



تجربه و تحلیل عملکرد در سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی

نویسنده
زیا هو وانگ

مترجمان:

دکتر مهدی کاظمی
علیرضا نقوی حسینی

سرشناسه

وانگ، زیا هو، ۱۹۶۲ - م.

Wang, XiaoHu

عنوان و نام پدیدآور : تجزیه و تحلیل عملکرد در سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی/ نویسنده زیا هو وانگ؛

مترجمان مهدی کاظمی، علیرضا نقوی حسینی.

تهران: صفار، ۱۳۹۳.

مشخصات نشر

۳۳۶ ص.: مصور، جدول، نمودار.

مشخصات ظاهری

978-964-388-410-9 :

شابک

وضعیت فهرست نویسی: فیا

عنوان اصلی: Performance analysis for public and nonprofit organizations, 2010.

یادداشت

سازمان‌های غیرانتفاعی -- مدیریت -- ارزشیابی

موضوع

سازمان‌های غیردولتی -- مدیریت -- ارزشیابی

موضوع

علوم اداری -- ارزشیابی

موضوع

ارزشیابی طرح‌ها

موضوع

کاظمی، مهدی، ۱۳۴۵ - مترجم

نویسنده

نقوی حسینی، علیرضا، ۱۳۶۴ - مترجم

مترجم

۱۳۹۳ ۶۲/۶/۲۳ HD

ردیابی

۶۵۸/۵۶۲

ردیابی

۳۴۶۵۱۶۴

شماره

فهرست نویسی پیش از انتشار: انتشارات صفار



نام کتاب : تجزیه و تحلیل عملکرد در سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی

نویسنده : زیا هو وانگ

ترجمه : مهدی کاظمی، علیرضا نقوی حسینی

ویراستار : سیدحسین کاظمی

طرح جلد : فرهاد کمالی

لیتوگرافی : گنج شایگان ۴۰۲۱۸۴ ①

چاپخانه : گنج شایگان ۵۵۴۰۳۴۷۸ ①

شمارگان : ۱۱۰۰ نسخه

نوبت چاپ : اول - بهار ۱۳۹۳

قیمت : ۱۵۰۰۰ ریال

ناشر : انتشارات صفار

مرکز پخش : خیابان انقلاب - روبروی دبیرخانه دانشگاه تهران - بازارچه کتاب - پلاک ۱۹۲ - تلفن ۶۶۹۷۰۱۹۲

انتشارات اشراقی ۶۶۴۰۸۴۸۷ ①

خیابان انقلاب - روبروی دبیرخانه دانشگاه تهران - بازارچه کتاب - پلاک ۱۹۲ - تلفن ۶۶۴۹۶۲۹۹ ①

بخش کتاب بینش ۶۶۴۱۵۲۱۰ ①

کتابفروشی مرادیان ۶۶۹۷۸۸۴۶ ①

کتابفروشی صفا

www.saffarpublishing.ir

www.Eshraghi.ir

Email: saffar_publishing@yahoo.com

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۳۸۸-۴۱۰-۹

ISBN 978-964-388-410-9

این اثر، مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (ناشر) نشر، یا بخش یا -عرضه کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

مدیریت واحد تولید انتشارات صفار: ۰۹۱۲-۱۰۷۳۰۰۳

فهرست مطالب

پیشگفتار مترجمان	۱۴
پیشگفتار نویسنده	۱۶

بخش اول: مبانی

فصل اول: تحلیل عملکرد چیست؟	۲۰
-----------------------------	----

مقدمه	۲۰
عملکرد در سازمان‌های عمومی و غیرانتفاعی چیست؟	۲۰
عوامل اثرگذار بر عملکرد کدام‌اند؟	۲۳
محیط	۲۴
ویژگی‌های سازمان‌های غیرانتفاعی	۲۵
فعالیت‌های اصلی، فرآیندهای کاری مهم و فناوری	۲۵
ساختار اداری یا سازمانی	۲۷
نقش‌ها، راهبردها و اقدامات	۲۸
تحلیل عملکرد چیست و چرا انجام می‌دهیم؟	۳۰
تحلیل عملکرد چیست؟	۳۰
چرا تحلیل عملکرد	۳۱
چرا در سازمان‌های عمومی و غیرانتفاعی تحلیل عملکرد منحصر به فرد است؟	۳۲
منافع چندگانه	۳۲
تأمین اعتبار و چرخه تصمیم‌گیری کوتاه مدت	۳۵
برون‌داده‌های نامحسوس و غیرمالی	۳۵
انحصاری بودن توزیع خدمات	۳۷
چگونگی پوشش تحلیل عملکرد در این کتاب	۳۸

