



Type of Article: Research

Identifying and prioritizing drivers for financial performance management development (Case study: Dana Insurance)

Seyed Hassan Hosseini^{*1}, Khadijah Dinarzahi², Ayoub Dinarzahi³

Received: 2024/09/02

PP: 09-30

Accepted: 2024/12/07

Abstract

The purpose of this research is to identify and prioritize the drivers of financial performance management development in Dana Insurance Company of Sistan and Baluchestan Province. Given that the present research is a survey and applied research, an analytical hierarchy process questionnaire was used to collect information. The statistical population of the present research includes those involved in financial affairs of Dana Insurance Company in Sistan and Baluchestan Province, which is 35 people, all of whom were selected by census method. Initially, the main factors affecting the financial performance of Dana Insurance Company were identified through the Delphi technique, which included relationship management, information management, logistics management, and quality management. In the second part, a paired comparison questionnaire was used to prioritize its factors and indicators, the validity of which was confirmed by experts, and the inconsistency rate was used to measure the reliability, accuracy, and precision of the experts' responses, and its reliability was confirmed based on the inconsistency rate values calculated to be less than 0.1. The research findings showed that among the four drivers of financial performance, the logistics management dimension with a weight of 0.363 has the highest importance among the dimensions, and the quality management, relationship management, and information management dimensions with weights of 0.320, 0.179, and 0.138, respectively, are in other priorities. In this regard, in order to enhance the financial strength of companies, managers and strategists should pay special attention to the drivers and catalysts for the development of financial performance management in organizations so that it can serve as a crutch for those implementing organizational strategies and has the ability to motivate employees and predict environmental changes.

KeyWords: Financial performance, relationship management, information management, logistics management, quality management.

Reference: Hosseini, S. H. , Dinarzahi, K. & Ayoob, D. (2025). Identifying and prioritizing drivers for financial performance management development (Case study: Dana Insurance). *Strategic management attitude*, 2(4), 9-30.

¹ Associate Professor and Faculty Member, Faculty of Management, Imam Ali University, Tehran, Iran. (Corresponding Author) h.hosseini81@yahoo.com

² Assistant Professor and Faculty Member, Chabahar International University, Chabahar, Iran.

³ Master's degree in Marketing Management from Chabahar International University, Chabahar, Iran.



نوع مقاله: پژوهشی

شناسایی و اولویت‌بندی پیشران‌های توسعه مدیریت عملکرد مالی

(مورد مطالعه: بیمه دانا)

سید حسن حسینی^{۱*}، خدیجه دینارزهی^۲، ایوب دینارزهی^۳

پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۱۸

صص: ۹-۳۰

دریافت: ۱۴۰۳/۰۶/۱۲

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، شناسایی و اولویت‌بندی پیشران‌های توسعه مدیریت عملکرد مالی در شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان می‌باشد. با توجه به اینکه تحقیق کنونی، یک پژوهش پیمایشی و کاربردی است، بنابراین برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه تحلیل سلسله‌مراتبی استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شامل دست‌اندرکاران امور مالی شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان می‌باشد که تعداد ۳۵ نفر در نظر گرفته شده است و همه آنها با روش سرشماری انتخاب شدند. در ابتدا عوامل اصلی مؤثر در عملکرد مالی شرکت بیمه دانا که از طریق تکنیک دلفی شناسایی شدند که شامل مدیریت روابط، مدیریت اطلاعات، مدیریت لجستیک و مدیریت کیفیت بود. در بخش دوم برای اولویت‌بندی عوامل و شاخص‌های آن از پرسش‌نامه مقایسات زوجی استفاده شده است که رویای آن توسط خبرگان تأیید شده بود و برای سنجش پایایی، صحت و دقت پاسخگویی خبرگان از نرخ ناسازگاری استفاده شد و با توجه به مقادیر نرخ ناسازگاری که کمتر از ۰.۱ محاسبه شد و پایایی آن تأیید شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که از میان پیشران‌های چهارگانه عملکرد مالی، بُعد مدیریت لجستیک با وزن ۰.۲۶۳ بالاترین اهمیت را در میان ابعاد و بُعد مدیریت کیفیت، مدیریت روابط و مدیریت اطلاعات به ترتیب با وزن‌های ۰.۳۲۰، ۰.۱۷۹ و ۰.۱۳۸ در اولویت‌های دیگر قرار دارند. در این راستا به‌منظور ارتقاء قدرت مالی شرکت‌ها، باید مدیران و استراتژیست‌ها به پیشران‌ها و کاتالیزورهای توسعه مدیریت عملکرد مالی در سازمان‌ها توجه ویژه‌ای شود تا هم به‌عنوان عصبی دست مجریان استراتژی‌های سازمانی باشد و هم قابلیت برانگیختن کارکنان و پیش‌بینی تغییرات محیطی را داشته باشد.

کلیدواژه‌ها: عملکرد مالی، مدیریت روابط، مدیریت اطلاعات، مدیریت لجستیک، مدیریت کیفیت

استناددهی (APA): حسینی، سیدحسن، دینارزهی، خدیجه، و دینارزهی، ایوب (۱۴۰۳). شناسایی و اولویت‌بندی پیشران‌های توسعه مدیریت عملکرد مالی (مورد مطالعه: بیمه دانا). فصلنامه نگرش مدیریت راهبردی، ۲(۴)، ۳۰-۹.

^۱-دانشیار و عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت دانشگاه امام علی (ع)، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

h.hosseini81@yahoo.com

^۲- استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه بین‌المللی چابهار، چابهار، ایران.

^۳-دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی دانشگاه بین‌المللی چابهار، چابهار، ایران.



مقدمه

یکی از صنایع بسیار مهم در اقتصاد جهانی، صنعت بیمه است که امروزه عامل مهمی در راستای توسعه کشورها به‌شمار می‌رود. شرکت‌های بیمه از یکسو با پوشش خسارات احتمالی موجب امنیت در سرمایه‌گذاری‌ها شده و از سوی دیگر با بهره‌گیری از منابع حاصل از حق بیمه‌های دریافتی می‌توانند نقشی بسزا در توسعه اقتصادی کشورها ایفاء کنند. در واقع مجموع مبالغ اندکی که توسط بیمه‌گزاران به شرکت‌های بیمه پرداخت می‌شود، مبالغ هنگفتی را تشکیل می‌دهد که محرکی اساسی در اقتصاد هر کشور به‌شمار می‌رود. از این‌رو ناکارایی شرکت‌های بیمه‌ای نه‌تنها بر سطح کیفیت زندگی تأثیرگذار بوده، بلکه توسعه اقتصادی کشور را نیز با مشکلاتی مواجه می‌کند.

امروزه در شرکت‌های سهامی بزرگ که سهام آن در اختیار افراد متعددی است، به علت تضاد بالقوه منافع بین مالکان و مدیران، اهداف مدیریت سازمان از اهداف سهامداران جداست. بنابراین سهامداران کنترل ناچیزی بر مدیریت شرکت دارند. در این صورت زمینه‌ای فراهم می‌آید تا مدیران رأساً به نحوی عمل کنند که از نظر آنها بهترین است. هر چه شرکت وسیع‌تر و تعداد سهامداران بیشتر باشد، قدرت نفوذ و دسترسی به منابع اطلاعاتی شرکت کمتر است. سهامداران به‌عنوان مالک نیاز دارند از عملکرد نمایندگان خود مطلع باشند تا به مقایسه پرداخته و در زمینه تداوم یا قطع سرمایه‌گذاری در آن واحد تصمیم‌گیری کنند. مدیران برای ارائه عملکرد خود، گزارشات مالی دوره‌ای ارائه می‌کنند. سهامداران می‌توانند با اطلاعاتی که از این طریق در اختیارشان قرار می‌گیرد، به ارزیابی سرمایه‌گذاری‌هایشان بپردازند (محمودی، ۱۳۹۸).

