

Identifying the factors affecting the creation of a healthy organization based on collective participation (Study case: Mazandaran's Samt organization)

Received: 2022-10-29

Pp. 61-100

Accepted: 2023-04-24

Seyed mohammad Seyedi taji¹, Kiumars Khatirpasha², Vahid Fallah³

Abstract

Background and Purpose: Creating a healthy administrative organization is one of the concerns of the Supreme Leader. Considering the importance of collective participation and its neglected role in the realization of a healthy organization, this research has been conducted with the aim of identifying the effective factors in creating a healthy organization based on collective participation in Mazandaran's Samat Organization.

Method: This research was conducted with a qualitative method and based on the foundational data theory approach. The statistical population of this research includes 12 experts and members of the administrative health committee of this organization, who were selected by purposeful sampling. The text of the interview was analyzed based on the open, central and selective coding method and with the help of Max Kyuda software.

Findings: effective factors based on variables of healthy organization and collective participation, prioritizing 6 main categories including the category of attention to environmental responsiveness, organizational mechanism, cohesion, organizational health, effectiveness, macro-level factors and 21 sub-categories including conceptual dimensions of responsiveness to Environment, functional dimensions of responding to the environment, strategies, coordination, human resources, performance, instrumental-structural, emotional and social, institutional unity, influence of management, consideration, constructiveness, spirit, support and resources, scientific emphasis, external effectiveness, effectiveness Internal, society's economy, society's culture, government institutions, laws and regulations are effective in creating a healthy organization based on collective participation in Mazandaran's Samet organization.

Conclusion: In the form of the proposed model of the above research, the Mazandaran Peace Organization will have a suitable basis for creating a healthy organization based on the collective participation approach.

Keywords: health, healthy organization, collective participation, Samt of Mazandaran.

Citation (APA): Seyedi taji, Seyed mohammad; Khatirpasha, Kiumars & Fallah, Vahid, (1402). Identifying the factors affecting the creation of a healthy organization based on collective participation (Study case: Mazandaran's Samat organization), *Quarterly of Supervision and Inspection*, 17 (65), 61-100.
DOI: <https://doi.org/10.22034/si.2023.101849>

1- PhD student in public administration, Sari Branch, Islamic Azad University, Sari, Iran
m.seyedi.t@gmail.com

2- Assistant Professor, Department of Management, Sari Branch, Islamic Azad University, Sari, Iran
(Corresponding author) m.seyedi.t@mail.ir

3- Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Sari Branch, Islamic Azad University, Sari, Iran
vahidfallah20@yahoo.com



شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی (مورد مطالعه: سازمان صمت مازندران)

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۱۲

صص ۶۱-۱۰۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۰۴

سید محمد سیدی تاجی^۱، کیومرث خطیرپاشا^۲، وحید فلاح^۳

چکیده

زمینه و هدف: ایجاد سازمان اداری سالم از دغدغه‌های مقام معظم رهبری است. با توجه به اهمیت مشارکت جمعی و نقش مغفول آن در تحقق سازمان سالم این پژوهش با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی در سازمان صمت مازندران صورت گرفته است.

روش: این پژوهش با روش کیفی و بر اساس رهیافت نظریه داده‌بنیاد انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۱۲ نفر از خبرگان و اعضای کمیته سلامت اداری این سازمان هستند که با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شده‌اند. متن مصاحبه بر اساس روش کدگذاری باز، محوری و انتخابی و به کمک نرم‌افزار مکس کیودا تحلیل شد.

یافته‌ها: عوامل مؤثر بر اساس متغیرهای سازمان سالم و مشارکت جمعی، با اولویت‌بندی ۶ مقوله اصلی شامل مقوله توجه به پاسخ‌گویی محیط، سازوکار سازمانی، انسجام، سلامت سازمانی، اثربخشی، عوامل سطح کلان و ۲۱ زیرمقوله فرعی شامل ابعاد مفهومی پاسخ‌گویی به محیط، ابعاد عملکردی پاسخ‌گویی به محیط، راهبردها، هماهنگی، منابع انسانی، عملکرد، ابزاری-ساختاری، عاطفی و اجتماعی، یگانگی نهادی، نفوذ مدیریت، ملاحظه‌گری، ساخت‌دهی، روحیه، پشتیبانی و منابع، تأکید علمی، اثربخشی بیرونی، اثربخشی درونی، اقتصاد جامعه، فرهنگ جامعه، دستگاه‌های دولتی، قوانین و مقررات بر ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی در سازمان صمت مازندران مؤثر هستند.

نتیجه‌گیری: سازمان صمت مازندران در قالب مدل پیشنهادی پژوهش حاضر، زمینه مناسبی را بر ایجاد سازمانی سالم مبتنی بر رویکرد مشارکت جمعی خواهد داشت.

کلیدواژه‌ها: سلامت، سازمان سالم، مشارکت جمعی، صمت مازندران.

استناد (APA): سیدی تاجی، سید محمد؛ خطیرپاشا، کیومرث و فلاح، وحید (۱۴۰۲). شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی (مورد مطالعه: سازمان صمت مازندران). *فصلنامه نظارت و بازرسی*، ۱۷(۶۵)، ۶۱-۱۰۰.

DOI: <https://doi.org/10.22034/si.2023.101849>

۱- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران. (رایانامه: m.seyedi.t@gmail.com)
 ۲- استادیار گروه مدیریت، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران. (رایانامه نویسنده مسئول: m.seyedi.t@mail.ir)
 ۳- استادیار گروه علوم تربیتی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران. (رایانامه: vahidfallah20@yahoo.com)



جامعه امروز، یک جامعه‌ای سازمانی است و انواع خدمات و تولیدات مورد نیاز جامعه و مردم به‌وسیله سازمان‌های گوناگون تهیه می‌شود. هر سازمانی با انجام دادن وظایف چندگانه یا تخصصی، هدف‌های عام یا خاصی را برای جامعه و مردم فراهم می‌کند. از این‌رو گردش امور زندگی، پیشرفت و بقای جامعه، وابسته و تابع کار و عملکرد مؤثر سازمان‌هاست (نصیری، قنبری، عمادی و کریمی، ۴: ۱۳۹۱). به عبارت دیگر سازمان‌ها به‌مثابه موجودات زنده مواد و انرژی موردنیاز برای بقا را از محیط پیرامون می‌گیرند و متقابلاً خدمات و یا محصولاتی را برای محیط فراهم می‌کنند، به عقیده پارسونز همه نظام‌های اجتماعی برای بقا، رشد و توسعه خود به حل چهار مشکل اساسی انطباق، دستیابی به هدف، یکپارچگی و نهفتگی نیازمندند. بنابراین اگر سازمان بیمار باشد، باعث بیماری اعضاء و جامعه می‌شود. داشتن جامعه سالم بدون داشتن سازمان سالم قابل‌تصور نیست. سلامت اجتماع درگرو سلامت سازمان است. بنابراین برای انجام به‌سازی و بهبود وضع سازمان‌ها، چاره‌ای جز شناخت علمی و دقیق هنجارها و شاخص‌های سلامت سازمانی نیست. جلوگیری از بروز فساد و تأمین سلامت اداری یکی از مهم‌ترین مسائل سازمان است که هر سازمانی خواهان شناخت ماهیت بروز این مسئله و از بین بردن آن است. سلامت نظام اداری یکی از خواست‌ها و آرزوی دیرینه جوامع مختلف است به‌طوری‌که نظام اداری، ابزار توزیع عادلانه خدمت به عموم مردم باشد (مصطفی‌پور، سمیعی، مستقیمی و چراغعلی، ۱۴۰۰: ۳۲). سلامت سازمانی دارای مؤلفه‌های روحیه، تأکید علمی، مراعات، ساخت‌دهی، حمایت منافع، نفوذ مدیر و یگانگی نهادی است که هرکدام از این مؤلفه‌ها تحت تأثیر عوامل متعددی قرار می‌گیرند (لادین و کینگل^۱، ۲۰۰۰: ۳۵).

از سوی دیگر لزوم کسب اعتماد مردمی نسبت به نهادهای نظارتی و خدماتی، اولویتی بالا است که متعاقباً راه را برای عمل به میثاق‌های سلامت

1- Lyden & Klingele

اداری توسط شرکت‌های سرمایه‌گذاری و محدودسازی رخدادهای فساد، هموار می‌کند. لازم است ارزش‌هایی متعالی و اصول رفتاری و شناسایی ضوابط تشخیص و تشویق کارکنان دارای بهره‌وری بالا و کسانی که با تکیه بر اعتقادات دینی و با انجام فعالیت‌های داوطلبانه، ارزش‌های مطلوبی را به نمایش می‌گذارند و سرانجام افرادی که سوء مدیریت و اعمال خلاف را در سازمان خود به نهاد مبارزه با فساد گزارش می‌دهند تدوین و اعلام شود (عبدالمناف و گوپتا، ۱۳۹۵: ۷). از این‌رو این همراهی و هم‌دلی جمعی در ایجاد سازمانی سالم بسیار ضروری است.

بیان مسئله

نظام اداری در سازمان صمت استان مازندران به دلیل ارتباط مستقیم و حضوری با تمامی اعضا و اقشار مختلف جامعه و انجام حجم عظیمی از فعالیت‌های حاکمیتی در اقتصاد کشور و استان از اهمیت و اعتبار ویژه‌ای برخوردار است. خدمات بازرگانی، صنعتی و معدنی دولت از طریق سازمان صمت انجام می‌شود از این‌رو داشتن سیستمی منسجم، کارآمد، شفاف و پاسخ‌گو همواره یکی از دغدغه‌های دولت‌مردان و سیاست‌گذاران کشور است.

در سازمان صمت مازندران هزینه‌های عدم مشارکت جمعی در ایجاد یک سازمان سالم و در حال رشد به نحوی است که؛ با تنوع و رشد تولی‌گری این سازمان در بخش صنعت، معدن و تجارت و محدودیت‌های اعتباری دولت در جبران خدمات کارکنان این سازمان، افزایش فشارهای محیطی مانند ارباب‌رجوع و دستگاه‌های نظارتی و دستگاه‌های هم‌ترازی که در حال ایفای وظایف مشترکی با این سازمان هستند، موجب بی‌انگیزگی، کاهش تعهد، افزایش غیبت، افزایش ارتباطات غیر رسمی نامتعارف و عملکرد پایین شده است.

مقام معظم رهبری در پیام خود در همایش ملی ارتقای سلامت اداری در سال ۹۳ بر ضرورت انجام اقدامات قاطع و اساسی در خصوص سلامت اداری و

مبارزه با فساد تأکید داشته است و طی این سالها علی‌رغم فعالیت‌های انجام‌شده این دغدغه همواره مطرح بوده است. این انتظار مقام معظم رهبری در کنار مطالبات مردمی در این زمینه نشان‌گر اهمیت موضوع سلامت اداری به‌عنوان یک ضرورت است. و از آنجایی که موفقیت طرح‌های سلامت در دستگاه‌های اداری کشور منوط به همکاری کامل سازمان‌های اجرایی و مدیران آنها است. عدم مشارکت جمعی نه‌تنها مانع نیل به اهداف مربوطه خواهد شد بلکه هزینه‌های مادی و معنوی زیادی را به کشور تحمیل خواهد کرد. با سالم‌سازی محیط سازمان، کارکنان از انگیزه کاری بهتری برخوردار می‌شوند و شاهد فرهنگ مثبت و موفقیت پایدار نسبتاً زیادی در سازمان خواهیم بود (حمزه‌لو پاک و حسنی، ۱۴۰۰: ۳۸).

از این‌رو با توجه به اهمیت مشارکت جمعی در ایجاد سازمان سالم و بهبود فضای اداری این سازمان، این پژوهش درصدد شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد سازمان سالم مبتنی بر رویکرد مشارکت جمعی در سازمان صمت مازندران است.

