

به نام خدا

عملکرد عمومی رفتاری

نویسندگان :

اولیور جیمز

دونالد پی. موینهان

آسموس لث اولسن

گرگ جی. ون ریزین

مترجم:

مسعود تیموری نقده

انتشارات ارسطو

(سازمان چاپ و نشر ایران - ۱۴۰۵)

نسخه الکترونیکی این اثر در سایت سازمان چاپ و نشر ایران و اپلیکیشن کتاب رسان موجود می باشد

Chaponashr.ir



سرشناسه : تیموری نقده، مسعود ، ۱۳۶۱
عنوان و نام مترجم : عملکرد عمومی رفتاری / مترجم: مسعود تیموری نقدهزاده
مشخصات نشر : انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)، ۱۴۰۵.
مشخصات ظاهری : ۱۵۱ ص.
شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۱۲۹-۱۸۱-۶
وضعیت فهرست نویسی : فیپا
یادداشت : کتابنامه.
موضوع : عملکرد عمومی رفتاری
رده بندی کنگره : TP ۹۸۳
رده بندی دیویی : ۶۶۸/۵۵
شماره کتابشناسی ملی : ۹۹۷۶۵۸۸
اطلاعات رکورد کتابشناسی : فیپا

نام کتاب : عملکرد عمومی رفتاری
نویسندگان: اولیور جیمز - دونالد پی. موینها - آسموس لث اولسن - گرگ جی. ون ریزین
مترجم: مسعود تیموری نقده
ناشر : انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)
صفحه آرای، تنظیم و طرح جلد: الهام غفاری
تیراژ: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ : اول - ۱۴۰۵
چاپ : زیر جلد
قیمت : ۲۵۵۰۰۰ تومان
فروش نسخه الکترونیکی - کتاب رسان :
<https://chaponashr.ir/ketabresan>
شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۱۲۹-۱۸۱-۶
تلفن مرکز پخش : ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵
www.chaponashr.ir



فهرست مطالب

فصل اول:مقدمه: اتصال دو انقلاب.....	۷
انقلاب اندازه‌گیری عملکرد.....	۹
انقلاب علوم رفتاری.....	۱۱
اتصال دو انقلاب.....	۱۳
سؤالات کلیدی و مشارکت‌ها.....	۱۳
فصل دوم: چه چیزی در عدد عملکردی وجود دارد؟.....	۱۷
اطلاعات آماری یا اپیزودیک: معیارهای عملکرد چقدر جذاب هستند؟.....	۱۷
عدد عملکرد نمادین.....	۲۴
واکنش‌های سیاسی به سوگیری رقم سمت چپ.....	۲۸
نتیجه‌گیری.....	۳۰
فصل سوم:قاب‌ها(چارچوب‌ها).....	۳۱
قاب‌بندی معادل.....	۳۲
مقیاس‌ها، نسبت‌ها و برجسب‌های متنوع.....	۳۷
ترتیب ارائه و اثرات هاله‌ای.....	۴۱
تعصب منفی.....	۴۲
نتیجه‌گیری.....	۴۷
فصل چهارم:مقایسه‌ها.....	۴۹
مقایسه‌ها قضاوت را آسان‌تر می‌کنند.....	۴۹
مقایسه‌ها و سوگیری‌ها.....	۵۹
نتیجه‌گیری.....	۶۳
فصل پنجم:استدلال انگیزشی.....	۶۵
انگیزه‌ها و اهداف دقتمند.....	۶۵

استدلال انگیزشی حزبی	۶۷
ترجیحات حکومتی و استدلال انگیزشی	۷۳
استدلال انگیزشی توسط سیاستگذاران و مدیران عمومی	۷۴
نتیجه‌گیری	۷۹
فصل ششم: منابع	۸۱
منابع اطلاعات درباره عملکرد دولت	۸۱
منابع، نشانه‌ها (سرنخ‌ها) و اعتبار	۸۳
نتیجه‌گیری	۹۱
فصل هفتم: کلیشه‌ها و تعصب ضد بخش عمومی	۹۳
نگرش‌ها نسبت به دولت	۹۴
تعصب ضد بخش عمومی	۹۵
نگرش‌های مثبت نسبت به دولت	۱۰۰
نتیجه‌گیری	۱۰۲
فصل هشتم: استقلال و یادگیری	۱۰۳
معیارها و انگیزه‌ها	۱۰۳
استقلال	۱۰۵
پتانسیل یادگیری	۱۰۶
خطرات و قوانین برای فروم‌های یادگیری	۱۰۸
نتیجه‌گیری	۱۱۲
فصل نهم: درس‌هایی برای عمل و حکمرانی	۱۱۳
اطلاعات را به‌صورت گرافیکی ارائه دهید	۱۱۴
اعداد را در داستان‌ها بگنجانید	۱۱۴
کاربران را برای ارزش‌های مشترک، دقت و پاسخگویی آماده کنید	۱۱۷

- از منابع معتبر استفاده کنید و اعتبار آن‌ها را برجسته کنید..... ۱۱۷
- موفقیت‌ها را جشن بگیرید و به‌طور فعال عملکرد ضعیف را مدیریت کنید..... ۱۱۸
- از تعصب مثبت و تفکر گروهی محافظت کنید..... ۱۱۹
- برای ایجاد انگیزه مقایسه کنید..... ۱۲۰
- استقلال را فراهم نموده و به عملکرد مرتبط کنید..... ۱۲۱
- فروم‌های یادگیری بسازید..... ۱۲۲
- بحث درباره عملکرد را از تعصبات وسیع‌تر درباره دولت جدا کنید..... ۱۲۳
- نتیجه‌گیری..... ۱۲۵
- منابع..... ۱۲۷**
- ضمایم..... ۱۴۷**

فصل اول

مقدمه: اتصال دو انقلاب

این فصل به تحولات دو انقلاب همزمان پاسخ می‌دهد. اولین انقلاب، انقلاب در حکمرانی است که اندازه‌گیری عملکرد^۱ (کمی‌سازی عملکرد) را به عنوان یک استراتژی مرکزی در مدیریت کالاها و خدمات عمومی قرار داده است. دومین انقلاب، انقلاب در تحقیقات علوم اجتماعی است که از نظریه‌های رفتاری جدید و ابزارهای تجربی برای درک بهتر نحوه تفکر و رفتار ما استفاده می‌کند. این دو انقلاب به طور جداگانه اما به موازات هم در چند دهه گذشته ظهور کرده‌اند؛ اولی عمدتاً در تالارهای دولتی^۲ و دومی عمدتاً در برج‌های عاج دانشگاهی^۳. هرچند که این دو دارای دلالت‌ها [و اثرات] متقابل مهمی هستند. با این اوصاف، هدف این فصل، توضیح این موضوع است که چگونه انقلاب اندازه‌گیری عملکرد در حکمرانی می‌تواند با بینش‌های حاصل از انقلاب رفتاری در علوم اجتماعی مستغنی شود. با تحقق این امر، تمرکز بر معیارهای عملکرد واقعی، مفید بودن نظریه‌های رفتاری را برای درک سؤالات اغلب پیچیده و دشوار در سیاست و مدیریت آشکار می‌کند.

این دو انقلاب که محرک این فصل هستند، به طور ناگهانی ظاهر شدند اما ریشه‌های عمیق‌تری داشتند که برخی از آن‌ها مشترک بودند. دولت‌ها همیشه اقدام به اندازه‌گیری چیزها کرده‌اند و علاقه به تحقیقات در زمینه رفتار انسانی در این حوزه سابقه طولانی دارد. به عنوان مثال، به کارنامه برنده جایزه نوبل، هربرت سایمون، توجه کنید که به عنوان یک دانشجوی تحصیلات تکمیلی، مطالعه‌ای مرجع در زمینه اندازه‌گیری عملکرد بخش عمومی انجام داد. در سال ۱۹۳۹، او مجموعه‌ای از سؤالات اساسی را مطرح کرد که هنوز هم به طور کامل به آن‌ها پاسخ داده نشده است: «آمار چیست و چگونه می‌تواند به حل مشکلات اداری کمک کند... از چه دام‌هایی باید اجتناب نمود؟». سایمون پیش از اتمام پایان‌نامه‌اش، به مطالعه رفتار اداری پرداخت. وی مشاهده کرد که چگونه مردم به جای اینکه تمام نتایج ممکن را تحلیل کنند، از میان‌برهای شناختی برای اتخاذ تصمیمات ناقص استفاده می‌کنند. او در سال ۱۹۷۸ به خاطر این کار جایزه نوبل اقتصاد را دریافت کرد. اما دو علاقه او به

