

## ارتباط رضایتمندی از خدمات شهری و کیفیت زندگی شهروندان، با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی (مورد پژوهی: کلانشهر تهران)

فاطمه سادات حسینی نژاد<sup>۱\*</sup>

[F\\_hoseininezhad@sbu.ac.ir](mailto:F_hoseininezhad@sbu.ac.ir)

مظفر صرافی<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۷/۵/۳۰

تاریخ دریافت: ۹۶/۸/۲۵

### چکیده

**زمینه و هدف:** مفهوم کیفیت زندگی شهری در ارتباط با محیط شهری شکل می گیرد و ابعاد عینی آن محیط را به ارزیابی ذهنی مردم از آن، متصل می کند. این انگاشت، از تمامی جنبه های زندگی شهری (شامل محیط طبیعی، ساخته شده، اجتماعی و اقتصادی) تاثیر می پذیرد. خدمات شهری، بخشی از محیط شهری است که در جهت تامین نیازهای اساسی شهروندان ارائه می گردد. هدف این پژوهش، شناخت چگونگی تاثیر رضایتمندی از خدمات شهری بر کیفیت زندگی شهروندان است.

**روش پژوهش:** در این پژوهش با به کارگیری رهیافتی توصیفی-تحلیلی، به تدوین چارچوب مفهومی پژوهش، مبتنی بر متون تخصصی پرداخته شده و سپس مدل کمی پژوهش ارائه گردیده است. داده های به دست آمده از پرسشنامه های ساکنان در ۳۰ محله از شهر تهران که با روش تصادفی سیستماتیک از ساکنان قطعات مسکونی جمع آوری شده، با استفاده از روش حداقل مجذورات جزئی و نرم افزار SmartPLS3.0 در قالب مدل پیشنهادی مورد تحلیل قرار گرفته است.

**یافته ها:** ارتباطی مستقیم و معنادار میان "رضایتمندی از خدمات شهری" و نیز "کیفیت تجربه شده" با "کیفیت زندگی" شهروندان وجود دارد. شاخص های "استاندارد خدمات"، "ساعت کاری" و "استفاده از فن آوری در ارائه خدمات" از دید شهروندان، بیشترین تاثیر را بر سازه "کیفیت تجربه شده" دارند. همچنین، سازه "انتظارات شهروندان از خدمات شهری" بیشتر تحت تاثیر دو شاخص "تجربه پیشین شهروند" و "ارتباطات خدماتی غیر آشکار" است.

**بحث و نتیجه گیری:** یافته های پژوهش، بر لزوم توجه سازمان های متولی تامین و ارائه خدمات شهری به عوامل تعیین کننده رضایتمندی از خدمات شهری در جهت ارتقای کیفیت زندگی شهروندان تاکید می ورزد.

**واژه های کلیدی:** کیفیت زندگی، رضایتمندی از خدمات شهری، کیفیت تجربه شده، انتظارات شهروندان، کلانشهر تهران

۱- دکترای برنامه ریزی شهری و منطقه ای، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده معماری و شهرسازی. \* (مسوول مکاتبات)

۲- استاد دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده معماری و شهرسازی.

# **The relationship between satisfaction with urban services and citizens' quality of life, using Partial Least Squares method (Case study: Tehran Metropolis)**

**Fatemeh Sadat Hosseinezhad<sup>1\*</sup>**

[F\\_hosseinezhad@sbu.ac.ir](mailto:F_hosseinezhad@sbu.ac.ir)

**Mozaffar Sarrafi<sup>2</sup>**

Admission Date: August 21, 2018

Date Received: November 16, 2017

## **Abstract**

**Background & Objective:** The concept of urban quality of life is developed in relation to the urban environment and connects the objective dimensions of that environment to the citizens' subjective assessments. This concept is influenced by all aspects of urban life (including the natural, built environment, social and economic aspects). Urban services are parts of the urban environment, which are provided and delivered with the aim of meeting the citizens' basic needs. The purpose of this research is to investigate how satisfaction with these services affects citizens' quality of life.

**Material and Methodology:** In this research, using a descriptive-analytical approach, and based on literature review, the conceptual framework of research has been developed and then the quantitative research model is presented. Data obtained by citizens' questionnaires on 30 neighborhoods in Tehran on a set of urban services, collected by systematic random sampling method from the residents of plots, have been analyzed, utilizing Partial Least Squares method and SmartPLS3.0 software in the form of the proposed model.

**Findings:** There is a direct and significant relationship between "satisfaction with urban services" as well as "experienced quality" and the citizens' "quality of life". Indices of "standard services", "working hours" and "use of technology in service delivery" in citizens' view, have the most important effects on "experienced quality" construct. Also, the construct of "citizens' expectations of urban services" is more affected by "previous experience" of the citizen and "implicit service communications" indices.

**Discussion and Conclusions:** Research findings emphasize on the necessity of paying attention to the factors determining the satisfaction with urban services by the responsible organizations in urban services provision and delivery, in order to improve the citizens' quality of life.

**Keywords:** Quality of life, Satisfaction with urban services, experienced quality, Citizens' expectations.

---

1- Ph.D. in Urban and Regional Planning, Shahid Beheshti University. *\*(Corresponding author)*

2- Professor, Shahid Beheshti University.

## مقدمه

مطالعه کیفیت زندگی شهری، می تواند اطلاعاتی را برای توسعه برنامه ریزی و راهبردهای طراحی در اختیار قرار دهد که به شناخت عرصه های مشکل، علل نارضایتی و نیز اولویت های شهروندان کمک کند (۱). خدمات عمومی در طبیعت خود منافع عمومی و خصوصی را تحت پوشش قرار می دهند (۲). خدمات شهری، گونه ای از خدمات هستند که به صورت جمعی در درون یک ناحیه اداری تعریف شده (که حکومت محلی آن مسوولیت مدیریت بودجه بندی و یا تامین مالی را در سطح شهر به عهده دارد)، تامین می شوند (۳). هدف از تامین خدمات شهری، سود رساندن به کل جامعه و نیز شهروندان و ارتقای رضایتمندی آنان از محیط زندگی خود از طریق برآورده نمودن نیازهای اساسی است. بنابراین، به لحاظ نظری می توان گفت که خدمات شهری به نوعی با سطح بهره مندی و لذت شهروندان از زندگی خود در ارتباط هستند. چهار موضوع اصلی در پژوهش خدمات شهری می تواند مورد توجه قرار گیرد: الف) سیستم های سازمانی ارائه خدمات، ب) روش های گزینه ارائه خدمات؛ پ) الگوهای پراکنش خدمات و ت) رضایتمندی مردم از خدمات (۴). این پژوهش به موضوع چهارم می پردازد. در مطالعات کیفیت زندگی که تاکنون در کلانشهر تهران انجام یافته، در بررسی زیرقلمرو خدمات شهری، تنها به بعد دسترسی به خدمات و رضایتمندی از آن توجه شده و از مطالعه ابعاد دیگر تاثیرگذار بر رضایتمندی شهروندان از آن و ارتباط عوامل با کیفیت زندگی چشم پوشی شده است. توجه به چگونگی ارتباط عوامل نامبرده با کیفیت زندگی شهروندان در کلانشهر تهران به عنوان پایتخت کشور، به عنوان ضرورت انجام این پژوهش مطرح می گردد. پرسش هایی که این پژوهش در پی یافتن پاسخ آن است، عبارتند از:

- عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری چیست؟

- آیا رضایتمندی از خدمات شهری و عوامل تعیین کننده آن (کیفیت تجربه شده و انتظارات) با کیفیت

زندگی شهروندان، دارای ارتباط مستقیم و معنادار هستند؟

- رضایتمندی از خدمات شهری و عوامل تعیین کننده آن چگونه با کیفیت زندگی شهروندان ارتباط دارد؟ با توجه به متون تخصصی مطالعه شده، فرضیه های پژوهش ارائه شده و با ایجاد چارچوب مفهومی در فرایند تحلیل مورد آزمون قرار می گیرند:

- فرضیه اول: بین رضایتمندی از خدمات شهری و کیفیت زندگی رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.  
- فرضیه دوم: بین کیفیت تجربه شده خدمات شهری و کیفیت زندگی ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد.  
- فرضیه سوم: بین انتظارات شهروندان از خدمات شهری و کیفیت زندگی ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد.

ساختار این پژوهش، به این ترتیب تهیه شده است: ابتدا پیشینه پژوهش و متون تخصصی مرتبط مورد بررسی قرار می گیرد. سپس مدل مفهومی پژوهش ارائه می شود. در مرحله بعد، روش انجام پژوهش انتخاب شده و مدل کمی ایجاد می شود. در مرحله بعد، داده های جمع آوری شده در قالب مدل پژوهش مورد تحلیل قرار می گیرند، فرضیه ها آزمون شده و یافته ها ارائه می شود.

## پیشینه پژوهش

در بررسی تجارب موجود در زمینه موضوع پژوهش حاضر، می توان به پژوهش های سطح بین المللی و نیز پژوهش های موردی (خارجی و داخلی) اشاره نمود. در زمینه سنجش کیفیت زندگی در سطح بین المللی، سازوکارها و موسسات فعالی وجود دارد که به طور مستقیم با موضوع کیفیت زندگی سروکار دارند که از آن جمله می توان به مؤسسات مرسر (۵) و اکونومیست (۶)، برنامه سنجش شهری اروپا (۷)، یوروبارومتر (۸) مربوط

1- Mercer

2- Economist

3- European Urban Audit

در این مرحله از پژوهش، انگاشت کیفیت زندگی، رضایتمندی از خدمات شهری و عوامل تعیین کننده آن، به صورت خلاصه معرفی می شود و به این ترتیب چارچوب مفهومی به عنوان پایه اندازه گیری ارتباط کیفیت زندگی و رضایتمندی از خدمات شهری ارائه می گردد.

### انگاشت کیفیت زندگی

کیفیت زندگی، حالتی از بهزیستی اجتماعی یک فرد و یا گروه، به صورت درک شده و یا شناخته شده به وسیله شاخص های قابل مشاهده است (۲۰). بررسی مدل های انگاشتی کیفیت زندگی شامل مدل میشل (۲۰۰۹) (۲۱)، مدل هاگرتی<sup>۵</sup> و دیگران (۲۰۰۱) (۲۲) و مدل ماردی<sup>۶</sup> و دیگران (۲۳) نشان می دهد که خدمات عمومی (و شهری) به عنوان یکی از عناصر قلمروهای کیفیت زندگی قلمداد شده که بر آورده نمودن انواع نیازهای مرتبط با آن تاثیرگذار است. خدمات عمومی در یک زمینه سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و در ارتباط با ویژگی های محیط محلی، به صورت عینی به عنوان درونداد کیفیت زندگی مطرح می شوند. وضعیت فرد در قلمرو، تحت تاثیر خدمات عمومی به عنوان میانداد شکل می گیرد و در نهایت ادراک رضایتمندی فرد از این خدمات، به همراه رضایتمندی از سایر زیرقلمروها و قلمروهای اصلی زندگی، کیفیت زندگی کلی را تشکیل می دهد.

### انگاشت رضایتمندی از خدمات

رضایتمندی از خدمات، چگونگی پاسخ مصرف کنندگان به خدماتی است که آن را مصرف کرده و یا از آن بهره مند شده اند. در ارائه خدمات، هدف، برآورده کردن نیازهای مصرف کننده و انتظارات مشتری است (۲۴). در مکتب رضایتمندی، ارزیابی کیفیت خدمات، به عدم رضایت و یا رضایتمندی منجر می گردد (۲۵). پاراسورامان و دیگران (۱۹۹۱)، پنج بعد از کیفیت خدمات را تعیین نموده اند که عبارتند از: الف) قابلیت

به کمیسیون اروپا و در نهایت، "شاخص زندگی بهتر" مربوط به سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (۹) اشاره نمود. در پیمایش های نام برده، از نماگرها و شاخص های مربوط به خدمات عمومی و نیز خدمات شهری به عنوان بخشی از شاخص های پیمایش برای استنتاج کیفیت زندگی کلی استفاده می گردد. در خصوص تجارب کشورهای مختلف که در مطالعه کیفیت زندگی، رضایتمندی از خدمات شهری را نیز به عنوان یکی از شاخص های تاثیرگذار، مورد بررسی قرار داده اند، می توان به پژوهش های انجام یافته در برخی سازمان ها اشاره نمود که عبارتند از: پروژه "ابتکار خوشنودی" شهر سیاتل در ایالات متحده (۲۰۱۱ میلادی) (۱۰)، پیمایش توسط شورای شهر بریستول در بریتانیا (۲۰۱۶ میلادی) (۱۱)، سیستم گزارش دهی کیفیت زندگی در کانادا<sup>۳</sup> (۱۲) و سیستم گزارش دهی کیفیت زندگی نیوزلند (۱۳). از پژوهش های موردی خارجی نیز می توان به پژوهش های لی (۲۰۰۸) در شهر تایپه، کشور تایوان (۱۴) و پژوهش ایوالدی<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۱) در کشور ایتالیا (۱۵) اشاره نمود. همچنین از جمله پژوهش هایی از این دست که در کشور ایران، انجام یافته است می توان به پژوهش های مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران (۱۳۸۹) (۱۶)، باسحا و همکاران (۱۳۸۹) (۱۷)، زبردست و بنی عامریان (۱۳۸۹) (۱۸) و نجات و همکاران (۱۳۸۴) (۱۹)، اشاره نمود. بررسی پیشینه پژوهش های انجام گرفته نشان دهنده این موضوع است که در اغلب مطالعات، "رضایتمندی از خدمات شهری" همراه با سایر قلمروهای مرتبط با "کیفیت زندگی" بررسی شده و تاکید اصلی بر این موضوع نبوده است. در پژوهش حاضر، با بهره گیری از متون تخصصی مرتبط، مدلی ارائه می گردد که به صورت ویژه ارتباط رضایتمندی از خدمات شهری را همراه با عناصر تعیین کننده آن با کیفیت زندگی، مورد سنجش قرار می دهد.

