

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

دانشگاه ملی گاردی
مؤتمر ملی مدیریت و مهندسی

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۴/۲۲
MCII-conf.ir

شفافیت اهداف سازمانی و نقش آن در بهبود عملکرد سازمان

عاطفه خنار صنمی

^aدانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار-گرایش مالی، دانشگاه پیام نور ساری، مازندران، ایران

نویسنده مسئول: عاطفه خنار صنمی (۰۹۱۲۰۶۳۱۶۰۹)

atefesanami67@gmail.com

چکیده:

دنیای متغیر امروز ایجاب می‌کند که سازمان‌ها برای بقا به دنبال ابزارهای نوین باشند. یکی از ابزارهایی که سازمان‌ها را در تامین اهداف یاری می‌کند شفافیت سازمانی است. شفافیت سازمانی نقش موثری در بهبود و توسعه امور سازمان‌ها در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و پیش‌نیاز عملکرد موثر سازمان دارد. تجربه نشان داده است، در سازمان‌هایی که شفافیت توأم با انصاف به اجرا درآمده است، روند تصمیمات سازمانی را سازنده و مؤثر ساخته؛ به همین علت، پنهان کاری در سازمان نتایج معکوس به همراه داشته است. اهداف سازمانی به عنوان آمل یک سازمان و غایتی که فعالیت‌های سازمان برای رسیدن به آن صورت می‌گیرد تعریف می‌شود. اهمیت اهداف در سازمان‌های امروزی به لحاظ تعیین مسیر و جهت سازمان تمرکز تلاش‌ها و نیز کمک به کارکنان سازمان برای تعیین میزان پیشرفت خویش است. عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازهی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. سطح عملکرد یک سازمان تابعی است از کارایی و اثربخشی عملیات سازمانی، بنابراین، سنجش عملکرد عبارت است از فرایند تعیین کمیّت کارایی و اثربخشی یک سازمان. بی‌شک، سنجش عملکرد یک هدف نیست، اما ابزاری است برای مدیریت اثربخش.

کلمات کلیدی: شفافیت سازمانی، عملکرد، عملکرد سازمان

۱. مقدمه

شفافیت سازمانی از مفاهیم مهم مدیریت سازمانها به شمار می‌رود که در یک فضای باز سازمانی و همکاری سالم و صادقانه مورد نیاز هر ذینفعی است که با یک سازمان در تعامل قرار می‌گیرد تا موارد مورد نیاز خود را به طور شفاف از سازمان دریافت کند. شفافیت از لحاظ لغوی، به معنای امکان نگاه کردن به درون یک چیز به منظور فهمیدن آنچه در آن می‌گذرد، است. مفهوم اصلی شفافیت در سازمانها بر قابلیت دسترسی به اطلاعات دلالت دارد. همانطور که بیان شد یکی از موارد مهم شفافیت، امکان دسترسی به اطلاعات است که می‌تواند مردم را همواره از مسائل و امور تاثیر گذار بر سرنوشت خود آگاه نماید. این امر سبب افزایش نظارت - های مردمی بر رفتارها و تصمیم‌های کارگزاران بخش دولتی شده و بدین صورت فرصت ارتکاب فساد محدود می‌شود و اعمال قانونی مسئولین، از لحاظ کیفی نیز به طور مطلوب انجام خواهد شد. با وجود آنکه در کشور ما به موضوع شفافیت کم پرداخته شده است و قوانین و مقررات این حوزه کاستی‌هایی دارد، اما همین میزان نیز از سوی مجریان مورد غفلت واقع شده است (زند، ۱۳۹۴). به منظور ایجاد، حفظ و افزایش سطح اعتماد ذینفعان سازمان، حضور هر سه نوع شفافیت در سازمان‌ها ضروری است و بر این اساس وی شفافیت را مفهومی معرفی کرد که سه عنصر مهم را در بر دارد:

-اطلاعاتی که درست، ضروری و مفید باشند.

