

UNIVERSITATEA BABES-BOLYAI DIN CLUJ- NAPOCA
FACULTATEA DE STUDII EUROPENE
ȘCOALA DOCTORALĂ DE RELAȚII INTERNAȚIONALE
ȘI STUDII EUROPENE
CLUJ-NAPOCA

**EVALUAREA POLITICILOR DE SERVICII
SOCIALE DIN ISRAEL: DE LA DECIDENTI
LA BENEFICIARI**

Rezumat

Coordonator: Prof. univ. dr. Vasile Pușcaș

Doctorand: Shula Menachem

Mai 2017

Cuprins

Abstract.....	5
1.Introducere.....	6
1.1 Nevoia de noi cunoștințe în domeniu	6
1.2 Contextul local și global	6
1.3 Scopurile cercetării	7
1.4 Întrebările legate de cercetare.....	8
1.5 Limitele cercetării.....	8
2. Literatura de specialitate	9
2.1 Recenzie.....	9
2.2 Politica socială națională	9
2.3 Procese de concepere a politicilor	10
2.4 Globalizare.....	10
2.5 Reforme	12
2.6 Implementare	13
2.7 Cadru teoretic.....	15
2.8 Cadru conceptual	16
3. Metodologia de cercetare	18
3.1 Scopurile cercetării	18
3.2 Întrebările de cercetare	19
3.3 Paradigma cercetării	20
3.4 Abordarea cercetării.....	20
3.5 Planul cercetării	20
3.6 Populația care face obiectul cercetării.....	21
3.7 Instrumente de cercetare și metode de analiză	23
3.8 Triangulație, Seriozitate, Validitateși Generalizabilitate	23
3.9 Rolul și implicarea cercetătorului.....	25
3.10 Aspecte etice	25
4.REZULTATE.....	26

4.1 Rezultate derivate din Întrebarea de cercetare nr. 1: Care sunt componentele politicii de servicii sociale din Israel?.....	26
Israel – Raportul Comitetului de Formulare a Propunerilor de Reformă în Serviciile Sociale Locale (2010) :.....	27
4.2 Rezultate derivate din Întrebarea de cercetare nr. 2: Ce decalaj poate fi detectat între politica declarată oficial și implementarea acesteia? ...	28
4.3 Rezultate derivate din Întrebarea de cercetare nr. 3: Care sunt elementele constitutive ale decalajului și cum poate fi acesta acoperit?	29
4.4 Rezultate integrate pentru prima întrebare a cercetării: Care sunt componentele politicii de servicii sociale din Israel?.....	30
4.5 Rezultate integrate pentru a doua întrebare a cercetării: Ce decalaj poate fi detectat între politica declarată oficial și implementarea acesteia?	30
4.6 Rezultate integrate pentru a treia întrebare a cercetării: Care sunt elementele constitutive ale decalajului și cum poate fi acesta acoperit?	31
5. Concluzii și recomandări	31
5.1 Implicații conceptuale.....	34
5.2 Implementări practice și recomandări.....	34
5.3 Limite ale cercetării	34
5.4 Contribuții aduse domeniului	35
5.5 Recomandări pentru cercetări viitoare.....	35
Referințe	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.

Lista tabelelor

Tabelul 1: Planul cercetării p. 21

Lista figurilor

Figura Nr. 1: Procese dinamice bidirecționale și multidirecționale p. 17

Figura Nr. 2: Model pentru reducerea decalajului între decidenți și beneficiari p.32

Astract

Realitatea vieții în epoca globalizării este caracterizată de schimbări intense și frecvente cu un impact profund asupra politicilor de formulare și implementare a serviciilor sociale din Israel și din lume. Există o cerere intensă pentru management eficient, pentru reducerea implicării guvernamentale în crearea, producerea și finanțarea serviciilor sociale, la care se adaugă presiuni legate de descentralizare și delegare, cererea de a include societatea civilă, schimbările demografice, creșterea speranței de viață, pătrunderea părților interesate dincolo de lumea politică și altele. Această realitate complexă constituie baza reformei serviciilor sociale din Israel pe de o parte, iar pe de altă parte clarifică problema implementării politicilor și acoperirii decalajului între decidenți și beneficiari.

Scopul prezentei cercetări este de a examina în ce măsură există un decalaj între politicile declarate, adică decidenții și implementarea acestora, adică beneficiarii, precum și de a examina natura acestui decalaj, prin înțelegerea și identificarea componentelor și rațiunilor care stau la baza sa.

Lucrarea include o analiza comparativă a politicilor din Anglia, cu scopul de a extinde și studia în profunzime cercetarea și de a pune bazele unei cercetări viitoare de factură internațională. Cadrul conceptual vizează două abordări teoretice majore pentru analiza rezultatelor: abordarea părților interesate și sisteme de adaptare complexe s. Cercetarea este de natură calitativă, utilizând metoda studiului de caz pentru examinarea implementării reformei serviciilor sociale în Israel. În ceea ce privește populația care constituie obiectul cercetării, lucrarea cuprinde interviuri cu membri ai guvernului responsabili cu elaborarea de politici, cu reprezentanți ai Ministerului Dezvoltării și actuali sau foști membri ai guvernului local, precum și grupuri de focus. Datele au fost prelucrate folosind analiza conținutului metodic, iar rezultatele au fost consolidate în teme centrale.

Cercetarea a indicat faptul că există un decalaj între decidenți și beneficiari, decalaj care este structurat și deja existent în timpul procesului de formulare a politicilor și care continuă și în faza de implementare. Procesarea rezultatelor și a concluziilor a condus la crearea unui model ce propune o metodă de restrângere a acestui decalaj prin intermediul a trei procese cheie: (1) Recunoașterea - "noi politici", implementare resurse, CAS – auto-ierarhie, schimbarea arenei; (2) Localizare – patru sectoare, societatea mare, beneficiari, părți interesate; (3) Direcționare – viziune, hotărâre, pasiune, colaborare.

Contribuția prezentei cercetări este atât de natură practică, cât și universală: concluziile conceptuale ce derivă din cercetare au făcut posibilă dezvoltarea unui model conceptual care determină politica serviciilor sociale. În consecință, această cercetare ar putea fi utilă decidenților politici indiferent de cine sunt aceștia. În plus, cercetarea contribuie la extinderea cunoștințelor în domeniul implementării politicilor punând accentul pe locul și importanța beneficiarilor.

1. Introducere

1.1 Nevoia de noi cunoștințe în domeniu

Domeniul implementării este relativ nou în cercetare și în literatura de specialitate, necesitând studiu și cercetări suplimentare pentru a produce un sistem teoretic conceptual solid. Într-adevăr, mulți cercetători au încercat să formuleze diverse modele pentru a înțelege și a evalua implementarea politicilor, însă încă nu există o teorie comună și bine consolidată care să explice sau să ofere predicții asupra implementării sau neimplementării unei anumite politici. Evaluarea și măsurarea politicilor și planurilor reprezintă o chestiune problematică în Israel, necesitând examinarea recrutării, deoarece nu există o cultură sau o tradiție a măsurării sau evaluării punerii în practică a politicilor. De asemenea, trebuie notat faptul că studiile existente care examinează reforme ale serviciilor sociale (Austin, 2003; Brick, 2008, Meyers, Glaser & MacDonald, 1998) au fost făcute la câțiva ani după implementare, în manieră retrospectivă. Prezenta cercetare propune o perspectivă unică, de introspecție, asupra evaluării implementării politicilor de reformă a serviciilor sociale din Israel, în timpul procesului de implementare care încă nu s-a încheiat.

Din câte știm, până în prezent nu s-a mai efectuat nicio cercetare care să evalueze implementarea reformei propriu-zise ca parte a politicii de servicii sociale din Israel, prin examinarea implementării politicilor în cadrul unui continuum care face legătura între decidenți și beneficiari.

1.2 Contextul local și global

În ultimii ani am ocupat două funcții datorită cărora am fost implicat în procesele de stabilire a politicilor de servicii sociale în general și în formularea și implementarea reformelor în serviciile sociale din Israel în particular. Funcția principală este aceea de Director al Serviciilor Sociale a unei autorități locale din nordul Israelului. De asemenea, conduc Asociația Directorilor Serviciilor Sociale ale Autorităților Locale din Israel. Aceste două funcții presupun implicarea mea masivă și directă în formularea și consolidarea recomandărilor pentru reforma serviciilor sociale. Acesta este motivul interesului meu personal și profesional în evaluarea implementării reformei ca parte a noilor politici formulate de Ministerul Afacerilor Sociale și Serviciile Sociale. În plus, literatura de specialitate aduce în discuție și alți factori care constituie fundalul pentru reforme și schimbări în domeniul serviciilor sociale, inclusiv critica severă a

ineficienței, managementului defectuos, și a birocrăției excesive din sectorul public (Savas, 2000). Luând în considerare toate aceste aspecte putem spune că realitatea de la care derivă această cercetare este de factură locală, națională și internațională în care operează servicii demodate, neadaptate schimbărilor care s-au produs în lume și care caracterizează epoca în care trăim, o epocă a dezvoltărilor tehnologice și economice rapide, în care este nevoie de noi metode de lucru și de implicare progresivă și eficientă, în care este necesară cooperarea și o mare varietate de metode de planificare și producere a serviciilor sociale, transparență, măsurare și evaluare.

1.3 Scopurile cercetării

Scopul prezentei cercetări este de a examina în ce măsură există un decalaj între politicile declarate, adică decidenții și implementarea acestora, adică beneficiarii, precum și de a examina natura acestui decalaj, prin înțelegerea și identificarea componentelor și rațiunilor care stau la baza sa. Scopul secundar al cercetării este de a dezvolta o strategie și de a concepe o modalitate pentru acoperirea decalajului între politicile declarate și implementarea lor în practică în domeniul serviciilor sociale.

Yin (1992) atrage atenția asupra nevoii de a evalua programele și proiectele din sectorul public în care sunt investite o multitudine de resurse, prin intermediul cercetărilor care cuantifică și interpretează rezultatele acțiunilor, programelor, etc. Acesta a fost argumentul ce a stat la baza determinării scopurilor prezentei cercetări.

În epoca actuală, odată cu expansiunea noii abordări a managementului public, ce implică faptul că ideile din sectorul privat pot fi transpuse cu succes în sectorul public (Hood 1991), idei legate de planificare, metode organizaționale, evaluare, control și altele – se manifestă un interes crescut pentru domeniul evaluării, în special deoarece această abordare rămâne una populară și direcționează multiple inițiative reformatoare pe plan internațional (Yang & Holzer, 2006). Această perspectivă a constituit punctul de plecare pentru formularea scopului primar al prezentei cercetări, acela de a dezvolta o abordare și o serie de mijloace de operare care să poată acoperi decalajul între politicile declarate, adică decidenți și implementarea lor practică, adică beneficiari în domeniul serviciilor sociale, pentru a ajunge la nivelul maxim și optim de implementare a deciziilor și politicilor.

