



兰州大学

本科毕业论文（设计）

论文题目（中文） 公共组织资源限制下的价值选择逻辑
——基于 G 省 L 医院的扎根理论研究

论文题目（英文） **Value choice logic under the restriction of public**
organization resources——Grounded theory
research based on L Hospital of G Province

学生姓名 权一章

指导教师 孙斐

学 院 管理学院

专 业 行政管理

年 级 2017 级

诚信责任书

本人郑重声明：本人所呈交的毕业论文（设计），是在导师的指导下独立进行研究所取得的成果。毕业论文（设计）中凡引用他人已经发表或未发表的成果、数据、观点等，均已明确注明出处。除文中已经注明引用的内容外，不包含任何其他个人、集体已经发表或未发表的论文。

本声明的法律责任由本人承担。

论文作者签名：

李二章

日期：

2021.5.17

关于毕业论文（设计）使用授权的声明

本人在导师指导下所完成的论文及相关的职务作品，知识产权归属兰州大学。本人完全了解兰州大学有关保存、使用毕业论文（设计）的规定，同意学校保存或向国家有关部门或机构送交论文的纸质版和电子版，允许论文被查阅和借阅；本人授权兰州大学可以将本毕业论文（设计）的全部或部分内 容编入有关数据库进行检索，可以采用任何复制手段保存和汇编本毕业论文（设计）。本人离校后发表、使用毕业论文（设计）或与该毕业论文（设计）直接相关的学术论文或成果时，第一署名单位仍然为兰州大学。

本毕业论文（设计）研究内容：

可以公开

不宜公开，已在学位办公室办理保密申请，解密后适用本授权书。

（请在以上选项内选择其中一项打“√”）

论文作者签名：

李二章

导师签名：

张雪峰

日

期：

2021.5.17

日

期：

2021.5.17

Abstract

Due to the high trial and error cost of public organizations, more and more modern organizations embed value into their choices to report public preferences and pursue the rationality of public activities. However, as a black box, the value choice logic of public organization is not clear under the restriction of resources. In this context, the medical staff of L Hospital in G province are selected, and the "field resource value" model is constructed by using grounded theory. The results show that the resource constraints in the field distort the individual value choice, resulting in the generation of task and non task attributes of value, and the indirect providers of public services have a "pendulum effect" between the task and non task attributes of value. This finding suggests that public managers should provide differentiated public services and treat different recipients of public services with different value logics.

Key words: value choice; field; resource limitation; task; non task

摘要

由于公共组织往往具有高昂的试错成本，现代组织越来越多的将价值嵌入到选择中以报告公共偏好，追求公共活动的合理性。然而公共组织如同一个黑箱，在资源限制下的价值选择逻辑并不明晰。在此背景下，选取了 G 省 L 医院的医护人员，运用扎根理论构建了“场域—价值”模型。结果表明场域内的资源限制扭曲了个体的价值选择，并在思维预设的作用下使得公共服务的提供者在价值选择的任务性与非任务性之间发生了“钟摆效应”。这一发现启示公共管理者应该提供差异化的公共服务，运用不同价值逻辑对待不同的公共服务接受者。

关键词：价值选择；场域；资源限制；任务性；非任务性

目 录

Abstract	3
摘 要	4
引言	0
第一章 文献综述	1
第二章 研究设计	7
2.1 研究方法的选择	7
2.2 研究场域的选择	7
2.3 研究样本的选择	8
2.4 资料的收集、方法与工具	9
2.4.1 资料的收集	9
2.4.2 资料的分析方法、分析工具	10
2.5 编码的信度与效度检验	10
2.5.1 编码的信度检验	10
2.5.2 编码的效度检验	11
第三章 研究结果的分析	12
3.1 开放式编码	12
3.2 主轴式编码	13
3.2.1 资源差异	14
3.2.2 关系差异	15
3.2.3 身份归属	15
3.2.4 病情归属	15
3.2.5 任务性选择与非任务性选择	16
3.2.6 劳动认知与互动	16
3.3 选择式编码	17

3.3.1 场域差异	17
3.3.2 思维预设	17
3.3.3 价值选择	17
3.3.4 价值冲突	18
第四章 场域-价值选择模型	19
4.1 模型构建	19
4.1.1 场域差异与公共服务	19
4.1.2 资源异质化与场域边界	20
4.1.3 思维预设与资源提供	20
4.1.4 场域的差异化与价值选择	21
4.1.5 价值的“钟摆效应”	21
4.1.6 价值选择与价值冲突	22
4.2 护士的场域-价值选择模型	23
4.3 医生的场域-价值选择模型	24
第五章 结论与展望	26
5.1 结论	26
5.2 创新点	26
5.3 建议	26
5.3.1 提供差异化的公共服务	26
5.3.2 扩充组织资源	27
5.4 展望	27
参考文献	28
致 谢	32

图/表目录

图 1 研究现状.....	6
图 2 扎根理论研究过程.....	7
图 3 编码鱼骨图.....	18
图 4 场域-价值选择逻辑模型.....	19
图 5 护士场域-资源-价值选择逻辑模型.....	23
图 6 医生场域-价值选择逻辑模型.....	24
表 1 样本信息.....	8
表 2 访谈提纲.....	9
表 3 开放式编码表.....	12
表 4 编码表.....	13

引言

自新公共管理运动以来,以 Moore 和 Bozeman 为代表的公共价值理论追求者强调公共管理不应忽视其原有的内在价值,在对新公共管理运动反思的基础上,公共部门之间以公共利益的实现为己任。当前的研究集中于从微观的角度测量价值和从宏观的角度去思辨价值,在诸多研究的背后却忽视了“场域”这一要素对价值产生的影响。

正如 Kettl 所言,政府服务公共利益的根本挑战在于如何平衡多个不同且相互矛盾的标准。因此,在多元价值间进行权衡是不可避免的事实。公共行政人员的价值选择受以下因素的影响:首先,价值的重要程度和公共管理者所在职位相关,特定的价值对某些职位的人更重要。如 Jørgensen 和 Sørensen 整理的公共价值集中,公共价值和行政组织的特定方面相关。其次,Huberts 认为,价值的重要程度与公共政策的过程阶段相关,例如参与在政策设计和制定阶段非常重要,但在政策执行阶段其重要程度相对较低。最后,价值目标的选择和实现以资源为基础和前提,人力资源、财物资源、权威资源、信息资源等政策资源是政策目标得以实现的保障。

在公共管理范式的演变之下,街头官僚面对越来越多的具有高度复杂性和高度价值冲突特征的“棘手问题”,使得街头决策往往不受规则和程序的指导。相反,更多地是由街头官僚对规范和价值的个人信念及个人理解来决定的。所以,在缺乏明确的绩效衡量指标且要对公众福祉做出重大判断的情境下,街头官僚的自由裁量过程就是其进行道德判断和价值取舍的过程。然而,这一过程并不容易,每一次选择的背后是都同样重要而又不可兼得的价值在街头场域中的竞争与博弈。因为街头官僚在其决策中的权衡并不是在“好的”和“坏的”选择之间进行,而是在同样值得重视,但却相互排斥、可能会导致截然不同的行政结果的行动中进行选择。因此,对一种价值的追求必将以牺牲其他价值为代价。

基于此,本文回答了公共组织在资源限制的条件下如何进行价值选择这一问题。安排如下:第一章回顾了当前关于价值研究的文献,第二章提出了本文的研究设计,第三章展现了本文的编码过程以及对研究结果的分析,第四章构建出了场域—价值选择模型,并在此基础上第五章提出了结论与建议。

第一章 文献综述

要研究价值 (Value) 则必须厘清价值的内涵。心理学中, 价值常常与态度、行为等名词搭配作为学者们讨论的对象。态度和行为可能会随着时间的流逝而发展, 但价值代表着一组更持久的信念。在公共管理语境下, 价值是公共行政对公民的意义, 常被称作公共价值以体现公共组织的官僚性与公共性 (Bozeman, 2007)。哈贝马斯将公共领域视为一个竞技场, 人们在这里辩论和塑造公共事务 (Habermas, 1962), 挑战市场、国家和公民社会的价值观、决策和活动, 并向所有公民开放 (Bryson, 2014)。因此, 公共价值可以由各种利益相关者创造, 包括公共组织、私人公司、非营利组织、志愿者和公民 (Benington & Moore, 2011; Bryson, 2017)。

在不同的公共行政特征下, 公共价值被诠释为互惠 (朱方伟等, 2019)、多元道德 (Pesch & Udo, 2008)、政治归因 (Luomala & Laaksonen, 2004)、和谐行政 (颜佳华, 2007)、非经济目标 (Bozeman & Sarewitz, 2011)。比较有代表性的解释有以下两种, 以 Stoker 和 O'Flynn 为代表的学者将公共价值细化为集体偏好 (Collective Preference), 持有集体偏好观点的学者们认为公共价值是反映大多数公民个人喜好的结果, 这与传统的公共价值共识学说所不同, 集体偏好的形成并不需要公民与管理者达成某种契约, 而是出于对公共事务的利益相关而内生的 (Stoker, 2006; O'Flynn, 2007; Moore, 1995)。以 Horner 和 Hazel 为代表的学者将公共价值定义为公民的选择 (Horner & Hazel, 2005)。选择意味着做出了行动, 并且行动受到一定的价值影响, Horner 和 Hazel 的出发点是将公共组织与私人组织进行比较, 在阐释了私人组织由市场“看不见的手”所做出的“利己”行为后, 对比出公共组织的价值应该是由公众选择出来的。在众多公共价值内涵的背后, 可以肯定的是: 公共价值反映的是“多种人”的利益, 而非多个同质群体的利益 (Benington & Moore, 2011)。公共价值是通过各种类型的利益相关者动员的, 而非单一的公共事务领导者。

与公共价值的静态内涵不同, 价值选择是一个动态的过程, 简而言之就是谁选择了谁。街头官僚提供公共服务的过程就是诠释和平衡多元公共价值的过程 (Steenhuisen & Van Eeten, 2013), 他们必须考虑公共治理的一些基本价值, 如效率、透明和公平。然而, 多元价值间的不可兼容性与不可通约性映射了一种“鱼和熊掌不可兼得”的两难境地, 即价值没有孰优孰劣, 而且对一种价值的追求必然会限制追求其他价值的能力 (Grandy, 2009)。这使得街头官僚深陷于价值冲突的泥淖不可自拔, 他们必须在效率和效益、透明和保密、效率和回应性等相互冲突的价值间做出艰难选择。通过对价值的管理, 街头官僚成为了制定、纠正或精心设计政策的“工匠” (Couldry, 2004)。正如 Grindle 所言, 并不是所有美好的事物都能同时实现 (Grindle, 2004)。对一些价值的追求不可避

免地会限制追求其他价值的能力（Der Wal、De Graaf & Lawton, 2011）。例如，最有效地利用资源可能涉及以不公平的方式分配资源；严格遵守公平标准可能会削弱灵活性；回应性可能有损于公平，并可能妨碍效率（Couldry, 2004）。

价值选择在公共组织的议程中非常重要。不仅价值选择的过程需要平衡多元价值，而且价值的实现本质上是一个选择问题（Bozeman & Sarewitz, 2011），Toulmin 将公共部门的选择问题比喻为“粉笔和奶酪（Chalk and Cheese）”，认为在涉及多方价值时取舍是一件棘手的事情（Toulmin, 1964）。价值的多元化带来系统性的矛盾（孙斐&赵晓军, 2016），由于官僚制本身的精密结构决定着公共组织的价值容量是有限的（Lieberman, 1991），以至于公共价值成为了组织的“奢侈品”。

