

مدیریت عملکرد در بخش دولتی

مؤلفان:

ووتر وین دوورن

جیم بوکائرت

جیم هایگن

مترجمان:

دکتر میرعلی سیدبقیون

عضو هیأت علمی دانشگاه علامه طباطبائی

فائزه عبدلی مسینان

کارشناس ارشد مدیریت دولتی

۱۳۹۹

سرشناسه	دورن، ووتر وان Dooren, Wouter van
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت عملکرد در بخش دولتی / مؤلفان ووترن ون دورن، گرت بوکارت، جون هالیگن؛ مترجمان میرعلی سیدنقوی - فائزه عبدلی مسینان
مشخصات نشر	تهران: مهکامه، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	۲۹۶ ص: جدول.
شابک	978-622-7239-36-2
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	عنوان اصلی: Performance management in the public sector, 2010
یادداشت	کتاب حاضر توسط مترجمان و ناشران متفاوت در سال های مختلف منتشر شده است.
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	بهره‌وری دولتی -- ارزشیابی Government productivity -- Evaluation
موضوع	عملکرد -- مدیریت Performance -- Management
موضوع	مدیریت دولتی Public administration
شناسه افزوده	بوکارت، گرت، ۱۹۵۸ - م. Bouckaert, Greet
شناسه افزوده	هالیگن، جان Halligan, John
شناسه افزوده	سیدنقوی، میرعلی، ۱۳۵۲ - مترجم
شناسه افزوده	عبدلی مسینان، فائزه، ۱۳۷۱ - مترجم
رده‌بندی - دنگر	JF1۵۲۵
رده‌بندی - دی	۳۵۲/۶۶
شماره کتابشناسی ملی	۷۴۰۸۰

نام کتاب: مدیریت، عملکرد در بخش دولتی
مؤلفان: ووترن ون دورن - گرت بوکارت - جون هالیگن
مترجمان: دکتر میرعلی سیدنقوی - فائزه عبدلی مسینان
ناشر: مهکامه

ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی
طرح جلد: محمودرضا لطیفی

لیتوگرافی: نقش

نوبت چاپ: اول / ۱۳۹۹

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۵۴۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۳۹-۳۶-۲

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به پل پهنای، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم، نشر و پخش مهکامه

تلفن: ۶۶۴۸۸۲۰۳ - ۶۶۴۹۷۰۵۰ فکس: ۰۹۱۳۳۹۷۴۰۲۱ - ۶۶۹۰۰۰۹

۲- تهران، میدان انقلاب، ابتدای خیابان ۱۲ فروردین، پلاک ۳۲۰، ساب فرسی سمای دانش

تلفن: ۶۶۴۶۰۵۴۵

en_mahkame@yahoo.com

www.mahkameh.com

پست الکترونیکی:

نمایندگی های شهرستان:

۱- اهواز: خیابان حافظ، بین سیروس و نادری، کتابفروشی رشد، تلفن: ۳-۳۲۲۱۷۰۰۰ (۰۶۱)

۲- مشهد: خیابان سعدی، پاساژ مهتاب، کتابفروشی درخشش، تلفن: ۳۲۲۵۱۹۲۳ (۰۵۱)

۳- اصفهان: میدان شهدا، خیابان کاوه، بعد از میدان ۲۵ آبان، کوی ولی عصر، پلاک ۴۱۹، پخش کتاب کیمیا، تلفن: ۳۴۴۸۰۲۸۵ (۰۳۱)، موبایل: ۹۱۳۲۶۵۹۷۷۱

۴- یزد: خیابان فرخی، جنب مجتمع ستاره، کتابفروشی فدک، تلفن: ۳۶۲۲۷۴۷۵ (۰۳۵)

۵- شیراز: خیابان ملاصدرا، نبش خلیلی، کتابفروشی خوارزمی، تلفن: ۳۶۴۷۳۷۷۱ (۰۷۱)

۶- تبریز: فلکه دانشگاه، ابتدای خیابان دانشگاه، کتابفروشی علامه، تلفن: ۳۳۳۴۱۶۶۹ (۰۴۱)

