

آسیب شناسی نظام اختیار بروکرات‌های سطح خیابان در توسعه اجتماعی بخش عمومی

سارا شیخ بکلو^۱، کرم اله دانش فرد^۲، عباس طلوعی اشلقی^۳

چکیده

تئوری بروکراسی سطح خیابان اکنون در مرحله بلوغ نسبی است و در حال حاضر تمرکز بروکرات‌های سطح خیابان به‌عنوان خط مشی گذاران نهایی به اهمیت اجرایی آن بسیار نزدیک هست. بعلاوه، مطالعه‌ای هم‌راستا با حقوق اجتماعی و اجراء قانون عمومی در سازمان‌های دولتی نشان داد بین قانون در کتاب و قانون در عمل شکاف اجتناب‌پذیری وجود دارد. با این حال، موفقیت در مسیر پیشرفت به از دست رفتن ارزش بالقوه اهمیت خود قانون توسط ما بستگی دارد. هدف از این تحقیق آسیب‌شناسی نظام اختیار بروکرات‌های سطح خیابان در بخش کادر درمان بیمارستان‌های تأمین اجتماعی کشور هست. تحقیق حاضر در حوزه علوم انسانی بخش مدیریت قرار می‌گیرد. این تحقیق از لحاظ نوع هدف جزء پژوهش‌های کاربردی و از لحاظ نوع روش تحقیق، تحقیق توصیفی-تحلیلی است. در این مطالعه جامعه مورد بررسی را دو گروه مستقل خبرگان و مدیران اجرایی ارشد حوزه مورد مطالعه تشکیل می‌دهند. روش گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود که پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ و روایی آن از طریق روایی صوری تأیید شد. یافته‌ها تحقیق نشان داد بین وضع مطلوب و وضع موجود فاصله زیادی وجود دارد و براساس این یافته‌ها، پیشنهادهایی در جهت رفع آسیب‌ها در ابعاد فردی، گروهی، ساختاری و محیطی ارائه گردید.

واژگان کلیدی: بروکرات‌های سطح خیابان، اختیار، آسیب‌شناسی، توسعه اجتماعی.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۲/۰۸

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۳/۰۵

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (Email: s.sheikhabakloo@gmail.com)

^۲ استاد گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

(Email: cdaneshfard@yahoo.com)

^۳ استاد گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (Email: toloie@gmail.com)

مقدمه

انسجام، یکپارچگی، تداوم حیات و توسعه یافتگی هر جامعه ای معمولاً تا حدود زیادی نشأت گرفته از نوع برداشتی است که افراد و گروه های مختلف موجود در آن جامعه نسبت به جایگاه خود در دست یابی به حقوق انسانی و کسب میزان ارزش ها، شأن و منزلت های اجتماعی و حفظ آنها در آن جامعه دارند. هرچه میزان احساس افراد و گروه های مختلف نسبت به موقعیت و جایگاه خود مثبت و رضایت بخش ارزیابی شود جامعه از مصونیت های درونی و بیرونی در امان خواهد ماند، اما چنانچه به هر دلیلی این نوع برداشت نه تنها مثبت و رضایت بخش ارزیابی نشود، بلکه نگرشی منفی توأم با عدم رضایت در اذهان عمومی شکل بگیرد زمینه های بروز انواع آسیب های اجتماعی اعم از اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی پدیدار خواهد شد و امنیت آن جامعه را مورد تهدید قرار خواهد داد. به عبارت دیگر هنگامی که افراد جامعه احساس کنند ساختارهای حاکم بر سیستم اجتماعی آنها از نوعی فرآیند توزیع عادلانه منابع برخوردار است سعی خواهند نمود در حفظ وضع موجود از هیچ فعالیتی دریغ نکنند و تمام کنش های خود را معطوف به حفظ و نگهداری کلیت آن سیستم اجتماعی بنمایند، اما اگر افراد و گروه های موجود برداشتی در جهت مخالف این وضعیت اخیر داشته باشند و احساس کنند سیستم قادر به توزیع عادلانه منابع مختلف موجود نیست، به تدریج موجبات نارضایتی و بروز تنش ها به وجود خواهد آمد و در صورت بی توجهی تصمیم گذاران و اداره کنندگان آن سیستم اجتماعی در راستای از میان برداشتن عوامل به وجود آورنده وضعیت ذهنی مذکور احتمال در خطر افتادن امنیت سیستم در ابعاد بیرونی و درونی آن دور از انتظار نخواهد بود. به طور کلی فرآیند پیدایش روابط اجتماعی ناعادلانه نشأت گرفته از عملکرد ساختار ناموزون نظام اجتماعی است. از جمله ویژگی های این ساختار ناموزون جامعه ایران ناهمگونی میان ارکان، عناصر و مؤلفه های جغرافیایی اقلیمی، جمعیتی، معیشتی، اقتصادی، فرهنگی و مدیریتی است (Bastami, Seyfollahi, 2017:70).

تمرکز اصلی پژوهشگران سیاست و حکومت از مدت ها قبل بر روی بروکراسی سطح خیابان بوده است. کارهای بنیادی توسط Prottas (1979)، Brown (1981) و شاید مهم تر از همه Lipsky (1980) منجر به پیدایش یک حوضه رو به رشد از استعلام پرس و جو در علم سیاست شد (Maynard-Moody and Portillo 2010). چنین پژوهشی هایی اهمیت ساختار کار در سطح خیابان را در ماهیت سیاست نشان داد که در خط مقدم خدمات عمومی هستند. بنابراین محققان به اهمیت مدیریت سازمان فرهنگی (Ricucci, 2005)، هماهنگی سازمانها (Jewell and Glaser, 2006, e.g.)، محدودیت منابع و تقاضای بیش از حد (Prottas, 1979; Lipsky, 1980) و تقاضای عاطفی در برخورد با ارباب رجوع (Guy, Newman, and Mastracci 2008) پرداختند. این شرایط باعث به وجود آمدن مکانیزه مقابله مختلف می شود که ساختار معمول کار روزانه است (Tummers et al. 2015; Nielson 2006). همچنین اختیار اجتناب ناپذیر در کارهای پیش رو (Ricucci 2005b) است (Maynard-Moody and Musheno 2000) فضایی نامحدود بنام «کدام جریان اخلاقی فرهنگی» را ایجاد می کند (Hasenfeld 2000). همچنین مطالعات نشان داده اند که جنسیت (Wenger and Wilkins 2009; Wilkins and Keiser 2005)، قومیت (Azkia 2007; Wilkins and Keiser 2005) و موقعیت اجتماعی (Portillo 2012, e.g.) بروکراتهای سطح خیابان و ارباب رجوع ها می تواند تصمیم گیری فردی در مسیر پیش رو را تحت تأثیر قرار دهد. با توجه به این یافته های بی شمار، بروکراتهای سطح خیابان به جای مقامات ارشد تدوین گر سیاست، به عنوان خط مش گذاران نهایی تلقی شده اند (Lipsky 1980). علاوه بر علوم سیاسی، هنوز در مطالعات اجتماعی-حقوقی بروکراسی سطح خیابان از تمرکز قابل توجهی برخوردار است (Hunter & et al, 2015: 82).

دیوان سالارهای سطح خیابانی به دو دلیل کلی در بحث های سیاسی نسبت به خدمات عمومی بیشتر مورد بحث قرار می گیرند. اول اینکه بحث ها درباره ی حوزه ی مناسب و تمرکز خدمات دولتی اساساً بحث هایی در مورد اهداف و عملکرد کارمندان دولتی هستند. دوم اینکه دیوان سالارهای سطح خیابانی تأثیر قابل تأملی بر زندگی مردم دارند. این تأثیرات ممکن است انواع مختلفی داشته باشد. آنها

تعیین می‌کنند که چه اشخاصی واجد شرایط دریافت خدمات عمومی دولت هستند. آنها ناظر خدمات دولتی‌ای که شهروندان در آن برنامه‌ها دریافت می‌کنند، هستند. بنابراین دیوان‌سالارهای سطح خیابانی به‌طور ضمنی بین قانون اساسی دولت و شهروندان جامعه وساطت می‌کنند. به‌طور خلاصه، آنها بعدی از شهروندی را میسر می‌کنند (Lipsky, 1980:4).

