

حکمرانی و مدیریت عمومی

ویراستاران:
تونی بووارد و الک لوفلر

مترجم:
اشرف رحیمیان

عنوان و نام پدیدآورنده	حکمروایی و مدیریت عمومی / ویراستاران: تونی بووارد، الک لوفلر؛ مترجم: اشرف رحیمیان.
مشخصات نشر	تهران، سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران، مؤسسه نشر شهر، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	۵۰۰ ص.
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۲۳۸-۶۴۱-۳
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
عنوان اصلی	عنوان اصلی: Public Management and Governance, 2003.
موضوع	علوم اداری
موضوع	بهره‌وری دولتی
موضوع	مروغیت حکومت
موضوع	علوم اداری - مشارکت شهروندان
شناسه افزوده	بوویرد، ا.جی.، ۱۹۴۹ - م.، ویراستار
شناسه افزوده	Bovard, A. G.
شناسه افزوده	لوفلر، الک، ۱۹۶۷ - م.، ویراستار
شناسه افزوده	Lofler, Elke
شناسه افزوده	رحیمیان، اشرف، ۱۳۵۴ - م. مترجم
شناسه افزوده	مؤسسه نشر شهر
رده‌بندی کنگره	۱۳۹۱ م / ج ۱ / ۱۵۱ / IF
رده‌بندی دیویی	۳۵۱
شماره کتاب‌شناسی ملی	۳۰۹۰۲۲۲



مؤسسه نشر شهر
سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران

حکمروایی و مدیریت عمومی

ویراستاران: تونی بووارد و الک لوفلر

مترجم: اشرف رحیمیان

ناظر علمی ترجمه: دکتر علیرضا محمدی

ناشر: مؤسسه نشر شهر

به سفارش: مدیریت سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی راهبردی

معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهری شهرداری تهران

نوبت و تاریخ چاپ: اول - ۱۳۹۲

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

آماده‌سازی و چاپ: مؤسسه نشر شهر

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۳۸-۶۴۱-۳

بها: ۱۵۰/۰۰۰ ریال

همه حقوق برای معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهری شهرداری تهران محفوظ است. ©

Printed in Iran.

نشانی ناشر: تهران، بلوار آفریقا، نرسیده به میدان آرژانتین، روبروی پارک‌سوار بی‌همی، شماره ۶

مؤسسه نشر شهر تلفن: ۸۸۱۹۳۳۰۱-۲ ۸۸۱۹۳۳۰۴-۶ ۸۸۱۹۳۳۰۴-۶ فروشگاه مرکزی: ۸۸۹۵۲۵۳۴

مرکز چاپ: ۸۸۴۲۱۹۰۶ - ۸۸۴۲۸۳۰۵

E-mail: info@shahrpress.ir www.shahrpress.ir

فهرست مطالب

۹	(ABBREVIATIONS) علائم اختصاری
۱۱	 دیپاچه معاون برنامه‌ریزی و توسعه شهری شهرداری تهران
۱۳	 سخن مترجم
۱۵	 معرفی نویسندگان
۲۱	 قدردانی

بخش اول: مدیریت عمومی تا حکمروایی

۳۱	 ۱. درک مدیریت عمومی و حکمروایی
	 تونی بووارد، دانشگاه بیرمنگام، انگلستان و الک لوفلر، حکمروایی بین‌الملل، انگلستان
۴۷	 ۲. زمینه در حال تحول سیاست‌گذاری عمومی
	 تونی بووارد، دانشگاه بیرمنگام، انگلستان و الک لوفلر، حکمروایی عمومی، انگلستان
۶۵	 ۳. اندازه و گستره بخش عمومی
	 پیتر ام. جکسون، دانشگاه لیستر، انگلستان
۸۵	 ۴. اصلاحات مدیریت عمومی در بین کشورهای عضو سازمان همکاری اقتصادی و توسعه (OECD)
	 بورگن بلوم، دانشگاه هاروارد و نیک مانینگ، بانک جهانی

بخش دوم: مدیریت عمومی

۱۰۹	 ۵. مدیریت استراتژیک در سازمان‌های بخش عمومی
	 تونی بووارد، دانشگاه بیرمنگام، انگلستان
۱۳۳	 ۶. بازاریابی در سازمان‌های بخش عمومی
	 تونی بووارد، دانشگاه بیرمنگام، انگلستان
۱۵۱	 ۷. پیمان‌سپاری خدمات عمومی
	 اندرو اریچ، دانشگاه اولستر، انگلستان
۱۶۹	 ۸. مدیریت مالی در سازمان‌های بخش عمومی
	 جیمز ال چان، دانشگاه ایلینویز، شیکاگو، آمریکا و ژبون ژیانو، دانشگاه پکنینگ چین

۹. مدیریت منابع انسانی در بخش عمومی ۱۸۵
سیلویا هورتون، دانشگاه پورترموث، انگلستان
۱۰. مدیریت فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطاتی در سازمان‌های بخش عمومی ۲۰۵
کریستین بلامی، دانشگاه ناتینگهام ترنت، انگلستان
۱۱. مدیریت و سنجش عملکرد در سازمان‌های بخش عمومی ۲۲۷
گیرت بوکائرت، دانشگاه کاتولیک لوون، بلژیک و ووتر وان دورن، دانشگاه آنورپ، بلژیک
۱۲. مدیریت کیفیت در سازمان‌های بخش عمومی ۲۴۵
تونی بووارد، دانشگاه بیرمنگام، انگلستان و الک لوفلر، حکمروایی بین‌الملل، انگلستان
۱۳. مدیریت فرایند در سازمان‌های بخش عمومی ۲۶۷
کونو اسکدلر و اوتز هلمو، دانشگاه سنت گالن، سوئیس
۱۴. بررسی دقیق، بازرسی و ممیزی در بخش عمومی ۲۸۷
جان کلارک، دانشگاه آزاد، انگلیس

بخش سوم: حکمروایی به مثابه گرایش در حال ظهور در بخش عمومی

۱۵. حکمروایی عمومی در اجتماع شبکه‌ای ۳۰۵
الک لوفلر، حکمروایی بین‌الملل، انگلستان
۱۶. کار مشارکتی در حوزه عمومی ۳۲۷
تونی بووارد و جان تیزارد، دانشگاه بیرمنگام، انگلستان
۱۷. مدیریت غیرمتمرکز نمایندگی‌ها و بدنه‌های تأمین خدمات عمومی ۳۴۹
کریستوفر پولیت، دانشگاه لوون، بلژیک
۱۸. رهبری عمومی ۳۶۵
مایک بروسین، دانشگاه وست آو انگلند، انگلیس
۱۹. تعامل با شهروندان و دیگر ذی‌نفعان ۳۸۷
استیو مارتین، دانشگاه کاردیف، انگلستان
۲۰. تغییر برابری‌ها، امور سیاسی، سیاست‌ها و اجرا ۴۰۹
ژانت نیومن، دانشگاه آزاد، بریتانیا و راشل آشورث، دانشگاه تجارت کاردیف
۲۱. اخلاق و استانداردهای رفتار ۴۲۵
هووارد دیویس، دانشگاه تجارت وارویک، بریتانیا
۲۲. سیاست و اقدام شاهد - مینا ۴۴۵
آنت بوآز، دانشگاه لندن، بریتانیا و ساندرا ناتلی، دانشگاه ادینبورگ، بریتانیا

علائم اختصاری (Abbreviations):

عنوان اختصاری	عنوان کامل	
ALS	Action learning set	مجموعه یادگیری حین عمل
BPMN	Business process modeling notation	نماد مدل‌سازی فرایند کسب‌وکار
HIR	Business process re-engineering	بازمهندسی فرایند کسب‌وکار
CAA	Comprehensive area assessment	ارزیابی منطقه‌ای جامع
CAF	Common assessment framework	چارچوب ارزیابی عمومی
CCT	Compulsory competitive tendering	مناقضه رقابتی اجباری
CFO	Chief financial officer	رئیس ارشد مالی
CPA	Comprehensive performance assessment	ارزیابی عملکرد جامع
CPI	Corruption perceptions index	شاخص ادراک فساد
CSCI	Commission for Social Care Inspection	کمیسیون بازرسی مراقبت اجتماع
CSE	Customer Service Excellence	سرآمدی خدمات مشتری
DIID	Department for International Development	بخش توسعه بین‌الملل
DPA	Data Protection Act	لایحه حفاظت داده
DSO	Direct service organization	سازمان خدمات مستقیم
DTI	Department of Trade and Industry	بخش تجارت و صنعت
DTV	Digital television	تلویزیون دیجیتال
EBPP	Evidence-based policy and practice	سیاست و اقدام شاهد - مبنا
EFQM	European Foundation for Quality Management	بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت
EPOC	Effective Practice and Organization of Care	اقدام مؤثر و سازمان مراقبت
EPP	Expert Patients Programme	برنامه بیماران متخصص
ESD	Electronic service delivery	ارائه خدمات الکترونیک
FOI	Freedom of Information	آزادی اطلاعات
GDP	Gross domestic product	تولید ناخالص محلی
HEFCF	Higher Education Funding Council of England	شورای مالی آموزش عالی انگلستان
HRM	Human resource management	مدیریت منابع انسانی
ICAC	Independent Commission Against Corruption	کمیسیون مستقل علیه فساد
ICT	Information and Communications Technologies	فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی
IIP	Investors in People	سرمایه‌گذاران بر روی کارکنان
KM	Knowledge Management	مدیریت دانش
LAA	Local Area Agreement	توافقنامه حوزه محلی

عنوان اختصاری	عنوان کامل	
LINKs	Local Involvement Networks	شبکه‌های درآمیختگی محلی
LSP	Local Strategic Partnership	مشارکت استراتژیک عمومی
MBO	Management by Objectives	مدیریت بر مبنای هدف
NAO	National Audit Office	اداره ممیزی ملی
NCSC	National Care Standards Commission	کمیسیون استانداردهای مراقبت ملی
N DPB	Non – Departmental Public bodies	سازمان‌های عمومی غیربخشی
NPFM	New public Financial Management	مدیریت مالی عمومی نوین
NPM	New Public Management	مدیریت عمومی نوین
OFSTED	Office for Standards in Education	اداره استانداردهای آموزشی
OT	Opportunities and Threats	فرصت‌ها و تهدیدها
OMB	Office of Management and Budget	اداره مدیریت و بودجه
PB	Participatory Budgeting	بودجه‌بندی مشارکتی
PFI	Private Finance Initiative	ابتکار عمل مالی خصوصی
PFM	Public Financial Management	مدیریت مالی عمومی
PIU	Performance Improvement Unit	واحد بهبود عملکرد
PPBS	Planning, Programming, Budgeting System	سیستم طرح‌ریزی، برنامه‌ریزی و بودجه‌بندی
PPP	Public-private partnership	شرکت عمومی - خصوصی
IRP	Performance-related pay	پرداخت عملکردمحور
QA	Quality assurance	تضمین کیفیت
RCT	Randomized control trials	آزمون کنترل تصادفی
RIA	Regulatory impact Analysis	تحلیل تأثیر قانون‌گذاری
RVEM	Remote electronic voting	رای‌گیری از راه دور الکترونیک
SCS	Senior Civil Service	خدمات برتر کشوری
SWOT	Strengths, weaknesses, opportunities and threats	قوت‌ها، ضعف‌ها، فرصت‌ها و تهدیدها
3G	Third generation	نسل سوم
TEN	Trans- European network	شبکه فرااروپایی
TPM	Traditional personnel management	مدیریت پرسنلی سنتی
TQM	Total quality management	مدیریت کیفیت جامع
VFM	Value for money	ارزش در مقابل پول
ZBB	Zero base budgeting	بودجه‌بندی بر مبنای صفر
ZBO	Zelfstanding bestuurs organisaties	-

