

## تعیین استراتژی بیمه محصولات شرکت‌های بیمه با استفاده از روش تصمیم‌گیری چند معیاره MADM

مصطفی پرخوان رازلیقی<sup>(۱)</sup>

### چکیده

امروزه توسعه اقتصادی کشورها با پیشرفت صنعت بیمه همراه گردیده است و بیمه به عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی دنیای امروز تضمین‌کننده سلامت و بقای حرکت‌های اقتصادی تلقی می‌شود. این تحقیق به دنبال مشخص کردن محصولاتی است که یک شرکت بیمه در آن مزیت نسبی بالقوه دارد و باید تمرکز خود را به تولید آنها قرار دهد، تا با تمرکز و افزایش فروش این نوع بیمه نامه‌ها و همچنین اولویت دادن در فروش بیمه نامه فوق به تخصیص امکانات و تمرکز مدیریت در جهت توسعه و ارتقای فعالیت‌های بیمه‌ای فوق بپردازد و در این راستا عملکرد خود را افزایش دهد.

پژوهش حاضر از نوع پژوهش کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع توصیفی و با استفاده از روش جمع‌آوری اطلاعات میدانی است و از روش آمار توصیفی و همچنین از روش تصمیم‌گیری چند معیاره<sup>(۲)</sup> (از نوع Topsis)<sup>(۳)</sup> برای تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده شده است.

۱. نویسنده این مقاله را با استفاده از یافته‌های پایان نامه کارشناسی ارشد خود در رشته مدیریت صنعتی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران به رشته تحریر در آورده است.

2. Multiple Attribute Decision Making

3. Technique For order - preference by Similarity to ideal Solution

## واژگان کلیدی

استراتژی<sup>(۱)</sup> تصمیم‌گیری چند معیاره<sup>(۲)</sup> تکنیک Topsis<sup>(۳)</sup>

## مقدمه

جایگاه بخش خدمات در اقتصاد ملی به عنوان سرویس دهنده بخش تولید و تسهیل کننده صادرات محصولات داخلی و همچنین نقش صنعت بیمه در فعالیتهای اقتصادی که با ارائه پوشش‌های لازم به ریسک‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی تأمین کافی را برای صاحبان عوامل تولید فراهم می‌کند تا با آسودگی و آرامش کامل به صحنه‌های اقتصادی وارد شوند بر کسی پوشیده نیست.

امروزه که کشور ما در حرکت به سوی توسعه صنعتی و تحقق برنامه‌های خود، بیش از پیش به درآمد و آن هم درآمدی که وابسته به منبع آسیب پذیر و فناپذیر نفت نباشد نیاز دارد، چاره‌اندیشی در مورد توسعه صنعت بیمه ضرورت تام دارد. بنابراین علت انتخاب موضوع در صنعت بیمه از آنجا ناشی می‌شود که هدف نهایی آن سالم نگاه داشتن چرخه اقتصادی جامعه از راه حفظ ثروت ملی، ایجاد اعتبار و توسعه مبادلات اقتصادی، تضمین سرمایه‌گذاری‌ها، تأثیر بر موازنه تجاری، توسعه سرمایه‌گذاری‌ها، افزایش پس‌انداز ملی، تأمین آرامش و امنیت اقتصادی - اجتماعی و در نهایت ایجاد محیطی مطمئن برای افراد جامعه است.

از آنجا که در این تحقیق، محصولات بیمه‌ای<sup>(۴)</sup> و رتبه‌بندی آنها به عوامل کمی و کیفی زیادی بستگی دارد، لذا باید با بهره‌گیری از روش‌های علمی مناسب پارامترها و معیارهای کمی و کیفی را شناسایی کرد. این عوامل کمی و کیفی روشی را طلب می‌کند که جوابگوی هر دو باشد، لذا روش Topsis برای این مهم انتخاب شده است. ابتدا

۱. یک طرح عمومی و گسترده برای رسیدن به اهداف بلند مدت است.

۲. رویه‌ای است که چگونگی پردازش اطلاعات برای دستیابی به یک انتخاب نهایی را معلوم می‌کند.

۳. تکنیک Topsis روشی برای بیشترین نزدیکی به جواب ایده‌ال.

۴. محصولات بیمه‌ای مورد تحقیق شامل رشته‌های آتش سوزی، باریری، حوادث، حوادث سر نشین، بدنه اتوموبیل، مسئولیت، درمان و شخص ثالث است.

چارچوب تحقیق را بررسی و سپس معیارهای آن را مشخص می‌کنیم و آن گاه با تعیین گزینه‌های مختلف، روش بهترین گزینه استراتژیک را بر می‌گزینیم.

### فرایند تحقیق

با در نظر گرفتن اهمیت صنعت بیمه به عنوان یکی از شاخص‌های توسعه اقتصادی، برنامه ریزی بهینه در رابطه با ارتقای سطح کمی و کیفی این صنعت ضرورت یافته که اهداف کلی این پژوهش ارائه مدلی برای بررسی محصولات یک شرکت بیمه است که از آن طریق بتوان مشخص کرد که بر چه محصولی باید تمرکز کند.

همچنین به کارگرفتن مدلی برای اولویت بندی محصولات برای چهار شرکت بیمه (ایران، البرز، آسیا و دانا) را بایستی مطرح نمائیم که به دنبال آن رضایت مشتریان در صدور بیمه نامه و مزیت نسبی هر یک از شرکت‌ها را در عملکرد به دنبال خواهد داشت. برای شناسایی عوامل کمی و کیفی بر طبق بررسی‌ها و مصاحبه‌های انجام گرفته با مدیران، کارشناسان و همچنین مشتریان، نتیجه‌گیری شد که بهترین معیارهای استراتژیک برای تعیین بهینگی محصولات شرکت‌های بیمه به شرح زیر است.

۱. ریسک پورتفوی: عاملی که نشان می‌دهد یک شرکت بیمه تا چه حد در عملیات کاری خود موفق بوده است، توجه به میزان ریسکی است که پورتفوی شرکت به همراه دارد. این شاخص از نسبت حق بیمه دریافتی (فروش) به تعداد بیمه نامه‌ها (تعداد مشتریان) به دست می‌آید و نشان می‌دهد که در هر دو رشته بیمه‌ای مختلف و برای هر شرکت بیمه، ریسک فروش متفاوت است.

۲. ضریب خسارت: ضریب خسارت، معیاری است که نسبت خسارت‌های پرداختی به حق بیمه‌های دریافتی را نشان می‌دهد. ضریب خسارت را می‌توان برای رشته‌های مختلف محاسبه کرد. همچنین می‌توان ضریب خسارت را برای یک شرکت بیمه یا صنعت بیمه نیز محاسبه نمود. بنابراین شرکت‌های بیمه باید در نسبت‌های مربوط به ضریب خسارت حد متعادلی را رعایت کنند.

۳. سهم بازار: سهم بازار یکی از شاخص‌هایی است که مدت‌ها قبل مورد توجه شرکت‌های صنعتی و خدماتی قرار گرفته است. با استفاده از این شاخص شرکت مزبور، سهم فروش محصولات خود را نسبت به رقبای خود در بازار به دست می‌آورد تا با استفاده از آن (خصوصاً در برنامه ریزی استراتژیک) بتواند راهبرد مؤسسه خود را

مشخص کند. این شاخص از نسبت حق بیمه دریافتی هر رشته به کل حق بیمه دریافتی صنعت در آن رشته به دست می‌آید.

