

ارزیابی اثربخشی عملکرد دفاتر تسهیل‌گری در فرآیند توسعه محلات غیررسمی (مطالعه موردی: محله ارزنان، اصفهان)

مهدی ابراهیمی^۱، اصغر نوروزی^{۲*}، سمیه بابادی^۳

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۱۰/۱۰

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۹/۱۰

DOI: 10.30495/JISDS.2022.70728.11819

چکیده

محلات غیررسمی بخش جدانشدنی مناطق شهری، با مسائل و مشکلات مختلف روبرو بوده و برنامه‌ریزی جهت ساماندهی آن‌ها ضرورت دارد. طی سال‌های اخیر یکی از اقدامات پیشران، راه‌اندازی دفاتر تسهیل‌گری و توسعه محلی با مشارکت مردم بوده است. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی فعالیت دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزنان در فرآیند توسعه این محله انجام شده است. پژوهش به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی - تحلیلی و از حیث روش گردآوری اطلاعات جزء تحقیقات اسنادی و پیمایشی است. دو جامعه آماری شامل ساکنان محله ارزنان و کارشناسان خبره مراکز دانشگاهی و دستگاه‌های اجرایی مرتبط می‌باشند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برای ساکنان ۳۵۰ نفر و برای کارشناسان ۵۰ نفر تعیین و به روش تصادفی منظم نمونه‌گیری شده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان داد: از دیدگاه ساکنان، میزان موفقیت و اثربخشی عملکرد دفتر تسهیل‌گری ارزنان از نظر شاخص‌های مشارکت (با میانگین ۲/۵۱)، افزایش حس تعلق (۲/۱۱)، اعتمادسازی (۲/۶۴)، اطلاع‌رسانی (۲/۴۸)، نهادسازی (۲/۷۴)، توانمندسازی اجتماعی (۲/۳۳)، اقتصادی (۲/۰۶) و میانجی‌گری (۱/۸۵)، در سطح پایینی بوده است. از دیدگاه کارشناسان نیز از لحاظ شاخص‌های مشارکت (با میانگین ۳/۶۲)، افزایش احساس تعلق (۳/۳۵)، اعتمادسازی (۳/۳۴) و نهادسازی (۳/۲۱) در سطح متوسط رو به بالا و از لحاظ شاخص‌های توانمندسازی اجتماعی (۲/۷۷)، اقتصادی (۲/۶۴) و میانجی‌گری (۲/۶۰) در سطح پایینی قرار داشته است. دو شاخص «نهادسازی و اعتمادسازی» به ترتیب با میانگین رتبه‌ای ۵/۹۰ و ۵/۷۶ بر اساس نظر ساکنان و دو شاخص «مشارکت‌دهی و اعتمادسازی» به ترتیب با میانگین رتبه‌ای ۶/۴۲ و ۵/۴۸ بر اساس نظر کارشناسان، به‌عنوان مهم‌ترین شاخص‌های موفقیت و اثربخشی عملکرد دفتر تسهیل‌گری محله ارزنان تعیین شده‌اند. همچنین نتایج نشان داد که عدم آشنایی برخی دستگاه‌های اجرایی با نقش و جایگاه دفتر تسهیل‌گری و فقدان توانمندی مالی با کسب بیشترین امتیاز از آزمون فریدمن (به ترتیب با میانگین رتبه‌ای ۶/۹۸ و ۶/۹۷)، به‌عنوان مهم‌ترین مسائل و مشکلات پیش روی دفتر تسهیل‌گری ارزنان می‌باشند.

واژگان کلیدی: دفاتر تسهیل‌گری، توسعه، محلات غیررسمی، محله ارزنان، اصفهان

^۱ استادیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.
(Email: mahdebrahimi@pnu.ac.ir)

^۲ دانشیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران (نویسنده مسئول).
(Email: a.norouzi@pnu.ac.ir)

^۳ کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.
(Email: somayebabadi3232@yahoo.com)

