نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال بیست و یکم، شماره ۶۲، پاییز ۱۴۰۰

# بررسی و تحلیل رضایت‌سنجی منظر شهری بلوار ۴۵ متری ائل‌گلی شهر تبریز با استفاده از مدل سروکوال[1]

**دریافت مقاله**: ۹۷/۱۰/۲۳ **پذیرش نهایی**: ۹۸/۲/۵

**صفحات**: ۱۳۰-۱۱۵

**سعیده فیضی**: دانشجوی دکتری تخصصی گروه شهرسازی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران
**Email:** S_feizi76@yahoo.com
**رسول درسخوان** استادیار گروه شهرسازی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران[2]
**Email:** Darskhan.s@gmail.com
**حسن ستاری ساربانقلی**: دانشیار گروه معماری و شهرسازی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.
**Email:** Sattarisarbangholi@gmail.com

**چکیده**

**کیفیت خدمات و کیفیت بصری منظر شهری، نقش مهمی در روند ارزیابی دید بصری و اثر بخشی این خدمات دارد. از این‌رو تحقیق حاضر در پی آن است که بتواند با استفاده از مقیاس و ابزار سروکوال به سنجش کیفیت بصری منظر شهری منطقه ائل‌گلی تبریز در محدوده مورد مطالعه بپردازد. پی بردن به شکاف بین وضع موجود و انتظارات مردم تبریز در بلوار ۴۵ متری ائل‌گلی نسبت به کیفیت بصری منظر شهری، اطلاع از دیدگاه و ترجیحات شهروندان تبریز در مورد کیفیت بصری منظر شهری در بلوار ۴۵ متری ائل‌گلی و پیشینه و زمین‌هایی برای رفع نقاط ضعف و ارتقاء کیفیت بصری منظر شهری با در نظر گرفتن اولویتها و ترجیحات مردم و فراهم کردن زمینه و اطلاعاتی برای تصمیم‌گیران در راستای بهسازی و طراحی منظر شهری تبریز از اهداف دیگر این تحقیق است. روش تحقیق در رساله حاضر عمدتاً توصیفی، تحلیلی،کیفی و میدانی است. جامعه آماری تحقیق شهروندان (کسبه، رهگذر، ساکنین) می‌باشد. تعداد کسبه و ساکین به صورت تصادفی انتخاب شده و تعداد رهگذر با مراجعه به محدوده مورد مطالعه در دو روز متوالی حدود ۵۰ نفر در نظر گرفته شده است. متخصصان و کارشناسان (اساتید، دانشجویان) و مدیران اداره سازمان پارک‌ها و شهرداری منطقه ۲ در این محدوده می‌باشد، که در کل حدود ۳۱۰ پرسشنامه توزیع شده است. با استفاده از پرسشنامه، تحلیل کارشناسانه و کتابخانه‌ای به برداشت‌های میدانی در بلوار ائل‌گلی پرداخته شد. برای تحلیل از نرم افزار SPSS و برای بررسی نرمال بودن توزیع متغییرها از آزمون کلوموگراف-اسمیروف و برای مقایسه ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات از آزمون آنالیز واریانس یکطرفه استفاده شد. نتایج تحقیق نشان دهنده‌ی رضایت نسبی سه گروه مورد مطالعه است و برای افزایش رضایت از منظر شهری بلوار ۴۵ متری ائل‌گلی شهر تبریز پیشنهاداتی در پایان پژوهش ارائه می‌گردد.**

**کلید واژگان:** کیفیت بصری، خیابان ائل گلی، رضایت سنجی، مدل سروکوال

---

۱. این مقاله حاصل تحقیق پایاننامه دکتری سعیده فیضی با" عنوان تحلیل مولفه زیبایی شناسی در طراحی منظر شهری با تاکید بر کیفیت بلندمرتبه‌ها" به راهنمایی دکتر رسول درسخوان و مشاوره دکتر حسن ستاری ساربانقلی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز صورت گرفته است.

۲. **نویسنده مسئول:** تبریز. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، گروه معماری و شهرسازی

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]

**مقدمه**

انسان موجودی اجتماعی است که در جهت ارتباط و درک فضای عمومی شهرها به مجموع‌های مصور از ابعاد بصری و فضای محیط شهری بستگی دارد و شهروندان با عبور از فضاهای شهری و درک جداره‌های بلوارها، ادراکات حسی مختلفی را در اثر دریافت پیام‌های مختلف از طریق حواس پنجگانه دریافت می‌کنند از این رو در این پژوهش به بررسی منظر شهری بلوار ۴۵ متری ائل‌گلی بر اساس ادراک با استفاده از مدل سرکوال پرداخته شده است. منظر شهر تأثیر کلی و جامعی است که ناظر به هنگام دیدار و یا زندگی در شهر از آن بدست می‌آورد و سیما یا تصویر ذهنی از شهر، طرح وارهای ارزش‌گذاری شده در ذهن فرد از منظر شهر است، منظر شهری علمی رایج، کیفیتی است که در رابطه با رفت و برگشتی بین مخاطب و کالبد شهر پدید می‌آید(سالیانی و صالح اولیا،۱۳۹۴: ۵۹). شناخت نظام بصری، به عنوان جنبه کالبدی- بصری منظر شهری، به سبب نقش و وظیف‌های که در ایجاد تصور ذهنی از محیط و خاطره انگیزی فضا، و به تبع آن بروز مکان بر عهده دارد، در مطالعات مربوط به بررسی دید و منظر شهری، از جایگاه ویژهای برخوردار است. اگر نظام، ترکیبی از اجزاء و قسمت‌های مختلف یک مجموعه تعریف شود که به یکدیگر وابسته‌اند و روابط متقابل بین آنها به شکل خاصی سازمان یافته است، انگاه نظام بصری را می‌توان ارتباط و انتظام حاکم بر اجزاء و قسمت‌های مختلف عرصه‌های کالبدی- بصری شهری دانست. ساختمان‌ها و اجزاء ساخته شده شهر، راهها، فضاهای شهری، منظره‌های ساخته و پرداخته دست آدمی، منظرها و عوامل طبیعی، مبلمان شهری می‌توانند در زمره این اجزاء شمرده شوند (کرمی و همکاران،۱۳۹۶: ۲۵). امروزه یکی از مهمترین مسایلی که نظر معماران، برنامه‌ریزان و طراحان شهری را به خود جلب نموده است، مسئله لزوم ارتقاءکیفیت دید و منظر شهری در چارچوب مؤلفه بصری-زیبایی‌شناسی کیفیت محیط است. امری که به نظر می‌رسد نه به تنهایی، بلکه در کنار ارتقا دیگر مؤلفه‌های کیفیت محیط چون مؤلفه‌های عملکردی - فعالیتی، معنایی - ادراکی و زیست محیطی، می‌تواند زمینه ارتقاء کیفیت محیط در عرصه‌های عمومی شهر را فراهم آورد (ابراهیم زاده و کماسی، ۱۳۹۳: ۱۵۸). می‌توان کیفیت طراحی شهری را به عنوان برآیند سه مؤلفه کیفیت عملکردی، کیفیت تجربی زیباشناختی و کیفیت زیست محیطی شهرها در نظر گرفت. مؤلفه عملکردی کیفیت طراحی شهری از یک سو در برگیرنده تامین حرکت و دسترسی سهل و مناسب پیاده‌ها و سواره‌ها به مراکز جاذب شهری است و از سوی دیگر، دربرگیرنده عملکردهای دیگری همچون تفریح، تماشای مردم و مراسم گوناگون نیز بوده تا ضامن سرزندگی و غنای تجربه فضایی شهر کردند. مؤلفه تجربی زیبایی‌شناسی کیفیت طراحی شهری به دریافت‌های ادراکی، شناختی و ترجیحات محیطی افراد در قبال فضاهای شهری سر و کار دارد. و در نهایت، مؤلفه زیست محیطی کیفیت طراحی شهری در بعد خرد آن دربرگیرنده مقولاتی همچون تنظیم اقلیم خرد فضاهای شهری است و در بعد کلان دغدغه پایداری زیست محیطی شهری را دارد (ویتکوسکی و کیبا-جانیاک[1]،۲۰۱۲: ۵۲۷). کیفیت به تعبیر گلکار برای وصف درجه کمال اشیاء و پدیده‌ها به کار برده می‌شود، که حاصل فرم، عملکرد و معنا باشد. کیفیت یک محصول یا خدمت، میزان ارضاء نیاز مشتری و تطبیق آن با خواست مصرف کننده است (ناظمی و پدرام نیا،۱۳۹۵: ۲۹). در چارچوب تحقیق رضایتمندی، مفاهیم با تعریف

