

SADRŽAJ

PREDGOVOR	
SAŽETAK	6
SUMMARY	7
1. UVOD	8
1.1. Problem i predmet istraživanja	10
1.2. Ciljevi i hipoteze istraživanja	11
1.3. Metodologija istraživanja	14
1.4. Doprinos istraživanja	15
1.5. Struktura rada	16
2. SUVREMENI MENADŽERSKI KONCEPT	18
2.1. Povijesni razvoj suvremenih menadžerskih koncepata	18
2.2. Suvremene tehnike za unaprjeđenje poslovanja organizacije	19
2.3. VRIN okvir i SWOT analiza	20
2.4. Six Sigma koncept	25
2.5. EVA i VBM koncept	27
2.6. Benchmarking koncept	29
2.7. Reinženjering poslovnih procesa	31
2.8. Strategija kao revolucija	32
3. KARTA URAVNOTEŽENIH CILJEVA - BSC KONCEPT	34
3.1. Kratak povijesni prikaz nastanka BSC koncepta	
34	
3.2. Perspektive BSC koncepta	38
3.3. Načela i specifičnosti BSC koncepta	40
3.4. Prednosti i nedostaci BSC koncepta	41
3.5. Učinci primjene BSC koncepta na poslovanje	42

4. UNAPRJEĐENJE UČINKOVITOSTI JAVNE UPRAVE	44
4.1. Definiranje pojma javna uprava	44
4.2. Tendencije razvoja uprave	47
4.2.1. Tendencija porasta upravnih organizacija	49
4.2.2. Tendencija prema profesionalizaciji uprave	49
4.2.3. Tendencija prema diferencijaciji upravnih organizacija	50
4.2.4. Tendencija prema ograničavanju prinude u upravi	51
4.3. Javna uprava i javni menadžment - razvoj	51
4.4. Ciljevi i karakteristike novoga javnog menadžmenta	58
4.5. Strategija reforme javne uprave na primjeru Bosne i Hercegovine	60
5. STRATEGIJA RAZVOJA JAVNE UPRAVE I IMPLEMENTACIJA BSC KONCEPTA	65
5.1. Ciljevi strategije razvoja javne uprave	65
5.2. Pružanje javnih usluga	68
5.3. Ljudski resursi u javnoj upravi	69
5.3.1. Planiranje ljudskih resursa	70
5.3.2. Funkcija upravljanja ljudskim resursima u javnoj upravi	72
5.3.3. Sustavni problemi u oblasti ljudskih resursa u javnoj upravi	76
5.4. Implementacija BSC koncepta u tijelima javne uprave	84
5.5. Prednosti i problemi uvođenja BSC koncepta u tijela javne uprave	87
5.6. Analiza primjene BSC modela u tijelima javne uprave	88
6. EMPIRIJSKA ANALIZA STAVOVA ISPITANIH STRUČNJAKA, ZAPOSLENIKA JAVNIH INSTITUCIJA, PREDSTAVNIKA IZVRŠNE I ZAKONODAVNE VLASTI O PRIMJENI BSC MODELA U DRŽAVNIM INSTITUCIJAMA	95
6.1. Metodologija istraživanja	96
6.2. Plan i instrumenti istraživanja	98
6.2.1. Vremensko razdoblje istraživanja	99
6.2.2. Obrada istraženih rezultata	99

6.3.	Rezultati istraživanja utjecaja BSC modela na uspješnost poslovanja javnih institucija	100
6.3.1.	Analiza demografskih karakteristika ispitanika	100
6.4.	Rezultati istraživanja – deskriptivna analiza	106
6.5.	Testiranje hipoteza primjenom Hi-kvadrat testa	169
6.6.	Model utjecaja korupcije, kvaliteta i trošenja proračuna na zadovoljstvo građana	183
	ZAKLJUČAK	191
	LITERATURA	199
	POPIS TABLICA	203
	POPIS SLIKA	207
	POPIS GRAFIKONA	207
	Prilog: Anketni upitnik	