

|       |                        |
|-------|------------------------|
| ..... | سخن مؤلف               |
| ..... | پیشگفتار               |
| ..... | مقدمه                  |
| ..... | ضرورت داشتن تصویر روشن |

## فصل اول: شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) خانوادگی

|    |                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------|
| ۲۴ | ۱-۱. خانواده، کوچک‌ترین سازمان زندگی                           |
| ۲۵ | ۱-۲. خانواده به مثابه سیستم: اجزا و پویایی‌ها                  |
| ۲۶ | ۱-۳. ابعاد عملکرد خانواده و شاخص‌های آن                        |
| ۲۷ | ۱-۴. خانواده، داده و تصمیم‌گیری                                |
| ۲۷ | ۱-۵. ارتباط خانواده و توسعه پایدار                             |
| ۲۸ | ۱-۶. مفهوم شاخص‌های عملکرد خانوادگی (KPI) در خانواده           |
| ۲۹ | ۱-۷. ویژگی‌های شاخص‌های مؤثر خانوادگی                          |
| ۲۹ | ۱-۸. فرآیند طراحی شاخص‌های کلیدی عملکرد خانوادگی               |
| ۳۰ | ۱-۹. حوزه‌های اصلی شاخص‌های خانوادگی                           |
| ۳۰ | ۱-۱۰. جدول شاخص‌های کلیدی عملکرد خانوادگی (۲۳ شاخص منتخب ۲۰۲۵) |
| ۳۲ | ۱-۱۱. شیوه انتخاب و بومی‌سازی شاخص‌ها                          |
| ۳۲ | ۱-۱۲. تحلیل و گفت‌وگوی خانوادگی بر پایه شاخص‌ها                |
| ۳۳ | ۱-۱۳. از عدد تا معنا؛ چرا تحلیل شاخص‌ها مهم است؟               |
| ۳۳ | ۱-۱۴. چگونه داده‌ها را تحلیل کنیم؟                             |
| ۳۴ | ۱-۱۵. ابزارهای ساده برای تحلیل خانوادگی                        |
| ۳۴ | ۱-۱۶. شناسایی نقاط قوت و ضعف خانوادگی                          |
| ۳۵ | ۱-۱۷. تحلیل روابط بین شاخص‌ها                                  |
| ۳۵ | ۱-۱۸. برگ امتیاز خانواده: ابزار جمع‌بندی داده‌ها               |
| ۳۷ | ۱-۱۹. از شناخت تا اقدام                                        |
| ۳۷ | ۱-۲۰. گام نخست: انتخاب حوزه‌های اولویت‌دار                     |
| ۳۸ | ۱-۲۱. گام دوم: تعیین هدف و شاخص نتیجه برای هر حوزه             |
| ۳۸ | ۱-۲۲. گام سوم: تعریف اقدامات کوچک و مداوم                      |
| ۳۹ | ۱-۲۳. گام چهارم: زمان‌بندی و بازبینی منظم                      |
| ۳۹ | ۱-۲۳-۱. گام پنجم: ثبت و پایش پیشرفت                            |
| ۳۹ | ۱-۲۴. گام ششم: جشن موفقیت‌ها و تقویت انگیزه                    |
| ۴۰ | ۱-۲۵. از نقشه رشد تا عادت پایدار                               |

