

شناسایی مولفه‌های الگوی ایجاد شفافیت سازمانی در راستای ارتقای سلامت اداری

احسان شاملو محمودی^۱، حسن امیری^{۲*}، ماشاالله ولیخانی دهقانی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۹/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۱۹

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی مولفه‌های الگوی ایجاد شفافیت سازمانی در راستای ارتقای سلامت اداری انجام شد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و به روش دلفی انجام شده است. جامعه آماری در بخش کیفی، ۳۵ نفر از مدیران مجرب و محققین دانشگاهی در رشته های مرتبط بود که در این حوزه صاحب نظر و دارای تألیفات و یا تجارب و سابقه مدیریتی بودند که تعداد ۱۵ نفر انتخاب شد. نمونه‌گیری در بخش کیفی به روش هدفمند از بین مدیران مجرب این حرفه و نیز اساتید و محققین دانشگاهی انتخاب شد. در پژوهش حاضر، جهت گردآوری داده‌ها در خصوص ابعاد، مؤلفه‌های شفافیت سازمان از ابزار مصاحبه استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش‌های تحلیل محتوا، مقایسه مستمر و همچنین جدول توزیع فراوانی، درصد توافق و ضریب کندال در قالب نرم افزار spss-26 انجام شد. بعد از سه دور، ۳۹ مؤلفه شفافیت سازمانی در راستای ارتقای سلامت اداری شناسایی شد. پس از ماهیت مؤلفه‌های شناسایی شده در پنج دسته (شفافیت، معنویت سازمانی، فرهنگ سازمانی، پاسخگویی، مسئولیت پذیری) طبقه‌بندی شدند. نتایج حاصل از رتبه بندی نشان داد که مؤلفه تعهد شغلی با میانگین (۳۹/۸)، مؤلفه روش‌هایی برای عرضه خدمت به مردم و پاسخگو بودن در مقابل آن‌ها با میانگین (۹/۶۰)، مؤلفه شفافیت سازمان به عنوان یک فرایند کنش اجتماعی با میانگین (۹/۷) و متغیر نهادهای مستقل و دائمی برای نظارت و ارزیابی با میانگین (۲۴/۷) مهمترین مؤلفه‌های شناسایی شده در شفافیت سازمانی در راستای ارتقای سلامت اداری سازمان شهرداری بوده‌اند. سیاست‌گذاران و مدیران در بخش شهرداری تهران می‌توانند از نتایج این پژوهش به عنوان راهنمایی برای پیشبرد اهداف سازمان بهره جویند.

کلمات کلیدی: سلامت اداری، شفافیت سازمانی، شفافیت، معنویت سازمانی، فرهنگ سازمانی، پاسخگویی، مسئولیت پذیری.

۱. دانشجوی دکترا مدیریت دولتی گرایش تصمیم گیری و خط مشی گذاری عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، مجتمع ولیعصر (عج).

۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۳. استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

* پست الکترونیکی نویسنده مسئول: hassanamiri1349@yahoo.com

مقدمه

دستیابی به توسعه غیرممکن است و این موضوع نیازمند تلاش در جهت ارتقای سلامت اداری است. سلامت اداری یکی از موضوعاتی است که با رشد جوامع و گسترش نظام های اداری و ارائه دهندگان خدمات مطرح می شود (جمشیدیان، میرسپاسی و دانش فرد، ۱۳۹۹). فساد اداری به معنای سوء استفاده از اختیارات دولتی برای منافع شخصی یا خصوصی تعریف شده است (خان^۱، کریشان و دیر، ۲۰۲۱) و عاملی شناخته می شود که به طور گسترده چالش های فراوانی پیش روی برنامه های دولت و اثربخشی ارائه خدمات قرار می دهد (آرایانکلام^۲، خان و کریشان، ۲۰۲۱). این امر از بزرگترین نگرانی های اجتماعی است که می تواند به هر گوشه و کنار یک کشور نفوذ کند و برای سلامت و رفاه آن مضر باشد (خان^۳ و کریشان، ۲۰۱۹).

سلامت اداری یکی از مفاهیمی است که در سازمان های امروزی لازم الاجرا است (کلایر و همکاران، ۲۰۲۰: ۳۳۵). در سازمان های سالم، کارمندان متعهد و وظیفه شناس و سودمند هستند و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردارند. سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می آیند و به کارکردن در این محل افتخار می کنند. در حقیقت سلامت سازمان از لحاظ فیزیکی، روانی، امنیت، تعلق، شایسته سالاری و ارزش گذاری به دانایی، تخصص، شخصیت ذی نفعان و رشد قابلیت ها و انجام وظایف محول شده از سوی فراسیستم های خود در اثربخشی رفتار هر سیستمی، تأثیر بسزایی دارد. برای داشتن یک جامعه ی سالم، باید سازمان هایی سالم ایجاد کنیم و برای اینکه سلامت سازمانی در یک سازمان ایجاد شود ابتدا باید جو موجود در آن سازمان شناخته شود. برای تعریف، توضیح و سنجش جو اجتماعی سازمان ها، تلاش های علمی قابل ملاحظه ای در دهه های اخیر انجام شده است. یکی از چهارچوب های نظری مشهور و سودمند در این مورد «سلامت اداری» است (پورعزت، ۱۳۹۰: ۲۳۰).

پارسونز (۱۹۶۷) در تعریف یک سازمان سالم اینگونه بیان می کند: «همه سیستم های اجتماعی برای بقاء و توسعه، باید

خود را با محیط اطراف انطباق دهند، منابع مربوط را برای بدست آوردن مقاصد خود بسیج کنند، فعالیت های خود را هماهنگ و همسان سازند و در کارکنان خود انگیزه ایجاد کنند، اینگونه سلامت خودشان را تضمین می کنند (شریعتمداری، ۱۳۸۸: ۶۸). سلامت اداری یکی از آرزوهای دیرینه جوامع مختلف بوده است، به طوری که نظام اداری ابزاری برای توزیع عادلانه خدمات به همه شهروندان است. سلامت اداری به وضعیتی فراتر از اثربخشی کوتاه مدت سازمان اشاره دارد (نوری و خلیلی، ۱۳۹۴: ۷۱). تغییرات و دگرگونی هایی که در این عصر به دلیل مهارت ها، توانایی ها، رقبا و فناوری ایجاد شده است، اجازه مدیریت را به روش سنتی از سازمان ها گرفته است (کارتر و همکاران، ۲۰۱۳) و سازمان ها نیازمند بقای خود در عصری پرتلاطم هستند و روزگار پرتلاطم کنونی نیازمند ایده های نو و نظریه های بدیع و جدید است. افکار و اندیشه های جدید مانند روح در کالبد سازمان دمیده می شود و سازمان را در برابر طوفان های سهمگین مصون می دارد (فرج وند، ۱۳۹۶: ۵۲) و با کمک آن ها می توان از تعمیق و سرایت بالاتکلیفی و ناآرامی جلوگیری کرد (شجری، ۱۳۹۳: ۷۳).

وقوع تحولات فناورانه و گسترش مرزهای علم و دانش، تمامی ساختارها، نهادها و کارکردهای مدیریت دولتی جامعه را به چالش کشیده است (رهنمود و عباسپور، ۱۳۸۶: ۲۶) و سازمان ها نیازمند ابداع ساختارها و طراحی های جدید در جامعه هستند. برای زنده ماندن در چنین شرایطی آنها باید استراتژی های جدیدی را بکار گیرند. یکی از ابزارهایی که سازمان ها را در دستیابی به اهدافشان یاری می دهد، شفافیت سازمانی است (درویش و عظیمی، ۱۳۹۵: ۱۵۴) که می تواند نقش موثری در بهبود و توسعه امور و کمک به سازمان ها برای دستیابی به مزیت ها و پایدار بودن رقابت ها داشته باشد (حسنی و شمس، ۱۳۹۱: ۲۶) و پیش نیازی برای عملکرد مؤثر سازمانی باشد (برگر و ایوانز، ۲۰۱۰). برخی از اندیشمندان آن را مفیدتر از قوانین سخت و غیرانعطاف پذیر می دانند (نلسون و مدسن، ۲۰۰۹) که نقش بسزایی در سلامت و انسجام سازمان ها دارد (صمدی و عباسی، ۱۳۹۱: ۸۶).

1. Khan, Krishnan & Dhir
2. Arayankalam, Khan & Krishnan

3. Khan & Krishnan

سازمان شفافیت بین الملل یک نهاد معتبر جهانی است که در آخرین گزارش وضعیت فساد اداری در دنیا اظهار کرده است که بیش از دو سوم ۱۸۰ کشور و مناطق بررسی شده، امتیاز کمتر از ۵۰ در مقیاس صفر (بسیار فاسد) تا ۱۰۰ (بسیار سالم) کسب کرده‌اند که نشان‌دهنده فراگیری گسترده فساد در سراسر جهان است. وضعیت فساد اداری در کشورهای خاورمیانه با وخامت بیشتری گزارش شده است (اینترنشنال^۱، ۲۰۲۰). ال-جوندی در گردآوری داده‌های عوامل تعیین‌کننده فساد اداری، آن را امر در حال گسترش در کشورهای خاورمیانه مانند عراق دانسته است (الجدی^۲، شهپر و آگوستین، ۲۰۱۹). ایران نیز طبق آمار سازمان جهانی شفافیت، یکی از کشورهای با فساد اداری بالا شناخته شده است. این آمار از وخیم‌تر شدن وضعیت کشور طی دوره‌های بررسی شده حکایت دارد. گزارش سالانه سازمان شفافیت بین الملل در سال ۲۰۲۰ نشان می‌دهد که ایران در زمینه فساد اداری و اقتصادی با سه پله سقوط نسبت به سال قبل در رتبه ۱۴۹ در میان ۱۸۰ کشور جهان قرار دارد (اینترنشنال، ۲۰۲۰). نبود شفافیت سازمانی از زمینه سازهای مهم فساد اداری است. این در حالی است که گفته شده است نمی‌توان به راحتی تعریف دقیقی از آن ارائه داد (مایجر^۳ و گریملیکویسن، ۲۰۲۰؛ گونزالس^۴، ۲۰۱۵)؛ زیرا شفافیت سازمانی مفهومی تک بُعدی نیست، بلکه ترکیبی از ویژگی‌های مختلف است (درخشان^۵، قنبری و زندی، ۲۰۱۸) به این صورت که در ساده‌ترین شکل می‌توان شفافیت را توانایی دسترسی یک فرد خارج از سازمان به اطلاعات موجود آن (گوگیسبرگ^۶، ۲۰۲۱) یا گشودگی بیشتر و پنهان کاری کمتر از طریق افزایش دسترسی و جریان اطلاعات (پیترسون^۷، ۲۰۲۰) تعریف کرد. برای این باور که شفافیت بیشتر معمولاً سودمند، غالباً ضروری و گاهی الزامی اخلاقی است، دلایل خوبی وجود دارد. شفافیت مستمر عملیات بازارهای مالی را تسهیل می‌کند و ممکن است با جذب سرمایه به تقویت رشد اقتصادی بیانجامد. شفافیت ابزار کشف و در نتیجه تصحیح خطا در سیاست‌های نهادهای دولتی و بین المللی را فراهم می‌سازد (خاکباز و خیرخواهان، ۱۳۸۳؛ فراخوانی به شفافیت بیشتر، حوزه‌های متفاوت، عاملان

مختلف و اهداف گوناگون را دربرمی‌گیرد. انتظار می‌رود که شفافیت، کارایی و عدالت را در سازمان‌ها افزایش داده و پاسخگویی و مشروعیت سازمان‌ها را تقویت کند. افزایش شفافیت ظاهراً در خدمت منافع عمومی خواهد بود و برای حکمرانی خوب و کارکرد مناسب بازارها لازم است (خاکباز و خیرخواهان، ۱۳۸۳: ۸). میزان اهمیت شفافیت سازمانی در تلاش‌های آتی برای مدیریت مشکلات جهانی به دو عامل بستگی دارد: استمرار رشد تقاضا برای شفافیت سازمانی و ایجاد فرهنگ شفافیت به منظور کمک به خنثی ساختن انگیزه‌هایی که برای تداوم عدم شفافیت در سازمان‌ها وجود دارد. رشد شفافیت دلایل زیادی دارد که عبارتند از: مسأله جهانی سازی، فناوری، گسترش مردم سالاری و توسعه جامعه مدنی در سطوح ملی و جهانی (خاکباز و خیرخواهان، ۱۳۸۳: ۱۸).

