

# مدیریت شهری

شماره ۳۵ تابستان ۱۳۹۳

No.35 Summer 2014

۳۴-۴۲

زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۳/۳/۱

زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۷/۱

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

رعنا نجاري نابي\* - کارشناس ارشد معماری دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران.

باعثه رضایی - کارشناس ارشد معماری دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران.

### 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

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 شکل دهنده 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 بین رفتن مفهوم محله می‌باشد، اهمیت فراوانی می‌یابد. جامعه آماری پژوهش حاضر، مشتمل بر بافت شهری محله مقصودیه تبریز و ارائه پرسش‌نامه برای اعضاء شورای اسلامی شهر تبریز می‌باشد. روش تحقیق با استفاده از روبکردهای 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 زیرسنجه‌های چک لیست پیشنهادی محقق در امر ارتقاء فضاهای شهری محلات تاریخی بهره جست.

**وازگان کلیدی:** شورای شهر، بهسازی و بازسازی شهری، سروکوال، محله مقصودیه شهر تبریز.

ارتباطات اجتماعی آنها دارد. محله قلمرویی برای زندگی یک گروه است که در برگیرنده مفاهیمی ارزشمند از زندگی اجتماعی است» (فقه الاسلامی، ۱۳۸۸، ص. ۸۲). در گذشته محله مکان وقوع زندگی روزمره آدمی بوده و هر فرد متأثر 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 داشته که بر اساس وجود محله‌ها تعریف می‌شده‌اند. محله مقصودیه از معروف‌ترین کوی‌های محله نوبت تبریز است و نوبت‌هم در ردیف قدیمی ترین 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 شوراهایه عنوان یکی از برنامه‌های اصلی انقلاب اسلامی و یکی از خواسته‌های مردمی در طول دوران مبارزه تبدیل گردید. اولین قانون شوراهای اسلامی کشور در سال ۱۳۶۱ از تصویب مجلس شورای اسلامی گذشت. 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 اسلامی شهرها در سال ۱۳۷۸ آغاز به کار کرد. شورای اسلامی شهر تبریز نهادی است که بر امور مربوط به شهرداری تبریز نظارت می‌کند. در این مقاله سعی شده است تاکنیت خدمات ارائه شده از نقطه نظر اعضاء شورای اسلامی شهر تبریز به عنوان نهاد تصمیم‌گیرنده و کنترل‌کننده اقدامات شهرداری در راستای به سازی و بازسازی محله مقصودیه به عنوان یک فضای شهری سنتی بررسی کرده و نظرات آنها را در نظر گرفته و تاثیر آن را در سامان دهی به فضاهای تاریخی بررسی کرد.

### 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

### مقدمه

بافت سنتی شهرها در گذشته 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» (حبيب و دیگران، ۱۳۸۸، ص. ۱۱۷).

در نگاهی فراتر فضاهای شهری به مانند ظرفی برای فعالیتها و رفتارهای ساکنین آن می‌باشد که 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 شهر وندان بوده و فرهنگ جامعه در بسترهای ارتقاء می‌یابد (خستو، ۱۳۸۹، ص. ۶۴).

زندگی در بافت‌های سنتی رو به فرسایش نهاده و فرسودگی یکی از مهمترین مسائل 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 پیدا کرده است. مشکلاتی همچون مسائل و مضلات

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 و کیفی و نیز معنوی یک بافت تاریخی، در بستری تهی از اصالت، متولد می‌گردد که در پی آن تعلق ساکنان به بافت و خاطرات آنها نیز رنگ می‌باشد. 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 که گاه 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 در کالبد شهر، مراکز سنتی و محلات بوجود آورده است. «پیدایش مفهومی چون محله، ریشه در زندگی جمعی مردم و

## مدیریت شهری

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

۳۴

# میری شهری

فصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۳۵ تابستان ۱۳۹۲  
No.35 Summer 2014

۳۵

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.

سنچش 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. در واقع 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 می‌باشند که در کل منجر به طرح پرسشنامه‌ای با

۲۲ مولفه می‌گردد.

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 تجرب پاسخگویان از ۲۲ ویژگی مطرح شده، امتیاز کیفیت کلی خدمات محاسبه می‌شود.