- ۱- ۲۶. خانواده به عنوان سازمان یادگیرنده ----- ۴۰
- ۱- ۲۷. چرخه یادگیری خانوادگی ----- ۴۱
- ۱- ۲۸. ابزارهای اجرای چرخه یادگیری ----- ۴۱
- ۱- ۲۹. طراحی نقشه رشد خانوادگی ----- ۴۲
- ۱- ۳۰. چرخه توسعه یادگیری خانوادگی ----- ۴۲
- ۱- ۳۱. پیوند شاخص‌های خانوادگی با رشد جامعه ----- ۴۳
- ۱- ۳۲. تداوم چرخه؛ از رفتار تا فرهنگ ----- ۴۴
- ۱- ۳۳. از داده تا درک؛ از درک تا تصمیم ----- ۴۴
- ۱- ۳۴. خانواده؛ از سنجش تا معنا ----- ۴۵
- ۱- ۳۵. بازخوانی مسیر فصل ----- ۴۵
- ۱- ۳۶. نقشه آینده خانواده؛ از آگاهی تا اقدام ----- ۴۶
- ۱- ۳۷. نقش گفت‌وگو و بازخورد در مسیر آینده ----- ۴۶
- ۱- ۳۸. پیوند خانواده با جامعه و توسعه پایدار ----- ۴۷
- ۱- ۳۹. از شاخص تا شعور؛ از عدد تا زندگی ----- ۴۷

#### فصل دوم: مبانی شاخص‌های کلیدی عملکرد

- ۲- ۱. ارزیابی به عنوان چرخه یادگیری سازمان ----- ۵۰
- ۲- ۲. تفاوت میان ارزیابی سنتی و نوین ----- ۵۰
- ۲- ۳. چرا شاخص‌های کلیدی عملکرد هادر ارزیابی ضروری‌اند؟ ----- ۵۱
- ۲- ۴. اهمیت ارزیابی برای سازمان‌های کوچک و متوسط ----- ۵۱
- ۲- ۵. ارزیابی به عنوان ابزار راهبردی ----- ۵۲
- ۲- ۶. پیام اصلی فصل دوم ----- ۵۳

#### فصل سوم: تحول شاخص‌های کلیدی عملکرد ها در عصر دیجیتال و هوش مصنوعی

- ۳- ۱. مدیریت بر مبنای هدف و تولد شاخص‌های کلیدی عملکرد ----- ۵۷
- ۳- ۲. جنبش کیفیت و گسترش شاخص‌ها ----- ۵۹
- ۳- ۳. کارت امتیازی متوازن و جهش دهه ۱۹۹۰ ----- ۶۲
- ۳- ۴. دیجیتالی شدن شاخص‌های کلیدی عملکرد ها در قرن بیست و یکم ----- ۶۵
- ۳- ۵. تکامل شاخص‌های کلیدی عملکرد ها در عصر هوش مصنوعی ----- ۶۸
- ۳- ۶. وضعیت شاخص‌های کلیدی عملکرد در ایران ----- ۷۲
- ۳- ۷. پیام فصل سوم ----- ۷۶

#### فصل چهارم: چارچوب‌ها و مدل‌های مرجع شاخص‌های کلیدی عملکرد

- ۴- ۱. کارت امتیازی متوازن (BSC) ----- ۸۰
- ۴- ۲. چارچوب APQC ----- ۸۲
- ۴- ۳. مدل EFQM ----- ۸۲

- ۴-۴. مقایسه چارچوب‌ها ..... ۸۳
- ۴-۵. بومی‌سازی در ایران ..... ۸۳
- ۴-۶. مدل تلفیقی (BSC + APQC) ..... ۸۳
- ۴-۷. پیام اصلی فصل چهارم ..... ۸۴

### فصل پنجم: دسته‌بندی و انواع شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI)

- ۵-۱. دسته‌بندی کلی شاخص‌های کلیدی عملکردها ..... ۸۶
- ۵-۲. چارچوب کارت امتیازی متوازن (BSC) ..... ۸۸
- ۵-۳. مثال‌های کاربردی ..... ۸۸
- ۵-۴. مدل پیشنهادی بومی برای ایران ..... ۸۹
- ۵-۵. نکات راهبردی در انتخاب شاخص‌های کلیدی عملکرد ..... ۹۰
- ۵-۶. پیام اصلی فصل ..... ۹۰