عملکرد مالی یک مقیاس ذهنی است که چگونه یک شرکت می‌تواند از حالت اولیه کسب‌وکار خود استفاده کند و تولید درآمد کند. این اصطلاح همچنین به‌عنوان یک شاخص کلی از سلامت مالی شرکت در طی یک دوره زمانی مشخص استفاده می‌شود و می‌تواند برای مقایسه شرکت‌های مشابه در یک صنعت مشابه برای مقایسه صنایع یا بخش‌ها در تجمیع استفاده شود (سوخیان و همکاران، ۱۳۹۹). روش‌های مختلفی برای اندازه‌گیری عملکرد مالی وجود دارد، اما همه اقدامات باید در جمع‌بندی انجام شود. می‌توان از اقلام خطی مانند درآمد حاصل از عملیات، درآمد عملیاتی یا جریان نقدی از عملیات و همچنین کل فروش واحد استفاده کرد. افزون‌بر این، تحلیلگر یا



سرمایه‌گذار ممکن است مایل باشد به صورت عمیق‌تر صورت‌های مالی را مورد بررسی قرار دهد و نرخ رشد حاشیه یا هر بدهی را کاهش دهد (یالکین و همکاران، ۲۰۲۰). عملکرد شرکت یک مفهوم چندبُعدی است که وضعیت شرکت را با توجه به رقبا در نظر می‌گیرد. دیدگاهی جامع به عملکرد سازمانی، نه تنها رویکردهای مالی، بلکه تمامی رویکردهایی که امکان ارزیابی خلق ارزش در سازمان را دارند، دربرمی‌گیرد. این دیدگاه جامع از عملکرد شرکت، هر دو بُعد: مالی (سود و رشد) و غیرمالی (کارایی، خلاقیت و رضایت مشتری) را در نظر می‌گیرد (لوپز و مرنو، ۲۰۱۱). اندازه‌گیری عملکرد یا موفقیت تجاری کسب‌وکارهای جدید، همیشه چالشی ویژه در تحقیقات تجربی است. تنوع زیادی در ادبیات مربوط به تعریف و استفاده از شاخص‌های اندازه‌گیری موفقیت و عملکرد برای شرکت‌ها وجود دارد. عملکرد کسب‌وکارها، می‌تواند بر اساس سطوح مختلف تحلیل، اندازه‌گیری شود. معمولاً پژوهشگران شاخص‌های اندازه‌گیری عینی و ذهنی را متمایز می‌سازند (موپلر و همکاران، ۲۰۱۳).

استفاده از معیارهای سنتی ارزیابی عملکرد مالی نظیر عایدات شرکت‌ها، سود هر سهم، جریان نقدی و نظیر آن در و نظایر آن در بازار سرمایه تا سالین متوالی مرسوم بوده است، تا اینکه معیارهایی مبتنی بر ارزش برای ارزیابی عملکرد شرکت‌ها مطرح شدند. در ارزیابی عملکرد به روش سنتی فقط به سود حسابداری توجه می‌شود که به دلیل در نظر نگرفتن هزینه‌های تأمین منابع سرمایه شرکت‌ها، روش مطلوبی به‌شمار نمی‌رود. یکی از جدیدترین معیارهای مبتنی بر ارزش، معیار ارزش افزوده اقتصادی است. بر اساس این معیار، ارزش شرکت به بازده و هزینه سرمایه به‌کار گرفته شده شرکت بستگی دارد (رضایی و همکاران، ۱۳۹۸).

عملکرد مالی را درجه یا میزانی که شرکت به هدف‌های مالی سهام‌داران در راستای افزایش ثروت آنان نائل می‌آید، تعریف می‌کنند. اهداف عملیاتی که مدیر عامل شرکت در راستای دستیابی به هدف اصلی یعنی افزایش ثروت سهام‌داران دنبال می‌کند، دربرگیرنده شاخص‌ها و معیارهایی است که بر مبنای آن می‌توان عملکرد مالی یک شرکت تجاری را اندازه‌گیری کرد (یحیی زادفر و همکاران، ۱۳۹۳).

1. Mueller et al



امروزه سازمان‌ها در محیطی فعالیت می‌کنند که به‌طور روزافزون به سوی اقتصاد مبتنی بر ارزش پیش می‌رود و سازمان‌های موفق و پیشرو با برنامه‌ریزی و ارزیابی عملکرد، موقعیت خود را در بازار شناسایی و به دنبال استفاده از نقاط قوت برای به‌وجود آوردن فرصت هستند تا بتوانند نظر سرمایه‌گذاران را جلب و ارزش سهام خود را افزایش دهند. معیارهای مالی می‌توانند بازتاب‌دهنده خوبی از عملکرد شرکت‌ها باشند و اطلاعات کمی مفیدی از عملیات و وضعیت شرکت‌ها برای سرمایه‌گذاران و تحلیلگران در زمان‌های مختلف فراهم آورند (یلکین و همکاران، ۲۰۲۰). به‌طور کلی در الگوهای ارزیابی مالی، دو دسته معیارهای عملکرد مالی مبتنی بر حسابداری^۱ و معیارهای عملکرد مالی مبتنی بر ارزش^۲ مورد بررسی قرار می‌گیرد. سرمایه، یکی از محدودترین منابع اقتصادی کشورها به‌شمار می‌رود و به همین دلیل اقتصاددانان و متخصصان امور مالی همواره در پی راه‌های استفاده مطلوب از آن برای گذاشتن در اختیار مدیران واحدهای اقتصادی هستند. بنابراین، آنچه که به بررسی و تجدیدنظر نیاز دارد، اعتبار رویه‌هایی است که برای تخصیص مطلوب منابع و پس‌اندازهای جامعه در فعالیت‌های کارا و پربازده استفاده می‌شود و در نهایت به رشد اقتصادی و اجتماعی و جلب اطمینان مردم در به‌کارگیری مناسب سرمایه آنها منجر می‌شود.

در عصر کنونی، ضرورت سازمان‌ها و بازارها ایجاب می‌کند که افزون‌بر جنبه تئوریک، نظریه‌ها به شکل عینی و کاربردی درآید؛ یعنی از این پژوهش‌ها بتوان در راستای تولید محصول یا خدمات یا ارتقای محصول و خدمات پیشین بهره برد؛ در ایران نیز پژوهش‌های اندکی در زمینه یادشده انجام گرفت که می‌توان به مطالعات انجام‌شده توسط بایراکداراگلو و یالکین (۲۰۲۱)، بایکینگ و همکاران (۲۰۲۰)، میتو سارکیز (۲۰۱۸)، صانعی و همکاران (۱۴۰۰)، فلاح (۱۳۹۸)، دانشور و همکاران (۱۳۹۵) اشاره کرد. از طرفی منطبق بر ادبیات نظری، در حوزه پیشران‌های مالی، تاکنون در هیچ پژوهش داخلی به بررسی و شناسایی پیشران‌های مؤثر بر مدیریت عملکرد مالی در صنعت بیمه پرداخته نشده است و این تحقیق باب ورود به این حوزه در جامعه آماری مورد بررسی می‌باشد که هدف از انجام آن، شناسایی و اولویت‌بندی پیشران‌های مؤثر بر مدیریت عملکرد مالی شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان می‌باشد تا از این

1. Accounting based financial performance (AFP)
 2. Value based financial performance (VFP)



طریق هم بتواند راهنما و راه‌کاری برای سیاست‌گذاری و جهت‌گیری‌های راهبردی ارائه دهد و هم به ایده‌هایی که بیان می‌کند جنبه کاربردی دهد تا بتوان از مزایای آن استفاده کرد.