-مشارکت فعالانه ذینفعان در تشخیص اطلاعاتی که به آنها نیاز دارند.



ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴




دانشگاه عالی مدیریت
مؤسسه عالی مدیریت و تحقیقات

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۴/۲۲
MCII-conf.ir



- گزارشهای صحیح و حقیقی از فعالیتهای و خط مشیهای سازمان در جهت پاسخگویی به ذینفعان (رائولینز،^۱ ۲۰۰۸). سازمان‌های حاضر برای بقاء و تطابق با محیط در حال تغییر به عوامل زیادی نیاز دارند. سازمانی که می‌کوشد تا بقاء خود را تضمین کند باید عوامل تعیینکننده این کار را مد نظر قرار دهد. یکی از مهم‌ترین این عوامل شفافیت نقش کارکنان است. شفافیت نقش یک عامل موثر در عملکرد شغلی محسوب می‌شود و می‌تواند علاوه بر بهبود عملکرد، انگیزه کارکنان را افزایش دهد و موجب بروز استعدادهای آنان در شغل و سازمان گردد. عملکرد شغلی در یک سازمان به نیازمندی‌های شغلی، اهداف و مأموریت‌های سازمان و باورهای افراد نسبت به رفتارهای پراهمیت وابسته است. جو سالم حاکم بر یک سازمان منجر به رشد، پرورش، شادکامی و کارکرد بهتر کارکنان در سازمان می‌شود، محیط سالم زمینه رشد استعدادها را فراهم می‌آورد و افرادی با شخصیت سالم و روحیه کار مناسب تحویل سازمان و جامعه می‌دهد بنابراین سلامت سازمانی را می‌توان به عامل مهمی در بهبود عملکرد کارکنان و دست‌یابی سازمان به اهداف خود به حساب آورد (صفوی و همکاران، ۱۳۹۷). در دو دهه اخیر، مدیریت عملکرد سازمانی به یکی از موضوعات جذاب توجه شده است و این تمایل در زمینه‌های تحقیقاتی و کاربردی به بروز نوآوری‌های بسیاری منجر شده است (لی، ۲۰۰۱). زیرا اطلاعات مربوط به عملکرد، سازمانها را قادر می‌کند مزایای رقابتی کسب کنند. با توجه به رقابت جهانی، ارزیابی عملکرد سازمان برای بقای سازمان مورد نیاز است و توجه به اندازه‌گیری عملکرد به عنوان نقطه شروعی جهت فرایند توسعه مهم است. هنر سازمان، عملکرد خود را اندازه‌گیری، نظارت و تجزیه و تحلیل می‌کند. دلیل اصلی برای اندازه‌گیری عملکرد، افزایش اثربخشی کلی سازمان و فرایندهای کسب و کار است (کردنائیچ و همکاران، ۱۳۹۳).

شفافیت سازمانی

شفافیت در ساده‌ترین تعریف مترادف با گشودگی در نظر گرفته می‌شود و بیانگر اطمینان از باز بودن درون سازمان است به گونه‌ای که کارکنان بتوانند رفتارها را به درستی تغییر دهند یا اصلاح کنند. شفافیت سازمانی، متضاد اختفا و پنهان‌کاری است و از منظر بسیاری از محققین شفافیت پیش‌نیاز عملکرد مؤثر سازمانی است (برگر و اونز،^۲ ۲۰۱۰) و در دنیای امروز به دلایل زیر یک مزیت رقابتی به شمار می‌رود:

۱- تغییر نقش‌های سازمانی از حالت بوروکراتیک و مدل‌های کنترل و فرماندهی به سیستم‌های نظارتی و سرپرستی.

۲- آگاهی بیشتر کارمندان از حقوق فردی.