1.4 Întrebările de cercetare

Întrebarea de cercetare în abordarea calitativă este de fapt o declarație care identifică „fenomenele investigate” (Strauss & Corbin, 1998, p. 38). În faza inițială, cercetătorul adresează o întrebare deschisă persoanelor interesate de studiul respectiv, colectează informația inițială din diverse surse și din literatura de specialitate. Pe măsură ce datele inițiale sunt consolidate, se pot reformula întrebările de cercetare într-o manieră mai specifică (Marshall & Rossman, 1998). Prezentul studiu a trecut, de asemenea, printr-un proces inițial de clarificare prin intermediul discuțiilor cu oficiali seniori ai Ministerului Israelian de Dezvoltare, alte oficialități și personalități, prin consultarea studiilor de specialitate, documentelor, rapoartelor și programelor de reformă relevante, etc. Pe toată durata acestui proces întrebările de cercetare au fost reformulate, pe de o parte cu scopul de a îmbogăți demersul de cercetare și rezultatele și pe de altă parte pentru a evidenția unicitatea și contribuția cercetării la domeniul cunoașterii. În urma efectuării ajustărilor menționate mai sus cu privire la întrebările cercetării, ca rezultat al consultării literaturii de specialitate, interviurilor și analizei documentelor, au fost formulate trei întrebări cheie care stau la baza prezentei cercetări:

- a. Care sunt componentele politicii de servicii sociale din Israel?
- b. Care sunt discrepanțele ce se pot detecta între politicile declarate oficial și implementarea acestora?
- c. Care sunt elementele constitutive ale acestor discrepanțe și cum pot fi ele meliorate?

1.5 Limitele cercetării

Prezentul studiu se axează pe evaluarea politicilor sociale și a discrepanțelor între decidenți și beneficiari, preluând implementarea reformei pentru studiul de caz cu scopul de a reprezenta unul dintre principiile politicilor de servicii sociale din Israel. Cercetarea este realizată la nivel macro. Nu fac obiectul cercetării aspecte adiționale incluse în categoria largă a politicii și politicii sociale precum: procesul decizional, categorii de politici sociale destinate copiilor în situații de risc, persoanelor în vârstă, persoanelor cu nevoi speciale, familiilor, etc. Cercetarea a fost efectuată în Israel în perioada noiembrie 2015 – august 2016.

Cuvinte cheie: politici de servicii sociale, globalizare, individualism, discrepanță, noua politică, părți interesate, sistem adaptare complexitate, decidenți și beneficiari.

2. Literatura de specialitate

2.1 Trecerea în revistă a literaturii în domeniu

Prezenta cercetare se bazează pe trei domenii nucleu care necesită parcurgerea literaturii de specialitate și examinare: politici, globalizare și politici de implementare. Trecerea în revistă a literaturii de specialitate include un proces de învățare prin intermediul comparației între componentele politicilor de servicii sociale din Israel și Anglia cu scopul de a îmbunătăți și a lărgi perspectiva asupra rezultatelor ce derivă din cercetare.

Comparația cu sistemul britanic este justificată de două motive: în primul rând, efectele mandatului britanic în Israel instaurat până în 1948 sunt încă resimțite la nivelul unor instituții guvernamentale și politice; în al doilea rând, Anglia reprezintă un model de politică de dezvoltare atât pentru Israel cât și pentru alte țări.

2.2 Politica Socială Națională

Titmuss, unul dintre cei mai renumiți autori și cercetători englezi în domeniul politicilor (1978) sugerează următoarea definiție pentru conceptul de politică: "principii ce guvernează acțiunea direcționată către anumite obiective date" (p. 138). Această definiție are la bază valorile morale conform cărora societatea este percepută ca un cadru de manifestare a respectului pentru omenire, ca un factor responsabil atât să ofere oportunități tuturor membrilor săi, în vederea consolidării sentimentului de solidaritate, cât și să aloce resurse sociale și aparținând statului pentru a reduce inechitățile și pentru a rezolva alte chestiuni de ordin social. Baldock et al. (2012) definește politicile de servicii sociale ca fiind intervenția intenționată a statului în distribuirea resurselor către cetățeni în vederea îndeplinirii obiectivului principal, și anume bunăstarea.

Permutările de natură economică, socială și politică au forțat responsabilii cu stabilirea politicilor să reevalueze politicile sociale, concentrând dezbaterile pe patru chestiuni centrale: importanța legislației sociale, importanța consumului social, universalitate versus selectivitate și roluri și responsabilități în furnizarea serviciilor sociale (guvern, filiale guvernamentale locale, organizații de voluntari, organizații private) (Aviram, Gal & Katan, 2007). De fapt, această abordare explică și determină conexiunea profundă dintre politicile economice, politicile sociale și bunăstare, așa cum reiese din literatura pe tema politicilor de servicii sociale. Definițiile menționate mai sus indică faptul că

politicile reprezintă o acțiune guvernamentală planificată ce intervine în viața cetățenilor și în societate cu scopul de a îmbunătăți calitatea vieții acestora. Politica socială are la bază pe de o parte valori morale și pe de altă parte considerații socio-economice, exprimând dorința de solidaritate socială. În prezent, nevoia cea mai pregnantă a omenirii este cea de avansare a creșterii economice prin planificarea politicilor economice informate, în special în lumina crizei economice din 2008 și a recesiunii (Alcock & May, 2014). De fapt, criza petrolului de la jumătatea deceniului al șaptelea al secolului trecut a reiterat necesitatea unei reexaminări riguroase a politicilor sociale la nivel socio-economic fundamental astfel încât acestea să poată fi sprijinite și să se poată examina dezvoltarea ulterioară (Gilbert & Terrel, 2005). Aceste abordări au fost puternic susținute în Marea Britanie în perioada în care Margaret Thatcher a deținut funcția de prim-ministru și în Statele Unite în perioada președinției lui Ronald Regan (Pierson, 1995).

2.3 Procesele de concepere a politicilor

Kraft și Furlong (2010) au propus un model ciclic care ar putea contribui la înțelegerea procesului de concepere a politicilor în orice sistem politic, precum și la înțelegerea fenomenelor și deciziilor din diverse contexte culturale și diverse sisteme formale. Modelul descrie o secvență logică a acțiunilor care influențează dezvoltarea politicilor publice și include șase etape: (1) Identificarea Problemei, (2) Formularea Politicii, (3) Legitimizarea Politicii, (4) Implementarea Politicii, (5) Evaluarea Politicii, (6) Continuarea, modificarea sau rezilierea politicii. Valoarea acestui model este vizibilă la nivelul analizei și înțelegerii discrepanțelor între politică și implementarea acesteia.

2.4 Globalizarea

Globalizarea ca fenomen este analizată de cercetători aparținând tuturor domeniilor științelor sociale și politice: economie, politică, geografie, sociologie, antropologie, relații internaționale, etc. (Guillen, 2001).

Korpi (2003) a propus o definiție de bază a globalizării văzută drept un proces prin care se desfășoară un transfer liber, la scară globală, de mărfuri, capital, cunoștințe, servicii și produse. Giddens & Hutton (2000) enumeră patru fenomene majore care în opinia lor au fost cauzate de globalizare:

1. O revoluție la scară internațională a comunicației (revoluția internetului) care face posibilă comunicarea la nivel global;
2. Economia condusă de piața financiară;
3. Lumea comunistă după căderea cortinei de fier;
4. Schimbări la nivelul vieții de zi cu zi, schimbări în ceea ce privește statutul femeii, cererea pentru transparență și deschidere.

Cu alte cuvinte, globalizarea reprezintă fenomenul care a condus la schimbări supra-naționale, naționale și individuale într-o manieră care se reflectă în toate aspectele vieții unui individ.

Două concepte: individualism și colectivism – trebuie definite și clarificate în cadrul analizei și evaluării politicilor de servicii sociale, deoarece acestea stau la baza formulării politicilor de servicii sociale în lumea modernă, definită de dezvoltare și globalizare, având un profund impact atât la nivel macro, asupra statelor, cât și la nivel micro, asupra individului și a modului în care acesta își dezvoltă percepția despre lume.

Elementul comun din cadrul definițiilor individualismului este perspectiva asupra lumii centrată pe individ, țelurile și unicitatea acestuia, precum și controlul pe care acesta îl exercită asupra propriei persoane și asupra mediului în care trăiește. Definiția colectivismului reflectă grupul ca unitate de analiză, reprezentând conceptul principal al acestei abordări. Ipoteza de la care pornim este că grupul reprezintă cadrul care unește indivizii și creează angajamente reciproce între aceștia (Oyserman, 2002). Se poate spune că peste tot în lume se poate observa o contaminare între abordarea colectivistă și cea legată de individualism, odată cu globalizarea și curentele neo-liberale.

Brady, Beckfield & Seeleib-Kaiser, (2004) au prezentat cea mai completă trecere în revistă a relațiilor între globalizare și serviciile sociale, sintetizând rezultatele cercetării lor astfel: "Deși suntem martorii intensificării globalizării și convergenței modeste a statului social se poate spune că globalizarea nu cauzează fără un anumit grad de ambiguitate expansiunea statului social, crizele și reducerea sau convergența" (Brady, Beckfield & Seeleib-Kaiser, 2004, p. 3). Într-un articol în care analizează curentele și provocările legate de serviciile sociale în secolul 21 Benish (2012) identifică aspectele principale ale reformelor serviciilor sociale din Israel și din lume:

(1) Adoptarea principiilor de piață, (2) Modificarea rolului și poziției statului ca responsabil pentru dezvoltarea și furnizarea serviciilor, dincolo de privatizare și supervizare, (3) Garantarea nivelului și calității serviciilor către clienți prin sisteme de servicii detaliate, (4) Schimbarea rolurilor angajaților din sistemul de servicii sociale și decidenților – de la îngrijire la management, de la dezvoltarea serviciilor la supervizare și reglementare, (5) Modificarea rolului și identității organizațiilor furnizoare de servicii: dependența de resursele guvernului afectează în mod negativ rolul lor de mediator și abilitatea de a dezvolta noi servicii, (6) Garantarea drepturilor angajaților din sistemul de servicii sociale în relație cu clienții din organizații privatizate, (7) Protecția drepturilor beneficiarilor de servicii, atât în calitate de cetățeni. cât și de clienți, (8) Limitele privatizării.