مقدمه

گسترش روزافزون جمعیت و توسعه شهرنشینی در عصر حاضر، موجبات گسترش سکونتگاه‌های شهری را فراهم آورده است (Pilehvar, 2021, p2)؛ به طوری که در سال ۲۰۱۸ بیش از ۵۸ درصد جمعیت جهان در شهرها سکونت داشتند و پیش‌بینی می‌شود که این رقم تا سال ۲۰۵۰ به حدود ۷۵ درصد برسد. این در حالی است که شهرنشینی با توسعه اقتصادی همراه نبوده و افزایش تعداد شهرنشینان بدون دسترسی به زیرساخت‌های اولیه، ازدیاد سکونتگاه‌های غیررسمی یا زاغه‌ها را به همراه داشته است (Mudau & Mhangara, 2021, p1). یکی از چالش‌های مهم و اساسی در نظام توسعه پایدار سکونتگاه‌های شهری، بافت‌های حاشیه‌نشین [غیررسمی - مسئله‌دار] اند (Kempin Reuter, 2019, p1) که بنا به دلایل مختلفی شکل گرفته و امروزه نیز دچار مشکلات متعدد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، کالبدی و زیست‌محیطی هستند که بی‌توجهی و عدم برنامه‌ریزی بهینه برای آن‌ها می‌تواند تمام نواحی شهر را متأثر و دچار بحران نماید (Amini et al., 2018, p 4). بافت‌های حاشیه‌نشین اکثراً شامل مناطقی می‌باشند که از حالت تکاملی شهر خارج شده و به کانون و مرکز انواع مسائل و معضلات شهری تبدیل شده‌اند (Al-Thani et al., 2019, p 2). به عبارت دیگر اسکان غیررسمی و حاشیه‌نشینی از آثار و پیامدهای توسعه فیزیکی ناموزون و پیشی گرفتن شهرنشینی از توسعه شهری‌اند که فرآیند مدیریت شهری را با چالش جدی روبرو می‌سازند (Kazemian et al., 2012, p 58). در واقع می‌توان گفت پدیده حاشیه‌نشینی و بافت‌های فرسوده، ناشی از شهرنشینی مدرن بوده و دارای ابعاد مختلف فضایی، اجتماعی، کالبدی و اقتصادی اند و مفهوم توسعه پایدار شهری را دچار چالش کرده است (Sarvar & Aminzade, 2019, p 17).

مطالعات و بررسی‌های انجام‌شده نشان داده حدود ۲۰ تا ۳۰ درصد جمعیت شهرهای بزرگ و متوسط در حاشیه شهرها سکونت دارند و این مناطق از فقیرترین گروه‌های جمعیت شهری هستند (Kume, 2014, p9). از هر ۶ نفر در دنیا، یک نفر زاغه‌نشین است (Paknezhad, 2020, p14) و در صورت تداوم روند کنونی و عدم مداخله بخش دولتی و مشارکت شهروندان تا سال ۲۰۵۰ میلادی جمعیت آن‌ها به ۳ میلیارد نفر افزایش پیدا خواهد کرد (Mudau & Mhangara, 2021, p2). بررسی‌ها در خصوص نسبت جمعیت زاغه‌نشین در کشورهای در حال توسعه در سال ۲۰۱۸ نشان داد که این میزان در شمال آفریقا و غرب آسیا ۲۵/۶٪، در آمریکای لاتین و دریای کارائیب ۲۰/۹٪، در شرق و جنوب شرق آسیا ۲۷/۲٪، در آسیای مرکزی و جنوبی ۳۱/۲٪ و در جنوب صحرای آفریقا ۵۶/۲٪ بوده است (Habibi et al., 2022, p381).

در ایران نیز حاشیه‌نشینی و ایجاد سکونتگاه‌های غیررسمی سابقه‌ای ۶۰ ساله دارد. بر طبق برآوردهای صورت گرفته، حداقل یک‌هشتم جمعیت شهری کشور در این مناطق سکونت دارند و با ادامه روند کنونی، در طی دهه آینده جمعیت‌شان به بیش از دو برابر خواهد رسید (Sabeghi Iskandar, 2015, p18).

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 (Habibi et al., 2022, p 382). با این وجود طی سالیان اخیر از جمله اقدامات پیشران پیرامون بهسازی و نوسازی محلات و با مشارکت شهروندان، تأسیس و راه‌اندازی دفاتر خدمات تسهیل‌گری^۱ است (Haeri, 2012, p 147)؛ که با اجرایی شدن آن و مشارکت مردم در زمینه‌های مختلف (اقتصادی، اجتماعی و ...) می‌توان به توسعه پایدار محلی رسید (Amado et al., 2009, p599). تسهیل‌گری در برگیرنده طیف وسیعی از فعالیت‌ها و فرآیندها مانند شناخت محیط، هنجارها و سازوکارهای اجتماعی، دریافت دانش و اطلاعات از گروه‌ها و افراد و نیز شیوه‌های تحرک بخشی به جوامع در راستای توسعه اقتصادی و اجتماعی (Lessard et al., 2016, p2)؛ و همچنین روش و تکنیکی برای دستیابی به پایداری اجتماعی در سطح