价值选择在不同的语境下具有不同的定义。经济学中的价值选择主体是消费者/企业，客体是交易或生产的商品，而价值选择本质上就是一个效用/利润最大化的过程（Saremba & Gill, 1991），人们总会根据物品的经济价值做出令自己最满意的选择，实现帕累托最优（Gersbach, 2000）。与此不同，心理学中的价值选择主体是单一的个体，并将价值选择拆分为“价值”和“选择”分别研究。价值是指稳定的、不易改变的价值观，是个体在一定人格特质与社会活动的相互作用下所沉淀的解决客观世界问题的策略（Michael & McPherson, 1983; Paulssen M、Temme & Vij, 2014）。选择是指个体已经发生了一定的行为，对客观事物做出了反应（Spicer & Michael, 2009）。在公共管理的语境下，虽然价值选择并非一个独立的概念，并且许多研究将其与公共服务动机、街头官僚、公共价值等专业概念所结合进行研究，但是我们依然可以窥见其中的价值选择内涵。代表性的，Bozeman 和 Sarewitz 提出了一种评估政策计划实现社会目标能力的框架。在该框架中，Bozeman 和 Sarewitz 将价值选择视为公共组织根据公民利益最大化所做出的取舍，根据公共政策所映射的“公共价值”来测算出多数人的偏好，从而在纷繁复杂的多元价值中实现取舍（Bozeman & Sarewitz, 2014）。以 Kalambokidis 为代表的学者将价值选择定义为了实现公共资金边际价值最大化的过程，认为政府的税收和货币政策就是价值选择（Kalambokidis, 2014）。这种价值选择的公共财政学视角得到了证实，Remoundou 和 Adaman 对土耳其和乌克兰在黑海进行的一项海洋恢复计划的价值进行了选择实验，以检验环境治理的价值是否对公共融资敏感。结果显示，环境治理受限于公共资金的来源，只有提高公共资金的边际价值，才能提升环境治理的公共价值（Remoundou、Adaman & Koundouri, 2014）。Salge 以公共经济学的视角构建了公共组织的价值搜索框架，认为公共组织价值选择的实现依靠问题搜索、松弛搜索两种模式，前者以公共组织运行中出现的问题为驱动，而后者则以公共组织运行中多余的资源为动力，任何公共价值的提升都是以问题为导向，以资源为基础（Salge, 2011）。与此不同，有学者将价值选择定义为了公众偏好的实现过程，这种实现过程并非简单的个体偏好加总，而是首先通过政策制定者与政策专家进行多轮讨论，在制定出政策雏形后再与公众代表进行博弈，在复

杂的取舍后实现价值的选择（Rogers, 2013; 保海旭、包国宪, 2019）。在公共管理学中, 虽然不同学者对价值选择的定义多种多样, 但是可以从中抽象出价值选择的共性: 首先, 价值选择一定是基于公共价值的选择, 或者说基于大多数人利益的选择, 对于大多数人的利益可能有不同的解释, 但一定是“取舍”价值的过程。其次, 价值选择必须是在多轮博弈、多个利益相关者之间的切磋琢磨中进行, 价值选择并非公共管理者一方决定, 而是在公共事务的各种参与方中展开。最后, 价值选择一定会产生结果, 这暗示价值选择是一个动态过程, 结果的产生可能有多种原因, 不仅受限于经济环境, 而且与领导者的个人特质（Denis, 2001）、具体的管理背景（Bryson, 2014）等因素相关, 是一个“多因一果”的现象。

对街头官僚而言, 价值权衡是不可避免的事实（Der Wal、De Graaf & Lawton, 2011）。那么如何将相互矛盾的价值上升为政策议程呢? 一方面, 在宏观的组织人事、组织结构、公共服务中注入公共价值（孙学玉, 1999; 范炜烽, 2008; 张旭霞, 2008）。这类研究从传统科层制的弊端入手, 批判传统科层制下人文主义的缺失, 提倡以公共价值精神重塑公共政策的形成过程, 这类研究的公共价值特指多数人的利益（Dowding, 2009）。

其一是对价值选择上升为政策议程中的诸多价值进行“过滤”, 以“减法”的思想简化价值选择中所要面对的价值, 从而大大缓解了价值之间的矛盾, 这其中以绩效评估、公共服务评价为代表。绩效评估可以促进价值选择的实现, 虽然绩效评估经常用于组织人事的管理, 但是绩效评估的“指挥棒”作用却为价值选择上升为政策议程提供了解决方案。具体而言, 组织通过对公共项目或者公共服务的绩效评估确定了进一步改进的方向, 在硬性绩效指标的刺激下, 与实现组织目标无关紧要的价值被排除在外, 从而使得处于绩效目标中的价值得以保留, 使其进一步回到组织的注意力视线中, 再通过专家咨询、利益相关者讨论上升为政策议程（张捷、郝志敏, 2010）。对关键公共服务进行资格认证的原理与绩效评估类似, 也是通过为价值做“减法”从而实现政策议程, 例如: McCabe 等学者提出, 在要实现一项公共服务时, 首要的是区分哪些公共服务是必要的、紧迫的, 哪些公共服务是无须的、不紧迫的, 在划分关键公共服务的基础上再由公共组织对其进行“认证”, 以诠释其包含的价值（McCabe、Ponomariov & Estrada, 2017）。

其二解决价值选择上升为政策议程的方案是扩充组织所能承载的价值资源, 这种思想类似于为公共组织做“加法”, 以求包含更多的价值, 从而为价值选择上升为政策议程拓展更广阔的公共空间, 这其中以扩展公共服务资金水平、提升先进的公共信息获取能力为代表。公共财政学认为, 政府行为的边界不仅取决于公共组织的应然责任, 更取决于其所掌握的公共财政程度。现实中往往是政府“心有余而力不足”, 有明确的目标而无充裕的资金进行支持。持有扩充公共服务资金水平观点的学者们认为, 充足的公共资金无形中拓展了公共组织所可以涉及而无力涉及的价值, 将一部分由私人组织提供的服务交由公共组织提供可以更好的解决分配不公和市场失灵的问题, 从而为公共组织承

载更多价值提振信心（Finn、McFadyen & Hoskins，2001；Remoundou、Adaman & Koundouri，2014）。除此之外，先进的公共信息获取能力也是为公共组织做“加法”的表现，通过先进的互联网技术与管理信息系统，公共组织可以获取更多有关公众的信息，了解公众到底需要什么价值，使得政府的价值选择上升为政策议程这一环节更加科学，并稳固政府的合法性基础（Gersbach，2000）。

其三解决价值选择上升为政策议程的方案是公众参与价值产生过程，这其中以广泛的公众意见调查、大多数人的公共服务参与和创造“公共空间”为代表，这种思想的原理是将价值博弈提前在政策议程的产生过程之前，即：在价值生成的过程中让各个主体进行博弈，提前减少了价值的矛盾，让政策议程的产生顺利进行。广泛的公众意见调查是民意调查的一部分，通过对民意的汇总，预先在价值选择前避免了那些令公众不满意的价值，从而将相互冲突的价值直接扼杀在摇篮里（Van Slyke、Horne & Thomas，2005）。当然，大多数人的公共服务参与也可以促进价值选择上升为政策议程，Curtice 和 Heath 认为，公众从某程度上能自发的沉浸于公共服务中，通过“浸入式”的公共事务体验可以促进政策议程的制定（Curtice & Heath，2012）。除此之外，“公共空间（Public Space）”也为价值选择上升为政策议程创造了条件。Hartley 等学者通过对农村犯罪进行治安的案例研究表明，街头官僚会创建和召集一个公共空间，在其中可以表达不同的声音和观点（Hartley、Parker & Beashel，2018）。

值得注意的是，在上述三种情境下，往往是公共管理者代替公民对价值做出了选择（范炜烽，2008），由于管理者的价值选择是有差异的（唐跃军、宋渊洋，2010），加之公众对于公共价值的敏感程度不同（Benington，2011），代替选择很容易造成公共资源的浪费与交易成本的产生（宁国良、覃新华，2009）。

另一方面，在公共管理职业的基本伦理中呼吁公共价值精神（张康之，2003）。这类研究从哲学伦理的角度入手，认为价值选择的实现需要公共管理者去自我认知，从最基本的职业伦理中体会公共价值的意义（张康之，2000）。Benington 指出，在公共事务中公众可能重视可见的要素，而忽视幕后活动（Benington，2011），例如：在警务工作中公众重视街头巡逻而忽视了日常生活中不可见的打击网络犯罪。但是这并不是公共管理从业者忽视公共价值而只关注显性价值的借口。更多研究表明，公共职业伦理在形塑街头官僚职业人格方面发挥重大作用，个人在进行价值选择时，高道德标准和社会责任感被视为首要因素（Gossett，2013）。并且个体的无私工作价值是导致选择公共服务职业的重要原因（Choi，2017；Lind、Nordfjærn & Jørgensen，2015）。政治可能在促进执行包含许多不可估量价值的复杂社会政策方面起着至关重要的作用，因为成功的政治允许这些不可估量的价值共存并进行适应，从而避免了组织功能失调（Neville、Kay & Carey，2018）。需要指出的是，在这种背景下，往往价值选择的主体是公民而非街头官僚，公

共管理职业的基本伦理涉及到了微观的个体层面，与个人的特质息息相关，一定程度上脱离了前者浓厚的公共服务背景。

面对竞争性的多元价值，街头官僚往往需要进行悲痛的道德选择。然而，就算街头官僚的选择在功利主义的基础上是完全正当的，仍然会使其犯下道德错误，即使其决策是完全负责任的，也会经历道德困境（Walzer, 1973）。在此基础上，以行为公共管理学为代表的微观实证研究回答了什么影响着公共组织成员的价值选择。Vogel 通过半结构化访谈得出个人基础决定了个人在工作环境中的思考、描述和选择方式（Vogel, 2020），并且人们在一个对立的立场中更有可能接受特定的价值而忽略其他价值（Barker, 2002）。Christensen 也证实了这一点，通过调查实验发现在控制了个体特征后发现公共组织与私人组织的薪水差异既不会增加个体接受公共部门工作的可能性，也不会降低他们接受私人部门工作的可能性（Christensen, 2011）。除此之外，个人基础对价值信念的影响不仅存在于职业抉择，更在医疗服务满意度（Curtice & Heath, 2012）、政治活动参与度（Jacoby, 2006）、公共交通选择（Paulssen, Temme & Vij, 2014）等方面发挥重要作用。可以看出，个人特质对于价值选择的影响是全方面的，然而环境（Verplanken & Holland, 2002）、组织承诺（吴绍宏, 2010）、组织支持感（陈振明、林亚清, 2016）、自我效能感（陈文春、张义明 & 陈桂生, 2018）、社区文化（Hartley、Parker & Beashel, 2018）也是影响价值选择的重要原因。总而言之，行为公共管理学将价值聚焦于个体的测量（Gaines & Kuklinski, 2008），虽然现实证据表明价值与其他行为之间的关系常常是矛盾的（Kuklinski, 2001）、脆弱的（McCarty & Shrum, 2000），甚至是不存在的（Kristiansen & Hotte, 1996），但是这一研究路径为价值研究提供了全新的场域思想，将价值研究的视角置于一定的组织情境之中。

总体而言，理论界目前对于价值选择的研究集中于价值的内涵解释、如何将价值选择上升为政策议程以及价值选择的影响因素，而忽视了价值选择背后的逻辑与路径。内涵解释更加侧重公共价值的生成和实现，然而现实中价值的缺失和折损才是主要问题；关注价值选择上升为政策议程可以为实践者提供指导，但是未曾考虑公共组织外部环境的塑造作用；注重研究价值选择的影响因素可以解释公共价值是如何实现增值的，但正如前文所述，价值选择是一个“多因一果”的现象，对原因的过分追究导致对公共价值背后隐形内涵的忽视（Benington, 2011）。