Aceste aspecte reprezintă elementele principale care reies și din literatura de specialitate pe tema dezvoltării statului social din întreaga lume, inclusiv Israel și Anglia, precum și din analiza influenței și rolului globalizării în procesul de concepere a politicilor în general și a politicilor de servicii sociale în.

2.5 Reforme

Literatura de specialitate pe tema reformelor (Kingdom, 1995) scoate în evidență o serie de condiții necesare pentru consolidarea și implementarea reformelor politicilor sociale: includerea insistentă a acestui subiect în agenda publică, conectarea reformei la problemele reale, stabilirea unui program guvernamental pe lângă o coaliție politică puternică dedicată promovării reformei și stabilirii unei conduceri întreprinzătoare și active al cărei obiectiv principal să fie exploatarea oportunităților. Reformele și inițiativele pot fi 'top-down' (decizii ale persoanelor responsabile cu conceperea politicilor), 'bottom-up' (decizii luate pe teren de către profesioniști sau grupuri interesate) sau o combinație între cele două tipuri (Brager & Holoway, 1974; Patti, 1974). Când inițiativa și schimbarea derivă dintr-o abordare 'top-down' sunt de așteptat întreruperi și bruiaje în cadrul implementării (Korazim et al., 1988). Pe lângă explicațiile de natură psihologică pentru eșecul unei reforme, cum ar fi rezistența la schimbare sau teama de necunoscut (Samuel, 1996), rezistența defensivă, inerția, opoziția morală, teama de a pierde un anumit statut, libertatea de acțiune (Fox, 2001) - există și explicații de natură organizațională și guvernamentală care fac referire mai ales la „resursele implementării”. Resursele implementării sunt acele mecanisme destinate

ancorării reformei în sistemul legislativ, în legi și reglementări, care furnizează instrumente practice celor care lucrează la implementarea propriu-zisă, instrumente menite să simplifice și să explice politicile și maniera în care acestea pot fi aplicate (Hill, 2003). Pe de altă parte, John Kotter (2012) propune un model format din 8 etape care poate garanta succesul schimbării. Primele patru etape au rolul de a dezgheța un status quo rigid. Următoarele etape (5-7) au rolul de a introduce noile metode și reglementări, iar ultima etapă, cea de-a opta, extinde baza solidă pe care se întemeiază schimbarea și acordul în privința schimbării. Astfel, sărirea oricăreia dintre etape sau trecerea la o etapă avansată fără parcurgerea integrală a etapelor anterioare conduce la eșec în ceea ce privește implementarea. Weimar și Vining (2015) enumeră factorii principali responsabili pentru succesul implementării: (1) politici rezonabile – politicile trebuie să fie în acord cu nevoile reale ale publicului, pe de o parte, și cu delegarea autorității către segmentul de execuție, pe de altă parte; (2) cooperarea inter-organizațională – este nevoie de cooperarea tuturor părților implicate în procesul de implementare; (3) administrarea procesului de implementare – dezvoltarea angajamentului legat de procesul de implementare prin numirea unui responsabil în acest sens Dooley (1997) enunță în mod concis principiile și stadiile necesare unei implementări de succes în contextul mediului și complexității organizațiilor: crearea unui scop comun bazat pe principii și valori comune, dezvoltarea gândirii creative complexe prin experiențe și învățare, promovarea conexiunilor interne printr-o mai bună comunicare și prin mijloace tehnologice mai avansate, ancorarea cercurilor de feedback rapide pentru a crește autocontrolul și pentru atribuirea succesului, încurajarea și ameliorarea diferențelor de opinie pe parcursul integrării, crearea unui număr redus de limitări și structuri de comportament clare.

2.6 Implementare

Cercetarea asupra implementării politicilor este o arie relativ nouă, literatura de specialitate semnalând limite și critici la adresa modelelor și teoriilor propuse, în special în absența unui cadru conceptual bine consolidat și a unui sistem de definiții clar structurat. Literatura de specialitate menționează trei generații în dezvoltarea cercetării asupra implementării politicilor (Paudel, 2009). Fiecare generație pune accentul pe aspecte, parametri și instrumente de analiza diferite în analiza și înțelegerea implementării politicilor.

- Prima generație de modele de implementare pune accentul pe teorii care încearcă să explice cum este implementată decizia unui guvern. Studiile pun accentul pe localizarea problemelor legate de implementare și pe identificarea obstacolelor ce apar în procesul de implementare. Pressman și Wildavsky (1973) argumentează că existența mai multor actori care interpretează politicile în mod diferit și au interese diferite constituie un obstacol în calea implementării, în încercarea de a crea cooperare și de a asigura coordonarea tuturor actorilor implicați.
- A doua generație de cercetători în domeniul implementării pune accentul pe descrierea și analizarea relațiilor între politici și practică, ridicând problema nivelului local și a dificultății cu care guvernul central poate determina acțiuni la nivel local. Aceste studii explică succesul sau eșecul procesului de implementare, adăugând noi parametri care pot influența implementarea: timpul, programarea, aranjamentele guvernamentale și așa mai departe. A doua generație de cercetători în acest domeniu prezintă două tipuri de abordări necesare pentru înțelegerea procesului de implementare propriu-zis. Prima abordare este cea de tip descendent, prezentată de Mazmanian și Sabatier (1983), conform căreia direcția implementării este de jos în sus punctează puterea administratorilor sistemelor birocratice de a schimba direcția de implementare a politicilor impusă de politicieni. Conform abordării de tip ascendent acțiunile întreprinse de cei aflați în partea de jos a ierarhiei au o foarte mare influență asupra modului în care sunt implementate politicile (Berman, 1978). Această abordare este cunoscută și sub denumirea de „birocrăție la nivel stradal” (Brodkin, 2011, Lipsky, 1980; McLaughlin, 1987).
- Cea de-a treia generație de cercetători din domeniul implementării politicilor au vizat integrarea nivelului macro al responsabililor cu conceperea politicilor cu nivelul micro al celor mai de jos responsabili cu implementarea la nivel local (Paudel, 2009). Cel mai proeminent model de implementare a politicilor este modelul de comunicare propus de Goggin (1990), care furnizează un cadru mult mai complex pentru înțelegerea implementării și face referire la un număr mare de variabile specifice procesului de implementare, incluzând principiile abordărilor de tip descendent și ascendent și punând accentul pe influența consensurilor și obiecțiunile care se așteaptă de la nivel guvernamental, utilizând în același timp teoria teoriei comunicării (Goggin, 1990).

Ca și concluzie a trecerii în revistă a literaturii de specialitate pe tema implementării politicilor se poate afirma că cercetarea în acest domeniu este încă în stare incipientă, insuficient consolidată, lipsită de consens și teorii viabile care pot prezice succesul procesului de implementare. Cu toate acestea, există un număr de principii de bază acceptate de toți cercetătorii indiferent de abordarea acestora cu privire la domeniu:

- Implementarea este un proces cu mai multe stadii și nivele, a cărui evoluție nu are un caracter linear;
- Factorii cheie care influențează implementarea într-o manieră pozitivă sunt: conducerea, nevoia de asociere și consultare în timpul procesului de implementare și în faza de asimilare, încrederea și utilizarea mai multor strategii în cadrul procesului (Aarons, Hurlburt & Horwitz, 2011).
- Implementarea necesită resurse și asumarea preferințelor declarate de către persoanele responsabile cu conceperea politicilor.

Se pare că, din această perspectivă complexă, schimbările și instabilitatea caracteristice contemporaneității, precum și absența unui model de servicii sociale solid și bine consolidat conduc către nevoia de a examina și de a încerca să înțelegem componentele discrepanței dintre conceperea politicilor și implementarea lor precum și variabilele care le afectează, cu scopul de a crește șansele de succes ale implementării menite să realizeze țelurile de bunăstare ale statului social.

2.7 Cadrul teoretic

Weiss-Gal și Gal (2011) alături de Starke (2006) au consolidat diversele teorii existente cu privire la crearea și implementarea politicilor de servicii sociale, clasificând aceste teorii în patru categorii: abordări funcționale/neo-funcționale, abordări politice/teorii ale conflictului, abordări bazate pe idei și abordări instituționale. Prezentul studiu utilizează două dintre principalele teorii: "analiza părților interesate" și CAS. Abordarea centrată pe părțile interesate începe să ocupe un loc din ce în ce mai important în cercetarea, analiza și implementarea politicilor, lărgind perspectivele asupra sistemului politic implicat în procesul de creare și implementare a politicilor prin examinarea sub-sistemelor care afectează aceste procese în spațiul public: actorii responsabili cu luarea deciziilor, credințele care îi motivează, structurile create pentru coalițiile bazate pe acorduri, mobilizarea resurselor – tot ceea ce influențează decidenții (Weibel, 2007).

Pentru a completa abordarea centrată pe părțile interesate, prezenta cercetare face uz de Complex Adaptive System (CAS) (Sistemul Adaptativ Complex). Conform acestei abordări schimbarea se caracterizează prin estomparea granițelor între cei care concep politicile, părțile interesate și consumatori, fiind dependentă de influența fiecărei categorii, interacțiunile complexe dintre părțile interesate și ritmul rapid al schimbării (Schneider & Somers, 2006). Abordarea CAS oferă instrumente de lucru inovatoare adaptate pentru înțelegerea și analiza implementării și asimilarea schimbării și a politicii în mediul dinamic în care trăim. Dooley (1997) definește principalele elemente ale acestei abordări precizând că utilizează investigația sistematică pentru a prezenta o realitate multistratificată, pluridisciplinară și vagă. Comportamentul CAS se dezvoltă pe baza a două principii cheie: ordinea nu se realizează prin ierarhie și autoritate și nu este planificată în prealabil. Al doilea principiu se referă la faptul că starea sistemului este ireversibilă și impredictibilă. Integrarea conceptelor din abordarea ce vizează părțile interesate în abordarea CAS este un aspect esențial al prezentei cercetări.

2.8 Cadrul conceptual

Cadrul conceptual al acestei cercetări, așa cum reiese din figura de mai jos, exprimă principalele aspecte ale abordării ce vizează părțile interesate (Weibel, 2007), ale abordării CAS (Dooley, 1997) și ale modelului ciclic de creare a politicilor propus de Kraft și Furlong (2007). Acest cadru prezintă conceptele cercetării, legăturile între actori și procesele legate de conceperea politicilor, implementare și discrepanțele ce apar pe parcursul implementării.