۴. سهم رشته از کل (سهم در کل پورتهوی): شرکت‌ها و مؤسساتی که چندین نوع محصول را می‌فروشند برای ارزیابی سهم هر یک از محصولات ارائه شده از شاخص سهم رشته از کل استفاده می‌کنند. با استفاده از این شاخص شرکت یا موسسه مزبور پورتهوی شرکت خود را ارزیابی می‌کند و می‌تواند علل و عوامل کاهش یا افزایش سهم برخی از محصولات خود را جویا شود.

چهار شاخص کمی انتخابی بالا از بین شانزده شاخص تعریف شده از پرسشنامه شماره یک که ویژه مدیران و کارشناسان بیمه بوده استخراج شده است. همچنین برای تعیین شاخص‌های کیفی از هشت شاخص که در پرسشنامه شماره دو که ویژه بیمه‌گذاران (مشتریان) بوده استفاده شد که در نهایت چهار شاخص کیفی زیر انتخاب گردید:

۱. رفتار کارکنان، ۲. میزان ارائه اطلاعات، ۳. سرعت ارائه خدمات، ۴. مهارت و توانایی کارکنان (جدول‌های ۱ و ۲).

جدول ۱. اولویت‌بندی عوامل کیفی

اولویت	اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم	ششم	هفتم	هشتم	بدون پاسخ
رفتار کارکنان	۱۷۴	۶۳	۵۲	۶۷	۴۳	۱۹	۳۲	۲۵	۵
مهارت و توانایی کارکنان	۴۷	۵۳	۶۳	۹۷	۸۷	۴۷	۴۷	۳۴	۵
ارتباطات تلفنی	۳۷	۴۹	۳۴	۲۶	۳۲	۳۵	۱۵۷	۱۰۵	۵
میزان ارائه اطلاعات	۳۲	۹۹	۸۹	۶۳	۵۴	۷۱	۳۹	۲۸	۵
مکانیزه شدن سیستم	۴۸	۶۹	۶۵	۷۲	۷۲	۸۶	۲۶	۳۷	۵
سرعت ارائه خدمات	۳۲	۸۹	۹۳	۸۴	۶۹	۵۹	۳۹	۱۰	۵
مبلغ حق بیمه	۵۲	۲۳	۱۸	۲۶	۲۹	۴۱	۹۴	۱۹۲	۵
ارائه تسهیلات	۳۸	۴۱	۵۴	۷۷	۹۵	۸۵	۴۴	۴۱	۵

جدول ۲. نتایج شاخص‌های کمی تعریف شده

ردیف	عنوان شاخص‌های تعریف شده	جمع درجه اهمیت	میانگین درجه اهمیت	تعداد پاسخ‌ها
۱	ریسک پورتفوی	۱۰۹۵	۷/۲۵	۱۵۱
۲	کارایی فروش کارکنان شعب	۸۹۲	۵/۷۹	۱۵۴
۳	کارایی فروش نمایندگان	۸۷۰	۵/۸۰	۱۵۰
۴	استراتژی فروش	۹۲۰	۶/۰۵	۱۵۲
۵	نسبت نیروهای فروش به کل کارکنان	۷۷۵	۵/۲۰	۱۴۹
۶	نسبت فروش به دارایی‌ها	۸۴۷	۵/۶۸	۱۴۹
۷	نسبت سود به دارایی‌ها	۸۴۲	۵/۷۷	۱۴۶
۸	ضریب خسارت	۱۰۳۸	۶/۸۳	۱۵۲
۹	سرانه حق بیمه	۸۵۸	۵/۷۲	۱۵۰
۱۰	نسبت سرمایه‌گذاری‌ها به حق بیمه‌ها	۸۳۱	۵/۷۳	۱۴۵
۱۱	سهم بازار	۹۹۳	۶/۵۸	۱۵۱
۱۲	سهم رشته از کل	۹۸۴	۶/۳۹	۱۵۴
۱۳	نسبت حق بیمه‌های زندگی	۸۶۶	۵/۷۷	۱۵۰
۱۴	نسبت سود به فروش	۸۶۶	۵/۷۰	۱۵۲
۱۵	نسبت هزینه‌های غیربیمه‌ای به کل هزینه‌ها	۶۸۵	۴/۷۲	۱۴۵
۱۶	نسبت کارمزدهای پرداختی به حق بیمه	۷۲۹	۴/۸۹	۱۴۹

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات ترجیحاً باید از مدل‌های تصمیم‌گیری بهره جست، چرا که مدل‌های برنامه‌ریزی ریاضی با محدودیت‌ها و تنگناهای جبران‌ناپذیری مواجه‌اند. پس با در نظر گرفتن اینکه مسئله مربوط به تصمیم‌گیری چند معیاره است، روش تصمیم‌گیری برای حل مسئله انتخاب گردید و برای تبدیل واژه‌های کیفی به کمی از مقیاس دو قطبی استفاده شد که در جدول ۳ آورده شده است.

جدول ۳. تبدیل شاخص‌های کیفی به کمی با استفاده از مقیاس دو قطبی

گزینه	۱	۳	۵	۷	۹
اهمیت	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد

نمره داده شده به هر شاخص حاکی از وزن آن در تعیین استراتژی بهینه محصولات بیمه‌ای است و از خصوصیات این مقیاس این است که حوزه انتخاب پاسخگویان را گسترش می‌دهد و گزینه‌های بیشتری برای آنها فراهم می‌آورد. بدین مفهوم که از پاسخگو فقط در مورد رضایت و نارضایتی سؤال نمی‌شود بلکه وی باید یکی از گزینه‌های پنج‌گانه را انتخاب کند.

#### مراحل حل مسئله به کمک روش Topsis

روش Topsis یک روش تصمیم‌گیری قوی و تکنیکی برای اولویت بندی به وسیله شباهت به جواب ایده‌آل است. بر این اساس که گزینه انتخاب شده باید کوتاه‌ترین فاصله را از جواب ایده‌آل و دورترین فاصله را از بدترین جواب داشته باشد، این روش در هنگامی که عمل تصمیم‌گیری با چندین عامل کمی و کیفی روبه‌روست، می‌تواند مفید باشد.

روش Topsis فرض می‌کند که هر معیار در ماتریس تصمیم‌گیری مطلوبیت افزایش یا کاهش یکنواخت دارد. به عبارت دیگر، مقادیر بزرگ‌تر معیارها، اولویت بالاتر را برای معیارهای از نوع سود و اولویت پایین‌تر را برای معیارهای از نوع هزینه در پی دارد. به علاوه هر مقدار که به روش غیر عددی (مثلاً توسط واژه‌های بیانی) بیان می‌شود، باید با روش‌های مناسب به نحوی به عدد تبدیل شود. از آنجا که نمی‌توان فرض کرد که همه معیارها اهمیت یکسان دارند، هر روش مجموعه‌ای از وزن‌ها را از تصمیم‌گیرنده دریافت می‌کند و به هر معیار وزن مناسب می‌دهد و برای تسهیل در ارائه روش پیشنهاد شده، قدم‌های زیر به صورت متوالی برداشته می‌شود.

