



خدمات عمومی نوین

مولفان: رانت دنیهارت و رابرت دنیهارت

مترجمان: دکتر پری مسلم پور لالمی، نازیلا عابدیان شهرکی

ویراستار: فاطمه حقیقت خواجه

سرشناسه	: دنهارت، جانت وینتسنت، ۱۹۵۴ - م.
عنوان و نام پدیدآور	: خدمات عمومی نوین/ مولفان ژانت دنهارت و رابرت دنهارت؛ مترجمان پری مسلمی پوراللمی، نازیلا عابدیان شهرکی؛ ویراستار فاطمه حقیقت‌خواه.
مشخصات نشر	: رشت: دلکام، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۳۳۲ ص.
شابک	: 978-622-6229-43-2
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: The new public service : serving, not steering , عنوان اصلی: c2007.
یادداشت	: کتاب حاضر قبلاً با عنوان "خدمات عمومی نوین: خدمت، نه راهبری" ترجمه و تالیف رحمان غفاری، معین‌الدین رضایی، پریسا لطیفی‌شاه‌اندشتی توسط انتشارات شمال پایدار در سال ۱۳۹۵ فیبا دریافت کرده است.
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۲۹۶ - ۳۳۰.
عنوان دیگر	: خدمات عمومی نوین: خدمت، نه راهبری.
موضوع	: مدیریت دولتی
موضوع	: Public administration
موضوع	: مدیریت دولتی -- ایالات متحده
موضوع	: Public administration -- United States
شناسه افزوده	: دنهارت، رابرت بی.، ۱۹۲۷ - م.
شناسه افزوده	: Denhardt, Robert B.
شناسه افزوده	: مسلمان پور، پری، ۱۳۵۰ - مترجم
شناسه افزوده	: عابدیان شهرکی، نازیلا، ۱۳۵۸ - مترجم
رده بندی کنگره	: JF1۳۵۱
رده بندی دیویی	: ۳۵۱
شماره	: ۵۷۴۵۹۹۴
کتابشناسی ملی	



آدرس وب سایت انتشارات دلکام: www.delkampub.ir

آدرس الکترونیکی انتشارات دلکام: niki@pb95@gmail.com

تلفن انتشارات: ۰۹۱۱۳۳۱۰۵۸۰

کانال تلگرامی انتشارات دلکام: @pubdelkam

نوبت و سال چاپ: اول ۱۳۹۸

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

قطع: وزیری

کلیه حقوق برای مولفان محفوظ است.

قیمت: ۴۵۰۰۰۰ ریال

۱۰	 مقدمه مؤلفان
۱۲	 فصل اول: اداره امور عمومی و مدیریت دولتی نوین
۱۶	 مدیریت دولتی کهن
۲۸	 مدیریت دولتی نوین
۴۵	 درگیر شدن در بحث
۴۸	 فصل دوم: ریشه های خدمات عمومی نوین
۵۲	 شهروندی دموکراتیک
۶۰	 مدل های اجتماع و جامعه مدنی
۶۶	 بشر دوستی سازمانی و مدیریت دولتی نوین
۷۲	 فرا نوگرایی (پست مدرنیسم)
۷۷	 خدمات عمومی نوین
۷۹	 فصل سوم: به شهروندان خدمت کنید نه به مشتریان!
۸۱	 فضیلت مدنی و شهروندی دموکراتیک
۹۳	 خدمات عمومی به عنوان نوعی بسط شهروندی
۹۸	 مدیریت دولتی سنتی و خدمت به موکل
۹۹	 مدیریت دولتی نوین و رضایت مشتری