یکی از ضرورت‌های انجام تحقیق در این مورد این است که حجم بزرگی از کارکنان بخش دولتی را دیوان‌سالارهای سطح خیابانی تشکیل می‌دهند و به طبع آن حجم عظیمی از بودجه به این قشر تعلق می‌گیرد. با توجه به این که بروکرات‌های سطح خیابان نقش اساسی در توسعه اجتماعی جامعه دارند و به طبع اینکه در تعامل مستقیم با ارباب‌رجوع و ارائه دهنگان اصلی خدمات در بخش عمومی هستند و تصمیم‌گیرندگان نهایی برای اینکه که چه کسی نیازمند به دریافت خدمات بیشتر هست و با بررسی در پیشینه پژوهش‌های داخلی، تاکنون هیچ پژوهشی در زمینه موضوع این پژوهش صورت نگرفته است؛ بنابراین، ضرورت چنین پژوهشی تأیید می‌شود. هدف از این تحقیق آسیب‌شناسی نظام اختیار بروکرات‌های سطح خیابان در توسعه اجتماعی بخش عمومی است.

ادبیات تحقیق و چارچوب نظری

دیوان‌سالارهای خیابانی: یک تعریف

بوروکراسی سطح خیابان چیست؟ ابتدا، «سطح خیابانی» [معنای تحت لفظی] به معنای فعالیت در تماس مستقیم با شهروندان است. معنای دوم شامل مصرف‌کنندگان، مشتریان، آحاد مردم و خانواده‌های آنان و بیماران همچون رانندگان، و غیره می‌باشد. دوم، نظام اداری (بوروکراسی) به‌طور ضمنی به معنای این است که آنها ضمن آنکه وظایف خود را در سازمان دولتی یا عمومی انجام می‌دهند، خدماتی هم به شهروندان ارائه می‌دهند. آن‌ها بطور مستقیم با تک‌تک شهروندان تعامل برقرار می‌کنند، اما ممکن است در برخی موارد، شرکت‌های تجاری آنها را در انجام وظایف محوله مانند بیمارستان‌های خصوصی استخدام کنند. حتی پس از آن این نکته تصمیم‌سازی است که آنها وظایف محوله در حوزه عمومی را به خاطر غیرعمومی انجام دهند. سوم آنکه نظام اداری مبتنی بر تعامل با شهروندان یک شغل مشخصی است که برای آن افراد به شیوه‌ای مورد تأیید تحت آموزش قرار گرفته‌اند. به دلیل این ویژگی‌های مشترک، نظام اداری تعامل با شهروندان، در معنای ضمنی آن، با آنکه کارکرد آن در حوزه تصمیم‌سازی سیاسی است، اما واجد صلاحیت و تشخیص ذاتی است (Nelson, 2006:864).

از نظر بورديو تمام افراد بشر کنشگر هستند، چه آن‌هایی که آگاهانه عملی انجام می‌دهند و چه آن‌هایی که ناخود آگاه پذیرای فرامین دیگران هستند. به عبارتی دیگر افراد فعال و منفعل یک کنشگرند. کنش - به‌طور مثال مشارکت - عملی است که در یک میدان رخ می‌دهد و هر میدان عرصه‌ای است که در آن نیروی بالقوه یا بالفعل با یکدیگر وارد تبادل می‌شوند. پس برای درک معنای عمل باید معنای میدان را درک کرد که خود حاصل تبادل میان نیروهاست (فکوهی، ۱۳۸۱: ۱) میدان عرصه اجتماعی است که مبارزه‌ها یا تکاپوها بر سر منابع و منافع معین و دسترسی به آن‌ها صورت می‌پذیرد (جنکیز، ۱۳۸۵: ۱۳۶). فرد به عنوان یک بازیگر استراتژیک، ضمن ایجاد سرمایه فرهنگی و انباشت آن می‌تواند بر اساس درک خود از ارزش، سوددهی و غیره ایفای نقش میکند. این ایفای نقش می‌تواند مشارکت یا عدم مشارکت در امور مختلف باشد (Amirahmad, Navabakhsh, 2017:38).

لیپسکی (۱۹۸۰) دیوان‌سالارهای خیابانی را به‌عنوان «کارگران خدمات عمومی که در تعامل مستقیم با شهروندان در این دوره از شغل خود هستند و کسی که اختیار قابل توجهی در اجرای کار خود دارد» تعریف کرده است. آنها عبارت‌اند از معلمان، کارگران رفاهی، افسران پلیس، بازرسان ایمنی و سلامت و دیگر کارمندان دولتی که دسترسی به برنامه‌های دولتی را کنترل می‌کنند و یا قوانین و مقررات عمومی را اجرایی می‌کنند. به این ترتیب موقعیت آن‌ها در روند اجرایی می‌تواند به صورت «منحصر به فرد» و «به‌طور منحصر به فردی بانفوذ» توصیف شده است (Meyers & Vorsanger, 2003: 153). لیپسکی (1980:4) از «عوامل کنترل اجتماعی صحبت می‌کند». یکی از استدلال‌های اصلی در این متون نکته‌ای است که اگرچه اغلب در لایه‌های پایین‌تر از سلسله‌مراتب، این عاملان «خط‌مشی عمومی تولید می‌کنند» (Meyers & Vorsanger, 2003: 154). هوپ و هیل (2007:283) استدلال

می‌کنند که «تا حد معینی، آنها تشکیل‌دهنده‌های خط‌مشی به‌جای اجراکنندگان هستند.» برخی محققان حتی فراتر از تأکید بر نفوذ کارگران خیابانی می‌روند و آنها را از لحاظ «کارگزاران شهری که به ایجاد و حفظ نظم هنجاری جامعه» (Maynard-Moody & Vinzant & Crothers, 1998: 2) و یا حتی «رهبران خیابانی» کمک می‌کنند، توصیف می‌کنند (Musheno, 2003, p. 2). (147)

ما می‌توانیم چند دلیل را برای اینکه چرا اختیارات تشخیصی اجتناب‌ناپذیر و حتی در کار دیوان‌سالارهای خیابانی ضروری هستند، تشخیص دهیم. اول، آنها اغلب در موقعیت‌هایی که بیش‌ازحد پیچیده می‌شوند برای اینکه روش‌های استاندارد و یا فرمت‌های برنامه‌ریزی‌شده کاهش یابند کار می‌کنند. این پیچیدگی با مشکل منابع کمیاب ترکیب می‌شود، بنابراین ضرورت قضاوت اختیاری را ایجاد می‌کند (Meyers & Vorsanger, 2003) که هم یک‌بار سنگین و هم یک فرصت است. گاهی اوقات این نشان می‌دهد که کارگران خیابانی به طریقی رفتار می‌کنند که تصویب نشده و یا حتی در تضاد با سیاست هستند، چراکه ساختار شغلی آنها و معضلات اجتناب‌ناپذیر آنها باید به غیرممکن ساختن آن برای دستیابی به‌طور کامل به انتظارات این سازمان، مشتری و جامعه گسترده‌تر رسیدگی کند (Loyens & Maesschalck, 2010: 68-69).

