی	مسئولیت‌های گوناگون اجتماعی، وظایف اجتماعی، نقش اجتماعی سازمان

کنترل سازمانی	کنترل عمومی عملکرد، سیستم‌های کنترلی سازمانی، کنترل به‌وسیله نهاد‌های نظارتی، مکانیسم خود نظارتی، مکانیسم کنترلی	راهبردها	۱
کانال‌های اطلاع‌رسانی	کانال‌های رسمی اطلاع‌رسانی، کانال‌های غیررسمی اطلاع‌رسانی		۲
قانون‌مندی	حاکمیت قانون، تدوین قوانین، رعایت قانون		۳
آزادی بیان و رسانه‌های جمعی	رسانه‌های جمعی، آزادی بیان		۴
استفاده از فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی	استفاده از دولت الکترونیک، استفاده از فناوری‌های نوین		۵
آموزه‌های دینی	استفاده از آموزه‌های دینی، نقش آموزه‌های دینی در کنترل، نقش رفتارهای دینی در سازمان		۶
ارتباطات سازمانی اثربخش	ایجاد تعامل سازنده سازمان، سیستم ارتباطات سازمانی،		۷
فرهنگ‌سازی	فرهنگ‌سازی شفافیت، فرهنگ‌سازی مشارکت، نهادینه‌سازی فرهنگ، فرهنگ اطلاع‌رسانی		۸
مدیریت اطلاعات	نظر اطلاعاتی مردم، هدایت اطلاعات، بانک اطلاعاتی		۹
مدیریت منابع انسانی	شفافیت سیاست پرسنلی، توانمندسازی کارکنان، حقوق و دستمزد، بیان مأموریت، سیستم انضباطی، عدم پارتی‌بازی، سبک رهبری و مدیریتی، سبک تصمیم‌گیری، شایسته‌گزینی، یگانگی اهداف فردی و سازمانی، هماهنگی دوایر		۱۰
اصلاح ساختار سازمانی	ساختار متمرکز، سلسله‌مراتب سازمانی، اصلاحات ساختار		۱۱
سوت زنی سازمانی	افشاگران تخلفات افراد و سازمان‌ها، نبود امنیت شغلی گزارشگران تخلفات، ارائه گزارش تخلفات سازمانی		۱۲
مبارزه با فساد اداری	فساد اداری، شفافیت در مبارزه با فساد اداری، کاهش فساد		۱۳
شرایط زمینه‌ای	نارسایی‌های اداری - مدیریتی	کاهش پاسخگویی، تمرکز در تصمیم‌گیری، ساختار سازمانی نامناسب، وجود پنجره‌های شکسته، هدر رفت منابع، سیاست‌های نامناسب منابع انسانی	۱
	نارسایی فرهنگی - اجتماعی	عدم فرهنگ پاسخ‌خواهی، فرهنگ کاری ضعیف، فرهنگ محافظه‌کاری، زیاده‌خواهی افراد، رفتار منافقانه، ضعف فرهنگی، عدم رفتار عقلایی افراد	۲
	نارسایی‌های اقتصادی	مشکلات معیشتی، تحریم‌های اقتصادی	۳
شرایط مداخله‌گر	مضرات افشای اطلاعات	بدبینی اجتماعی، عدم شفافیت مدیران، آشفتگی روانی، ناتوانی تجزیه و تحلیل	۱
	ملاحظات خاص سازمانی	عدم بازگویی اطلاعات، ملاحظات امنیتی	۲
	نارسایی‌های سیاسی	عدم قاطعیت برخورد با متخلفین، تثبیت پست سازمانی، رانت اطلاعاتی	۳
بازآمدها	افزایش پاسخگویی	افزایش پاسخگویی مسئولین، تسهیل پاسخگویی سازمان‌ها، گزارش دهی صحیح عملکرد، پاسخگو بودن سازمان‌ها در خصوص مسئولیت‌هایشان، افزایش پاسخگویی به ذی‌نفعان	۱
	سرمایه اجتماعی	اعتماد سازمانی، وجهه مثبت سازمانی، همراهی مردم، مشروعیت بخشی، جایگاه اجتماعی سازمان،	۲
	مدیریت هزینه	جلوگیری از اتلاف منابع، استفاده صحیح و جلوگیری از اتلاف منابع	۳
	کار تیمی	افزایش مشارکت، تصمیم‌گیری مشارکتی	۴
	نگرش سازمانی	رضایت شغلی، تعهد سازمانی، انگیزش افراد، روحیه افراد	۵
	تعالی سازمانی	افزایش خلاقیت و نوآوری سازمانی، افزایش بهره‌وری سازمانی، افزایش عملکرد سازمانی، توسعه سازمانی	۶
	اصلاح رفتارهای نامناسب	کاهش رفتارهای مخرب کارکنان، کاهش درگیری‌های سازمانی، کاهش اعتصاب‌ها و درگیری‌ها، کاهش رفتارهای نامناسب اداری، کاهش رفتارهای نامناسب	۷

