

Avoiding Theoretical Stagnation: A Systematic Review and Framework for Measuring Public Value

خلاصه مفهومی از مقاله

« اجتناب از ایستایی تئوریک: مروری سیستماتیک و چارچوبی جهت اندازه‌گیری ارزش عمومی »

تهیه و تنظیم: مرضیه یانی

علیرغم اهمیت ارزش عمومی و علیرغم تحقیقات در حال رشد در خصوص این موضوع، اما هیچ بررسی به صورت ویژه بر اندازه‌گیری ارزش عمومی متمرکز نشده است. مطالعه حاضر به این مهم پرداخته و به صورت سیستماتیک تحقیقات منتشر شده و مرتبط در زمینه چگونگی اندازه‌گیری حدی که یک سازمان ارزش عمومی ایجاد می‌نماید را مورد بررسی قرار داده و چهار جزء کلیدی برای اندازه‌گیری ارزش عمومی که در سرتاسر کانتکست‌های سیاسی و ملی کاربرد دارد را شناسایی نموده است.

مارک مور (۱۹۹۵)، وظیفه مدیران بخش دولتی را ایجاد ارزش عمومی فرض نمود و این موضوع به عنوانی داغ در میان دانشگاهیان و شاغلین اداره امور عمومی مطرح گردید. اما علی‌رغم توجه قابل‌قبول به ارزش عمومی توسط دانشگاهیان و شاغلین بخش دولتی، همچنان چگونگی اندازه‌گیری حدی که یک سازمان طی آن ارزش عمومی ایجاد می‌نماید، در ابهام باقی مانده است. فقدان معیارهای با روایی و پایایی لازم، آزمون کمی فرضیات در زمینه دلایل و پیامدهای ارزش عمومی را برای محققین غیرممکن ساخته و این امر تحقیقات ارزش عمومی را در خطر بالایی از سکون و ایستایی تئوریک قرار داده است.

این مقاله در سه سطح تجربی، تئوریک و کاربردی به مطالعه ارزش عمومی پرداخته است.

✓ سطح تجربی: با مرور سیستماتیک آرایشی وسیع از ساختاری را که معیارهای موجود به عنوان شاخص‌های ارزش عمومی در بر گرفته است معرفی می‌نماید.

✓ سطح تئوریک: ۴ بعد کلیدی ارزش عمومی که سهم ویژه ای در شکل‌گیری تئوری ارزش عمومی داشته است، معرفی می‌نماید. و برخلاف ادعای رایجی مبنی بر این موضوع که ارزش عمومی در هر کانتکستی متفاوت است، ادعا می‌نماید این ساخت، معنای عملیاتی واضحی از ارزش عمومی ارائه می‌نماید که در همه کانتکست‌های ملی و سیاسی کاربرد دارد.

✓ سطح کاربردی: با مرور اجمالی کوتاه از معیارهای ارزش عمومی موجود، دانشی برای شاغلینی که تمایل به اندازه‌گیری حدی که سازمان آنها در حال ایجاد ارزش عمومی است، فراهم آورده است.

تعریف ارزش عمومی

ارزش عمومی به عنوان رویکردی جامع جهت تفکر درباره مدیریت دولتی و بهبود مستمر در خدمات دولتی توصیف می‌گردد. ارزش عمومی، به ارزش ایجاد شده توسط دولت از طریق خدمات، مقررات قانونی و دیگر اقدامات اشاره می‌نماید. هدف کار مدیریتی در بخش دولتی خلق ارزش عمومی است همانگونه که هدف کار مدیریتی در بخش خصوصی خلق ارزش خصوصی است.

ارزش‌های عمومی اصول، ایده‌آل‌ها و قضاوت‌های شخصی هنجاری هستند که توسط ماموران و عوامل دولت مدنظر قرار می‌گیرند.

