

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد  
دانشکده تحصیلات تکمیلی، گروه حسابداری  
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

### عنوان :

ارائه مدل جامع ارزیابی عملکرد و رتبه بندی ادارات سازمان بیمه سلامت با تلفیق  
روش کارت امتیازی متوازن و تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند معیاره فازی  
(مطالعه موردی اداره کل بیمه سلامت استان یزد)

### استاد راهنما:

دکتر حسن دهقان دهنوی

### استاد مشاور:

دکتر محمود معین‌الدین

### نگارش:

محسن آدمی زاده

زمستان ۱۳۹۱



**ISLAMIC AZAD UNIVERSITY**

**Yazd Branch**

**Faculty of Humanities – Department Of Accounting**

**Thesis (M. A.)**

**Subject:**

**Developing a Comprehensive Performance Evaluation Model and  
Ranking the Health Insurance Companies by Combining BSC and Fuzzy  
MCDM approaches (case study: the Health Insurance Office of Yazd)**

**Thesis Advisors:**

Hasan Dehghan Dehnavi Ph. D .

**Consulting Advisor:**

Mahmoud Moeinadin Ph. D .

**By:**

Mohsen Adamizadeh

Winter 2013

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
۲	فصل اول: کلیات پژوهش
۳	۱-۱- مقدمه
۴	۲-۱- بیان مسأله
۵	۳-۱- ضرورت انجام تحقیق
۵	۴-۱- اهداف تحقیق
۶	۵-۱- سوالات تحقیق
۷	۶-۱- روش تحقیق
۷	۷-۱- روش گردآوری اطلاعات
۷	۸-۱- قلمرو تحقیق
۷	۱-۸-۱- قلمرو موضوعی تحقیق
۷	۲-۸-۱- قلمرو زمانی تحقیق
۸	۳-۸-۱- قلمرو مکانی تحقیق
۸	۹-۱- جامعه مورد مطالعه و نمونه آماری
۸	۱۰-۱- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۸	۱۱-۱- تعریف نظری و عملیاتی واژه‌ها
۸	۱-۱۱-۱- مدل
۸	۲-۱۱-۱- ارزیابی عملکرد
۹	۳-۱۱-۱- روش کارت امتیازی متوازن (BSC)
۹	۴-۱۱-۱- تکنیک تحلیل شبکه ای فازی (FANP)
۹	۵-۱۱-۱- دیماتل (DEMATEL)
۹	۶-۱۱-۱- ویکور (VIKOR)
۹	۱۲-۱- ساختار تحقیق

۱۱	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق.....
۱۲	۱-۲- مقدمه.....
۱۲	۲-۲- بیمه.....
۱۴	۳-۲- بیمه سلامت (خدمات درمانی).....
۱۶	۴-۲- ارزیابی عملکرد.....
۱۶	۱-۴-۲- نظارت و ارزیابی.....
۱۶	۲-۴-۲- تعریف ارزیابی عملکرد.....
۱۷	۳-۴-۲- اهداف ارزیابی عملکرد سازمانی.....
۱۸	۴-۴-۲- سطوح ارزیابی عملکرد سازمانی.....
۱۹	۵-۴-۲- معیارهای مالی و محدودیت‌های آنها.....
۲۰	۶-۴-۲- مقایسه انواع مدل‌های ارزیابی عملکرد.....
۲۱	۵-۲- کارت امتیازی متوازن (BSC).....
۲۱	۱-۵-۲- تعریف کارت امتیازی متوازن.....
۲۳	۲-۵-۲- مناظر کارت امتیازی متوازن.....
۲۳	۱-۲-۵-۲- منظر مالی.....
۲۴	۲-۲-۵-۲- منظر مشتری.....
۲۴	۳-۲-۵-۲- منظر فرآیندهای داخلی.....
۲۵	۴-۲-۵-۲- منظر یادگیری و رشد.....
۲۷	۳-۵-۲- تأثیرات BSC بر فرآیندهای سازمان.....
۲۷	۴-۵-۲- مزایای کارت امتیازی متوازن.....
۲۸	۵-۵-۲- نقطه ضعف‌های کارت امتیازی متوازن.....
۲۹	۶-۵-۲- پیش‌نیازهای کارت امتیازی متوازن.....
۳۰	۶-۲- نظریه فازی.....
۳۲	۷-۲- تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند متغیره.....
۳۲	۱-۷-۲- دیماتل.....

