

نظارت مطلوب بر صنعت بیمه و فعالیت های بیمه گری بر اساس ارزیابی شرکت های بیمه با استفاده از تحلیل شبکه فازی

دکتر کیامرث فتحی^۱

دکتر سعید صحت^۲

مونا عمومی مبارکی^۳

چکیده

شرکت های بیمه باید عملکرد موفقیت آمیزی در انجام اهداف خود داشته باشند. آگاهی از اینکه عملکرد سازمان تا چه حد در جهت رسیدن به این اهداف بوده و موقعیت سازمان در محیط پیچیده و پویای امروزی کجاست، برای مدیران و سازمان ها اهمیت فراوانی دارد در این راستا، داشتن الگویی جهت ارزیابی عملکرد و نظارت بر سازمان ضروری است. مقاله حاضر با استفاده از فرآیند تحلیل شبکه ای فازی، روشی برای ارزیابی عملکرد و نظارت بر شعب و رتبه بندی شرکت های بیمه در ایران ارائه می دهد. در ابتدا با نظر متخصصان و همچنین مطالعه پیشینه تحقیق، به جمع آوری شاخص های مرتبط با ارزیابی عملکرد شرکت های بیمه ای پرداخته شد و سپس با نظر خبرگان صنعت بیمه، ۲۳ شاخص کلیدی برای شعب بیمه در نظر گرفته شد. به علاوه، اوزان نسبی شاخص ها و معیارها با استفاده از نظر خبرگان و از طریق تحلیل شبکه ای فازی محاسبه گردید. سپس با استفاده از تکنیک تحلیل شبکه ای^۴ به رتبه بندی شعب مورد کاوی شده پرداخته شد. با تحلیل نتایج به دست آمده، نقاط ضعف و قوت هر شعب شناسایی شد. نتایج نشان داد که چشم انداز رشد و توسعه (۰/۳۴) مهم ترین عامل و پس از آن چشم انداز فرآیند داخلی (۰/۲۴) و چشم

۱. استادیار دانشگاه تهران جنوب

۲. استادیار دانشگاه علامه طباطبائی

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد قزوین (Email: m_amuei@yahoo.com).

انداز مالی (۰/۲۳) و چشم انداز مشتری (۰/۱۷)، نقش اساسی در رشد شعب بیمه دارد. در انتها، متدلوژی ارائه شده، با روش های متداول مشابه مقایسه شده و کاربرد آن به شرکت های بیمه توصیه شده است.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، شرکت های بیمه، فرآیند تحلیل شبکه ای فازی^۱.