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، ۲۰۰۹)، جلوگیری از فساد، کشف فساد و حمایت از تمامیت حکومت (فرانکل، ۲۰۰۱) و کسب اعتماد و اطمینان (هلد، ۲۰۰۶). شفافیت در زمینه‌هایی مانند مدیریت، روابط عمومی، سیاست و امور مالی ارزش گذاری می‌شود و به عنوان یک ویژگی اساساً مثبت روابط تلقی می‌شود زیرا افشای اطلاعات، اعتماد را تسهیل می‌کند (بست^۸، ۲۰۰۷؛ هولتمن^۹ و آکسلسون، ۲۰۰۷ و اشناکنبرگ^{۱۰} و تاملینسون، ۲۰۱۴).

شفافیت راهی برای حفظ یا حتی افزایش اعتماد در سازمان شناخته شده است و شواهد نشان می‌دهد که شفافیت سازمانی در تصمیم‌گیری تأثیر مثبتی بر اعتماد شهروندان به سازمان‌های نظارتی نیز می‌گذارد (گریملیکویسن^{۱۱} و همکاران، ۲۰۱۳). سازمان‌ها مدت‌هاست که نیاز و تمایل به شفاف بودن را بشارت

1. International
2. Al-Jundi, Shuhaiber & Augustine
3. Meijer & Grimmelikhuisen

4. González
5. Derakhshan, Ghanbari & Zandi
6. Guggisberg

7. Petersson
8. Best
9. Hultman & Axelsson

10. Schnackenberg & Tomlinson
11. Grimmelikhuisen, et al

داده‌اند. اما همچنان ملاحظه می‌شود که تا کنون به عنوان یک حوزه اجرایی و تحقیقاتی نوپاست (هولاند و همکاران، ۲۰۲۱). در واقع، شفافیت سازمانی از مفاهیم اصلی در فرهنگ و ارتباطات سازمانی است و پیوند عمیقی با آن‌ها دارد (هولاند و همکاران، ۲۰۲۱). سازمان‌ها باید تمامی اطلاعات را که از نظر قانونی به شیوه‌ای دقیق، به موقع، متعادل و بدون ابهام، قابل انتشار است را با هدف دسترسی عمومی مردم و به منظور افزایش استدلال عمومی مردم و پاسخگویی در برابر اعمال، سیاست‌ها و شیوه‌های سازمانی خود، ارائه نمایند (لینستد و نارین، ۲۰۰۸). نبود شفافیت دولتی و فرایندهای تصمیم‌گیری، اغلب مرتبط با رسوایی‌ها (هیرسون^۱ و سایوگو، ۲۰۱۴)، ضعف در تصمیم‌گیری (گیلامون^۲، ریوس، گسوله و متالو، ۲۰۱۶)، پاسخگو نبودن مقامات دولتی (لورنسو^۳ و برانکو، ۲۰۱۵) و مدیریت ناکارآمد سازمان‌های دولتی است (کوزاک^۴ و فانگ، ۲۰۱۴) گفته شده است که شفافیت احتمال کشف فعالیت‌های نادرست، سوء استفاده از قدرت و بررسی دقیق فعالیت‌ها را افزایش می‌دهد (ماتئوس^۵، یانسن و یانوفسکی، ۲۰۲۱) و نبود آن شائبه فساد و اقدامات غیرقانونی را به دلیل مدیریت استبدادی تقویت می‌کند. از لحاظ اقتصادی نیز نتیجه شفاف نبودن، اقتصاد را به سمت اقتصاد انحصاری و رانتی سوق می‌دهد؛ توسعه اقتصادی جامعه را مختل می‌کند و رفاه جامعه را کاهش می‌دهد (حاجیان حسین آبادی^۶، تهرانی نستفی و امینی حاجی آبادی، ۲۰۱۷).

بر اساس گزارش‌ها و مستندات داخلی و بین‌المللی، علیرغم وجود پنج دستگاه نظارتی سطح بالا در نظام جمهوری اسلامی ایران و حساسیت مقام معظم رهبری و دستگاه‌های مربوطه در ابلاغ و تدوین قوانین متعدد، در راستای ارتقای سلامت نظام اداری و مبارزه با فساد چندان که باید موفق نبوده‌ایم، آن هم در جامعه‌ای که دارای اعتقادات و باورهای مذهبی و اخلاقی است (پورکیانی و همکاران، ۱۴۰۰). به رغم ادعان به اینکه شفافیت منجر به نتایج مثبت برای سازمان‌ها می‌شود، نبود یک اجماع مفهومی در ارتباط با اینکه دقیقاً چه چیزی «شفافیت» را تشکیل می‌دهد وجود دارد. نبود یک اجماع مفهومی همراه با

پژوهش‌های محدود باعث انجام تحقیقاتی علمی در ارتباط با شفافیت و همچنین توانایی متخصصان برای اجرای آن را در سازمان‌ها با مشکلاتی همراه نموده است (هولاند و همکاران، ۲۰۲۱: ۴). برای درک بهتر اینکه شفافیت چگونه می‌تواند در جهت ارتقای سلامت اداری سازمان‌ها اجرا شود باید به مفهوم زیربنایی و اساسی آن در سازمان‌ها توجه کرد. در واقع شفافیت مدت‌هاست که به مثابه یک هدف هنجاری برای سازمان در نظر گرفته می‌شود تا به نفع اقدامات اخلاقی، نشان دادن پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری سازمان‌ها، ایجاد روابط مثبت با افراد و دنبال شود. شفافیت همچنین به دلیل توانایی آن در ارتقای ادراک مثبت از اعتبار و اعتماد سازمانی مورد تحسین قرار گرفته است و ردپای آن در مقوله مهم سلامت سازمانی ملاحظه می‌شود و غیرقابل انکار است. یک مسئله مهم در این حوزه لزوم پیوند شفافیت سازمانی و سلامت سازمانی در نهادهای دولتی است که باید در این زمینه پیشگام شود. از طرفی با توجه به اینکه حجم زیادی از یافته‌ها حاصل از تحقیقات تجربی در ارتباط با رفتار سازمانی در مدیریت وجود دارد، باز هم مطالعات بیشتری برای تعریف سهم شفافیت سازمانی در دستیابی به سلامت اداری و نتایج عملکرد کلی، به‌ویژه از منظر مطالعات موردی باید انجام شود. بر همین اساس می‌توان با اشاره به زمینه‌های فرهنگی و ناپه‌نجاری‌های اساسی عدم شفافیت را تبیین کرد که سلامت اداری یکی از اصلی‌ترین و اساسی‌ترین این موارد است. اما یک خلأ تئوریک که در این زمینه وجود دارد که با مطالعات داخلی و خارجی می‌توان به آن رسید و آن این است که نهادینه کردن شفافیت سازمانی در سازمان‌ها تأثیرات بسزایی در آن‌ها ایجاد می‌کند. شفافیت سازمانی اقدامی بسیار قوی و مفید در ایجاد جو مثبت سازمانی است و وجود این مقوله مهم می‌تواند سلامت اداری را برای سازمان‌ها به ارمغان بیاورد. ارتباط تنگاتنگ سلامت اداری و مباحثی چون شفافیت سازمانی نقشی ارزنده در ایجاد سازمان‌هایی سالم دارد که ضرورت بررسی ارتباط این دو مقوله مهم را مطرح می‌سازد. مسئله مهم این است که آیا ارتباط و پیوندی مفهومی بین شفافیت سازمانی و سلامت اداری در

1. Harrison & Sayogo
2. Guillamón, Ríos, Gesuele & Metallo
3. Lourenço & Branco

4. Kosack & Fung
5. Matheus, Janssen & Janowski
6. Hajian Hosseinabadi, Tehrani Nastafi & Amini Hajiabadi

سازمانی در حد مورد انتظار، قرار دارد. سلامت آن وضعیتی در افراد و سازمان متبوع آنها است که امکان می‌دهد عملکردی بالاتر از حد معمول انتظار و یا حتی بالاتر از رقبای خود داشته باشند. در این جا سازمان به بهترین وضعیت در طبقه خود با موجودیتی مولد، چابک و انعطاف پذیر تبدیل می‌گردد (خزائی و تقوایی، ۱۴۰۲).

در یک سازمان به عنوان یک سیستم اجتماعی سه عنصر وجود دارد که عبارتند از فعالیت‌ها، کنش‌های متقابل، گرایش‌ها و فعالیت‌ها وظایفی است که افراد انجام می‌دهند. کنش‌های متقابل رفتارهایی است که حین انجام وظایف میان افراد بروز می‌کند و گرایش‌ها، نگرش‌ها و تلقیناتی است که میان افراد و درون گروه بوجود می‌آیند. هومانز استدلال می‌کند که این مفاهیم با وجود مجزا بودن از یکدیگر رابطه خیلی نزدیکی با هم دارند و متقابلاً به یکدیگر وابسته‌اند. هر تغییری در هر یک از سه عنصر، تغییری در عناصر دیگر را بوجود خواهد آورد. برای بقای یک سازمان فعالیت، کنش‌های متقابل و گرایش‌های معینی از سازمان مورد انتظار است؛ در غیر این صورت سلامت سازمان زیر سؤال است، به عبارتی دیگر کارهایی که باید انجام شود، ایجاب می‌کند افراد با هم کار کنند. این کارها باید به اندازه کافی برای افراد ارضا کننده باشند تا آنها به کار خود ادامه دهند (میرجلیلی، ۱۳۸۳ به نقل از خزائی و تقوایی، ۱۴۰۲).

پیامد سلامت اداری ارتقای شفافیت سازمانی

مهم‌ترین اصل در شکل‌گیری موثر و موفق خط مشی در حیطه سلامت اداری توجه به پیش زمینه‌ها و زیرساخت‌های شکل‌گیری خط مشی می‌باشد، چرا که تدوین مناسب خط مشی نظام سلامت اداری بر اساس پیش زمینه‌های متناسب با آن موجب افزایش ظرفیت خط مشی در اجرا می‌شود. به‌طور کلی سلامت نظام اداری نتیجه تکامل هنجارهای اجتماعی و فرهنگی و به‌طور کلی زیر ساخت‌ها در دراز مدت می‌باشد که به علت افزایش آگاهی عمومی و رشد انتظارات عمومی از نهادهای عمومی نهادها را پاسخگو نگه می‌دارد و ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی مثبت را در شهروندان پرورش می‌دهد (شانل، ۲۰۱۴).