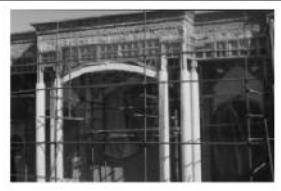
در پژوهش حاضر، به سنجش کیفیت خدمات ارائه شده و ارزیابی آن توسط اعضاء شورای شهر تبریز در محله مقصودیه که از جمله محلات قدیمی شهر تبریز است، پرداخته می‌شود. این محله به واسطه نزدیکی به بازار تبریز و واقع شدن در هسته تاریخی تبریز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشد. بسیاری از بنای‌های ثبت شده در فهرست میراث 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 در کالبد 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

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 عدد که در مجموع اهداف تحقیق را تأمین می‌نمایند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (فرانی، آزمون کوام‌گروف - استمیرنوف، آزمون ، 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 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 احیاء بافت‌های سنتی و قدیمی، در طی سالهای اخیر در اولویت قرار گرفته است، اما می‌توجهی 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 جدا افتادگی 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 مستولان مربوطه از روش سروکوال استفاده شده است. مدل سروکوال توسط پاراسورامان و زیتمال در

جدول ۱. روند تغییرات محله مقصودیه: مأخذ: نگارندگان.

| وضاحت فعلی محله مقصودیه   | محله مقصودیه پس از مرحله اول بازسازی و بهسازی  | بافت محله مقصودیه   |
|---|--|---|
| <br>(منبع: شهرداری تبریز)  | <br>(منبع: شهرداری تبریز)   | <br>(منبع: شهرداری تبریز)   |
| <br>خانه هیدر زاده در سال ۸۶ به بهزاده<br>بهرادی (سید اما) (وند بهسازی و<br>بازسازی محله تا سال ۹۰ ادامه<br>یافت. (منبع: سازمان میراث فرهنگی<br>تبریز) | <br>ادامه وند بهسازی و بازسازی در<br>سال ۱۳۸۰ در خانه هیدر زاده همراه با<br>تغییرات در بافت محله مقصودیه.<br>(منبع: سازمان میراث فرهنگی<br>تبریز) | <br>خانه هیدر زاده، نموزنگ از این<br>بنای ایام مومود در بافت<br>مقصودیه، در سال ۱۳۸۰ اقدام<br>به بهسازی این بنای شده<br>است. (منبع: سازمان میراث<br>فرهنگی تبریز) |

## درست شهری

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

### عن

نتیجه با ارائه نظرات این اعضاء، به بررسی کالبد فیزیکی  
این محله و رشد و توسعه روزافزون محله با توجه به رشد  
جمعیتی ساکن در بافت و مجاورت آن با بازار تبریز و

نژدیکی به مرکز شهر، تغییرات فراوانی در بافت این محله  
مشاهده می‌شود. بنابراین یکی از ملزومات بازسازی و  
بهسازی محله، طراحی شهری مناسب با فعالیتهای  
محله و توجه به تاریخچه محله و عناصر قدرتمند تاریخی  
آن و حفظ فضای کالبدی مناسب 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 طبقه‌بندی می‌شود.  
جامعه آماری اعضای شورای شهر تبریز و حجم نمونه ۱۱

یکی از محله‌های سنتی و پایدار به لحاظ اجتماعی در  
بافت تاریخی شهر تبریز، محله نوبر می‌باشد که 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 نوبرهم در  
ردیف قدیمی‌ترین محلات بیست و چهارگانه شهر تبریز  
محسوب می‌شود (خاماجی، ۱۳۸۶، ص ۴۶۴). به دلیل  
تاریخی بودن محله، بنای‌های تاریخی متعددی در این  
محله وجود دارد که بخشی از آنها در فهرست آثار ملی نیز

ثبت شده است. از جمله بنای‌های موجود در این محله  
می‌توان به خانه سلماسی، خانه حیدر زاده (موزه  
سنگش)، خانه بهنام و خانه قدکی (دانشکده معماری و  
شهرسازی تبریز) و مسجد میدان مقصودیه اشاره کرد. به

