



Feasibility study of facilitation offices in in organizing of informal settlements(case study Ghaem and Aminabad neighborhoods in Gom)

Fatemeh Talkhab ¹, Mohsen Shaterian ²

¹.Ma M.Sc. Department of Geography and Tourism, Faculty of Natural Resources and Earth Sciences, University of Kashan, Kashan Iran.

². Prof. Department of Geography and Tourism, Faculty of Natural Resources and Earth Sciences, University of Kashan Kashan,Iran.

ARTICLE INFO

Article type:
Research Article

Keywords:
Perimeter Informal
settlements, facilitation
offices, empowerment,
social participation.

Received:
11 August 2025

Received in revised form:
25 October 2025

Accepted:
02 November 2025

Published Date:
01 August 2026

pp.21-44

ABSTRACT

Informal settlements represent one of the most tangible manifestations of urban poverty, typically emerging in an unplanned and irregular manner within or around cities. This phenomenon, rooted in the unequal distribution of power, wealth, and public services at national and regional levels, has become a widespread challenge across many developing countries. The present study aims to evaluate the effectiveness of community facilitation offices in empowering peri-urban settlements in the Qaem and Aminabad neighborhoods of Qom, Iran. The research population consists of residents of these two neighborhoods, comprising approximately 27,000 inhabitants in Qaem and 25,000 in Aminabad. Using Sample Power software and considering maximum confidence, minimum error, and optimal test power, a sample size of 200 respondents was determined. Data were collected through questionnaires distributed among local residents, and subsequently analyzed using one-sample t-tests and factor analysis. The findings reveal that, except for eight specific areas of activity, facilitation offices have generally failed to achieve effective performance in most domains. This underscores the need for revising their operational frameworks, enhancing functional efficiency, and addressing existing deficiencies. Furthermore, the level of public satisfaction with the performance of facilitation offices in both neighborhoods indicates that community expectations have not been adequately met.

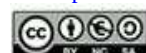
Corresponding author (Email:shaterian@kashanu.ac.ir)

Cite this article:

Talkhabi, F. Shaterian, M. (2026). Feasibility study of facilitation offices in in organizing of informal settlements(case study Ghaem and Aminabad neighborhoods in Gom). *Journal of Urban Peripheral Development*, 8(2), 21-44.



<http://doi.org/10.22034/jpusd.2025.539955.1363>



2676-4172 © Iranian Association of Geography and Rural Planning.

This is an open access article under the CC BY-NC/4.0/License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Extended Abstract

Introduction

In developing and less developed countries, unbalanced urbanization has led to numerous challenges in large cities, including unemployment, inflation, rising housing costs, traffic congestion, and the expansion of informal settlements. Rapid population growth, coupled with the absence of coherent socio-economic development plans and urban development strategies, has exacerbated internal migration and social inequality, resulting in the formation of peri-urban settlements. Migrants often, due to their inability to adapt to urban environments and economic pressures, gradually settle in marginalized areas, which differ significantly in terms of cultural and economic conditions from conventional urban neighborhoods. This phenomenon has created social, economic, and environmental challenges for urban planners, and previous policies, including neglect, forced eviction, or central planning, have largely failed to address these issues. In response to these challenges, the empowerment approach has emerged as an innovative strategy. Empowerment focuses on enhancing local community capacities and skills, promoting active citizen participation in planning, decision-making, and project implementation, while minimizing the direct role of formal planning institutions. Through this approach, residents of marginalized neighborhoods can identify their needs and actively participate in addressing them. However, two main challenges remain: first, the lack of managerial capacity and unfamiliarity with empowerment strategies; second, the lack of trust between residents and municipal authorities, which hampers effective participation. To address these challenges, Iran's Social Affairs Organization established Facilitation and Local Development Offices in disadvantaged neighborhoods starting in 1976. These offices aim to improve quality of life, strengthen individual and collective capacities, and facilitate interaction between residents and authorities. They conduct

neighborhood assessments, provide educational programs, and enable community empowerment. In Qom Province, two facilitation offices operate in Aminabad and Qaem neighborhoods. Their activities have included baseline studies, identification of trusted local representatives, and organization of educational workshops. The primary research question of this study is: "What role do facilitation offices play in empowering the Aminabad and Qaem neighborhoods, and to what extent have residents embraced their initiatives?"

Methodology

This research employed a descriptive-analytical approach with both library and survey methods. The theoretical framework and the questionnaire items were developed based on prior studies. The study population comprised residents of Qaem (27,000 individuals) and Aminabad (25,000 individuals) neighborhoods in Qom. Using random sampling, 200 participants were selected as the sample. Data were analyzed using SPSS software and the one-sample t-test to assess the effectiveness of facilitation office activities and residents' satisfaction. The study applied a five-point Likert scale ranging from "very low" (1) to "very high" (5) to measure participants' perceptions. This method allowed the researchers to prioritize various facilitation office activities and compare the performance of the offices across the two neighborhoods. Key indicators included residents' familiarity with the offices, accessibility, participation in workshops, ability to address economic and social problems, trust-building, and overall impact on local development.

Results and discussion

Survey results from Qom indicated that residents were most satisfied with aspects such as office introduction, willingness to receive counseling, and the knowledge of office staff. The lowest satisfaction levels were associated with recreational spaces, improvements in the physical environment,

and optimal use of incentives for increasing participation. The office's successful performance in Qom is attributed to engaging trusted local representatives and presence in public and religious spaces. However, the COVID-19 pandemic and the presence of some foreign residents reduced trust among certain community members. The t-test showed that, for most variables, office performance exceeded the assumed mean, particularly regarding residents' willingness to participate, indicating positive outcomes of the facilitation office in Qaem. In Aminabad, the highest satisfaction scores related to office introduction, ease of communication with staff, identification of trusted community members, awareness of workshop venues, and accessibility to office locations. Lowest satisfaction pertained to addressing environmental problems, economic and livelihood issues, and trust of young residents in the offices. The t-test revealed that, except for seven activity domains, the offices' performance requires improvement. Comparing the two neighborhoods, indicators most strongly affecting office success included the ability to solve economic and livelihood problems, trust-building, and the presence and effectiveness of services. The least impactful factors were public access to meetings, suitability of office space, and use of modern remote communication methods. Overall, the Qom office's performance was more tangible to residents, yet public satisfaction in both neighborhoods indicates that citizens' expectations have not been fully met.

Conclusion

Informal settlements represent one of the most significant urban challenges in developing countries, necessitating comprehensive planning to provide basic and advanced services and to support socio-economic development. The empowerment

approach, implemented through facilitation offices in Iran, offers an effective mechanism for improving disadvantaged neighborhoods. These offices identify local needs, coordinate with service providers, provide training, strengthen local institutions, promote home-based and small-scale businesses, and address social issues. The study demonstrated that the Qom office outperformed the Aminabad office in trust-building, identifying community leaders, and resolving economic challenges. Nevertheless, areas such as office space improvement, youth participation, and addressing environmental concerns require attention. The findings highlight that facilitation offices, by enhancing public trust, utilizing local capacities, and improving educational and advisory services, can have a substantial impact on sustainable neighborhood development. While these results align with prior studies, differences in participation rates between neighborhoods underscore the need to tailor empowerment strategies to the social and cultural characteristics of each community.

Funding

According to the responsible author, this article has no financial support

Authors' Contribution

Authors contributed equally to the conceptualization and writing of the article. All of the authors approved the content of the manuscript and agreed on all aspects of the work declaration of competing interest none.

Conflict of Interest

Authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

We are grateful to all the scientific consultants of this paper



شاپا الکترونیکی: ۲۶۷۶-۴۱۷۲

مجله توسعه فضاهای پیراشهری

Journal Homepage: <https://jpusd.ir>



توانسنجی دفاتر تسهیلگری در زمینه توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی (مطالعه موردی: محلات قائم و امین آباد قم)

فاطمه تلخابی^۱، محسن شاطریان^۲

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه جغرافیا و گردشگری، دانشکده منابع طبیعی و علوم زمین، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران.

۲. استاد گروه جغرافیا و گردشگری، دانشکده منابع طبیعی و علوم زمین، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران.

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: پژوهشی واژگان کلیدی: سکونتگاه پیراشهری، دفاتر تسهیلگری، توانمندسازی، مشارکت اجتماعی. تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۵/۲۰ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۸/۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۸/۱۱ تاریخ انتشار: ۱۴۰۵/۰۵/۱۰ صص. ۲۱-۴۴	اسکان غیررسمی از جلوه‌های بارز فقر شهری است که به صورت برنامه‌ریزی نشده و ناموزون در درون و یا اطراف شهرها به وجود می‌آید. این پدیده که محصول توزیع ناعادلانه قدرت، ثروت و خدمات در سطوح ملی و منطقه‌ای می‌باشد، در بسیاری از کشورهای جهان به‌ویژه کشورهای در حال توسعه شکل گرفته است. هدف این پژوهش توانسنجی دفاتر تسهیلگری در زمینه توانمندسازی سکونتگاه‌های پیراشهری در محلات شهر قائم و امین آباد قم می‌باشد. جامعه آماری تحقیق شامل ساکنین محلات شهر قائم و امین آباد شهر قم می‌باشند. از نظر جمعیتی، تعداد ۲۷ هزار نفر در محله قائم و ۲۵ هزار نفر در محله امین آباد ساکن هستند. حجم نمونه با استفاده از نرم‌افزار Sample Power و با در نظر گرفتن حداکثر اطمینان، حداقل میزان خطا و توان آزمون به تعداد ۲۰۰ نفر محاسبه شد. به منظور ارزیابی میزان موفقیت دفاتر مذکور پرسشنامه‌ها در میان اهالی دو محله هدف توزیع گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از آزمون‌های آماری تی تک نمونه‌ای و تحلیل عاملی استفاده شده است. از نتایج تحقیق با بررسی وضعیت میانگین هریک از متغیرها می‌توان این گونه استنباط نمود به استثنای ۸ زمینه فعالیت دفاتر تسهیلگری در سایر زمینه‌ها نتوانسته عملکرد موفقی داشته باشد و نیازمند بازبینی در وضعیت فعالیت دفاتر، بهبود شرایط و رفع کاستی‌ها موجود می‌باشند. همچنین میزان رضایت عمومی مردم از عملکرد دفاتر تسهیلگری در سطح دو محلات نشان از عدم برآورده ساختن انتظارات مردمی در این محلات دارد.

نویسنده مسئول (رایانامه: shaterian@kashanu.ac.ir)

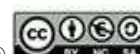
ارجاع به مقاله: تلخابی، فاطمه و شاطریان، محسن (۱۴۰۵). توانسنجی دفاتر تسهیلگری در زمینه توانمندسازی سکونتگاه‌های پیراشهری

(مطالعه موردی: محلات قائم و امین آباد قم). مجله توسعه فضاهای پیراشهری، ۸(۲)، ۲۱-۴۴.