دیباچه معاون برنامه‌ریزی و توسعه شهری شهرداری تهران

جامعه دانش‌بنیان بنابر تعاریف، جامعه‌ای است که بقای آن از نظر اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، امنیتی و دفاعی به تولید دانش از راه تحقیق و پژوهش بستگی دارد و اعتلا و شکوفایی آن مرهون به‌کارگیری نوآورانه و مبتکرانه‌ی دانش در تمام شئون زندگی اجتماعی است. شهر دانش‌بنیان نیز به شکل مشابه تعریف می‌شود: شهری که از راه تحقیق و پژوهش، قدرت تولید علم و دانش داشته و دانش را در کلیه بنای آن را تولید دانش تشکیل می‌دهد و رفعت و اعتلای آن مرهون بهره‌مندی از علم و دانش روز در تمامی شئون است.

از سویی دیگر، تحول در دیدگاه‌های نظری معمول نظام مدیریت شهری در ایران، بنابر اذعان نخبگان، متخصصان و دست‌اندرکاران این حوزه، امری ضروری و غیرقابل انکار محسوب می‌شود. از این‌رو است که شهرداری تهران هم‌زمان با دوره سوم فعالیت شورای اسلامی شهر تهران، تلاش‌های همه‌جانبه‌ای را در جهت تحول در رویکردها و دیدگاه‌های علمی و عملی متداول در کشور در حوزه مدیریت شهری صورت داده است.

از جمله تلاش‌هایی که در حوزه می‌بایست برشمرد توجه به رویکردهای علمی و حمایت از توسعه فعالیت‌های علمی - پژوهشی و آموزشی مرتبط با حوزه مدیریت شهری است. بر همین اساس و در راستای تحقق سند چشم‌انداز بیست‌ساله و سیاست‌های کلی نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، تبعیت از رهنمودهای مقام رهبری درخصوص توسعه علمی کشور و همچنین تسهیل تحقق چشم‌انداز مصوب شهر تهران، توسعه نظام علمی - پژوهشی به عنوان بستری برای تصمیم‌گیری بهینه در شهرداری تهران مورد توجه قرار گرفته است.

از مهم‌ترین فعالیت‌های انجام شده در این حوزه باید به استقرار نظام پژوهشی شهرداری تهران، توسعه پروژه‌های پژوهشی شهرداری تهران، پشتیبانی و ترویج پژوهشگری و تولید دانش در حوزه مدیریت شهری، برگزاری و حمایت از همایش‌ها و نشست‌های علمی - تخصصی، توسعه تعاملات علمی با دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی و جذب نخبگان، حمایت

از رساله‌ها و پایان‌نامه‌های دانشجویی و غیره اشاره داشت که حمایت از تألیف و ترجمه کتاب حوزه توسعه و مدیریت شهری در همین راستا صورت می‌گیرد.

کتابی که پیش‌روست، یکی از کتاب‌های مجموعه کتب برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری شهری است که با همت مجموعه مدیریت سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی راهبردی شهرداری تهران ترجمه و منتشر شده که امید است در جهت تحول دیدگاه‌ها و رویکردهای معمول در حوزه مدیریت شهری مؤثر افتد. در پایان شهرداری تهران، مجدداً از متخصصان، پژوهشگران و دانشگاهیان فعال در حوزه مدیریت شهری به منظور تشریک مساعی در سیاست‌گذاری در حوزه فعالیت‌های مدیریت شهری تهران دعوت نموده و آمادگی خود را جهت حمایت از توسعه فعالیت‌های علمی، پژوهشی و آموزشی در عرصه مدیریت شهر اعلام می‌نماید.

سید مناف هاشمی

معاون برنامه‌ریزی و توسعه شهری شهرداری تهران

حکمروایی و مدیریت عمومی

ویرایش دوم

نقش حکومت در مدیریت جامعه، دوباره به موضوعی داغ در تمام دنیا تبدیل شده است. جامعه متنوع‌تر، اینترنت و انتظارات جدید شهروندان راه‌های سنتی مدیریت حکومت‌ها را به چالش کشیده است.

ویرایش دوم کتاب مدیریت عمومی و حکمروایی موضوعاتی کلیدی درخصوص مدیریت کارا و خدمات عمومی خوب در بخش عمومی را بررسی می‌کند. با استفاده از مشارکت نویسندگان بنام این حوزه، مطالب، کامل‌تر، فراز از ویرایش ارائه می‌شود. ویرایش حاضر نگاهی دارد به شیوه‌هایی که لازم است فرایند حکمروایی به منظور حفظ مشروعیت و استفاده بیشتر از منابع جامعه، به صورت بنیادی، دگرگون شود. موضوعات کلیدی شامل موارد زیر هستند:

- چالش‌ها و فشارهایی که حکومت‌های مدرن در تمام دنیا با آن مواجه هستند؛
- نقش در حال تغییر بخش عمومی در یک «اقتصاد آمیخته»؛
- موضوعات حکمروایی، نظیر اخلاق، برابری و درآمیختگی شهروندان.