^۱ quantification of performance

^۲ halls of government

^۳ Ivory towers of academia

عنوان یک دانشجوی تحصیلات تکمیلی^۱ در طول زندگی‌اش، هم توسط دولت‌ها و هم توسط نخبگان حوزه مدیریت دولتی (حوزه مورد علاقه او)، به طور عمده از هم جدا باقی ماند.

با پیروی از بینش‌های [الهام بخش] سایمون، می‌بینیم که دولت‌ها بیش از هر زمان دیگری معیارها را تولید می‌کنند، اما اغلب به طور کامل درک نمی‌کنند که چگونه [می‌توانند] بهترین استفاده را از آن‌ها داشته باشند. این تولید انبوه اعداد بر اساس این فرض بنا شده است که در یک نقطه از فرآیند سیاست‌گذاری، گروهی از انسان‌ها - سیاستمداران، کارمندان دولتی، پیمانکاران خصوصی، اندیشکده‌ها یا شهروندان - خواهند نشست و همه چیز را درک خواهند کرد. استفاده از اطلاعات عملکرد عمدتاً یک فرآیند شناختی است - این امر نیاز به انتخاب قطعاتی از اطلاعات، تفسیر آن‌ها و اعمال آن‌ها به شکل یک باور [و در نهایت] اتخاذ تصمیم یا عمل دارد. مشکل این است که ما در مورد این فرآیند [پخت و پز] اطلاعات بسیار کمی داریم. دولت‌ها اصلاحات عملکردی را بدون درک دقیق از مبانی سطح خرد^۲ (سطح رفتاری یا میکرو) آن که نحوه استفاده مردم از معیارهای عملکرد^۳ را تشریح می‌کند، پذیرفته‌اند. فرض بر این بود که: اگر ما آن [داده‌ها و اطلاعات عملکردی] را بسازیم، آن‌ها خواهند آمد (و از آن استفاده خواهند کرد). در مقابل راهنمایی‌های فراوان موجود در مورد جنبه‌های فنی تجزیه و تحلیل داده‌ها، حمایت نسبتاً کمی در مورد جنبه‌های روانشناختی و زمینه‌ای استفاده از اطلاعات عملکرد ارائه شده است.

این فصل به شکاف دانش موجود در این زمینه می‌پردازد و از ادبیات به سرعت در حال توسعه عملکرد عمومی رفتاری استفاده می‌کند. این ادبیات به لحاظ نظری بر اساس ایده‌های مربوط به معنابخشی انسانی^۴ و سوگیری‌های شناختی بنا شده است [و همزمان] از نظر روش‌شناختی قویاً بر رویکرد تجربی خود تکیه نموده است. یافته‌ها درک بهتری در مورد استفاده از اطلاعات توسط شهروندان، مدیران و سیاست‌گذاران ایجاد می‌کنند و توصیه‌های جدید و مهمی برای طراحی و اجرای سیستم‌های عملکردی ارائه می‌دهند. این یافته‌ها و توصیه‌ها به طرح مباحثی گسترده‌تر درباره پتانسیل‌ها و محدودیت‌های استفاده از اطلاعات عملکرد در حوزه مدیریت عمومی و پاسخگویی دموکراتیک کمک می‌کنند.

^۱ اینکه چگونه رفتار انسانی و اطلاعات عملکرد به طور مشترک بر نتایج بخش عمومی تأثیر می‌گذارند

^۲ micro-foundations

^۳ performance metrics

^۴ human sensemaking

انقلاب اندازه‌گیری عملکرد^۱

دهه‌های اخیر شاهد یک انقلاب در اندازه‌گیری و گزارش فعالیت‌ها و پیامدهای آن با استفاده فزاینده از معیارهای^۲ منتشر شده، کارنامه‌ها، جدول‌های لیگ و رتبه‌بندی‌ها بوده است. این اطلاعات عملکرد معمولاً کمی است و ورودی‌ها، فرآیندها، خروجی‌ها و پیامدهای دولت را در حوزه‌های مختلف سیاست از جمله محیط زیست، اقتصاد، بهداشت، آموزش، ایمنی عمومی و سایر سیاست‌ها و خدمات عمومی ثبت می‌کند. این اطلاعات معمولاً در سیستم‌های تجزیه و تحلیل و گزارش‌دهی تعبیه شده‌اند و امکان مقایسه عملکرد را در طول زمان و یا بین سازمان‌ها فراهم می‌کنند.

رژیم‌های گزارش‌دهی عملکرد در بسیاری از حوزه‌ها یافت می‌شوند. جدول ۱.۱ برخی از نمونه‌ها را با دلایل آن‌ها نشان می‌دهد. به عنوان مثال، قانون عملکرد و نتایج دولت ایالات متحده^۳ و جانشین آن، یک چارچوب عملکردی ایجاد کردند که کارکرد آن پاسخگویی به اهداف اعلامی از سوی آژانس‌های دولتی فدرال بود. دولت بریتانیا در دهه ۱۹۹۰ سیستم‌های استاندارد شده‌ای برای گزارش عملکرد مدارس دولتی، بیمارستان‌ها و واحدهای دولتی محلی توسعه داد. این سیستم‌ها نه تنها برای بهبود پاسخگویی و اطلاع‌رسانی به رأی‌دهندگان محلی طراحی شده بودند، بلکه همچنین انتخاب کاربران را تسهیل نموده و به ایجاد رقابت در بازارهای شبه‌رقابتی نیز کمک می‌کردند. به طور مشابه، اکثر دولت‌های محلی، شهرها و ایالت‌ها در ایالات متحده نوعی گزارش‌دهی مبتنی بر معیارهای عملکرد به شهروندان دارند که منعکس‌کننده تقاضا برای شفافیت بیشتر است.

^۱ The Performance Measurement Revolution

^۲ metrics

^۳ the US Government Performance and Results Act

جدول ۱۰.۱: مثال‌هایی از سیستم‌های گزارش‌دهی عملکرد

حوزه سیستم‌ها	مثال‌های توصیفی	ویژگی‌ها و دلایل خاص
معیارهای بین‌المللی ^۱	- برنامه ارزیابی دانش‌آموزان بین‌المللی (PISA) که توسط سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (OECD) اجرا می‌شود - شاخص‌های حکمرانی بانک جهانی (قانون‌مداری، فساد، اثربخشی دولت) - معیارهای منبعث از اهداف توسعه پایدار سازمان ملل	- گزارش‌دهی فراملی برای امکان مقایسه - اطلاع‌رسانی به شهروندان - بهبود یادگیری مدیریتی
دولت ملی یا سراسری ^۲	- قانون عملکرد و نتایج دولت (GPRA) ۱۹۹۳ و قانون مدرنیزاسیون ۲۰۱۰ GPRA (دولت فدرال ایالات متحده) - توافق‌نامه‌های خدمات عمومی دولت بریتانیا (۱۹۹۸-۲۰۱۰) و داشبوردهای عملکرد خدمات عمومی بعد از آن	- عملکرد نهادها در برابر اهدافشان - بهبود پاسخگویی - توجیه بودجه - کمک به یادگیری مدیریتی
گزارش‌دهی شهری ^۳	- گزارش مدیریت شهردار نیویورک - گزارش سالانه شهردار لندن (شامل معیارهای قانونی)	- عملکرد خدمات شهری در برابر اهدافشان - بهبود پاسخگویی - توجیه بودجه - کمک به یادگیری مدیریتی
معیارهای ارائه‌دهندگان خدمات عمومی محلی ^۴	- برنامه «هیچ کودک عقب‌مانده‌ای نیست» (برای مدارس در ایالات متحده) - کمیسیون کیفیت مراقبت و معیارهای بیمارستان‌ها در انگلستان - سیستم‌های مقایسه‌ای معیارهای عملکرد برای مدارس، بیمارستان‌ها، پلیس و سایر خدمات محلی در انگلستان	- بهبود پاسخگویی به شهروندان محلی - ارائه اطلاعات برای تسهیل انتخاب خدمات (مانند مدرسه یا بیمارستان) - تسهیل یادگیری مدیریتی

