مدیریت شهری
شماره ۳۵ تابستان ۱۳۹۳
No.35 Summer 2014
۳۳-۴۲
زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۷/۱ زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۳/۳/۱

بررسی دیدگاه اعضای شورای شهر تبریز در مورد بهسازی و بازسازی بافت محله مقصودیه شهر تبریز بر مبنای روش سروکوال

رعنا نجاری نابی*- کارشناس ارشد معماری دانشگاه آزاد اسلامی‌واحد تبریز، تبریز، ایران.
باعثه رضایی- کارشناس ارشد معماری دانشگاه آزاد اسلامی‌واحد تبریز، تبریز، ایران.

چکیده
سرعت تغییرات در بافت قدیم شهرها، اهمیت نحوه نگرش و چگونگی برخورد با آنها را آشکار می‌سازد. بافت تاریخی شهرها در گذشته پاسخگوی بسیاری از نیازهای کالبدی و اجتماعی و روانی ساکنان آنها بوده است. تاثیر چنین مکانهای ماندگار در شکل‌دهی به ارتباطات اجتماعی و مشارکت مردم در احیاء و نگهداری این بافتها، در مقطعی از حیات آنها بر اثر تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که نتیجه آن خیابان‌کشی‌ها و عدم انسجام محلات و در ادامه از بین‌رفتن مفهوم محله می‌باشد، اهمیت فراوانی می‌یابد. جامعه آماری پژوهش حاضر، مشتمل بر بافت شهری محله مقصودیه تبریز و ارائه پرسش‌نامه برای اعضاء شورای اسلامی‌شهر تبریز می‌باشد. روش تحقیق با استفاده از رویکردهای توصیفی- پیمایشی و ارائه پرسشنامه صورت گرفته است. نتایج تحقیق بیانگر دیدگاه مثبت مدیران حوزه‌های شهری به بهسازی بافت محله مقصودیه شهر تبریز می‌باشد. نتایج حاصل از تحقیق می‌توان برای ارتقاء زیر سنجه‌های چک لیست پیشنهادی محقق در امر ارتقاء فضاهای شهری محلات تاریخی بهره جست.
واژگان کلیدی: شورای شهر، بهسازی و بازسازی شهری، سروکوال، محله مقصودیه شهر تبریز.

Rehabilitation and Reconstruction of Tabriz Alleys in City Council Members Viewpoint with SERVQUAL Method (Case Study: Maghsodie Alley of Tabriz)

Abstract
Rapid changes in the texture of the old city reveal the importance of attitude and how to deal with them. Historical textures of the city responded to many physical and psychological and social needs of their residents in the past. The effect of such memorable places in shaping social communication and public participation in regeneration and maintenance of these textures gain importance in part of their life due to economic, social and cultural changes resulted to layout of the streets and disintegration of the neighborhoods and losing the concept of neighborhood. The statistical population consists of urban texture of Maghsoudieh neighborhood. The study sample included 11 urban neighborhoods questionnaires provided for council members. The research method is descriptive and survey and using questionnaire. The results indicate a positive viewpoint of urban principals in managing of urban areas to improve and regenerate Tabriz Maghsoudieh neighborhood. The results can be used to enhance the proposed list of measures in promoting historic sites in urban spaces.
Keywords: city council, urban reconstruction and regeneration, SERVQUAL, Maghsoudieh Tabriz neighborhood

* نویسنده مسئول مکاتبات، شماره تماس: ۰۹۱۴۳۰۱۵۰۱۲؛ رایانامه: ra.najjari@gmail.com

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

مقدمه

بافت سنتی شهرها درگذشته بسیاری از نیازهای مادی و معنوی ساکنین خود را تامین می‌کرده و به عنوان کالبد فضایی شهری نقش مهمی را در هماهنگی عناصر شهری و ارتباط این عناصر بهم را بازی می‌کرد. از اینرو، «ساختار شهرهای سنتی ایرانی نشان از تطبیق کامل استخوان‌بندی و سازمان فضایی شهرها با آداب جمعی دارد» (حبیب و دیگران، ۱۳۸۸، ص ۱۱۷).

در نگاهی فراتر فضاهای شهری به مانند ظرفی برای فعالیتها و رفتارهای ساکنین آن می‌باشدکه در آن انسانها بسته به نیازهای فردی یا گروهی خود فعالیت کرده و الگوهای رفتاری خاص خود را عرضه می‌کنند (پاکزاد، ۱۳۸۶) و فضای شهری، محل شکل‌گیری تعاملات اجتماعی شهروندان بوده و فرهنگ جامعه در بستر آن ارتقاء می‌یابد (خستو، ۱۳۸۹، ص ۶۴).

