

## فهرست مطالب

پیشگفتار ..... یازده

### بخش اول: مسائل درون سازمانی بخش دولتی

فصل یکم: اندازه دولت .....	۳
مقدمه .....	۳
دیدگاه اول: تشکیلات به مثابه ابزار کنترل .....	۶
دیدگاه دوم: غلبه تصدیگری دولت بر وظایف اصلی آن .....	۱۲
دیدگاه سوم: وظیفه‌ای بودن ساختار کلان دولت و بخشی کردن نگرش‌ها .....	۱۵
آدام اسمیت .....	۱۵
نتیجه‌گیری .....	۲۳
مآخذ .....	۲۴

### فصل دوم: فرایندهای کاری در سازمان‌های دولتی

مقدمه .....	۲۵
نگاهی اجمالی بر بازمهندسی فرایندهای کاری .....	۲۷
روش‌شناسی بازمهندسی فرایندهای کاری .....	۲۹
سازمان‌های دولتی و بازمهندسی فرایندهای کاری .....	۲۹
نکاتی برای اجرای موفق بازمهندسی فرایندهای کاری در سازمان‌های دولتی .....	۳۴
نتیجه‌گیری .....	۳۸
مآخذ .....	۳۸

۲۵	فصل سوم: مدیریت مشارکتی در بخش دولتی
۲۵	مقدمه
۲۷	نگاهی اجمالی بر پدیده مشارکت
۲۸	پیش شرط‌های مشارکت
۲۸	پیش شرط‌های فردی
۵۰	پیش شرط‌های اجتماعی و سازمانی
۵۱	آیا مدیریت از مشارکت سوء استفاده می‌کند؟! .....
۵۲	مدیریت مشارکتی: سروش نهادن بر ناتوانی مدیران
۵۳	مدیریت مشارکتی: راهکار سیاسی برای حفظ پست سازمانی
۵۴	مدیریت مشارکتی: راضی نگه داشتن کارکنان
۵۶	مدیریت مشارکتی: محملی برای گریز از مسئولیت
۵۷	مدیریت مشارکتی: ایجاد انتظارات بیجا در کارکنان
۵۷	نتیجه‌گیری
۵۸	مآخذ

## فصل چهارم: پاسخگویی در سازمان‌های دولتی

۶۱	مقدمه
۶۲	عوامل اصلی مؤثر بر ضرورت اصلاح بخش عمومی
۶۳	۱. بحران در بخش دولتی
۶۳	۲. چارچوب جدید ایدئولوژیک
۶۴	۳. اراده و قدرت سیاسی
۶۵	اصلاح مدیریت دولتی: عناصر اصلی
۶۶	۱. بازارگرایی در مدیریت دولتی
۶۶	۲. پاسخگویی و اصلاح مدیریت در بخش عمومی
۶۹	۳. تأثیر فناوری اطلاعات رایانه‌ای بر پاسخگویی
۷۷	عوامل مؤثر بر پاسخگویی
۷۹	عوامل مؤثر بر منبع پاسخگویی

۸۰	عوامل گیرنده پاسخ
۸۲	نگاهی به ایران
۸۵	نتیجه گیری
۸۸	مآخذ
<b>فصل پنجم: ارزیابی عملکرد بر مبنای مدیریت نتیجه گرا در بخش دولتی</b>	
۹۱	مقدمه
۹۲	نارسایی های ارزیابی عملکرد در مدیریت گرای
۹۹	ویژگی های الگوی مطلوب سنجش عملکرد سازمان های بخش دولتی
۱۰۱	نتیجه گیری
۱۰۲	مآخذ
<b>فصل ششم: فساد اداری</b>	
۱۰۳	مقدمه
۱۰۴	نگاهی اجمالی به فساد اداری و کنترل آن
۱۰۶	نقش کلیدی فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری
۱۱۱	تأثیر فناوری بر کنترل فساد
۱۱۱	کشف و از بین بردن فساد اداری
۱۱۳	بی تأثیری فناوری بر فساد اداری
۱۱۳	عوامل مؤثر بر تأثیرگذاری فناوری اطلاعات بر فساد اداری
۱۱۳	وجود فناوری اطلاعات
۱۱۴	طرح نظام اطلاعاتی و تصمیم های مدیریت
۱۱۵	عوامل سازمانی و محیطی
۱۱۷	نتیجه گیری
۱۱۹	مآخذ
<b>فصل هفتم: کاغذبازی در بخش دولتی</b>	
۱۲۳	مقدمه
۱۲۴	منشأ کاغذبازی