¹ Facilitation offices

محلات از طریق مشارکت بازیگران محلی و مردم است (Zhang et al., 2018, p3). استراتژی و راهبرد آن نیز گفتگوی «باز» بین همه عوامل مؤثر در توسعه محلی است که از منافع مختلفی برخوردارند (Asian Development Bank, 2018, p33). در ایران این دفاتر عمدتاً زیر نظر وزارت کشور و معاونت سیاسی و اجتماعی استانداری در سطح محلات حاشیه‌نشین تأسیس و شامل مجموعه‌ای حقوقی، متشکل از کارشناسان شهرسازی، اجتماعی، مددکاری، اقتصادی و حقوقی بوده که وظیفه و تکلیف اصلی آن‌ها توسعه اجتماع‌محور، اعتمادسازی، آگاه‌سازی، نهادسازی، نیازسنجی، پیگیری، نظارت بر توسعه محلی و شروع اقدامات و فعالیت‌های تسهیل‌گری است (shekhe et al., 2021, p63).

کلان‌شهر اصفهان طبق آخرین مصوبات کمیسیون ماده ۵ دارای ۲۳۸۰ هکتار بافت ناکارآمد است که معادل ۱۲ درصد از مساحت شهر بوده و در مجموع در قالب ۲۳۷ لکه شهری، با جمعیتی نزدیک به ۴۵۰ هزار نفر (۲۳ درصد از کل جمعیت شهر) را شامل می‌شوند. این ۲۳۷ لکه در قالب ۴ گونه بافت ناکارآمد با پیشینه روستایی، اسکان غیررسمی، میانی و بافت ناکارآمد تاریخی در مناطق پانزده‌گانه شهر اصفهان پراکنده شده‌اند (Isfahan Municipality, 2021).

برای حل مشکلات بافت‌های ناکارآمد در کشور قوانین، دستورالعمل و شیوه‌نامه‌های متعددی تدوین گردید که از آن جمله می‌توان به سند ملی راهبردی احیاء، بهسازی، نوسازی و توانمندسازی بافت‌های فرسوده و ناکارآمد شهری مصوب سال ۱۳۹۳ هیئت محترم وزیران اشاره نمود. در این خصوص دفاتر تسهیل‌گری و توسعه محلی در قالب یک طرح ملی در کشور آغاز به کار و دفاتر آن در شهرهای مختلف تابه‌حال در ۲۳ استان افتتاح شده‌اند. در این راستا در شهر اصفهان نیز در برنامه اصفهان ۱۴۰۰ تحت عنوان، بازآفرینی بافت‌های ارزشمند تاریخی و ناکارآمد شهری، راه‌اندازی و ایجاد دفاتر تسهیل‌گری و توسعه محلی هدف‌گذاری (Isfahan Municipality, 2021)؛ و هم‌اکنون ۸ دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی از جمله ارزنان، حصه، جلوان، ناصر خسرو، قائمیه و... فعالیت دارند.

محله حاشیه‌نشین ارزنان از جمله محلات قدیمی و با سابقه کلان‌شهر اصفهان است که از نظر موقعیت جغرافیایی در شمال شرق شهر و در منطقه ۱۴ واقع شده است (Arznan Facilitation and Local Development Office, 2019). این محله با وجود راه‌اندازی اولین دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی همچنان با انواع مسائل و مشکلات کالبدی، اجتماعی و اقتصادی روبرو است. لذا ارزیابی اثربخشی عملکرد دفتر در توسعه محله و ابعاد مختلف آن می‌تواند تبیین‌کننده وضعیت این دفتر و محله و نمونه مناسبی جهت تعمیم نتایج آن به موارد مشابه باشد. بر این اساس پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به پرسش‌های اساسی زیر است:

- مهم‌ترین مسائل و مشکلات دفتر تسهیل‌گری محله ارزنان کدام‌اند؟ مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی موفقیت عملکرد دفتر تسهیل‌گری محله ارزنان چیست؟ میزان اثربخشی عملکرد دفتر تسهیل‌گری محله ارزنان در توسعه محلی چقدر بوده است؟

چارچوب نظری

همچنان که از موضوع برمی‌آید، مبانی نظری پژوهش بر چند مفهوم اساسی (تسهیل‌گر، تسهیل‌گری، دفاتر تسهیل‌گری، محلات غیررسمی) و نظریه‌های مرتبط استوار است. لذا در ادامه سعی گردید با بررسی منابع در دسترس و با نگاهی نسبتاً جامع، به مهم‌ترین مباحث مرتبط اشاره شود.

