



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

Fateme Talkhabi ¹, Mohsen Shaterian ²

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

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

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Perimeter Informal settlements, facilitation offices, empowerment, social participation

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.

Received:

xx March 2022

Received in revised form:

xx June 2022

Accepted:

xx August 2022

Published Date:


xx August 2022

pp.x-xx

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

Cite this article:

Talkhabi, F., Shaterian, M. (2025). Feasibility study of facilitation offices in organizing of informal settlements (case study Ghaem and Aminabad neighborhoods in Gom). *Journal of Urban Peripheral Development*, 5(1), 1-16.

 <http://doi.org/10.22034/jpud.2023.351180.1215>



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 Qom. 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.

Key words: Perimeter Informal settlements, facilitation offices, empowerment, social participation

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.

پدیدار شدن نهایی قبیل از انتشار الکترونیکی

توانسنجی دفاتر تسهیگری در زمینه توانمندسازی سکونتگاه های غیر رسمی (مطالعه موردی: محلات قائم و امین آباد قم)

فاطمه تلخایی^۱، محسن شاطریان^۲

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

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

چکیده

اطلاعات مقاله

واژگان کلیدی:

سکونتگاه پیراشهری، دفاتر تسهیگری، توانمندسازی، مشارکت اجتماعی

تاریخ دریافت:

۱۴۰۱/۰۱/۰۵

تاریخ بازنگری:

۱۴۰۱/۰۳/۱۱

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۱/۰۵/۰۵

تاریخ انتشار:

۱۴۰۱/۰۵/۰۵

صص. ۱۶-۱

اسکان غیررسمی از جلوه های بارز فقر شهری است که به صورت برنامه ریزی نشده و ناموزن در درون و یا اطراف شهرها به وجود می آید. این پدیده که محصول توزیع ناعادلانه قدرت، ثروت و خدمات در سطوح ملی و منطقه ای می باشد، در بسیاری از کشورهای جهان به ویژه کشورهای در حال توسعه شکل گرفته است. هدف این پژوهش توانسنجی دفاتر تسهیگری در زمینه توانمندسازی سکونتگاه های پیراشهری در محلات شهر قائم و امین آباد قم می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل ساکنین محلات شهر قائم و امین آباد شهر قم می باشند. 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 نرم افزار 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 پرسشنامه ها در میان اهالی دو محله هدف توزیع گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از آزمون های آماری تی تک نمونه ای و تحلیل عاملی استفاده شده است. از نتایج تحقیق با بررسی وضعیت میانگین هریک از متغیرها می توان این گونه استنباط نمود به استثنای ۸ زمینه فعالیت دفاتر تسهیگری در سایر زمینه ها نتوانسته عملکرد موفقی داشته باشد و نیازمند بازبینی در وضعیت فعالیت دفاتر، بهبود شرایط و رفع کاستی ها موجود می باشند. همچنین میزان رضایت عمومی مردم از عملکرد دفاتر تسهیگری در سطح دو محلات نشان از عدم برآورده ساختن انتظارات مردمی در این محلات دارد.

ارجاع به مقاله: تلخایی، فاطمه و شاطریان، محسن (۱۴۰۴). توانسنجی دفاتر تسهیلگری در زمینه توانمندسازی سکونتگاه‌های پیراشهری (مطالعه موردی: محلات قائم و امین آباد قم) مجله توسعه فضاهای پیراشهری، ۱۵(۱)، ۱-۱۶.

 <http://doi.org/10.22034/jpusd.2023.351180.1215>

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، به ویژه در کلان‌شهرهای ایران شده است. (پيله ور، ۲۰۲۱: ۲) باعث حرکت منطقی جمعیت‌های مهاجر به سوی مناطق دیگر به دنبال دسترسی و استفاده از ظرفیت‌ها و فرصت‌های انسانی شده است (کیانی سلمی و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۶۲). به بیانی واضح تر 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 پس زده 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، جلوه 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 غیر رسمی در ایران، رویکردهای به مراتب مناسب تری 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 به عنوان 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

¹ Zhang, & et al

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 به عنوان عوامل کلیدی در فرایند توسعه را برجسته و آنها را قادر به برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و پیاده‌سازی طرح‌ها و برنامه‌ها بر اساس نیازهای خود جوامع سازد و نقش و دخالت نهادها و برنامه‌ریزان 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 اینگونه بافت‌ها به مدیریت شهری و به تبع آن چالش جذب مشارکت آنها (بدرگر 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 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 مشارکت جویی، 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) و شرایط توسعه پایدار اجتماعات محلی را مهیا می‌سازند. در این مسیر، چنین تشکلهایی وظیفه اعتمادسازی، آگاه‌سازی، نهادسازی و پیگیری اجرای پروژه‌ها را برعهده دارند (محمدی دوست و همکاران، ۱۳۹۷). در استان قم نیز دو دفتر تسهیلگری به عنوان دفاتر توسعه محله‌ای در محلات امین آباد (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 امین آباد و شهر قائم شهر قم داشته است و تا چه اندازه ساکنان این دو محله از دفاتر تسهیلگری استقبال نموده‌اند؟

مبانی نظری

اسکان غیر رسمی از جلوه‌های بارز فقر شهری است که به صورت برنامه‌ریزی نشده و ناموزن 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 به ویژه کشورهای در حال توسعه شکل گرفته است (عباس زاده و همکاران، ۱۳۸۷: ص ۹). بر اساس گزارش سازمان ملل سکونتگاه‌های غیررسمی چالش اصلی هزاره سوم (هزاره شهرنشینی) شهرها محسوب می‌شود که ادامه کم‌توجهی به برنامه تامین مسکن، خدمات محله‌ای و اشتغال گروه‌های مهاجر، کم‌بضاعت و بی‌بضاعت شهری منجر به رشد و گسترش این گونه سکونتگاه‌ها خواهد شد (یون -حبیب ۲۰۰۳: ص ۲۵). در گذر زمان و با شکست رویکردهای گذشته به چاره‌جویی برای سکونتگاه‌های غیررسمی، در رویکردهای نوین توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی، تأکید زیادی بر تقویت سرمایه اجتماعی شده است (مشیری و همکاران، ۱۳۹۲: ص ۱۰) در چارچوب مطالعات صورت گرفته بر روی سکونتگاه‌های غیر رسمی اصطلاحات مختلفی نظیر اسکان غیر رسمی، حاشیه نشینی، اسکان نابهنجار، آلونک نشینی، کپرنشینی، زاغه نشینی و... ارائه شده است که با توجه به ماهیت و مکان شکل‌گیری، نوع معیشت، شکل و فرم با یکدیگر متفاوت می‌باشد (رستم زاده، ۱۳۹۰: ص ۳۲۹). در کنار این اصطلاحات، تعاریفی متعددی نیز ارائه شده که هر یک 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 کم درآمد و 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 غیر رسمی 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 بیش از حد تأکید داشت اما بانک جهانی به دلیل لحاظ کردن مسائل توسعه صرفاً به مسائل اقتصادی نمی‌پرداخت. عدم موفقیت این رویکرد در کشورهای جنوب به ویژه کشورهای امریکای لاتین دهه ۱۹۸۰ میلادی را دهه برباد رفته یاد کنند. چرا که بر ابعاد بد مسکنی و حاشیه نشینی افزود. از اواخر دهه ۱۹۸۰ میلادی، سیاست توانمندسازی به عنوان رویکرد جدیدی که سیاست‌ها مسکن با مقولات اجتماعی اقتصادی توسعه یکسان برخوردار 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 تک تک افراد جامعه پا به عرصه گذاشت (شاطریان و همکاران، ۱۳۹۲: ص ۱۲۲). رویکرد ایجاد دفاتر تسهیلگری با هدف انسجام بخشی و