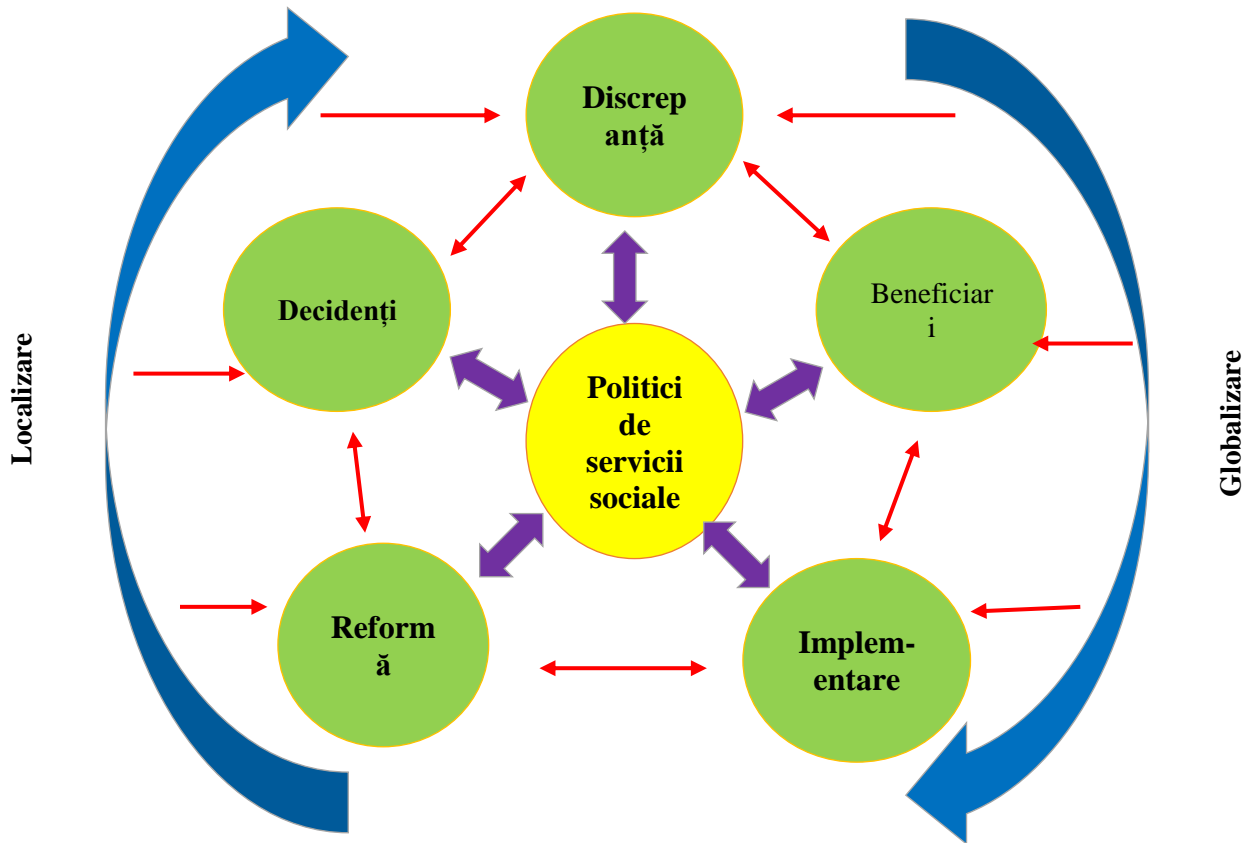


Figura1: Proces dinamic bidirecțional și multidirecțional

Conceptul de *Social Service Policy* (SSP) (Politici de Servicii Sociale) se află în centrul figurii, fiind elementul cheie al cercetării. Cercetarea își propune să examineze componentele politicilor de servicii sociale, pe de o parte, și implementarea acestora, pe de altă parte. Cercetarea a examinat, de asemenea, discrepanța dintre politică și implementare exprimată de **decidenți** și **beneficiari**. Discrepanțele apar de fapt pe parcursul **implementării**. Cele două teorii ale localizării și globalizării sunt de fapt prezente în întreg cadrul conceptual, influențându-se reciproc.

Cadrul conceptual prezintă un sistem de legături și interacțiuni. Acest sistem este multidimensional, multidirecțional și structurat pe mai multe nivele, componentele sale influențându-se reciproc: fiecare component influențează și este influențat, creând o nouă realitate, așa cum se prezintă în abordarea CAS, în cadrul unui proces dinamic, în desfășurare. Atunci când componentele se unesc și acționează în maniera pe care o descriem, se creează o sinergie care permite formarea politicilor de servicii sociale într-o lume definită de globalizare.

3. Metodologia de cercetare

Prezenta cercetare are scopul de a evalua politicile de servicii sociale din Israel într-o secvență continuă de la responsabilii cu conceperea politicilor, decidenți până la profesioniștii de nivel mediu și birocrați cărora li se cere să implementeze aceste politici și în final până la beneficiari, prin examinarea discrepanțelor între aceste politici și implementarea lor. S-au investigat componentele acestei discrepanțe și posibilele mijloace de ameliorare. Cercetarea s-a axat pe examinarea implementării reformei serviciilor sociale, care reprezintă una din componentele politicii. Cercetarea a fost efectuată folosindu-se paradigma calitativă și metoda studiului de caz pentru aspectele legate de reformă și implementarea acesteia. Datele au fost colectate pe teren, de la responsabili cu conceperea politicilor, profesioniști de nivel mediu, birocrați și beneficiari, precum și în urma consultării documentelor oficiale pe această temă.

3.1 Obiectivele cercetării

Obiectivul principal al cercetării este de a examina măsura în care există o discrepanță între politicile declarate, respectiv decidenți și implementarea lor, respectiv beneficiari, prin înțelegerea și identificarea componentelor și cauzelor acestor discrepanțe. Un al doilea obiectiv, ce derivă din cel dintâi este de a dezvolta o abordare și mijloacele operaționale care să amelioreze discrepanțele între politicile declarate și implementarea lor practică în domeniul serviciilor speciale, pentru a asigura implementarea maximă și optimă a deciziilor și politicilor.

Yin (1992) a punctat nevoia de a evalua programele și proiectele sectorului public în care se investesc mari resurse materiale și mentale, folosind un sistem de măsurare și explicând rezultatele acțiunilor și programelor. Acesta este argumentul care a stat la baza considerațiilor cu privire la obiectivele prezentei cercetări.

În calitate de angajat pe termen lung în domeniul serviciilor publice, precum și partener într-o serie de forumuri naționale responsabile cu formularea politicilor, a noilor programe și metodologii, am observat că nu se face suficientă referire la evaluarea și măsurarea performanței diverselor decizii, indiferent dacă acestea se referă la politici sau programe.

3.2 Întrebările de cercetare

Întrebarea de cercetare în abordarea calitativă este de fapt o declarație care identifică „fenomenele investigate” (Strauss & Corbin, 1998, p. 38). Cu alte cuvinte, întrebările de cercetare demonstrează de fapt un fenomen pe care cercetătorul caută să-l investigheze sau să-l examineze. În faza inițială, cercetătorul adresează o întrebare deschisă persoanelor interesate de studiul respectiv, colectează informația inițială din diverse surse și din literatura de specialitate. Pe măsură ce datele inițiale sunt consolidate, se pot reformula întrebările de cercetare într-o manieră mai specifică (Marshall & Rossman, 1998). Prezentul studiu a trecut, de asemenea, printr-un proces inițial de clarificare prin intermediul discuțiilor cu oficiali seniori ai Ministerului Israelian de Dezvoltare, alte oficialități și personalități, prin consultarea studiilor de specialitate, documentelor, rapoartelor și programelor de reformă relevante, etc. Pe toată durata acestui proces întrebările de cercetare au fost reformulate, pe de o parte cu scopul de a îmbogăți demersul de cercetare și rezultatele și pe de altă parte pentru a evidenția unicitatea și contribuția cercetării la domeniul cunoașterii. În urma efectuării ajustărilor menționate mai sus cu privire la întrebările cercetării, ca rezultat al consultării literaturii de specialitate, interviurilor și analizei documentelor, au fost formulate trei întrebări cheie care stau la baza prezentei cercetări:

- a. Care sunt componentele politicii de servicii sociale din Israel?
- b. Care sunt discrepanțele ce se pot detecta între politicile declarate oficial și implementarea acestora?
- c. Care sunt elementele constitutive ale acestor discrepanțe și cum pot fi ele ameliorate?

Aceste întrebări au fost alese pentru a constitui baza evaluării politicilor de servicii sociale și implementarea acestora în Israel, prin definirea componentelor politicilor, evaluarea influențelor externe asupra determinării politicilor (globalizarea) și prin îmbogățirea evaluării și datelor prin intermediul comparației dintre politicile sociale din Israel și Anglia. Anglia este țara care oferă cele mai bune exemple de implicații ale globalizării și constituie baza legală a Israelului de la data instaurării mandatului britanic.

3.3 PARADIGMA CERCETĂRII

Paradigma de cercetare selectată pentru acest studiu este cea calitativă, luându-se în calcul și opiniile critice care îi sunt adresate. Denzin și Lincoln (2011) argumentează că cercetătorii care se bazează pe aspectele calitative examinează lucrurile în mediul lor natural, încercând să releve semnificații sau să interpreteze fenomene în termeni uzuali. Această paradigmă se bazează pe elemente narative și descrieri subiective dependente de context (Shkedi, 2003). Subiectul cercetării, obiectivele și premisele acesteia sunt de fapt cele care dictează și direcționează tipul de cercetare. Natura acestei cercetări este una inductivă, în care analiza informațiilor se efectuează pe baza datelor obținute pe teren, folosind analiza documentelor oficiale, interviuri semi-structurate aprofundate cu persoane ce activează în domeniu, acolo unde se găsesc cele mai bogate și detaliate informații și cele mai bune răspunsuri pentru întrebările de cercetare formulate, precum și soluțiile pentru estomparea discrepanțelor între politici și implementarea acestora. Luând în considerare și examinând avantajele și dezavantajele cercetării calitative, am ales această paradigmă deoarece am considerat că avantajele pe care le prezintă se potrivesc mai bine cu obiectivele și premisele cercetării: evaluarea politicilor de servicii sociale într-un continuum, pornind de la decidenți către beneficiari.

