

# نقش چابکی سازمان در ارتقای عملکرد سازمانی بانک ها و بیمه های استان گیلان

لیلا یوسفی کلاشمی\*، 166، 169،

92-11-30

در عصر فرا رقابتی سازمان-ها با محیطی روبرو هستند که مشخصه آن افزایش پیچیدگی است. ارزشی که منجر به پویایی می-شود با بهبود مستمر عملکرد سازمان بدست می-آید و بهبود عملکرد سازمانی یکی از اقدامات اساسی در مسیر توسعه اقتصادی کشورها محسوب می-شود که به علت رکود اقتصادی اخیر بیشتر مورد توجه قرار گرفته است. بنابراین سازمان-ها، باید ابتکارات استراتژیکی نظیر چابکی را در نظر داشته باشند؛ تا بتوانند رقابت کرده و به خواسته-های پویای مشتریان پاسخ دهند. هدف کلی این تحقیق بررسی تأثیر چابکی در برابر مشتری بر عملکرد سازمانی در بانک-ها و بیمه-های استان گیلان است. در این تحقیق قابلیت احساسی و قابلیت پاسخگویی ابعاد چابکی سازمانی هستند و منظور از چابکی سازمانی، چابکی در برابر مشتری است. روش تحقیق از نوع توصیفی و هدف آن کاربردی است و روش گردآوری داده-ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه است. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد بررسی، سرپرست-های بانک-ها و بیمه-های استان گیلان با تعداد 48 واحد است. پرسشنامه در هر 48 سازمان پخش شد. پرسشنامه-ها با استفاده از روش نمونه-برداری غیراحتمالی در دسترس در هر سرپرستی توزیع شدند. بنابراین در نهایت تعداد 263 پرسشنامه جمع-آوری شد و داده-ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. روش تجزیه و تحلیل داده-های تحقیق رگرسیون است. نتایج نشان داد که قابلیت احساسی بر عملکرد سازمان تأثیر می-گذارد؛ قابلیت پاسخگویی بر عملکرد سازمان تأثیر می-گذارد؛ و قابلیت احساسی از طریق قابلیت پاسخگویی بر عملکرد سازمان تأثیر می-گذارد. بنابراین هر سه فرضیه تحقیق تأیید شد.

کلمات کلیدی : چابکی سازمانی، توانایی پاسخگویی، توانایی های حساس، عملکرد مالی، تولید کنندگان مواد غذایی در استان گیلان

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)