جلب مشارکت مردم محلی و بومی به وجود آمده‌اند. این مجموعه حقوقی از کارشناسان علوم اجتماعی، شهرسازی، معماری، اقتصاد، برنامه ریزی شهری، حقوق و سایر تخصص‌های مرتبط با شهر و شهرنشینی شکل می‌گیرد (حاج علی اکبری، ۱۳۹۰: ص ۲۸)

از مهمترین مطالعاتی که به بررسی موضوع امنیت محیطی پارک‌های شهری و به‌ویژه پارک‌های بانوان پرداخته‌اند می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

پور احمد 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 موثرتر از سایر محلات بوده و کمترین میزان اثرگذاری اقدامات در محله راه آهن 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 زیست‌محیطی، اجتماعی، اقتصادی، حقوقی و تکنولوژیکی امکان‌پذیر است. همچنین بیشترین قابلیت اجرا در زیرشاخص‌های آموزش اینترنت و رایانه به زنان، یادگیری تعاملی در آموزش زیست‌محیطی از طریق تجارب دست اول، دسترسی گروه‌های مختلف به تکنولوژی‌های ارتباطی شناسایی شده است. زنگانه و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به برنامه‌ریزی راهبردی به منظور 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 ... در نهایت 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 دریافته‌اند سازمان‌های مردم‌نهاد تمایل بالایی به اعتمادسازی اجتماعی و پذیرش توسط ساکنین محلات دارند اما به دلیل مسایل اقتصادی و مالی، عدم توانایی تامین 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 مطالعه -ای توسعه محلی و رویکرد تسهیلگری اجتماع محور (محله 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 بر اساس نظر ساکنان دو شاخص نهادسازی و اعتمادسازی و بر اساس 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 صدر آباد(۱۴۰۲) نقش دفاتر تسهیل گری و توسعه محلی در توانمندسازی محدوده های هدف توسعه(نمونه مطالعاتی: محله ناصرخسرو اصفهان) را بررسی نمودند. دفاتر تسهیلگری بیش ترین تأثیرگذاری را بر بعد اجتماعی و کمترین تأثیرگذاری را بر بعد سیاسی- مدنی توانمندسازی داشته است. با مد نظر قرار دادن فرآیند میان مدت و بلند مدت توانمندسازی و همچنین نوپا بودن دفاتر تسهیلگری، به نظر می رسد این دفاتر می توانند گامی موثر در توسعه و توانمندسازی ساکنان محلات حاشیه نشین و کم برخوردار بردارند. بردبار و قنبری(۱۴۰۲) نقش تسهیلگری فرآیندهای اجتماع محور در توانمندسازی اقتصادی محلات پیراشهری زابل را بررسی نموده اند. نتایج نشان می دهد 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 راه اندازی خانه های مهارت، افتتاح کارگاه سوزن دوزی و جمع آوری ضایعات و غیره.

اخماتا و مهرروف خان(۲۰۱۱) در مقاله ای مداخلات کلیدی برای حل مشکلات سکونتگاه های غیر رسمی در کشورهای جهان سوم به دلیل ضعیف زیرساخت ها را بررسی کرده اند. نتایج نشان می دهد مداخله در زمینه بهسازی سکونتگاه های غیر رسمی می تواند به تدریج به ارتقا کیفیت زندگی در محلات غیر رسمی منجر گردد. نتایج پژوهش خلیفه^۲(۲۰۱۵) در زمینه بررسی تغییر سیاست ها و راهبردهای به سمت تامین مسکن فقرای شهری نشان می دهد، ارتقاء کیفیت زندگی در سکونتگاه های غیر رسمی باید به عنوان بخشی از برنامه های توسعه شهر در نظر گرفته شود. علاوه بر این راهکارهای موثر باید فراتر از پرداختن به مشکلات خاص نظیر کمبود مسکن، ضعف زیرساخت ها و... باشد. در نهایت همکاری میان ذینفعان دولتی، خصوصی و جامعه می تواند به شکل موثر از مشکلات حاد شهری بکاهد. منشاوی و همکاران^۳(۲۰۱۶) به بررسی رابطه میان تامین مسکن ارزان قیمت با توانمندسازی سکونتگاه های غیر رسمی پرداخته اند. نتایج نشان می دهد مسکن ارزان قیمت را به عنوان روشی برای توانمندسازی پایدار سکونتگاه های غیر رسمی می دانند رابطه قوی میان تامین مسکن ارزان قیمت و توانمندسازی سکونتگاه غیر رسمی 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^۴(۲۰۱۸) در پژوهشی با هدف دستیابی به ظرفیت های اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی شهر اسکندریه با استفاده از سازوکار مشارکت اجتماعی ساکنین به این نتیجه رسیده اند که استفاده از گروه های متخصص شورایی و خیریه ها می توان به شکل چشم گیری بر ارتقاء کیفیت زیست در محلات و سکونتگاه های غیر رسمی بیفزاید. ژانگ و همکاران^۵(۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان به سوی محله های پایدار: چالش ها و فرصت ها برای برنامه ریزی محله در شهرنشینی در حال گذار چین دریافتند که حمایت کمی از سوی سیاست های ملی و حکومت محلی، قوانین مبهم در مورد مدیریت عمومی جامعه و همچنین مشارکت ناکافی

¹ -Akhmat ,G., Mahroof Khan

² -Khalifa

³ - El Menshawy & et al

⁴ - Mamdouh Nassar, D., Gamil Elsayed

⁵ -Zhang & et al

مردم و حس ضعیف تعلق اجتماعی در شهرهای چینی وجود دارد. پاریک و همکاران¹ (۲۰۲۰) در پژوهش خود برای اطمینان از یک پروژه توانمندسازی موفق، مشارکت ذینفعان و همکاری های میان رشته ای را پیشنهاد می کنند. در واقع برای غلبه بر عقب ماندگی فعلی نیاز به ارائه فرصت هایی برای توسعه اجتماعی مانند دستیابی به فرصت های شغلی، توسعه معیشت، امکانات بهداشتی، مدارس و حمل و نقل عمومی است و فقدان اراده سیاسی می تواند بر همه حوزه های پایدار و آینده تاثیر بگذارد. در مجموع بر رویکرد مشارکتی در تامین زیرساخت ها بر پایه مشارکت اجتماعی تاکید می نمایند.