زندگی در بافتهای سنتی رو به فرسایش نهاده و فرسودگی یکی از مهمترین مسایل فضاهای شهری شده است که باعث بی‌سازمانی، عدم تعادل، عدم تناسب، بی‌قوارگی آن شده است (محمودی، ۱۳۹۰، ص ۸۲). این امر، چندی است که مشکلات فراوانی را برای ساکنان خود نیز پدید آورده است. مشکلاتی همچون مسائل و معضلات اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و غیره که در قالبی از محدودیت امکانات، تنزل توان مالی افراد- ساکن در این بافتها- سطح نازل کیفیت زندگی، و مشکلات زیست محیطی بروز و ظهور می‌یابند. به تبع این امر ارزش‌های کمی وکیفی و نیز معنوی یک بافت تاریخی، در بستری تهی از اصالت، متولد می‌گرددکه در پی آن تعلق ساکنان به بافت و خاطرات آنها نیز رنگ می‌بازد. بافت مرکزی شهر تبریز مانند بسیاری از شهرهای ایران، بافتی تاریخی و قدیمی می‌باشد. در دهه‌های اخیر، بافت مرکزی شهر تبریز دچار تغییرات فیزیکی زیادی شده است که‌گاه منجر به دگرگونی بافت قدیم شهر تبریز بوده است. گذر زمان، ورود تکنولوژی و ماشین در عرصه‌های مختلف زندگی، تغییرات نظام اجتماعی و تحولات فرهنگی، دگرگونی‌هایی را درکالبد شهر، مراکز سنتی و محلات بوجود آورده است. «پیدایش مفهومی چون محله، ریشه در زندگی جمعی مردم و ارتباطات اجتماعی آنها دارد. محله قلمرویی برای زندگی یک گروه است که دربرگیرنده مفاهیمی ارزشمند از زندگی اجتماعی است» (ثقه الاسلامی، ۱۳۸۸، ص ۸۲). درگذشته محله مکان وقوع زندگی روزمره آدمی بوده و هر فرد متاثر از ارزشهای محلی، نقش خود را می‌پذیرفت؛ بنابراین محله مامن حضور گذشته، حال و آینده در کالبد و تاریخ است (Bachelard,19). در تاریخ شهر تبریز، محله به عنوان واحد پایه‌ای از سازمان کالبدی، آنچنان تاثیری در شکل‌گیری شهر داشته‌که بر اساس وجود محله‌ها تعریف می‌شده‌اند. محله مقصودیه از معروفترین کوی‌های محله نوبر تبریز است و نوبر هم در ردیف قدیمی‌ترین محلات بیست و چهارگانه شهر تبریز محسوب می‌شود. کوی مقصودیه از دیرباز اعتبار خاص اجتماعی در بین مردم داشت؛ اما اخیراً این محله دچار تحولاتی شده است که نتیجه تصمیمات شورای شهر تبریز است. تشکیل شوراها به عنوان یکی از برنامه‌های اصلی انقلاب اسلامی و یکی از خواستهای مردمی در طول دوران مبارزه تبدیل گردید. اولین قانون شوراهای اسلامی‌کشور در سال ۱۳۶۱ از تصویب مجلس شورای اسلامی‌گذشت. پس از آن این قانون در ۵ نوبت دستخوش تغییرات و اصلاحاتی گردید و نهایتاً آخرین اصلاح آن در پنجمین دوره مجلس شورای اسلامی در سال ۱۳۷۵ انجام شد. شورای اسلامی‌شهرها در سال ۱۳۷۸ آغاز به کار کرد. شورای اسلامی‌شهر تبریز نهادی است‌که بر امور مربوط به شهرداری تبریز نظارت می‌کند. در این مقاله سعی شده است تاکیفیت خدمات ارائه شده از نقطه نظر اعضاء شورای اسلامی‌شهر تبریز به عنوان نهاد تصمیم‌گیرنده وکنترل‌کننده اقدامات شهرداری در راستای به سازی و باز سازی محله مقصودیه به عنوان یک فضای شهری سنتی بررسی‌کرده و نظرات آنها را در نظر گرفته و تاثیر آن را در سامان دهی به فضاهای تاریخی بررسی‌کرد.

روش تحقیق

نوع تحقیق حاضر، کاربردی - راهبردی و روش اصلی تحقیق در این مطالعه توصیفی- تحلیلی می‌باشد. جمع آوری اطلاعات در ابتدا از طریق مطالعات کتابخانه

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

ای صورت گرفته و مبانی نظری مقاله شکل گرفته و در ادامه به تحلیل نمونه موردی از طریق استفاده از نتایج مبانی نظری پرداخته شده است. برای انجام مطالعات میدانی از ارائه پرسشنامه به روش سروکوال استفاده شده است. بدین منظور، جامعه آماری پژوهش حاضر، اعضای شورای شهر در دوره سوم با ویژگیهای شغلی و فرهنگی و اجتماعی یکسان و در زمینه تحصیلی و سنی متنوع می‌باشند و تعداد سوالات ۲۲ عددکه در مجموع اهداف تحقیق را تامین می‌نمایند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (فراوانی، آزمون کواموگروف- استمیرنوف، آزمون t، آزمون ناپارامتری دو جمله ای) بهره گرفته شده است. نمونه مطالعاتی شامل محله مقصودیه به عنوان یکی از محلات تاریخی شهر تبریز می‌باشد تا امکان تحلیل در بافت سنتی فراهم شود. مهمترین شاخصه‌های مورد بررسی در این پژوهش بافت‌های سنتی و نحوه احیاء و نوسازی و بهسازی آن به عنوان جزئی از فضای شهری در پیوند با بافت و توجه به شرایط و نیازهای کاربران از نمونه مطالعاتی در تعامل تنگاتنگ با اندیشه‌های مسئولین در سازماندهی خدمات ارائه شده از جانب ارگانها و سازمانهای مربوطه می‌باشد.

