

بررسی روابط بین معیارهای غیرمالی و عملکرد مالی شرکت (مطالعه موردی: شرکت‌های بیمه دولتی شعب استان تهران)

دکتر علی روحی^۱

دکتر زهرا لشگری^۲

نسرین آذر^۳

چکیده

بین شرکت‌های بیمه از لحاظ میزان رضایت کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد و به‌طورنسی می‌توان نتیجه گرفت که شرکت‌های بیمه دارای سود ناخالص بالا، از رضایت کارکنان بالایی نیز برخوردار هستند.

همچنین نتایج این مطالعه نشان داد که میزان رضایت مشتریان شرکت‌های بیمه دارای رضایت کارکنان بالا با شرکت‌های بیمه دارای رضایت کارکنان پایین، از لحاظ آماری تفاوت معناداری ندارد؛ به عبارت دیگر نمی‌توان نقش رضایت کارکنان را در ارتقای رضایت مشتریان آنچنان سازنده ارزیابی کرد (البته در شرکت‌های بیمه و با توجه به نتایج این تحقیق).

واژگان کلیدی: رضایت مشتریان، رضایت کارکنان، معیارهای غیرمالی، عملکرد مالی، شرکت‌های بیمه دولتی شعب استان تهران

در این تحقیق، روابط بین معیارهای غیرمالی و عملکرد مالی شرکت‌های بیمه دولتی شعب استان تهران بررسی شده است. برای این بررسی دو معیار رضایت کارکنان و رضایت مشتریان به‌عنوان معیارهای غیرمالی و معیار سود ناخالص معاملات بیمه‌ای به‌عنوان معیار مالی در نظر گرفته شد. با توجه به اندازه نمونه، تعداد ۳۸۵ پرسش‌نامه برای مشتریان و ۳۶۰ پرسش‌نامه برای کارکنان توزیع گردید که از این میان، تعداد ۱۸۴ (تقریباً ۴۸ درصد) پرسش‌نامه از سوی مشتریان و ۲۰۷ (تقریباً ۵۷ درصد) پرسش‌نامه از سوی کارکنان پاسخ داده شد.

برای آزمون فرضیه‌ها، از آزمون t و تحلیل واریانس چند سویه و آزمون تعقیبی شفه استفاده شد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و انجام آزمون‌های آماری بالا از نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که بین شرکت‌های بیمه از لحاظ میزان رضایت مشتریان تفاوت معناداری وجود دارد و به‌طورنسی شرکت‌های بیمه دارای سود ناخالص بالا، از رضایت مشتریان بالایی برخوردار هستند. همچنین

۱. استاد راهنما

۲. استاد مشاور

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته حسابداری، دانشکده اقتصاد و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی