

بررسی عوامل موثر بر ایجاد تیم محوری در سازمان های دولتی ایران

مطالعه موردی: صنعت بیمه جمهوری اسلامی ایران

محمدعلی سرلک^۱، اصغر ابوالحسنی^۲، رضا رسولی^۳، سیروس رضائی لیماهی^۴

تاریخ دریافت: ۹۲/۲/۱۰ تاریخ پذیرش: ۹۲/۴/۲۰

چکیده

این پژوهش به بررسی عوامل موثر بر ایجاد تیم محوری در صنعت بیمه کشور پرداخته است. موضوع تیم محوری یکی از اصلی ترین و جدیدترین مباحث مطرح در حوزه مطالعات رفتار سازمانی می باشد. الزامات پاسخگویی در عصر جدید سازمان ها را برآن داشته تا با خلق و ارائه روش های نوین، خلاقانه و برتر خویش به نیازهای فرا روی با کمترین هزینه و بیشترین منفعت مبادرت نمایند. یکی از راه های بستر سازی کاهش هزینه های سازمان اتکاء به توانایی تیم و مقوله ی جدید دست یابی به تیم محوری است. در فضای تیم محور باور عمیق به خلاقیت و نوآوری مشهود است، محیط تیم ها بسان گلخانه هایی برای پرورش اندیشه های خلاق هستند. ایجاد فضای تیم محور به مفهوم تغییرات رادیکال در ساختار و فرآیندها، در سیستم های پشتیبانی و در فرهنگ سازمانی و در نهایت بروز آن در رفتار اعضاء سازمان است. روش تحقیق حاضر از لحاظ جهت گیری های پژوهش؛ بنیادی- کاربردی، از نظرگاه فلسفه پژوهش؛ اثبات گرا، از دیدگاه رویکرد پژوهش؛ قیاسی - استقرایی، از نقطه نظر راهبردهای تحقیق؛ به دنبال مفهوم سازی بنیادی است

کلید واژه ها:

رفتار سازمانی؛ تیم محوری؛ صنعت بیمه؛ ارزش، فرهنگ

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

این مقاله با حمایت و همیاری بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران انجام پذیرفته است.

۱. استاد گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور

۲. استادیار گروه اقتصاد دانشگاه پیام نور

۳. دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور

۴. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت رفتار سازمانی دانشگاه پیام نور تهران، نویسنده ی مسئول، rezaei_sirous @ yahoo.com



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی

مقدمه

ابنای بشر همواره در مسیر تکامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی خویش به انجام کار از طریق گروه ها پای بند بوده اند. با توجه به پیشرفت جوامع نیل به اهداف مشترک متضمن بهره مندی از ایفای نقش های متمایز و استفاده از نظام های دقیق ارتباطی در بستر تعاملات تیمی رقم خورده است.

بروز و ظهور سازمانهای جدید به همراه تغییر در نگرش مشتریان چالش های جدیدی را با خود به ارمغان آورد. تغییر فضای کسب و کار و توجه و تمرکز به سازمان های منعطف و ایجاد سازمان های ارگانیک موضوعاتی است که در عصر نوین، روی گردانی از آن میسر نمی باشد.

از سویی دیگر پیچیدگی و تنوع خواسته های مشتریان، اندیشمندان را به سمت مطالعات کلان در سطح سازمان و مفاهیم علوم رفتاری رهنمون گردیده است.

تارنمای دیکشنری تجاری سازمان تیم محور را نوآوری در محیط کار با تکیه بر تیم برای رسیدن به اهداف تعریف می نماید و ویژگی های اصلی سازمان تیم محور را اعتماد متقابل، توانمندسازی کارکنان در برنامه ریزی، سازماندهی و رسیدن به اهداف، سهم بودن در مسئولیت، سهم بودن در پاسخگویی در مقابل عملکرد و سهم بودن در رهبری بیان می کند.

انجام کار در سازمان تیم محور فراسوی تلاش افراد، به نگرش ویژه به ساختار در پی ریزی کار تیمی معطوف می باشد. به عبارتی دیگر به جای تربیت افراد با باورهای تیمی می بایست ساختار سازمان را با تکیه بر مولفه های تیمی مهیا نموده و افراد را در آن به کار گیریم. در صنعت بیمه، کشور، تعدد رقبا، تغییر وضعیت ساختار دولتی بیمه ها، موجودیت یافتن شرکت های خصوصی و سایر عوامل متعدد اثرگذار در این صنعت، ضرورت ارائه مدلی که بتواند منجر به ارائه سازمانی گردد تا توانائی مواجهه با تغییرات محیطی را داشته باشد و نسبت به عرضه خدمات با کیفیت و مورد

قبول بیمه گذاران تلاش کند و بتواند حیات شرکت های بیمه را تضمین نماید، به شدت احساس می گردد.

تحقیق حاضر به دنبال این است تا با ارائه روش علمی کاربردی مناسب، الگوئی جامع برای ارائه مدل سازمان تیم محور در صنعت بیمه کشور را زمینه ساز گردد.

بعبارتی دیگر اهداف این مقاله طراحی مدلی در سطح صنعت بیمه کشور است تا بتواند از عارضه جزیره ای بودن حاکم بر فرآیندهای انجام کار جلوگیری نموده تا بتوان در سایه توانایی های نیروی کار که با تبیین مدل تیم محوری سازمان روش های کارآمد را جلوه گر می سازد، بهره مند گشته و پویای های روش های جدید رفتاری در حوزه مطالعات کلان سازمانی را نظاره گر باشیم.

ضرورت و اهمیت انجام تحقیق

در رابطه با ضرورت و اهمیت انجام تحقیق، دلایل متعددی قابل اشاره می باشد. از آنجا که دولت جمهوری اسلامی ایران براساس اصل ۴۴ قانون اساسی، به دنبال برون سپاری فعالیت های اقتصادی دولت که امکان بروز آن در بخش خصوصی می باشد را در دستور کار قرار داده و تا این زمان با اعطای مجوز به بیش از بیست و پنج شرکت خصوصی در صنعت بیمه این مهم صورت پذیرفته، لذا عدم انسجام در فعالیت های صنعت بیمه زمینه ساز بروز مشکلاتی در این صنعت می باشد و قطعاً ارائه راهکارهایی از قبیل طراحی چهره های جدید سازمان، از جمله سازمان تیم محور، به عنوان یک ضرورت و نیاز انکار ناپذیر، جای توجه بسیار دارد.

بیان مسئله

در قلب تپنده اقتصاد کشورها یعنی شرکت های خدماتی، تولیدی و تجاری که با نوآوری های خود کالا و خدمات مورد نیاز مردم را با کیفیتی مطلوب عرضه کرده و در قبال آن انتظار کسب اهدافی را دارند، همواره این مفهوم طنین افکن است که صرفاً توانایی و استعداد فردی برای استخدام و کار

- H4: بین توازن سیستمی و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
- H5: بین فرآیند گزایی و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
- H6: بین ارزش های دینی و اسلامی و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معناداری وجود ندارد.
- H7: بین ارزش های حاکم بر صنعت بیمه و سازمان تیم-محور رابطه مستقیم و معناداری وجود ندارد.

سوالات تحقیق

- سوال ۱: صنعت بیمه چگونه می تواند از مفاهیم سازمان تیم محور استفاده نماید؟
- سوال ۲: چه نوع رابطه ای بین مولفه های اثر گذار در سازمان تیم محور وجود دارد؟
- سوال ۳: کدام یک از متغیرهای احصاء شده از طریق روش دلفی اثر بیشتری بر مدل ارائه شده خواهد داشت؟
- سوال ۴: نحوه ی تعامل بین متغیرهای اثر گذار در مدل چگونه خواهد بود؟
- سوال ۵: چه نوع رابطه ای بین متغیرهای نهایی در مدل حاکم است؟

پیشینه تحقیق

جستجو در سایت مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران^۱ [وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری] و همچنین اینترنت و پژوهشکده بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران و کتابخانه های مختلف نشان داد که پژوهشی که دقیقاً مشابه با موضوع تحقیق حاضر باشد تاکنون در داخل و خارج از کشور انجام نشده است، لیکن در زمینه کارهای تیمی موضوعات مرتبط با آن تحقیقاتی انجام شده است که در زیر به تعدادی از آنها اشاره می شود:

کشور ما ایران یکی از کشورهایی است که دارای سابقه و فرهنگ کار تیمی است. در ساختارهای اجتماعی سنتی ما، به

کردن کافی نیست، بلکه اصل مهم این است که، افراد بتوانند با دیگران بسازند و در تیم های مختلف کاری، که برای پیشبرد امور شرکت تشکیل می شوند، به عنوان عضوی توانا و سازگار با دیگران اهداف سازمانی را به منصفه ظهور برسانند.

