

# O B S A H

<b>AUTOŘI:</b> .....	<b>5</b>
<b>Předslov</b> .....	<b>6</b>
<b>1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY</b> .....	<b>7</b>
<b>2. VEŘEJNÁ SPRÁVA A VÝKONNOST</b> .....	<b>12</b>
2.1. Veřejná správa a její členění .....	12
2.2. Veřejné služby.....	17
2.3. Současné trendy ve veřejné správě .....	19
2.4. Výkonnost veřejné správy.....	28
<b>3. BSC JAKO NÁSTROJ ŘÍZENÍ VÝKONNOSTI VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ</b> .....	<b>31</b>
<b>4. KVALITA JAKO ATRIBUT VÝKONNOSTI</b> .....	<b>44</b>
4.1. Pojetí kvality .....	44
4.2. Kvalita v systému BSC .....	57
<b>5. EMPIRICKÝ VÝZKUM A JEHO VYHODNOCENÍ</b> .	<b>82</b>
5.1. Cíl výzkumu .....	82
5.2. Dotazníková šetření .....	83
5.3. Vyhodnocení empirického výzkumu.....	99
5.4. Potvrzení nebo vyvrácení hypotéz.....	103

<b>6. ZÁVĚR.....</b>	<b>104</b>
<b>7. ANOTACE .....</b>	<b>108</b>
<b>8. POUŽITÉ ZDROJE.....</b>	<b>112</b>
<b>9. PŘÍLOHY .....</b>	<b>117</b>
9.1. Dotazník .....	117
9.2. Podkladové materiály zjištěné z dotazníků .....	119