1. Witkowski & Kiba-Janiak

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]

مختلف مورد استفاده قرار گرفته است. مهمتر از همه این موضوع که تأکید بر تفاوت شرایط کیفیت و رضایت تاکید می‌کند. که رضایت کلی و جنبه‌های خاص کیفیت خدمات باید به طور مستقل به عنوان مفاهیم مختلف ارزیابی شودکه رضایت ارزیابی ذهنی پس از خرید و یا استفاده می‌شود (ون دویین[1] ،۲۰۱۶: ۶۸). کیفیت، واژه رایج و آشنایی است که از مفهوم و نحوه کاربرد آن تفاسیر گوناگونی به عمل آمده است، اما وجه اشتراک همه تعاریف، سازگاری کالا یا خدمات با نیازها و انتظارات مشتریان است. ساختار کیفیت بر مبنای مفهوم خدمات به کیفیت قابل درک متمرکز است که نوعی طرز تلقی مربوط به رضایت است (جعفری نیا،۱۳۹۶: ۱۵). طراحان، مدل شکاف کیفیت خدمات ابزار سروکوال را طراحی و ابداع کردن تا بوسیله آن ابعاد خدمات را که خود ارائه نموده بودند (محسوسات، پاسخگو بودن، قابلیت اعتماد، تضمین، همدلی) ارزیابی کنند. روش سروکوال اولین بار در ارزیابی کیفیت خدمات مورد استفاده قرار گرفت موضوع بسیاری از آزمایشات گزارش شده در نشریات تخصصی است که تمام روش‌های دیگر بر اساس سروکوال توسعه یافته است (بوتنارو و میلر[2]، ۲۰۱۲: ۳۷۸).

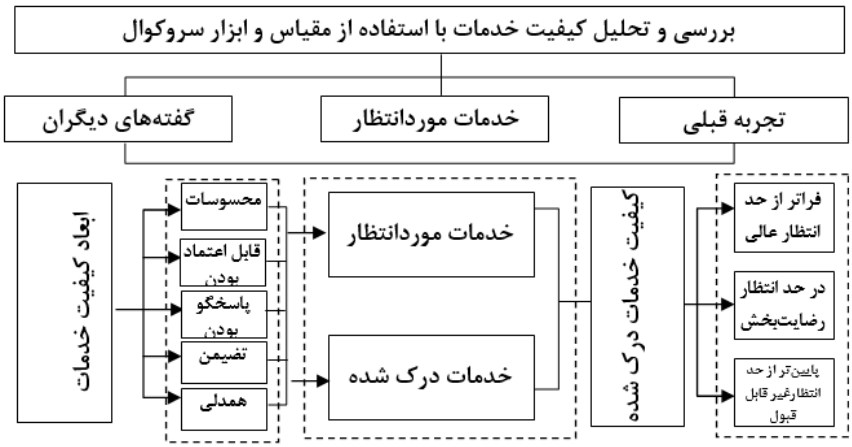
با توجه به اینکه امروزه توجه به افزایش کیفیت محیط و فضاهای شهری به منظور بالابردن قابلیت حضورپذیری این عرصه‌ها، در دستور کار طراحان شهری قرار دارد ما هم در این مقاله به بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منظر شهری بلوار ۴۵ متری ائل‌گلی می‌پردازیم. مطالعات زیادی در زمینه منظر شهری و میزان رضایت مردم از خیابان و محلات انجام شده است و ابعاد مختلف با روش‌های متفاوت در ادبیات داخلی و خارجی صورت گرفته است. اما آن چیزی که در این مطالعه مد نظر می‌باشد و اهمیت پردازش به موضوع را روشن می‌کند، سنجش رضایت منظر شهری با استفاده از مدل سروکوال در جهت ارائه خدمات در سه گروه مورد مطالعه می‌باشد با این سؤال که آیا استفاده کنندگان از وضعیت منظر شهری موجود در بلوار ۴۵ متری ائل‌گلی با هدف پی بردن به شکاف بین وضع موجود و انتظارات مردم در محدوده مورد مطالعه جهت ارتقاء کیفیت بصری در راستای بهبود منظر شهری تبریز رضایت دارند؟ یکی از مدل‌های توسعه یافته در اندازه‌گیری کمی و کیفی خدمات، متعلق به پاراسورامان و همکاران است. کاربرد مدل سروکوال برای سنجش کیفیت خدمت در بعد ادراکات مشتری بر انتظارات وی از کیفیت خدمات مقصد تاثیر دارد ضروری است. بنابراین سروکوال به شناسایی شکاف میان انتظارات مشتریان و عملکرد واقعی خدماات ارائه شده پرداخته و رضایت مشتریان را ارزیابی می‌کند (بارابینو و دیانا[3]،۲۰۱۳: ۲۴). بی‌تفاوتی به کار، نبود انگیزه، بی‌توجهی، نادیده گرفتن زمان و بی‌دقتی، از دلایل تنزل کیفیت خدمات هستند (کرمی و همکاران،۱۳۹۶: ۲۶). مدل سروکوال یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد. این مدل معروف به مدل تحلیل شکاف می‌باشد (آستانه و همکاران،۱۳۹۴: ۱۶۷).

در این راستا نگارندگان با استفاده از روش تحقیق به صورت میدانی به بررسی و مطالعه در رابطه با موضوع تحقیق پرداخته‌اند. می‌توان گفت این تحقیق در قالب دو بخش کلی از منظر روش‌شناسی قابل تقسیم‌بندی است، بخش اول بصورت کتابخانه‌ای به بررسی منابع و اسناد می‌پردازد و بخش دوم شامل برداشت‌های میدانی است که توسط نگارندگان از طریق پرسشنامه انجام شده است. با این فرضیه که بین وضعیت موجود

1 Van Duin
2 Butnaru & Miller
3 Barabino & Deiana

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]

منظر شهری وضعیت مورد انتظار بر اساس تحلیل و عوامل شناسایی شده تفاوت معنی‌داری وجود داردکه بر اساس مدل سروکوال در ۵ بعد (محسوسات، پاسخگو بودن، قابلیت اعتماد، تضمین و همدلی) بررسی خواهد شد. شکل(۱).




**شکل(۱). مدل مفهومی سروکوال**

منبع: (Roslan,Wahab,Abdullah,2015 و Duin,Dam,2016 و Witkowski,Kiba,2012)

تحقیقات متعددی در رابطه با سنجش کیفیت خدمات و فضای شهری انجام شده است که از آن ابراهیم‌زاده وکماسی (۱۳۸۹) نویسنده در پی تعیین میزان ادراکات و انتظارات شهروندان سنقری از کیفیت خدمات شهرداری می‌باشد که جهت رسیدن به این هدف از مدل سروکوال استفاده می‌کنند. ناظمی و پدارم نیا (۱۳۹۴) در این مقاله تلاش کردند در جهت شناسایی خواسته‌ها و انتظارات مردم شهر مشهد در زمینه فضای سبز شهر به منظور ارتقای کیفی خدمات شهری پرداخته شود. در مقاله‌ی دیگر سایانی، صالح اولیا (۱۳۹۵) محققان بر آنند که بتوانند ما بین خواسته‌ها و محدودیت‌های سازمان خدماتی ارتباط بر قرار کنند با هدف شناسایی خواسته‌های مشتریان مطابق با سروکوال و یافتن راه حل بهینه با استفاده از روش گسترش عملکرد کیفی و برنامه‌ریزی آرمانی کرمی و همکاران(۱۳۹۶) در این نوشتار با هدف ارزیابی کیفیت خدمات با مولفه رضایت از خدمات گردشگری انجام شده، عوامل موثر بر گردشگری شناسایی شدند و در دو گروه عوامل محیطی و عوامل سازمانی قرار گرفتندگیت و سلیمان[1] (۲۰۱۲) در این مقاله نویسنده به این می‌پردازد که استفاده از سروکوال برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات از یک دوره آموزشی طراحی مهندسی برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات ارائه شده به کار گرفته شده است. بوتنار و میلر[2] (۲۰۱۲) در این نوشتار نویسنده کیفیت یک عامل که باعث افزایش رقابت وتحقق عملکرد شرکت‌ها در زمینه است را با مدل سروکوال مورد بررسی قرار می‌دهد. چاتزوگلو و همکاران[3] (۲۰۱۴) ارزیابی با استفاده از یک رویکرد پیشرفته، شامل مشتریان و مدیران در