<http://doi.org/10.22034/jpusd.2025.539955.1363>

ناشر: انجمن جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی ایران

@نویسندگان



مقدمه

در کشورهای در حال توسعه و کمتر توسعه یافته، نرخ شهرنشینی روندی نامتعادل ایجاد کرده است. رشد سریع جمعیت در کنار فقدان برنامه‌های رشد اقتصادی-اجتماعی و راهبردهای توسعه شهری، باعث تشدید بیکاری، تورم، افزایش قیمت مسکن، تراکم ترافیک و حاشیه‌نشینی در شهرها، به‌ویژه در کلان‌شهرهای ایران شده است (پله‌ور، ۲۰۲۱: ۲). باعث حرکت منطقی جمعیت‌های مهاجر به‌سوی مناطق دیگر به دنبال دسترسی و استفاده از ظرفیت‌ها و فرصت‌های انسانی شده است (کیانی سلمی و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۶۲). به بیانی واضح‌تر نابرابری اجتماعی نقش اصلی را در گسترش سکونتگاه‌های پیراشهری ایفا می‌کند (افراخته، ۱۳۹۹: ۱۰). اغلب مهاجران به دلیل عدم تطبیق با محیط شهری و بر اثر عوامل پسران شهری، از محیط‌های شهری پس‌زده می‌شوند و به تدریج در قسمت‌هایی از شهر که از نظر وضعیت فرهنگی و اقتصادی با سکونتگاه‌های متعارف شهری مغایرت دارد، سکنی می‌گزینند و پدیده حاشیه‌نشینی را شکل می‌دهند (بزی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۸). برای چندین دهه، جلو فیزیکی این مشکل تحت عناوین مختلف از محله‌های فقیرنشین و سکونتگاه‌های غیررسمی شهری گرفته تا حومه‌ها، با اتخاذ سیاست‌های ناکارآمد مختلف از جمله بی‌توجهی تا حذف یا تخلیه اجباری، ارتقاء شهری و توانمندسازی تحت رهبری نهادهای بین‌المللی مطرح شده است (ابراهیمی و همکاران، ۱۴۰۱: ۳۰۸) که به دلیل بی‌توجهی به ظرفیت‌های انسانی در این مناطق و برنامه‌ریزی مرکز محور، اغلب با شکست مواجه شده است (شاطریان و کیانی سلمی، ۱۳۹۵: ۶۴). به موازات توسعه رویکردهای حل مسئله در محدوده‌های حاشیه‌نشین، تجارب جهانی و همچنین مداخله بانک جهانی در رابطه با اسکان غیررسمی در ایران، رویکردهای به‌مراتب مناسب‌تری برای رسیدن به این مهم تعریف شده است (بهزادفر و همکاران، ۱۳۹۷: ۹۷). از جمله این رویکردها که در سال‌های اخیر کانون توجه بسیاری از محافل علمی و نهادهای مدیریتی کشور را به خود معطوف کرده است، رویکرد توانمندسازی است (زالی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۱۶).

توانمندسازی به‌عنوان ابزاری برای افزایش ظرفیت‌ها و دارایی‌های جامعه محلی در نظر گرفته می‌شود (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۸: ۴). رویکرد توانمندسازی، توسعه جوامع را در گرو توانایی‌ها و ظرفیت جامعه می‌داند که لازمه این امر مشارکت فعال شهروندان در فرایند برنامه‌ریزی است. این رویکرد در تلاش است با کشف، ارتقاء و گسترش مهارت‌ها و توانایی جوامع، نقش اعضای جامعه به‌عنوان عوامل کلیدی در فرایند توسعه را برجسته و آن‌ها را قادر به برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و پیاده‌سازی طرح‌ها و برنامه‌ها براساس نیازهای خود جوامع سازد و نقش و دخالت نهادها و برنامه ریزان را در فرآیند تصمیم‌گیری، به حداقل ممکن رساند (آنی و همکاران، ۲۰۱۸: ۵۰۳). موضوع توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی همواره با دو چالش روبرو بوده است؛ اول فقدان ظرفیت‌های لازم برای اجرا و آشنا نبودن مدیریت شهری با ماهیت طرح توانمندسازی جهت افزایش این ظرفیت‌ها و دوم عدم اعتماد ساکنین این گونه بافت‌ها به مدیریت شهری و به تبع آن چالش جذب مشارکت آن‌ها (بذرگر و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۳۵).

با توجه به مشکلات به وجود آمده در زمینه حاشیه‌نشینی، سازمان امور اجتماعی در راستای کاهش آسیب‌های اجتماعی و بهبود شاخص‌های توسعه‌ای در محلات، برنامه‌ای را با عنوان ایجاد دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی در

¹ Zhang, & et al

محلات کمتر برخوردار و حاشیه‌نشین تعریف و عملیاتی نمود. این دفاتر از سال ۱۹۷۶ در ده استان کشور ایجاد شدند. هدف از ایجاد این دفاتر، برنامه‌ریزی اجتماع‌محور، بهبود کیفیت زندگی افراد، توانمندسازی افراد و ... به شمار می‌آید که خروجی این برنامه‌ها می‌تواند به توانمندسازی جامعه محلی ختم شود. هوگان معتقد است که تسهیلگری می‌تواند زندگی بهتری را به انسان نوید دهد و زمینه‌های مناسبی را برای درک پیچیدگی‌های روزافزون و همیشه در حال تغییر دهکده جهانی فراهم آورد. به عبارتی معتقد است با تسهیلگری می‌توان فرآیند توانمندشدن را سهولت بخشید (بردبار گلوی و قنبری، ۱۴۰۲: ۸۰-۸۱).

دفاتر تسهیلگری پل ارتباطی میان مردم و مسئولین می‌باشند، در راستای افزایش آگاهی ساکنان نسبت به مسائل مختلف، تقویت روحیه مطالبه‌گری و مشارکت‌جویی، فعال‌سازی و استفاده از ظرفیت‌ها و نیروی انسانی موجود برای حل مشکلات و توسعه محدوده‌های هدف توسعه و ... گام برمی‌دارد (بهزادی و جلیلی صدرآباد، ۱۴۰۲: ۱۵۸). شرایط توسعه پایدار اجتماعات محلی را مهیا می‌سازند. در این مسیر، چنین تشکلهایی وظیفه اعتمادسازی، آگاه‌سازی، نهادسازی و پیگیری اجرای پروژه‌ها را بر عهده دارند (محمدی دوست و همکاران، ۱۳۹۷). در استان قم نیز دو دفتر تسهیلگری به‌عنوان دفاتر توسعه محله‌ای در محلات امین‌آباد (منطقه ۲) و شهر قائم (منطقه ۵) شکل گرفته که در مرحله اول مطالعات پایه و در مرحله دوم شناسایی و اعتمادسازی افراد معتمد محلی و در مرحله سوم تشکیل کلاس‌های آموزشی را اجرا نموده‌اند. با توجه به ماهیت دوگانه خصوصی-دولتی این گونه دفاتر و مطالب ذکر شده این تحقیق در پاسخ به سؤال ذیل انجام شده است. فعالیت دفاتر تسهیلگری چه نقشی در توانمندسازی محلات امین‌آباد و شهر قائم شهر قم داشته است و تا چه اندازه ساکنان این دو محله از دفاتر تسهیلگری استقبال نموده‌اند؟

مبانی نظری

اسکان غیررسمی از جلوه‌های بارز فقر شهری است که به‌صورت برنامه‌ریزی نشده و ناموزون در درون و یا اطراف شهرها به وجود می‌آید. این پدیده که محصول توزیع ناعادلانه قدرت، ثروت و خدمات در سطوح ملی و منطقه‌ای می‌باشد، در بسیاری از کشورهای جهان به‌ویژه کشورهای در حال توسعه شکل گرفته است (عباس زاده و همکاران، ۱۳۸۷: ص ۹). براساس گزارش سازمان ملل سکونتگاه‌های غیررسمی چالش اصلی هزاره سوم (هزاره شهرنشینی) شهرها محسوب می‌شود که ادامه کم‌توجهی به برنامه تأمین مسکن، خدمات محله‌ای و اشتغال گروه‌های مهاجر، کم‌بضاعت و بی‌بضاعت شهری منجر به رشد و گسترش این گونه سکونتگاه‌ها خواهد شد (یون-حیث ۲۰۰۳: ص ۲۵). درگذر زمان و با شکست رویکردهای گذشته به چاره‌جویی برای سکونتگاه‌های غیررسمی، رویکردهای نوین توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی، تأکید زیادی بر تقویت سرمایه اجتماعی شده است (مشیری و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰). در چارچوب مطالعات صورت گرفته بر روی سکونتگاه‌های غیررسمی اصطلاحات مختلفی نظیر اسکان غیررسمی، حاشیه‌نشینی، اسکان نابهنجار، آلونک‌نشینی، کپر‌نشینی، زاغه‌نشینی و ... ارائه شده است که با توجه به ماهیت و مکان شکل‌گیری، نوع معیشت، شکل و فرم با یکدیگر متفاوت می‌باشد (رستم زاده، ۱۳۹۰: ۳۲۹). در کنار این اصطلاحات، تعاریفی متعددی نیز ارائه شده که هریک بخشی از ویژگی‌های این زیستگاه‌های شهری را توصیف و تبیین می‌نماید (جدول ۱). گرایش به ساخت مسکن متعارف برای انتقال ساکنان

از دهه ۱۹۵۰ میلادی رواج یافت. این فعالیت معمولاً در پی طرح بازسازی یا بهسازی محلات شهرها صورت می‌گرفت و برنامه ویژه و جامعی برای اسکان کم‌درآمدها وجود نداشت. در عوض با وضع مقررات و انواع محدودیت‌ها سعی بر آن بود که سدی در برابر مهاجرت‌ها ایجاد گردد و در صورت نفوذ مهاجران به شهرها، امکان اسکان از آن‌ها سلب گردد ناکامی در حل مسائل سکونتگاه‌های غیررسمی از طریق عرضه زمین و خدمات منجر به ظهور رویکرد آزادسازی و تثبیت اقتصادی با حمایت صندوق بین‌المللی پول و بانک جهانی گردید. بر مبنای این رویکرد، صندوق بین‌المللی پول بر سیاست‌ها تثبیت اقتصادی بیش‌ازحد تأکید داشت اما بانک جهانی به دلیل لحاظ کردن مسائل توسعه صرفاً به مسائل اقتصادی نمی‌پرداخت. عدم موفقیت این رویکرد در کشورهای جنوب به‌ویژه کشورهای امریکای لاتین دهه ۱۹۸۰ میلادی را دهه بر بادرفته یاد کنند. چراکه بر ابعاد بد مسکنی و حاشیه‌نشینی افزود. از اواخر دهه ۱۹۸۰ میلادی، سیاست توانمندسازی به‌عنوان رویکرد جدیدی که سیاست‌ها مسکن با مقولات اجتماعی اقتصادی توسعه یکسان برخورد می‌شود؛ مطرح گردید. بر مبنای این رویکرد چارچوب سیاسی، اداری و محیطی با استفاده از ظرفیت درونی اجتماعات محلی توسعه اقتصادی و اجتماعی ایجاد می‌گردد. هم‌زمان با این رویکرد، سیاست ارتقاء محیطی با نگاه به کاهش فقر و تضمین کیفیت زندگی برای تک‌تک افراد جامعه پا به عرصه گذاشت (شاطریان و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۲). رویکرد ایجاد دفاتر تسهیلگری باهدف انسجام‌بخشی و جلب مشارکت مردم محلی و بومی به وجود آمده‌اند. این مجموعه حقوقی از کارشناسان علوم اجتماعی، شهرسازی، معماری، اقتصاد، برنامه‌ریزی شهری، حقوق و سایر تخصص‌های مرتبط با شهر و شهرنشینی شکل می‌گیرد (حاج علی‌اکبری، ۱۳۹۰: ۲۸). از مهم‌ترین مطالعاتی که به بررسی موضوع امنیت محیطی پارک‌های شهری و به‌ویژه پارک‌های بانوان پرداخته‌اند می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

پوراحمد و همکاران (۱۳۹۴) به سنجش کارکرد دفاتر تسهیلگری در نوسازی بافت‌های فرسوده شهری (مطالعه موردی: ناحیه ۴ منطقه ۱۱ شهر تهران) پرداخته‌اند. نتایج نشان می‌دهد اقدامات دفاتر ناحیه ۴ منطقه ۱۱ تهران در زمینه کارایی دفاتر تسهیلگری، در محله انبار نفت مؤثرتر از سایر محلات بوده و کمترین میزان اثرگذاری اقدامات در محله راه‌آهن اتفاق افتاده است. حکیمی و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان امکان‌سنجی اجرای راهبردهای توانمندسازی در ساماندهی سکونتگاه‌های غیررسمی در ایران، به بررسی ابعاد و شاخص‌های توانمندسازی قابل اجرا در کشور پرداخته‌اند. نتایج حاکی از آن است که توانمندسازی از ابعاد زیست محیطی، اجتماعی، اقتصادی، حقوقی و تکنولوژیکی امکان اجرایی شدن را دارد. همچنین بیشترین قابلیت اجرا در زیرشاخص‌های آموزش اینترنت و رایانه به زنان، یادگیری تعاملی در آموزش زیست محیطی از طریق تجارب دست‌اول، دسترسی گروه‌های مختلف به فناوری‌های ارتباطی شناسایی شده است. زنگانه و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به برنامه‌ریزی راهبردی به‌منظور توانمندسازی محله‌های دارای فقر شهری (مطالعه موردی: شهرکرد) پرداخته‌اند. نویسندگان راهکارهایی را در قالب پروژه‌های مکانی شامل ایجاد نهاد مدیریت و برنامه‌ریزی شهری، ایجاد فضاهای جدید با سبک و معماری خلاق و ...، پروژه‌های رفتاری شامل توجه به قوانین و مقررات شهری، مشارکت مردم در تهیه انواع طرح شهری و ... و درنهایت پروژه‌های فعالیتی نظیر برگزاری همایش‌ها و کارگاه‌های آموزشی با محورهای مختلف و مهارت‌های