### فصل ششم: فرآیند استقرار و پیاده‌سازی شاخص‌های کلیدی عملکرد در سازمان

- ۶-۱. گام‌های استقرار شاخص‌های کلیدی عملکرد ..... ۹۲
- ۶-۲. ابزارها و زیرساخت‌ها ..... ۹۳
- ۶-۳. موانع رایج و راهکارها ..... ۹۳
- ۶-۴. نمونه‌های اجرایی ..... ۹۴
- ۶-۵. آینده استقرار شاخص‌های کلیدی عملکرد در ایران ..... ۹۵
- ۶-۶. پیام اصلی فصل ..... ۹۶

### فصل هفتم: اندازه‌گیری و تحلیل شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI)

- ۷-۱. اصول اندازه‌گیری شاخص‌های کلیدی عملکرد ..... ۹۸
- ۷-۲. روش‌های جمع‌آوری داده برای شاخص‌های کلیدی عملکرد ..... ۹۸
- ۷-۳. ابزارهای تحلیل شاخص‌های کلیدی عملکرد ..... ۹۹
- ۷-۴. چالش‌های اندازه‌گیری در ایران ..... ۱۰۱
- ۷-۵. پیام اصلی فصل ..... ۱۰۱

### فصل هشتم: کاربرد شاخص‌های کلیدی عملکرد در مدیریت منابع انسانی

- ۸-۱. حوزه‌های اصلی شاخص‌های کلیدی عملکرد در منابع انسانی ..... ۱۰۴
- ۸-۲. روش‌های پایش شاخص‌های کلیدی عملکرد های منابع انسانی ..... ۱۰۵
- ۸-۳. نمونه‌های اجرایی ..... ۱۰۶
- ۸-۴. چالش‌های بومی در ایران ..... ۱۰۶
- ۸-۵. جدول شاخص کلیدی عملکرد (KPI) منابع انسانی ..... ۱۰۷
- ۸-۶. پیام اصلی ..... ۱۰۷

### فصل نهم: کاربرد شاخص‌های کلیدی عملکرد در بازاریابی و فروش

- ۹-۱. سؤالات کلیدی که به شاخص کلیدی عملکرد (KPI) تبدیل می‌شوند ..... ۱۱۰

- ۹-۲. شاخص‌های کلیدی عملکردهای اصلی بازاریابی ..... ۱۱۱
- ۹-۳. نمونه‌های اجرایی ..... ۱۱۳
- ۹-۴. جدول نمونه شاخص‌های کلیدی عملکرد برای بازاریابی و فروش ..... ۱۱۴
- ۹-۵. چالش‌های بومی در ایران ..... ۱۱۴
- ۹-۶. پیام اصلی فصل ..... ۱۱۵

### فصل دهم: شاخص‌های کلیدی عملکرد در تولید و عملیات

- ۱۰-۱. سؤالات کلیدی تبدیل‌شده به شاخص‌های کلیدی عملکرد ..... ۱۱۸
- ۱۰-۲. نمونه پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد ..... ۱۱۸
- ۱۰-۳. نمونه‌های اجرایی ..... ۱۱۹
- ۱۰-۳-۱. نمونه جهانی - تویوتا ..... ۱۱۹
- ۱۰-۳-۲. نمونه جهانی - تسلا ..... ۱۱۹
- ۱۰-۳-۳. نمونه ایرانی - ایران خودرو ..... ۱۲۰
- ۱۰-۳-۴. نمونه ایرانی - فولاد مبارکه ..... ۱۲۰
- ۱۰-۳-۵. نمونه ایرانی - صنعت قلم‌سازی ..... ۱۲۰
- ۱۰-۴. چالش‌های بومی و راهکارها ..... ۱۲۰
- ۱۰-۵. پیام اصلی فصل دهم ..... ۱۲۱

### فصل یازدهم: شاخص کلیدی عملکرد (KPI) در بخش خدمات و مشتری‌مداری

- ۱۱-۱. سؤالات کلیدی در خدمات و شاخص کلیدی عملکرد (KPI) متناظر ..... ۱۳۰
- ۱۱-۲. پرسشنامه نمونه برای خدمات و مشتری‌مداری ..... ۱۳۰
- ۱۱-۳. نمونه‌های اجرایی ..... ۱۳۱
- ۱۱-۴. چالش‌های بومی خدمات در ایران ..... ۱۳۲
- ۱۱-۵. پیام اصلی فصل یازدهم ..... ۱۳۲