اهمیت، ضرورت و اهداف پژوهش

نظام اداری یکی از چرخه‌های محرک توسعه همه‌جانبه کشورها از جمله نظام‌های سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی است و بدون ایجاد سلامت در نظام اداری، توسعه آن غیرممکن است؛ بنابراین اهمیت و ضرورت پژوهش در حوزه سلامت سازمان به‌ویژه تمرکز بر سازمان‌های دولتی، انجام چنین پژوهش‌هایی را می‌طلبد و این خلاء همواره به‌عنوان یک نیاز توسط پژوهش‌گران احساس می‌شود، از این‌رو به‌دلیل اهمیت بالای نظام اداری لازم است برنامه‌های سلامت در این نظام با نگاه به نقش ویژه مشارکت جمعی آن به‌درستی اجرا شوند. برای اجرای کامل و بی‌نقص برنامه‌های سلامت، لازم است سازمان‌های دولتی اقدام به به‌کارگیری مشارکت جمعی در جهت پیش‌برد این برنامه‌ها کنند.

بررسی مطالعات انجام‌شده خصوصاً در حوزه فراجا نشان می‌دهد در مباحث سلامت و فساد اداری پژوهش‌های فروانی انجام شده است لیکن به رویکرد مبتنی بر مشارکت جمعی در ایجاد سازمان سالم کم‌تر پرداخته شده و غالب مطالعات در خصوص نقش مشارکت عمومی در مبارزه با فساد است. از این‌رو ضرورت بررسی عوامل مؤثر بر ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی محسوس بوده است.

پیشینه پژوهش

مطالعه پژوهش‌های گذشته در این زمینه می‌تواند کمک بزرگی به پیشگیری از ایجاد مشکلات موجود در زمینه سلامت اداری و ارائه الگویی برای مشارکت جمعی در ایجاد یک سازمان سالم ارائه کند.

- شیخ موحد و آزادی (۱۴۰۱) در پژوهش خود با عنوان «تقویت اعتماد عمومی به‌منابه ابزار ارتقای سلامت نظام اداری» به این نتیجه رسیدند که عواملی چند سبب می‌شود تا نظام اداری به‌طور صحیح به کارکردهای خود بپردازد و در نتیجه، اعتماد عمومی به نظام اداری محقق شود. این عوامل که در این پژوهش بررسی شده‌اند عبارتند از: پاسخ‌گویی، مشارکت، شفافیت و دولت الکترونیک. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که در نظام اداری ایران، برخی شاخص‌های یادشده در قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌های دولتی پیش‌بینی شده است اما تا تحقق کامل عناصر نظام اداری سالم فاصله وجود دارد.

- مصطفی‌پور، سمیعی، مستقیمی و چراغعلی (۱۴۰۰) در پژوهش خود با عنوان «طراحی الگوی سلامت نظام اداری با تأکید بر شایسته‌سالاری در ناجا» به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین بُعد سلامت نظام اداری با تأکید بر شایسته‌سالاری شامل مؤلفه‌های وجدان کاری، قانون‌گرایی، مدیریت برخورد، کمال‌جویی و تعهد به تعالی است و توجه به این ابعاد موجب

اثرگذاری در حوزه سلامت نظام اداری با تأکید بر شایسته‌سالاری در فراجا دارد.

- حوزه‌لو پاک و حسنی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «تأثیر آوای سازمانی بر سلامت سازمانی با نقش میانجی مسئولیت‌پذیری اجتماعی ناجا» به این نتیجه رسیدند که آوای کارکنان و مسئولیت‌پذیری اجتماعی می‌تواند سلامت سازمانی را در فرماندهی انتظامی استان کردستان تبیین کنند. این بدین معناست که در سازمان هر چه قدر آوای سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارکنان بیشتر باشد به همان اندازه سازمان از سلامت بیشتری برخوردار خواهد بود.

- شیریان، شاه طالبی و سعیدیان (۱۴۰۰) در پژوهش خود با عنوان «شناسایی مؤلفه‌های سلامت اداری در نظام آموزش دولتی ایران» به این نتیجه رسیدند که مدل مناسب سلامت اداری در نظام آموزشی دولتی ایران مشتمل بر هفت مؤلفه اصلی سلامت تکنولوژیکی - الکتریکی، سلامت منایع انسانی، سلامت ساختاری، سلامت فرهنگی، سلامت مالی، سلامت کالبدی و سلامت سیاسی است. نتایج تحلیل اعمالی نیز نشان دارد که این مدل دارای ۱۷ عامل بر روی این هفت عامل است.

- شکیبا، مهربان قهفرخی و معدنی (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش شبکه‌های خطمشی در ارتقای سلامت اداری سازمان‌های دولتی» به این نتیجه رسیدند که شبکه‌های خطمشی‌گذاری قادرند از طریق گسترش مشارکت و همکاری، برقراری هماهنگی و ارتباط بیشتر میان افراد، واحدها، بهبود نظارت و کنترل، تأکید بر ابعاد ساختاری و عوامل اجتماعی و فرهنگی کارکنان در تحقق سلامت اداری گام مؤثری بردارند.

- کارگر، غفاری و احمدی (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «استعانت از نهج‌البلاغه جهت دستیابی به الگویی در جهت ایجاد سلامت سازمانی» به این نتیجه رسیدند که سلامت سازمانی بر مبنای عدم وجود فساد

سازمانی، حراست از بیت‌المال، عهد پیشگی، ارتباط با ذی‌نفعان، نقدپذیری، آینده‌نگری و آینده‌پژوهی، معنویات‌محوری، تعالی مدیریت، ارزیابی درونی، معادگرایی، حاکمیت قانون، عوامل ساختاری، عوامل فردی، عوامل رفتاری، عوامل سازمانی، عوامل اجتماعی، عوامل سیاسی، عوامل اقتصادی، عدالت‌گستری، دستیابی به هدف، هم‌بستگی سازمانی، شفافیت سازمانی، شایسته‌سالاری، دستیابی به اخلاق حرفه‌ای و تعالی سازمانی شکل می‌گیرد.

- معمارزاده طهران و نجفی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر تحول سلامت اداری» به این نتیجه رسیدند که تمامی پرسش‌های فرعی پژوهش یعنی تأثیر عوامل فرهنگی، مدیریتی، سیاسی، قضایی، ارزشی و ساختاری بر سلامت اداری شهرداری تأیید شده‌اند و با توجه به نتایج رتبه‌بندی آزمون فریدمن از بین کلیه عوامل این پژوهش، عامل ساختاری بیش‌ترین و عامل ارزشی کم‌ترین اثرگذاری را بر سلامت اداری شهرداری دارد.

- سیلال، جا و ساها (۲۰۲۲)^۱ در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش دولت الکترونیک در کنترل فساد: یک مطالعه طولی» به این نتایج دست یافتند که با بررسی رابطه بین دولت الکترونیک و کنترل فساد در سطح زیرشاخص‌های دولت الکترونیک می‌توان به مجموعه ادبیات موجود در این زمینه کمک کرد. در این راستا از بینش‌های نظری دیدگاه مبتنی بر منبع، نظریه سواد رسانه‌ای، نظریه نمایندگی، کیفیت اطلاعات، و نظریه هزینه تراکنش استفاده شده است و مجموعه‌ای از فرضیه‌های قابل آزمون را استخراج کرده است و بر این اساس، مفاهیمی را برای نظریه، عمل و پژوهش‌های آینده ترسیم کرده است.

- آورین، پوگودینا و مانوکین (۲۰۲۱)^۲ در پژوهشی با عنوان «تشویق اتخاذ شهروندان از حکمرانی الکترونیکی-راهی برای کاهش فساد» به

1- silal, jha & saha

2- Averin, Pogodina & Manokhin

این نتایج دست یافتند که دولت الکترونیکی یک ابزار مؤثر مبارزه با فساد است. خدمات ارائه شده توسط دولت عمدتاً به صورت الکترونیکی با شاخص های ضد فساد مرتبط است و بر شفافیت قدرت دولت و اعتماد به دولت تأثیر مثبت می گذارد. همین تأثیر بسترهای ارتباطی با شهروندان و شناسایی نظرات و مشکلات آنها، حضور نهادهای دولتی در شبکه های اجتماعی را دارد.

- ارتیاعی، رضوان فر، حجازی و علم بیگی (۲۰۲۱)^۱ در پژوهشی با عنوان «تدوین مدل سلامت سازمانی برای ساختار و ترویج کشاورزی ایران» نشان دادند عوامل رفتار سازمانی، صلاحیت مدیریت، جو کاری سالم، عوامل درون سازمانی، یکپارچگی سازمانی و اهمیت منابع انسانی برای سلامت سازمان، تأثیر مثبت و معنی داری بر سلامت سازمانی دارند.

- سکیب (۲۰۲۰)^۲ در پژوهشی با عنوان «سازمان دهی جامعه در ابتکارات ضد فساد از طریق مشارکت خودجوش: چشم انداز بنگلادش» به این نتیجه رسید که طرح های مبارزه با فساد از طریق مشارکت خودجوش فردی و جمعی در سطح محلی بر ایجاد پاسخ گویی و شفافیت تأثیر می گذارد. علی رغم چالش های متعدد، این تلاش های گروهی و فردی نتایج قابل توجهی در ارتقاء اقدامات ضد فساد در بنگلادش داشته است. ابتکارات مؤثر مبارزه با فساد در گیر کردن جامعه به مشارکت خودجوش افراد یا گروه ها نیاز دارد. به این ترتیب، دولت باید اولویت این افراد و گروه ها را به دست آورد و از آنها برای ایجاد نهادهای رسمی تری برای نظارت بر فساد در سطح زیرمنطقه استفاده کند و آنرا به یک بنیاد قوی تر برای سیستم های یکپارچگی ملی تبدیل کند.

با مروری بر پیشینه پژوهش مرتبط با موضوع سلامت اداری به خصوص در حوزه فراجا می توان این گونه استنباط کرد که در بسیاری از پژوهش هایی که در این زمینه انجام شده، رویکرد مشارکت جمعی در ایجاد سازمان سالم در قالب

1- Ertiaei, Rezvanfar, A.Hejazi & Alambaigi

2- Sakib

مؤلفه‌هایی مانند ارتباط با ذی‌نفعان، مشارکت و همکاری، پاسخ‌گویی، شفافیت و دولت الکترونیک و... بیان شده است. لیکن تاکنون درشناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد سازمان سالم، رویکرد مشارکت جمعی با استفاده از رهیافت نظریه داده‌بنیاد مورد بررسی قرار نگرفته و این موضوع نشان‌دهنده اهمیت این رویکرد در ایجاد یک سازمان سالم است. از طرفی با توجه به حوزه‌های مشترک همکاری فراجا (پلیس امنیت اقتصادی) و بخش نظارت و بازرسی سازمان صمت، نتایج این پژوهش می‌تواند مورد توجه در هر دو حوزه قرار گیرد.

مبانی نظری پژوهش

سلامت اداری

در این بخش برخی از تعاریف سلامت اداری ارائه می‌شود:

سلامت نظام اداری، ویژگی کیفی است که میزان هم‌راستایی بین منافع فردی، سازمانی و ملی را نشان می‌دهد (خوش‌روزی ساروی و اسماعیلی شاد، ۱۳۹۸: ۹).

مفهوم سلامتی در یک سازمان توجه را به شرایطی جلب می‌کند که رشد و توسعه سازمان را تسهیل می‌کند و یا موجب پویایی‌های سازمانی می‌شود. سلامت سازمانی تنها شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف به‌طور مؤثر نیست، بلکه شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود مداوم است. امروزه سازمان‌ها در همه کشورها به مدیران و کارکنان نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود در جهت رشد و توسعه همه‌جانبه دست یابند. برای دستیابی به این هدف نیاز به بستری برای رشد سازمان است. یکی از مهم‌ترین بسترهای موردنیاز برای این مهم وجود سلامت سازمانی است. (چرایین، صداقت و کریمی، ۱۴۰۰: ۶۹).

سلامت اداری، وضعیتی است که همه عوامل سازمان قابلیت تأمین اهداف را به‌طور مطلوب داشته باشند و می‌توانند انحراف از هنجارهای اداری و قانونی

و موانع اهداف سازمانی را در زودترین فرصت شناسایی کنند. (شیخ موحد و آزادی، ۱۴۰۱: ۱۹۷).

در ادامه نظریات موجود در زمینه سلامت سازمانی مورد بررسی قرار خواهد گرفت:

نظریه سلامت سلزنیک^۱: بحث سلزنیک در موضوع سلامت به نام سازمان اخلاقی شناخته می‌شود. وی لازمه وجود سازمان اخلاقی را بر پایه مناسب حکومت قانون و حکمرانی مشترک می‌داند. سازمان اخلاقی بر مبنای خرد اخلاقی در مقابل عقل ابزاری مفهوم ویژگی بار اخلاقی سازمان را نمایان می‌کند.