### الگوریتم

قدم اول: تبدیل ماتریس تصمیم‌گیری موجود به یک ماتریس بی‌مقیاس نرمال شده با

$$n_{ij} = \frac{r_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m r_{ij}^2}} \quad \text{استفاده از فرمول:}$$

قدم دوم: ایجاد ماتریس نرمال وزنی با مفروض بودن بردار  $w$  به عنوان ورودی به الگوریتم:

$$w = \{w_1, w_2, \dots, w_n\} \approx DM \text{ مفروض از}$$

$$V = N_D \cdot W_n \times n = \begin{vmatrix} V_{11}, \dots, V_{1j}, \dots, V_{1n} \\ \vdots & \vdots & \vdots \\ V_{m1}, \dots, V_{mj}, \dots, V_{mn} \end{vmatrix}$$

به نحوی که ماتریس  $N_D$  ماتریسی است که امتیازات شاخص‌ها در آن نرمال و قابل مقایسه شده است و  $W_n \times n$  ماتریسی است قطری که فقط عناصر قطر اصلی آن غیر صفر خواهد بود.

قدم سوم: مشخص کردن راه حل ایده آل و راه حل ضد ایده آل

$$A^+ = \{(\max_{j \in J} v_{ij}), (\min_{j \in J'} v_{ij}) \mid i = 1, 2, \dots, m\}$$

$$= \{V^+_1, V^+_2, \dots, V^+_j, \dots, V^+_n\}$$

$$A^- = \{(\min_{j \in J} v_{ij}), (\max_{j \in J'} v_{ij}) \mid i = 1, 2, \dots, m\}$$

$$= \{V^-_1, V^-_2, \dots, V^-_j, \dots, V^-_n\}$$

زها با جنبه مثبت (سود)  $J = \{j = 1, 2, \dots, n\}$  به طوری که

زها با جنبه منفی (هزینه)  $J' = \{j = 1, 2, \dots, n\}$  به طوری که

قدم چهارم: محاسبه اندازه جدایی از گزینه ایده آل و ضد ایده آل  
فاصله گزینه  $i$  ام با ایده آل‌ها از روش اقلیدسی به شرح زیر است:

$$d_i^+ = \text{فاصله گزینه } i \text{ ام از ایده آل} = \left\{ \sum_{j=1}^n (V_{ij} - V_j^+)^2 \right\}^{1/5}; i = 1, 2, \dots, m$$

$$d_i^- = \text{فاصله گزینه } i \text{ ام از ضد ایده آل} = \left\{ \sum_{j=1}^n (V_{ij} - V_j^-)^2 \right\}^{1/5}; i = 1, 2, \dots, m$$

قدم پنجم: محاسبه نزدیکی نسبی  $A_i$  به راه حل ایده آل

در اینجا نزدیکی نسبی را به صورت زیر تعریف می‌کنیم:

$$CL_i^+ = \frac{d_i^-}{d_i^+ + d_i^-}; 0 \leq CL_i^+ \leq 1; i = 1, 2, \dots, m$$

قدم ششم: رتبه بندی گزینه‌ها براساس اولویت حاصل شده از طریق نزدیکی به راه حل ایده آل

جدول‌های ۴، ۵ و ۶ الگوریتم Topsis در شرکت بیمه ایران را نشان می‌دهند.

جدول ۴. اطلاعات نرمال شده شرکت بیمه ایران

ضریب وزنی (Wj)		ریسک	رفتار	ضریب	میزان	سهم	سرعت	سهم	مهارت و توانایی
شاخص		پورتفوی	کارکنان	خسارت	ارائه	بازار	ارائه	رشته	توانایی
رشته‌های بیمه‌ای									
۱	آتش سوزی	۰/۰۸۸	۰/۲۵۰	۰/۰۶۸	۰/۱۸۵	۰/۳۶۰	۰/۲۹۵	۰/۴۹۱	۰/۳۹۱
۲	باربری	۰/۳۶۳	۰/۳۵۰	۰/۰۳۰	۰/۴۳۱	۰/۳۲۶	۰/۲۹۵	۰/۴۱۳	۰/۲۸۰
۳	درمان	۰/۸۹۸	۰/۴۵۰	۰/۵۲۱	۰/۱۸۵	۰/۲۷۰	۰/۱۷۷	۰/۳۶۱	۰/۲۸۰
۴	مسئولیت	۰/۱۱۳	۰/۳۵۰	۰/۱۳۷	۰/۴۳۱	۰/۵۳۴	۰/۵۳۰	۰/۱۸۱	۰/۳۹۱
۵	حوادث	۰/۱۳۱	۰/۳۵۰	۰/۱۹۲	۰/۳۰۸	۰/۳۷۴	۰/۲۹۵	۰/۰۷۷	۰/۲۸۰
۶	حوادث سرنشین	۰/۰۰۹	۰/۳۵۰	۰/۰۸۱	۰/۳۰۸	۰/۳۴۷	۰/۴۱۲	۰/۱۸۱	۰/۳۹۱
۷	بدنه اتوموبیل	۰/۱۵۲	۰/۳۵۰	۰/۱۸۸	۰/۴۳۱	۰/۲۷۰	۰/۴۱۲	۰/۴۱۳	۰/۳۹۱
۸	شخص ثالث	۰/۰۲۰	۰/۳۵۰	۰/۷۹۱	۰/۴۳۱	۰/۲۷۰	۰/۲۹۵	۰/۴۶۵	۰/۳۹۱

جدول ۵. ماتریس تصمیم شرکت بیمه ایران

نوع شاخص		ریسک	رفتار	ضریب	میزان	سهم	سرعت	سهم	سود
شاخص		پورتفوی	کارکنان	خسارت	ارائه	بازار	ارائه	رشته	سود
رشته‌های بیمه‌ای									
۱	آتش سوزی	۰/۰۴۱	۰/۰۰۲	۰/۰۲۳	۰/۰۰۷	۰/۰۰۷	۰/۰۱۰	۰/۰۴۴	۰/۰۰۴
۲	باربری	۰/۱۷۱	۰/۰۰۳	۰/۰۱۰	۰/۰۱۶	۰/۰۰۷	۰/۰۱۰	۰/۰۳۷	۰/۰۰۳
۳	درمان	۰/۴۲۲	۰/۰۰۴	۰/۱۷۲	۰/۰۰۷	۰/۰۰۶	۰/۰۰۶	۰/۰۳۳	۰/۰۰۳
۴	مسئولیت	۰/۰۵۳	۰/۰۰۳	۰/۰۴۵	۰/۰۱۶	۰/۰۱۱	۰/۰۱۸	۰/۰۱۶	۰/۰۰۴
۵	حوادث	۰/۰۶۱	۰/۰۰۳	۰/۰۶۳	۰/۰۱۲	۰/۰۰۸	۰/۰۱۰	۰/۰۰۷	۰/۰۰۳
۶	حوادث سرنشین	۰/۰۰۴	۰/۰۰۳	۰/۰۲۷	۰/۰۱۲	۰/۰۰۷	۰/۰۱۴	۰/۰۱۶	۰/۰۰۴
۷	بدنه اتوموبیل	۰/۰۷۱	۰/۰۰۳	۰/۰۶۲	۰/۰۱۶	۰/۰۰۶	۰/۰۱۴	۰/۰۳۷	۰/۰۰۴
۸	شخص ثالث	۰/۰۱۰	۰/۰۰۳	۰/۲۶۱	۰/۰۱۶	۰/۰۰۶	۰/۰۱۰	۰/۰۴۲	۰/۰۰۴



جدول ۶. جدول نهایی Topsis شرکت بیمه ایران

ردیف	رشته‌های بیمه‌ای	محاسبات فواصل	$di^+$	$di^-$	$CL_1^+$	رتبه
۱	آتش سوزی		۰/۰۴۱	۰/۴۵۱	۰/۹۱۶	۲
۲	باربری		۰/۱۶۷	۰/۳۵۶	۰/۶۸۱	۶
۳	درمان		۰/۴۴۸	۰/۰۹۲	۰/۱۷۱	۸
۴	مسئولیت		۰/۰۶۶	۰/۴۲۸	۰/۸۶۶	۳
۵	حوادث		۰/۰۸۷	۰/۴۱۱	۰/۸۲۵	۵
۶	حوادث سرنشین		۰/۰۳۳	۰/۴۷۹	۰/۹۳۵	۱
۷	بدنه اتوموبیل		۰/۰۸۶	۰/۴۰۴	۰/۸۲۵	۴
۸	شخص ثالث		۰/۲۵۱	۰/۴۱۴	۰/۶۲۲	۷

در شرکت بیمه البرز برای محاسبه و استفاده از روش Topsis برای اولویت بندی محصولات از جدول‌های ۷، ۸ و ۹ استفاده شده است.

