

## عنوان مقاله:

تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت شهروندی با توجه به نقش میانجی ارزش ادراک شده و نقص تعدیل گر شفافیت

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی تحقیقات بنیادین در مدیریت، توسعه و علوم انسانی (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسنده:

زهرا ملکی - کارشناسی ارشد نویسنده اصلی موسسه آموزش عالی مولوی

## خلاصه مقاله:

هدف تحقیق فوق، بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت شهروندی با توجه به نقش میانجی ارزش ادراک شده و نقش تعدیل گر شفافیت شده است. جامعه آماری تحقیق ساکنین مناطق 22 گانه شهر تهران هستند که بر اساس فرمول کوکران 321 نفر بصورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب می شود. از نظر نحوه گردآوری داده ها تحقیق حاضر، جز تحقیقات توصیفی و از نظر جمع آوری داده ها، تحقیق میدانی محسوب می شود. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده می شود. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که کیفیت خدمات بر رضایت شهروندی تأثیر مثبت و معناداری دارد. ارزش ادراک شده بر رضایت مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد. شفافیت بر رضایت شهروندی تأثیر ندارد. کیفیت خدمات بر رضایت شهروندی با توجه به نقش تعدیل گر شفافیت تأثیر ندارد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، ارزش ادراک شده، شفافیت و رضایت شهروندی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1113104>