اهمیت اندازه‌گیری ارزش عمومی

اندازه‌گیری حدی که مجموعه دولت‌ها ارزش عمومی ایجاد می‌نمایند هم به دلایل عملی و هم به دلایل علمی مهم می‌باشد. برای شاغلین بخش دولتی اندازه‌گیری ارزش عمومی به چهار دلیل ذیل مهم می‌باشد:

(۱) برآوردن تقاضاها برای پاسخگویی خارجی

(۲) تدوین بیانیه ماموریت برای سازمان

(۳) پرورش حس قوی از پاسخگویی داخلی.

(۴) تاثیر در افزایش عملکرد سازمانها

متدولوژی تحقیق

روش مرور سیستماتیک^۲ را برای شناسایی و خلاصه نمودن تحقیق در اندازه گیری ارزش عمومی به کار بردند و برای شناسایی تحقیقات منتشر شده و پیر ریوو در اندازه گیری ارزش عمومی، دیتابیس های زیر را جستجو نموده اند:

Web of Science ,Proquest ,Business Source Complete, Emerald ,PAIS International, Worldwide Political Science Abstracts, Econlit.

در این دیتابیس ها کاربرد واژه ارزش عمومی در ترکیب با واژه های 'scale', 'metric', 'checklist', 'measur' مورد جستجو قرار داده اند.

معیارهای مطالعات در نظر گرفته شده

- ۱- مطالعاتی مدنظر قرار گرفته که دولت بتواند حدی را که ارزش عمومی ایجاد می نماید، اندازه گیری کند.
- ۲- کلیه مطالعات کمی، کیفی، مفهومی را در بر گرفته است.
- ۳- سال انتشار: ژانویه ۱۹۹۵ تا ژانویه ۲۰۱۶.
- ۴- مقالات یا کتابهایی که در ژورنال پیر ریوو منتشر شده اند (این معیار به کار رفته برده اند تا اطمینان حاصل نمایند که تمام مقالات به کار گرفته شده، حداقل چاپوب کیفی پیر ریوو را سپری نموده اند).

۲- تفاوت مرور سیستماتیک با مرور روایتی :

مرور روایتی: اغلب بر یک مجموعه فرعی از مطالعات در یک حوزه انتخاب شده مبتنی بر در دسترس بودن یا انتخاب نویسنده می باشد و نوع اندازه گیری کیفی مطالعات مشمول را در بر نمی گیرد. اگرچه که مرور روایتی اغلب مفید است؛ اما می توانند بر انتخابی جانبدارانه از مطالعات مبتنی باشند و ممکن است آنها برای تطبیق یافته ها از مطالعات با نتایج متعارف دچار کشمکش شوند.

