**Sağlık Sigorta Şirketlerinin Çalışma Modellerinin Değerlendirilmesi: AHS ve COPRAS Tabanlı Karar Destek Yaklaşımı**

Teknolojinin hızla ilerlemesi ve çalışma hayatında dijitalleşmenin artan etkisiyle birlikte, geleneksel ofis tabanlı çalışma modelleri hızla değişime uğramaktadır. Yenilikçi teknolojilerin ve hizmet sunum yöntemlerinin tüketici kararlarını önemli ölçüde etkilediği bir pazarda; sağlık sigortası şirketlerinin rekabetçi kalmalarını sağlamak için çalışma modellerini teknolojiyi etkin bir şekilde dahil edecek şekilde uyarlamaları gerekmektedir. Tüketicilerin ihtiyaçlarını daha iyi karşılayabilecek entegre hizmet ekosistemleri oluşturmak için farklı çalışma modellerinin süreçlere entegrasyonu önemlidir. Bu doğrultuda sağlık sigorta şirketleri için çalışma modellerinin incelenmesi, hem akademik literatüre hem de sektördeki uygulamalara önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Nitekim bu çalışmada da sağlık sigorta şirketlerinin çalışma modellerini etkileyen kriterlerin önem derecelerini tespit edilerek; en uygun çalışma modelinin seçimi için bir karar destek yaklaşımı oluşturulması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda alan yazından müşteri memnuniyeti, çalışan verimliliği, iş-yaşam dengesi, veri güvenliği, maliyet etkinliği, ekip iletişimi ve işbirliği ve iş sürekliliği ve kriz yönetimi olmak üzere 7 kriter ve tam zamanlı ofis çalışması, hibrit çalışma, tam zamanlı uzaktan çalışma, dijital göçebe modeli, vardiyalı çalışma, esnek çalışma ve yarı zamanlı-proje bazlı çalışma olmak üzere de 7 çalışma modeli belirlenmiştir. Kriterlerin önem derecelerinin tespiti için AHS yöntemi kullanmıştır. Çalışma modellerinin sıralamaları ise COPRAS yöntemi ile belirlenmiştir. AHS sonuçlarına göre; sağlık sigorta şirketlerinin çalışma modellerini etkileyen en önemli kriterlerin ağırlıkları %23,12 maliyet etkinliği, %20,42 müşteri memnuniyeti ve %16,10 çalışan verimliliği olarak bulunmuştur. COPRAS sonuçlarına göre ise sağlık sigorta şirketleri için en uygun çalışma modelleri ağırlıkları %17,15 hibrit çalışma, %15,34 esnek çalışma ve %14,38 yarı zamanlı-proje bazlı çalışma olarak belirlenmiştir. Sonuç olarak, bu modellerin yaygınlaştırılması için uzaktan ve esnek çalışmayı destekleyen bulut tabanlı sistemler, VPN çözümleri ve siber güvenlik önlemleri artırılmalı, ayrıca CRM sistemleri ve yapay zeka destekli veri analiz araçları süreçlere entegre edilmelidir. Esnek ve proje bazlı çalışanlar için veri güvenliği politikaları net bir şekilde tanımlanarak yetkilendirilmiş erişim modeli benimsenmelidir. Maliyet etkinliği sağlamak için ofis alanlarının kullanımı optimize edilmeli, paylaşımlı ofis modeli benimsenerek gereksiz giderler azaltılmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Tesisleri, Sigorta Şirketleri, Çalışma Modeli, AHS, COPRAS

**Evaluation of Health Insurance Companies' Working Models: AHP and COPRAS Based Decision Support Approach**

With the rapid advancement of technology and the increasing impact of digitalization on working life, traditional office-based working models are changing rapidly. In a market where innovative technologies and service delivery methods are key drivers of consumer choice, health insurers need to adapt their working models to effectively incorporate technology to remain competitive. Integrating different working models into processes is important to create integrated service ecosystems that can better meet the needs of consumers. In this sense, the study of the working models of health insurance companies is seen as a significant contribution to both the academic literature and the practice of the sector. In fact, this study aims to establish a decision support approach for the selection of the most appropriate working model by determining the importance levels of the criteria affecting the working models of health insurance companies. For this purpose, 7 criteria, namely customer satisfaction, employee productivity, work-life balance, data security, cost effectiveness, team communication and cooperation, business continuity and crisis management, and 7 working models, namely full-time office work, hybrid work, full-time remote work, digital nomad model, shift work, flexible work and part-time project-based work, were identified from the literature. The AHP method was used to determine the importance of the criteria. The COPRAS method was used to rank the work models. According to the AHP results, the weights of the most important criteria affecting the working models of health insurance companies were found to be 23.12% cost-effectiveness, 20.42% customer satisfaction and 16.10% employee productivity. According to the COPRAS results, the most appropriate working models for health insurance companies were found to be 17.15% hybrid working, 15.34% flexible working and 14.38% part-time project-based working. As a result, cloud-based systems to support remote and flexible working, VPN solutions and cybersecurity measures should be increased, and CRM systems and artificial intelligence-based data analysis tools should be integrated into processes to popularise these models. Data security policies for flexible and project-based workers should be clearly defined and an authorised access model should be adopted. To ensure cost efficiency, optimise the use of office space and reduce unnecessary costs by adopting a shared office model.

**Key Words:** Healthcare Facilities, Insurance Companies, Working Model, AHS, COPRAS