ویرایش جدید، حوزه بین‌المللی گسترده‌تری دارد و دارای فصل‌های جدیدی درخصوص کار مشارکتی، سازمان و مدیریت تمرکززداد، مدیریت فرایند، و مدیریت منابع انسانی است. مطالب جامع و تفصیلی، این کتاب را به منبع مناسبی برای دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد مدیریت عمومی، مدیریت اداره، حکومت و سیاست عمومی تبدیل کرده است. تونی بووارد استاد مدیریت عمومی و سیاست در دانشگاه بیرمنگام است. او آثار بسیاری درخصوص مدیریت استراتژیک، ارزیابی سیاست عمومی و مدیریت عملکرد در بخش عمومی منتشر نموده است.

الکه لوفلر مدیر اجرایی حکمروایی بین‌المللی است. او آثار بسیاری در حکمروایی عمومی و مدیریت کیفیت در بخش عمومی منتشر کرده است.

سخن مترجم

«بالاخره، به کتابی جامع درخصوص موضوعات کنونی و درحال ظهور مدیریت عمومی و حکمروایی دست یافتیم که هم دانشجویان و هم مدیران عمومی می‌توانند از مطالعه مطالب عالی آن بهره ببرند؛ کتابی از مجموعه نویسندگان خبره که از ابزارهای مختلف، نظیر مثال‌های موردی، پرسش‌های مروری، تمرین‌های خوانندگان و کلاس به‌منظور ارائه هر چه بهتر مفاهیم استفاده کرده‌اند». این جملات نظر کن کرناکان^۱، استاد مدیریت و علوم سیاست‌گذاری دانشگاه بروک^۲ کانادا درخصوص کتاب «مدیریت عمومی و حکمروایی»، ویراسته تونی بووارد و الکه لوفلر است.

حکمروایی، فرایندی است که براساس کنش متقابل میان سازمان‌ها و نهادهای رسمی اداره بخش عمومی از یک طرف و سازمان‌های غیردولتی و تشکلهای جامعه مدنی از طرف دیگر شکل می‌گیرد. مدل حکمروایی متضمن ضرورت حضور و تأثیر تمام عناصر کنش‌گر در تصمیم‌گیری است. کتاب حاضر ضمن بررسی مفهوم مدیریت اثربخش و خدمات با کیفیت مطلوب در بخش عمومی به بهبود عملکرد بخش عمومی از طریق بررسی مفاهیمی نظیر مدیریت استراتژیک، برون‌سپاری، بازاریابی، مدیریت مالی، مدیریت منابع انسانی، مدیریت عملکرد، مدیریت فرایند و مدیریت کیفیت در سازمان‌های بخش عمومی، می‌پردازد. همچنین این کتاب، حکمروایی را به‌مثابه یک روند درحال شکل‌گیری در بخش عمومی بررسی می‌کند و با معرفی حکمروایی عمومی در جامعه شبکه‌ای، موضوعات کلیدی در حکمروایی نظیر مشارکت و تعامل با شهروندان و دیگر ذی‌نفعان، اخلاق و استانداردهای رفتاری، برابری و مدیریت تمرکززدایی را می‌کاود.

تعداد ۲۴ پژوهشگر و مؤلف خبره در تدوین فصل‌های ۲۲گانه کتاب نقش داشته‌اند. این نویسندگان هر یک در تدوین فصلی از کتاب سهمیه بوده‌اند که موضوع فصل با زمینه تألیفات و تجربیات آنها مرتبط است. آنان ضمن برشمردن پیشینه موضوع در هر فصل با اتکا به تجارب

دانشی خود، درصدد یافتن پاسخ این پرسش برآمده‌اند که آینده مدیریت عمومی و حکمروایی درخصوص موضوع مورد بحث‌شان چگونه خواهد بود. از این رو، محتوای کتاب مجموعه‌ای بسیار ارزشمند و آکنده از دیدگاه‌های تخصصی گوناگون است و ویژگی‌های یک اثر مشارکتی غنی را دارد که از یک سو می‌تواند راهنمای عملی مدیران عمومی و دولتی قرار گیرد و از سوی دیگر، به مثابه مرجع نظری و کاربردی پژوهشگران، دانشجویان و علاقه‌مندان اداره عمومی، سیاست‌گذاری، مدیریت شهری و علوم سیاسی باشد.

در چند دهه اخیر حیطه عملکرد شهرداری‌ها در جهان روند فزاینده‌ای داشته و شهرداری‌ها به عنوان نهادهای ملی، عمومی و محلی مدام وظایف بیشتری را برعهده می‌گیرند. جالب آنکه این روند در اکثر کشورها، فارغ از شیوه حکومتی آنها قابل مشاهده است. به منظور مواجهه با وظایف روبه‌فزونی سازمان عمومی شهرداری، لازم است ظرفیت مدیریتی ارتقا یابد و با دانش روز دنیا در این خصوص آشنایی صورت گیرد. کتاب حاضر با معرفی، تحلیل و ارائه راهکارهای عملی درخصوص وظایف سازمان‌های عمومی، به شهرداری‌ها به عنوان مهم‌ترین سازمان عمومی کشور در شناخت مفاهیم، تجارب و چالش‌های بخش عمومی و نیز ارائه خدمات مناسب‌تر و عمل به وظایف روبه‌گسترش، کمک شایان توجهی می‌کند. در ضمن آنکه کتاب مشابهی که این گستره از مفاهیم را پوشش دهد در داخل کشور وجود ندارد. امید است دیدگاه‌های بدیع و ارزشمند حوزه مدیریت عمومی و حکمروایی را که با دقت به قلم نویسندگان مجرب کتاب نگارش یافته است، به خوبی به متولیان و دغدغه‌مندان حوزه عمومی و مدیریت شهری، روایت و منتقل شده باشد.