对于价值选择，必须认识到，其必须基于一定的场域（Field）（De Nooy, 2003），或者说场域是任何价值选择的大环境。场域一词来源于社会学，由法国社会学家 Bourdieu 提出，并创立了场域理论。场域理论认为，人皆处于场域之中，场域既是竞争的必要场所，也是各方力量均衡的必要条件（De Nooy, 2003）。在 Bourdieu 看来，场域中进行着资本交易，是资本流动中最简单的单元，所以该理论最早用于私人组织的研究（Benson, 1999）。不仅如此，场域理论还给予了研究者以极大的启发，随着现代组织的分化和发

展，学者们将场域的概念扩展至公共组织，而并非以单一的私人组织为分析对象，其中就包含有公共场域下的街头官僚行为这一命题（Couldry, 2004）。

场域作为资本流动的单元塑造着其中的个体（Benson, 1999）。郑晓东、黄凡和马好梦以场域理论为基础研究了 H 市 Y 社区的“微治理”模式，结果表明“微治理”模式创造了特定场域，并通过多元主体的利益协调机制、增权赋能与约束监督的长效机制、治理目标与治理行为的互构机制实现了居民需求的整合。虽然这一研究解构了场域的生成与运行条件，但也严肃的指出由于资源的限制，使得社区的资源统筹和资源流动捉襟见肘（郑晓东、黄凡 & 马好梦, 2021）。Grandy 认为场域是一个黑箱，在没有一定价值减少的情况下不会有一些价值的增加（Grandy, 2009）。这一发现暗示场域内的价值是此消彼长的，人们对价值进行了排序（Verplanken & Holland, 2002）。场域包含资源，虽然更充足的资源可以提供更优质的公共服务，但是街头官僚往往在资源限制下做出的选择并不能体现公共价值（Boyne, 2003），反而使得资源流入那些高经济收益的公共项目之中（Rogers, 2013），造成了公共利益的损失与政府合法性的丧失（Bozeman & Sarewitz, 2011），因此学者们呼吁政府应跳出刻板的文书，将公共价值的判断标准交给公民（Fountain, 2001；Laura & Kalambokidis, 2014），以期关注那些以公平、正义、知情为内涵的非任务性价值（Piotrowski & Rosenbloom, 2018）。

回顾文献，虽然研究者们在场域与价值选择的关系之间做出了很多努力，但是这些零散的研究远远不够，研究者并不能回答“场域—价值”的内在路径，也并没有构建出“场域—价值”的外在体系，路径与体系的缺失造成价值选择就是简单取舍的思维定势（Rogers, 2013）。通俗的来说，我们可以轻易的测量出“场域—价值选择”这一过程，然而人们在场域中是如何选择的？是否由于研究者的立场忽略了某些中介条件（Goren, 2005）？除此之外，西方理论下的价值选择研究是否适用于我国情境？中国情境下的场域背景对管理者造成了什么样的影响？这些问题仍然没有答案。

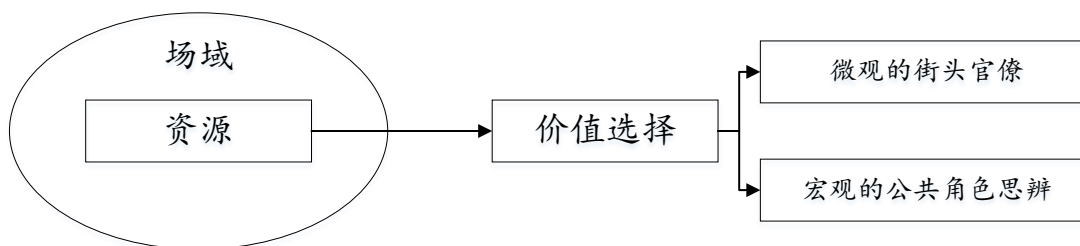


图1 研究现状

第二章 研究设计

2.1 研究方法的选择

通过文献梳理，价值选择研究以宏观的解释与微观的测量为主。一方面，宏观的解释以西方理论为基础，并没有形成中国情景下的研究体系，而西方背景下的价值概念与价值选择的行为逻辑是否适用于我国情景仍需探索。另一方面，由于价值的主观性与隐性导致其很难得到量化，所以微观的测量以行为公共管理学为代表常常寻找价值选择的替代测量方法。基于对以上两个方面的考虑，本文选取扎根理论作为研究方法，“扎根”代表资料的获取方式是扎根中国情景，“理论”代表研究的目的是构建理论，运用扎根理论不仅可以构建中国场域下独有的价值选择逻辑，也可以规避价值选择“测不了”、“测不准”的特点。

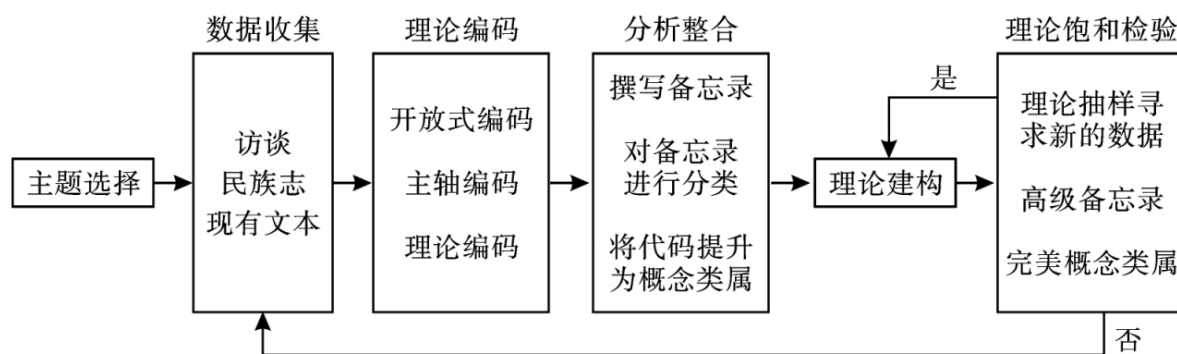


图2 扎根理论研究过程

2.2 研究场域的选择

本文选取医院作为研究的基本环境，考虑如下：一是在研究中，医院被认为是价值冲突高发的场域（Verplanken & Holland, 2002; Gaines & Kuklinski, 2008）。价值的多元化造成了价值冲突，医院常常要承载诸如医患之间的关系、患者之间的关系、医生之间的关系等复杂的人际特征，所以选取医院可以更好的构建不同类型的价值集合，这是其他场域难以实现的。二是医院作为广义的公共部门，研究结果有更好的推广意义。随着现代组织的分化和发展，由于对公共事务从“管理”到“治理”的演变，政府越来越多的承担着“催化剂”的角色，其职能也在不断“坍塌”。所以对价值的研究更需要从宏观的视角展开，医院作为广义公共组织，在公共管理的语境下其包含了公共组织的所有特征：（1）组织性。组织相较于个人能快速实现资源的集聚与生产；（2）公共性。医院在我国面向全民，特别是其作为医疗保障制度的输出终端更能体现公共组织承担社会责任的精神；（3）官僚结构。以科层制为主体的官僚结构组成了医院的主题框架，与

政府相同，医院也具有类似的官僚制运行结构。综上所述，本文选取医院作为研究的基本环境。

2.3 研究样本的选择

扎根理论崇尚目的性抽样，并期望达到理论饱和。所以本文对样本的选择遵循以下规则：（1）可接触性；（2）可溯源性；（3）在医院中有较长的工作时间；（4）所工作的科室部门具有代表性。

G省L医院地处西北，是大型综合性三级甲等医院。L医院下设普通门诊与特需门诊，普通门诊挂号费8元-10元，特需门诊挂号费200元，特需门诊医护均从普通门诊中选拔而来，具有普通门诊的工作经历，“两套班子，一套人马”医护同时在两个门诊工作。特需门诊科室设置与普通门诊相同，具有独立的检查、诊疗系统，实行预约制，每位医生每天限号10人。基于此，本文的样本均从特需门诊中抽样得出，原因如下：首先，普通门诊与特需门诊构成了不同的场域。其次，在特需门诊工作的医护人员也在普通门诊工作，选取两种场域下的同一个体可以有效规避个体异质性对价值选择的影响，将焦点更多的放在场域上。

根据扎根理论资料饱和的原则，本研究采取“过饱和”策略，即：在抽样过程中同时开展编码工作，直至编码表出现资料“溢出”现象才停止。具体的步骤是，首先运用分层随机抽样抽取L医院中在特需门诊工作的医生与护士，其次根据访谈结果滚雪球抽样，直至确定编码表可以包含所有信息下的样本容量，最终本文确定了24位医护样本（见表1）。编码过程表明这一方法使得样本具有很高的代表性。

表1 样本信息

编号	性别	年龄	文化程度	所在科室/部门	职务
D001	女	58岁	本科	血液透析科	主任医师
D002	男	57岁	本科	儿童医院	儿童医院院长
D003	男	59岁	博士	泌尿外科	副院长
D004	男	56岁	硕士	整形外科	工会副主席
D005	女	52岁	硕士	肿瘤内科	主任医师
D006	女	32岁	硕士	老年病科	主任医师
D007	女	37岁	硕士	老年病科	主任医师
D008	男	31岁	本科	妇产科	主任医师
D009	女	31岁	硕士	妇产科	主任医师
D010	女	29岁	硕士	妇产科	主任医师
D011	男	49岁	硕士	泌尿外科	主任医师

D012	女	44岁	硕士	内分泌科	副主任医师
N001	女	36岁	本科	特需门诊	护士长
N002	女	44岁	本科	老年病科	护士长
N003	女	34岁	本科	特需门诊	护士
N004	女	29岁	本科	特需门诊	护士
N005	女	26岁	本科	特需门诊	护士
N006	女	29岁	大专	特需门诊	护士
N007	女	26岁	本科	特需门诊	护士
N008	女	34岁	本科	特需门诊	护士
N009	女	31岁	本科	特需门诊	护士
N010	女	27岁	本科	特需门诊	护士
N011	女	38岁	本科	干部保健处	副科长
N012	女	40岁	本科	干部保健处	科长

2.4 资料的收集、方法与工具

2.4.1 资料的收集

本文采取半结构化访谈收集资料。首先与访谈者约定访谈时间，所有访谈在 L 医院的会议室内进行。大多数受访者的访谈时间为 20 分钟，作者以不同场域内的价值选择为主题对每位样本进行访谈，访谈提纲经过 5 位公共管理专家 3 轮德尔菲法精炼得出（见表 2）。

表 2 访谈提纲

编号	访谈问题
①	在普通门诊中，您认为对于患者而言什么才是最重要的？ 除了治病，还有其他吗？
②	对于特需门诊的患者而言，他们更关心什么？ 除了治病，他们较为在乎什么？
③	除了治病之外，普通门诊与特需门诊的患者其需求为什么会存在差异？ 这些差异会对您的工作产生影响吗？
④	在普通门诊和特需门诊，医患间的关系有何差别？
⑤	在普通门诊和特需门诊，医患间的交流方式有哪些方面的不同？
⑥	在普通门诊中，你认为影响患者就医满意度的因素有哪些？与此相比较， 特需门诊则是哪些因素？

-
- ⑦ 在特需门诊中，你认为医生最应该提供的服务是什么？那么在普通门诊中呢？为什么？
-

为确保资料的完整性与可溯源性，作者首先告知每位访谈样本签订了“保密承诺书”，在确保完全匿名的情况下作者征求了受访者的同意对访谈内容进行了录音，最终形成了8小时的录音，10多万字的逐字稿，充足的资料保证了编码过程的科学性。

2.4.2 资料的分析方法、分析工具

根据扎根理论中 Struss 和 Corbin 的程序性编码要求，首先对转录稿进行开放式编码，即逐行、逐句、逐段进行编码。其次进行主轴式编码与选择式编码，以实现资料原始信息的精炼与涌现（Struss & Corbin,1996）。在资料编码的过程中，本文使用 Nvivo12 以提高工作效率。