اجتماعی، به منظور توانمندسازی این محلات پیشنهاد داده‌اند. گنجلو و سعیدی منفرد (۱۳۹۸) نقش سازمان‌های مردم‌نهاد و تشکلهای محلی در توانمندسازی اجتماعی سکونتگاه‌های غیررسمی را بررسی نموده‌اند. آن‌ها دریافتند سازمان‌های مردم‌نهاد تمایل بالایی به اعتمادسازی اجتماعی و پذیرش توسط ساکنین محلات دارند اما به دلیل مسائل اقتصادی و مالی، عدم توانایی تأمین هزینه‌ها و برآوردن نیاز ساکنین و به‌طور کلی توانمندسازی محلات محدوده، جایگاه قانونی ندارند و خواسته‌هایشان به رسمیت شناخته نمی‌شود. شیخی و همکاران (۱۴۰۰) در مطالعه‌ای توسعه محلی و رویکرد تسهیلگری اجتماع‌محور (محل جعفرآباد) بررسی نموده‌اند. نتایج نشان می‌دهد ارتباط موافقی میان تسهیلگران و جامعه محلی در راستای حل مشکلات صورت پذیرفته است و ادامه این فرایند منتج به واگذاری و تفویض اقدامات تسهیلگری به جامعه هدف خواهد شد. ابراهیمی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی اثربخشی عملکرد دفاتر تسهیل‌گری در فرایند توسعه محلات غیررسمی (ارزنان اصفهان) را ارزیابی نموده‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد براساس نظر ساکنان دو شاخص نهادسازی و اعتمادسازی و براساس نظر کارشناسان دو شاخص مشارکت‌دهی و اعتمادسازی به‌عنوان مهم‌ترین شاخص‌های موفقیت و اثربخشی عملکرد دفتر تسهیلگری محله ارزنان تعیین شدند. همچنین عدم آشنایی برخی دستگاه‌های اجرایی با نقش و جایگاه دفتر تسهیلگری و فقدان توانمندی مالی مهم‌ترین مشکلات پیش روی دفتر تسهیلگری ارزنان است. بهزادی و جلیل صدرآباد (۱۴۰۲) نقش دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی در توانمندسازی محدوده‌های هدف توسعه (نمونه مطالعاتی: محله ناصرخسرو اصفهان) را بررسی نمودند. دفتر تسهیلگری بیش‌ترین تأثیرگذاری را بر بعد اجتماعی و کمترین تأثیرگذاری را بر بعد سیاسی-مدنی توانمندسازی داشته است. با مدنظر قرار دادن فرآیند میان‌مدت و بلندمدت توانمندسازی و همچنین نوظا بودن دفتر تسهیلگری، به نظر می‌رسد این دفاتر می‌توانند گامی مؤثر در توسعه و توانمندسازی ساکنان محلات حاشیه‌نشین و کم‌برخوردار بردارند. بردبار و قنبری (۱۴۰۲) نقش تسهیلگری فرآیندهای اجتماع‌محور در توانمندسازی اقتصادی محلات پیراشهری زابل را بررسی نموده‌اند. نتایج نشان می‌دهد از نظر بعد اقتصادی میان پنج محله پیراشهری زابل تفاوت وجود ندارد. دلایل عدم تفاوت از بعد اقتصادی این است که با ورود دفاتر تسهیلگری به محلات اقداماتی برای بهبود اوضاع اقتصادی همه محلات با همکاری ادارات و نیز نهادهای غیردولتی انجام گرفته است مانند راه‌اندازی خانه‌های مهارت، افتتاح کارگاه سوزندوزی و جمع‌آوری ضایعات و غیره.

اخماتا و مهروف خان^۱ (۲۰۱۱) در مقاله‌ای مداخلات کلیدی برای حل مشکلات سکونتگاه‌های غیررسمی در کشورهای جهان سوم به دلیل ضعیف زیرساخت‌ها را بررسی کرده‌اند. نتایج نشان می‌دهد مداخله در زمینه بهسازی سکونتگاه‌های غیررسمی می‌تواند به تدریج به ارتقا کیفیت زندگی در محلات غیررسمی منجر گردد. نتایج پژوهش خلیفه^۲ (۲۰۱۵) در زمینه بررسی تغییر سیاست‌ها و راهبردهای به سمت تأمین مسکن فقرای شهری نشان می‌دهد، ارتقاء کیفیت زندگی در سکونتگاه‌های غیررسمی باید به‌عنوان بخشی از برنامه‌های توسعه شهر در نظر گرفته شود. علاوه بر این راهکارهای مؤثر باید فراتر از پرداختن به مشکلات خاص نظیر کمبود مسکن، ضعف زیرساخت‌ها و... باشد. درنهایت همکاری میان ذینفعان دولتی، خصوصی و جامعه می‌تواند به شکل مؤثر از مشکلات حاد شهری

^۱ -Akhmat, G., Mahroof Khan

^۲ -Khalifa

بکاهد. منشاوی و همکاران^۱ (۲۰۱۶) به بررسی رابطه میان تأمین مسکن ارزان قیمت با توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی پرداخته‌اند. نتایج نشان می‌دهد مسکن ارزان قیمت را به عنوان روشی برای توانمندسازی پایدار سکونتگاه‌های غیررسمی می‌دانند رابطه قوی میان تأمین مسکن ارزان قیمت و توانمندسازی سکونتگاه غیررسمی در کشورهای در حال توسعه وجود دارد و مشارکت به عنوان یک اصل کلیدی در این فرایند بایستی مورد توجه قرار گیرد. ممدوح ناصر و جمیل الصیاد^۲ (۲۰۱۸) در پژوهشی باهدف دستیابی به ظرفیت‌های اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی شهر اسکندریه با استفاده از سازوکار مشارکت اجتماعی ساکنین به این نتیجه رسیده‌اند که استفاده از گروه‌های متخصص شورایی و خیریه‌ها می‌توان به شکل چشم‌گیری بر ارتقاء کیفیت زیست در محلات و سکونتگاه‌های غیررسمی بیفزاید. ژانگ و همکاران^۳ (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان به‌سوی محله‌های پایدار: چالش‌ها و فرصت‌ها برای برنامه‌ریزی محله در شهرنشینی در حال گذار چین دریافتند که حمایت کمی از سوی سیاست‌های ملی و حکومت محلی، قوانین مبهم در مورد مدیریت عمومی جامعه و همچنین مشارکت ناکافی مردم و حس ضعیف تعلق اجتماعی در شهرهای چینی وجود دارد. پارلیخ و همکاران^۴ (۲۰۲۰) در پژوهش خود برای اطمینان از یک پروژه توانمندسازی موفق، مشارکت ذینفعان و همکاری‌های میان‌رشته‌ای را پیشنهاد می‌کنند. درواقع برای غلبه بر عقب‌ماندگی فعلی نیاز به ارائه فرصت‌هایی برای توسعه اجتماعی مانند دستیابی به فرصت‌های شغلی، توسعه معیشت، امکانات بهداشتی، مدارس و حمل‌ونقل عمومی است و فقدان اراده سیاسی می‌تواند بر همه حوزه‌های پایدار و آینده تأثیر بگذارد. درمجموع بر رویکرد مشارکتی در تأمین زیرساخت‌ها بر پایه مشارکت اجتماعی تأکید می‌نمایند.

روش‌شناسی

روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی می‌باشد. روش جمع‌آوری اطلاعات به صورت کتابخانه‌ای و پیمایشی است. برای تعیین چارچوب نظری تحقیق و گویه‌های مورد نیاز جهت تدوین پرسشنامه و جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از مطالعات پیشین استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شامل ساکنین محلات شهر قائم و امین آباد شهر قم می‌باشند. از نظر جمعیتی، تعداد ۲۷ هزار نفر در محله قائم و ۲۵ هزار نفر در محله امین آباد ساکن هستند. نمونه آماری جامعه مورد مطالعه از طریق نرم افزار Sample Power به دست آمده است. سмпل پاور حجم بهینه را به ما معرفی می‌کند. در این نرم‌افزار با دو روش برآورد مواجهه ایم: ۱- تحلیل دقت ۲- تحلیل توان در تحلیل دقت تنها یک متغیر حاشیه خطا و فاصله متغیر اثرگذار است. اما تحلیل توان مبتنی بر آزمون فرضیه است و در این تحلیل توان آزمون و سطح اطمینان دارای اهمیت می‌باشند و عوامل مؤثر بر اساس تحلیل توان شامل: آلفا، سطح اطمینان، بتا، توان آزمون و... می‌باشد. حداقل قابل قبول برای توان آزمون ۰/۸۰ است و مقدار بتا ۰/۲۰ است مقدار قابل قبول برای سطح اطمینان ۰/۹۵ است و حداکثر قابل قبول برای آلفا ۰/۰۵ می‌باشد. سه پیش فرض مهم در این

^۱- El Menshawy & et al

^۲-Mamdouh Nassar, D., Gamil Elsayed

^۳-Zhang & et al

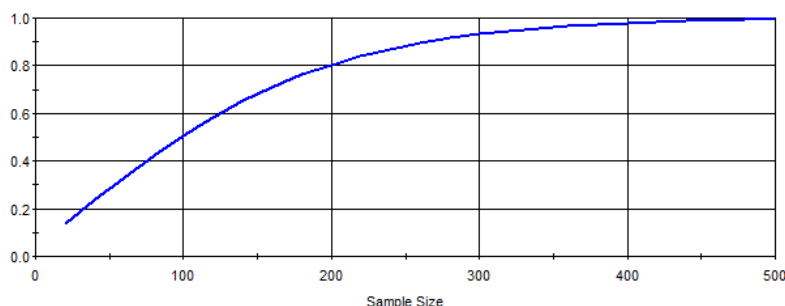
^۴-Parikh & et al

نرم افزار شامل این موارد می باشد: ۱- توان آزمون (۰/۸۰) بتا (۰/۲۰) ۲- سطح اطمینان (۰/۹۵) آلفا (۰/۰۵) ۳- حداقل ۰/۲ تفاوت برای تعیین حجم نمونه بهینه. برای تجزیه و تحلیل نتایج از آزمون های آماری در نرم افزار SPSS استفاده می شود. همان طور که در جداول زیر مشاهده می شود نرم افزار با توان ۰/۸۰ و سطح اطمینان ۰/۹۵ حجم نمونه را ۲۰۰ نفر تعیین کرده است.

جدول ۱. حجم نمونه با استفاده از نرم افزار سمپل پاور

Name	Mean	vs	SD	N Cases	CI Level	Lower	Upper	Tails	Alpha	Power
	3.2	3.0	1.0	199	.950	3.06	3.34	2	.050	.802

Power as a Function of Sample Size



شکل ۱. نمودار حجم نمونه مشخص شده

جدول ۲ سناریوهای مختلف از مقدار آلفای ۰/۰۲ تا ۰/۰۵ را نشان می دهد که در هر کدام از سناریوها در توان ۰/۸۰ میزان حجم نمونه متفاوت است. به عنوان نمونه و با توجه به جدول زیر در سناریوی اول با توان ۰/۸۰ مقدار حجم نمونه (۲۶۰) است در سناریوی دوم تعداد برابر با (۲۴۰) نمونه است. هرچقدر محقق وقت بیشتری داشته باشد می تواند سطح اطمینان و توان آزمون را افزایش دهد که با افزایش آن ها مقدار آلفا و بتا کمتر می شود. بین سطح اطمینان و حجم نمونه رابطه مستقیم وجود دارد. بدین صورت که با افزایش سطح اطمینان میزان حجم نمونه بیشتر خواهد شد و بالعکس که این مورد درباره توان آزمون نیز صدق می کند بدین معنا که هر قدر توان آزمون بیشتر شود حجم نمونه افزایش خواهد یافت.