1 Gate& Soleman
2 Botanar & Miller
3 Chatzoglu et al

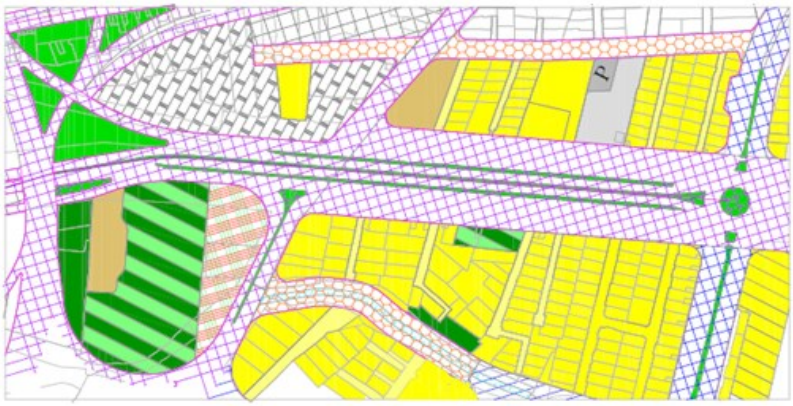
[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]

نمونه مطالعه است. علاوه بر این، مطالعه حاضر شکاف بین انتظارات مشتری و درک مشتری را با توجه به سطح خدمات ارائه شده توسط این شرکت مورد بررسی قرار می‌دهد. ون دین و همکاران[1] (۲۰۱۶) در این مقاله هدف این است که درک چگونگی سازماندهی مجدد UCC به عنوان یک مفهوم ارائه مزایای زیست محیطی و اجتماعی است.

## روش تحقیق

### منطقه مورد مطالعه

بلوار ۴۵ متری ائل‌گلی تبریز حد فاصل ورودی جاده ائل‌گلی تا اتوبان شهید کسایی است که در این تحقیق بخشی از خیابان (ورودی جاده ائل‌گلی تا میدان خیام) محدوده مورد مطالعه تعیین شده است. خیابان مذکور در محدوده منطقه ۲ شهرداری تبریز واقع شده است. شکل(۲).



**شکل(۲). موقعیت محدوده مورد مطالعه(ورودی جاده ائل‌گلی تا میدان خیام)**

اشکال(۳ تا ۸) نشان دهنده دیدهای بصری در محدوده مورد مطالعه می‌باشد.

**شکل(۳). ورودی بلوار ائل‌گلی**

**شکل(۴). ناهماهنگی بدنه مترو**

**شکل(۵). نمایش قسمتی از خط آسمان**

**شکل(۶). پوشش گیاهی بلوار**

**شکل(۷). ناهماهنگی مصالح ساختمان‌ها**

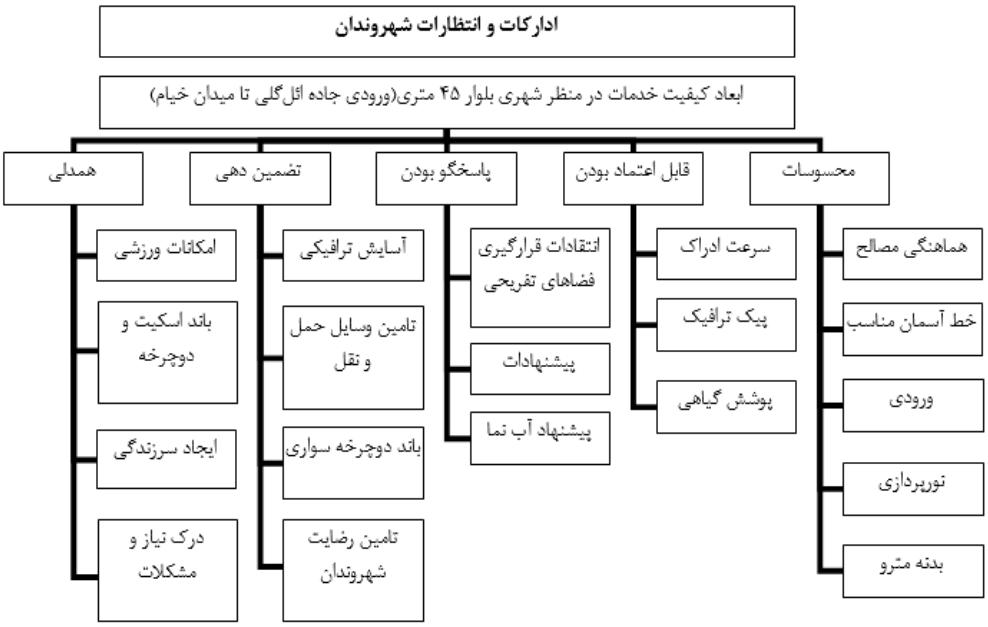
**شکل(۸). ناهماهنگی بدنه ایستگاه مترو**

1 Van Dean et al

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]

**داده و روش کار**

تحقیق حاضر به لحاظ هدف،کاربردی و به لحاظ روش، پیمایشی که شامل برداشت میدانی، عکس برداری و پرسشنامه و مصاحبه می‌باشد. در این تحقیق با برداشت میدانی و پرسشنامه ارتباط با اداراک‌کننده‌های مختلف بررسی می‌شود تا بتواند با دستیابی به نیازها و ادارکات ذهنی آنان محدوده مورد مطالعه از لحاظ کیفیت بصری رضایت سنجی مورد ارزیابی قرار گیرد تا ابزاری جهت سنجش و افزایش کیفیت بصری منظر شهری را ارائه دهد. با استفاده از مدل سروکوال به بررسی منظر شهری منطقه ائل‌گلی تبریز در محدوده مورد مطالعه پرداخته می‌شود. این تحقیق در فصل بهار با توجه به پوشش گیاهی خاص صورت گرفته است. عکسبرداری در ساعت ۱۰ صبح انجام شده است. در این پژوهش با استناد به پرسشنامه، جامعه آماری شامل کارشناسان و متخصصان، اساتید و دانشجویان، شهروندان (کسبه، رهگذر، ساکنین). مدیران از ادارات مرتبط در محدوده مورد مطالعه (سازمان فضای سبز پارک‌ها و شهرداری منطقه ۲) انتخاب شده است. جهت بررسی شکاف‌ها و تصورات شهروندان پرسشنامه در میان جامعه آماری توزیع شد. شهروندان شامل کسبه و ساکنین منطقه و رهگذر به تعداد ۱۱۰ نفر تعیین گردید. جامعه آماری رهگذر به این روش بود که در دو روز متوالی با مراجعه به محدوده مورد مطالعه تعداد حدود ۵۰ نفر برآورد و تعیین گردید در کل جامعه آماری نهایی۳۱۰ پرسشنامه مابین شهروندان، کارشناسان، متخصان و مدیران توزیع شد.




**شکل(۹). مدل مفهمومی پژوهش**

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]

## نتایج

### بررسی نرمال بودن توزیع متغییرها و فراوانی آنها

نرمال بودن توزیع متغیرها با استفاده از آزمون کولموگروف– اسمیرنوف بررسی شده است. با توجه به جدول(۱) توزیع متغییرها نرمال است.

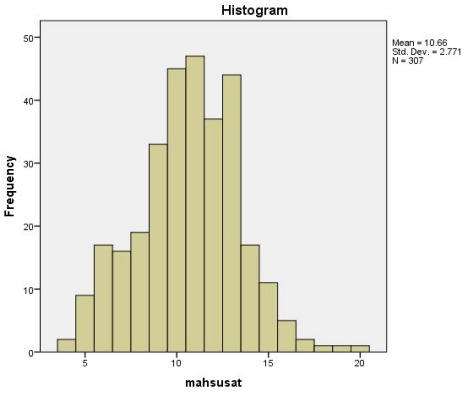
**جدول(۱). نتایج آزمون کولموگروف–اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع متغییرها**

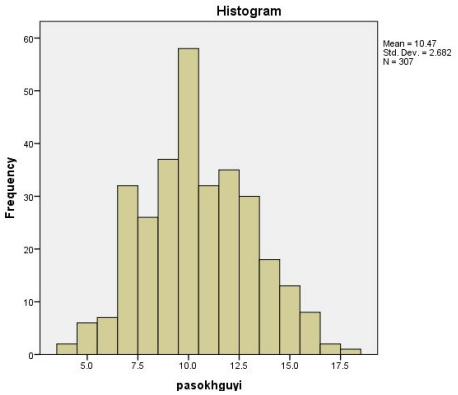
| | تعداد | آماره Z کولموگروف-اسمیرنوف | سطح معنی‌داری |
|---|---|---|---|
| بعد محسوسات | ۳۰۷ | ۰,۰۹۳ | ۰,۰۰ |
| بعد پاسخگویی | ۳۰۷ | ۰,۱۱۷ | ۰,۰۰۱ |
| بعد قابل اعتماد | ۳۰۷ | ۰,۰۹۰ | ۰,۰۰۱ |
| تضمین | ۳۰۷ | ۰,۰۸۵ | ۰,۰۰۱ |
| همدلی | ۳۰۷ | ۰,۰۷۶ | ۰,۰۰۷ |

نتایج توصیفی ابعاد کیفیت خدمات در جدول(۲) ارائه شده است. نمرات در بازه ۱ تا ۵ قابل تغییر هستند. میانگین نمره کلی ابعاد به ترتیب: بعد قابل اعتماد بودن ۱۲,۵۲، بعد تضمین‌دهی ۱۱,۹۳، بعد همدلی ۱۱,۲۲، بعد محسوسات ۱۰,۶۶، بعد پاسخگویی ۱۰,۴۷ است. شکل(۱۰) نشان‌دهنده توزیع متعادل متغیرهای مورد بررسی است.