در این میان صنعت بیمه جمهوری اسلامی ایران نیز از این مهم مستثنی نیست، با توجه به تجربه حضور مدت دو دهه محقق در صنعت بیمه، عدم وجود انسجام و یکپارچگی تیمی و انجام کارها به صورت فردی و عارضه جزیره ای شدن شرکت های بیمه که در جای جای این صنعت به وضوح مشاهده می شود، موجبات حضور نسبتاً ناکارآمد صنعت در عرصه اقتصاد کشور گردیده و در شاخصه هایی همچون ضریب نفوذ و سرانه حق بیمه متبلور گشته است. به عبارتی دیگر عدم انسجام بین شرکت های بیمه کشور اعم از دولتی و خصوصی و به رغم راه اندازی سندیکای بیمه گران و هم چنین نظارت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، هم چنان خلاء ناشی از ساختارهای تیمی ملموس بوده، لذا با توجه به حوزه تجربی محقق و مدیریت در چند استان کشور در دوران تصدی گری دولت بر صنعت بیمه و قریب به پنج سال حضور در بازار خصوصی بیمه کشور و علاقه محقق به این موضوع بستری را برای طراحی مدلی برای این صنعت که بتواند پاره ای از مشکلات فرا روی صنعت را بر طرف نماید، مهیا نموده است.

فرضیات تحقیق

- جهت پاسخ گوئی به مساله اصلی تحقیق، فرضیه های ذیل که حاصل مرور ادبیات تحقیق می باشد تدوین گردید:
- H1: بین حمایت سازمانی و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
- H2: بین یادگیری مستمر و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
- H3: بین وضوح نقش و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

نمود. امروزه، اگرچه کار تیمی بطور گسترده، کاربردی و تجربه شده در بسیاری از سازمانها وجود دارد، فقط تعداد کمی از آنها هستند که یک ساختار تیم محور را پیاده سازی کرده اند. برای مثال، بوچانان و هوسینیکی (۲۰۱۰) دو کمپانی بزرگ آمریکایی را که دارای چنین ساختار سازمانی هستند اعلام نموده اند.

همانگونه که در تیمهای ورزشی، حرکت هر عضو به موفقیت یا عدم موفقیت دیگر اعضاء و در نتیجه برد یا باخت می انجامد، موفقیت هر نوع سازمان (اداری، آموزشی، صنعتی، بازرگانی و...) در گرو تلاش و کوشش مداوم گروهها و تیمهای کاری است (رشیدی، ۱۳۸۴: ۸). در تحقیقی که در سال ۱۹۹۵ از ۳۳۰ شرکت که به کار تیمی پرداخته بودند به عمل آمد، نشان داد که رضایت مصرف کننده، کیفیت خدمات و تولیدات و بهره‌وری در بیش از ۷۰ درصد آنها افزایش یافته است (کاسیوپه، ۱۹۹۹: ۳۲۲).

ما در تیم‌ها بر روی عملکرد تیم تاکید می‌کنیم نه عملکرد افراد. مثلا نقش ویژگی‌های شخصیتی رهبری تیم ممکن است مفهوم مشابهی با ویژگی‌های شخصیتی افراد نداشته باشد. بنابراین تاثیر ویژگی‌های شخصیتی رهبر تیم و عملکرد تیم یکی از موضوعات مهم است. (فین برگ و همکاران، ۲۰۰۸).

کارگروهی که در بسیاری از سازمانها رواج یافته است، از شرکت‌های ژاپنی آغاز گردید و به تدریج طرفداران زیادی در سراسر دنیا پیدا کرد. بررسی‌های اخیر گویای آن‌اند که شرکت‌هایی که از کار تیمی استفاده می‌کنند از ۲٪ در سال ۱۹۸۷ به ۴۷٪ در سال ۱۹۹۰ و ۶۸٪ در سال ۱۹۹۳ افزایش یافته است (مهر علی زاده، ۱۳۷۹: ۵۰).

تومیسلاو هرناتوس^۷، ۲۰۱۲، انواع مختلف تیم‌ها را از چندین نقطه نظر در جدول شماره یک تبیین می‌نماید.

گرین برگ و بارون^۸ (۲۰۰۳) تفاوت تیم و گروه را بر اساس چهار معیار که در شکل شماره ۱ مشاهده می‌شود بیان می‌کنند:

شریتون و استرن^۹ (۱۹۹۷)، با ارائه مدلی برای پیاده‌سازی کار تیمی تلاش کردند تا شکاف فرهنگی بین فرهنگ موجود سازمانها و فرهنگ مبتنی بر کار تیمی را پر کنند. مدل ارائه شده را در شکل ۲ ملاحظه می‌فرمائید.

ویژه در جماعت‌های روستایی و عشایری که قرن‌ها ستون‌های بنای اجتماعی بوده‌اند، بسیاری از کارها به شکل تیمی و با همکاری هم دیگر انجام شده است. اما فرهنگ و نگرش کار تیمی تا حدی که پاسخگوی نیازهای کنونی جامعه باشد قوام نیافته است. هم چنین در حوزه سازمان تیم محور نیز فعالیت درخور توجهی صورت نپذیرفته است.

کریتر^۱ تیم را گروه‌های کوچک با مهارت‌های مکمل تعریف کرده که برای مقاصد عمومی، اهداف و فرایندها، خودشان مسئولیت متقابل نگهداری را دارند (کریتر، ۲۰۰۱: ۴۱۴).

اشتیاق موجود برای کار تیمی در سازمان‌ها، گویای توجه عمیق‌تر و شاید ناخودآگاهانه به این روش کار است که متضمن پیشرفتی فراتر از دست آورد تلاش‌های فردی و یا نگرش مکانیستی به کار است. (مایکل اوست ولین مارکی ویکز، ۲۰۰۴).

بنابر نظر تامپسون^۳ (۲۰۱۱)، یک تیم کاری مجموعه وابسته‌ای از افراد است که مسئول پاسخگویی پیامد‌های خاص سازمان‌هایشان می‌باشند. تیم‌ها معمولاً متشکل از تعداد کوچکی از افراد یا مهارت‌های مکمل هستند که متعهد انجام یک هدف یا مقصد مشترک می‌باشند. در یک تیم کاری پدیده هم‌افزایی^۴ مشاهده می‌شود و تلاش افراد موجب عملکردی می‌گردد که از مجموع عملکرد اعضا بیشتر است (بابانیا، ۱۳۸۳: ۲۷).

هنجارهای تیمی مجموعه قواعد اساسی هستند که رفتار مناسب و نامناسب در یک تیم را تعریف می‌نمایند. آنها انتظاراتی را در مورد نحوه رفتار اعضا تیم در اوایل چرخه حیات یک تیم بوجود می‌آورند. هنجارها غیررسمی و غیر مکتوب هستند و از این نظر با خط مشی‌های سازمانی و قواعد رسمی فرق دارند. اگرچه هنجارهای تیمی بطور رسمی بیان نمی‌شوند، اعضاء بطور متداول از قواعد آگاهی دارند و از آنها پیروی می‌نمایند در غیر اینصورت، آن‌ها از نظر اجتماعی در معرض اخراج از تیم قرار می‌گیرند. هنجارها می‌توانند سخت یا منعطف، با محدود کنندگی کم یا زیاد و نیز تیم مدار یا سازمان مدار باشند (لوی^۵، ۲۰۱۰).

شیوه‌ای که مدیران با چالش‌های فوق‌الذکر سروکار دارند آینده چهره تیم محور را درون و بین سازمانها بطور قاطعی تعیین خواهد

6.Cacioppe

7.Hernaus.t

8.Greenberg & baron

9.Sherritton& stern

1. Kreitner

2.Michael A.West,LynnMarkiewicz

3.Tompson

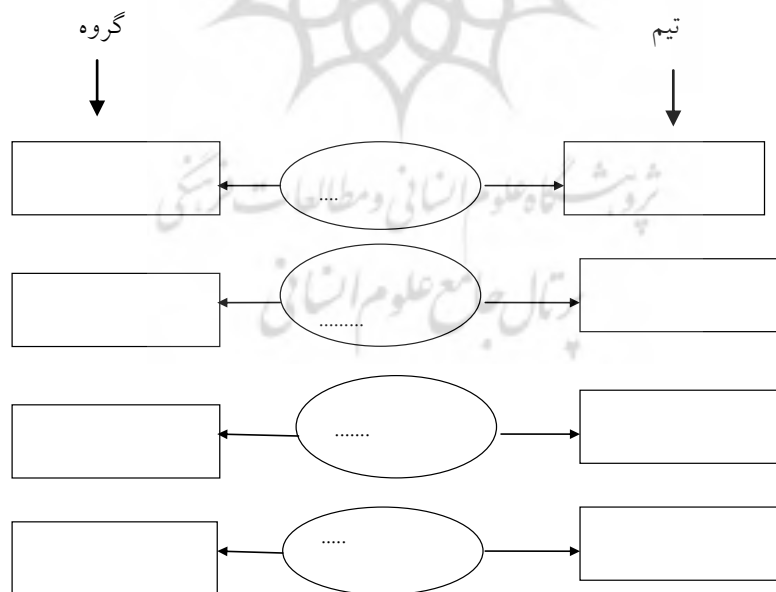
4.Synergy

5.Lovi

جدول ۱. انواع تیم‌ها

| معیار | گونه شناسی تیم‌ها |
|---------------------|---|
| هدف | تیم‌های کاری (برای مثال ، رسمی ، دائمی ، ایستا) تیم‌های بهبود (برای مثال ، موقت ، عملکرد متقابل) تیم‌های یکپارچه (برای مثال ، عملکرد متقابل یا چند وظیفه ای ، متداخل) تیم‌های مدیریت (برای مثال ، ایستا ، عملکرد متقابل ، رسمی ° خودگردان) |
| زمان | تیم‌های همیشگی (برای مثال ، کاری ، عملکرد ، رسمی) تیم‌های موقت (برای مثال ، بهبود ، متداخل) تیم‌های پویا (برای مثال ، خود سازنده ، بهبود) تیم‌های ایستا (برای مثال ، کاری ، مدیر هدایتگر ، عملکردی ، رسمی) |
| رهبری و استقلال عمل | تیم‌های مدیر هدایتگر (برای مثال ، تیم عملکردی ، ایستا) تیم‌های خود هدایتگر (برای مثال ، مدیریت ، پویا) تیم‌های خود سازنده (برای مثال ، مدیریت ، پویا) تیم‌های خودگردان (برای مثال ، مدیریت ، پویا) |
| محدوده | عملکردی (مثلاً ، تیم بازاریابی ، تیم حسابداری ، تیم تولید) عملکرد متقابل (برای مثال ، تیم فرایند ، تیم پروژه ، تیم بهبود) چند وظیفه ای (برای مثال ، تیم زنجیره منابع ، تیم مدیریت) |
| جایگاه و اقتدار | تیم‌های رسمی (برای مثال ، کاری دائمی ، مدیر هدایتگر) تیم‌های غیر رسمی (متداخل) (برای مثال ، بهبود ، یکپارچه ، عملکرد متقابل یا چند وظیفه ای) |

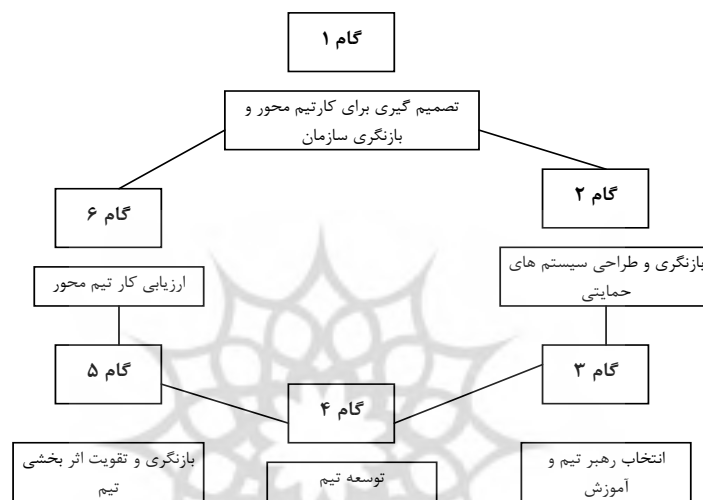
(منبع: تومیسلاو هرناوس، ۲۰۱۲)



شکل ۱. تفاوت تیم و گروه (گرین برگ و بارون، ۲۰۰۳)

ارزیابی کار تیم محور: آخرین مرحله شامل ارزیابی مشارکت کارهای تیم محور در اثربخشی سازمان و ایجاد تغییرات ضروری برای اطمینان از ادامه و بهینه سازی کار تیم محور می باشد (روبرت، ۱۹۹۵).

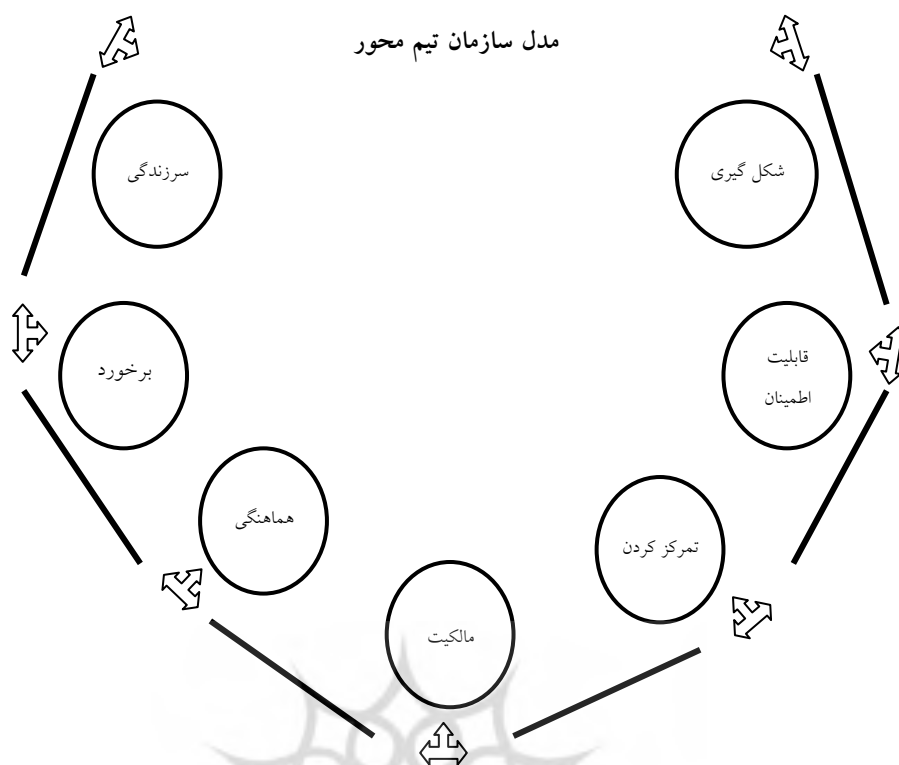
۱- توسعه تیم: این مرحله به درک و ایجاد فرایند توسعه تیم، روشن کردن اهداف و نقش ها، فرایند ارتباطات و تصمیم گیری می پردازد.
۲- بازنگری و تقویت اثربخشی تیم: در این مرحله باید معیارهایی برای ارزیابی عملکرد تیم تعیین و تغییرات لازم برای بهبود عملکرد آنها شناسایی گردد.



شکل ۳. مدل شش مرحله ای کار تیم محور (روبرت، ۱۹۹۵)

۴. مالکیت: مالکیت درگیری در کار سازمانی و مسائل قدرت و کنترل.
۵. هماهنگی: دست یافتن به یکنواختی و هماهنگی در عملیات سازمانی.
۶. برخورد: تاثیر گذاشتن ایجاد این سازمان بر خود و دیگر مشتریان.
۷. سرزندگی: نیرویی که سازمان را در زمان طولانی آغاز و نگهداری می کند و توانایی یادگیری و انطباق پذیری را به او می دهد.

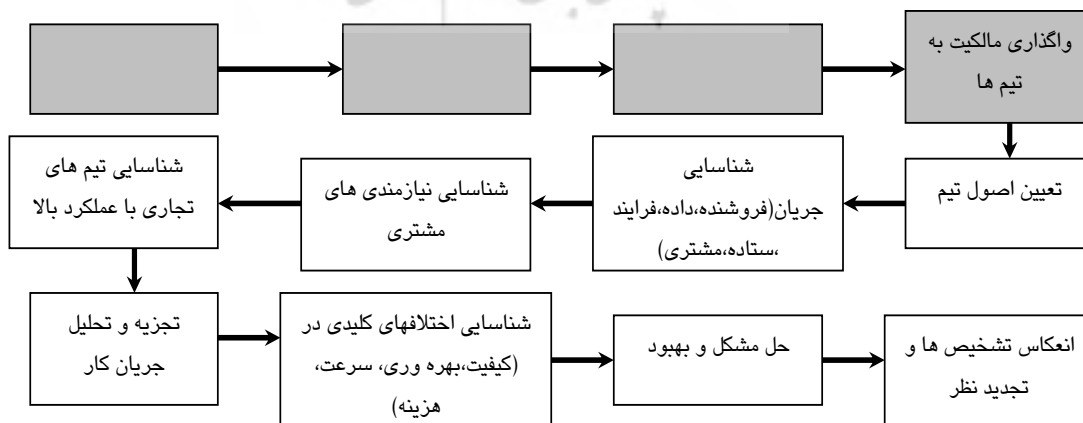
- فرستر و درکسلر^۱ یک مدل اجرایی را به شرح زیر برای توسعه سازمان های تیم محور پیشنهاد داده اند. این مدل شامل ۷ مرحله به شرح زیر می باشد:
۱. شکل گیری: ایجاد قسمت های مستقیمی در سازمان و هماهنگ کردن آنها با یکدیگر.
 ۲. قابلیت اطمینان: ایجاد قابلیت اطمینان مداوم بین قسمت ها.
 ۳. تمرکز کردن: هدف قرار دادن و هدایت کردن به سمت اهداف سازمانی و فرایند پاسخگویی.