فصل دوم: برای تحلیل عملکرد به چه چیزی نیاز است	۳۹
--	----

درک فرایند تحلیل عملکرد	۳۹
گام اول: فهم موضوع	۴۰
گام دوم: شروع با چند سؤال	۴۱
گام سوم: تدوین نظریه عملکرد	۴۲
گام چهارم: ایجاد سنجه‌های اندازه‌گیری عملکرد	۴۳
گام پنجم: تعیین روش گردآوری داده‌ها	۴۴
گام ششم: گردآوری داده‌ها	۴۷
گام هفتم: تحلیل عملکرد	۵۰

۵۰	گام هشتم: نگارش گزارش تحلیل عملکرد
۵۲	ایجاد ظرفیت‌های سازمانی برای تحلیل عملکرد
۵۲	حمایت سیاسی
۵۳	حمایت مالی
۵۳	حمایت فنی
۵۴	حمایت فرهنگی
۵۴	ایجاد سنجه‌های عملکرد
۵۵	مهم‌ترین هدف اندازه‌گیری
۵۵	انتخاب چارچوبی مناسب برای اندازه‌گیری
۵۶	ایجاد سنجه‌های عملکرد خاص
۵۸	بررسی سنجه‌ها
۶۲	سطوح اندازه‌گیری
۶۵	واژگان کلیدی
۶۶	تمرین‌های فصل دوم
	فصل دوم: توصیف عملکرد
۷۰	فصل سوم: توصیف وضعیت عملکرد
۷۱	توصیف عملکرد در قالب جدول و نمودار
۷۶	فراوانی، درصد و درصد انباشته عملکرد
۷۳	نرم‌افزار اکسل
۷۴	رویه نمودار ستونی اکسل
۷۷	توصیف عددی عملکرد
۷۷	عملکرد متوسط
۷۹	عملکرد میانه
۷۹	عملکرد نمونه
۷۹	رویه تحلیل آمار توصیفی در اکسل
۸۰	برخی رویه‌های مهم اکسل
۸۱	فرمول‌ها و پر کردن خودکار سلول‌ها
۸۳	مطالعه موردی
۸۴	گام اول: فهم موضوع
۸۵	گام دوم: طرح سؤال‌هایی برای تحلیل عملکرد
۸۵	گام سوم: تدوین نظریه عملکرد
۸۵	گام چهارم: تعیین سنجه‌های عملکرد و گردآوری داده‌ها
۸۶	گام پنجم: تحلیل عملکرد

۸۷	گام ششم: گزارش نتایج تحلیل عملکرد
۸۸	واژگان کلیدی
۸۹	تمرین‌های فصل سوم
۹۲	فصل چهارم: توصیف عملکرد
۹۳	انواع سنجه‌ها
۹۴	اندازه‌گیری روند
۹۴	نرخ رشد
۹۵	اختلاف درصد
۹۵	نمای درصد
۹۷	توصیف درصد
۹۸	روند عملکرد مثبت
۱۰۰	روند عملکرد منفی
۱۰۱	عملکرد بد
۱۰۳	مطالعه موردی
۱۰۴	گام اول: فهم موضوع
۱۰۴	گام دوم: طرح سؤال‌هایی که تعیین عملکرد
۱۰۵	گام سوم: اندیشیدن و تدوین نظریه
۱۰۵	گام چهارم: توصیف سنجه‌های عملکرد و گام‌های داده‌ها
۱۰۵	گام پنجم: تحلیل عملکرد
۱۰۶	گام ششم: گزارش نتایج تحلیل عملکرد
۱۰۷	واژگان کلیدی
۱۰۸	تمرین‌های فصل چهارم

بخش سوم: پایش عملکرد

۱۱۲	فصل پنجم: مبانی پایش عملکرد
۱۱۲	پایش عملکرد چیست و چرا انجام می‌شود؟
۱۱۳	ایجاد سیستم پایش عملکرد
۱۱۴	تعیین موضوع پایش
۱۱۵	طرح سؤال‌های پایش
۱۱۵	تدوین جریان پایش
۱۱۶	ایجاد سنجه‌هایی برای پایش
۱۱۸	گردآوری داده‌های پایش
۱۱۸	هدایت پایش عملکرد و نگارش گزارش
۱۱۸	پایش در مقایسه با استانداردهای عملکرد

