

## شناسایی عوامل بوجود آورنده چابکی در بانک سپه استان خوزستان با رویکرد

## آمیخته

حسن رشیدی<sup>۱</sup>، صادق طوسی زاده<sup>۲</sup>، علی جوکار<sup>۳</sup><sup>۱</sup> دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، ایلام، ایران<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۰۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۴/۰۹

## Identifying the factors that create agility in Sepah Bank in Khuzestan province with a mixed approach

Hassan Rashidi<sup>1</sup>, Sadegh Toosizadeh<sup>2</sup>, Ali Jokar<sup>3</sup><sup>1</sup> PhD student in Business Management, Department of Management, Ilam, Iran<sup>2</sup> Master of Public Management, Human Resources, Islamic Azad University, Boroujerd, Iran<sup>3</sup> Master of Accounting, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran

Received: (30/05/2021)

Accepted: (29/06/2021)

https://dorl.net/dor/20.1001.1.27170837.1400.2.2.4.2: شناسه یکتا

## Abstract

Nowadays, the competition between banks and financial institutions for attracting, retaining and retaining customers has intensified and there are many methods such as advertising, facilities, deposit interest and so on. But one of the methods that, as an important and vital factor, helps in this direction, which can establish the organization among competitors both in terms of cost reduction and in the long run, is the agility of the organization. The aim of the present study was to identify the factors that create organizational agility in Sepah Bank in Khuzestan province with a mixed approach. The research method with a mixed approach (qualitative-quantitative) which in the qualitative part in terms of purpose, fundamental and exploratory type and in the quantitative part in terms of purpose, is applied and descriptive-survey type. The statistical population of the research in the qualitative part includes 15 experts and in the quantitative part all the employees of Sepah Bank in Khuzestan province, which according to Cochran's formula was 235 people. After analyzing the data in the qualitative section using Max QDE software version 2020 and in the quantitative section with SPSS and Amos statistical software, it was determined that: In the findings of the qualitative section, 16 components and 5 categories (Product variety, training, facilities, communication and convenience) were obtained. Also, in the findings of the quantitative section, the variables of product diversity, training, facilities and ease had a positive and significant effect on organizational agility, but the effect of communication variable on organizational agility was not confirmed.

## Keywords

Organizational agility, customer, mixed approach, Sepah Bank Khuzestan.topsis.

## چکیده

در عصر حاضر که رقابت بین بانک ها و موسسات مالی در جهت جذب، حفظ و نگهداشت مشتری شدت گرفته است و روش های زیادی نیز مانند تبلیغات، تسهیلات، سودهای سپرده و غیره وجود دارد. اما یکی از روش هایی که بعنوان عاملی مهم و حیاتی، در این مسیر کمک کننده است که هم به لحاظ کاهش هزینه و هم در بلندمدت می تواند سازمان را در بین رقبا تثبیت نماید چابکی سازمان است. هدف تحقیق کنونی شناسایی عوامل بوجود آورنده چابکی سازمان در بانک سپه استان خوزستان با رویکرد آمیخته بوده است. روش تحقیق با رویکرد آمیخته (کیفی-کمی) که در بخش کیفی از نظر هدف، بنیادی و از نوع اکتشافی و در بخش کمی نیز از نظر هدف، کاربردی و از نوع توصیفی - پیمایشی بوده است. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل خبرگان به تعداد ۱۵ نفر و در بخش کمی نیز کلیه کارکنان بانک سپه استان خوزستان که براساس فرمول کوکران ۲۳۵ نفر بوده است. پس از تجزیه و تحلیل داده ها در بخش کیفی با استفاده از نرم افزار مکس کیو دی ای<sup>۱</sup> نسخه ۲۰۲۰ و در بخش کمی با نرم افزار های آماری اس پی اس اس<sup>۲</sup> و آموس<sup>۳</sup> مشخص شد که: در یافته های بخش کیفی ۱۶ مولفه و ۵ دسته (تنوع محصولات، آموزش، امکانات، ارتباطات و سهولت) بدست آمد. همچنین در یافته های بخش کمی متغیرهای تنوع محصولات، آموزش، امکانات و سهولت بر چابکی سازمان تاثیر مثبت و معناداری داشته ولی تاثیر متغیر ارتباطات بر چابکی سازمان تایید نشد.

## واژه های کلیدی

چابکی سازمان، مشتری، رویکرد آمیخته، بانک سپه خوزستان.

<sup>1</sup> Maxqda<sup>2</sup> spss<sup>3</sup> Amos