مبانی نظری

اگرچه احیای بافتهای سنتی و قدیمی، در طی سالهای اخیر در اولویت قرار گرفته است، اما بی توجهی به کالبد فضایی این بافتها و پیکره‌بندی فضایی آنها با بافت شهری، باعث گسیختگی در بافت و ارتباط آن با بافت شهری و در نهایت منجر به نارضایتی از اقدامات انجام شده می‌گردد. از سویی دیگر، بافتهای سنتی در هسته مرکزی شهر واقع شده و عدم برنامه‌ریزی در احیاء و بازسازی این بافتها با توجه به روشی هدفمند و مطمئن، باعث ایجاد مشکلات اساسی در سیستم شهری شده و باعث جداافتادگی این بافتها و از رونق افتادن کالبد اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی در این بافتها می‌گردد. در این پژوهش جهت بررسی کیفیت احیاء و بازسازی از سوی مسئولان مربوطه از روش سروکوال استفاده شده است. مدل سروکوال توسط پاراسورامان و زیتامل در سال ۱۹۸۵ با ارائه تلاشهایی در جهت شناسایی عوامل تعیین کننده در کیفیت خدمات سازمانها و ارگانهای مختلف انجام گرفته و عوامل متعددی را برای سنجش کیفیت خدمات ارائه داده‌اند.

سنجش کیفیت خدمات به معنی سنجش میزان اختلاف موجود بین انتظارات و ادراکات جامعه آماری از خدمات دریافتی آنها است. خدمت مورد انتظار همان خدمت مطلوب و ایده‌آل است که بیانگر سطحی از خدمت است که مردم امید دریافت آن را دارد. درواقع خدمات مطلوب تلفیقی است از باورهای جامعه هدف پیرامون این که خدمت چگونه می‌تواند باشد و چگونه باید باشد (برون، ۱۹۸۹). مدل سروکوال (مدل مقیاس کیفیت خدمات) دارای ابعاد پنج گانه عوامل محسوس، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی می‌باشد که به عنوان پایه‌ای برای ساختن ابزاری جهت سنجش کیفیت خدمات می‌باشند. هرکدام از این ابعاد دارای چندین مولفه می‌باشندکه درکل منجر به طرح پرسشنامه‌ای با ۲۲ مولفه می‌گردند.

به منظور ارزیابی انتظارات و ادراکات پاسخگویان، از آنها خواسته می‌شود تا نظر خود را در رابطه با انتظار از خدمات و چگونگی آنها بیان کنند و در نهایت براساس اختلاف بین انتظارات و تجارب پاسخگویان از ۲۲ ویژگی مطرح شده، امتیاز کیفیت کلی خدمات محاسبه می‌شود.

در پژوهش حاضر، به سنجش کیفیت خدمات ارائه شده و ارزیابی آن توسط اعضاء شورای شهر تبریز در محله مقصودیه که از جمله محلات قدیمی شهر تبریز است، پرداخته می‌شود. این محله به واسطه نزدیکی به بازار تبریز و واقع شدن در هسته تاریخی تبریز از اهمیت ویژه‌ای بر خوردار می‌باشد. بسیاری از بناهای ثبت شده در فهرست میراث فرهنگی، در این محله واقع می‌باشد. از این رو توجه به این بافت و حفظ کالبد فضایی آن دارای اهمیت می‌باشد. در این راستا در طی چند سال اخیر برخی تغییرات درکالبد این محله اتفاق افتاده است. در این مقاله سعی می‌شود تا با ارائه پرسش نامه نظرات اعضای شورای اسلامی شهر را در این خصوص جویا شده و دیدگاه آنها را در چارچوب این تغییرات بررسی کرده و در

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۱. روند تغییرات محله مقصودیه؛ ماخذ: نگارندگان.

بافت محله مقصودیه	محله مقصودیه پس از مرحله اول بازسازی و بهسازی	وضعیت فعلی محله مقصودیه
 (منبع: شهرداری تبریز)	 (منبع: شهرداری تبریز)	 (منبع: شهرداری تبریز)
 خانه میدرزاده، نمونه ای از بناهای موجود در بافت مقصودیه، در سال ۱۳۸۰ اقدام به بهسازی این بنا شده است.(منبع: سازمان میراث فرهنگی تبریز)	 ادامه روند بهسازی و بازسازی در سال ۸۳ در خانه میدرزاده همراه با تغییرات در بافت محله مقصودیه. (منبع: سازمان میراث فرهنگی تبریز)	 خانه میدرزاده در سال ۸۶ به بهره برداری رسید. اما روند بهسازی و بازسازی محله تا سال ۹۰ ادامه یافت. (منبع: سازمان میراث فرهنگی تبریز)

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۳۵ تابستان ۱۳۹۳
No.35 Summer 2014

نتیجه با ارائه نظرات این اعضا، به بررسی کالبد فیزیکی کنونی محله مقصودیه پرداخت.