نامناسب و نابهنجار			
کاهش سوء رفتارهای اداری، افزایش سلامت اداری، شفافیت نقش‌های سازمانی، تحقق اهداف سازمانی، عدالت سازمانی، اصلاح ساختار سازمان	افزایش سلامت سازمانی		۸



شکل (۳) مدل پارادایم کدگذاری محوری شفافیت سازمانی

بحث و نتیجه گیری

لزوم شفافیت بر هیچ فرد یا سازمانی پوشیده نیست و ضرورت بهره گیری از این ابزار کارآمد نیز در سازمان های دولتی بیش از پیش احساس می شود. شفافیت در سازمان ها خود به خود ایجاد نمی شود و مستلزم اقدامات و اصلاحات اساسی و به خصوص یک مطالبه جمعی را می طلبد. از یک سو به الزاماتی همچون تدوین و تصویب زیرساخت های قانونی، فعال سازی واحدهای نظارتی و ارزیابی شفافیت و فرهنگ سازی اجتماعی و سازمانی و از سوی دیگر ایجاد یک فضای احترام به آزادی بیان و حق اظهار نظر و حق پاسخ خواهی و پاسخگویی در ایجاد یک جامعه مشارکت محور نیاز دارد. هدف اصلی این پژوهش طراحی مدل شفافیت سازمانی در سازمان های دولتی بوده و بدین منظور با استفاده از روش پژوهش کیفی و راهبرد داده بنیاد دنبال دست یازیدن به این هدف می باشد. اطلاعات به دست آمده با کمک سه نوع کدگذاری باز، انتخابی و محوری، دسته بندی و در نهایت مدلی کیفی به شرح زیر استخراج گردید:

شرایط عملی: شرایط علی در فرایند شفافیت سازمانی شش مقوله اطلاعات ضروری، مشارکت، پاسخگویی، پنهان کاری، فساد اداری و مسئولیت اجتماعی است. این نتیجه با نتایج تحقیق راولینز (۲۰۰۸) سازگار است. ذی نفعان داخلی و خارجی سازمان ها نیازمند دریافت اطلاعات ضروری از نحوه عملکرد سازمان های دولتی و چگونگی عملکرد این نهادها

می‌باشند تا ضمن بالا بردن آگاهی آنان از عملکرد سازمان‌ها در برخی از امور نیز با آنان مشارکت نمایند. سازمان‌های دولتی به دلیل ارتزاق از بودجه عمومی کشور و همچنین فلسفه وجودی‌شان که همانا خدمت‌رسانی به آحاد جامعه، داشتن مسئولیت در قبال جامعه و عموم مردم می‌باشند، در قبال وظایفی که طبق قانون می‌بایست انجام دهند و به هر دلیلی موفق به انجام یا عدم انجام آنان شده‌اند، می‌بایست پاسخگو باشند. سازمان‌ها به دلیل تبعات منفی و هزینه‌بر بودن شفافیت امور تمایل به اختفاء و پنهان‌کاری دارند که این امر موجب شکل‌گیری پدیده شوم فساد اداری می‌گردد که مطالبه مردم در این امور، شفاف‌سازی در سازمان‌ها است.