نظریه سلامت ماروین براون^۲: در این نظریه، سلامت سازمانی در ۵ بُعد فرهنگی، بین فردی، سازمانی، مدنی و طبیعی قابل بررسی دانسته شده است. هریک از این ابعاد می‌تواند مانع یا پدیدآورنده سلامت بشوند.

مشارکت جمعی در ایجاد سلامت اداری

از بهترین روش‌های پیشگیری از تخلفات و جرائم در یک جامعه، شیوه‌هایی است که خاستگاه آن، کنترل مردمی و عمومی است. تقویت هم‌بستگی و ثبات جامعه و سپردن امور مردم به مردم در حوزه پیشگیری از جرائم، یکی از جلوه‌های افزایش مشارکت مردمی است. این راهبرد آثار مثبت زیادی به همراه دارد. علاوه بر ایجاد نظم حداکثری در جامعه، روبه‌رو شدن اشخاص نابه‌نجار با دستگاه عدالت کیفری را به تأخیر می‌اندازد و بدین‌سان مانع از سرشکستگی‌ها و آثار سوء این برخوردها خواهد شد. این امر در یک دید کلان با کاهش هزینه‌های پدیده مجرمانه، موجب کاهش هزینه‌های دستگاه عدالت کیفری خواهد شد که در نهایت نیز به نفع مردم است (گنجعلیخانی، کمالی و جوشانی، ۱۴۰۱: ۵۳).

1- selzenick
2- Marvin Brown

از دید اسام، نقش اصلی در اداره امور از آن مردم و در سطح عموم جامعه از آن مشتریان و کارکنان در سطح خاصی از سازمان‌هاست؛ به این معنی که مدیریت، برای تحقق نظام مند در جامعه، بدون حضور و مشارکت همه‌جانبه مردم و نظام اداری - سیاسی منسجم، محقق نخواهد شد. بنابراین، مردم، اعم از شهروندان و ارباب‌رجوع، نقشی ایجاد، ابقایی و اصلاحی دارند و تحقق اداره اسلامی، صلاح، سامان و پابرجایی و سیر به سوی اهداف آن به مردم بسته است (دلشاد تهرانی، ۱۳۹۵: ۱۱۱).

حکومت اسلامی جز با راستی و درستی و پایداری مردمان و حضور و مشارکت همه‌جانبه مردمان به سامان نمی‌آید و امیرمؤمنان (ع) می‌کوشید مردمان حکومت را این‌گونه بفهمند و در همه عرصه‌ها حضوری واقعی داشته باشند.

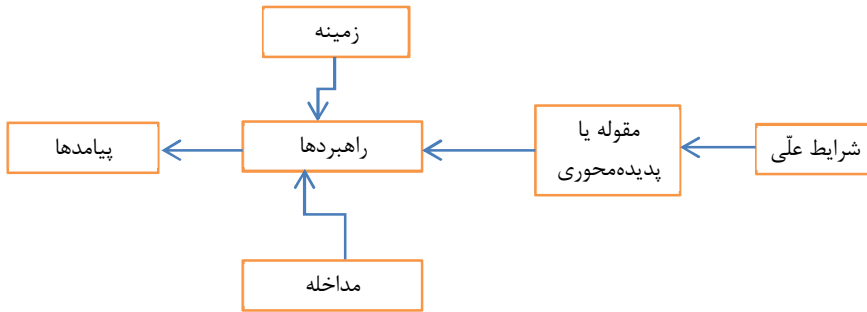
مدیران سازمان‌ها موظفند با مردم از نزدیک ارتباط داشته باشند و مستقیماً به بررسی مشکلات آن‌ها بپردازند. این کار سبب می‌شود تا مدیران اطلاع درستی از مشکلات جاری داشته باشند و هم مردم با دیدن مدیران در جامعه، با آنان احساس هم‌دلی و نزدیکی کنند و بدین ترتیب روابط سالمی بین مردم و دستگاه‌های اداری صورت می‌گیرد.

حضرت علی (ع) در خصوص اهمیت آثار مثبت این ارتباط می‌فرماید: مبدا که دوری تو از چشم مردم طولانی شود، زیرا پنهان بودن زمامداران از نگاه مردم سرچشمه تنگ‌دلی مردم و کم‌آگاهی زمامداران از جریان‌ها می‌شود غیبت و دوری از مردم پیوندشان را از علم به آن‌چه در پس پرده است می‌گسلد و در نتیجه مسائل بزرگ در چشمشان کوچک جلوه می‌کند، زیبایی‌ها زشت، و زشتی‌ها زیبا جلوه می‌کند و حق و باطل در هم می‌آمیزد (محمودی، ۱۳۹۶: ۱۷).

چارچوب نظری

مباحث مربوطه نشان می‌دهد نقش مشارکت مردمی در زمینه ایجاد سازمانی سالم چه‌قدر با اهمیت است. در این پژوهش به رویکرد مشارکت جمعی در

ایجاد سازمان سالم خواهیم پرداخت. از این رو با توجه به عدم غنای کافی ادبیات پژوهش و هم‌چنین با هدف ارائه یک نظریه جدید از روش داده‌بنیاد استفاده شده و بر اساس الگوی پارادایمی مقوله‌ها و زیرمقوله‌ها به صورت شکل (۱) به هم پیوند داده شده‌اند.



شکل شماره ۱: الگوی پارادایمی

رویکرد روشی

رویکرد روشی: این پژوهش از لحاظ جهت‌گیری، بنیادین است. راهبرد مورد استفاده در پژوهش حاضر رویکرد کیفی است. در این پژوهش با استفاده از راهبرد پژوهش کیفی و نظریه داده‌بنیاد پدیده سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی مورد موشکافی دقیق قرار گرفته و مدل ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی در قالب معیارها و ارتباط تعیین می‌شوند.

جامعه و نمونه آماری و نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش با توجه به قلمرو موضوعی آن شامل ۱۲ نفر از خبرگان، مدیران و اعضای کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در سازمان صمت استان مازندران هستند که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شده‌اند، قابل بیان است که در مرحله اول ۱۲ مصاحبه با خبرگان صورت پذیرفته است.

ابزار گردآوری داده‌ها

جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش با استفاده از مصاحبه عمیق و بررسی اسناد و مدارک و ابزار میدانی پرسش‌نامه صورت گرفته است. دلیل استفاده از رویکرد داده‌بنیاد در بخش طراحی مدل، جدید بودن موضوع پژوهش و نیاز به توصیف عمیق و ژرف‌نگری بوده است. برای تضمین تدریجی روایی و پایایی در طی فرایند پژوهش یک پژوهش کیفی، از سازوکاری با عنوان «ممیزی پژوهش» استفاده می‌شود. این سازوکارها در هر کدام از مراحل پژوهش تزیق می‌شوند تا با شناسایی و اصلاح خطاها قبل از نفوذ در الگو و قبل از این‌که تحلیل را مخدوش سازند، نوعی از یافته‌های پژوهشی معتبر ایجاد کند.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

آزمون‌ها و نرم‌افزهای آماری: با تعیین پرسش‌های اولیه مصاحبه با استفاده از عناوین کلی مدل داده‌بنیاد، استفاده جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از مصاحبه عمیق و بررسی اسناد و مدارک و ابزار میدانی پرسش‌نامه صورت گرفته است. پرسش‌های انجام‌شده از خبرگان تا رسیدن به اشباع اطلاعات و داده‌های گردآوری شده برای نتیجه‌گیری ادامه می‌یابد. در پژوهش حاضر، جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از کدگذاری (۱- کدگذاری باز، ۲- کدگذاری محوری، ۳- کدگذاری انتخابی) و جهت کدگذاری از نرم‌افزار مکس کیودا استفاده شده است. پژوهش‌گر تلاش کرده مقوله‌ها از طریق کدگذاری باز و کدهای نهایی به روش دلفی فازی مشخص و طی کدگذاری محوری و بر اساس روش نگاشت شناختی و ماتریس شباهت گروهی مقوله‌ها به یکدیگر مرتبط شوند.

یافته‌های پژوهش

جهت شناسایی مقوله‌های محوری در ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی از روش نظریه داده‌بنیاد استفاده شده است. در این پژوهش به نمایش مقوله‌های فوق پرداخته شده است در این راستا با استفاده از داده‌های مصاحبه نیمه‌ساختار یافته عمیق و گفت‌وگوی هدف‌دار ناشی از پرسش پژوهش به

کدگذاری در سه مرحله باز، نظری و انتخابی پرداخته شده است. از طریق کدگذاری باز کدهای کلی در مصاحبه‌ها استخراج شده‌اند پس از آن در مرحله کدگذاری محوری، به مقوله‌بندی و دسته‌بندی هریک از کدها پرداخته شده است و در مرحله کدگذاری انتخابی نیز به شرح و تفسیر شاخص‌های ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی پرداخته شده است.

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

جدول شماره ۱: ویژگی جمعیت‌شناختی

ردیف	تحصیلات	سمت	سابقه جنسیت سن
۱	کارشناسی ارشد	مدیرکل	۲۳ سال مرد ۵۱
۲	کارشناسی ارشد	معاون مدیریت توسعه و منابع	۱۵ سال مرد ۴۵
۳	کارشناسی ارشد	مدیر حراست	۱۴ سال مرد ۴۰
۴	کارشناسی ارشد	مدیر واحد حقوقی	۱۵ سال مرد ۴۴
۵	کارشناسی ارشد	مدیر مرکز فناوری و اطلاعات	۱۲ سال مرد ۴۲
۶	کارشناسی ارشد	مدیر واحد بازرسی و عملکرد	۱۷ سال مرد ۴۹
۷	کارشناسی ارشد	ذیحساب	۱۴ سال مرد ۴۳
۸	کارشناسی ارشد	بازرس ماده ۹۱ و ۹۲	۱۰ سال مرد ۳۸
۹	کارشناسی ارشد	کارشناس ارزیابی عملکرد و پاسخ‌گویی شکایات	۷ سال مرد ۳۹
۱۰	دکتری مدیریت استراتژیک	هیئت علمی	۱۲ سال مرد ۴۱
۱۱	دکتری رفتار سازمانی	هیئت علمی	۱۴ سال مرد ۴۵
۱۲	دکتری مدیریت منابع انسانی	هیئت علمی	۱۵ سال زن ۴۶

یافته‌های استنباطی

در مرحله نخست، ابتدا ۱۲ مصاحبه به‌دست‌آمده از خبرگان که ویژگی آن‌ها در جدول (۱) بیان شده به فایل متنی تبدیل شده و سپس وارد نرم‌افزار مکس کیودا شده است. در این مرحله، جملات دارای معنی و مفهوم تفکیک و بر اساس مفهوم آن‌ها یک کد باز چند کلمه‌ای که معرف آن مفهوم است ارائه شده است. اطلاعات به‌دست‌آمده از مراحل کدگذاری باز نشان می‌دهد که در مجموع تعداد ۱۹۹ کد باز به استناد به ۱۲ مصاحبه صورت‌گرفته به‌دست آمده

است. جدول شماره (۲) نشان‌دهنده خلاصه‌ای از اطلاعات ۱۲ مصاحبه صورت گرفته است.

جدول شماره ۲: خلاصه مصاحبه‌ها

تعداد کد باز	اندیس	نفر
۲۲	P1	اول
۱۸	P2	دوم
۱۶	P3	سوم
۱۷	P4	چهارم
۲۰	P5	پنجم
۱۸	P6	ششم
۱۲	P7	هفتم
۱۵	P8	هشتم
۱۲	P9	نهم
۱۶	P10	دهم
۱۵	P11	یازدهم
۱۸	P12	دوازدهم

در ادامه کدگذاری باز، گزینه‌های تکراری حذف و یا مواردی که معانی نزدیک به یکدیگر دارند تجمیع شده است. جهت تأیید نهایی از روش دلفی فازی استفاده شده است که در نهایت دو کد آسیب‌پذیری محل کار در مقابل فشارهای بیرونی و تغییر سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها توسط ارباب‌رجوع معترض حذف شده است و از ۱۰۰ کد ۹۸ کد باقی مانده است.