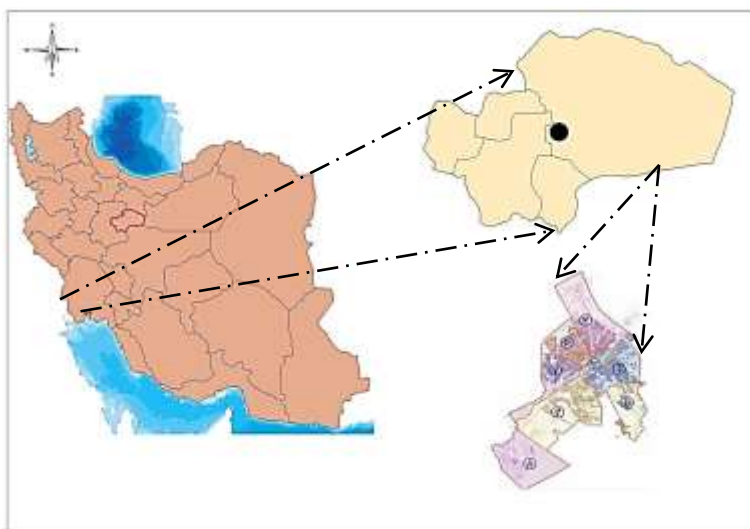
جدول ۲. میزان حجم نمونه با مقدار آلفای مختلف

Power as a Function of Sample Size, Alpha												
Tails = 2, Mean 1 = 3.200, Mean 2 = 3.000, SD = 1.000												
Alpha	N1=	100	120	140	160	180	200	220	240	260	280	300
N2=	100	120	140	160	180	200	220	240	260	280	300	
0.020		0.362	0.436	0.507	0.572	0.632	0.685	0.733	0.775	0.811	0.842	0.869
0.030		0.423	0.500	0.570	0.633	0.690	0.739	0.782	0.819	0.851	0.877	0.900
0.040		0.470	0.547	0.616	0.677	0.730	0.776	0.816	0.849	0.877	0.900	0.919
0.050		0.508	0.584	0.652	0.710	0.761	0.804	0.840	0.870	0.895	0.915	0.932

با توجه به اینکه محدوده مورد مطالعه دو منطقه قائم و منطقه امین آباد قم می باشد و به منظور مقایسه مناطق با یکدیگر، میزان تعیین شده حجم نمونه که ۲۰۰ مورد می باشد را با توجه به تعداد جمعیت هر منطقه تقسیم خواهیم نمود. پایایی پرسش نامه یا قابلیت اعتبار پرسش نامه می تواند اهداف و متغیرهایی که ما قصد سنجش داریم را مورد بررسی قرار

داده شود که در این بخش از آزمون کرونباخ استفاده شد و مقدار پایایی پرسشنامه‌ها برابر با ۰/۸۳۳ است که نشان‌دهنده قابلیت اعتماد نسبتاً بالایی دارد.

شهر قم با مساحتی بالغ بر ۱۳ هزار هکتار بیش از ۹۵ درصد جمعیت استان را در درون خود جای داده است. این شهر به‌مانند اغلب شهرهای کشور از دهه ۱۳۵۰ تا اواسط دهه ۱۳۹۰ رشد قابل توجهی را تجربه نموده، به‌طوری‌که طی این دوره جمعیت شهر قم از ۲۴۷۲۱۹ نفر به ۱۲۰۱۱۵۹ نفر افزایش یافته است. در پی این فرایند سریع شهرنشینی بخش زیادی از جمعیت در بافت‌های فرسوده، ناکارآمد و اسکان‌های غیررسمی سکونت یافته‌اند.



شکل ۲. نقشه موقعیت جغرافیایی محدوده مورد مطالعه

در حال حاضر، با توجه به مصوبه شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان قم محدوده ۱۵ محله غیررسمی شناسایی و جهت ساماندهی به تصویب رسیده که برخی از این محلات شامل محله شیخ‌آباد، شادقلی خان، امین‌آباد، مهدیه، شهرقائم، یزادشهر و... می‌باشد. محله‌های امین‌آباد با جمعیتی بالغ بر ۲۵ هزار نفر و شهرقائم با جمعیتی نزدیک به ۲۷ هزار نفر در مناطق دو و پنج شهر قم واقع شده‌اند (شکل ۲). این محلات در سال ۱۳۹۷، به‌عنوان محلات هدف ساماندهی و توانمندسازی ساکنین انتخاب گردیدند. در پی این اقدام دفاتر تسهیلگری در محلات موردنظر تشکیل و اقدامات را در راستای افزایش میزان مشارکت ساکنین محلات باهدف توانمندسازی آنان انجام دادند که در ادامه به ارزیابی اقدامات حین اجرا طرح این دفاتر پرداخته خواهد شد.

یافته‌های پژوهش

وضعیت دفاتر تسهیلگری در محله قائم

نتایج حاصل از نظرسنجی از ساکنین محله شهرقائم حاکی از آن است که بالاترین میانگین‌ها به ۱۰ زمینه فعالیت دفاتر تسهیلگری ذکر شده در جدول ۳. از جمله معرفی دفتر و فعالیت‌های آن نزد اهالی محل، تمایل مردم به دریافت خدمات مشاوره‌ای، مفید و کافی بودن دانش کارشناسان دفاتر تسهیلگری و غیره اختصاص یافته است. از سوی دیگر،

عدم توجه به فضاهای تفریحی، عدم بهبود شرایط کالبدی و میزان استفاده بهینه از محرک‌ها و مشوق‌های دفاتر تسهیلگری در زمینه افزایش مشارکت کمترین میزان میانگین در میان سایر زمینه‌ها را کسب نموده است. عملکرد مناسب دفتر تسهیلگری محله شهر قائم به استفاده از ظرفیت‌های معتمدین و حضور در اماکن عمومی و مذهبی جهت افزایش مشارکت عمومی باز می‌گردد. در نقطه مقابل این موضوع شیوع ویروس کرونا و ارتباط آن دفتر با بخشی از بدنه متصل به دولت باعث نوعی عدم اعتماد به آن دفتر گردیده است و ریشه این مسئله را در درجه نخست می‌توان به حضور و سکونت قانونی یا غیرقانونی بخش زیادی از اتباع کشورهای دیگر در محله شهر قائم مرتبط دانست. در این پژوهش به دنبال بررسی نقش متغیر دفاتر تسهیلگری در توانمندسازی محلات هستیم که از آزمون T تک نمونه‌ای در سطح اطمینان ۹۵ درصد استفاده می‌کنیم که نتایج به شرح ذیل است:

میانگین مفروض ۳ است. سطح معناداری در همه گویه‌ها به جز میزان آشنایی با فعالیت‌های دفاتر تسهیلگری، میزان خدمات ادراک شده اهالی محله، میزان استقبال مردم از کارگاه‌های آموزشی دفتر تسهیلگری، میزان انطباق کارگاه‌ها آموزشی با مشکلات محله، میزان دسترسی همگانی به محل برگزاری جلسات و ارزیابی کلی از میزان عملکرد موفق دفتر تسهیلگری در محله کوچک‌تر از ۰/۰۵ است. بنابراین فرض صفر رد می‌شود. سطح معناداری صفر در این آزمون تفاوت زیاد میانگین نمونه و مفروض را نشان می‌دهد بنابراین میانگین گویه‌های ذکر شده یا کوچک‌تر از میانگین مفروض است و یا اختلاف ناچیزی با آن دارد. بنابراین از کارایی لازم جهت ارتقاء سطح توسعه محلی برخوردار نیستند. گویه‌هایی با سطح معناداری صفر مانند گویه میزان علاقه مردم محله به همکاری و مشارکت با دفاتر تسهیلگری همگی بزرگ‌تر از عدد ۳ هستند. تعداد بالای این نوع گویه‌ها عملکرد مثبت دفتر تسهیلگری محله قائم را نشان می‌دهد.

جدول ۳. نتایج آماره T در زمینه فعالیت دفاتر تسهیلگری در محله قائم

گویه	میانگین	درجه آزادی	t	سطح معناداری	اختلاف میانگین	سطح اطمینان ۹۵%	
						حد بالا	حد پایین
میزان آشنایی با فعالیت‌های دفاتر تسهیلگری	۳/۲۲	۹۹	۱/۷	۰/۰۹۴	۰/۲۲	۰/۴۷	-۰/۰۳۷
میزان موفقیت دفتر تسهیلگری محله شما در زمینه معرفی خود و اطلاع‌رسانی به ساکنین محله	۳/۶۱	۹۹	۵/۶	۰/۰۰۰	۰/۶۱	۰/۸۲	۰/۳۹
میزان خدمات ادراک شده اهالی محله ناشی از حضور و تاثیر گذاری دفتر تسهیلگری	۲/۹۲	۹۹	-۰/۶۸	۰/۴۹۵	۰/۰۸	۰/۱۵	-۰/۳۱
میزان مناسب بودن مکان و فضای دفتر تسهیلگری محله شما	۲/۱۲	۹۹	-۷/۹	۰/۰۰۰	۰/۸۸	-۰/۶۵	-۱/۱
میزان موفقیت دفتر تسهیلگری در جلب اعتماد مردم محله	۱/۹۲	۹۹	-۱۱/۳۷	۰/۰۰۰	-۱/۰۸	-۰/۸۹	-۱/۲۶
میزان علاقه مردم محله به همکاری و مشارکت با دفاتر تسهیلگری	۱/۹۳	۹۹	-۱۱/۹۵	۰/۰۰۰	۱/۰۷	-۰/۸۷	-۱/۲۶
میزان تمایل مردم محله به دریافت خدمات مشاوره‌ای از دفاتر تسهیلگری	۳/۴۶	۹۹	-۳/۷	۰/۰۰۰	۰/۴۶	۰/۰۷	۰/۲۱
میزان سهولت ارتباط با کارشناسان دفاتر تسهیلگری	۲/۲۵	۹۹	-۶/۳۸	۰/۰۰۰	۰/۷۵	۰/۵۱	-۰/۹۸

