

چابکی سازمانی، کیفیت زندگی کاری و مدیریت الکترونیک ارتباط با مشتریان

اسکندر نگهداری^۱

علیرضا انوری^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۲۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۰۴/۲۵

چکیده

امروزه چابک سازی سازمانها، یکی از مهمترین چالشهای پیش روی بسیاری از سازمانهاست. از آنجاییکه تحقیقات گذشته، گویای تاثیر پذیری چابکی از کیفیت زندگی کاری و مدیریت الکترونیک روابط مشتریان بوده؛ به تحلیل رابطه ای این سه عامل پرداخته شده است. در این تحقیق در ابتدا عوامل متغیرهای اصلی تحقیق تعیین و سپس ارتباط بین آنها بررسی شد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت پتروشیمی شیراز تشکیل دادند که با استفاده از روش سرشماری به تعداد ۶۰ نفر انتخاب شدند. پژوهش حاضر از دسته پژوهش های توصیفی قرار می گیرد و از آن جهت که به بررسی رابطه بین متغیرها می پردازد. از نوع پژوهش های همبستگی و از نظر مقطع جمع آوری داده ها از نوع پژوهش های تک مقطعی است که از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزارهای اسمارت پی ال اس و اکسل انجام شده است. نتایج حاصل از بررسی آزمون فرضیات تحقیق مبتنی بر سه فرضیه فرعی و یک فرضیه اصلی در شرکت پتروشیمی شیراز، حاکی از تاثیر گذاری متغیر "کیفیت زندگی کاری" بر "چابکی سازمانی" و تایید نقش واسطه ای "مدیریت الکترونیک روابط مشتریان" در ارتباط بین این دو است.

واژگان کلیدی

چابکی سازمانی، کیفیت زندگی کاری و مدیریت الکترونیک ارتباط با مشتریان، معادلات ساختاری

۱. کارشناسی ارشد مدیریت کارافرینی کسب و کار جدید، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد سپیدان، سپیدان، ایران.

۲. استادیار مدعو گروه آموزشی مدیریت کارافرینی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد سپیدان، سپیدان، ایران.