



## **موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی پاکستان**

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی  
گرایش بازاریابی

عنوان:

**آسیب شناسی ارزیابی عملکرد شرکت توزیع برق استان البرز**

استاد راهنما:

**دکتر کامیار کاوش**

استاد مشاور:

**دکتر رسول لطفی**

نگارش:

**شیدا شاهی**

تابستان ۱۳۹۲

## چکیده

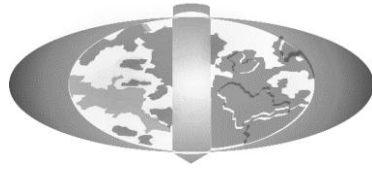
در این تحقیق به آسیب‌شناسی ارزیابی عملکرد شرکت توزیع برق استان البرز پرداخته شد. جامعه آماری تحقیق از دو گروه تشکیل شده است: (۱) ۱۳ نفر از خبرگان به منظور اجرای روش دلفی، (۲) ۱۵۶ نفر از کارشناسان به منظور بررسی معناداری موانع شناسایی شده و رتبه‌بندی آنها. با توجه به محدود بودن حجم جامعه کلیه افراد به‌عنوان نمونه در نظر گرفته شده و لذا روش نمونه‌گیری هدفمند است. روش این تحقیق از منظر هدف کاربردی، از نظر مسیر توصیفی - پیمایشی، از نظر زمان مقطعی و از حیث نحوه جمع‌آوری اطلاعات میدانی است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بوده است. روایی پرسشنامه با تحلیل عاملی تأییدی و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ سنجیده شده است. ابتدا به منظور شناسایی موانع ارزیابی عملکرد به اجرای مصاحبه پرداخته و سپس از روش دلفی استفاده شد. بر اساس نتایج اجرای روش دلفی ۱۱ شاخص بدلیل داشتن میانگین کمتر از ۳ حذف شدند. سپس با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی به بررسی معناداری آسیب‌های شناسایی شده پرداخته شد. طبق نتایج تحلیل عاملی تأییدی تمامی شاخص‌ها معنادار بوده و لذا شاخصی در این مرحله حذف نشد. در نهایت به منظور رتبه‌بندی ابعاد و شاخص‌ها از آزمون کیندال استفاده شده است. طبق نتایج آزمون کیندال از میان ابعاد اصلی بعد مشتری در رتبه اول قرار دارد. بعد فرآیندهای داخلی، رشد و یادگیری و مالی نیز به ترتیب در رتبه دوم تا چهارم قرار دارند.

**واژگان کلیدی:** مشتری، فرآیند داخلی، مالی، رشد و یادگیری و ارزیابی عملکرد

## **Abstract**

In this research, the pathology of performance evaluation of Alborz Power Distribution Company was studied. The statistical population consists of two groups: (1) 13 experts to implement the Delphi method; 2) 156 experts to confirm the identified obstacles and their ranking. Considering the limited size of the community, all individuals are considered as examples, and therefore a targeted sampling method. The method of this research is applicable in objective and is descriptive-survey in path, is time independent in terms of time and is surveying in terms of collecting information. The data gathering tool was a researcher-made questionnaire. Validity of the questionnaire was verified by confirmatory factor analysis and its reliability was measured by Cronbach's alpha coefficient. Firstly, an interview was conducted to identify barriers to performance evaluation and then Delphi method was used. Based on the results of the Delphi method, 11 indicators were excluded due to an average of less than 3. Then, using confirmatory factor analysis, the significance of the identified barriers was investigated. According to the results of confirmatory factor analysis, all indices were meaningful and therefore the index was not eliminated at this stage. Finally, the Kendall test has been used to rank dimensions and indicators. According to the results of the Kendall test, among the main dimensions of customer dimension is ranked first. Then internal processes, growth and learning and finance are ranked second to fourth respectively.

**Keywords:** customer, internal process, financial, growth, learning, and performance evaluation.



**Takestan Institute of Higher education**

A thesis submitted in partial Fulfillment of the requirments for the degree of  
m.sc in Business Management – Marketing

Subject:

**Pathology Assessment the Performance of Electricity  
Distribution Company in Alborz province**

**supervisor:**

**Dr.Kamyar Kavosh**

**Advisor :**

**Dr.Rasoul lotfi**

**By:**

**Sheyda Shahi**

Summer 2018