مطالعات نشان داده است که از جمله مهم‌ترین پیامدهای اصلاح خط مشی نظام سلامت اداری، ارتقای شفافیت سازمانی

نهادهای دولتی وجود دارد؟ از سویی مطالعات نشان داده است که در زمینه سلامت اداری و شفافیت عمدتاً مسیری ناقص طی شده است و صرفاً از مدل‌های فرهنگی رایج، اقدام به بررسی رابطه و اثرسنجی سلامت سازمان و مصادیق مشابه با شفافیت سازمان کرده‌اند و این در حالی است که باید از متن سازمان‌ها مدل مفهومی استخراج شود نه اینکه صرفاً به الگوها و مدل‌های خارجی و تعمیم آن‌ها به داخل اکتفا شود. از این رو پژوهش حاضر به دنبال شناسایی مؤلفه‌های شفافیت سازمانی در راستای ارتقای سلامت اداری است.

مبانی نظری پژوهش

ضرورت سلامت اداری در سازمان

چنانکه هر انسانی برای ادامه حیات و انجام وظایف انسانی خویش به سلامتی نیاز دارد، یک سازمان هم به‌عنوان موجود زنده و ارگانیکی به منظور نائل شده به اهداف تعریف شده خویش، به سلامتی و صحت سازمانی نیازمند است. در صورتی که این سلامتی یا بخشی از آن تأمین نشود به همان نسبت شرایط و نحوه رسیدن به اهداف مشخص شده خدشه‌دار می‌شود. «بخش عمده‌ای از هدف‌های جامعه جهانی در هزاره سوم، مستقیم یا غیرمستقیم با موضوع سلامت در ارتباط است. از زاویه نگاه صاحب‌نظران و اندیشمندان کشور، امروز بزرگ‌ترین چالش پیش‌روی رهبران سازمان‌ها، توسعه نگرش نوین مدیریت در همه بخش‌های سازمان است. در چنین فضایی، حوزه سلامت کشور برای افزایش توانمندی‌ها، ارتقای مداوم خود و غلبه بر مشکلات، بیش از دیگر سازمان‌ها به توسعه ظرفیت مدیریت نیاز دارد (جاهد، ۱۳۸۴ به نقل از خزائی و تقوایی، ۱۴۰۲).

ناصری (۱۳۸۶) در مقاله‌ای بر اساس مطالعه انجام شده کمپانی ارزیابی سلامت توسط شرکت انتک بیان می‌کند هر موجود انسانی یا سیستم انسانی مانند یک سازمان دارای سه وضعیت مختلف در یک محیط است. در یک انتها پریشانی یا ناخوشی، در میانه وضعیت عادی و در انتهای دیگر سلامت قرار دارد وضعیت ناخوشی یا پریشانی، عبارت است از مجموع شرایط فردی و محیطی و تنشی که منجر می‌شود افراد در یک سازمان عملکردی کمتر از حد انتظارات و پتانسیل خود، داشته باشند. وضعیت عادی، شرایطی است که در آن عملکرد فردی و

۶- روحیه: به حس جمعی دوستی، باز بودن و اعتماد

متقابل بین کارمندان

تأکید علمی: حدی که سازمان برتری علمی و فرهنگی

را طالب بوده و برای نیل بدان تلاش می‌کند.

پیشینه پژوهش

خزائی و تقوایی (۱۴۰۲) در پژوهش خود با هدف بررسی رابطه بین پاسخگویی با شفافیت سازی و سلامت اداری در ادارات دولتی نشان می‌دهند پاسخگویی اجتماعی و شفاف سازی در ارتقای سلامت اداری در ادارات دولتی تاثیر مثبت به سزایی دارد. زمانی که سازمان در قبال تبعات فعالیت‌های اقتصادی خود شفاف عمل کرده و پاسخگویی مناسبی داشته باشد و بداند که مسائل و تصمیمات اقتصادی سازمان چه تاثیری در جامعه دارد این امر باعث می‌شود که سازمان در جهت ارتقای سلامت خویش مسیر درستی را طی نماید و باعث شود که ارتقای سلامت اداری فزونی یابند.

اسماعیلی، قنبری و اسماعیلی (۱۴۰۲) به بررسی نقش دولت الکترونیک بر ارتقای سلامت اداری با نقش واسطه‌ای شفافیت سازمانی (مطالعه موردی: مدیران مدارس ابتدایی شهرستان شهریار) پرداخته‌اند و نتایج نشان داد که دولت الکترونیک بر سلامت اداری تأثیر معناداری دارد. دولت الکترونیک بر شفافیت سازمانی تأثیر معناداری دارد. شفافیت سازمانی بر سلامت اداری تأثیر معناداری دارد و نقش واسطه‌ای شفافیت سازمانی میان رابطه اجرای دولت الکترونیک و سلامت سازمانی مورد تأیید است.

کیان‌پور و تیموری (۱۴۰۲) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین شفافیت سازمانی و دوستی در محل کار پرداخته‌اند و بیان می‌کنند که میان شفافیت سازمانی و ابعاد آن (مشارکت کارکنان، پاسخگویی، دسترسی به اطلاعات و پنهان کاری نکردن) و دوستی در محل کار، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ یعنی افزایش سطح شفافیت و ابعاد آن در سازمان، به ارتقای کیفیت دوستی در محل کار در میان کارکنان منجر می‌شود که این به سهم خود، عملکرد کارکنان را در سطوح فردی و سازمانی توسعه می‌بخشد و به افزایش میزان بهره‌وری سازمان منجر می‌شود.

است (صالحی و همکاران، ۱۳۹۶). شفافیت به معنای جریان آزاد اطلاعات و دسترسی به اطلاعات، برای همه کسانی که در ارتباط با تصمیمات هستند می‌باشد (تقوایی و شیخ بکلو، ۱۴۰۰). شفافیت در سازمان نتیجه تمایل به شرکت کارکنان در فرآیندهای شرکت است که به واسطه آن اطلاعات در داخل و خارج سازمان تسهیم می‌گردد (کندلین و لیتونین، ۲۰۱۵). همان طور که مشخص است سلامت اداری نقطه مقابل فساد اداری است؛ یعنی نظام اداری با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و باتوجه به نظم اداری از قبل طراحی شده وظایف خود را به خوبی و برای دستیابی به سازمانی سالم اجرا می‌کند. بانک جهانی مواردی همچون مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، یکپارچگی، پاسخگویی و مسئولیت پذیری، اجماع، برابری، اثر بخشی کارایی را لازمه ارتقای سلامت اداری می‌داند (معدنی و همکاران، ۱۳۹۷).

ابعاد سلامت اداری

سطح نهادی: سازمان را با محیط آن پیوند

می‌دهد:

۱- یگانگی نهادی: توانایی سازمان در سازگاری با

محیط خود به طریقی که یگانگی، انسجام و تمامیت برنامه آموزشی خود را حفظ کند.

سطح اداری: مدیریتی درونی سازمان را نظارت و

اداره می‌کند.

۲- نفوذ مدیر: توانایی سازمان در تأثیر گذاری بر رؤسا و

ما فوق خود، ترغیب آن‌ها به توجه بیشتر به مسائل سازمان، رو- به‌رو نشدن با موانع اداری سلسله مراتبی و وابسته نشدن به مافوق است.

۳- ملاحظه‌گری: رفتار رهبری مدیریت که باز، دوستانه،

حمایتی و همکارانه است.

۴- ساخت‌دهی: رفتار مدیریت سازمان در مشخص

کردن مناسبات و روابط کاری با کارمندان

۵- پشتیبانی منابع: فراهم کردن مواد و لوازم اساسی

کار مدیر و کارمندان به منظور اجرای موثر کار

سطح فنی: محصول را تولید می‌کند

با هفت مؤلفه، اعتماد و نظارت پذیری و اتوماسیون اداری هر کدام با شش مؤلفه، آموزش دینی و معنوی، کنترل سازمانی، مشارکت، و مسئولیت‌پذیری هر کدام با چهار مؤلفه، نبود پنهان کاری، فناوری اطلاعات، فرهنگ‌سازی و سوت‌زنی سازمانی هر کدام با سه مؤلفه بودند. همچنین، ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر سلامت سازمانی شامل ابعاد: اثربخشی با هفت مؤلفه، انسجام با شش مؤلفه، توزیع بهینه قدرت با پنج مؤلفه، روحیه، نوآوری، خودمختاری، کفایت ارتباط، و تمرکز اهداف هر کدام با سه مؤلفه بودند.

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی بوده و نظر به اینکه پژوهش حاضر به دنبال شناسایی شاخص‌های شفافیت سازمانی در سازمان شهرداری بود؛ لذا در این پژوهش از روش «دلفی» بهره گرفته شده است. برخلاف روش‌های تحقیق پیمایشی، اعتبار روش دلفی به تعداد مشارکت‌کنندگان در پژوهش نیست؛ بلکه به اعتبار علمی متخصصان شرکت‌کننده (اعضای پانل دلفی) در پژوهش بستگی دارد (پاول، ۲۰۰۳). افراد مورد مطالعه (مشارکت‌کنندگان) در روش دلفی، افراد صاحب نظر (متخصص) هستند که به روش نمونه‌گیری هدفمند برای مطالعه انتخاب می‌شوند (کووان و همکاران، ۲۰۱۳). دلیل این امر آن است که در پژوهش‌های کیفی (از جمله دلفی) برخلاف پژوهش کمی که در آن پژوهشگران به دنبال نمونه‌ای معرف جامعه هستند تا بتوانند یافته‌های مربوط به آن را به جامعه تعمیم دهند، هدف فهم پدیده مورد نظر در جامعه‌ای است که نمونه در آن انتخاب شده است. در دلفی، به مشارکت‌کنندگان، اعضای پانل دلفی می‌گویند. شناسایی اعضای پانل (متخصصان) بر اساس معیارهای مشخص در زمینه موضوع پژوهش نکته مهمی در مطالعات دلفی می‌باشد. پژوهشگران صاحب نظران مختلف، مراحل و فرایندهای متفاوتی برای انجام مطالعه دلفی معرفی نموده‌اند، ولی اکثر آن‌ها معتقدند که مطالعه دلفی باید تا جایی ادامه پیدا کند که نسبت به موضوع مورد نظر اجماع حاصل شود (کووان و همکاران، ۲۰۱۳). در این پژوهش، بعد از ۳ دور، نسبت به ابعاد و شاخص‌های شفافیت سازمانی در شهرداری تهران اجماع حاصل شد هر دور نزدیک ۲ هفته (۱۴ روز) و کل مطالعه حدود ۶ هفته (۴۲ روز) طول کشید. جامعه

حمیدی، امیری و یزدانی (۱۴۰۲) در پژوهش خود به طراحی و تبیین مدل ارتقای سلامت اداری در سازمان‌های مناطق آزاد تجاری، صنعتی کشور پرداخته است و نشان می‌دهند که بر ارتقای سلامت اداری و مبارزه با فساد در سطح سازمان‌های مناطق آزاد دو دسته عوامل موثرند. عوامل درون سازمانی شامل: عوامل فردی (پایبندی به ارزش‌های دینی-اخلاقی، جامعه‌پذیری سلامت اداری، میزان ریسک‌پذیری و فرصت فساد، توجه به معیشت و مسائل مالی) و عوامل سازمانی (شفافیت، ساختار سازمان، نظام نظارت و کنترل، پاسخگویی، مدیریت منابع انسانی کارآمد، قانون محوری، آموزش و توسعه فرهنگ دینی و اخلاقی، استقرار و توسعه سامانه‌های الکترونیکی) است. عوامل برون سازمانی نیز شامل: ارتقای امنیت در مناطق آزاد، ساماندهی مناطق آزاد، عوامل اجتماعی-فرهنگی، تنش‌زدایی سیاسی-قانونی و ثبات و پیوند با بازارهای بین‌المللی می‌باشد. باتوجه‌به اینکه این سازمان‌ها از محورهای مهم توسعه کشور هستند و نبود سلامت اداری در آنها اثرات منفی زیادی ایجاد می‌کند، نیازمند توجه به تمامی جوانب درون سازمانی و برون سازمانی است و نمی‌توان به یک و یا چند عامل در مبارزه با فساد بسنده کرد.