نمونه موردی

یکی از محله‌های سنتی و پایدار به لحاظ اجتماعی در بافت تاریخی شهر تبریز، محله نوبر می‌باشدکه محله ای بزرگ در جنوب شهر تبریز است و مرکز محله آن، میدان مقصودیه است (عمرانی، ۱۳۸۵). کوی مقصودیه از معروفترین کوی‌های محله نوبر تبریز است و نوبر هم در ردیف قدیمی‌ترین محلات بیست و چهارگانه شهر تبریز محسوب می‌شود (خاماچی، ۱۳۸۶، ص ۴۶۴). به دلیل تاریخی بودن محله، بناهای تاریخی متعددی در این محله وجود داردکه بخشی از آنها در فهرست آثار ملی نیز ثبت شده است. از جمله بناهای موجود در این محله می‌توان به خانه سلماسی، خانه حیدرزاده (موزه سنجش)، خانه بهنام و خانه قدکی (دانشکده معماری و شهرسازی تبریز) و مسجد میدان مقصودیه اشاره‌کرد. به دلیل تغییرکاربری این بناها و افزایش مراجعه‌کننده به این محله و رشد و توسعه روزافزون محله با توجه به رشد جمعیتی ساکن در بافت و مجاورت آن با بازار تبریز و نزدیکی به مرکز شهر، تغییرات فراوانی در بافت این محله مشاهده می‌شود. بنابراین یکی از ملزومات بازسازی و بهسازی محله، طراحی شهری متناسب با فعالیتهای محله و توجه به تاریخچه محله و عناصر قدرتمند تاریخی آن و حفظ فضای کالبدی متناسب با رشد محله و پاسخگویی به نیازهای اجتماعی و فرهنگی و محیطی موجود می‌باشد. در جدول شماره ۱ تصاویر مربوط به روند تغییرات دهه هشتاد محله مقصودیه نشان داده می‌شود.

روش اجرای تحقیق

این پژوهش بر مبنای طبقه‌بندی عوامل موثر در دیدگاه جامعه آماری موجود، در ۵ گروه طبقه بندی می‌شود. جامعه آماری اعضای شورای شهر تبریز و حجم نمونه ۱۱

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۲. جدول سوالات پرسشنامه به تفکیک ابعاد پنج گانه؛ ماخذ: نگارندگان.

ابعاد	معیارهای ارزیابی	مولفه ها
عوامل ملموس (٦ مولفه)	تجهیزات و امکانات فیزیکی ابزار و وضع ظاهری بافت	مناسب بودن بافت محله مقصودیه
		طرح معماری بافت مقصودیه
		میزان فضای سبز و پیاده گذر
		طرح شهرسازی بافت مقصودیه
		خدمات شهری موجود در بافت مقصودیه
		اندازه و ابعاد خیابان های جدید در بافت مقصودیه
قابلیت اطمینان (٤ مولفه)	توانایی سازمان خدماتی در ارائه و انجام خدمت در زمان معین	مقاومت محله مقصودیه در برابر بلایا و عوامل طبیعی مقاومت
		میزان مطلوب بهسازی و باز سازی در بافت مقصودیه
		میزان لزوم بهسازی و ایجاد تغییرات مجدد در کالبد فضایی بافت مقصودیه
		تناسب جنس مصالح بکار رفته در ساخت بافت محله مقصودیه
پاسخگویی (٥ مولفه)	توانایی پاسخگویی سازمان خدماتی در کوتاه ترین زمان	میزان پاسخگویی بافت محله مقصودیه به نیازها
		سهولت دسترسی به تسهیلات مورد نیازدر بافت مقصودیه
		خدمات مورد نیاز حمل و نقل در محله مقصودیه
		میزان میزان تمهیدات مناسب حفظ بافت قدیمی محله مقصودیه
		تناسب در تعداد افراد خانوار ه در بافت محله مقصودیه
تضمین (٤ مولفه)	ترکیبی از صلاحیت و اعتبار و امنیت و آسایش	احساس امنیت در محله مقصودیه
		میزان هماهنگی خیابان های جدید با بافت مقصودیه در نتیجه درباز سازی محله مقصودیه
		توجه به فضایی به عنوان پارکینگ برای وسایل نقلیه محله مقصودیه
		میزان آسایش ساکنین در بافت محله مقصودیه
همدلی (۳ مولفه)	درک مردم و ارتباط و امکان دسترسی	میزان توجه به نیاز های ویژه و خاص مردم بافت محله مقصودیه
		میزان دسترسی راحت به فضا ها در بافت محله مقصودیه
		میزان توجه به نیازهای خاص تک تک اهل محله در بافت محله مقصودیه