۱۲۵	ماهیت کاغذبازی
۱۲۶	علل کاغذبازی چیست؟
۱۲۷	کاغذبازی و قوانین
۱۲۹	کاغذبازی و مسئول بودن در برابر عموم
۱۳۰	کاغذبازی و رویه‌ها
۱۳۲	کاغذبازی و فرم‌ها
۱۳۳	آیا کاغذبازی را می‌توان کاهش داد؟!۱
۱۳۶	نتیجه‌گیری
۱۳۷	مآخذ

بخش دوم: رابطه بخش دولتی با جامعه

۱۴۱	فصل هشتم: مدیریت دولتی و اعتماد عمومی
۱۴۱	مقدمه
۱۴۲	تعریف اعتماد عمومی
۱۴۵	دلایل عمومی افول اعتماد عمومی
۱۴۵	۱. افول جهان‌شمول اعتماد عمومی
۱۴۷	۲. تغییر اقتصاد
۱۴۷	۳. رهبری ضعیف
۱۴۸	۴. مبارزات منفی
۱۴۸	۵. منفعت‌طلبی مالی
۱۴۸	۶. عملکرد حزبی
۱۴۸	۷. عملکرد دولت
۱۴۹	۸. رسانه‌ها و مطبوعات
۱۴۹	اعتماد کارکردی و غیرکارکردی
۱۵۰	انواع اعتماد عمومی
۱۵۰	۱. اعتماد اعتباری
۱۵۲	۲. اعتماد متقابل

۱۵۲	..... ۳. اعتماد اجتماعی
۱۵۵	..... نکاتی دربارهٔ اعتمادسازی مدیران و شهروندان
۱۵۶	..... نتیجه‌گیری
۱۵۶	..... مآخذ
۱۶۳	..... فصل نهم: مشارکت عامهٔ مردم در خط مشی‌گذاری عمومی
۱۶۳	..... مقدمه
۱۶۴	..... دیدگاه‌های مختلف در زمینهٔ مشارکت عامه
۱۶۵	..... چارچوبی برای مشارکت مردم در خط مشی‌گذاری عمومی
۱۶۵	..... ۱. هدف مشارکت
۱۶۹	..... ۲. ماهیت موضوع در مشارکت
۱۷۱	..... رابطهٔ بین هدف و موضوع و سازوکارهای تحقق مشارکت
۱۷۳	..... نتیجه‌گیری
۱۷۴	..... مآخذ
۱۷۵	..... فصل دهم: مدیریت مسائل عمومی
۱۷۵	..... مقدمه
۱۷۶	..... مدیریت مسائل عمومی، بُعدی جدید در مدیریت
۱۷۹	..... مشکلات عمده در راه پذیرش و انجام مسئولیت اجتماعی
۱۸۲	..... نقش نظم‌دهندگی دولت در مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها
۱۸۶	..... مدیریت مسائل اجتماعی
۱۸۷	..... طراحی نظام مدیریت مسائل عمومی
۱۸۹	..... نتیجه‌گیری
۱۹۰	..... مآخذ
۱۹۱	..... فصل یازدهم: توسعهٔ سرمایهٔ اجتماعی
۱۹۱	..... نقش مدیریت در ایجاد و توسعهٔ سرمایهٔ اجتماعی

۱۹۱	..... سرمایه اجتماعی چیست؟
۱۹۳	..... نقش مدیران در ایجاد سرمایه اجتماعی
۱۹۹	..... نتیجه گیری
۲۰۰	..... مآخذ

**بخش سوم: بخش دولتی و جهانی شدن**

۲۰۳	..... فصل دوازدهم: چالش های مدیریت دولتی در عصر جهانی شدن
۲۰۳	..... مقدمه
۲۰۳	..... مفهومی نو به نام جهانی شدن
۲۰۷	..... جهانی شدن و دیدگاه های موافقان و مخالفان
۲۰۹	..... مدیریت دولتی، اسیر سنت درون نگری
۲۰۹	..... ایستایی شناختی و مقطع نگری
۲۱۱	..... مدیریت دولتی و چالش های جهانی شدن
۲۱۶	..... بحران های مدیریت دولتی و راه آوردهای جهانی شدن
۲۲۰	..... مدیریت دولتی، از درون نگری به سوی جهان نگری
۲۲۵	..... نتیجه گیری
۲۲۶	..... مآخذ

۲۲۹	..... فصل سیزدهم: آینده مدیریت دولتی در عصره جهانی شدن؛ تعامل یا انفصال؟
۲۲۹	..... مقدمه
۲۳۰	..... مدیریت دولتی و جهانی شدن
۲۳۱	..... پیوستار برخورد های مدیریت دولتی با پدیده جهانی شدن
۲۳۸	..... نتیجه گیری
۲۳۸	..... مآخذ

۲۴۱	..... فهرست اعلام
-----	-------------------