آهنگر، خیراندیش، ابراهیم‌پور و روحی عیسی‌لو (۱۴۰۲) در پژوهش خود به بررسی نظر مدیران ادارات دولتی استان اردبیل درباره رابطه بین رهبری جامعه‌محور با رویکرد نهج‌البلاغه، شفافیت نظام اداری و کاهش فساد اداری پرداخته‌اند و نتایج نشان می‌دهد که بین نظر مدیران در رابطه بین رهبری جامعه‌محور با رویکرد نهج‌البلاغه، شفافیت نظام اداری و کاهش فساد اداری رابطه معنی‌داری وجود داشت و باتوجه‌به یافته‌های به‌دست‌آمده می‌توان گفت آموزه‌های نهج‌البلاغه می‌تواند مانع رشد بسیاری از جریانات توأم با فساد اداری گردد؛ همچنین از لحاظ کاربردی اجرای الگوی رهبری جامعه‌محور و آموزش آن به مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی توصیه می‌گردد.

معین، هاشمیان نژاد و قربانی (۱۴۰۱) در پژوهش خود به شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های شفافیت سازمانی با رویکرد ارتقای سلامت سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان داد که ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر شفافیت سازمانی شامل ابعاد: شفافیت سازمانی با هشت مؤلفه، مدیریت اطلاعات، پاسخگویی سازمانی و مدیریت منابع انسانی هر کدام

آمار، ۳۵ نفر از مدیران مجرب و محققین دانشگاهی در رشته های مرتبط بود که در این حوزه صاحب نظر و دارای تألیفات و یا تجارب و سابقه مدیریتی بودند که تعداد ۱۵ نفر انتخاب شد. نمونه گیری در بخش کیفی به روش هدفمند از بین مدیران مجرب این حرفه و نیز اساتید و محققین دانشگاهی انتخاب شد. بر مبنای این راهبرد، پژوهش حاضر شامل مراحل زیر است که فرایند کلی و خرده فرایندهای هر مرحله از پژوهش را نشان داده شده است.

- در گام نخست، با بررسی ادبیات موضوع و پیشینه ی پژوهش های داخلی و خارجی، اطلاعاتی در خصوص ابعاد و مؤلفه های شفافیت سازمانی در جهت ارتقای سلامت اداری در شهرداری تهران به دست آمد.

- در مرحله دوم، با توجه به ابعاد و مؤلفه های شفافیت سازمانی که در مرحله قبل شناسایی شده بودند با خبرگان مصاحبه های نیمه ساختار یافته انجام شد و تا بدست نیامدن شاخص جدیدی این روند ادامه پیدا کرد.

- مرحله سوم، به تجزیه و تحلیل داده ها مربوط می گردد.

- در گام نهایی، به بحث و نتیجه گیری در باره ی موضوع پژوهش پرداخته شد.

در این پژوهش برای گردآوری داده های مورد نیاز در تحقیق، برای استخراج ابعاد و مؤلفه های شفافیت سازمانی در جهت ارتقای سلامت اداری در شهرداری از مصاحبه نیمه ساختار یافته بهره مند شده ایم. به منظور افزایش روایی در پژوهش، از شیوه های روایی بررسی توسط اعضاء، سه سویه نگری منابع داده ها و خود بازبینی محقق استفاده شده است. در این پژوهش، پایایی از طریق تکرارپذیری تئوریک در نمونه مصاحبه شونده ایجاد شد. بنابراین، کارشناسان خبره ای در زمینه های مختلف برای اطمینان از این امر انتخاب شدند.

پژوهشگر حاضر برای ثبت یافته ها از شیوه های منظمی استفاده نموده و برای اطمینان از پایایی پژوهش و جهت سه سوی سازی منابع خود از دو تن از اساتید راهنما که از اعضای هیئت علمی متخصص در رشته علوم تربیتی بودند، انتخاب و به صورت جداگانه اما موازی بازخوردها دریافت شد و بازبینی ها نیز انجام شد و با مقایسه یافته ها و همچنین با توجه به اطلاعاتی که از اسناد و مصاحبه ها و پرسشنامه ها به دست آمده بود، اطمینان گردید که یافته های حاصل تماماً منعکس کننده واقعیت های موجود می باشند. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از تحلیل محتوا، محاسبه شاخص روایی محتوایی و ضریب توافق کندانال در قالب نرم افزار SPSS-26 انجام شده است. در ادامه در جهت طبقه بندی فرصت های شناسایی شده بر اساس ماهیت و منشأ آنها اقدام شد.

یافته های پژوهش

در دور اول، داده ها و اطلاعات حاصل از پژوهش در خصوص ابعاد و مؤلفه های شفافیت سازمانی در جهت ارتقای سلامت اداری با استفاده تکنیک تحلیل محتوا و مقایسه مستمر داده ها تجزیه و تحلیل شدند. در این دوره، در مجموع تعداد ۴۳ مؤلفه برای شفافیت سازمانی در جهت ارتقای سلامت اداری در شهرداری تهران شناسایی شد (جدول ۱) که در قالب پرسشنامه ای ساختارمند در اختیار اعضای پانل دلفی در دور دوم قرار گرفت. بر اساس تجزیه و تحلیل داده ها در دور دوم مشخص شد که مشارکت کنندگان نسبت به ۳۴ مؤلفه شناسایی شده در دور اول برای شفافیت سازمانی در جهت ارتقای سلامت اداری نظر داشتند و تعداد ۸ مؤلفه به دلیل عدم توافق حذف و تعداد ۹ مؤلفه با توجه به سؤال باز در انتهای پرسشنامه اضافه شد که سؤالات (۳۵-۴۳) را شامل می شود.

جدول ۱. مؤلفه های شفافیت سازمانی (دور دوم)

ردیف	لطفاً میزان رضایت خود را با زدن علامت مشخص بفرمائید	درصد توافق
۱	شفافیت به عنوان یک فرآیند باعث کنش اجتماعی می شود و همین امر سلامت سازمان را تأمین می نماید.	۹۳/۴
۲	شفافیت سازمانی محیط های نامطلوب و مخاطره آمیز سازمان ها به محیطی امن و پویا تبدیل می نماید و همین امر به فرهنگ سازمانی سالم اشاره دارد.	۸۶/۷
۳	بعد «مدیریت اطلاعات» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۷۳/۳
۴	بعد «آموزه های دینی و معنوی» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۶/۶

ردیف	لطفاً میزان رضایت خود را با زدن علامت مشخص بفرمائید	درصد توافق
۵	بعد «اعتماد و نظارت پذیری» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۶/۷
۶	بعد «پاسخگویی سازمانی» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۶/۷
۷	بعد «فرهنگ سازی» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۶/۷
۸	بعد «مشارکت» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۰/۰
۹	بعد «مسئولیت پذیری» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۶/۷
۱۰	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر توانمندسازی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۶/۷
۱۱	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر معنویت سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۰/۰
۱۲	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر عملکرد سازمان، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۰/۰
۱۳	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر خشنودی مشتریان، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۹۳/۴
۱۴	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر سازگاری شغلی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۹۳/۲
۱۵	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر تعارضات سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۷۳/۳
۱۶	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر فساد اداری، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۶/۶
۱۷	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر رفتارهای اخلاقی کارکنان، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۶/۷
۱۸	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر رفتارهای شهروندی سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۰/۰
۱۹	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر تعهد شغلی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۹۳/۳
۲۰	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر وفاداری سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۷۳/۳
۲۱	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر اعتماد سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۹۳/۳
۲۲	شفافیت سازمانی با تمرکز بر توانمندسازی مدیریت سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۰/۰
۲۳	شفافیت سازمانی در اثربخشی سازمان ها در استفاده از منابع بر موفقیت آن نسبت به رقبا تأثیر می گذارد و همین امر سلامت سازمان را تأمین می نماید.	۸۶/۶
۲۴	شفافیت سازمانی با افشای عملکرد مالی یک سازمان برای سهامداران سلامت اداری را در سازمان سبب می شود.	۷۳/۳
۲۵	شفافیت سازمانی با بهبود عملکرد مالی سلامت سازمان را تأمین می نماید.	۶۶/۶
۲۶	شفافیت منتج به عملکرد و درآمد بالاتر می شود و همین امر سلامت سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد.	۷۳/۳
۲۷	شفافیت سازمانی با کاهش عدم اطمینان مشتری، سلامت اداری را به دنبال دارد.	
۲۸	شفافیت سازمانی با فراهم کردن امکان سنجش ارزش شرکت توسط ذینفعان خارجی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۶/۷
۲۹	شفافیت سازمانی با ایجاد زمینه برای کارکنان در جهت انجام نقش و تعهدات خود سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۰/۰
۳۰	شفافیت سازمانی با حمایت از تلاش های کارکنان خود سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۰/۰
۳۱	شفافیت سازمانی با افزایش کیفیت سیستم های ارائه کننده خدمات سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۶/۷
۳۲	شفافیت سازمانی با یگانگی نسبی اهداف فرد و سازمان سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۰/۰
۳۳	شفافیت سازمانی با ایجاد یک محیط سالم و ایمن و کاهش تخلفات سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۷۳/۴
۳۴	شفافیت سازمانی با ایجاد اجرای سیاست های نظارتی مؤثر، قوانین مناسب، شفافیت سیاسی و بروکراسی و دیگر اقدامات مؤثر ضد فساد سلامت اداری را به دنبال دارد.	۱۰۰/۰
۳۵	نگرش های مسئولان باید از حاکم بودن به خدمتگزار بودن و پاسخگویی تغییر کند.	۸۸/۸
۳۶	راهبرد هایی جهت کاهش ارتباط مستقیم با کارکنان باید تدوین شود.	۶۶/۷
۳۷	باید روش هایی برای عرضه خدمت به مردم و پاسخگو بودن در مقابل آن ها مستندسازی شود.	۹۳/۳
۳۸	در استخدام و نظام جبران خدمات کارکنان باید عدالت حکمفرما شود.	۸۴/۵
۳۹	در معیارها و شاخص های ارزیابی عملکرد کارکنان بازنگری شود.	۸۰/۰
۴۰	استانداردهای بین المللی شفافیت اطلاعات مورد توجه و بکار گرفته شود.	۷۳/۴
۴۱	نهادهای مستقل و دائمی برای نظارت و ارزیابی ایجاد گردد.	۶۶/۷
۴۲	سطح مسئولیت پذیری در سازمان ارتقا یابد.	۹۳/۴
۴۳	سطح شفافیت فرایندهای ارائه خدمات تقویت شود.	۸۶/۶

بر اساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها در دور سوم برای شناسایی مؤلفه‌های شفافیت سازمانی در جهت ارتقای سلامت اداری مشخص شد که مشارکت‌کنندگان نسبت به ۳۹ مؤلفه اجماع داشتند (جدول ۲). به عبارت دیگر، با توجه به این که میزان شاخص روایی محتوایی (CVI) برای ۳۹ مؤلفه شفافیت سازمانی در سازمان شهرداری بیشتر از ۸۰ درصد بوده است؛ لذا می‌توان بیان نمود که کلیه افراد مورد مطالعه در مورد این مؤلفه‌ها اجماع نظر داشته‌اند.