نفر برآورد شده است. پرسشنامه مشتمل بر ۲۲ سوال که به صورت طیف ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده، و در اختیار پاسخ دهندگان قرار داده شد. در پرسشنامه از پاسخ دهندگان خواسته شده است تا به ترتیب اهمیت هر یک از ابعاد پنج‌گانه‌کیفیت خدمات را رتبه بندی نمایند و میانگین و واریانس هر یک از عوامل برآورد می‌شود. در جدول شماره ۲ پرسشنامه به تفکیک ابعاد پنج‌گانه آورده شده است. در روند تحقیق، برای بررسی نرمال بودن توزیع نمرات متغیرها از آزمون کولموگروف ـ اسمیرنوف استفاده شده است. برای بدست آوردن میزان انتظارات و ادراکات پاسخ دهندگان از خدمات دریافتی، از آزمون یک جمله‌ای t استفاده شد. بعد از رسیدن به نتایج حاصله، با توجه به اینکه تعداد نمونه کم بوده، برای اطمینان از نتیجه به دست آمده، مقایسه‌ای با آزمون ناپارامتری دو جمله‌ای انجام شد و چون سطح معنی‌داری بزرگتر از ۰/۰۵ است نتیجه‌گرفته می‌شودکه میزان عوامل، تفاوت معنی‌داری با حد متوسط ندارند. در نهایت به اولویت بندی مولفه‌های موجود پرداخته شده و در ۵ طبقه این مولفه‌ها طبقه‌بندی می‌شوند.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۳. نتایج آزمون توصیفی مولفه‌های پنج‌گانه؛ ماخذ: نگارندگان.

	عوامل ملموس	قابلیت اطمینان	پاسخگویی	تضمین	همدلی
میانگین	۲,۸۵۸۵	۲,۸۴۰۹	۳,۰۳۶۴	۲,۵۴۵۵	۲,۸۱۰۶
میانه	۲,۸۳۳۳	۲,۷۵۰۰	۳,۰۰۰۰	۲,۵۰۰۰	۲,۸۵۰۰
انحراف معیار	۰,۳۰۲۳۵	۰,۳۹۱۶۷	۰,۳۶۸۰	۰,۴۵۸۵۱	۰,۵۲۱۴۴
چولگی	۰,۲۴۵	۰,۲۱۳	-۰,۲۰۶	-۰,۲۰۶	۰,۰۲۳
کشیدگی	-۰,۹۵۵	-۰,۹۸۴	-۰,۶۸۵	-۰,۶۸۵	-۰,۸۹۱
مینیمم	۲,۴۰	۲,۲۵	۲,۴۰	۱,۷۵	۲
ماکزیمم	۳,۳۳	۳,۵۰	۳,۶۰	۳,۲۵	۳,۶۷

نتایج و بحث

آزمون توصیفی مولفه‌ها

تعداد مورد قبول، ۱۱ پرسشنامه می‌باشدکه برای عوامل ۵ گانه مورد بررسی قرارگرفته‌اند. برای متغیرهای عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، تضمین، پاسخگویی، همدلی، تعداد نمونه، میانگین، میانه، انحراف معیار، چولگی، کشیدگی، مینیمم و ماکزیمم محاسبه و هیستوگرام آن رسم شده است. نمرات بین ۱ تا ۵ هستند. برای متغیر عوامل ملموس، میانگین برابر ۲/۸۵،کمترین مقدار برابر ۲/۴ و بیشترین مقدار برابر ۳/۳۳ است. میانگین متغیر قابلیت اطمینان، برابر ۲/۸۴، کمترین مقدار برابر ۲/۲۵ و بیشترین مقدار برابر ۳/۵۰ است. میانگین عامل تضمین، برابر ۲/۵۵،کمترین مقدار برابر ۱/۷۵ و بیشترین مقدار برابر ۳/۲۵ است. میانگین پاسخگویی، برابر ۳/۰۴، کمترین مقدار برابر ۲/۴ و بیشترین مقدار برابر ۳/۶۰ است و میانگین متغیر همدلی برابر ۲/۸۱،کمترین مقدار برابر ۲/۰ و بیشترین مقدار برابر ۳/۶۷ است.

بررسی نرمال بودن توزیع نمرات متغیرها

برای بررسی نرمال بودن توزیع نمرات متغیرها از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف استفاده است. فرض صفر در این آزمون نرمال بودن توزیع متغیر است. اگر سطح معنی‌داری آزمون‌کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرض صفر رد شده و نتیجه می‌گیریم که توزیع متغیر مورد نظر نرمال نمی‌باشد. با توجه به اینکه معنی‌داری بزرگتر از ۰.۰۵ می‌باشد، این نتیجه حاصل می‌شود که تمام متغیرها دارای توزیع نرمال می‌باشند.

نتایج آزمون t

برای سنجش میزان انتظارات اعضاء شورای شهر و میزان ادراکات آنان از خدمات دریافتی، از آزمون t یک نمونه‌ای استفاده شده است. نمرات بین ۱ تا ۵ می‌باشد بنابراین مقدار آزمون را برابر ۳که میزان متوسط متغیر است در نظرگرفته‌ایم. اگر میانگین متغیر بیشتر از ۳ باشد نشان دهنده میزان بالا است. در تمامی موارد فرض صفر برابر با میزان عوامل ملموس برابر با حد متوسط (۳) است و

جدول۴. نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع؛ ماخذ: نگارندگان.