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

| اع Vad                      | معیارهای ارزیابی   | مولفه ها   |
|-----------------------------|--|--|
| عوامل ملموس<br>(۶ مولفه)    | تجهیزات و امکانات فیزیکی                                 | مناسب بودن بافت محله مقصودیه   |
|                             |  | طرح معماری بافت مقصودیه  |
|                             |  | میزان فضای سبز و پیاده گذر   |
|                             | ابزار و وضع ظاهری بافت                                   | طرح شهرسازی بافت مقصودیه   |
|                             |  | خدمات شهری موجود در بافت مقصودیه   |
|                             |  | اندازه و ابعاد خیابان های جدید در بافت مقصودیه                                 |
| قابلیت اطمینان<br>(۴ 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<br>(۵ مولفه)       | توانایی پاسخگویی سازمان خدماتی در کوتاه ترین زمان        | میزان پاسخگویی بافت محله مقصودیه به نیازها                                     |
|                             |  | سهولت دسترسی به تسهیلات مورد نیاز در بافت مقصودیه                              |
|                             |  | خدمات موردنیاز حمل و نقل در محله مقصودیه                                       |
|                             |  | میزان تمیزات مناسب حفظ بافت قدیمی محله مقصودیه                                 |
| تضمین<br>(۴ مولفه)          | ترکیبی از صلاحیت و اعتبار و امنیت و آسایش                | تناسب در تعداد افراد خانوار در بافت محله مقصودیه                               |
|                             |  | احساس امنیت در محله مقصودیه  |
|                             |  | میزان هماهنگی خیابان های جدید با بافت مقصودیه در نتیجه دریاز سازی محله مقصودیه |
|                             |  | توجه به فضایی به عنوان پارکینگ برای وسایل نقلیه محله مقصودیه                   |
| همدلی<br>(۳ مولفه)          | درگ مردم و ارتباط و امکان دسترسی                         | میزان آسایش ساکنین در بافت محله مقصودیه  |
|                             |  | میزان توجه به نیازهای ویژه و خاص مردم بافت محله مقصودیه                        |
|                             |  | میزان دسترسی راحت به فضاها در بافت محله مقصودیه                                |
|                             |  | میزان توجه به نیازهای خاص تک تک اهل محله در بافت محله مقصودیه                  |



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

۳۷

نفر برآورده است. پرسشنامه مشتمل بر ۲۲ سوال که ادراکات پاسخ دهنده‌گان از خدمات دریافتی، از آزمون یک به صورت طیف ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده، و در جمله‌ای ۱ استفاده شد. بعد از رسیدن به نتایج حاصله، با اختیار پاسخ دهنده‌گان قرار داده شد. در پرسشنامه از توجه به اینکه تعداد نمونه کم بوده، برای اطمینان از پاسخ دهنده‌گان خواسته شده است تا به ترتیب اهمیت هر نتیجه به دست آمده، مقایسه‌ای با آزمون ناپارامتری یک از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات را رتبه بندی نمایند و در میانگین و واریانس هر یک از عوامل برآورده می‌شود. در ۰/۵٪ است نتیجه گرفته می‌شود که میزان عوامل، تفاوت معنی‌داری با حد متوسط ندارند. در نهایت به اولویت جدول شماره ۲ پرسشنامه به تفکیک ابعاد پنج گانه آورده شده است. در روند تحقیق، برای بررسی نرمال بودن بندی مولفه‌های موجود پرداخته شده و در ۵ طبقه این توزیع نمرات متغیرها از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف مولفه‌ها طبقه‌بندی می‌شوند.

ادراکات پاسخ دهنده‌گان از خدمات دریافتی، از آزمون یک به صورت طیف ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده، و در جمله‌ای ۱ استفاده شد. بعد از رسیدن به نتایج حاصله، با اختیار پاسخ دهنده‌گان قرار داده شد. در پرسشنامه از توجه به اینکه تعداد نمونه کم بوده، برای اطمینان از پاسخ دهنده‌گان خواسته شده است تا به ترتیب اهمیت هر نتیجه به دست آمده، مقایسه‌ای با آزمون ناپارامتری یک از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات را رتبه بندی نمایند و در میانگین و واریانس هر یک از عوامل برآورده می‌شود. در ۰/۵٪ است نتیجه گرفته می‌شود که میزان عوامل، تفاوت معنی‌داری با حد متوسط ندارند. در نهایت به اولویت جدول شماره ۲ پرسشنامه به تفکیک ابعاد پنج گانه آورده شده است. در روند تحقیق، برای بررسی نرمال بودن بندی مولفه‌های موجود پرداخته شده و در ۵ طبقه این توزیع نمرات متغیرها از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف مولفه‌ها طبقه‌بندی می‌شوند.