اختیارات دیوان‌سالاران خیابانی

یکی از اساسی‌ترین سؤالات در مدیریت دولتی این است که چگونه خدمت‌گزاران دولتی به اختیار خود اقدام می‌کنند. پژوهش‌های زیادی بر روی روشی که افراد در یک سازمان صلاحیت اختیاری^۱ خود را بکار می‌گیرند، انجام شده است. اختیار یک عنوان پژوهشی جالب است که به‌طور گسترده‌ای مورد مطالعه قرار گرفته و به روش‌های مختلف تعریف شده است. (Galligan, 1990: 8) اختیار را این‌گونه تعریف می‌کند حوزه‌ای از استقلال است که در آن تصمیمات افراد تا حدی بر مبنای قضاوت و ارزیابی شخصی می‌باشد ((Hawkins, 1992: 80) بیان می‌کند که «اختیار ممکن است به‌عنوان فضایی بین قوانین حقوقی که در آن بازیگران قانونی ممکن است انتخاب کنند، تلقی شود.» (Dworkin, 1997: 31). آن را به‌عنوان «حفره‌ای در دونات توصیف می‌کند ... منطقه‌ای که با نواری محدودکننده در اطراف آن باز گذاشته شده است «درحالی‌که بالدوین (1995: 25) بیان می‌کند که تصمیم‌گیری اختیاری^۲ یک فرایند پیوسته، کار دقیق و بی‌ثبات است که نتیجه کار تفسیری مهم انسان می‌باشد. «کوپر (1998) از تلاش برای» رفع کردن تقاضاهای رقابتی^۳ «صحت می‌کند و دیویس (1969: 4) بیان می‌کند که یک مأمور دولتی» هر زمان که محدودیت‌های مؤثر بر قدرت، او را در انتخاب بین گزینه‌های ممکن اقدام کردن یا نکردن آزاد سازد اختیار دارد. علیرغم اختلافات جزئی متفاوت در این تعاریف، از طرفی، اختیار همواره تنشی بین قوانین کلی و انتزاعی^۴ و از طرف دیگر شرایط خاص است - به‌عبارت‌دیگر انعطاف‌پذیری در مقابل معضل یکنواختی. برای برخی محققین، اختیار در حقیقت یک زیان ضروری است که باید تا حد ممکن محدود شود. برای مثال، دیویس (1969: 223) اختیار را عین بی‌انصافی «مطرح می‌کند. همراه با چندین محقق دیگر (Brigham & Brown, 1980; Edwards, 1980; Fyfe, 1979; Linder & Peters, 1987; Sabatier & Mazmanian, 1979; Thompson, 1975). او کاهش صلاحیت‌های اختیاری و ایجاد محدودیت‌های روندی شدید بر اعمال اختیار را درخواست می‌کند. با این حال، محققین دیگر آن را یک شرط اجتناب‌ناپذیر» (Jowell, 1973) یا حتی ضروری برای پیاده‌سازی کارا و کارآمد قوانین و خط‌مشی تصور می‌کنند ((Loyens & Maesschalck, 2010: 67-68).

¹ discretionary powers

² discretionary decision making

³ competing demands

⁴ abstract rules

دیوان‌سالارهای خیابانی (مانند افسران پلیس، معلمان و مددکاران اجتماعی) به ناچار سطحی خاص از اختیار را دارند که به طور مداوم آنها را وادار می‌سازد تا در یک محیط دشوار و پیچیده انتخاب کنند؛ مانند متون مرتبط با شیوه‌های نظارتی، کارکنان صف کارهای روتین را به عنوان روشی برای مقابله با این وظایف دلهره‌آور توسعه می‌دهند (Loyens & Maesschalck, 2010: 68).

ما می‌توانیم چند دلیل را برای اینکه چرا اختیارات تشخیصی اجتناب‌ناپذیر و حتی در کار دیوان‌سالارهای خیابانی ضروری هستند، تشخیص دهیم. اول، آنها اغلب در موقعیت‌هایی که بیش از حد پیچیده می‌شوند برای اینکه روش‌های استاندارد و یا فرمت‌های برنامه‌ریزی شده کاهش یابند کار می‌کنند. این پیچیدگی با مشکل منابع کمیاب ترکیب می‌شود، بنابراین ضرورت قضاوت اختیاری را ایجاد می‌کند (Meyers, M. K. & Vorsanger, S, 2003:153) که هم یک‌بار سنگین و هم یک فرصت است. به گفته وینزانت و کراتز^۱ (1998:19)، محیط تصمیم‌گیری 'چیزی' را که با آن کارگران کار می‌کنند که از آنها باید انتخاب کنند و راه‌حلی را بسازند به طوری که آنها شغلهشان را انجام می‌دهند، فراهم می‌کنند. البته، این یک کار دشوار و مشکل‌ساز است، اما آن‌هم مصیبت و هم یک فرصت است. دوم، در قضاوت در مورد افراد، دیوان‌سالارهای خیابانی به اختیار برای پاسخ مناسب به جنبه‌های انسانی موقعیت‌ها نیاز دارند (به عبارت دیگر، پاسخ بستگی به وضعیت خاص مشتریان در آنجا دارد). سوم، همان‌طور که لیپسکی (1980:4) استدلال می‌کند، اختیار منافع شخصی کارگران را که در یک رابطه کارگر-مشتری مهم است، ترویج می‌دهند. در نهایت، استقلال عملی و دشواری نظارت مستقیم کارگران خط مقدم مانند افسران پلیس و مددکاران اجتماعی منجر به یک اختیار بالفعل می‌شود (Brehm, J. & Gates, S, 1997).

پیشینه تحقیق

ایوانز (۲۰۱۱) در مقاله‌ای تحت عنوان «متخصصین، مدیران و اختیار: نقد دیوان‌سالاری خیابانی» با وجود هم‌رأی بودن با هسته‌ی اصلی نقد لیپسکی بر مدیریت نظارت بر نظام اختیار، وی استدلال می‌کند که لیپسکی به میزان ناکافی نسبت به نقش حرفه‌ای گری در بررسی‌هایش توجه کرده است و اثری که حرفه‌ای گری بر رابطه‌ی بین مدیران صف اول و کارمندان و طبیعت «تصمیم‌گیری به صلاح‌دید» را در نظر نگرفته است. در تحقیقی که ایوانز اصولاً با تکیه بر مصاحبه‌هایش با مدیران محلی و کاروزان داشته، وی پیشنهاد می‌کند که مقام حرفه‌ای مددکار اجتماعی، بر ماهیت «تصمیم‌گیری به صلاح‌دید فرد» و طریقه‌ای که این امر مدیریت می‌شود، تأثیر دارد. وی در بررسی روابط بین مدیر-کارمند و آزادی در تصمیم‌گیری در دیوان‌سالاری سطح خیابانی که مددکار اجتماعی در آن شاغل است، به این نتیجه رسید که مکمل کار لیپسکی درک نقش دیدگاه‌های دیگر به عنوان مثال حرفه‌ای گرایی می‌باشد.

تیلور (۲۰۰۷) در مقاله‌ای تحت عنوان «اختیار و نظارت در آموزش (و پرورش) معلم (آموزگار) به عنوان دیوان‌سالار سطح خیابانی» تأثیر اصلاحات آموزشی در مدیریت عمومی نو بر اختیار آموزگاران را بررسی می‌کند. نقطه‌ی مرکزی این تحقیق نظریه اختیار لیپسکی است که شاغلان خدمات عمومی و سایر افرادی که در ارائه‌ی خدمات در یک قالب عنوان «دیوان‌سالار سطح خیابانی» قرار داده است. به دلیل درجه بالای اختیار خود در صدور فرمان، این امر آنها را به‌طور مؤثر در ایجاد و پیاده‌سازی خط‌مشی توانا ساخته است. این مقاله رابطه‌ی بین اصلاحات آموزشی و مدیریت عمومی نو را در نظر می‌گیرد و بر اهمیت فزاینده‌ی آموزش بر مبنای مهارت و تغییرات در مدیریت و راهبری مدارس تمرکز می‌کند. در متون پژوهشی و نظرسنجی‌های آموزگاران نشان می‌دهد که اختیار در محیط کاری به دلیل درجه‌ی بالای قوانین (آیین‌نامه‌های) مرکزی و جوابگویی (مسئولیت) محلی به حدی فرسوده شده که کاربردپذیری مدل لیپسکی را می‌توان زیر سؤال برد. یافته‌ها بر اساس متون پژوهشی و نظرسنجی جزئی انجام‌شده توسط نویسنده می‌باشد.