۰/۱۹	۰/۶۸	۰/۴۴	۰/۰۰۰	۳/۶۱	۹۹	۳/۴۴	میزان تسلط، مفید و کافی بودن دانش کارشناسان دفاتر تسهیلگری
-۰/۵۹	-۰/۰۸	-۰/۳۴	/۰۰۹	۲/۶۷	۹۹	۲/۶۶	میزان موفقیت دفاتر تسهیلگری در شناسایی معتمدین محله
۰/۱۶	۰/۷۱	۰/۴۴	۰/۰۰۲	۳/۱۷	۹۹	۳/۴۴	کارشناسان دفتر تسهیلگری تا چه اندازه می‌توانند نمایندگان خوبی جهت حل مشکلات محله باشند؟
-۰/۴۲	۰/۰۸	-۰/۱۷	۰/۱۸۷	-۱/۳۲	۹۹	۲/۸۳	میزان استقبال مردم از کارگاه‌های آموزشی دفتر تسهیلگری
-۰/۰۱	۰/۴۹	۰/۲۴	/۰۶۷	۱/۸۵	۹۹	۳/۲۴	میزان انطباق کارگاه‌ها آموزشی با مشکلات محله
۰/۰۷	۰/۶۰	۰/۳۴	۰/۰۱۳	۲/۵	۹۹	۳/۳۴	میزان تسلط مدرسان کارگاه‌های آموزشی بر مسائل و مشکلات محله
۰/۲۰	۰/۶۹	۰/۴۵	۰/۰۰۰	۳/۶۲	۹۹	۳/۴۵	میزان آشنایی اهالی محله با محل برگزاری جلسه و احساس راحتی در آن
-۰/۱۹	۰/۳۱	۰/۰۶۰	۰/۶۴۰	۰/۴۷	۹۹	۳/۰۶	میزان دسترسی همگانی به محل برگزاری جلسات
-۰/۹۱	-۰/۴۴	-۰/۶۸	۰/۰۰۰	-۵/۶۸	۹۹	۲/۳۲۰۰	میزان استفاده دفاتر تسهیلگری از شیوه‌های نوین ارتباطات غیر حضوری در راستای جلب مشارکت
۰/۴۱	۰/۸۸	۰/۶۵	۰/۰۰۰	۵/۴۱	۹۹	۳/۶۵	میزان تأثیر شیوع بیماری کرونا بر عملکرد دفتر تسهیلگری محله شما
-۱/۳۶	-۰/۹۷	-۱/۱۷	۰/۰۰۰	-۱۲	۹۹	۱/۸۳	میزان موفقیت دفتر تسهیلگری در حل مشکلات اقتصادی و معیشتی مردم
-۱/۳۹	-۱/۰۸	-۱/۲۴	۰/۰۰۰	-۱۵/۹	۹۹	۱/۷۶	میزان رسیدگی و حل مشکلات کالبدی (مالکیتی، ترافیکی، ساماندهی معابر) توسط دفتر تسهیلگری
-۱/۱۹	-۰/۸۲	-۱/۰۱	۰/۰۰۰	-۱۰/۹	۹۹	۱/۹۹	میزان رسیدگی و حل مشکلات زیست محیطی (دفع فاضلاب، نظافت معابر و...) توسط دفتر تسهیلگری
-۱/۲۳	-۰/۸۴	-۱/۰۴	۰/۰۰۰	-۱۰/۸	۹۹	۱/۹۶	میزان رسیدگی و حل مشکلات اجتماعی (بزهکاری، اعتیاد و...) توسط دفتر تسهیلگری
-۱/۴۳	-۱/۱۲	-۱/۲۸	۰/۰۰۰	-۱۶/۴۲	۹۹	۱/۷۲	میزان استفاده بهینه از محرک‌ها و مشوق‌های دفاتر تسهیلگری در زمینه افزایش مشارکت
-۱/۰۲	-۰/۵۷	-۰/۸	۰/۰۰۰	-۷/۲	۹۹	۲/۲۰	میزان انطباق برنامه و اقدامات دفتر تسهیلگری محله با نیازهای روز ساکنین محله
-۰/۴۵	۰/۱۱	-۰/۱۷	۰/۲۳۷	-۱/۱۹	۹۹	۲/۸۳	ارزیابی کلی شما از میزان عملکرد موفق دفتر تسهیلگری در محله
-۱/۲۵	-۰/۸۴	-۱/۰۵	۰/۰۰۰	-۹/۹	۹۹	۱/۹۵	میزان موفقیت دفتر تسهیلگری در تقویت فعالیت‌های اجتماعی محله در جهت افزایش مشارکت
-۱/۴۱	-۱/۱۶	-۱/۳۲	۰/۰۰۰	-۱۶/۷۱	۹۹	۱/۶۸	میزان موفقیت دفتر تسهیلگری در بهبود فضاهای اوقات فراغت

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۳

وضعیت دفاتر تسهیلمگری در محله امین آباد

نتایج حاصل از نظرسنجی از ساکنین محله امین آباد حاکی از آن است که بالاترین میانگین‌ها به ۷ زمینه فعالیت دفاتر تسهیلمگری از جمله معرفی دفتر و فعالیت‌های آن نزد اهالی محل، سهولت ارتباط با کارشناسان دفتر، شناسایی معتمدین محله، میزان آشنایی با محل برگزاری جلسات و کارگاه‌ها، سهولت دسترسی به محل برگزاری جلسات در سطح محله اختصاص یافته است. از سوی دیگر، میزان رسیدگی و حل مشکلات زیست محیطی (دفع فاضلاب، نظافت معابر و...) توسط دفتر تسهیلمگری، میزان علاقه اهالی به همکاری و مشارکت با دفاتر تسهیلمگری، میزان تسلط، مفید و کافی بودن دانش کارشناسان دفاتر تسهیلمگری، توجه به مسائل اقتصادی و معیشتی کمترین میزان میانگین در میان سایر زمینه‌ها کسب نموده است. عملکرد مناسب دفاتر تسهیلمگری محله امین آباد از جمله معرفی آن دفتر به استفاده از ظرفیت‌های محلی، به جلب برقراری ارتباط با معتمدین محله و حضور در امکان عمومی و مذهبی جهت افزایش مشارکت عمومی بازمی‌گردد. در نقطه مقابل، مساله مهم عدم اعتماد جوانان به ارتباط با دفتر و پایین بودن سطح دانش و آگاهی گروه‌های سنی بالا در درک اهمیت موضوع و ارتباط با این دفاتر می‌باشد. نتایج حاصل از آزمون T در جدول شماره ۴ نشان می‌دهد؛ مقدار سطح معناداری ۱۹ زمینه فعالیت دفاتر تسهیلمگری با سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر با .../ می‌باشد. بدین ترتیب این متغیرها، سطح معناداری بسیار بالایی را در میان متغیرهای فوق از خود نشان می‌دهد. با توجه به اینکه مجموع میانگین هریک از این متغیرها از میانگین فرضی پایین‌تر می‌باشند؛ از این رو شهروندان معتقدند این فعالیت‌ها در حال حاضر از کارایی لازم جهت ارتقاء سطح توسعه محلی برخوردار نمی‌باشند. درواقع با بررسی وضعیت میانگین هریک از این متغیرها می‌توان این گونه استنباط نمود به استثنای ۷ زمینه فعالیت دفاتر تسهیلمگری در سایر زمینه‌ها نتوانسته عملکرد موفقی داشته باشد و نیازمند بازبینی در وضعیت فعالیت دفاتر، بهبود شرایط و رفع کاستی‌ها موجود می‌باشند.

جدول ۴. نتایج آماره T در زمینه فعالیت دفاتر تسهیلمگری در محله امین آباد

گروه	میانگین	t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	سطح اطمینان ۹۵%	
						حد بالا	حد پایین
میزان آشنایی با فعالیت‌های دفاتر تسهیلمگری	۲/۱۴	۷/۸	۹۹	۰/۰۰۰	-۰/۸۶	-۰/۶۴	-۱/۰۷
میزان موفقیت دفاتر تسهیلمگری محله شمارد زمینه معرفی خود و اطلاع‌رسانی به ساکنین محله	۳/۰۳	۰/۲۵۱	۹۹	۰/۸۰۲	۰/۰۳	۰/۲۶	-۰/۲۰
میزان خدمات ادراک شده اهالی محله ناشی از حضور و تاثیرگذاری دفاتر تسهیلمگری	۱/۹۸	-۸/۸	۹۹	۰/۰۰۰	-۱/۰۲	-۰/۷۸	-۱/۲۵
میزان مناسب بودن مکان و فضای دفاتر تسهیلمگری محله شما	۲/۸۲	-۱/۵	۹۹	۰/۱۳۷	-۰/۱۸	۰/۰۵	-۰/۴۱
میزان موفقیت دفاتر تسهیلمگری در جلب اعتماد مردم محله	۲/۰۳	-۷/۹۶	۹۹	۰/۰۰۰	-۰/۹۷	۰/۷۲	-۱/۲۱
میزان علاقه مردم محله به همکاری و مشارکت با دفاتر تسهیلمگری	۱/۷	۱۵/۱	۹۹	۰/۰۰۰	-۱/۳	-۱/۱۲	-۱/۴۷
میزان تمایل مردم محله به دریافت خدمات مشاوره‌ای از دفاتر تسهیلمگری	۲/۱۳	-۱۰/۱۱	۹۹	۰/۰۰۰	-۰/۸۷	-۰/۶۹	-۱/۰۴
میزان سهولت ارتباط با کارشناسان دفاتر تسهیلمگری	۳/۰۸	۰/۵۶۴	۹۹	۰/۵۷۴	۰/۰۸	۰/۳۶	-۰/۲۰

۰/۸۴	۰/۳۷	۰/۶۱	۰/۰۰۰	۹۹	-۵/۰۶	۲/۳۹	میزان تسلط، مفید و کافی بودن دانش کارشناسان دفاتر تسهیلگری
۰/۰۲	۰/۵۳	۰/۲۸	۰/۰۳۳	۹۹	۲/۱۶	۳/۲۸	میزان موفقیت دفاتر تسهیلگری در شناسایی معتمدین محله
-۰/۶۴	-۰/۱۱	-۰/۳۸	۰/۰۰۶	۹۹	-۲/۸۲	۲/۶۲	کارشناسان دفتر تسهیلگری تاچه اندازه می‌توانند نمایندگان خوبی جهت حل مشکلات محله شما باشند؟
-۱/۱	-۰/۶۷	-۰/۸۹	۰/۰۰۰	۹۹	-۸/۲۲	۲/۱۱	میزان استقبال مردم از کارگاه های آموزشی دفتر تسهیلگری
-۰/۹۱	-۰/۴۲	-۰/۶۷	۰/۰۰۰	۹۹	-۵/۴۴	۲/۳۳	میزان انطباق کارگاه ها آموزشی بامشکلات محله
-۰/۶۷	-۰/۱۴	-۰/۴۱	۰/۰۰۳	۹۹	-۳/۰۵	۲/۵۹	میزان تسلط مدرسان کارگاه های آموزشی برمسایل ومشکلات محله
۰/۰۰۱	۰/۵۲	۰/۲۶	۰/۰۰۵	۹۹	۱/۹۴	۳/۲۶	میزان آشنایی اهالی محله بامحل برگزاری جلسه واحساس راحتی درآن
-۰/۰۶	۰/۴۴	۰/۱۹	۰/۱۴۲	۹۹	۱/۴۱	۳/۱۹	میزان دسترسی همگانی به محل برگزاری جلسات
-۰/۸۶	-۰/۳۵	-۰/۶۱	۰/۰۰۰	۹۹	-۴/۴۱	۲/۳۹	میزان استفاده دفاتر تسهیلگری از شیوه‌های نوین ارتباطات غیر حضوری در راستای جلب مشارکت
۰/۴۷	۰/۹۲	۰/۷	۰/۰۰۰	۹۹	۶/۱۸	۳/۷	میزان تاثیرشیوع بیماری ویرونا بر عملکرد دفتر تسهیلگری محله شما
-۱/۳۷	-۱/۰۶	-۱/۲۲	۰/۰۰۰	۹۹	۱۵/۵۲	۱/۷۸	میزان موفقیت دفتر تسهیلگری درحل مشکلات اقتصادی و معیشتی مردم
-۱/۳۶	-۱/۰۳	-۱/۲	۰/۰۰۰	۹۹	-۱۴/۶۹	۱/۸	میزان رسیدگی و حل مشکلات کالبدی (مالکیتی، ترافیکی، ساماندهی معابر) توسط دفتر تسهیلگری
-۱/۵۲	-۱/۲۵	-۱/۳۹	۰/۰۰۰	۹۹	-۲۰/۴۳	۱/۶۱	میزان رسیدگی وحل مشکلات زیست محیطی(دفع فاضلاب، نظافت معابر و...) توسط دفتر تسهیلگری
-۰/۸۲	-۰/۳۳	-۰/۵	۰/۰۰۰	۹۹	-۴/۷	۲/۴۲	میزان رسیدگی وحل مشکلات اجتماعی (بزهکاری، اعتیاد و...) توسط دفتر تسهیلگری
-۱/۲	-۰/۷۳	-۰/۹۷	۰/۰۰۰	۹۹	-۸/۱۳	۲/۰۳	میزان استفاده بهینه از محرک ها و مشوق های دفاتر تسهیلگری در زمینه افزایش مشارکت
-۰/۱۲	-۰/۳۴	۰/۱۱	۰/۰۰۰	۹۹	۰/۹۱۹	۳/۱۱	میزان انطباق برنامه و اقدامات دفتر تسهیلگری محله با نیازهای روز ساکنین محله
-۱/۱۸	-۰/۸۱	-۱	۰/۰۰۰	۹۹	-۱۰/۹۸	۲	ارزیابی کلی شما از میزان عملکردموفق دفتر تسهیلگری در محله
-۱/۲۲	-۰/۷۷	-۱	۰/۰۰۰	۹۹	-۸/۸۶	۲	میزان موفقیت دفتر تسهیلگری در تقویت فعالیت های اجتماعی محله در جهت افزایش مشارکت
-۱/۱۴	-۰/۷۵	-۰/۹۵	۰/۰۰۰	۹۹	-۹/۸۱	۰/۰۵	میزان موفقیت دفتر تسهیلگری در بهبودفضاهای اوقات فراغت

منبع: یافته های تحقیق، ۱۴۰۳

اولویت بندی متغیرهای مؤثر بر فعالیت دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی

برای اولویت بندی متغیرهای مؤثر واگذاری پروژه های عمرانی به بخش خصوصی ۷ گویه استفاده شده است. برای سنجش دیدگاه پاسخگویان، از طیف پنج قسمتی لیکرت استفاده گردید که از خیلی کم (۱)، کم (۲)، متوسط (۳)، زیاد (۴)، و خیلی زیاد (۵) رتبه بندی شده است. جدول شماره ۱ نظرات ویژگی پاسخگویان در ارتباط با فعالیت

دفتر تسهیگری و توسعه محلی را نشان می‌دهد. همان‌گونه که در جدول شماره ۵ مشاهده می‌شود مقایسه نظرات اهالی حکایت از آن دارد که شاخص‌های "توان حل مشکلات اقتصادی و معیشتی مردم"، "اعتمادسازی" و "حضور و تأثیرگذاری خدمات دفتر تسهیگری" به ترتیب با میانگین‌های ۴/۲، ۳/۹۴ و ۳/۸۶ بیشترین تأثیر را در میزان موفقیت دفتر تسهیگری در زمینه توانمندسازی و توسعه محلی را دارا هستند. شاخص‌های "دسترسی همگانی به محل برگزاری جلسات"، "مناسب بودن مکان و فضای دفتر تسهیگری" و "استفاده از شیوه‌های نوین ارتباطات غیرحضوری" نیز به ترتیب با میانگین‌های ۲/۸۰، ۲/۸۹ و ۲/۹۱ نیز کمترین تأثیر را داشته‌اند.