2.5 编码的信度与效度检验

2.5.1 编码的信度检验

根据 Miles 和 Huberman 的方法^①，本文从 24 份访谈稿中抽取了 1 份进行了检验，结果发现信度达到了 92.2%，信度的计算公式如下：

$$(1) \text{信度} = \frac{\text{相互同意的个数}}{\text{相互同意的个数} + \text{相互不同意的个数}} \times 100\%$$

根据孙斐的方法（孙斐，2015），本文还对编码的内部一致性进行了检验，具体的操作是编码完成后抽取 3 份逐字稿于 2 周后再进行编码，根据公式得出内部一致性达到了 91.1%，内部一致性的计算公式如下：

$$(2) \text{内部一致性} = \frac{\text{相同编码的个数}}{\text{相同编码的个数} + \text{不相同编码的个数}} \times 100\%$$

根据计算发现，信度与内部一致性程度均达到了 90% 的标准，证明本文的编码信度是可靠的。

^①Miles 和 Huberman 认为编码的信度检验应由主编码员与副编码员共同完成，具体的步骤是：从主编码员完成的访谈稿中抽取任意份交由副编码员重新编码，统计二者的相似程度即可得到编码的信度，可参见 Miles M B, Huberman A M. Qualitative data analysis: An expanded sourcebook[M]. Sage, 1994。

2.5.2 编码的效度检验

陈向明认为质性研究不应过于追求效度检验（陈向明，1999），所谓效度是指研究研究结果的推广程度。但由于质性研究的本质是研究者以自己为研究工具深入研究对象其中，以至于研究本身依赖于研究对象的情景和条件，往往效度较差。根据质性研究的特点，本文采用“描述性效度（Descriptive Validity）^②”与“解释性效度（Interpretative Validity）^③”作为衡量效度的方法。即在编码完成后，首先将编码表给予 L 医院特需门诊医护进行观察，L 医院特需门诊医护均表示与其实际相符，证明了本文的编码具有良好的描述性效度。其次，将编码表给予 5 位公共管理研究专家，询问其他研究者能否理解编码的原因与思路，结果显示 5 位专家皆对本文的编码持支持意见，再次证明了本文的解释性效度良好。

②描述性效度（Descriptive Validity）：指研究者对于事物或现象描述的准确程度。

③解释性效度（Interpretative Validity）：指研究者理解研究对象背后蕴含的意义程度。

第三章 研究结果的分析

3.1 开放式编码

通过对访谈资料的开放式编码、主轴式编码与选择式编码，本文获得了“公共组织成员资源限制下的价值选择”这一核心范畴。并获得了“场域差异”、“思维预设”、“价值选择”、“价值冲突”四个主要范畴，主要范畴下又统领更具体的次范畴与具体范畴。（见表 3、表 4）

表 3 开放式编码表

开放式编码	代表性语句
交易费用	特需门诊一个号 200 元，是普通门诊的 20 倍呢 N010
就诊时间	一般门诊上 5、6 分钟就打发了，特需得至少说半个小时 D002
患者量	普通病人特别多，你像皮肤科一早上 80 个号，但是特需不管咋样一个专家就是 10 个号，这是规定好的 D003
制度约束	普通就是一早上的号你必须得给人家看完，不吃不喝不上厕所都得给人家解决掉 N007
医疗设施	特需我们这里的设施先进，很多都是近两年进口的仪器 N012
医生医术	来特需的医生都是我们的精英，有享受国务院津贴的、还有领军人才 N001
就诊环境	特需的环境好啊，安静、舒适，不像普通那么乱 D005
交流方式	特需病人来了以后和我们交流的多啊，也比较彻底 N006
获得感	我觉得普通和特需一个重要差别就是病人有没有获得感，我花这些钱值不值得 N009
依从性	特需门诊实行预约制嘛，病人第二次来还是找我们特需的专家，来过一次特需就不去普通了 N005
非富即贵	很多来特需的都是都一定地位的，比如说经济条件比较好或者在社会中有体面的工作，人家不在乎钱的多少 D003
隐私保护	来特需的人都比较注重隐私，普通那里人比较多，全都挤进就诊室 D002
同类比较	来普通的病人很多都抱着一种心态，为啥我得这个病而他不得？ N011
时间需求	很多病人觉得我看病就是不愿意排队，我愿意花更多的钱来买更多的诊疗时间，和你医生谈话我心里踏实 D003
疑难杂症	来特需的人很多都是辗转过几家医院了，拿着一摞化验单来看病，实际上这些病很多都是非常复杂的 D005
病情溯因	有些病人追求这个病的来龙去脉 N007
一劳永逸	病人觉得我来了就是来了，一次就把病看好，但实际往往不是这样的 N005
治病救人	医生嘛，首要的还是看病 D001

契约关系	你花钱，我给你看病，这是我们达成的买卖 N005
效率	在给人家把病看好的基础上当然是越快好了，后面那么多病人等着我呢 D003
人文关怀	患者的心理也值得关注，但是这些是在把他的病看好的前提下才有的 N004
医学指导	特需的人我们会给他一个特别详细的指导，还会有回访 N008
信任	信任是最后要达成的，病看不到病人当然就不信任你了 N011
义务与契约关系的矛盾	有时候没挂号就把化验单拿过来了，没有契约精神嘛，他觉得你给我看病是本职，但是实际上这是一种商品买卖 N011
脑力劳动与体力劳动的矛盾	病人认为拍片子的人才叫劳动，看片子的人不叫劳动，但实际上我看这么几分钟背后花的是我 30 多年的经验和学问 D005
单向互动	普通门诊更多的是医生说患者听吧 N010
双向互动	特需的话，两个人之间的沟通才更彻底 N010

表 3 展示了开放式编码后所得到的结果，根据逐句、逐段的编码要求，共析出了以“挂号费”、“就诊时间”、“患者量”为代表的 27 个具体范畴。在所析出的 27 个范畴中，经过对受访者的再次回访，确认了析出的范畴符合受访者所处情景、且具有互斥性。

3.2 主轴式编码

在确定开放式编码的具体范畴后，再依据编码内容进行主轴式编码和选择式编码，共确定了资源差异、关系差异、身份归属、病情归属、任务性价值、非任务性价值、劳动认知、互动 8 个次范畴，再根据次范畴确定了场域差异、思维预设、价值选择、价值冲突 4 个主要范畴。（见表 4）

表 4 编码表

主要范畴	次范畴	具体范畴
		交易费用
		就诊时间
		患者量
	资源差异	制度约束
场域差异		医疗设施
		医生医术
		就诊环境
	关系差异	交流方式
		获得感

		依从性
		非富即贵
	身份归属	隐私保护
		同类比较
思维预设		时间需求
		疑难杂症
	病情归属	病情溯因
		一劳永逸
	任务性选择	治病救人
		契约关系
价值选择		效率
	非任务性选择	人文关怀
		医学指导
		信任
	劳动认知	义务与契约关系
价值冲突		脑力劳动与体力劳动
		单向互动
	互动	双向互动

3.2.1 资源差异

资源差异表现在交易费用、就诊时间、患者量、制度约束、医疗设施、医生医术上，普通门诊的挂号费用低、特需门诊的挂号费用高，其中普通门诊的挂号费 10 元，医生可以从中提取 20%作为坐诊补贴，特需门诊挂号费用 200 元，挂号费全部分发给医生。在就诊时间方面，普通门诊就诊时间短，平均 5-7 分钟/人，特需门诊就诊时间长，平均 40 分钟/人，这一点在下文的三角检验中得以更加具体的说明。在患者量方面，普通门诊由于科室的不同具有较大差异，其中肿瘤内科病患最少，平均每位医生全天接待 30 位病人，并且病人中大多是多次就医；而皮肤科就诊人数最多，平均每位医生全天接待病患 43 人。在制度约束方面，根据 G 省卫健委的要求与 L 医院的规定，特需门诊必须至少位每位病人提供 30 分钟的咨询服务。在医疗设施方面，普通门诊器械落后，特需门诊器械先进，并且在此基础上医生的医术产生了差距，特需门诊以主任医师为主，普通门诊以执业医师为主。最后，在环境方面，特需门诊更加注重保护患者的隐私，特别是设立了单独的一对一诊室为患者提供服务。而普通门诊在就诊时病人呈现出一拥而上，患者的隐私环境受到了极大的侵害。

我觉得医院还是对特需门诊的发展比较偏向的，特别是对特需门诊的器械购置上，就拿激光美容科来说，特需门诊今年新进了一台机子，据说花了五十多万呢。（N012）

3.2.2 关系差异

关系差异包含交流方式、获得感、依从性。交流方式表现在普通门诊语言单一，并且以患者诉说，医生诊断为主，期间并无更多双向互动。特需门诊以双向互动居多，并且伴有问候性语言。获得感表现在医生对病患的就诊体验认知上，医生认为普通门诊的病患获得感低，而特需门诊的患者获得感高。在依从性方面，医生认为普通门诊的病患依从性差，对医生持有不信任态度，而特需门诊病患依从性高，对医生抱有更多信心。

医生和患者的交流是治病的第一步，交流方式不同患者对你治疗方案的信任也不同。（D010）

我觉得患者治病以获得感为主，他在特需门诊的获得感高了，对你的依从性就强。（D012）

3.2.3 身份归属

身份归属是指医生在病人选择普通门诊或者特需门诊就诊时对病人身份的初步判断，或者称之为入场域之前所持有的信念。身份归属包括非富即贵、隐私保护、同类比较、时间需求。其中非富即贵、隐私保护与时间需求时医生在特需门诊就诊时对病患的预判。具体的，医生认为在特需门诊就诊患者的身份或社会地位较高，有一定的经济基础和支付能力，并且有较高的隐私保护动机，追求就诊的私密性。除此之外，在特需门诊就诊的患者时间观念强烈，不愿意在非就诊过程中耗费太多时间。同类比较是指患者在普通门诊就诊时医生对其抱有的信念，医生认为患者选择普通门诊是由于疾病在个体间的差异性导致患者比较。

总的来说，能来特需门诊的人都是经济条件比较好，或者身份地位比较高的吧。（N012）

3.2.4 病情归属

病情归属是指医生根据患者选择普通门诊或是特需门诊的不同而对其病情做的预判，其中包括疑难杂症、病情溯因、一劳永逸三个子范畴。疑难杂症与病情溯因特指患者选择特需门诊时医生对患者的病情推断，医生认为患者之所以选择特需门诊，是出于病情本身的复杂性和对疾病病例知识的渴求。一劳永逸是医生对患者选择普通门诊时的研判，认为患者追求看病的一次性。

来特需门诊肯定是治病，有些人辗转了几家医院才来到我们特需门诊，病例拿了一沓。（D003）

普通门诊的病人，他希望挂你的号啥都一次性解决了，一次性给他看完。（N005）

3.2.5 任务性选择与非任务性选择

任务性是指医生在接受患者的诊疗请求后对其进行医疗服务的过程，任务性基于原始的市场关系与理性人假设。非任务性是指医生在任务性诊疗的基础上根据自身的生活经验，将社会交往的技巧运用于诊疗情景中，该特征基于社会人假设。任务性包括治病救人、契约关系、效率；非任务性包括人文关怀、医学指导、信任。在任务性中，医生基于基础的市场契约关系在诊疗的过程中追求效率；在非任务性中，医生基于社会人假设对患者进行医学指导，并在人文关怀的基础上实现医患之间的信任。