۳- بیشتر شدن علاقه و اشتیاق سازمان‌ها در جهت ارتقاء مدیریت کیفیت همچنین تبادل دانش و اطلاعات (بلومبرگ و ساندن،^۳ ۲۰۰۸). باید توجه داشت، از آنجا که ماهیت و ذات شفافیت بستگی به نگرش و دیدگاه افراد دارد، سازمان‌ها باید شناخت کاملی از ذینفعان متعدد خود، علایق و تمایلات آنها داشته باشند (نلسن و مدسن،^۴ ۲۰۰۹). غالباً انتظار می‌رود که شفافیت سازمانی دارای پیامدهای مثبتی از قبیل کمک به انتخاب آگاهانه، ارزیابی عملکرد بهتر، افزایش رقابت و ارتقای تصمیم‌گیری، 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، افزایش شفافیت و وضوح نقش (وولجسانگ و لستر،^۵ ۲۰۰۹) داشته باشد.

¹ Rawlins

² Burger & Owens

³ Blomgren & Sunden

⁴ Nielsen & Madsen

⁵ Vogelgesang & Lester



عوامل تاثیرگذار بر شفافیت سازمانی

چهار عامل اصلی بر شفافیت سازمانی اثرگذار هستند که عبارتند از: اطلاعات ضروری، مشارکت، پاسخگویی و پنهان کاری (ضد صداقت و شفافیت).

اطلاعات ضروری: سازمان های شفاف باید اطلاعات مورد نیاز ذینفعانشان (درونی و بیرونی) را در اختیار آنها قرار دهند تا ذینفعان بتوانند تصمیماتی آگاهانه اتخاذ نمایند. این امر بدان معنی است که سازمان های شفاف باید تمامی اطلاعات سازمانی را که از نظر قانونی، قابل افشاء شدن هستند، به اطلاع عموم برسانند. آنچه در این بین دارای اهمیت است توجه به این نکته است که همواره افشاء میزان زیادی از اطلاعات به معنی شفافیت بیشتر نیست. چرا که اغلب در دسترس قرار دادن اطلاعات زیاد، منجر به درک کمتر اطلاعات افشاء شده گشته و اعتماد کمتر ذینفعان را در پی خواهد داشت.

مشارکت: از ذینفعان باید خواسته شود که در مشخص نمودن اطلاعاتی که به آنها نیاز دارند، با سازمان مشارکت نمایند. می توان گفت شفافیت فقط به معنی در دسترس قرار دادن اطلاعات نیست بلکه مشارکت فعالانه ذینفعان در جهت کسب و توزیع اطلاعات و نتیجتاً ایجاد دانش، از ملزومات شفافیت سازمانی است.

پاسخگویی: همان طور که می دانیم شفافیت نیازمند پاسخگویی است. سازمانهای شفاف در برابر ذینفعانشان، در قبال فعالیتها و تصمیمات خود پاسخگو هستند. به نظر می رسد که پاسخگویی در برابر رفتار و گفتار، افراد را وا می دارد که درباره تصمیمات و عملکرد خود بیشتر تفکر کنند، چرا که از آنها انتظار می رود بتوانند موارد مذکور را به خوبی توجیه سازند.

پنهانکاری و اختفا: به معنای تسهیم بخش خاصی از اطلاعات و یا افشاء نمودن اطلاعات فقط در زمان هایی که به آنها نیاز است، میباشد. این فاکتور بر خلاف عناصر مذکور عاملی است که بالا بودن میزان آن در سازمان، نشان دهنده میزان شفافیت پایین سازمان است. نهایتاً راولینز عنوان داشت که برای اندازه گیری شفافیت موجود در سازمان ها می توان به این چهار عنصر تکیه نمود. بدین منظور وی برای اندازه گیری هر کدام از ابعاد مذکور، بررسی عناصری خاص را ضروری دانست، که می توان این عناصر را به صورت ذیل دسته بندی کرد:

بعد اطلاعات: عناصر مورد بررسی عبارتند از مرتبط بودن، صحت داشتن، کامل بودن، متعبر بودن، مورد تأیید بودن اطلاعات.

بعد مشارکت: عناصر مورد بررسی عبارتند از دریافت بازخور، ارائه اطلاعات تفصیلی و جزء به جزء و سهولت در دستیابی به اطلاعات.

