

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1	
Efektywność w procesie świadczenia miejskich usług publicznych	11
1.1. Efektywność usług publicznych – sformułowanie problemu	11
1.2. Układ podmiotowy świadczenia usług publicznych i jego znaczenie dla efektywności.....	18
1.3. Użytkownicy usług i społeczności lokalne w procesie świadczenia usług publicznych	28
1.4. Metodyka badania efektywności miejskich usług publicznych.....	31
Rozdział 2	
Analiza efektywności miejskich usług publicznych w ujęciu zarządczym	41
2.1. Wskaźnikowa analiza efektywności miejskich usług publicznych – przegląd wybranych podejść metodycznych	41
2.2. Wskaźnikowa analiza efektywności miejskich usług publicznych: studium przypadku Sztokholmu.....	52
2.3. Koncepcja lean government w zarządzaniu usługami publicznymi: studium przypadku miasta Södertälje	61
Rozdział 3	
Badanie efektywności miejskich usług publicznych – studia przypadku	71
3.1. Procedura badania efektywności miejskich usług publicznych.....	71
3.2. Efektywność świadczenia usług w zakresie e-administracji: studium przypadku miasta Raciborza	73
3.3. Efektywność świadczenia usług w zakresie drogownictwa: studium przypadku miasta Bielska-Białej	87
3.4. Efektywność świadczenia usług w zakresie edukacji: studium przypadku miasta Rybnika.....	107
Rozdział 4	
Rekomendacje strategiczne – uczenie się efektywności w polityce świadczenia miejskich usług publicznych	121
4.1. Struktura rekomendacji strategicznych.....	121
4.2. Rama metodyczna badania i oceny świadczenia miejskich usług publicznych.....	122
4.3. Proces uczenia się efektywności świadczenia miejskich usług publicznych.....	133

Zakończenie	141
Bibliografia	143
Spis tabel.....	149
Spis rysunków.....	151