جدول ۷. اطلاعات نرمال شده شرکت بیمه البرز

ردیف	رشته‌های بیمه‌ای	ضریب وزنی ( $W_j$ )	ریسک	رفتار	ضریب	میزان	سهم	سرعت	سهم	مهارت و توانایی کارکنان
۱	آتش سوزی	۰/۴۶۹	۰/۰۰۸	۰/۳۳۰	۰/۰۳۸	۰/۰۲۰	۰/۰۳۴	۰/۰۹۰	۰/۰۱۰	مهارت و توانایی کارکنان
۲	باربری	۰/۲۸۷	۰/۴۰۴	۰/۰۴۴	۰/۴۰۱	۰/۵۸۵	۰/۳۲۳	۰/۵۹۹	۰/۲۸۷	سهم رشته خدمات
۳	درمان	۰/۷۶۹	۰/۳۱۴	۰/۵۰۱	۰/۱۷۲	۰/۲۱۹	۰/۴۵۲	۰/۲۲۲	۰/۴۰۱	مهارت و توانایی کارکنان
۴	مسئولیت	۰/۲۰۳	۰/۴۰۴	۰/۵۳۳	۰/۱۷۲	۰/۲۱۹	۰/۱۹۴	۰/۰۴۴	۰/۴۰۱	سهم رشته خدمات
۵	حوادث	۰/۰۳۷	۰/۳۱۴	۰/۳۲۳	۰/۴۰۱	۰/۲۹۲	۰/۴۵۲	۰/۰۴۴	۰/۲۸۷	مهارت و توانایی کارکنان
۶	حوادث سرنشین	۰/۰۰۹	۰/۴۰۴	۰/۱۲۷	۰/۱۷۲	۰/۱۴۶	۰/۱۹۴	۰/۰۶۷	۰/۴۰۱	سهم رشته خدمات
۷	بدنه اتوموبیل	۰/۱۱۸	۰/۴۰۴	۰/۲۷۳	۰/۴۰۱	۰/۲۱۹	۰/۳۲۳	۰/۲۶۶	۰/۱۷۲	مهارت و توانایی کارکنان
۸	شخص ثالث	۰/۰۳۷	۰/۳۱۴	۰/۵۱۴	۰/۵۱۶	۰/۲۵۶	۰/۴۵۲	۰/۳۵۵	۰/۴۰۱	سهم رشته خدمات

جدول ۸. ماتریس تصمیم شرکت بیمه البرز

ردیف	نوع شاخص	سود	هزینه	سود	هزینه	سود	سود	سود	سود
		ریسک	رفتار	ضریب	میزان	سهام	سرعت	سهام	مهارت و توانایی کارکنان
۱	آتش سوزی	۰/۱۹۳	۰/۰۰۳	۰/۰۱۲	۰/۰۲۴	۰/۰۵۰	۰/۰۱۱	۰/۱۵۰	۰/۰۰۹
۲	باربری	۰/۱۰۷	۰/۰۰۵	۰/۰۰۸	۰/۰۲۴	۰/۰۵۰	۰/۰۱۱	۰/۱۴۵	۰/۰۰۷
۳	درمان	۰/۲۸۶	۰/۰۰۴	۰/۰۸۶	۰/۰۱۰	۰/۰۱۹	۰/۰۱۵	۰/۰۵۲	۰/۰۰۹
۴	مسئولیت	۰/۰۷۵	۰/۰۰۵	۰/۰۹۱	۰/۰۱۰	۰/۰۱۹	۰/۰۰۷	۰/۰۱۱	۰/۰۰۹
۵	حوادث	۰/۰۱۴	۰/۰۰۴	۰/۰۵۵	۰/۰۲۴	۰/۰۲۵	۰/۰۱۵	۰/۰۱۱	۰/۰۰۷
۶	حوادث سرنشین	۰/۰۰۳	۰/۰۰۵	۰/۰۲۲	۰/۰۱۰	۰/۰۱۳	۰/۰۰۷	۰/۰۱۶	۰/۰۰۹
۷	بدنه اتوموبیل	۰/۰۴۴	۰/۰۰۵	۰/۰۴۷	۰/۰۲۴	۰/۰۱۹	۰/۰۱۱	۰/۰۶۴	۰/۰۰۴
۸	شخص ثالث	۰/۰۱۴	۰/۰۰۴	۰/۰۸۸	۰/۰۳۰	۰/۰۲۲	۰/۰۱۵	۰/۰۸۶	۰/۰۰۹

جدول ۹. جدول نهایی Topsis شرکت بیمه البرز

ردیف	محاسبات فواصل	di <sup>+</sup>	di <sup>-</sup>	CL <sub>1</sub> <sup>+</sup>	رتبه
		رشته های بیمه ای			
۱	آتش سوزی	۰/۱۹۰	۰/۱۹۰	۰/۵۰۱	۷
۲	باربری	۰/۱۰۴	۰/۲۲۳	۰/۷۰۰	۳
۳	درمان	۰/۳۱۱	۰/۰۴۵	۰/۱۲۶	۸
۴	مسئولیت	۰/۱۸۲	۰/۲۱۱	۰/۵۳۶	۶
۵	حوادث	۰/۱۵۰	۰/۲۷۵	۰/۶۴۷	۵
۶	حوادث سرنشین	۰/۱۴۲	۰/۲۹۱	۰/۶۷۲	۴
۷	بدنه اتوموبیل	۰/۱۰۸	۰/۲۵۲	۰/۷۰۰	۲
۸	شخص ثالث	۰/۱۰۷	۰/۲۸۴	۰/۷۲۵	۱

جدول های شماره ۱۰، ۱۱ و ۱۲ مربوط به شرکت بیمه آسیاست. در این شرکت دو رشته بیمه ای، مسئولیت و حوادث سرنشین در محاسبات لحاظ نشده است. به این دلیل

که اطلاعات رشته مسئولیت در کل صنعت بوده و همچنین در رشته حوادث سبرنشین اطلاعات مربوط به خسارت پرداختی موجود نبوده است. از آنجا که شاخص‌های کمی تعریف شده برای چهار شرکت بیمه‌ای یکسان بوده است، به همین دلیل این دو محصول از فرایند محاسبات تحقیق حذف شدند.