### بررسی متون تخصصی مرتبط

5- Mitchell

6- Hagerty

7- Murdie

8- Parasuraman et al.

1- Eurobarometer

2- OECD

3- The Quality of Life Reporting System (QOLRS)

4- Ivaldi

ارتباطات بیرونی (شامل ارتباطات خدماتی آشکار و غیر آشکار) (۲۹). در زمینه خدمات عمومی، جدای از سایر عوامل برشمرده، ممکن است عامل باورها و ارزش های فردی بر انتظارات تاثیرگذار باشد. همچنین درک عمومی از صداقت و درستی حکومت و حتی شهرت حکومت در کل، بر ارزیابی آنان از خدماتی که از نهادها دریافت می کنند، اثر می گذارد (۲۵). در برخی از منابع، به تصویر سازمان به عنوان بعد سوم کیفیت درک شده خدمات، نیز اشاره گردیده است. تصویر سازمان، به ارتباطات سازمان و نیازهای مشتری بستگی دارد. انتظارات مشتری و تصویر سازمان، از اطلاعاتی که آنها از سازمان و یا بر مبنای مواجهه و اجرا پیشین آن سازمان داشته اند، شکل می گیرد (۳۱).

#### ارائه چارچوب مفهومی به عنوان پایه اندازه گیری ارتباط

##### کیفیت زندگی و رضایتمندی از خدمات شهری

با توجه به متون تخصصی بررسی شده، می توان یک ساختار کلی برای این پژوهش ایجاد نمود. در این ساختار، تمرکز اصلی بر ارتباط کیفیت زندگی با رضایتمندی از خدمات شهری است. از سوی دیگر، رضایتمندی از خدمات شهری به صورت کلی، متاثر از ویژگی های فنی و عملکردی آن (کیفیت تجربه شده) و نیز انتظارات شهروند به عنوان مصرف کننده خدمات است (شکل ۱).

#### روش شناسی پژوهش

##### نمونه گیری و جمع آوری داده

در این پژوهش، در جهت شناسایی چگونگی ارتباط عوامل موثر بر رضایتمندی از خدمات شهری و کیفیت زندگی شهروندان، تعداد ۳۰ محله از مناطق ۲۲ گانه شهر تهران انتخاب شده اند. در سال ۱۳۸۹ پژوهشی توسط شهرداری تهران با موضوع کیفیت زندگی در شهر تهران انجام گرفته است (۱۶)؛ در این مطالعه، کیفیت کلی زندگی مردم شهر تهران با به کارگیری شاخص های متعدد مرتبط در قلمروهای متفاوت از کیفیت زندگی مانند اشتغال، درآمد، مسکن و جز آن سنجیده شده است که برخی از شاخص های آن به بررسی وضعیت خدمات شهری به صورت موردی (برای مثال خدمات تفریحی، جمع

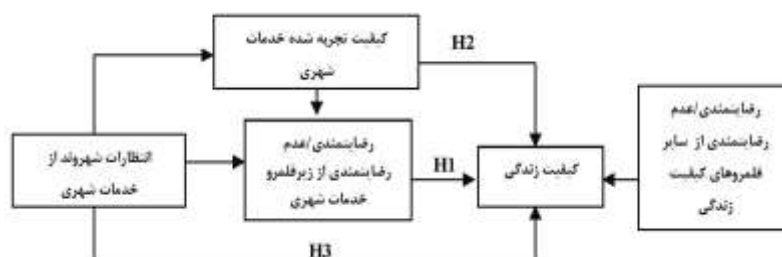
اطمینان، توانایی تامین خدمات وعده داده شده به صورت صحیح (با دقت) و مستمر، ب) پاسخگویی که تمایل و یا اشتیاق برای کمک به مشتریان است پ) تضمین، شامل دانش، مهارت ها، پذیرش مناسب، ت) یکدلی، شامل ویژگی کارکنان مخاطب برای درک نیازهای مشتریان و مشکلات آن ها، تسهیل و یا اداره ارتباطات است. ث) ملموس بودن، در دسترس بودن تسهیلات کالبدی، تجهیزات و تسهیلات ارتباطی و یا سایر مواردی که باید در فرایند خدمات قرار گیرد (۲۶). رضایتمندی یا نارضایتی مشتری به "کیفیت درک شده" از خدمات و چگونگی تناسب سطح خدمات ارائه شده، با انتظارات مشتری، بازمی گردد. کیفیت درک شده، متاثر از "کیفیت تجربه شده" خدمات و نیز "انتظارات مشتری" است (۲۵)؛ مطابق با مدل انتظارات-عدم تائید، هنگامی که کیفیت تجربه شده، پایین تر از انتظارات است، این نشانه ای از کیفیت پایین بوده و برعکس آن کیفیت خوب قرار دارد (۲۷). کیفیت تجربه شده خدمات، نتیجه دو بعد از کیفیت (ابعاد روندکاری و محتوایی ارائه خدمات) است و با ابعاد فنی و عملکردی آن ارتباط دارد. کیفیت در شرایط فنی، پیامد میانکنش خدمات بین کارکنان و مشتری است. کیفیت در بعد عملکردی یک رهیافت و یا روندی است که برای تحویل خدمات به وسیله یک تامین کننده استفاده می شود و موضوعاتی مانند اداره کردن کارکنان در زمینه رفتاری و عملکرد شغلی را در برمی گیرد (۲۸). پارسورامان و دیگران (۱۹۸۸)، بیان می کنند که "انتظارات مشتری"، چیزهایی است که مشتریان فکر می کنند خدمات باید ارائه دهند، بیشتر از آنچه که ممکن است ارائه دهند (۲۹). انتظارات ممکن است با ویژگی های مختلف فرد و یا خانوار تحت تاثیر قرار گیرند، این ویژگی ها می تواند شامل سن، تحصیلات، قومیت، جنسیت، وضعیت رفاه، خواسته ها و آرزوهای وی باشد (۳۰). زیتامل و دیگران (۱۹۹۰)، چهار عامل را که بر انتظارات مشتری از خدمات (عمومی و خصوصی) تاثیر می گذارند، شناسایی نموده اند: ارتباطات شفاهی، نیازهای فردی، تجربیات گذشته و

1- Reliability

2- Zeithaml et al.