در پایان، از مدیریت سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی راهبردی، معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهری شهرداری تهران که سفارش ترجمه این کتاب را در دستور کار قرار دادند و به‌ویژه حمایت‌های آقای دکتر سید مناف هاشمی، آقای دکتر میثم بصرت و آقای مهندس حبیب‌اله طاهرخانی قدردانی می‌شود. هم‌چنین از مؤسسه نشر شهر که امور مرتبط به آماده‌سازی و انتشار کتاب را بر عهده داشتند، تشکر می‌گردد. مترجم بر خود وظیفه می‌داند از راهنمایی‌های سازنده جناب آقای دکتر عباس احمد آخوندی استادیار محترم دانش‌کده مطالعات جهان دانشگاه تهران نیز تشکر به عمل آورد. در نهایت لازم است از آقای دکتر علیرضا محمدی ناظر علمی ترجمه و آقای دکتر مهرداد مظلومی ناظر اجرایی ترجمه که با صرف وقت، پیشنهادهای ارزشمندی برای بهبود این اثر ارائه دادند، قدردانی شود.

از تمام خوانندگان کتاب، خواهشمند است تا نظرات، انتقادات و پیشنهادات خود درباره ترجمه این اثر را به پست الکترونیکی مترجم به نشانی a.rahimian@ut.ac.ir ارسال فرمایند. اطمینان دارد، نظرات خوانندگان می‌تواند در ارتقای دانش مترجم و بهبود این اثر در چاپ‌های بعدی راهگشا باشد.

اشرف رحیمیان

راشل آشورث^۱ یکی از دانشیاران مدیریت خدمات عمومی در دانشگاه بازرگانی کاردیف است. حوزه‌های پژوهشی مورد علاقه او شامل توسعه عملکرد و خدمات عمومی، پاسخگویی سازمانی در بخش عمومی، تخصص‌های بخش عمومی و استفاده از تئوری سازمانی در اصلاحات خدمات عمومی می‌شود. او مقالات زیادی در مجله‌های معتبر از جمله موارد زیر منتشر کرده است: مجله تحقیق و تئوری اداره عمومی، اداره عمومی، مجله مطالعات مدیریت، سیاست و امور سیاسی، دولت و سیاست و مرور مدیریت عمومی.

کریستین بلامی^۲ استاد بازنشسته دانشگاه ناتینگهام ترنت^۳ است که در آنجا اداره عمومی / سیاست عمومی تدریس می‌کرد و دانشکده عالی بازرگانی، حقوق و علوم اجتماعی را راه‌اندازی کرد. وی در پانزده سال اخیر در زمینه دولت الکترونیک، دموکراسی الکترونیک و سیاست اطلاعاتی مطالبی نوشته و در این باره پژوهش کرده است. او به تازگی مطالعه‌ای گسترده با بودجه ESRC روی سیاست ملی و اقدامات محلی در ارتباط با به اشتراک‌گذاری اطلاعات در کار چندشعبه‌ای انجام داده است. به علاوه در سمت مشاور دولت انگلستان در این حوزه نیز فعالیت کرده است. او رئیس سابق و عضو افتخاری شورای مشترک انگلستان (انجمن ملی اداره عمومی، سیاست عمومی و آموزش کار اجتماعی) است. در کمیته ارزیابی تحقیق ESRC خدمت کرده است و عضو آکادمی علوم اجتماعی انگلستان است.

یورگن بلوم^۴ رئیس دانشکده جان اف. کندی^۵ دانشگاه هاروارد است. او پیش از این در قسمت مدیریت و عملکرد بخش عمومی در سازمان همکاری اقتصادی و توسعه، به عنوان مدیر حکمروایی خوب برای توسعه^۶ (GFD) در اقدامات کشورهای عرب فعالیت می‌کرد. وی مدرک مطالعات بین‌المللی اقتصاد، سیاست و زبان از دانشگاه پاسائو^۷ در آلمان دارد.

1. Rachel Ashworth

2. Christine Bellamy

3. Nottingham Trent

4. Jurgen Blum

5. John F. Kennedy

6. Good Governance for Development

7. Passau

آنت بوآز^۱ به تازگی به عنوان مدرس پژوهش ترجمه در کالج سلطنتی لندن کرسی جدید به دست آورده است. وی پیش از این یکی از اعضای عالی رتبه پژوهش مرکز شاهد و سیاست انگلستان بود که این مرکز هم در کالج سلطنتی قرار داشت. او در این مرکز درگیر برنامه آموزش، توسعه و کار روش شناسی مربوط به سیاست و اقدام شاهد - مینا بود. آنت پیش از این در دانشگاه های آکسفورد و وارویک^۲ کار کرده است و پژوهش هایی در انواع حوزه های سیاست انجام داده و ارزیابی های کابینه و وزارت کشور را انجام داده است. به علاوه، آنت در برنامه پژوهش سیاست در دایره سلامت انگلستان کار کرده است. آنت عضو هیأت مدیره مجله شاهد و سیاست نیز هست.

