

عنوان پایان‌نامه: سنجش آمادگی سازمانی شرکت‌های بیمه برای برون‌سپاری فرآیندهای کسب‌وکار: مورد مطالعه

شرکت بیمه البرز

استاد راهنما: دکتر نادر مظلومی

استاد مشاور: دکتر زهره دهدشتی شاهرخ

دانشجو: ناصر رشیدی

چکیده: مدیریت فرآیند کسب‌وکار در زنجیره ارزش شرکت‌ها از موضوعاتی است که همواره توجه سازمان‌ها و محققان را به خود جلب کرده است. از آنجا که بیمه نیز یکی از کسب‌وکارهای فرآیند محور است اداره کارا و اثربخش فرایندها تاثیر به سزایی در عملکرد شرکت خواهد داشت. برون‌سپاری فرآیندهای کسب‌وکار، یکی از ابزارهای مفید برای مدیریت فرآیندها است که عملکرد سازمانها را، هم در فرآیندهای کسب‌وکار اساسی و هم غیراساسی بهبود می‌دهد. شرکت‌های بیمه نیز از جمله شرکت‌هایی هستند که برخی از فرایندهای خود را برون‌سپاری می‌کنند که از جمله آن می‌توان واگذاری بخش فروش، ارزیابی خسارت و حتی پرداخت خسارت را عنوان نمود. عوامل مختلفی منجر به موفقیت در اجرای برون‌سپاری در شرکت‌ها می‌گردد. یکی از این عوامل مربوط به محیط داخلی سازمان‌ها برای واگذاری امور به شرکت‌های بیرونی است. هدف اصلی این پژوهش سنجش میزان آمادگی سازمانی شرکت‌های بیمه برای انجام برون‌سپاری فرآیندهای کسب‌وکار بود. بنابراین ابعاد مختلف داخل سازمانی برای سنجش آمادگی سازمانی انتخاب گردید که عبارتند از آمادگی فرایند، آمادگی فن‌آوری اطلاعات، آمادگی مدیریت، حمایت مدیران عالی و مقاومت در برابر تغییر که وضعیت هر کدام از این متغیرها در شرکت بررسی گردید.

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و بر حسب روش گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع پیمایشی بوده و جامعه آماری آن کارکنان ستادی شرکت بیمه البرز در شعبه مرکزی است. داده‌های تحقیق حاضر از طریق پخش پرسشنامه در جامعه آماری به تعداد ۸۳ نفر جمع‌آوری گردید، پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت (مقدار بدست آمده برابر ۰.۷۹۳ است که حاکی از پایایی پرسشنامه است). آزمون دوجمله‌ای برای بررسی آمادگی ابعاد

مختلف سازمانی و برای ارزیابی تفاوت بین ویژگی‌های جمعیتی شرکت‌کنندگان در ادراک آنان از آمادگی سازمان از آزمون کروسکال - والیس استفاده شد.

نتایج تحقیق نشان داد شرکت بیمه البرز در مورد ابعاد فرآیندها، فن‌آوری اطلاعات و مقاومت در برابر تغییر دارای آمادگی است و در دو بعد دیگر مدیریت و حمایت مدیران عالی فاقد آمادگی است. آن‌وای یک راهه، نشان داد که ادراک شرکت‌کنندگان با مدارک تحصیلی و سوابق مختلف، از میزان آمادگی سازمانی متفاوت است.