پیشینه و مبانی نظری

پیشینه

خلیلی و همکاران (۱۴۰۰)، تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر مدیریت ریسک بر عملکرد مالی و غیرمالی با نقش تعدیل‌گر سرمایه فکری (مورد مطالعه شرکت‌های بیمه شهر ارومیه) انجام داده‌اند. نتایج نشان می‌دهد مدیریت ریسک شرکت بر عملکرد مالی و غیرمالی شرکت‌های بیمه شهر ارومیه با نقش تعدیل‌گر سرمایه فکری، تأثیر مثبتی دارد. مدیریت ریسک شرکت بر عملکرد مالی و غیرمالی تأثیر مثبتی دارد. سرمایه فکری ارتباط بین مدیریت ریسک شرکت و عملکرد مالی شرکت‌های بیمه را به صورت مثبت تعدیل می‌کند. سرمایه فکری، ارتباط بین مدیریت ریسک شرکت و عملکرد غیرمالی شرکت‌های بیمه شهر ارومیه را به صورت مثبت تعدیل می‌کند.

صانعی و همکاران (۱۴۰۰)، تحقیقی با عنوان ارزیابی عملکرد مالی شرکت‌های بیمه کشور ایران با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده‌های دومرحله‌ای انجام داده است. در این مقاله با بهره‌گیری از الگوی دومرحله‌ای تحلیل پوششی داده‌های SORM-SBM ارزیابی عملکرد ۲۱ شرکت بیمه‌ای فعال در کشور ایران با شاخص‌های مالی انجام شده که افزون بر کارایی کل، کارایی هر شرکت در دو حوزه بازاریابی و سودآوری را نیز محاسبه و نشان می‌دهد که عملکرد شرکت در صورتی کاراست که در هر دو حوزه کارا بوده باشد. همچنین مقادیر الگو نیز برای هر شرکت محاسبه و ارتباط میان این مقادیر و کارایی کل نشان داده شده است.

واعظی (۱۴۰۰) تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر نوآوری بر عملکرد مالی با نقش میانجی مسئولیت اجتماعی و مسئولیت اقتصادی در بیمه ایران انجام داده است. از پرسش‌نامه استاندارد برای بررسی فرضیه‌های پژوهش استفاده شد. پرسش‌نامه در بین ۱۵۰ نفر از مدیران و کارشناسان شرکت بیمه ایران به روش تصادفی ساده، پخش و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای آماری SPSS و Smart PLS تحلیل شد. نتایج نشان می‌دهد که



نوآوری بر عملکرد مالی با در نظر گرفتن نقش میانجی مسئولیت اجتماعی و مسئولیت اقتصادی در بیمه ایران، تأثیر مثبت و معناداری دارد.

بایراکداراگلو و یالکین (۲۰۲۱)، در مطالعه‌ای به ارزیابی عملکرد مالی راهبردی هفده شرکت فعال در بورس و اوراق بهادار استانبول در فاصله زمانی ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۰، با استفاده از فنون تصمیم‌گیری چندمعیاره در محیط فازی پرداختند. ایشان در این تحقیق برای تعیین وزن معیارهای مالی راهبردی از نظرات خبرگان و روش FAHP بهره گرفتند و در نهایت با استفاده از تکنیک VIKOR، شرکت‌های مورد مطالعه را رتبه‌بندی کردند.

یالکین و همکاران (۲۰۲۰) با هدف ارزیابی عملکرد مالی شرکت‌های تولیدی ترکیه با استفاده از روش‌های FAHP، VIKOR و TOPSIS به بررسی و رتبه‌بندی شرکت‌های تولیدی ترکیه که در سازمان بورس و اوراق بهادار استانبول (ISE) فعالیت داشتند، پرداختند و در هفت بخش این کشور، رتبه‌بندی شرکت‌ها را در هفت بخش مختلف صنعت ترکیه ارائه دادند. در این تحقیق، معیارها بر اساس نظریات گروهی خبره در ISE انتخاب و وزن‌دهی شد.

تحقیقات مختلفی در حوزه عملکرد مالی شرکت‌ها انجام شده که دارای اشتراکات و افتراقات با پژوهش شکل گرفته می‌باشد و به تعداد زیادی از آنها در جدول ۱ به آن اشاره شده است.

جدول ۱. خلاصه پیشینه داخلی و خارجی تحقیق

نویسنده و سال	عنوان	نتیجه
تقی‌زاده و فضلی (۱۳۹۸)	ارائه روش اندازه‌گیری عملکرد مالی شرکت‌ها در بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از فنون تصمیم‌گیری چندمعیاره فازی	در این تحقیق ابتدا شاخص‌های مالی مورد استفاده برای سال مورد بررسی، با استفاده از تحلیل رابطه خاکستری خوشه‌بندی شد که هر خوشه، شامل تعدادی از نسبت‌های مالی مشابه است. در پایان نیز با استفاده از FTOPSIS رتبه‌بندی نهایی ارائه شد.
مرادزاده‌فر و همکاران (۱۳۹۸)	ارائه مدلی نوین در رتبه‌بندی و ارزیابی عملکرد مالی شرکت‌ها با استفاده از فنون تصمیم‌گیری‌های چندمعیاره TOPSIS و FAHP	معیارهای مورد استفاده در این تحقیق شامل ۵ معیار اصلی نسبت‌های نقدینگی، نسبت‌های بدهی، نسبت‌های فعالیت، نسبت‌های اهرمی و نسبت هاب رشد و ۱۸ زیرمعیار مرتبط با آنها بود. پژوهشگران پس از تعیین درجه اهمیت



نویسنده و سال	عنوان	نتیجه
		معیارها با استفاده از ابزار پرسش‌نامه و نظرخواهی از خبرگان، از FAHP برای تعیین اوزان هر یک از زیرمعیارها استفاده کردند و در نهایت با استفاده از TOPSIS، ۲۰ شرکت حاضر در صنعت فلزات اساسی را رتبه‌بندی کردند.
سوخیان و همکاران (۱۳۹۷)	با استفاده از فنون تصمیم‌گیری چندمعیاره و با استفاده از متغیرهای مالی به انتخاب سهام در بورس اوراق بهادار تهران	تکنیک مورد استفاده در این مطالعه، الکترونیک‌تری بود که برای رتبه‌بندی نهایی شرکت‌های برتر از آن بهره برده شد.
فلاح (۱۳۹۷)	مدل مدیریت عملکرد برای دانشگاه دولتی اصفهان به کمک تلفیق کارت امتیازی متوازن و روش فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی	با مقایسه نتایج تحقیق مشخص شد که مهمترین منظر در بین منظرهای کارت امتیازی متوازن منظر فرایند داخلی بوده است و مهمترین سنجه‌های هر یک از منظرها شامل: مشارکت با صنعت در منظر مالی، سرشناس بودن استادان در صنعت از منظر یادگیری و رشد، نسبت استادان به دانشجویان از منظر فرایند داخلی و میزان روحیه علمی و پژوهشگری ایجادشده در دانشجویان از منظر مشتری می‌باشند.
سوری (۱۳۹۴)	بررسی نقش سرمایه‌های اجتماعی بر عملکرد اقتصادی	نتایج بررسی وی نشان می‌دهد شاخص سرمایه‌های اجتماعی، رابطه منفی و کاملاً معنادار با رشد اقتصادی و سرمایه‌گذاری بخش خصوصی دارد.
روشن‌دل و شیروانی (۱۳۹۴)	ارائه مدلی برای عملکرد مالی سازمان	طی بررسی بر روی ۲۷۴ شرکت ثبت‌شده در بورس با تأکید بر نقش ترکیب منابع انسانی و ثبات مدیریت پرداختند به این نتیجه رسیدند ترکیب منابع انسانی و ثبات مدیریت با عملکرد مالی، رابطه مثبت و معناداری دارد، ولی بین خودشان، رابطه معناداری وجود ندارد.
حسن‌زاده و زارع (۱۳۹۵)	ارزیابی عملکرد شرکت‌های بیمه	با استفاده از روش BSC را برای ارزیابی عملکرد شرکت‌های بیمه ارائه دادند.
بهرام‌فر و ساعی (۱۳۸۸)	پیش‌بینی عملکرد مالی شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس	طی این تحقیقات نشان داده شده است که از نظر شاخص‌های فعالیت وضعیت بدهی تفاوت اندازه ارزش دفتری دارایی‌ها و نوع صنعت،



