

## رابطه چابکی سازمانی و رضایت مندی مشتری در ادارات دولتی شهر بافت

\*نجمه ایزد پناه \*\*علی یعقوبی پور

تاریخ دریافت مقاله: تیر ۱۳۹۲

تاریخ پذیرش مقاله: دی ۱۳۹۲

### چکیده

تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین چابکی سازمانی و رضایت مندی مشتری در ادارات دولتی شهر بافت با استفاده از مدل زانگ و شریفی (۲۰۰۰) می پردازد. این تحقیق از نوع هدف کاربردی و از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق را مشتریان کلیه سازمان های دولتی شهر بافت تشکیل داده است که نمونه ای به حجم ۳۸۱ نفر به صورت تصادفی طبقاتی و با استفاده از فرمول کوکران بدست آمد. داده های تحقیق با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته که روایی و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۳۵ محاسبه و به صورت تصادفی ساده در بین مشتریان ادارات دولتی جمع آوری و با استفاده از تکنیک های آماری در دو سطح توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که بین چابکی سازمانی و مؤلفه های آن با رضایت مندی مشتری در ادارات دولتی شهر بافت رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین میزان چابکی سازمانی و رضایت مندی مشتری در ادارات دولتی شهر بافت متوسط بوده و با افزایش چابکی سازمانی در ادارات دولتی این شهر، شاهد افزایش کیفیت ارائه خدمات، کاهش هزینه ها و کاهش زمان انتظار و در نهایت افزایش رضایت مندی مشتریان خواهیم بود.

**کلید واژگان:** چابکی سازمانی، رضایت مندی مشتری، سازمان های دولتی.