شکل ۴. مدل سازمان تیم محور (فرستر و درکسلر، ۱۹۹۹)

می‌دارد که این تنها راه برای انجام آن نمی‌باشد، اما نقطه شروع خوبی برای توسعه این فرایند می‌باشد که ۴ مرحله اول برای تیم‌های رهبری و مابقی برای همه تیم‌های تجاری با عملکرد بالا می‌باشد (میلر، ۲۰۰۵).

مراحل اولیه این مدل جهت یکی کردن افکار و مابقی مراحل جهت وحدت عمل می‌باشد (فرستر و درکسلر، ۱۹۹۹). میلر یک نقشه گام به گام ۱۲ مرحله‌ای را برای فرایند اجرای کار تیمی پیشنهاد می‌کند و خود اذعان



شکل ۵. مراحل اجرای سازمان تیم محور (میلر، ۲۰۰۵)

روش پژوهش

در این تحقیق در ابتدا، ادبیات سازمان تیم محور جهت تعیین عوامل موثر بر مدل مورد مرور و مورد بررسی قرار گرفت. پس از آن از طریق روش دلفی نظر متخصصین در خصوص عوامل موثر بر سازمان تیم محور و ترتیب اهمیت این عوامل جمع آوری گردید. پس از تعیین عوامل موثر بر سازمان تیم محور، پرسشنامه تحقیق که مهمترین ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش است طراحی و اعتبار سنجی شده و پس از آن از بین جامعه آماری تحقیق (مدیران صنعت بیمه و اساتید دانشگاهی)، براساس فرمول آماری حجم نمونه لازم انتخاب گردید و در مرحله بعد، پیمایش لازم صورت گرفته و پس از آن عوامل تحقیق به کمک تحلیل عاملی مورد تأیید قرار گرفت. در ادامه فرضیات تحقیق به کمک روش تحلیل مسیر و معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گرفتند و در

خاتمه پس از بحث و نتیجه گیری، پیشنهادهائی که برآمده از نتیجه پژوهش هستند ارائه گردید.

روش تحقیق حاضر از نوع بنیادی^۵ کاربردی می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل ۳۴۸ تن از کارکنان؛ کارشناسان و کارشناسان ارشد و مدیران صنعت بیمه و اساتید دانشگاهی می باشند که با روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده انتخاب شده اند.

در این راستا نظر به اینکه این پژوهش در صنعت بیمه کشور انجام شده، با توجه به محدودیت زمانی حاکم بر تحقیق و از آنجائیکه بیش از ۸۰ درصد حق بیمه جذب شده و سهم بازار بیمه کشور در اختیار پنج شرکت بیمه ایران، بیمه آسیا، بیمه البرز، بیمه دانا و پارسیان می باشد، لذا حوزه مورد تحقیق توسط محقق از بین این پنج شرکت انتخاب و نتایج آن به صنعت بیمه کشور تسری داده شد.

جدول ۲. نحوه انتخاب حجم نمونه

| ردیف | نام شرکت | تعداد کل کارکنان | تعداد کارشناس و بالاتر | درصد کارشناس و بالاتر | حجم نمونه متناسب | تعداد پرسشنامه توزیع شده | تعداد پرسشنامه جمع آوری شده | تعداد پرسشنامه قابل استفاده |
|-------|--------------|------------------|------------------------|-----------------------|------------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| ۱ | بیمه ایران | ۴۵۹۸ | ۶۰۴ | ۳۶ | ۱۱۳ | ۲۰۰ | ۱۵۳ | ۱۱۵ |
| ۲ | بیمه البرز | ۱۲۲۳ | ۲۲۳ | ۱۳ | ۴۱ | ۱۵۰ | ۱۰۱ | ۵۶ |
| ۳ | بیمه آسیا | ۲۵۶۰ | ۴۵۹ | ۲۷ | ۸۵ | ۱۵۰ | ۱۱۴ | ۸۸ |
| ۴ | بیمه دانا | ۱۶۲۲ | ۲۳۳ | ۱۴ | ۴۴ | ۱۰۰ | ۶۸ | ۴۵ |
| ۵ | بیمه پارسیان | ۶۷۰ | ۱۷۸ | ۱۰ | ۳۲ | ۱۰۰ | ۶۵ | ۴۴ |
| مجموع | | ۱۰۶۷۳ | ۱۶۹۷ | ٪۱۰۰ | ۳۱۵ | ۷۰۰ | ۵۰۱ | ۳۴۸ |

جدول ۳. ضرایب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه و هر یک از متغیرهای آن

| تعداد پاسخ دهندگان در پیش آزمون : ۴۰ نفر | | تعداد سوالات = ۴۱ | | آلفای کل پرسشنامه = ۰/۹۲۸۷ | | | |
|--|--------------|-------------------|--------------|----------------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|
| حمایت سازمانی | فرآیند گرایی | وضوح نقش | توازن سیستمی | یادگیری مستمر | سازمان تیم محور | ارزش های حاکم بر صنعت بیمه | ارزش های دینی و اسلامی |
| ۰/۸۸۳۴ | ۰/۹۲۴۹ | ۰/۹۰۹۴ | ۰/۹۴۹۹ | ۰/۸۹۱۱ | ۰/۸۶۴۴ | ۰/۹۱۳۴ | ۰/۹۱۲۱ |

لذا براساس یافته های این مدل می توان در مورد مناسب بودن سوالات انتخابی محقق برای سنجش سازه ها و احتمالاً کنار گذاشتن سوالات بی معنی هر سازه با دقت بسیار بیشتری نسبت به مدل اولیه تصمیم گیری نمود. مقادیر ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب RMSEA، نیز در گام ششم به مقدار قابل قبول رسیده است. لذا می توان پارامترهای برآورد شده در مدل هفتم را به لحاظ آماری قابل اتکادانست و از آن جهت تطابق پذیری نشانگرها با سازه های مورد مطالعه استفاده نمود. نشانگرهای در کنار یکدیگر سازه های مربوط به خود را با توجه به ساختار مورد نظر محقق به درستی تأیید نمودند زیرا که مدل حاضر با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی به درستی اجرا شده است و تداخل قابل توجهی مشاهده نمی شود. با توجه به اینکه مقدار ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب RMSEA برای مدل اصلاح شده کمتر از ۰/۰۸ گزارش شده، از اینرو براساس یافته های این مدل می توان در مورد مناسب بودن سوالات انتخابی محقق تصمیم گیری نمود. نتایج نشان می دهد پارامترهای برآورد شده در مدل به لحاظ آماری قابل اتکا بوده و از آن جهت تطابق پذیری نشانگرها با سازه های مورد مطالعه استفاده نمود.

پرسشنامه پژوهش به صورت طیف لیکرتی پنج گزینه ای از بسیار کم تا بسیار زیاد بوده است. به منظور محاسبه پایایی هر یک از ابعاد با استفاده از روش (آلفای کرونباخ)، مطابق جدول زیر اقدام گردید. به منظور پاسخ به این پرسش که آیا پرسشنامه دارای روایی لازم می باشد از روش تحلیل مولفه های اصلی (پی-سی) استفاده شده است. اندازه "کی-ام-او" ^۲ منعکس کننده کفایت نمونه برداری و بیانگر آن است که همبستگی بین زوج متغیرها را می توان از سایر متغیرها تبیین کرد. از آن جایی که اندازه "کی-ام-او" پرسشنامه این تحقیق (۰/۷۷۱) بزرگ تر از معیار سنجش ۰/۷ است، این امر نشانگر کفایت نمونه برداری پژوهش می باشد. در این پژوهش، در تجزیه و تحلیل پرسشنامه از مباحث استنباطی و توصیفی آماری استفاده شده است. آماره های توصیفی شامل جداول فراوانی و میانگین می باشد و در سطح استنباطی نیز از مدل معادلات ساختاری شامل تحلیل عاملی تأییدی (CFA) و تحلیل مسیر؛ با بهره مندی از نرم افزار (اس پی اس اس و لیزرل) استفاده شده است.