جدول ۱۰. اطلاعات نرمال شده شرکت بیمه آسیا

ضریب وزنی (Wj)								شاخص	ردیف
۰/۰۳۴	۰/۱۴۷	۰/۰۲۲	۰/۰۴۷	۰/۰۲۶	۰/۴۶۵	۰/۰۱۳	۰/۲۴۷		
مهارت و توانایی کارکنان	سهام رشته خدمات	سرعت ارائه خدمات	سهام بازار	میزان ارائه اطلاعات	ضریب خسارت	رفتار کارکنان	ریسک پورتفوی	رشته‌های بیمه‌ای	
۰/۳۴۲	۰/۳۰۱	۰/۲۲۲	۰/۳۲۵	۰/۴۱۴	۰/۰۸۱	۰/۴۷۰	۰/۳۸۴	آتش سوزی	۱
۰/۴۷۹	۰/۳۲۳	۰/۵۱۹	۰/۳۷۷	۰/۵۳۲	۰/۰۴۲	۰/۴۷۰	۰/۳۱۷	باربری	۲
۰/۳۴۲	۰/۱۵۱	۰/۵۱۹	۰/۱۸۲	۰/۴۱۴	۰/۲۳۷	۰/۳۶۶	۰/۸۴۲	درمان	۳
۰/۳۴۲	۰/۰۴۳	۰/۳۷۱	۰/۲۷۳	۰/۱۷۷	۰/۹۶۴	۰/۴۷۰	۰/۰۳۵	حوادث	۴
۰/۲۰۵	۰/۴۹۵	۰/۳۷۱	۰/۵۰۷	۰/۴۱۴	۰/۰۷۵	۰/۲۶۱	۰/۲۰۱	بدنه اتوموبیل	۵
۰/۶۱۵	۰/۷۳۲	۰/۳۷۱	۰/۶۲۳	۰/۴۱۴	۰/۰۲۴	۰/۳۶۶	۰/۰۴۵	شخص ثالث	۶

جدول ۱۱. ماتریس تصمیم شرکت بیمه آسیا

نوع شاخص								شاخص	ردیف
سود	سود	سود	سود	سود	هزینه	سود	هزینه		
مهارت و توانایی کارکنان	سهام رشته خدمات	سرعت ارائه خدمات	سهام بازار	میزان ارائه اطلاعات	ضریب خسارت	رفتار کارکنان	ریسک پورتفوی	رشته‌های بیمه‌ای	
۰/۰۱۲	۰/۰۴۴	۰/۰۰۵	۰/۰۱۵	۰/۰۱۱	۰/۰۳۸	۰/۰۰۶	۰/۰۹۵	آتش سوزی	۱
۰/۰۱۶	۰/۰۴۷	۰/۰۱۱	۰/۰۱۸	۰/۰۱۴	۰/۰۱۹	۰/۰۰۶	۰/۰۷۸	باربری	۲
۰/۰۱۲	۰/۰۲۲	۰/۰۱۱	۰/۰۰۸	۰/۰۱۱	۰/۱۱۰	۰/۰۰۵	۰/۲۰۸	درمان	۳
۰/۰۱۲	۰/۰۰۶	۰/۰۰۸	۰/۰۱۳	۰/۰۰۵	۰/۴۴۸	۰/۰۰۶	۰/۰۰۹	حوادث	۴
۰/۰۰۷	۰/۰۷۳	۰/۰۰۸	۰/۰۲۴	۰/۰۱۱	۰/۰۳۵	۰/۰۰۳	۰/۰۵۰	بدنه اتوموبیل	۵
۰/۰۲۱	۰/۱۰۷	۰/۰۰۸	۰/۰۲۹	۰/۰۱۱	۰/۰۱۱	۰/۰۰۵	۰/۰۱۱	شخص ثالث	۶

جدول ۱۲. جدول نهایی Topsis شرکت بیمه آسیا

رتبه	$CL_j^+$	$di^-$	$di^+$	محاسبات فواصل رشته‌های بیمه‌ای	ردیف
۴	۰/۷۹۳	۰/۴۲۸	۰/۱۱۱	آتش سوزی	۱
۳	۰/۸۲۹	۰/۴۵۰	۰/۰۹۳	باربری	۲
۵	۰/۵۸۶	۰/۳۳۹	۰/۲۳۹	درمان	۳
۶	۰/۳۰۷	۰/۱۹۹	۰/۴۴۹	حوادث	۴
۲	۰/۸۸۱	۰/۴۴۸	۰/۰۶۱	بدنه اتوموبیل	۵
۱	۰/۹۸۹	۰/۴۹۰	۰/۰۰۵	شخص ثالث	۶

در شرکت بیمه دانا، هفت محصول در محاسبات Topsis لحاظ و حوادث سرنشین به این دلیل که تعداد بیمه نامه‌های صادره رشته حوادث سرنشین موجود نبوده است، از فرایند محاسبات تحقیق کنار گذاشته شد. جدول‌های ۱۳، ۱۴ و ۱۵ مراحل محاسباتی روش Topsis را نشان می‌دهند.

جدول ۱۳. اطلاعات نرمال شده شرکت بیمه دانا

ضریب وزنی ( $W_j$ )	۰/۶۵۴	۰/۰۰۹	۰/۰۶۳	۰/۰۰۹	۰/۰۸۴	۰/۰۲۰	۰/۱۵۳	۰/۰۰۹
شاخص	ریسک	رفتار	ضریب	میزان	سهم	سرعت	سهم	مهارت و
رشته‌های بیمه‌ای	پورنفوی	کارکنان	خسارت	ارائه	بازار	ارائه	رشته	توانایی
۱	۰/۰۰۶	۰/۳۶۹	۰/۱۰۵	۰/۲۸۷	۰/۱۱۷	۰/۲۰۵	۰/۱۲۵	۰/۲۸۷
۲	۰/۰۱۰	۰/۴۷۵	۰/۱۴۲	۰/۴۰۲	۰/۱۵۵	۰/۴۷۷	۰/۱۶۶	۰/۴۰۲
۳	۱/۰۰۰	۰/۲۶۴	۰/۴۵۶	۰/۲۸۷	۰/۷۹۶	۰/۲۰۵	۰/۸۷۳	۰/۴۰۲
۴	۰/۰۱۲	۰/۲۶۴	۰/۱۵۰	۰/۲۸۷	۰/۳۳۰	۰/۴۷۷	۰/۰۸۳	۰/۲۸۷
۵	۰/۰۰۳	۰/۳۶۹	۰/۳۸۱	۰/۵۱۷	۰/۳۳۰	۰/۳۴۱	۰/۰۶۲	۰/۲۸۷
۶	۰/۰۰۹	۰/۳۶۹	۰/۴۹۴	۰/۴۰۲	۰/۳۱۱	۰/۴۷۷	۰/۳۹۵	۰/۴۰۲
۷	۰/۰۰۲	۰/۴۷۵	۰/۵۹۱	۰/۴۰۲	۰/۱۱۷	۰/۳۴۱	۰/۱۶۶	۰/۵۱۷

جدول ۱۴. ماتریس تصمیم شرکت بیمه دانا

ردیف	نوع شاخص	هزینه	سود	هزینه	سود	میزان	سود	سرعت	سود	مهارت و توانایی
۱	آتش‌سوزی	۰/۰۰۴	۰/۰۰۳	۰/۰۰۷	۰/۰۰۳	اطلاعات	۰/۰۱۰	۰/۰۰۴	۰/۰۱۹	کارکنان
۲	باربری	۰/۰۰۷	۰/۰۰۴	۰/۰۰۹	۰/۰۰۴	ارائه	۰/۰۱۳	۰/۰۱۰	۰/۰۲۵	کارکنان
۳	درمان	۰/۶۵۴	۰/۰۰۲	۰/۰۲۹	۰/۰۰۳	اطلاعات	۰/۰۶۷	۰/۰۰۴	۰/۱۳۳	کارکنان
۴	مسئولیت	۰/۰۰۸	۰/۰۰۲	۰/۰۰۹	۰/۰۰۳	اطلاعات	۰/۰۲۸	۰/۰۱۰	۰/۰۱۳	کارکنان
۵	حوادث	۰/۰۰۲	۰/۰۰۳	۰/۰۲۴	۰/۰۰۵	اطلاعات	۰/۰۲۸	۰/۰۰۷	۰/۰۱۰	کارکنان
۶	بدنه اتوموبیل	۰/۰۰۶	۰/۰۰۳	۰/۰۳۱	۰/۰۰۴	اطلاعات	۰/۰۲۶	۰/۰۱۰	۰/۰۶۰	کارکنان
۷	شخص ثالث	۰/۰۰۱	۰/۰۰۴	۰/۰۳۷	۰/۰۰۴	اطلاعات	۰/۰۱۰	۰/۰۰۷	۰/۰۲۵	کارکنان