۳۳	۲-۷-۲- فرآیند تحلیل شبکه ای (ANP)
۳۵	۲-۷-۳- ویکور
۳۵	۲-۸-۱- پیشینه تحقیق
۳۵	۲-۸-۱- داخل کشور
۳۸	۲-۸-۲- خارجی
۴۱	<b>فصل سوم: روش شناسی پژوهش</b>
۴۲	۳-۱- مقدمه
۴۲	۳-۲- روش تحقیق
۴۲	۳-۳- قلمرو تحقیق
۴۲	۳-۳-۱- قلمرو موضوعی تحقیق
۴۳	۳-۳-۲- قلمرو زمانی تحقیق
۴۳	۳-۳-۳- قلمرو مکانی تحقیق
۴۳	۳-۴- جامعه مورد مطالعه و نمونه آماری
۴۳	۳-۵- سؤالات تحقیق
۴۴	۳-۶- روش گردآوری اطلاعات
۴۴	۳-۷- ابزار پژوهش
۴۴	۳-۸- روایی ابزار پژوهش
۴۴	۳-۹- مروری بر مراحل تحقیق
۵۲	۳-۱۰- جمع بندی
۵۳	<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها</b>
۵۴	۴-۱- مقدمه
۵۴	۴-۲- مروری بر مراحل عملیاتی تحقیق
۵۴	۴-۲-۱- مرحله اول) تعیین شاخص‌های ارزیابی عملکرد
	۴-۲-۲- مرحله دوم) تعیین چگونگی وابستگی میان جنبه‌های کارت امتیازی متوازن
۵۶	با استفاده از روش دیماتل

۳-۲-۴	مرحله سوم) استفاده از تکنیک تحلیل شبکه ای فازی جهت وزن دهی به شاخص‌های کارت امتیازی متوازن.....	۵۸
۴-۲-۴	مرحله چهارم) رتبه بندی ادارات بیمه سلامت با استفاده از روش ویکور	۶۳
۳-۴	خلاصه فصل.....	۶۷
۶۸	<b>فصل پنجم: نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادات</b> .....	۶۸
۱-۵	مقدمه .....	۶۹
۲-۵	نتایج کلی پژوهش.....	۶۹
۱-۲-۵	نتایج حاصل از روابط میان ابعاد کارت امتیازی متوازن و وزن هر يك از آن‌ها.....	۶۹
۲-۲-۵	نتایج حاصل از وزن دهی نهایی به شاخص‌ها.....	۶۹
۳-۲-۵	نتایج حاصل از رتبه بندی ادارات بیمه سلامت استان یزد.....	۷۰
۳-۵	پیشنهادهاى تحقيق.....	۷۰
۱-۳-۵	پیشنهادهاى کاربردي.....	۷۰
۲-۳-۵	پیشنهادها برای تحقیقات آتی.....	۷۰
۴-۵	محدودیتهاى تحقيق.....	۷۱
۷۲	<b>فهرست منابع</b> .....	۷۲
۷۲	منابع فارسي.....	۷۲
۷۸	منابع لاتين.....	۷۸
۷۹	Abstract.....	۷۹

## فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲- اهداف ارزیابی عملکرد سازمانی	۱۸
جدول ۲-۲- سطوح ارزیابی عملکرد سازمانی	۱۹
جدول ۳-۲- مقایسه ارزیابی عملکرد به روش سنتی و روش کارت امتیازی متوازن (پرهیزگار و همکاران، ۱۳۸۹)	۲۲
جدول ۱-۳- طریقه محاسبات گام‌های ۵ و ۶	۴۶
جدول ۲-۳- ماتریس تصمیم	۵۰
جدول ۱-۴- میانگین هندسی امتیازات شاخص‌ها	۵۵
جدول ۲-۴- ماتریس Z	۵۶
جدول ۳-۴- ماتریس M	۵۶
جدول ۴-۴- ماتریس T و محاسبات بعدی	۵۷
جدول ۵-۴- اعداد فازی متناظر با عبارات کلامی و گزینه‌ها (مطهری، ۱۳۹۱)	۵۹
جدول ۶-۴- ماتریس مقایسات زوجی جنبه‌ها و محاسبه $S_{jk}$	۶۰
جدول ۷-۴- محاسبه درجه بزرگی (V) و وزن‌های غیر بهنجار جنبه‌ها	۶۰
جدول ۸-۴- وزن‌های غیر بهنجار و بهنجار شده جنبه‌ها	۶۱
جدول ۹-۴- وزن‌های غیر بهنجار و بهنجار شده شاخص‌های جنبه مالی	۶۱
جدول ۱۰-۴- وزن‌های غیر بهنجار و بهنجار شده شاخص‌های جنبه مشتری	۶۱
جدول ۱۱-۴- وزن‌های غیر بهنجار و بهنجار شده شاخص‌های جنبه فرآیندهای داخلی	۶۲
جدول ۱۲-۴- وزن‌های غیر بهنجار و بهنجار شده شاخص‌های جنبه یادگیری و رشد	۶۲
جدول ۱۳-۴- وزن نهایی شاخص‌ها	۶۳
جدول ۱۴-۴- ماتریس تصمیم و مقادیر $f_i^*$ و $f_i^-$	۶۴
جدول ۱۵-۴- محاسبه مقادیر S و R و Q برای هر يك از ادارات	۶۵
جدول ۱۶-۴- مقادیر موجود در فرمول Q	۶۵
جدول ۱۷-۴- مقادیر S و R و Q به ترتیب نزولی برای هر يك از ادارات	۶۶