ضریب توافق کندال برای این مرحله از دلفی ۰/۹۵ درصد با سطح معناداری (۰/۰۰۰) به دست آمده که نشان می‌دهد بیش از سه -چهارم از اعضای پانل دلفی در رابطه با مؤلفه‌های شفافیت سازمانی شناسایی شده اجماع نظر داشتند.

جدول ۲. مؤلفه‌های شفافیت سازمانی (دور سوم)

ردیف	لطفاً میزان رضایت خود را با زدن علامت مشخص بفرمائید	درصد توافق
۱	شفافیت به عنوان یک فرآیند باعث کنش اجتماعی می‌شود و همین امر سلامت سازمان را تأمین می‌نماید.	۹۳/۴
۲	شفافیت سازمانی محیط‌های نامطلوب و مخاطره آمیز سازمان‌ها به محیطی امن و پویا تبدیل می‌نماید و همین امر به فرهنگ سازمانی سالم اشاره دارد.	۸۶/۷
۳	بعد «مدیریت اطلاعات» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۷۳/۳
۴	بعد «آموزه‌های دینی و معنوی» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۶/۶
۵	بعد «اعتماد و نظارت پذیری» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۶/۷
۶	بعد «پاسخگویی سازمانی» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۶/۷
۷	بعد «فرهنگ سازی» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۶/۷
۸	بعد «مشارکت» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۰/۰
۹	بعد «مسئولیت پذیری» در شفافیت سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۶/۷
۱۰	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر توانمندسازی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۶/۷
۱۱	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر معنویت سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۰/۰
۱۲	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر عملکرد سازمان، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۰/۰
۱۳	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر خشنودی مشتریان، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۹۳/۴
۱۴	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر تعارضات سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۷۳/۳
۱۵	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر فساد اداری، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۶/۶
۱۶	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر رفتارهای اخلاقی کارکنان، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۶/۷
۱۷	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر رفتارهای شهروندی سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۰/۰
۱۸	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر تعهد شغلی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۹۳/۳
۱۹	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر وفاداری سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۷۳/۳
۲۰	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر اعتماد سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۹۳/۳
۲۱	شفافیت سازمانی در اثربخشی سازمان‌ها در استفاده از منابع بر موفقیت آن نسبت به رقبا تأثیر می‌گذارد و همین امر سلامت سازمان را تأمین می‌نماید.	۸۶/۶
۲۲	شفافیت سازمانی با افشای عملکرد مالی یک سازمان برای سهامداران سلامت اداری را در سازمان سبب می‌شود.	۷۳/۳
۲۳	شفافیت سازمانی با بهبود عملکرد مالی سلامت سازمان را تأمین می‌نماید.	۶۶/۶
۲۴	شفافیت سازمانی با کاهش عدم اطمینان مشتری، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۷۳/۳
۲۵	شفافیت سازمانی با فراهم کردن امکان سنجش ارزش شرکت توسط ذینفعان خارجی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۶/۷
۲۶	شفافیت سازمانی با ایجاد زمینه برای کارکنان در جهت انجام نقش و تعهدات خود سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۰/۰
۲۷	شفافیت سازمانی با حمایت از تلاش‌های کارکنان خود سلامت اداری را به دنبال دارد.	۸۰/۰
۲۸	شفافیت سازمانی با افزایش کیفیت سیستم‌های ارائه‌کننده خدمات سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۶/۷
۲۹	شفافیت سازمانی با یگانگی نسبی اهداف فرد و سازمان سلامت اداری را به دنبال دارد.	۶۰/۰

ردیف	لطفاً میزان رضایت خود را با زدن علامت مشخص بفرمائید	درصد توافق
۳۰	شفافیت سازمانی با ایجاد یک محیط سالم و ایمن و کاهش تخلفات سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۷۳/۴
۳۱	شفافیت سازمانی با ایجاد اجرای سیاست های نظارتی مؤثر، قوانین مناسب، شفافیت سیاسی و بروکراسی و دیگر اقدامات مؤثر ضد فساد سلامت اداری را به دنبال دارد.	۱۰۰/۰
۳۲	راهبرد هایی جهت کاهش ارتباط مستقیم با کارکنان باید تدوین شود.	۶۶/۷
۳۳	باید روش هایی برای عرضه خدمت به مردم و پاسخ گو بودن در مقابل آن ها مستندسازی شود.	۹۳/۳
۳۴	در استخدام و نظام جبران خدمات کارکنان باید عدالت حکمفرما شود.	۸۴/۵
۳۵	در معیارها و شاخص های ارزیابی عملکرد کارکنان بازنگری شود.	۸۰/۰
۳۶	استانداردهای بین المللی شفافیت اطلاعات مورد توجه و بکار گرفته شود.	۷۳/۴
۳۷	نهادهای مستقل و دائمی برای نظارت و ارزیابی ایجاد گردد.	۶۶/۷
۳۸	سطح مسئولیت پذیری در سازمان ارتقا یابد.	۹۳/۴
۳۹	سطح شفافیت فرایندهای ارائه خدمات تقویت شود.	۸۶/۶

ضریب توافق کندانال = ۰/۹۵ سطح معناداری = ۰/۰۰۰

این ۳۹ کد در مرحله سوم تکنیک دلفی، بنا به نظر پژوهشگر و اساتید راهنما، در ۵ دسته موضوعی خلاصه و دسته بندی شد. این دسته ها عبارت بودند از:

جدول ۳. طبقه بندی و توصیف مؤلفه های شفافیت سازمانی

طبقات	مؤلفه ها	میانگین (انحراف معیار)	رتبه
شفافیت	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر تعهد شغلی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۳۹/۸ (۳/۹)	۱
	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر تعارضات سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۳/۶۰ (۰/۶۳)	۲
	سطح مسئولیت پذیری در سازمان ارتقا می یابد.	۳/۵ (۰/۸۳)	۳
	استانداردهای بین المللی شفافیت اطلاعات مورد توجه و بکار گرفته شود.	۳/۴ (۰/۷۳)	۴
	شفافیت سازمانی با کاهش عدم اطمینان مشتری، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۳/۲ (۰/۶۷)	۵
	شفافیت سازمانی با بهبود عملکرد مالی سلامت سازمان را تأمین می نماید.	۳/۲ (۰/۵۹)	۶
	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر توانمندسازی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۳/۱۳ (۱/۱)	۷
	شفافیت سازمانی با افشای عملکرد مالی یک سازمان برای سهامداران سلامت اداری را در سازمان سبب می شود.	۳/۰۰ (۱/۰۶)	۸
	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر فساد اداری، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۳/۰۰ (۰/۵۳)	۹
	در استخدام و نظام جبران خدمات کارکنان عدالت حکمفرما می شود	۲/۷ (۱/۱)	۱۰
	شفافیت سازمانی با افزایش کیفیت سیستم های ارائه کننده خدمات سلامت اداری را به دنبال دارد.	۲/۷ (۰/۷۹)	۱۱
	سطح شفافیت فرایندهای ارائه خدمات تقویت می شود.	۲/۷ (۰/۷۰)	۱۲
	شفافیت سازمانی در اثربخشی سازمان ها در استفاده از منابع بر موفقیت آن نسبت به رقبا تأثیر می گذارد و همین امر سلامت سازمان را تأمین می نماید.	۲/۴ (۱/۰)	۱۳
معنویت سازمانی	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر معنویت سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۱۴/۵ (۲/۲)	۱
	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر خشنودی مشتریان، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۳/۲ (۰/۵۹)	۲
	شفافیت سازمانی با ایجاد یک محیط سالم و ایمن و کاهش تخلفات سازمانی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۲/۹ (۰/۸۸)	۳
	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر رفتارهای اخلاقی کارکنان، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۲/۸ (۰/۹۱)	۴
	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر وفاداری سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۲/۸ (۰/۶۴)	۵
پاسخگویی سازمانی	باید روش هایی برای عرضه خدمت به مردم و پاسخ گو بودن در مقابل آن ها مستندسازی شود.	۹/۶۰ (۱/۴۵)	۱
	راهبرد هایی جهت کاهش ارتباط مستقیم با کارکنان باید تدوین شود.	۳/۱۳ (۱/۱)	۲

طبقات	مؤلفه‌ها	میانگین (انحراف معیار)	رتبه
فرهنگ سازی	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر عملکرد سازمان، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۳/۱۳ (۰/۵۱)	۳
	شفافیت به عنوان یک فرآیند باعث کنش اجتماعی می شود و همین امر سلامت سازمان را تأمین می نماید.	۹/۷ (۱/۱۶)	۱
	شفافیت سازمانی محیط‌های نامطمئن و مخاطره آمیز سازمان ها به محیطی امن و پویا تبدیل می نماید و همین امر به فرهنگ سازمانی سالم اشاره دارد.	۳/۳ (۰/۷۲)	۲
	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر رفتارهای شهروندی سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۲/۸ (۰/۷۷)	۳
مسئولیت پذیری	نهادهای مستقل و دائمی برای نظارت و ارزیابی ایجاد گردد.	۲۴/۰۷ (۳/۴)	۱
	شفافیت سازمانی با یگانگی نسبی اهداف فرد و سازمان سلامت اداری را به دنبال دارد.	۳/۴ (۰/۵۱)	۲
	شفافیت سازمانی با ایجاد اجرای سیاست های نظارتی مؤثر، قوانین مناسب، شفافیت سیاسی و بروکراسی و دیگر اقدامات مؤثر ضد فساد سلامت اداری را به دنبال دارد.	۳/۱۳ (۰/۵۱)	۳
	شفافیت سازمانی با فراهم کردن امکان سنجش ارزش شرکت توسط ذینفعان خارجی سلامت اداری را به دنبال دارد.	۲/۹ (۰/۸۸)	۴
	شفافیت سازمانی با تحت تأثیر قرار دادن متغیر اعتماد سازمانی، سلامت اداری را به دنبال دارد.	۲/۹ (۰/۷۹)	۵
	در معیارها و شاخص های ارزیابی عملکرد کارکنان بازنگری شود.	۲/۸ (۰/۶۷)	۶
	شفافیت سازمانی با حمایت از تلاش های کارکنان خود سلامت اداری را به دنبال دارد.	۲/۸ (۰/۷۴)	۷
	شفافیت سازمانی با ایجاد زمینه برای کارکنان در جهت انجام نقش و تعهدات خود سلامت اداری را به دنبال دارد.	۲/۶ (۰/۹۷)	۸

نتایج جدول (۳) نشان می دهد که مؤلفه تعهد شغلی با میانگین (۳۹/۸)، مؤلفه روش هایی برای عرضه خدمت به مردم و پاسخگو بودن در مقابل آن ها با میانگین (۹/۶۰)، مؤلفه شفافیت سازمان به عنوان یک فرآیند کنش اجتماعی با میانگین (۹/۷) و متغیر نهادهای مستقل و دائمی برای نظارت و ارزیابی با میانگین (۲۴/۷) مهمترین مؤلفه های شناسایی شده در شفافیت سازمانی در راستای سلامت اداری شهرداری تهران بوده اند.

