

Designing the discretionary model of street level bureaucrats in implementing policies (Case study; General Department of Economic Affairs and Finance of Isfahan Province)

Abstract

Street-level bureaucrats, as the name implies; Providers of administrative and citizen services who have government affiliations and form the executive body of government services that are required to assume such a serious responsibility; Increase commitment, more participation and more effort to achieve organizational goals. Such people have a decisive role in how services are provided, etc., and on the other hand, they have a significant impact on people's lives and, in a word, simply guide the legal aspects of citizens' relations with the government. In this regard, Lipsky points to the immediate and personal role of street-level bureaucrats and analyzes that they make decisions based on personal intentions. In other words, in policy implementation (one of the most important and challenging fields of study is the knowledge of calligraphy and the constant concern of government officials and policy makers, which is used at three levels: organizational, service and program).

Keywords: Discretionary model of street level bureaucrats, policy implementatio

طراحی مدل صلاحدید بوروکرات های سطح خیابان در اجرای خط مشی‌ها (مورد مطالعه: اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان اصفهان)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۴/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۰۷

غلامرضا نصر اصفهانی^۱

اکبر اعتباریان^۲

سعید شریفی^۳

چکیده

بوروکرات های سطح خیابان همانطور که از نامش پیداست همان؛ ارائه دهندگان خدمات اداری و شهروندی می باشند که وابستگی های دولتی داشته و بدنه اجرایی خدمات دولتی را تشکیل می دهند که لازمه عهده دار شدن چنین مسئولیت خطیری؛ افزایش تعهد، مشارکت بیشتر و تلاش بیشتر در راستای دست یابی به اهداف سازمانی است. چنین افرادی، نقش تعیین کننده ای در نحوه ارائه خدمات و... دارند و از طرفی نیز تاثیر قابل ملاحظه ای بر زندگی مردم دارند و در یک کلام، به سادگی جنبه های قانونی روابط شهروندان با دولت را هدایت می نمایند. لپسکی در این خصوص به نقش بی واسطه و شخصی بوروکرات های سطح خیابان اشاره کرده و تحلیل می کند که آنها بر مبنای مقاصد شخصی تصمیم گیری می کنند.

کلید واژه ها: مدل صلاحدید بوروکرات های سطح خیابان، اجرای خط مشی

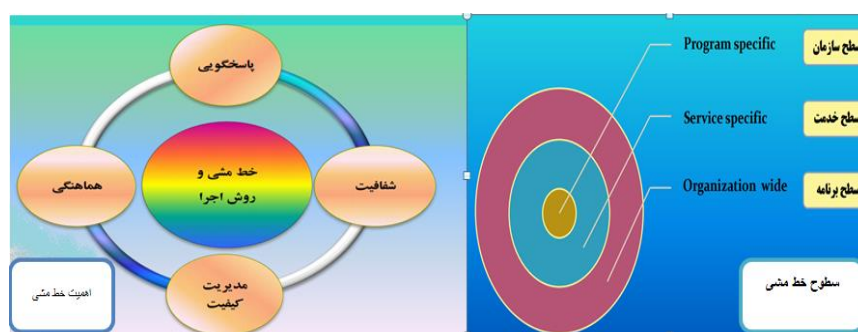
دانشجوی دکتری گروه مدیریت دولتی- تصمیم گیری و خط مشی گذاری، واحد اصفهان(خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران، esfahami.nasr@yahoo.com

دانشیار گروه مدیریت دولتی، واحد اصفهان(خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران(نویسنده مسئول)، etebarian@khuisf.ac.ir

ستادیار گروه مدیریت، واحد اصفهان(خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران،

Saeed.sharifi2003@gmail.com

بوروکرات های سطح خیابان همانطور که از نامش پیداست همان؛ ارائه دهندگان خدمات اداری و شهروندی می باشند که وابستگی های دولتی داشته و بدنه اجرایی خدمات دولتی را تشکیل می دهند که لازمه عهده دار شدن چنین مسئولیت خطیری؛ افزایش تعهد و مشارکت بیشتر است. که چنین افرادی، نقش تعیین کننده ای در نحوه ارائه خدمات و... دارند و از طرفی نیز تاثیر قابل ملاحظه ای بر زندگی مردم دارند و در یک کلام، به سادگی جنبه های قانونی روابط شهروندان با دولت را هدایت می نمایند (غفاری و همکاران، ۱۳۹۶). لیسکی^۲ در ۲۰۱۰ در این خصوص به نقش بی واسطه و شخصی بوروکرات های سطح خیابان اشاره کرده و تحلیل می کند که، آنها بر مبنای مقاصد شخصی تصمیم گیری می کنند (تامرز و همکاران، ۲۰۱۲).