جدول ۳. نتایج آزمون توصیفی مولفه‌های پنجگانه: مأخذ: نگارندگان.

| همدلی   | تضمين   | پاسخگویی | قابلیت اطمینان | عوامل ملموس |              |
|---------|---------|----------|----------------|-------------|--------------|
| ۲,۸۱۰۶  | ۲,۵۴۵۵  | ۳,۰۳۶۴   | ۲,۸۴۰۹         | ۲,۸۵۸۵      | ميانگين      |
| ۲,۸۵۰۰  | ۲,۵۰۰۰  | ۳,۰۰۰۰   | ۲,۷۵۰۰         | ۲,۸۳۳۳      | ميانه        |
| ۰,۵۲۱۴۴ | ۰,۴۵۸۵۱ | ۰,۳۶۸۰   | ۰,۳۹۱۶۷        | ۰,۳۰۲۳۵     | انحراف معیار |
| ۰,۰۲۳   | -۰,۰۲۰۶ | -۰,۰۲۰۶  | ۰,۲۱۳          | ۰,۲۴۵       | چولگی        |
| -۰,۸۹۱  | -۰,۶۸۵  | -۰,۶۸۵   | -۰,۹۸۴         | -۰,۹۵۵      | کشیدگی       |
| ۲       | ۱,۷۵    | ۲,۴۰     | ۲,۲۵           | ۲,۴۰        | مينيم        |
| ۳,۶۷    | ۳,۲۵    | ۳۶۰      | ۳,۵۰           | ۳,۳۳        | ماکزيم       |

#### بررسی نرمال بودن توزیع نمرات متغیرها

برای بررسی نرمال بودن توزیع نمرات متغیرها از آزمون کولموگروف - اسپیرنوف استفاده است. فرض صفر در این آزمون نرمال بودن توزیع متغیر است. اگر سطح معنی داری آزمون کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرض صفر دشده و نتیجه می‌گیریم که توزیع متغیر مورد نظر نرمال نمی‌باشد. با توجه به اینکه معنی داری 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 ۳ که میزان متوسط متغیر است در نظر گرفته ایم. 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

#### نتایج و بحث

##### آزمون توصیفی مولفه‌ها

تعداد مورد قبول، ۱۱ پرسشنامه می‌باشد که برای عوامل ۵ گانه مورد بررسی قرار گرفته‌اند. برای متغیرهای عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، تضمين، پاسخگویی، همدلی، تعداد نمونه، ميانگين، ميانه، انحراف معیار، چولگی، کشیدگی، مينيم و ماکزيم محاسبه و هيستوگرام آن رسم شده است. نمرات بین ۱ تا ۵ هستند. برای متغیر عوامل ملموس، ميانگين برابر ۲/۸۵، کمترین مقدار برابر ۲/۴ و بيشترین مقدار برابر ۳/۳ است. ميانگين متغیر قابلیت اطمینان، برابر ۲/۸۴، کمترین مقدار برابر ۲/۲۵ و بيشترین مقدار برابر ۳/۵ است. ميانگين عامل تضمين، برابر ۲/۵۵، کمترین مقدار برابر ۱/۷۵ و بيشترین مقدار برابر ۳/۲۵ است. ميانگين پاسخگویی، برابر ۳/۰۴، کمترین مقدار برابر ۲/۴ و بيشترین مقدار برابر ۳/۶۰ است و ميانگين متغیر همدلی برابر ۲/۸۱، کمترین مقدار برابر ۰/۰ و بيشترین مقدار برابر ۳/۶۷ است.