ردیف	آماره Z کولموگروف - اسمیرنوف	سطح معنی‌داری
عوامل ملموس	۰,۵۴۵	۰,۹۲۸
قابلیت اطمینان	۰,۵۶۹	۰,۹۰۲
پاسخگویی	۰,۴۲۱	۰,۹۹۴
تضمین	۰,۴۲۱	۰,۹۹۴
همدلی	۰,۳۸۰	۰,۹۹۹

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۵. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی میزان عوامل پنج گانه؛ ماخذ: نگارندگان.

متغیر	مقدار آزمون = ۳						
	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	میانگین اختلاف متغیر با مقدار آزمون
عوامل ملموس	۱۱	۲,۸۵۴۵	.۳۰۲۳۵	-۱,۵۹۶	۱۰	.۱۴۲	-.۱۴۵۴۵
قابلیت اطمینان	۱۱	۲,۸۴۰۹	.۳۹۱۶۷	-۱,۳۴۷	۱۰	.۲۰۸	-.۱۵۹۰۹
پاسخگویی	۱۱	۳,۰۳۶۴	.۳۶۶۸۰	.۳۲۹	۱۰	.۷۴۹	.۰۳۶۳۶
تضمین	۱۱	۲,۵۴۵۵	.۴۵۸۵۱	-۳,۲۸۸	۱۰	.۰۰۸	-.۴۵۴۵۵
همدلی	۱۱	۲,۸۱۰۶	.۵۲۱۴۴	-۱,۲۰۵	۱۰	.۲۵۶	-.۱۸۹۳۹

فرض مقابل برابر با میزان عوامل ملموس برابر با حد متوسط (۳) نیست.

عوامل ملموس

میانگین متغیر عوامل ملموس برابر ۲/۸۵ و سطح معنی‌داری آزمون ۰/۱۴۲ است. با توجه به اینکه سطح معنی‌داری بزرگتر از ۰/۰۵ است فرض صفر رد نمی‌شود. بنابراین نتیجه می‌گیریم که میزان عوامل ملموس تفاوت معنی‌داری با حد متوسط ندارد؛ یعنی میزان عوامل ملموس در حد متوسط و پایین است.

پاسخگویی

میانگین متغیر پاسخگویی برابر ۳/۰۴ و سطح معنی‌داری آزمون ۰/۷۴۹ است. با توجه به اینکه سطح معنی‌داری بزرگتر از ۰/۰۵ است فرض صفر رد نمی‌شود. بنابراین نتیجه می‌گیریم که میزان پاسخگویی تفاوت معنی‌داری با حد متوسط ندارد. یعنی میزان پاسخگویی در حد متوسط و پایین است.

تضمین

میانگین متغیر تضمین برابر ۲/۵۵ و سطح معنی‌داری آزمون ۰/۰۰۸ است. با توجه به اینکه سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ است فرض صفر رد می‌شود. از طرفی چون میانگین کمتر از ۳ است نتیجه می‌گیریم که میزان تضمین بطور معنی‌داری کمتر از حد متوسط می‌باشد.

همدلی

میانگین متغیر همدلی برابر ۲/۸۱ و سطح معنی‌داری آزمون ۰/۲۵۶ است. با توجه به اینکه سطح معنی‌داری بزرگتر از ۰/۰۵ است فرض صفر رد نمی‌شود. بنابراین نتیجه می‌گیریم که میزان همدلی تفاوت معنی‌داری با حد متوسط ندارد. یعنی میزان همدلی در حد متوسط و پایین است.

قابلیت اطمینان

میانگین متغیر قابلیت اطمینان برابر ۲/۸۴ و سطح معنی‌داری آزمون ۰/۲۸ است. با توجه به اینکه سطح معنی‌داری بزرگتر از ۰/۰۵ است فرض صفر رد نمی‌شود. بنابراین نتیجه می‌گیریم که میزان قابلیت اطمینان تفاوت معنی‌داری با حد متوسط ندارد. یعنی میزان قابلیت اطمینان در حد متوسط و پایین است.

با توجه به اینکه تعداد نمونه کم بود، برای اطمینان از نتیجه به دست آمده، این مقایسه با آزمون ناپارامتری دوجمله‌ای تکرار میشود. احتمال مشاهده شده چون سطح معنی‌داری عوامل مورد بررسی، بزرگتر از ۰/۰۵ است، این نتیجه حاصل می‌شود که مقادیر عوامل ملموس و قابلیت اطمینان و پاسخگویی و تضمین و همدلی، تفاوت معنی‌داری با حد متوسط ندارند.

اولویت‌بندی مولفه‌ها

برای اولویت‌بندی مولفه‌ها از آزمون فریدمن استفاده شده است. میانگین و میانگین رتبه‌های هر یک از عوامل محاسبه شده است. مولفه‌ای که کمترین مقدار را داشته باشد دارای کمترین رتبه خواهد بود. مقدار خی‌دو برابر ۱۱/۶۲، درجه آزادی برابر ۴ و سطح معنی‌داری ۰/۰۲ است.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۶. نتایج آزمون دوجمله‌ای برای اطمینان از نتایج به دست آمده از آزمون t؛ ماخذ: یافته‌های تحقیق.