جدول ۱۵. جدول نهایی Topsis شرکت بیمه دانا

ردیف	محاسبات فواصل	$di^+$	$di^-$	$CL_1^+$	رتبه
۱	آتش‌سوزی	۰/۱۲۸	۰/۶۵۱	۰/۸۳۶	۵
۲	باربری	۰/۱۲۱	۰/۶۴۸	۰/۸۴۳	۲
۳	درمان	۰/۶۵۳	۰/۱۳۶	۰/۱۷۳	۷
۴	مسئولیت	۰/۱۲۷	۰/۶۴۷	۰/۸۳۶	۴
۵	حوادث	۰/۱۳۱	۰/۶۵۲	۰/۸۳۳	۶
۶	بدنه اتوموبیل	۰/۰۸۷	۰/۶۵۰	۰/۸۸۲	۱
۷	شخص ثالث	۰/۱۲۶	۰/۶۵۳	۰/۸۳۸	۳

### تحلیل نتایج شرکت بیمه ایران

در این تحقیق با استفاده از روش Topsis همان‌طور که در جدول ۱۶ مشهود است مشخص شد که شرکت بیمه ایران در بیمه‌نامه حوادث سرنشین دارای رتبه اول، یا به عبارت دیگر دارای مزیت نسبی اول است و در بیمه‌نامه درمان رتبه هشتم را به خود

اختصاص داده است. ترتیب اولویت بندی (رتبه بندی) محصولات بیمه‌ای از رتبه اول تا هشتم به شرح زیر است.

جدول ۱۶. رتبه بندی محصولات شرکت بیمه ایران

رتبه	اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم	ششم	هفتم	هشتم
محصولات بیمه‌ای	حوادث سرنشین	آتش سوزی	مسئولیت	بدنه اتوموبیل	حوادث	باربری	شخص ثالث	درمان

همچنین با آماری که از مرکز آمار و اطلاعات شرکت بیمه ایران به دست آوردیم. رتبه بندی فروش محصولات این شرکت به شرح جدول ۱۷ به دست آمد. منظور از رتبه اول در فروش، بیشترین بیمه نامه به فروش رسیده و منظور از رتبه هشتم کمترین بیمه نامه فروخته شده است.

جدول ۱۷. رتبه بندی محصولات به فروش رسیده شرکت بیمه ایران

رتبه فروش	اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم	ششم	هفتم	هشتم
محصولات بیمه‌ای	آتش سوزی	شخص ثالث	باربری	بدنه اتوموبیل	درمان	حوادث سرنشین	مسئولیت	حوادث

با مقایسه جدول‌های ۱۶ و ۱۷ مشخص شد که شرکت بیمه ایران در فروش بیمه‌نامه‌های آتش سوزی، شخص ثالث، باربری و ... به ترتیب دارای بیشترین درصد فروش است در حالی که با استفاده از نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر، شرکت بیمه ایران در بیمه‌نامه‌های حوادث سرنشین، آتش سوزی، مسئولیت و ... مزیت‌های بالقوه دارد. به بیان دیگر، شرکت بیمه ایران با توجه به مزیت بالقوه و نسبی که به‌طور مثال در بیمه‌نامه‌های حوادث سرنشین و مسئولیت از دیدگاه مشتریان و همچنین شاخص‌های عملکرد دارد می‌تواند برای اموری مانند برنامه‌ریزی، تعیین خط مشی‌های فروش شرکت برای بهره‌برداری بهینه از بازار و ارتقای عملکرد خود بستر مناسبی برای افزایش فروش بیمه‌نامه‌های مذکور را آماده کند.

### تحلیل نتایج شرکت بیمه آسیا

در شرکت بیمه آسیا نیز شش محصول رتبه‌بندی شدند که بیمه نامه شخص ثالث رتبه اول و بیمه نامه حوادث رتبه ششم را کسب کرده‌اند. در جدول ۱۸ با توجه به محاسبه نزدیکی معیارها به ایده آل، محصولات بیمه‌ای به شرح زیر رتبه بندی شدند.

جدول ۱۸. رتبه‌بندی محصولات شرکت بیمه آسیا

رتبه	اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم	ششم	هفتم	هشتم
محصولات بیمه‌ای	شخص ثالث	بدنه اتوموبیل	باربری	آتش سوزی	درمان	حوادث	-	-

با مطالعه آمار حق بیمه‌های دریافتی در شرکت بیمه آسیا معلوم شد که بیشترین فروش را بیمه‌نامه شخص ثالث و کمترین میزان فروش را بیمه‌نامه حوادث به خود اختصاص داده‌اند. در جدول ۱۹ نیز رتبه‌بندی محصولات به فروش رسیده شرکت بیمه آسیا درج شده است.

جدول ۱۹. رتبه‌بندی محصولات به فروش رسیده شرکت بیمه آسیا

رتبه‌فروش	اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم	ششم	هفتم	هشتم
محصولات بیمه‌ای	شخص ثالث	بدنه اتوموبیل	باربری	آتش سوزی	درمان	حوادث	-	-

با مقایسه دو جدول ۱۸ و ۱۹ مشخص شد که شرکت بیمه آسیا در فروش بیمه نامه‌ها و همچنین نتایج حاصل از تحقیق به دست آمده دارای رتبه‌بندی یکسان بوده است.

### تحلیل نتایج شرکت بیمه البرز

در شرکت بیمه البرز نیز هشت محصول با استفاده از تکنیک Topsis اولویت‌بندی شدند. در این اولویت‌بندی بیمه‌نامه شخص ثالث دارای رتبه اول و بیمه‌نامه درمان دارای رتبه هشتم شد. در جدول ۲۰، محصولات بیمه‌ای به ترتیب امتیاز گرفته شده از طریق محاسبات، رتبه بندی شده‌اند.

جدول ۲۰. رتبه‌بندی محصولات شرکت بیمه البرز

رتبه	اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم	ششم	هفتم	هشتم
محصولات بیمه‌ای	ثالث	بدنه اتوموبیل	باربری	حوادث شخص	حوادث	مسئولیت	آتش سوزی	درمان

در اطلاعات دریافتی از شرکت بیمه البرز مشخص شد که بیمه آتش سوزی بیشترین فروش و بیمه نامه حوادث کمترین فروش را به خود اختصاص داده است. در جدول ۲۱ نیز رتبه‌بندی محصولات به فروش رسیده در شرکت بیمه البرز درج شده است.

