



內 容 目 錄

第一章 緒論	1
第一節 研究動機與目的	1
第二節 研究範圍與限制	4
第三節 研究方法與架構	7
第四節 文獻分析與重要名詞詮釋	14
第二章 平衡計分卡在公益社團之評量理論建構	25
第一節 公益社團之策略管理模式	25
第二節 平衡計分卡之基本評核機制	35
第三節 平衡計分卡應用於公益社團之理論基礎	41
第三章 公益社團之策略構面衡量	51
第一節 策略構面衡量之先決條件	52
第二節 策略構面分析	57
第三節 連結量度與策略	65
第四章 公益社團之策略整合	71
第一節 建立以策略為核心之組織	71
第二節 建構組織策略地圖	75
第三節 實施組織策略校準	83
第五章 公益社團之策略管理	89
第一節 上下一致配合策略管理	89
第二節 結合財務和實務資源	91
第三節 建立策略學習流程	94
第六章 公益社團之績效管理連結	101
第一節 實施績效衡量	101
第二節 策略資源配置	109
第三節 給付、獎酬與績效連結	112

第四節 推動組織治理	114
第七章 中華民國公益團體服務協會應用平衡計分卡管理之個案分析.....	119
第一節 使命策略之衡量	120
第二節 建立平衡計分卡之步驟流程	124
第三節 實驗與診斷	134
第八章 結論	141
第一節 研究發現	141
第二節 研究建議.....	149
第三節 研究展望	153
參考書目	159
附錄一 中華民國公益團體服務協會簡介	171
附錄二 深度訪談大綱及實錄	177
附錄三 全國性社會團體績效評鑑要點修正規定.....	217

表 目 錄

表 1-1 人民團體統計	6
表 1-2 社會團體統計	6
表 1-3 受訪者基本資料	8
表 1-4 國內運用平衡計分卡在非政府組織（非營利組織）領域探討之專業論文	16
表 2-1 非政府組織與營利組織及政府組織特徵之比較	29
表 2-2 SWOT 分析項目與內容	31
表 4-1 美國教師聯盟平衡計分卡之 KPI.....	84
表 6-1 策略導向的 KPI 體系與一般績效考核體系的區別	104
表 6-2 人民團體績效評鑑指標體系.....	105
表 6-3 內政部全國性社會團體績效評鑑重要項目及比重	106
表 6-4 公益社團依據平衡計分卡所建立之 KPI 體系	108
表 7-1 公益團體服務協會實施平衡計分卡成效診斷.....	138



圖目錄

圖 1-1 公益社團策略管理架構	12
圖 2-1 公益社團策略管理流程	34
圖 2-2 平衡計分卡架構	36
圖 2-3 公益社團策略管理系統	40
圖 2-4 公益社團平衡計分卡架構	43
圖 2-5 公益社團平衡計分卡之要素及系統	46
圖 3-1 組織使命達成之層次與步驟	56
圖 3-2 將使命轉化為所希望的成果	58
圖 3-3 顧客構面—核心量度	60
圖 3-4 組織內部流程構面—通則性價值鏈模式	62
圖 4-1 平衡計分卡做為策略行動的架構	74
圖 4-2 平衡計分卡策略地圖架構	76
圖 4-3 運用策略地圖計畫戰役	80
圖 4-4 美國教師聯盟的策略地圖	82
圖 6-1 連結策略與預算的降落步驟	111
圖 6-2 公益團體服務協會激勵獎酬的計算	113
圖 7-1 運用平衡計分卡以衡量公益團體服務協會之使命	123
圖 7-2 公益團體服務協會—因果關係	130
圖 7-3 公益團體服務協會將平衡計分卡整合至策略規劃流程	133
圖 7-4 公益團體服務協會策略地圖	135
圖 7-5 公益團體服務協會實施平衡計分卡的成效診斷報告	139