۱۲۳	پایش تغییر عملکرد
۱۲۴	واریانس (S^2 یا σ^2)
۱۲۵	انحراف معیار (S یا σ)
۱۲۵	بیشینه، کمینه و بازه
۱۲۵	تابع ورود در اکسل
۱۲۸	پایش عملکرد استاندارد شده
۱۳۱	مطالعه موردی
۱۳۱	م اول: فهم موضوع
۱۳۲	م دوم: شروع با سؤال
۱۳۲	گام سوم: تدوین نظریه‌ای برای پاسخ
۱۳۳	گام چهارم: نتیجه‌هایی برای نظرسنجی
۱۳۳	گام پنجم: گردآوری داده‌ها و پاسخ عملکرد
۱۳۵	گام ششم: پاسخ برای پاسخ عملکرد
۱۳۶	واژگان کلیدی
۱۳۷	تمرین‌های فصل پنجم
۱۳۹	فصل ششم: نمودار پاسخ عملکرد
۱۳۹	نمودار پاسخ عملکرد چیست و چگونه می‌شود؟
۱۴۰	توضیحاتی پیرامون تغییرات عملکرد
۱۴۶	ترسیم نمودار پاسخ عملکرد
۱۴۶	مطالعه موردی
۱۴۶	گام اول: فهم موضوع
۱۴۶	گام دوم: طرح سؤال‌ها، تدوین نظریه و نتیجه‌های پاسخ
۱۴۷	گام سوم: جمع‌آوری داده‌ها و پاسخ عملکرد
۱۴۸	واژگان کلیدی
۱۴۹	تمرین‌های فصل ششم
۱۵۱	فصل هفتم: پاسخ عملکرد آماری
۱۵۲	مفاهیم آماری مهم
۱۵۲	جامعه، نمونه، پارامتر و آماره
۱۵۲	احتمال و توزیع احتمال
۱۵۴	مفاهیم پایه‌ای برآورد آماری
۱۵۵	فرایندهای برآورد آماری
۱۵۵	فاصله اطمینان نمونه بزرگ برای میانگین
۱۵۸	فاصله اطمینان نمونه کوچک برای میانگین

۱۶۰	فاصله اطمینان برای نسبت‌ها (درصد)
۱۶۰	مطالعه موردی
۱۶۱	گام اول: فهم موضوع
۱۶۱	گام دوم: طرح سؤال‌ها و سنجه‌های پایش
۱۶۱	گام سوم: برآورد میانگین تعداد مراجعه‌کنندگان هفتگی
۱۶۲	گام چهارم: برآورد درصد ارباب‌رجوع‌هایی که به غذای فاسدشدنی نیاز دارند
۱۶۳	گام پنجم: گزارش نتایج پایش
۱۶۴	واژگان کلیدی
۱۶۵	تمرین‌های فصل هفتم

بخش چهارم: درک عملکرد

۱۶۸	فصل هشتم: مبانی درک عملکرد
۱۶۸	درک عملکرد چیست و چه ضرورتی دارد؟
۱۷۰	تعریف موضوع
۱۷۰	درک عملکرد ضعیف
۱۷۲	نظریه فرایند تولید
۱۷۳	نظریه زمینه - طرح
۱۷۴	نظریه کارت امتیازی متوازن
۱۷۵	تعیین علت‌های عملکرد ضعیف
۱۷۷	از بین بردن علت‌های عملکرد ضعیف
۱۷۷	مطالعه موردی
۱۷۸	گام اول: تعریف موضوع
۱۷۸	گام دوم: درک عملکرد ضعیف
۱۷۹	گام سوم: شناسایی و رفع علت‌های عملکرد ضعیف
۱۸۰	واژگان کلیدی
۱۸۱	تمرین‌های فصل هشتم
۱۸۳	فصل نهم: تعیین علت‌های عملکرد ضعیف: تجزیه و تحلیل رابطه
۱۸۴	برخی مفاهیم مهم
۱۸۴	رابطه
۱۸۴	متغیرها
۱۸۵	سطوح اندازه‌گیری
۱۸۶	تحلیل طبقه‌ای
۱۸۶	متغیرهای وابسته (عملکردی) فاصله‌ای
۱۹۰	متغیرهای وابسته (عملکردی) طبقه‌ای