جدول ۲۱. رتبه‌بندی محصولات به فروش رسیده شرکت بیمه البرز

رتبه‌فروش	اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم	ششم	هفتم	هشتم
محصولات بیمه‌ای	آتش سوزی	باربری	شخص ثالث	بدنه اتوموبیل	درمان	حوادث سرنشین	مسئولیت	حوادث

با مقایسه جدول‌های ۲۰ و ۲۱ مشخص می‌گردد که شرکت بیمه البرز در فروش بیمه‌نامه‌های آتش سوزی، باربری، شخص ثالث و... به ترتیب دارای بیشترین فروش است در حالی که با استفاده از نتایج به دست آمده از این تحقیق، شرکت یاد شده در بیمه‌نامه‌های شخص ثالث، بدنه اتوموبیل، باربری و... مزیت‌های بالقوه دارد.

### تحلیل نتایج شرکت بیمه دانا

در جدول‌های ۲۲ و ۲۳ رتبه‌بندی محصولات بیمه‌ای حاصل از محاسبات تکنیک Topsis و همچنین رتبه‌بندی محصولات به فروش رسیده شرکت بیمه دانا ارائه شده است.

در جدول ۲۲ رتبه اول را بیمه‌نامه بدنه اتوموبیل و رتبه هفتم را بیمه‌نامه درمان به خود اختصاص داده‌اند. حال آن که در جدول ۲۳ بیشترین فروش را بیمه نامه درمان و کمترین فروش را بیمه نامه حوادث به خود اختصاص داده‌اند.



جدول ۲۲. رتبه‌بندی محصولات شرکت بیمه دانا

رتبه	اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم	ششم	هفتم	هشتم
محصولات بیمه‌ای	بدنه اتوموبیل	باربری	شخص ثالث	مسئولیت	آتش سوزی	حوادث	درمان	—

جدول ۲۳. رتبه‌بندی محصولات به فروش رسیده شرکت بیمه دانا

رتبه فروش	اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم	ششم	هفتم	هشتم
محصولات بیمه‌ای	درمان	بدنه اتوموبیل	شخص ثالث	باربری	آتش سوزی	مسئولیت	حوادث	—

### پیشنهادها

- کاهش شکاف بین آنچه از تحقیق حاصل شده و آنچه در واقعیت موجود است می‌تواند به ارائه خدمات بهتر کمک کند. بدین معنا که در اغلب شرکت‌های بیمه بین رتبه فروش و رتبه حاصل از شاخص‌های عملکرد و مشتریان تفاوت وجود دارد. در نظر گرفتن رضایت مشتریان و واقعیت‌های جاری، گامی است برای مشتری‌مداری در امور بیمه‌ای و بنابراین لازم است که دست اندر کاران شرکت‌های بیمه رضایت مشتریان را به عنوان یک مزیت نسبی در نظر گیرند و در تصمیم‌گیری‌های خود این موضوع را لحاظ کنند.
- پیشنهاد می‌شود که شرکت‌های بیمه تمرکز خود را به رتبه‌بندی محصولات حاصل از تحقیق معطوف کنند و علل و عواملی که سبب شده‌اند برخی از محصولات، مزیت نسبی بیشتر یا کمتر داشته باشند را شناسایی و برای تقویت و بهبود این عوامل بکوشند.
- با توجه به اینکه شاخص‌ها در سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری به عنوان راهنما و نشان دهنده عمل می‌کنند لذا تدوین شاخص‌های بیمه‌ای می‌تواند در این امر یاری رسان باشد. در حال حاضر شاخص‌های مدون و مصوبی وجود ندارد، لذا لازم است که شرکت‌های بیمه با توسعه و تدوین شاخص‌ها، برای کاربرد آنها نیز برنامه‌ریزی کنند.
- پیشنهاد می‌شود که پژوهش‌های ادواری برای تعیین و رتبه‌بندی محصولات بیمه‌ای انجام گیرد. این پژوهش‌ها علل تغییر رتبه‌ها را معلوم و نتایج این پژوهش‌ها رهنمودهای

مفیدی را می‌توانند داشته باشند و لذا شرکت‌های بیمه نیز می‌توانند در دوره‌های زمانی مختلف (سه ماهه یا شش ماهه) به نکات مهم و ارزنده‌ای برسند.

۵. پیشنهاد می‌شود که در فرایندهای عملیاتی که شامل فعالیت‌های مربوط به تولید، عرضه محصول و خدمت به مشتریان و همچنین فرایندهای مدیریتی که دربرگیرنده فعالیت‌های مربوط به کسب و هماهنگ کردن منابع است در مورد ارائه بهینه و مشتری پسند خدمات بیمه‌ای، مهندسی مجدد صورت گیرد. بدیهی است که مهندسی مجدد ضمن اینکه سازمان را ملزم می‌کند تا کانون توجه خویش را بر چگونگی ایجاد و ارائه ارزش برای مشتریان متمرکز کنند و لذا سبب می‌شود که تمامی اقدامات و تصمیمات در جهت تأمین نیازهای مشتری صورت گیرد.

۶. این پژوهش برای اولین بار و با همکاری پژوهشکده بیمه وابسته به بیمه مرکزی ایران در سطح استان تهران انجام گرفته و چنانچه به صورت مجزا در استان‌های دیگر نیز تحقیقات مشابه انجام گیرد امکان دستیابی به نتایج بهتری که متناسب با امکانات منطقه‌ای است به دست خواهد آمد و نقاط قوت و ضعف به صورت بارزی قابل بحث و پیشنهاد خواهد بود.

۷. از آنجا که هر یک از شرکت‌های بیمه محصولات متفاوتی دارند، می‌توان با به کارگرفتن تکنیک‌های تصمیم‌گیری گروهی مثل AHP و TOPSIS محصولاتی را که از نظر مزیت نسبی در استان از ارجحیت بالاتری برخوردارند، مشخص کرد.

۸. از آنجا که نتایج حاصل بر اساس دو عامل عملکرد شرکت بیمه و رضایت مشتری (بیمه‌گذار) به دست آمده است، پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی مشخص شود هر کدام از این عوامل (کمی و کیفی) به چه میزان در رتبه‌بندی محصولات بیمه‌ای مؤثر بوده‌اند.

۹. در پژوهش حاضر در بررسی سطح رضایت مندی مشتریان از خدمات بیمه‌ای، مرحله صدور بیمه‌نامه‌ها ارزیابی شده است. بنابراین با توجه به اینکه مرحله پرداخت خسارت‌ها نیز عامل مهم دیگری در رضایت مندی مشتریان به شمار می‌رود، پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی این عامل نیز ارزیابی شود.

۱۰. با توجه به اینکه در پژوهش حاضر از چهار شاخص عملکرد و چهار شاخص کیفی استفاده شده، پیشنهاد می‌شود که سایر پژوهشگران برای به کار گرفتن و توسعه کمی و کیفی شاخص‌ها فعالیت‌های پژوهشی مورد نیاز دیگری را نیز انجام دهند.