اسکات (۱۹۹۷) تحقیقی تحت عنوان «ارزیابی عوامل اختیار دیوان‌سالارانه (سالاری): آزمایشی در تصمیم‌گیری سطح خیابانی» انجام داد. این مقاله یافته‌هایش از آزمایشی قیاسی که به بررسی تأثیر چندین عوامل تعیین‌کننده‌ی اختیار دیوان‌سالاری در دیوان‌سالاری

¹ Vinzant, J. C. & Crothers

سطح خیابانی پر اخته است را گزارش می‌کند. نتایج حاکی از آن است که دو عامل، سطح نظارت سازمانی و خصوصیات مشتری، نقش مؤثری در اعطای خدمات و مزایا به مشتری‌هایی که جویای مساعدت عمومی هستند رادار است. عاملی سوم، حوزه‌ی حرفه‌ای، نیز تعیین‌کننده اعطا بود، اما سطح تأثیر آن بسیار کمتر از عوامل سازمانی و مشتری محور بود. برخلاف بسیاری از تحقیقات پیشین، ویژگی‌های فرد تصمیم‌گیرنده جزئی از بی‌اهمیت‌ترین عوامل تعیین‌کننده اعطا یافت شده‌اند. این نتایج باهم نشان می‌دهد که چگونه عوامل خارج از نیازهای مشتری، منتج به قضاوت‌های تفضلی و رفتار با مشتری می‌شود و آن‌ها برای صلاحیت مفاهیم سنتی نقش «ارائه‌دهنده‌ی خدمت صف اولی» همان‌گونه که در متون مربوط با دیوان‌سالاری به کار گرفته می‌شوند.

کلی (۱۹۹۴) در مقاله تحت عنوان «نظریه‌های عدالت و اختیار سطح خیابانی» می‌گوید که همان‌طور که پژوهش بر پیاده‌سازی خط‌مشی را ادامه می‌دهیم، ما به‌صورت فزاینده‌ای از اهمیت بررسی چهارچوب‌هایی که به‌واسطه‌ی آن‌ها مدیران عمومی جهان را می‌بینند، آگاه می‌شویم. آرمان‌های عدالت اجتماعی ممکن است یکی از بخش‌های مهم این چهارچوب‌ها باشد. این مقاله اصول عدالتی که دو گروه دیوان‌سالار سطح خیابانی آن را ادامه می‌دهند و ارتباط آشکار بین این اصول و کنش‌های آن‌ها را بررسی می‌کند. دیوان‌سالاری سطح خیابانی آخرین پیاده‌سازان خط‌مشی عمومی هستند. شغل‌های آنها ذاتاً اختیار رادار است و کنش‌های آن‌ها (قصور در آن‌ها) مردم را به طرق قابل توجهی تحت تأثیر قرار می‌دهند. به این خاطر این گروه مهمی برای کانون توجه قرار گرفتن است. آیا دیوان‌سالارهای سطح خیابانی از اختیارشان برای ارائه‌ی آنچه آنها باور دارند که نتایج و عواقب منصفانه است، استفاده می‌کنند؟ آیا تفاوت‌هایی بین فضای‌های سازمانی با دیگری وجود دارد؟ این مقاله این سؤال‌های را به‌واسطه‌ی تحلیل روایت‌های عدالت و بی‌عدالتی نقل شده توسط دو گروه دیوان‌سالار سطح خیابانی، مدرسان مدارس و کارمندان گروه توسعه اشتغال کالیفرنیا را بررسی می‌کند. این دو گروه در محیط‌های سازمانی بسیار متفاوتی با نگرش‌های فرهنگی متفاوتی به اختیار مشغول به کار هستند. این مقاله مدعی است که توانایی دیوان‌سالار سطح خیابانی برای هماهنگی و تنظیم عواقب تصمیم‌هایشان که مطابق با بینش آن‌ها از عدالت است، توسط یک فرهنگ سازمانی اختیار هم بهبود می‌یابد و هم مهار می‌شود. از این‌رو اهمیت کاوش قضاوت‌های منصفانه‌ی دیوان‌سالار سطح خیابانی، هنگام پژوهش حول فرایند پیاده‌سازی را مشخص می‌سازد

روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ نوع هدف جزء پژوهش‌های کاربردی و از لحاظ نوع روش تحقیق، تحقیق توصیفی-تحلیلی است؛ زیرا ضمن توصیف متغیرها به تحلیل آماری آنها نیز می‌پردازد.

در این مطالعه جامعه مورد بررسی را خبرگان و کارشناسان ارشد حوزه مورد مطالعه تشکیل می‌دهند. با توجه به مطالب مذکور ملاحظه می‌شود که تعداد افراد نمونه آماری در این تحقیق اهمیت چندانی ندارد بلکه از آنجائی که پاسخ‌های افراد نمونه آماری به سؤالات مطرح شده در رابطه با معیارهای اصلی و شاخص‌های فرعی و درجه اهمیت هر یک از آنها می‌باشد، انتخاب افراد نمونه آماری یا همان کسانی که در تصمیم‌گیری گروهی شرکت دارند با اهمیت می‌باشد. دخالت افراد غیر مرتبط به تصمیم در فرآیند تصمیم‌گیری مشکلاتی را به وجود خواهد آورد و عدم استفاده از افراد خبره و کاردان نیز باعث تقلیل کارایی می‌گردد. به همین دلیل گروه انتخابی مورد نظر جهت تصمیم‌گیری عبارت‌اند از مدیران و کارشناسانی که سال‌ها در مشاغل مختلف مرتبط با موضوع سابقه کار داشتند و در رابطه با معیارها و شاخص‌های مؤثر در این زمینه با تجربه و صاحب‌نظر بودند؛ که در گاه اول تحقیق، جامعه آماری (خبرگان علمی) تمامی اعضای هیئت علمی دکتری مدیریت دولتی با سابقه اجرایی بودند. جامعه آماری (خبرگان اجرایی) مرحله بعد کادر درمان بیمارستان‌های تأمین اجتماعی که به‌صورت خوشه‌ای ۵ استان کشور انتخاب شد و نمونه از افراد در دسترس بودند.

در این مطالعه ۱۵ نفر با احتساب درصدی ریزش در راندهای بعد از خبرگان برای تحلیل دلفی استفاده شده است که ترکیبی از اعضای هیئت علمی از دانشگاه‌های مختلف بودند. اگرچه با تکرار ارسال پرسشنامه‌ها صحت یافته‌ها افزایش می‌یابد ولی تکرار آن بیش از سه بار، برای صاحب‌نظران خسته‌کننده شده و از پاسخگویی امتناع می‌نمایند.

روش و ابراز گردآوری اطلاعات پرسشنامه که شامل دو پرسشنامه تحت عنوان پرسشنامه ۱ (پرسشنامه نخبگان علمی) و پرسشنامه ۲ (پرسشنامه نخبگان اجرایی) می‌باشد.

اجزای تشکیل‌دهنده پرسشنامه مورداستفاده در این پژوهش، عواملی بودند که بر مبنای بررسی منابع مختلف از جمله مستندات و تجربیات خبرگان به دست آمده است. برای بررسی روایی پرسشنامه طیف لیکرت از روش اعتبار محتوا استفاده شده است. بدین صورت که پرسشنامه به تعدادی از صاحب‌نظران رشته مدیریت داده شده و از آنها در مورد سؤالات و ارزیابی فرضیه‌ها نظرخواهی گردید که به اتفاق پرسشنامه را تائید نمودند.

برای سنجش پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است.