متغیر	گروه	حدود طبقه	تعداد	احتمال مشاهده شده	احتمال آزمون	سطح معنی‌داری
عوامل ملموس	گروه اول	۳ =<	۸	.۷۳	.۵۰	.۲۲۷
	گروه دوم	۳ >	۳	.۲۷		
قابلیت اطمینان	گروه اول	۳ =<	۸	.۷۳	.۵۰	.۲۲۷
	گروه دوم	۳ >	۳	.۲۷		
پاسخگویی	گروه اول	۳ =<	۶	.۵۵	.۵۰	۱,۰۰۰
	گروه دوم	۳ >	۵	.۴۵		
تضمین	گروه دوم	۳ >	۵	.۴۵	.۵۰	.۰۱۲
	گروه دوم	۳ >	۱	.۰۹		
همدلی	گروه اول	۳ =<	۸	.۷۳	.۵۰	.۲۲۷
	گروه دوم	۳ >	۳	.۲۷		

چون سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ است نتیجه می‌گیریم که بین میانگین رتبه‌های مولفه‌ها اختلاف معنی‌داری وجود دارد. مولفه‌ها به ترتیب ازکم به زیاد بصورت زیر می‌باشد: تضمین، قابلیت اطمینان، عوامل ملموس، همدلی و پاسخگویی.

نتیجه گیری و جمعبندی

هدف اصلی این تحقیق، شناسایی و ارزیابی میزان رضایت از فرآیند بهسازی و بازسازی محلات تاریخی و کهن در راستای تعامل با مدیران شهری بوده است. فرآیند بازسازی و بهسازی شهری، در قالب تعامل مداوم مدیران و مسئولان شهری درگذر زمان پی ریزی شده و قابل شناسایی است. نتایج پژوهش نشان دهنده رضایت مندی مدیران شهری حاضر در شورای شهر تبریز از کیفیت خدمات ارائه شده در روند بهسازی و باز سازی محله مقصودیه و پروژه‌های اجرا شده در طی چند سال اخیر در این بافت، می‌باشد. با توجه به اثبات معنا دار بودن نتایج پرسشنامه از میزان رضایت‌مندی عملیات بهسازی و بازسازی انجام شده در محله مقصودیه، این نتایج نشان می‌دهد که پاسخگویی محله، نخستین اولویت از ابعاد پنج‌گانه‌کیفیت خدمات را شامل می‌شود و در رتبه‌های بعدی، همدلی، عوامل ملموس، قابلیت اطمینان و تضمین واقع شده‌اند. این اولویت بندی می‌تواند به عنوان مبنایی برای تعیین تقدم و تاخر راهکارهای‌کلان در زمینه برنامه‌ریزی و مطالعات دقیق در بافت‌کهن شهری بوده و باعث ایجاد مشارکت فعال بین مدیران و برنامه‌ریزان شهری شده و در نتیجه باعث توسعه چشم اندازهای روشن بهسازی و بازسازی شهری

جدول ۷. نتایج آزمون فریدمن برای اولویت‌بندی مولفه‌ها؛ ماخذ: یافته‌های تحقیق.

متغیر	رتبه	میانگین	میانگین رتبه	مقدار خی‌دو	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
عوامل ملموس	۳	۲,۸۵۴۵	۳,۰۵	۱۱,۶۲۴	۴	.۰۲۰
قابلیت اطمینان	۴	۲,۸۴۰۹	۲,۶۸			
پاسخگویی	۱	۳,۰۳۶۴	۴,۰۹			
تضمین	۵	۲,۵۴۵۵	۱,۹۱			
همدلی	۲	۲,۸۱۰۶	۳,۲۷			

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

شود.

ارائه راهکارهای مطلوب در گرو توجه و تعدیل و رفع مسائل و مشکلات موجود در بافت شهری، با تاکید عمده بر بخش مدیریت شهری امکان پذیر می‌باشد تا با استفاده از پتانسیل موجود در بافت در گذر زمان، بستر مناسبی را برای زندگی شهری ایجاد نمود.

از جمله راهکارهای مورد تعمیم در این زمینه می توان به موارد زیر اشاره داشت:

- مطالعه بافتهای سنتی و شناسایی و اولویت بندی محلات و انتخاب روش مناسب (نوسازی و باززسازی و بهسازی) جهت مداخله در بافت؛
- برنامه ریزی‌های زیربنایی و زیرساختی جهت بهبود ساختارکالبدی وکاربردی این بافتها در سطح مدیریتی و هدایت خردمندانه جهت تحقق اجرایی برنامه‌های مدون نوسازی و بهسازی در نهادهای اجرایی؛
- ارتقاء و گسترش شبکه‌های ارتباطی و فضایی در محدوده بافتهای سنتی و پیوند آنها با فضای شهری موجود؛
- بهره گیری از امکانات و پتانسیل‌های فرهنگی و اجتماعی موجود در این بافتها؛
- در این نوشتار سعی شد با جمع بندی دیدگاه شهرسازان و طراحان در حوزه ی مدیریتی در خصوص بهسازی و بازسازی محله‌های سنتی، لزوم توجه به نیازهای انسانی و برقراری ارتباط بین مفاهیم گذشته و حال و آینده و مناسب سازی بستر محله برای تعامل شهری مورد بررسی قرارگرفته و با دیدی عمیق نسبت به پیکره سنتی محلات تاریخی، در آینده شاهد تخریب ارزشهای غیر قابل تکرار این محلات نباشیم.