روش تحقیق

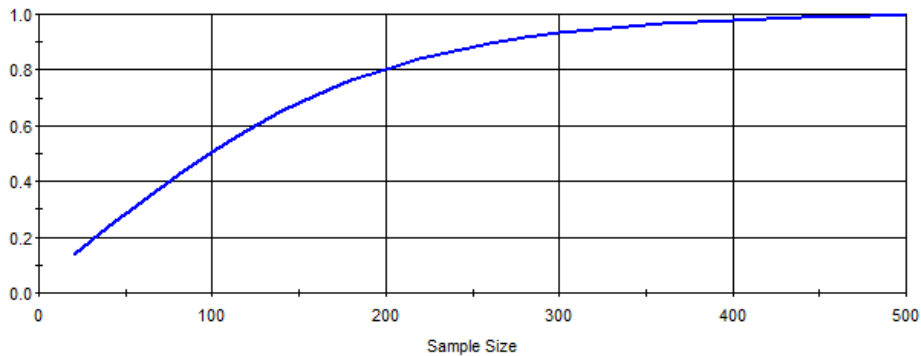
روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی می باشد. روش جمع آوری اطلاعات به صورت کتابخانه ای و پیمایشی است. برای تعیین چارچوب نظری تحقیق و گویه های مورد نیاز جهت تدوین پرسشنامه و جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از مطالعات پیشین استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شامل ساکنین محلات شهر قائم و امین آباد شهر قم می باشند. 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 بدست آمده است. سمپل پاور حجم بهینه را به ما معرفی می کند. در این نرم افزار با دو روش برآورد مواجه ایم: ۱-تحلیل دقت ۲-تحلیل توان در تحلیل دقت تنها یک متغیر حاشیه خطا و فاصله متغیر اثر گذار است. اما تحلیل توان مبتنی بر آزمون فرضیه است و در این تحلیل توان آزمون و سطح اطمینان دارای اهمیت می باشند و عوامل مؤثر بر اساس تحلیل توان شامل: آلفا، سطح اطمینان، بتا، توان آزمون و... می باشد. 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 می باشد. سه فرض مهم در این 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. همانطور 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

شکل ۱. نمودار حجم نمونه مشخص شده

Power as a Function of Sample Size



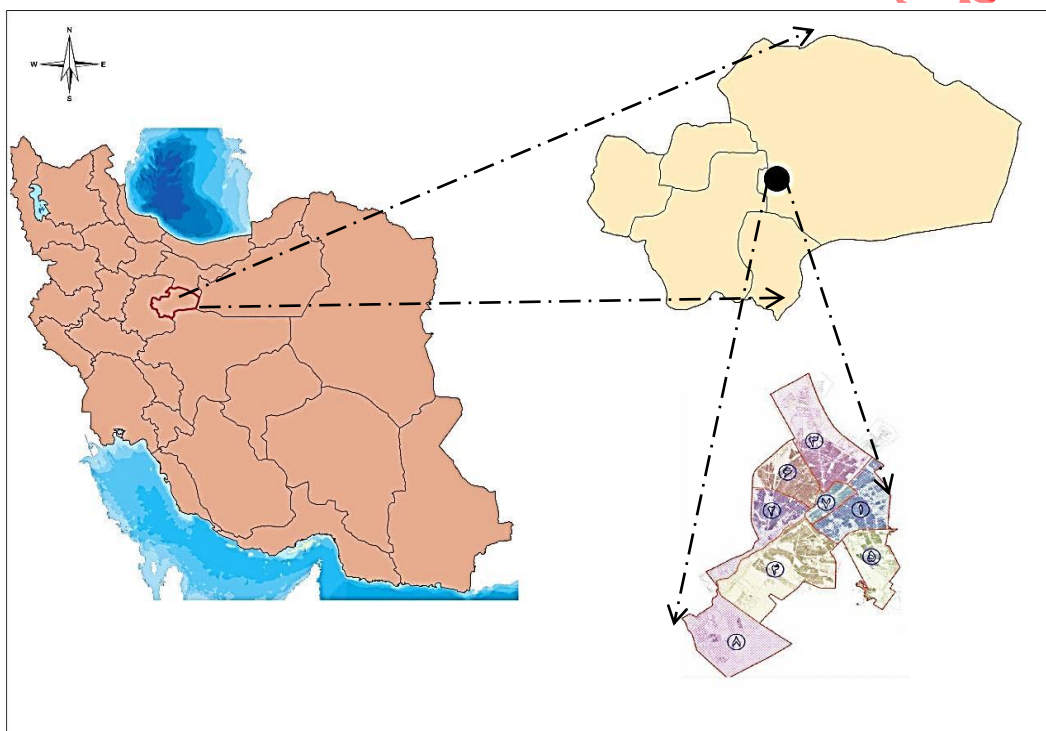
جدول ۲ سناریوهای مختلف از مقدار آلفای ۰/۰۲ تا ۰/۰۵ را نشان می دهد که در هر کدام از سناریوها در توان ۰/۸۰ میزان حجم نمونه متفاوت است. به عنوان نمونه و با توجه به جدول زیر در سناریوی اول با توان ۰/۸۰ مقدار حجم نمونه (۲۶۰) است در سناریوی دوم تعداد برابر با (۲۴۰) نمونه است. هر چقدر محقق وقت بیشتری داشته باشد می تواند سطح اطمینان و توان آزمون را افزایش دهد که با افزایش آنها 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 در باره 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 پرسش نامه ها برابر با ۰/۸۳۳ است که نشان دهنده قابلیت اعتماد نسبتا 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 به مانند اغلب شهرهای کشور از دهه ۱۳۵۰ تا اواسط دهه ۱۳۹۰ رشد قابل توجهی را تجربه نموده، به طوری که 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 بافت های فرسوده، ناکارآمد و اسکان های غیر رسمی سکونت یافته‌اند.



شکل ۲. موقعیت جغرافیایی منطقه مورد مطالعه، منبع: نگارنده گان، ۱۴۰۳

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

یافته های پژوهش

وضعیت دفاتر تسهیلگری در محله قائم

نتایج حاصل از نظرسنجی از ساکنین محله شهر قائم حاکی از آن است که بالاترین میانگین ها به ۱۰ زمینه فعالیتی دفاتر تسهیلگری ذکر شده در جدول ۳. از جمله معرفی دفتر و فعالیت های آن نزد اهالی محل، تمایل مردم به دریافت خدمات مشاوره ای، 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 محرک ها و مشوق های دفاتر تسهیلگری در زمینه افزایش مشارکت کمترین میزان میانگین در میان سایر زمینه ها را کسب نموده است. عملکرد مناسب دفتر تسهیلگری محله شهر قائم به استفاده از ظرفیت های معتمدین و حضور در اماکن عمومی و مذهبی جهت افزایش مشارکت عمومی باز می گردد. در نقطه مقابل این موضوع شیوع و پروس 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 می توان به حضور و سکونت قانونی یا غیر قانونی 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 نمونه ای در سطح اطمینان ۹۵ درصد استفاده می کنیم که نتایج به شرح ذیل است:

میانگین مفروض ۳ است. سطح معناداری در همه گویه ها به جز میزان آشنایی با فعالیت های دفاتر تسهیلگری، میزان خدمات ادراک شده اهالی محله، میزان استقبال مردم از کارگاه های آموزشی دفاتر تسهیلگری، میزان انطباق کارگاه ها 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 می شود. سطح معناداری صفر در این آزمون تفاوت زیاد میانگین نمونه و مفروض را نشان می دهد بنابراین میانگین گویه های 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. گویه هایی 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 گویه ها عملکرد مثبت دفتر تسهیلگری محله قائم را نشان می دهد.