جدول ۴. نتایج آزمون کولموگروف - اسپیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع: مأخذ: نگارندگان.

| ردیف           | آماره Z کولموگروف - اسپیرنوف | سطح معنی داری |
|----------------|------------------------------|---------------|
| عوامل ملموس    | ۰,۵۴۵                        | ۰,۹۲۸         |
| قابلیت اطمینان | ۰,۵۶۹                        | ۰,۹۰۲         |
| پاسخگویی       | ۰,۴۲۱                        | ۰,۹۹۴         |
| تضمين          | ۰,۴۲۱                        | ۰,۹۹۴         |
| همدلی          | ۰,۳۸۰                        | ۰,۹۹۹         |



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

جدول ۵. نتایج آزمون تک نمونه‌ای برای بررسی میزان عوامل پنج گانه: مأخذ: نگارندگان.

| متغیر          | مقدار آزمون = ۳ | تغییر | عوامل ملموس | قابلیت اطمینان | پاسخگویی | تضمين  | همدلی | عوامل ملموس    | قابلیت اطمینان | پاسخگویی    | تضمين     | همدلی  |        |        |    |
|----------------|-----------------|-------|-------------|----------------|----------|--------|-------|----------------|----------------|-------------|-----------|--------|--------|--------|----|
|                |                 |       |             |                |          |        |       | میانگین متغیر  | اختلاف متغیر   | مقدار آزمون | معنی داری | سطح    |        |        |    |
| عوامل ملموس    | -۰.۱۴۵۴۵        | .۱۴۲  | ۱۰          | -۱.۵۹۶         | .۳۰۲۳۵   | ۲.۸۵۴۵ | ۱۱    | عوامل ملموس    | -۰.۱۵۹۰۹       | .۲۰۸        | ۱۰        | -۱.۳۴۷ | .۳۹۱۶۷ | ۲.۸۴۰۹ | ۱۱ |
| قابلیت اطمینان | .۰۳۶۳۶          | .۷۴۹  | ۱۰          | .۳۲۹           | .۳۶۶۸۰   | ۳.۰۳۶۴ | ۱۱    | قابلیت اطمینان | -۰.۴۵۴۵۵       | .۰۰۸        | ۱۰        | -۳.۲۸۸ | .۴۵۸۵۱ | ۲.۵۴۵۵ | ۱۱ |
| پاسخگویی       | -۰.۱۸۹۳۹        | .۲۵۶  | ۱۰          | -۱.۲۰۵         | .۵۲۱۴۴   | ۲.۸۱۰۶ | ۱۱    | پاسخگویی       |                |             |           |        |        |        |    |
| تضمين          |                 |       |             |                |          |        |       | تضمين          |                |             |           |        |        |        |    |
| همدلی          |                 |       |             |                |          |        |       | همدلی          |                |             |           |        |        |        |    |

فرض مقابل برابر با میزان عوامل ملموس برابر با حد بزرگتر از  $0/05$  است فرض صفر رد نمی‌شود. بنابراین نتیجه می‌گیریم که میزان همدلی تفاوت معنی داری با حد متوسط ندارد. یعنی میزان همدلی در حد متوسط و

متوسط ( $۳$ ) نیست.

**عوامل ملموس** میانگین متغیر عوامل ملموس برابر  $2/85$  و سطح معنی داری آزمون  $0/142$  است. با توجه به اینکه سطح

معنی داری بزرگتر از  $0/05$  است فرض صفر رد نمی‌شود.

بنابراین نتیجه می‌گیریم که میزان عوامل ملموس تفاوت معنی داری با حد متوسط ندارد؛ یعنی میزان عوامل

ملموس در حد متوسط و پایین است.

**پاسخگویی** میانگین متغیر پاسخگویی برابر  $3/04$  و سطح معنی داری

آزمون  $0/749$  است. با توجه به اینکه سطح معنی داری

بزرگتر از  $0/05$  است فرض صفر رد نمی‌شود. بنابراین

نتیجه می‌گیریم که میزان پاسخگویی تفاوت معنی داری

با حد متوسط ندارد. یعنی میزان پاسخگویی در حد

متوسط و پایین است.

**تضمين**

میانگین متغیر تضمين برابر  $2/55$  و سطح معنی داری

آزمون  $0/008$  است. با توجه به اینکه سطح معنی داری

کمتر از  $0/05$  است فرض صفر رد می‌شود. از طرفی چون

میانگین کمتر از  $۳$  است نتیجه می‌گیریم که میزان تضمين

بطور معنی داری کمتر از حد متوسط می‌باشد.