آدرس کانال انتشارات مهکامه: telegram.me/mahkamepublisher

فهرست مطالب

۱۷		بیشگفتار
۱۷		مدیریت عملکرد در بخش دولتی
۱۸		مدیران روتلیج در مدیریت عمومی

۲۱		فصل اول مقدمه
۲۳		۱- عملکرد به زبان یک مفهوم
۲۶		۲- عملکرد به عنوان دستورکار
۲۷		۳- یک بحث چندبرگانه
۲۸		۴- سنجش، ادغام راسخده از الیاعات برنامه
۳۰		۵- سنجش عملکرد و بهر بخش عمومی
۳۳		۶- سنجش عملکرد و مدیریت عمومی
۳۴		۷- سنجش عملکرد و سیاست عمومی
۳۵		۸- رویکرد و طرح کتاب
۳۸		۹- نتیجه گیری
۳۹		سؤالات بحث
۳۹		بیشتر بخوانید
۴۰		منابع

۴۳		فصل دوم: تعریف مفاهیم
۴۵		۱- عملکرد
۴۵		۱-۱- عملکرد، به عنوان نتیجه فرایند تولید
۴۶		۱-۱-۱- مشکلات، نیازها و ارتباط
۴۷		۱-۱-۲- خروجی ها و کارایی
۵۱		۱-۱-۳- خروجی ها و اثربخشی
۵۳		۱-۲- عملکرد به عنوان تحقق ارزش های عمومی
۵۶		۱-۳- عملکرد میکرو، مزو و ماکرو
۵۷		۲- سنجش عملکرد
۶۴		۳- مدیریت عملکرد: چه چیزی است و چه چیزی نیست

۶۸	۴- نتیجه گیری
۶۸	سؤالات بحث
۶۸	بیشتر بخوانید
۶۹	منابع

فصل سوم: تاریخچه مدیریت عملکرد

۷۳	۱- جنبش های عملکرد در قرن بیستم
۷۶	۱-۱ ۱۹۰۰-۱۹۴۰
۷۶	۱-۲ ۱۹۵۰-۱۹۷۰
۷۹	۱-۳ ۱۹۸۰-۲۰۰۰
۸۳	۲ تغییر و پیوستگی در جنبش های عملکرد
۸۷	۲-۱ پیوستگی
۸۷	۲-۱-۱ ثبات مفروضات
۸۸	۲-۱-۲ جنبش های مدیریت و سیاست: همزیستی
۸۹	۲-۱-۳ تمام جنبش های عملکرد، اساسی هستند
۹۰	۲-۱-۴ جنبش های عملکرد مجموعه عوامل انتقال دهنده مشابهی برای ایده عملکرد دارند
۹۱	۲-۱-۵ صادر کردن شیوه ها سیاست گذاری است
۹۱	۲-۲ تغییر
۹۲	۲-۲-۱ تکامل تکنولوژیکی باعث احیاء مفاهیم قدیمی
۹۲	۲-۲-۲ کاربرد رسمی سازی، حرفه ای گری و تخصص گرایی در استفاده از اطلاعات عملکرد
۹۳	۳ نتیجه گیری
۹۴	سؤالات بحث
۹۴	بیشتر بخوانید
۹۵	منابع

فصل چهارم: سنجش عملکرد

۱۰۲	۱- مرحله ۱: هدف گذاری تلاش های سنجش
۱۰۸	۱-۲ مرحله ۲: انتخاب شاخص ها
۱۱۱	۱-۳ مرحله ۳: جمع آوری داده
۱۱۴	۱-۴ مرحله ۴: تحلیل
۱۲۱	۱-۵ مرحله ۵: گزارشگری