بعد پاسخگویی: عنصر مورد بررسی عبارت است از میزان پوشش اطلاعات تسهیم شده.

بعد اختفا و پنهان کاری: عناصر مورد بررسی عبارتند از میزان تلاش سازمان برای مخفی نگاه داشتن اطلاعات و میزان صداقت در سازمان. تحلیل موارد فوق و جمع بندی آنها، این امکان را برای ذینفعان فراهم می سازد تا بتوانند به شیوه ای اثربخش، شفافیت سازمان مورد نظرشان را مشخص نمایند (جمشیدیان و همکاران، ۱۴۰۰).

مزایای شفافیت سازمانی

-شفافیت سازمانی موجب اعتمادسازی می شود: شفافیت سازمانی کلید اعتماد سازی در یک سازمان است. هرچه اطلاعات بیشتری را با کارمندان خود در میان بگذارید، آن ها بیشتر شما را باور خواهند داشت و بیشتر نشان می دهند که قابل اعتماد هستند.



ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴




دانشگاه عالی مدیریت
مؤسسه عالی مدیریت و تحقیقات اقتصادی

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۴/۲۲
MCI-conf.ir



-شفافیت سازمانی برای کارکنان انگیزه ایجاد می‌کند: اگر از خود می‌پرسید که چگونه می‌توانید کارکنان را برای داشتن عملکرد بهتری ترغیب کرد، بهتر است شفاف‌سازی بیشتر را در سازمانتان نظر بگیرید، زیرا شفافیت کارکنان را با انگیزه و رغبت آن‌ها را بیشتر می‌کند.

-شفافیت سازمانی به افزایش مشارکت کارمندان منجر می‌شود: وقتی کارمندان در مورد شرکت خود بیشتر بدانند، معمولاً درباره‌ی امور بسیار بیشتر اهمیت می‌دهند و در شغلشان بیشتر مشارکت می‌کنند (صفوی و سمیع زاده، ۱۳۹۷).

مهم‌ترین دلایل اهمیت شفافیت سازمانی

در سازمان‌هایی که اطلاعات شفاف است، اعتماد کارمندان نسبت به مدیران و برند بیشتر است.

کارمندان در سازمان‌هایی که شفافیت وجود دارد، احساس خوبی دارند و در کار تیمی موفق‌تر عمل می‌کنند.

ایجاد شفافیت یک فرایند دو طرفه است؛ اگر شما اطلاعات ضروری را با کارمندانان به اشتراک بگذارید، آن‌ها هم ایده‌ها و اطلاعاتی که به دست می‌آورند را در اختیار شما قرار می‌دهند.

در سازمان‌های شفاف رضایت شغلی کارمندان بیشتر است. این موضوع علاوه بر ارتقای عملکرد کارمندان، احتمال استعفا و ترک سازمان را کاهش می‌دهد.

افراد حرفه‌ای ترجیح می‌دهند در سازمان‌های شفاف فعالیت کنند که رضایت شغلی در آن‌ها بالاست و آزادی عمل برایشان فراهم می‌کند (لینداستد و نیورین، ۲۰۰۶).

عملکرد سازمان

عملکرد، به فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته گفته می‌شود. طبق این تعریف عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: ۱- کارایی که توصیف‌کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درون‌دادها برای تولید بروندادهای معین، ۲- اثربخشی که توصیف‌کننده درجه نیل به اهداف سازمانی است، به عبارتی عملکرد سازمانی می‌تواند به این موضوع مربوط شود که یک سازمان تا چه اندازه به اهداف خود رسیده است (سنفورد، ۲۰۰۹). هدف اصلی هر سازمانی در فضای کسب و کار، بالابردن عملکرد مالی یا حداکثرکردن ارزش برای سهامداران است. عملکرد سازمان به طور کلی با اثربخشی (میزان دستیابی به اهداف سازمان) و کارایی (استفاده درست از منابع توسط سازمان)، رضایت کارکنان و مشتریان، نوآوری، کیفیت محصولات و خدمات و توانایی دستیابی به یک مخزن منحصربه‌فرد نیروی انسانی اندازه‌گیری می‌شود (ابسار و همکاران، ۲۰۱۰).

