

## چکیده

سازمان‌ها به عنوان مهم‌ترین ارکان‌های شکل‌گیری ساختار اقتصادی است که عملکرد این سازمان‌ها تعیین‌کننده مسیر توسعه یافتگی یا عقب‌ماندگی کشورها تلقی می‌گردد. در دنیای رقابتی امروزه سازمان‌ها در هر محیطی که فعالیت نمایند، دائماً نیازمند بهبود عملکرد بوده و باید تمام تلاش خود را در جهت دستیابی به تعالی عملکرد به کار گیرند. امروزه صنعت بیمه و نظام بانکی به عنوان مهم‌ترین سازمان‌های خدماتی، جهانی شدن، رقابت، نرخ بالا بازگشت سرمایه توسط مشتریان، هزینه‌های رشد دانش مشتری و افزایش انتظارات و توقعات مشتری را تجربه می‌کنند. به این معنی که عملکرد و رقابت این سازمان‌ها به طور خاص وابسته به توانایی آنها برای راضی کردن مشتریان به صورت کارا و موثر است. هدف اصلی این تحقیق بررسی اثر عوامل سازمانی و انگیزه مشتریان بر عملکرد موسسات خدماتی استان گیلان می‌باشد. گردآوری داده‌ها بر اساس اطلاعات تکمیل شده توسط مدیران و معاونین موسسات خدماتی استان گیلان در پرسشنامه‌های ۳۴ سوالی صورت گرفته است. در این تحقیق برای آزمون فرضیه‌ها و تعیین تأثیر متغیرها از آزمون رگرسیون خطی و نرم افزار اسپاس پی اس اس استفاده گردیده است. نتایج حاکی از آن است که عوامل سازمانی و انگیزه مشتریان بصورت مستقیم بر عملکرد موسسات خدماتی استان گیلان تأثیرگذار می‌باشد و مدیران ارشد سازمان‌ها با بهبود وضعیت این دو عامل می‌توانند تا حد قابل توجهی میزان عملکرد را ارتقاء بخشند.

واژگان کلیدی: عوامل سازمانی، انگیزه مشتریان، عملکرد سازمان