## منابع

۱. آذر، عادل و حجت فرجی (۱۳۸۱)، علم مدیریت فازی؛ مرکز مطالعات مدیریتی و بهره‌وری ایران، چ ۱، تهران، انتشارات اجتماع.
۲. اصغر پور، محمد جواد (۱۳۷۱)، تصمیم‌گیری و تحقیق عملیات در مدیریت؛ چ ۱، تهران، انتشارات دانشگاه تهران.
۳. اصغر پور، محمد جواد (۱۳۷۷)، تصمیم‌گیری چند معیاره، چ ۱، تهران، انتشارات دانشگاه تهران.
۴. ایزد پناه، مسیح (۱۳۶۹)، «حقوق بیمه»، جزوه درسی، تهران، دانشگاه تهران.
۵. باتاچاریا، گوری ک و ریچارد جانسون (۱۳۷۲)، مفاهیم و روشهای آماری؛ ترجمه ابن‌شهر آشوب و میکائیلی، چ ۳، تهران، مرکز نشر دانشگاهی.
۶. بیمه آسیا، «شناخت انواع بیمه (۵)»، فصلنامه آسیا، شماره ۵، زمستان ۱۳۷۶، ص ۴۴.
۷. بیمه مرکزی ایران، انواع بیمه‌های بازرگانی و مقررات مربوطه.
۸. بیمه مرکزی ایران (۱۳۷۸)، مجموعه قوانین بیمه، چ ۴.
۹. جباری، غلامحسین (۱۳۵۲)، موسسات بیمه؛ موسسه عالی حسابداری، چ ۲، تهران، انتشارات پیروز.
۱۰. خاکی، غلامرضا (۱۳۷۸)، روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه‌نویسی، تهران، مرکز تحقیقات علمی کشور.
۱۱. داوری، دردانه و محمد حسن شانه‌ساز (۱۳۸۰)، مدیریت استراتژیک از تئوری تا عمل، تهران، نشر آتنا، چاپ صنوبر.
۱۲. دلاور، علی (۱۳۷۳)، مبانی نظری و علمی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، چ ۱، تهران، انتشارات رشد.
۱۳. رفیعیان، ضیاء، «راهبردهای همگانی صنعت بیمه با پیشرفت‌های اقتصادی»، فصلنامه صنعت بیمه، سال دهم، شماره ۳۹، پاییز ۱۳۷۴، ص ۵۲ - ۵۹.
۱۴. زمزم، احمد (۱۳۷۳)، «بررسی تحلیلی شبکه فروش و بازاریابی شرکت‌های بیمه در ایران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
۱۵. سرابی، حسن (۱۳۷۲)، مقدمه‌ای بر نمونه‌گیری در تحقیق، تهران، انتشارات سمت.
۱۶. سرمد، زهره، عباس بازرگان و الهه حجازی (۱۳۷۹)، روشهای تحقیق در علوم رفتاری؛ چ ۴، تهران، انتشارات آگه.

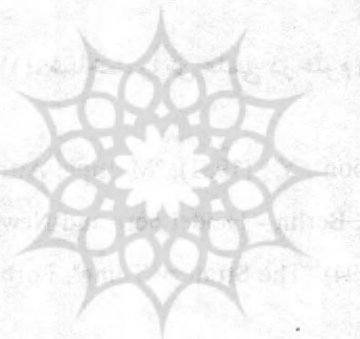
۱۷. سوهانی، محمد قاسم (۱۳۷۷)، «اندازه‌گیری و تحلیل بهره‌وری در صنعت بیمه و شرکت‌های بیمه»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت صنایع، دانشگاه تهران.
۱۸. شیبانی، احمد علی (۱۳۵۳)، تاریخچه پیدایش و تحول بیمه، چ ۱، تهران، انتشارات مدرسه عالی بیمه تهران.
۱۹. علی احمدی، علیرضا و امیر حسین حوری، «استراتژی مکان‌یابی صنایع چرم با استفاده از تئوری فازی»، فصلنامه صنایع شماره ۳، تابستان ۱۳۷۷، ص ۴۴-۵۰.
۲۰. علی احمدی، علیرضا و محمدرضا خوش‌لطف (۱۳۷۷)، «کاربرد روش Topsis برای رتبه‌بندی مراکز تحقیقات به منظور تخصیص بهینه» (مجموعه مقالات پنجمین همایش دانشجویی مهندسی صنایع)، چ ۱، تهران، انتشارات دانشگاه امام حسین.
۲۱. عسگری، نسرین و رضا زنجیرانی فراهانی، «ساختار روشهای تصمیم‌گیری چند معیاره»، فصلنامه صنایع، شماره ۱۸، بهار ۱۳۷۸، ص ۵۵-۵۹.
۲۲. فرجادی، منوچهر (۱۳۷۶)، اصول و مفاهیم بیمه‌های بازرگانی، چ ۱، تهران، انتشارات بیمه البرز.
۲۳. کردی، محبوبه (۱۳۷۵)، «بررسی مشکلات نمایندگان بیمه به عنوان بخشی از شبکه فروش بیمه در تهران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه تهران.
۲۴. کریمی، آیت (۱۳۷۸)، پرسش و پاسخ جامع بیمه‌ای، چ ۱، تهران، بیمه مرکزی ایران.
۲۵. کریمی، آیت (۱۳۷۶)، کلیات بیمه، چ ۲، تهران، بیمه مرکزی ایران.
۲۶. محمود صالحی، جانعلی (۱۳۷۲)، حقوق زیان‌دیدگان و بیمه شخص ثالث، چ ۱، تهران، انتشارات دانشگاه تهران.
۲۷. محمود صالحی، جانعلی؛ فرهنگ بیمه و بازرگانی؛ چ ۱، تهران، انتشارات شرکت سهامی بیمه ایران.
۲۸. محمودیان، امیر (۱۳۸۰)، «تأثیر استراتژی فروش شرکت‌های بیمه (مستقیم یا غیرمستقیم) بر عملکرد این شرکت‌ها»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، واحد علوم و تحقیقات.
۲۹. نادری، عزت‌اله و مریم سیف‌نراقی (۱۳۷۳)، روشهای تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی، چ ۱۸، تهران، انتشارات بدر.

۳۰. واشقانی فراهانی، عباس (۱۳۷۹)؛ "بررسی کاربرد ترکیبی تکنیک‌های اقتصاد مهندسی و تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه در ارزیابی و گزینش پروژه‌های صنعتی"، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی.
۳۱. همتی، عبدالناصر، «جایگاه صنعت بیمه در اقتصاد ایران»، فصلنامه صنعت بیمه، شماره ۴۹، بهار ۱۳۷۷، ص ۵-۹.
۳۲. همتی، عبدالناصر، «جایگاه صنعت بیمه در اقتصاد و راههای توسعه آن»، فصلنامه صنعت بیمه، شماره ۳۵، پاییز ۱۳۷۳، ص ۲۴-۳۰.
۳۳. هوشنگی، محمد (۱۳۵۲)، بیمه اتکایی، تهران، مدرسه عالی بیمه تهران، چاپ زیبا.
۳۴. هوشنگی، محمد (۱۳۶۹)، بیمه حمل و نقل کالا، تهران، انتشارات سهامی بیمه ایران.
۳۵. هومن، حیدر علی (۱۳۶۶)، شناخت روش علمی در علوم رفتاری، چ ۳، تهران، نشر پارسا.
36. Hwang, Cl. and Yoon , Y ; (1981), "Multiple Attribute Decision Making" , In Springer Verlag, Berlin - Heidel berg and Newyork , No 1 . pp. 51 - 65.
37. Dyan Machan; (1994) "The Strategy Thing", Forbes; May 23 . pp. 94-101.

و احتیاج به درمان بیشتر است. در این مطالعه (۲۷٪) از بیماران مبتلا به این بیماری  
 در طول دوران بستری در بیمارستان و در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل  
 در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری  
 در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری  
 در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری  
 در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری

در طول دوران بستری در بیمارستان و در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل  
 در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری  
 در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری  
 در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری  
 در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری  
 در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری

در طول دوران بستری در بیمارستان و در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل  
 در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری  
 در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری  
 در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری  
 در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری  
 در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری در منزل در طی دوره مراقبت های بعد از بستری



ژروپزشک گاه علوم انسانی و مطالقات فرهنگی  
 پرتال جامع علوم انسانی