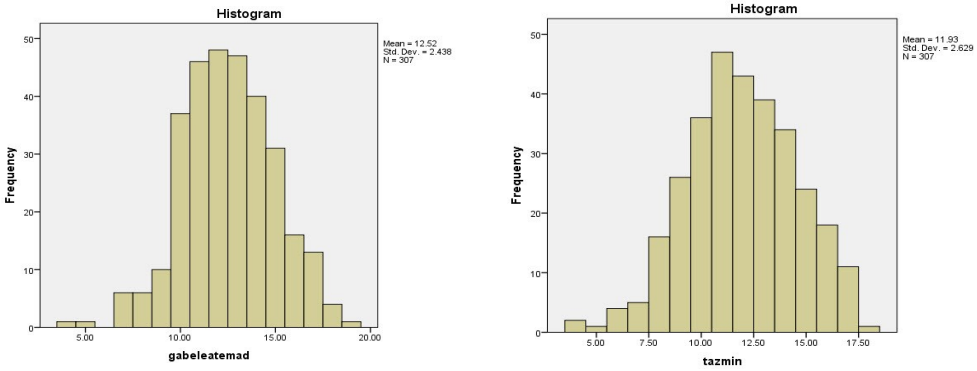
**جدول(۲). جدول شاخص‌های توصیفی متغییرهای مورد بررسی**

| | تعداد | میانگین | میانه | انحراف معیار | مینیمم | ماکزیمم |
|---|---|---|---|---|---|---|
| بعد محسوسات | ۳۰۷ | ۱۰,۶۶ | ۱۱ | ۲,۷۷۱ | ۴ | ۲۰ |
| بعد پاسخگویی | ۳۰۷ | ۱۰,۴۷ | ۱۰ | ۲,۶۸۲ | ۴ | ۱۸ |
| بعد قابل اعتماد | ۳۰۷ | ۱۲,۵۲ | ۱۲ | ۲,۴۳۷ | ۴ | ۱۹ |
| بعد تضمین دهی | ۳۰۷ | ۱۱,۹۳ | ۱۲ | ۲,۶۲۹ | ۴ | ۱۸ |
| بعد همدلی | ۳۰۷ | ۱۱,۲۲ | ۱۱ | ۲,۹۷۸ | ۴ | ۲۰ |




[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]




**شکل(۱۰). نمودار شاخص‌های توصیفی متغییرهای مورد بررسی**

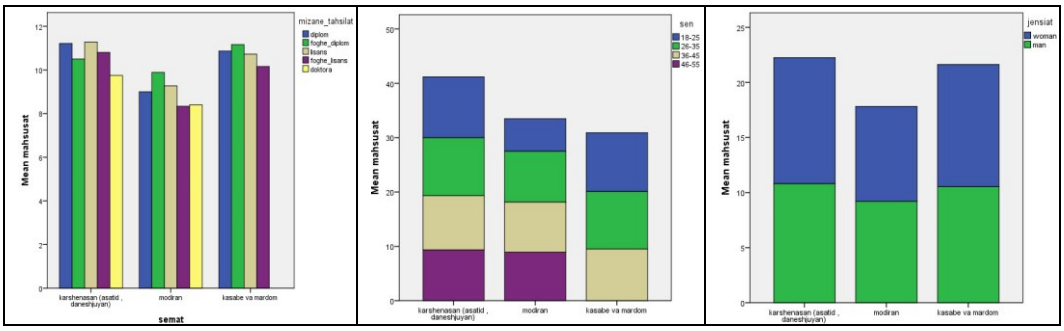
**آزمون آنالیز واریانس یکطرفه برای مقایسه ابعاد کیفیت خدمات در سه گروه**

نتایج آنالیز واریانس یکطرفه جدول(۳) نشان دهنده این امر است که در بعد محسوسات کارشناسان با میانگین ۱۱,۱۳بیشترین رضایت را از امکانات و تجهیزات موجود در محدوده مورد بررسی دارند و به ترتیب کسبه و مردم با میانگین ۱۰,۷۷ و مدیران با میانگین ۹,۰۶ در مراتب بعدی هستند. در بعد پاسخگو بودن و امکان ارائه خدمات کسبه و مردم با میانگین ۱۰,۶۵ بیشتر موافق خدمات مناسب منطقه هستند و میانگین کارشناسان ۱۰,۶۰ و میانگین مدیران ۹,۷۳ است. در بعد قابل اعتماد بودن نیز به ترتیب مدیران دارای میانگین ۱۳.۰۵، کسبه و مردم دارای میانگین ۱۲,۴۶، کارشناسان دارای میانگین ۱۲,۳۸ هستند. در بعد تضمین داشتن نیز میانگین‌ها نزدیک هم هستند و کارشناسان با میانگین ۱۲,۲۲ بیشترین اعتقاد را به این امر دارند و مدیران دارای میانگین ۱۱,۸۰ و و کسبه و مردم دارای میانگین ۱۱,۵۴ هستند. در بعد همدلی نیز به ترتیب مدیران میانگین ۱۱,۴۴ و کارشناسان میانگین ۱۱,۲۰ و کارشناسان میانگین ۱۱,۱۴ را دارند. از طرفی بعد قابل اعتماد بودن دارای سطح معنی‌داری ۰,۵۳۸ و بعد همدلی دارای سطح معنی‌داری ۰,۶۶۷ هستند و چون سطح معناداری آنها بزرگتر از ۰,۵ هستند نتیجه می‌گیریم معنادار هستند.

**جدول(۳). نتایج آزمون آنالیز واریانس یکطرفه برای مقایسه ابعاد کیفیت خدمات در سه گروه**

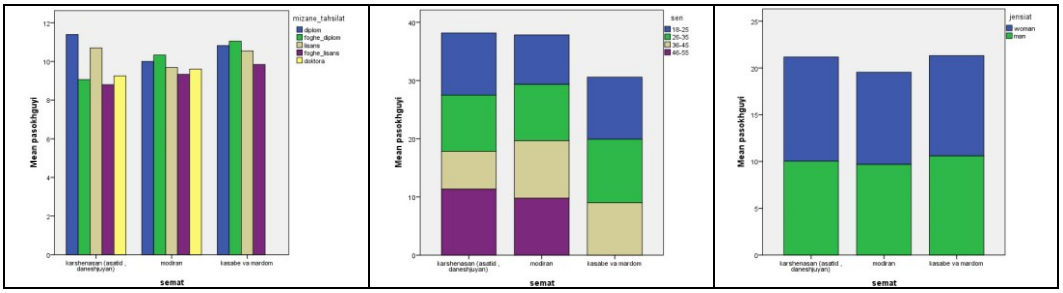
| | | محسوسات | | پاسخگویی | | قابل اعتماد | | تضمین | | همدلی | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| مسئولین | تعداد | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |
| کارشناسان(اساتید و دانشجویان) | ۱۵۵ | ۱۱,۱۳ | ۲,۵۱۹ | ۱۰,۶۰ | ۲,۶۰۸ | ۱۲,۳۸ | ۲,۴۰۲ | ۱۲,۲۲ | ۲,۵۰ | ۱۱,۲۰ | ۳,۰۱ |
| مدیران | ۵۲ | ۹,۰۶ | ۲,۸۱۷ | ۹,۷۳ | ۲,۲۶۸ | ۱۳,۰۵ | ۲,۲۴۴ | ۱۱,۸۰ | ۳,۰۹ | ۱۱,۴۴ | ۲,۶۳ |
| کسبه و مردم | ۱۰۰ | ۱۰,۷۷ | ۲,۸۳۹ | ۱۰,۶۵ | ۲,۹۴۲ | ۱۲,۴۶ | ۲,۵۷۱ | ۱۱,۵۴ | ۲,۵۲ | ۱۱,۱۴ | ۳,۱۰ |
| سطح معنی‌داری | | ۰,۱۳۲ | | ۰,۰۸۱ | | ۰,۵۳۸ | | ۰,۱۴۸ | | ۰,۶۶۷ | |