3.4 Abordarea cercetării

Prezentă cercetare folosește abordarea studiului de caz, o abordare interdisciplinară (Tzabar-Ben Yehoshua, 2016). Există cercetători care afirmă că teoriile asupra politicilor serviciilor sociale sunt insuficient consolidate, cercetătorii folosind studiile de caz pentru a înțelege factorii care influențează concepția și structura politicilor (Aviram, Gal & Katan, 2007). Astfel abordarea centrată pe studiul de caz a fost considerată cea mai potrivită pentru obiectivele și premisele prezentei cercetări.

3.5 Planul cercetării

Cadrul conceptual al cercetării a dictat planificarea acesteia în două:

- Prima etapă – de colectare și analiză a documentelor.
- A doua etapă – interviuri și grupuri de analiză.

Planul cercetării este prezentat în tabelul de mai jos:

Table 1: Planul cercetării

	Scopurile cercetării	Populația care face obiectul cercetării	Instrumete de cercetare	Analiza datelor
Cercetare documentară	Etapa 1: 1. Să examineze politicile formale din Israel 2. Să examineze politicile formale din Anglia		Analiza documentelor	Analiza conținutului
Etapa 2: Interviu și grupuri	1. Să evalueze politicile și implementarea acestora în rândul decidenților 2. Să evidențieze chestiuni legate de discrepante și să evalueze politicile și implementarea acestora în rândul clienților / beneficiarilor	Inițiatorul reformei - 1 Director al programului de implementare - 1 Responsabili cu conceperea politicilor - 9 Primari - 3 Documentație și documente cu privire la reformă 4 grupuri de lucru: 1 grup: Directori ai departamentelor de servicii sociale ale autorităților locale 3 grupuri de clienți: persoane vârstnice, persoane cu nevoi speciale, persoane care trăiesc în condiții de sărăcie sau care sunt excluse de societate	Interviuri semi-structurate Grupuri de lucru	Analiza de conținut

3.6 Populația care face obiectul cercetării

Patton (2002) afirmă că toate eșantioanele din cadrul cercetării calitative pot fi încadrate în conceptul larg de „eșantionare intenționată”, deoarece natura observațiilor calitative este legată de cercetarea amănunțită a cazurilor relativ mici și singulare, alese în mod

deliberat. Acest segment de populație oferă cheia pentru înțelegerea soluțiilor și furnizează răspunsuri pentru întrebările de cercetare. În cadrul cercetării calitative, alegerea segmentului de populație care face obiectul cercetării reprezintă o eșantionare deliberată, care duce la înțelegerea fenomenului examinat. Spre deosebire de cercetarea cantitativă, nu se pune problema nivelului de reprezentare în rândul subiecților (Shlaski & Alpert, 2007).

Pe baza acestor considerații a fost selectată populația care face obiectul cercetării (inclusiv decidenții și beneficiarii) așa cum se detaliază în continuare:

- Persoane în vârstă care dețin sau au deținut posturi în cadrul Ministerului Afacerilor Interne și în cadrul Serviciilor Sociale din Israel.
- Președintele Uniunii Naționale a Angajaților din Sistemul Social din Israel.
- Primari responsabili în temeiul legii de implementarea politicilor de servicii sociale la nivelul administrației locale.
- Șefi ai Departamentelor de Servicii Sociale ale autorităților locale care reprezintă oamenii de rând - beneficiarii.
- Beneficiari, clienți ai serviciilor sociale, utilizatorii de servicii sociale.

Au fost selectate trei grupuri: persoane vârstnice, persoane cu nevoi speciale și persoane care trăiesc în condiții de sărăcie sau sunt excluse de societate. Motivul pentru care au fost selectate aceste trei categorii de persoane este faptul că acestea sunt menționate în documentele oficiale referitoare la politici ca grupuri țintă considerate de maximă prioritate; toate aceste grupuri sunt menționate în literatura de specialitate ca grupuri dominante în cadrul populațiilor, datorită creșterii dramatice a speranței de viață la nivel mondial și datorită creșterii la nivel global a cererii pentru drepturi egale și servicii pentru persoanele cu nevoi speciale, și nu în ultimul rând datorită crizelor economice și schimbărilor care afectează piața muncii. Selectarea participanților la grupurile de lucru s-a făcut pe principiul „eșantionării convenționale” (Miles & Huberman 1994) pentru a ajunge la participanții cei mai accesibili, mai dornici de a coopera și cu o mai mare abilitate de a purta discuții deschise și sincere.

3.7 Instrumente de cercetare și metode de analiză

Creswell (2009) argumentează că cele mai răspândite și potrivite instrumente pentru cercetarea calitativă sunt: interviurile, documentele, fotografiile, analiza de text și analiza pe baza modelelor și categoriilor. Colectarea datelor în cadrul acestei cercetări s-a realizat din diverse surse, utilizând diverse instrumente, cu scopul de a reflecta o varietate de opinii și percepții legate de politici, reforme și implementare, pe de o parte, și pentru a obține o perspectivă largă și îmbogățită asupra datelor, pe de altă parte. Cercetarea a făcut uz de trei instrumente diferite: analiza documentelor, interviuri semi-structurate aprofundate și grupuri de lucru, considerându-se că acestea se potrivesc cel mai bine obiectivelor și premiselor cercetării. Utilizarea celor trei instrumente de cercetare diferite a avut scopul de a consolida (triangulația) și de a îmbogăți rezultatele derivate din stadiul de colectare a datele și examinarea rezultatelor inițiale.

Procesul de analiză a datelor constituie nucleul cecetării calitative și permite cercetătorilor să facă tranziția între raportare și cunoaștere, realizând ordinea și legătura dintre acțiuni și fenomene în structurarea informațiilor și furnizând interpretări și noi semnificații textelor (Creswell, 2014; Shkedi, 2003; Tzabar Ben-Yehoshua, 2016).

În cadrul acestui studiu, Analiza conținutului a fost efectuată pe baza datelor colectate din interviuri, grupuri de lucru și documente oficiale. Procesul de lucru a inclus abordarea unor teme alocate categoriilor (Shkedi, 2014) în conformitate cu întrebările de cercetare: Procesul analitic a fost unul sistematic fiind realizat conform stadiilor propuse de Kacen și Krumer-Nevo (2010): citirea holistică a datelor, localizare inițială: organizarea și reducerea datelor, 'ruperea' datelor în unități de analiză mai mici, codarea și denominația, restructurarea datelor în categorii și conceptualizarea teoretică, recitirea holistică, verificarea rezultatelor și faza finală – redactarea.

3.8 Triangulație, Încredere, Validitate și Generalizabilitate:

3.8.1 Triangulație

Kadusin (2008) definește triangulația ca măsurarea aceluiași concept cu ajutorul a două sau mai multe instrumente de cercetare. În plus, triangulația include utilizarea unui nume de surse de informații, cercetări, puncte de vedere teoretice și metode (Denzin, 1994). Prezenta cercetare, așa cum am menționat, a folosit trei instrumente diferite

pentru colectarea datelor: interviuri semi-structurate aprofundate, analiza documentelor oficiale și grupuri de lucru și diverse surse de informare, fiind astfel posibil să se prezinte simultan o multitudine de realități fără a se identifica o singură realitate obiectivă.

3.8.2 Dependabilitate

În cercetarea calitativă ne referim la conceptul de validitate în sensul de încredere și la cel de seriozitate în sensul de dependabilitate. (Yosefoon, 2016).

Prezenta cercetare se bazează pe recomandările sugerate de Yin (1989) cu privire la dependabilitate, folosind întreaga documentație a datelor, protocoale și documente formale. Toate interviurile și ședințele cu grupurile de lucru au fost înregistrate și transcrise fără omisiuni sau adaptări. S-a creat un stoc de date consistent și extrem de variat, care este disponibil și pentru alți cercetători și care reflectă sprijinul empiric pentru categoriile create. Un alt mijloc de consolidare a dependabilității a fost analiza metodică a conținutului efectuată în conformitate cu standardele propuse de Kacean și Krumer-Nevo (2010).

3.8.3 Încredere

Paton (1980) precizează că încrederea este un concept în plină tranziție de la deducție la inducție. Trebuie să ne asigurăm că analizele și interpretările sunt potrivite și să explicăm fenomenul examinat. În cadrul prezentei cercetări au fost utilizate diverse surse și instrumente de cercetare pentru colectarea datelor, cu scopul de a consolida rezultatele obținute. Utilizarea unor metode și instrumente variate consolidează identificarea modelelor, care sunt privite ca fiind un fenomen și nu un eveniment întâmplător. Dependabilitatea a fost exprimată prin intermediul descrierii transparente și detaliate a fiecărui stadiu și prin considerațiile referitoare la luarea deciziilor și la alegerea criteriilor (Shkedi, 2003).

3.8.4 Generalizabilitate

Literatura de specialitate descrie trei tipuri de generalizare în cadrul cercetării calitative (Maxwell, 1992): generalizarea de la caz la caz – în sensul detaliilor și inspirației pentru

înțelegerea altor cazuri; generalizarea analitică – în sensul prezentării dovezilor pentru teoria suport a cercetării; generalizarea populației – în sensul generalizării de la un eșantion limitat la o populație largă.

În prezentul studiu se utilizează generalizarea populației deoarece exprimă percepțiile, credințele experiența și vocile autentice ale subiecților și în special ale oamenilor care au participat la grupurile de lucru, și anume beneficiarii. Ne referim la persoanele care sunt clienți ai serviciilor sociale, grupuri cu caracteristici și proeminență universală, reflectate în plansocial la scară mondială: vârstnici, persoane cu nevoi speciale și persoane care trăiesc în condiții de sărăcie sau sunt excluse.

3.9 Rolul și implicarea cercetătorului

Strauss and Corbin (1989) susțin că în cadrul cercetării calitative se iau în considerare factorul subiectivitate și implicarea cercetătorului, ca parte a cercetării propriu-zise. Cercetătorii aduc și reprezintă cunoștințe detaliate, bogate și profunde asupra subiectului examinat, valoarea acestor cunoștințe unice depășind obstacolele implicării lor. Puternica mea implicare, vreme de mai bine de 8 ani, în toate procesele și stadiile reformei, a fost extrem de valoroasă și mi-a furnizat o perspectivă pe parcursul procesului în timpul căruia persoanele responsabile cu formularea și implementarea politicilor au fost schimbate, ajungând să fie numite responsabile pentru implementare persoane care nu au participat la etapele de determinare a politicilor.

3.10 Chestiuni de natură etică

Apropierea dintre cercetător și subiecți în cercetarea calitativă conduce la o serie de chestiuni de natură etică ce revendică forța etică a cercetătorului care se confruntă cu întrebări de factură etică în ceea ce privește respectarea drepturilor subiecților (Tzabar Ben-Yehoshua, 2016).