جدول ۵. رتبه‌بندی شاخص‌های مؤثر فعالیت دفتر تسهیگری و توسعه محلی

رتبه	شاخص	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات
۱	توان حل مشکلات اقتصادی و معیشتی مردم	۴/۲	۱/۰۶۹	۲۵/۴۵
۲	اعتمادسازی	۳/۹۴	۰/۸۹۰	۲۲/۵۹
۳	حضور و تأثیرگذاری خدمات دفتر تسهیگری	۳/۸۶	۱/۰۳۰	۲۶/۶۹
۴	توان رسیدگی و حل مشکلات اجتماعی (بزهکاری، اعتیاد و...)	۳/۸۴	۱/۰۷۵	۲۸/۰۱
۵	تمایل اهالی به همکاری و مشارکت	۳/۷۴	۰/۹۸۵	۲۶/۳۵
۶	پذیرش نمایندگی در دستگاه‌های اجرایی جهت حل مشکلات محله	۳/۷۴	۰/۹۴۳	۲۵/۲۲
۷	تمایل مردم محله به دریافت خدمات مشاوره‌ای از دفتر تسهیگری	۳/۷	۱/۰۱۵	۲۷/۴۳
۸	سهولت ارتباط میان کارشناسان و اهالی محله	۳/۷	۰/۹۰۹	۲۴/۵۷
۹	توان رسیدگی و حل مشکلات کالبدی (مالکیتی، ترافیکی، ساماندهی معابر)	۳/۶۴	۰/۹۶۳	۲۶/۴۷
۱۰	توان رسیدگی و حل مشکلات زیست‌محیطی (دفع فاضلاب، نظافت معابر و...)	۳/۵۸	۱/۱۴۴	۳۱/۹۶
۱۱	عملکرد موفق دفتر تسهیگری در محله	۳/۴۶	۰/۹۷۳	۲۸/۱۳
۱۲	آشنایی با فعالیت‌های دفتر تسهیگری	۳/۴۶	۰/۸۸۵	۲۵/۵۹
۱۳	شناسایی معتمدین محله	۳/۴۲	۱/۱۹۶	۳۴/۹۹
۱۴	بهبود فضاهای اوقات فراغت	۳/۳۸	۱/۰۲۷	۳۰/۴۱
۱۵	انطباق برنامه و اقدامات دفتر تسهیگری محله با نیازهای روز ساکنین محله	۳/۳۴	۱/۰۰۲	۳۰
۱۶	استفاده بهینه از محرک‌ها و مشوق‌های دفتر تسهیگری در زمینه افزایش مشارکت	۳/۳۲	۱/۰۹۶	۳۳/۰۱
۱۷	اطلاع‌رسانی به ساکنین محله	۳/۲۶	۱/۰۶۵	۳۲/۶۸
۱۸	دانش کافی کارشناسان دفتر تسهیگری	۳/۲۴	۱/۰۶۰	۳۲/۷۳
۱۹	تسلط مدرسان کارگاه‌های آموزشی بر مسائل و مشکلات محله	۳/۲۲	۱/۰۵۵	۳۲/۷۷
۲۰	آشنایی اهالی محله با محل برگزاری جلسه و احساس راحتی در آن	۳/۱۲	۱/۱۵۴	۳۶/۹۹
۲۱	انطباق کارگاه‌ها آموزشی با مشکلات محله	۳/۱۱	۰/۹۵۷	۲۷/۵۱
۲۲	تقویت فعالیت‌های اجتماعی محله در جهت افزایش مشارکت	۳/۰۷	۰/۹۸۳	۲۴/۷۴
۲۳	استقبال مردم از کارگاه‌های آموزشی دفتر تسهیگری	۲/۹۹	۱/۱۲۱	۲۸/۶۹
۲۴	تأثیر شیوع بیماری کرونا	۲/۹۴	۱/۱۶۷	۲۵/۲۱
۲۵	مناسب بودن مکان و فضای دفتر تسهیگری	۲/۹۱	۱/۱۳۶	۲۸/۴۳
۲۶	استفاده از شیوه‌های نوین ارتباطات غیرحضوری در راستای جلب مشارکت ساکنین محله	۲/۸۹	۱/۱۸۷	۳۰/۵۵
۲۷	دسترسی همگانی به محل برگزاری جلسات	۲/۸۰	۰/۹۸۹	۲۹/۶۴

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۳

تحلیل مؤلفه‌های مؤثر در فعالیت دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی

در تحقیق حاضر برای تحلیل و شناسایی مؤلفه‌های فعالیت دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی، از روش تحلیل عاملی با رویکرد تلخیص داده‌ها استفاده شده است. پیش از به کارگیری روش تحلیل عاملی شرایط لازم برای به کارگیری این روش، با استفاده از آزمون بارتلت و معیار کایسر - مهیر - اولیکن (KMO)، در مورد تناسب کلی نمونه‌ها کنترل شد.

جدول ۶. آزمون کفایت نمونه‌گیری و آزمون بارتلت

مقدار KMO	۰/۸۳۰
آزمون بارتلت	۱۸۵۲۰/۷۵۴
سطح معناداری	۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۳

مطابق ارقام مندرج در جدول ۶ مقدار عددی محاسبه شده برای KMO برابر با ۰/۸۳۰ است. این مقدار حاکی از آن است که تا چه میزان واریانس متغیرهای تحقیق تحت تأثیر واریانس عوامل مشترک می‌باشد. به بیانی دیگر، این مقدار گواهی قابلیت تقلیل که داده‌های تحقیق به عامل‌های بنیادی و زیربنایی دارد. بدین ترتیب هر چه مقدار به ۱ نزدیک باشد نشان‌دهنده دقت و اطمینان بیشتر نتایج مکسبه می‌باشد؛ در صورتی که این عدد از مقدار ۰/۶۰ کمتر باشد استفاده تحلیل عاملی منطقی و صحیح نمی‌باشد. همچنین آزمون بارتلت نیز عدد ۱۸۵۲۰/۷۵۴ که در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ معنی‌دار است، نشان می‌دهد که ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، ماتریس همانی و واحد نمی‌باشد. یعنی، از یک طرف بین گویه‌های داخل هر عامل همبستگی بالایی وجود دارد و از طرف دیگر بین گویه‌های یک عامل با عامل دیگر، هیچ گونه همبستگی مشاهده نمی‌شود. از مطالب مطرح شده می‌توان استنباط نمود مقدار به دست آمده در آزمون بارتلت ($\text{Sig} > 0.05$) و کایسر ۰/۸۳۰ نشان‌دهنده درست بودن کاربست تحلیل عاملی در تحلیل داده‌ها می‌باشد. از معیار KMO جهت مشخص نمودن تعداد عوامل استخراجی در این تحلیل استفاده شد. در میان داده‌های طبقه‌بندی شده تنها عواملی که مقدار ویژه آن‌ها ۱ و بیشتر باشد، پذیرفته شده و عواملی که دارای بیشترین مقدار ویژه باشد در اولویت قرار دارد. با استفاده از روش چرخش واریماکس در زمان استفاده از تحلیل عاملی، تعداد ۵ عامل با مقدار ویژه بالاتر از یک مشخص شد که مجموع آن‌ها برابر ۵۳/۲۸ درصد کل تغییرات داده‌ها را تعیین می‌کنند. در جدول شماره ۷ می‌توان مقدار ویژه، همچنین درصد ضریب تغییرات و درصد تجمعی ضریب تغییرات مربوط به هر یک از عوامل مشاهده نمود.

^۱ Bartlett's Sphere Test

جدول ۷. مقدار ویژه و واریانس مربوط به عوامل

عامل	مقدار ویژه	واریانس (درصد)	مقدار تجمعی واریانس
۱	۳/۱۲۵	۱۵/۶۲	۱۵/۶۲
۲	۲/۷۱۶	۱۳/۵۷	۲۹/۲۰
۳	۲/۳۹۸	۱۱/۹۹	۴۱/۱۹
۴	۱/۸۶۵	۹/۳۲	۵۰/۵۱
۵	۱/۴۵۲	۷/۲۶	۵۷/۷۷

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۳

از مجموع ۲۷ گویه منتخب در تحقیق حاضر مطابق معیار کیسر ۵ عامل به دست آمد و مابقی عوامل حذف شدند. عامل خدمات‌رسانی با مقدار ویژه ۳/۱۲۵ و واریانس ۱۵/۶۲ درصد میان سایر عوامل بالاترین میزان برخوردار است. در مقابل عامل دسترسی‌پذیری با کمترین مقدار ویژه یعنی ۱/۴۵۲، و واریانس ۷/۲۶ درصد کمترین میزان در میان سایر عوامل را کسب نموده است (جدول شماره ۷). برای دسته‌بندی شاخص‌های تحقیق، براساس بار عاملی آن‌ها، از ماتریس دوران یافته استفاده شده است و سپس با توجه به ویژگی هر گویه عوامل به دست آمده نام‌گذاری شد. در جدول شماره ۸ عوامل به دست آمده به همراه بار عاملی و درصد تغییرات هریک مشاهده می‌شود. یافته‌های به دست آمده از تحلیل عاملی نشان می‌دهد که مهم‌ترین عوامل اولویت‌بندی شاخص‌های مؤثر بر توانمندسازی سکونتگاه غیررسمی از طریق دفاتر تسهیلگری به ترتیب در پنج طبقه خدمات‌رسانی، مشارکت‌پذیری و تقویت سرمایه اجتماعی، معرفی و اطلاعات رسانی، آموزش و یادگیری و دسترسی‌پذیری طبقه‌بندی گردید که عامل اول بانام (خدمات‌رسانی) و مقدار ویژه مکتسبه ۳/۱۲۵ و واریانس ۱۵/۶۲ درصد نسبت به سایر گویه‌ها به صورت مؤثرتر در برنامه‌ریزی جهت ارتقاء خدمات دفاتر تسهیلگری نقش داشته و در مقابل عامل پنجم به عنوان عامل دسترسی‌پذیری با مقدار ویژه ۱/۴۵۲ و درصد تغییرات ۷/۲۶ از کل واریانس کمترین تأثیر در زمینه توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی از طریق دفاتر تسهیلگری را دارد.