1. Principal Components (PC)
2. Kaiser ° Mayer Olkin of Sampling adequacy

رد فرض صفر برای مقادیر بالای ۱/۹۶ در هر پارامتر مدل)، بیشتر از ۱/۹۶ محاسبه شده است ($t=10/87$) لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود دارد و با توجه به معنی داری این ضریب می توان بیان نمود که حمایت سازمانی بر سازمان تیم محور اثر معنی داری به لحاظ آماری دارد. با توجه به ضریب معنی داری این رابطه اهمیت و انگفت حمایت سازمانی بر سازمان تیم محور

جدول ۴. تفاوت مقادیر کای اسکویئر در تعیین اثر بخشی اصلاح مدل اولیه اندازه گیری متغیر های پیش بینی کننده

نتایج آزمون فرضیات تحقیق بر اساس مدل ساختاری

فرضیه اول: بین حمایت سازمانی و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

بر اساس جدول فوق و مدل تحقیق برآورد شده ضریب مسیر اثر حمایت سازمانی بر سازمان تیم محور معادل ۰/۷۵ تخمین زده شده است. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در

| مدل های برآزش یافته | χ^2 | χ^2 | df | مقدار RMSEA | معنی داری کاهش کای اسکویئر |
|----------------------|----------|------------|-----|-------------|----------------------------|
| مدل اول | ۴۱۴۱/۷۶ | --- | ۶۰۸ | ۰/۱۲۹ | --- |
| مدل دوم (شروع اصلاح) | ۲۶۸۴/۵۴ | بالای ۲/۷۵ | ۵۴۹ | ۰/۱۱۷ | ۰/۰۰۱ |
| مدل سوم | ۱۹۷۶/۲۳ | بالای ۲/۷۵ | ۵۲۰ | ۰/۱۰۳ | ۰/۰۰۱ |
| مدل چهارم | ۱۳۵۷/۰۴ | بالای ۲/۷۵ | ۴۹۴ | ۰/۰۹۴ | ۰/۰۰۱ |
| مدل پنجم | ۱۲۶۸/۹۳ | بالای ۲/۷۵ | ۴۹۲ | ۰/۰۹۲ | ۰/۰۰۱ |
| مدل ششم | ۱۱۹۷/۵۴ | بالای ۲/۷۵ | ۴۹۰ | ۰/۰۹۰ | ۰/۰۰۱ |
| مدل هفتم | ۱۱۳۹/۳۸ | بالای ۲/۷۵ | ۴۸۹ | ۰/۰۸۹ | ۰/۰۰۱ |
| مدل هشتم | ۱۱۳۷/۹۲ | زیر ۲/۷۵ | ۴۸۸ | ۰/۰۸۹ | ۰/۰۷۶ |

فرضیه چهارم: بین توازن سیستمی و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

بر اساس جدول فوق و مدل تحقیق برآورد شده ضریب مسیر اثر توازن سیستمی بر سازمان تیم محور معادل 0.70 تخمین زده شده است. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در رد فرض صفر برای مقادیر بالای $1/96$ در هر پارامتر مدل)، بیشتر از $1/96$ محاسبه شده است ($t=3/67$) لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود دارد و با توجه به معنی داری این ضریب می توان بیان نمود که توازن سیستمی بر سازمان تیم محور اثر معنی داری به لحاظ آماری دارد. با توجه به ضریب معنی دار این رابطه می توان گفت توازن سیستمی بر سازمان تیم محور نقش معنی داری داشته و این فرضیه تحقیق پذیرفته می شود. لذا هر چه توازن سیستمی بهبود یابد به همان اندازه و در قالب یک معادله خطی سازمان تیم محور بهبود می یابد.

فرضیه پنجم: بین فرآیند گرایی و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

بر اساس جدول ۵ و مدل تحقیق برآورد شده ضریب مسیر اثر فرآیند گرایی بر سازمان تیم محور معادل 0.96 تخمین زده شده است. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در رد فرض صفر برای مقادیر بالای $1/96$ در هر پارامتر مدل)، بیشتر از $1/96$ محاسبه شده است ($t=12/89$) لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود دارد و با توجه به معنی داری این ضریب می توان بیان نمود که فرآیند گرایی بر سازمان تیم محور اثر معنی داری به لحاظ آماری دارد. با توجه به ضریب معنی دار این رابطه می توان گفت فرآیند گرایی بر سازمان تیم محور نقش معنی داری داشته و این فرضیه تحقیق پذیرفته می شود. لذا هر چه فرآیند گرایی بهبود یابد به همان اندازه و در قالب یک معادله خطی سازمان تیم محور بهبود می یابد. این نشان می دهد یک واحد انحراف مثبت در انحراف معیار فرآیند گرایی به

نقش معنی داری داشته و این فرضیه تحقیق پذیرفته می شود. لذا هر چه حمایت سازمانی بهبود یابد به همان اندازه و در قالب یک معادله خطی سازمان تیم محور بهبود می یابد.

فرضیه دوم: بین یادگیری مستمر و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

بر اساس جدول فوق و مدل تحقیق برآورد شده ضریب مسیر اثر یادگیری مستمر بر سازمان تیم محور معادل 0.89 تخمین زده شده است. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در رد فرض صفر برای مقادیر بالای $1/96$ در هر پارامتر مدل)، بیشتر از $1/96$ محاسبه شده است ($t=10/68$) لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود دارد و با توجه به معنی داری این ضریب می توان بیان نمود که یادگیری مستمر بر سازمان تیم محور اثر معنی داری به لحاظ آماری دارد. با توجه به ضریب معنی دار این رابطه می توان گفت یادگیری مستمر بر سازمان تیم محور نقش معنی داری داشته و این فرضیه تحقیق پذیرفته می شود. لذا هر چه یادگیری مستمر بهبود یابد به همان اندازه و در قالب یک معادله خطی سازمان تیم محور بهبود می یابد.

فرضیه سوم: بین وضوح نقش و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

بر اساس جدول فوق و مدل تحقیق برآورد شده ضریب مسیر اثر وضوح نقش بر سازمان تیم محور معادل 0.94 تخمین زده شده است. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در رد فرض صفر برای مقادیر بالای $1/96$ در هر پارامتر مدل)، بیشتر از $1/96$ محاسبه شده است ($t=12/93$) لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود دارد و با توجه به معنی داری این ضریب می توان بیان نمود که وضوح نقش بر سازمان تیم محور اثر معنی داری به لحاظ آماری دارد. با توجه به ضریب معنی دار این رابطه می توان گفت وضوح نقش بر سازمان تیم محور نقش معنی داری داشته و این فرضیه تحقیق پذیرفته می شود. لذا هر چه وضوح نقش بهبود یابد به همان اندازه و در قالب یک معادله خطی سازمان تیم محور بهبود می یابد.

نمود که ارزش های حاکم بر صنعت بیمه بر سازمان تیم محور اثر معنی داری به لحاظ آماری ندارد. با توجه به ضریب کم اهمیت این رابطه می توان گفت ارزش های حاکم بر صنعت بیمه بر سازمان تیم محور نقش معنی داری نداشته و این فرضیه تحقیق رد می شود. لذا تغییرات ارزش های حاکم بر انحراف معیار وضعیت ارزش های حاکم سازمان تیم محور تغییر معنی داری ایجاد نمی کند.

بر اساس نتایج تحقیق **Structural Equation** زیر که همان معادلات ساختاری می باشد قید شده است.

$$TBO = (O.s * 0.75) + (P.f * 0.96) + (R.c * 0.94) + (S.a * 0.70) + (C.l * 0.89)$$

$$R^2 = 0.81$$

بر اساس اطلاعات به دست آمده مشخص می شود متغیر های مستقل وارد شده به مدل در مجموع می توانند تا ۸۱ درصد تغییرات متغیر **TBO** یا سازمان تیم محور را تخمین بزنند. به عبارت دیگر با داشتن اطلاعات مرتبط با متغیر های مستقل می توان تا ۸۱ درصد تغییرات خطی و وضعیت تیم محوری سازمان را برآورد نمود. لذا نتایج نشان می دهد مدل ارائه شده توسط محقق از قابلیت مناسبی برای تطبیق در شرایط واقعی برخوردار است. به عبارت دیگر درست آزمایی مدل بر اساس یک اشباع تئوریک قابل دفاع