راهبردها: شفاف‌سازی سازمانی و بالا بردن سطح شفافیت در سازمان‌ها مستلزم افزایش کنترل و نظارت بر سازمان‌های دولتی با اجرای مکانیسم‌های خود نظارتی و تهیبه و تدوین قوانین متقن و بروز رسانی این قوانین در دوره‌های زمانی متناوب و فراخور اوضاع و احوال کشور، تقویت اطلاع‌رسانی با استفاده از فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی، استفاده از دولت الکترونیک به منظور تسریع و تسهیل بخشیدن به روند اجرائیات امور سازمانی، نهادینه کردن مفاهیم و آموزه‌های دینی، اتخاذ سیاست‌های مدیریت منابع انسانی به همراه اصلاح ساختار سازمانی، برقراری سامانه ارتباطات سازمانی با کارکنان و مردم، اشاعه فرهنگ پاسخ‌خواهی از مسئولین و گزارش‌گری تخلفات مسئولین سازمان‌های دولتی به منظور مبارزه با فساد در جامعه می‌باشد. این راهبردها با نتایج تحقیق عبدالهی و توکلی (۱۳۹۳)، نرگسیان و دیگران (۱۳۹۴)، پاول و اوچانا (۲۰۱۳) و برتوت (۲۰۱۰) همخوانی دارد.

شرایط زمینه‌ای: وجود برخی نارسایی و مشکلات در فضای داخلی سازمان مانع اجرای کامل و مؤثر راهبردهای افزایش شفافیت سازمانی می‌گردند که عبارت‌اند از: نارسایی‌ها و مشکلات اداری- مدیریتی، معضلات اقتصادی و ضعف‌های فرهنگی و اجتماعی. مصادیق این نارسایی‌ها در سازمان می‌توان بدین گونه برشمرد: کاهش پاسخگویی، تمرکز در تصمیم‌گیری، ساختار سازمانی نامناسب، وجود پنجره‌های شکسته، هدر رفت منابع، سیاست‌های نامناسب منابع انسانی (نارسایی اداری)، عدم فرهنگ پاسخ‌خواهی، فرهنگ کاری ضعیف، فرهنگ محافظه‌کاری، زیاده‌خواهی افراد، رفتار منافقانه، ضعف فرهنگی، عدم رفتار عقلایی افراد (نارسایی فرهنگی) و مشکلات معیشتی، تحریم‌های اقتصادی (نارسایی اقتصادی).

شرایط مداخله‌گر: وجود شرایطی که منشأ آنان خارج از چارچوب است به همراه شرایط زمینه‌ای بر راهبردهای شفافیت تأثیر می‌گذارند. بر اساس یافته‌های پژوهش نارسایی سیاسی همانند عدم قاطعیت برخورد با متخلفین، اهمیت حفظ پست و مقام مدیران، وجود رانتهای اطلاعاتی افراد خاص، ملاحظات خاصی که موجب عدم بیان برخی اطلاعات به‌ویژه در مسائل امنیتی و عدم توانایی تجزیه و تحلیل اطلاعات توسط عامه مردم و ایجاد بار روانی بیان اطلاعات در جامعه، مانع شفافیت در سازمان‌ها می‌گردد.

پیامدها: متأثر از شفافیت سازمانی پیامدهایی برای سازمان حاصل خواهد شد. نخستین پیامد اشاره به افزایش مشارکت کارکنان و مردم در سازمان‌ها دارد. ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی که اشاره به جایگاه سازمان در بطن جامعه دارد و بیانگر افزایش اعتماد به سازمان‌ها می‌باشد، شکل‌گیری فرهنگ انجام کار گروهی به‌واسطه اطمینان و اعتماد مردم و کارکنان، کاهش هزینه‌ها و مخارج سازمان‌های دولتی و صرفه‌جویی در هزینه‌ها، افزایش سلامت اداری در سازمان‌ها و پرهیز از سوء رفتارهای اداری همانند اعتصابات، درگیری‌های سازمانی، بداخلاقی‌ها و سوءاستفاده‌های سازمانی، انجام اصلاحات در ساختار سازمان‌ها و رشد و توسعه و تعالی همه‌جانبه سازمان‌ها، از دیگر پیامدهای شفافیت سازمانی می‌باشد. این نتایج با نتیجه تحقیق محققانی همچون باهرو نسیتروسی (۲۰۱۳)، گرمیلیخس (۲۰۱۳)، زهیر و همکاران (۲۰۱۶)، نرگسیان و شیرازی (۱۳۹۲)، کردنائیچ و همکاران (۱۳۹۳) و دیهیم پور و میاننداری (۱۳۹۶) سازگاری دارد.