۱۲۲	۱-۶- مرحله ۶: کیفیت سنجش عملکرد
۱۲۵	۲- نتیجه‌گیری
۱۲۵	سؤالات بحث
۱۲۶	بیشتر بخوانید
۱۲۶	منابع
۱۲۹	فصل پنجم: تلفیق اطلاعات
۱۳۳	۱- کنترل سازمان
۱۳۷	۲- از پاسخ به سؤالات کلیدی تا مدیریت سه‌جانبه
۱۴۳	۳- از مسائل تا واقعیت
۱۵۱	۴- کنترل سیستم و مدیریت چرخه‌ها: ترکیب ضروری برای تلفیق
۱۵۳	۵- آمادگی سازمان
۱۵۴	نتیجه‌گیری
۱۵۴	سؤالات بحث
۱۵۴	بیشتر بخوانید
۱۵۵	منابع
۱۵۷	فصل ششم: استفاده از اطلاعات عملکرد
۱۶۰	۱- به‌کارگیری در عمل
۱۶۵	۲- استفاده از دامنه‌های سخت و نرم اطلاعات عملکرد
۱۶۸	۳- سخت در مقابل نرم: برداشت‌هایی برای طراحی سیستم سنجش
۱۶۹	۳-۱- مرحله ۱: هدف‌گذاری بر اقدام سنجش
۱۷۱	۳-۲- مرحله ۲: انتخاب شاخص‌ها
۱۷۲	۳-۳- مرحله ۳: جمع‌آوری داده
۱۷۴	۳-۴- مرحله ۴: تحلیل
۱۷۶	۳-۵- مرحله ۵: گزارشگری
۱۷۹	۳-۶- اطمینان از کیفیت
۱۸۱	۴- سیستم‌های سنجش چندکارکردی
۱۸۳	۵- نتیجه‌گیری
۱۸۳	سؤالات بحث
۱۸۳	بیشتر بخوانید

