



Quarterly Scientific Journal of Human Resources &
Capital Studies

[Online ISSN: 2783-3984]

<http://ensani.ir/fa/article/journal/1568>

<http://civilica.com/1/87979/#>

<http://magiran.com/8116>

Employee performance evaluation using Benchmarking technique (case study of Tehran of district 16) municipality

Kouhestani Takamjani, Abouzar *

Master of IT management (Information Faculty
of Resource), Islamic Azad University (E- Branch),
Tehran, Iran.

Seyed hoseini, S. Mohammad (Ph.D.)

Professor, Management Dept., Faculty of IT
management, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Afshar Kazemi, M. Ali (Ph.D.)

Professor, Management Dept., Faculty of IT
management, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Date of Received: 14 February, 2022

Date of Accepted: 06 March, 2022

Review

Performance evaluation is the main tool management and goal assessing in an organization. Regarding the competitive space in the world, benchmarking is a usual way to facilitation learning from the top organizations and its profitability. In this research, firstly, with the help of Benchmarking method, the criteria and components of performance evaluation have been identified and evaluated by the best organizations in the field of performance evaluation and with researching about these organization and their performance evaluating criteria and components, BSC model had been chosen. After a multi-criteria decision making logic (AHP), a performance evaluation process was performed among 104 employees of the municipality in 14 management areas in the 16th area of Tehran. results show that employee's performance in customer criterion in addition to had the lowest distance from optimum limits of the best organization in this context. **Regarding the results of Benchmarking and Best in Class methods, Tehran municipality of district 16 had a significant difference in comparison with the top organizations in performance.**

Keywords

Performance Evaluation, Benchmarking, BSC, AHP.

ارزیابی عملکرد کارکنان با استفاده از تکنیک بهینه کاوی (Benchmarking) (مورد مطالعه شهرداری منطقه ۱۶ تهران)

کوهستانی تکامجانی، ابودر*

کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

سید حسینی، سید محمد

استاد گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

افشار کاظمی، محمدعلی

دانشیار گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۲۵

چکیده

ارزیابی عملکرد از ابزارهای اصلی و اساسی مدیریت جهت تحقق اهداف و برنامه‌های سازمان است. در فضای رقابتی کنونی، الگوبرداری از بهترین‌ها (بهینه‌کاوی)، یک رویکرد معمول برای تسهیل یادگیری از سازمان‌های برتر و افزایش بهره‌وری سازمان‌ها، شده است. در این پژوهش ابتدا با کمک روش بهینه‌کاوی، معیارها و مولفه‌های ارزیابی عملکرد شناسایی شده و با بررسی سازمان‌های برتر در حوزه ارزیابی عملکرد این شاخص‌ها در قالب مدل کارت امتیاز متوازن ارائه شدند. پس از وزن‌دهی با منطق تصمیم‌گیری چند معیاره (AHP)، فرآیند ارزیابی عملکرد بین ۱۰۴ نفر از کارکنان شهرداری در ۱۴ حوزه مدیریتی در منطقه ۱۶ تهران اجرا شد. نتایج نشان‌داد عملکرد کارکنان در بعد مشتری شهرداری تهران علاوه بر اینکه کم‌ترین فاصله را عملکرد شهرداری‌های برتر در حوزه ارزیابی عملکرد داشت، در برخی موارد با این سازمان‌ها هم‌پوشانی نیز داشته است. با توجه به نتایج بهینه‌کاوی و مقایسه با بهترین‌ها شهرداری منطقه ۱۶ تهران با حدود ایده‌آل در مقایسه با سازمان‌های برتر در زمینه اجرای ارزیابی عملکرد تفاوت قابل ملاحظه‌ای داشت که نیازمند تجدیدنظر در خط‌مشی سازمان جهت ارتقا و بهبود عملکرد خود می‌باشد.

کلید واژگان

ارزیابی عملکرد، بهینه‌کاوی، کارت امتیازی متوازن، تصمیم‌گیری چند معیاره.