特需门诊还是治病，我觉得这一点在普通门诊也是适用的，在哪看病都是一样，病人花钱了就得给人家看。（D007）

特需门诊与普通有一个很大的不同就是特需我们可以给病人指定非常长期的治疗方案。（D005）

3.2.6 劳动认知与互动

劳动认知是指医患之间对劳动的不同理解。具体而言，劳动认知包含了义务与契约关系、脑力劳动与体力劳动两个子范畴。其中义务与契约关系是指医生与患者对于看病的认知上，患者认为医生看病是一种义务，而医生则认为看病是基于一种契约关系。在脑力劳动与体力劳动方面，患者认为体力劳动更重要，而医生认为脑力劳动更重要。

互动是指医患之间的沟通特征上，表现在普通门诊单向互动（医生说患者听）居多，而特需门诊双向互动（医生患者双向交流）居多。

病人认为拍片子的才叫劳动，看片子的不叫劳动。（D001）

特需门诊当然互动多一些，特别是一些知识分子，问题特别多，想法也特别多；普通门诊就相对差一些，病人说个症状，我们就直接开检查单或者处方。（D008）

3.3 选择式编码

本部分在主轴式编码的基础上进行了选择式编码，利用资料析出了四个主要范畴，分别是场域差异、思维预设、价值选择、价值冲突，并对四个主要范畴进行了解释。（见下图）

3.3.1 场域差异

本文将资源差异与关系差异整合为场域差异，这与布迪厄关于场域理论的描述是一致的，布迪厄认为场域是一个关系网络，在关系网络中流通着各种各样的资源。场域差异在本研究中的具体表现在于特需门诊与普通门诊之间的区别。根据访谈与三角检验的结果，特需门诊相较于普通门诊具有先进的设备与专业性较强的医生（资源），与此同时，特需门诊的医患互动也有很大差异（关系）。

3.3.2 思维预设

本文将身份归属于病情归属整合为思维预设，即：医生基于患者选择场域前对患者性格特征、社会属性的预测与推断。具体而言，医生在患者进入场域前，根据患者所选择特需门诊还是普通门诊对患者的病情信息、身份信息进行了推断，认为选择特需门诊就诊的患者身份地位较高、病程较长、病因较为复杂。相对应的，医生认为选择普通门诊的患者经济状况较差、文化程度较低、病因简单、追求一次性解决疾病。

3.3.3 价值选择

本文将任务性选择与非任务性选择整合为医生在场域中所做出的价值选择这一主要范畴。罗森布鲁姆提出了公共组织的任务性价值与非任务性价值之分，所谓任务性价值，是指为组织核心目标服务的价值，例如：医院的任务性价值是治病救人。而非任务性价值是指不能为组织核心目标服务的价值，例如：医院开展疾病知识宣传的行为间接服务于治病救人，所以可被视为非任务性价值。罗森布鲁姆的任务性价值与非任务性价值批判了新公共管理运动对经济、效率、效益的追求，倡导公共组织应关注以公平、知情和公民参与为内涵的非任务性价值。借鉴罗森布鲁姆的任务性价值与非任务性价值命题，本文在此基础上根据资料归纳出了任务性选择与非任务性选择。需要注意的是，以行为心理学视角考量，价值-选择-行为并不是一脉相承的，在其中会受到多种变量的影响，而场域（或者说环境）就是其中重要的因素，导致任务性选择与非任务性选择并不能完全说明医生所奉行的任务性与非任务性价值。在本文中，通过资料整理分析发现不论患者选择普通门诊还是特需门诊就医时，公共服务直接提供者（医生）的价值选择较为稳定，集中在任务性选择；而公共服务间接提供者（护士）的价值选择根据患者的不同场域选择出现了动态变化，当病人选择普通门诊时，护士更倾向于任务性选择。当病人选

择特需门诊时，护士更倾向于非任务性选择。本文将这种现象命名为“价值钟摆效应”，将在下文中详细介绍。

3.3.4 价值冲突

本文将劳动认知与互动整合为价值冲突。对于劳动的认知和互动在医生和患者间产生了差异。患者认为劳动应以体力劳动为主，而医生则认为应以脑力劳动为主。互动催化了这种认知差异，从而造成价值冲突。具体而言在医患对劳动认知存在分歧的情况下，普通门诊的单向互动较多，患者的疑惑并没有得到解决，患者将这种现象归咎于医生的工作态度和水平，于是价值冲突便产生了。与此不同，特需门诊的互动则以双向互动较多，医生和患者之间可以有充分的时间沟通交流，患者的疑问得到了解答，缓解了患者对医生劳动认知的刻板观念，所以冲突得到了缓解。

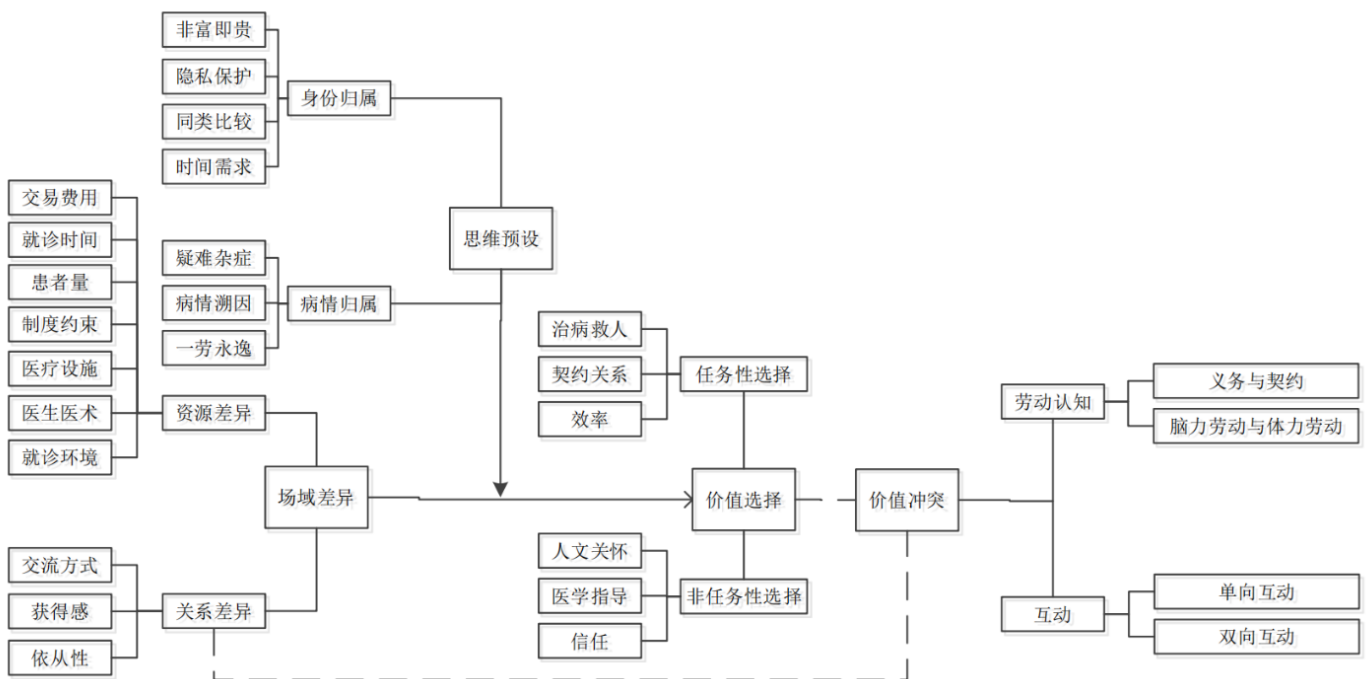


图3 编码鱼骨图

第四章 场域-价值选择模型

4.1 模型构建

本节将扎根理论编码进行了统一整合，联系了场域、资源、价值选择三个关键概念，构建出了场域-价值选择逻辑模型。（见下图）

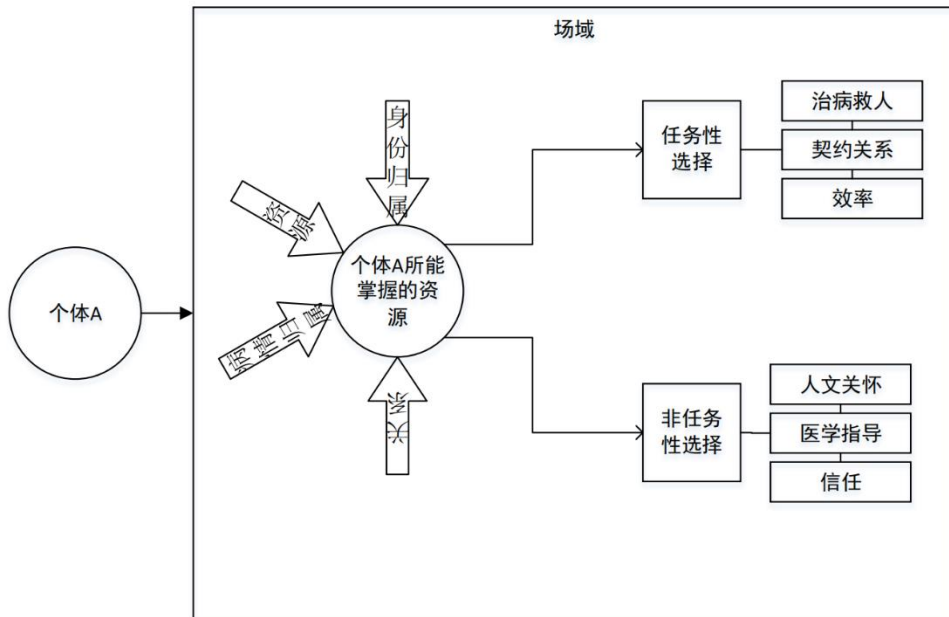


图4 场域-价值选择逻辑模型

个体进入场域后会受到来自场域资源、人际关系以及自身对公共服务对象思维预设（身份归属、病情归属）的影响，从而做出任务性选择或非任务性选择。

4.1.1 场域差异与公共服务

场域是造成公共服务差异的主因，虽然布迪厄提出的场域概念并未涉及公共服务的供给，但事实证明场域的变化确实深刻影响着公共服务提供者的态度、情绪以及可以短时间内集合的资源，即场域包含资源，场域的变化导致了资源容量的变化。

人家到了特需门诊就好像变了一个人，说话也温和了，也变得温柔了。我认为是特需门诊时间、医疗设施和普通的不一样的导致的。普通一早上要看80个号，特需我10个号而且赚的钱还比普通多。普通门诊不吃不喝不上厕所都要给人家把这个号看完，特需的话就轻松了太多。（D003）

4.1.2 资源异质化与场域边界

传统经济学家认为，场域内的资源可以简单的表示为无差异曲线，随着人们预算约束的放松人们可以追求更高水平的效用，这一经济学原理在场域中得到了体现，然而除此之外本文还发现了场域资源的变化会扭曲特定情况下的个体价值选择。具体的，特需门诊医护关注个体利益，普通门诊医护更加聚焦于整体的利益。表现为，普通门诊追求一定时间内的任务量，特需门诊则更加关注每位患者个体的需求。这一发现表明在资源不足的情况下，公共服务提供者更加追求的是“公平”，而在资源充裕的情况下公共服务提供者更加关注每位个体的“个性化需求”。

我们在普通门诊一上午要给人家把病号全部看完，由于只有一个上午的时间，所以很多时候两三分钟就把患者打发了。（D006）

特需门诊我们规定的，至少要和患者交流30分钟呢。就算这个时间内病看完了，我们还会关注一些他的生活习惯，为他提供一些保健的指导。（D001）

除却硬性的资源特征，制度约束也是不可忽视的因素。在制度约束下，强制性的组织规定划定了公共组织成员的选择边界。制度约束在本研究中有两种表现，在访谈中个体普遍告知特需门诊强制每位医生至少为患者提供三十分钟的就诊时间，其次在三角检验过程中研究人员被告知每位医护需要强制纳入考评。其中考评包括了每日的接诊量、对患者服务的态度、被患者投诉的次数等指标。如果说硬资源约束规定了公共组织个体行为的“上限”，那么软性制度约束则规定了公共组织个体行为的“下限”。在上限与下限之间个体进行了选择。在这种逻辑下，普通门诊具有典型的上限低（硬性资源约束强），下限高（软性制度约束弱）特征，而特需门诊具有典型的上限高（硬性资源约束弱），下限低（软性制度约束强）特征。

