**Wstęp** 7

**Rozdział 1. Procesy ewolucji w zarządzaniu publicznym** 11

* 1. Klasyczny model administracji 13
     1. Biurokracja idealna według Webera i jej krytyka 14
     2. Legalizm organizacji biurokratycznej jako pozorna racjonalność 17
     3. Krytyka biurokracji idealnej w koncepcjach N. Luhmana 20
  2. Menedżeryzm – w kierunku nowego zarządzania publicznego 22
     1. Uwarunkowania ekonomiczno-społeczne rozwoju NZP 23
     2. Uwarunkowania polityczno-intelektualne rozwoju NZP 25
     3. Teoretyczne podstawy nowego zarządzania publicznego 26
     4. Podstawowe elementy modelu NZP 28
  3. Współrządzenie (*public governance*) 34
  4. Analiza porównawcza modeli zarządzania publicznego 37
  5. Procesy zmian w zarządzaniu publicznym w Polsce 40
  6. Podsumowanie 42

**Rozdział 2. Dobre współrządzenie jako koncepcja normatywna w zarządzaniu publicznym** 43

* 1. Operacjonalizacja zasad dobrego współrządzenia 43
  2. Jakość usług publicznych w kontekście dobrego współrządzenia 49
  3. Koncepcja dobrego współrządzenia w polityce Unii Europejskiej 56
  4. Dobre współrządzenie w kontekście przemian w polskiej administracji publicznej 59
  5. Podsumowanie 69

**Rozdział 3. Orientacja rynkowa w zarządzaniu publicznym** 71

* 1. Orientacja rynkowa i orientacja marketingowa w działalności organizacji publicznej 71
     1. Orientacja rynkowa a orientacja marketingowa 73
     2. Upowszechnianie elementów koncepcji orientacji rynkowej w publikacjach poświęconych administracji publicznej 76
     3. Próby zastosowania narzędzi pomiaru orientacji rynkowej w badaniach sektora publicznego i non profit 79
  2. Ewolucja marketingu w organizacjach publicznych 87
     1. Wczesne próby wykorzystania marketingu w sektorze publicznym 87
     2. Podejście transakcyjne w marketingu organizacji publicznych 89
     3. Podejście relacyjne w marketingu organizacji publicznych 92
     4. Marketing terytorialny w świetle podejścia transakcyjnego i relacyjnego 95
  3. Procesy tworzenia wartości dla interesariuszy organizacji publicznych 99
     1. Interesariusze organizacji publicznych 99
     2. Tworzenie i dostarczanie wartości interesariuszom 104
  4. Podsumowanie 108

**Rozdział 4. Metodyka badań** 111

* 1. Tło badania 111
  2. Pytania badawcze i cele badania 115
  3. Dobór przypadków w świetle teorii zależności od zasobów i teorii zasobowej przedsiębiorstwa 117
  4. Charakterystyka badanych ośrodków 121
  5. Operacjonalizacja pojęć 133
  6. Przebieg procesu badawczego 139

**Rozdział 5. Orientacja rynkowa miast** 147

* 1. Możliwości adaptacji koncepcji orientacji rynkowej w kontekście praktyk występujących w badanych miastach 147
     1. Pozyskiwanie wiedzy o potrzebach użytkowników 148
     2. Koordynacja współpracy z interesariuszami instytucjonalnymi 153
     3. Responsywność – kontrola rezultatów procesów przyciągania użytkowników 155
  2. Dobre praktyki w zakresie orientacji rynkowej miast 158
     1. Przykłady dobrych praktyk badanych miast 159
     2. Skuteczne przyciąganie inwestorów – konsekwencje w działaniach komunikacyjnych i budowaniu wartości dla inwestorów 161
     3. Skuteczne przyciąganie turystów – konsekwencje w działaniach komunikacyjnych i budowaniu wartości dla turystów 168
     4. Skuteczne przyciąganie studentów – konsekwencje w działaniach komunikacyjnych i budowaniu wartości dla młodych, podejmujących studia wyższe 175
     5. Tworzenie sprzyjających warunków dla lokalnych przedsiębiorców 185
  3. Podsumowanie 191

**Rozdział 6. Operacjonalizacja zasad dobrego współrządzenia w badanych miastach** 193

* 1. Dobre współrządzenie w dokumentach strategicznych badanych ośrodków 193
  2. Znaczenie pojęcia „dobre współrządzenie” wśród menedżerów miejskich 195
  3. Realizacja zasad dobrego współrządzenia w jednostkach organizacyjnych urzędów badanych miast 202
     1. Zasada otwartości 204
     2. Zasada partycypacji 210
     3. Zasada efektywności 218
     4. Zasada spójności 222
  4. Podsumowanie 228

**Zakończenie** 231

**Bibliografia** 239

**Spisy tabel, rysunków, ramek, wykresów, map** 251

**Załączniki** 255