نویسنده و سال	عنوان	نتیجه
		تفاوت آماری با اهمیتی در دو نوع شرکت وجود دارد.
رحمانی و امیری (۱۳۸۶)	تأثیر اعتماد بر رشد اقتصادی و عملکرد مالی در استان‌های ایران	نتایج این تحقیق نشان می‌دهد اثر کاهش اعتماد بر رشد اقتصادی منفی و کاملاً معنادار است.
ارگل و سیف... اگولاری ^۱	رتبه‌بندی شرکت‌های خرده‌فروشی فعال در بورس و اوراق بهادار استانبول	ایشان در این تحقیق از روش ELECTRE III برای انتخاب بهترین شرکت خرده‌فروشی از میان پنج شرکت مورد بررسی بهره بردند
میتو سارکیز (۲۰۱۸)	فناوری با عملکرد	در پژوهش خود ثابت کرد که فرصت‌های فناوری با عملکرد مالی، رابطه مثبتی دارد در نتیجه سازمان‌هایی که از فرصت فناوری بهره می‌گیرند، درآمد و سود دارند.

مبانی نظری

مایکل همر (۲۰۰۶) اعتقاد دارد: هنگامی که فرایندها در درون سازمان پیاده‌سازی شدند، لازم است آنها را مابین شرکت‌ها نیز اجرا کنیم. مرحله بعدی، مؤثر کردن و ساده کردن فرایندهایی است که بین شرکت‌ها وجود دارند. اینجاست که جنگ بر سر درآمد و سود بیشتر در می‌گیرد و برنده آن مؤسساتی خواهند بود که شیوه‌ای جدید برای کسب‌وکار خود بیابند و فرایندهایی را به صورت طولی در سازمان طرح کرده و مدیریت نمایند (همان، ۱۳۸۹).

مدیریت عملکرد دارای چهار فرایند عمده و بحرانی است که عبارت‌اند از:

۱. مدیریت اطلاعات، ۲) مدیریت لجستیک، ۳) مدیریت روابط و ۴) مدیریت کیفیت. مدیریت اطلاعات: امروزه نقش، اهمیت و جایگاه اطلاعات برای همگان بدیهی است. گردش مناسب و انتقال صحیح اطلاعات باعث می‌شود تا فرایندها موثرتر و کارا تر شده و مدیریت آنها آسان تر شود. اهمیت موضوع هماهنگی در فعالیت‌ها، بسیار حائز اهمیت است. این نکته در بحث مدیریت اطلاعات در زنجیره، مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی و انتقال اطلاعات نیز صحت دارد. مدیریت اطلاعات هماهنگ و مناسب میان شرکا باعث خواهد شد تا تأثیرات فزاینده‌ای در سرعت، دقت، کیفیت و جنبه‌های دیگر داشته باشیم. مدیریت صحیح اطلاعات موجب هماهنگی بیشتر در زنجیره خواهد شد. مدیریت

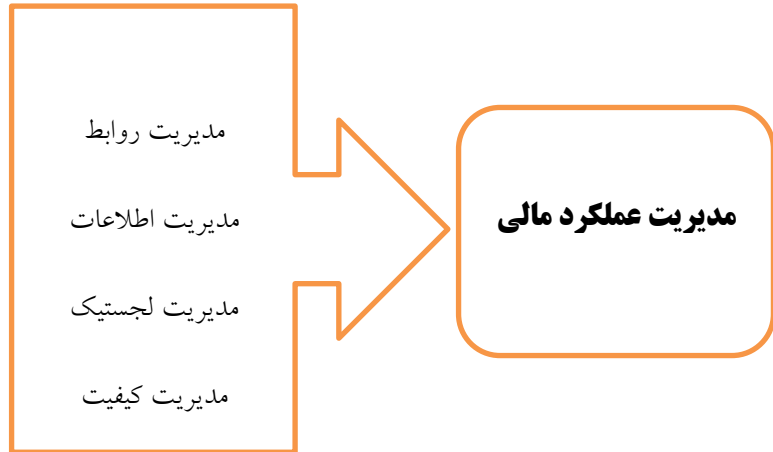
اطلاعات و مجموعه سیستم‌های اطلاعاتی زنجیره تأمین می‌تواند بر بسیاری از تصمیم‌گیری‌های داخلی بخش‌های مختلف زنجیره تأمین مؤثر باشد که این موضوع مالی از اهمیت بالایی برخوردار است (فدایی، ۱۳۹۸).

مدیریت لجستیک: در تحلیل سیستم‌های تولیدی (مانند صنعت خودرو)، موضوع لجستیک بخش فیزیکی زنجیره تأمین را دربرمی‌گیرد. این بخش که همه فعالیت‌های فیزیکی از مرحله تهیه ماده خام تا محصول نهایی شامل فعالیت‌های زنجیره تأمین را به خود اختصاص می‌دهد. در واقع، محدوده لجستیک تنها جریان مواد و کالا نبوده، بلکه محور فعالیت‌های زنجیره تأمین است که روابط و اطلاعات، ابزارهای پشتیبان آن برای بهبود در فعالیت‌هایش هستند.

مدیریت روابط: به همه فرایندها و فناوری‌هایی گفته می‌شود که در شرکت‌ها و سازمان‌ها برای شناسایی، ترغیب، گسترش، حفظ و ارائه خدمات بهتر به مشتریان به کار می‌رود و شامل مدیریت انواع شیوه‌هایی است که مشتری برای ارتباط با سازمان استفاده می‌کند. اصول مدیریت ارتباطات مشتری، چگونگی ایجاد موفق یک سیستم و اجرای آن را برای مدیریت ارتباطات مشتریان از آغاز و اجرای اولیه یک چنین سیستمی تا نگهداری آن در زمان‌های مختلف را تبیین می‌کند (دقیقی و همکاران، ۱۳۹۲).

مدیریت کیفیت: مدیریت کیفیت، تضمینی است برای پایدار بودن محصولات و خدمات سازمان‌ها و یکی از بحث‌های جدید در زمینه تولید و خدمات است. گرچه سابقه آن به ابتدای تاریخ نیز می‌رسد، اما مفهوم نوین کیفیت محصول قرن ۲۰ است. بر اساس یکی از نگرش‌ها، مدیریت کیفیت یعنی نظارت بر فرایند ساخت و تولید محصول برای ایجاد اطمینان از مطابقت محصول با آنچه موردنظر طراح یا مشتری بوده است. این نظارت از مرحله دریافت و سفارش مواد اولیه تا خدمات پس از فروش را شامل می‌شود. بدین ترتیب طیف وسیعی از فعالیت‌ها را شامل می‌گردد (علوی، ۱۳۹۶).

