

CADDE-DÜZEY BÜROKRASİ ÇALIŞMALARINI ÜZERİNE BİR İNCELEME

A REVIEW ON STREET-LEVEL BUREAUCRACY STUDIES

Arş. Gör. Veysel BAŞUSTA¹

Prof. Dr. Mustafa LAMBA²

ÖZ

Kamu politikalarının etkilerini belirlemede vatandaşa en yakın olacak şekilde faaliyet yürüten cadde-düzeY bürokratların yani ön cephedeki memurların incelenmesi büyük önem taşımaktadır. Üst-düzeY bürokratik ve siyasi elitlerin vatandaşla etkileşiminde çok kilit bir pozisyonu işgal eden cadde-düzeY bürokratların, kamu hizmetinde çok önemli bir boşluğu dolduruyor olması, herkes tarafından kabul edilen şüphe götürmez bir gerçektir. Kamu hizmetinin en ön cephesinde çalışan bu memurlar, geçtiğimiz 40 yıl içinde her yönüyle mercek altına alınmıştır. Yerel, bölgesel ve ulusal düzeyde birçok nicel araştırmanın konusu olan cadde-düzeY bürokrasi, aynı zamanda, kamu yönetimine ilişkin teorik tartışmalarda da kendine yer bulmuştur. Bu çalışmalarda ele alınan ilk konu, cadde-düzeY bürokratların kullandığı takdir yetkisinin niteliği, etkileri ve belirleyicileridir. Takdir yetkisinin yanı sıra, cadde-düzeY bürokratların kurum içindeki rolleri ve bürokratik elit ile hiyerarşik ilişkilerine ilişkin tartışmalar da literatürde önemli ölçüde yer kaplamaktadır. Üçüncü olarak ise cadde-düzeY bürokratların kamu politikalarının uygulanması hususundaki kritik rolünün ele alındığı araştırma yazıları bulunmaktadır. Bunların yanı sıra dördüncü olarak, literatürün genişlemesine katkıda bulunan disiplinlerarası makaleler de bulunmaktadır. İşte bu çalışmada, bu dört ana başlık altında cadde-düzeY bürokrasi literatürünün şematik bir incelemesi yapılmış ve literatürde en çok atıf alan çalışmalar kısaca analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bürokrasi, Cadde-DüzeY Bürokrasi, Takdir Yetkisi, Kamu Politikası.


JEL Sınıflandırma Kodları: Z18.


ABSTRACT

It is very important to examine street-level bureaucrats who operate closest to the citizens in determining the effects of public policies. It is an unquestionable fact accepted by everyone that street-level bureaucrats, who occupy a very key position in the interaction of high-level bureaucratic and political elites with citizens, fill a very important gap in the public service. These civil servants, who work at the front lines of the public service, have been scrutinized in every aspect over the past 40 years. Street-level bureaucracy, which is the subject of many quantitative studies at local, regional and national levels, has also found its place in theoretical discussions on public administration. The first issue addressed in these studies is the nature, effects, and determinants of the discretion exercised by street-level bureaucrats. Secondly, discussions regarding the roles of street-level bureaucrats within the institution and their hierarchical relations with the bureaucratic elite also occupy a significant place in the literature. Thirdly, there are research articles that discuss the critical role of street-level bureaucrats in the implementation of public policies. In addition to these, fourthly, there are also interdisciplinary articles that contribute to the expansion of the literature. In this study, a schematic review of the street-level bureaucracy literature is made under these four main headings and the most cited studies in the literature are briefly analyzed.

Keywords: Bureaucracy, Street-Level Bureaucracy, Discretion, Public Policy.

JEL Classification Codes: Z18.

¹  Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, vbasusta@mehmetakif.edu.tr

²  Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, mlamba@mehmetakif.edu.tr

EXTENDED SUMMARY

Purpose and Scope:

The purpose of the article is to introduce the concept of street-level bureaucracy and to provide information about prominent studies on the concept. The article, which aims to give an idea about the prominent issues in studies examining the phenomenon of street-level bureaucracy at theoretical and practical levels, draws a general portrait of the discussions in the international literature.

Design/methodology/approach:

In the article, the Web of Science database is utilized because it provides a comprehensive data set. A thematic content analysis of the most cited articles regarding the concept of street-level bureaucracy is conducted, and in this way, it is determined at which points the studies on the phenomenon of street-level bureaucracy are concentrated.

Findings:

In the study, where the Web of Science database is utilized, 35 articles are examined. 27 of these articles are about the use of discretion, 7 are about the position and hierarchical relationships of street-level bureaucrats, 10 are about the role of street-level bureaucrats in the implementation of public policies, and 9 are about interdisciplinary studies on the phenomenon of street-level bureaucracy. When the literature is examined, it is seen that the most discussed issue is the use of discretionary power by street-level bureaucrats. In the context of healthy public policy implementation, street-level bureaucrats interact with citizens face to face and function in a decisive position in the state's contact with the public. Discretionary power is examined in many aspects, such as the forms of use and consequences of discretionary power, the role of discretionary power in public affairs, the reflections of institutional relations on discretionary power, and the importance of individual decisions in discretionary power. The second subheading that comes to the fore in the literature is the intra-institutional position and hierarchical relations of street-level bureaucrats. Street-level bureaucrats, who play a critical role in resolving conflicts that may arise between the determined policy and its practical implementation, fill the resulting "public service gaps". The effects of political and bureaucratic policy makers on street-level bureaucracy, the reflection of these effects on the attitudes of street-level bureaucrats in policy implementation, and the role of the institution's financial resources and organizational environment in the implementation of street-level policies are prominent research topics in the literature. Thirdly, articles that emphasize the key role of street-level bureaucrats in the implementation of public policies come to the fore. How street-level discretion is used is very important for public policies to achieve the desired results. Although most articles in the literature accept the importance of this, it is emphasized that the qualitative characteristics of the state's relationship with citizens also affect its discretion. Research led to the evaluation of street-level bureaucrats in terms of public policies by discussing the issues regarding the positive/negative use of discretion and whether street-level bureaucrats lead to deviation from policy goals. Apart from these, there are studies that provide an interdisciplinary perspective on the issue. Bringing the phenomenon of specialization and accountability to the fore in the street-level bureaucracy literature; emphasizing that the phenomenon of street-level bureaucracy should be considered together with institutionalist theory; suggesting that street-level bureaucrats can function as a "policy entrepreneur"; bringing street-level bureaucracy to common ground with the nudge approach; examining the effects of social media use on street-level bureaucracy and investigating the positive/negative effects of e-government technologies on street-level bureaucracy show that the concept is also addressed in interdisciplinary studies.

Conclusion and Discussion:

As a result, the concept of street-level bureaucracy has been a debated issue in the field of public administration for more than 40 years. The key position of street-level bureaucrats in their relations with citizens has been seriously discussed in the international literature. In particular, the fact that studies on discretion's uses, levels and results take up a significant amount of space in the literature, gives an important message that street-level bureaucrats should be taken into account in the bureaucratic processes where public policies are produced. Increasing this interest in the concept at the national level would help the public policy-making processes in Turkey to become more qualified. As a matter of fact, the comprehensive information presented in the study regarding the phenomenon of street-level bureaucracy serves as a guide for researchers and policy makers in Turkey.

1. GİRİŞ

Orijinal adı “Street-Level Bureaucracy” olan cadde-düzye Bürokrasi kavramı, ilk olarak Michael Lipsky tarafından ortaya atılmıştır. Michael Lipsky, bu kavrama dair ilk değinmeyi 1969 yılında katıldığı bir konferanstaki sunumunda yapmıştır. Yazar, ortaya çıkan kamu politikalarını uygulama görevinin en nihayetinde onu gerçekten uygulayan insanlara (yani cadde-düzye bürokratlara) düştüğünü ifade ederek kavrama ilk kez atıfta bulunmuştur. Ancak Lipsky kavramı ilk kez 1971 yılında yayımladığı bir makalede tanıtmış ve 1980 yılında ilk kez yayımladığı “Street-Level Bureaucracy” başlıklı kitabında kavramı detaylı ve çok yönlü bir biçimde açıklamıştır. 2010 yılında ise kitabını yeniden gözden geçirerek, genişleterek ve güncel bilgiler ekleyerek tekrar yayımlamıştır.