(مدل مفهومی خط مشی سازمانی (سطوح و اهمیت)

بوروکرات های سطح خیابان تصمیماتی درباره مردم می گیرند که بر فرصت های زندگی آنها اثر می گذارد. و با اینکه این بوروکرات ها در سطوح پایینی قراردادند اما اقدامات واقعی دولت ها را شکل می دهند (با قلمداد کردن افراد به عنوان یک گیرنده خدمات رفاهی^۴، بر روابط سایرین با آن فرد اثر گذاشته و می توان گفت این خدمات^۵ بر "خودارزیایی^۶ افراد^۷" تاثیر گذار است (تامرز و همکاران، ۲۰۱۴). زیرا شغل آنها ثبات بالایی دارد و دوره زمانی شغلی آنها زیاد است، در حالی که بسیاری از بوروکرات های سطح بالا و مدیریتی از این ثبات برخوردار نبوده و با تغییر دولت تغییر می کنند (می و همکاران، ۲۰۰۹). لذا با توجه به اینکه بوروکرات

^۱Street-level bureaucrats

^۲Lipsky

^۳Tummers et al

^۴Welfare state

^۵تأمین و بهبود رفاه عمومی وظیفه قانونی نهادهای قدرت است. در این نظام اقتصادی دولت به همه کسانی که به هر دلیل نتوانند هزینه های خود را تأمین کنند یاری رسانی می کند

^۶Self assessment

^۷ خود ارزیابی افراد؛ یک بازنگری منظم، سیستماتیک و جامع از فعالیت ها و نتایج آن براساس یک مدل تعالی است. که به صورت شفاف افراد به وسیله آن " نقاط قوت و زمینه های قابل بهبود " خود را شناسایی کرده و برنامه هایی جهت بهبود ابعاد مختلف خود تدوین می نماید

^۸May et al

های سطح خیابانی در حوزه های بسیاری^۱ فعالیت دارند، به طور خلاصه باید گفت که، واقعیت کار بوروکرات های سطح خیابان که از بوروکراتیک ایده آل فاصله دارد. چرا که؛ این افراد مأموران در رده های پایین دولتی هستند که از توانایی ارائه نهایی کالا و خدمات دولتی به عموم و اقشار مرم برخوردار هستند و همچنین از قدرت زیادی برای تعیین چگونگی تخصیص منابع سازمانی برخوردار هستند و می توان گفت، در حقیقت؛ زمانی که دولت در زمینه های مختلف خط مشی وضع می کنند (چه تغییرات و چه اصلاح)، کارکنان بخش عمومی آن را بنا بر تفسیر و به صلاحدید^۲ خود به کار می برند و میزان دسترسی و شمول شهروندان در یک خط مشی^۳ خاص را نیز، تعیین می کنند (تامرز، ۲۰۱۳). افرادی که در این مشاغل کار می کنند معمولاً منافع و ساختار تحریمها (در اینجا منظور تحریم های اقتصادی^۴ است) را دنبال می کنند و زندگی و فرصت های مردم را تعیین می کنند، و اینکه که چگونه شرایط را بر مردم اعمال نمایند به شرایط (اجتماعی و سیاسی) بستگی دارد. و به همین منظور بوروکرات ها^۵، به عنوان تأمین کنندگان منافع عمومی و مجریان نظم عمومی، و از طرفی نیز درخواست کنندگان، در راستای بهبود اثربخشی کارایی خدمات دولتی (عمومی)^۶ در تلاش هستند یکی از موارد مهمی که در این راستا مد نظر می باشد بحث صلاحدید است، که امکان تعدیل سیاست اقتصادی را با توجه به شرایط و نیازهای خاص مشتری یا مشتریان فراهم می کند (کریاسیان، ۱۳۷۳). از این رو، استدلال می شود که وقتی کارمندان دولتی درجه خاصی از صلاحدید خود را دارند، این امر سیاست را برای مشتری معنی دارتر خواهد کرد. بنابراین در این مورد (صلاحدید) احساس معناداری مشتری می تواند به عنوان یک تاثیر بالقوه تشخیص در نظر گرفته شود.