بر اساس مطالب یادشده، در پژوهش کنونی به بررسی و تحلیل شاخص‌های هر کدام از این فرایندهای عمده پرداخته می‌شود که الگوی تحقیق در زیر ترسیم شده است.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش (سیفی شجاعی، ۱۳۹۵ و علوی، ۱۳۹۶)

روش تحقیق

بررسی پدیده‌های اجتماعی در علوم اجتماعی به‌وسیله روش‌های مختلفی انجام می‌شود که کاربرد هر یک از روش‌ها برحسب ویژگی پارادایمی است. با توجه به اینکه موضوع این پژوهش، شناسایی و اولویت‌بندی پیشران‌های توسعه مدیریت عملکرد مالی می‌باشد، بنابراین پژوهش کنونی براساس نتیجه، توسعه‌ای؛ از نظر هدف، کاربردی و از نظر نوع داده نیز از شیوه کمی (تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی) می‌باشد که بر اساس پرسش‌نامه ارجحیت‌بندی به شاخص‌ها وزن داده می‌شود. برابر آخرین آمار گزارش شده توسط شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان، تعداد مدیران، معاونین و خبرگان این سازمان ۳۵ نفر اعلام شده‌اند که با توجه به محدود بودن جامعه آماری، کل جامعه به‌عنوان نمونه به روش سرشماری و کامل در نظر گرفته شده است. برای انجام تحقیق کنونی، پس از انجام مطالعات نظری در زمینه پیشران‌های مؤثر بر عملکرد مالی، الگویی با چهار عامل مدیریت روابط، مدیریت اطلاعات، مدیریت لجستیک و مدیریت کیفیت مورد استفاده قرار گرفت و برای بومی‌سازی این الگو در شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان از پرسش‌نامه ارجحیت‌بندی استفاده شد. پرسش‌نامه

ارجحیت‌بندی عوامل اصلی و شاخص‌های مؤثر بر عملکرد مالی شرکت در بین ۳۵ نفر توزیع شد که همه آنها جمع‌آوری گردید. به‌منظور تعیین روایی پرسش‌نامه در روش دلفی از روایی محتوایی استفاده شده‌است که در این رابطه اقداماتی از جمله: شناسایی و مطالعه هر عامل، استفاده از نظرات کارشناسان حوزه بازار سرمایه و مطالعه پرسش‌نامه‌های مشابه انجام شد. در راستای تعیین پایایی نیز از مقیاس آل ساعتی و آلفای کرونباخ استفاده شد که با توجه به ضرایب به‌دست‌آمده، پایایی مورد تأیید قرار گرفت. درنهایت پس از جمع‌آوری و ویرایش نهایی پرسش‌نامه‌ها به کمک نرم‌افزار Expert choice، داده‌های آن تحلیل و نتایج اولویت مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌ها ارائه شد.

یافته‌های تحقیق

درباره اولویت‌بندی پیشران‌های مؤثر بر عملکرد مالی شرکت بیمه دانا با استفاده از روش تحلیل سلسله‌مراتبی:

گام اول، تعیین و شناسایی معیارها و گزینه‌های الگو

۱- هدف: تعیین پیشران‌های مؤثر بر عملکرد مالی شرکت؛

معیارها و شاخص‌ها به جهت برآورد هدف شامل: مدیریت روابط، مدیریت اطلاعات، مدیریت لجستیک و مدیریت کیفیت است.

۲- زیرمعیارها: برای هر یک از معیارها، چند زیرمعیار با توجه به پرسش‌نامه مقایسه زوجی وجود دارد.

گام دوم پس از تعیین معیارها و زیرمعیارهای الگو، مقایسه زوجی بین زیرمعیارهای مؤثر در هر یک از معیارها با توجه به نظرات صاحب‌نظران می‌باشد.

نتایج رتبه‌بندی معیارها و زیرمعیارهای مؤثر بر عملکرد مالی شرکت

در این قسمت به رتبه‌بندی معیارها و زیرمعیارهای مؤثر بر عملکرد مالی شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان پرداخته‌ایم که شامل مراحل: الف) رتبه‌بندی سه بُعد اصلی از دیدگاه جامعه آماری، ب) رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به هر کدام از ابعاد چهارگانه عملکرد مالی و پ) رتبه‌بندی همه شاخص‌های عملکرد مالی در شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان، است.



رتبه‌بندی ابعاد عملکرد مالی در شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان

همان‌طور که در نمودار ۱ مشهود است، از میان ابعاد چهارگانه عملکرد مالی، بُعد مدیریت لجستیک با وزن ۰.۳۶۳ بالاترین اهمیت را در میان ابعاد و بُعد مدیریت کیفیت، مدیریت روابط و مدیریت اطلاعات به‌ترتیب با وزن‌های ۰.۱۷۹، ۰.۳۲۰ و ۰.۱۳۸ در اولویت‌های دیگر قرار دارند.

جدول ۱. رتبه‌بندی ابعاد سه‌گانه عملکرد مالی در شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان

هدف: تعیین مهمترین بُعد در عملکرد مالی				
ابعاد	مدیریت روابط	مدیریت لجستیک	مدیریت اطلاعات	مدیریت کیفیت
وزن	۰.۱۷۹	۰.۳۶۳	۰.۱۳۸	۰.۳۲۰
نرخ ناسازگاری: ۰.۰۴				

Priorities with respect to:
Goal: amalkard mali



Inconsistency = 0/04
with 0 missing judgments.

شکل ۱. رتبه‌بندی ابعاد چهارگانه مؤثر در عملکرد مالی

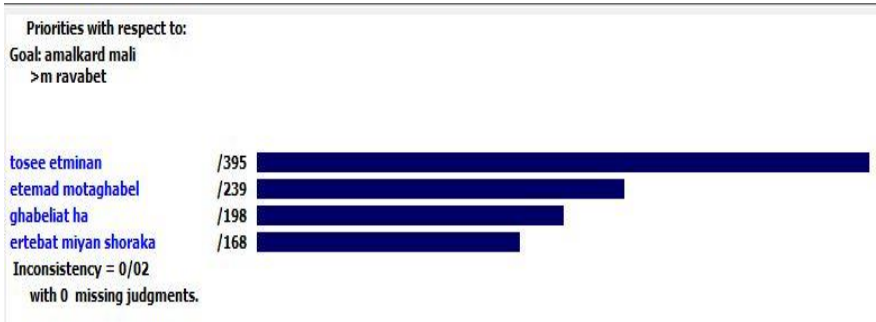
رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به هر کدام از ابعاد مؤثر بر عملکرد مالی

رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به بُعد مدیریت روابط

جدول و نمودار زیر، رتبه‌بندی شاخص‌های بُعد «مدیریت روابط» در شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان را نشان می‌دهد. از میان چهار زیرشاخص بُعد مدیریت روابط، شاخص توسعه اطمینان با وزن ۰.۳۹۵ بالاترین اهمیت را در میان شاخص‌ها و شاخص ارتباط میان شرکا با وزن ۰.۱۶۸، پایین‌ترین اهمیت و شاخص‌های اعتماد متقابل و قابلیت‌ها در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

جدول ۲. رتبه‌بندی شاخص‌های بُعد مدیریت روابط

ابعاد	توسعه اطمینان	اعتماد متقابل	قابلیت‌ها	ارتباط میان شرکا
وزن	۰.۳۹۵	۰.۲۳۹	۰.۱۹۸	۰.۱۶۸
نرخ ناسازگاری = ۰.۰۲				



شکل ۲. رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به بُعد مدیریت روابط

رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به بُعد مدیریت لجستیک

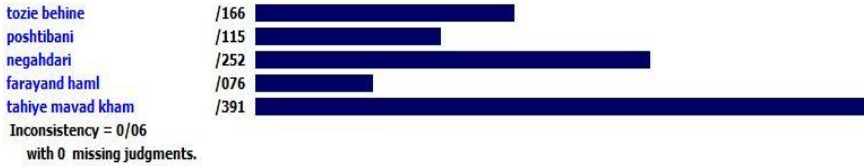
جدول و نمودار زیر، رتبه‌بندی شاخص‌های بُعد «مدیریت لجستیک» در عملکرد مالی شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان را نشان می‌دهد. از میان پنج شاخص این بُعد، شاخص تهیه سیستم و فناوری روز با وزن ۰.۳۹۱ در بالاترین اولویت و شاخص فرایند حمل با وزن ۰.۰۷۶ در اولویت آخر قرار دارند. همین‌طور شاخص‌های نگهداری، توزیع بهینه و پشتیبانی در اولویت‌های دیگر قرار گرفتند.