جدول شماره ۳: خروجی دلفی فازی

میانگین عددی فازی	وضعیت نهایی	کدهای اولیه
۰/۷۱۶۶۶۷	پذیرش	۱ پنداره‌شناختی موجود درباره نقش و ضرورت پاسخ‌گویی به شرایط درونی
۰/۸۶۶۶۶۷	پذیرش	۲ توجه به ضرورت پاسخ‌گویی به شرایط درونی
۰/۷۴۳۳۳۳	پذیرش	۳ پنداره‌شناختی موجود درباره نقش و ضرورت پاسخ‌گویی به شرایط محیطی
۰/۷۳	پذیرش	۴ توجه به چیستی ابعاد در پاسخ‌گویی به محیط
۰/۷۵	پذیرش	۵ توجه به ویژگی‌ها در پاسخ‌گویی به محیط
۰/۸۱	پذیرش	۶ توجه به ارزش‌های اساسی در پاسخ‌گویی به محیط
۰/۸۲۲۲	پذیرش	۷ توجه به ایجاب و الزامات پاسخ‌گویی به محیط

میانگین عددی فازی وضعیت		کدهای اولیه
نهایی		
پذیرش	۰/۸۸۳۳۳۳	۸ ملاحظات ضروری در جهت تحقق مؤثر پاسخ‌گویی به محیط
پذیرش	۰/۸۱	۹ جهت‌گیری راهبردی و استراتژی روشن و مناسب
پذیرش	۰/۸۸۳۳۳۳	۱۰ تبیین مأموریت‌ها و مطلوبیت‌ها، خط‌مشی‌ها و اهداف کلی و عینی سازمان برای تمام واحدهای کاری و افراد
پذیرش	۰/۸۵۳۳۳۳	۱۱ توسعه بستر فرهنگی حمایت‌کننده پاسخ‌گویی
پذیرش	۰/۸۳	۱۲ تعبیه سیستم ویژه‌ای برای بسترسازی، پشتیبانی و هدایت فعالیت‌های پاسخ‌گویی
پذیرش	۰/۸	۱۳ اتخاذ سازوکارهای مناسب برای تقسیم کار
پذیرش	۰/۸۱	۱۴ اتخاذ سازوکارهای مناسب برای همکاری و هماهنگی سیستم‌ها، واحدها و افراد
پذیرش	۰/۷۷۶۶۶۷	۱۵ اتخاذ سازوکارهای مناسب برای فعالیت‌ها در راستای پاسخ‌گویی
پذیرش	۰/۷۴۶۶۶۷	۱۶ تعیین سیستم ارزیابی
پذیرش	۰/۷۲۶۶۶۷	۱۷ تعیین سیستم یادگیری سازمانی برای ارزیابی فعالیت‌ها و نتایج حاصل
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۱۸ یادگیری سازمان‌یافته از تجارب مرتبط
پذیرش	۰/۹	۱۹ اتخاذ سازوکارهای کارآمد برای گزینش
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۲۰ به‌کارگیری و آموزش و به‌سازی
پذیرش	۰/۷۴۳۳۳۳	۲۱ ارزیابی عملکرد و تشویق افراد در ارتباط با پاسخ‌گویی
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۲۲ هدف‌گذاری جهت پاسخ‌گویی
پذیرش	۰/۷۱۶۶۶۷	۲۳ ارتباطات اثربخش
پذیرش	۰/۸۶۶۶۶۷	۲۴ هدایت و کنترل در جهت پاسخ‌گویی
پذیرش	۰/۷۴۳۳۳۳	۲۵ به‌سازی حرفه‌ای و توانمندسازی افراد برای پاسخ‌گویی به محیط
پذیرش	۰/۸۱۲۲	۲۶ ترغیب به نوآوری و توسعه فرهنگ پاسخ‌گویی
پذیرش	۰/۷۵	۲۷ وجود طرح و الگوی سیستمی جهت شناسایی مشکلات و اقتضائات آن و پاسخ‌گویی به آن
پذیرش	۰/۸۱	۲۸ توجه به اقتضائات
پذیرش	۰/۸۳۳۲	۲۹ توجه به شرایط فرهنگی
پذیرش	۰/۸۸۳۳۳۳	۳۰ توجه به شرایط اجتماعی موجود
پذیرش	۰/۸۱	۳۱ انتشار نتایج و پیامدهای حاصل از پاسخ‌گویی در سطح سازمان
پذیرش	۰/۸۸۳۳۳۳	۳۲ حمایت روشن و مؤثر مدیریت ارشد از پاسخ‌گویی
پذیرش	۰/۸۵۳۳۳۳	۳۳ شناسایی گلوگاه فساد
پذیرش	۰/۸۳	۳۴ هوشمند شدن
پذیرش	۰/۸	۳۵ شفاف‌سازی مرتب اهداف
پذیرش	۰/۸۱	۳۶ تقسیم کار

وضعیت	میانگین عددی فازی نهایی	کدهای اولیه
پذیرش	۰/۷۷۶۶۶۷	۳۷ تشکیل گروه‌های کاری برای رسیدن به اهداف مشترک
پذیرش	۰/۸۰۶۶۶۷	۳۸ وجود اهداف مشترک
پذیرش	۰/۷۲۶۶۶۷	۳۹ به‌کارگیری ساختار و سازوکارهای تواناساز در سازمان
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۴۰ اتخاذ جهت‌گیری راهبردی روشن و مناسب
پذیرش	۰/۹	۴۱ اتخاذ ترتیبات و سازوکارهای سازمان‌یافته مناسب برای تحقق اهداف
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۴۲ ایجاد و تقویت بستر فرهنگی مناسب در جهت انسجام درونی
پذیرش	۰/۷۴۳۳۳۳	۴۳ شکل‌گیری و تقویت مفروضات اساسی، ارزش‌ها و هنجارهای مشترک
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۴۴ حمایت از کارمندان در مقابل خواسته‌های نامعقول ارباب‌رجوع
رد	۰/۶۱۶۶۶۷	۴۵ آسیب‌پذیری محل کار در مقابل فشارهای بیرونی
پذیرش	۰/۸۶۶۶۶۷	۴۶ پذیرفته‌شدن خواسته‌های ارباب‌رجوع حتی وقتی با برنامه‌های کاری همخوانی نداشته باشد
پذیرش	۰/۷۴۳۳۳۳	۴۷ از طریق ارباب‌رجوع تحت فشار قرار گرفتن
پذیرش	۰/۷۷	۴۸ نفوذ گروه ویژه‌ای از ارباب‌رجوع‌ها
رد	۰/۵۵	۴۹ تغییر سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها توسط ارباب‌رجوع معترض
پذیرش	۰/۸۱	۵۰ مدیر چیزی را که کارمند خود می‌خواهد به‌دست می‌آورد
پذیرش	۰/۷۷	۵۱ توصیه‌های مدیر از طریق رؤسایش جدی گرفته می‌شود
پذیرش	۰/۸۸۳۳۳۳	۵۲ مدیر بر رؤسای خود تأثیر می‌گذارد
پذیرش	۰/۸۱	۵۳ مدیر به‌خوبی با رؤسای خود کار می‌کند
پذیرش	۰/۸۸۳۳۳۳	۵۴ صمیمیت و خون‌گرمی مدیر
پذیرش	۰/۷۵۳۳۳۳	۵۵ مدیر با کارمندان مانند همتای خودش عمل می‌کند
پذیرش	۰/۸۳	۵۶ مدیر به پیشنهادات کارمندان عمل می‌کند
پذیرش	۰/۸	۵۷ مدیر به ایجاد تغییرات علاقه دارد
پذیرش	۰/۸۱	۵۸ مدیر به رفاه حال کارمندان اهمیت می‌دهد
پذیرش	۰/۷۷۶۶۶۷	۵۹ رعایت قوانین و مقررات معین
پذیرش	۰/۸۰۶۶۶۷	۶۰ مدیریت افکار و عقاید خود را به روشنی بیان می‌کند
پذیرش	۰/۷۲۶۶۶۷	۶۱ تعیین ضوابط معین
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۶۲ برنامه‌ریزی کارها توسط مدیر
پذیرش	۰/۹	۶۳ کارمندان محل کار یکدیگر را دوست می‌دارند.
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۶۴ کارمندان نسبت به یکدیگر بی‌تفاوت و بی‌اعتنا نیستند.
پذیرش	۰/۷۴۳۳۳۳	۶۵ کارمندان محل کار نسبت به یکدیگر اظهار دوستی می‌کنند.
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۶۶ کارمندان محل کار از همدیگر کناره‌گیری نمی‌کنند.
پذیرش	۰/۷۱۶۶۶۷	۶۷ روحیه کارمندان قوی است.
پذیرش	۰/۸۶۶۶۶۷	۶۸ وجود حس اعتماد و اطمینان میان کارمندان

وضعیت	میانگین عددی فازی نهایی	کدهای اولیه
پذیرش	۰/۷۴۳۳۳۳	۶۹ انجام کار با شور و اشتیاق انجام می شود
پذیرش	۰/۷۳	۷۰ احساس نزدیکی کارمندان
پذیرش	۰/۷۵	۷۱ مواد اطلاعات لازم به درخواست کارمند فراهم می شود
پذیرش	۰/۸۱	۷۲ مواد و لوازم کافی در اختیار کارمند قرار خواهد گرفت
پذیرش	۰/۸۲۲۲	۷۳ کارمندان لوازم اداری لازم را دریافت می کنند
پذیرش	۰/۸۱۳۳۳۳	۷۴ ملاک های سطح بالا برای پاسخ گویی بهتر به ارباب رجوع
پذیرش	۰/۸۱	۷۵ احترام ارباب رجوع به کارمندی که خوب فعالیت می کنند
پذیرش	۰/۸۱۳۳۳۳	۷۶ کارمندان معتقدند که آن ها توانایی پیشرفت کاری را دارند
پذیرش	۰/۷۵۳۳۳۳	۷۷ توجه و قدردانی مدیر از پیشرفت کاری کارمندان
پذیرش	۰/۷۳	۷۸ سخت کوشی کارمندان جهت بهبود
پذیرش	۰/۸	۷۹ محیط یادگیری منضبط و جدی
پذیرش	۰/۸۱	۸۰ پاسخ های اثربخش سازمان به نیازهای محیطی
پذیرش	۰/۷۷۶۶۶۷	۸۱ کارآمدی لازم در محیط و موقعیت های عملی
پذیرش	۰/۷۳۶۶۶۷	۸۲ خوش نامی
پذیرش	۰/۷۲۶۶۶۷	۸۳ اعتماد ارباب رجوع
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۸۴ وجه مناسب
پذیرش	۰/۹	۸۵ رضایت ارباب رجوع
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۸۶ رضایت کارکنان
پذیرش	۰/۷۴۳۳۳۳	۸۷ اعتماد کارکنان
پذیرش	۰/۸۱۶۶۶۷	۸۸ شهروندی سازمانی
پذیرش	۰/۷۱۶۶۶۷	۸۹ عدالت سازمانی
پذیرش	۰/۸۶۶۶۶۷	۹۰ وفاداری
پذیرش	۰/۷۴۳۳۳۳	۹۱ تعهد کارمندان
پذیرش	۰/۷۴	۹۲ رفاه جامعه
پذیرش	۰/۷۵	۹۳ سطح درآمد جامعه
پذیرش	۰/۸۱	۹۴ عقاید مذهبی و دینی
پذیرش	۰/۷۶۶۶۶۲	۹۵ توجه به قدردانی
پذیرش	۰/۸۱۳۳۳۳	۹۶ دستگاه های نظارتی
پذیرش	۰/۷۷	۹۷ دستگاه های هم طراز
پذیرش	۰/۸۱۳۳۳۳	۹۸ قوانین و مقررات حمایتی سلامت سازمانی
پذیرش	۰/۷۵۳۳۳۳	۹۹ قوانین و مقررات حمایتی کارکنان
پذیرش	۰/۸۳	۱۰۰ قوانین و مقررات حمایتی ارباب رجوع

کدگذاری ثانویه و شکل‌دهی مقولات: در مرحله نخست، کلیه ایده‌ها و مفاهیم مهم از متن مصاحبه‌ها استخراج و متناسب با مفهوم آن یک کد یک یا چند کلمه‌ای به آن داده شده است. در این مرحله و به‌منظور جمع‌بندی کدهای داده شده، در ابتدا مفاهیم معرفی شده در جدول‌های قبل که در یک راستا هستند و یا معرف یک مفهوم مشترک بوده که به نام‌های متفاوتی ارائه شده است، یکی شده و سپس بر اساس نزدیکی مفاهیم موجود به یکدیگر، دسته‌بندی می‌شوند. در مرحله بعد و براساس کدهای موجود در هر دسته کدهای محوری، که در حقیقت نشان‌دهنده مفهوم مشترک کدهای باز موجود در آن گروه است، مشخص می‌شود. قابل بیان است در این مرحله از روش نگاشت شناختی استفاده شده است. در ادامه لیستی از زیرمؤلفه‌های ایجادشده در مرحله کدگذاری باز با کدهای آن‌ها در اختیار ۱۲ تن از افراد خبره قرار داده شدند و بعد از آن و جهت ساختاربندی عبارات پرسش‌نامه‌ای در اختیار خبرگان قرار داده می‌شود که رابطه بین دو مؤلفه را با عدد یک و صفر نشان می‌دهند پس از آن که همه خبرگان نظرات خود را دادند ماتریس شباهت گروهی حاصل می‌شود.