در تحقیقی تامرز و همکاران، (۲۰۱۲). تحت عنوان؛ صلاحدید و اثرات آن: تحلیلی از تجربیات مأموران دولتی در طول اجرای سیاست در میان روانشناسان و روان پزشکان کشور هلند، به این نتیجه رسیدند که صلاحدید بروکرات های سطح خیابان روی احساس معناداری و تمایل مشتریان به گرفتن خدمات تاثیر معناداری دارد در تحقیق دیگری کیولمنز و همکاران، (۲۰۲۰). در تحقیقی تحت عنوان؛ رهبری نظارتی در خطوط مقدم جبهه:

^۱ عبارتند از معلمان، افسران پلیس و سایر کارکنان مجری قانون در امور اجتماعی، قضاوت و وکالت، امور دادگاه ها، امور بهداشتی و بسیاری از حوزه های دیگر، که به برنامه های حکومتی و دولتی دسترسی داشته و خدمات خود را در چارچوب آن برنامه ها ارائه می دهند

^۲ در فرهنگ فارسی عمید به معنی؛ صلاح دیدن؛ مصلحت دیدن. در فرهنگ دهخدا؛ تجویز. مصلحت دیدن. صلاح جستن. صوابدید. رجوع به صلاح و صلاح دانستن و صلاح اندیشیدن به کار می رود.

^۳ در فرهنگ دهخدا از آن به عوان؛ کنایه از روش کار و طریقه نام برده اند.

^۴ تحریم فعالیتی یا عملی است که به وسیله یک یا چند بازیگر بین المللی (مجری تحریم)، علیه یک یا چند کشور دیگر (هدف تحریم)، به منظور مجازات این کشورها، با اهداف محروم ساختن آنها از انجام برخی مبادلات یا وادار ساختن آنها به پذیرش هنجارهایی معین و مهم (از دید مجریان تحریم)، اعمال می شود که به دو دسته اقتصادی (در بعد اقتصادی (Economics): هر قیدی که به وسیله کشور فرستنده بر تجارت و سرمایه گذاری بین المللی کشور هدف، در راستای وادار ساختن تغییر سیاستی وضع شود، تحریم اقتصادی نام دارد) و غیر اقتصادی (که در بعد غیراقتصادی: (uneconomical) این نوع تحریم بر مبنای بی توجهی به اعتبار و حق کشور هدف در صحنه بین المللی می باشد) تقسیم شده است.

صلاحیدید در سطح خیابان، تأثیر ناظر و نگرش دیوان سالار در سطح خیابان، به این نتیجه رسیدند رهبری حمایتی سرپرستان بوروکرات های سطح خیابان موجب تأثیر مثبت در صلاحیدید بوروکرات های سطح خیابان و افزایش رضایت مشتریان می گردد لذا با توجه به برداشت کلی از مطالب ارائه شده در پیشبرد مطالعات قبلی و با توجه به اینکه تاکنون در پژوهش های انجام شده مدل صلاحیدید بوروکرات های سطح خیابان مورد کنکاش واقع نشده در این پژوهش بر آن هستیم تا به طراحی مدل صلاحیدید بوروکرات های سطح خیابان در اجرای خط مشی ها (مورد مطالعه اداره کل امور اقتصادی و دارایی استاد اصفهان) پردازیم. به این ترتیب صلاحیدید بوروکرات های سطح خیابان در اجرای خط مشی های عمومی در زمینه امور مالی، بودجه و اقتصادی در سطح اداره کل امور اقتصادی و دارایی استاد اصفهان شناسایی و تبیین خواهد شد.

اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

این تحقیق از سه جهت دارای اهمیت می باشد:

- ۱- اگر چه تحقیقات قابل توجهی در حوزه "بوروکرات های سطح خیابانی" انجام شده اما حوزه مطالعاتی داخلی از روند یکسانی پیروی کرده و تقریباً تحقیقات حاصل شده در چند سال اخیر؛ همگی از مقاله ای در ۲۰۱۲، تحت عنوان: تجزیه و تحلیل تجارب بوروکرات ها در سطح خیابان در طول اجرای سیاست: اختیار و اثرات آن، برگرفته شده و در نتیجه منابع اندکی در راستای بسنده کردن تحقیق در حوزه داخلی به آنها در دست می باشد و به گونه ای همخوانی مطالب را به دنبال دارد.
 - ۲- در هیچ یک از تحقیقات حاصل شده برای درک ماهیت اختیار، محققان هنوز چارچوب های نظری را در رابطه با اثرات صلاحیدید، که متعاقباً با استفاده از نمونه های بزرگ آزمایش شده اند، توسعه نداده اند.
 - ۳- از طرف دیگر این مسأله در مباحث سیاسی و اجتماعی دارای اهمیت می باشد چرا که؛
 - در وهله اول؛ بحث درباره حوزه مناسب و تمرکز خدمات دولتی در پیرامون حوزه و عملکرد این کارکنان (بوروکرات های سطح خیابانی) است.
 - ثانیاً، بوروکرات های سطح خیابان تأثیر قابل توجهی بر زندگی مردم دارند. این تأثیر ممکن است چندین نوع باشد الف. آنها شهروندان را به انتظارات خدمات دولتی و مکانی در جامعه سیاسی تبدیل می کنند.
 - ب. آنها صلاحیت شهروندان را برای مزایا و تحریم های دولت تعیین می کنند.
 - ج. آنها بر درمان شهروندان در این برنامه ها نظارت دارند. و به طور خلاصه به سطحی از قدرت دست یافته اند که، به طور ضمنی حتی قادر به میانجیگری هستند.
- تامرز و همکاران، (۲۰۱۲). در تحقیقی تحت عنوان؛ صلاحیدید و اثرات آن: تحلیلی از تجربیات ماموران دولتی در طول اجرای سیاست با اشاره به تحقیقات پیشین؛ که هیچ کدام از تحقیقات آمیخته و کیفی؛ نتوانسته چارچوب های نظری را در رابطه با اثرات صلاحیدید در نمونه های بزرگ، بسط دهد لذا در این پژوهش چارچوب نظری را در دو مبنا از صلاحیدید بروکرات های سطح خیابان در (احساس معناداری و تمایل مشتریان به خدمات) بررسی نموده که نتایج حاصل شده در میان روانشناسان و روان پزشکان کشور هلند، گویای تأثیر مثبت و معنا

دار تشخیص بر معناداری و تمایلات مشتری در خدمات دریافت شده را دارد و در وهله بعدی نقشی میانجیگر کارکنان سطح خیابان را که نسبت به صلاحدید خود تجربه می‌کنند، را مطرح نموده و اثرات مثبت آن را در پیاده سازی سیاست ها اعلام داشته است. لذا در این تحقیق قصد بر آن داشته تا تأثیرات مثبت و منفی که این آزادی عمل بر رویه کاری کارکنان می‌گذارد را مورد بررسی قرار داد. کیولمنز و همکاران، (۲۰۲۰). در تحقیقی تحت عنوان؛ رهبری نظارتی در خطوط مقدم جبهه: صلاحدید در سطح خیابان ، تأثیر ناظر و نگرش دیوان سالار در سطح خیابان نسبت به مشتری به بررسی فرصت‌های این شرایط کاری برای رهبری نظارتی در خط مقدم می‌پردازد. این مطالعه نشان می‌دهد که سرپرستان خط مقدم به عنوان یک مدل نقش‌نگرشی بر کارمندی در سطح خیابان عمل می‌کنند. علاوه بر این، رفتارهای رهبری حمایتی آن‌ها برای آن‌ها بسیار مهم است. رهبری حمایتی صراحتاً جایگاه سرپرست را به عنوان یک مصداق نگرشی تقویت نمی‌کند. این یافته‌ها، ارزیابی‌های بدبینانه پتانسیل رهبری نظارتی در خط مقدم را به چالش می‌کشد. مفاهیم نظری و عملی مورد بحث قرار می‌گیرند.