زیرمجموعه هر ناحیه، مجموعاً ۳۰ محله انتخاب شده است (جدول ۱ و شکل ۲) در هر یک از محلات انتخاب شده، تعداد ۱۷ پرسشنامه و در مجموع، تعداد ۵۱۹ پرسشنامه به صورت تصادفی سیستماتیک (هر ۷۵ پلاک، یک پرسشنامه) پر شده است. حداقل حجم نمونه مورد نیاز، بر اساس فرمول کوکران با در نظر گرفتن حجم جامعه، برابر با ۳۸۴ نفر است.

آوری زیاله) پرداخته است. نتایج این پژوهش در نهایت به صورت دسته بندی دهگانه نواحی، بر اساس امتیاز به دست آمده کیفیت زندگی بوده است. در پژوهش حاضر، دسته بندی یادشده به پنج دسته (بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) تبدیل شده و سپس با توجه به وزن جمعیتی هر دسته، تعداد ۲۳ ناحیه و از این نواحی، با در نظر گرفتن تعداد محلات



شکل ۱- مدل مفهومی ارتباط رضایتمندی از خدمات شهری و کیفیت زندگی

Figure 1. Conceptual framework of the relationship between satisfaction with urban services and quality of life

جدول ۱- تعیین تعداد نواحی و محلات مورد پژوهش

Table 1. Determining the number of research areas and neighborhoods

تعداد محلات منتخب	تعداد محلات موجود در نواحی منتخب	تعداد نواحی منتخب	وزن جمعیتی (درصد)	جمعیت (نفر)	امتیاز کیفیت زندگی
۲	۴	۱	۴	۳۶۳۵۴۵	۲۰-۰
۷	۲۰	۵	۲۲	۱۸۴۰۰۷۹	۴۰-۲۰
۱۰	۲۱	۸	۳۷	۳۰۲۲۷۲۰	۶۰-۴۰
۷	۱۸	۶	۲۵	۲۰۸۶۰۰۷	۸۰-۶۰
۴	۱۱	۲	۱۱	۸۹۵۴۸۱	۱۰۰-۸۰
۳۰	۷۴	۲۳	۱۰۰	۸۲۰۷۸۳۲	کل طبقات



شکل ۲- محلات منتخب در دسته بندی پنجگانه کیفیت زندگی نواحی شهر تهران

Figure 2. Selected neighborhoods in five classes of quality of life scores in Tehran

استفاده از نمونه ۳۰ تایی پر شده و پایایی سوالات انتخاب شده برای سنجش، مورد بررسی قرار گرفته است. آلفای کرونباخ کل سوالات پرسشنامه با حذف برخی پرسش‌ها، برابر ۰/۸۲ به دست آمده است که به این معناست که تکرار این آزمون نتایج مشابهی به دست خواهد داد (۳۲).

#### ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

در بررسی متون تخصصی مرتبط، بیان شد که بخشی از انتظارات افراد از خدمات شهری، تحت تاثیر ویژگی‌های فردی، اعم از سن، جنسیت، تحصیلات و نیازهای فردی وی قرار دارد. بخشی از سوالات پرسشنامه به این ویژگی‌ها اختصاص داده شده است (جدول ۲). از مجموع ۵۱۹ نفری که به سوالات پاسخ داده بودند، از نظر اشتغال، بیشترین فراوانی (۲۲٪) مربوط به خانه داران، ۱۴/۷٪ مربوط به کارکنان خدماتی و فروشگاه‌ها و ۱۴٪ کارمندان بوده‌اند.

طراحی پرسشنامه در سه قسمت ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، عوامل موثر بر رضایتمندی از خدمات شهری (زیرمجموعه دو متغیر کیفیت خدمات تجربه شده و انتظارات از خدمات شهری) و نیز عوامل موثر بر کیفیت زندگی فرد انجام یافت. خدمات شهری مورد بررسی شامل مدرسه (دولتی و خصوصی)، درمانگاه (دولتی و خصوصی)، ورزشگاه (دولتی و خصوصی)، کتابخانه، پارک، مسجد، میدان میوه و تره بار و نیز حمل و نقل عمومی بوده است. پرسش‌های مربوط به شاخص‌های موثر بر رضایتمندی، "متناسب با نوع خدمات شهری" و در قالب طیف لیکرت با پنج درجه (بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) طراحی شده است. همچنین در بررسی متغیر کیفیت زندگی نیز از طیف نامبرده استفاده شده است. آماده سازی و تحلیل مقدماتی داده‌ها در نرم افزار SPSS Statistics 23 انجام یافته است. پیش از انجام پژوهش اصلی، پرسشنامه‌ها با

#### جدول ۲- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان از محلات منتخب، تهران، ۱۳۹۶

Table 2. Demographic characteristics of respondents from selected neighborhoods, Tehran, 2017

شاخص	مقوله	%	شاخص	مقوله	%
جنسیت	زن	۴۵/۵	سن	زیر ۳۰ سال	۳۳/۷
	مرد	۵۴/۵		۳۰-۶۰ سال	۵۷/۵
وضعیت تاهل	متاهل	۶۶/۵	مالکیت مسکن	بیشتر از ۶۰ سال	۸/۸
	مجرد	۳۳/۵		ملکی	۶۶/۱
تحصیلات	زیردیپلم	۱۲/۱	اجاره ای	۲۹/۹	
	دیپلم	۴۹/۲	در برابر خدمت	۲/۵	
	لیسانس	۳۰/۸	رایگان	۱/۵	
	فوق لیسانس	۶/۹			
	دکتر و بالاتر	۱			

#### روش تحلیل اعتبار مدل مفهومی

ناپارامتریک) و نرم افزار مرتبط با آن، 3 Smart PLS برای تحلیل داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌ها به کار گرفته می‌شود. این روش با هدف پژوهش سازگار است، به این معنی که هدف آن ایجاد و آزمون یک مدل نظری از طریق توضیح و پیش بینی است (۳۳، ۳۴) و پیچیدگی کمتری نسبت به سایر

در این پژوهش به این دلیل که غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون "کولموگروف اسمیرنوف" اثبات شده، می‌باید از روشی ناپارامتریک برای تحلیل استفاده کرد. بنابراین، روش حداقل مربعات جزئی<sup>۱</sup> (متناسب با تحلیل داده‌های

1- Partial Least Squares

که میانگین واریانس های استخراج شده، بیشتر از ۰/۵ باشد (۳۷). در این پژوهش تمامی AVE ها از ۰/۵۶۷ تا ۰/۷۹۹ هستند و شروط اول و دوم نیز برقرار است. بنابراین مدل دارای روایی همگرا است (جدول ۳). بارعاملی، میزان شدت رابطه میان یک متغیر پنهان (سازه) و شاخص مربوط را طی فرایند تحلیل مسیر مشخص می کند. هرچه مقدار بار عاملی یک شاخص در رابطه با یک سازه مشخص بیشتر باشد، آن شاخص سهم بیشتری در تبیین آن سازه ایفا می کند (۳۸). بارهای عاملی بیشتر از ۰/۴ از اعتبار مناسبی برخوردارند (۳۹). پایایی هر متغیر از طریق اندازه پایایی مرکب به وسیله فرنل و لاکر (۱۹۸۱) معرفی شده است؛ این واحد اندازه گیری پایایی، تخمین بهتری را نسبت به آلفای کرونباخ در ارتباط با شاخص ها به دست می دهد (۴۰). در این مطالعه ضریب پایایی مرکب از ۰/۷۵۸ تا ۰/۹۳۶ بوده است که بر اساس استاندارد که توسط فرنل و لاکر (۱۹۸۱) معرفی شده، باید بیش از ۰/۷ باشد؛ با توجه به جدول ۳، پایایی مدل در حد آستانه تعیین شده است. در الگوریتم PLS به کار گرفته شده و ارتباطات منتج، ضرایب و ارزش های بارهای عاملی نیز محاسبه شده است (شکل ۳).