بحث و نتیجه گیری

بر اساس یافته های پژوهش شناسایی مؤلفه های شفافیت سازمانی در راستای سلامت اداری شهرداری تهران در پنج دسته شامل «شفافیت سازمانی»، «معنویت سازمانی»، «پاسخگویی»، «فرهنگ سازمانی» و «مسئولیت پذیری» دسته بندی شدند.

طبقه شفافیت سازمانی شامل مواردی نظیر تعهد شغلی، تعارضات سازمانی، استانداردهای بین المللی، کاهش عدم اطمینان مشتری، بهبود عملکرد مالی، توانمندسازی، افزایش عملکرد مالی یک سازمان برای سهامداران سلامت اداری،

تحت تأثیر قرار دادن متغیر فساد اداری، عدالت، افزایش کیفیت سیستم های ارائه کننده و استفاده از منابع بر موفقیت آن نسبت به رقبا بود. این یافته با پژوهش های حمیدی، امیری و یزدانی (۱۴۰۲)، کیان پور و تیموری (۱۴۰۲)، معین، هاشمیان نژاد و قربانی (۱۴۰۱)، پناهی (۱۴۰۰)، معین، هاشمیان نژاد، قربانی (۱۴۰۰)، پورکیانی و همکاران (۱۴۰۰)، چی و همکاران (۲۰۲۳)، هولند، سیاتر و کوچیگینا (۲۰۲۱) و کلارک، آدرون و پندلتون (۲۰۱۵) همراستا است. در جهت تبیین این یافته می توان بیان نمود که افزایش شفافیت برای بهبود عملکرد مالی سازمان ها نشان داده شده است. درخواست ها برای شفافیت بیشتر در سال های اخیر افزایش یافته است، به ویژه به دلیل نوظهور مالی بحران هایی که سازمان های چند ملیتی، ملی و محلی را تحت تأثیر قرار داده است. نیاز به شفافیت حتی بیشتر در شرکت های ضمن خدمت است، جایی که مشتریان سطوح بالایی از عدم اطمینان را گزارش کرده اند. بنابراین، شفافیت یک شرکت در مورد ارائه خدمات خود برای مشتریان اهمیت دارد. شفافیت برای سازمان هایی که خدمات ارائه می دهند در مقایسه با همتایان خود که محصولات را ارائه می دهند، اهمیت بیشتری دارد. دلایل آن عبارتند از چالش برانگیز بودن ارزیابی ارائه

این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارایی و اثر بخشی سازمان تأثیر بگذارد و از طرفی اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می‌تواند موجب بروز پیامدهای مثبت و منفی در سطح سازمان گردد (کینجرسکی^۱ و اسکرپنک، ۲۰۱۰: ۲۸۳).

هر چقدر سلامت معنوی و شفافیت سازمانی بالا باشد، رفتارهای اخلاقی کارکنان نیز مناسب‌تر خواهد شد و سلامت معنوی در کنار ابعاد جسمی، روانی و اجتماعی قرار گرفته و باعث ارتقاء سلامت عمومی شده و سایر ابعاد سلامت را نیز هماهنگ می‌کند که این کار باعث افزایش توان سازگاری و کارکرد روانی می‌شود و استفاده از شفافیت سازمانی در جهت مبارزه با فساد اداری از تئوری اصیل و وکیل نشأت گرفته است، وقتی کارکنان ویژگی‌هایی همچون ثبات در زندگی، صلح، احساس ارتباط نزدیک با خویشان، خدای جامع و محیط، تناسب و هماهنگی داشتن معنی و هدف در زندگی باشند، قابلیت دسترسی به اطلاعات داشته باشند و افراد درون و بیرون سازمان بتوانند به منظور شکل دادن به نظرات‌شان، در مورد اقدامات و فرایندهای درون آن سازمان، اطلاعات مورد نیازشان را به دست آورند، در آن صورت می‌توانند به معیارهای اخلاقی برای هدایت رفتارهای انسانی اهمیت دهند، توجه زیاد به رفتارهای اخلاقی، نشانگر اهمیت و تأثیر آن بر کارایی و اثربخشی و همچنین نقشی میانجی‌گرانه در رسیدن به اهداف و تعالی سازمانی دارد.

دسته سوم پاسخگویی را دربرگرفت که شامل روش‌هایی برای عرضه خدمت به مردم و پاسخ‌گو بودن در مقابل آن‌ها، راهبردهایی جهت کاهش ارتباط مستقیم با کارکنان و تحت تأثیر قرار دادن متغیر عملکرد سازمان بود. این یافته با پژوهش‌های خزائی و تقوایی (۱۴۰۲)، کیان‌پور و تیموری (۱۴۰۲)، حمیدی، امیری و یزدانی (۱۴۰۲)، معین، هاشمیان نژاد و قربانی (۱۴۰۱)، طجری و فراهانی و قلیخانی (۱۴۰۰)، پناهی (۱۴۰۰)، معین، هاشمیان نژاد، قربانی (۱۴۰۰) و لیندستد و نارین (۲۰۱۰) همراستا است. در جهت تبیین این یافته می‌توان بیان نمود که شفافیت یک شرکت در مورد ارائه خدمات خود برای مشتریان اهمیت دارد. شفافیت برای سازمان‌هایی که خدمات ارائه می‌دهند در مقایسه با هم‌تایان خود که محصولات را ارائه می‌دهند، اهمیت بیشتری دارد. دلایل آن عبارتند از چالش

خدمات پس از مصرف و درجه تنوع در خدمات ارائه شده به مشتریان زیرا هر تجربه مشتری بر اساس نیاز آنها متفاوت است. به این ترتیب، عدم یکنواختی در ارائه خدمات، ارزیابی آن را چالش برانگیز می‌کند. یکی دیگر از دلایل افزایش عدم قطعیت مرتبط با ارائه خدمات، این است که مشتریان انتظار دارند دید بیشتری نسبت به شرکت و خدمات ارائه شده آن داشته باشند (مرلو و همکاران، ۲۰۱۸). بنابراین شفافیت برای یک سازمان مفید است زیرا اعتماد مشتری را افزایش می‌دهد. بین شفافیت و عملکرد مالی سازمان به دلیل افزایش دید در عملیات سازمان رابطه وجود دارد. مشتریان قصد خود را برای خرید افزایش می‌دهند، زیرا اعتماد و اطمینان بیشتری نسبت به توانایی آنها برای ارائه آنچه در نظر گرفته شده است، افزایش می‌یابد. از دیدگاه مشتری، شفافیت مستلزم درک در دسترس بودن اطلاعات مربوطه است. مشتریان فقط به اطلاعاتی نیاز دارند که از نظر آنها مرتبط باشد. چنین اطلاعاتی شامل عملکرد سازمان، فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی شرکت، و فرآیندهای تولید است (زسوکا و واجکای، ۲۰۱۸). هنگامی که اطلاعات مرتبط به مشتریان ارائه می‌شود، می‌توانند تصمیمات خرید دقیق‌تری بگیرند. بنابراین، از منظر سازمانی، شفافیت شامل ارائه دید به امور آن با هدف نهایی متحمل شدن فروش و درآمد بالاتر است.

دسته دوم معنویت سازمانی را دربرگرفت که شامل مواردی نظیر متغیر خشنودی مشتریان، ایجاد یک محیط سالم و ایمن و کاهش تخلفات سازمانی، تحت تأثیر قرار دادن متغیر رفتارهای اخلاقی کارکنان و تحت تأثیر قرار دادن متغیر وفاداری سازمانی بود. این یافته با پژوهش‌های پناهی (۱۴۰۰)، بریندوسا آلبو و فلاپوربوم (۲۰۱۶) همراستا است. در جهت تبیین این یافته می‌توان بیان نمود که اخلاقیات در سازمان‌ها به عنوان سیستمی از ارزش‌ها، بایدها و نبایدها تعریف می‌شوند که بر اساس آن نیک و بدهای سازمان مشخص و عمل بد از خوب متمایز می‌شود. به طور کلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آن‌ها را شکل می‌دهد. ممکن است همین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی از آن‌ها سر بزنند که

سازمان می‌تواند به نیاز مشتری پاسخ دهد و بدین ترتیب، عملکرد خود را بهبود بخشد. سازمان‌های شفاف پاسخگوی اعمال، گفتار و تصمیم‌های خود هستند؛ زیرا اطلاعات برای بررسی در دسترس دیگران قرار گرفته است و زمانی قابلیت پاسخگویی دارند که جوابگوی مأموریت و نقش‌هایی باشند که به ذینفعان خود وعده داده‌اند و از این طریق، منابع دردسترس خود را بهتر به کار گیرند و باعث افزایش رضایت‌مندی و در نهایت، بهبود عملکرد شوند.

دسته چهارم فرهنگ را در برگرفت که شامل فرآیند کنش اجتماعی، محیط امن و پویا و رفتارهای شهروندی سازمانی بود. این یافته با پژوهش‌ها حمیدی، امیری و یزدانی (۱۴۰۲)، معین، هاشمیان نژاد و قربانی (۱۴۰۱)، معدنی (۱۴۰۱)، پناهی (۱۴۰۰)، معین، هاشمیان نژاد، قربانی (۱۴۰۰)، محمدی، کریمی و عباسی (۱۳۹۹)، بریندوسا آلبو و فلاپوربوم (۲۰۱۶) و چی و همکاران (۲۰۲۳) همراستا است. در جهت تبیین این یافته می‌توان بیان نمود که شفافیت راهی برای حفظ یا حتی افزایش اعتماد در سازمان شناخته شده است و شواهد نشان می‌دهد که شفافیت سازمانی در تصمیم‌گیری تأثیر مثبتی بر اعتماد شهروندان به سازمان‌های نظارتی نیز می‌گذارد (گریملیخوسن و همکاران، ۲۰۱۳). سازمان‌ها مدت‌هاست که نیاز و تمایل به شفاف بودن را بشارت داده‌اند (هولاند و همکاران، ۲۰۲۱). در واقع، شفافیت سازمانی از مفاهیم اصلی در فرهنگ و ارتباطات سازمانی است و پیوند عمیقی با آن‌ها دارد (هولاند و همکاران، ۲۰۲۱). اهمیت فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر حیات و عملکرد سازمان بر اهل علم و اندیشه پوشیده نیست و برای شناخت سازمان و رفتارها و عملکرد کارکنان، شناخت این متغیر گامی اساسی و بنیادی است؛ زیرا با اهرم فرهنگ به سادگی می‌توان انجام تغییرات را تسهیل کرد و جهت‌گیری‌های جدید را در سازمان پایدار کرد. اگر در سازمان شفافیت حاکم باشد، ممکن است با تهدیدهایی مواجه شود، از این رو، ابتدا باید در سازمان فرهنگ مناسب حاکم شود چون فرهنگ بر مبنای مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها، مفروضات و هنجارهای رفتاری نهفته استوار است و تعیین می‌کند در سازمان چه چیزی مهم است و چه چیزی قابل قبول نیست و فرهنگ سازمان می‌تواند به عنوان پیونددهنده سازمان‌ها به یکدیگر بوده و آرمان‌ها و اعتقادات