1980 yılında yazılan bu kitabın temel inceleme alanı, cadde-düzye bürokrasi olarak adlandırılan, vatandaşla doğrudan temas halinde olan memurların, verilen kamu hizmetlerindeki yerinin ne olduğunun araştırılmasıdır. Kamu hizmetlerinin uygulanmasında geniş takdir yetkisine sahip olan öğretmenler, polisler, sosyal hizmet görevlileri, avukatlar gibi birçok kamu görevlisi, cadde-düzye bürokrasi kavramının kapsamı alanına girmektedir. Ayrıca cadde-düzye bürokrasi, vatandaşların hükümet politikalarını doğrudan deneyimledikleri etkileşim alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Lipsky kitabında, bu etkileşimleri politikalarının seyri, hükümet-vatandaş ilişkisindeki cadde-düzye bürokrasinin rolü, vatandaşların sunulan hizmetlerden beklentileri gibi birçok açıdan ele almaktadır. Aynı zamanda cadde-düzye bürokratların yaptığı işten beklentilerinin politika yapıcı olan bürokratik elitlerin idealleriyle ne derecede uyumlanabildiğini araştıran yazar, kamu hizmetinin uygulanmasında ortaya çıkan kurumsal ve toplumsal ilişkiler ağında cadde-düzye bürokratların kritik rolüne dikkat çekmeye çalışmaktadır. Kamu hizmeti verilirken ortaya çıkan aksaklıklar, vatandaşların memnuniyet derecesi, politika yapıcıların/üst düzey bürokratların cadde-düzye bürokratlara karşı tutum ve davranışları gibi kamu hizmetinin kalitesini belirleyen önemli parametreler de Lipsky tarafından ele alınmıştır. Yapılan bu araştırmaların en temel amacı ise, Lipsky’nin ifade ettiği gibi, bir bütün olarak devletin vatandaşlarının hepsine nasıl eşit davranabileceğinin yollarını aramak ve gerektiğinde bireysel durumlara ilişkin en makul çözümlerin nasıl geliştirileceğine ilişkin çözümler üretebilmektir. Gerçekten de bürokratik elitlerin ortaya koyduğu kaidelerin, merkezi yapıdan uzak bir mesafede konumlanan cadde-düzye ilişkileri düzenlemeye çalışıyor olması, Lipsky’nin problematik haline getirdiği temel paradokslardan biridir. Bu problemin temel çıktısı ise politika yapıcılar tarafından yürürlüğe sokulan kanun, kural ve yaptırım vs. gibi yönetsel düzenlemelerin, uygulama esnasında, onu uygulayan memur tarafından merkezi yönetiminin taahhüt ettiğinden çok farklı bir biçimde icra edilebiliyor olmasıdır. Çünkü hiyerarşik olarak üstte bulunan bürokratik elitlerin aldığı kararların, vatandaşla yüz yüze etkileşim halinde olan memurlar tarafından olduğu gibi uygulanması neredeyse imkansızdır. Anlık sorunlara ilişkin somut ve ani çözümler üretmesi gereken memurun kesin bir biçimde belirlenen kurallar çerçevesinde hareket etmesi, cadde-düzye ilişkilerde ortaya çıkacak olağandışı durumlarda yetersiz ve etkisiz bir çözüme gidilmesine ve hatta vatandaşın sorunlarının çözülememesine neden olabilecektir. Bu nedenle cadde-düzye bürokratların vatandaş ile ilişkilerinde aldığı inisiyatifler, kamu hizmetinin sorunsuz işleminde kilit bir role sahiptir.

2. GENEL HATLARIYLA CADDE-DÜZYE BÜROKRASİ KAVRAMI

2.1. Kavramın Tanımı

En genel hatlarıyla cadde-düzye Bürokrasi (Street-Level Bureaucracy), kamu hizmeti veren kurum ve kuruluşlarda çalışan ve devletin bir temsilcisi olarak vatandaşla doğrudan etkileşim halinde olan memurlar kümesidir. Diğer bir deyişle, bürokratik mekanizmanın vatandaşa en yakın olan halkası, cadde düzey bürokrasi olarak nitelendirilmektedir. Memur sınıfının bu alt kümesine mensup olan çalışanlar ise cadde-düzye bürokratlar (Street-Level Bureaucrats) olarak nitelendirilmektedir. Lipsky’nin tanımlamasıyla cadde-düzye Bürokratlar, görevlerini yerine getirirken vatandaşla doğrudan temas halinde olan ve kamusal işlerin yürütülmesinde önemli ölçüde takdir yetkisine sahip olan kamu hizmeti çalışanlarıdır (Lipsky, 2010, s. 3).

2.2. Cadde-Düzye Bürokrasinin Önemi

Cadde-Düzye bürokratlar, niceliksel açıdan kamu hizmetindeki en kapsamlı grubu oluşturmaktadır. Örneğin bir cadde-düzye bürokrat olan öğretmenler, eğitim alanında çalışan tüm memurlar içinde en yüksek sayıya sahip kamu çalışanlarıdır. Hatta İçişleri Bakanlığı genelinde çalışan memurların çoğu cadde-düzye bürokrasinin içine rahatlıkla dahil edilebilir. Bunun yanı sıra Sağlık Bakanlığı’nın çalışan profiline göz attığımızda da doğrudan vatandaşla etkileşim halinde olan çalışanların tüm sağlık çalışanları arasındaki oranının çok yüksek sayıda olacağı kuşkusuzdur. Bunların yanı sıra, kamu hizmetinin sektörel bazlı büyümesinden kaynaklı bir kamu çalışanı artışı

da vardır. Özellikle güvenlik, sağlık ve eğitim gibi kritik sektörlerde devletin yeni iş sahaları kurduğu görülmektedir (Lipsky, 2010, s. 5). Ekonomik açıdan bakıldığında da cadde-düzy bürokratlar için ayrılan kamu kaynaklar çok ciddi boyutlardadır. Kamusal giderlerin önemli bölümünün cadde-düzy bürokratlara tahsis edildiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Özetle hem kamu kaynaklarının kullanımı hem de kamu sektöründeki sayısının memurlar içindeki en yüksek orana karşılık gelmesi açısından bakıldığında cadde-düzy bürokratların kamu hizmetlerinin verilmesi hususunda çok önemli bir konuma sahip oldukları görülmektedir.

Devletin halk ile temas etmesi, cadde-düzy bürokratlar eliyle gerçekleşmektedir. Eğitim, sağlık, güvenlik, sosyal hizmet gibi verilen kamu hizmetlerinin hepsinde halk, cadde-düzy bürokratlar ile etkileşime girmektedir. Cadde-Düzy Bürokratlar doğrudan bir biçimde vatandaşların acil ve kişisel sorunlarını çözmesi gereken kamu görevlileridir (Lipsky, 2010, s. 8). Çünkü cadde-düzyde verilen hizmetlerin neredeyse hepsi anında verilmesi gereken kararlar aracılığıyla gerçekleşir. Hızlı bir karar alma mekanizmasıyla tamamen bireysel konuları çözmeye odaklanmış olan bu memurlar, vatandaşların kamu hizmeti ile ilgili algılarının oluşmasında kritik bir role sahiptir. Diğer bir deyişle, kamu hizmetinin en ön cephesinde bulunan bu memurlar grubunun, verdikleri kararlar aracılığıyla devletin vatandaşa yaklaşımını gösterme hususunda bürokratik bir rolü olduğu gibi, vatandaşların kamu politikalarına ilişkin tutum, tavır ve söylemlerini etkileyebilme potansiyeli de vardır. Günlük ve hatta bazen de anlık bir biçimde verilen bu kamusal hizmetlerde cadde-düzy bürokratların vatandaşa yönelik tutumları, vatandaşların davranışlarını, psikolojisini ve duygu-durumunu doğrudan etkileyebilmektedir. Vatandaş üzerine bırakılacak olumsuz bir intiba, kamu hizmeti çalışanlarına yönelik kolektif bir tepkiye dönüşebilecektir. Çünkü insanların tepkilerini şekillendiren şey, genellikle gün içinde yaşadıkları deneyimlerdir (Piven ve Cloward, 1979, s. 20-21). Kısacası cadde-düzy bürokratlar verdiği kararlar ve gösterdiği davranışlar aracılığıyla toplum psikolojisini etkileyebilen ve sosyal dengesizlikleri tetikleyebilen kritik bir toplumsal role de sahiptir.

Sosyal problemleri tetikleyebilme potansiyelinin yanında cadde-düzy bürokratlar, Lipsky'nin tabiriyle, aynı zamanda sosyal kontrol ajanı olarak da işlev görmektedirler. Kamu hizmeti verilirken vatandaşların gereksinimlerini tespit etmek ve onlara karşı uygun davranış kalıpları geliştirmek, özellikle sosyal devlet anlayışında önemli bir yere sahiptir. Cadde-düzy bürokratlar devletin kontrolcü, müdahaleci ve statükocu yaklaşımlarıyla vatandaşın kamu hizmetinden beklentileri arasında bir denge unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu dengenin başka bir yönü de vatandaşın vergileriyle finanse edilen kamu harcamaları ile verilen kamu hizmeti arasındaki dengenin sağlanması yönündeki toplumsal beklentilerdir (Lipsky, 2010, s. 12). Toplum, adil ve uygun çözümler üretebilen bir bürokratik mekanizmanın varlığını arzulamaktadır. Kamu politikalarının uygulayıcısı olması nedeniyle cadde-düzy bürokrasi, toplumun bu beklentilerini karşılama yükünü sırtlayan yegane memurlar grubu olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.3. Takdir Yetkisi (Discretion)

Cadde-düzy bürokratlar dışındaki alt-düzy çalışanların çoğunda inisiyatif alma şansı son derece azdır. Bu nedenle takdir yetkisi, cadde-düzy bürokratların ayırt edici özelliklerinden biridir. Kamu kurumları tarafından verilen hizmetlerin veya uygulanan yaptırımların niteliğini, miktarını ve kalitesini belirleme hususunda ciddi düzeyde takdir yetkisine sahip olan bu memurlar, insanların hayatına doğrudan etki edebilecek bir pozisyonda bulunmaktadır (Lipsky, 2010, s. 13). Örneğin bir okulda hangi öğrencinin disiplin cezası alıp almayacağını belirlemek öğretmenlerin takdirine bırakılmıştır. Hangi suçlunun ne tür bir müeyyideye maruz bırakılacağı da tamamen hakimin takdirine bırakılmıştır. Bir hapisyanede hangi tutukluya nasıl muamele edileceğine ilişkin inisiyatif gardiyanlara bırakılmıştır. Bir göçmenin ülkede ikamet edebilmesi veya çalışabilmesi, göç idaresinde çalışan bir memurun ırk temelli bir takdir yetkisi kullanıp kullanmamasına göre değişebilecektir. Burada şunu da belirtmek gerekir ki cadde-düzy bürokratların tamamen kurum politikasından sapabildiğini düşünmek yanıltıcı olabilir. Yani takdir yetkisinin varlığı, belli başlı kurumsal standardizasyonların olmadığı anlamına gelmemektedir (Lipsky, 2010, s. 14). Kurumların siyasi ve bürokratik elitleri, kuralları şekillendiren, hizmetleri ve yaptırımları içeren kurallar bütünü oluşturmuştur. Ancak bu kuralların hiçbirisi takdir yetkisinin kullanımına engel değildir. Bir bakıma takdir yetkisi, üst düzey bürokrasinin taahhüt ettiği kuralları tamamlayıcı bir etken olarak cadde-düzy bürokratlar tarafından kullanılan inisiyatiflerdir.

Takdir yetkisi, somut olaylarda ortaya çıkacak kişisel ve beklenmeyen sorunların acil çözümleri için kullanılan ve böylece kamu hizmetinin devamlılığını sağlayan bir başa çıkma mekanizması olarak görülmektedir. Lipsky bu meseleyi biraz daha profesyonellik bağlamında ele almaktadır. Ona göre cadde-düzy bürokratlar ne kadar profesyonelleşirse takdir yetkisi kullanımı o denli artmaktadır. Yani takdir yetkisi, bir memurun işini iyi yapip yapmaması bağlamında bir referans noktasıdır. Lipsky, en iyi çalışanların, kurumun yazılı politikası ile uygulanan

politika arasındaki boşlukları en iyi dolduranlar olduğunu belirterek takdir yetkisinin önemine ve tamamlayıcı özelliğine dikkat çekmiştir (Lipsky, 2010, s. xviii).

Takdir yetkisinin kamu hizmetinde mühim rolü, kurumun koyduğu kuralların artması ve cadde-düzy bürokratların sorumluluklarının çoğalmasıyla daha da azalmamaktadır. Çünkü ansiklopedik bir biçimde ortaya koyulan ve sürekli bir biçimde güncellenen yazılı kurallar, somut düzeydeki ilişkileri düzenleme konusunda her zaman yetersiz kalma eğilimindedir. Bürokratik kaideler reel hayattaki insan ilişkilerine yönelik detaylı çözümler sunmaya çalışsa da cadde-düzy bürokratların takdir yetkisini azaltması pek mümkün değildir. Çünkü bu memurlar, kamu hizmetinin icrası sırasında standart kuralları uygulamanın ötesine geçmek ve insani ilişkilerle muhatap olmak zorundadır (Lipsky, 2010, s. 15). Kamu hizmetinin insani boyutlarına cevap üretmek, ancak takdir yetkisinin etkin ve profesyonel bir biçimde kullanılması yoluyla mümkün olabilir. Görevler karmaşık kaldığı ve etkin hizmet için insan müdahalesi gerekli olduğu ölçüde takdir yetkisi, birçok kurumun özelliği olmaya devam edecektir (Lipsky, 2010, s. 16).

2.4. Cadde-Düzy Bürokratların Kurum İçi Uyuşmazlıkları

Daha önce de belirtildiği gibi cadde-düzy bürokratlar hiyerarşinin alt basamaklarında konumlanmış kamu hizmeti çalışanlarıdır. Ast-üst ilişkisini gözetme hususunda kurumsal sorumlulukları olan bu çalışanların, verilen emirleri eksiksiz yerine getirmeleri beklenmektedir. Ancak çoğu zaman kurumun amaçları, hedefleri ve geleceğe yönelik beklentileri ile cadde-düzy bürokratların motivasyonları tam anlamıyla uyuşmamaktadır (Lipsky, 2010, s. 16-17). Kurumun makro düzeydeki beklentileri ile çalışanların kişisel tatminlerinin örtüşmemesi sonucunda örgüt-içi birçok sorun ortaya çıkabilir. Örneğin sürekli bir biçimde ortaya çıkacak iş bırakmalar dolayısıyla istikrarsız bir çalışma ortamının zuhur etmesi kuvvetle muhtemeldir. Bunun yanı sıra, işten olabildiğince kaçınmaya çalışan ve devamsızlık yapma konusunda istekli çalışanların varlığı, örgütsel hedefler ile çalışanların mutluluğu arasındaki negatif korelasyona örnek olarak gösterilebilir. Hatta alt-düzy çalışanlar arasında örgüt kurallarını hiçe sayan ve ona karşı geliştirilen saldırgan tutumlara bile rastlamak mümkün olabilir. Dahası, memurların haklarını koruyan sendikal örgütlenmelerin getirdiği kolektif güç, bu tip örgüt-içi çatışmaların örgüt dışına taşınmasına sebebiyet verecektir. İşte bu tip durumların ortaya çıkması, alt-düzy memurların kurum vizyonuna bağlı olmadıklarını ve uyumlanamadıklarını göstermektedir (Lipsky, 2010, s. 24). Bu uyum sorunu, personelin asgari düzeyde çalışmasına yol açacağı gibi, kurumun makro hedeflerinden sapmasına da neden olacaktır. Bu durumu engellemenin temel yolu, üretken bir biçimde kamu hizmetine devam ederken, çalışanların iş tatmininin nasıl sağlanacağına ilişkin çözümler üretmektir. Çalışanların psikolojik, kişisel ve maddi açıdan beklentileri ile organizasyonun ihtiyaçlarının örtüşmesi, kurumların sağlıklı işleyişi açısından elzemdir.

Yöneticiler ile cadde-düzy bürokratlar arasındaki bazı farklılıkların ortaya çıkması, bu uyumun yakalanmasına yönelik olumlu beklentilerin boşa çıkmasıyla sonuçlanabilir. Çünkü yönetici pozisyonundaki bürokratik/politik elitler, daha soyut ve bütünü ilgilendiren konularla ilgili karar vermektedir. Ancak alınan bu kararların somut alanda uygulanabilmesi, cadde-düzy bürokratların bu yöndeki eğilimleriyle mümkündür. Ancak cadde-düzy bürokratların beklentileri ve motivasyon kaynakları, yöneticilerin idealist yaklaşımlarından çoğu zaman farklılaşmaktadır. Lipsky'nin de belirttiği gibi cadde-düzy bürokratların en temel gayesi, yaptıkları işin tehlikeli boyutlarını ve rahatsızlık verici yönlerini minimuma indirmek; gelirini ve kişisel mutluluğunu ise en yüksek düzeye çıkarabilmektir (Lipsky, 2010, s. 18). Üst-düzy ile alt-düzy çalışanlar arasındaki amaç birliğinin sağlanamaması, kamu hizmetlerinin görülmesi esnasında kurum içi çatışmalara ve kopukluklara yol açabilir. Çalışma şartları konusunda mutsuz olan alt-düzy memurlar, kendi çıkarlarını yöneticilerin çıkarlarından ayrı tutarak onları korumaya çalışırlar (Lipsky, 2010, s. 19). Bu durum kurum içinde yumuşak düzeyde de olsa bir gruplaşmaların ortaya çıkmasına neden olabilir.

Diğer yandan, kurumun sağladığı kaynakların kamu hizmeti açısından yetersiz olması ve yöneticilerin direktiflerinin cadde-düzy kamu işlerini düzenleme hususunda güdük kalması gibi sebepler, cadde-düzy bürokratların, politika yapıcılarının emrettiği uygulamaya biçimlerinin dışına çıkmasına neden olmaktadır. Kamu hizmetinin devamlılığının sağlanması için kilit bir pozisyonda olan bu çalışanlar, çok sayıda idari işlemin aksamadan icra edilmesi amacıyla belli başlı "başa çıkma mekanizmaları" geliştirmektedirler (Lipsky, 2010, s. 18). Cadde-düzy bürokratlar, kamusal hizmetlerin yüklediği sayısız sorumlulukların hafifletilmesi ve basitleştirilmesi için de facto mekanizmalar geliştirmeye mecbur kalmaktadırlar. Vatandaşlar tarafından kısa sürede halledilmesi beklenen kamu hizmetleri, kurumun taahhüt ettiği hizmet kapsamının dışına çıkmasına rağmen, cadde-düzy bürokratların inisiyatifi bağlamında ortaya koyulan basitleştirici müdahaleler aracılığıyla işlemektedir. Burada çok net bir paradoks göze çarpmaktadır. Cadde-düzy bürokrasi, kurumsal politikalara

aykırılık teşkil eden ama aynı zamanda kurumun hayatta kalması için elzem olan başa çıkma teknikleri geliştirmektedir (Lipsky, 2010, s. 19). Kısacası, kamu hizmetinin görülmesi bağlamında yönetici ile alt-düzye memurlar arasında çıkan uyuşmazlığının telafi edilmesi görevi, yine alt-düzye memurların takdir yetkisini işlevsel bir biçimde kullanması ile mümkün olmaktadır.