است

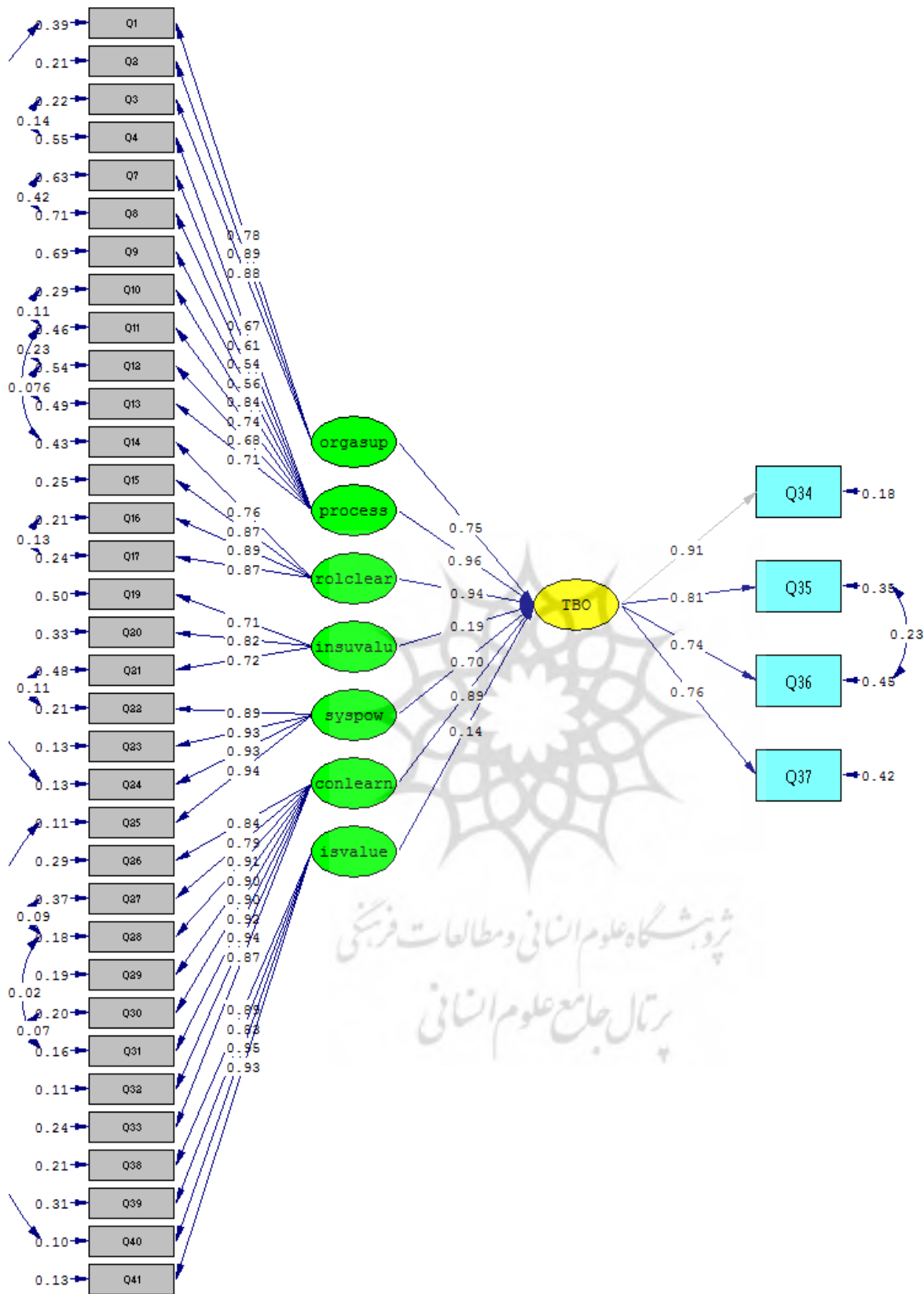
اندازه ۰/۹۶ واحد در انحراف معیار سازمان تیم محور تغییر مثبت و رشد ایجاد می کند.

فرضیه ششم: بین ارزش های دینی و اسلامی و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

بر اساس جدول ۵ و مدل تحقیق برآورد شده ضریب مسیر اثر ارزش های دینی و اسلامی بر سازمان تیم محور معادل ۰/۱۴ تخمین زده شده است. مقدار **t** برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در رد فرض صفر برای مقادیر بالای ۱/۹۶ در هر پارامتر مدل)، کمتر از ۱/۹۶ محاسبه شده است ($t=1/24$) لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود ندارد و با توجه به عدم معنی داری این ضریب می توان بیان نمود که ارزش های دینی و اسلامی بر سازمان تیم محور اثر معنی داری به لحاظ آماری ندارد. با توجه به ضریب غیر معنی دار این رابطه می توان گفت ارزش های دینی و اسلامی بر سازمان تیم محور نقش معنی داری نداشته و این فرضیه تحقیق رد می شود. لذا تغییرات ارزش های دینی و اسلامی بر انحراف معیار سازمان تیم محور تغییر معنی داری ایجاد نمی کند.

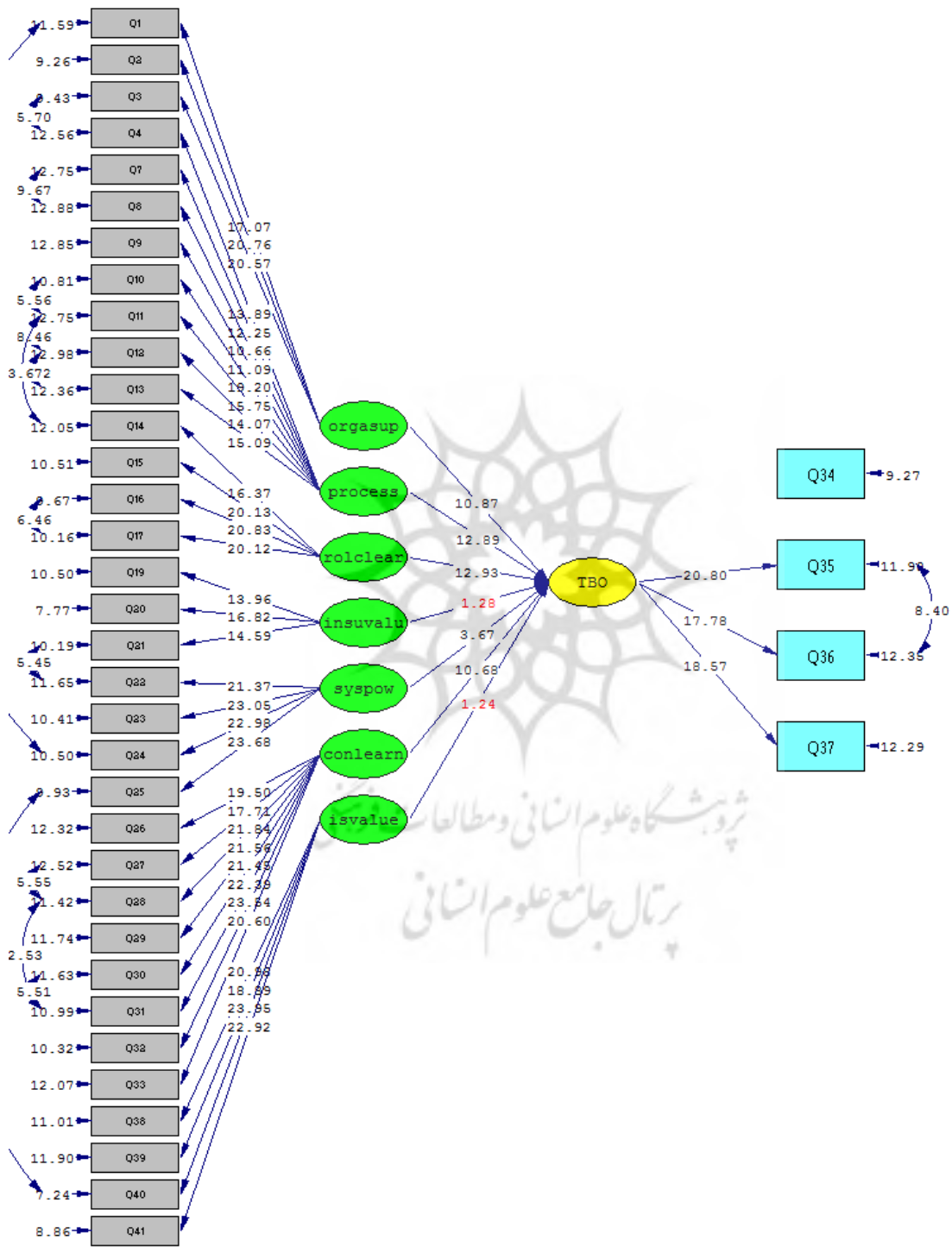
فرضیه هفتم: بین ارزش های حاکم بر صنعت بیمه و سازمان تیم محور رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

بر اساس ۵ و مدل تحقیق برآورد شده ضریب مسیر اثر ارزش های حاکم بر صنعت بیمه بر سازمان تیم محور معادل ۰/۱۹ تخمین زده شده است. مقدار **t** برای این پارامتر (طبق قاعده خطای یک درصد در رد فرض صفر برای مقادیر بالای ۱/۹۶ در هر پارامتر مدل)، کمتر از ۱/۹۶ محاسبه شده است ($t=1/28$) لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود ندارد و با توجه به عدم معنی داری این ضریب می توان بیان