۱۰۴.....	خدمات عمومی جدید و کیفیت خدمت برای شهروندان
۱۰۸.....	نتیجه گیری
۱۱۰.....	فصل چهارم: در پی منافع عمومی باشید!
۱۱۳.....	منافع عمومی چیست؟
۱۱۸.....	دیدگاه لغوگرا در باب منافع عمومی
۱۲۵.....	مدیریت دولتی کهن و منافع عمومی
۱۲۷.....	مدیریت دولتی نوین و منافع عمومی
۱۳۰.....	خدمات عمومی جدید و منافع عمومی
۱۳۵.....	نتیجه گیری
۱۳۷.....	فصل پنجم: شهروندی را با آرایه های ترجیح دهید
۱۳۹.....	یک دیدگاه حکومتی
۱۴۷.....	مدیریت دولتی کهن و نقش مدیر
۱۴۹.....	مدیریت دولتی نوین و نقش مدیر
۱۵۵.....	خدمات عمومی جدید و نقش مدیر
۱۶۷.....	نتیجه گیری
۱۶۹.....	فصل ششم: استراتژیکی بیندیشید، دموکراتیک عمل کنید
۱۷۲.....	اجرا در دیدگاه تاریخی
۱۸۲.....	مدیریت دولتی کهن و اجرا
۱۸۳.....	مدیریت دولتی نوین و اجرا
۱۸۷.....	خدمات عمومی جدید و اجرا

۱۹۰.....	نتیجه گیری
۱۹۳.....	فصل هفتم: بدانید که پاسخگویی کار ساده ای نیست
۱۹۶.....	بحث کلاسیک
۲۰۳.....	مسئولیت مدیریتی: مسئول در برابر چه کسانی و برای انجام چه کاری؟
۲۱۰.....	مدیریت دولتی کهن و پاسخگویی
۲۱۲.....	مدیریت دولتی نوین و پاسخگویی
۲۱۳.....	خدمات عمومی جدید و پاسخگویی
۲۲۳.....	نتیجه گیری
۲۲۵.....	فصل هشتم: بیشتر خدمات کند تا هدایت
۲۲۶.....	دیدگاه های در حال تغییر دربارهٔ رهبری
۲۳۰.....	مدیریت دولتی کهن و مدیریت اجرایی
۲۳۲.....	مدیریت دولتی نوین و کارآفرینی
۲۳۵.....	خدمات عمومی جدید و رهبری
۲۴۹.....	نتیجه گیری
۲۵۱.....	فصل نهم: فقط به بهره وری نیندیشید، به مردم بهاء دهید
۲۵۳.....	رفتار انسانی در سازمانها: مفاهیم کلیدی
۲۵۴.....	سلسله مراتب و مدیریت علمی
۲۵۶.....	عامل انسانی
۲۶۲.....	مدیریت دولتی کهن: از کنترل استفاده کنید تا به کارایی دست یابید
۲۶۴.....	مدیریت دولتی نوین: با استفاده از انگیزه ها به بهره وری برسید

۲۶۵.....	خدمات عمومی نوین: به آرمان های خدمات عمومی احترام بگذارید
۲۷۱.....	نتیجه گیری
۲۷۴.....	فصل دهم: خدمات عمومی در عمل
۲۷۶.....	به شهر گوش دهید - بازسازی نیویورک
۲۸۰.....	ابتکار شهروندان آیوا در زمینه برآورد اجرا
۲۸۳.....	مشارکت مدنی در نقاط مختلف جهان
۲۸۴.....	آینده خدمات عمومی جدید
۲۸۵.....	فصل یازدهم: نتیجه گیری
۲۹۶.....	فهرست منابع
۳۳۲.....	درباره مؤلفین کتاب