^۱ International metrics

^۲ National government or government-wide

^۳ City-based reporting

^۴ Local public service provider metrics

معیارها و سیستم‌های بین‌المللی برای مقایسه بین کشورها رونق یافته‌اند. به عنوان مثال، سازمان ملل [برای اطمینان از تحقق] اهداف توسعه پایدار، مجموعه‌ای از شاخص‌های مختلف را برای رصد پیشرفت اهداف ۱۷ گانه، از جمله پایان دادن به فقر و گرسنگی صفر، استفاده می‌کند. مقایسه‌ها به مدیران و سیاست‌گذاران کمک می‌کند تا عملکردشان را ارزیابی کرده و به دنبال نوآوری در حوزه‌های با عملکرد بالا باشند و احتمالاً فشار عمومی برای بهبود ایجاد کنند. اگر دولت بتواند به شهروندان نشان دهد که کارهای خوب [و مفید برای آنها] انجام می‌دهد، ممکن است اعتماد به دولت و حمایت از فعالیت‌های عمومی^۱ افزایش یابد و نگرانی‌ها در مورد کاهش اعتماد در دهه‌های اخیر که در کشورهای مختلف مشهود است، برطرف شود.

انقلاب علوم رفتاری^۲

دهه‌های اخیر شاهد پیشرفت‌های قابل توجهی در علوم رفتاری بوده است. تا قبل از درگذشت هربرت سایمون در سال ۲۰۰۱، نسل جدیدی بر اساس کار او در حال ساخته شدن بود. بینش‌های ناشی از روانشناسی شناختی و اجتماعی، علوم اعصاب و روانشناسی تکاملی نشان داده‌اند که چگونه هویت‌های اجتماعی، انگیزه‌ها و احساسات بر قضاوت و تصمیم‌گیری انسانی تأثیر می‌گذارند. این توسعه شامل روانشناسی شناختی پیشگامانه دانیل کانمن و آموس تورسکی است که خود تحت تأثیر عمیق سایمون بودند. به عقیده آن‌ها، دو سیستم کلی نحوه کار تصمیمات قضاوتی-ابتکاری (شهودی)^۳ و سوگیری‌ها^۴ در ذهن انسان را از بسیاری از جنبه‌ها توضیح می‌دهد.

سیستم ۱ نمایانگر فرآیندهای فکری سریع، شهودی و خودکار است که ما برای بسیاری از عملکردهای روزمره و بقا به آن‌ها وابسته‌ایم. فرآیندهای فکری در مغز انسان تکامل یافته‌اند، مانند واکنش‌های طبیعی ما به حالات چهره یا تهدیدات بالقوه، یا یادگیری عمیق به دست آمده در طول زندگی. این‌ها واکنش‌های خودکار هستند، مشابه واکنش‌هایی که یک بازیکن تنیس باتجربه در یک مسابقه سریع در زمین نشان می‌دهد. سیستم ۲ نمایانگر تفکر کند، عمدی و تلاش‌بری است که وقتی در حال بحث درباره گزینه‌های پیچیده، یافتن مسیر با استفاده از نقشه و یا تلاش برای حل یک مسئله ریاضی یا تحلیلی هستیم، درگیر آن می‌شویم. از آنجایی که سیستم ۲ زمان و انرژی می‌طلبد و بخش زیادی از ظرفیت ذهنی ما را اشغال می‌کند، تنها زمانی که لازم باشد به آن تکیه می‌کنیم. بنابراین، اگرچه

^۱ فعالیت‌هایی که دولت برای مردم انجام می‌دهد.