Cadde-düzye bürokratların üst düzey bürokratların verdiği kararları uygulama hususunda hiyerarşik zorunlulukları olsa da onların kararlarına direnebilecek bazı direnç kaynakları bulunmaktadır. Bu direnç kaynaklarından birisi, verilen kamu hizmetindeki takdir yetkisinin çok kapsamlı boyutlara ulaşmasıdır. Üst-düzye yöneticilerin çoğu kendi yüklerini hafifletmek ve işlerin hızlıca görülmesinin önünü açmak için yetkilerinin bir kısmını astlarına devretme eğilimindedir. Bu yetki devri, alt-düzye memurların elini güçlendiren bir direnç kaynağı olarak işlev görebilmektedir. Bu durum, sonucunda cadde-düzye bürokrasinin uzmanlık düzeyi ve kurum içindeki saygınlığı artmakta, nihai olarak üst-düzye yöneticilerin onlara bağımlı hale gelmesine neden olmaktadır (Lipsky, 2010, s. 25). İkinci bir direnç kaynağı ise memurların işten çıkarılması ile ilişkilidir. Uyumsuz olan memurların işten çıkarılmasının birçok açıdan maliyetli olması, alt-düzye memurların mümkün olduğunca işte tutulması sonucunu doğurmaktadır. Uyumsuz memurlara yönelik uygulanacak yaptırımların ve kurum içi tahkikatların veya yeni alınacak memurun eğitilmesi gibi ekstra durumların yaratacağı zamansal ve finansal maliyetlerden kaçınan yöneticiler, genellikle mevcut memur kadrosunun olabildiğince devamlılığını arzu etmektedir. Bu durum ise alt-düzye memurların pozisyonlarını güçlendirmektedir (Lipsky, 2010, s. 24). Üçüncü olarak cadde-düzye bürokratlar, hiyerarşik denetimine tabii olduğu üstlerini zor durumda bırakmak için takdir yetkisini olumsuz bir biçimde kullanabilmekte veya tam tersi verilen işi yapmamayı tercih edebilmektedir. Örneğin bir kamu görevlisinin vatandaşa uygulayacağı cezayı, gerekli olmamasına rağmen, azami düzeyde uygulayarak politika yapıcılarının üzerine kamuoyu tepkisini çekmeye çalışabilir (Lipsky, 2010, s. 25). Takdir yetkisinin çok kritik olduğu bu tip kamusal işlerde cadde-düzye bürokratların yöneticilere karşı ciddi direnç mekanizmaları bulunmaktadır. Kısacası cadde-düzye bürokrasi, bürokratik elit ile uyuşmazlıklarında kayda değer direnç kaynaklarına sahiptir.

3. CADDE-DÜZEY BÜROKRASİ LİTERATÜRÜ

Cadde-düzye bürokrasi literatürünün tanıtılması amacıyla ortaya koyduğumuz bu çalışmada, cadde-düzye bürokrasi yaklaşımını konu edinen belli başlı makaleler incelenmiştir. Web of Science veri tabanında taranan makaleleri ele aldığımız bu çalışmada makale seçimini yaparken, literatürde ön plana çıkan ve en çok atıf alan çalışmalardan bir derleme yapılmıştır. Amaç ve içerik bakımından birbirinden farklılaşan makaleleri çalışma kapsamına dahil ederek literatürdeki hakim tartışma konuları aktarılmaya çalışılmıştır.

3.1. Takdir Yetkisi Kullanımı

Cadde-düzye bürokratların kamu politikalarının uygulanması esnasındaki takdir yetkisi kullanımı, cadde-düzye bürokrasi literatüründe en çok üzerinde durulan alt başlık olarak göze çarpmaktadır. Takdir yetkisinin kullanımı ve etkileri hususunda birçok yerel ve ulusal düzeyde araştırma göze çarpmaktadır.

İlk olarak Kjørstad'ın makalesinde, Norveç'in başkenti Oslo'daki bir sosyal hizmet dairesinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının etik konumuna odaklanılmaktadır. Sosyal ve ekonomik yardım başvurusunda bulunan vatandaşların çalışma hayatına katılmaları için uygulanan politikaların etkili olmasında uzmanların kilit rolünün ve takdir yetkisinin önemi vurgulanmaktadır (Kjørstad, 2006).

Bir diğer makalede ise, Chicago'da hayata geçirilen bir kamu politikasının cadde düzeyde nasıl uygulandığını irdelemektedir. Çalışma, söz konusu programın uygulanması esnasında cadde-düzye bürokratların takdir yetkisini kullanmasından kaynaklı ortaya çıkan sorunlara ışık tutmaktadır. Yazar ayrıca minimum hesap verilebilirlik ve kaynak yetersizliği gibi problemlerin de bu tür sorunları oluşturabilecek riskler barındırdığını ortaya koymaktadır (Brodkin, 1997).

Bir diğer makalesinde Brodkin, genel olarak yeni kamu yönetimi uygulamalarının geleneksel bürokratik sorunların çözülmesi bağlamında kullanılması hususunda ortaya çıkan sorunların eleştirel bir analizini sunmaktadır. Brodkin, performans ölçümlerinin cadde-düzye çalışanların eylemleri üzerindeki etkilerine odaklanır. Ona göre paradoksal olarak, performans ölçümleri şeffaflık görüntüsü verebilir, ancak aslında ajanların nasıl çalıştığına ilişkin gerçeklerin tam olarak anlaşılmasını engeller. Brodkin ampirik örneklere dayanarak, performans ölçümlerinin performansı nasıl çarpıttığını vurgulamaktadır (Brodkin, 2007).

Yine Brodtkin bir başka çalışmasında cadde-düzy bürokratların yeni yönetim anlayışındaki şeffaflık kriterlerine uygun olmayan bir biçimde hareket ettiğini ortaya koymuştur. Cadde düzeyindeki uygulayıcıların, politika yapıcılarının veya yöneticilerin kabul etme eğiliminde olduklarından önemli ölçüde farklı gayri resmi uygulamalar üreterek, onlara uyum sağlamak için takdir yetkilerini kullandıklarını tespit etmiştir. Yani teoride sağlanmaya çalışılan kamu yönetiminde şeffaflık ve açıklık ilkeleri, takdir yetkisi kullanımının doğası gereği uygulanamamıştır (Brodtkin, 2011).

Takdir yetkisini ele alan bir diğer makalede Alden, İngiltere'deki evsizlere yönelik uygulanan kamu politikalarının uygulanmasında takdir yetkisinin nasıl bir etkiye sahip olduğunu araştırmaktadır. 12 farklı yerel hizmet biriminde yapılan araştırmalar sonucunda toplanan veriler, gayrimeşru takdir yetkisinin kullanıldığına ilişkin kanıtlar barındırmaktadır. Olumsuz takdir yetkisi kullanımına rastlandığını gösteren bu veriler, takdir yetkisi kullanımının vatandaşlar açısından olumsuz sonuçlar doğurabileceğini ortaya koymaktadır. Ayrıca yazar, kamu kaynaklarının kısıtlı olmasının ve örgütsel hedeflerin esnek olmayan yapısının, olumsuz takdir yetkisinin ortaya çıkmasını kolaylaştıran etmenler olduğunu kanıtlamaktadır (Alden, 2015).

Garrow ve Grusky, sağlık sektörünün kurumsal mantığı ile politikaların vatandaşla buluşması arasındaki ilişkinin ne derecede önemli olduğunu araştırmaktadır. HIV virüsü testine ilişkin danışmanlık hizmeti veren bir grup işletmeyi ve pratisyen doktoru (yani cadde-düzy çalışanı) mercek altına alan çalışmaya göre, sağlık sektörünün kurumsal mantığı cadde-düzy sağlık çalışanlarının vatandaşlarla etkileşiminin niteliğini önemli ölçüde belirlediğini ortaya koymaktadır (Garrow ve Grusky, 2012).

Bir diğer makalede cadde-düzy bürokrasinin sosyal eşitsizlikler bağlamında bir değerlendirilmesi sunulmaktadır. Buna göre cadde-düzy bürokratlar, kurumsal normların koruyucusu konumunda yer almalarına rağmen normların uygulanması esnasında kurumsal hedeflerden sapabilmektedir. Yazara göre cadde-düzy bürokratlar, kurumsal vizyon ile pratik uygulama arasındaki gerilimi su yüzüne çıkarmaktadır (Maynard-Moddy ve Musheno, 2012).

Ponnert ve Svensson'un çalışmasında takdir yetkisi kullanımının kurumsal standardizasyon ile ilişkisi incelenmektedir. Geleneksel olarak süregelen profesyonel takdir yetkisi kullanımının, standardizasyonun artması ile birlikte daha da azalacağını öne sürmektedir. Ancak burada takdir yetkisinin dışlanması söz konusu değildir. Çalışmanın vardığı sonuca göre takdir yetkisi, kurumsal standardizasyon ile birleştiğinde gerçek bir profesyonel hizmetin ortaya çıkması için gerekli bir ağırlık noktasıdır (Ponnert ve Svensson, 2016).

Bir diğer makalede ise takdir yetkisine yönelik yaklaşım tartışılmaktadır. Bir yandan, devletin vatandaşla etkileşiminde cadde-düzy bürokratların önemli bir rol üstlendiğini ve bir politika yapıcı olarak hareket ettiğini ifade eden ortodoks anlatı bulunmaktadır. Diğer yanda ise kendilerinin bir vatandaş temsilcisi olarak hareket ettiğini ve aynı zamanda kendi pragmatik yönelimlerini politika uygulamalarına yansıttığını ifade eden cadde-düzy bürokratların söylem ve demeçleri yer almaktadır. Sonuç olarak araştırmaya göre cadde-düzy bürokratlar, meşru otoritenin prosedürlerinden ziyade kendi bilgi, birikim ve tecrübeleri ışığında, vatandaşların farklı sorunlarını kişisel ilişkiler bağlamında çözen vatandaş temsilcisi olarak görmektedirler (Maynard-Moody ve Musheno, 2000).

Ellis'in kaleme aldığı bir başka çalışmada Lipsky'nin çalışmasının yayımlandığı dönemden beri sosyal hizmet uygulamalarının değiştiğine ve bu değişimlerin cadde düzeydeki takdir yetkisi kullanımına yansımaları gerektiğine vurgu yapmaktadır. İngiltere'deki yetişkinlere yönelik verilen sosyal hizmet uygulamalarının incelendiği bu araştırmanın sonucuna göre yazar, sosyal yardım idaresindeki büyük değişimlerin dikkate alınarak cadde-düzy bürokrasinin yeniden değerlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir (Ellis, 2011).