از آنجاکه عصر حاضر را عصر سازمان‌ها می‌نامند و بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مربوط به زندگی انسان‌ها در سازمان‌ها انجام می‌گردد به‌طوری‌که جوامع بشری را نهادها و سازمان‌ها اداره می‌کنند؛ بنابراین همواره ضرورت وجود آن در جامعه احساس می‌شود و در صورت حذف، خلأ آن به‌طور جدی احساس می‌شود. از سوی دیگر میل به بقا در هر سازمانی ذاتی است و در بخش خصوصی، سودهی ضامن بقا است و در بخش دولتی رضایت مردم؛ بنابراین عمده تمرکز سازمان‌های دولتی با توجه به ماهیت خدمت‌رسانی‌شان، کسب رضایت آحاد جامعه است که به نحوی از انحاء مختلف از

این خدمات بهره می‌برند. نیل به این هدف با عنایت به تغییر و تحولات روزافزون در عرصه‌های گوناگون و مفاهیم اداره امور و مدیریت، مستلزم اتخاذ راهبردی مناسب است که شفافیت سازمانی، ابزاری مناسب تلقی می‌شود که ضمن اجازه دادن به شهروندان در نظارت بر کیفیت خدمات عمومی، کارمندان دولتی را برای جلب رضایت شهروندان تشویق می‌کند. همچنین برخی از اندیشمندان اعتقاد دارند که شفافیت کلید همه روش‌های حکمرانی خوب برای اجرای برنامه‌های کلان و مدیریت سازمان‌های دولتی، جلوگیری از فساد، کشف فساد و حمایت از تمامیت حکومت‌ها می‌باشد که این سازمان‌ها برای افزایش پاسخگویی، استحکام بخشی به پایه‌های مشروعیت و مقبولیت سازمانی، پرورش ارزش‌های دموکراتیک و مردم‌سالار، افزایش اعتماد شهروندان به سازمان‌ها، اصلاح تشکیلات، فرایندها، فناوری‌ها، فرهنگ‌ها و منابع انسانی (سلامت اداری)، اصلاح رفتارهای نامناسب کارکنان، پرهیز از اتلاف منابع و افزایش پاسخگویی و اعتماد بین مردم و سازمان‌ها، می‌بایست به شفاف‌سازی در حوزه‌های گوناگون بپردازند. بنابراین می‌توان گفت در دنیای پر از پیچیدگی و چالش، با توجه به تغییر سازمان‌ها از حالت بوروکراتیک و مدل‌های کنترل و فرماندهی به سیستم‌های سرپرستی، افزایش آگاهی افراد از حقوق فردی‌شان و علاقه و اشتیاق در جهت ارتقاء مدیریت کیفیت همچنین تبادل دانش و اطلاعات، شرط بقا و تداوم پایداری سازمان‌های موفق و اثربخش، توانایی پاسخگویی مناسب به نیازها، تقاضاهای متنوع و گوناگون عوامل استراتژیک و نگه‌دارنده محیط، می‌باشد. از طرف دیگر با توجه به تغییرات روزافزون هزاره جدید در عرصه‌های گوناگون به‌ویژه در زمینه تحولات فناورانه و گسترش تمایل افراد به استفاده از این فناوری‌ها، عملاً حصار آهنین پیرامون سازمان‌ها فرو ریخته و دیگر همانند گذشته مدیران سازمان‌ها نمی‌توانند سیمای سازمان خودشان را آن‌گونه که می‌خواهند شکل دهند بلکه این دیدگاه‌ها و طرز تلقی عامه مردم است که چهره سازمان را می‌سازد؛ بنابراین برای حفظ بقاء باید استراتژی‌های مناسب و مبتنی بر اصل شفافیت و پاسخگویی اتخاذ نمایند. در این راستا با توجه به نتایج احصاء شده، پیشنهادهای زیر به منظور ارتقای شفافیت سازمانی ارائه می‌گردد.