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]




**شکل(۱۱). بررسی بعد محسوسات در بین سه گروه با در نظر گرفتن میزان تحصیلات، جنس، سن**

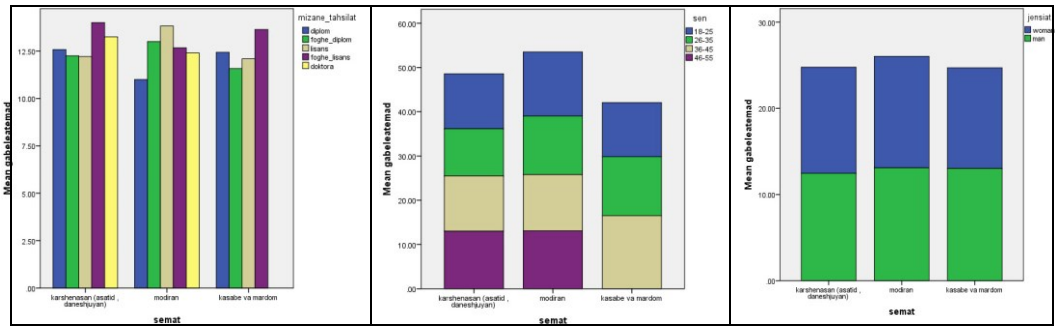
در بعد محسوسات از لحاظ میزان تحصیلات کارشناسان به ترتیب دارای مدارک لیسانس، دیپلم، فوق‌لیسانس، فوق‌دیپلم و دکتری هستند. این مطلب نشان دهنده این موضوع است که کارشناسان با مدارک لیسانس و دیپلم بیشتر توجه به بعد ظاهری کیفیت خدمات دارند. مدیران به ترتیب دارای مدارک فوق‌دیپلم، لیسانس، دیپلم، دکتری و فوق‌لیسانس هستند. کسبه و مردم به ترتیب دارای مدارک فوق‌دیپلم، دیپلم، لیسانس و دکتری هستند. از لحاظ جنسیت در میان کارشناسان و کسبه و مردم زنان بیشتر موافق بعد محسوسات هستند ولی در میان مدیران مردان بیشتر موافق این امر هستند. از لحاظ سن هر سه گروه مذکور در بازه سنی ۱۸ الی ۳۵ دارای بیشترین میانگین هستند شکل(۱۱).




**شکل(۱۲). بررسی بعد پاسخگویی در بین سه گروه با در نظر گرفتن میزان تحصیلات، جنس، سن**

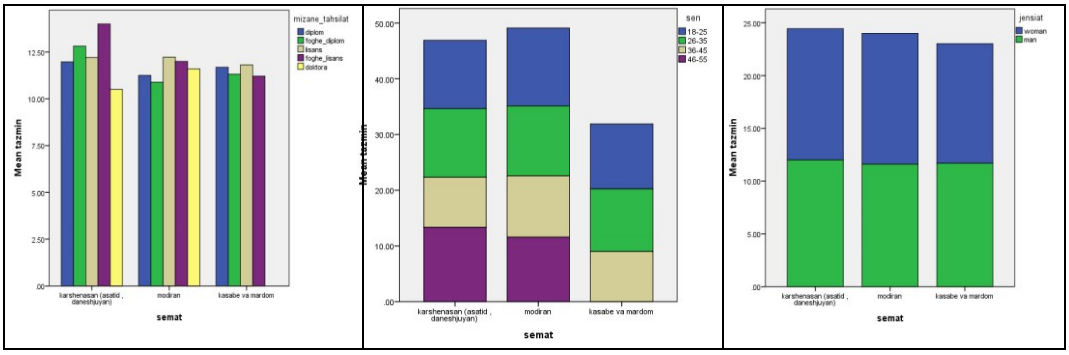
در بعد پاسخگو بودن کیفیت خدمات، از نظر میزان تحصیلات کارشناسان به ترتیب دارای مدارک دیپلم، لیسانس، دکتری، فوق‌دیپلم و فوق‌لیسانس هستند. مدیران به ترتیب دارای مدارک فوق‌دیپلم، دیپلم، لیسانس، دکتری و فوق‌لیسانس هستند. در میان کسبه و مردم میزان تحصیلات افراد موافق با بعد پاسخگو بودن کیفیت خدمات به ترتیب فوق‌دیپلم، دیپلم، لیسانس و فوق‌لیسانس هستند. از لحاظ سنی کارشناسان بیشتر در بازه سنی ۴۶ تا ۵۵ و مدیران در بازه ۲۶ تا ۴۵ و مردم و کسبه بیشتر در بازه ۱۸ تا ۳۵ هستند. از لحاظ جنسیت در هر سه گروه زنان بیشترین توافق در بعد پاسخگویی را دارند **شکل(۱۲)**.

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]




**شکل(۱۳). بررسی بعد قابل اعتماد بودن در بین سه گروه با در نظر** گرفتن **میزان تحصیلات، جنس، سن**

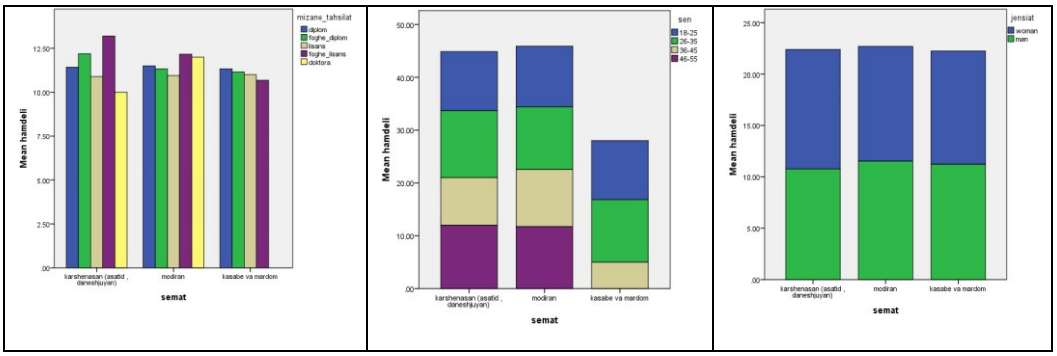
در بعد قابل اعتماد بودن کیفیت خدمات، از نظر میزان تحصیلات کارشناسان به ترتیب دارای فوق‌لیسانس، دکتری، دیپلم، فوق‌دیپلم و لیسانس هستند و مدیران به ترتیب دارای مدارک لیسانس، فوق‌دیپلم، فوق‌لیسانس، دکتری و دیپلم با تفاوت میانگین بسیار کم هستند. در گروه کسبه و مردم مدارک تحصیلی به ترتیب به صورت فوق‌لیسانس، دیپلم، لیسانس و فوق‌دیپلم هستند. از لحاظ سن کارشناسان بیشتر در بازه سنی ۳۶ تا ۵۵ سال هستند و مدیران بیشتر در بازه ۱۶ تا ۲۵ و کسبه و مردم در بازه ۳۶ تا ۴۵ سال هستند. در بخش جنسیت در هر سه گروه مردان دارای آمار بیشتری هستند **شکل(۱۳)**.




**شکل(۱۴). بررسی بعد تضمین دهی در بین سه گروه با در نظر گرفتن میزان تحصیلات، جنس، سن**

در بعد تضمین‌دهی کیفیت خدمات، از لحاظ میزان تحصیلات، کارشناسان بیشتر دارای مدرک فوق‌لیسانس، فوق‌دیپلم، لیسانس، دیپلم و دکتری هستند. مدیران به ترتیب دارای مدارک لیسانس، فوق‌لیسانس، دکتری، دیپلم و فوق‌دیپلم هستند. مردم و کسبه نیز به ترتیب دارای مدارک لیسانس، دیپلم، فوق‌دیپلم و فوق‌لیسانس هستند. از لحاظ سن کارشناسان بیشتر در بازه سنی ۴۶ تا ۵۵، هر دو گروه مدیران و کسبه و مردم در بازه سنی ۱۶ تا ۲۵ هستند. از لحاظ جنسیت هر دو جنس زنان و مردان در بعد تضمین‌دهی خدمات در هر سه گروه دارای آمار برابر هستند **شکل(۱۴)**.