(باویسکار و همکاران، ۲۰۱۷) در این پژوهش با اشاره به کارمندان سطح خیابان نمی‌توان به سیاستگذاران در این راستا که نقش به‌سزایی نیز دارند بی‌توجه بود. چرا که استدلال آنها محتاطانه و بر مبنای یک دیدگاه ساختاری بود که این کارگران رفتار مشابه مشابهی را به خاطر شرایط کاری مشترک خود نشان می‌دهند که با منابع محدود کننده و مشتریان غیر داوطلبانه مشخص می‌شود. در اینجا با استفاده از داده‌ها از یک نظرسنجی ملی از هر کدام از کارگران رفاهی شهرداری در دانمارک، با تمرکز بر تغییر در تقابل به بررسی حدی که این تغییرات توسط نگرش‌های نسبت به گروه هدف، اهداف و محتوای کار آنها و درک آنها از ظرفیت موسسات خود توضیح داده می‌شود. که نتایج حاکی از این بود که تنفر و تحمل گروه مشتری، درک آنها از ظرفیت سازمانی از نظر منابع شهری و سیاسی محلی، و اصلاح مفهومی محتوای کار، همگی مربوط به کاربرد آنها از مقابله هستند.

هوپ و همکاران (۲۰۱۵). در این مبحث به صراحت در خصوص نقش‌های متغیر مقامات دولتی صحبت شده است که وظایف خود را در حین تعامل با عموم انجام می‌دهند. یعنی وظایف عمومی را در ارائه مزایا و خدمات و همچنین در تنظیم رفتار اجتماعی و اقتصادی انجام می‌دهند. پرسش‌هایی در خصوص بوروکراتیک در سطح خیابان در مورد میزان خودمختاری اختیاری و امکان‌پذیری و مطلوبیت کنترل گسترده تر سلسله مراتب در عمل و در دانشگاه است و با پیشنهادهایی برای توسعه بیشتر تحقیقات در این زمینه پایان می‌یابد. از اینرو این کتاب شکاف در ادبیات مربوط به تحویل سیاست عمومی را پر می‌کند.

سورنالینگام و همکاران (۲۰۱۵). در تحقیقی تحت عنوان؛ بوروکراسی در سطح خیابان به عنوان، یک مدل نظری در عمل که به طور کلی کمتر استفاده شده است؟ از آن به عنوان یک نظریه جامعه‌شناختی یاد کرده که به دنبال تبیین شیوه‌های کاری و باورهای کارگران خط مقدم در خدمات عمومی و روش‌هایی است که در آن سیاست‌های عمومی را در کارهای روزمره خود وضع می‌کنند. در این مقاله به بررسی وضعیت محیط کار با توجه به معضلات سیستماتیک و عملی که باید توسط کارکنان در هنگام ارائه خدمات عمومی مانند رفاه، سیاست‌گذاری و آموزش مورد توجه قرار گیرد، پرداخته شده است.

(لوتا و همکاران، ۲۰۱۹) در تحقیقی تحت عنوان؛ بوروکراسی در سطح خیابان و نابرابری اجتماعی، به رابطه بین سیاست‌های عمومی و اشکال نابرابری بسیار پیچیده اشاره کرده و اعلام کرده، در حالی که برخی از ابتکارات دولت به طور رسمی با هدف آشکار کاهش نابرابری‌های اجتماعی، اقتصادی یا منطقه‌ای طراحی شده‌اند، به موازات آن، سایر اقدامات دولت ممکن است نابرابری‌های موجود را تشدید کرده یا حتی اشکال و موقعیت‌های جدیدی را ایجاد کنند (اجرای سیاست‌های مهاجرتی). اگر تنها بر روی سیاست‌هایی تمرکز کنیم که هدف آنها بهبود مشکلات ناشی از طرد اجتماعی - اقتصادی است - به اصطلاح سیاست‌های اجتماعی - هنوز امکان تجسم کردن ریسک مضاعف در تولید برابری شهروندی وجود دارد. اول اینکه، این سیاست‌ها ممکن است به سادگی در برآورده کردن اهداف خود و ارائه خدمات و خدمات مورد نظر شکست بخورند، بنابراین در بهبود نابرابری‌های موجود کمک چندانی نمی‌کنند. دوم اینکه، حتی زمانی که این سیاست‌ها ارائه شوند، عملیات‌های عادی آنها