* استفاده سازمان‌ها از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در ارائه خدمات، افزایش کارایی و اثربخشی، پاسخگویی و شفافیت بیشتر

* ارائه اطلاعات قابل‌بررسی از سوی سازمان‌ها در جهت پاسخگویی در قبال انجام مأموریت ذاتی و وظایف قانونی‌شان
* برنامه‌ریزی در جهت فرهنگ‌سازی شفافیت در سازمان با تدوین ابعاد شفافیت سازمانی و نهادینه کردن آن در بین کارکنان از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی به‌منظور شناخت بیشتر این پدیده

* بروز رسانی و ارتقای پورتال‌های سازمانی باهدف انتشار اطلاعات اولیه در خصوص مأموریت و اهداف سازمان‌ها، شرح وظایف و مسئولیت‌ها، قوانین و مقررات مربوطه، برنامه‌ریزی در خصوص ارائه منظم بررسی عملکرد سازمانی، بودجه جاری و هزینه کرد آن، ارائه نتایج جلسات با شرح مختصات زمانی و مکانی و اعضای شرکت‌کننده، برنامه‌ریزی در خصوص ارائه خدمات از طریق پورتال سازمانی بدون حضور فیزیکی افراد

* برنامه‌ریزی در خصوص فراهم نمودن جنبه نظارت مردمی بر عملکرد سازمان‌ها به‌منظور بهره‌مندی از ظرفیت‌های شفافیت در راستای تقویت اعتماد عمومی، پاسخگویی و کیفیت عملکرد کارکنان دولتی و کاهش فساد

* شفافیت اطلاعاتی و تسهیم اطلاعات قابل‌فهم و درک بین افراد متناسب با مسئولیتشان
* مشارکت و دخیل نمودن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی با راهبرد شفافیت اطلاعاتی به‌طوری‌که خود را به‌عنوان پاره‌ای از پیکره سازمان احساس نمایند

* برنامه‌ریزی در خصوص انجام ارزیابی‌های مستمر توسط نهادهای نظارتی و همچنین خودارزیابی کارکنان به‌منظور حفظ آمادگی ارزیابی لحظه‌ای

* برنامه‌ریزی در خصوص طراحی نظام پیشنهادات کارکنان در سازمان به‌منظور افزایش اعتماد افراد به سازمان و تقویت شفافیت سازمانی

* اتخاذ سیاست‌های پرسنلی مناسب و شفافیت در کلیه روندهای عملیات پرسنلی از استخدام گرفته تا ارتقاء و انتصاب کارکنان و پرداخت‌های مربوطه