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]




**شکل(۱۵). بررسی بعد همدلی در بین سه گروه با در نظر گرفتن میزان تحصیلات، جنس، سن**

در بعد همدلی کیفیت خدمات، در سه گروه مورد بررسی کارشناسان به ترتیب دارای مدارک فوق‌لیسانس، فوق‌دیپلم، دیپلم، لیسانس و دکتری هستند. مدیران نیز دارای مدارک فوق‌لیسانس، دکتری، دیپلم، فوق‌دیپلم و لیسانس هستند. در گروه سوم (کسبه و مردم) به ترتیب دارای مدرک دیپلم، فوق‌دیپلم، لیسانس، فوق‌لیسانس هستند. از لحاظ شرایط سنی کارشناسان و مدیران بیشتر در بازه‌ی سنی ۱۸ تا ۲۵ سال و کسبه و مردم در بازه سنی ۲۶ تا ۳۵ سال هستند. از نظر شرایط جنسیت در گروه کارشناسان زنان دارای بیشترین آمار و در دو گروه یعدی مردان هستند **شکل(۱۵)**.

**آزمون آنالیز واریانس یکطرفه برای مقایسه سوالات مطرح شده در سه گروه**

در سوال‌های ۱ تا ۴ که در زیرگروه بعد محسوسات هستند به ترتیب در سؤال یک که درمورد میزان رضایت از مناسب بودن طراحی ورودی جاده ائل‌گلی از لحاظ بصری است، کارشناسان با میانگین ۲,۸۳ بیشترین رضایت و کسبه و مردم و مدیران به ترتیب با میانگین ۲,۷۸ و ۲,۳۸ در مراتب بعدی هستند. در سؤال دوم که درمورد تناسب طراحی بدنه مترو با فضای اطراف است، کارشناسان، مدیران و کسبه و مردم به ترتیب دارای میانگین‌های ۲,۹۶، ۲,۵۴ و ۲,۷۶ هستند و این ارقام بیانگر این مطلب است که مدیران کمترین رضایت را از طراحی ورودی ائل‌گلی و بدنه مترو دارند. در سؤال سوم که به بررسی تنوع ارتفاعی بناها در محدوده مورد نظر می‌پردازد مدیران با میانگین ۱,۹۸ بیشترین نارضایتی و دو گروه مردم و کسبه با میاتگین ۶۵.۲ و کارشناسان با میانگین ۲,۸۶ در مراحل بعدی هستند و میزان نارضایتی آنان بیشتر مربوط به متداول شدن ساخت بلندمرتبه‌ها در این مناطق و افزایش تعداد خودروها و نبود امکانات کافی از جمله پارکینگ و فروشگاه‌ها و ترافیک در زمان پیک و فضای سبز برای تامین مایحتاج است. در سؤال چهارم که به بررسی میزان هماهنگی بین نماهای فعلی بناها از لحاظ رنگ و مصالح می‌پردازد میزان میانگین رضایت سه گروه کارشناسان، مدیران، کسبه و مردم به ترتیب ۲,۴۸، ۲,۱۵ و ۲,۵۸ است، نقریبا نزدیک به هم بوده و معتقد هستند بدنه بناها از لحاظ رنگ و مصالح دارای تنوع بصری هستند. جدول(۴).

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]

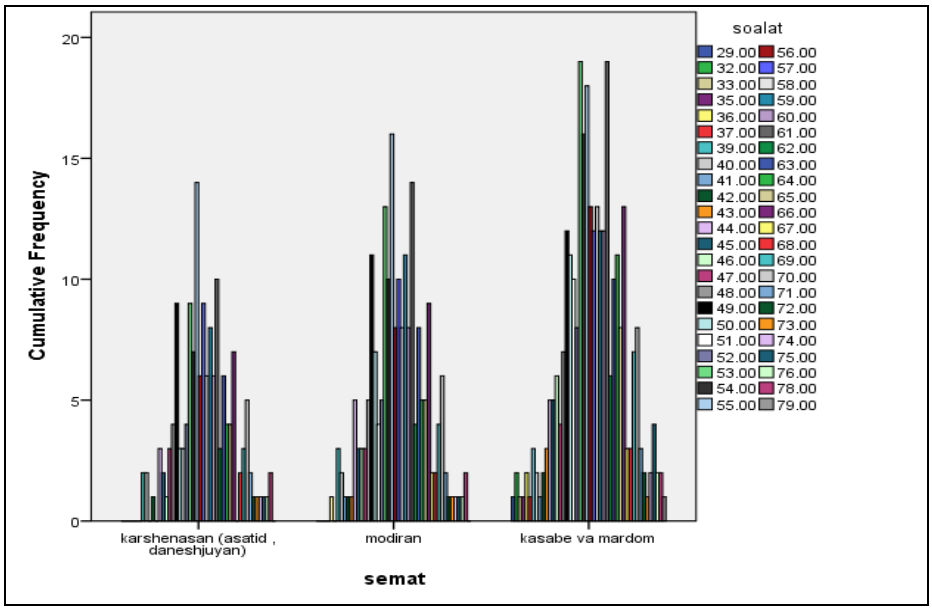
**جدول(۴). نتایج آزمون آنالیز واریانس یکطرفه برای مقایسه سوالات مطرح شده ابعاد کیفیت خدمات در بین سه گروه**

| | | بعد محسوسات | | | | | | | | بعد پاسخگویی | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | سوال ۱ | | سوال ۲ | | سوال ۳ | | سوال ۴ | | سوال ۵ | | سوال۶ | | سوال ۷ | |
| مسئولین | تعداد | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |
| کارشناسان | ۱۵۵ | ۲,۸۳ | ۰,۸۹۱ | ۲,۹۶ | ۰,۹۸ | ۲,۸۶ | ۱,۰۱۶ | ۲,۴۸ | ۱,۰۰۹ | ۲,۵۴ | ۱,۰۰۸ | ۲,۶۵ | ۱,۱۶۱ | ۲,۲۶ | ۱,۰۰۷ |
| مدیرا | ۵۲ | ۲,۳۸ | ۱,۰۱۳ | ۲,۵۴ | ۰,۸۲ | ۱,۹۸ | ۱,۰۸۳ | ۲,۱۵ | ۰,۹۹۸ | ۲,۱۵ | ۰,۹۳۷ | ۲,۰۰ | ۱,۰۸۵ | ۲,۵۴ | ۰,۹۵۹ |
| کسبه | ۱۰۰ | ۲,۷۸ | ۱,۰۶۹ | ۲,۷۶ | ۰,۹۷ | ۲,۶۵ | ۱,۰۸۶ | ۲,۵۸ | ۱,۱۴۸ | ۲,۶۸ | ۰,۹۷۳ | ۲,۴۰ | ۱,۰۷۳ | ۲,۵۸ | ۱,۱۰۳ |
| سطح معنی دار G | | ۰,۰۲۲ | | ۰,۰۱۲ | | ۰,۰۰ | | ۰,۰۵۸ | | ۰,۰۰۷ | | ۰,۰۰۱ | | ۰,۰۳۶ | |

| | بعد قابل اعتماد بودن | | | | | | | | | | بعد تضمین | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | سوال ۸ | | سوال ۹ | | سوال ۱۰ | | سوال ۱۱ | | سوال ۱۲ | | سوال۱۳ | | سوال ۱۴ | |
| | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |
| | ۳,۱۵ | ۱,۰۴۹ | ۲,۸۸ | ۰,۸۴۵ | ۳,۱۹ | ۱,۱۹۴ | ۳,۰۶ | ۰,۹۷۸ | ۳,۲۵ | ۱,۱۶۰ | ۱,۲۰۷ | ۳,۳۷ | ۱,۱۴۲ | ۳,۰۹ |
| | ۳,۰۴ | ۰,۰۹۲۸ | ۳,۲۹ | ۰,۹۳۶ | ۳,۳۵ | ۱,۱۳۶ | ۳,۱۳ | ۰,۹۰۸ | ۳,۲۹ | ۱,۱۲۶ | ۱,۲۷۶ | ۳,۴۸ | ۱,۲۹۱ | ۲,۹۸ |
| | ۲,۹۹ | ۱,۱۶۸ | ۳,۰۶ | ۱,۱۱۸ | ۳,۳۰ | ۱,۱۴۲ | ۲,۹۶ | ۰,۸۹۸ | ۳,۱۴ | ۱,۱۸۱ | ۱,۱۹۸ | ۳,۰۰ | ۱,۱۷۳ | ۲,۹۱ |
| G | ۰,۴۷۶ | | ۰,۰۳۲ | | ۰,۶۰۴ | | ۰,۴۹۶ | | ۰,۶۷۷ | | ۰,۰۲۶ | | ۰,۵۰۳ | |