جدول ۳. رتبه‌بندی شاخص‌های بُعد مدیریت لجستیک

هدف: تعیین مهمترین شاخص بُعد مدیریت لجستیک			
اولویت	ابعاد	وزن	نرخ ناسازگاری
۱	تهیه و فراهم نمودن سیستم‌ها	۰.۳۹۱	نرخ ناسازگاری = ۰.۰۴
۲	نگهداری	۰.۲۵۲	
۳	توزیع بهینه	۰.۱۶۶	
۴	پشتیبانی	۰.۱۱۵	
۵	فرایند حمل سیستم‌ها	۰.۰۷۶	



Priorities with respect to:
Goal: amalkard mali
> m lojestik



شکل ۳. رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به بُعد مدیریت لجستیک

- رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به بُعد مدیریت اطلاعات

جدول و نمودار زیر، رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به بُعد مدیریت اطلاعات را در عملکرد مالی شرکت بیمه دانا در استان سیستان و بلوچستان نشان می‌دهد. در بین شاخص‌های چهارگانه مدیریت اطلاعات، شاخص گردش مناسب و انتقال صحیح اطلاعات با وزن ۰.۴۰۵ در بالاترین اولویت و هماهنگی در فعالیت‌ها با وزن ۰.۱۲۴ در پایین‌ترین اولویت قرار دارند و شاخص‌های مدیریت صحیح و فناوری اطلاعات در اولویت‌های بعدی قرار گرفتند.

جدول ۴. رتبه‌بندی شاخص‌های بُعد مدیریت اطلاعات

هدف: تعیین مهمترین شاخص بُعد مدیریت اطلاعات			
اولویت	ابعاد	وزن	نرخ ناسازگاری
۱	گردش مناسب و انتقال صحیح اطلاعات	۰.۴۰۵	۰.۲ = ناسازگاری
۲	مدیریت صحیح	۰.۳۴۱	
۳	فناوری اطلاعات	۰.۱۳۰	
۴	هماهنگی در فعالیت‌ها	۰.۱۲۴	

Priorities with respect to:
Goal: amalkard mali
> m etelaat



شکل ۴. رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به بُعد مدیریت اطلاعات



رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به بُعد مدیریت کیفیت

جدول و نمودار زیر، رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به بُعد مدیریت کیفیت را در عملکرد مالی شرکت بیمه دانا در زاهدان نشان می‌دهد. در بین شاخص‌های چهارگانه مدیریت کیفیت، شاخص ویژگی کارکنان با وزن ۰.۴۷۶ در بالاترین اولویت و انگیزه درونی کسب‌وکار با وزن ۰.۰۹۷ در پایین‌ترین اولویت قرار دارند و شاخص‌های محیط خارجی و ملزومات سیستم در اولویت‌های بعدی قرار گرفتند.

جدول ۵. رتبه‌بندی شاخص‌های بُعد مدیریت کیفیت

هدف: تعیین مهمترین شاخص بُعد مدیریت کیفیت			
اولویت	ابعاد	وزن	نرخ ناسازگاری
۱	ویژگی کارکنان	۰.۴۷۶	نرخ ناسازگاری = ۰.۰۲
۲	محیط خارجی	۰.۲۱۶	
۳	ملزومات سیستم	۰.۲۱۱	
۴	انگیزه درونی کسب‌وکار	۰.۰۹۷	

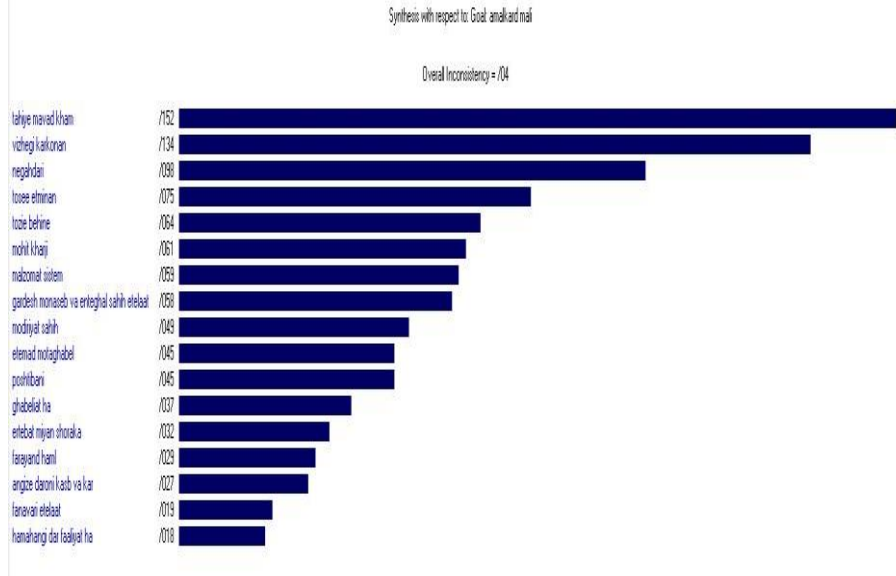


شکل ۵. رتبه‌بندی شاخص‌های مربوط به بُعد مدیریت کیفیت

مقایسه همه شاخص‌های مؤثر بر عملکرد مالی

با توجه به اطلاعات شکل ۶، در گروه‌های مورد بررسی، شاخص تهیه و فراهم کردن سیستم‌های روز در اولویت اول قرار گرفتند. دلیل این موضوع نیز می‌تواند اهمیت میزان مواد خام در فرایندهای مالی شرکت باشد، زیرا تا مواد خام وجود نداشته باشد، سازمان نمی‌تواند در هیچ حوزه‌ای بهره‌وری داشته باشد. سایر متغیرها با توجه به میزان

اهمیت‌شان در بین اعضای جامعه نمونه در اولویت‌های بعدی قرار گرفته‌اند و شاخص هماهنگی در فعالیت‌ها در پایین‌ترین اولویت قرار گرفتند.



شکل ۶. رتبه‌بندی همه شاخص‌های مؤثر بر عملکرد مالی

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

در محیط پویا و رقابتی کنونی، اهمیت به‌کارگیری راهبرد مناسب در برابر رقبا بر هیچ مدیر دانایی پوشیده نیست، چرا که پیروی از راهبرد درست رقابتی در چنین بازاری به تثبیت موقعیت سازمان در صنعت متبوع منجر می‌شود (ولا^۱ و همکاران، ۲۰۱۰). محیط پیرامون سازمان‌ها، پویاتر از قبل شده و سازمان‌ها برای رسیدن به موفقیت، ضروری است که به سمت تحول حرکت نمایند. توجه به پیشران‌ها و کاتالیزورهای توسعه در سازمان‌ها به‌عنوان عصای دست مجریان راهبردهای سازمانی، برای ارتقای عملکرد سازمان در محیط متلاطم شناخته می‌شود که باید قابلیت برانگیختن کارکنان و پیش‌بینی تغییرات محیطی را داشته باشد.