În cadrul acestei cercetări protejarea autonomiei individului (Howe & Dougherty, 1993) realizată prin obținerea consimțământului lor informat de a participa la cercetare. Participanților li s-a garantat discreția și anonimatul: nu există în cadrul cercetării detalii care să ajute la identificarea participanților la grupurile de lucru sau a persoanelor intervievate. Tuturor participanților li s-a oferit oportunitatea de a părăsi studiul în orice moment, la alegerea lor. S-a obținut consimțământul oficial de la Ministerul de Afaceri

Interne și Servicii Sociale în scopul efectuării cercetării, consimțământ care a facilitat intervierea oficialităților, dierctorilor departamentelor de servicii sociale și a beneficiarilor din grupurile de lucru. Autenticitatea declarațiilor participanților la studiu a fost asigurată prin transcrierea cu acuratețe a declarațiilor, cu asigurarea condițiilor optime și a unui mediu deschis, guvernat de respect, pentru toate întâlnirile, pentru a ne asigura că toți participanții ne vor oferi declarații și răspunsuri oneste și deschise.

4. REZULTATE

Rezultatele vor fi prezentate în două etape. Prima parte va evidenția rezultatele derivate din datele colectate prin intermediul celor trei instrumente de cercetare folosite în cadrul acestui studiu; analiza documentelor, interviuri semi-structurate aprofundate și grupuri de lucru, grupate în funcție de întrebările de cercetare. Cea de-a doua parte va evidenția rezultatele integrate derivate din cele trei instrumente de cercetare cu referire la întrebările cercetării.

4.1 Rezultate derivate din întrebarea de cercetare nr. 1: Care sunt elementele constitutive ale politicilor de servicii sociale din Israel?

4.1.2 Analiza documentelor

Anglia:

Rezultatele derivate din analiza conținutului datelor colectate din documente oficiale referitoare la politici și din cele două manuale au condus către trei teme centrale, menționate și în lucrarea semnată de Alcock și May's (2014) aceste teme constituind componentele dominante ale politicilor de servicii sociale britanice:

- **Ideologia** – această componentă se referă la situație economică existentă în Anglia, de unde a fost preluat modelul mixt de bunăstare socială și unde finanțarea serviciilor este mixtă, incluzând sectorul privat și cel de afaceri, existența simultană a serviciilor selective și universale, procesul continuu de descentralizare și delegare a autorității către autoritățile guvernamentale locale, fie ele publice sau private și ancorarea principiilor stării de bine a populației în legislația internațională.
- **"Positive welfare/evoluția pozitivă a stării de bine"** – odată cu sfârșitul regimului Thatcher, în care a devenit evidentă o abordare ostilă și îngustă a stării de bine a populației, o nouă eră de schimbări pozitive în ceea ce privește gradul de bunăstare, care a redefinit drepturile și obligațiile cetățenilor, inclusiv

responsabilitatea acestora de a răspunde nevoilor proprii și ale familiilor lor, identificarea populației vulnerabile către care erau direcționate serviciile – copii aflați în situație de risc, adulți aflați în dificultate, persoane cu dizabilități precum o abordare ce promovează parteneriatele și cooperarea între toate sectoarele, inclusiv cele în care este nevoie de servicii pentru determinarea politicilor de servicii sociale.

- **Accentul pe nevoi** – această componentă definește clienții ca și consumatori, definiție care plasează clientul într-o poziție ce-i conferă calitatea de partener în alegerea serviciilor. Guvernul trebuie astfel să asigure accesibilitatea publică a serviciilor și informațiile necesare, precum și existența serviciilor de calitate care să tindă spre excelență, să stabilească standarde pe măsură ce asigură controlul continuu al calității serviciilor oferite clienților.

Israel :

Analiza conținutului documentului 2014-18 SSP, relevă faptul că **ideologia** (promovarea valorilor statului legate de bunăstare, ameliorarea discrepanțelor și includerea societății civile), **valorile** (aspirația către excelență, drepturile cetățenilor și parteneriatele), **mijloacele** (legi și regulamente, instruirea asistenților sociali, finanțarea guvernamentală) și **multiculturalismul** (munca raportată la diferențele culturale, recunoașterea grupărilor unice) sunt componentele ce contribuie la construirea politicilor de servicii sociale din Israel.

Israel – Raport al Comitetului pentru Formularea Propunerilor de Reformă a serviciilor sociale de la nivel local (2010) :

Analiza conținutului documentului referitor la reformă în departamentele de servicii sociale a indicat că **perspectiva** (responsabilitatea statului, parteneriatele, utilizarea tehnologiei avansate și plasarea familiei în centrul intervențiilor), **valorile** (excelență, îmbunătățirea serviciilor, drepturile și prioritățile cetățenilor care trăiesc izolați sau în condiții de sărăcie) și **mijloacele** (legislația, finanțarea – acțiunilor și personalului, dezvoltarea organizațională și instruirea angajatului, sistemul de control și stabilirea standardelor) constituie componentele centrale ale documentului de reformă.

4.1.3 Rezultate derivate din interviurile semi-structurate

Din analiza conținutului datelor colectate de la 14 intervievați au rezultat trei teme centrale care constituie componentele politicilor de servicii sociale din Israel:

1. Perspectiva (responsabilitatea statului, individualism, populațiile țintă și dimensiunea morală și etică)
2. Influențe externe ale globalizării (multiculturalism, arena complexă și în schimbare, descentralizarea, discursul asupra drepturilor și capacitatea de a învăța de la modelele din străinătate)
3. Alte aspecte (legislație, securitate, aspecte administrative, financiare și legate de prioritate)

4.2 Rezultate derivate din întrebarea de cercetare nr. 2: Care este discrepanța între politicile declarate oficial și implementarea acestora?

Pe scurt, rezultatele derivate din interviuri ca răspuns la întrebarea de cercetare nr. 2 indică existența discrepanțelor între politicile declarate și implementarea acestora. Exiistă politici de reformă declarate detaliate, însă la examinarea procesului de implementare, așa cum reiese din interviuri s-au detectat discrepanțe între decizii, decidenți, declarații și execuția propriu-zisă, respectiv beneficiari. Au fost identificate trei tipuri de caracteristici care descriu și definesc aceste discrepanțe:

- Caracteristici legate de componenta guvernamentală, inclusiv chestiuni legate de guvernarea dificilă datorată schimbărilor frecvente ce au loc la nivelul guvernului, lupte interne, structură organizațională problematică și absența legislației.
- Caracteristici legate de componenta organizațională ce includ dimensiunea temporală, reformele prelungite, cultura managerială publică a “programelor cu început și fără sfârșit”, absența consensului la scară largă între părțile interesate, lipsa bugetului pentru reformă și absența vizibilității și a marketingului reformei.
- Caracteristici legate de dimensiunea personală: chestiuni legate de încrederea în conducere, implicarea în proces, teama de schimbare și de pierdere a statutului din partea actorilor implicați.

4.3 Rezultate derivate din întrebarea de cercetare nr. 3: Care sunt elementele constitutive ale discrepanțelor și cum pot fi acestea ameliorate?

Ultimele rezultate prezentate în această secțiune a interviurilor cu persoanele responsabile de conceperea politicilor au fost colectate din datele extrase din interviuri cu privire la cea de-a treia întrebare de cercetare, și anume din ce sunt constituite discrepanțele și cum pot fi ele ameliorate. Este posibil ca anumite componente ale procesului de implementare, precum politica, marile coaliții, vizibilitatea și marketingul, pe lângă componente ale conținutului implementării, precum conducere, priorități și dimensiunea personală să fie cele care influențează discrepanța. Tot aceste componente sunt acelea care pot ameliora discrepanțele între politicile declarate și implementarea acestora în plan concret.

4.3.1 Rezultate derivate din analiza conținutului grupurilor de lucru

Pe scurt, rezultatele obținute din datele furnizate de trei grupuri de lucru au evidențiat trei teme care explică, pe de o parte și oferă recomandări pentru acțiune, pe de altă parte, pentru a estompa discrepanțele între politicile declarate, respectiv decidenți și implementarea acestora, respectiv beneficiari:

- O perspectivă care se referă la responsabilitatea statului față de rezidenții săi și ambiția de a asigura politici de servicii sociale generoase, discurs asupra drepturilor și reducerea birocrăției existente;
- Prioritate acordată categoriilor vulnerabile ale populației precum copii, vârstnici și persoane cu dizabilități, precum și bugetelor care să acopere aceste nevoi;
- Dimensiunea emoțională – sentimente precum amenințarea sau rușinea îi împiedică pe rezidenți să-și exercite drepturile și să beneficieze de servicii.

Rezultatele derivate de la grupurile de lucru formate din șefi ai departamentelor de servicii sociale ale autorităților locale indică două teme principale care explică discrepanțele între politicile declarate și implementarea acestora, sugerând acțiunile care ar trebui întreprinse pentru ameliorarea acestor discrepanțe. Una dintre teme identifică anumite componente ale implementării precum birocratizarea, probleme bugetare și absența legislației care să susțină și să organizeze politicile reformei. A doua temă se referă la componentele implementării și include nevoia de conducere fermă din partea ministerelor responsabile cu reforma, aspecte emoționale de natură personală ale

celor care activează în domeniu, teama de schimbare, sentimentul de alienare și aspecte legate de priorități care arată că volumul foarte mare de muncă face imposibilă implementarea unei reforme.

4.4 Rezultate integrate pentru prima întrebare de cercetare: Care sunt componentele constitutive ale politicilor de servicii sociale din Israel?

Imaginea oferită de rezultatele integrate pentru prima întrebare de cercetare, derivate din cele trei instrumente de cercetare, indică următoarele componente ale politicilor de servicii sociale din Israel:

- Ideologie: ambiția de a promova politicile de servicii sociale în spiritul unui regim social democratic
- Perspectivă: responsabilitatea statului pentru serviciile sociale oferite cetățenilor săi
- Valori: aspirația către egalitate și reducerea discrepanțelor, drepturi civile, aspirația către excelență și cooperare
- Mijloace: financiare, legi, tratate, regulamente, instruire profesională, folosirea tehnologiilor avansate
- Multiculturalism: răspunsul raportat la diferențele culturale către diverse grupuri sau minorități.

4.5 Rezultate integrate pentru a doua întrebare de cercetare: Care este discrepanța între politicile declarate oficial și implementarea lor?

Rezultatele integrate pentru a doua întrebare de cercetare arată că există discrepanțe între politicile declarate - decidenți și execuția și implementarea acestora – beneficiari. Pentru toate cele trei instrumente de cercetare rezultatele au dovedit existența unor discrepanțe clare între politici și implementare, definite ca având trei mari caracteristici:

- Caracteristici legate de componenta guvernamentală, respectiv responsabilii cu conceperea politicilor: lupte interne, schimbările frecvente de guvern, absența legislației și structura organizatorică problematică.