گیرت بوکاوت^۳ استاد مدیریت عمومی و مدیر مؤسسه مدیریت عمومی دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه کاتولیک لئون^۴ بلژیک است. او رئیس گروه اروپایی اداره عمومی^۵ (EGPA) و هماهنگ کننده مرکز پژوهش سیاست سازمان های دولتی فلاندرز^۶ است. حوزه اصلی مورد علاقه او در تحقیق در زمینه مدیریت عملکرد، ارزیابی تولید در بخش عمومی، مدیریت کیفیت و تکنیک های مدیریت کیفیت و مدیریت مالی در بخش عمومی است. وی عضو هیأت داوران جایزه بخش عمومی اروپا در سال ۲۰۰۷ بود.

تونی بووارد^۷ استاد مدیریت عمومی و سیاست در INLOGOV و مرکز همکاری های بخش عمومی دانشگاه بیرمنگام است. وی پیش از پیوستن دوباره به INLOGOV در سال ۲۰۰۶، در دایره محیط، دانشگاه بیرمنگام، دانشگاه استون و دانشگاه غرب انگلستان فعالیت داشته است. او گروه پژوهش ملی را در ارزیابی گسترده بر روی برنامه نوسازی دولت محلی در انگلستان از سال ۲۰۰۲ تا ۲۰۰۷ از طرف دایره جوامع و دولت محلی مدیریت کرده است. او برای هیأت دولت در زمینه برنامه اصلاحات خدمات اجتماعی یک ارزیابی انجام داده است. وی همچنین در سال های اخیر، پژوهشی برای سازمان همکاری اقتصادی و توسعه، کمیته اروپا و بسیاری از بنگاه های دولتی دیگر در انگلستان و در سطح دنیا انجام داده است. وی عضو هیأت داوران جایزه بخش عمومی اروپا در سال ۲۰۰۷ بود.

مایک بروسین^۸ تا سال ۲۰۰۷، مدیر برنامه مشترک دانشگاه غرب انگلستان و سازمان خدمات عمومی به عنوان برنامه ای بود که برای ارتقای رهبری و یادگیری عموم مردم، بخش های خصوصی و داوطلب طراحی شده بود. حوزه های اصلی پژوهشی وی عبارت است از: احساسات و سیاست های سازمان ها؛ رهبری بخش های خدمات عمومی؛ جنسیت و تنوع؛ و

1. Annette Boaz

2. Warwick

3. Geert Bouckaert

4. Katholieke Universiteit leuven

5. European Group of Public Administration

6. Flanders

7. Tony Bovaird

8. Mike Broussine

روش‌های خلاق تحقیق سازمانی. مایک مقالات فراوانی درباره جنبه‌های رهبری خدمات عمومی نوشته است و مطالب مهمی در زمینه فرایندهای تسهیل سازمانی و مشاوره ارائه کرده است. او هم‌اکنون مشاور سازمانی است و به‌صورت شخصی مشاوره، پژوهش عملیاتی، آموزش عملیات و توسعه رهبری در سازمان‌های متقاضی ارائه می‌دهد. مایک همچنین بر پژوهش دانشگاه بازرگانی بریستول^۱ نظارت دارد.

جیمز ال. چان^۲ در پایان سال ۲۰۰۷ استاد بازنشسته حسابداری دانشگاه ایلینویز^۳ شیکاگو شد و هم‌اکنون ملاقات‌هایی در دانشگاه کالیاری^۴ ایتالیا و مؤسسه پژوهشی علوم مالی دانشگاه سان‌یاتس^۵ دانشگاه مرکزی دارایی و اقتصاد و دانشگاه اقتصاد و حقوق ژانگنان^۶ چین دارد. وی در اوایل سال ۲۰۰۸، از طرف بخش دولتی و غیردولتی انجمن حسابداری آمریکا مفتخر به دریافت جایزه یک عمر دستاورد علمی شد.

جان کلارک^۷ استاد سیاست اجتماعی دانشگاه اوپن انگلستان است. او با سابقه‌ای که در زمینه مطالعات فرهنگی داشت، مجموعه پژوهشی درباره روش‌هایی انجام داد که شرایط رفاهی دچار تحول می‌شوند. این روش‌ها عبارت است از: مطالعات مقایسه‌ای، با توجه ویژه به ایالات متحده؛ نقش مدیریت‌گرایی در اصلاح شرایط رفاهی؛ و اهمیت فرایندهای نظارتی و ارزیابی در اداره خدمات عمومی. او هم‌اکنون عضوی از همکاری‌های بین‌المللی در زمینه بررسی نحوه تشکیل و رقابت شهروندی در مواجهه با مسائل و اقدامات حقوقی و روزمره است.

هووارد دیویس^۸ مدیر اجرایی مرکز دولت محلی دانشکده بازرگانی وارویک در دانشگاه وارویک انگلستان است. وی پژوهش گسترده‌ای در زمینه پروژه‌های دولت محلی هم در بریتانیا و هم در کشورهای اروپای مرکزی و شرقی انجام داده است. حوزه‌های فعلی پژوهش وی شامل نوسازی و توسعه دولت محلی، بازرسی قرارداد با دولت محلی، حاکمیت حمل‌ونقل، خدمات مشترک برای مردم در زندگی آینده می‌شود.