### فصل دوازدهم: شاخص کلیدی عملکرد (KPI) در حوزه مالی و اقتصادی

- ۱۲-۱. سؤالات کلیدی مالی و شاخص‌های کلیدی عملکرد متناظر ..... ۱۳۸
- ۱۲-۲. پرسشنامه نمونه برای جمع‌آوری داده‌های مالی ..... ۱۳۹
- ۱۲-۳. حوزه‌های اصلی شاخص‌های کلیدی عملکرد مالی ..... ۱۳۹
- ۱۲-۴. نمونه‌های اجرایی ..... ۱۴۰
- ۱۲-۵. چالش‌های بومی ایران ..... ۱۴۱
- ۱۲-۶. پیام اصلی فصل دوازدهم ..... ۱۴۲

### فصل سیزدهم: شاخص کلیدی عملکرد (KPI) در نوآوری و تحقیق و توسعه

- ۱۳-۱. سؤالات کلیدی و شاخص کلیدی عملکرد (KPI) متناظر ..... ۱۵۱
- ۱۳-۲. حوزه‌های اصلی شاخص کلیدی عملکرد (KPI) نوآوری ..... ۱۵۲
- ۱۳-۳. نمونه‌های اجرایی ..... ۱۵۳

۱۳- ۴. مدل پیشنهادی شاخص های کلیدی عملکرد نوآوری ----- ۱۵۴

۱۳- ۵. چالش های بومی ایران ----- ۱۵۴

۱۳- ۶. پیام اصلی فصل ----- ۱۵۶

#### فصل چهاردهم: شاخص های کلیدی عملکرد در حوزه پایداری و مسئولیت اجتماعی

۱۴- ۱. سؤالات کلیدی و شاخص های کلیدی عملکرد متناظر ----- ۱۵۹

۱۴- ۲. پرسشنامه نمونه برای پایداری و مسئولیت اجتماعی سازمانی ----- ۱۶۰

۱۴- ۳. حوزه های اصلی شاخص های کلیدی عملکرد پایداری ----- ۱۶۰

۱۴- ۴. نمونه های اجرایی ----- ۱۶۱

۱۴- ۵. مدل شاخص های کلیدی عملکرد پایداری ----- ۱۶۲

۱۴- ۶. چالش های بومی ایران ----- ۱۶۲

۱۴- ۷. پیام اصلی فصل ----- ۱۶۳

#### فصل پانزدهم: شاخص های کلیدی عملکرد در حوزه فناوری اطلاعات و تحول دیجیتال

۱۵- ۱. سؤالات کلیدی و شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) متناظر ----- ۱۶۷

۱۵- ۲. پرسشنامه نمونه برای پایش شاخص های کلیدی عملکرد فناوری اطلاعات ----- ۱۶۸

۱۵- ۳. حوزه های اصلی شاخص های کلیدی عملکرد در IT و تحول دیجیتال ----- ۱۶۸

۱۵- ۴. نمونه های اجرایی ----- ۱۶۹

۱۵- ۵. مدل شاخص های کلیدی عملکرد IT و تحول دیجیتال ----- ۱۷۰

۱۵- ۶. چالش های بومی ایران ----- ۱۷۰

۱۵- ۷. پرسشنامه های عملیاتی شاخص های کلیدی عملکرد فناوری اطلاعات و تحول دیجیتال ----- ۱۷۰

۱۵- ۸. نحوه استفاده از پرسشنامه ها ----- ۱۷۳

۱۵- ۹. پیام اصلی فصل ----- ۱۷۴

#### فصل شانزدهم: شاخص های کلیدی عملکرد در آموزش و توسعه سرمایه انسانی

۱۶- ۱. سؤالات کلیدی و شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) متناظر ----- ۱۷۷