عوامل موثر بر بهبود عملکرد سازمان

-**رهبری:** توسعه رهبری در شرکت یک جنبه حیاتی برای بهبود عملکرد آن شرکت می‌باشد. رهبران خوب کسانی هستند که چشم‌انداز روشنی برای سازمان و تیم‌های آن ایجاد می‌کنند، آنها استراتژی‌ها و فرایندها را تعریف و اجرا می‌کنند و با الگوبرداری و پاسخگویی رهبری می‌کنند.

⁶ Sanford

⁷ Absar et al



ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴




دانشگاه عالی مدیریت
مؤسسه عالی مدیریت و تحقیقات اقتصادی

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۴/۲۲
MCII-conf.ir



-**استراتژی:** یک استراتژی موفق شامل تغییر هویت سازمان به منظور گنجاندن کارایی و اثربخشی به عنوان ارزش‌های اصلی است. همانطور که کسب و کار شما به دلیل اثربخشی آن توسط کارکنان و بازار بیشتر شناخته می‌شود، این ارزش‌های مهم به طور ذاتی در هر هدفی دخالت خواهند داشت. اثربخشی سازمانی باید اهداف یک شرکت را ساده و روشن کند. هرچه اهداف در سطح استراتژیک واضح‌تر باشند، تراز کردن و مرتبط ساختن آنها در سایر دپارتمان‌ها آسان‌تر است.

-**ارتباطات:** هر سازمانی به ارتباطات مؤثر نیاز دارد تا هر بخش از اطلاعات به طور روان و درست به روشی دقیق به کارکنان دیگر منتقل شود. هر اتفاق کوچکی که در یک سازمان رخ می‌دهد به دلیل تبادل پیام در آن اتفاق می‌افتد و به همین دلیل است که یک ارتباط مؤثر و استراتژیک بسیار مهم است. ارتباط خوب این اطمینان را می‌دهد که تاثیر پیام با استراتژی‌های تعیین شده، همسو است به طوری که همه چیز کاملاً درک شود. در حین برقراری ارتباط، حرف‌های خود را پیگیری کنید و مطمئن شوید که گفته‌های شما واضح منتقل شده است. برقراری درست یک ارتباط شفاف، تمرکز را روی اهداف اصلی حفظ می‌کند و از اتفاقات ناگوار، انجام دیرهنگام کارها و بهانه‌گیری جلوگیری می‌کند.

-**پاسخگویی:** برای بهبود عملکرد کاری، مهم است که بدانیم اثربخشی سازمانی تا حد زیادی به مسئولیت‌پذیری وابسته است. هر سازمانی باید محیطی بسازد که در آن هر فرد در قبال اهداف و وظایفی که در آن دخیل است، پاسخگو باشد. مسئولیت‌پذیری تعیین می‌کند که کارکنان چگونه وظایف خود را مؤثر انجام می‌دهند، بنابراین یک سازمان باید سیستم‌های پاسخگویی مؤثری داشته باشد تا انتظارات واضح را در سراسر سازمان حفظ کند.

-**عملکرد و معیارها:** دپارتمان توسعه منابع انسانی مسئول جذب بهترین استعدادها و نگرش‌ها به سازمان و همچنین آموزش آنها برای برآورده کردن انتظارات است. اما نحوه عملکرد کارکنان فقط به مهارت‌های آنها بستگی ندارد، رهبران آن‌ها نیز مسئول حفظ عملکرد آنها در مسیر درست هستند (حقیقی و همکاران، ۱۳۹۳).