بر اساس نتایج ماتریس شباهت گروهی زیر مؤلفه‌ها در ۲۱ دسته به‌عنوان مؤلفه قرار گرفتند. در مرحله بعدی بر اساس نوع ویژگی هر یک از زیرمؤلفه‌ها نامی برای هر دسته در نظر گرفته می‌شود که به‌عنوان زیر مقوله در نظر گرفته خواهد شد نتایج این بخش در جدول (۴) ارائه شده است.

جدول شماره ۴: نتایج کدگذاری شناسایی زیرمقوله

ویژگی	زیرمقوله
پنداره‌شناختی موجود درباره نقش و ضرورت پاسخ‌گویی به شرایط درونی	ابعاد مفهومی پاسخ‌گویی به محیط
پنداره‌شناختی موجود درباره نقش و ضرورت پاسخ‌گویی به شرایط محیطی	
توجه به چیستی ابعاد در پاسخ‌گویی به محیط	ابعاد عملکردی پاسخ‌گویی به محیط
توجه به ویژگی‌ها در پاسخ‌گویی به محیط	
توجه به ارزش‌های اساسی در پاسخ‌گویی به محیط	
توجه به ایجاب و الزامات پاسخ‌گویی به محیط	
ملاحظات ضروری در جهت تحقق مؤثر پاسخ‌گویی به محیط	

زیرمقاله	ویژگی
راهبردها	جهت‌گیری راهبردی و استراتژی روشن و مناسب
	تبیین مأموریتها و مطلوبیتها، خط‌مشی‌ها و اهداف کلی و عینی سازمان برای تمام واحدهای کاری و افراد
هماهنگی	توسعه بستر فرهنگی حمایت‌کننده پاسخ‌گویی
	تعبیه سیستم ویژه‌ای برای بسترسازی، پشتیبانی و هدایت فعالیت‌های پاسخ‌گویی
	اتخاذ سازوکارهای مناسب برای تقسیم کار
منابع انسانی	اتخاذ سازوکارهای مناسب برای فعالیت‌ها در راستای پاسخ‌گویی
	تعیین سیستم ارزیابی و یادگیری سازمانی برای ارزیابی فعالیت‌ها و نتایج حاصل و یادگیری سازمان‌یافته از تجارب مرتبط
	اتخاذ سازوکارهای کارآمد برای گزینش
	به‌کارگیری و آموزش و به‌سازی
عملکردی	ارزیابی عملکرد و تشویق افراد در ارتباط با پاسخ‌گویی
	هدف‌گذاری، ارتباطات اثربخش، هدایت و کنترل در جهت پاسخ‌گویی
	به‌سازی حرفه‌ای و توانمندسازی افراد برای پاسخ‌گویی به محیط
	ترغیب به نوآوری و توسعه فرهنگ پاسخ‌گویی
	وجود طرح و الگوی سیستمی جهت شناسایی مشکلات و اقتضات آن و پاسخ‌گویی به آن
	توجه به اقتضات و شرایط فرهنگی و اجتماعی موجود
ابزاری-ساختاری	انتشار نتایج و پیامدهای حاصل از پاسخ‌گویی در سطح سازمان
	حمایت روشن و مؤثر مدیریت ارشد از پاسخ‌گویی
	شناسایی گلوگاه فساد
	هوشمند شدن
	شفاف‌سازی مرتب اهداف و تقسیم کار
عاطفی و اجتماعی	تشکیل گروه‌های کاری برای رسیدن به اهداف مشترک
	به‌کارگیری ساختار و سازوکارهای تواناساز در سازمان
	اتخاذ جهت‌گیری راهبردی روشن و مناسب
	اتخاذ ترتیبات و سازوکارهای سازمان‌یافته مناسب برای تحقق اهداف
	ایجاد و تقویت بستر فرهنگی مناسب در جهت انسجام درونی
	شکل‌گیری و تقویت مفروضات اساسی، ارزش‌ها و هنجارهای مشترک
	یکپارچگی و هم‌نوایی گروه‌های کاری
	وجود ویژگی و انگیزه‌های مشترک بین افراد
	حمایت از مشارکت، همکاری و تعامل بین فردی و گروهی

ویژگی	زیرمقاله
حمایت از کارمندان در مقابل خواسته‌های نامعقول اربابرجوع	یگانگی نهادی
پذیرفته نشدن خواسته‌های اربابرجوع حتی وقتی با برنامه‌های کاری هم خوانی نداشته باشد	
جلوگیری از تحت فشار قرار گرفتن توسط اربابرجوع	
مقابله با نفوذ گروه ویژه‌ای از اربابرجوع	نفوذ مدیریت
مدیر چیزی را که کارمند خود می‌خواهد به دست می‌آورد	
توصیه‌های مدیر از طریق رؤسایش جدی گرفته می‌شود	
مدیر بر رؤسای خود تأثیر می‌گذارد	ملاحظه‌گری
مدیر به‌خوبی با رؤسای خود کار می‌کند	
صمیمیت و خون‌گرمی مدیر	
مدیر با کارمندان مانند همتای خودش عمل می‌کند	ساخت دهی
مدیر به پیشنهادها کارمندان عمل می‌کند	
مدیر به ایجاد تغییرات علاقه دارد	
مدیر به رفاه حال کارمندان اهمیت می‌دهد	روحیه
رعایت قوانین و مقررات معین	
مدیریت افکار و عقاید خود را به روشنی بیان می‌کند	
تعیین ضوابط معین	پشتیبانی منابع
برنامه‌ریزی کارها توسط مدیر	
کارمندان محل کار یکدیگر را دوست می‌دارند.	
کارمندان نسبت به یکدیگر بی‌تفاوت و بی‌اعتنا نیستند.	تأکید علمی
کارمندان محل کارم نسبت به یکدیگر اظهار دوستی می‌کنند.	
کارمندان محل کارم از هم‌دیگر کناره‌گیری نمی‌کنند.	
روحیه کارمندان قوی است.	تأکید علمی
وجود حس اعتماد و اطمینان میان کارمندان	
انجام کار با شور و اشتیاق انجام	
احساس نزدیکی کارمندان	تأکید علمی
مواد اطلاعات لازم به درخواست کارمند فراهم می‌شود	
مواد و لوازم کافی در اختیار کارمند قرار خواهد گرفت	
کارمندان لوازم اداری لازم را دریافت می‌کنند	تأکید علمی
برای پاسخ‌گویی بهتر به اربابرجوع، ملاک‌های سطح بالایی تعیین شده است	
اربابرجوع به کارمندانی که خوب فعالیت می‌کنند، احترام می‌گذارند.	
کارمندان معتقدند که آن‌ها توانایی پیشرفت کاری را دارند.	



زیرمقوله	ویژگی
	پیشرفت کاری کارمندان مورد توجه و قدردانی مدیر قرار دارد.
	کارمندان سخت می‌کوشند که کار خود را بهبود بخشند.
	محیط یادگیری منضبط و جدی است.
بیرونی	پاسخ‌های اثربخش سازمان به نیازهای محیطی و کارآمدی لازم در محیط و موقعیت‌های عملی
	خوش‌نامی
	وجه مناسب
	رضایت ارباب‌رجوع
درونی	رضایت کارکنان
	اعتماد کارکنان
	شهروندی سازمانی
	عدالت سازمانی
	وفاداری
اقتصاد جامعه	تعهد کارمندان
	رفاه جامعه
فرهنگ جامعه	سطح درآمد جامعه
	عقاید مذهبی و دینی
دستگاه‌های دولتی	توجه به قدردانی
	دستگاه‌های نظارتی
	دستگاه‌های هم‌تراز
قوانین و مقررات حاکم	قوانین و مقررات حمایتی سلامت سازمانی
	قوانین و مقررات حمایتی کارکنان
	قوانین و مقررات حمایتی ارباب‌رجوع

کدگذاری گزینشی: در سومین گام برای شناسایی مقوله‌ها، ترکیبات لازم بین زیرمقوله‌ها معرفی شده ایجاد می‌شود و برای هر گروه یک نام جدید که در حقیقت معرف مقوله و یا متغیر اصلی است، انتخاب می‌شود. چگونگی قرار گیری محورها در هر مقوله و هم‌چنین نام‌گذاری مقوله‌های مطابق اطلاعات ارائه شده.

جدول شماره ۵: نتایج کدگذاری گزینشی

مقوله	زیرمقوله	ویژگی	
توجه به پاسخ‌گویی محیط	ابعاد مفهومی	پنداره‌شناختی موجود درباره نقش و ضرورت پاسخ‌گویی به شرایط درونی	
	پاسخ‌گویی به محیط	پنداره‌شناختی موجود درباره نقش و ضرورت پاسخ‌گویی به شرایط محیطی	
	ابعاد عملکردی پاسخ‌گویی به محیط	توجه به چپستی ابعاد در پاسخ‌گویی به محیط	
		توجه به ویژگی‌ها در پاسخ‌گویی به محیط	
توجه به ارزش‌های اساسی در پاسخ‌گویی به محیط			
راهبردها		توجه به ایجاب و الزامات پاسخ‌گویی به محیط	
		ملاحظات ضروری در جهت تحقق مؤثر پاسخ‌گویی به محیط	
		جهت‌گیری راهبردی و استراتژی روشن و مناسب	
		تبيين مأموریت‌ها و مطلوبیت‌ها، خط‌مشی‌ها و اهداف کلی و عینی سازمان برای تمام واحدهای کاری و افراد	
هماهنگی		توسعه بستر فرهنگی حمایت‌کننده پاسخ‌گویی	
		تعبیه سیستم ویژه‌ای برای بستر سازی، پشتیبانی و هدایت فعالیت‌های پاسخ‌گویی	
		اتخاذ سازوکارهای مناسب برای تقسیم کار	
		اتخاذ سازوکارهای مناسب برای همکاری و هماهنگی سیستم‌ها، واحدها و افراد	
سازوکار سازمانی		اتخاذ سازوکارهای مناسب برای فعالیت‌ها در راستای پاسخ‌گویی	
		تعیین سیستم ارزیابی و یادگیری سازمانی برای ارزیابی فعالیت‌ها و نتایج حاصل و یادگیری سازمان‌یافته از تجارب مرتبط	
		اتخاذ سازوکارهای کارآمد برای گزینش	
		به‌کارگیری و آموزش و به‌سازی	
عملکردی	منابع انسانی	ارزیابی عملکرد و تشویق افراد در ارتباط با پاسخ‌گویی	
		هدف‌گذاری، ارتباطات اثربخش، هدایت و کنترل در جهت پاسخ‌گویی	
		به‌سازی حرفه‌ای و توانمندسازی افراد برای پاسخ‌گویی به محیط	
		ترغیب به نوآوری و توسعه فرهنگ پاسخ‌گویی	
		وجود طرح و الگوی سیستمی جهت شناسایی مشکلات و اقتضانات آن و پاسخ‌گویی به آن	
		توجه به اقتضانات و شرایط فرهنگی و اجتماعی موجود	
انتشار نتایج و پیامدهای حاصل از پاسخ‌گویی در سطح سازمان			
		حمایت روشن و مؤثر مدیریت ارشد از پاسخ‌گویی	