واژه «تسهیل‌گر»^۱ به معنی شخص یا تیمی است که به افراد کمک می‌کند تا خود را تقویت کنند؛ با اطلاع کامل از روندها و تعاملات میان یک گروه، دانش خود را به کار می‌بندد تا ساختار لازم را برای گروه فراهم آورد تا در کمترین زمان ممکن، بهترین نتیجه به صورت مشارکتی حاصل آید (Ganji et al, 2022; Perandevil, 2019, p 29). این واژه اولین بار توسط روبسون و بری^۲ در

^۱ facilitador

^۲ Robson & Barry

اواخر دهه ۱۹۷۰ بکار رفت. آنان درگیر به کارگیری نیروی کار در حل و بهبود مشکلات و مسائل محیط کار بوده، به همین دلیل تسهیلگران را به عنوان کارگزاران تغییر می‌پنداشتند که متناسب با سطح مهارت و روشی که در پیش گرفته‌اند، برای توسعه و بهبود عملکرد افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها کمک می‌کنند. کریس هوگان^۱، نویسنده کتاب درک تسهیل‌گری، بیان می‌کند، جهان نیازمند گفتگو است و تسهیل‌گری به مردم کمک می‌کند تا وارد گفتگو با یکدیگر شوند. بر این اساس، تسهیلگران کسانی هستند که صلح را به مردم هدیه می‌کنند (Mamorian et al., 2019, p2).

«تسهیل‌گری^۲» نیز واژه‌ای است که نخستین بار در نیمه دوم قرن بیستم در بخش‌های مختلفی مانند کسب‌وکار، آموزش و امور توسعه رواج پیدا کرد. اقدامات تسهیل‌گری اجتماعی و توسعه محلی نیز ادامه روند جهانی است که از ۱۹۹۶ و در کنفرانس هایئات^۳ در استانبول پایه‌گذاری شد (shekhe et al., 2021, p64). در واقع منظور از تسهیل‌گری، آسان کردن موفقیت گروهی است که با هدفی خاص دوره‌گرد آمده باشند (Ganji et al., 2022, p8). در امور برنامه‌ریزی و مدیریت شهری نیز به معنی اطلاع‌رسانی، آگاهی‌بخشی، جلب مشارکت شهروندان در اجرای برنامه‌های نوسازی، آموزش، توانمندسازی و به‌طور کلی اقداماتی است که در طول زمان و با حضور مؤثر ساکنان شهری، منجر به بهبود وضعیت زندگی در تمام ابعاد آن گردد (Perandevil, 2019, p31).

«دفتر تسهیل‌گری^۴» نیز مجموعه‌ای حقوقی متشکل از کارشناسان اجتماعی، مددکاری، شهرسازی، معماری، اقتصادی و حقوقی است که وظیفه آن اعتمادسازی، آگاه‌سازی، نهادسازی، پیگیری اجرای پروژه‌های نوسازی و ترغیب ساکنین به نوسازی است (Haji Aliakbari, 2011, p30). در واقع دفاتر تسهیل‌گری با رویکردی اجتماع‌محور به دنبال توسعه اجتماعی و توانمندسازی محلات کمتر برخوردار با مشارکت اهالی، ساکنین محله و همچنین شناسایی نیازها و احتیاجات، افزایش سرمایه اجتماعی و اعتمادسازی جوامع محلی هستند (shekhe et al., 2021, p 61). در کشور ما نیز شامل دو دسته: الف) دفاتری که زیر نظر وزارت کشور و معاونت سیاسی و اجتماعی استانداری‌ها و در سطح محلات حاشیه‌نشین تأسیس می‌شوند؛ و ب) دفاتری که شهرداری وظیفه صدور مجوز و نظارت بر فعالیت آن‌ها را بر اساس ضوابط مندرج در دستورالعمل راه‌اندازی دفاتر خدمات نوسازی بر عهده دارد، می‌شوند. از جمله اهداف دفاتر تسهیل‌گری در مسیر تحقق توسعه مستمر و بهبود شرایط اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و کالبدی محلات می‌توان به افزایش سطح اعتماد و باور جامعه محلی در رفع مشکلات محلی؛ سازمان یافتن جامعه محلی در جهت پرداختن به مشکلات و مسائل موجود، افزایش دانش و مهارت و قابلیت نهاد توسعه محلی درباره بسیج جامعه محلی، نیازسنجی و اولویت‌بندی و تعریف، اجرا و ارزیابی اقدامات و فعالیت‌ها و طرح‌های مداخله‌ای اشاره نمود (Purahmad et al., 2015, p 5).