آندرو اریچ^۹ استاد سیاست و مدیریت عمومی در دانشکده مطالعات سیاسی دانشگاه اولستر انگلستان است. حوزه اصلی پژوهشی او تدارک عمومی، به‌ویژه کاربرد آن برای سود رساندن اجتماعی - اقتصادی است. وی در سال‌های اخیر در مطالعه گرشون^{۱۰} در زمینه تدارک دولت مدنی فعالیت کرده است؛ به اداره ملی نظارت در زمینه مطالعات روی تدارک نوسازی مشاوره داده است و پژوهشی در زمینه دستورالعمل NAO برای نظارت تدارک انجام داد. او در

1. Bristol Business School

2. James L. Chan

3. Illinois

4. Cagliari

5. Sun Yat-sen

6. Zhongnan

7. John Clarke

8. Howard Davis

9. Andrew Erridge

10. Gershon

سال ۲۰۰۲ پروژه‌ای پژوهشی را با بودجه ESRC در زمینه تدارک دولت مرکزی انگلستان انجام داد و به تازگی پروژه‌ای را به پایان رسانده که اثر استفاده از عبارات اجتماعی در پروژه‌های عمده و قراردادهای خدمتی را در ایرلند شمالی بررسی می‌کند. وی چهار کتاب، چندین فصل از کتاب‌های مختلف و چندین مقاله منتشر کرده است و عضو هیأت تحریریه مجله مدیریت خرید و منابع و مجله تدارک عمومی است.

او تز هلموت^۱ یکی از محققان مرکز عالی مدیریت عمومی^۲ (PMCE) دانشگاه سنت گالن^۳ هلند است. پژوهش او بیشتر متوجه مدیریت و فرایند و انگیزش عملکرد در بخش عمومی است. وی در پروژه‌های پژوهشی شرکت داشته است و در این زمینه‌ها مقالاتی منتشر کرده است. او نایب‌رئیس بخش ECH مدیریت فرایند بازرگانی - کمیته‌ای استاندارد مربوط به دولت سوئیس است.

سیلوپا هورتون^۴ رئیس گروه MPA در دانشگاه پورتسموث است. او در زمینه مدیریت عمومی انگلستان و مدیریت مقایسه‌ای مقالات متعددی منتشر کرده است. پژوهش او اکنون بیشتر حول ارزیابی آموزش و توسعه رهبری بخش عمومی است. وی عضو کمیته رهبری گروه اداره عمومی اروپا و مدیر جلسات گروه مطالعاتی خود در زمینه سیاست‌های کارکنان است. وی همچنین عضو کمیته اداره عمومی انگلستان و نیز مؤسسات صاحب‌امتیاز کارکنان و توسعه و استاد مهمان در دانشگاه نورن بزرگ است که به برنامه مدیریت عمومی برای مقامات عالی خدمات اجتماعی کمک می‌کند.

پتر ام. جکسون^۵ رئیس دانشکده علوم اجتماعی و استاد اقتصاد و راهبرد در دانشگاه مدیریت لیستر در انگلستان است و بیش از ۳۰ سال است که در زمینه دارایی عمومی و مدیریت بخش عمومی فعالیت می‌کند. وی از ابتدای شروع فعالیت به عنوان اقتصاددانی با دانش در زمینه HM سهم عمده‌ای در بحث‌های مربوط به مدیریت و کنترل هزینه‌کرد عمومی و رویکردهای ارزیابی عملکرد سازمان‌های بخش دولتی داشته است. آخرین کار او بر همکاری‌های عمومی - خصوصی متمرکز است. او در سال ۲۰۰۱ به عنوان مشاور مخصوص کمیته دارایی مجلس اسکاتلند منصوب شد که به بررسی اقدامات مالی خصوصی کمک می‌کرد.

الکه لوفلر^۶ مدیر یک شرکت بین‌المللی مشاوره به نام حکمروایی بین‌الملل در انگلستان است. او پیش از این عضو خدمات مدیریت عمومی^۷ (PUMA) سازمان همکاری اقتصادی و توسعه بود که در زمینه مدیریت عملکرد و بین دولتی کار می‌کرد. الکه، در رشته اقتصاد و علوم سیاسی تحصیل کرد و دکترای خود را در دانشگاه خدمات اجتماعی اسپیر^۸ آلمان دریافت کرد. او برای شش سال رابط علمی کنفرانس مدیریت کیفیت اروپا برای اداره عمومی بود.

1. Utz Helmuth

2. Public Management Centre of Excellence

3. St Gallen

4. Silvia Horton

5. Peter M. Jackson

6. Elke Löffler

7. Public Management Service

8. Speer

نیک مانینگ^۱ در بانک جهانی به عنوان مدیر بخش عمومی منطقه آمریکای لاتین و کارائیب فعالیت می کند. وی در گذشته رئیس مدیریت بخش عمومی و قسمت عملکرد در سازمان همکاری اقتصادی و توسعه و متخصص بخش عمومی (آسیای جنوبی) در بانک جهانی بود. او مشاور عالی فنی UNDP در لبنان و مشاور (ساختار و طراحی سازمان) دبیرخانه کشورهای مشترک المنافع در لندن بود. او کار خود را در بخش عمومی در دولت محلی انگلستان آغاز کرد.

استیو مارتین^۲ استاد سیاست و مدیریت عمومی دانشگاه کاردیف است. پژوهش وی در زمینه اصلاحات بخش عمومی و توسعه خدمات عمومی است. او مطالب بسیاری در زمینه سیاست عمومی و مدیریت دولت محلی نوشته است و به عنوان مشاور کمیته اروپا، شورای اروپا و تعدادی از دوائر و بنگاه های دولت انگلستان کار کرده است.