یافته‌ها

نتایج حاصل از روش دلفی

دور اول دلفی

دور اول روش دلفی از طراحی مدل اولیه و ایجاد پرسشنامه، انجام گرفت. با توجه شاخص‌های احصا شده، پرسشنامه دلفی طراحی گردید. در پرسشنامه از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده گردید. در انتهای شاخص‌های مربوط به هر مؤلفه، محلی برای اضافه نمودن شاخص‌های اضافی و در انتهای پرسشنامه، محلی برای اضافه نمودن مؤلفه‌ها یا ابعادی دیگر از دیدگاه پاسخگویان در نظر گرفته شد. پس از تکمیل و جمع‌آوری پرسشنامه‌های توزیع شده بین مشارکت‌کنندگان توسط محقق، نتایج مرحله‌ی اول تحلیل شد. با جمع‌آوری ۱۴ پرسشنامه در مرحله‌ی اول، کار تحلیل پرسشنامه‌ها آغاز گردید. تعیین میانگین از جمله روش‌ها برای توصیف وضعیت پاسخ‌ها در این مرحله بود. جداول ۱ تا ۶ نشان‌دهنده میانگین و انحراف معیار بر مبنای مقایسه میانگین هست.

عوامل فردی مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی

بر اساس مرور مبانی نظری موجود، شاخص‌های عوامل فردی مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی به شرح جدول ۲ استخراج و جهت اعلام نظر در خصوص نحوه دسته‌بندی آنها و شکل‌گیری مولفه‌های مدل در اختیار اعضای پانل دلفی قرار گرفتند.

جدول (۱): میانگین و ترتیب اهمیت شاخص‌های عوامل فردی مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی در دور اول دلفی

مؤلفه‌ها و شاخص‌ها	تعداد پاسخها	میانگین	انحراف معیار
عوامل فردی:			
گرایش به رعایت استانداردهای سازمانی	۱۴	۳,۳۶	۰,۷۴
میزان در نظر گرفتن منافع فردی	۱۴	۳,۹۲	۰,۸۳
گرایش به رعایت قوانین	۱۴	۳,۷۱	۰,۸۳
میزان پابندی به هنجارهای حرفه‌ای	۱۴	۳,۹۳	۰,۶۲
سطح اعتقادات کارکنان	۱۴	۳,۸۶	۰,۸۶
میزان پابندی به ارزشهای اخلاقی	۱۴	۳,۹۳	۰,۷۳
میزان گرایش به هنجارهای دیوان‌سالاری	۱۴	۳,۵۰	۰,۷۶
سطح حرفه‌ای‌گرایی	۱۴	۳,۷۱	۰,۹۹
کانون کنترل درونی	۱۴	۳,۲۹	۰,۸۳
مشخصات وظیفه	۱۴	۳,۰۰	۰,۸۸
اعتقادات مذهبی	۱۴	۳,۵۰	۱,۱۶
قانون‌گرا بودن	۱۴	۳,۷۹	۰,۸۰

همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود میانگین تمامی شاخص‌ها از عدد ۳ یا میانگین، بالاتر است. به همین منظور همه شاخص‌ها شرط لازم را برای ورود به مرحله بعد دارا می‌باشند و تنها شاخص ۱۲ (سطح اعتقادات کارکنان) به دلیل تکراری بودن و هم‌معنی بودن با شاخص ۱۳ (پابندی به ارزش‌های اخلاقی) به پیشنهاد اعضای پانل دلفی حذف گردید.

شاخص های حذف شده: سطح اعتقادات کارکنان
 شاخص های اصلاح شده: از طرف اعضای پانل پیشنهاد نشد.
 شاخص های اضافه شده: از طرف اعضای پانل پیشنهاد نشد.

عوامل ساختاری مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی

شاخص های مربوط به عوامل سازمانی مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی با بررسی مبانی نظری نتیجه آن به شرح جدول ۳ هست:

جدول (۲): میانگین و ترتیب اهمیت عوامل سازمانی مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی در دور اول دلفی

مؤلفه ها و شاخص ها	تعداد پاسخ ها	میانگین	انحراف معیار
عوامل سازمانی:			
ساختار داخلی سازمان	۱۴	۳,۷۸	۰,۷۰
میزان فشار یا حجم کار	۱۴	۳,۲۹	۰,۹۹
رویه سازمانی	۱۴	۳,۷۱	۰,۷۳
قوانین و محدودیت	۱۴	۳,۹۳	۰,۷۳
میزان رسمیت (انعطاف پذیری)	۱۴	۳,۷۲	۰,۸۲
فرهنگ سازمانی	۱۴	۳,۹۳	۰,۹۹
همکاران و سرپرستان	۱۴	۳,۷۲	۱,۱۳
تکنولوژی	۱۴	۳,۵۸	۰,۹۳

همان گونه که در جدول ۲ مشاهده می شود میانگین تمامی شاخص ها از عدد ۳ یا میانگین، بالاتر است. به همین منظور همه شاخص ها شرط لازم را برای ورود به مرحله بعد دارا می باشند و تنها شاخص ۲۶ (همکاران و سرپرستان) به پیشنهاد اعضای پانل دلفی به سرپرستان تغییر یافت.

شاخص های حذف شده: از طرف اعضای پانل پیشنهاد نشد.
 شاخص های اصلاح شده: شاخص ۲۶ به سرپرستان تغییر یافت.
 شاخص های اضافه شده: از طرف اعضای پانل پیشنهاد نشد.

عوامل گروهی مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی

شاخص های مربوط به عوامل گروهی مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی با بررسی مبانی نظری نتیجه آن به شرح جدول ۴ هست:

جدول (۳): میانگین و ترتیب اهمیت عوامل گروهی مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی در دور اول دلفی

مؤلفه ها و شاخص ها	تعداد پاسخ ها	میانگین	انحراف معیار
عوامل گروهی:			
روحیه کار تیمی	۱۴	۳,۳۶	۰,۹۳
میزان یکپارچگی گروه	۱۴	۳,۷۱	۰,۸۳
رهبری گروه	۱۴	۳,۷۱	۰,۹۹
اندازه گروه	۱۴	۳,۳۶۳	۰,۹۳
انسجام گروه	۱۴	۳,۵۸	۱,۰۲
هنجارهای گروهی	۱۴	۳,۶۴	۰,۷۴

همان گونه که در جدول ۳ مشاهده می شود میانگین تمامی شاخص ها از عدد ۳ یا میانگین، بالاتر است. به همین منظور همه شاخص ها شرط لازم را برای ورود به مرحله بعد دارا می باشند.

شاخص‌های حذف‌شده: از طرف اعضای پانل پیشنهاد نشد.
 شاخص‌های اصلاح‌شده: از طرف اعضای پانل پیشنهاد نشد.
 شاخص‌های اضافه‌شده: از طرف اعضای پانل پیشنهاد نشد...

عوامل محیطی (موقعیتی) مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی

شاخص‌های مربوط به عوامل محیطی (موقعیتی) مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی با بررسی مبانی نظری نتیجه آن به شرح جدول ۴ هست:

جدول (۴): میانگین و ترتیب اهمیت عوامل محیطی (موقعیتی) مؤثر بر اختیار بوروکراتهای سطح خیابانی در دور اول دلفی

مؤلفه‌ها و شاخص‌ها	تعداد پاسخ‌ها	میانگین	انحراف معیار
عوامل محیطی (موقعیتی):			
میزان آگاهی ارباب‌رجوع	۱۴	۳,۶۴	۰,۸۴
میزان همدردی ارباب‌رجوع	۱۴	۳,۱۴	۱,۱۷
شفقت ارباب‌رجوع	۱۴	۲,۸۶	۱,۲۳
انتظارات ارباب‌رجوع از ارائه خدمات	۱۴	۳,۷۱	۰,۹۹
انتظارات جامعه	۱۴	۳,۵۰	۰,۶۵
فرهنگ جامعه	۱۴	۳,۷۱	۰,۸۳
انتظارات فرارستان	۱۴	۳,۹۲	۰,۸۳
جو جامعه	۱۴	۳,۵۴	۰,۹۷
دیگر ارائه‌دهندگان خدمات	۱۴	۳,۱۴	۰,۸۶
دولت	۱۴	۳,۸۵	۰,۹۵
رسانه‌ها	۱۴	۳,۷۱	۱,۱۴
نرخ تورم	۱۴	۳,۱۴	۱,۰۳
نرخ بیکار	۱۴	۳,۲۱	۰,۹۷
روند خصوصی‌سازی	۱۴	۳,۲۱	۰,۷۰
نهادهای سیاسی جامعه	۱۴	۳,۳۶	۰,۹۳
ساختار نهادهای داخلی	۱۴	۳,۱۴	۱,۰۳
ثبات سیاسی	۱۴	۳,۶۴	۰,۹۳
پاسخگویی سیاسی	۱۴	۴,۰۷	۰,۴۷

همان‌گونه که در جدول ۴ مشاهده می‌شود میانگین تمامی شاخص‌ها به جز شاخص ۳۶ از عدد ۳ یا میانگین، بالاتر است. به همین منظور همه شاخص‌ها شرط لازم را برای ورود به مرحله بعد دارا می‌باشند.

