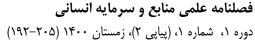
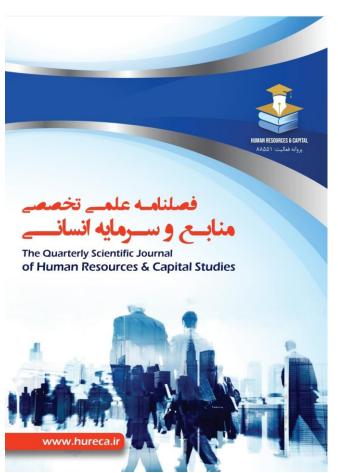
# **Quarterly Scientific Journal of Human Resources & Capital Studies**

Vol 1, No 1, Serial(2), Jan-Mar 2022, (192-205) Online ISSN: 2783-3984



شایای الکترونیکی: ۳۹۸۶–۲۷۸۳



Quarterly Scientific Journal of Human Resources & **Capital Studies** 

[Online ISSN: 2783-3984]

http://ensani.ir/fa/article/journal/1568 http://civilica.com/l/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.

## Seved 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), 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.



# فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی، دوره ۱، شماره ۱،پیاپی(۲)،، زمستان ۱٤٠٠

ISSN: 2783-3984

ارزیابی عملکرد کارکنان با استفاده از تکنیک بهینه کاوی (Benchmarking) (به انضمام مطالعه موردی)

كدمقاله: HRC-2202-1024

# ارزیابی عملکرد کارکنان با استفاده از تکنیک بهینه کاوی (Benchmarking) (مورد مطالعه شهرداری منطقه ۱۲ تهران)

# **کوهستانی تکامجانی، ابوذر\***

كارشناسي ارشد مديريت فناوري اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامي، تهران، ايران.

#### سیدحسینی، سید محمد

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

## افشار كاظمى، محمدعلي

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

تاریخ دریافت: ۱٤٠٠/١١/۲٥ تاریخ پذیرش: ١٤٠٠/١٢/١٥

#### چکیده

ارزیابی عملکرد از ابزارهای اصلی و اساسی مدیریت جهت تحقق اهداف و برنامههای سازمان است. در فضای رقابتی کنونی، الگوبرداری از بهترینها (بهینه کاوی)، یک رویکرد معمول برای تسهیل یادگیری از سازمان های برتر و افزایش به رهوری سازمانها، شده است. در این پژوهش ابتدا با کمک روش بهینه کاوی، معیارها و مولفه های ارزیابی عملکرد شناسایی شده و با بررسی سازمانهای برتر در حوزه ارزیابی عملکرد این شاخصها در قالب مدل کارت ارزیابی متوازن ارائه شدند. پس از وزن دهی با منطق تصمیم گیری چند معیاره (AHP)، فرآیند ارزیابی عملکرد بین ۱۰۴ نفر از کارکنان شهرداری در ۱۴ حوزه مدیریتی در منطقه ۱۶ تهران اجرا شد. نتایج نشان داد عملکرد کارکنان در بعد مشتری شهرداری تهران علاوه بر اینکه کم ترین فاصله را عملکرد شهرداری های برتر در حوزه ارزیابی عملکرد داشت، در برخی موارد با این سازمان ها هم پوشانی نیز داشته است. با توجه به نتایج بهینه کاوی و مقایسه با بهترینها شهرداری منطقه ۱۶ تهران با حدود ایدهآل در مقایسه با مازمانهای برتر در زمینه اجرای ارزیابی عملکرد تفاوت قابل ملاحظهای داشت که نیازمند تجدیدنظر در خطمشی سازمان ها جهت ارتقا و بهبود عملکرد خود میباشد.

# کلید واژگان

ارزیابی عملکرد، بهینه کاوی، کارت امتیازی متوازن، تصمیم گیری چند معیاره.