Chi-Square=1059.59, df=644, P-value=0.00000, RMSEA=0.077

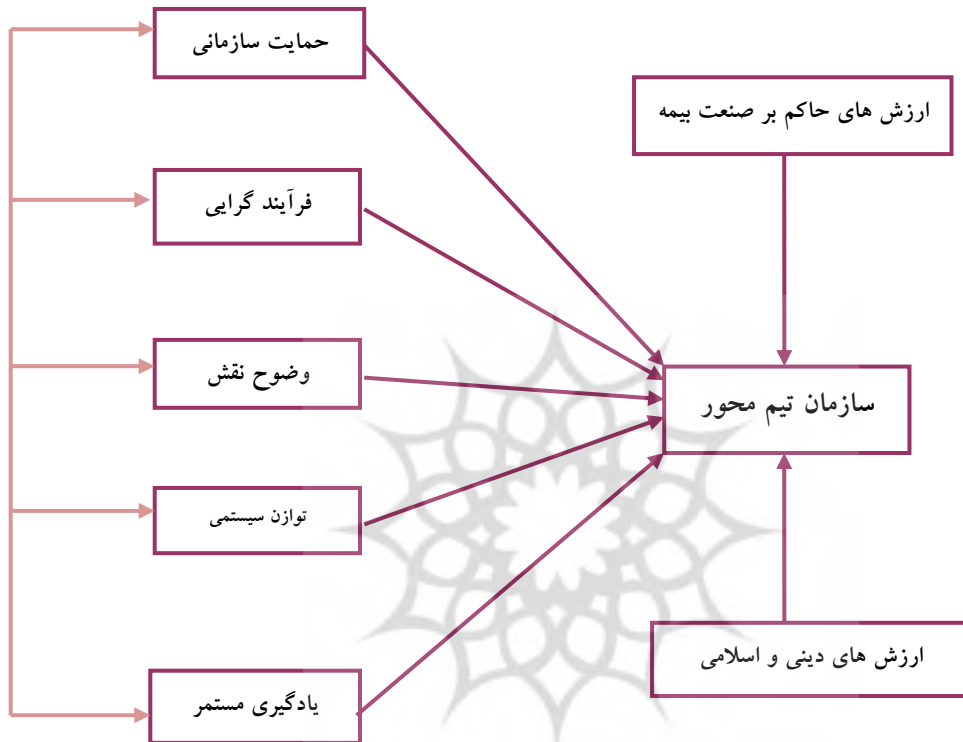
نمودار ۱. مدل عمومی لیزرل (مدل تحلیل مسیر)



Chi-Square=1059.59, df=644, P-value=0.00000, RMSEA=0.077

نمودار ۲. مقدار t برای بررسی معنی داری ضرایب مسیر برآورد شده در مدل

مدل نهایی سازمان تیم محور در صنعت بیمه کشور



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

نمودار ۳. منبع: (نویسندگان، ۲۰۱۳)

جدول ۵- ضرایب مسیر مستقیم اثرات سازه‌ها و معنی داری پارامترهای بر آورد شده

| مسیر مستقیم مورد مطالعه | اثر مسیر | t | خطای استاندارد | رتبه اثر | نتیجه آزمون |
|--|----------|-------|----------------|----------|-----------------|
| حمایت سازمانی ← سازمان تیم محور | ۰/۷۵ | ۱۰/۸۷ | ۰/۰۶۸ | ۴ | پذیرش فرض مقابل |
| فرایند گرایی ← سازمان تیم محور | ۰/۹۶ | ۱۲/۸۹ | ۰/۰۷۴ | ۱ | پذیرش فرض مقابل |
| وضوح نقش ← سازمان تیم محور | ۰/۹۴ | ۱۲/۹۳ | ۰/۰۷۲ | ۲ | پذیرش فرض مقابل |
| ارزش‌های حاکم بر صنعت بیمه ← سازمان تیم محور | ۰/۱۹ | ۱/۲۸ | ۰/۱۴۸ | --- | پذیرش فرض صفر |
| توازن سیستمی ← سازمان تیم محور | ۰/۷۰ | ۳/۶۷ | ۰/۱۹۰ | ۵ | پذیرش فرض مقابل |
| یادگیری مستمر ← سازمان تیم محور | ۰/۸۹ | ۱۰/۶۸ | ۰/۰۸۳ | ۳ | پذیرش فرض مقابل |
| ارزش‌های دینی اسلامی ← سازمان تیم محور | ۰/۱۴ | ۱/۲۴ | ۰/۱۱۲ | --- | پذیرش فرض صفر |

*معنی داری در سطح یک درصد خطا یا اطمینان ۹۹ درصد

بحث و نتیجه‌گیری و پیشنهادها

همانگونه که در بخش‌های قبل ذکر گردید، هدف از این تحقیق طراحی و تبیین مدل سازمان تیم‌محور در صنعت بیمه کشور است. به همین منظور با بررسی ادبیات موضوع و از روی مطالعات داخلی و خارجی صورت گرفته، مولفه‌های اصلی سازمان تیم‌محور شناسایی گردید و سپس با استفاده از تکنیک دلفی و پس از چهار نوبت اجرای پرسشنامه و اضافه شدن برخی ابعاد جدید در نهایت ۷ مولفه اصلی سازمان تیم‌محور در صنعت بیمه کشور شناسایی شد. در مرحله بعد مدل مفهومی و رابطه علی میان این ۷ مولفه بر اساس انتظارات و تجربیات محقق ترسیم و هفت فرضیه از روی مدل مفهومی تدوین گردید. نتایج حاصله از اجرای تحلیل عاملی نشان دهنده برازش مناسب است زیرا مقدار χ^2 و

RMSEA هر مولفه پائین و مقدار شاخص نیکویی برازش و شاخص نیکویی برازش تعدیل شده بالای ۹۰ درصد است. این مقادیر نشان می‌دهند اولاً متغیرها به اندازه کافی برازش شده‌اند و بین هر متغیر نیز با مولفه مربوطه همبستگی مطلوبی وجود دارد. نتایج حاصله از آزمون فرض نرمال بودن توزیع مولفه‌های ۷ گانه یا بهنجار بودن توزیع متغیرها نشان داد که توزیع نرمال نبوده لذا از آمارهای ناپارامتری استفاده شد. نتیجه آزمون فرضیات تحقیق نیز بر اساس تحلیل مسیر و نرم افزار لیزرل می‌باشد. همانطور که پیشتر ذکر شد پنج فرضیه از فرضیات این تحقیق مورد تایید قرار گرفت و نمودار مفهومی نیز معنی دار گردید.

باشند درون نگر هستند. بنظر می رسد این یافته به شدت با مبانی نظری عمومی ارزش ها ارتباط قابل توجهی دارد. از نظر محقق انتظار میرفت اثر هر دو مولفه بر سازمان تیم محور برابر باشد ولی به دلیل عدم برتری نگاه درون سازمانی بر برون سازمانی در مدیران ارشد، چنین رابطه ای برقرار شده است.

اهمیت مبانی تیم محوری در صنعت بیمه کشور

یکی از دستاوردهای مهم این تحقیق تاکید بر اعتقاد بر باور فرآیندهای کار تیمی و تیم محوری در صنعت بیمه کشور است. با توجه به نتایج تحقیق و توجه محقق در فضای حاکم بر عملکرد شرکت های بیمه کشور نکته بسیار با اهمیت و در خور توجه بر فضای ساختاری حاکم بر شبکه ارتباطی مابین شرکت های بیمه نهفته است، پدیده جزیره ای حاکم به همان میزان که در درون شرکت های بیمه متصور است و بدان کمتر اهمیت داده می شود؛ این معضل به مراتب در فضای ارتباط مابین شرکت های بیمه در سطح فراتری دیده می شود، و اثرات منفی متاثر از آن صنعت بیمه کشور را با معضلاتی از قبیل فروش تعهدات گسترده با قیمت های نازل و غیر کارشناسی؛ از یک سو و عدم هماهنگی بین شرکت های بیمه و عدم پذیرش قدرت نظارتی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران از سوی دیگر زیان های فراوانی را برای این صنعت پویا در بازه زمانی کوتاه و میان مدت و بلند مدت به ارمغان آورده و خواهد آورد. بعبارت دیگر شرکت های بیمه چنانچه بتوانند از مزایای مدل سازمان تیم محور در درون و در ارتباط بیرونی خویش با سایر شرکت های بیمه با تکمیل این حلقه با حضور بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران و سندیکای بیمه گران کشور شرایطی را فراهم آورند که بیمه نامه های خویش را با تعهدات غنی تر و حق بیمه واقعی آن در سطح بازار بیمه کشور به درستی هدایت و نظارت نمایند، شرکت های بیمه ضمن برقراری رتبه بندی توسط بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، می توانند در بازار بیمه کشور با عرضه قیمت های واقعی و به دور از نرخ شکنی و شکست نرخ واقعی بازار شرایط توانگری شرکت های بیمه را افزایش

از یافته های مهم و دستاوردهای این تحقیق، ارائه دو متغیر ارزش های دینی و اسلامی و ارزش های حاکم بر صنعت بیمه کشور است. نکته مهم دیگر، بومی بودن مدل مفهومی است که از مشارکت پانل دلفی حاصل شد. مسئله مهم دیگر تدوین یک مدل و آشتی میان تئوری و عمل است.