| | بعد همدلی | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | سوال ۱۵ | | سوال۱۶ | | سوال ۱۷ | | سوالل ۱۸ | | سوال ۱۹ | | سوال ۲۰ | |
| | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | میانگین | انحراف معیار | میانگین |
| | ۲,۹۶ | ۱,۱۱۶ | ۲,۸۰ | ۰,۹۵۶ | ۲,۸۹ | ۰,۹۶۴ | ۲,۸۶ | ۱,۱۱۳ | ۲,۲۷ | ۱,۰۶۵ | ۳,۱۹ | ۱,۰۸۶ |
| | ۲,۷۷ | ۱,۳۹۵ | ۲,۵۸ | ۱,۰۷۳ | ۲,۹۲ | ۱,۰۰۷ | ۳,۰۴ | ۱,۰۴۷ | ۲,۲۹ | ۱,۱۲۶ | ۳,۱۹ | ۱,۱۸۹ |
| | ۳,۰۲ | ۱,۱۲۸ | ۲,۶۱ | ۰,۹۶۳ | ۲,۸۲ | ۱,۰۲۹ | ۲,۹۵ | ۱,۱۳۲ | ۲,۶۶ | ۱,۲۳۳ | ۲,۷۱ | ۱,۱۳۱ |
| G | ۰,۴۹۱ | | ۰,۲۱۶ | | ۰,۷۹۷ | | ۰,۵۵۴ | | ۰,۰۲۴ | | ۰,۰۰۳ | |

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]




**شکل(۱۶). مقایسه سوالات مطرح شده در پنج بعد کیفیت خدمات در بین سه گروه (کارشناسان، مدیران، کسبه و مردم)**

همچنین در بعد پاسخگو بودن کیفیت خدمات که در برگیرنده سوال‌های ۵ تا ۸ پرسشنامه هستند به ترتیب در سؤال پنجم که درمورد پاسخگو بودن مبلمان شهری است، میانگین رضایت کارشناسان، مدیران، کسبه و مردم به ترتیب ۲,۵۸، ۱,۹۸ و ۲,۶۵ است. سؤال ششم درمورد وجود پتانسیل‌های مثبت مانند آبنما و مجسمه و ... است، که میزان رضایت کارشناسان ۲,۶۵، مدیران ۲,۰۰ و کسبه ومردم ۲,۴۰ است و این ارقام نشان‌دهنده‌ی نیاز مکان مورد مطالعه به چنین پتانسیل‌هایی است. سؤال هفتم در مورد وجود سرویس بهداشتی در مکان‌های عمومی به تعداد کافی است که میانگین رضایت سه گروه به ترتیب کارشناسان ۲,۲۶، مدیران ۲,۵۴، کسبه و مردم ۲,۵۸ است که نشان دهنده مناسب بودن نسبی آن است. سؤال هشتم راجب وجود مکان‌هایی نظیر هتل، رستوران و مکان‌های گردشگری برای جذب مردم شهر و توریست می‌باشد که میانگین رضایت کارشناسان ۳,۱۵، مدیران ۳,۰۴، کسبه و مردم ۲,۹۹ است. در بعد قابل اعتماد بودن کیفیت خدمات که دارای سوالات ۹ تا ۱۲ است، سؤال نهم در مورد میزان تأثیر شیب موجود در خیابان در جهت افزایش ادراک بلندمرتبه‌هاست که میزان رضایت کارشناسان با میانگین ۲,۸۸، و مدیران با میانگین ۳,۲۹ و کسبه و مردم با میانگین ۳,۰۶ مشخص شده است. سؤال دهم درمورد میزان ایجاد ترافیک شهری در زمان‌های پیک است که دارای آمار بالایی در میان هر سه گروه می‌باشد که کارشناسان دارای میانگین ۳,۱۹، مدیران دارای میانگین ۳,۳۵ و کسبه و مردم دارای میانگین ۳,۳۰ هستند که مستلزم درنظر گرفتن راهکارهایی جهت کاهش ترافیک است. سؤال یازدهم درمورد میزان ادراک فاصله سبزینگی در فصل تابستان و زمستان است که کارشناسان دارای میانگین ۳,۰۶، مدیران ۳,۱۳ و کسبه و مردم ۲,۹۶ می‌باشد، به علت وجود تعداد محدود بلندمرتبه در این مکان و نیز تعداد کم درختان قدیمی با ارتفاع بلند در این مکان تا حدودی این امر رعایت شده است. سؤال دوازدهم بیانگر ایجاد ترافیک در روزهای خاص مانند اعیاد و مناسبت‌ها است که به ترتیب کارشناشان با میانگین ۳,۲۵،

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]

مدیران با میانگین ۳,۲۹ و کسبه و مردم با مبانگین ۳,۱۴ بیانگر نارضایتی انـان از ایـن مسـئله اسـت کـه بایـد راهکارهایی در این باب اندیشیده شود. سوال‌های ۱۳ تا ۱۶ مربوط به بعد تضمین‌دهی کیفیـت خـدمات اسـت. سؤال سیزدهم در مورد میزان اغتشاشات بصری در ورودی جاده ائل‌گلی است که اعـداد بدسـت آمـده نشـانگر نارضایتی زیاد است بطوری که کارشناسان بـا میـانگین ۳,۳۷، مـدیران بـا میـانگین ۳,۴۸ و کسـبه و مـردم بـا میانگین ۳,۰۰ نارضایتی‌شان را اعلام کرده‌اند. سؤال چهاردهم مربوط به میزان تاثیر استفاده از نورپردازی بـرای زیبایی بصری مکان مورد مطالعه است که کارشناسان با میـانگین ۳,۰۹، مـدیران بـا میـانگین ۲,۹۸ و کسـبه و مردم با میانگین ۲,۹۱ بیانگر میزان تاثیر بالای آن هستند. سؤال پانزدهم راجب میزان اعمال ضوابط شـهرداری برای هماهنگ‌سازی تابلوهای تبلیغاتی است که کارشناسان با میانگین ۲,۹۶، مدیران با میانگین ۲,۷۷ و کسـبه و مردم با میانگین ۳,۰۲ موافق این امر هستند. سؤال شانزدهم مربـوط بـه مشـخص بـودن گـذر زمـان از روی بناهای موجود است که کارشناسان با میانگین ۲,۸۰، مدیران با میانگین ۲,۵۸ و کسبه و مردم با میانگین ۲,۶۱ موافق این امر هستند و این مقادیر نشان‌دهنده‌ی عدم توازن میان گذر زمان و تغییرات مربوطه اسـت. سـوالات ۱۷ تا ۲۰ مربوط به بعد همدلی کیفیت خدمات است، شکل(۱۶). سؤال هفدهم درمورد میـزان متناسـب بـودن باندهای موجود جهت سواره رو می‌باشد که کارشناسان با میانگین ۲,۸۹، مدیران بـا میـانگین ۲,۹۲ و کسـبه و مردم با میانگین ۲,۸۲ از این امر رضایت کافی ندارند. سؤال هجدهم در مورد متناسـب بـودن بانـدهای موجـود جهت پیاده‌روهاست که آمار مربوط به کارشناسان با میانگین ۲,۸۶، مدیران با میانگین ۳,۰۴ و کسبه و مردم بـا میانگین ۲,۹۵ نشان دهنده‌ی نارضایتی آنهاست. سؤال نوزدهم مربوط به مشخص بودن باندهای عبور دوچرخـه است که کارشناسان با میانگین ۲,۲۷، مدیران با میانگین ۲,۲۹ و کسبه و مردم با میانگین ۲,۶۶ ناراضی از ایـن امر هستند. سؤال بیستم مربوط به میزان ایجاد سرزندگی به هنگام حضور در این خیابان اسـت کـه سـه گـروه (کارشناسان، مدیران و کسبه و مردم) به ترتیب با میانگین‌های ۳,۱۹، ۳,۱۹ و ۲,۷۱ رضایت نسـبی نسـبت بـه این امر دارند. جدول(۴).