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

سطح اطمینان حد بالا	سطح اطمینان حد پایین	اختلاف میانگین	سطح معناداری	t	درجه آزادی	میانگین	گویه
۰/۰۳۷	۰/۴۷	۰/۲۲	۰/۰۹۴	۱/۷	۹۹	۳/۲۲	میزان آشنایی با فعالیت های دفاتر تسهیلتگری
۰/۳۹	۰/۸۲	۰/۶۱	۰/۰۰۰	۵/۶	۹۹	۳/۶۱	میزان موفقیت دفتر تسهیلتگری محله شمدارزمینه معرفی خود و اطلاع رسانی به ساکنین محله
۰/۳۱	۰/۱۵	۰/۰۸	۰/۴۹۵	-۰/۶۸	۹۹	۲/۹۲	میزان خدمات ادراک شده اهالی محله ناشی از حضور و تاثیر گذاری دفتر تسهیلتگری
-۱/۱	-۰/۶۵	۰/۸۸	۰/۰۰۰	-۷/۹	۹۹	۲/۱۲	میزان مناسب بودن مکان و فضای دفتر تسهیلتگری محله شما
-۱/۲۶	-۰/۸۹	-۱/۰۸	۰/۰۰۰	-۱۱/۳۷	۹۹	۱/۹۲	میزان موفقیت دفتر تسهیلتگری در جلب اعتماد مردم محله
-۱/۲۶	-۰/۸۷	۱/۰۷	۰/۰۰۰	-۱۱/۹۵	۹۹	۱/۹۳	میزان علاقه مردم محله به همکاری و مشارکت با دفاتر تسهیلتگری
۰/۲۱	۰/۰۷	۰/۴۶	۰/۰۰۰	-۳/۷	۹۹	۳/۴۶	میزان تمایل مردم محله به دریافت خدمات مشاوره ای از دفاتر تسهیلتگری
-۰/۹۸	۰/۵۱	۰/۷۵	۰/۰۰۰	-۶/۳۸	۹۹	۲/۲۵	میزان سهولت ارتباط با کارشناسان دفاتر تسهیلتگری
۰/۱۹	۰/۶۸	۰/۴۴	۰/۰۰۰	۳/۶۱	۹۹	۳/۴۴	میزان تسلط، مفید و کافی بودن دانش کارشناسان دفاتر تسهیلتگری
-۰/۵۹	-۰/۰۸	-۰/۳۴	۰/۰۰۹	۲/۶۷	۹۹	۲/۶۶	میزان موفقیت دفاتر تسهیلتگری در شناسایی معتمدین محله
۰/۱۶	۰/۷۱	۰/۴۴	۰/۰۰۲	۳/۱۷	۹۹	۳/۴۴	کارشناسان دفتر تسهیلتگری تا چه اندازه می توانند نمایندگان خوبی جهت حل مشکلات محله باشند؟
-۰/۴۲	۰/۰۸	-۰/۱۷	۰/۱۸۷	-۱/۳۲	۹۹	۲/۸۳	میزان استقبال مردم از کارگاه های آموزشی دفتر تسهیلتگری
-۰/۰۱	۰/۴۹	۰/۲۴	۰/۰۶۷	۱/۸۵	۹۹	۳/۲۴	میزان انطباق کارگاه ها آموزشی با مشکلات محله
۰/۰۷	۰/۶۰	۰/۳۴	۰/۰۱۳	۲/۵	۹۹	۳/۳۴	میزان تسلط مدرسان کارگاه های آموزشی بر مسایل 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 تسهیلتگری از شیوه های نوین ارتباطات غیر حضوری در راستای جلب مشارکت
۰/۴۱	۰/۸۸	۰/۶۵	۰/۰۰۰	۵/۴۱	۹۹	۳/۶۵	میزان تاثیر شیوع بیماری بیماری کرونا بر عملکرد دفتر تسهیلتگری محله شما
-۱/۳۶	-۰/۹۷	-۱/۱۷	۰/۰۰۰	-۱۲	۹۹	۱/۸۳	میزان موفقیت دفتر تسهیلتگری 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 تسهیلتگری
-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 تسهیلتگری
-۱/۲۳	-۰/۸۴	-۱/۰۴	۰/۰۰۰	-۱۰/۸	۹۹	۱/۹۶	میزان رسیدگی و حل مشکلات اجتماعی (بزهکاری، اعتیاد و...) توسط دفتر تسهیلتگری
-۱/۴۳	-۱/۱۲	-۱/۲۸	۰/۰۰۰	-۱۶/۴۲	۹۹	۱/۷۲	میزان استفاده بهینه از محرک ها و مشوق های دفاتر تسهیلتگری در زمینه افزایش مشارکت
-۱/۰۲	-۰/۵۷	-۰/۸	۰/۰۰۰	-۷/۲	۹۹	۲/۲۰	میزان انطباق برنامه و اقدامات دفتر تسهیلتگری 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 تسهیلتگری در محله
-۱/۲۵	-۰/۸۴	-۱/۰۵	۰/۰۰۰	-۹/۹	۹۹	۱/۹۵	میزان موفقیت دفتر تسهیلتگری در تقویت فعالیت های اجتماعی محله در جهت افزایش مشارکت
-۱/۴۱	-۱/۱۶	-۱/۳۲	۰/۰۰۰	-۱۶/۷۱	۹۹	۱/۶۸	میزان موفقیت دفتر تسهیلتگری در بهبود فضاهای اوقات فراغت

منبع: یافته های تحقیق، ۱۴۰۳

وضعیت دفاتر تسهیلتگری در محله امین آباد

نتایج حاصل از نظر سنجی از ساکنین محله امین آباد حاکی از آن است که بالاترین میانگین ها به ۷ زمینه فعالیتی دفاتر تسهیلتگری از جمله معرفی دفتر و فعالیت های آن نزد اهالی محل، سهولت ارتباط با کارشناسان دفتر، شناسایی

معمدین 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 تسهیلات، میزان علاقه اهالی به همکاری و مشارکت با دفاتر تسهیلات، میزان تسلط، مفید و کافی بودن دانش کارشناسان دفاتر تسهیلات، توجه به مسائل اقتصادی و معیشتی کمترین میزان میانگین در میان سایر زمینه‌ها کسب نموده است. عملکرد مناسب دفاتر تسهیلات 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 باز می‌گردد. 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 دفتر تسهیلات 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 پایین تر می‌باشند؛ از این رو شهروندان معتقدند این فعالیت‌ها در حال حاضر از کارایی لازم جهت ارتقاء سطح توسعه محلی برخوردار نمی‌باشند. در واقع با بررسی وضعیت میانگین هریک از این متغیرها می‌توان این گونه استنباط نمود به استثنای ۷ زمینه فعالیت دفتر تسهیلات در سایر زمینه‌ها نتوانسته عملکرد موفق داشته باشد و نیازمند بازبینی در وضعیت فعالیت دفتر، بهبود شرایط و رفع کاستی‌ها موجود می‌باشند.