مقوله	زیرمقوله	ویژگی
		شناسایی گلوگاه فساد هوشمند شدن شفاف سازی مرتب اهداف و تقسیم کار
	ابزاری-ساختاری	تشکیل گروه‌های کاری برای رسیدن به اهداف مشترک به کارگیری ساختار و سازوکارهای تواناساز در سازمان اتخاذ جهت‌گیری راهبردی روشن و مناسب اتخاذ ترتیبات و سازوکارهای سازمان‌یافته مناسب برای تحقق اهداف ایجاد و تقویت بستر فرهنگی مناسب در جهت انسجام درونی شکل‌گیری و تقویت مفروضات اساسی، ارزش‌ها و هنجارهای مشترک
		عاطفی و اجتماعی
یگانگی نهادی		حمایت از کارمندان در مقابل خواسته‌های نامعقول ارباب‌رجوع پذیرفته نشدن خواسته‌های ارباب‌رجوع حتی وقتی با برنامه‌های کاری هم‌خوانی نداشته باشد جلوگیری از تحت فشار قرار گرفتن توسط ارباب‌رجوع مقابله با نفوذ گروه ویژه‌ای از ارباب‌رجوع‌ها
سلامت سازمانی	نفوذ مدیریت	مدیر چیزی را که کارمند خود می‌خواهد به دست می‌آورد توصیه‌های مدیر از طریق رؤسایش جدی گرفته می‌شود مدیر بر رؤسای خود تأثیر می‌گذارد مدیر به خوبی با رؤسای خود کار می‌کند
	ملاحظه‌گری	صمیمیت و خون‌گرمی مدیر مدیر با کارمندان مانند همتای خودش عمل می‌کند مدیر به پیشنهادهای کارمندان عمل می‌کند مدیر به ایجاد تغییرات علاقه دارد مدیر به رفاه حال کارمندان اهمیت می‌دهد
	ساخت‌دهی	رعایت قوانین و مقررات معین مدیریت افکار و عقاید خود را به روشنی بیان می‌کند تعیین ضوابط معین برنامه‌ریزی کارها توسط مدیر
روحیه		کارمندان محل کار یکدیگر را دوست می‌دارند. کارمندان نسبت به یکدیگر بی‌تفاوت و بی‌اعتنا نیستند.

مقوله	زیرمقوله	ویژگی
		کارمندان محل کارم نسبت به یکدیگر اظهار دوستی می‌کنند.
		کارمندان محل کارم از هم‌دیگر کناره‌گیری نمی‌کنند.
		روحیه کارمندان قوی است.
		وجود حس اعتماد و اطمینان میان کارمندان
		انجام کار با شور و اشتیاق انجام می‌شود
		احساس نزدیکی کارمندان
		مواد اطلاعات لازم به درخواست کارمند فراهم می‌شود
		مواد و لوازم کافی در اختیار کارمند قرار خواهد گرفت
پشتیبانی منابع		کارمندان لوازم اداری لازم را دریافت می‌کنند
		برای پاسخ‌گویی بهتر به ارباب‌رجوع، ملاک‌های سطح بالایی تعیین شده است
		ارباب‌رجوع به کارمندی که خوب فعالیت می‌کنند، احترام می‌گذارند.
		کارمندان معتقدند که آن‌ها توانایی پیشرفت کاری را دارند.
تأکید علمی		پیشرفت کاری کارمندان مورد توجه و قدردانی مدیر قرار دارد.
		کارمندان سخت می‌کوشند که کار خود را بهبود بخشند.
		محیط یادگیری منضبط و جدی است.
		پاسخ‌های اثربخش سازمان به نیازهای محیطی و کارآمدی لازم در محیط و موقعیت‌های عملی
بیرونی		خوش‌نامی
		وجه مناسب
		رضایت ارباب‌رجوع
		رضایت کارکنان
اثربخشی		اعتماد کارکنان
		شهروندی سازمانی
		عدالت سازمانی
		وفاداری
درونی		تعهد کارمندان
		رفاه جامعه
		اقتصاد جامعه
		سطح درآمد جامعه
عوامل سطح کلان		عقاید مذهبی و دینی
		توجه به قدردانی
دستگاه‌های دولتی		دستگاه‌های نظارتی
		دستگاه‌های هم‌تراز



مقوله	زیرمقوله	ویژگی
		قوانین و مقررات حمایتی سلامت سازمانی
	قوانین و مقررات حاکم	قوانین و مقررات حمایتی کارکنان
		قوانین و مقررات حمایتی ارباب رجوع

برای کشف نحوه ارتباط مقوله‌ها با یکدیگر در کدگذاری محوری، پژوهش‌گر از پارادایم استفاده می‌کند. استراوسو کوربین، مدل پارادایم را به این جهت ارائه کردند که در نظریه داده‌بنیاد مقوله‌های فرعی در قالب مجموعه‌ای از ارتباط‌هایی که نشان‌دهنده شرایط علی، پدیده، زمینه، شرایط مداخله‌ای، راهبردهای عمل / عکس‌العمل و نتایج هستند به مقوله‌ها مرتبط می‌شوند. شرایط علی، وقایع یا رویدادهایی هستند که بر پدیده تأثیر می‌گذارند.

پژوهش‌گر نظریه‌ساز داده‌بنیاد، یکی از مقوله‌های به‌دست‌آمده از کدگذاری باز را به‌عنوان مقوله محوری که اساس یک نظریه است، شناسایی می‌کند. شاخص انتخاب مقوله محوری عبارت است از:

۱- آن مقوله باید محوری باشد یعنی این‌که همه مقوله‌های اصلی دیگر بتوانند به آن ربط داده شوند.

۲- باید به‌کرات در داده‌ها ظاهر شود. این بدان معناست که در همه یا تقریباً همه موارد، نشانه‌هایی وجود دارند که به آن مفهوم اشاره می‌کنند.

بر اساس تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها عوامل علی شامل:

سازوکار سازمانی شامل راهبردها (جهت‌گیری راهبردی و استراتژی روشن و مناسب، تبیین مأموریت‌ها و مطلوبیت‌ها، خط‌مشی‌ها و اهداف کلی و عینی سازمان برای تمام واحدهای کاری و افراد، توسعه بستر فرهنگی حمایت‌کننده پاسخ‌گویی، تعبیه سیستم ویژه‌ای برای بسترسازی، پشتیبانی و هدایت فعالیت‌های پاسخ‌گویی)، هماهنگی (اتخاذ سازوکارهای مناسب که برای تقسیم کار، اتخاذ سازوکارهای مناسب که برای همکاری و هماهنگی سیستم‌ها، واحدها و افراد، اتخاذ سازوکارهای مناسب که برای فعالیت‌ها در راستای پاسخ‌گویی، تعیین سیستم ارزیابی و یادگیری سازمانی برای ارزیابی فعالیت‌ها و

نتایج حاصل و یادگیری سازمان یافته از تجارب مرتبط)، منابع انسانی (اتخاذ سازوکارهای کارآمد برای گزینش، به کارگیری و آموزش و به سازی، ارزیابی عملکرد و تشویق افراد در ارتباط با پاسخ گویی)، عملکرد (هدف گذاری، ارتباطات اثربخش، هدایت و کنترل در جهت پاسخ گویی، به سازی حرفه ای و توانمندسازی افراد برای پاسخ گویی به محیط، ترغیب به نوآوری و توسعه فرهنگ پاسخ گویی، وجود طرح و الگوی سیستمی جهت شناسایی مشکلات و اقتضات آن و پاسخ گویی به آن، توجه به اقتضات و شرایط فرهنگی و اجتماعی موجود، انتشار نتایج و پیامدهای حاصل از پاسخ گویی در سطح سازمان، حمایت روشن و مؤثر مدیریت ارشد از پاسخ گویی، شناسایی گلوگاه فساد، هوشمند شدن، شفاف سازی مرتب اهداف و تقسیم کار) است.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل مصاحبه ها در مورد راهبردهای این پژوهش عبارت است: سلامت سازمانی شامل یگانگی نهادی (حمایت از کارمندان در مقابل خواسته های نامعقول ارباب رجوع، آسیب پذیری محل کار در مقابل فشارهای بیرونی، پذیرفته شدن خواسته های ارباب رجوع حتی وقتی با برنامه های کاری من هم خوانی نداشته باشد و از طریق ارباب رجوع تحت فشار قرار گرفتن، نفوذ گروه ویژه ای از ارباب رجوع ها، تغییر سیاستها و خط مشی ها توسط ارباب رجوع معترض)، نفوذ مدیریت (مدیر چیزی را که کارمند خود می خواهد به دست می آورد، توصیه های مدیر از طریق رؤسایش جدی گرفته می شود، مدیر بر رؤسای خود تأثیر می گذارد، مدیر به خوبی با رؤسای خود کار می کند)، ملاحظه گری (صمیمیت و خون گرمی مدیر، مدیر با کارمندان مانند همتای خودش عمل می کند، مدیر به پیشنهادات کارمندان عمل می کند، مدیر به ایجاد تغییرات علاقه دارد، مدیر به رفاه حال کارمندان اهمیت می دهد)، ساختاردهی (رعایت قوانین و مقررات معین، مدیریت افکار و عقاید خود را به روشنی بیان می کند، تعیین ضوابط معین، برنامه ریزی کارها توسط مدیر)، روحیه (کارمندان محل کار یکدیگر را دوست می دارند، کارمندان نسبت به یکدیگر بی تفاوت و بی اعتنا نیستند، کارمندان محل کار نسبت به یکدیگر اظهار دوستی می کنند، کارمندان محل کار از هم دیگر کناره گیری نمی کنند،

روحیه کارمندان قوی است، وجود حس اعتماد و اطمینان میان کارمندان، انجام کار با شور و اشتیاق، احساس نزدیکی کارمندان، پشتیبانی و منابع (مواد اطلاعات لازم به درخواست کارمند فراهم می‌شود، مواد و لوازم کافی در اختیار کارمند قرار خواهد گرفت، کارمندان لوازم اداری لازم را دریافت می‌کنند)، تأکید علمی (برای پاسخ‌گویی بهتر به ارباب‌رجوع، ملاک‌های سطح بالایی تعیین شده است، ارباب‌رجوع به کارمندان که خوب فعالیت می‌کنند، احترام می‌گذارند، کارمندان معتقدند که آن‌ها توانایی پیشرفت کاری را دارند، پیشرفت کاری کارمندان مورد توجه و قدردانی مدیر قرار دارد، کارمندان سخت می‌کوشند که کار خود را بهبود بخشند، محیط یادگیری منضبط و جدی است) می‌باشد.

بر اساس تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها، شرایط خاصی که بر راهبردها تأثیر می‌گذارد یا به عبارتی شرایط زمینه‌ای در این پژوهش عبارت‌اند از: توجه به پاسخ‌گویی محیط شامل ابعاد مفهومی پاسخ‌گویی به محیط (پنداره‌شناختی موجود درباره نقش و ضرورت پاسخ‌گویی به شرایط درونی و پنداره‌شناختی موجود درباره نقش و ضرورت پاسخ‌گویی به شرایط محیطی) و ابعاد عملکردی پاسخ‌گویی به محیط توجه به چیستی ابعاد در پاسخ‌گویی به محیط، توجه به ویژگی‌ها در پاسخ‌گویی به محیط، توجه به ارزش‌های اساسی در پاسخ‌گویی به محیط، توجه به ایجاب و الزامات پاسخ‌گویی به محیط، ملاحظات ضروری در جهت تحقق مؤثر پاسخ‌گویی به محیط می‌باشد و محیط آموزشی شامل کیفیت مکان، نحوه استقرار شرکت‌کننده‌ها، به‌کارگیری یافته‌های آموزشی در محیط آموزشی و جو محیط آموزشی.

بر اساس تجزیه و تحلیل مصاحبه شرایط عمومی که بر راهبردها تأثیر می‌گذارد به عبارتی شرایط مداخله‌گر در این پژوهش عبارت‌اند از: عوامل سطح کلان شامل اقتصاد جامعه (رفاه جامعه سطح درآمد جامعه)، فرهنگ جامعه (عقاید مذهبی و دینی، توجه به قدردانی)، دستگاه‌های دولتی (دستگاه‌های نظارتی، دستگاه‌های هم‌تراز)، قوانین و مقررات (قوانین و مقررات حمایتی

سلامت سازمانی، قوانین و مقررات حمایتی کارکنان، قوانین و مقررات حمایتی ارباب رجوع).