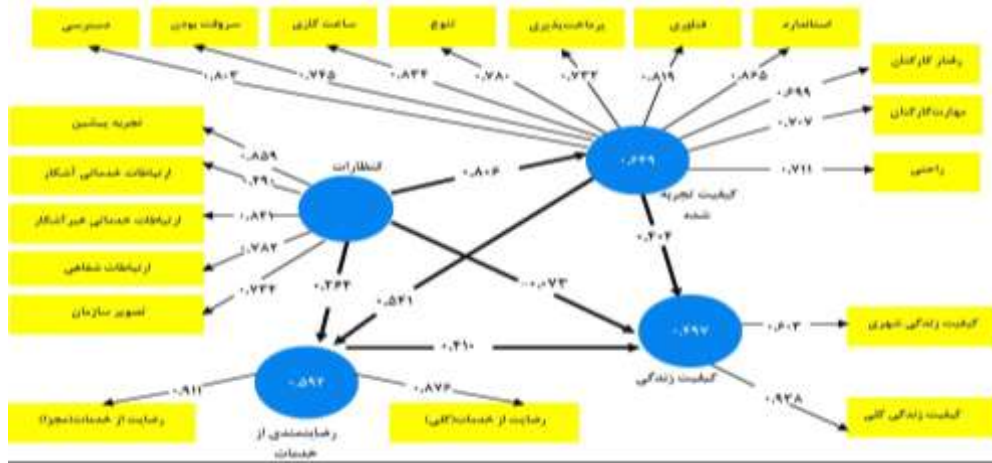
مدل های مشابه دارد (۳۳). تحلیل و تفسیر در این نرم افزار در دو مرحله انجام می گردد (۳۴): نخست، مدل اندازه گیری که به عنوان مدل بیرونی نیز شناخته می شود که انجام آن برای اطمینان از روایی و پایایی مدل است. دوم، کیفیت مدل ساختاری پیشنهادی که به وسیله  $R^2$  (ضریب تبیین)، مورد تحلیل قرار می گیرد (۳۲). برازش مدل کلی (GoF) نیز برای کنترل مدل های اندازه گیری و ساختاری با هم به کار گرفته شده است. در این پژوهش، تاثیر هر یک از عوامل تعیین کننده رضایتمندی از خدمات شهری، بر تک تک خدمات بیان شده، به عنوان متغیرهای مشاهده شده محسوب گردیده و سپس، عامل تاثیرگذار به عنوان متغیر پنهان مرتبه دوم محاسبه شده است. برخی از این متغیرهای پنهان درجه دوم نیز، خود در یک گروه وسیع تر قرار گرفته و متغیر پنهان مرتبه بالاتر را ایجاد کرده است. مدل اولیه به صورت سلسله مراتبی و دارای متغیرهای مرتبه بالاتر و ارتباطات انعکاسی و تشکیل دهنده است. این سازه ها، از طریق تبدیل متغیرهای پنهان مراتب بالاتر به عنوان متغیرهای مستقل، به سازه های مرتبه اول و دوم با استفاده از رهیافت دو مرحله ای تغییر یافته اند. در این رهیافت، نمرات متغیر پنهان در ابتدا در درون یک مدل بدون سازه های مرتبه دوم محاسبه می شود (۳۵). نمرات به دست آمده متغیر پنهان، پس از آن، به عنوان نماگر در تحلیل مدل ساختاری جداگانه مرحله بالاتر استفاده می گردد (۳۶).

### یافته های پژوهش

#### کیفیت مدل اندازه گیری

بررسی کیفیت مدل اندازه گیری تایید می نماید که ابزار بررسی قابل اطمینان است. در این مطالعه، بارهای هر متغیر مستقل، بر متغیر مرتبط با آن تعیین می شود. برای دستیابی به هدف اندازه گیری نیکویی آزمون، دو معیار روایی و پایایی بررسی می گردد. برای تعیین روایی سازه مدل، از شاخص روایی همگرا استفاده شده که شرط برقراری آن، بالاتر بودن میزان آن از ۰/۷ در مورد هر سازه و همچنین بیشتر بودن آن از میزان میانگین واریانس استخراج شده است. سومین شرط، این است





شکل ۳- بارهای عاملی و ضرایب مسیر متغیرها در الگوریتم PLS

Figure 3. Factor loadings and path coefficients of variables in the PLS algorithm

جدول ۳- آمار توصیفی، روایی و پایایی مدل مورد پژوهش

Table 3. Descriptive statistics, validity and reliability of the research model

سازه اصلی (متغیر پنهان)	سازه زیر-سازه (متغیر پنهان)	شاخص	میانگین	انحراف معیار	بار عاملی	پایایی مرکب (CR)	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)
کیفیت تجربه شده	دسترسی	-	۲/۹۶۶۷	۰/۵۶۹۱۳	۰/۸۰۳	۰/۹۳۶	۰/۵۹۵
	پرداخت پذیری	-	۳/۰۳۸۵	۰/۶۱۷۳۰	۰/۷۳۲		
	راحتی استفاده	-	۳/۰۲۵۶	۰/۶۲۰۱۷	۰/۷۱۱		
	رفتار کارکنان	-	۳/۰۶۶۷	۰/۵۲۲۶۴	۰/۶۹۹		
	مهارت کارکنان	-	۳/۱۲۳۴	۰/۵۳۶۴۴	۰/۷۰۷		
	استاندارد خدمات	-	۲/۹۵۳۴	۰/۵۵۶۱۸	۰/۸۶۵		
	استفاده از فناوری	-	۲/۸۳۴۱	۰/۵۴۱۵۲	۰/۸۱۹		
	تنوع خدمات در دسترس	-	۳/۶۷۷۸	۰/۹۱۷۵۴	۰/۷۸۰		
	ساعت کاری	-	۳/۰۸۶۴	۰/۵۵۰۶۱	۰/۸۳۴		
	سروقت بودن ارائه خدمات	-	۳/۰۰۰۶	۰/۴۳۵۷۶	۰/۷۴۵		
خدمات شهری	تجربه پیشین	-	۲/۸۶۳۱	۰/۵۲۴۸۵	۰/۸۵۹	۰/۸۶۴	۰/۵۶۷
	ارتباطات خدماتی آشکار	توصیه خدمات توسط کارکنان	۲/۳۴۷۳	۰/۵۳۴۵۱	۰/۴۹۰		
		تبلیغات کلی					
	ارتباطات خدماتی غیر آشکار	کالبد بیرونی	۳/۰۲۳۸	۰/۴۶۲۴۱	۰/۸۴۱		
کالبد درونی							