نتیجه‌گیری

اگر دسترسی به اطلاعات غیر ممکن باشد، اطلاعات به موضوع مورد نظر مربوط نباشد، نمایش نادرست اطلاعات و نیز غیر دقیق و بی‌موقع بودن اطلاعات، ما را با فقدان شفافیت مواجه می‌سازد. دنیای متغیر امروز ایجاب می‌کند سازمانها برای بقا به دنبال ابزاری نوین باشند. وجود شفافیت سازمانی امکان مشارکت بیشتر را برای کارمندان فراهم می‌سازد که نقش سازمانی خود را بهتر درک کرده و به تبع تمرکز بیشتری بر وظایف خود نموده و در فعالیتهای سازمانی مشارکت بیشتری داشته باشند. همچنین شفافیت سازمانی اعتماد کارمندان به مدیریت ارشد سازمان را بیشتر می‌کند. سازمان به منظور دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده، می‌بایست بستری فراهم کند تا کارکنان شناخت خوبی از اهداف و مأموریت‌های سازمان داشته باشند و حتی در تدوین آن مشارکت کنند. در همین راستا موضوع شفافیت سازمانی به عنوان ضرورتی انکارناپذیر در عرصه مدیریت نوین برجسته می‌گردد. در سال‌های اخیر شفافیت سازمانی مورد توجه محققین بسیاری قرار گرفته است. شفافیت سازمانی نیازمند سازماندهی کردن و هماهنگ نمودن واقعیتهای موجود در محیط کار، می‌باشد و سازمانها باید این هماهنگی را بوجود آورند. هرچه میزان شفافیت در اطلاع‌رسانی و گزارش صحیح آنها بیشتر باشد موجب کاهش اقداماتی که نباید صورت گیرد می‌شود و افول در شفافیت نیز منجر به قانون‌گریزی و افزایش انحرافات و اعتراضات در سازمان می‌شود. نتایج تحقیق نشان می‌دهد چنانچه سازمان‌ها بخواهند عملکرد خود را بهبود بخشند باید به موضوع شفافیت اطلاعاتی توجه ویژه کنند. در واقع، سازمانهایی که در آنها شفافیت اطلاعاتی وجود دارد، سعی می‌کنند فعالیتهای و اقدامات خود را برترای ذی‌نفعان قابل‌فهم و درک‌کنند و اطلاعات خود را براساس استانداردهای تعیین‌شده سازمان به اشتراک‌گذارند. به طوری که اطلاعات بین افراد متناسب با مسئولیت و مرتبه‌شان تسهیم شود و قابل‌دسترس باشد که این اطلاعات منوط به ایجاد ارتباط صحیح است و اگر منابع ارتباطی نتایج را بازخور کند، مشخص می‌شود انتقال اطلاعات به چه میزان موفق بوده است. امروزه سازمان‌ها به منظور کسب مزیت رقابتی، ضمن به کارگیری نگرش راهبردی نسبت به محیط پرتلاطم اطراف خود، به دنبال عوامل مؤثر بر عملکرد خود بوده تا با شناسایی و سنجش میزان اثر آنها و تقویت این عوامل، بقای خود را تضمین نمایند. در همین



راستا کیفیت سرمایه انسانی نقش حیاتی را در موفقیت سازمان ایفا می نماید. هرچند که تعیین توانایی ها و قابلیت کارکنان برای کسب این موفقیت کاری بسیار دشوار است. با در نظر گرفتن سازه های عامل «بهبود سازمانی» به سازمانهای مختلف دولتی پیشنهاد می شود که بهبود عملکرد مبتنی بر شراکت جویی، کاربرد فناوری اطلاعات، تحلیل رقابتی، ارزیابی عملکرد، مدیریت کارآمد منابع سازمانی، رهبری تحول گرا، مقررات زدایی، و استقرار سیستم های اطلاعاتی را به صورت جدی مدنظر قرار دهند. با توجه به متغیرهای تشکیل دهنده عامل «ارزش های همگانی»، به مدیران ارشد دستگاه های اجرایی پیشنهاد می شود، با انتخاب خط مشی های مناسب به انتظارات ذینفعان بیشتر توجه کنند و سازوکارهای مناسبی برای شفاف سازی، تمرکز زدایی و پاسخ گویی طراحی و به اجرا بگذارند. پیام شفاف عامل دیگر (یادگیری سازمانی)، تأکید بر حرکت دانایی محور در جهت گیری استراتژیک سازمان های دولتی است. بالاخره، تحقق عامل «مدیریت کیفیت» نیازمند آن است که دستگاه های اجرایی شهروندان را محور فعالیت های خود قرار داده و برای تحقق انتظارات و خواسته های شهروندان، فرایندهای سازمانی را به طور مستمر مورد بازبینی و بهبود قرار دهند.