در این پژوهش فراگیرنده یا پیامدها سلامت سازمانی عبارت است از اثربخشی شامل اثربخشی درونی (رضایت کارکنان، اعتماد کارکنان، شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، وفاداری، تعهد کارمندان) و اثربخشی بیرونی (پاسخ‌های اثربخش سازمان به نیازهای محیطی و کارآمدی لازم در محیط و موقعیت‌های عملی، خوش‌نامی وجه مناسب، رضایت ارباب رجوع).

جدول (۴) حاصل اطلاعات حاصل از کد گذاری محوری است:

جدول شماره ۶: کدگذاری محوری

کدهای مرتبط	کدگذاری محوری
راهبردها، هماهنگی، منابع انسانی، عملکرد	سازوکارهای سازمانی
ابزاری-ساختاری، عاطفی و اجتماعی	انسجام
یگانگی نهادی، نفوذ مدیریت، ملاحظه‌گری، ساخت‌دهی، روحیه، پشتیبانی منابع، تأکید علمی	سلامت سازمانی
ابعاد مفهومی پاسخ‌گویی به محیط، ابعاد عملکردی پاسخ‌گویی به محیط	توجه به پاسخ‌گویی محیط
اقتصادی و اجتماعی، فرهنگ جامعه، دستگاه‌های دولتی، قوانین و مقررات حاکم	عوامل سطح کلان
اثربخشی درونی، اثر بخشی بیرونی	اثربخشی

مدل مفهومی نهایی

مرحله نظریه‌پردازی (کدگذاری انتخابی)

در این مرحله شرایط مختلفی که (طبقات) در مرحله کدگذاری محوری بیان شده است، باهم ادغام می‌شوند و تجزیه و تحلیل کلی صورت می‌گیرد. برای یکپارچه‌سازی، دو رویه وجود دارد:

- به‌کارگیری یک روایت بر اساس روابط مدل پارادایم حول مقوله محوری.
- ارائه قضایای نظری بر اساس مدل پارادایم (دانایی فر و اسلامی، ۱۳۹۰: ۱۷).

قضیه اول: شاخص‌های کلیدی در ایجاد سلامت سازمانی سازوکارها (راهبردها، هماهنگی، منابع انسانی، عملکرد) و انسجام شامل انسجام عملکردی و انسجام عاطفی و اجتماعی است.

قضیه دوم: سازوکارها (راهبردها، هماهنگی، منابع انسانی، عملکرد) بر انسجام عملکردی و انسجام عاطفی و اجتماعی تأثیر می‌گذارد.

قضیه سوم: سازوکارها (راهبردها، هماهنگی، منابع انسانی، عملکرد) از طریق انسجام بر سلامت اداری با دیدگاه جمعی تأثیر می‌گذارد.

قضیه چهارم: توجه به پاسخ‌گویی محیطی بر سلامت سازمانی تأثیر گذاشته و موجب اثربخشی بیرونی و درونی سازمان می‌شود.

قضیه پنجم: عوامل اقتصادی و اجتماعی، فرهنگ جامعه، دستگاه‌های دولتی، قوانین و مقررات حاکم بر سلامت سازمانی تأثیر می‌گذارد.

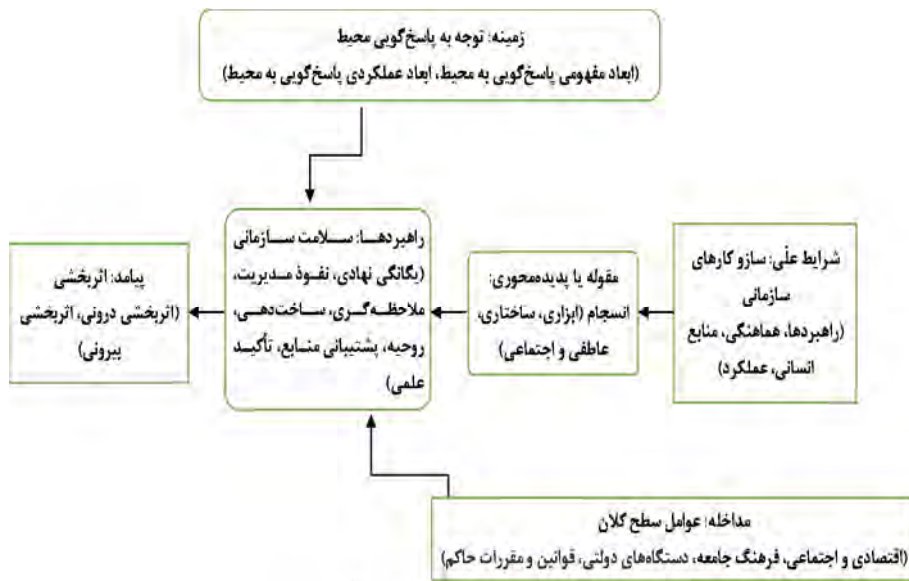
قضیه ششم: یگانگی نهادی، نفوذ مدیریت، ملاحظه‌گری، ساخت‌دهی، روحیه، پشتیبانی منابع، تأکید علمی از انسجام تأثیر می‌پذیرد و بر اثربخشی بیرونی و درونی سازمان تأثیر دارد.

قضیه هفتم: راهبردها، هماهنگی، منابع انسانی، عملکرد بر سطح انسجام سازمانی تأثیر می‌گذارد.

قضیه هشتم: انسجام سازمانی از راهبردها، هماهنگی، منابع انسانی، عملکرد تأثیر می‌پذیرد و به‌همراه عوامل سطح کلان و میزان توجه به پاسخ‌گویی به محیط بر سلامت سازمانی تأثیر می‌گذارد.

قضیه نهم: انسجام سازمانی، عوامل سطح کلان و میزان توجه به پاسخ‌گویی به محیط بر سلامت سازمانی تأثیر می‌گذارد.

قضیه دهم: انسجام سازمانی، عوامل سطح کلان و میزان توجه به پاسخ‌گویی به محیط از طریق سلامت سازمانی بر اثربخشی بیرونی و درونی سازمان تأثیر دارد.



شکل شماره ۲: مدل ساختاری پژوهش (منبع مدل پارادایمی پژوهش)

بحث و نتیجه‌گیری

مسئله و هدف

این پژوهش با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد سازمان سالم با رویکرد مشارکت جمعی در سازمان صمت مازندران با استفاده از نظریه داده‌بنیاد صورت گرفته است.

نتایج پژوهش

نتایج حاصل از یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد عوامل ذیل بر ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی در سازمان صمت مازندران مؤثر است:

سازوکارهای سازمانی (راهبردها، هماهنگی، منابع انسانی و عملکرد) به‌عنوان شرایط علی: ترتیبات و سازوکارهای سازمان یافته، مناسب و حاوی ارزش‌های دینی برای تحقق اهداف یک سازمان موجب جلب مشارکت عمومی و ایجاد سلامت اداری خواهد شد.

انسجام (ابزاری - ساختاری، عاطفی و اجتماعی) به‌عنوان پدیده محوری: ارزش‌مداری کار گروهی، تیمی و اشتراکی در سازمان و یک‌نواختی و هم‌نوایی سازمان و حمایت از مشارکت نیز از دیگر عوامل و مؤلفه‌های مهم است.

پاسخ‌گویی محیطی (ابعاد مفهومی پاسخ‌گویی به محیط، ابعاد عملکردی پاسخ‌گویی به محیط) به‌عنوان زمینه: پنداره‌شناختی موجود درباره نقش و ضرورت پاسخ‌گویی به شرایط درونی باعث می‌شود اطلاعات لازم به درخواست شهروندان فراهم شود.

عوامل سطح کلان (اقتصادی و اجتماعی، فرهنگ جامعه، دستگاه‌های دولتی، قوانین و مقررات حاکم) به‌عنوان مداخله‌گر: بر اساس تجزیه و تحلیل صورت‌گرفته در این پژوهش شرایط زمینه‌ای عمومی که بر ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی تأثیر می‌گذارد، به‌عبارتی شرایط مداخله‌گر در این پژوهش عبارت‌اند از: عوامل سطح کلان شامل اقتصاد جامعه (رفاه جامعه سطح درآمد جامعه)، فرهنگ جامعه (عقاید مذهبی و دینی، توجه به قدردانی)، دستگاه‌های دولتی (دستگاه‌های نظارتی، دستگاه‌های هم‌تراز)، قوانین و مقررات (قوانین و مقررات حمایتی سلامت سازمانی، قوانین و مقررات حمایتی کارکنان، قوانین و مقررات حمایتی ارباب‌رجوع).

سلامت سازمانی (یگانگی نهادی، نفوذ مدیریت، ملاحظه‌گری، ساخت‌دهی، روحیه، پشتیبانی منابع، تأکید علمی) به‌عنوان راهبردها: حمایت جمعی از خواسته‌های معقول ارباب‌رجوع در مقابل خواسته‌های نامعقول، آسیب‌پذیری محل کار در مقابل فشارهای بیرونی، مقابله جمعی با تحت فشار قرار دادن دستگاه در مقابل خواسته‌های غیر قانونی، مقابله جمعی با نفوذ گروه ویژه‌ای از ارباب‌رجوع‌ها، نفوذ مدیریت و عملکرد مناسب وی در استفاده از روش‌های جلب مشارکت جمعی و پیش‌برد برنامه‌های سلامت‌محور، صمیمیت و خون‌گرمی مدیر با کارکنان و شهروندان توجه مدیر به پیشنهادها کارمندان و ارباب‌رجوع، علاقه مدیر به ایجاد تغییرات مثبت و سالم، اهمیت مدیر به رفاه کارکنان، رعایت قوانین و مقررات معین توسط مدیران، تبیین افکار و عقاید سازمان در مقابل شهروندان و کارکنان، ایجاد جو صمیمی در بین کارکنان

سازمان، تعیین انتظارات با سطح بالا برای پاسخ‌گویی بهتر به ارباب‌رجوع در سازمان توجه به انضباط و شایستگی کارکنان در سازمان، توجه به ارزش‌های اخلاقی.

اثربخشی (اثربخشی درونی، اثربخشی بیرونی) به‌عنوان پیامدها: پیامدهای این پنج مؤلفه منجر به حصول مؤلفه اثربخشی شامل اثر بخشی درونی (رضایت کارکنان، اعتماد کارکنان، شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، وفاداری، تعهد کارمندان) و اثر بخشی بیرونی (پاسخ‌های اثربخش سازمان به نیازهای محیطی و کارآمدی لازم در محیط و موقعیت‌های عملی، خوش‌نامی وجه مناسب، رضایت ارباب‌رجوع) خواهد شد.

هم‌چنین نتایج مصاحبه با خبرگان نشان داده که مشکلات عمیقی در بخش‌های محیطی و داخلی در جهت ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی وجود دارد. مشکلات کلان مانند وضعیت اقتصادی و اجتماعی، فشارهای دستگاه‌های دولتی و حاکمیتی و افراد ذی‌نفوذ و مشکلات داخلی مانند عدم رضایت کارکنان به علل تبعیض و بی‌عدالتی‌های صورت گرفته در درون سازمان از موانع مهم و جدی بوده است.

عوامل تأثیرگذار منتج از این پژوهش و مقایسه آن با نتایج پژوهش شیخ موحد و آزادی (۱۴۰۱) نشان می‌دهد که عامل پاسخ‌گویی و پاسخ‌های اثربخش در سلامت اداری بسیار تأثیرگذار است. هم‌چنین یافته‌های این پژوهش و مقایسه آن با یافته‌های پژوهش کارگر، غفاری و احمدی (۱۳۹۸) نیز نشان می‌دهد عوامل سطح کلان اقتصادی، سیاسی و اجتماعی نیز بر ایجاد یک سازمان سالم مؤثر است. برخی عوامل به‌دست آمده در نتایج این پژوهش در سایر پژوهش‌های پیشین بررسی شده خصوصاً در حوزه فراجا نیز وجود داشته است.