## نتیجه گیری

بر اساس بررسی‌های صورت گرفته در منطقه ۲ واقع در بلوار ۴۵ متری ائل‌گلی شـهر تبریـز و انجـام تحلیل‌هـا روی داده‌های پرسشنامه در قالب ۲۰ سؤال تهیه شده بر اساس مدل مفهمومی مقالـه در ابعـاد پنجگانـه مـدل سروکوال نشانگر این موضوع می‌باشد که شهروندان از منظر شهری محدوده مـورد مطالعـه ناراضـی می‌باشـند. برای بررسی این موضوع از آزمون آنالیز واریـانس یکطرفـه مـابین سـه گـروه مدیران،کارشناسـان و شـهروندان بررسی شده و با توجه به بررسی‌های صورت گرفته فرض مقاله اثبات می‌شود. روابط متقابل میان عناصر مستقر در یک فضا می‌تواند شکل‌های گوناگونی به خود بگیرد، نتایج ارزیابی نشان می‌دهد، رضـایت منـدی شـهروندان در برقراری ارتباط با مخاطبانشان تا حد بالایی به کیفیت مولفه‌های بصـری آن وابسـته بـوده و ایـن معیارهـای بصری هستند که به دلیل داشتن ماهیت عینی و بر اساس برداشت‌های ذهنی استفاده کنندگانش تاثیر بسیاری دارد. بنابراین طراحان می‌تواند با به کارگیری آگاهانه عناصر بصری مناسب برای ایجاد مناظر مطلـوب از لحـاظ هماهنگی مصالح و نیز برگزیدن روابط فضایی، ساختاری و نظم دهنده هماهنگ میـان کـف، بدنـه و المان‌هـا و تندیس‌های متناسب در فضا و همچنین آگاهی از ترجیحات بصری شهروندان و استخراج معانی مشـترک میـان

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]

تمامی استفاده کنندگان و پرسش شوندگان در ۴ گروه مورد مطالعه، ادراک محیطی شایستهای برای ناظران در محدوده مورد مطالعه که یکی از محورهای مهم گردشگران در شهر تبریز است را ایجاد کند. مطابق مشاهدات نگارندگان و نظرات چهار گروه سؤال شونده، ارتباطات بصری جدارههای موجود در محدوده مورد مطالعه و چفت شدن آنها با متن فضای شهری و تامین ترجیحات مردم ازآن محدوده، باعث تقویت فضاهای شهری و در نتیجه ادراک بهتر مردم میشود و این امر باعث میشود تصویر ذهنی مناسبی از ادراکات فضای محدوده مورد مطالعه از دید استفادهکنندگان باشد. در نهایت پیشنهاداتی براساس ابعادکیفیت خدمات مدل سروکوال جهت افزایش کیفیت بصری منظری شهری بلوار ۴۵ متری ائلگلی ارائه میگردد.

## پیشنهادات

**بعد محسوسات:** عقب کشی یا تخریب قنادی سمت چپ ورودی و بزرگتر کردن ورودی ائل گلی. انتقال محل پارک تاکسیها به مکان دیگر. تجدید نظر در طراحی بدنه مترو در بخش ورودی. برای کاهش تنوع خط آسمان نیاز به ارائه نقشههای منسجم و مناسب از نظر کاهش تنوع ارتفاعی در ساخت ساختمانهای جدید و همخوان نمودن آنها با ساختمانهای بلند مرتبه موجود. ایجاد هماهنگی در نمای بناها از لحاظ بصری با همسان سازی در مصالح و رنگ؛

**بعد پاسخگو بودن:** دارای پتانسیل کافی برای جاگذاری مبلمان شهری. ساختن سرویس بهداشت عمومی در بناهای تجاری و خدماتی. به دلیل وجود پتانسیل گردشگری و توریستی در این مکان استفاده از آبنماها و پوشش گیاهی و مجسمههای مشاهیر هم باعث افزایش اطلاعات درمورد شهر تبریز و نیز جذب گردشگران از لحاظ زیبایی شناسی بصری است؛

**بعد قابل اعتماد بودن:** استفاده از شیب خیابان در طراحی بلندمرتبهها برای افزایش درک مثبت. افزایش عرض خیابان با عقب کشی بناهای دو طرف و تعریف نمودن زمان مشخص برای عبور خودروها. کاشت درختان برگریز برای استفاده از نور خورشید در فصل زمستان و ایجاد سایه در فصل تابستان و متعادل نمودن دمای هوا. تقسیم نمودن خطوط رفت و برگشت به دو مسیر و بیشتر نمودن عرض خیابان با این راهکار؛

**بعد تضمین دهی:** ایجاد تغییرات در طراحی بدنه مترو و بناهای موجود در ورودی برای رفع اغتشاشات بصری و ایجاد حالت دعوت کنندگی. استفاده از نورپردازی تزئینی و رنگی به خصوص در شب بر روی جدارهی ساختمانها و خیابانها . تنظیم ضوابط شهرسازی توسط شهرداری مربوطه و سازمان زیباسازی درمورد همسانسازی مکان تصب تابلوهای تبلیغاتی. توجه به بناهای شاخص قدیمی و تلاش در حفظ و نگهداری آنها و عملکردی نمودن آنها متناسب با زمان؛

**بعد همدلی:** یک بانده نمودن مسیر رفت و برگشت (تندرو و کند رو). عریض و صاف نمودن مسیرهای پیاده. مشخص نمودن باندهای مخصوص دوچرخهسواری توسط سازمانهای مربوطه با توجه به افزایش استفاده از این وسیله بدلیل جلوگیری از افزایش تعداد خودروها و ترافیک و آلودگی هوا؛

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]

## منابع

ابراهیم‌زاده، عیسی؛ کماسی، حسین. (۱۳۹۳). **ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل سرکوال (مطالعه موردی: شهرداری شهر سنقر)**، فصلنامه ساختار و کارکرد شهری، **۲(۶)**: ۱۵۳-۱۷۲.

آستانه، علیرضا؛ قدیری معصوم، مجتبی؛ هاجری، بهرام. (۱۳۹۴). **ارزیابی تطبیقی الگوهای تعاونی اشتراکی و نقطه‌های ارائه خدمات در مدیریت روستایی شهرستان‌های ابرکوه و لامرد**، فصلنامه تعاون و کشاورزی، **۴(۱۴)**: ۱۷۴-۱۴۵.

جعفری نیا، سعید. (۱۳۹۶). **سنجش کیفیت خدمات در موسسات آموزش بر مبنای مدل سروکوال**، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، **۷(۲۳)**: ۱-۲۰.

سایانی، نوشین؛ صالح اولیا، محمد. (۱۳۹۵). **بهینه سازی کیفیت خدماتی با ترکیبی از مدل‌های سروکوال، گسترش عملکرد کیفی**، فصلنامه برنامه ریزی آرمانی، **(۲)**: ۶۳-۵۷.

کرمی، فریبا؛ درخشان، الهام، حسن‌زاده، مهرشاد؛ صفایی، امید. (۱۳۹۶). **رهیافتی بر بهبود کیفیت خدمات گردشگری با استفاده از مدل سروکوال**، مجله گردشگری شهری، **(۱)**: ۱۵-۲۸.

ناظمی، شمس الدین؛ پدرام نیا، سارا. (۱۳۹۵). **بررسی و تحلیل ابعاد کیفیت خدمات با استفاده از مقیاس و ابزار سروکوال**، فصلنامه برنامه ریزی و مدیریت شهری، **(۸)**: ۲۸۴-۳۱۳.

Butnaru, G. I. , & Miller, A. (2012). **Conceptual approaches on quality and theory of tourism services**. Procedia Economics and Finance, 3, 375-380.

Barabino, B. , & Deiana, E. (2013). **On the attributes and influencing factors of end-users quality perceptions inurban transport: An exploratory analysis**. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 87, 18-30.

Brochado, A. , & Pereira, C. (2017). **Comfortable experiences in nature accommodation: Perceived service quality in Glamping**. Journal of Outdoor Recreation and Tourism, 17, 77-83.

Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Leivaditou, E. (2014). **Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the 'Hellenic post'**. Procedia Economics and Finance, 9, 349-360.

Roslan, N. A. A., Wahab, E., & Abdullah, N. H. (2015). Service Quality: **A case study of logistics sector inIskandar Malaysia using SERVQUAL Model**. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 172, 457-462.

Git, H. M., & Sulaiman, S. A. (2012). **Measuring service quality of a multi-disciplinary engineering course**. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 56, 31-41.

Van Duin, J. H. R., van Dam, T., Wiegmans, B., & Tavasszy, L. A. (2016). **Understanding Financial Viability of Urban Consolidation Centres: Regent Street (London), Bristol/Bath & Nijmegen.** Transportation Research Procedia, 16, 61-80.

Witkowski, J., & Kiba-Janiak, M. (2012). **Correlation between city logistics and quality of life as an assumption for referential model**. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 39, 568-581.

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28 ]
[ DOR: 20.1001.1.22287736.1400.21.62.8.8 ]
[ DOI: 10.52547/jgs.21.62.115 ]