Bir diğer önemli çalışma ise sınırlı rasyonalite teorisi ekseninde, engelli vatandaşlara yönelik uygulanan sosyal hizmetlerde cadde-düzy bürokratların takdir yetkisine odaklanmaktadır. Araştırmanın sonucuna göre bu cadde-düzyde verilen kararlar, kurumsal hedeflerden ve politikaya ilişkin diğer paydaşların bu bürokratlara ilişkin oluşturdukları algıya göre değişmektedir. Ayrıca kararın verilme hızının da vatandaşın aldığı hizmetin kalitesini etkilediği ifade edilmektedir. Daha da önemlisi, yüz yüze etkileşimin olmadığı cadde-düzy bürokratik mekanizmalarda vatandaşların istedikleri kamu hizmetine ulaşamadıkları belirtilmektedir (Keiser, 2010).

Bir başka makale ise cadde-düzy bürokratların etkileşimde olduğu vatandaş kümelerini algılama biçimlerinin, onların takdire bağlı uygulamalarını şekillendirdiği gerçeğinden yola çıkmıştır. "Ben-Öteki" ayrımı ekseninde meseleyi ele alan yazar, cadde-düzy bürokratların, etnisiteye, toplumsal cinsiyete veya diğer kimliklere nasıl baktığını Avrupa göç krizi bağlamında değerlendirmektedir (Glyniadaki, 2022).

Takdir yetkisini merkezine alan bir diğer çalışma ise takdir yetkisinin klasik ön kabullerini sorgulayan bir perspektif sunulmaktadır. Daha fazla kuralcı ve kontrolcü olmanın takdir yetkisini azaltacağına dair önermenin geçersiz olabileceğini belirten Evans ve Harris, takdir yetkisinin iyi veya kötü bir şey olarak nitelendirilmesinin de yanlış olduğunu dile getirmektedir. Bunun yerine yazarlar, takdir yetkisinin karar vermek için bir dizi özgürlük derecesi olarak görülmesi gerektiğini ve bu böylece cadde-düzey bürokratların belirli konjonktürlerde sahip oldukları özgürlük derecesinin duruma göre değerlendirilmesi gerektiğinin altını çizmektedir (Evans ve Harris, 2004).

Loyens ve Maesschalck'in kaleme aldığı çalışmada ise etik karar verme literatürü ile cadde-düzey bürokrasi literatürü birlikte değerlendirilmektedir. Yazarlar, bu iki literatürü daha iyi anlayabilmek için özellikle "sosyal mekanizma" kavramının ele alınması gerektiğini öne sürmüş ve sosyal mekanizmaların cadde-düzey bürokratların etik karar verme süreçlerini anlayabilmek açısından önemli olduğunu vurgulamıştır (Loyens ve Maesschalck, 2010).

Riccucci'nin (2005) kaleme aldığı makalede ise takdir yetkisinin belirleyicileri araştırılmaktadır. Makale kapsamında yapılan araştırmanın temel bulgusu ise cadde-düzey bürokratların takdir yetkisini etkileyen temel değişkenin hiyerarşik amirler değil, hizmeti alan vatandaşlar olmasıdır. Vatandaşlarla ilgili memurlarda oluşan algılar, takdir yetkisinin ne yönde kullanılacağını da belirlemektedir (Riccucci, 2015).

Bir başka makalede ise Romanya'daki cadde-düzey bürokratların genel durumu incelenmektedir. Cadde-düzey bürokratlarla yapılan görüşmeler ışığında araştırma, Romanyalı cadde-düzey bürokratların yüksek takdir yetkisine sahip olduğunu, örgütsel hedefler gerektiriyorsa kuralları esnetmeye/çığnemeye meyilli olduğunu göstermiştir (Balica vd., 2018).

Alkhatib ve Bernstein ise, cadde-düzey bürokratların kamu politikasını uygularken aldıkları kararları değerlendirmekte ve politikalar ile takdir yetkisi arasında oluşacak boşlukları anlamlandırmak ve doldurmak amacıyla bir analiz yöntemi önermektedir (Alkhatib ve Bernstein, 2019).

Boer'in makalesinde ise cadde-düzey bürokratların takdir yetkisi kullanım şeklinin, amaçlanan (vatandaşların uygulanan işlemi kabul etmesi) ve amaçlanmayan (vatandaşların bürokratları alenen yerme/utandırma) sonuçları ne ölçüde etkilediğini araştırmaktadır (Boer, 2021).

Bir başka makalede ise Hollanda'da kaynakları azaltılan ve yetkileri artırılan cadde-düzey bürokratların takdir yetkisi kullanımındaki başarısındaki nedenler araştırılmaktadır. Bulgulara göre cadde-düzey bürokratlar, kamu politikalarını vatandaşlar için yeniden tasarlayarak, onların beklentilerini yumuşatarak ve özgüvenlerini artırarak bu başarıyı elde etmektedir (Trappenburg vd., 2022).

Levy ise bir makalesinde, İsveç'teki dilencilere ve evsizlere yönelik polis uygulamalarını incelemektedir. Araştırma, bu gruba yönelik oluşturulan yasaların uygulanması esnasında, cadde-düzey bürokratların, takdir yetkisini eşitlikçi olmayan bir biçimde kullandığını saptamaktadır (Levy, 2021).

Raaphorst ise cadde-düzey çalışanlar olan vergi memurlarının vatandaşlar ile etkileşimde yaşadıkları belirsizlik türlerini incelemektedir. Yazar, belirsizliklerin bilgi eksikliğinin ve vakayı yorumlama sorunlarının ötesinde olduğuna dikkat çekmekte ve daha derin problemlerin olabileceğini ileri sürmektedir (Raaphorst, 2018).

Wastell ve arkadaşları ise, Birleşik Krallık'ta sosyal hizmet alanındaki cadde-düzey bürokratlara uygulanan performans yönetiminin, takdir yetkisi kullanımını nasıl etkilediğini araştırmaktadır. Bulgulara göre yönetimin kontrol gücünü artırması, takdir yetkisinin oldukça azaltılmış bir biçiminin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Wastell vd., 2010).

Bir diğer çalışma, cadde-düzeyinde bürokratların, performans dayalı ücret aldığı anda, kişiden kişiye değişen yaptırımlar ve kararlar uyguladığını belirtmekte; sabit ücret rejimini geçildiğinde ise takdir yetkisinin daha eşit bir biçimde ortaya çıktığını ve özgeciliğin arttığını ileri sürmektedir (Buurman ve Dur, 2012).

Parys ve Struyven (2018) ise cadde-düzey bürokratların vatandaş ile etkileşim tarzı üzerine psikolojik bir analiz yapmaktadır. Araştırma, vatandaşların motivasyonunu ve uyumunu etkileyen "etkileşim tarzını", psikolojik bazı kuramlarla ilişkilendirerek, ampirik bir yöntemle incelemektedir (Parys ve Struyven, 2018).

Hoyle ise makalesinde hemşirelerin takdir yetkisi kullanımının önemi incelenmektedir. Araştırmaya göre ön cephe sağlık çalışanlarının takdir yetkisi, sağlık politikalarında dikkate alınması gereken önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır (Hoyle, 2013).

Moseley ve Thomann ise cadde-düzy bürokratların takdir yetkisi kullanımını kuramsallaştırmaya çalışmaktadır. Yazarlar, cadde-düzy bürokratların takdir yetkisi kullanımı esnasında dikkat etmesi gereken hususları sıraladığı bir model önermekte ve böylece çalışanların işlerini kolaylaştırmayı amaçlamaktadır (Moseley ve Thomann, 2020).

Bir başka araştırmada sosyal temsil ve sosyal özdeşleşme teorilerine dayanarak, sokak düzeyindeki bürokratların vatandaşlara karşı tutumu, bürokratin çalışma grubu meslektaşlarının tutumları ile şekillenip şekillenmediği, şekilleniyor ise de nasıl şekillendiği araştırılmaktadır. Araştırmada, bireyin vatandaşa yönelik tutumunda meslektaşlarının sınırlı etkisi olduğu ve bu etkilerin altında çok farklı sebepler bulunduğu tespit edilmiştir (Keulemans ve Walle, 2020).

3.2. Cadde-düzy Bürokratların Kurum İçi Konumu ve Hiyerarşik İlişkileri

Cadde-düzy bürokrasi literatürüne yönelik çalışan araştırmacıların üzerinde durduğu bir başka alt başlık ise cadde-düzy bürokratların kurum-İçi konumu ve hiyerarşik ilişkileridir.

Bu konudaki çalışmalardan birisi cadde-düzy bürokratlara sunulan imkan ve olanaklar ile onlardan talep edilen çıktılar arasındaki farkları ele almaktadır. Yazarlar, bu ikisi arasında bir “kamu hizmeti boşluğu” oluştuğunu öne sürmektedir (Hupe ve Buffat, 2014).

Bir başka çalışmada farklı mesleklerin sokak düzeyindeki davranışlarındaki farklılıklar vurgulanmaktadır. Çalışmaya göre, polis memurları ve giderek artan bir şekilde sosyal hizmet uzmanlarının, sağlık çalışanlarına ve öğretmenlere kıyasla, kuralları çiğnemeye çok daha az eğilimli, yaptırım ve kurallara daha sadık olduğu tespit edilmiştir (Tummers ve Bekkers, 2019).