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

گویه	میانگین	t	سطح اطمینان		درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین
			حد بالا	حد پایین			
میزان آشنایی با فعالیت های دفاتر تسهیلتگری	۲/۱۴	۷/۸	-۰/۶۴	-۱/۰۷	۹۹	۰/۰۰۰	-۰/۸۶
میزان موفقیت دفتر تسهیلتگری محله شمادرزمنه معرفی خود و اطلاع رسانی به ساکنین محله	۳/۰۳	۰/۲۵۱	۰/۲۶	-۰/۲۰	۹۹	۰/۸۰۲	۰/۰۳
میزان خدمات ادراک شده اهالی محله ناشی از حضور و تاثیر گذاری دفتر تسهیلتگری	۱/۹۸	-۸/۸	-۰/۷۸	-۱/۲۵	۹۹	۰/۰۰۰	-۱/۰۲
میزان مناسب بودن مکان و فضای دفتر تسهیلتگری محله شما	۲/۸۲	-۱/۵	۰/۰۵	-۰/۴۱	۹۹	۰/۱۳۷	-۰/۱۸
میزان موفقیت دفتر تسهیلتگری در جلب اعتماد مردم محله	۲/۰۳	-۷/۹۶	۰/۷۲	-۱/۲۱	۹۹	۰/۰۰۰	-۰/۹۷
میزان علاقه مردم محله به همکاری و مشارکت با دفاتر تسهیلتگری	۱/۷	۱۵/۱	-۱/۱۲	-۱/۴۷	۹۹	۰/۰۰۰	-۱/۳
میزان تمایل مردم محله به دریافت خدمات مشاوره ای از دفاتر تسهیلتگری	۲/۱۳	-۱۰/۱۱	-۰/۶۹	-۱/۰۴	۹۹	۰/۰۰۰	-۰/۸۷
میزان سهولت ارتباط با کارشناسان دفاتر تسهیلتگری	۳/۰۸	۰/۵۶۴	۰/۳۶	-۰/۲۰	۹۹	۰/۵۷۴	۰/۰۸
میزان تسلط، مفید و کافی بودن دانش کارشناسان دفاتر تسهیلتگری	۲/۳۹	-۵/۰۶	۰/۳۷	-۰/۸۴	۹۹	۰/۰۰۰	۰/۶۱
میزان موفقیت دفاتر تسهیلتگری در شناسایی معتمدین محله	۳/۲۸	۲/۱۶	۰/۵۳	۰/۰۲	۹۹	۰/۰۳۳	۰/۲۸
کارشناسان دفتر تسهیلتگری تا چه اندازه می توانند نمایندگان خوبی جهت حل مشکلات محله شما باشند؟	۲/۶۲	-۲/۸۲	-۰/۱۱	-۰/۶۴	۹۹	۰/۰۰۶	-۰/۳۸
میزان استقبال مردم از کارگاه های آموزشی دفتر تسهیلتگری	۲/۱۱	-۸/۲۲	-۰/۶۷	-۱/۱	۹۹	۰/۰۰۰	-۰/۸۹
میزان انطباق کارگاه ها آموزشی با مشکلات محله	۲/۳۳	-۵/۴۴	-۰/۴۲	-۰/۹۱	۹۹	۰/۰۰۰	-۰/۶۷
میزان تسلط مدرسان کارگاه های آموزشی بر مسایل و مشکلات محله	۲/۵۹	-۳/۰۵	-۰/۱۴	-۰/۶۷	۹۹	۰/۰۰۳	-۰/۴۱
میزان آشنایی اهالی محله با محل برگزاری جلسه و احساس راحتی در آن	۳/۲۶	۱/۹۴	۰/۵۲	۰/۰۱	۹۹	۰/۰۵	۰/۲۶
میزان دسترسی همگانی به محل برگزاری جلسات	۳/۱۹	۱/۴۱	۰/۴۴	-۰/۰۶	۹۹	۰/۱۴۲	۰/۱۹
میزان استفاده دفاتر تسهیلتگری از شیوه های نوین ارتباطات غیر حضوری در راستای جلب مشارکت	۲/۳۹	-۴/۴۱	-۰/۳۵	-۰/۸۶	۹۹	۰/۰۰۰	-۰/۶۱
میزان تاثیر شیوع بیماری بیماری کرونا بر عملکرد دفتر تسهیلتگری محله شما	۳/۷	۶/۱۸	۰/۹۲	۰/۴۷	۹۹	۰/۰۰۰	۰/۷
میزان موفقیت دفتر تسهیلتگری در حل مشکلات اقتصادی و معیشتی مردم	۱/۷۸	۱۵/۵۲	-۱/۰۶	-۱/۳۷	۹۹	۰/۰۰۰	-۱/۲۲
میزان رسیدگی و حل مشکلات کالبدی (مالکیتی، ترافیکی، ساماندهی معابر) توسط دفتر تسهیلتگری	۱/۸	-۱۴/۶۹	-۱/۰۳	-۱/۳۶	۹۹	۰/۰۰۰	-۱/۲
میزان رسیدگی و حل مشکلات زیست محیطی (دفع فاضلاب، نظافت معابر و...) توسط دفتر تسهیلتگری	۱/۶۱	-۲۰/۴۳	-۱/۲۵	-۱/۵۲	۹۹	۰/۰۰۰	-۱/۳۹
میزان رسیدگی و حل مشکلات اجتماعی (بزهکاری، اعتیاد و...) توسط دفتر تسهیلتگری	۲/۴۲	-۴/۷	-۰/۳۳	-۰/۸۲	۹۹	۰/۰۰۰	-۰/۵
میزان استفاده بهینه از محرک ها و مشوق های دفاتر تسهیلتگری در زمینه افزایش مشارکت	۲/۰۳	-۸/۱۳	-۰/۷۳	-۱/۲	۹۹	۰/۰۰۰	-۰/۹۷
میزان انطباق برنامه و اقدامات دفتر تسهیلتگری محله با نیازهای روز ساکنین محله	۳/۱۱	۰/۹۱۹	-۰/۳۴	-۰/۱۲	۹۹	۰/۰۰۰	۰/۱۱
ارزیابی کلی شما از میزان عملکرد موفق دفتر تسهیلتگری در محله	۲	-۱۰/۹۸	-۰/۸۱	-۱/۱۸	۹۹	۰/۰۰۰	-۱
میزان موفقیت دفتر تسهیلتگری در تقویت فعالیت های اجتماعی محله در جهت افزایش مشارکت	۲	-۸/۸۶	-۰/۷۷	-۱/۲۲	۹۹	۰/۰۰۰	-۱

منبع: یافته های تحقیق، ۱۴۰۳

بحث

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 دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی را نشان می دهد. همانگونه که در جدول شماره ۵ مشاهده می شود مقایسه نظرات اهالی حکایت از آن دارد که شاخص های "توان حل مشکلات اقتصادی و معیشتی مردم"، "اعتمادسازی" و "حضور و تاثیرگذاری خدمات دفاتر تسهیلگری" به ترتیب با میانگین های ۴/۲، ۳/۹۴ و ۳/۸۶ بیشترین تأثیر را در میزان موفقیت دفاتر تسهیلگری در زمینه توانمند سازی و توسعه محلی را دارا هستند. شاخص های "دسترسی همگانی به محل برگزاری جلسات"، "مناسب بودن مکان و فضای دفاتر تسهیلگری" و "استفاده از شیوه های نوین ارتباطات غیر حضوری" نیز به ترتیب با میانگین های ۲/۸۰، ۲/۸۹ و ۲/۹۱ نیز کمترین تأثیر را داشته اند.