^۱Baviskar et al

^۲Hupe et al

^۳Sornalingam et al

^۴Lotta et al

ممکن است فرآیند بازتولید نابرابری را بوجود آورند. بنابراین با وجود مقاصد بروکراتیک و دموکراتیک در شکل‌گیری سیاست، مقابله با نابرابری‌های اجتماعی در بخش اجرایی فرآیند سیاست‌گذاری، مساله‌ای کلیدی است. (ویلیامز، ۲۰۱۴) بررسی نقش بوروکرات‌های سطح خیابان در اجرای یک اجاره مقرون به صرفه سیاست مسکن برای درآمد بسیار کم خانوارها در منطقه کلمبیا، به نقش دولت و برنامه هایش جهت کمک به اقشار کم درآمد توجه کرده و برنامه‌هایی را در نظر گرفته تا بتوانند با کمک سرمایه‌گذاران دولتی و سازندگان خصوصی به عنوان عدم تمایل یا عدم توانایی تامین مالی خدمات مورد نیاز را فراهم سازند و بتوانند به آنان برای رهن و اجاره خانه کم درآمد کمک نمایند و با اعمال اختیار در مسیر اجرای دستورهای مبهم تحت شرایط پر استرس و بیگانه، بتوانند اقدامات لازم را در زمان مناسب انجام داده و رفاه بهتری را رقم زنند.

تعریف واژه‌ها و اصطلاحات فنی و تخصصی (به صورت مفهومی و عملیاتی):

در این بخش تنها در حال حاضر می‌توان به مفاهیم نظری در این بخش اشاره کرد چرا که برای تعاریف مفاهیم عملیاتی لازم است مصاحبه‌ها حاصل شود تا بتوان از آنان به تعاریف عملیاتی در این بین دست یافت

نام فارسی (انگلیسی) واژه	تعریف و تشریح واژه
صلاحید بوروکرات‌های سطح خیابان	در این حالت نمایندگان بوروکرات‌های سطح خیابان، به طور روزانه در تعامل با شهروندان، دارای اختیارات قابل توجهی، در تایید یا رد برنامه‌های کاربردی دارند و به عنوان یک فیلتر بین قانون برنامه و شرایط در موارد خاص عمل می‌کنند و به قضاوت و تفسیر (نه بر پایه قانون) عمل شده) می‌پردازند و یا باید به این مورد خاص استفاده شود و لپسکی از آن به عنوان یک مشکل نام برده چرا که تنها شخصی است که از قوانین داخلی و رویه‌های سازمانی مصون است (رحمانی، ۱۳۹۳)
اجرای خط مشی	اجرای خط مشی همان تجلی خط مشی است که از تعامل بین کسانی که در صدد اجرا می‌شوند و کسانی که اجرا بر آنها تأثیر می‌گذارد، حاصل می‌شود (بارت و همکاران، ۱۹۸۱).
بوروکرات	در فرهنگ فارسی معین از آن به عنوان شخصی یاد شده است که؛ معتقد به مقررات و تشریفات اداری، یا دارای شغلی در دستگاه اداری است
بوروکرات سطح خیابان	کوهن در ۲۰۱۶؛ بوروکرات (بوروکراسی) در سطح خیابان را زیرمجموعه یک موسسه دولتی یا نهاد دولتی دانسته که در آن کارمندان دولت کار می‌کنند که ارتباط مستقیمی با اعضای عمومی دارند (کوهن، ۲۰۱۶)

^۱Williams

^۲Bart et al

^۳Cohen

روش

در این پژوهش از روش تحقیق آمیخته اکتشافی استفاده کرده که ترکیبی از روشهای کمی و کیفی است و در حقیقت رویه ای برای جمع آوری و تحلیل داده های کمی و کیفی در یک مطالعه یا مجموعه ای از مطالعات است که مبتنی بر تقدم و توالی اطلاعات است. و لازم به ذکر است که؛ در این روش به داده های کیفی اهمیت و وزن بیشتری داده می شود.

تحقیق حاضر در بخش کیفی از نظر هدف جزو تحقیقات اکتشافی و رویکرد آن استقرایی در چارچوب تحقیقات داده بنیاد و به لحاظ روش، پدیدارشناسی است. ب حوزه پژوهش در این تحقیق بوروکرات های سطح خیابان در اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان اصفهان است. روش انتخاب مشارکت کننده (نمونه) نظری و بر اساس رویکرد تمایز حداکثری است و تا مرحله اشباع اطلاعات ادامه می یابد. برای گردآوری اطلاعات از روش مصاحبه عمیق و نیمه ساختار یافته استفاده می شود تجزیه و تحلیل داده های کیفی از طریق کد گذاری در سه مرحله (کد گذاری باز، مرحله ای و انتخابی) انجام می شود.