Bir diğer çalışma ise siyasi ilişkilerin cadde-düzy bürokratların kullandığı takdir yetkisine etki edip etmediğini analiz edilmektedir. İsveç Sosyal Sigortalar İdaresi’ndeki kamu çalışanları üzerinde yapılan bu çalışmaya göre, yerel siyasi yönelimler ile bürokratik yapının birbiriyle paralellik göstermektedir. Yani araştırmanın sonucuna göre, örneğin, sağ muhafazakar eğilimli bir bürokrasinin olduğu küçük ölçekli bir idari birimde, statükoyu eleştirmeyen, yani kurallara ve kısıtlamalara riayet eden cadde-düzy bürokratların ortaya çıktığı görülmektedir (Stensöta, 2012).

Cadde-düzy bürokratların bürokratik elitlerle ilişkilerini ele alan bir diğer çalışmada ise cadde-düzy bürokratların kamu politikalarını uygulamaları bağlamında ortaya çıkan siyasi ve yönetsel etkileri araştırılmıştır. Makalenin literatüre temel katkısı, cadde-düzy çalışanların politikalara ilişkin algılarında doğrudan ve dolaylı bir biçimde siyasal/yönetsel etkilerin olduğuna ilişkin bulgulardır (May ve Winter, 2009).

Bir başka araştırmacı ise, cadde-düzy bürokratların bir “sınır aktörü” olduğunu vurgulamaktadır. Bu sınır aktörü, bürokrasi ile cadde-düzy ortam arasında bir arabulucu olarak değerlendirilmelidir. Cadde-düzy bürokratların kritik rolüne vurgu yapılan bu makalede, cadde-düzy bürokratların vatandaşlarla ilgili bilgileri manipüle ederek, kurumun kendileri üzerinde kurabilecekleri otoriteyi olabildiğince azaltabilme olanağının bulunduğunu ileri sürmektedir (Prottas, 1978).

Bir başka çalışmada ise örgütsel ortamın politikaların uygulanması hususundaki önemini vurgulamaktadır. Makale, California’daki refah programlarını analiz ederek örgütsel ortamın, politika hedefleri ile cadde-düzy çalışanların davranışları arasındaki ilişkiyi nasıl şekillendirdiğini incelemektedir. Çalışmanın temel katkısı, bu alana ilişkin genel bir teorik çerçeve çizmesidir (Jewell ve Glaser, 2006).

Dudau ve arkadaşları ise bürokrasinin farklı kurumlarda çalışan cadde-düzy bürokratlar üzerindeki etkilerini karşılaştırmalı olarak analiz etmiştir. Yerel yönetim çalışanları ve hemşireler özelinde yapılan bu analize göre, bürokrasinin, her meslek grubunda farklı etkilere neden olduğunu ve hemşirelerin yerel yönetim çalışanlarına göre daha çok psikolojik desteğe ihtiyacı olduğunu göstermektedir (Dudau vd., 2020).

3.3. Kamu Politikalarının Uygulanmasında Cadde-Düzyer Bürokratların Rolü

Kamu politikalarının uygulanmasında cadde-düzyer bürokratların rolüne ilişkin önemli çalışmalardan biri “Negotiating dilemmas in the practices of street-level welfare work” adlı makaledir. Bu çalışmada cadde-düzyer bürokrasi olgusunun mimarlarından olan Michael Lipsky’nin ve Jeffrey Prottas’ın çalışmaları ekseninde bir değerlendirme yapılmıştır. Kamu kurumu ile vatandaş arasında bir arabulucu olarak görülen cadde-düzyer bürokratların üç farklı ikileme sahip olduğu tespit edilmiştir: özerkliğe karşı kontrol, yanıt verilebilirliğe karşı standardizasyon ve arza karşı talep olarak belirlenen bu ikilemler, yeni kamu yönetimi anlayışı ekseninde gelişen sosyal devlet politikaları bağlamında tartışılmıştır (Hjörne vd., 2010).

Konuya ilişkin incelenen bir diğer çalışmada Evans, Michael Lipsky’nin bahsettiği kamu hizmetinde oluşan boşluğun cadde-düzyer bürokrasi ile doldurulduğu tezinden yola çıkmıştır. Evans, Lipsky’nin daha çok ön cephedeki bürokratlarla ilgilenmesini eleştirmekte ve üst düzey bürokratların da takdir yetkisini kullanarak cadde düzeydeki kaynak sorunlarını, yozlaşmış karakterini ve çelişkili uygulamalarını olumlu yönde etkileyebileceğini öne sürmektedir. Yazara göre, cadde-düzyer bürokratların takdir yetkisi, etkin bir şekilde politikalarda rol alan üst düzey bürokratların bıraktığı boşlukları doldurmak için kullanılabilir (Evans, 2016).

Cadde-düzyer bürokratların rolüne ilişkin ortaya koyulan makalelerden bir diğeri de “Systems Ideologies and Street-Level Bureaucrats: Policy Change and Perceptions of Quality in a Behavioral Health Care System”dır. Davranışsal sağlık politikaları ile ilgili yeni uygulanan bir politikayı mercek altına alan bu nicel araştırma, cadde-düzyer bürokratların ne ölçüde uyum sağlayıp sağlamadığını incelemektedir. Araştırmanın temel bulgusu yeni uygulanan bu sistemin cadde-düzyer bürokratların davranışları üzerinde zayıf bir etkisi olması ve bu etkinin hizmetin türüne ve memurun kurum içindeki konumuna göre değişiklik göstermesidir (Isett vd., 2006).

Literatürdeki klasik ön kabullere alternatif bir bakış açısı getiren Johannessen, cadde-düzyer bürokratların politikaları uygulama hususunda yalnız oldukları varsayımını reddetmektedir. Norveç acil servisine erişim ile ilgili hemşireler ile hastalar arasındaki iletişimin incelendiği bu makale, politikanın uygulanmasında ortaya çıkan takdir yetkisinin niteliğinin, vatandaş ile cadde-düzyer bürokratların arasındaki müzakereler ekseninde şekillendiğini ortaya koymaktadır (Johannessen, 2019).

Kamu politikalarının uygulanması bağlamında cadde-düzyer bürokratların etkisinin incelendiği bir diğer çalışmada yazar, takdir yetkisinin yalnızca kamu politika hedeflerinden sapılmasına yol açtığına ilişkin yaklaşıma katılmamakta ve bu yetkinin olumlu etkilerine vurgu yapmaktadır. Politikaların cadde-düzyerde uygulanması esnasında görülen farklılaşmanın politika değişikliklerini tetikleyebilmesi açısından olumlu bir sonuç doğurabileceğini ileri sürmektedir (Gofen, 2014).

Suvarierol tarafından kaleme alınan dikkat çeken bir makalede, Hollanda’daki göçmenlere yönelik sivil entegrasyon hizmetlerinin özel sektöre devredilmesi bağlamında bir neoliberalizm eleştirisi yapılmaktadır. Yazar tarafından, vatandaşla etkileşime girmeden uygulanan neoliberal politikaların sonucunda, devletin toplum ile bağını kopardığı iddia edilmekte, göçmenlere yönelik cadde-düzyer takdir yetkisinin de olumsuz yönde kullanılmasının önünü açtığını ileri sürülmektedir (Suvarierol, 2015).

Litvanyadaki belediye çalışanları ile yapılan görüşmeler ekseninde hazırlanan makalede ise, Covid-19 pandemisine ilişkin politikaların cadde-düzyer bürokratları ne ölçüde etkilediği tartışılmaktadır (Civinskas vd., 2021).

Bir başka çalışmada ise Bosma ve arkadaşları, haphishanelerde uygulanan tedavi ve rehabilitasyon uygulamalarının yönergeye uygun bir biçimde uygulanıp uygulanmaması bağlamında cadde-düzyer bürokratların rolünü tartışmaktadır (Bosma vd., 2018)

Bartels ise kent düzeyindeki yönetimsel uygulamalar ekseninde cadde-düzyer bürokratların işlevini incelemektedir. Makalede, kurumlar arası iş birliği uygulamalarında cadde-düzyer bürokratların arasındaki etkileşimlerin kent politikaları üzerindeki etkileri ele alınmaktadır (Bartels, 2018).

Cuthill ve Johnston (2019), cadde-düzyer bürokrasinin “caddenin ötesine” taşınması gerektiğini vurgulamaktadır. Yazarlar, toplumdaki halk sağlığı hemşirelerinin aile içi şiddet ve istismar ile ilgili kamu politikalarının uygulanmasını hususunda ev ortamında da ne denli etkili olup olmayacağını araştırmaktadır (Cuthill ve Lesley, 2019).

3.4. Cadde-Düzyer Bürokrasi Olgusuna İlişkin Disiplinlerarası Tartışmalar

Literatürdeki önemli teorik tartışmalardan birine imza atan Hupe ve Hill, cadde-düzyer bürokrasi ile yönetim anlayışının hesap verilebilirlik olgusu bağlamında birlikte değerlendirilmesi gerektiğini savunmaktadır. Makale yazarlarına göre yönetsel düzeydeki çeşitliliği kabul etmek, cadde-düzyer bürokratların hesap verilebilirliği konusunun yeniden düşünülmesine olanak sağlamaktadır (Hupe ve Hill, 2007). Bu çalışmanın daha genişletilmiş bir versiyonunda ise piyasa ilişkileri de hesaba katılarak cadde-düzyer bürokratların takdir yetkisi kullanımı tartışılmaktadır (Thomann vd., 2017).

Literatüre ilişkin bir başka teorik çalışmada ise cadde-düzyer bürokrasi kuramının kurumsalcı teori ile birleştirilmesi gerektiği savunulmaktadır. Makalede, günümüz cadde-düzyer çalışanlarının faaliyet gösterdiği karmaşık kurumsal ilişkiler ağının teorik açıdan anlaşılabilir kılınması için kurumsalcı teoriye eklenmesi ve mikro-kurumsalcı politikaların hayata geçirilmesi gerektiği öne sürülmektedir (Rice, 2012).

Bir diğer çalışmada ise Evans, Lipsky'nin takdir yetkisini yönetici baskısına yönelik eleştirel bir tutum olarak ele almasına katıldığını belirtmekle birlikte, Lipsky'nin "uzmanlık(professionalism)" olgusunun bürokrasi içindeki rolünün yeteri kadar üzerinde durmadığını iddia etmektedir. Yazara göre "uzmanlık" olgusu, yöneticiler ile cadde-düzyer çalışanlar arasındaki ilişkide ve takdir yetkisinin doğası üzerinde önemli bir parametredir. Sosyal hizmet alanında hizmet veren yöneticiler ve cadde-düzyer bürokratlar arasında yapılan görüşmeler sonucunda yazar, mesleki statü ve uzmanlığın takdir yetkisinin doğasını ve onun kullanım şeklini etkilediğini ileri sürmektedir (Evans, 2011).

Arnold'un (2020) makalesi ise cadde-düzyer bürokratların bir "politika girişimcisi" olarak hareket edebileceğini ileri sürmektedir. Yazar, ABD'de yaptığı niceliksel bir araştırma sonucunda cadde-düzyer çalışanların yerel/bölgesel düzeydeki takdir yetkisi kullanımının ulusal veya eyalet düzeyinde uygulanacak merkezi politikaların seyrini değiştirebilecek potansiyelde olduğunu ortaya koymuştur (Arnold, 2020).

Literatürdeki bir diğer ilgi çekici çalışma ise dürtme (nudging) yaklaşımının cadde-düzyer bürokratlar tarafından uygulanması durumunda kamu politikalarının etkinliğine ve etkililiğine ne düzeyde katkı sağlayıp sağlamadığını tespit etmek amacıyla ortaya koyulmuştur. Çalışmanın sonucuna göre dolaylı yoldan da olsa dürtme yaklaşımının olumlu etkileri ortaya konulmaktadır (Visintin vd., 2020).

Bir başka çalışmada, cadde-düzyer bürokratların dijitalleşme sürecinde yaşadığı zorluklara dikkat çekilmektedir. Sosyal medya dünyasına adaptasyon sürecinde cadde-düzyer çalışanların yaşadığı zorlukları ve riskleri ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Bulgular, çalışanların, sosyal medyada yer edinme konusunda isteksiz olmalarına rağmen, bu yönde çok fazla bürokratik talep olması nedeniyle dijitalleşme için yoğun bir emek harcadıklarını göstermektedir (Breck vd., 2022).

İncelenen bir diğer çalışma ise e-devlet teknolojilerinin cadde-düzyer bürokratlar üzerindeki etkilerini tespit etmeyi amacıyla kaleme yazılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre bu konuya ilişkin iki farklı yaklaşım ön plana çıkmaktadır. Bunlardan birincisi, e-devlet teknolojilerinin cadde-düzyer bürokratların takdir yetkisini azalttığını veya ortadan kaldırdığını ileri süren "azaltma yaklaşımı"; bir diğeri ise bu teknolojilerin vatandaşlara ve cadde-düzyer çalışanlara ek olanaklar sağladığını öne süren "etkinleştirme yaklaşımıdır" (Buffat, 2015).

Son olarak Gale ve arkadaşlarının yazdığı makalede ise uluslararası ilişkiler literatüründeki "çok-yönlü diplomasi (multi-track diplomacy)" yaklaşımıyla cadde-düzyer bürokrasi olgusunu birlikte değerlendirerek "cadde-düzyer diplomasi" kavramını tartışmaktadır (Gale vd., 2017).

4. SONUÇ

Cadde-düzyer bürokrasi olgusu, ortaya atıldığı yıllardan beri üzerinde çokça tartışılan bir konu olmuştur. Kamu politikalarının uygulanmasında kilit pozisyonda olan cadde-düzyer bürokratların işlevi, niteliği ve kurumsal düzeydeki konumu, literatürde etraflıca tartışılmış ve farklı açılardan değerlendirilmiştir. Geniş kapsamlı bir veri seti sunması nedeniyle Web of Science veri tabanını kullandığımız bu çalışmada 35 tane makale incelenmiştir. Bu makalelerin 27'si takdir yetkisi kullanımı, 7'si cadde-düzyer bürokratların konumu ve hiyerarşik ilişkileri, 10'u kamu politikalarının uygulanmasında cadde-düzyer bürokratların rolü, 9'u ise cadde-düzyer bürokrasi olgusuna ilişkin disiplinlerarası çalışmalara ilişkindir. Literatüre baktığımızda en çok tartışılan meselenin cadde-düzyer bürokratların takdir yetkisi kullanımı olduğu tespit edilmiştir. Kamu politikası uygulamalarının sağlıklı bir şekilde

devam etmesi bağlamında cadde-düzy bürokratlar, vatandaş ile yüz yüze etkileşimde bulunmakta ve devletin halk ile temasında belirleyici bir pozisyonda işlev görmektedir. Takdir yetkisinin kullanım biçimleri ve sonuçları, kamusal işlerde takdir yetkisinin rolü, kurumsal ilişkilerin takdir yetkisine yansımaları, takdir yetkisindeki bireysel kararların önemi gibi birçok açıdan takdir yetkisinin incelenmiştir. Literatürde ön plana çıkan ikinci alt başlık ise cadde-düzy bürokratların kurum-içi konumu ve hiyerarşik ilişkileridir. Belirlenen politika ile pratikteki uygulama arasında çıkabilecek uyumsuzlukların giderilmesi bağlamında kritik bir işlev gören cadde-düzy bürokratlar, oluşan “kamu hizmeti boşluklarını” doldurmaktadır. Siyasi ve bürokratik politika yapıcılarının cadde-düzy bürokrasi üzerindeki etkileri, bu etkilerin cadde-düzy bürokratların politika uygulamalarındaki tutumlarına yansımaları ve kurumun maddi imkanlarının ve örgütsel ortamın cadde-düzy politikalarının uygulanmasındaki rolü literatürde öne çıkan araştırma konuları olmuştur. Üçüncü olarak ise kamu politikalarının uygulanmasında cadde-düzy bürokratların kilit rolünü vurgulayan makaleler ön plana çıkmaktadır. Kamu politikalarının istenilen sonuçlara ulaşması açısından cadde-düzy takdir yetkisinin ne şekilde kullanıldığı çok önemlidir. Literatürdeki makalelerin çoğu bunun önemini kabul etmekle birlikte, devletin vatandaşlarla ilişkisindeki niteliksel özelliklerin takdir yetkisini de eklediği vurgulanmaktadır. Araştırmalar, takdir yetkisinin olumlu/olumsuz kullanımı, cadde-düzy bürokratların politika hedeflerinden sapmaya yol açıp açmadığına ilişkin konuları da tartışmaya açarak cadde-düzy bürokratların kamu politikaları açısından değerlendirilmesine ön ayak olmuşlardır. Bunların dışında ise meseleye disiplinler arası bir bakış açısı kazandıran çalışmalarda bulunmaktadır. Uzmanlaşma ve hesap verilebilirlik olgusunun cadde-düzy bürokrasi literatüründe ön plana çıkarılması; cadde-düzy bürokrasi olgusunun kurumsalcı teori ile birlikte düşünülmesi gerektiğini vurgulanması; cadde-düzy bürokratların bir “politika girişimcisi” olarak işlev görebileceğinin öne sürülmesi; dürtme yaklaşımı ile cadde-düzy bürokrasinin ortak bir zeminde buluşturulması; sosyal medya kullanımının cadde-düzy bürokrasiye etkilerinin incelenmesi ve e-devlet teknolojilerinin cadde-düzy bürokrasiye olumlu/olumsuz etkilerinin araştırılması, kavramın disiplinlerarası çalışmalarda da ele alındığını göstermektedir. Özetle cadde-düzy bürokrasi kavramı, uluslararası çalışmalarda özgün bir alan olarak çokça çalışılmıştır. Türkiye’de ise bu literatüre katkı sağlayacak herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Türkiye’deki bürokratik mekanizmanın güncel konumunu değerlendirmek amacıyla pek çok çalışma yapılabilir. Özellikle Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemine geçildikten sonra cadde-düzy bürokratların bürokratik mekanizma içerisindeki konumu karşılaştırmalı olarak incelenebilir. Siyaset-bürokrasi ilişkisinin Türkiye’deki cadde-düzy çalışanlarına etkisinin tarihsel bir analizi yapılabilir. Türkiye’deki tüm cadde-düzy bürokratların vatandaş-devlet ilişkileri açısından konumu incelenebilir ve sorunlarla başa çıkma stratejileri mercek altına alınabilir. Bu çalışma, Türk kamu yönetiminin cadde-düzy bürokrasi yaklaşımı ile birlikte ne şekilde değerlendirilebileceğine ilişkin fikir vermesi açısından bir rehber olacaktır.