۱۹۰	تحلیل جدول توافقی
۱۹۲	گام اول: جایگذاری متغیرها در جدول
۱۹۳	گام دوم: تعیین جمع ردیف‌ها، ستون‌ها و جمع کل
۱۹۳	گام سوم: تعیین عدد هر خانه
۱۹۶	گام چهارم: محاسبه درصد ستونی هر خانه
۱۹۶	گام پنجم: تحلیل و نتیجه‌گیری
۱۹۷	تحلیل همبستگی
۱۹۷	مفاهیم کلیدی در تحلیل همبستگی
۲۰۰	رابطه در نمودار پراکنش (پراکندگی)
۲۰۳	آزمون فرضیه و آزمون ضریب همبستگی
۲۰۳	گام اول: فرض‌سازی
۲۰۴	گام دوم: محاسبه آماره آزمون
۲۰۵	گام سوم: تعیین مقدار P
۲۰۶	گام چهارم: تعیین سطح معناداری (α)
۲۰۷	گام پنجم: نتیجه‌گیری
۲۰۸	آزمون مربع‌خی
۲۰۸	گام اول: تنظیم فرضیه‌ها
۲۰۸	گام دوم: محاسبه آماره آزمون
۲۱۰	گام سوم: تعیین مقدار P
۲۱۰	گام چهارم: تعیین سطح معناداری (α)
۲۱۵	گام پنجم: نتیجه‌گیری
۲۱۶	مطالعه موردی
۲۱۶	گام اول: تعریف مسئله
۲۱۶	گام دوم: تعیین سؤال تحلیل
۲۱۲	گام سوم: تحلیل کردن
۲۱۳	گام چهارم: نتیجه‌گیری
۲۱۵	واژگان کلیدی
۲۱۶	تمرین‌های فصل نهم
۲۱۹	فصل دهم: تعیین دلایل عملکرد ضعیف: مدل‌سازی عملکرد
۲۲۰	مدل‌سازی رگرسیون ساده
۲۲۰	مدل پایه
۲۲۴	تفسیر مدل
۳۲۷	مدل تا چه اندازه مفید است؟

۲۳۳	مدل سازی رگرسیون چند متغیری
۲۳۴	مدل پایه
۲۳۷	تفسیر مدل
۲۳۷	این مدل چه اندازه مفید است؟
۲۴۱	مدل نهایی و پیش بینی های عملکرد
۲۴۲	فرض های مدل
۲۴۲	خطی بودن
۲۴۴	همگنی پراکنش (یکسانی نقاط پراکندگی)
۲۴۷	خطی چندگانه
۲۴۸	خصایات مدل
۲۴۸	بج اندازه گیری
۲۴۸	مطالعه موردی
۲۴۸	گام اول: بفهم موضوع
۲۴۹	گام دوم: فهم عملکرد
۲۵۰	گام سوم: تحلیل کردن
۲۵۲	گام چهارم: تصمیم های بریت
۲۵۳	واژگان کلیدی
۲۵۴	تمرین های فصل دهم

بخش پنجم: ریایی عملکرد

۲۵۹	فصل یازدهم: مبانی ارزیابی عملکرد
۲۶۰	برخی مفاهیم مهم
۲۶۱	چرا از فنون آماری برای ارزیابی عملکرد استفاده می کنیم؟
۲۶۲	عناصر کلیدی ارزیابی عملکرد
۲۶۲	مقایسه عملکرد
۲۶۳	برخی طرح های ارزیابی مهم
۲۶۳	مقایسه با یک الگوی عملکرد
۲۶۴	مقایسه دو نمونه عملکرد
۲۶۸	مقایسه بیش از دو نمونه عملکرد
۲۷۰	ارزیابی یک طرح
۲۷۱	مقایسه با یک الگوی عملکرد: مقایسه میانگین
۲۷۳	مقدار P
۲۷۳	سطح معناداری α
۲۷۳	نتیجه گیری