مقدمه مؤلفان

این کتاب دو هدف را دنبال می‌کند. هدف اول، ارائه ترکیبی از آرمان‌ها و بیانات مدافع تقویت و احیاء ارزش‌های دموکراتیک، شهروندی و خدمت به منافع عمومی؛ به عنوان یک مبنای هنجاری برای حوزه مدیریت دولتی. هدف دوم، ارائه چارچوبی جهت سامان دادن آن ایده‌ها پیرامون اصول و در نظر گرفتن نامی برای آن، زیرا ما معتقدیم که این ایده‌ها و بیانات فاقد نام مشخصی هستند. این کتاب از شما می‌خواهد که درباره ارزش‌ها بیندیشید و براساس آن‌ها عمل کنید. این اثر ما را به چالش می‌دشد و از ما می‌خواهد با دقت و به طور جدی درباره اینکه خدمات عمومی جدید چیست، چرا اهمیت دارد و کدام ارزش‌ها باید راهنمای عمل باشند و چگونه این کار باید انجام گیرد فکر کنیم. ما کوشیده‌ایم ضمن تجلیل از خدمات عمومی جدید، معنا، اهمیت و تمان آن را نشان دهیم و توجه خواننده را به این سؤال جلب کنیم که «چگونه می‌توان براساس این ارزش‌ها و آرمان‌ها بهتر زندگی کرد»؟

دو موضوع هسته تئوریک و قلب این کتاب را تشکیل می‌دهند: ۱- افزایش شأن و ارزش خدمات عمومی و ۲- حمایت مجدد از ارزش‌های دموکراسی، شهروندی و منافع عمومی به عنوان ارزش‌های برتر مدیریت دولتی. این واریم افکاری که در اینجا ارائه شده است نه تنها به گفتگوی بیشتر کمک کند بلکه به ما کمک کند تا در درون خودمان روح آن اعمالی را که انجام می‌دهیم، بباییم. ما می‌خواهیم کلماتی چون «دموکراسی»، «شهروندی» و «افتخار» هم در کلام و هم در رفتار ما بیش از واژه‌هایی مانند «بازار»، «رقابت» و «مشتریان» حضور و انعکاس داشته باشند. کارکنان عمومی به مشتریان خدمت ارائه نمی‌دهند، آنها دموکراسی ارائه می‌دهند.

در این کتاب کوشیده‌ایم تا مدیریت دولتی را هم به لحاظ تاریخی و هم از بُعد
تئوریک به طور وسیع مورد بررسی قرار دهیم. این افکار جدید نیستند ولی با صدای
رسا تر و جهت‌دستیابی به هدف جدید احیاء شده‌اند.

بر آرمان‌های خدمات عمومی چه گذشته است و چه موقع می‌توانیم حرف زدن
درباب آن‌ها را متوقف کنیم؟ در فلسفه مدیریت چه تغییراتی رخ داده و تئوری‌های
مدیریتی در مورد نقش و هویت شایسته حکومت چه می‌گویند؟ کارکنان عمومی باید
چگونه فکر عمل کنند؟ کدام ارزش‌های خدمات عمومی در طی این فرایند تاریخی
کم رنگ شد، یا از بین رفته‌اند؟ چگونه می‌توانیم آن ارزش‌ها را مجدداً کشف و تأیید
نماییم؟ علاوه بر این، یکی از مهمترین سئوالاتی که ممکن است به ذهن کارکنان
عمومی برسد این است که «چگونه می‌توان اصول خدمات عمومی جدید را در عمل
پیاده و اجرا کرد؟» برای پاسخ دادن به این سؤال، فصل یازده را تحت عنوان
«خدمات عمومی جدید در عمل»، آورده‌ایم. این فصل به فعالیت‌هایی اختصاص دارد
که با ارزش‌های خدمات عمومی جدید سازگاری دارند.

ما مدعی نیستیم که پاسخ تمام سئوالات مدیریت دولتی و مسایل مربوط به
خدمات عمومی جدید را در اینجا به طور «صحیح» آورده‌ایم، بلکه انتظار داریم تمام
افراد درباره این سئوالات دقیق‌تر فکر کنند و کارکنان دولتی نیز روح و معنای آنچه
که انجام می‌دهند و چرایی انجام آن را مجدداً کشف نمایند.

ژانت و رابرت دنهارت ۲۰۰۷