## فهرست شکل‌ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲- انواع مدل‌های ارزیابی عملکرد.....	۲۰
شکل ۲-۲- شماتیک ساده متدولوژی BSC.....	۲۶
شکل ۳-۲- تبدیل چشم انداز و راهبرد به چهار جنبه ی BSC(عطافر و همکاران، ۱۳۹۰).....	۲۶
شکل ۱-۴- نمودار علی روابط بین جنبه‌ها.....	۵۷
شکل ۲-۴- نمودار شبکه ای ابعاد و شاخص‌های کارت امتیازی متوازن.....	۵۸
شکل ۳-۴- روابط داخلی میان ابعاد کارت امتیازی متوازن.....	۵۸

Archive of SID

فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

نمودار ۱-۲- ارتباط درونی و بیرونی بین عناصر (دری و حمزه ای، ۱۳۸۹)..... ۳۴

Archive of SID

## چکیده

در میان سازمان‌های خدماتی، نقش سازمان‌های بیمه‌گر نقشی برجسته و رشد یافته است. در این بین خدمات بیمه‌ی درمانی نقش حیاتی و کلیدی دارد که در بردارنده کلیه افراد اجتماع از تمامی اقشار است. سازمان بیمه سلامت به عنوان یکی از عمده‌ترین ارائه‌دهندگان خدمات بیمه درمانی پایه در کشور مطرح است و به نظر می‌رسد پیاده‌سازی یک مدل ارزیابی عملکرد کارآمد می‌تواند علاوه بر کمک به این سازمان جهت سرآمدی و بهبود، به ارتقای سلامت جامعه کمک نماید. در این راستا هدف اصلی این تحقیق دستیابی به مدلی جامع است که کلیه شاخص‌ها و جنبه‌های عملکردی را مد نظر قرار داده، و اولویت بندی‌های استراتژیک سازمان را در اولویت بندی و وزن‌های هدف‌گذاری شده شاخصها لحاظ کند. همچنین توان مقایسه ادارات بیمه سلامت در شهرهای مختلف را داشته، و در نهایت بتواند با ایجاد ارزیابیهای کمی، فهم نتایج را برای همگان امکان پذیر سازد. جامعه آماری این تحقیق، کلیه معاونت‌های متصدی ارزیابی عملکرد در ادارات بیمه سلامت استان یزد (به تعداد ۱ نفر) را شامل می‌شود و با توجه به محدود بودن اندازه جامعه و استفاده از روش خبره سنجی، کل جامعه آماری به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد. در این تحقیق از آمار توصیفی (پرسشنامه) جهت توصیف نظرات جامعه مورد بررسی و از آمار استنباطی جهت تحلیل داده‌های مرتبط به سؤالات تحقیق استفاده می‌شود. در نتیجه پرسشنامه‌های تکمیل شده توسط خبرگان با استفاده از روشهای دیماتل، تحلیل شبکه‌ای فازی و ویکور مورد تحلیل قرار گرفته و وزن‌های نهایی شاخص‌ها و اندازه هر کدام از آنها و در نتیجه سطح عملکرد سازمان اندازه گیری می‌گردد. به طور واضح تر این که کلیه داده‌های مورد استفاده در این تحقیق از طریق پنج پرسشنامه جمع آوری شده اند. مطابق با نتایج این تحقیق شاخص‌های درصد جذب درآمد، رضایت مشتری، برنامه‌ریزی مناسب و رضایت شغلی، به ترتیب بیشترین اهمیت در هر یک از ابعاد مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی و یادگیری و رشد را به خود اختصاص داده اند. همچنین بر اساس نتایج حاصل از محاسبات روش ویکور، اداره بیمه سلامت شهرستان یزد به عنوان گزینه برتر انتخاب شد. البته به طور شهودی نیز این نتیجه مورد انتظار بود چرا که در هر صورت شهرستان یزد به عنوان مرکز استان، منابع مالی و انسانی قابل دسترس تری را در اختیار دارد

کلمات کلیدی: ارزیابی عملکرد، تکنیک‌های چند متغیره فازی، کارت امتیازی متوازن، بیمه سلامت