۲۷۴	مقایسه با یک الگوی عملکرد: مقایسه نسبت
۲۷۴	فرضیه‌ها
۲۷۴	آماره آزمون
۲۷۴	مقدار P
۲۷۵	سطح معناداری و نتیجه‌گیری
۲۷۵	مطالعه موردی
۲۷۵	گام اول: تعریف موضوع
۲۷۶	گام دوم: تعیین سؤال ارزیابی و طرح ارزیابی
۲۷۷	گام سوم: تحلیل کردن
۲۷۸	گام چهارم: کاربرد یافته‌ها، استفاده از نتایج
۲۷۹	واژگان کلیدی
۲۸۰	تمرین‌های فصل یازدهم
۲۸۳	فصل دوازدهم: مقایسه دو نمونه عملکرد
۲۸۳	مقایسه
۲۸۴	مقایسه دو میانگین عملکرد وابسته
۲۸۵	فرضیه‌ها
۲۸۶	آماره آزمون و مقدار P
۲۸۷	سطح معناداری و نتیجه‌گیری
۲۸۸	معناداری آماری و معناداری مدیریتی
۲۸۸	مثالی دیگر
۲۸۹	مقایسه دو نسبت عملکرد وابسته
۲۹۰	فرضیه‌ها و آماره آزمون
۲۹۱	سطح معناداری و نتیجه‌گیری
۲۹۱	مقایسه دو میانگین عملکرد مستقل
۲۹۳	فرضیه‌ها
۲۹۳	آماره آزمون
۲۹۶	سطح معناداری (α) و نتیجه‌گیری
۲۹۶	مقایسه دو نسبت عملکرد مستقل
۲۹۶	فرضیه‌ها
۲۹۷	آماره آزمون
۲۹۷	مقدار P، سطح معناداری و نتیجه‌گیری
۲۹۸	مطالعه موردی
۲۹۸	گام اول: تعریف موضوع

۲۹۹	گام دوم: تعیین سؤال و تدوین طرح ارزیابی
۳۰۰	گام سوم: تحلیل کردن
۳۰۰	گام چهارم: توصیه‌ها و راه‌کارها
۳۰۱	واژگان کلیدی
۳۰۲	تمرین‌های فصل دوازدهم
۳۰۶	فصل سیزدهم: مقایسه بیش از دو نمونه عملکرد
۳۰۷	مقایسه
۳۰۷	مقایسه نمونه‌های عملکرد وابسته (اندازه‌گیری‌های مکرر)
۳۰۹	آماره‌ها، آماره آزمون و مقدار P
۳۱۱	سطح معناداری و نتیجه‌گیری
۳۱۱	مقایسه نمونه‌های عملکرد مستقل (تحلیل واریانس یک‌طرفه)
۳۱۲	فرضیه‌ها
۳۱۲	آماره آزمون
۳۱۵	مقدار P، سطح معناداری و نتیجه‌گیری
۳۱۵	مطالعه موردی
۳۱۵	گام اول: تعریف موضوع
۳۱۶	گام دوم: تعیین سؤال و طرح ارزیابی
۳۱۷	گام سوم: تحلیل کردن
۳۱۷	گام چهارم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها
۳۱۸	واژگان کلیدی
۳۱۹	تمرین‌های فصل سیزدهم
	بخش ششم: نتیجه‌گیری
۳۲۲	فصل چهاردهم: نتیجه‌گیری: تنظیم گزارش عملکرد
۳۲۳	نگارش خلاصه مدیریتی
۳۲۳	بایدها
۳۲۳	نبایدها
۳۲۴	مثال
۳۲۴	نگارش مقدمه گزارش
۳۲۴	بایدها
۳۲۴	نبایدها
۳۲۵	مثال
۳۲۵	نگارش پیرامون نظریه یا طرح
۳۲۵	بایدها

۳۲۵.....	نبایدها
۳۲۶.....	مثال
۳۲۷.....	بخش گردآوری داده‌ها
۳۲۷.....	بایدها
۳۲۷.....	نبایدها
۳۲۷.....	مثال
۳۲۸.....	ارائه یافته‌ها در گزارش
۳۲۸.....	بایدها
۳۲۸.....	نبایدها
۳۲۹.....	مثال
۳۳۰.....	تنظیم بخش نتیجه‌گیری و پیشنهادهای گزارش
۳۳۰.....	بایدها
۳۳۰.....	نبایدها
۳۳۰.....	مثال
۳۳۲.....	نمایه