انتخاب سنجه‌های مناسب عملکرد مالی، یکی از چالش‌های اساسی پیش‌روی سازمان‌هاست. سیستم‌های سنجش عملکرد، نقشی کلیدی در توسعه برنامه‌های راهبردی، ارزیابی میزان دستیابی به اهداف سازمانی و مدیریت پاداش‌دهی ایفا می‌کنند.

¹. Voola et al



در مطالعات مختلف بر این نکته اذعان شده است. از آنجایی که امروزه تمرکز سازمان‌ها بر ایجاد ارزش برای ذی‌نفعان سازمان به‌عنوان اهداف اصلی بلندمدت قرار دارد، سنجش عملکرد مالی تنها بر اساس شاخص‌های مالی مبتنی بر حسابداری، پاسخگوی این نیاز نیست. از این‌رو معیارهای مبتنی بر ارزش برای گنجاندن صریح هزینه سرمایه در محاسبات عملکردی ابداع شدند. در مطالعات مختلف به معیارهای متنوعی برای ارزیابی عملکرد مالی شرکت‌ها اشاره شده است که بسته به ادراک مدیریت شرکت، می‌توان از معیارهای مناسب بهره گرفت. نسبت‌های مالی برآمده از داده‌های مربوط به صورت‌های مالی به‌عنوان ابزار سنجشی مهم در تعیین چگونگی عملکرد و دارایی‌های مالی شرکت‌ها در نظر گرفته شده‌اند. سال‌های طولانی تعداد زیادی از مطالعات، سودمندی‌های نسبت‌های مالی را نشان داده‌اند. این نسبت‌ها برای کاربران، این امکان را به وجود می‌آورند که یک جمع‌بندی و تحلیل از داده‌های مرتبط برای فراهم آوردن اطلاعات معنادار برای تصمیم‌گیری، فراهم کنند. امروزه اوضاع حاکم بر بازارهای جهانی، محدودیت منابع و رقابت‌های بسیار فشرده و ... سازمان‌ها را به سوی اتخاذ راهبردهای مناسب سوق داده است. یکی از این راهبردها، سیستم‌های مدیریت عملکرد مالی می‌باشند که با برنامه، تغییرات را از لایه‌های بالای سازمان به لایه‌های پایین سازمان منتقل می‌نماید و چنانچه به‌طور مناسب در سازمان به‌کار گرفته شود، موجب ارتقای انعطاف‌پذیری سازمان، افزایش مشارکت کارکنان، کاهش هزینه‌ها، افزایش رضایت مشتریان و کارکنان و درنهایت تعالی کسب‌وکار می‌شود. برخلاف وعده کسب نتایج اقتصادی و اجتماعی ارزشمند، متأسفانه اجرای سیستم مدیریت عملکرد مالی آن‌طور که انتظار می‌رفت، موفقیت‌آمیز نبوده است. این عدم موفقیت، افزون بر اتلاف زمان و هزینه، اثر مخرب دیگری نیز دارد و آن مقاومت سازمان به تغییرات بعدی است. بنابراین با توجه به گستردگی دامنه فعالیت‌های سیستم مدیریت عملکرد مالی، شناسایی عوامل اولویت‌بندی آنها، امری ضروری است. در مطالعات انجام‌شده در زمینه ارزیابی عملکرد، عمدتاً از نسبت‌های مالی استفاده شده که عموماً مربوط هستند به سودآوری شرکت‌ها. اغلب برای ارزیابی وضعیت مالی و عملکرد شرکت‌ها، سنجه‌های مالی سنتی که به سنجه‌های عملکرد مالی مبتنی بر حسابداری مشهورند، مورد توجه قرار داشته‌اند. این سنجه‌ها، اطلاعات کمی مفیدی را هم برای سرمایه‌گذاران و هم برای تحلیلگران فراهم



می‌آورند تا اینکه آنها بتوانند در طول زمان وضعیت را تحلیل کنند (گالیزو و سالوادور^۱، ۲۰۰۳). مقادیر نسبت‌های مالی می‌توانند قدرت و ضعف شرکت‌ها را از لحاظ نقدینگی، رشد و سودآوری مورد ارزیابی قرار دهد. در ادبیات مالی به سنجه‌های عملکرد مالی سنتی متنوعی اشاره شده است که می‌توان آنها را به این دلیل که اطلاعات مشابهی را از فراهم می‌آورند در یک گروه دسته‌بندی کرد. به عبارت دیگر، سنجه‌های عملکرد مالی مبتنی بر حسابداری با توجه به اطلاعاتی که فراهم می‌کند، می‌تواند به عنوان نسبت‌های نقدینگی، اهرمی، سودآوری، فعالیت و نسبت‌های رشدی دسته‌بندی کرد. معیارهای مبتنی بر حسابداری یا معیارهای سنتی عملکرد مالی، بر پایه اطلاعات تاریخی قرار داشته و بر صورت سود و زیان و ترازنامه تأکید دارند.

از میان چهار شاخص بُعد مدیریت روابط، شاخص توسعه اطمینان با وزن ۰.۳۹۵، بالاترین اهمیت را در میان شاخص‌ها و شاخص ارتباط میان شرکا با وزن ۰.۱۶۸، پایین‌ترین اهمیت و شاخص‌های اعتماد متقابل و قابلیت‌ها در اولویت‌های بعدی قرار دارند. از میان پنج شاخص بُعد مدیریت لجستیک، شاخص تهیه سیستم و فناوری روز با وزن ۰.۳۹۱ در بالاترین اولویت و شاخص فرایند حمل با وزن ۰.۰۷۶ در اولویت آخر قرار دارند. همین‌طور شاخص‌های نگهداری، توزیع بهینه و پشتیبانی در اولویت‌های دیگر قرار گرفتند. نتایج این تحقیق با یافته‌های تقی‌زاده و فضلی (۱۳۹۸)، مرادزاده‌فر و همکاران (۱۳۹۸)، سوخکیان و همکاران (۱۳۹۷)، حسن‌زاده و زارع (۱۳۹۵)، یالکین و همکاران (۲۰۱۵)، میتو سارکیز (۲۰۱۸) و ویهان و همکاران (۲۰۰۲) همسو می‌باشد. در بین شاخص‌های چهارگانه مدیریت اطلاعات، شاخص گردش مناسب و انتقال صحیح اطلاعات با وزن ۰.۴۰۵ در بالاترین اولویت و هماهنگی در فعالیت‌ها با وزن ۰.۱۲۴ در پایین‌ترین اولویت قرار دارند. شاخص‌های مدیریت صحیح و فناوری اطلاعات در اولویت‌های بعدی قرار گرفتند. در بین شاخص‌های چهارگانه مدیریت کیفیت، شاخص ویژگی کارکنان با وزن ۰.۴۷۶ در بالاترین اولویت و انگیزه درونی کسب‌وکار با وزن ۰.۰۹۷ در پایین‌ترین اولویت قرار دارند. شاخص‌های محیط خارجی و ملزومات سیستم در اولویت‌های بعدی قرار گرفتند. نتایج این تحقیق با یافته‌های سوخکیان و همکاران

1. Gallizo and Salvador



(۱۳۹۷)، حسن‌زاده و زارع (۱۳۹۵)، یالکین و همکاران (۲۰۱۵) و ویهان و همکاران (۲۰۰۲) همسو می‌باشد.