۱۸۴..... منابع

۱۸۷..... فصل هفتم: کاربران

۱۸۹..... ۱- کاربران مختلف و اطلاعات عملکرد

۱۹۱..... ۲- مدیران عمومی

۱۹۳..... ۳- وزارتخانه‌ها

۱۹۵..... ۴- اعضاء پارلمان

۱۹۹..... ۵- شهروندان/مشتریان

۲۰۴..... ۶- رسانه

۲۰۴..... نتیجه‌گیری

۲۰۵..... سوالات بحث

۲۰۵..... بیشتر بخوانید

۲۰۶..... منابع

۲۰۹..... فصل هشتم: عدم استفاده از اطلاعات عملکرد

۲۱۲..... ۱- عدم استفاده

۲۱۵..... ۲- چرا از اطلاعات عملکرد استفاده نمی‌شود؟

۲۱۶..... ۱-۲- توضیح: کیفیت ناکافی

۲۱۹..... ۲ ۲- توضیح ۲: موانع روانشناختی

۲۲۱..... ۲ ۳- توضیح ۳: موانع فرهنگی

۲۲۶..... ۲-۴- توضیح ۴: مؤسسات

۲۲۹..... ۲- پیامدهای عدم استفاده از اطلاعات عملکرد

۲۲۹..... ۱-۳- ادعای بیش از اندازه درمورد بهترین شیوه

۲۳۰..... ۲-۳- حافظه‌های نهادی ضعیف

۲۳۱..... ۴- نتیجه‌گیری

۲۳۱..... سوالات بحث

۲۳۲..... بیشتر بخوانید

۲۳۲..... منابع

۲۳۵..... فصل نهم: تأثیرات استفاده از اطلاعات عملکرد

۲۳۷..... ۱- سنجش باعث تغییر رفتار می‌شود

۲۳۹	۲- تأثیرات رفتاری کارکردی
۲۴۰	۲-۱- آیا استفاده از سنجش عملکرد محرک یادگیری و نوآوری است؟
۲۴۳	۲-۲- آیا استفاده از سنجش عملکرد باعث بهبود هدایت و کنترل در سازمان می‌شود؟
۲۴۶	۲-۳- آیا استفاده از سنجش عملکرد باعث شکل‌گیری پاسخگویی مبتنی بر عملکرد می‌گردد؟
۲۴۸	۳- تأثیرات رفتاری غیرعادی
۲۵۰	۳-۱- انحراف اطلاعات عملکرد
۲۵۴	۳-۲- تحریف نتیجه
۲۵۹	۳-۳- تنش هدف عملکرد
۲۶۰	۴- شرطی‌زدن کارورها و سوءکارورها
۲۶۳	۵- تأثیرات رفتاری را چگونه اصلاح کنیم؟
۲۶۴	۵-۱- محدودیت فردی برای رفتار غیرعادی
۲۶۵	۵-۲- محدودیت آموخته‌ها برای رفتار غیرعادی
۲۶۶	۵-۳- استراتژی‌هایی برای کاهش فرصت رفتار غیرعادی
۲۶۶	۵-۴- استراتژی‌هایی برای پایش انگیزه رفتار غیرعادی
۲۶۷	۶- نتیجه‌گیری
۲۶۷	سوالات بحث
۲۶۷	بیشتر بخوانید
۲۶۸	منابع
۲۷۳	فصل دهم: آینده مدیریت عملکرد
۲۷۵	۱- بارادوکس‌ها در سنجش و مدیریت عملکرد
۲۷۵	۱-۱- شمارش غیرقابل شمارش‌ها
۲۷۶	۱-۲- بی‌اعتمادی به حرفه‌ای‌ها، اما تکیه بر آنها
۲۷۷	۱-۳- عجز با تجزیه و تحلیل
۲۷۸	۱-۴- بزرگ‌ترین سیستم غیرقابل اجرا
۲۷۸	۱-۵- اگر هر کسی قابل شمارش باشد، هیچ‌کسی قابل شمارش نخواهد بود
۲۷۹	۱-۶- مدیریت عملکرد مساوی با عملکرد نیست
۲۸۰	۲- به سمت اجرای بهتر
۲۸۱	۲-۱- بهبود کیفیت اطلاعات عملکرد
۲۸۲	۲-۲- رهبری
۲۸۳	۲-۳- مالکیت

پیشگفتار

مدیریت عملکرد در بخش دولتی

این کتاب جدید و مهم، با در نظر گرفتن موضوعات مهم «اصلاحات»^۱ و «مدرنیزه‌سازی»^۲، به‌طور نظام‌مند به بررسی عملکرد سیستم‌های مدیریت عمومی می‌پردازد. نویسندگان کتاب این موضوع ابتدایی را سودمند مطرح کرده و برخی از مهم‌ترین موضوعات را مد نظر قرار می‌دهند.

مدیریت عملکرد در بخش خصوصی، تعریف گسترده‌ای از عملکرد را، به‌منظور ارائه تعریف مجدد مکانیزم‌های عملی، ارائه در ادارات، به‌صورت نظری و عملی ارائه می‌کند. این کتاب:

- عملکرد را، در برخی از مباحث اخیر در مدیریت عمومی، مد نظر قرار می‌دهد.
- درمورد بسیاری از مباحث «عملکرد» و نحوه تبدیل شدن به برنامه‌های مقدماتی در مدیریت عمومی بحث می‌کند.
- سنجش، ادغام و استفاده از ابزارهای عملکرد را بررسی می‌کند.
- چالش‌ها و مسیرهای آتی مدیریت عملکرد را جستجو می‌کند.

موضوع مهم برای دانشجویان و متخصصان مدیریت عمومی، این است که متن کنونی برای فردی که خواستار ارتقاء درک خود درباره مدیریت عملکرد در بخش عمومی است، باارزش است.

ووتر ون دورن^۳ دانشیار مدیریت عمومی دپارتمان علوم سیاسی دانشگاه شورپ بلژیک^۴ و محقق انجمن مدیریت عمومی دانشگاه کاتولیک لئوون بلژیک^۵ است که درمورد سنجش و مدیریت عملکرد تحقیق می‌کند.

1- Reform

2- Modernization

3- Wouter Van Dooren

4- Antwerp, Belgium

5- Katholieke Universiteit Leuven, Belgium