4.1.3 思维预设与资源提供

在研究中，本文发现场域中含有明显的“看人下菜”特征。医护人员对于不同场域内的病患持有不同的认知。

特需门诊来的患者经济条件比较好，文化素质也比较高，很多都是退休或者在职的领导，可以说就是非富即贵吧（N004）

普通门诊的患者很多文化程度比较低，来看病就是图一个快，而且很多得的都是普通病，不是什么疑难杂症，所以我们说啥他们做就行了。（N005）

对于患者的看人下菜行为更多的表现在不同医患的沟通问题上。在特需门诊中，医患之间的双向互动更多，医生和患者能及时、准确的交换双方意见，治疗方案是讨论出来的结果。而在普通门诊中，医患之间的单向互动更多，更多程度上是医生单方面的叙述，患者只简单的扮演公共服务的被动接受者和倾听者。

4.1.4 场域的差异化与价值选择

除却场域差异对价值选择的扭曲，这种差异更使得价值分裂出了任务性与非任务性的属性。任务性价值与非任务性价值最早由美国学者罗森布鲁姆提出，所谓任务性价值是指那些可以为组织核心目标服务的价值，而非任务性价值则指那些不能直接为组织核心目标服务的价值。本研究发现特需门诊与普通门诊的任务性价值与非任务性价值都有较大差异。在任务性价值方面，普通门诊的任务性价值表现为“治病救人”、“效率”，而特需门诊的任务性价值仅有“治病救人”。在非任务性价值方面，特需门诊中非任务性价值集中在“人文关怀”、“服务态度”、“信任”上，而普通门诊的非任务性价值集中在“医学指导”上。从宏观的角度看，特需门诊承载的非任务性价值多，普通门诊承载的非任务性价值少；特需门诊承载的任务性价值少，而普通门诊承载的任务性价值多。从价值的类型上看，普通门诊的价值更多的基于经济学中的契约关系，而特需门诊更多基于心理学中的人文关怀。本文认为造成这种原因是由于二者的资源差异，特需门诊医护资源充裕，医疗设施先进，可以更多的照顾到非任务性价值，所以其价值容量也就更大。普通门诊医护资源相对稀缺，完成任务性价值实属不易，所以无法顾及更多的非任务性价值。

4.1.5 价值的“钟摆效应”

对于公共服务的直接提供者（医生）而言，其价值是稳定的，且集中于任务性价值。而对于公共服务的间接提供者（护士）而言，其价值存在钟摆效应，即价值游离于任务性价值与非任务性价值之间，游离的频度由场域决定，并以交易费用划分。

医生来说，我觉得不管咋样都是先得给人家把病看好，医生就是吃看病这口饭的。

(D008)

在普通门诊，很多都是我们给做抽血化验的，大多数情况下化验完我们和患者的交流也就结束了，在这其中我觉得还是帮助他吧病看好吧，这个挺重要的。(N012)

在特需门诊，护士与医生接触的时间也挺长的，在这个过程中要给人家服务好，帮人家预约机器啊，带人家过去做检查啊，如果需要等待的话可以给病人们倒杯水闲聊一会等医生过来。（N007）

这种价值选择也反映了公共组织成员的自由裁量权。根据资源限制的不同情况，特需门诊可以调用的资源较多，而普通门诊可以调用的资源较少。由于医生护士职业的特殊性，在提供公共服务时需要运用到所掌控的资源，而资源量的多少决定了自由裁量的限度。根据前文所述，普通门诊具有典型的上限低（硬性资源约束强），下限高（软性制度约束弱）特征，而特需门诊具有典型的上限高（硬性资源约束弱），下限低（软性制度约束强）特征。所以似乎在普通门诊的自由裁量权较小，而特需门诊的自由裁量权较大。但是特需较大的自由裁量权并非无限扩张，而是在扩张到一定程度后维持在一个稳定状态，具体表现是医生的服务提供达到了极致，无法提供更进一步的改进。本文认为这一现象是个人所掌握的资源容量有限导致的。

4.1.6 价值选择与价值冲突

病患的文化程度可能是影响医生提供公共服务的因素，文化程度较低与较高的患者依从性不同。研究中发现，由于无法支付或不愿意支付高昂的挂号费，普通门诊中的患者多数经济条件相对较差，与此相对应的，其文化程度也与特需患者有一定差异。当这种差异表现在短暂的、一次性的诊疗过程中时，文化程度较低的患者不容易对医生产生信任感，例如：皮肤病的诊治、常规性感染的治疗。特别的，当这种公共服务是一次性的且又达不到公共服务接受者（患者）的期望时，价值冲突便发生了。

普通门诊的话，学历啊，经济条件啊啥的都差一些，对医生的信任程度更高一些，他得了小病，看一次一来就走了，医生说的话听得特别仔细。（D010）

然而当这种差异表现在长期的、重复性的诊疗过程中时，文化程度较高的患者却容易对医生产生不信任感，例如：癌症的系统治疗、糖尿病的干预控制。

特需的病人学历高，他会查文献，每次都和我们进行沟通，但查的都是片面的。把自己弄的一惊一乍，因为他是一知半解，所以沟通就相对困难一些，这些病人也就相对难服务一些，有时候我们给的长期治疗方案，他就打折扣执行。（D010）

这一现象暗示公共服务的提供者不应忽视公共服务过程中的文化程度因素，对于文化程度较低的公共服务接受者，应该提供更多的公共宣传来弥补知识鸿沟；而对于文化程度较高的公共服务接受者，更应该给予心理干预破解知识搜索时的焦虑。

4.2 护士的场域—价值选择模型

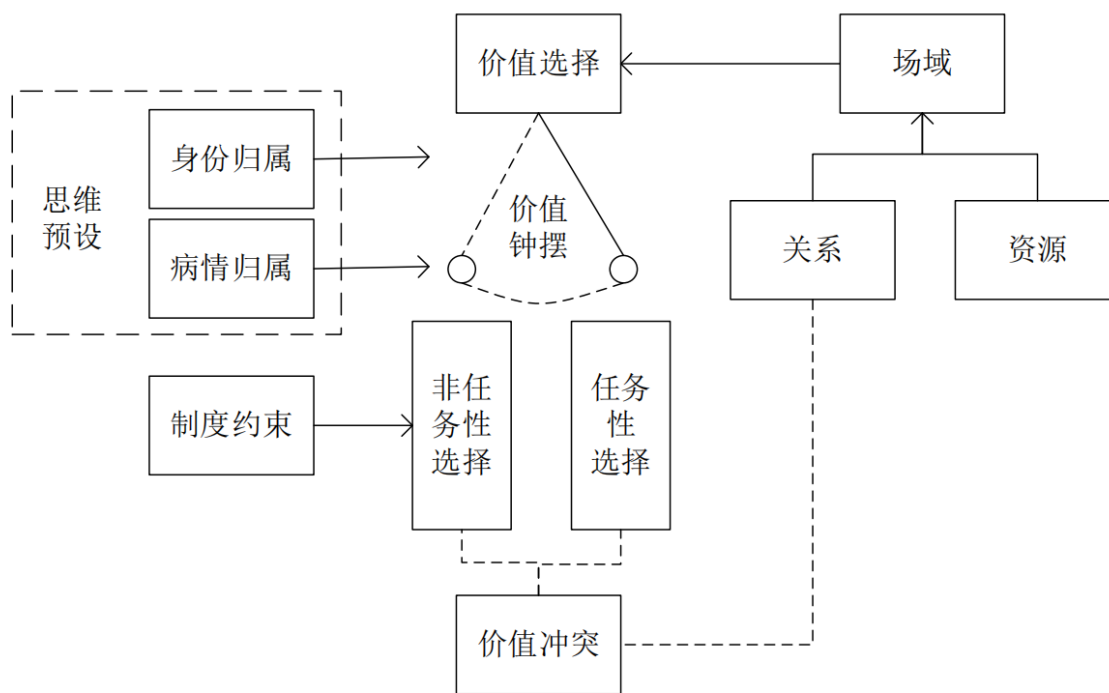


图 5 护士场域-资源-价值选择逻辑模型

护士作为医院组织的个体处于一定的场域（普通门诊或特需门诊）之中。场域内包含了关系要素与资源要素，前者是指场域内的个体互动特征，后者代表了场域为个体活动所提供的支持。在这二者的作用下，护士面对患者要做出价值选择，在价值选择的过程中，由于受到个体本身思维预设的影响，对病人的身份和病情产生了推断，导致护士的价值选择摇摆于“任务性选择”和“非任务性选择”之间。本文将这种现象称为“价值钟摆”效应。具体而言，在进入场域前，护士在面对选择特需门诊就诊的病人更倾向于非任务性选择，比如：人文关怀、医学指导。而当护士面对选择普通门诊就诊的病人时，更倾向于任务性选择，例如：最基本的引导服务、用药服务。在这种选择情形下，在进入场域中，特需门诊的规章制度也对护士产生了约束，即图中制度约束对非任务性选择的作用。在特需门诊中，医护至少要为患者提供 30 分钟的咨询服务，并计入个人绩效考评（见附录 1），所以强制性的制度约束也增强了护士的非任务性选择。在场域、思维预设、制度约束的交互影响下，护士们做出了价值选择，如果这种价值选择与场域中的护患关系不匹配，例如：对普通门诊患者服务态度冷漠，则极有可能造成价值冲突。这一点也在访谈中得到证实，大多数护士认为应该提高其自身的态度与语气：

患者来看病第一个需要的是态度，我们有些人态度非常不好，你像以前的杀医生事件，我觉得就是态度的问题，今后我们改进的方向也是态度，比如说说话详细一点，语气柔软一点。（N011）

4.3 医生的场域—价值选择模型

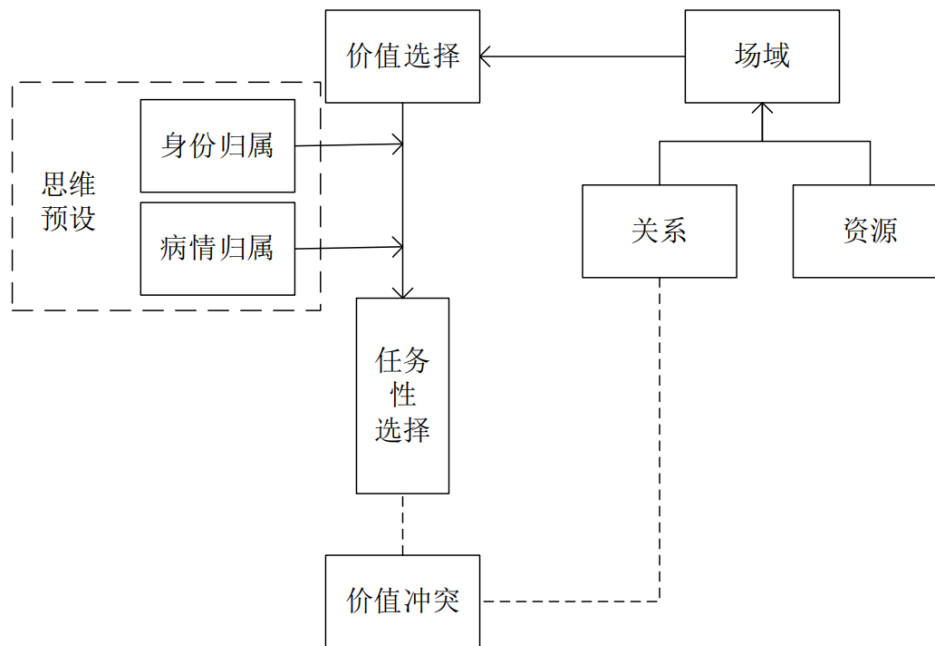


图6 医生场域-价值选择逻辑模型

医生作为医院组织的个体处于一定的场域（普通门诊或特需门诊）之中。场域内包含了关系要素与资源要素，前者是指场域内的个体互动特征，后者代表了场域为个体活动所提供的支持。在这二者的作用下，医生面对患者要做出价值选择，在价值选择的过程中，由于受到个体本身思维预设的影响，对病人的身份和病情产生了推断，但是这似乎不会导致医生对于任务性选择的动摇，医生们普遍认为病人来医院的目的是治病，救死扶伤不分贵贱，但是思维预设似乎影响着医生对患者的诊疗时间。根据观察，医生对选择普通门诊就医的患者普遍语气、语速较快，并且频繁打断病人的提问，而特需门诊反之。在场域、思维预设、制度约束的交互影响下，医生们做出了价值选择，如果这种价值选择与场域中的医患关系不匹配，例如：患者对诊疗体验感较差，则极有可能造成价值冲突。

