

Spis treści

Wstęp

Rozdział 1

Charakterystyka zarządzania wartością publiczną

- 1.1. Wprowadzenie do zarządzania wartością publiczną
- 1.2. Wartość jako koncept teoretyczny
- 1.3. Definicja wartości publicznej
- 1.4. Trójkąt strategiczny - podstawa koncepcji wartości publicznej
 - 1.4.1. Wartość publiczna i otoczenie wykonawcze
 - 1.4.2. Legitymizacja, poparcie i otoczenie wspierające
 - 1.4.3. Zdolności operacyjne i organizacja
- 1.5. Operacjonalizacja wartości publicznej na potrzeby jej pomiaru
 - 1.5.1. Model wartości konkurujących
 - 1.5.2. Karta wyników wartości publicznej
 - 1.5.3. System pomiaru wartości publicznej oparty na dokonaniach
 - 1.5.4. Pomiar wartości publicznej Work Foundation
 - 1.5.5. The Accenture Public Sector Value Model
- 1.6. Specyfika zarządzania wartością publiczną
- 1.7. Podsumowanie

Rozdział 2

Zarządzanie usługami publicznymi

- 2.1. Wprowadzenie
- 2.2. Charakterystyka dziedziny i rodzaje metod zarządzania usługami publicznymi
- 2.3. Badanie oczekiwań klientów usług publicznych
 - 2.3.1. Charakterystyka obszaru
 - 2.3.2. Przegląd metod badania oczekiwań klientów
 - 2.3.3. Przykładowa metoda: SERVQUAL
- 2.4. Współprodukcja
 - 2.4.1. Charakterystyka obszaru
 - 2.4.2. Przegląd metod współprodukcji wartości publicznej
 - 2.4.3. Przykładowa metoda 1: budżet obywatelski
 - 2.4.4. Przykładowa metoda 2: service blueprinting
- 2.5. Komunikacja zewnętrzna
 - 2.5.1. Charakterystyka obszaru
 - 2.5.2. Przegląd metod komunikacji zewnętrznej
 - 2.5.3. Przykładowa metoda: strona internetowa organizacji
- 2.6. Zarządzanie operacyjne
 - 2.6.1. Charakterystyka obszaru
 - 2.6.2. Wybrane metody zarządzania operacyjnego
 - 2.6.3. Przykładowa metoda: lean government
- 2.7. Podsumowanie

Rozdział 3

Zarządzanie ukierunkowane na otoczenie

- 3.1. Wprowadzenie
- 3.2. Charakterystyka dziedziny i rodzaje metod zarządzania ukierunkowanych na otoczenie
- 3.3. Zarządzanie polityczne
 - 3.3.1. Charakterystyka obszaru
 - 3.3.2. Przegląd metod zarządzania politycznego
 - 3.3.3. Przykładowa metoda: deliberacja

- 3.4. Organizacyjne politykowanie
 - 3.4.1. Charakterystyka obszaru
 - 3.4.2. Przegląd metod organizacyjnego politykowania
 - 3.4.3. Przykładowe reguły wywierania wpływu w organizacji
- 3.5. Zarządzanie relacjami z interesariuszami
 - 3.5.1. Charakterystyka obszaru
 - 3.5.2. Przegląd metod zarządzania relacjami z interesariuszami
 - 3.5.3. Przykładowa metoda: analiza interesariuszy
- 3.6. Podsumowanie

Rozdział 4

Zarządzanie ukierunkowane na rezultaty

- 4.1. Wprowadzenie
- 4.2. Charakterystyka dziedziny i rodzaje metod zarządzania ukierunkowanych na rezultaty
- 4.3. Planowanie dla rezultatów
 - 4.3.1. Charakterystyka obszaru
 - 4.3.2. Przegląd metod planowania dla rezultatów
 - 4.3.3. Przykładowa metoda: foresight
- 4.4. Monitorowanie rezultatów
 - 4.4.1. Charakterystyka obszaru
 - 4.4.2. Przegląd metod monitorowania rezultatów
 - 4.4.3. Przykładowa metoda: karta wyników wartości publicznej
- 4.5. Ewaluacja rezultatów
 - 4.5.1. Charakterystyka obszaru
 - 4.5.2. Przegląd metod ewaluacji rezultatów
 - 4.5.3. Przykładowa metoda: analiza kosztów i korzyści
- 4.6. Podsumowanie

Rozdział 5

Typologie metod zarządzania wartością publiczną

- 5.1. Wprowadzenie
- 5.2. Założenia przeprowadzenia typologii metod zarządzania wartością publiczną
- 5.2. Typologia metod zarządzania wartością z perspektywy interdyscyplinarnej
 - 5.2.1. Opis metody badawczej
 - 5.2.2. Analiza grupy metod zarządzania usługami publicznymi
 - 5.2.3. Analiza grupy metod zarządzania otoczeniem
 - 5.2.4. Analiza grupy metod zarządzania rezultatami
 - 5.2.5. Wnioski z typologii metod z perspektywy multidyscyplinarnej
- 5.3. Typologia metod zarządzania wartością ze względu na zakres, sposób i warunki stosowania
 - 5.3.1. Przyjęta metoda i kryteria klasyfikacyjne
 - 5.3.2. Typologia ze względu na zakres wykorzystania metod
 - 5.3.3. Typologia ze względu na sposób stosowania metod
 - 5.3.4. Typologia ze względu na warunki stosowania metod
 - 5.3.5. Ogólna typologia metod
 - 5.3.6. Wnioski z typologii metod zarządzania wartością publiczną
- 5.4. Podsumowanie

Zakończenie

Załącznik 1. Scenariusz badania

Załącznik 2. Zestawienie danych wejściowych do cząstkowych analiz MFA

Spis rycin

Spis tabel

Literatura

Indeks nazwisk