جدول ۵. رتبه بندی شاخص های مؤثر فعالیت دفاتر تسهیلگری 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 تاثیرگذاری خدمات دفاتر تسهیلگری	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 دستگاه های اجرایی جهت حل مشکلات محله	۳/۷۴	۰/۹۴۳	۲۵/۲۲
۷	تمایل مردم محله به دریافت خدمات مشاوره ای از دفاتر تسهیلگری	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 زیست محیطی (دفع فاضلاب، نظافت معابر و...)	۳/۵۸	۱/۱۴۴	۳۱/۹۶
۱۱	عملکرد موفق دفتر تسهیلگری در محله	۳/۴۶	۰/۹۷۳	۲۸/۱۳
۱۲	آشنایی با فعالیت های دفاتر تسهیلگری	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 تسهیلگری محله با نیازهای روز ساکنین محله	۳/۳۴	۱/۰۰۲	۳۰
۱۶	استفاده بهینه از محرک ها و مشوق های دفاتر تسهیلگری در زمینه افزایش مشارکت	۳/۳۲	۱/۰۹۶	۳۳/۰۱
۱۷	اطلاع رسانی به ساکنین محله	۳/۲۶	۱/۰۶۵	۳۲/۶۸

۳۲/۷۳	۱/۰۶۰	۳/۲۴	دانش کافی کارشناسان دفاتر تسهیلگری	۱۸
۳۲/۷۷	۱/۰۵۵	۳/۲۲	تسلط مدرسان کارگاه های آموزشی بر مسایل و مشکلات محله	۱۹
۳۶/۹۹	۱/۱۵۴	۳/۱۲	آشنایی اهالی محله با محل برگزاری جلسه و احساس راحتی در آن	۲۰
۲۷/۵۱	۰/۹۵۷	۳/۱۱	انطباق کارگاه ها آموزشی با مشکلات محله	۲۱
۲۴/۷۴	۰/۹۸۳	۳/۰۷	تقویت فعالیت های اجتماعی محله در جهت افزایش مشارکت	۲۲
۲۸/۶۹	۱/۱۲۱	۲/۹۹	استقبال مردم از کارگاه های آموزشی دفتر تسهیلگری	۲۳
۲۵/۲۱	۱/۱۶۷	۲/۹۴	تاثیر شیوع بیماری کرونا	۲۴
۲۸/۴۳	۱/۱۳۶	۲/۹۱	مناسب بودن مکان و فضای دفاتر تسهیلگری	۲۵
۳۰/۵۵	۱/۱۸۷	۲/۸۹	استفاده از شیوه های نوین ارتباطات غیر حضوری در راستای جلب مشارکت ساکنین محله	۲۶
۲۹/۶۴	۰/۹۸۹	۲/۸۰	دسترسی همگانی به محل برگزاری جلسات	۲۷

منبع: یافته های تحقیق، ۱۴۰۳

تحلیل مؤلفه های مؤثر در فعالیت دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی در تحقیق حاضر برای تحلیل و شناسایی

مؤلفه های فعالیت دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی، از روش تحلیل عاملی با رویکرد تلخیص داده ها استفاده شده است. پیش از به کارگیری روش تحلیل عاملی شرایط لازم برای به کارگیری این روش، با استفاده از آزمون بارتلت ۱ و معیار کایسر - مهیر - اولیکن (KMO)، در مورد تناسب کلی نمونه ها کنترل شد.

جدول ۶. آزمون کفایت نمونه گیری و آزمون بارتلت

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

منبع: یافته های 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 می باشد. به بیانی دیگر، این مقدار گواه قابلیت تقلیل که داده های تحقیق به عامل های بنیادی و زیربنایی دارد. بدین ترتیب هر چه مقدار به ۱ نزدیک باشد نشان دهنده دقت و اطمینان بیشتر نتایج مکتسبه می باشد؛ در صورتی که این عدد از مقدار ۰/۶۰ کمتر باشد استفاده تحلیل عاملی منطقی و صحیح نمی باشد. همچنین آزمون بارتلت نیز عدد ۱۸۵۲۰/۷۵۴ که در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنی دار است، نشان می دهد که ماتریس همبستگی بین گویه ها، ماتریس همانی و واحد نمی باشد. یعنی، از یک طرف بین گویه های داخل هر عامل همبستگی بالایی وجود دارد و از طرف دیگر بین گویه های یک عامل با عامل دیگر، هیچ گونه همبستگی مشاهده نمی شود. از مطالب مطرح شده می توان استنباط

نمود مقدار بدست آمده در آزمون بارتلت ($Sig > 0.05$) و کایسر 0.830 نشان دهنده درست بودن کاربست تحلیل عاملی در تحلیل داده ها می باشد. از معیار KMO جهت مشخص نمودن تعداد عوامل استخراجی در این تحلیل استفاده شد. در میان داده های طبقه بندی 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 $53/28$ درصد کل تغییرات داده ها را تعیین می کنند. در جدول شماره ۷ می توان مقدار ویژه، همچنین درصد ضریب تغییرات و درصد تجمعی ضریب تغییرات مربوط به هر یک از عوامل مشاهده نمود.

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: یافته های تحقیق، ۱۴۰۳

از مجموع ۲۷ گویه منتخب در تحقیق حاضر مطابق معیار کایسر ۵ عامل بدست آمد و مابقی عوامل حذف شدند. عامل خدمات رسانی با مقدار ویژه $3/125$ و واریانس $15/62$ درصد میان سایر عوامل بالاترین میزان برخوردار است. در مقابل عامل دسترسی پذیری با کمترین مقدار ویژه یعنی $1/452$ ، و واریانس $7/26$ درصد کمترین میزان در میان سایر عوامل را کسب نموده است (جدول شماره ۷). برای دسته بندی شاخص های تحقیق، بر اساس بار عاملی آن ها، از ماتریس دوران یافته استفاده شده است و سپس با توجه به ویژگی هر گویه عوامل بدست آمده نامگذاری شد. در جدول شماره ۸ عوامل بدست آمده به همراه بار عاملی و درصد تغییرات هر یک مشاهده می شود. یافته های بدست آمده از تحلیل عاملی نشان می دهد که مهمترین عوامل اولویت بندی شاخص های موثر بر توانمند سازی سکونتگاه غیر رسمی از طریق دفاتر تسهیلگری به ترتیب در پنج طبقه خدمات رسانی، مشارکت پذیری و تقویت سرمایه اجتماعی، معرفی و اطلاعات رسانی، آموزش و یادگیری و دسترسی پذیری طبقه بندی گردید که عامل اول با نام (خدمات رسانی) و مقدار ویژه مکتسبه $3/125$ و واریانس $15/62$ درصد نسبت به سایر گویه ها به صورت موثرتر در برنامه ریزی جهت ارتقاء خدمات دفاتر تسهیلگری نقش داشته و در مقابل عامل پنجم به عنوان عامل دسترسی پذیری با مقدار ویژه $1/452$ و درصد تغییرات $7/26$ از کل واریانس کمترین تاثیر در زمینه توانمند سازی سکونتگاه های غیر رسمی از طریق دفاتر تسهیلگری را دارد.