با توجه به مطالعه انجام‌شده مسائلی مربوط به حوزه‌های ساختاری و محتوایی در ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی شناسایی شده است:

نخست این‌که سازمان‌های دولتی و نظامی نیازمند یک ساختار و سیستم منظم جهت افزایش مشارکت جمعی در ایجاد و افزایش سلامت سازمانی است. ساختارهای این سازمان در برخی از بخش‌ها به‌گونه‌ای است که خدمت‌گیرندگان و کارکنان با یک ساختار بسته و غیر شفاف مواجه هستند. به‌همین منظور غالب خدمت‌گیرندگانی که روابط مناسبی با این بخش‌ها ایجاد کنند از خدمات بهتری برخوردار می‌شوند. این نشان می‌دهد نوع تعاملات این سازمان‌ها با کارکنان و خدمت‌گیرندگان در دریافت خدمات و مزایا و مناصب بسیار با اهمیت و فسادانگیز شده است.

مسئله دوم بحث محتوایی اعم از درونی و بیرونی است از این‌رو که به جهت اهمیت این سازمان‌ها در ارائه انواع مجوزهای انحصاری، نقش این سازمان‌ها در نظارت و هدایت واحدهای زیرمجموعه فشارهای محیطی اعم از دخالت در ارائه مجوزها، عزل و نصب‌ها و هزینه‌تراشی‌ها، بسیار زیاد بوده و عملاً این موضوعات سازمان‌ها را در پیش‌برد برنامه‌های اصولی و سلامت‌محور با مشکل مواجه کرده است. که البته نقش کارکنان ذی‌نفوذ، کم‌تعهد و غیر وفادار نیز در ایجاد این وضعیت بی‌تأثیر نبوده به‌طوری‌که ارتباطات این افراد با محیط‌های خارجی سبب کاهش اعتماد و ضعیف کردن سلامت سازمانی شده‌اند. از این‌رو ضرورت مطالبه جلب مشارکت کارکنان جهت ایجاد یک سازوکار سالم بسیار ضروری است. ضمناً برای تصمیم‌گیران این سازمان‌ها در اصلاح، اولویت اصلی با عوامل متصل است. از آن‌جا که عوامل مستقل شناسایی‌شده مانند عوامل سطح کلان، قوانین و مقررات و فرهنگ از امور بیرونی است اولویت بعدی با این موارد می‌باشد.

هم‌چنین ساختار اداری مناسبی جهت افزایش مشارکت جمعی در ایجاد سازمان سالم و افزایش پاسخ‌گویی محیطی طراحی و اجرا شود، کاستن از حجم

قوانین درون‌سازمانی و ساده و شفاف‌سازی آن‌ها، آموزش‌های مداوم و کاربردی و ارائه برنامه‌هایی جهت تقویت ارزش‌مداری کار گروهی، تیمی و مشارکتی، تدوین آیین‌نامه‌هایی برای جذب مشارکت گروه‌های مردمی جهت ایجاد سازمانی سالم.

پیشنهادها در راستای عوامل مؤثر مستقل

تصویب و اجرای قانون سوت‌زنی در جهت حمایت از افراد و گروه‌های مبارزه با فساد اداری در جهت حمایت از مشارکت جمعی، اصلاح و تدوین قوانین بالادستی در پشتیبانی از فرآیندهای سلامت اداری، فرهنگ‌سازی جهت ایجاد ضابطه‌مداری و کاهش رابطه‌مداری و دخالت محیطی.

پیشنهادهای کاربردی

به مدیران این سازمان و نهادهای نظامی، امنیتی و نظارتی نیز پیشنهاد می‌شود، ضمن تقویت نگرش و باورهای دینی کارکنان و مدیران، تمرکززدایی و مشارکت دادن کارکنان در اداره امور، عدالت در برخورد با کارکنان، نظارت مستمر بر عملکرد کارکنان و مدیران و استقرار نظام‌های سنجش عملکرد، رعایت اصل شایسته‌سالاری و گزینش صحیح کارکنان و مدیران، نهادینه‌سازی فرهنگ نقد و نقادی، نهادینه‌سازی فرهنگ تشویق و تنبیه کارکنان و مدیران، بهبود وضع معیشتی کارکنان و مدیران، شفافیت در امور و پرهیز از پنهان‌کاری، برگزاری دوره‌های آموزشی مقابله با فساد اداری، رعایت اصل پاسخ‌گویی کارکنان و مدیران، شفاف‌سازی امور، اصلاح و بهینه‌سازی روش‌های انجام کار و مکانیزه کردن فعالیت‌ها، اصلاح و بازسازی واحدهای نظارتی (حراست و حفاظت) و اعطای نقش و مسئولیت بیش‌تر به آن‌ها، ترویج فرهنگ وظیفه‌شناسی و وجدان‌کاری، آگاه ساختن مردم به قوانین، مقررات و حقوق شهروندی جهت بهبود سلامت اداری و مشارکت جمعی در ایجاد آن‌را به‌صورت یک برنامه مدون و زمان‌بندی شده اجرا کند.

بدین‌وسیله از زحمات و تلاش بی‌دریغ استاد محترم دکتر رحمان غفاری و دکتر وحید فلاح در ارائه این پژوهش صمیمانه سپاس‌گزاری می‌کنم و همچنین از سایر همکاران و دوستانی که هرکدام به‌نحوی در تهیه این پژوهش با این‌جانب همکاری داشته‌اند تشکر کرده و موفقیت همه آن‌ها را از خداوند متعال خواهانم.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



منابع

- ترمیز بن عبدالمناف، محمد و گوپتا، و هاکمارسن، جایانت (۱۳۹۵). در راه کشوری عاری از فساد؛ اقدامات مبارزه با فساد و در مالزی. ترجمه آیت باقری، تهران: نشر علوم اجتماعی.
- چرابین، مسلم؛ صداقت، حسن و کریمی، محمد (۱۴۰۰). طراحی الگوی مفهومی مدل سلامت سازمانی مبتنی بر مدیریت کوانتومی در کارکنان شهرداری. خطمشی‌گذاری عمومی در مدیریت. ۱۲(۱)، ۵۷-۶۹. قابل بازیابی از: https://ijpa.srbiau.ac.ir/article_17809.html
- حمزه‌لو پاک، حسن و حسنی، رفیق (۱۴۰۰). تأثیر آوای سازمانی بر سلامت سازمانی با نقش میانجی مسئولیت‌پذیری اجتماعی. فصلنامه علمی نظارت و بازرسی ناجا. ۱۵(۵۷)، ۱۳-۴۶. قابل بازیابی از: [DOI:10.22034/si.2021.97891](https://doi.org/10.22034/si.2021.97891)
http://si.jrl.police.ir/article_97891.html
- خوش‌روزی ساروی، علی و اسماعیلی شاد، بهرنگ (۱۳۹۸). رابطه سرمایه اجتماعی و سلامت سازمانی با نقش میانجی جامعه‌پذیری سازمانی. فصلنامه تغییرات اجتماعی و فرهنگی، ۱۶(۶۰)، ۱-۱۴. قابل بازیابی از: https://journal.khalkhal.iau.ir/article_666590.html
- دانایی‌فر، حسن و اسلامی، آذر (۱۳۹۰). ساخت نظریه‌های بی تفاوتی سازمانی. تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
- دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۹۵). دولت آفتاب: اندیشه‌های سیاسی و سیرهای حکومت علی (ع)، تهران: نشر دریا.
- شکیب، آتنا؛ مهربان قهفرخی، نگین و معدنی، جواد (۱۳۹۹). نقش شبکه‌های خطمشی در ارتقای سلامت اداری سازمان‌های دولتی. نشریه مطالعات راهبردی سیاستگذاری عمومی، ۱۰(۳۶)، ۷۰-۹۵. قابل بازیابی از: https://sspp.iranjournals.ir/article_243109.html
- شیخ موحد، مهدی و آزادی، محمدجواد (۱۴۰۱). تقویت اعتماد عمومی به‌مثابه ابزار ارتقای سلامت اداری. نشریه پژوهش‌های نوین حقوق اداری، ۴(۱۱)، ۱۹۱-۲۱۸. قابل بازیابی از: https://sspp.iranjournals.ir/article_243109.html

— شیرین، هوشنگ؛ شاه‌طالبی، بدری و سعیدیان، نرگس (۱۴۰۰). شناسایی مؤلفه‌های سلامت اداری به‌منظور ارائه الگوی ارتقاء سلامت اداری در نظام آموزشی دولتی ایران. نشریه نوآوری‌های مدیریت آموزشی، ۱۶(۶۴)، ۱۰۸-۱۲۰. قابل بازیابی از:

<https://dor.net20.1001.1.20081138.1400.16.4.8.7>

— کارگر، رضا؛ غفاری، رحمان و احمدی، مسعود (۱۳۹۸). ارائه الگوی سازمان سالم در مبارزه با فساد اداری از منظر نهج‌البلاغه. نشریه پژوهش‌های نهج‌البلاغه، ۱۹(۱)، ۱۱-۳۶. قابل بازیابی از:

https://www.nahjmagz.ir/article_122556.html

— گنجعلیخانی، سیدمحمدامیر؛ کمالی، یحیی و شیخ‌زاده جوشانی، صدیقه (۱۴۰۱). مقایسه نقش و چالش‌های سازمان‌های مردم‌نهاد در افشای موارد فساد در ایران و سوئد (۲۰۲۰-۲۰۱۰). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید باهنر کرمان.

— مصطفی‌پور، محمدعلی؛ سمیعی، روح‌اله؛ مستقیمی، محمودرضا و چراغعلی، محمدرضا (۱۴۰۰). طراحی الگوی سلامت نظام اداری با تأکید بر شایسته‌سالاری در ناجا. فصلنامه علمی نظارت و بازرسی ناجا، ۱۵(۵۶)، ۱۳-۳۸. قابل بازیابی از:

<DOI:10.22034/si.2021.96459>
http://si.jrl.police.ir/article_96459.html

— معمارزاده طهران، غلامرضا و نجفی، مهناز (۱۳۹۶). شناسایی عوامل اثرگذار بر تحول سلامت اداری. نشریه مدیریت توسعه و تحول، نشریه مدیریت توسعه و تحول، ۹(۳۰)، ۴۱-۴۸. قابل بازیابی از:

https://jdem.qazvin.iau.ir/article_536366.html

— محمودی، محمد باقر (۱۳۹۶ ق). نهج‌السعادة فی مستدرک نهج‌البلاغه. بیروت: دارالتعارف للمطبوعات.

— نصیری ولیک‌بنی، فخرالسادات؛ قنبری، سیروس؛ عمادی، سیدرسول و کریمی، ایمان (۱۳۹۱). رابطه بین سلامت سازمانی دانشگاه‌های غرب کشور با سلامت روانی کارکنان آن‌ها. فصلنامه اندیشه‌های نوین تربیتی، ۸(۳)، ۱۲۷-۱۵۱. قابل بازیابی از:

<DOI:10.22051/jontoe.2012.265>
https://jontoe.alzahra.ac.ir/article_265.html

- Averin, A. V., Pogodina, I. V. & Manokhin, V. S. (2021, February). *Encouraging Citizen Adoption of E-Governance-A Way to Reduce Corruption. In International Scientific and Practical Conference "Russia 2020-a new reality: economy and society"* (ISPCR 2020) : 13-16. Atlantis Press. Retrieved from:
<https://www.atlantis-press.com/proceedings/ispcr-20/125953151>
[DOI:10.2991/aebmr.k.210222.003](https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210222.003)
- Ertiaei,F., Rezvanfar,A, Hejazi.Y& Alambaigi.A. (2021). *Developing an Organizational Helth Model for the Agricultural Extension Structur of Iran. Education and Extension*. 28(20),1-24. Retrieved from:
<http://dx.doi.org/10.1080/1389224X.2021.1888758>
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1389224X.2021.1888758>
- Sakib, N. H. (2020). *Community organizing in anti-corruption initiatives through spontaneous participation: Bangladesh perspective*. Community Development Journal. 00 (No 00 2020), 1-20. Retrieved from:
<https://doi.org/10.1093/cdj/bsaa027> <https://academic.oup.com/cdj/article-abstract/57/2/360/5881364?redirectedFrom=fulltext&login=false>
- Silal,P, Jha.A &Saha.D. (2022). *Examining the role of E-Government in controlling Corruption: A Longitudinal Study*.Information & Management. 60(1), 103735. Retrieved from:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.im.2022.103735>
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720622001434?via%3Dihub>