شاخص‌های حذف‌شده: شفقت ارباب‌رجوع
 شاخص‌های اصلاح‌شده: از طرف اعضای پانل پیشنهاد نشد.
 شاخص‌های اضافه‌شده: از طرف اعضای پانل پیشنهاد نشد.

آزمون کندال برای دور اول دلفی

نتایج آزمون رتبه‌های دبلیو کندال (ضریب توافق W) در جدول ۵ آمده است. با توجه به آنکه مقدار آزمون کای دو که در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ معنی‌دار است لذا با اطمینان ۹۹٪ می‌توان بیان داشت که تفاوت میانگین رتبه‌ها به دلیل آنکه $p < 0.05$ است، معنی‌دار است. با توجه به آنکه مقدار ضریب توافق به صفر بیشتر میل می‌کند، پس حتماً باید این آزمون مجدداً و با اصلاحاتی اجرا گردد لذا حتماً برای دور دوم باید گویه‌ها و یا متغیرهایی که میانگین آن‌ها زیر ۳/۰۰۰۰ می‌باشد از نظرسنجی حذف شوند. به

همین منظور مؤلفه‌های حذف‌شده با میانگین کمتر از ۳ از نظرسنجی دور بعدی حذف می‌شوند و شاخص‌های عنوان‌شده توسط متخصصین نیز اضافه می‌گردد.

جدول (۵): نتایج آماری دور اول دلفی

تعداد	۱۴
آماره کندال	۰,۴۶۸
آماره کای دو	۱۲۶,۹۷۲
درجه آزادی	۱۳
سطح معنی‌داری	۰,۰۰۰

انجام دور دوم دلفی

پاسخ‌های مرحله اول مبنایی برای ایجاد سؤال‌ها در پرسشنامه مرحله دوم است. اگر مرحله اول ایجاد فهرستی از عوامل باشد در دور دوم این لیست اصلاح و تعدیل می‌شود. مشارکت کنندگان در این دور فرصت دارند تا پاسخ‌های مرحله اول خود را بازبینی نموده و با توجه به پاسخ سایر مشارکت کنندگان، می‌توانند پاسخ‌های مرحله اول خود را تغییر دهند. رتبه‌بندی و درجه‌بندی خروجی‌های مرحله اول عمل متعارفی است. در این مرحله اگر سؤال تحقیق پاسخ داده شود (اگر اجماع به‌دست آمده آید، اشباع تئوریک حاصل شود و یا اطلاعات کافی مبادله شود) فرایند دلفی متوقف خواهد شد. در غیر این صورت فرایند دلفی در دوره‌های بعدی ادامه خواهد یافت. با توجه به توضیح مطروحه جداول ۸ الی ۱۳ نشانگر دور دوم دلفی هست.

یافته‌های حاصل از دور دوم دلفی در بعد از اضافه کردن شاخص‌های جدید و اعمال تغییرات، نشان می‌دهد که یافته‌ها در دور جدید مورد تأیید خبرگان قرار گرفته است و نتایج حاصل از انحراف معیار نیز نشانگر آن است که میزان اجماع بین اعضای پانل دلفی در خصوص این مفهوم ارتقاء یافته است.

آزمون کندال برای دور دوم دلفی

آزمون رتبه‌های دلبیو کندال (ضریب توافق W) در جدول ۶ آمده است. با توجه به آنکه مقدار آزمون کای دو که در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ معنی‌دار است لذا با اطمینان ۹۹٪ می‌توان بیان داشت که تفاوت میانگین رتبه‌ها به دلیل آنکه $p < 0.05$ است، معنی‌دار می‌باشد. با توجه به آنکه مقدار ضریب توافق از ۰/۷ بیشتر است و به یک بیشتر میل می‌کند پس می‌توان به‌صورت کلی اجماع میان نظرات خبرگان را در خصوص همه مفاهیم دید، ولیکن با توجه دستیابی به اجماع کلی در دور دوم دلفی از ورود به دور سوم خودداری می‌گردد. لازم به ذکر است که دور سوم دلفی همراه با سؤالاتی برای بازبینی و تأیید روابط مدل، درک ارتباط مفاهیم بکار گرفته‌شده می‌تواند توسعه پیدا کند هست

جدول (۶): نتایج آماری دور دوم دلفی

تعداد	۱۴
آماره کندال	۰,۷۰۲
آماره کای دو	۱۷۴,۹۳۲
درجه آزادی	۱۳
سطح معنی‌داری	۰,۰۰۰

انجام دور سوم دلفی

دور سوم دلفی برای دستیابی به یک هدف کلی انجام گرفت. دریافت نظرات صاحب‌نظران و کارشناسان در خصوص مدل تدوین‌شده بر مبنای تحلیل پرسشنامه‌های دور دوم دلفی و تناسب ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های موجود بود. برای این منظور جداولی تنظیم گردید تا از طریق آن‌ها به ترتیب کلیه ابعاد، مؤلفه‌ها و نیز شاخص‌ها در اختیار اعضای پانل قرار گیرد. در این دور از میان ۱۴ پرسشنامه‌ی توزیع‌شده بین اعضای پانل، ۱۴ پرسشنامه جمع‌آوری گردید.

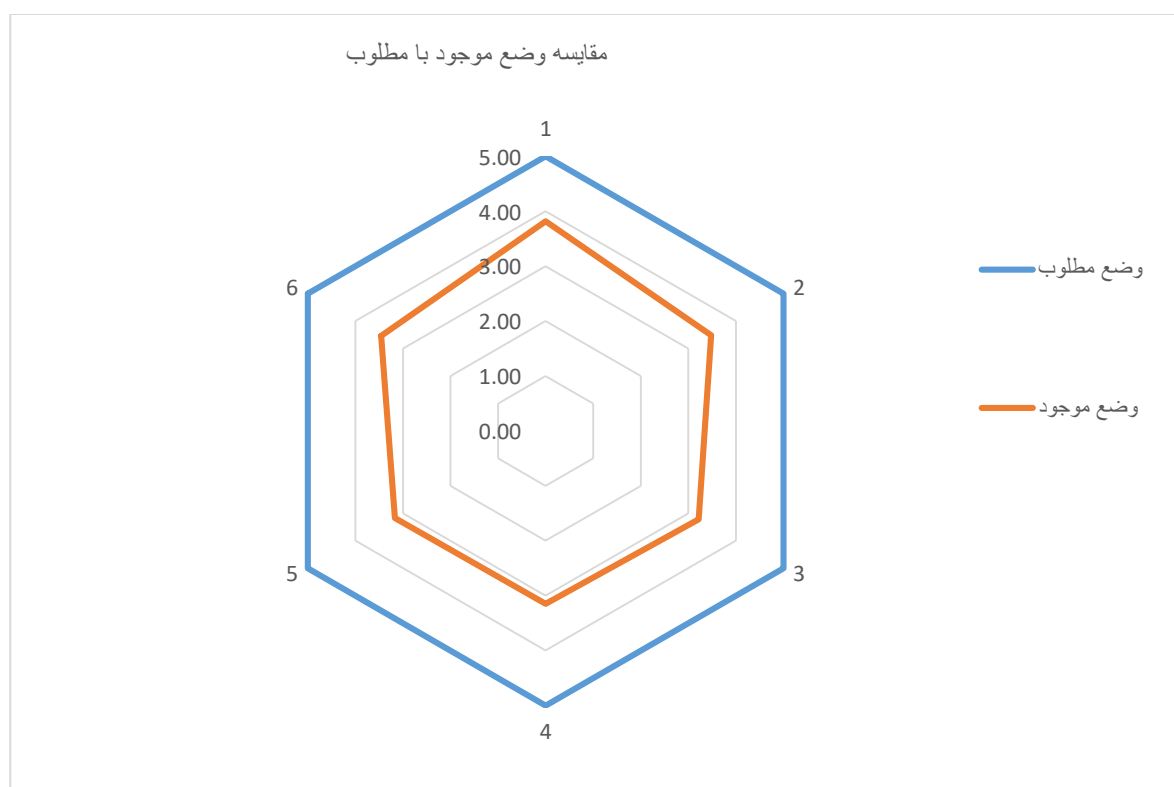
نتایج تحلیل در این مرحله نشان می‌دهد که مدل طراحی شده در مرحله سوم دلفی با ۶ مفهوم مورد تأیید نهایی قرار گرفته و به علت عدم معرفی شاخصی جدید به نظر می‌رسد اجماع و اشباع تئوریک حاصل شده است.