منابع

- استراوس، آنسلم؛ جولیت، کوربین. (۱۳۸۷). اصول روش تحقیق کیفی نظریه مبنایی: رویه ها و شیوه ها ترجمه بیوک محمدی، تهران، انتشارات پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- بازرگان، علی. (۱۳۹۱). مقدمه ای بر روش های تحقیق کیفی و آمیخته. چاپ سوم، تهران: نشر دیدار.
- جمالی، قاسمعلی، نرگسیان، عباس، پیران نژاد، علی (۱۳۹۶). ارزیابی شفافیت پورتال سازمان های دولتی (مطالعه موردی: وزارتخانه های ایران)، مدیریت دولتی، ۹(۱)، ۸۴-۶۱.
- حسینی، علی، و شمس، عبدالمجید (۱۳۹۱). راهکارهای مبارزه با فساد اداری بر اساس ارزش های اسلامی، مجله اسلام و پژوهش های مدیریتی، ۵(۱)، ۸۱-۱۰۴.
- دانایی فرد، حسن؛ الوانی، مهدی؛ آذر، عادل. (۱۳۸۸). روش شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع. تهران، نشر صفار.
- درویش، حسن، و عظیمی، فاطمه، (۱۳۹۵). بررسی تأثیر شفافیت سازمانی بر کاهش فساد اداری با میانجی گری اعتماد سازمانی، مجله مدیریت دولتی، ۱(۱)، ۱۶۶-۱۵۳.
- دیهیم پور، مهدی، و میانداری، کمال (۱۳۹۶). نقش شفافیت سازمانی بر توسعه سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: شهرداری های غرب استان مازندران). فصل نامه مدیریت سرمایه اجتماعی، ۴(۲)، ۳۰۷-۲۸۳.
- رهنمود، فرج الله، و عباسپور، باقر (۱۳۸۶). حاکمیت خوب و امکان پیاده سازی آن در ایران، مجله مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۵۵، ۳۸-۲۵.
- سرلک، محمد علی، نوربانی، محمد حسن. (۱۳۹۵). شناسایی عوامل موثر بر جریان های شکافنده سازمان های دولتی با استفاده از استراتژی نظریه پردازی داده بنیاد. فصلنامه مدیریت دولتی، ۸(۴)، ۵۷۰-۵۵۳.
- سید نقوی، میر علی؛ واعظی، رضا؛ قربانی زاده، وجه الله؛ افکانه، محمد. (۱۳۹۶). الگوی تعالی منابع انسانی در سازمان های دولتی ایران. فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سازمان های دولتی.
- شجری پرستو (۱۳۹۳). از رکود تا بهبود اقتصادی، تازه های اقتصاد، دوره جدید، ۷(۱۲۶).
- شریفی، حسین، حاجی پور، مرضیه، مشرف جوادی، محمد حسن (۱۳۹۲). بررسی نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری از طریق افزایش شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ گویی و ارتقاء اعتماد درستی. فصلنامه علمی پژوهشی علوم و فناوری اطلاعات ایران، شماره ۳.
- صمدی، عباس، و عباسی، مهرناز (۱۳۹۱). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار رقابتی شرکت ها. مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۰(۲)، ۱۰۸-۸۵.
- طبرسا، غلامعلی، صادقیان، سعید. (۱۳۹۲). مدیریت منابع انسانی الکترونیک، تهران، نشر مهربان.
- عبدالهی، علی، و تو کلی، نازنین، (۱۳۹۳). بررسی نقش فناوری اطلاعات در شفاف سازی و کاهش فساد سازمان های دولتی. مجله چشم انداز مدیریت دولتی، ۱۸، ۹۱-۷۳.
- فراستخواه، محمد. (۱۳۹۵). روش تحقیق کیفی در علوم اجتماعی. (چاپ دوم). تهران: انتشارات آگاه.
- فرج وند، اسفندیار (۱۳۹۶). از هم افزایی تا هم آفرینی. فصل نامه مدیریت سازمان های دولتی، ۶(۱)، ۶۲-۵۱.
- کردنائیچ، اسدالله، فانی، علی اصغر، و مسعودی، زهرا (۱۳۹۳). فرهنگ سازمانی حلقه مفقوده شفافیت سازمانی و عملکرد سازمان، مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، ۲، ۱۸۹-۱۷۳.
- موسوی، مرضیه، عابدی جعفری، حسن، و محمدیان، محبوبه، (۱۳۹۵). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی و سلامت سازمانی با تأکید بر شفافیت و پاسخ گویی. فصل نامه مطالعات رفتار سازمانی، ۱۸، ۱۷۶-۱۴۵.
- نرگسیان، عباس، هژبر افکن، حسن، و معینی، محمدرضا. (۱۳۹۴). مطالعه تأثیر رسانه های اجتماعی آنلاین بر شفافیت و اعتماد عمومی با اثر میانجیگری مشارکت عمومی. مجله مدیریت دولتی، ۳، ۶۵۶-۶۳۷.
- یزدانی زنوز، هرمز (۱۳۸۸). بررسی نقش شفافیت در تحقق حکمرانی مطلوب، مجله حقوق عمومی، شماره ۴.
- Bauhr, M. (۲۰۱۲). Resisting Transparency: Corruption, Legitimacy & the Quality of Global Environmental Policies. *Global Environmental Politics*, ۱۲(۴): ۲۹-۹.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T. & Grimes, J. M. (۲۰۱۰). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government & social media as openness & anti-corruption tools for societies. *Government information quarterly*, ۲۷(۳): ۲۷۱-۲۶۴.
- Buchholz, R.A. et al., Management response to public issues, N.J: prentice HALL, ۱۹۹۹.