۱۶- ۲. پرسشنامه نمونه برای آموزش و توسعه ----- ۱۷۸

۱۶- ۳. حوزه های اصلی شاخص های کلیدی عملکرد آموزش و توسعه ----- ۱۷۹

۱۶- ۴. نمونه های اجرایی ----- ۱۷۹

۱۶- ۵. مدل کرک پاتریک برای سنجش اثربخشی آموزش ----- ۱۸۱

۱۶- ۶. چالش های بومی ایران ----- ۱۸۱

۱۶- ۷. چک لیست اجرایی شاخص های کلیدی عملکرد آموزشی ----- ۱۸۱

۱۶- ۸. پیام اصلی فصل ----- ۱۸۲

#### فصل هفدهم: شاخص های کلیدی عملکرد در فروش و بازاریابی

۱۷- ۱. سؤالات کلیدی و شاخص های کلیدی عملکرد متناظر ----- ۱۸۵

۱۷- ۲. مدل های شاخص های کلیدی عملکرد فروش و بازاریابی ----- ۱۸۵

- ۱۷-۳. پرسشنامه پایش فروش و بازاریابی ..... ۱۹۰
- ۱۷-۴. نمونه‌های اجرایی ..... ۱۹۰
- ۱۷-۵. چک‌لیست اجرایی شاخص‌های کلیدی عملکرد فروش و بازاریابی ..... ۱۹۱
- ۱۷-۶. پیام اصلی فصل ..... ۱۹۲

### فصل هجدهم: شاخص‌های کلیدی عملکرد در زنجیره تأمین و لجستیک

- ۱۸-۱. سؤالات کلیدی و شاخص کلیدی عملکرد (KPI) متناظر ..... ۱۹۴
- ۱۸-۲. مدل‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد زنجیره تأمین و لجستیک ..... ۱۹۵
- ۱۸-۳. پرسشنامه پایش زنجیره تأمین و لجستیک ..... ۱۹۶
- ۱۸-۴. نمونه‌های اجرایی ..... ۱۹۷
- ۱۸-۵. چالش‌های بومی ایران ..... ۱۹۷
- ۱۸-۶. چک‌لیست اجرایی شاخص‌های کلیدی عملکرد زنجیره تأمین ..... ۱۹۸
- ۱۸-۷. پیام اصلی فصل ..... ۱۹۸

### فصل نوزدهم: شاخص‌های کلیدی عملکرد در خدمات مشتری

- ۱۹-۱. سؤالات کلیدی و شاخص‌های کلیدی عملکرد متناظر ..... ۲۰۴
- ۱۹-۲. مدل‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد خدمات مشتری ..... ۲۰۴
- ۱۹-۳. پرسشنامه خدمات مشتری ..... ۲۰۶
- ۱۹-۴. نمونه‌های اجرایی ..... ۲۰۶
- ۱۹-۵. چالش‌های بومی ایران ..... ۲۰۷
- ۱۹-۶. چک‌لیست اجرایی KPI خدمات مشتری ..... ۲۰۷
- ۱۹-۷. پیام اصلی فصل ..... ۲۰۸

### فصل بیستم: شاخص‌های کلیدی عملکرد در نوآوری و تحقیق و توسعه

- ۲۰-۱. سؤالات کلیدی و شاخص کلیدی عملکرد (KPI) متناظر ..... ۲۱۰
- ۲۰-۲. مدل‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد نوآوری و R&D ..... ۲۱۱
- ۲۰-۳. پرسشنامه نوآوری و R&D ..... ۲۱۳
- ۲۰-۴. نمونه‌های اجرایی ..... ۲۱۴
- ۲۰-۵. چالش‌های بومی ایران ..... ۲۱۴
- ۲۰-۶. چک‌لیست اجرایی KPI نوآوری ..... ۲۱۵
- ۲۰-۷. پیام اصلی فصل ..... ۲۱۵