آسیب شناسی مولفه های مدل

در فاز آسیب شناسی تحقیق، وضعیت موجود متغیرهای تحقیق بررسی و با وضعیت مطلوب مقایسه شد. برای انجام این تحقیق میانگین متغیرها، انحراف معیار، فاصله اطمینان به دست آمده برای هر متغیر مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت که نتایج در جداول ۷ و ۸ و نمودار ۱ آمده است.

جدول (۷): مقایسه مولفه های مدل با وضع مطلوب

متغیر	کد	وضع موجود	وضع مطلوب	میزان اختلاف
عوامل فردی	۱	۳/۸۲	۵	۱,۱۸
عوامل سازمانی	۲	۳/۴۸	۵	۱,۵۲
عوامل گروهی	۳	۳/۲۲	۵	۱,۷۸
عوامل محیطی	۴	۳/۱۵	۵	۱,۸۵
اجرای خط مشی	۵	۳/۱۷	۵	۱,۸۳
اختیار بورکراتها	۶	۳/۴۶	۵	۱,۵۴



نمودار (۱): مقایسه مولفه های مدل با وضع مطلوب

با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌های وضع موجود و مطلوب، مشاهده می‌شود که وضعیت مولفه‌های مدل مفهومی تحقیق اختلاف معنی‌داری با وضعیت مطلوب دارد. پس از نهایی شدن مدل مفهومی تحقیق، سؤالی که در اینجا می‌توان مطرح کرد این است که شرایط هر یک از متغیرهای تحقیق تا چه اندازه مطلوب (مناسب) می‌باشد. برای پاسخ به این سؤال، به بررسی وضعیت

(مطلوب یا نامطلوب بودن متغیرها و ابعاد آن‌ها) می‌پردازیم. برای بررسی وضعیت مولفه‌های مدل در نمونه مورد مطالعه (مناسب یا نامناسب بودن متغیرها) از آزمون میانگین یک جامعه آماری^۱ استفاده شد؛ آزمون فرض‌ها به صورت زیر است:

فرض صفر: در وضعیت مناسبی قرار ندارد. $H_0: \mu \leq 4$

فرض مقابل: در وضعیت مناسبی قرار دارد. $H_1: \mu > 4$

نتیجه آزمون تی شامل دو خروجی می‌باشد. خروجی اول شامل آمار توصیفی مربوط به آزمون فرض را ارائه می‌کند و اعداد محاسبه شده به ترتیب شامل تعداد داده، میانگین، انحراف معیار و خطای معیار میانگین می‌باشد. اما خروجی دوم این آزمون شامل آمار استنباطی آزمون می‌باشد که به ترتیب از سمت چپ شامل نام متغیر در ستون اول، آماره تی در ستون دوم، ستون سوم درجه آزادی برای هر متغیر، ستون چهارم معنی داری، ستون پنجم اختلاف میانگین هر متغیر با عدد سه و دو ستون آخر نیز حد بالا و پایین را نشان می‌دهد. با توسط به طیف ۵ گزینه ای مورد استفاده در این تحقیق، لازم به ذکر است در بررسی وضعیت متغیرها، وضعیت مناسب به وضعیتی گفته می‌شود که در آن میانگین امتیاز متغیر بزرگ‌تر از عدد ۴ باشد و علامت حد بالا و پایین فاصله اطمینان به دست آمده هر دو مثبت باشد. در مقابل وضعیت نامناسب به وضعیتی گفته می‌شود که در آن میانگین امتیاز متغیر کوچک‌تر از عدد ۴ باشد و علامت حد بالا و پایین فاصله اطمینان به دست آمده هر دو منفی باشد. همچنین در صورتی که میانگین امتیاز متغیر برابر با ۴ بوده و علامت حد بالا و پایین فاصله اطمینان به دست آمده یکی منفی و دیگری مثبت باشد وضعیت متغیر متوسط خواهد بود.

جدول (۸): خروجی آزمون تی در مورد آسیب شناسی و مقایسه وضعیت مولفه های مدل با وضع مطلوب

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری	فاصله اطمینان	
							حد پایین	حد بالا
عوامل فردی	۸۰	۳٫۸۲	۰٫۷۸	-۲٫۰۶	۷۹	۰٫۰۴۳	-۰٫۳۵	-۰٫۰۰۵
عوامل سازمانی	۸۰	۳٫۴۵	۰٫۶۸	-۶٫۹۲	۷۹	۰٫۰۰۰	-۰٫۶۷	-۰٫۳۷۴
عوامل گروهی	۸۰	۳٫۲۲	۰٫۸۳	-۸٫۴۶	۷۹	۰٫۰۰۰	-۰٫۹۶	-۰٫۵۹۷
عوامل محیطی	۸۰	۳٫۱۵	۰٫۶۹	-۱۰٫۸۷	۷۹	۰٫۰۰۰	-۱٫۰۰۱	-۰٫۶۹۱
اجرای خط مشی	۸۰	۳٫۱۷	۰٫۶۶	-۱۱٫۲۲	۷۹	۰٫۰۰۰	-۰٫۸۳	-۰٫۶۸۰
اختیار	۴۵	۳٫۴۶	۰٫۴۵	-۸٫۱۴	۴۴	۰٫۰۰۰	-۰٫۵۴	-۰٫۴۰۹

با توجه به خروجی آزمون تی تک نمونه ای (جدول ۸)، میانگین همه مولفه های مدل کمتر از ۴ می‌باشد و این تفاوت برای تمامی ابعاد معنی دار می‌باشد؛ چرا که مقدار سطح معنی داری (sig) به دست آمده برای این متغیرها کوچکتر از ۰٫۰۵ می‌باشد. همچنین هر دو علامت حد بالا و پایین فاصله اطمینان به دست آمده برای این متغیرها منفی می‌باشد که نشان دهنده نامناسب بودن وضعیت این متغیرها می‌باشد. بنابراین همه مولفه‌ها در وضعیت نامطلوبی به سر می‌برند. اختلاف از متوسط متغیر عوامل محیطی بیش از سایر متغیرها به چشم می‌خورد. بنابراین در مجموع وضعیت عوامل محیطی بیشتر از بقیه متغیرها از وضع مطلوب فاصله دارد.