**همدلی**

میانگین متغیر همدلی برابر  $2/81$  و سطح معنی داری

آزمون  $0/256$  است. با توجه به اینکه سطح معنی داری

کمتر از  $0/05$  است فرض صفر رد می‌شود.

#### اولویت‌بندی مولفه‌ها

برای اولویت‌بندی مولفه‌ها از آزمون فریدمن استفاده

شده است. میانگین و میانگین رتبه‌های هریک از عوامل

محاسبه شده است. مولفه‌ای که کمترین مقدار را داشته

باشد دارای کمترین رتبه خواهد بود. مقدار خی دو برابر

باشد دارای کمترین رتبه خواهد بود. درجه آزادی  $4$  و سطح معنی داری  $11/62$  است.



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

جدول ۶. نتایج آزمون دوچمله‌ای برای اطمینان از نتایج به دست آمده از آزمون؛ مأخذ: یافته‌های تحقیق.

| متغیر          | گروه     | حدود طبقه | تعداد | احتمال مشاهده شده | احتمال آزمون | سطح معنی‌داری |
|----------------|----------|-----------|-------|-------------------|--------------|---------------|
| عوامل ملموس    | گروه اول | $\leq 3$  | ۸     | .۷۳               | .۵۰          | .۲۲۷          |
|                | گروه دوم | $> 3$     | ۳     | .۲۷               | .۵۰          | .۲۲۷          |
| قابلیت اطمینان | گروه اول | $\leq 3$  | ۸     | .۷۳               | .۵۰          | .۲۲۷          |
|                | گروه دوم | $> 3$     | ۳     | .۲۷               | .۵۰          | .۲۲۷          |
| پاسخگویی       | گروه اول | $\leq 3$  | ۶     | .۵۵               | .۵۰          | ۱,۰۰۰         |
|                | گروه دوم | $> 3$     | ۵     | .۴۵               | .۵۰          | ۱,۰۰۰         |
| تضمين          | گروه دوم | $> 3$     | ۵     | .۴۵               | .۵۰          | .۰۱۲          |
|                | گروه دوم | $> 3$     | ۱     | .۰۹               | .۵۰          | .۰۱۲          |
| همدلی          | گروه اول | $\leq 3$  | ۸     | .۷۳               | .۵۰          | .۲۲۷          |
|                | گروه دوم | $> 3$     | ۳     | .۲۷               | .۵۰          | .۲۲۷          |

کیفیت خدمات ارائه شده در روند بهسازی و بازسازی محله مقصودیه و پژوهه‌های 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 پنج گانه کیفیت خدمات را شامل می‌شود و در رتبه‌های بعدی، همدلی، عوامل ملموس، قابلیت اطمینان و تضمین واقع شده‌اند. این اولویت بندی می‌تواند به عنوان مبنای برای تعیین تقدم و تاخر راهکارهای کلان در زمینه برنامه‌ریزی و مطالعات دقیق در بافت‌کهن شهری بوده و باعث ایجاد مشارکت فعال بین مدیران و مسئولان شهری در گذر زمان پی‌ریزی شده و توسعه چشم اندازهای روشن بهسازی و بازسازی شهری

چون سطح معنی‌داری کمتر از  $0/05$  است نتیجه می‌گیریم که بین میانگین رتبه‌های مولفه‌ها اختلاف معنی‌داری وجود دارد. مولفه‌ها به ترتیب از کم به زیاد بصورت زیر می‌باشد: تضمین، قابلیت اطمینان، عوامل ملموس، همدلی و پاسخگویی.

## مدیریت شهری

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

۴۰

**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 در گذر زمان پی‌ریزی شده و قابل شناسایی است. نتایج پژوهش نشان دهنده رضایتمندی مدیران شهری حاضر در شورای شهر تبریز از

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

| متغیر       | رتبه | میانگین رتبه | میانگین | مقدار خی دو | درجه آزادی | سطح معنی‌داری |
|-------------|------|--------------|---------|-------------|------------|---------------|
| عوامل ملموس | ۳    | ۲,۸۵۴۵       | ۲,۰۵    | ۱۱,۶۲۴      | ۴          | ۰۰۲۰          |
|             | ۴    | ۲,۸۴۰۹       | ۲,۶۸    |             |            |               |
|             | ۱    | ۳,۰۳۶۴       | ۴,۰۹    |             |            |               |
|             | ۵    | ۲,۵۴۵۵       | ۱,۹۱    |             |            |               |
|             | ۲    | ۲,۸۱۰۶       | ۳,۲۷    |             |            |               |

شود.