مراحل اجرا

مرحله اول: برای شناسایی و تعیین صلاحدید بوروکرات های سطح خیابان در اجرای خط مشی ها (مورد مطالعه)؛ اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان اصفهان) و طراحی مدل با استفاده از منابع گوناگون مانند کتب، نشریات، اسناد و مدارک، اینترنت و نظریه ها از طریق بررسی، مقایسه، تحلیل و تفسیر و تحلیل محتوا استخراج صورت خواهد گرفت.

مرحله دوم: مطالعات اکتشافی (مصاحبه)، که شامل مصاحبه نیمه ساختار یافته با صاحب نظران است. و گال و همکاران در ۱۳۸۲ به آن اشاره نموده است.

فهرست منابع

- الهی، ناصر؛ رضایی، مجید؛ بیرجندی، نگار. (۱۳۹۲). اثر اجرای سیاست تعدیل اقتصادی در بخش بهداشت و درمان بر رشد اقتصادی ایران، نشریه؛ مطالعات و سیاستهای اقتصادی، ۱۰۲، ج ۱۰، ش ۲ صص ۶۶-۴۳.
- بکایی، مرجان؛ پورکیانی، مسعود؛ زین الدینی میمند، زهرا. (۲۰۱۶). بوروکراسی در عصر حاضر. کنفرانس بین المللی حسابداری مدیریت اقتصادی- کوالالامپور مالزی.
- بهمن، مهناز، علی اکبر دهخدا. (۱۳۸۲). تهران: موسسه فرهنگی مدرسه برهان.
-

- غفاری، رحمان؛ رستم نیا، رحمان. (۱۳۹۶). اینرسی سازمانی و تنبلی اجتماعی؛ کژکارکرد های فرهنگ سازمانی بوروکراتیک، نشریه مدیریت دولتی، شماره ۳۰
- کرباسیان، اکبر. (۱۳۷۳). امنیت اقتصادی و رفتار معکوس «بوروکرات ها» نشریه مجلس و راهبرد، شماره ۱۰، صص ۶۳-۵۹.
- هادیان، محمد؛ شجاعی، سعید؛ و رجب زاده، داوود. (۱۳۸۵). اثر مخارج بهداشتی بر رشد اقتصادی ایران طی سال های (۱۳۵۸-۱۳۸۳)، نشریه مدیریت سلامت، دوره ۹، شماره ۲۴، صص ۴۴-۳۹.

References:

- Baviskar, S., & Winter, S. C. (2017). Street-level bureaucrats as individual policymakers: The relationship between attitudes and coping behavior toward vulnerable children and youth. *International. Public Management Journal*, 20(2), ۳۱۶-۳۵۳
- Cohen, Nissim (2016). "How Culture Affects Street-Level Bureaucrats' Bending the Rules in the Context of Informal Payments for Health Care: The Israeli Case". *The American Review of Public Administration*. 48 (2): 175-۱۸۷. doi:10.1177/0275074016665919.
- Hupe, P., Hill, M., & Buffat, A. (Eds.). (2015). *Understanding street-level bureaucracy*. Policy Press.
- Sornalingam, Sangeetha; O'Donnell, Kate. (2015). Street-level bureaucracy: An underused theoretical model for general practice? *British Journal of General Practice* ۶۵(۶۳۶):۳۷۶-۷.
- Tummers, L., & Bekkers, V. (2014). Policy implementation, street-level bureaucracy, and the importance of discretion. *Public Management Review*, 16(4), ۵۲۷-۵۴۷
- Lotta, Gabriela; Rocha Coelho Pires, Roberto. (2019). Street-level bureaucracy research and social inequality, In book: *Street-Level Bureaucracy: The Ground Floor of Government in Context*.
- Williams, Rod. (2014). Examining the Role of Street-level Bureaucrats in the Implementation of an Affordable Rental Housing Policy for Extremely Low Income Households in the District of Columbia, *Examining the Role of Street-level Bureaucrats in the Implementation of an Affordable Rental Ho.*