

CUPRINS

Rezumat	5
Introducere	11
Capitolul 1	17
CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND MANAGEMENTUL INSTITUȚIILOR PUBLICE	17
1.1. Delimitări conceptuale privind managementul public	17
1.2. Posibilitatea implementării guvernanței în cadrul managementului instituțiilor publice	24
1.2.1 Rezultatele analizelor comparative asupra comportamentului organizațional al companiilor și instituțiilor publice	26
1.2.2. Specificul administrației instituțiilor publice	27
1.2.3. Specificul managementului public.....	29
1.2.4. Rolul cunoașterii în schimbarea instituției publice	31
1.3. Caracteristici ale procesului de management în instituțiile publice din România	33
1.3.1. Prezentarea generală a procesului de management.....	33
1.3.2. Caracteristici ale procesului de management în instituțiile publice din România	35
1.3.3. Analiză comparativă a procesului de management în instituții publice și companii	37
Capitolul 2.....	39
CADRUL METODOLOGIC AL CERCETĂRII EFICACITĂȚII ȘI EFICIENȚEI MANAGEMENTULUI INSTITUȚIILOR PUBLICE	39
2.1. Modalități de abordare ale cercetării eficacității și eficienței managementului instituțiilor publice	39
2.1.1. Particularități ale cercetării managementului instituțiilor publice ...	39
2.1.2. Perspective privind managementul eficace și eficient al instituțiilor publice.....	44
2.1.3. Componente ale managementului eficient al instituțiilor publice ...	50
2.2. Activitățile manageriale și influențele acestora asupra eficacității și eficienței organizației.....	53

2.2.1. Activitatea de comunicare	55
2.2.2. Activitatea de management al resurselor umane.....	59
2.2.3. Activitățile de rețea	63
2.2.4. Activitățile tradiționale de management.....	65
2.3. Abordarea procesului cercetării	72
2.3.1 Metodologia și abordările cercetării	72
2.3.2. Cercetarea calitativă.....	78
2.3.3. Cercetarea cantitativă.....	80
2.3.4. Validitatea și fiabilitatea cercetării.....	81
CAPITOLUL 3	83
EVALUAREA PERCEPȚIEI MANAGERILOR ASUPRA MANAGEMENTULUI INSTITUȚIEI PUBLICE	83
3.1. Prezentarea eșantionului selectat dintre managerii instituțiilor publice	83
3.2. Cercetarea influențelor categoriilor de factori asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	91
3.2.1. Cercetarea influențelor factorilor externi de mediu asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice.....	91
3.2.2. Cercetarea influențelor factorilor organizaționali asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice.....	97
3.2.3. Cercetarea influențelor factorilor relaționați cu stilul de conducere al managerului asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	111
3.2.4. Cercetarea influențelor factorilor relaționați cu angajații asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	119
3.2.5. Cercetarea influențelor factorilor relaționați cu locul de muncă asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	126
3.3. Cercetarea influențelor categoriilor de activități asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	133
3.3.1. Cercetarea influențelor activităților de comunicare asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice.....	133
3.3.2. Cercetarea influențelor activităților de gestionare a resurselor umane asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	141

3.2.3. Cercetarea influențelor activitățile tradiționale de management asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	152
3.2.4. Cercetarea influențelor activităților de rețea asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice.....	161
CAPITOLUL 4	174
EVALUAREA PERCEPȚIEI SUBORDONAȚILOR ASUPRA MANAGEMENTULUI INSTITUȚIEI PUBLICE	174
4.1. Prezentarea eșantionului selectat dintre subordonații din cadrul instituțiilor publice	174
4.2. Cercetarea influențelor categoriilor de activități de management al resurselor umane asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice.....	182
4.2.1. Cercetarea influențelor recompenselor și recunoașterii asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	182
4.2.2. Cercetarea influențelor activităților de dezvoltare a resurselor umane asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	198
4.2.3. Cercetarea influențelor motivării și culturii organizaționale asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	208
4.2.4. Cercetarea influențelor leadership-ului și rolului în organizație asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	216
4.2.5. Cercetarea influențelor relației management-subordonați și suportului oferit asupra eficacității și eficienței managementului instituției publice	227
CAPITOLUL 5	243
ANALIZA PERCEPȚIEI UTILIZATORILOR SERVICIULUI PUBLIC ASUPRA PERFORMANȚEI SERVICIILOR, EFICACITĂȚII ȘI EFICIENȚEI MANAGEMENTULUI INSTITUȚIEI PUBLICE	243
5.1. Prezentarea eșantionului selectat dintre utilizatorii serviciilor publice furnizat de instituțiile publice	243
5.2. Cercetarea performanțelor serviciilor, eficacității, eficienței și calității managementului instituției publice	249
5.2.1. Cercetarea performanțelor serviciilor în cadrul instituțiilor publice.....	249
5.2.2. Cercetări privind eficiența, eficacitatea și calitatea managementului instituțiilor publice	260

5.3. Cercetarea corelațiilor dintre performanțelor serviciilor, eficacității, eficienței și calității managementului instituției publice	266
Concluzii	271
Bibliografie	287
ANEXE	303
Anexa 1.	303
CHESTIONAR DE ANALIZĂ A PERCEPȚIEI MANAGERILOR ASUPRA MANAGEMENTULUI INSTITUȚIEI PUBLICE.....	303
Anexa 2.	310
CHESTIONAR DE ANALIZĂ A PERCEPȚIEI ANGAJAȚILOR CU FUNCȚIE DE EXECUȚIE ASUPRA MANAGEMENTULUI INSTITUȚIEI PUBLICE	310
ANEXA 3.....	316
CHESTIONAR DE ANALIZĂ A PERCEPȚIEI UTILIZATORILOR SERVICIULUI PUBLIC ASUPRA PERFORMANȚEI SERVICIILOR, EFICACITĂȚII ȘI EFICIENȚEI MANAGEMENTULUI INSTITUȚIEI PUBLICE	316