ارائه راهکارهای مطلوب در گرو توجه و تعديل و رفع مسائل و مشکلات موجود در بافت شهری، با تأکید عمدۀ 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 می‌توان به موارد زیر اشاره داشت:

- مطالعه بافت‌های سنتی و شناسایی و اولویت‌بندی محلات و انتخاب روش مناسب (نوسازی و بازسازی و بهسازی) جهت مداخله در بافت؛

- برنامه ریزی‌های زیربنایی و زیرساختی جهت بهبود ساختار کالبدی و کاربردی 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؛

- بهره‌گیری از امکانات و پتانسیل‌های فرهنگی و اجتماعی موجود در این بافت‌ها؛

- در این نوشتار سعی شد با جمع‌بندی دیدگاه شهرسازان و طراحان در حوزه‌ی 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 موردن بررسی قرار گرفته و با دیدی عمیق نسبت به پیکره سنتی محلات تاریخی، در آینده شاهد تخریب ارزش‌های غیرقابل تکرار این محلات نباشیم.

#### منابع و مأخذ

۱. باقرزاده 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 ۵۳-۳۱.
۲. پاکزاد جهانشاه، (۱۳۸۶)، مبانی نظری و فرآیند طراحی شهری، چاپ دوم، انتشارات شهیدی، تهران.
۳. ثقه‌الاسلامی‌عمید‌الاسلام و امین‌زاده بهناز، (۱۳۸۸)، رویکردی تحلیلی به شناخت مفهوم محله در شهرهای معاصر ایران، نشریه هنرهای زیبا، شماره ۳۹، پاییز ۱۳۸۸، ص ۸۱-۹۲.
۴. خمامچی بهروز، (۱۳۸۱)، محلات تاریخی و قدیمی تبریز، انتشارات روابط عمومی شهرداری منطقه ۳، تبریز.
۵. خمامچی 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 آینه‌های جمعی و ساختار شهرهای سنتی ایرانی، نشریه هنرهای زیبا، شماره ۳۹، پاییز ۱۳۸۸، ص ۱۱۷-۱۲۶.
۸. حبیبی سید محسن، (۱۳۷۸)، فضای شهری، حیات واقعه‌ای و خاطره جمعی، مجله صفحه، پائیز و زمستان ۱۳۸۷، ص ۱۶-۲۱.
۹. رسیمان‌چیان‌امید 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. سلطان‌زاده حسین، (۱۳۸۹)، تبریز خشتی استوار، چاپ دوم، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران.
۱۱. سید جوادین سید رضا و کیماسی مسعود، (۱۳۹۰)، مدیریت کیفیت خدمات، نشرنگاه دانش، تهران.
۱۲. ضرابی‌المیرا و طهرانی سایه، (۱۳۸۸)، رویکرد مشارکت جویانه در نوسازی و بهسازی بافت‌های فرسوده شهری، آرمانشهر، شماره ۲، بهار و تابستان ۱۳۸۸، ص ۳۹-۴۶.
۱۳. محمودی محمد مهدی و لیدا اسلامی، (۱۳۹۰)، بررسی راهکارهای بهبود و سازماندهی یکپارچه بافت فرسوده ساحلی؛ نمونه موردي بندرعباس، نشریه مدیریت شهری، شماره ۲۸، پاییز و زمستان ۱۳۹۰، ص ۸۱-۸۲.
۱۴. عمرانی بهروز، اسماعیلی سنگری حسین، (۱۳۸۷)، طراحی شهری، چاپ دوم، انتشارات شهیدی، تهران.

تاریخ و معماری بازار تبریز، چاپ اول، انتشارات ستوده،  
تبریز.

۱۵. عمرانی بهروز، اسماعیلی 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.



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