

## عنوان مقاله:

نقش تعدیل کننده درگیری مشتریان در خدمات بر رابطه ارزش ادراک شده و رضایتمندی با وفاداری مشتریان کتابخانه های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه های عمومی غرب کشور)

## محل انتشار:

پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی، دوره 5، شماره 1 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

مریم کشوری - دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه شهید چمران

احسان گرایبی - دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه شهید چمران

## خلاصه مقاله:

هدف: این پژوهش به بررسی نقش تعدیل کننده درگیری مشتریان در خدمات ارائه شده توسط کتابخانه در رابطه میان ارزش ادراک شده و رضایتمندی با وفاداری مشتریان کتابخانه های عمومی غرب کشور می پردازد. روش: جامعه آماری پژوهش را همه اعضای کتابخانه های عمومی غرب کشور تشکیل داده اند. داده ها با استفاده از پرسشنامه گردآوری و سپس با استفاده از نرم افزار اسپس پی اس اس ، و مدگراف تحلیل شدند. تجزیه و تحلیل نهایی روی 467 پرسشنامه بازگشتی انجام شد. در تجزیه و تحلیل داده ها از ضریب همبستگی پیرسون، و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی استفاده شد. یافته ها: یافته های این پژوهش نشان داد درگیری مشتریان در خدمات کتابخانه، در هر دو سطح بالا و پایین، روی رابطه ارزش ادراک شده و وفاداری مشتریان اثرگذار بوده ( $p < 0.05$ ) و نتایج رگرسیون سلسله مراتبی نشان داد 46 درصد از تغییرات وفاداری مشتریان کتابخانه پیامد اثر تعدیلی ارزش ادراک شده با درگیری مشتریان در خدمات کتابخانه است. بدین ترتیب مشاهده شد که درگیری مشتریان در خدمات کتابخانه روی ارزش ادراک شده اثر تعدیل کننده دارد.

## کلمات کلیدی:

وفاداری مشتریان، کتابخانه های عمومی، درگیری مشتریان در خدمات، غرب کشور ایران

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/667103>