YAZARLARIN BEYANI / DECLARATION OF THE AUTHORS

Katkı Oranı Beyanı: Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

Destek ve Teşekkür Beyanı: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

Çatışma Beyanı: Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

KAYNAKÇA

- Alden, S. (2015). Discretion on the frontline: The street level bureaucrat in English Statutory Homelessness Services. *Social Policy and Society*, 4(1), 63-77.
- Ali Alkhatib and Michael Bernstein. 2019. Street-Level Algorithms: A Theory At The Gaps Between Policy and Decisions. In *Proceedings of CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '19)*, April 2019, Glasgow, Scotland UK. ACM, New York, NY, USA, 4-9. <https://doi.org/10.1145/3290605.3300760>
- Arnold, G. (2020). Distinguishing the street-level policy entrepreneur. *Public Administration*, 99(3), 439-453.
- Balica, D. O., Henderson, A. ve Ţiclaşu, T. C. (2018). Romanian street level bureaucracy: a descriptive foundation. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, Özel Sayı(2018), 5-26.
- Bartels, K. P. (2018). Collaborative dynamics in street level work: Working in and with communities to improve relationships and reduce deprivation. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 36(7), 1319-1337.

- Boer, N. D. (2021). The (un)intended effects of street-level bureaucrats' enforcement style: Do citizens shame or obey bureaucrats? *Public Policy and Administration*, 36(4), 452-475.
- Bosma, A. Q., Kunst, M. J., Dirkzwager, A. J. ve Nieuwebeerta, P. (2018). Selection processes in prison-based treatment referrals: A street-level bureaucracy perspective. *Crime & Delinquency*, 64(8), 1001-1032.
- Breek, P., Eshuis, J. ve Hermes, J. (2022). Street-level bureaucrats: tensions and challenges in online placemaking. *Journal of Place Management and Development*, 15(4), 357-373.
- Brodkin, E. (1997). Inside the welfare contract: discretion and accountability in state welfare administration. *Social Service Review*, 71(1), 1-33.
- Brodkin, E. (2007). Bureaucracy redux: Management reformism and the welfare state. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(1), 1-17.
- Brodkin, E. (2011). Policy work: Street-level organizations under new managerialism. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), i253-i277.
- Buffat, A. (2015). Street-Level Bureaucracy and E-Government. *Public Management Review*, 17(1), 149-161.
- Buurman, M. ve Dur, R. (2012). Incentives and the sorting of altruistic agents into street-level bureaucracies. *Scandinavian Journal of Economics*, 114(4), 1318-1345.
- Civinskas, R., Dvorak, J. ve Šumskas, G. (2021). Beyond the front-line: the coping strategies and discretion of lithuanian street-level bureaucracy during covid-19. *Corvinus Journal of Sociology and Social Policy*, 12(1), 3-28.
- Cuthill, F. ve Johnston, L. (2019). Home level bureaucracy: moving beyond the 'street' to uncover the ways that place shapes the ways that community public health nurses implement domestic abuse policy. *Sociology of Health & Illness*, 41(7), 1426-1443.
- Dudau, A. I., Kominis, G. ve Brunetto, Y. (2020). Red tape and psychological capital: A counterbalancing act for professionals in street-level bureaucracies. *Journal of Professions and Organization*, 7(3), 1-25.
- Ellis, K. (2011). 'Street-level bureaucracy' revisited: The changing face of frontline discretion in adult social care in England. *Social Policy & Administration*, 45(3), 221-244.
- Evans, T. (2011). Professionals, managers and discretion: Critiquing street-level bureaucracy. *British Journal of Social Work*, 41(2), 368-386.
- Evans, T. (2016). Street-level bureaucracy, management and the corrupted world of service. *European Journal of Social Work*, 19(5), 602-615.
- Evans, T. ve Harris, J. (2004). Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion. *The British Journal of Social Work*, 34(6), 871-895.
- Gale, N., Dowswell, G., Greenfield, S. ve Marshall, T. (2017). Street-level diplomacy? Communicative and adaptive work at the front line of implementing public health policies in primary care. *Social Science & Medicine*, 177(9), 9-18.
- Garrow, E. E. ve Grusky, O. (2012). Institutional logic and street-level discretion: The case of HIV test counseling. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1), 103-131.

- Glyniadaki, K. (2022). Street-level actors, migrants and gender: Dealing with divergent perspectives. *Administration & Society*, 54(3), 451-478.
- Gofen, A. (2014). Mind the gap: Dimensions and influence of street-level divergence. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(2), 473-493.
- Hill, M. ve Hupe, P. (2015). Introduction: defining and understanding street-level bureaucracy. P. Hupe (Ed.), *Understanding street-level bureaucracy* içinde (s. 3-24). Bristol University Press.
- Hjörne, E., Juhila, K. ve Nijnatten, C. V. (2010). Negotiating dilemmas in the practices of street-level welfare work. *International Journal of Social Welfare*, 19(3), 303-309.
- Hoyle, L. P. (2013). I mean, obviously you're using your discretion': Nurses use of discretion in policy implementation. *Social Policy and Society*, 13(2), 189-202.
- Hupe, P. ve Buffat, A. (2014). A public service gap: Capturing contexts in a comparative approach of street-level bureaucracy. *Public Management Review*, 16(4), 548-569.
- Hupe, P. ve Hill, M. (2007). Street-level bureaucracy and public accountability. *Public Administration*, 85(2), 279-299.
- Isett, K. R., Morrissey, J. P. ve Topping, S. (2006). Systems ideologies and street-level bureaucrats: Policy change and perceptions of quality in a behavioral health care system. *Public Administration Review*, 66(2), 217-227.
- Jewell, C. ve Glaser, B. (2006). Towards a general analytic framework: Organizational settings, policy goals, and street-level behavior. *Administration & Society*, 38(3), 335-364.
- Johannessen, L. E. (2019). Negotiated discretion: Redressing the neglect of negotiation in street-level bureaucracy. *Symbolic Interaction*, 42(4), 513-538.
- Keiser, L. R. (2010). Understanding street-level bureaucrats' decision making: Determining eligibility in the Social Security Disability Program. *Public Administration Review*, 70(2), 247-257.
- Keulemans, S. ve Walle, S. V. (2020). Understanding street-level bureaucrats' attitude towards clients: Towards a measurement instrument. *Public Policy and Administration*, 35(1), 84-113.
- Kjorstad, M. (2006). Between professional ethics and bureaucratic rationality: The challenging ethical position of social workers who are faced with implementing a workfare policy. *European Journal of Social Work*, 8(4), 381-398.
- Levy, J. J. (2021). Revanchism via pedestrianism: Street-level bureaucracy in the production of uneven policing landscapes. *A Radical Journal of Geography*, 53(3), 906-927.
- Lipsky, M. (1969). *Toward a theory of street-level bureaucracy*. University of Wisconsin.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russel Sage Foundation.
- Loyens, K. ve Maesschalek, J. (2010). Toward a theoretical framework for ethical decision making of street-level bureaucracy: Existing models reconsidered. *Administration & Society*, 42(1), 66-100.
- May, P. J. ve Winter, S. C. (2009). Politicians, managers, and street-level bureaucrats: Influences on policy implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(3), 453-476.

- Maynard-Moddy, S. ve Musheno, M. (2012). Social equities and inequities in practice: Street-level workers as agents and pragmatists. *Public Administration Review*, 72(Özel Sayı), 16-23.
- Maynard-Moody, S. ve Musheno, M. (2000). State agent or citizen agent: Two narratives of discretion. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(2), 329-358.
- Moseley, A. ve Thomann, E. (2020). A behavioral model of heuristics and biases in frontline policy implementation. *Policy & Politics*, 49(1), 1-19.
- Parys, L. V. ve Struyven, L. (2018). Interaction styles of street-level workers and motivation of clients: a new instrument to assess discretion-as-used in the case of activation of jobseekers. *Public Management Review*, 20(11), 1702-1721.
- Piven, F. F. ve Cloward, R. A. (1979). *Poor people's movements: Why they succeed, how they fail*. Vintage Books.
- Ponnert, L. ve Svensson, K. (2016). Standardisation: The end of professional discretion? *European Journal of Social Work*, 19(3-4), 586-599.
- Prottas, J. M. (1978). The Power of the street-level bureaucrat in public service bureaucracies. *Urban Affairs Quarterly*, 13(3), 285-312.
- Raaphorst, N. (2018). How to prove, how to interpret and what to do? Uncertainty experiences of street-level tax officials. *Public Management Review*, 20(4), 485-502.
- Riccucci, N. M. (2005). Street-level bureaucrats and intrastate variation in the implementation of temporary assistance for needy families policies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(1), 89-111.
- Rice, D. (2012). Street-level bureaucrats and the welfare state: Toward a micro-institutionalist theory of policy implementation. *Administration & Society*, 45(9), 1038-1062.
- Stensöta, H. (2012). Political influence on street-level bureaucratic outcome: Testing the interaction between bureaucratic ideology and local community political orientation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(3), 553-571.
- Suvarierol, S. (2015). Creating citizen-workers through civic integration. *Journal of Social Policy*, 44(4), 707-727.
- Thomann, E., Hupe, P. ve Sager, F. (2017). Serving many masters: Public accountability in private policy implementation. *Governance*, 31(2), 299-319.
- Trappenburg, M., Kampen, T. ve Tonkens, E. (2022). Street-level bureaucrats in a catch-all bureaucracy. *Administration & Society*, 54(10), 2021-2047.
- Tummers, L. ve Bekkers, V. (2014). Policy implementation, street-level bureaucracy, and the importance of discretion. *Public Management Review*, 16(4), 527-547.
- Visintin, E. P., Bonvin, J.-M., Varone, F., Butera, F. ve Lovey, M. (2020). Can street-level bureaucrats be nudged to increase effectiveness in welfare policy? *Policy & Politics*, 49(1), 121-139.
- Wastell, D., White, S., Broadhurst, K., Peckover, S. ve Pithouse, A. (2010). Children's services in the iron cage of performance management: street-level bureaucracy and the spectre of Švejkism. *International Journal of Social Welfare*, 19(3), 310-320.