- Burger, R. & Owens T. (2010). Promoting Transparency in the NGO Sector: examining the availability and reliability of self-reported data, world development.
- Carter, M. Z., Armenakis, A. A., Field, H. S., & Mossholder, K. w. (2013). Transformational leadership, relationship quality and employee performance during continuous incremental organizational change. *Journal of Organizational Behavior*, 34(7), pp. 942 – 958.
- Chambers, S. (2004). Behind closed doors: Publicity, secrecy, and the quality of deliberation. *Journal of Political Philosophy*, 12(4), 389-410.
- Creswell, J. W. (2002), *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Creswell, J. (2012). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. (3rd Edition). SAGE Publication , Inc.
- English, L. (۲۰۰۳). Emasculating public accountability in the name of competition. Transformation of state audit in Victoria. *Critical Perspectives on Accounting*, ۱۴(۱):۷۶-۵۱.
- Frankel, M. (2001). Freedom of information and corruption. Paper presented at the Paper for the Global Forum on Fighting Corruption and Safeguarding Integrity: The Campaign for Freedom of Information.
- Grimmelikhuijsen, S., Porumbescu, G., Hong, B. & Im, T. (۲۰۱۳). The Effect of T transparency on Trust in Government: A Cross-National Comparative Experiment. ۸۰-۱۰۱.
- Hahn, V. (2008). "Committees, sequential voting and transparency". *Mathematical Social Sciences*. 56, Issue 3, 366-385.
- Heald, D. (2006). Transparency: The Key to Better Governance? In C. H. D. Heald (Ed.), *Varieties of transparency* (pp. 25-43). New York: Oxford University Press.
- Heise, J. A. (1985). Toward closing the confidence gap: An alternative approach to communication between public and government. *Public Affairs Quarterly*, 9(2), 196.
- Hood, C. (2006). Beyond Exchanging First Principles? Some Closing Comments Transparency: The key to better governance? In C. Hood and D. Heald, (pp. 3-23). New York: Oxford University Press.
- Hultman, j . & Axelsson. (200۴). Towards a typology of transparency for marketing management research, *industrial marketing management* , 36, 627- 635.
- Lamming ,R. & Caldwell, N.(2005).Information in supply Relationships: The Flaws in one-way open-book Negotiation & the Need for transparaency , *European Management journal*,23(5)-554-563.
- Lindstedt, C. & Naurin, D. (2008). Transparency against corruption, A cross-Country Analysis. *Management Journal of Business Ethics*, 95, 487 – 506.46.
- Nielsen, C. & Madsen, M. T. (2009). Discourses of transparency in the intellectual capital reporting debate: Moving from generic reporting models to management defined information. *Critical Perspectives on Accounting*, 22(7), 847-854.
- Oxford Dictionaries (2016). Retrieved from: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/transparent> & transparency.
- Pavel, J. & Ochrana, F. (۲۰۱۳). Analysis of the Impact of Transparency, Corruption, Openness in Competition & Tender Procedures on Public Procurement in the Czech Republic. *Central European Journal of Public Policy*, ۷(۲): ۱۳۴-۱۱۴.
- Pencek, B. (۲۰۰۸). "Transparency:The key to better governance? Available at <http://ukcatalogue.oup.com/product/۹۷۸۰۱۹۷۲۶۳۸۳۹.do>.
- Rawlings, B. (2008). Measuring the relationship between organizational transparency & trust. *The Measurement Standard*, 8, 425-439.
- Straus, A. & Corbin, J. (2008). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Third Edition, LosAngeles: Sage Publications.
- UN ESCAPE, (2002). What is good governance", at PAPP list of projects contact us. Available at <http://www.unescape.org/huset/gg/gosermace.html>.
- Vaccaro, A. (2010). Corporate transparency and green management. *Journal of Business Ethics*, 95, 487 – 506.
- Verhoeven, A. (2000). The Right to Information: a Fundamental Right? Lecture at EIPA, Maastricht.
- Vogelgesng, G. B. & Lester, P. B. (2009). How leader can get results by laying it on the line. *Organizational Dynamics*, 38(4), 252-260.

Zehira Cemal & Çınar Fadime & Şengül Halil(2016). Role Of Stakeholder Participation Between Transparency And Qualitative And Quantitive Performance Relations: An Application At Hospital Managements. 5th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management. Available online at www.sciencedirect.com. Procedia - Social and Behavioral Sciences 229 (2016) 234 – 245.