^۲ The Behavioral Science Revolution

^۳ heuristics

^۴ biases

بنا به مشاهدات سایمون، میان‌برهایی (تصمیمات شهودی) که مدیران عمومی برای مقابله با محیط‌های پیچیده استفاده می‌کردند (که او آن‌ها را «رضایت‌بخش» نامید) اغلب به عنوان میان‌برهایی مفید^۱ برای اخذ تصمیمات کارآمد عمل می‌کنند، در عین حال می‌توانند سوگیری‌های شناختی‌ای ایجاد کنند که منجر به خطاهای سیستماتیک شوند.

همچنین روانشناسی اجتماعی و علوم اعصاب نشان داده‌اند که چگونه هویت‌های شخصی و روابط اجتماعی بر دریافت و استفاده از اطلاعات تأثیر می‌گذارند و چگونه انگیزه‌ها می‌توانند با ترویج وابستگی به مجموعه‌ای سوگیرانه از فرآیندهای شناختی، استدلال را تحت تأثیر قرار دهند. در واقع، انسان‌ها موجوداتی عمیقاً اجتماعی هستند که در گروه‌های تعاونی (همکارانه)^۲ تکامل یافته‌اند. فلذا به شدت به آنچه دیگران انجام می‌دهند، فکر می‌کنند و می‌گویند، حساس هستند. به عنوان مخلوقاتی احساسی، یک سیستم مبتنی بر احساسات ساخته‌شده، اغلب تفکر و رفتار ما را با پیش‌بینی و پیشگویی واکنش‌های ما به افراد و محیط‌مان، هدایت می‌کند. بنابراین، ما اغلب تصمیمات را بر اساس احساسات درونی اتخاذ می‌کنیم و بیشتر اوقات به درستی این کار را انجام می‌دهیم.

برچسب «رفتاری»^۳ به خودی خود ناشی از کاربرد ایده‌ها و بینش‌های روانشناسی مدرن در اقتصاد است، که به عنوان حوزه‌ای علمی به طور سنتی فرض می‌کند که انسان‌ها موجوداتی عقلانی، خودخواه و حداکثرکننده سود هستند که قدرت‌های محاسباتی قوی‌ای نیز دارند؛ «هومو اکونومیکوس»^۴. اما کار کانمن و تورسکی، همراه با کار ورنون اسمیت، ریچارد تالر، رابرت شیلر، جورج آکرلوف و بسیاری دیگر نشان داد که چگونه سوگیری‌های شناختی، هویت‌های اجتماعی و احساسات بر تصمیمات و رفتارهای اقتصادی تأثیر می‌گذارند. [با تحقیقات آنها] علم رفتار به وجود آمد و تأثیر آن نه تنها بر حوزه اقتصاد بلکه همچنین بر حوزه‌های مالی، نظریه تصمیم‌گیری، کسب‌وکار، مطالعات حقوقی، علوم سیاسی و مدیریت عمومی تحت مطالعات گسترده‌ای قرار گرفت.

^۱ useful shortcuts

^۲ cooperative groups

^۳ The 'behavioral' label

^۴ Homo economicus

اتصال دو انقلاب

در حوزه مطالعاتی خود سایمون در مدیریت عمومی، انقلاب رفتاری تأثیر بیشتری گذاشته است. تحقیقات اولیه در مورد اندازه‌گیری عملکرد در دولت، عمدتاً تحت تأثیر مطالعات پراکنده موردی^۱ بود. با این حال، موینیهان و پاندی (۲۰۱۰) استدلال کردند که بهترین راه برای مطالعه مدیریت عملکرد، بررسی سؤالات گسترده‌تر درباره استفاده از اطلاعات عملکرد به عنوان پدیده‌ای رفتاری است. این مطالعات شروع به پیوند اطلاعات عملکرد با نتایج سیاسی کردند، مانند تأثیر آن بر حمایت انتخاباتی از دولت‌های محلی مستقر، رابطه بین گزارش‌دهی عملکرد و اعتماد به دولت، و تأثیر معیارهای عملکرد منتشر شده بر درک شهروندان از عملکرد خدمات و رضایت آن‌ها.