总结护士与医生的价值选择逻辑差异，本文认为可以有两种解释。首先是公共服务的直接提供者与间接提供者。医生作为公共服务的直接提供者，虽然在场域变化（普通

门诊与特需门诊)中资源也随之而变化,但其掌握的资源是固定的,场域的变化引发资源的变化并不会影响其本身所掌握的资源,或者说公共服务直接提供者的资源敏感性较差,例如骨科的医生就不会使用肿瘤科的医学器械。在此基础上,医生与患者的相处时间远大于护士与患者的相处时间,在生化检验科的护士甚至从未接触过患者,这就大大稳固了医生治病救人的决心,从而使得医生的价值选择在场域变化下偏移非常小。除此之外,医生在场域内更具权威,患者与护士对医生的指令是一种依从关系,不论场域如何变化,医患、医护之间的依从关系不会改变,所以医生的任务性选择是相对稳定的。护士作为场域内公共服务的间接提供者,其在场域的变化下对资源的敏感性高于直接提供者,例如:特需门诊具有普通门诊不具有的医疗器材,所以在场域的剧烈变化下其会出现价值钟摆效应。

其次,是公共组织内的技术性官僚与服务性官僚。Lipsky在《街头官僚:公共服务中的个人困惑》中指出,街头官僚不仅执行而且制定政策。街头官僚作为城市治理体系与街头社会之间的中介角色,在推动国家基层治理发展过程中起着重要作用。作为公共利益的提供者和公共秩序的维护者,街头官僚是政治争议的焦点。他们艰难地回应着公共服务接受者提高效益和回应性的要求与公民团体提高政府服务的要求。街头官僚每天都在领会并诠释着公共价值,价值在街头行政中的映现形式及街头专业人士处理价值的方式塑造了政策执行的官僚主义现实。街头官僚提供公共服务的过程实际是其平衡多种公共价值的过程,其必须考虑公共治理的一些基本价值,如效益、效率、合法性、问责、廉正、透明、平等及诚实等。通过对价值的管理,街头官僚成为了制定、纠正或精心设计政策的“工匠”。在医院组织中,医生是典型的技术性官僚,他们储备着医学专业的知识,制定具有针对性的个人诊疗方案,具有高技术难度、高准入门槛的属性,一般的公共组织从业者不经过专业学习无法进入医生职业,医生职业的这些特性决定了其天生追求救死扶伤、治病救人的价值使命,如果将使命置换为其他价值,医生将无所适从,所以其价值选择稳定在任务性选择中。与此不同,护士则是服务性官僚,服务性官僚的技术门槛低、准入门槛低,所以其更多专注于公共议程中的服务过程。服务的前提是熟悉场域内的资源,所以服务性官僚对资源的依赖性强于技术性官僚,护士们出现价值钟摆效应也就不足为奇了。

第五章 结论与展望

5.1 结论

通过扎根理论与三角检验，本文研究了不同场域下公共组织个体的价值选择逻辑，构建出了“场域-资源-价值选择”模型。具体而言，本文发现了在价值选择受到场域的影响，而这种影响可以分解为资源影响与关系影响。在个体进入场域前，会对公共服务对象进行思维预设，并做出相应的价值选择。在此基础上，本文更细分了在场域和思维预设的影响下价值选择的任务性与非任务性，借鉴罗森布鲁姆对任务性价值与非任务性价值的研究，本文进一步将价值选择细分为任务性选择和非任务性选择。对于直接公共服务提供者/技术性官僚而言，其由于高技术、高准入门槛并与服务对象有长时间的接触，所以其价值选择稳定在任务性价值中。与此不同，间接公共服务提供者/服务性官僚其对资源更加敏感，以至于场域的剧烈变化会引致其出现“价值钟摆”效应，使得价值选择游离于任务性选择与非任务性选择之间。然而，不论对于公共服务提供者/技术性官僚还是间接公共服务提供者/服务性官僚而言，价值选择与场域中的关系不匹配则会造成价值冲突，引发场域内的矛盾。

5.2 创新点

本文在回顾了以往对于价值选择研究的基础上提出了“场域——价值选择”模型，回答了“场域内的个体受什么影响而做出了价值选择”这一问题。首先是研究内容的创新，本文在填补价值选择影响因素研究空缺的基础上提出了全新的“场域——价值选择”模型，该模型很好的解释了公共组织个体如何在场域之下进行选择。其次是研究方法的创新，本文使用了扎根理论方法，在传统的程序性编码的基础上加入了三角检验，使得研究的信度更加可靠。

5.3 建议

5.3.1 提供差异化的公共服务

差异化的公共服务可以有效缓解公共资源的竞争，公共服务的差异化区分了不同的受众人群，从根本上将公共服务的接受者进行了划分，通过对公共服务的细分极大程度上满足了公众对于公共服务中不同偏好的追求，缓解了对公共资源的竞争。治理并不是简单的“一刀切”，更要满足不同受众的差异化需求。

5.3.2 扩充组织资源

公共服务的影响力由场域资源决定，扩充组织内的资源有助于为更多受众提供公共服务。这里的资源既指场域内部类似公共基础设施的硬性资源，也指场域内部的软资源，如：人文关怀、时间。公共组织内的资源极大程度上影响着内部人员的价值选择。当公共组织内部的资源充裕时，组织人员可以更多的在实现任务性价值的基础上满足非任务性价值，这一特征对于夯实公共组织的合法性与提升公共组织的公众满意度具有极大意义。

5.4 展望

本文采用了扎根理论方法，然而质性研究具有效度不足特点，所以本文得出的结论需要定量研究的验证。定量研究可以从实证主义的角度为公共组织资源限制下的价值选择增添更为可靠的证据。其次，本文选取的样本均来自 G 省 L 医院，样本得出的结论是否可以推广至其他公共组织还需要进一步考量。在样本的选择方面，本文摒弃了 L 医院的部分科室，首要原因是受访者无意愿参与访谈，其次是这些科室并不典型。然而，这些科室的层级制结构能否代表大多数公共组织需要打一个问号。医院科室是典型的师徒制，虽然科层制穿插其中，但是正如霍桑实验所证明的，组织中的小团体对绩效具有很大影响，这种师徒制类似于高等教育机构，但是在政府或者非营利组织中却非常少见。结构的差异带来功能和性质的变化，对于医院组织的结论能否推广至其他组织还需要未来的研究去进一步证明。在任务性选择与非任务性选择方面，可能由于医生与护士的特殊性导致了某些选择在特定场域下的不明显，医生在普通门诊也存在非任务性选择，但可能占的比例很小，未来的研究可以在此基础上研究任务性选择与非任务性选择的比例或者转化关系。最后，本研究在“场域—资源—价值”的逻辑基础上指出了任务性选择与非任务性选择在资源限制条件下存在区别，然而这种区别是否随着资源的变化存在连续性，抑或任务性价值与非任务性价值的发生是否对场域存在反向的塑造作用，以及二者的区别是否会影响公共服务接受对公共组织的满意度评价，对于这些思考都值得在进一步的研究中探讨。

参考文献

- [1] 范文.中国行政管理体制改革的深化与价值选择[J].国家行政学院学报,2009(01):23-26.
- [2] 乔治·弗雷德里克森:《公共行政的精神》,中国人民大学出版社2003年版,第7页
- [3] De Graaf G, Huberts L, Smulders R. Coping With Public Value Conflicts[J]. Administration & Society. 2016;48(9):1101-1127.
- [3] Torben Beck Jørgensen & Ditte-Lene Sørensen. Codes of Good Governance[J]. Public Integrity, 2012, 15(1):71-96.
- [4] 魏淑艳,郑美玲.国家治理现代化进程中公共行政价值的多维选择[J].理论探讨,2020(03):164-170.
- [5] 吕德文. 街头治理现代化:路径与挑战[J]. 政治学研究,2018(05):10-13.
- [6] Paanakker, H. Values of Public Craftsmanship: The Mismatch Between Street-Level Ideals and Institutional Facilitation in the Prison Sector[J]. The American Review of Public Administration, 2019,49(8), 884-896.
- [7] De Graaf G. The Bright Future of Value Pluralism in Public Administration[J].Administration & Society. 2015;47(9):1094-1102.
- [8] Kettl, D. F. Sharing power: Public governance and private markets[M].Washington, DC: Brookings Institution Press.1993,17-20
- [9] Le Grand, J. The other invisible hand: Delivering public services through choice and competition[M]. Princeton, NJ: Princeton University Press. 2007
- [10] Beck Jørgensen, T., & Bozeman, B. Public values: An inventory[J].Administration & Society, 2007,39, 354-381.
- [11] Huberts, L. Integrity of governance. What it is, what we know, what is done, and where to go[M]. New York: Palgrave Macmillan.2014
- [12] 陈第华.行政伦理妥协:公共行政价值的特殊选择[J].南京工业大学学报(社会科学版),2009,8(03):75-78.
- [13]Nevile A, Kay A, Carey G. Value choices in a mixed economy of care: How politics shapes the implementation of complex social policies[J]. Social Policy & Administration, 2018, 52(7): 1290-1302.
- [14]Bozeman B, Sarewitz D. Public value mapping and science policy evaluation[J]. Minerva, 2011, 49(1): 1-23.
- [15] Toulmin S. The complexity of scientific choice: A stocktaking[J]. Minerva, 1964, 2(3): 343-359.
- [16] Osborne S P. Public governance and public services delivery: a research agenda for the future[J]. The new public governance, 2010: 413-428.
- [17] Osborne S P . The New Public Governance?[J]. Public Management Review, 2009, 8(3):377-387.
- [18] 孙斐,赵晓军.价值协同:一个新的地方政府绩效评价价值冲突成因[J].公共行政评论,2016,9(02):63-92+205-206.
- [19]Allen, Jonathan P . Value conflicts in enterprise systems[J]. Information Technology & People, 2005, 18(1):33-49..
- [20] Thacher D, Rein M. Managing value conflict in public policy[J]. Governance, 2004, 17(4): 457-486.