منابع و مآخذ

۱. باقر زاده خواجه مجید و باقرزاده فاطمه، (۱۳۸۸)، بررسی کیفیت خدمات مراکز آموزش عالی تبریز با استفاده از مدل سروکوال و رتبه بندی مراکز با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، نشریه علوم تربیتی، شماره ۸، زمستان ۱۳۸۸، ص ۳۱-۵۳.

۲. پاکزاد جهانشاه، (۱۳۸۶)، مبانی نظری و فرآیند طراحی شهری، چاپ دوم، انتشارات شهیدی، تهران.

۳. ثقه الاسلامی‌عمید الاسلام و امین زاده بهناز، (۱۳۸۸)، رویکردی تحلیلی به شناخت مفهوم محله در شهرهای معاصر ایران، نشریه هنرهای زیبا، شماره ۳۹، پاییز ۱۳۸۸، ص۸۱-۹۲.

۴. خاماچی بهروز، (۱۳۸۱)، محلات تاریخی و قدیمی تبریز، انتشارات روابط عمومی‌شهرداری منطقه ۳، تبریز.

۵. خاماچی بهروز، (۱۳۸۶)، شهر من تبریز، چاپ اول، انتشارات ندای شمس، تبریز.

۶. خستو مریم و نوید سعیدی، (۱۳۸۹)، عوامل موثر بر سرزندگی فضاهای شهری، نشریه هویت شهر، شماره ۶، بهار و تابستان ۱۳۸۹، ص ۶۳-۷۴.

۷. حبیب فرح و دیگران، (۱۳۸۸)، رویکردی تحلیلی به تعامل بین آیین‌های جمعی و ساختار شهرهای سنتی ایرانی، نشریه هنرهای زیبا، شماره ۳۹، پاییز ۱۳۸۸، ص ۱۱۷-۱۲۶.

۸. حبیبی سید محسن، (۱۳۷۸)، فضای شهری، حیات واقعه ای و خاطره جمعی، مجله صفه، پائیز و زمستان۱۳۸۷، ص ۱۶-۲۱.

۹. ریسمانچیان امید و بل سایمون، (۱۳۹۰)، بررسی جدا افتادگی فضایی بافتهای فرسوده در ساختار شهر تهران به روش چیدمان، باغ نظر، شماره ۱۷، سال هشتم، تابستان ۱۳۹۰، ص ۶۹-۸۰.

۱۰. سلطان زاده حسین، (۱۳۸۹)، تبریز خشتی استوار، چاپ دوم، دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران.

۱۱. سید جوادین سید رضا وکیماسی مسعود، (۱۳۹۰)، مدیریت‌کیفیت خدمات، نشر نگاه دانش، تهران.

۱۲. ضرابی المیرا و طهرانی سایه، (۱۳۸۸)، رویکرد مشارکت جویانه در نوسازی و بهسازی بافتهای فرسوده شهری، آرمانشهر، شماره ۲، بهار و تابستان۱۳۸۸، ص ۳۹-۴۶.

۱۳. محمودی محمد مهدی و لیدا اسلامی، (۱۳۹۰)، بررسی راهکارهای بهبود و سازماندهی یکپارچه بافت فرسوده ساحلی؛ نمونه موردی بندرعباس، نشریه مدیریت شهری، شماره ۲۸، پاییز و زمستان ۱۳۹۰، ص ۸۱-۹۲.

۱۴. عمرانی بهروز، اسمعیلی سنگری حسین، (۱۳۸۷)،

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

تاریخ و معماری بازار تبریز، چاپ اول، انتشارات ستوده، تبریز.
۱۵. عمرانی بهروز، اسمعیلی سنگری حسین، (۱۳۸۵)، بافت تاریخی شهر تبریز، انتشارات سمیرا، تهران.
16. Bachelard,G.(1969).” The Poetics of Space”, Boston: beacon Press.
17. Brown,d. (1989).” Leadership Aspects and Reward System of Customer Satisfaction”. Customer Satisfactio Conference. Loss Angeles.
18. Bloemer, Josee, et al.(1999), “Linking Perceived Service Quality and Service Loyalty : a multi-Dimensional Perspective:, European Journal of Marketing.
19. Nde Daniel,Chingang(2010).”Using the SETVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction”,. Umea School of Business.
20. Landrum, H.(2009). “Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: Users perceptions Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions”,the International of an Emerging Transdiscipline.
21. Parasuraman.A, (1988),“SERVQUAL: a Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”,Journal of Retailing.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]