جدول ۸. نام‌گذاری عوامل مؤثر بر توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی

نام عوامل	درصد تغییرات	بار عاملی	شاخص
خدمات‌رسانی	۳/۱۲۵	۰/۶۵۹	ارائه خدمات مؤثر و ملموس
		۰/۸۱۵	توان رسیدگی و حل مشکلات کالبدی (مالکیتی، ترافیکی، ساماندهی معابر)
		۰/۵۴۸	توان رسیدگی و حل مشکلات زیست‌محیطی (دفع فاضلاب، نظافت معابر و...)
		۰/۸۰۸	توان حل مشکلات اقتصادی و معیشتی مردم
		۰/۹۳۳	بهبود فضاهای اوقات فراغت
		۰/۹۳۷	توان رسیدگی و حل مشکلات اجتماعی (بزهدکاری، اعتیاد و...)
		۰/۳۵۲	حضور و تأثیرگذاری خدمات دفاتر تسهیلگری
مشارکت‌پذیری و تقویت سرمایه اجتماعی	۲/۷۱۶	۰/۷۷۵	شناسایی معتمدین محله
		۰/۸۱۴	استفاده بهینه از محرک‌ها و مشوق‌های دفاتر تسهیلگری در زمینه افزایش مشارکت
		۰/۵۴۰	اعتمادسازی
		۰/۶۳۱	تمایل اهالی به همکاری و مشارکت

		۰/۸۳۴	تمایل مردم محله به دریافت خدمات مشاوره‌ای از دفاتر تسهیلگری
		۰/۸۲۰	تقویت فعالیت‌های اجتماعی محله در جهت افزایش مشارکت
		۰/۷۳۰	استفاده از شیوه‌های نوین ارتباطات غیر حضوری در راستای جلب مشارکت ساکنین محله
معرفی و اطلاعات رسانی	۲/۳۹۸	۰/۶۱۱	تسلط مدرسان کارگاه‌های آموزشی بر مسائل و مشکلات محله
		۰/۷۵۵	سهولت ارتباط میان کارشناسان و اهالی محله
		۰/۶۷۳	انطباق برنامه و اقدامات دفتر تسهیلگری محله با نیازهای روز ساکنین محله
		۰/۲۵۱	انطباق کارگاه‌ها آموزشی با مشکلات محله
		۰/۸۴۳	استقبال مردم از کارگاه‌های آموزشی دفتر تسهیلگری
آموزش و یادگیری	۱/۸۶۵	۰/۴۷۷	دانش کافی کارشناسان دفاتر تسهیلگری
		۰/۶۵۹	آشنایی با فعالیت‌های دفاتر تسهیلگری
		۰/۷۲۳	اطلاع‌رسانی به ساکنین محله
		۰/۳۸۲	آشنایی اهالی محله با محل برگزاری جلسه و احساس راحتی در آن
دسترسی پذیری	۱/۴۵۲	۰/۵۲۷	مناسب بودن مکان و فضای دفاتر تسهیلگری
		۰/۳۴۲	دسترسی همگانی به محل برگزاری جلسات
		۰/۲۳۸	تأثیر شیوع بیماری کرونا
		۰/۷۲۶	پذیرش نمایندگی در دستگاه‌های اجرایی جهت حل مشکلات محله
		۰/۴۱۲	عملکرد موفق دفتر تسهیلگری در محله

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۳

جهت بررسی این فرضیه: عامل خدمات‌رسانی نسبت به سایر عوامل در توانمندسازی سکونتگاه‌های روستایی از اهمیت بیشتری برخوردار است. با استفاده از آزمون آماری تحلیل عاملی اکتشافی مشخص گردید عامل خدمات‌رسانی به گویه‌های "ارائه خدمات مؤثر و ملموس"، "توان رسیدگی و حل مشکلات کالبدی (مالکیتی، ترافیکی، ساماندهی معابر)"، "توان رسیدگی و حل مشکلات زیست‌محیطی (دفع فاضلاب، نظافت معابر و...)"، "توان حل مشکلات اقتصادی و معیشتی مردم"، "بهبود فضاهای اوقات فراغت"، "توان رسیدگی و حل مشکلات اجتماعی (بزهکاری، اعتیاد و...)" و "حضور و تأثیرگذاری خدمات دفاتر تسهیلگری" با بار عاملی ۳/۱۲۵ از اهمیت بیشتری نسبت به سایر عوامل برخوردار است.

بحث و نتیجه‌گیری

سکونتگاه‌های غیررسمی یکی از مهم‌ترین و عمومی‌ترین مشکلات شهرهای بزرگ در جهان سوم می‌باشد. تأمین خدمات زیربنایی و روبنایی، حل معضلات اجتماعی، تلاش در جهت توسعه فعالیت‌های اقتصادی به‌عنوان مهم‌ترین دغدغه‌های برنامه‌ریزان و دولتمردان در این سکونتگاه‌ها می‌باشد. اخیراً یکی از مؤثرترین راهبردهای ارتقاء این گونه جوامع رویکرد توانمندسازی مطرح شده که از طریق سازوکار ایجاد دفاتر تسهیلگری در ایران در دست پیگیری و انجام است. این دفاتر باهدف شناسایی و تأمین خدمات روبنایی و زیربنایی، هماهنگی دستگاه‌های خدمات‌رسان و هم‌افزایی توان اجرایی و مالی، آموزش، رفع آسیب‌های اجتماعی، شناسایی آسیب‌های اجتماعی، نهادسازی،

توسعه کسب و کارهای محلی و خانگی و... از سال ۱۳۹۸ در سطح ۲۰۰ محله در کشور ایجاد گردید. از آن زمان تاکنون اقداماتی در زمینه شناسایی محلات هدف، برنامه ریزی، ایجاد کارگاه‌های آموزشی، هماهنگی با دستگاه‌های اجرایی صورت پذیرفته است. نتایج میانگین رتبه‌ها و آزمون‌های آماری نشان می‌دهد که در اغلب زمینه‌ها عملکرد دفتر تسهیلگری و توسعه محلی شهر قائم نسبت به محله امین آباد بهتر بوده و درواقع عملکرد آن دفتر برای ساکنین محله مذکور ملموس تر بوده است. هرچند در میان این زمینه‌ها در محله شهر قائم، ۱۰ حوزه فعالیت شامل میزان مناسب بودن مکان و فضای دفتر تسهیلگری محله شامل میزان موفقیت دفتر تسهیلگری در جلب اعتماد مردم محله، میزان موفقیت دفاتر تسهیلگری در شناسایی معتمدین محله، میزان دسترسی همگانی به محل برگزاری جلسات، میزان تاثیر شیوع بیماری کرونا بر عملکرد دفتر تسهیلگری محله شامل، میزان موفقیت دفتر تسهیلگری در حل مشکلات اقتصادی و معیشتی مردم، میزان رسیدگی و حل مشکلات اجتماعی (بزهکاری، اعتیاد و...) توسط دفتر تسهیلگری، میزان انطباق برنامه و اقدامات دفتر تسهیلگری محله با نیازهای روز ساکنین محله، میزان استفاده بهینه از محرک‌ها و مشوق‌های دفاتر تسهیلگری در زمینه افزایش مشارکت عملکرد دفتر تسهیلگری امین آباد عملکرد بهتری داشته است. اما به طور کلی میزان رضایت عمومی مردم از عملکرد دفاتر تسهیلگری در سطح دو محله نشان از عدم برآورده ساختن انتظارات مردمی در این محله‌ها دارد.

نتایج این پژوهش به‌ویژه در محله امین آباد نشان داد که دفاتر تسهیلگری در توانمندسازی محلات مؤثرند که با پژوهش بهزادی و جلیلی صدرآباد (۱۴۰۲) همسو است. بردبار و قنبری (۱۴۰۲) دریافتند با ورود دفاتر تسهیلگری به محلات شهر زابل تأثیرات مثبت اقتصادی ایجاد شده، بنابراین محلات باهم تفاوتی ندارند. درحالی که نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد در زمینه افزایش مشارکت، دفتر تسهیلگری محله امین آباد نسبت به محله قائم عملکرد بهتری داشته است بنابراین نتایج پژوهش حاضر با مقاله بردبار و قنبری همسو نیست.

حامی مالی

بنا به اظهارنظر نویسنده مسئول، این مقاله حامی مالی نداشته است.

سهم نویسندگان در پژوهش

با توجه اینکه مقاله حاضر مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد می‌باشد، سهم و نقش نویسنده اول، به‌عنوان دانشجوی پایان‌نامه، نویسنده دوم به‌عنوان راهنما است.

تضاد منافع

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ تضاد منافی در رابطه با نویسندگی و یا انتشار این مقاله ندارند.

تقدیر و تشکر

نویسندگان از همه افراد، به دلیل مشاوره و راهنمایی علمی و مشارکت آن‌ها در این مقاله تشکر و قدرانی می‌نمایند.

منابع

- ابراهیمی، مهدی، نوروزی، اصغر و بابادی، سمیه. ۱۴۰۱. ارزیابی اثربخشی عملکرد دفاتر تسهیل گری در فرآیند توسعه محلات غیررسمی (مطالعه موردی: محله ارزنان اصفهان). *مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران*، ۱۴(۴)، صص ۳۰۷-۳۲۴
- افراخته، حسن. ۱۳۹۹. فضاهای پیراشهری: الگوها، عوامل و پساایندها. *مجله توسعه فضاهای پیراشهری*، ۱۲(۱)، صص ۱۸-۱
- بذرگر، محمدرضا، رحیمی، محمد و سلطانی، علی. (۱۳۹۶). ظرفیت‌سنجی مدیریت شهری در فرایند توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی (نمونه موردی: پنج شهر ایران). *نشریه جغرافیا*. ۱۵(۵۳)، صص ۲۵۰-۲۳۳.
- بردبار گلو، اعظم و قنبری، سیروس. (۱۴۰۲)، نقش تسهیلگری فرآیندهای اجتماع‌محور در توانمندسازی اقتصادی محلات پیراشهری زابل. *کاوش‌های جغرافیایی مناطق بیابانی*. ۱۵(۲) صص ۹۴-۷۹.
- بزی، خدارحم، کیانی، اکبر و صفرزایی، عبدالغنی. (۱۳۹۵). بررسی علل شکل‌گیری و راهکار مقابله حاشیه‌نشینی شهر زابل با تأکید بر توانمندسازی. *مطالعات شهری*. ۶(۲۱)، صص ۲۸-۱۷.
- بهزادفر، مصطفی، نقره‌کار، عبدالحمید، و صالحی، سیدکمیل. ۱۳۹۷. ارزیابی شاخص‌های توانمندسازی در سکونتگاه‌های غیررسمی با رویکرد دارایی مبنا در کلاتشهر تهران (نمونه موردی: محله میان‌آباد اسلام‌شهر). *جغرافیا*. ۵۷(۱۶)، صص ۱۱۴-۹۶
- بهزادی، سجاد و جلیلی صدرآباد، سمانه. ۱۴۰۲. بررسی نقش دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی در توانمندسازی محدوده‌های هدف توسعه (نمونه مطالعاتی: محله ناصرخسرو اصفهان). *جغرافیا و توسعه فضای شهری*. ۱۰(۱)، صص ۱۷۳-۱۵۷.
- پوراحمد، احمد، زیاری، کرامت‌الله و حمیدی، اکبر. ۱۳۹۴. سنجش کارکرد دفاتر تسهیلگری در نوسازی بافت‌های فرسوده شهری (مطالعه موردی: ناحیه ۴ منطقه ۱۱ شهر تهران). *فصلنامه جغرافیایی سرزمین*. ۴۷، صص ۶۴-۴۹.
- حاج علی‌اکبری، کاوه. ۱۳۹۰. تسهیلگری در بافت‌های فرسوده شهر تهران. *نشریه هفت‌تپه*. ۳۷، صص ۳۸-۲۵.
- حکیمی، هادی، سعدلونیا، حسین و میرزایی، علی. ۱۳۹۷. امکان‌سنجی اجرای راهبردهای توانمندسازی در ساماندهی سکونتگاه‌های غیررسمی در ایران. *فصلنامه راهبرد توسعه*. ۵۶، صص ۱۶۳-۱۳۵.
- رستم زاده، یاور. ۱۳۹۰. ساماندهی و توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی در محلات شهری با بررسی نگرش ساکنین محلی. *مورد پژوهشی: محله توحید شهر بندرعباس*. *فصلنامه مدیریت شهری*. ۲۹، صص ۳۳۶-۳۲۱.
- زالی، نادر، رحمتی، یوسف، و چاره، نجمه. ۱۳۹۴. ارزیابی و نقدی بر طرح ساماندهی و توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی شیراز. *مطالعه موردی محله مهدی‌آباد (کتس بس)*. *پژوهش و برنامه‌ریزی شهری*. ۶(۲۳)، صص ۱۳۲-۱۱۵
- زنگانه، احمد، یوسفی بابادی، سعید و پریزادی، طاهر. ۱۳۹۸. برنامه‌ریزی راهبردی به‌منظور توانمندسازی محله‌های دارای فقر شهری (مطالعه موردی: شهر کرد). *پژوهش‌های جغرافیای انسانی*. ۵۱(۴)، صص ۱۰۴۹-۱۰۳۳.
- شاطریان، محسن و صدیقه کیانی سلمی. ۱۳۹۵. بررسی و مقایسه ابعاد توانمندسازی در بین محلات شهری (مطالعه موردی: محله پشت مشهد بالا و محله طاهر و منصور شهر کاشان). *نشریه جغرافیای اجتماعی شهری*. ۳(۸)، صص ۸۶-۶۳.
- شاطریان، محسن، گنجی پور، محمود و اشنویی، امیر. ۱۳۹۲. اسکان غیر رسمی-پدیده‌ای در حال گسترش در هزاره سوم. انتشارات دانشگاه کاشان. چاپ اول.
- شیخی، حجت، برونک، فرهاد، زنگیشه‌یی، سجاد. ۱۴۰۰. توسعه محلی و رویکرد تسهیلگری اجتماع‌محور، *فصلنامه چشم‌انداز شهرهای آینده*. ۱، صص ۷۵-۶۱.

