

# اولویت بندی شاخص های موثر در بهبود عملکرد کارکنان شرکت های بیمه با فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی (AHP .F) (مطالعه موردی: بیمه ایران)

بمانی جهاننیده \*، 174،

1395-9-29

امروزه عامل انسانی به عنوان کلیدی ترین و حساس ترین عنصر سازمانی محسوب میشود و بیشتر تئوری‌های جدید سازمان و مدیریت نیز به چنین عامل حساسی اشاره کرده اند. میزان موفقیت سازمان ها در رسیدن به اهدافشان ارتباط مستقیم با عملکرد کارکنانشان دارد، از این رو جایگاه کارکنان و عملکردشان برای سازمان مهم است. از این رو، در تحقیق حاضر به شناسایی و اولویت بندی شاخصهای موثر (فضای فیزیکی، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، عوامل سازمانی، سرپرستی، انعطاف پذیری کارکنان، کیفیت کاری) در بهبود عملکرد کارکنان شرکت های بیمه در شرکت بیمه ایران استان گیلان پرداخته شده است. جامعه آماری این تحقیق شرکت بیمه ایران در استان گیلان می‌باشند که از طریق نمونه گیری قضاوتی در دسترس در قالب دو گروه که در گروه اول مدیران و کارشناسان ارشد سازمان به تعداد 15 نفر که برای بومیسازی مدل و به دلیل تخصصی بودن موضوع و محدودیت شناسایی افراد صاحب نظر، در گروه دوم نیز تعداد 7 نفر از خبرگان بعنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش تحقیق این پژوهش از نوع تحلیلی که از انواع تحقیقات توصیفی-پیمایشی و از نظر هدف تحقیق، از نوع کاربردی محسوب میشود. از سوی دیگر این تحقیق دارای ماهیت میدانی میباشد. بدین منظور ابتدا با مطالعه و بررسی متون علمی، معیارها شناسایی شده و سپس با اساتید دانشگاهی روایی آن تأیید گردید. همچنین در این پژوهش با استفاده از غربالگری (میانگین امتیازات) تعداد 23 شاخص موثر دارای اهمیت در عملکرد کارکنان شناسایی شده است. در ادامه، با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی (AHP .F) میزان اهمیت هر یک از عوامل مشخص و اولویت بندی شدند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عوامل سازمانی به عنوان مهم‌ترین معیار اصلی در عملکرد کارکنان در شرکت بیمه ایران استان گیلان میباشد و عوامل (ساختار سازمانی، سرپرستی، فرهنگ سازمانی، انعطاف پذیری کارکنان، کیفیت کار و فضای فیزیکی) به ترتیب در اولویتهای بعدی قراردارند. در نهایت براساس نتایج به دست آمده پیشنهادهایی برای مدیران و کارشناسان صنعت بیمه به ویژه شرکت بیمه ایران استان گیلان ارائه شده است.

کلمات کلیدی : عملکرد کارکنان، فضای فیزیکی، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، عوامل سازمانی، سرپرستی، انعطاف پذیری کارکنان، کیفیت کاری

