

عنوان پایان‌نامه: بررسی چارچوب ارائه خدمات کارآمد و اثربخش بیمه مدیریت شهری با رویکرد تعاملی (مطالعه

موردی: شهر تهران)

استاد راهنما: دکتر مجتبی امیری

استاد مشاور: دکتر سید موسی پورموسوی

دانشجو: صابر علیمحمد

چکیده: با توجه به نارسایی های موجود در تعاملات بین شهرداری تهران و شرکت های بیمه هدف اصلی پژوهش حاضر، شناخت تفاوت وضعیت موجود و مطلوب ارائه خدمات کارآمد و اثربخش بیمه مدیریت شهری در شهرداری تهران به منظور ارائه سازوکارهای بهبود وضعیت است.

به منظور شناسایی میزان فاصله بین وضعیت موجود و مطلوب تعامل بین شهرداری تهران و شرکت های بیمه پس از بررسی های انجام شده، سه دسته مولفه به شرح زیر تعیین گردید:

۱- مولفه های مربوط به عملکرد صنعت بیمه کشور در تعامل با شهرداری تهران

۲- مولفه های مربوط به عملکرد شهرداری تهران در تعامل با صنعت بیمه کشور

۳- مولفه های مربوط به عملکرد شرکت سرویس بیمه شهر به عنوان واسطه بین شرکت های بیمه و شهرداری تهران در تعامل با صنعت بیمه و شهرداری

روش تحقیق این پژوهش با توجه به تاکید بر شناخت وضعیت و ارائه راهکارهای بهبود آن از نوع پیمایشی و از لحاظ هدف و دستیابی به نتایجی که در تصمیم گیری ها مورد توجه قرار می گیرد از نوع کاربردی است.

جامعه آماری این پژوهش با توجه مقتضیات مسأله و هدف اصلی پژوهش، از دو گروه تشکیل شده است که عبارتند از:

۱- مدیران و کارشناسان صنعت بیمه کشور

۲- معاونین مالی و اداری مناطق ۲۲ گانه شهرداری کلان شهر تهران

در رابطه با جامعه آماری اول با توجه به نامشخص بودن ولی محدود بودن اعضای جامعه، روش نمونه گیری به صورت قضاوتی است که با توجه به شاخص ها و ویژگی های مورد نیاز شامل دارا بودن پست مدیریتی و کارشناسی موضوع و آشنایی با آن بوده است.

در جامعه آماری دوم نیز به توجه به محدود بودن اعضای جامعه که در مجموع ۲۲ نفر می باشند از روش نمونه گیری تمام شمار استفاده شده است.

سپس با طراحی پرسشنامه هایی با ماهیت سوالات مشابه و توزیع آن ها به طور جداگانه میان مدیران شهرداری تهران و مدیران و کارشناسان صنعت بیمه کشور، وضعیت موجود و مطلوب تعامل بین شهرداری تهران و شرکت های بیمه بررسی شد.

طبق نتایج پرسشنامه، هر یک از طرفین معتقد بودند که بین وضعیت موجود و مطلوب مولفه های مربوط به فعالیت های گروه دیگر تفاوت معنی داری وجود دارد در حالی که بین وضعیت موجود و مطلوب مولفه های مربوط به فعالیت های خودشان تفاوت معنی داری دیده نمی شود.

همین تفاوت در پاسخ های دو گروه نشان از وجود تفاوت بین وضعیت موجود و مطلوب تعامل بین دو گروه است.

به علاوه هر دو گروه معتقدند که بین وضعیت موجود و مطلوب مولفه های مربوط به عملکرد شرکت سرویس بیمه شهر در تعامل با شهرداری و شرکت های بیمه فاصله وجود دارد و این امر نیز موجب ایجاد فاصله بین وضعیت موجود و مطلوب تعامل بین شهرداری تهران و شرکت های بیمه می شود که این تفاوت ناشی از مشخص نبودن نقش و وظایف شرکت سرویس بیمه شهر در ایجاد تعامل بین شرکت های بیمه و شهرداری است.

در نهایت نیز ضمن نتیجه گیری از مباحث مطرح شده و تحلیل های صورت گرفته، مدل تعامل دو جانبه ای و مستقیم شرکت های بیمه و شهرداری تهران با رویکرد بهبود ارائه شده است.