سازه اصلی (متغیر پنهان)	زیر-سازه (متغیر پنهان)	شاخص	میانگین	انحراف معیار	بار عاملی	پایه مرکب (CR)	میانگین وار یانس استخراج شده (AVE)
	ارتباطات شفاهی	توصیه توسط دوستان و آشنايان	۲/۷۴۰۱	۰/۴۷۲۷۰	۰/۷۸۲		
		شهرت خدمات					
	تصویر سازمان	عدالت در توزیع خدمات	۲/۵۵۸۹	۰/۴۰۴۶۹	۰/۷۳۴		
		اعتماد به سازمان برای رفع مشکلات					
استقبال سازمان از پیشنهاد شهروندان							
	عمل به وعده ها توسط سازمان						
کیفیت	کیفیت زندگی شهری	-	۳/۱۲۱۲	۱/۰۴۲۹	۰/۶۰۳	۰/۷۵۸	۰/۶۲۱
	کیفیت زندگی کلی	-	۲/۹۸۱۰	۰/۹۲۷۴	۰/۹۳۸		
رضایتمندی از خدمات شهری	رضایت از خدمات (مجزا)	-	۲/۹۶۲۶	۰/۴۷۴۴۸	۰/۹۱۱	۰/۸۸۸	۰/۷۹۹
	رضایت از خدمات (کلی)	-	۲/۹۱۱۰	۰/۷۲۹۸	۰/۸۷۶		

### کیفیت مدل ساختاری

در تعیین کیفیت مدل ساختاری پژوهش از دو شاخص ضریب تبیین<sup>۱</sup> و برازش مدل کلی<sup>۲</sup> استفاده شده است. ضریب تبیین مشخص می کند که چند درصد از تغییرات سازه ها به وسیله مدل توضیح داده می شود (۴۱). هیر<sup>۳</sup> و دیگران (۲۰۱۴) بیان می کنند که ارزش های R<sup>2</sup> به میزان ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی ضریب تبیین اشاره شده است (۴۰). بر اساس جدول شماره ۴، R<sup>2</sup> سازه های مدل در حد متوسط و بالا است.

برازش مدل کلی، معیاری است که مشخص می کند تا چه اندازه داده های مشاهده شده با ارزش هایی که بر اساس نظریه، انتظار می رود، مطابقت دارد. به عبارت دیگر، مدل های

اندازه گیری و ساختاری را با هم کنترل می نماید. این معیار توسط تننهاوس<sup>۴</sup> و دیگران (۲۰۰۵) ابداع گردیده و برابر ریشه دوم حاصل ضرب میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه<sup>۵</sup> و میانگین ضریب تبیین است. میزان این معیار عددی بین صفر و یک است و سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای برازش مدل کلی معرفی شده اند (۴۲). برای این پژوهش، میانگین مقادیر اشتراکی برابر ۰/۶۴۵ و میانگین ضریب تبیین سازه ها برابر ۰/۵۷۷ است. در نتیجه برازش مدل کلی برابر ۰/۶۱ به دست می آید که این میزان نشان از برازش کلی قوی مدل پژوهش دارد.

- 1- R Square
- 2- Goodness of fit: GoF
- 3- Hair.J.

- 4- Tenenhaus
- 5- communalities

## آزمون ضرایب معناداری مسیرها

که بر خلاف جهت فرض شده است، فرضیه صفر تایید و فرضیه نخست رد می‌شود (۳۸). میزان T-values برای یک آزمون دو دامنه ای، برای سطح ۰/۰۵ معناداری حداقل برابر ۱/۹۶ و برای سطح معناداری ۰/۰۱ حداقل برابر ۲/۵۸ است. بر اساس جدول ۵، ضریب معناداری T برای تمامی مسیرهای مشخص شده، به جز مسیر انتظارات به کیفیت زندگی، در سطح معناداری ۰/۰۱ بیشتر از ۲/۵۸ بوده و بنابراین، فرضیه های H1 و H2 تایید و فرضیه H3 رد می شود.

ضرایب استاندارد شده مسیرها (بتا)، شدت و جهت تاثیر مسیر را نشان می دهد. آزمون معناداری آماری ضرایب مسیر، بین متغیرهای پنهان، از طریق بوت استرپینگ با ۵۰۰۰ بار تکرار انجام شده است. در پژوهش حاضر سه فرضیه بیان شده (و در مدل مفهومی مشخص گردیده) که اثبات این فروض از طریق بررسی معناداری ضرایب مسیر اتصال دهنده سازه های اصلی پژوهش انجام می پذیرد. هیر و دیگران (۲۰۱۱) بیان می کنند که وقتی مسیرها معنادار نیستند و یا علایمی را نشان می دهند

## جدول ۴- ضریب تبیین مدل اندازه گیری پژوهش

Table 4. R square of measurement model

سازه	ضریب تبیین (R Square)
کیفیت تجربه شده خدمات شهری	۰/۶۴۹
کیفیت زندگی	۰/۴۹۷
رضایتمندی از خدمات شهری	۰/۵۹۲

## جدول ۵- ضرایب معناداری مسیرهای اتصال دهنده متغیرهای پنهان

Table 5. Significance coefficients of paths connecting latent variables

فرضیه	مسیر	ضریب مسیر (β)	انحراف معیار	ضریب معناداری T	نتیجه بررسی معناداری رابطه	نتیجه آزمون فرضیه
-	انتظارات- < کیفیت تجربه شده	۰/۸۰۶	۰/۰۱۵	۵۳/۰۵۰	معنادار	-
H۳	انتظارات- < کیفیت زندگی	-۰/۰۷۴	۰/۰۶۰	۱/۲۱۳	غیرمعنادار	رد
-	انتظارات- < رضایتمندی از خدمات شهری	۰/۲۶۴	۰/۰۴۳	۶/۱۶۲	معنادار	-
H۲	کیفیت تجربه شده- < کیفیت زندگی	۰/۴۰۴	۰/۰۶۶	۶/۱۰۴	معنادار	تایید
-	کیفیت تجربه شده- < رضایتمندی از خدمات شهری	۰/۵۴۲	۰/۰۴۲	۱۲/۷۴۰	معنادار	-
H۱	رضایتمندی از خدمات شهری- < کیفیت زندگی	۰/۴۱۰	۰/۰۵۶	۷/۳۵۸	معنادار	تایید