بحث و نتیجه گیری

فاز آسیب شناسی تحقیق، به منظور بررسی وضعیت موجود متغیرهای تحقیق و مقایسه آنها با وضعیت مطلوب بود. تحلیل نتایج به دست آمده نشان داد که همه مولفه های مدل شامل عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل گروهی، عوامل محیطی و اختیار برکراتها دارای اختلاف معنی داری با وضعیت مطلوب هستند و در وضعیت نامناسبی قرار دارند. اختلاف از متوسط متغیر عوامل محیطی بیش از سایر متغیرها به چشم می‌خورد. بنابراین در مجموع وضعیت عوامل محیطی بیشتر از بقیه متغیرها از وضع مطلوب فاصله دارد. بنابراین با توجه به تاثیرگذاری مولفه های مورد مطالعه بر اختیار برکراتها و نتایج حاصل از آسیب شناسی مولفه های مدل و

^۱ . One-sample t-test

شاخص‌های هر کدام، پیشنهاد می‌شود نسبت به تقویت همه عوامل فردی، سازمانی، گروهی و محیطی از طریق پیشنهادهای مطرح شده در ذیل اقدام شود.

عوامل فردی: میزان اختیار بورکرات‌ها تحت تاثیر شاخص‌های زیر است:

- گرایش به رعایت استانداردهای سازمانی، در نظر گرفتن منافع فردی، گرایش به رعایت قوانین میزان پایبندی به هنجارهای حرفه‌ای میزان پایبندی به ارزشهای اخلاقی گرایش به هنجارهای دیوان سالاری سطح حرفه‌ای گرایشی کانون کنترل درونی مشخصات وظیفه اعتقادات مذهبی

پیشنهاد تحقیق: نسبت به تقویت عوامل یاد شده در بین بروکرات‌ها از طریق برنامه‌های توسعه منابع انسانی، مکانیزم‌های مدیریت عملکرد و... اقدام گردد.

عوامل گروهی: میزان اختیار بورکرات‌ها تحت تاثیر شاخص‌های زیر است:

- روحیه کار تیمی، اندازه گروه، انسجام گروه، هنجارهای گروهی
- پیشنهاد تحقیق: نسبت به تقویت روحیه کار تیمی، افزایش انسجام گروهی، تاکید بر رعایت هنجارهای گروهی با استفاده از مکانیزم‌های مدیریت عملکرد و انگیزش و پاداش اقدام گردد.

عوامل سازمانی: میزان اختیار بورکرات‌ها تحت تاثیر شاخص‌های است:

- ساختار داخلی سازمان، میزان فشار یا حجم کار، رویه‌های سازمانی، قوانین و محدودیت، میزان رسمیت، فرهنگ سازمانی، همکاران و سرپرستان

پیشنهاد تحقیق: نسبت به متناسب سازی ساختار سازمانی (کاهش رسمیت، تمرکز، سلسله مراتب سازمانی و پیچیدگی ساختاری)، قوانین و مقررات سازمانی و موانع حذف بار اضافی و حجم کاری زیاد و مکانیزه کردن و اتوماسیون نمودن فعالیتهای روتین و واگذاری فعالیت‌ها متناسب با بلوغ حرفه‌ای بروکرات‌ها در جهت بستر سازی برای افزایش سطح اختیار بروکرات‌ها اقدام گردد.

عوامل محیطی: میزان اختیار بورکرات‌ها تحت تاثیر شاخص‌های است:

- انتظارات جامعه، فرهنگ جامعه، انتظارات فرادستان، جو جامعه، دیگر ارائه دهندگان خدمات، دولت، رسانه‌ها، نرخ تورم، نرخ بیکاری، روند خصوصی سازی، نهادهای سیاسی جامعه، ساختار نهادهای داخلی، ثبات سیاسی، پاسخگویی سیاسی، میزان آگاهی ارباب رجوع، میزان همدردی با ارباب رجوع، انتظارات ارباب رجوع از ارائه خدمات

پیشنهاد تحقیق: نسبت به پایش مستمر عوامل محیطی و برنامه‌ریزی و اقدام بر آن اساس و افزایش سطح آگاهی و اطلاع بورکرات‌ها نسبت به آنها در جهت تقویت اختیار بروکرات‌ها و اجرای خط مشی‌ها اقدام گردد.

منابع

1. Amirahmadi, Rahmat alleh. Mehrdad Navabakhsh. 2017. "The Impact of Cultural Capital on Urban Development with Emphasis on Citizen Participation in the Renovation of Worn Texture" Journal of Iranian Social Development Studies, Vol8, No. 3: 35-49.
2. Azkia, Mostafa (2007) Sociology of Development, Tehran: Nashre Keyhan.
3. Bastami, eisa. . Seyfollah Seyfollahi. 2017. "Sociological analysis and explanation of the persistence of perjury and lack of attention to social responsibility in Iran from 1979 to 1394" Journal of Iranian Social Development Studies, Vol. 9, No.2:69-88.
4. Brown, Michael. 1981. Working the Street: Police Discretion and the Dilemmas of Reform. New York: Russell Sage Foundation.
5. Ellis, Kathryn. 2011. "Street-level Bureaucracy' Revisited: The Changing Face of Frontline Discretion in Adult Social Care in England". Social Policy & Administration. Vol. 45, No. 3: 221-244.

6. Evans, Tony. 2011. "Professionals, Managers and Discretion: Critiquing Street-Level Bureaucracy" *British Journal of Social Work*. 41:368-386.
7. Finlay, Susanna, Jane Sandall, 2009, "‘someone’s rooting for you’: Continuity, advocacy and street-level bureaucracy in UK maternal healthcare. *Social Science & Medicine* 69 (2009) 1228-1235.
8. HUNTER, CAROLINE, JOANNE BRETHERTON, SIMON HALLIDAY, and SARAH JOHNSEN, *Legal Compliance in Street-Level Bureaucracy: A Study of UK Housing Officers*, 2016, *LAW & POLICY*, Vol. 38, No 1:81-95
9. Jewell, Christopher, and Bonnie Glaser. 2006. "Towards a General Analytic Framework: Organizational Settings, Policy Goals, and Street-Level Behaviour," *Administration and Society* 38: 335-64.
10. Kelly Marisa. 1994. "Theories of Justice and Street-Level Discretion". *J-PART*. 4, 2: 119- 140.
11. Lipsky, Michael. 1980. *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
12. Loyens, Kim, and Jeroen Maesschalck, 2010, *Toward a Theoretical Framework for Ethical Decision Making of Street-Level Bureaucracy: Existing Models Reconsidered*, *Administration & Society*, vol 42, no1:66- 100.
13. Maynard-Moody, Steven, and Shannon Portillo. 2010. "Street-Level Bureaucratic Theory." In *The Oxford Handbook of American Bureaucracy*, edited by Robert Durant. New York: Oxford Univ. Press.
14. Meyers, M. K., & Vorsanger, S. (2003). Street-level bureaucrats and the implementation of public policy. In B. G. Peters & J. Pierre (Eds.), *Handbook of public administration* (pp. 245-255). London, UK: Sage
15. Nielson, Vibeke L. 2006. "Are Street-Level Bureaucrats Compelled or Enticed to Cope?" *Public Administration* 84: 861-89.
16. Piore, Michael J, 2011, *Beyond Markets: Sociology, street-level bureaucracy, and the management of the public sector*, *Regulation & Governance* (2011) 5, 145-164.
17. Piore, Michael J., 2009, *Sociology, Street-Level Bureaucracy, and the Management of the Public Sector*, Massachusetts Institute of Technology.
18. Prottas, Jeffrey. 1979. *People-Processing: The Street-Level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. Lexington: Lexington Press.
19. Riccucci, Norma. 2005. *How Management Matters: Street-Level Bureaucrats and Welfare Reform*. Washington DC: Georgetown Univ. Press.
20. Scott Patrick G. 1997. "Assessing Determinants of Bureaucratic Discretion: An Experiment in Street-Level Decision Making" *J-PART*. 7, 1: 35-57.