کیانی سلمی، صدیقه، شاطریان، محسن، و صفری، حامد. ۱۳۹۹. شناسایی عوامل تسهیل کننده توانمندسازی محله‌های حاشیه- نشین شهر اصفهان (مطالعه موردی: محله عاشق آباد). فصلنامه پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری. ۸(۱)، صص ۱۶۱-۱۹۲.

گنج‌لو، عاطفه و سعیدی مفرد، ساناز. ۱۳۹۸. نقش سازمان‌های مردم‌نهاد و تشکلهای محلی در توانمندسازی اجتماعی سکونتگاه‌های غیررسمی. فصلنامه تحقیقات جغرافیایی. ۴ صص ۴۹۱-۴۸۳.

عباس زاده، شهاب و گوهری، حمید. ۱۳۸۷. توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی با تکیه بر سرمایه اجتماعی نمونه موردی: شهر شهید باهنر مشهد. اولین کنفرانس اقتصاد شهری ایران. مشهد. صص ۱۶-۱.

محمدی دوست، سلیمان، مرادی‌ریزی، مرضیه، و خانی زاده، محمدعلی. ۱۳۹۷. ارزیابی نقش مدیریت شهری در توانمندسازی سکونتگاه‌های فقیرنشین شهری با تأکید بر خواسته‌های ساکنان. مطالعه موردی: محله زینبیه شهر اصفهان. آمایش جغرافیایی فضا. ۸(۲۹)، صص ۱۶۶-۱۴۷.

مشیری، فرخ، صرافی، مظفر و دهبان، محبوبه. ۱۳۹۲. جایگاه سرمایه اجتماعی در توانمندسازی و ساماندهی اجتماعات ساکن در سکونتگاه‌های غیررسمی. همایش ملی جغرافیا، شهرسازی و توسعه پایدار تهران. انجمن محیط‌زیست کومش. دانشگاه صنعت هوایی. صص ۱۳-۱.

Akhmat, G., Mahroof Khan, M. 2011. Key interventions to solve the problems of informal abodes of the third world, due to poor infrastructure. 2nd International Geography Symposium GEOMED2010. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 19: PP56-60.

Ani, F., Ramlan, N., Suhaimy, K. A. M., Jaes, L., Damin, Z. A., Halim, H., & Ahmad, S. (2018). Applying empowerment approach in community development. In *Proceedings of The International Conference on Social Sciences (ICSS)*, 1 (1).

El Menshawy, A., Shafik., S., khedr, F. 2016. Affordable Housing as a Method for Informal Settlements Sustainable Upgrading. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Volume 223: PP126-133.

Khalifa, M.A. 2015. Evolution of informal settlements upgrading strategies in Egypt: From negligence to participatory development. *Ain Shams Engineering Journal* (6): PP1151-1159.

Mamdouh Nassar, D., Gamil Elsayed, H. 2018. From Informal Settlements to sustainable communities. *Alexandria Engineering Journal* 57: PP2367-2376.

Parikh, P., Bisaga I., Loggia, C., Georgiadou, M.C., Ojo-Aromokudu, J. 2020. Barriers and opportunities for participatory environmental upgrading: Case study of Havelock informal settlement, Durban.

Pilehvar, A. (2021). Spatial-geographical analysis of urbanization in Iran. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), PP1-12.

UN. Habitat (2003). The challenge of slums; global report on human settlements and metropolitanisation. Available at: <http://www.unhabitat.org>

Zhang, Q., Yung, E. H. K., & Chan, E. H. W. (2018). Towards sustainable neighborhoods: Challenges and opportunities for neighborhood planning in transitional urban China. *Sustainability*, 10(2), P 406.

References

- Afrakhteh, hassan.(2020). Urban spaces: patterns, factors and backgrounds. *Journal of Development of Urban Spaces*, 2(1), pp1-18,(In Persian)
- Akhmat, G., Mahroof Khan, M. 2011. Key interventions to solve the problems of informal abodes of the third world, due to poor infrastructure. 2nd International Geography Symposium GEOMED2010. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 19: 56-60

- Ani, F., Ramlan, N., Suhaimy, K. A. M., Jaes, L., Damin, Z. A., Halim, H., & Ahmad, S. (2018). Applying empowerment approach in community development. In Proceedings of *The International Conference on Social Sciences (ICSS)* 1(1).
- Bazrgar, Mohammad Reza, Rahimi, Mohammad and Soltani, Ali (2019), Capacity & Management & Urban Development in the process of empowerment of informal settlements, case example: five cities of Iran, *geography*, 15(53), pp 250-233. ,(In Persian)
- Behzadfar, Mostafa, Noghrekar, Abdolhamid, and Salehi, Seyed Kamil. (2018). Evaluation of Empowerment Indicators in Informal Settlements with Asset-Based Approach in Tehran Metropolis - Case Study: Mianabad-e-Islam Shahr. *Geography*, 16(57), 96-114. ,(In Persian)
- Behzadi, Sajjad and Samaneh Jalili Sadraabad (2023), Study of the role of local development and facilitation offices in empowerment of local development goals & study : Naser Khosrow neighborhood of Isfahan, *Geography and development of urban space* ,10(1), Pp. 173-157.
- Bordbargelvey, Azam and Qanbari, Sirous. (2023), Facilitating the Role of Community-Centered Processes in Economic Empowerment of Pirahshahr Neighborhoods in Zabol. *Geographical excavations of desert regions*. 12. (2). pp79-94. ,(In Persian)
- Daneshjo, Khosrow and Eslami, Seyedgholamreza. (2013). Informal accommodation and inner empowerment strategy (Inter-development). *City identity*, 7(13), pp5-10. ,(In Persian)
- Ebrahimi, Mehdi, Norouzi, Asghar and Babadi, Somayeh. (2022). Evaluation of the Effectiveness of Facilitating Offices in the Development Process of Unofficial Neighborhoods (Case Study: Erznan Neighborhood in Isfahan). *Iranian Journal of Social Development Studies*, 14(4), pp307- 324,(In Persian)
- El Menshawy, A., Shafik., S., khedr, F. 2016. Affordable Housing as a Method for Informal Settlements Sustainable Upgrading. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Volume 223:126-133.
- Hajali Akbari, Kaveh (2011); Facilitator in texture of worn-out buildings in Tehran, Haft Tepe., 37, pp. 38-25. ,(In Persian)
- Hakimi, Hadi, Saadlonia, Hossein, Mirzaei, Ali(2018); Feasibility of implementing empowerment strategies in organizing informal settlements in Iran, *Journal of Development Strategy*. 56, pp. 163-135. ,(In Persian)
- Ganjlu, Atefeh, Saeedi Mefred, Sanaz (2019); Role of NGOs and local organizations in social empowerment of informal settlements, *Geographical Researches Quarterly Journal*., 4, P. 491-483. ,(In Persian)
- Kiani Salmi, Sediqeh, Mohsen, and Safari, Hamed (2020), Identification of factors facilitating empowerment of neighborhood, neighborhood, neighborhood, neighborhood, town of Ashan, :case study: Lover Abad neighborhood, *Journal of Geographical Researches Urban Planning* ١٦١ ٤, pp. 192-161. ,(In Persian)
- Mohammadi Dost, Soleyman, Moradi, Marzieh, and Khani Zadeh, Mohammad Ali (2018). Assessing the role of urban management in empowering urban slum dwellings with an emphasis on residents' demands. Case Study: Zainabiye Neighborhood, Isfahan. *Geographical space*, 8 (29), 147-166. ,(In Persian)
- Moshiri, Farrokh, Sarrafi, Mozaffar and Mahboubbeh Dehban (2011), Muzaffar 2, Social Capital Status in Empowerment and Organizing Communities Resident in Informal Settlements, *National Conference on Geography, Urban Planning and Sustainable Development*, Tehran, 13-1,(In Persian)
- Khalifa, M.A. 2015. Evolution of informal settlements upgrading strategies in Egypt: From negligence to participatory development. *Ain Shams Engineering Journal* (6):1151-1159.
- Mamdouh Nassar, D., Gamil Elsayed, H. 2018. From Informal Settlements to sustainable communities. *Alexandria Engineering Journal* 57:pp2367-2376.
- Parikh, P. , Bisaga I., Loggia, C., Georgiadou, M.C., Ojo-Aromokudu, J. 2020. Barriers and opportunities for participatory environmental upgrading: Case study of Havelock informal settlement, *Durban*,

- Pilehvar, A. (2021). Spatial-geographical analysis of urbanization in Iran. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), 1-12.
- pourahmad, Ahmad, Zari, Karamatollah and Hamidi, Akbar (2015); Evaluation of the Function of Facilitating Offices in Renovation of Urban Tissues (Case Study: District 4 of District 11 of Tehran), *Geographical Quarterly of Land*,. 47, pp. 64-49. ,(In Persian)
- Shaterian, Mohsen and Sediqeh Kiani Salmi (2020), Review and comparison of the dimensions of empowerment among urban neighborhoods & Urban neighborhoods : behind Mashhad Upper and Mansour Shahr-e-Kashan, Kashan ,*Journal of Urban Social Geography*, 3.86-63. ,(In Persian)
- Shatarian, Mohsen, GanjiPour Mahmoud, Oshnui, Amir (2013); Unofficial settlement-Podideh-ay in the third millennium, Kashan University Press, First edition. ,(In Persian)
- Sheikhi, Hojat, Bronk, Farhad, Zangisheh Yi, Sajad (2021) Local Development and Community-Centered Facilitating Approach, *Ophthalmology Quarterly of Future Cities*,. 1, Pp. 75-61. ,(In Persian)
- UN. Habitat (2003). The challenge of slums; global report on human settlements and metropolitanisation. Available at: <http://www.unhabitat.org>
- Young sergeants, Taybe and Venus Hadi(2019), Feasibility assessment of empowerment of neighborhood and informal settlement through increasing social capital in Shirabad neighborhood of Zahedan, *social welfare*, 10(63). pp. ۱۸۵-۲۱۳ ،
- Youi, Ali (2015); Neighborhood Development Strategies) with a Participatory Approach through Facilitating Offices (Case Study: The worn-out texture of the Republic of Tehran neighborhood). *Journal of Local Development*, No. 1, P. 128-103.
- Zali, Nader, Rahati, Joseph, and Chare, Najmeh. (2015). Evaluation and Cash on Organizing and Empowering Shiraz Informal Settlements, Case Study of Mehdiabad Neighborhood (Kats Bess). *Urban Research and Planning*, 62, 115-132 .,(In Persian)
- Zanganeh, Ahmad, Yosefi Babadi, Saeed, Prizadi, Taher (2020), strategic planning for the empowerment of neighborhoods with urban poverty, 398, 51, *research on human geography*, 51(4), pp. 1049-1033. ,(In Persian)
- Zhang, Q., Yung, E. H. K., & Chan, E. H. W. (2018). Towards sustainable neighborhoods: Challenges and opportunities for neighborhood planning in transitional urban China. *Sustainability*, 10(2),p 406.