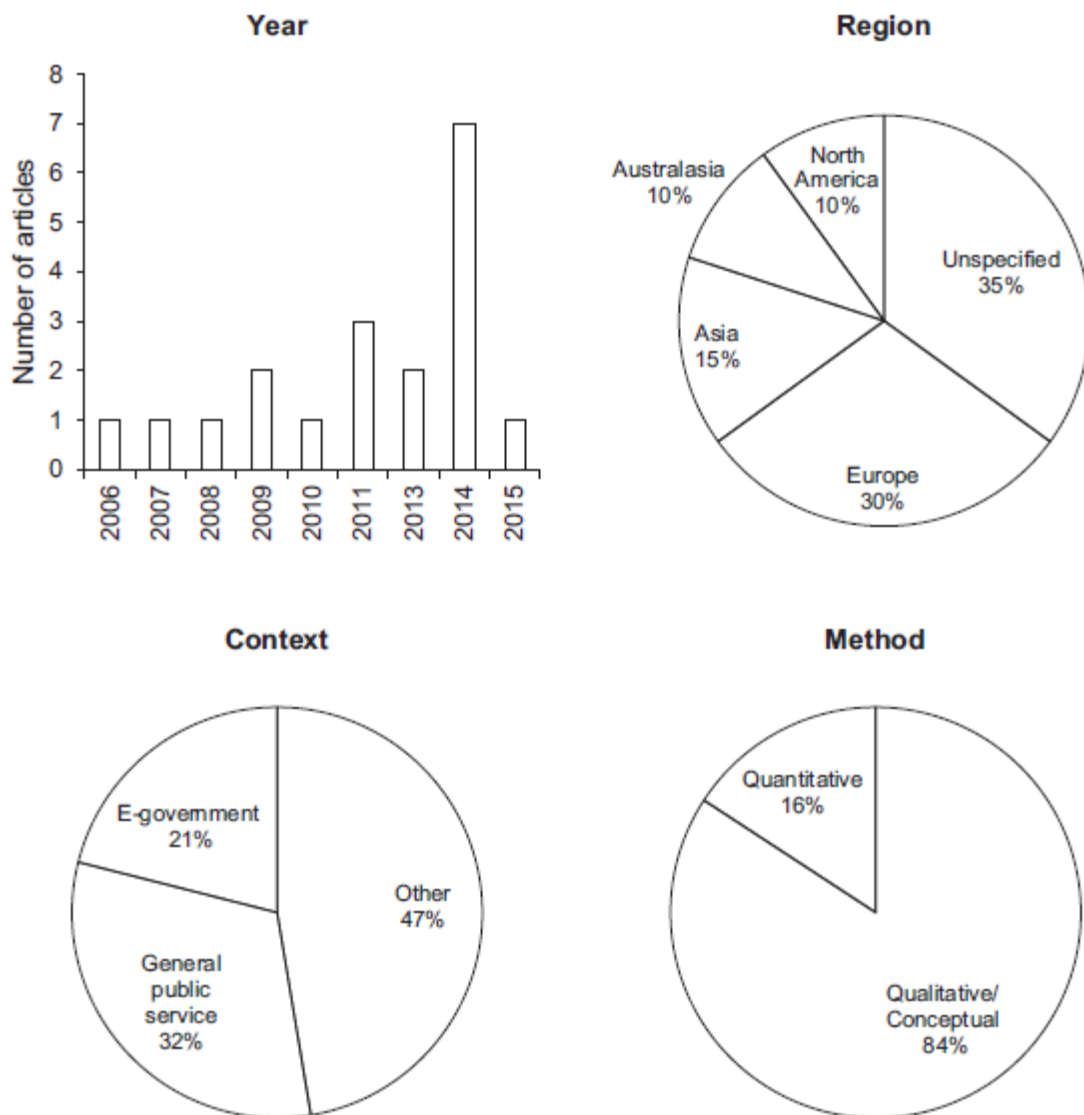
مرور سیستماتیک: استراتژی های تحقیق واضح و آشکاری دارند؛ شامل معیارها، فنون ترکیبی، و اغلب شامل اندازه گیری کیفیت مطالعات مشمول می باشند. مرور سیستماتیک مزیت های شفافیت در زمینه تصمیمات داخلی و خارجی دارد و عموماً نسبت به مرور های غیر سیستماتیک جامعیت بیشتری دارد. اما عدم مزیت آن نسبت به مرور های روایتی این است که مرور های سیستماتیک جهت تکمیل، بیشتر طول می کشند؛ به علاوه مانند اکثر مرور های روایتی، مرور های سیستماتیک عموماً بر فهرست کردن واژگان کلیدی دیتابیس های الکترونیک متکی هستند.

در زمینه هایی که کاربرد آنها مشترک است مرور های سیستماتیک به عنوان یک فعالیت علمی بنیادی به شدت برتر از مرور روایتی تلقی می گردد.

۵- تحقیق در روش شناسی مروری سیستماتیک عموماً، کیفیت مطالعات را بر اساس چک لیست های استاندارد شده مورد سنجش قرار می دهد. معیارهای سنجش این ارزیابی عبارتند از: سازگاری داخلی، قابلیت اطمینان، اعتبار محتوا، اعتبار سازه و.... (که سنجش هر کدام از این معیارها با طرح کردن سوالاتی می باشد که در جدول ۱ مقاله اصلی درج شده است). البته این معیارهای سنجش کیفیت برای سنجش کیفیت مقالات کمی مناسب هستند (هیچ معیار معمول پذیرفته شده ای برای سنجش کیفیت مقالات کیفی وجود ندارند.)