## بحث و تفسیر

است. از آنجا که مدل دارای برازش مطلوب بررسی (متوسط نزدیک به قوی است)، مدل ساختاری پیشنهادی تایید می‌گردد. بیشترین میزان ضریب تبیین مربوط به کیفیت تجربه شده

این پژوهش، مدلی با مراتب بالاتر (با متغیرهای مرتبه دوم و سوم) را برای آزمون روابط میان رضایتمندی از خدمات شهری و عوامل موثر بر آن با کیفیت زندگی شهروندان به کار برده

خدمات شهری به میزان ۰/۶۴۹ است که نشان می‌دهد تقریباً ۶۵٪ از تغییرات این متغیر، توسط متغیرهای مستقل استفاده شده در مدل ایجاد می‌شود؛ در جایگاه بعدی، متغیرهای پنهان رضایتمندی از خدمات شهری با ۰/۶۰٪ و کیفیت زندگی با ۰/۵۰٪ تأثیرپذیری از تغییر شاخص‌های مربوط قرار دارند. برازش مدل کلی نیز با میزان ۰/۶۱ نشان دهنده برازش قوی مدل پژوهش است. بررسی بارهای عاملی شاخص‌ها بر متغیرهای پنهان (بیش از ۰/۴) نشان می‌دهد که پرسش‌هایی که برای تبیین آن‌سازه به کار رفته است، به خوبی توانسته متغیر پنهان را بسنجد. بررسی میزان بارهای عاملی بیانگر آن است که تأثیرگذارترین عوامل بر متغیر پنهان "کیفیت تجربه شده خدمات شهری"، به ترتیب، "استاندارد خدمات"، "ساعت کاری" و "استفاده از فن آوری در ارائه خدمات" بوده است؛ کمترین تأثیر مربوط به "شاخص رفتار کارکنان" خدمات شهری بوده است؛ در خصوص شاخص‌های موثر بر انتظارات، بیشترین تأثیر مربوط به شاخص‌های "تجارب پیشین شهروندان" و "ارتباطات خدمات غیر آشکار" بوده است. به این معنی که استفاده پیشین فرد از این خدمات در جای دیگر، موجب تعریف آستانه‌ای از انتظارات برای وی شده است. از سوی دیگر، ظاهر کالبدی بیرونی و درونی دستگاه ارائه دهنده خدمات نیز بر شکل‌گیری توقع شهروندان از خدمات موثر است. متغیر "ارتباطات خدماتی آشکار"، دارای کمترین میزان همبستگی با انتظارات شهروندان از خدمات است. این موضوع نشان از این دارد که در خصوص خدمات شهری، توصیه خدمات و یا بیان عباراتی در این خصوص، توسط کارکنان و نیز سایر تبلیغات اعم از تبلیغات رسانه‌ای، بروشور و جز آن، کمترین اثر را بر شکل‌گیری انتظارات شهروندان از این خدمات دارد.

هدف از مدلسازی در پژوهش، اثبات فرضیه‌های سه‌گانه بوده است که بر ارتباط رضایتمندی از خدمات شهری و عناصر شکل دهنده این رضایتمندی، بر کیفیت زندگی تأکید می‌کنند. تأیید و یا رد این فرضیه‌ها با استفاده از ضرایب مسیر انجام پذیرفته است که نشان دهنده شدت و جهت رابطه متغیرهای پنهان مدل است و عددی بین -۱ و +۱ است. فرضیه نخست پژوهش (H1)، بیان می‌کند که بین "رضایتمندی از خدمات

شهری" و "کیفیت زندگی" رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد. نتایج به دست آمده، با ضریب معناداری (T) برابر ۷/۳۵۸ در سطح اطمینان ۰/۹۹، معناداری این رابطه را تأیید نموده و بنابراین این ارتباط با ضریب مسیر ۰/۴۱ که شدت نسبتاً مطلوب مسیر و جهت مثبت آن را نشان می‌دهد، پذیرفته می‌شود. علامت مثبت این ضریب مسیر نشان از همسو بودن تغییرات "رضایتمندی از خدمات شهری" و "کیفیت زندگی" است. فرضیه دوم پژوهش (H2)، بیان می‌کند که بین "کیفیت تجربه شده خدمات شهری" و "کیفیت زندگی" ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد. این رابطه با ضریب معناداری (T)، ۶/۱۰۴ در سطح اطمینان ۰/۹۹، معنادار بوده و این فرضیه نیز اثبات می‌شود. بنابراین، می‌توان گفت آنچه به عنوان "کیفیت تجربه شده" ناشی از ویژگی‌های فنی و عملکردی خدمات، در ذهن شهروندان، ایجاد می‌گردد، با "کیفیت زندگی" ارتباط مستقیم و نسبتاً مطلوبی با ضریب مسیر ۰/۴۰۴ داشته و افزایش کیفیت تجربه شده ناشی از ویژگی‌های مطالعه شده خدمات، موجب می‌گردد که کیفیت زندگی نیز افزایش پیدا کند. فرضیه سوم پژوهش نیز بیان می‌دارد که بین "انتظارات" شهروندان از خدمات شهری و "کیفیت زندگی" ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد. با توجه به ضریب معناداری (T) به دست آمده برای این رابطه (برابر ۱/۲۱۳)، این ارتباط معنادار نیست و بنابراین فرضیه سوم رد می‌شود. بر اساس این مدل، تأمین انتظارات شهروندان بر رضایتمندی از خدمات شهری (با ضریب مسیر ۰/۲۶۴) تأثیر گذارده است.

### نتیجه‌گیری

خدمات شهری بخشی از محیط شهری است که با هدف برآورده شدن نیازهای شهروندان توسط مراجع عمومی تأمین می‌شود. این پژوهش، ارتباط رضایتمندی شهروندان تهرانی از مجموعه خدمات نام‌برده را با کیفیت زندگی از بعد ذهنی مورد سنجش قرار داده است. بررسی‌های انجام یافته نشان می‌دهد که رضایتمندی از این خدمات و کیفیت زندگی دارای رابطه معنادار و مستقیم بوده و افزایش رضایتمندی از خدمات شهری، منجر به ارتقای کیفیت زندگی شهروندان از جنبه ذهنی می‌شود.