- [21] Stewart J. Value conflict and policy change[M]//Public Policy Values. Palgrave Macmillan, London, 2009: 33-46.
- [22] Nevile A, Kay A, Carey G. Value choices in a mixed economy of care: How politics shapes the implementation of complex social policies[J]. *Social Policy & Administration*, 2018, 52(7): 1290-1302.
- [23] Liberman A, Chaiken S. Value conflict and thought-induced attitude change[J]. *Journal of Experimental Social Psychology*, 1991, 27(3): 203-216.
- [24] Easton D, Framework A. for Political Analysis[J]. Englewood Cliffs, HJ: Prentice-Hall, 1965.
- [25] Perry J L, Hondeghem A, Wise L R. Revisiting the motivational bases of public service: Twenty years of research and an agenda for the future[J]. *Public Administration Review*, 2010, 70(5): 681-690.
- [26] Vogel M D. When service calls: Public service motivation and calling as complementary concepts for public service[J]. *International Public Management Journal*, 2020: 1-19.
- [27] Barker D. Rushed to judgment: Talk radio, persuasion, and American political behavior[M]. Columbia University Press, 2002.
- [28] Christensen R K, Wright B E. The effects of public service motivation on job choice decisions: Disentangling the contributions of person-organization fit and person-job fit[J]. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2011, 21(4): 723-743.
- [29] Curtice J, Heath O. Does choice deliver? Public satisfaction with the health service[J]. *Political Studies*, 2012, 60(3): 484-503.
- [30] Jacoby W G. Value choices and American public opinion[J]. *American Journal of Political Science*, 2006, 50(3): 706-723.
- [31] Paulssen M, Temme D, Vij A, et al. Values, attitudes and travel behavior: a hierarchical latent variable mixed logit model of travel mode choice[J]. *Transportation*, 2014, 41(4): 873-888.
- [32] Verplanken B, Holland R W. Motivated decision making: effects of activation and self-centrality of values on choices and behavior[J]. *Journal of personality and social psychology*, 2002, 82(3): 434.
- [33] 吴绍宏. 公务员的工作满意度、组织承诺与公共服务动机的关系探讨——以澳门特区政府公务员为例[J]. *中国人力资源开发*, 2010(09): 104-106.
- [34] 陈振明, 林亚清. 政府部门领导关系型行为影响下属变革型组织公民行为吗?——公共服务动机的中介作用和组织支持感的调节作用[J]. *公共管理学报*, 2016, 13(01): 11-20+152.
- [35] 陈文春, 张义明, 陈桂生. 从职业认同到工作投入: 公共服务动机的中介作用与自我效能感的调节作用[J]. *中国人力资源开发*, 2018, 35(02): 118-128.
- [36] Gaines B J, Kuklinski J H. A case for including self-selection alongside randomization in the assignment of experimental treatments[C]//annual meeting of the Midwest Political Science Association. 2008.
- [37] Kuklinski J H. Introduction: Political Values[J]. *Citizens and politics: Perspectives from political psychology*, 2001: 355-65.
- [38] McCarty J A, Shrum L J. The measurement of personal values in survey research: A test of alternative rating procedures[J]. *Public Opinion Quarterly*, 2000, 64(3): 271-298.
- [39] Kristiansen C M, Hotte A M. Morality and the self: Implications for the when and how of value-attitude-behavior relations[C]//The psychology of values: The Ontario symposium. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1996, 8: 77-105.
- [40] Moore M H. Creating public value: Strategic management in government[M]. Harvard University press, 1995.
- [41] Bozeman B. Public values and public interest: Counterbalancing economic

individualism[M]. Georgetown University Press, 2007.

[42]王学军,张弘.公共价值的研究路径与前沿问题[J].公共管理学报,2013,10(02):126-136+144.

[43] Dowding K, John P. The value of choice in public policy[J]. Public Administration, 2009, 87(2): 219-233.

[44] Hartley J . Innovation in Governance and Public Services: Past and Present[J]. Public Money & Management, 2010, 25.

[45] Osborne S P , Radnor Z , Strokosch K . Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment?[J]. Public Management Review, 2016, 18(5-6):639-653.

[46] 包国宪,王学军.以公共价值为基础的政府绩效治理——源起、架构与研究问题[J].公共管理学报,2012,9(02):89-97+126-127.

[47] 彭国甫,张玉亮.追寻工具理性与价值理性的整合——地方政府公共事业管理绩效评估的发展方向[J].中国行政管理,2007(06):29-32.

[48] Salge T O. A behavioral model of innovative search: Evidence from public hospital services[J]. Journal of Public Administration Research and Theory, 2011, 21(1): 181-210.

[49] Kalambokidis L. Creating public value with tax and spending policies: The view from public economics[J]. Public Administration Review, 2014, 74(4): 519-526.

[50] De Nooy W. Fields and networks: correspondence analysis and social network analysis in the framework of field theory[J]. Poetics, 2003, 31(5-6): 305-327.

[51] Benson R. Field theory in comparative context: A new paradigm for media studies[J]. Theory and society, 1999, 28(3): 463-498.

[52] 郑晓东,黄凡,马好梦.场域理论下社区微治理的生成与运行机制研究[J].治理研究,2021,37(01):59-69.

[53] Grandy C . The “Efficient” Public Administrator: Pareto and a Well-Rounded Approach to Public Administration[J]. Public Administration Review, 2009.

[54] Verplanken B, Holland R W. Motivated decision making: effects of activation and self-centrality of values on choices and behavior[J]. Journal of personality and social psychology, 2002, 82(3): 434.

[55]Boyne G A. Sources of public service improvement: A critical review and research agenda[J]. Journal of Public Administration Research and Theory, 2003, 13(3): 367-394.

[56] Rogers A A. Public and expert preference divergence: evidence from a choice experiment of marine reserves in Australia[J]. Land Economics, 2013, 89(2): 346-370.

[57] Bozeman B, Sarewitz D. Public value mapping and science policy evaluation[J]. Minerva, 2011, 49(1): 1-23.

[58] Fountain J E. Paradoxes of public sector customer service[J]. Governance, 2001, 14(1): 55-73.

[59] Laura, Kalambokidis. Creating Public Value with Tax and Spending Policies: The View from Public Economics[J]. Public Administration Review, 2014, 74(4):519-526.

[60] Piotrowski S, Rosenbloom D H, Kang S, et al. Levels of value integration in federal agencies' mission and value statements: Is open government a performance target of US federal agencies?[J]. Public Administration Review, 2018, 78(5): 705-716.

[61] Rogers A A. Public and expert preference divergence: evidence from a choice experiment of marine reserves in Australia[J]. Land Economics, 2013, 89(2): 346-370.

[62] Goren P. Party identification and core political values[J]. American Journal of Political Science, 2005, 49(4): 881-896.

- [63] Strauss A L, Corbin J M, Niewiarra S, et al. Grounded theory: Grundlagen qualitativer sozialforschung[M]. Weinheim: Beltz, Psychologie-Verlag-Union, 1996.
- [64] 孙斐. 中国地方政府绩效评价的价值冲突管理——基于四川省资中县政府的质性研究[J]. 公共管理学报, 2015, 12(3): 139-150.
- [65] 陈向明. 扎根理论的思路和方法[J]. 教育研究与实验, 1999(04): 58-63+73.
- [66] Steenhuisen B, Van Eeten M. Patterns of Coping With Inconsistent Demands in Public Service Delivery[J]. Administration & Society, 2013, 45(9): 1130-1157.
- [67] Grandy C. The “Efficient” Public Administrator: Pareto and a Well-Rounded Approach to Public Administration[J]. Public Administration Review, 2009, 69(6): 1115-1123.
- [68] Paanakker H. Values of Public Craftsmanship: The Mismatch Between Street-Level Ideals and Institutional Facilitation in the Prison Sector[J]. The American Review of Public Administration, 2019, 49(8): 884-896.
- [69] Grindle M S. Good Enough Governance: Poverty Reduction and Reform in Developing Countries[J]. Governance, 2004, 17(4): 525-548.
- [70] Der Wal Z V, De Graaf G, Lawton A, et al. Competing Values in Public Management[J]. Public Management Review, 2011, 13(3): 331-341.
- [71] Zacka, B. When the state meets the street: Public service and moral agency[M]. Harvard University Press. 2017
- [72] WALZER M. Political action: The problem of dirty hands[J]. Philosophy & public affairs, 1973: 160-180.
- [73] De Nooy W. Fields and networks: correspondence analysis and social network analysis in the framework of field theory[J]. Poetics, 2003, 31(5-6): 305-327.
- [74] Benson R. Field theory in comparative context: A new paradigm for media studies[J]. Theory and society, 1999, 28(3): 463-498.
- [75] Couldry N. Media meta-capital: Extending the range of Bourdieu’s field theory[M]//After bourdieu. Springer, Dordrecht, 2004: 165-189.

致 谢

学习管理就是学习成功。每当站在天山堂楼下，看着西北鹰雕塑，总会想起管理学院的院训。2017年，我怀着失落的心情来到了管理学院就读，由于我的录取专业是政治学，这在以公共管理和工商管理为主的管院并不受待见。从西安到兰州，一路的风景给了我极大的震撼，绿地—草原—光秃秃的山。从步入兰大的校门那一刻开始，我心里对兰大更多的是埋怨，周围的同学也都在抱怨兰大的不好。随着我的学习和生活渐渐步入规律，我发现了兰大，或者说兰大管院自己的魅力。遥远的榆中校区与市区相隔40多公里，这些路程反倒保护了我免受灯红酒绿花花世界的干扰，能让我一心扑在昆仑堂，扎扎实实的啃下一本又一本书。在这4年的时光中，我想要感谢这些人：

我的家人。父母给了我生命，从小教育我，为我树立了良好的个人榜样，特别是在我不得志，遇到困难时，他们永远是我坚强的后盾，不断鼓励我，为我排忧解难。每当我假期回到家时，脱下疲惫的书包，姥姥姥爷总能为我做出一锅热气腾腾、香气扑鼻的饭菜，在吃饭时总劝导我不要把自己逼得太紧，这些生活中的点滴，让我终生难忘。

我的学校与学院。吃水不忘挖井人。感谢母校兰大为我提供的一切，感谢管理学院的老师们，孜孜不倦的教诲是我永远难以忘却的宝贵财富。

我的女友。感谢她在我背后的支持，没有她的帮助这篇文章是难以完成的！

一路走来，感慨万千。在校的四年，我获得了许多荣誉与赞美，有人问我失去了什么，我想，失去的东西太多了：睡眠、健康。但是我绝不后悔我做出的每一个决定，在大学四年的沉淀中更让我从男孩变成了一个男人。

最后，到了分别的时刻，我会记住每一位对我有恩的人，今后更加勇往直前，用自己的行动回报他们！也许生活会不尽如人意，但梦想的风帆将乘风破浪。

毕业论文（设计）成绩表

导师评语

该论文工作量扎实，写作水平高，论文结构完整，行文规范，望继续努力。论文通过价值选择入手，对价值的理解深刻，科研水平高于同龄本科生。

建议成绩

优秀

指导教师（签字）

孙煜

答辩委员会意见

答辩通过，成绩优秀。

答辩委员会负责人（签字）

赵雁海

成绩

优秀

学院（盖章）



2021年5月26日

兰州大学本科生优秀毕业论文电子版使用授权书

《公共组织资源限制下的价值选择逻辑—基于G省L医院的扎根理论研究》是本人

在兰州大学的本科毕业论文，现已通过答辩。本人作为此论文的著作权人，同意向兰州大学图书馆提交该论文的电子版和印刷本各一份。

根据《中华人民共和国著作权法》的规定，本人授权兰州大学图书馆对该论文电子版享有以下权力：（同意者画√）

1、同意提交全文。可以在

公开（半年）

延时公开（1年；2年）

期限之后，由图书馆在校园网上提供全文浏览。

2、不同意提交电子版论文。（选此项者，须由作者本人出具不能公开的证明，导师签字，院系所加盖公章。否则，电子版论文正常提交。）

图书馆承诺：

- 1、不对论文从事收集、保存、发布以外的其他活动；
- 2、未经著作权人同意，不得从事营利性活动。

院系：管理学院

作者（授权人）签名：亦一卓

被授权人：兰州大学图书馆

学号：320170916881

时间：2021年5月27日