*جدول ذیل بک گراند مشخصات مطالعات مورد نظر در این مرور را نشان می دهد

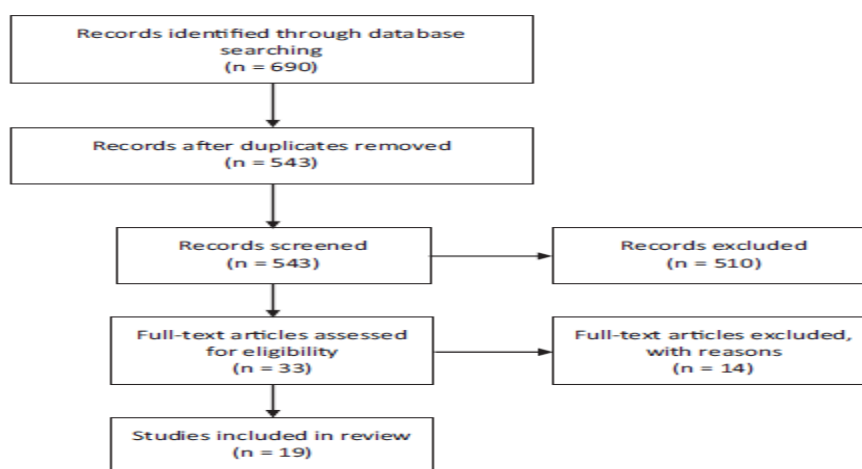
Figure 2. Summary of Study Background Characteristics



انتخاب مطالعه و استخراج داده

در ابتدا کلیه مطالعاتی که در جستجوهای دیتابیس مورد شناسایی قرار گرفتند (تعداد ۵۴۳ تا)، به لحاظ عنوان و چکیده تحت کنترل درآمده و غربال شدند در این مرحله، عناوین و چکیده ها مورد بررسی قرار گرفته و تنها مقالاتی که تمام معیارهای مورد نظرمان را داشتند باقی ماندند (تعداد ۳۳ تا). در مرحله بعد کل متن مقالات را که شامل ۱۹ مطالعه با معیارهای مورد نظر ما بود، بررسی شده است. (شکل ۱)

Figure 1. Flow Diagram Showing the Search and Screening Process



نحوه استخراج ابعاد اندازه گیری ارزش عمومی

در این مطالعه ابتدا کلیه ابعاد اندازه گیری شناسایی شده در ۱۹ تحقیق مدنظر قرار گرفته (این ابعاد شناسایی شده در هر مطالعه با جزئیات در جدول ۳ در اصل مقاله نمایش داده شده‌اند). سپس با تم های تحلیلی، هدفی را که تمام یا بیشتر ابعاد ارزش عمومی استخراج شده از هر مطالعه را شامل می‌شد به عنوان ۴ تم اصلی مشخص گردیده است (این کلمات به کامپیوتر داده شده است که به صورت ابری از کلمات در شکل ۴ مقاله اصلی نشان داده شده است) که در ذیل خلاصه ایی از چهار بعد اندازه گیری ارزش عمومی به همراه مثال ارایه می‌گردد:

۱- دستاورد پیامد^۳: پیامدهای اقتصادی، زیست محیطی و فرهنگی

۲- اعتماد و مشروعیت^۴: اعتماد به سازمان، فرایندهای شفاف و منصفانه

۳- کیفیت تحویل خدمات^۵: رضایت مشتری، مسئولیت پذیری، مشارکت شهروندی مناسب، راحتی دسترسی

3-Outcome achievement

4 - trust and legitimacy

⁵-Service delivery quality

۴- کارایی: ارزش برای پول، حداقل بروکراسی و منافع بیش از هزینه

تعاریف چهار بعد اندازه گیری ارزش عمومی شناسایی شده :

دستاورد پیامد

دستاورد پیامد به حدی که مجموعه دولتی پیامدهای ارزش عمومی را در سرتاسر تنوع وسیعی از حوزه‌ها بهبود می‌بخشند، اشاره می‌نمایند.

اعتماد و مشروعیت

اعتماد و مشروعیت به حدی که یک سازمان و فعالیت‌های آن مورد اعتماد هستند و از سوی دولت و ذینفعان مشروع پنداشته شده‌اند، اشاره می‌نمایند. این بعد شامل حدی است که دولت به نهاد ویژه اعتماد می‌نماید. حد اعتماد به برنامه‌ها و خدماتی که از طریق نهاد تحویل داده می‌شود و حدی که نهاد به عنوان ارائه دهنده خدمات با شفافیت و منصفانه درک می‌گردد. تالیوت و ویگان (۲۰۱۰) **اعتماد و مشروعیت را قلب خلق ارزش عمومی** دانستند. علت اصلی آن این است که سازمان‌هایی که مورد اعتماد هستند و به عنوان مشروعیت یافته پنداشته شده اند بهتر قادر هستند که نیازهای حمایتی برای پیش بردن اهداف دولت را پابرجا سازند.

کیفیت تحویل خدمات

کیفیت تحویل خدمات به حدی که خدمات در حالتی با کیفیت بالا تحویل داده می‌شوند، اشاره می‌نمایند. یعنی نیازهای کاربران را در نظر می‌گیرد. انتظار می‌رود که آن زمانی که افرادی که با خدمات در تعامل هستند راضی باشند، افزایش یابد. زمانی که افراد حس نمایند که خدمات نسبت به نیازهای آنها پاسخگو بوده، در دسترس و راحت بوده است و مشارکت کافی شهروندان را ترکیب نموده است.

کارایی

کارایی به حدی که یک سازمان به منافع حداکثر با حداقل منابع دست می‌یابد، اشاره می‌نماید. انتظار می‌رود که زمانی که منافع توسط یک سازمان برای کاهش هزینه‌های سازمان زمانی که بروکراسی غیرضروری اجتناب ناپذیر است و زمانی که یک سازمان ارزش پول را درک نموده است، بالا باشد.

اندازه گیری کمی ارزش عمومی

اگرچه کلیه مطالعات مروری ابعاد، ارزش عمومی را شناسایی نموده اند؛ تعداد بسیار کمی توصیه های روشن و مستقیمی در زمینه چگونگی تبدیل ابعاد کیفی به نمره های کمی طراحی نموده اند. چرا که کمی نمودن برخی از ابعاد ارزش عمومی مشکل می باشد. اما به وضوح و به شدت مهم هستند. علیرغم این سختی ها سه مطالعه معیارهای کمی ارزش عمومی را ارائه نمودند. که در قالب جدول ذیل ارائه می گردد (جدول ۴)

منبع	شرح اندازه گیری	مثال
Al-Hujran et al.(2015)	معیار سنجش شامل ۴ مورد است که تحت عنوان "ارزش عمومی" بارگذاری شده است.	من به راحتی از پورتال دولتی یا وب سایت وزارتخانه ها برای دسترسی به خدمات دولتی استفاده می کنم.
Meynhardt and Bartholomes(2011)	۱۶ آیتم را در ۳ عنوان قرارداد: ۱. عملکرد سازمانی ۲. تعهد اخلاقی ۳. ثبات سیاسی که همگی با عنوان ارزش عمومی لیبل خوردند.	عملکرد نهادی: آژانس محلی من خدمات با کیفیت بالا ارائه می دهد. تعهد اخلاقی: آژانس محلی من حمایت ویژه ایی را برای افراد معلول در بازار کار دارد. ثبات سیاسی: آژانس محلی من سهم مهمی را به ارمغان می آورد تا شکاف سیاسی ایجاد نشود
Karkin and Janssen(2014)	چک لیست مفصلی حاوی بیش از ۲۰ مورد برای اندازه گیری ۶ بعد ارزش عمومی مطرح نمود: قابلیت دسترسی، مشارکت شهروندان، مسئولیت پذیری، شفافیت، گفتگو، تعادل منافع	شفافیت: "انتشارات گزارش شورا و عملکرد" در دسترس است؟ پاسخگویی: "زمان دریافت پاسخ" گفتگو: "خط مستقیم برای تلفن"