به‌طور کلی همان‌طور که در تحلیل‌ها مشهود است، از میان ابعاد چهارگانه عملکرد مالی، بُعد مدیریت لجستیک با وزن ۰.۳۶۳ بالاترین اهمیت را در میان ابعاد و بُعد مدیریت کیفیت، مدیریت روابط و مدیریت اطلاعات به‌ترتیب با وزن‌های ۰.۳۲۰، ۰.۱۷۹ و ۰.۱۳۸ در اولویت‌های دیگر قرار دارند. نتایج این تحقیق با یافته‌های تقی‌زاده و فضل‌ی (۱۳۹۸)، مرادزاده‌فر و همکاران (۱۳۹۸)، سوخکیان و همکاران (۱۳۹۷)، حسن‌زاده و زارع (۱۳۹۵)، یالکین و همکاران (۲۰۱۵)، میتو سارکیز (۲۰۱۸) و ویهان و همکاران (۲۰۰۲) همسو می‌باشد.

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش کنونی، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

- توصیه می‌شود؛ شرکت دانا، از طریق پرهیز از شعارگرایی، رفع موانع مدیریتی در راستای توسعه فرهنگ بهبود کیفیت محصول، تلاش در راستای ایجاد فرهنگ پیاده‌سازی واقعی طرح‌ها، ایفای نقش آغازکننده به‌منظور توسعه کیفیت محصول و توجه به نیازهای تمام ذی‌نفعان، رهبری مطلوبی را به اجرا درآورند.
- شرکت دانا مواردی همچون: ایجاد مزیت‌های عملکردی از طریق بهبود عملکرد گروه‌های سازمان، بهبودهای مستمر محصول و فرایندهای مرتبط به‌عنوان هدفی برای تمامی افراد سازمان، تنظیم فعالیت‌های بهبود در تمامی سطوح با توجه به مفاد راهبردی مرتبط با کیفیت خدمات و آشنایی منابع انسانی به روش‌ها و ابزارهای بهبود مستمر را به اجرا در آورند.
- شرکت دانا، مواردی همچون: توسعه ارتباطات در سازمان، ترویج کار گروهی، شناسایی محدودیت‌های عملکردی توسط کارکنان، مدیریت مشارکتی، تقویت درک کارکنان از اهمیت و نقش آنها در سازمان و توجه به تأمین‌کنندگان کلیدی و ایجاد انگیزه برای ایشان به‌منظور تقویت ارتباطات برون‌سازمانی را در راستای مشارکت داخلی و خارجی اجرای شود.
- شرکت دانا، مواردی همچون: تعیین نیازها و انتظارات مشتریان و برآورده کردن آنها، پیشی گرفتن از نیازهای مشتریان، جلب وفاداری مشتریان و تقویت



همگرایی ارتباطات درون‌سازمانی با نیازها و انتظارات مشتریان را در راستای تمرکز بر مشتری اجرای شود.

- شرکت دانا، مواردی همچون: تعهد مدیریت به کیفیت بالا، ایجاد خط‌مشی کیفیت، بازبینی‌های مدیریت، بهبود شیوه‌های تصمیم‌گیری و تقویت مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی مدیران درباره فعالیت‌های کلیدی را در راستای مدیریت فرایند اجرای شود.
- شرکت دانا، مواردی همچون: تقویت مهارت‌های عملی کارکنان، توانمندسازی کارکنان، ایجاد اعتماد به نفس و انگیزه در کارکنان و تقویت تمایل کارکنان برای جست‌وجوی فرصت‌های افزایش صلاحیت، دانش و تجربه را در راستای یادگیری هرچه بهتر و ایجاد سازمان یادگیرنده اجرای شود.

منابع

- بهرام‌فرقی، و ساعی، محمد جواد (۱۳۹۵). ارائه مدلی برای پیش‌بینی عملکرد مالی بازار شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از اطلاعات مالی منتشر شده، شماره ۴۳، ۷۰-۴۴.
- خلیلی، سولماز و زبردست، علی و محمدپور، رضا (۱۴۰۰). بررسی تأثیر مدیریت ریسک بر عملکرد مالی و غیر مالی با نقش تعدیل‌گر سرمایه‌فکری (مورد مطالعه شرکت‌های بیمه شهر ارومیه)، اولین همایش ملی اقتصاد، مدیریت و مهندسی مالی با تأکید بر تولید، پشتیبانی‌ها و مانع‌زدایی‌ها، ارومیه.
- زادفر، یحیی، محمود آقاجانی حسنعلی و فاطمه یحیی تبار (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین سرمایه‌فکری و عملکرد مالی شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، دوره شانزدهم، شماره ۱، ص ۱۹۹-۱۸۸
- سوخیان، محمدعلی، ولی‌پور، هاشم و فیاضی، لیدا (۱۳۹۹). روش چند معیاره (MCDM) برای انتخاب سهام در بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از متغیرهای مالی. مهندسی مالی و مدیریت پرتفوی، ۱(۵)، ۳۵-۵۳.
- صانعی، رضا، فلاح، محمد، حسین زاده لطفی، فرهاد، موحدی سبحانی، فرزاد (۱۴۰۰). ارزیابی عملکرد مالی شرکت‌های بیمه کشور ایران با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده‌های دو مرحله‌ای. مهندسی مالی و مدیریت اوراق بهادار، ۱۲(۴۸)، ۱-۲۵.

فلاح، محمد علی (۱۳۹۸). ارائه مدل مدیریت عملکرد برای دانشگاه دولتی اصفهان به کمک تلفیق کارت امتیازی متوازن و روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، پژوهشکده امور اقتصادی.

محمودی، غدیر و سیفلو، سجاد (۱۳۹۸). راهکارهای توسعه بیمه در بازار پول و سرمایه، سمینار بیمه و توسعه، هفدهمین همایش ملی و سومین سمینار بین المللی بیمه و توسعه، ارائه شفاهی.

مراد زاده فرد، مهدی و موسی زاده عباسی، نورالدین و مشعشعی، سید محمد (۱۳۹۸). ارائه مدلی نوین در رتبه بندی و ارزیابی مالی شرکت‌ها (مورد مطالعاتی: صنعت فلزات اساسی بورس اوراق بهادار تهران)، مجله مهندسی مالی و مدیریت پرتفوی، ۵، ۵۳-۳۵.

واعظی آشتیانی، مریم (۱۴۰۰)، بررسی تأثیر نوآوری بر عملکرد مالی با نقش میانجی مسئولیت اجتماعی و مسئولیت اقتصادی در بیمه ایران، نهمین کنفرانس بین المللی تکنیک‌های توسعه پایدار در مدیریت و مهندسی صنایع با رویکرد شناخت چالش‌های دائمی، تهران.

Alipour, M., A., (2018). The effect of Intellectual Capital on Firm Performance: an insurance companies investigation of Iran. MEASURING BUSINESS EXCELLENCE, VOL. 16 NO. 1 2012, pp. 53-66.

Bai-qing, S., Yi-xing, X. and Wen-tao, C. (2020). The Efficiency Evaluation of Property Insurance Companies Based on Two-stage Correlative DEA Models. In: Management Science and Engineering (ICMSE). International Conference on. IEEE, pp.699-712.

Barros, C. and Wanke, P. (2019). Efficiency drivers in Brazilian insurance: A two-stage DEA Meta frontier-data mining approach. Economic Modelling. Vol. 53. pp. 8-22.

Cravens, K., S., Oliver, E., G., Stewart, J., S., (2020). Can a positive approach to performance evaluation accomplish your goals?. Kelley School of Business, 53, 269-279.

Yalcin, N., Bayrakderaglu, A., Kahraman, C., (2020). Application of fuzzy multi-criteria decision making methods for financial performance evaluation of Turkish manufacturing industries. Expert Systems With Applications, 39, 350-364.

COPYRIGHTS

©2024 by the authors. Published by The National Defense University. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

