

## چکیده

استرس موضوعی بین رشته ای است که در سال های اخیر کم و بیش مورد توجه صاحب نظران حوزه های مختلف علوم به ویژه حوزه روانشناسی و مدیریت قرار گرفته است، در این میان سازمان هایی نظیر تامین اجتماعی میتوانند از طریق شناسایی و کنترل استرس های مرتبط با مشتریان، اثربخشی و کارایی خود را بهبود بخشند، از این رو هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر استرس های اجتماعی مرتبط با مشتریان بر عملکرد کارکنان شعب تامین اجتماعی استان گیلان می باشد. پژوهش حاضر بر حسب هدف از نوع کاربردی و بر حسب ماهیت توصیفی - همبستگی است که در نیمه اول سال ۱۳۹۵ انجام شده است. جامعه آماری آن کارکنان شعب تامین اجتماعی استان گیلان می باشد که تعداد آنها ۷۱۰ نفر بوده، نمونه تحقیق بر اساس فرمول ۲۴۸ عدد برآورد شد که پس از توزیع ده درصد بیشتر از حجم نمونه، ۲۵۰ عدد جمع آوری و به عنوان نمونه مورد بررسی قرار گرفت انتخاب نمونه ها با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده است. ابزار گردآوری داده ها شامل یک پرسشنامه سنجش استرس های اجتماعی مرتبط با مشتریان بر عملکرد کارکنان است که اعتبار آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ تعیین شد و برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار Spss16 و Smartpls2.0 استفاده گردید. بر اساس نتیجه تحقیق معناداری فرضیه اول رد شد و سایر فرضیات پذیرفته شد و از بین متغیرهای اثرگذار بر عملکرد مشتری مداری بیشترین تاثیر را دارا شد.

**کلمات کلیدی:** استرس های اجتماعی، خستگی عاطفی، مشتری مداری، بهبود عملکرد خدمات