زیرشاخه‌ای جدید به نام مدیریت عمومی رفتاری^۲ (BPA) به وجود آمد. این زیرشاخه بر اساس نظریه‌های روانشناختی و مرتبط، به درک نحوه استفاده از اطلاعات عملکرد توسط شهروندان و مدیران عمومی کمک می‌کند، تعداد سؤالات مورد بررسی را گسترش می‌دهد و دامنه نظریه‌هایی را که در تعمیق تحقیقات مؤثرند، افزایش می‌دهد. مدیریت عمومی رفتاری توانایی ایجاد ادعاهای علی را با استفاده از طراحی‌های تجربی^۳ (آزمایشگاهی) بهبود بخشیده است. این آزمایش‌ها شامل دستکاری عوامل مجزا، به طور تصادفی اختصاص داده شده، همراه با اندازه‌گیری پیامدهای آنهاست تا [از این طریق] استنتاج‌های قوی‌تری درباره ارتباطات علی نسبت به آنچه معمولاً در مطالعات مشاهده‌ای یافت می‌شود، تولید کنند. به ویژه ارائه اطلاعات عملکرد برای آزمایش مناسب است زیرا می‌توان آن را به طور نسبتاً ساده‌ای به صورت تجربی تغییر داد.

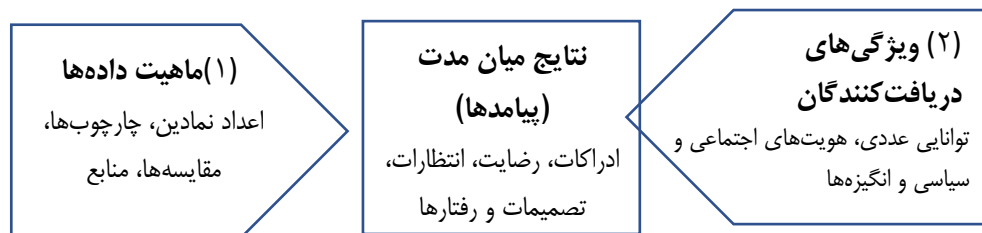
سؤالات کلیدی و مشارکت‌ها

دیدگاه رفتاری مطرح شده در این فصل به بررسی نحوه پردازش انواع مختلف اطلاعات عملکردی توسط مردم، می‌پردازد. اطلاعاتی که به اشکال مختلف و از منابع مختلف ارائه می‌شود. ما به سؤالات مهمی مانند: چرا مردم از انواع مختلف اطلاعات عملکردی برای اتخاذ تصمیمات استفاده می‌کنند؟ آن‌ها چگونه این کار را انجام می‌دهند؟ آنها در برابر کدام سوگیری‌ها آسیب پذیرند؟ پیامدهای صمنی وسیع‌تر [اطلاعات عملکردی] برای دولت و سایر کاربران اطلاعات عملکرد چیست؟ چگونه دولت‌ها می‌توانند ارائه و استفاده از معیارهای عملکرد را بهبود بخشند؟

^۱ جهت انجام برخی اصلاحات

^۲ behavioral public administration

^۳ experimental designs



(۳) زمینه

نگرش‌های کلی نسبت به دولت (مانند تعصب ضد بخش عمومی)، نهادهای دولتی (برای پاسخگویی عمومی، میزان استقلال مدیران عمومی)

شکل ۱.۱: پردازش رفتاری معیارهای عملکرد.