جدول ۸. نامگذاری عوامل موثر بر توانمندسازی سکونتگاه های غیر رسمی

نام عوامل	درصد تغییرات	بار عاملی	شاخص
خدمات رسانی	۳/۱۲۵	۰/۶۵۹	ارائه خدمات موثر و ملموس
		۰/۸۱۵	توان رسیدگی و حل مشکلات کالبدی (مالکیتی، ترافیکی، ساماندهی معابر)
		۰/۵۴۸	توان رسیدگی و حل مشکلات زیست محیطی (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 (بزهکاری، اعتیاد و...)
		۰/۳۵۲	حضور و تاثیر گذاری خدمات دفاتر تسهیلگری
مشارکت پذیری و تقویت سرمایه اجتماعی	۲/۷۱۶	۰/۷۷۵	شناسایی معتمدین محله
		۰/۸۱۴	استفاده بهینه از محرک ها و مشوق های 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 مشاوره ای از دفاتر تسهیلگری
		۰/۸۲۰	تقویت فعالیت های اجتماعی محله در جهت افزایش مشارکت
		۰/۷۳۰	استفاده از شیوه های نوین ارتباطات غیر حضوری در راستای جلب مشارکت ساکنین محله
معرفی و اطلاعات رسانی	۲/۳۹۸	۰/۶۱۱	تسلط مدرسان کارگاه های آموزشی بر مسایل 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 کارگاه ها آموزشی با مشکلات محله
		۰/۸۴۳	استقبال مردم از کارگاه های آموزشی دفتر تسهیلگری
آموزش و یادگیری	۱/۸۶۵	۰/۴۷۷	دانش کافی کارشناسان دفاتر تسهیلگری
		۰/۶۵۹	آشنایی با فعالیت های دفاتر تسهیلگری
		۰/۷۲۳	اطلاع رسانی 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	تاثیر شیوع بیماری کرونا
		۰/۷۲۶	پذیرش نمایندگی در دستگاه های اجرایی جهت حل مشکلات محله
		۰/۴۱۲	عملکرد موفق دفتر تسهیلگری در محله

منبع: یافته های تحقیق، ۱۴۰۳

جهت بررسی این فرضیه: عامل خدمات رسانی نسبت به سایر عوامل در توانمند سازی سکونتگاه های روستایی از اهمیت بیشتری برخوردار است. با استفاده از آزمون آماری تحلیل عاملی اکتشافی مشخص گردید عامل خدمات رسانی به گویه های "ارائه خدمات موثر و ملموس" "توان رسیدگی و حل مشکلات کالبدی (مالکیتی، ترافیکی، ساماندهی معابر)"، "توان رسیدگی و حل مشکلات زیست محیطی (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 تاثیرگذاری خدمات دفاتر تسهیلگری" با بار عاملی ۳/۱۲۵ از اهمیت بیشتری نسبت به سایر عوامل برخوردار است.

نتیجه گیری

سکونتگاه های غیر رسمی یکی از مهمترین و عمومی ترین مشکلات شهرهای بزرگ در جهان سوم می باشد. تامین خدمات زیربنایی و روبنایی، حل معضلات اجتماعی، تلاش در جهت توسعه فعالیت های اقتصادی به عنوان مهمترین دغدغه های برنامه ریزان و دولتمردان در این سکونتگاه ها می باشد. اخیرا یکی از موثرترین 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 با هدف شناسایی و تامین خدمات روبنایی و زیربنایی، هماهنگی دستگاه های خدمات رسان و هم افزایی توان اجرایی و مالی، آموزش، رفع آسیب های اجتماعی، شناسایی آسیب های 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 کارگاه های آموزشی، هماهنگی با دستگاه های اجرایی صورت پذیرفته است. نتایج میانگین رتبه ها و آزمون های آماری نشان می دهد که در اغلب زمینه ها عملکرد دفتر تسهیلگری و توسعه محلی شهر قائم نسبت به محله امین آباد بهتر بوده و در واقع عملکرد آن دفتر برای ساکنین محله مذکور ملموس تر بوده است. هر چند در میان این زمینه ها در محله شهر قائم، ۱۰ حوزه فعالیتی 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 محرک ها و مشوق های 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 محله ها دارد.

نتایج این پژوهش به ویژه در محله امین آباد نشان داد که دفاتر تسهیلگری در توانمندسازی محلات موثرند که با پژوهش بهزادی و جلیلی صدر آباد (۱۴۰۲) همسو است. بردبار و قنبری (۱۴۰۲) دریافتند با ورود دفاتر تسهیلگری به محلات شهر زابل تأثیرات مثبت اقتصادی ایجاد شده، بنابراین محلات با هم تفاوتی ندارند. در حالی که نتایج پژوهش حاضر نشان می دهد 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 اظهار نظر نویسنده مسئول، این مقاله حامی مالی نداشته است.

سهام نویسندگان در پژوهش

با توجه اینکه مقاله حاضر مستخرج از پایان نامه کارشناسی ارشد می باشد، سهم و نقش نویسنده اول، به عنوان دانشجوی پایان نامه، نویسنده دوم به عنوان راهنما است.

تضاد منافع

نویسندگان اعلام می دارند 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 می نمایند.