### فصل بیست و یکم: شاخص‌های کلیدی عملکرد در مالی و حسابداری

- ۲۱-۱. سؤالات کلیدی و شاخص‌های کلیدی عملکرد متناظر ..... ۲۱۸
- ۲۱-۲. مدل‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد مالی ..... ۲۱۹
- ۲۱-۳. پرسشنامه مالی و حسابداری ..... ۲۲۰
- ۲۱-۴. نمونه‌های اجرایی ..... ۲۲۱

- ۲۲۱- ۵. چالش‌های بومی ایران-----
- ۲۲۲- ۶. چک‌لیست اجرایی شاخص‌های کلیدی عملکرد مالی-----
- ۲۲۳- ۷. پیام اصلی فصل-----

### فصل بیست‌ودوم: شاخص‌های کلیدی عملکرد در کیفیت و بهبود مستمر

- ۲۲۴- ۱. سؤالات کلیدی و شاخص‌های کلیدی عملکرد متناظر-----
- ۲۲۷- ۲. مدل‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد کیفیت-----
- ۲۲۸- ۳. پرسشنامه کیفیت و بهبود-----
- ۲۲۹- ۴. نمونه‌های اجرایی-----
- ۲۲۹- ۵. چالش‌های بومی ایران-----
- ۲۲۹- ۶. چک‌لیست اجرایی شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) کیفیت-----
- ۲۳۰- ۷. پیام اصلی فصل-----

### فصل بیست‌وسوم: شاخص‌های کلیدی عملکرد در پایداری و مسئولیت اجتماعی سازمانی

- ۲۳۵- ۱. سؤالات کلیدی و شاخص‌های کلیدی عملکرد متناظر-----
- ۲۳۵- ۲. مدل‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد پایداری و CSR-----
- ۲۳۷- ۳. پرسشنامه پایداری و CSR-----
- ۲۳۸- ۴. نمونه‌های اجرایی-----
- ۲۳۸- ۵. چالش‌های بومی ایران-----
- ۲۳۸- ۶. چک‌لیست اجرایی شاخص‌های کلیدی عملکرد پایداری-----
- ۲۳۹- ۷. پیام اصلی فصل-----

### فصل بیست‌وچهارم: شاخص‌های کلیدی عملکرد در رهبری و فرهنگ سازمانی

- ۲۴۳- ۱. سؤالات کلیدی و شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) متناظر-----
- ۲۴۳- ۲. مدل‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) رهبری و فرهنگ-----
- ۲۴۵- ۳. پرسشنامه فرهنگ سازمانی-----
- ۲۴۶- ۴. چالش‌های بومی ایران-----
- ۲۴۷- ۵. چک‌لیست اجرایی شاخص‌های کلیدی عملکرد رهبری و فرهنگ-----
- ۲۴۷- ۶. پیام اصلی فصل-----

### فصل بیست‌وپنجم: نقشه راه استقرار شاخص‌های کلیدی عملکرد در سازمان

- ۲۵۰- ۱. گام‌های نقشه راه استقرار شاخص‌های کلیدی عملکرد-----
- ۲۵۱- ۲. مدل یکپارچه شاخص‌های کلیدی عملکرد-----
- ۲۵۲- ۳. خطاهای رایج در استقرار شاخص‌های کلیدی عملکرد-----
- ۲۵۲- ۴. ابزارها و فناوری‌های پشتیبان-----
- ۲۵۲- ۵. نمونه‌های موفق-----
- ۲۵۲- ۶. چک‌لیست نقشه راه شاخص‌های کلیدی عملکرد-----

۲۵۲-----۲۵-۷. پیام اصلی فصل

فصل بیست و هشتم (پیوست): مجموعه کامل ۴۰ شاخص کلیدی عملکرد (KPI) بومی سازی شده

۲۵۷-----۱- دسته بندی شاخص ها

۲۶۰-----۲- استفاده عملی از شاخص ها

### منابع

۲۶۹-----منابع فارسی

### پیوستها