- Caracteristici cu privire la aspecte organizaționale precum: dimensiunea temporală și reforma prelungită, cultura managerială, absența acordului la scară largă.
- Caracteristici legate de dimensiunea personală: conducere eficientă și carismatică, și în plan psihologic teama de schimbare.

4.6 Rezultate integrate pentru cea de-a treia întrebare de cercetare: Care sunt componentele discrepanțelor și cum pot fi acestea ameliorate?

Rezultatele integrate pentru a treia întrebare de cercetare ilustrează componentele discrepanței între politici și execuția lor, indicând direcții de ameliorare:

- Componente ale procesului de implementare: folosirea instrumentelor de mediere și a puterii politice pentru promovarea politicilor stabilite.
- Componente personale: capacitatea de a conduce, dăruire, opinii și viziuni personale, reducerea discrepanțelor între declarații și implementare în practică.

Cu alte cuvinte, ameliorarea discrepanțelor între politici / decidenți și implementare / beneficiari necesită resurse – forțe politice care să forțeze implementarea și să o pună în practică.

5. Concluzii și recomandări

5.1 Concluzii conceptuale: Concluziile ce rezultă din această cercetare permit dezvoltarea unui model conceptual prin care decidenții, care sunt implicați în procesele de concepere a politicilor, să determine care politici sunt mai adaptate și au o mai mare șansă de a fi implementate și acceptate de către beneficiari, cu discrepanțe minime între declarații și acțiuni.

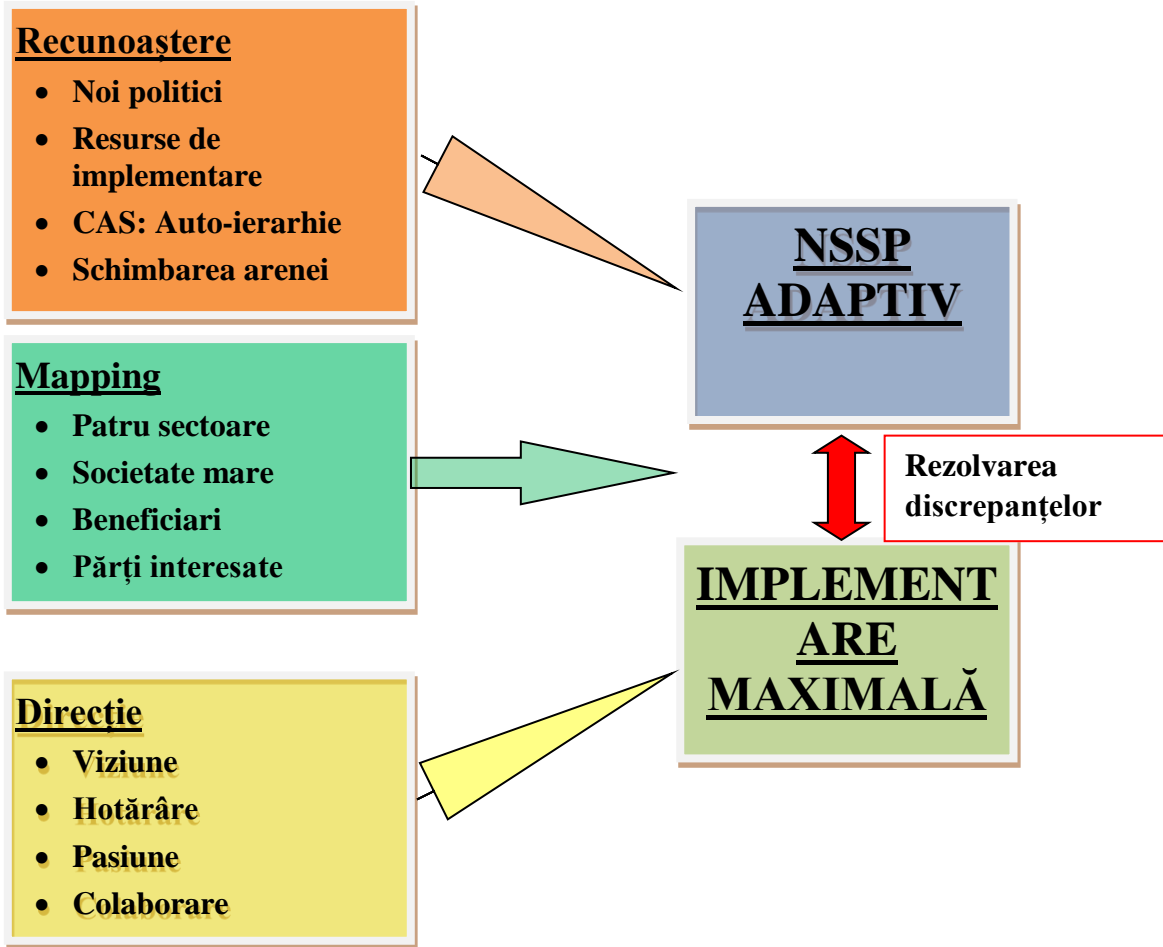


Figura 2: Model pentru rezolvarea discrepanțelor între decidenți și beneficiari

5.1.2 Recunoaștere

- **"Noi politici"** – decidenții trebuie să recunoască realitatea factuală a schimbărilor din arena politică, dispersarea de rutină a puterii de a decide și existența „noilor politici”, care nu se mai structurează conform ideologiilor de stânga sau de dreapta, ci reprezintă o politică divizată între diverse partide, grupări și organizații în care pot coexista o varietate de perspective asupra lumii și de valori în cadrul aceluiași grup.
- **Alocarea resurselor de implementare** – recunoașterea faptului că alocarea resurselor guvernamentale pentru implementare este critică pentru execuția politicilor în general și a politicilor de servicii sociale în particular.
- **CAS (Sistem Adaptiv Complex)** – abordarea CAS indică faptul că în condițiile unor acțiuni multiple, cu participanți multipli, marcate de haos și dezorganizare,

ierarhiile nu au nici puterea și nici abilitatea de a reinstaura ordinea. În această situație, noua ordine evoluează de la sine, prin schimbări de mediu fiind rezultatul interacțiunii și acțiunii celor implicați.

- **Schimbarea arenei** –Există o presiune imensă pentru descentralizare și delegarea rolurilor care au aparținut cândva statului, pentru eficientizare și reducerea implicării guvernului, și de asemenea pentru privatizare. Decidenții trebuie să fie conștienți de schimbarea arenei, de schimbările produse la nivel guvernamental și al rolului decidenților: sectorul public nu trebuie neapărat să fie și inițiator, și decident și executant.

5.1.3 Localizare

Cel de-al doilea proces necesită localizare, observare, revizuire și recrutare pentru toți cei preocupați de politici.

- Patru sectoare – Localizarea tuturor celor patru sectoare existente în societățile vestice: sectorul public guvernamental, sectorul de afaceri-privat, organizațiile voluntare și sectorul antreprenorilor sociali „privați” care oferă servicii și răspunsuri non-profit
- **Societatea civilă:** în spiritul individualismului, al încurajării expresiei de sine și a varietății ideilor, societatea civilă trebuie să ocupe un loc mai semnificativ și mai activ în procesele de formulare a politicilor asumate de decidenți.
- **Beneficiari:** Beneficiarii pot contribui cu informații autentice din realitatea vieții lor, informații care vor ajuta la structurarea de politici potrivite și accesibile care să ofere un răspuns real nevoilor clienților.
- **Părți interesate:** Este necesară localizarea tuturor părților interesate de politici și implemențarea acestora, și transformarea lor în parteneri în etapele de planificare. Părțile interesate pot fi organizații sau persoane direct interesate de politici sau cu o anumită interfașă a acestora. Integrarea și colaborarea cu factori din afara sferei politice poate garanta continuitatea în cazul căderii sau schimbării guvernului.

5.1.4 Direcție

Această etapă are în vedere sublinierea modului de implementare, un proces ce exprimă mișcarea forțelor operaționale în direcția execuției și realizării, atât în conceperea cât și în implementarea politicilor.

- **Viziune:** definirea unei viziuni clare care să constituie steaua călăuzitoare, scopul suprem al tuturor celor implicați, care își unesc forțele.
- **Hotărâre:** Alături de viziune, hotărârea transmite decidenților și beneficiarilor un mesaj de seriozitate și responsabilitate cu privire la implementarea politicilor.
- **Pasiune:** Pasiunea este un aspect emoțional important care îi determină pe beneficiari și pe angajați să creadă în valorile respectivelor politici. În această etapă este importantă consolidarea leadership-ului care va conduce procedurile în mod cooperant și transparent.
- **Colaborarea:** colaborarea este unul din componentele cheie ale celor trei dimensiuni menționate mai sus: recunoaștere, localizare și direcție. În lumea complexă și plină de provocări în care trăim, în realitatea opiniilor, ideilor, inițiativelor și serviciilor multiple, colaborarea între aceste componente reprezintă piatra de temelie în procesul de formulare și implementare a politicilor.

Cele trei dimensiuni ale modelului conceptual îi influențează și îi determină pe decidenți să adopte politici adaptate care să răspundă nevoilor reale și să aibă șanse maxime de implementare.

5.2 Implicații practice și recomandări

Concluziile prezentei cercetări pot avea un număr semnificativ de implicații la nivelul recomandărilor pentru responsabilii cu formularea politicilor, decidenți și responsabilii cu implementarea, cu scopul de a ameliora discrepanțele între formularea și implementarea politicilor. Aceste recomandări se referă la acceptarea și conștientizarea distribuției puterii, necesitatea unui proces continuu de examinare a determinării și implementării politicilor și în final la importanța crucială a conducerii în implementarea cu succes a politicilor. Sinergia între aceste componente permite formularea politicilor de servicii sociale într-o lume globală.

5.3 Limitele cercetării

Limitele cercetării sunt legate de folosirea paradigmei calitative. Criticii acestei abordări observă implicarea activă a cercetătorului (Mason, 1996), rezultând într-un proces de enunțare a concluziilor care nu poate fi lipsit de enunțarea, în mod mai mult sau mai puțin conștient a valorilor și atitudinilor politice și morale (Alpert & Shlasky,

2007). O altă limită derivă din faptul că studiul de caz poate duce la concluzii limitate la timpul și spațiul cazului (Harvey, 1990). O altă limită derivă din faptul că eșantionul de studiu nu este în mod necesar reprezentativ, ci a fost selectat în mod intenționat, implicând o populație de cercetare redusă numeric, dar la care analiza a fost foarte aprofundată.