منابع:

- ۱- ابراهیمی، مهدی، نوروزی، اصغر و بابادی، سمیه. ۱۴۰۱. ارزیابی اثربخشی عملکرد دفاتر تسهیل گری در فرآیند توسعه محلات غیر رسمی (مطالعه موردی: محله ارزنان اصفهان). *مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران*، ۱۴(۴)، صص ۳۲۴-۳۰۷
- ۲- افراخته، حسن. ۱۳۹۹. فضاهاى پیراشهری: الگوها، عوامل و پسايندها. *مجله توسعه فضاهاى پیراشهری*، ۲(۱)، صص ۱-۱۸
- ۳- 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.
- ۴- بردبار گلوی، اعظم و قبری، سیروس. (۱۴۰۲)، نقش تسهیلگری فرآیندهای اجتماع محور در توانمندسازی اقتصادی محلات پیراشهری زابل. *کاوش های جغرافیایی مناطق بیابانی*. ۱۵(۲). صص ۹۴-۷۹
- ۵- بزى، خدارحم، کیانی، اکبر و صفرزایی، عبدالغنی. (۱۳۹۵). بررسی علل شکل‌گیری و راهکار مقابله حاشیه نشینی شهر زابل با تاکید بر توانمندسازی. *مطالعات شهری*. ۶(۲۱). صص ۲۸-۱۷.
- ۶- بهزادفر، مصطفی، نقره کار، عبدالحمید، و صالحی، سیدکمیل. ۱۳۹۷. ارزیابی شاخص های توانمندسازی در سکونتگاه های غیررسمی با رویکرد دارایی مبنا در کلانشهر تهران (نمونه موردی: محله میان آباد اسلام شهر). *جغرافیا*. ۵۷(۱۶). صص ۹۶-۱۱۴
- ۷- 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.
- ۸- پوراحمد، احمد، زیاری، کرامت الله و حمیدی، اکبر. ۱۳۹۴. سنجش کارکرد دفاتر تسهیل گری در نوسازی بافت‌های فرسوده شهری (مطالعه موردی: ناحیه ۴ منطقه ۱۱ شهر تهران). *فصلنامه جغرافیایی سرزمین*. ۴۷. صص ۶۴-۴۹.
- ۹- حاج علی اکبری، کاوه. ۱۳۹۰. تسهیلگری در بافت‌های فرسوده شهر تهران. *نشریه هفت تپه*. ۳۷. صص ۳۸-۲۵.
- ۱۰- حکیمی، هادی، سعدلونیا، حسین و میرزایی، علی. ۱۳۹۷. امکانسنجی اجرای راهبردهای توانمندسازی در ساماندهی سکونتگاه های غیر رسمی در ایران. *فصلنامه راهبرد توسعه*. ۵۶. صص ۱۶۳-۱۳۵.
- ۱۱- رستم زاده، یاور. ۱۳۹۰. ساماندهی و توانمندسازی سکونتگاه‌های غیر رسمی در محلات شهری با بررسی نگرش ساکنین محلی. *مورد پژوهشی: محله توحید شهر بندرعباس*. *فصلنامه مدیریت شهری*. ۲۹. صص ۳۳۶-۳۲۱.

- ۱۲- زالی، نادر، رحمتی، یوسف، و چاره، نجمه. ۱۳۹۴. ارزیابی و نقدی بر طرح ساماندهی و توانمندسازی سکونتگاه های غیررسمی شیراز، مطالعه موردی محله مهدی آباد (کتس بس). پژوهش و برنامه ریزی شهری. ۶(۲۳). صص ۱۳۲-۱۱۵
- ۱۳- زنگانه، احمد، یوسفی بابادی، سعید و پریزادی، طاهر. ۱۳۹۸. برنامه ریزی راهبردی به منظور توانمندسازی محله های دارای فقر شهری (مطالعه موردی: شهر کرد). پژوهش های جغرافیای انسانی. ۵۱(۴) صص ۱۰۴۹-۱۰۳۳.
- ۱۴- 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.
- ۱۵- شاطریان، محسن، گنجی پور، محمود و اشنویی، امیر. ۱۳۹۲. اسکان غیر رسمی-پدیده ای در حال گسترش در هزاره سوم. انتشارات دانشگاه کاشان. چاپ اول.
- ۱۶- شیخی، حجت، برونک، فرهاد، زنگیسه یی، سجاد. ۱۴۰۰. توسعه محلی و رویکرد تسهیلگری اجتماع محور، فصلنامه چشم انداز شهرهای آینده. ۱، صص ۷۵-۶۱.
- ۱۷- کیانی سلمی، صدیقه، شاطریان، محسن، و صفری، حامد. ۱۳۹۹. شناسایی عوامل تسهیل کننده توانمندسازی محله های حاشیه- نشین شهر اصفهان (مطالعه موردی: محله عاشق آباد). فصلنامه پژوهش های جغرافیایی برنامه ریزی شهری. ۸(۱)، صص ۱۹۲-۱۶۱.
- ۱۸- گنجلو، عاطفه و سعیدی مفرد، ساناز. ۱۳۹۸. نقش سازمان های مردم نهاد و تشکل های محلی در توانمندسازی اجتماعی سکونتگاه های غیررسمی. فصلنامه تحقیقات جغرافیایی. ۴ صص ۴۹۱-۴۸۳.
- ۱۹- عباس زاده، شهاب و گوهری، حمید. ۱۳۸۷. توانمندسازی سکونتگاه های غیر رسمی با تکیه بر سرمایه اجتماعی نمونه موردی: شهر شهید باهنر مشهد. اولین کنفرانس اقتصاد شهری ایران. مشهد. صص ۱۶-۱.
- ۲۰- محمدی دوست، سلیمان، مرادی ریزی، مرضیه، و خانی زاده، محمدعلی. ۱۳۹۷. ارزیابی نقش مدیریت شهری در توانمندسازی سکونت گاه های فقیرنشین شهری با تاکید بر خواسته های ساکنان. مطالعه موردی: محله زینبیه شهر اصفهان. آمایش جغرافیایی فضا. ۸(۲۹)، صص ۱۶۶-۱۴۷.
- ۲۱- مشیری، فرخ، صراف، مظفر و دهبان، محبوبه. ۱۳۹۲. جایگاه سرمایه اجتماعی در توانمندسازی و ساماندهی اجتماعات ساکن در سکونتگاه های غیررسمی. همایش ملی جغرافیا، شهرسازی و توسعه پایدار تهران. انجمن محیط زیست کومش. دانشگاه صنعت هوایی. صص ۱۳-۱.
- 22- 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
- 23- 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).
- 24- 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.
- 25- Khalifa, M.A. 2015. Evolution of informal settlements upgrading strategies in Egypt: From negligence to participatory development. *Ain Shams Engineering Journal* (6):PP1151-1159.
- 26- Mamdouh Nassar, D., Gamil Elsayed, H. 2018. From Informal Settlements to sustainable communities. *Alexandria Engineering Journal* 57:PP2367-2376.

- 27- 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*,
- 28- Pilehvar, A. (2021). Spatial-geographical analysis of urbanization in Iran. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), PP1-12.
- 29- UN. Habitat (2003). The challenge of slums; global report on human settlements and metropolitanisation. Available at: <http://www.unhabitat.org>
- 30- 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

- 1- Afrakhteh, hassan.(2020). Urban spaces: patterns, factors and backgrounds. *Journal of Development of Urban Spaces*, 2(1), pp1-18,(In Persian)
- 2- 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
- 3- 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).
- 4- 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)
- 5- 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)
- 6- Behzadi, Sajjad and Samaneh Jalili Sadrabad (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.
- 7- 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)
- 8- Daneshjo, Khosrow and Eslami, Seyedgholamreza. (2013). Informal accommodation and inner empowerment strategy (Inter-development). *City identity*, 7(13), pp5-10. ,(In Persian)
- 9- 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)
- 10- 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.

- 27- 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.
- 28- 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)
- 29- 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)
- 30- 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.

پبلیشرز نھالی قبی از انتشار الکترونیکی