6. <http://www.economist.com>
7. <http://www.urbanaudit.org>
8. Eurobarometer, European Commission. 2011. Eurobarometer Qualitative studies. Well-being – Aggregate Report, TNS Qual+.
9. OECD.2014.How's Life? Measuring Well-being. OECD Publishing.<http://www.oecdbetterlifeindex.org/>
10. The Happiness Initiative Team. 2011."Happiness Report Card for Seattle ", Seattle. United States
11. Bristol City Council.2016.Quality of Life in Bristol 2015-16: Results of 2015 survey, Bristol, Britain, <http://www.bristol.gov.uk/qualityoflife>
12. Federation of Canadian Municipalities. 2002. A guide to sustainable asset management for Canadian municipalities. <http://www.municipaldata-donneesmunicipales.ca/>
13. Jamieson, K. 2007.Quality of life in twelve of New Zealand's cities, Christchurch, New Zealand: New Zealand Government.
14. Lee, Y.J. 2008. Subjective Quality of life measurement in Taipei. *Building and Environment*. Vol.43. No.7.
15. Ivaldi, E., Bonatti, G. & Soliani, R.2014.Composite Index for Quality of Life in Italian Cities: An Application to URBES Indicators. Review of Economics & Finance. Department of Economics. University of Genova. Italy.
16. Tehran urban planning & research centre.2010. Identifying the quality of life in Tehran city, Tehran municipality. (In Persian)

کیفیت تجربه شده خدمات نیز در ابعاد فنی و عملکردی و کیفیت زندگی دارای ارتباط همسو و مستقیم هستند. در این زمینه، از دید شهروندان، متغیرهای میزان رعایت استاندارد در خدمات، تناسب ساعت کاری ارائه خدمات با زمان مراجعه شهروندان و نیز به کارگیری فن‌آوری در ارائه خدمات در تقویت کیفیت تجربه شده دارای بارعاملی بیشتری بر سازه خود بوده و به این ترتیب تاثیر بیشتری بر این سازه به نسبت سایر متغیرها دارند. از سوی دیگر، در شکل گیری انتظارات شهروندان از مجموعه این خدمات، بار عاملی متغیرهای استفاده پیشین از این خدمات در جای دیگر و کالبد درونی و بیرونی بدنه ارائه دهنده خدمات نسبت به سایر متغیرها بر سازه بیشتر بوده و نشان می دهد که این عوامل در تعیین سطح انتظارات شهروندان تهرانی، موثرتر هستند. یافته‌های این پژوهش، به دلیل تعیین عوامل تاثیرگذار بر کیفیت زندگی از جنبه خدمات شهری، قابلیت به کارگیری در شهرهای با زمینه مشابه با کلاتشهر تهران را داراست.

#### References

1. Tesfazghi, E. 2009. Urban quality of life and its spatial distribution in Addis Ababa: Kirkos sub-city. International institute for geo- information science and earth observations. Enschede. Netherlands.
2. Kondrotaitė, G. 2012.Evaluation of the Quality of Public Services in Lithuanian Municipalities. *Intellectual Economics*, Vol. 6, No. 3(15): 393–411.
3. OECD, 1987.Managing and financing urban services (Paris: Organization for Economic Co-operation and Development).
4. Vogel, R.K.editors.1997.*Handbook of research on urban politics and policy in the United States*. Greenwood Press. USA.
5. <http://www.mercerhr.com>

24. Lim, P. C and Tang, N. K. H. 2000. A Study of Patients' Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 13 (7). pp. 290-99.
25. MORI.2002. *Public service reform: measuring and understanding customer satisfaction*. MORI review. London. Office of public services.
26. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*. 67 (4) winter, pp. 420-50
27. Wirtz J. and Lovelock, C.H. 2016. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 8th ed., World Scientific, ISBN 9781944659004 .
28. Gronroos, C. 1984. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4):36-44.
29. Ramseook-Munhurrun, P., D. Lukea-Bhiwajee, S., & Naidoo, P. 2010. Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*. Volume 3. Number 1.
30. Deichmann, U. & Lall, S. 2003. Are You Satisfied? Citizen Feedback and Delivery of Urban Services. The World Bank, Development Research Group. Infrastructure and Environment.
31. Winer, R.S. & Dhar, R. 2011. *Marketing management*. 4th ed. New Jersey: Pearson.
32. Al Salmi, M. & Hansan, N. 2016. Government Operation Excellence (GOE): Case of Sultanate of Oman. *International Journal of Innovative and Applied Research*. Volume 4. Issue (1): 15- 34
17. Basakha M, Kohneshahri LA, Masaeli A. 2010. Ranking the Quality of Life in Iran Provinces. *Social Welfare Quarterly*, 10 (37): 95-112. (In Persian)
18. Zebardast, Esfandiar; Baniamerian, Mahsa. 2009. The evaluation of the relationship between subjective and objective indices of general services of urban life quality in new city of Hashtgerd. *Journal of art University*. NO. 3. (In Persian)
19. Nedjat S1, Montazeri A, Holakouie K, Mohammad K, Majdzadeh R.2006. The World Health Organization quality of Life (WHOQOL-BREF) questionnaire: Translation and validation study of the Iranian version, *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research*, Volume 4, Issue 4. (In Persian)
20. Pacione, M. 2005. *Urban geography: global perspective*. London: Routledge. Second edition.
21. Diener, E., & Suh, E. 1997. Measuring quality of life: economic, social and subjective indicators. *Social Indicators Research*. 40: 189-216.
22. Hagerty, M., Cummins, R., Ferris, A., Land, K., Michalos, A., Peterson, M., Sharpe, A., Sirgy, J. & Vogel, J. 2001. Quality of life indexes for national policy: review and agenda for research. *Social Indicators Research* 55: 1-96.
23. Van Kamp, I., Leidelmeijer, K., Marsman, G. & De Hollander, A. 2003. Urban environmental quality and human well-being towards a conceptual framework and demarcation of concepts; a literature study, a literature study. *Landscape and Urban Planning*. 65:5-18.

38. Davari A, Rezazadeh A. 2013. *Structural equation modeling with PLS*. Jahad Daneshgahi Publication, Tehran. (In Persian)
39. Hulland, J. 1999. Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. *Strategic Management Journal*. 20(2): 195-204
40. Hair, Jr. J. F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R. E., Tatham, R.L. 2006. *Multivariate data analysis*. (6th Ed.). Pearson-Prentice Hall. Upper Saddle River. NJ.
41. Wixom, B. H., & Watson, H. J. 2001. An Empirical Investigation of the Factors Affecting Data Warehousing Success. *MIS Quarterly*. 25(1): 17-38.
42. Wetzels, M., Odekerken-Schroder, G. and Van Oppen, C. 2009. Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models: Guidelines and Empirical Illustration. *MIS Quarterly*. 33: 177-195.
33. Chin, W.W. 2010. *How to write up and report PLS analyses*. Handb. Partial Least Sq.: 655-690.
34. Hair, J.F., Ringle, C.M., Sarstedt, M. 2011. PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*. 19:139-152.
35. Agarwal, R. Karahanna, E. 2000. Time flies when you're having fun: Cognitive absorption and beliefs about information technology usage. *MIS Quarterly* 24(4):694-665.
36. Ciavolino E., Nitti M. 2010. High-order constructs for the structural equation model. In: V meeting on dynamics of social and economic systems. DYSES. Book of the abstracts. Fifth International Workshop on Dynamics of Social and Economic Systems.
37. Sarstedt, M., Ringle, C.M., Smith, D., Reams, R. and Hair, J.F. 2014. Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy* 5(1):105-115.