برانگیز بودن ارزیابی ارائه خدمات پس از مصرف و درجه تنوع در خدمات ارائه شده به مشتریان زیرا هر تجربه مشتری بر اساس نیاز آنها متفاوت است. به این ترتیب، عدم یکنواختی در ارائه خدمات، ارزیابی آن را چالش برانگیز می‌کند. یکی دیگر از دلایل افزایش عدم قطعیت مرتبط با ارائه خدمات، این است که مشتریان انتظار دارند دید بیشتری نسبت به شرکت و خدمات ارائه شده آن داشته باشند (مرلو و همکاران، ۲۰۱۸). بنابراین شفافیت برای یک سازمان مفید است زیرا اعتماد مشتری را افزایش می‌دهد. از دیدگاه مشتری، شفافیت مستلزم درک در دسترس بودن اطلاعات مربوطه است. مشتریان فقط به اطلاعاتی نیاز دارند که از نظر آنها مرتبط باشد. چنین اطلاعاتی شامل عملکرد سازمان، فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی شرکت، و فرآیندهای تولید است (زسوکا^۱ و واجکای، ۲۰۱۸). هنگامی که اطلاعات مرتبط به مشتریان ارائه می‌شود، می‌توانند تصمیمات خرید دقیق تری بگیرند. بنابراین، از منظر سازمانی، شفافیت شامل ارائه دید به امور آن با هدف نهایی متحمل شدن فروش و درآمد بالاتر است. تحقیقاتی برای تعیین چگونگی تأثیر شفافیت بر عملکرد شرکت انجام شده است. مطالعه‌ای توسط لیو و همکاران (۲۰۱۵) مشخص کرد که شفافیت منجر به کاهش عدم تقارن اطلاعاتی بین یک شرکت خدماتی و مشتریانانش شد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که شفافیت عدم اطمینان مشتری را کاهش می‌دهد. در نتیجه، مشتریان می‌توانند به دلیل دسترسی به اطلاعات در مورد توانایی شرکت برای ارائه خدمات با کیفیت، قیمت بالاتری را برای خدمات بپردازند. به این ترتیب، شفافیت با متمایز ساختن سازمان از رقبا، رقابت پذیری سازمان را افزایش می‌دهد (لیو و همکاران، ۲۰۱۵). در سازمانی که اطلاعات واقعی به کارکنان داده می‌شود و آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داده می‌شوند، کارکنان خود را به عنوان پاره‌ای از پیکره سازمان احساس می‌کنند و این تصمیم‌ها بر کارشان و بر اهداف سازمان تأثیر مثبت دارد. کارکنان تلاش می‌کنند از محیط نیز اطلاعاتی را در زمینه عواملی که می‌تواند موجب بهبود عملکرد سازمان شود، دریافت کنند و در جهت توسعه توانایی‌های خود و رضایت‌مندی مشتری عمل کنند و به تغییرات محیطی پاسخ دهند. این کار باعث می‌شود توجه سازمان بر بازار و مشتری متمرکز شود. در نهایت،

مشترک اعضای سازمان را بیان کنند. اگر فرهنگ مناسبی در سازمان حاکم باشد، در صورتی که شفافیت سازمانی افزایش یابد، عملکرد نیز افزایش می‌یابد.

دسته پنجم مسئولیت‌پذیری را در برگرفت که شامل نهادهای مستقل و دائمی برای نظارت و ارزیابی، یگانگی نسبی اهداف فرد و سازمان، ایجاد اجرای سیاست‌های نظارتی مؤثر، قوانین مناسب، شفافیت سیاسی و بروکراسی و دیگر اقدامات مؤثر ضد فساد، فراهم کردن امکان سنجش ارزش شرکت توسط ذینفعان خارجی، تحت تأثیر قرار دادن متغیر اعتماد سازمانی، ارزیابی عملکرد کارکنان، حمایت از تلاش‌های کارکنان خود و ایجاد زمینه برای کارکنان در جهت انجام نقش و تعهدات خود بود. این یافته با پژوهش‌های شلافر، فیورینی و آیولد (۲۰۱۹)، زسوکا و واجکای (۲۰۱۸)، معین، هاشمیان نژاد و قربانی (۱۴۰۱)، معین، هاشمیان نژاد، قربانی (۱۴۰۰)، فاهن و زنارونه (۲۰۲۱)، آرمسترانگ (۲۰۰۵) همراستا است. شفافیت همچنین به دلیل توانایی آن در ارتقای ادراک مثبت از اعتبار و اعتماد سازمانی مورد تحسین قرار گرفته است و رد پای آن در مقوله مهم سلامت سازمانی ملاحظه می‌شود و غیرقابل انکار است. هرگاه کارکنان در سازمان مسئولیت‌پذیری بالاتری در قبال منابع سازمانی و هزینه دقیق و درست آن منابع داشته باشند، مطابق با ارزش‌ها و هنجارهای حاکم بر جامعه عمل می‌کنند و به آن ارزش‌ها و هنجارها احترام می‌گذارند، به قوانین و مقررات سازمانی پایبند بوده و بدون تبعیض قوانین و مقررات را اجرا می‌کنند و در هر شرایطی منافع ذینفعان، ارباب رجوعان سازمان و جامعه را در نظر خواهند گرفت و تمایل بیشتری خواهند داشت که بدون احساس ترس از برچسب خوردن‌هایی از قبیل شاکی بالقوه، از دست دادن احترام و اعتماد همکاران، زبان دیدن در ارتباطات با سازمان، از دست دادن شغل، یا به خاطر خطر توقیف جریان ارتباط و اطلاعات ما بین همکاران و مدیر سازمان، به بیان دیدگاه و نظرات خود بپردازند و از سکوت سازمانی فاصله بگیرند. با توجه به نتایج پژوهش شفافیت سازمانی نشان‌دهنده آشکاربودن مبنای تصمیم‌های سازمانی و ساز و کارهای حاکم بر توزیع قدرت و درآمد سازمان است که به عنوان موثرترین ابزار مبارزه با فساد اداری برای استقرار سازمانی کارآمد و جامعه‌ای پایدار به کار گرفته می‌شود. با توجه به توضیحات فوق منطقی است که در سازمان شهرداری برای

شفافیت سازمانی در راستای سلامت اداری مولفه‌های معنویت سازمانی، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، شفافیت و فرهنگ سازمانی شناسایی شود. سلامت سازمانی به وضعیتی فراتر از اثربخشی کوتاه‌مدت سازمانی دلالت داشته و به مجموعه‌ای از خصایص نسبتاً بادوام اشاره دارد و نشان دهنده بقای سازمان در محیط خود، سازگاری با آن و ارتقاء و گسترش توانایی سازمان برای سازگاری بیشتر می‌باشد. شهرداری تهران در زمره مهمترین سیستم اجتماعی هستند که به جامعه خدمت می‌دهند. این سازمان بر محیط پیرامون خود تأثیر گذاشته و از آن نیز اثر می‌پذیرند. بنابراین، توجه به سلامت سازمانی در این سازمان ضروری است که افرادی مناسب و برخوردار از تعهد، تخصص و توانایی لازم در انجام مسئولیت محوله با رعایت ضوابط و مقررات انتخاب شوند تا مردم با صراحت و صداقت و از سر احساس مسئولیت به مشارکت در امور دولت برخیزند. همچنین سازمان‌ها باید با ترویج ارزش‌های اخلاقی و ایجاد اعتماد در سازمان در برقراری شفافیت و سلامت سازمانی گام بردارند. بدین منظور پیشنهاد می‌شود شفافیت اطلاعاتی و تسهیم اطلاعات بین افراد متناسب با مسئولیت‌شان، برنامه‌ریزی درخصوص انجام ارزیابی‌های مستمر توسط نهادهای نظارتی و خودارزیابی کارکنان، شفافیت در استخدام، ارتقاء و انتصاب کارکنان و پرداخت‌های مربوطه، تشویق نیروی انسانی سازمان به ارزیابی میزان شفافیت اداری به صورت افراد ناشناس برای بهبود وضعیت سازمان و ایجاد امنیت شغلی و استقبال از سلامت سازمانی: داشتن جامعه سالم مستلزم وجود سازمان‌های سالم است؛ صورت گیرد.

منابع

پورعزت، علی اصغر (۱۳۹۰). مختصات اداره سالم به روایت نهج البلاغه؛ طرحی برای مبارزه با فساد اداری. بنیاد نهج البلاغه تهران.

پورکیانی، مسعود، رحمانی، محمد، کمالی، محمدجلال، و درخشان، مژگان. (۱۴۰۰). شناسایی و ارائه مدل خط مشی های سلامت نظام اداری و بررسی رابطه آن با اثر بخشی سازمانی (مطالعه موردی؛ وزارت امور اقتصادی و دارایی). مطالعات راهبردی سیاست گذاری عمومی (مطالعات راهبردی جهانی شدن)، ۱۱(۳۸)، ۱۸۰-۲۰۳.

پناه‌ی، بلال. (۱۴۰۰). فراتحلیل متغیرهای مؤثر بر شفافیت سازمانی و متغیرهای تأثیرپذیر از آن در پژوهش‌های انجام شده در ایران. نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۹، شماره ۴، ۶۸۳-۷۰۶.

پورکیانی، مسعود، رحمانی، محمد، کمالی، محمدجلال و درخشان، مژگان (۱۴۰۰). شناسایی و ارائه مدل خط مشی‌های سلامت نظام اداری و بررسی رابطه آن با اثربخشی سازمانی (مطالعه موردی: وزارت امور اقتصادی و دارایی). فصلنامه علمی مطالعات راهبردی سیاست گذاری عمومی، دوره ۱۱، شماره ۳۸، ص ۲۰۲-۱۸۱.

جمشیدیان، محمد امین؛ میرسپاسی، ناصر؛ دانش فرد، کرم‌اله. (۱۳۹۹). طراحی الگوی شفافیت سازمانی در جهت سلامت نظام اداری. فصلنامه علمی مدیریت استاندارد و کیفیت. فصلنامه علمی مدیریت استاندارد و کیفیت. ۱۰ (۳)، ۱-۱۴.

حمیدی، محسن، نقی امیری، علی، یزدانی حمیدرضا. (۱۴۰۲). طراحی و تبیین مدل ارتقاء سلامت اداری در سازمان‌های مناطق آزاد تجاری، صنعتی کشور. مدیریت فرهنگی. ۱۷ (۶۰)، ۵۹-۸۱.

حسینی، علی و شمس، عبدالمجید (۱۳۹۱). راهکارهای مبارزه با فساد اداری بر اساس ارزش‌های اسلامی. مجله اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، ۵ (۱)، ۸۱-۱۰۴.

خاکباز، ا.، خیرخواهان، ج. (۱۳۸۳). سیاست شفافیت: آیا دست نامرئی بازار نیاز به دستکش شفاف دارد؟ تهران: دفتر بررسی‌های اقتصادی.

خزائی م.، تقوایی ر. (۱۴۰۲). رابطه بین پاسخگویی با شفافیت سازی و سلامت اداری در ادارات دولتی. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۷ (۲۵)، ۲۷۸-۲۵۹.

درویش، حسن و عظیمی، فاطمه (۱۳۹۵). بررسی تأثیر شفافیت سازمانی بر کاهش فساد اداری با میانجیگری اعتماد سازمانی، مجله مدیریت دولتی (۱)، ۱۵۳-۱۶۶.

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.