شایان توجه است که قوی ترین رابطه علی میان مولفه فرآیند گرایی و سازمان تیم محور و ضعیف ترین رابطه میان ارزش های حاکم بر صنعت بیمه و سازمان تیم محور برقرار شده است.

همانگونه که پیشتر آمد، رابطه علی میان مولفه فرآیند گرایی از همه مولفه های دیگر در رابطه علی قوی تر است پس می توان نتیجه گیری کرد که توجه و تمرکز در فرآیند گرایی با هم افزایی بیشتری به سازمان تیم محور می انجامد. رابطه علی ضعیف تر در این روابط، میان دو مولفه ارزش های حاکم بر صنعت بیمه و سازمان تیم محور برقرار است. بعبارت دیگر توجه به ارزش های حاکم با شدت کمتری به سازمان تیم محور می انجامد. همه ضرائب استاندارد بدست آمده موید تایید مدل مفهومی است ولی بهر حال شدت رابطه برابر نیست. انتظار می رفت که رابطه علی میان حمایت مدیریت و سازمان تیم محور بیش از دیگر رابطه ها باشد ولی نتایج حاصله نشان داد که این رابطه در مقایسه با دیگر روابط دارای رتبه کمتری است. علت این پدیده به دلیل اهمیت فرآیند گرایی در صنعت بیمه کشور است، بعبارتی دیگر چنانچه فرآیندها به درستی تبیین شوند فضای تیم محوری سهل الوصول تر خواهد بود.

نکته جالب توجه تفاوت فاحش میان رتبه های مولفه های ارزش های دینی و اسلامی و ارزش های حاکم بر صنعت است. مدیران صنعت بیمه کشور تاثیر ارزش های دینی و اسلامی را در رابطه علی از تاثیر ارزش های حاکم بر صنعت بالاتر ارزیابی کرده اند. این خود موید این حقیقت است که مدیران ما بیش از آنکه برون نگر

موجود نیز رقم خواهد خورد، این باور را با توجه به موقعیت بومی کشور فراهم می آورد، که غنای سایر مدل های موجود در عرصه علمی ادبیات تیم و تیم محوری را ارتقاء خواهد بخشید، اهمیت این دو متغیر به اندازه ای است که چنانچه به میزان اثر گذاری آن در روابط بین بیمه گر و بیمه گذار اهمیت داده شود، کمترین میزان تنش را در تعاملات مابین شرکت های بیمه و ذینفعان کلیدی را رقم خواهد زد، لذا محقق به شرکت های بیمه پیشنهاد می دهد، با بهره مندی از مزایای مدل سازمان تیم محور و علی الخصوص اهمیت بخشی به اثرات مطلوب این دو متغیر پیش گفته به حضور گسترده خویش در بازار بیمه کشور غنای بیشتری ببخشند. قطعاً توجه عمیق و باور مدیران ارشد شرکت های بیمه به اثر ویژه این دو متغیر توانمند می تواند شرایطی را فراهم آورد که عنصر اعتماد مشتریان را در سطح فراتری در شرکت خویش جستجو نماید؛ باور محقق بر این است که شرکت هایی گوی سبقت را از رقبای خویش خواهند ربود که بتوانند با هر تکنیکی عنصر اعتماد مشتریان را بخود جلب و معطوف نمایند، که بنظر محقق با بکار گیری از مدل ارائه شده، و توجه کافی به دو متغیر ارزش ها این مهم میسر خواهد گردید.

بدهند؛ حضور قدرتمند بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران به عنوان نهاد نظارتی عادل می تواند فضای رقابتی را در مجموعه شرکت های بیمه جریان سازی نمود هو با تکیه و استناد و اهمیت به بحث رتبه بندی این مزیت را فراهم خواهد آورد که شرکت های بیمه بتوانند، با ارائه نرخ های کارشناسی شده، به جای نرخ های غیر واقعی و کف بازار که خود امکان جبران خسارات واقعی را در زمان بروز حادثه با توجه به عدم تعادل بین حق بیمه اخذ شده و خسارت وارده، در برخورد داشت، شرایطی را در جهت ماندگاری شرکت های بیمه زمینه ساز خواهند گردید. اهمیت این موضوع زمانی جلوه گر خواهد شد، که با تاسی از این مدل موجبات خروج شرکت های بیمه از صنعت را که در اثر ارائه نرخ های غیر کارشناسی که خود منجر به عدم توانگری شرکت ها در ایفای تعهدات میگردد را مانع شده، و با حضور شرکت ها از طریق سندیکای بیمه گران در یک مجموعه تیم محور تمامی شرکت ها از این فضا سود برده، و فضای حاکم فعلی به سمت یک بازار مطلوب سوق داده خواهد شد

* دستیابی به رویکردی نوین در صنعت بیمه کشور؛ با توجه به اینکه مدل ارائه شده در فرآیند تحقیق از دو متغیر ارزش های حاکم بر صنعت و ارزش های دینی و اسلامی که سهم این تحقیق و آورده تحقیق جهت افزایش بر دانش علمی

منابع

- شاهرودی، کامبیز (۱۳۸۰)، «مبانی کار تیمی»: انتشارات دانشکار.
- مردانی گیوی، اسماعیل، (۱۳۸۷)، سازمان تیم محور راهنمای عملی برای تحول سازمانی، سازمان مدیریت صنعتی، چاپ اول
- مهر علی زاده، یدانا،... (۱۳۷۹)، «کار گروهی و ضرورت تنوع مهارتهای نیروی انسانی در سازمان»، مدیریت و توسعه، شماره ۶.
- وتن، دیوید ای و کمرون، کیم اس، (۱۳۸۲)، «تیم سازی»، ترجمه بدرالدین اورعی یزدانی، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، چاپ اول
- اسکندری، محمد رضا، (۱۳۸۲)، «تیم سازی»، انستیتو ایز ایران، چاپ اول
- بابانیا منصور، امید (۱۳۸۳)، «تیم سازی در سازمان-ها»، نشریه: مدیریت « تدبیر » فروردین ۱۳۸۴ - شماره ۱۵۵
- رشیدی، محمدرضا، (۱۳۸۴)، «بایدها و نبایدهای رهبری تیم کاری»، موسسه خدمات فرهنگی رسا، چاپ اول.
- سالنامه ۹۰ بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران - انتشارات پژوهشکده بیمه تاریخ انتشار ۱۳۹۱

- Buchanan, D. A., Huczynski, A. A. (2010), *Organizational Behaviour*, Prentice Hall, Harlow.
- Cacioppe, (1999) "Using team – individual reward and recognition strategies to drive organizational success", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 20 Iss: 6, pp.322 ° 331.
- Feinberg, Mark .Yeonkim, ji. Greenberg, market. . (2008). " *Personality and community prevention teams: Dimensions of team leader and member personality predicting team functioning*". *Evaluation and Program Planning* 31, 403° 409.
- Forrester,russ& Drexler Allan B. (1999). "Amodel for team-based organization performance". *Academy of management executive*, vol 13,NO 3
- Greenberg, R.A., & Baron, R.A. (2003). *Behavior in organizations, 8th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.*
- Hernaus, T. (2012), *The Team-Based Face of Organizations*. In: Sarlak, M. A. (ed.), *The New Faces of Organizations in the 21st Century*, Vol. 5, NAISIT Publishers, Toronto, 143-170.
- Kreitner, R., and Kinicki, A. (2001). *Organizational Behavior* (5th ed., 774 pages). Burr Ridge, ILL.:Irwin/McGraw-Hill.
- Levi, D. (2010), *Group Dynamics for Teams*, Sage Publications, Thousand Oaks.
- Michael.West,LynnMarkiewicz(2004).*Building Team-Based Working.APractical Guide to Organizational Transformation.*
- Roberts, J.M. (1995). *The History of the World*.Harmondsworth, UK: Penguin, p. 18
- Serriton, jacalyn&stern, jamels. (1997)."*Corporate Cultur Team Culture*".Systems,united states of America
- Thompson, L. L. (2011), *Making the Team: A Guide for Managers*, Prentice Hall, New ersey.