ژانت نیومن^۳ استاد سیاست اجتماعی و مدیر برنامه پژوهش عمومی مرکز شهروندی، هویت ها و حاکمیت دانشگاه ادینبورگ است. نوشته های او عبارت است از: وضعیت مدیریت (همراه با جان کلارک^۴؛ سیگ^۵ ۱۹۹۷)؛ حاکمیت نوسازی: کار، سیاست و جامعه ای جدید (سیگ، ۲۰۰۱)؛ بازسازی حاکمیت: مردم، سیاست ها و محدوده دولتی (فشار سیاست، ۲۰۰۵)؛ قدرت، حضور و تجدید سیاسی (همراه با ام. بارنز^۶ و اچ. سولیوان^۷؛ فشار سیاست، ۲۰۰۷)؛ ایجاد شهروندان مصرف کننده: تغییر روابط و هویت ها (همراه با جان کلارک و همکاران؛ سیگ، ۲۰۰۷)؛ و مسائل همگانی، سیاست ها و قدرت: بازسازی همگانی در خدمات عمومی (همراه با جان کلارک؛ سیگ، ۲۰۰۸).

ساندرا ناتلی^۸ استاد مدیریت عمومی دانشگاه ادینبورگ بوده و در عین حال مدیر بخش پژوهشی به نام کاربرد پژوهش نیز هست (www.buru.ac.uk). او در زمینه کاربرد پژوهش و سیاست و اقدام شاهد - مبنا مطالب فراوانی منتشر کرده است که از جمله می توان به کتاب اخیر او در زمینه استفاده از شواهد: چگونه پژوهش می تواند به بخش های خدمات عمومی اطلاع رسانی کند (همراه با آی. والتز^۹ و اچ. دیویس^{۱۰}؛ فشار سیاست، ۲۰۰۲) اشاره کرد. به علاوه، ساندرا در چند گروه دیگر مربوط به درک و توسعه ارتباطات میان پژوهش و سیاست نیز فعالیت می کند. او پیش از پیوستن به دانشگاه، در دولت محلی کار می کرد و در کنار آن با سازمان های بخش عمومی متعددی از جمله دولت اسکاتلند کار می کرد.

1. Nick Manning
2. Steve Martin
3. Janet Newman
4. John Clarke
5. Sage
6. M. Barnes
7. H. Sullivan
8. Sandra nutley
9. I. Walter
10. H. Davies

کریستوفر پیلوت^۱ استاد پژوهش در زمینه مدیریت عمومی مؤسسه مدیریت عمومی دانشگاه کاتولیک لوون در بلژیک است. وی پیش از این، استاد دولت و رئیس دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه برونل لندن (۸ - ۱۹۹۰) و استاد مدیریت عمومی دانشگاه اراسموس روتردام^۲ (۱۹۹۹-۲۰۰۶) بود. کریستوفر نویسنده بیش از پنجاه مقاله علمی و نویسنده یا ویراستار چندین کتاب پژوهشی است. تاکنون چندین عنوان از کتاب‌های او به تعدادی از زبان‌های دیگر ترجمه شده است. وی از سال ۱۹۸۰ تا ۱۹۸۹ سردبیر اداره عمومی و از سال ۲۰۰۵، سردبیر پژوهش بین‌المللی در زمینه علوم اداری بوده است.

کونو اسکدلر^۳ استاد مدیریت عمومی دانشگاه سنت‌گالن هلند است. وی مدیر مؤسسه خدمات عمومی و نوریسم و برنامه آموزش مدیریت چینی - سوئیسی است که هر دو در سنت‌گالن قرار دارد. وی مطالب گسترده‌ای در زمینه اصلاحات مدیریت عمومی، حاکمیت عمومی و اصلاحات مدیریت مالی در مؤسسات دولتی منتشر کرده است. اکنون حوزه تحقیقات او بیشتر روی فرایندهای راهبردی در اداره عمومی متمرکز است.

جان تیزارد^۴ از ژانویه سال ۲۰۰۸ مدیر مرکز همکاری‌های خدمات عمومی دانشگاه بیرمنگام بوده است. وی پیش از این تا سال ۱۹۹۷، مدیر گروه نقش دولت و بازرگانی در شرکت گروه سرانه^۵ و مدیر راهبرد و سیاست اسکوپ^۶ بود. جان بیش از هجده سال به‌عنوان مشاور شهری و ۹ سال به‌عنوان رهبر مشترک شورای شهر در انگلستان تجربه داشته است. وی تجربه‌ای در سطح هیأت مدیره اداره پلیس، خدمات بهداشت ملی، بازرگانی و بخش سوم داشته است. وی به‌طور مداوم مطالبی در زمینه همکاری‌های بخش خدمات عمومی می‌نویسد، در این زمینه سخنرانی می‌کند و درباره این موضوع و مسائل مرتبط با آن با دولت و دیگر گروه‌های درگیر، همکاری می‌کند.

ووتر وان دورن^۷ استادیار دایره علوم سیاسی دانشگاه آنتورپ^۸ بلژیک و محقق برجسته در مؤسسه مدیریت عمومی دانشگاه کاتولیک لوون بلژیک است. حوزه پژوهشی وی عملکرد و ارزیابی بخش عمومی و استفاده از اطلاعات عملکردی است.

ژیون ژیانو^۹ استادیار دارایی عمومی در دانشکده اقتصاد دانشگاه پکن در چین است و جلسات گفت‌وگویی در دانشگاه‌های ژاپن و کره داشته است. او بودجه‌بندی دولتی تدریس می‌کند و نویسنده کتابی در زمینه انتخاب عمومی و چندین مقاله و فصل کتاب در موضوعات گسترده‌ای در زمینه اقتصاد عمومی است.

1. Christopher Pillot

2. Erasmus Universiteit Rotterdam

3. Kuno Schedler

4. John Tizard

5. Capita Group plc

6. Scope

7. Wouter Van Dooren

8. Antwerp

9. Xuyun Xiao