شریعتمداری، مهدی (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین سلامت سازمانی با اثربخشی مدیران مدارس مدیریت آموزش و

پرورش شهر تهران. علوم تربیتی، سال دوم، شماره ۶، صص ۱۱۹-۱۵۱.

شجری پرستو (۱۳۹۳). از رکود تا بهبود اقتصادی، تازه‌های اقتصاد، دوره جدید، ۷ (۱۲۶).

صمدی، عباس، و عباسی، مهرناز (۱۳۹۱). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار رقابتی شرکت‌ها. مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۰ (۲)، ۸۵-۱۰۸.

طجریلو، رضا، فراهانی، محمدصادق، و قلیخانی، روح‌اله. (۱۴۰۱). مطالعه تطبیقی سازوکارهای تضمین شفافیت در شرکت‌های دولتی. پژوهش‌های نوین حقوق اداری، ۴ (۱۰)، ۲۶۰-۲۳۵.

فرج وند، اسفندیار (۱۳۹۶). از هم‌افزایی تا هم‌آفرینی. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، ۶ (۱)، ۶۲-۵۱.

معین، زهرا؛ هاشمیان نژاد، فریده؛ قربانی، محمود. (۱۴۰۱). شناسایی ابعاد و مولفه‌های شفافیت سازمانی با رویکرد ارتقای سلامت سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی (یک مطالعه کیفی). مدیریت بهداشت و درمان، دوره ۱۳، شماره ۳ (۴۵)، ۶۵-۸۲.

کیان‌پور، شهرزاد، تیموری، هادی. (۱۴۰۲). بررسی رابطه بین شفافیت سازمانی و دوستی در محل کار. جامعه‌شناسی کاربردی، ۳۴ (۳)، ۱۰۸-۸۵.

معین، زهرا؛ هاشمیان نژاد، فریده؛ قربانی، محمود. (۱۴۰۰). طراحی مدل شفافیت سازمانی با رویکرد ارتقای سلامت سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان. سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت، ۵ (۲)، ۱۵۲-۱۷۱.

محمدی، فرشته، کریمی، جواد، عباسی، همایون. (۱۳۹۹). تبیین الگوی کاهش فساد اداری از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات، شفافیت و سلامت سازمانی. جامعه‌شناسی سبک زندگی، ۱۶ (۱۶)، ۱۶۶-۱۴۷.

نوری، حسین و مجید، خلیلی (۱۳۹۴). نقش فرهنگ اسلامی سازمانی در سلامت اداری سازمان (مطالعه عقیدتی سیاسی فرماندهی انتظامی استان آذربایجان شرقی). فصلنامه دانش انتظامی آذربایجان شرقی، ۵ (۴)، ۵۷-۹۴.

Arayankalam, J., Khan, A., Krishnan, S., (2021). How to deal with corruption? Examining the roles of e-government maturity, government administrative effectiveness, and virtual social networks diffusion. International Journal of

- Frankel, M. (۲۰۰۷). 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.
- Fahn, M., & Zanarone, G., (2021). Transparency in relational contracts. Spanish Ministry of Economy and Competitiveness, Grant/Award Number: ECO2017-85763-R. Volume 43, Issue 5, PP: 1046-1071.
- Guggisberg S. Transparency in the activities of the Food and Agriculture Organization for sustainable fisheries. Marine Policy. 2021:104498.
- Grimmelikhuijsen, S., Porumbescu, G., & Hong, et al. (2013). "The effect of transparency on trust in government: a cross-national comparative experiment", Publ. Adm. Rev., 73(2013), pp. 575-586
- González CP. On Transparency, Good Governance and the Fight against Corruption: Some Lessons (and Questions) from an International Law Perspective. Span Yearb Int Law. 2015;19:143-65.
- Hultman, J., & Axelsson, B. (2007). Towards a typology of transparency for marketing management research. Industrial Marketing Management, 36, 627-635.
- Holland, D., Seltzer, T., & Kochigin, A. (2021). "Practicing transparency in a crisis: Examining the combined effects of crisis type, response, and message transparency on organizational perceptions", Public Relations Review, 47(2021), 102017.
- Harrison TM, Sayogo DS. Transparency, participation, and accountability practices in open government: A comparative study. Government information quarterly. 2014;31(4):513-25.
- Hajian Hosseinabadi, R., Tehrani Nastafti, D., Amini Hajiabadi, MR., (2017). Areas of information transparency and economic justice from the perspective of Nahj al Balaghah. Journal of Nahj al-Balaghah Research. 2017;16(4):81-102. (Full Text in Persian).
- Hahn, V. (2008). "Committees, sequential voting and transparency". Mathematical Social Sciences. 56, Issue 3, 366-385.
- Heald, D. (۲۰۰۶). Transparency: The Key to Better Governance? In C. H. D. Heald (Ed.), Varieties of transparency (pp. ۴۳-۲۵). New York: Oxford University Press.
- Information Management. 2021; 58: 102203. (Full Text in Persian).
- Armstrong, Elia. (۲۰۰۵). Integrity, Transparency and Accountability in Public Administration: Recent Trends, Regional and International Developments and Emerging Issues. Economic & Social Affairs, United Nations.
- Al-Jundi, SA., Shuhaiber, A., Augustine, R. (2019). Effect of consumer innovativeness on new product purchase intentions through learning process and perceived value. Cogent Business & Management. 2019;6(1): 1698849.
- Brindusa Albu, O., & Flyverbom, M. (2016). Organizational Transparency: Conceptualizations, Conditions, and Consequences. Business & Society, Volume 58, Issue 2, PP: 268 – 297.
- Best, J. (2007). The limits of transparency: Ambiguity and the history of international finance. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Che, T., Cai, J., Yang, R., Lai, F., (2023). Digital transformation drives product quality improvement: An organizational transparency perspective. Technological Forecasting and Social Change. Volume 197, December 2023, 122888
- Clark, N. A., Ardron, J. A., & Pendleton, L. H. (2015). Evaluating the basic elements of transparency of regional fisheries management organizations. Marine Policy, Volume 57, July 2015, Pages 158-166.
- Claire, S., Fayokun, R., Commar, A., Schotte, K., & Prasad, V., (2020). Campaign Exposes Tobacco and Related Industry Tactics to Manipulate Children and Young People and Hook a New Generation of Users, Journal of Adolescent Health, Volume 67, (3), 334-337.
- 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.
- Derakhshan M, Ghanbari S, Zandi K. Factorial Structure and Internal Consistency of Organizational Transparency Questionnaire. Career and Organizational Counseling. 2018;10(37):147-64. (Full Text in Persian).
- English, L. (۲۰۰۳). Emasculating public accountability in the name of competition. Transformation of state audit in Victoria. Critical Perspectives on Accounting, 24(2):99-92.

- transparency in government. *Government Information Quarterly*. 2021;38(1):101550.
- Merlo, O., Eisingerich, A., Auh, S., & Levstek, J. (2018). The benefits and implementation of performance transparency: The why and how of letting your customers 'see-through' your business. *Business Horizons*, 61(1), 73-84.
- Meijer A, Grimmelikhuijsen S. Responsible and accountable algorithmization: How to generate citizen trust in governmental usage of algorithms. *The Algorithmic Society*: Routledge; 2020. p. 53-66.
- 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.
- Petersson MT. Transparency in global fisheries governance: The role of non-governmental organizations. *Marine Policy*. 2020:104128.
- Schnackenberg, A., & Tomlinson, E. (2014). Organizational transparency: A new perspective on managing trust in organization-stakeholder relationships. *Journal of Management*. Advance online publication. doi:10.1177/0149206314525202.
- Schleifer, P., Fiorini, M., & Auld, G. (2019). Transparency in transnational governance: The determinants of information disclosure of voluntary sustainability programs. *Regulation & Governance*, 13(4), 488-506. [https://doi:10.1111/rego.12241](https://doi.org/10.1111/rego.12241).
- Vogelgesng, G. B. & Lester, P. B. (2009). How leader canget results by laying it on the line. *Organizational Dynamics*, 38(4), 252-260.
- Zsóka, Á., & Vajkai, É. (2018). Corporate sustainability reporting: Scrutinizing the requirements of comparability, transparency, and reflection of sustainability performance. *Society and Economy*, 40(1), 19-44.
- International T. Corruption Perceptions Index 2020 [Available from: <https://www.transparency.org/en/cpi/2020>].
- Kinjerski, Val, and Skrypnek, Berna J. (b) (2010), "Creating Organizational Conditions that Foster Employee Spirit at Work", *Leadership & Organization Development Journal*, 27, 280-295.
- Khan A, Krishnan S. Conceptualizing the impact of corruption in national institutions and national stakeholder service systems on e-government maturity. *International Journal of Information Management*. 2019;46:23-36.
- Kosack S, Fung A. Does transparency improve governance? *Annual review of political science*. 2014;17.
- Khan A, Krishnan S, Dhir A. Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*. 2021; 167:120737.
- Lindstedt, C. & Naurin, D. (2008). Transparency against corruption, A cross-Country Analysis. *Management Journal of Business Ethics*, 95, 487 – 506.
- Lindstedt, C., & Naurin, D. (2010). Transparency Is Not Enough: Making Transparency Effective in Reducing Corruption. *International Political Science Review*, 31, 301-322.
- Lourenço I, Branco M. Principais consequências da adoção das IFRS: análise da literatura existente e sugestões para investigação futura. *Revista Contabilidade & Finanças*. 2015;10(26):26-39.
- Liu, Y., Eisingerich, A. B., Auh, S., Merlo, O., & Chun, H. E. H. (2015). Service firm performance transparency: How, when, and why does it pay off? *Journal of Service Research*, 18(4), 451-467.
- Matheus, R., Janssen, M., Janowski, T., (2021). Design principles for creating digital

Identifying the components of the organizational transparency model in promoting administrative health

Ehsan Shamlou Mahmoudi¹, Hassan Amiri^{2*}, Mashaallah Valikhani³

1st Ph.D. Candidate, Department of Public Administration, Valiasr Complex, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Iran.

2nd Associate Professor, Department of Public Administration, Valiasr Complex, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Iran.

3rd Associate Professor, Department of Public Administration, Valiasr Complex, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Iran.

Abstract:

The current research was conducted with the aim of identifying in the model of creating organizational transparency in order to promote administrative health. This research was done in terms of practical purpose and by Delphi method. The statistical population in the qualitative section was 35 experienced managers and university researchers in related fields who were experts in this field and had writings or experience and management experience, and 15 people were selected. Sampling in the qualitative part was selected in a purposeful way from experienced managers of this profession as well as university professors and researchers. In the current research, the interview tool was used to collect data regarding the dimensions and components of the organization's transparency. Data analysis was done using content analysis methods, continuous comparison, as well as frequency distribution table, percentage of agreement and Kendall's coefficient in spss-26 software. After three rounds, 39 components of organizational transparency were identified in order to improve administrative health. According to the nature of the identified components, they were classified into five categories (transparency, organizational spirituality, organizational culture, accountability, responsibility). The results of the ranking showed that the component of job commitment with an average of (39.8), the component of ways to provide service to people and being accountable to them with an average of (9.60), the component of transparency of the organization as a The process of social action with an average of (9.7) and the variable of independent and permanent institutions for monitoring and evaluation with an average of (24.7) were the most important components identified in organizational transparency in order to improve the administrative health of the municipal organization. Policy makers and managers in Tehran municipality can use the results of this research as a guide to advance the goals of the organization.

Keywords: administrative health - organizational transparenc- transparency - organizational spirituality - organizational culture – accountability - responsibility.