لازم به ذکر است که این معیارهای کمی نتوانسته اند، حالتی را توسعه بخشند که به صورت با ثباتی در سرتاسر کانتکست های دولت به کار رود. بعلاوه هیچ کدام از این معیارها، معیارهای ارزیابی کیفیت که قبلا به آن اشاره شد را دارا نبودند.

نتیجه گیری:

این اولین مرور سیستماتیک شناخته شده تحقیق جهت سنجش ارزش عمومی میباشد. نتیجه کلیدی آن ۴ تم است که تقریباً تمام ابعاد ارزش عمومی را در بر می گیرد. این چهار زمینه یا تم، ابعاد کلیدی ضروری برای اندازه گیری ارزش عمومی ارائه مینمایند.

بیشتر تحقیقات موجود فرض کردند که معیارهای ارزش عمومی می بایست در میان سازمان ها متفاوت باشد، این فرضیه از این عقیده ناشی می شود که نمایندگی های مختلف نوع متفاوتی از ارزش عمومی ایجاد می کنند که نیازمند اندازه گیری به صورت متفاوت است؛ اما در عین حال محدودیت اندازه گیری ارزش عمومی در این روش مانع از مقایسه ارزش عمومی ایجاد شده در سازمان های مختلف می شود به علاوه آن روش امکان پذیری این امر را که ارزش عمومی قادر باشد در روشی بسیار استاندارد شده در میان سازمان ها اندازه گیری شود، را نادیده می گیرد.

مور (۱۹۹۵) بیان می کند که، اگر سهامداران خصوصی بهتر مورد خدمت قرار گیرند و از عملکرد متوسط به بالای سازمانها اطمینان داشته باشند، توسعه می یابد. و عملکرد سازمانها می تواند با یکدیگر مقایسه گردند و مدیران دولتی می توانند از توانایی پنج کردن عملکرد خود با واژه ارزش عمومی مزایایی بدست آورند.

بنظر می رسد ۴ بعد اندازه گیری ارزش عمومی شناسایی شده در مرور جاری در میان بیشتر یا تمام انواع سازمانهای دولتی قابلیت کاربرد داشته باشند.. بنابراین یافته های این مرور پیشنهاد میکند که ممکن است توسعه معیارهای جهانی از ارزش عمومی که بتواند در میان تنوع وسیعی از کانتکست های سیاسی و ملی کاربرد داشته باشد، امکان پذیر باشد.

یک معیار ارزش عمومی زمانی می تواند ارزشمند شود که به آن اجازه داده شود در میان سازمانها مقایسه و پنج گردد. معیار نیازمند آنست که به حد کافی عمومی باشد که بتواند در میان انواع کانتکست ها کاربرد ثابتی داشته باشد. با این وجود به کارگیری چنین معیار ثابتی معیایی نیز دارد که ممکن است نتواند کلیه تفاوتهای ظریف ارزش ایجاد شده در کانتکست های گوناگون را ارائه نماید. همچنین یک معیار ثابت ممکن است تغییرات در ادراکات شهروندان در زمان و مکان را نادیده بگیرد. بنابراین محققین معیار ارزش عمومی را مورد توجه قرار دادند که تا حد ممکن عمومی باشد ولی نیاز به جنبه های معیارهای ارزش که خاص کانتس هستند نیز می بایست مورد توجه قرار گیرد.