منابع

- [1] زند، وحید (۱۳۹۴). بررسی تاثیر شفافیت نقش بر عملکرد شغلی با نقش میانجی سلامت سازمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- [2] Rawlins, B. R. (2008). Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust.
- [3] صفوی، سیمین، سمیع زاده، پروانه، بیوته، احد، سازگار، سعید و عبادنژاد، سعید (۱۳۹۷). بررسی تاثیر شفافیت نقش بر عملکرد شغلی با نقش میانجی سلامت سازمانی (مورد مطالعه: بیمارستان فاطمی شهر اردبیل)، کنفرانس نوین پژوهش های نوین کاربردی در مدیریت.
- [4] کردنائیج، اسداله، فانی، علی اصغر و مسعودی، زهرا (۱۳۹۳). فرهنگ سازمانی حلقه مفقوده شفافیت سازمانی و عملکرد سازمان، ۱۲ (۲)، ۱۸۹-۱۷۳.
- [4] Burger, R., & Owens, T. (2010). Promoting transparency in the NGO sector: Examining the availability and reliability of self-reported data. *World development*, 38(9), 1263-1277.
- [5] Blomgren, M., & Sundén, E. (2008). Constructing a European healthcare market: The private healthcare company Capio and the strategic aspect of the drive for transparency. *Social Science & Medicine*, 67(10), 1512-1520.
- [6] 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*, 20(7), 847-854.
- [7] Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2009). Transparency:: How Leaders Can Get Results by Laying it on the Line. *Organizational Dynamics*, 38(4), 252-260.
- [8] جمشیدیان، محمدمامین، میرسپاسی، ناصر و دانش فرد، کرم اله (۱۴۰۰). طراحی الگوی شفافیت سازمانی در سازمانهای دولتی، مجله مدیریت توسعه و تحول، ۱-۱۲.
- [9] صفوی، سیمین، سمیع زاده، پروانه، بیوته، احد، سازگار، سعید و عبادنژاد، سعید (۱۳۹۷). بررسی تاثیر شفافیت نقش بر عملکرد شغلی با نقش میانجی سلامت سازمانی (مورد مطالعه: بیمارستان فاطمی شهر اردبیل)، کنفرانس نوین پژوهش های نوین کاربردی در مدیریت.
- [10] Lindstedt, C., & Naurin, D. (2006, July). Transparency against corruption—A cross-country analysis. In *IPSA 20th World Congress, Fukuoka, Japan* (pp. 9-13).
- [11] Sanford, R. A. (2009). *The impact of activity-based costing on organizational performance*. Nova Southeastern University.



ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
مرکز تحقیقات و پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی

نخستین کنفرانس ملی
چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۴/۲۲
MCII-conf.ir

[12] Absar, M. M. N., Nimalathasan, B., & Jilani, M. M. A. K. (2010). Impact of HR practices on organizational performance in Bangladesh. *International Journal of Business Insights and Transformation*, 3(2), 15-19.

[13] حقیقی، محمدعلی، ابراهیمی، ساره و قاسمی بنابری، حمیدرضا (۱۳۹۳). شایستگی منابع انسانی: عاملی راهبردی در جهت بهبود عملکرد سازمان. نشریه مطالعه مدیریت راهبردی، ۵ (۱۹)، ۳۷-۱۵.