Examinarea dezavantajelor paradigmei calitative și cunoașterea limitărilor abordării de tip studiu de caz a condus la utilizarea preferențială a acestei abordări în cadrul prezentului studiu, datorită faptului că permite cercetătorului să examineze chestiunea determinării și implementării politicilor în mediul natural, acolo unde acestea sunt aplicate (Denzin & Lincoln, 2001), să obțină informații directe de la persoane direct implicate în acest proces (Shkedi, 2003), în același timp punând accentul pe interpretarea beneficiarilor și pe opiniile externe cu privire la această chestiune. În aceeași măsură, această abordare a fost considerată cea mai potrivită pentru scopurile și premisele acestei cercetări.

5.4 Contribuții la cunoștințele în domeniu

Prezentul studiu a contribuit la lărgirea ariei de cunoaștere în ceea ce privește discrepanțele dintre decidenți și beneficiari în procesul de creare și implementare a politicilor, facilitând noi perspective ce extind abordările teoretice existente referitoare la părțile interesate precum și abordarea CAS. Pe baza rezultatelor, cercetarea a propus un model pentru reducerea discrepanțelor. Cercetarea a îmbunătățit nivelul cunoașterii cu privire la implicațiile globalizării și individualismului la toate nivelurile: autorități guvernamentale centrale, autorități guvernamentale locale și cetățeanul simplu.

5.5 Recomandări pentru cercetările viitoare

În scopul aprofundării și extinderii rezultatelor ce derivă din prezenta cercetare se recomandă urmărirea unei serii de direcții:

1. O examinare practică aplicativă a eficacității modelului aplicat propus în scopul ameliorării discrepanțelor între decidenți și beneficiari. Această examinare poate fi făcută printr-o abordare de tip studiu de caz, crescând astfel aplicabilitatea și posibilitatea de generalizare.

2. O examinare aprofundată a componentelor structurilor organizaționale ale autorității guvernamentale centrale/locale ca proces de influențare a structurii și implementării politicilor.
3. O cercetare aprofundată care să examineze influența abordării individualismului asupra dezvoltării politicilor de servicii sociale în era globalizării.

Referințe bibliografice

Referințe generale

- Alcock P., May M. (2014). *Social Policy in Britain*. Palgrave Macmillan 4th edition
- Arksey, H., & Knight, P. T. (1999). *Interviewing for Social Scientists: An Introductory Resource with Examples*. London: Sage
- Baldock, J, Manning. N., Mitton, L. & Vickerstaff, S. (Eds.). (2012). *Social Policy*. Oxford University Press (Fourth edition)
- Creswell, J. W. (2014). *A concise introduction to mixed methods research*. Sage Publications.
- Denzin N.K & Lincoln Y.S (Eds) (1994). *Handbook of Qualitative Research*. Sage Publications.
- Denzin, N. K., and Lincoln, Y. S. (2011) *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage
- Fox, S. (2001). *The Psychology of Resistance to Change*. Ramat-Gan: Bar Ilan University Press (In Hebrew)
- Gilbert, N., Terrell, P. (2005). *Dimensions of Social Services Social Services Policy* (6 Ed). Boston: Pearson
- Goggin M. L., Bowman A. O., Lester J. P., & O'Toole, L. J. (1990). *Implementation Theory and Practice: Toward a Third Generation*. Harper Collins Publishers, USA
- Kacen L. & Krumer-Nevo (2010) *Data analysis in qualitative research*. Ben-Gurion University of the Negev Press (In Hebrew)
- Kingdon, A. (1995). *Agenda, Alternatives, and Public Policy* (2nd ed) New York: Harper Collins.
- Kotter J. P., (2012). *Leading Change*. Tel-Aviv Tiwak Enterprises, Matar Publishing House (In Hebrew)
- Kraft, M.E. Furlong, S.R. (2010). *Public Policy*, Washington DC: CQ Press
- Lipsky, M. (1980) *Street Level Bureaucracy*. New York: Russell Sage
- Marshal. C., & Rossman, G.B. (1998). *Designing Qualitative Research*. London: Sage Publication,
- Patton, M.Q. (1980) *Qualitative Evaluation Methods*. Beverley Hills: Sage Publications
- Patton, M.Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* 3rd Ed. New York: Sage Publications

- Pierson P. (1995). *Dismantling the Welfare State? Reagan, Thatcher and the Politics of Retrenchment*, Cambridge University Press
- Pressman, J.L, Wildavsky, A. (1973). *Implementation*. Berkeley, California: UCA Press
- Sabatier P. A., & Mazmanian, D. (1983). *Implementation and public policy*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company
- Samuel, Y. (1996). *Organization: Characteristics, Structures, Processes*. Tel-Aviv, Zmora Bitan/University of Haifa. (In Hebrew)
- Savas, E.S (2000). *Privatization and Public –private Partnership*. New York: Chatham House
- Shkedi A. (2003) *Words of Meaning – Qualitative Research - Theory and Practice*, Tel Aviv University: Ramot (in Hebrew)
- Shkedi A. (2014). *The Meaning behind the Words, Methodologies of Qualitative Research: Theory and Practice*. Tel Aviv University: Ramot (in Hebrew)
- Shlasky, S. Alpert B., (2007). *Ways of Writing Qualitative Research – from Deconstructing Reality to Its construction as a Text*. Tel Aviv: Mofet (In Hebrew)
- Strauss A. & Corbin J. (1998). *Basic of qualitative research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. London: Sage Publications
- Tzabar Ben-Yehoshua. N. (2016). *Traditions and Genres in Qualitative Research, Philosophies, Strategies and Advanced Tools*, Tel-Aviv, Israel: Mofet Institute (In Hebrew),
- Weimer, D. L., & Vining, A. R. (2015). *Policy analysis: Concepts and Practice*. New York: Routledge.
- Weiss-Gal, I. & Gal, J. (2011). *Policy Practice in Social Work*. Jerusalem: The Hebrew University: Magnes, pp.87-115
- Yin, R.K. (1989). *Case Study Research – Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Yosefon, M. (2016). Case Study. In: Tzabar Ben-Yehoshua. N. (2016). *Traditions and Genres in Qualitative Research, Philosophies, Strategies and Advanced Tools*, Tel-Aviv, Israel: Mofet Institute (In Hebrew),

Surse și studii de specialitate

- Aviram, U. Gal, G. Katan, Y. (2007). *Formulating Social Policy in Israel, Trends and Issues*, Jerusalem: Taub Center for Social Policy Studies in Israel (In Hebrew)

Brady D., Beckfield, Seeleib-Kaiser, M. (2004). *Economic Globalization and the Welfare State in Affluent Democracies, 1975-1998*" <http://hdl.handle.net/10419/22986>
Accessed Aug 2015

Titmuss, R.M. (1974) Social policy p. 138-147 <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/welfare-state/titmuss.pdf>

Zaba, Y. (2010). *Report of the Committee Formulating a Proposal for Reform in Social Services*. Ministry of Social Affairs and Social Services, Israel (In Hebrew).

Periodice

Aarons, G. A., Hurlburt M and Horwitz S.A. "Advancing a conceptual model of evidence-based practice implementation in public service sectors." *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research* 38.1 (2011): 4-23

Austin J.M. (2003). The changing relationships between nonprofit organizations and public social services agencies in the era of welfare reform, *Nonprofit and Voluntary Quarterly March 2003, p. 97-114*

Benish, A. (2012). Social Services in the 21st Century: challenges and Trends. *Bitachon Sotziali*, 90, pp. 5 - 13 (In Hebrew).

Dooley, K. J. (1997). A complex adaptive systems model of organization change. *Nonlinear dynamics, psychology, and life sciences*, 1(1), 69-97

Guillén, M. F. (2001). Is globalization civilizing, destructive or feeble? A critique of five key debates in the social science literature. *Annual review of sociology*, 27(1), 235-260.

Hill, H.C. (2003). Understanding Implementation: Street - Level Bureaucrats' Resources for Reform." *Journal of Public Administration Research and Theory* 13.3 (2003): 265-282

Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public administration*, 69(1) 3-19

Howe K.R. & Dougherty, K.C. (1993). Ethics, institutional review boards and the changing face of educational research. *Education Researchers*, 22(9) p. 16-21

Kadushin, C., Hecht, S., Sasson, T. Saxe, L. (2008). "Triangulation and mixed methods designs: Practicing what we preach in the evaluation of an Israel experience educational program." *Field Methods* 20.1 46-65

- Korazim, Y, Knaan, R. Muller, Y. Rosenfeld, M. (1988). Reform in local social services in Israel: 1984 compared to 1977. *Hevra Urevacha*, 9 pp. 143 – 161 (In Hebrew)
- Korpi, W. (2003). Welfare state regress in Western Europe: Politics, institutions, globalization, and Europeanization, *Annual Review of Sociology*. (29) p. 589-609
- Maxwell, J. (1992). Understanding and validity in qualitative research. *Harvard educational review*, 62(3), 279-301
- McLaughlin, M. W. (1987). "Learning from Experience: Lessons From Policy Implementation", *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 9(2): 171-178.
- Meyers M.K, Glaser B. and MacDonald K. (1998). On the Front Lines of Welfare Delivery: Are Workers Implementing Policy Reforms? *Journal of Policy Analysis and Management* Vol. 17, No. 1 pp. 1-22
- Oyserman, D., Coon, H. M., & Kemmelmeier, M. (2002). Rethinking individualism and collectivism: evaluation of theoretical assumptions and meta-analyses. *Psychological bulletin*, 128(1), p 3-72
- Patti. R. (1974). Organizational resistance and change: The view from below. *Social Services Review* 48(3) pp. 367-383
- Paudel, N.R. (2009). A critical Account of Policy Implementation Theories: Status and Reconsideration. *Nepalese Journal of Public Policy and Governance*, 25(2) pp. 36-54
- Schneider, M., Somers, M. (2006). Organizations as complex adaptive systems: Implications of complexity theory for leadership research. *The Leadership Quarterly*, 17(4), 351-365
- Starke, P. (2006). The politics of welfare state retrenchment: A literature review. *Social Policy and Administration*, 40 (1): 104-120
- Weible, C. M. (2007). An advocacy coalition framework approach to stakeholder analysis: Understanding the political context of California marine protected area policy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(1), 95-117.
- Yang K., & Holzer, M. (2006) The performance –Trust Link: Implication for Preference Measurement. *Public Administration Review* (66) p. 114-126