

چکیده

هدف از تحقیق حاضر شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر ارزیابی عملکرد شعب بیمه ایران در استان گیلان با استفاده از رویکرد تلفیقی کارت امتیازی متوازن و تکنیک‌های MADM فازی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شعب شرکت ممتاز، درجه یک و درجه دو بیمه ایران در استان گیلان می‌باشد که تعداد آن‌ها برابر با ۷ شعبه است. از بین جامعه آماری در نظر گرفته شده تعداد دو شعبه به دلیل عدم پاسخگویی مناسب به بسیاری از سوالات پرسش‌نامه در نهایت تعداد ۵ شعبه به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود. از نظر نوع، جزء تحقیقات توصیفی-تحلیلی می‌باشد. ارزیابی عملکرد شرکت‌های بیمه تکنیک FMADM مورد استفاده قرار می‌گیرد که برای اجرای این تکنیک از نرم‌افزار LINGO استفاده شده است. برای پایایی این پرسش‌نامه‌ها از شاخصی به نام شاخص سازگاری استفاده می‌شود. ضریب سازگاری مثبت به دست آمده در روش میخایلیوف^۱، نشان از پایایی پرسش‌نامه‌هاست و مقدار منفی، نشان‌دهنده ناسازگاری بالا در مقایسات است. نتایج نشان داد: رشت به عنوان گزینه برتر، لاهیجان و انزلی در رتبه دوم، رودسر رتبه سوم تالش در رتبه چهارم است. هم‌چنین از منظر مالی، شعبه رشت بالاترین رتبه، شعبه لاهیجان در رتبه دوم، شعبه انزلی در رتبه سوم، شعبه رودسر در رتبه چهارم و شعبه تالش در رتبه پنجم می‌باشد؛ از منظر مشتری، شعبه رشت بالاترین رتبه، شعبه انزلی در رتبه دوم، شعبه لاهیجان در رتبه سوم، شعبه تالش در رتبه چهارم و شعبه رودسر در رتبه پنجم می‌باشد؛ از منظر فرآیند داخلی، شعبه رشت بالاترین رتبه، شعبه لاهیجان در رتبه دوم، شعبه رودسر در رتبه سوم، شعبه انزلی در رتبه چهارم و شعبه تالش در رتبه پنجم می‌باشد و از منظر رشد و یادگیری، شعبه رشت بالاترین رتبه، شعبه انزلی در رتبه دوم، شعبه لاهیجان در رتبه سوم، شعبه رودسر در رتبه چهارم و شعبه تالش در رتبه پنجم می‌باشد.

¹. Mikhailov