شکل ۱.۱ سه عاملی را که به طور مشترک بر استفاده از معیارهای عملکرد عمومی تأثیر می‌گذارند و نقشه‌راهی برای این فصل فراهم می‌کنند، خلاصه می‌کند. عامل اول مربوط به این است که ماهیت معیارهای عملکرد، از جمله اشکال عددی مختلف، می‌تواند بر نحوه پردازش اطلاعات توسط مردم تأثیر بگذارد. به عنوان مثال، مردم در ارزیابی معیارهایی مانند نمرات آزمون مدارس، تمایل به سوگیری «رقم سمت چپ» دارند. نحوه ارائه یا قالب‌بندی اطلاعات نیز می‌تواند نحوه پاسخ مردم به آن را تغییر دهد. علاوه بر این، ارائه مقایسه‌ها در طول زمان یا بین واحدهای دولتی و استفاده از معیارهای مختلف، پیامدهایی برای تفسیر معیارهای عملکرد در پی دارد.

عامل دوم بر این تمرکز دارد که استفاده از اطلاعات عملکرد به ویژگی‌های کاربر بستگی دارد. به عنوان مثال، ظرفیت آن‌ها برای پردازش داده‌های عددی، هویت‌های اجتماعی و سیاسی آن‌ها و انگیزه‌های آن‌ها برای درگیر شدن با اطلاعات [به چه میزان است؟] مردم به گونه‌ای انتخاب می‌کنند و اطلاعات عملکردی را جستجو می‌کنند که باورهای قبلی آن‌ها را تأیید کند. علاوه بر این، سیاسی‌سازی یک خدمت عمومی (به عنوان مثال، مراقبت‌های بهداشتی در ایالات متحده در حال حاضر) سوگیری تأیید یا عدم تأیید را تشدید می‌کند. مردم به طور معمول اطلاعات را به گونه‌ای تفسیر می‌کنند که با باورهای سیاسی یا هویت‌های حزبی آن‌ها همخوانی داشته باشد. همچنین منبع اطلاعات، مانند آژانس‌های دولتی یا منابع مستقل‌تر، بر نحوه دریافت آن توسط افراد با باورها یا هویت‌های مختلف تأثیر می‌گذارد.

عامل سوم به این نکته اشاره دارد که چگونه زمینه‌های اجتماعی و سیاسی تفسیر اطلاعات عملکرد را شکل می‌دهند. معیارهای منتشر شده بخشی از یک تلاش وسیع‌تر برای بهبود «شفافیت» دولت^۱ هستند. اطلاعات عملکرد در میان سیاستمداران، مدیران عمومی، کاربران خدمات عمومی و شهروندان در سطح وسیع‌تر، و همچنین توسط رسانه‌های مختلف گزارش می‌شود. نگرش‌های عمومی نسبت به دولت در جامعه می‌تواند محیطی را ایجاد کند که در آن استفاده از اطلاعات عملکرد بیشتر یا کمتر قابل پذیرش باشد. در برخی حوزه‌ها، سوگیری ضد بخش عمومی باعث می‌شود که استفاده از گزارش‌دهی برای افزایش مشروعیت فعالیت‌های عمومی دشوار شود. نهادهایی که فعالیت‌های دولتی را ساختار می‌دهند، به ویژه برای پاسخگویی مدیریتی و عمومی، عوامل زمینه‌ای مهمی را نیز تشکیل می‌دهند. میزان استقلال مدیریتی و پتانسیل برای بحث درباره اطلاعات، بر نحوه تعامل مدیران با اطلاعات عملکرد تأثیر می‌گذارد. این فصل را با ارائه پیامدهایی مستند^۲ از عملکرد عمومی رفتاری به پایان می‌بریم. می‌خواهیم از پیامدهای مذکور در راستای طراحی و استفاده از گزارش‌دهی عملکرد بهره برده و دستور کاری را برای تحقیقات آینده پیشنهاد نماییم.

^۱ برای مرور تحقیقات در زمینه شفافیت، به کار کچینیلو، پورومیسکو و گریملیکهوتیس (۲۰۱۷) مراجعه کنید؛ ما به‌طور خاص بر جنبه‌های عددی گزارش‌دهی تمرکز داریم.

^۲ implications of the evidence