«سکونتگاه‌های غیررسمی»، بخشی از بافت شهری هستند که عمدتاً مهاجرین روستایی و تهی‌دستان شهری را در خود جای داده‌اند. بدون مجوز و خارج از برنامه‌ریزی رسمی و قانونی توسعه‌ی شهری، در درون و خارج از محدوده‌ی قانونی شهرها و به صورت خود رو به وجود آمده‌اند که عمدتاً فاقد سند مالکیت و از نظر ویژگی‌های کالبدی و برخورداری از خدمات و زیرساخت‌های شهری شدیداً دچار کمبود هستند (Motaghd & Sajadzade, 2022, p262). این محلات معمولاً به خدمات اولیه دسترسی مناسبی ندارند، در برنامه‌ریزی شهری لحاظ نمی‌شوند و بر همین اساس استانداردهای زندگی ضعیفی داشته و منبع آسیب‌های اجتماعی می‌باشند (Mudau & Mhangara, 2021, p2).

برای ساماندهی بافت‌های مسئله‌دار و نواحی نابسامان شهری، توسط متخصصین امور شهری رویکردهای مختلفی پیشنهاد و ارائه شده است که در ادامه به شرح مختصر آن‌ها پرداخته شده است.

¹ Chris Hogan

² facilitación

³ Hábitat

⁴ oficina de facilitación

بر اساس رویکرد «تغییر ساختار برنامه‌ریزی»؛ توسعه‌نیافتگی، معلول ویژگی‌های درونی ساختار اقتصادی، اجتماعی و سیاسی کشورهای درحال توسعه است و انجام اصلاحات سریع اقتصادی - اجتماعی و ایجاد تعادل در برنامه‌ریزی‌های شهری و روستایی و سلسله‌مراتب درست در پهنه ملی و محلی ضروری است. عدم تعادل برنامه‌ریزی شهری و روستایی در کشور و اقدامات سریع در مناطق روستایی بعد از دهه ۴۰ شمسی (اصلاحات ارضی و مکانیزاسیون کشاورزی) منجر به مهاجرت روستائیان به شهرهای بزرگ و حواشی آن‌ها شده و حل این معضلات با تغییر ساختارها قابل رفع است.

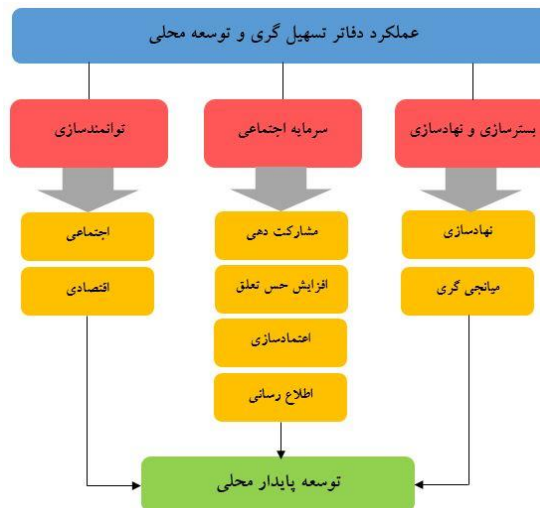
در «رویکرد بازدارندگی و کنترل» نگرش غالب بر اصل بازدارندگی و ایجاد تغییرات از بیرون به فضاهای مسئله‌دار است و جهت پیشگیری از توسعه آن‌ها، مقوله کنترل در دستور کار قرار می‌گیرد. با توجه به گسترش بی‌رویه مناطق با بافت‌های مسئله‌دار، مسئولین در برخورد با این مناطق باید به گونه‌ای هوشیارانه عمل نمایند و با اتخاذ تدابیر مقتضی به کنترل و پیشگیری آن‌ها بپردازند (Mohammadpur et al., 2016, p 5-4).

«رویکرد ساماندهی» نیز بهبود کالبدی و تأمین فضای مناسب سکونت در راستای رسمیت بخشیدن قانونی و حقوقی به سکونتگاه‌های غیررسمی، بازسازی و بهسازی این محدوده‌ها یا آماده‌سازی در فضایی جدید را در نظر دارد. ساماندهی به مفهوم فوق موجب حذف رفتار آلونک‌نشینی و درمان اساسی نیست و به موازات آن انجام برنامه‌ریزی اقتصادی - اجتماعی نیز ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. در این رویکرد اسکان غیررسمی، پاسخ اقشار کم‌درآمد به بی‌توجهی جامعه و خصوصاً برنامه‌ریزان کالبدی است و راهبرد ساماندهی را می‌توان ابزاری مؤثر به شمار آورد (Abbott, 2002, p 36).

رویکرد «برنامه‌ریزی اجتماعی» بر مسائل و مشکلات اجتماعی به جای فضاها و بناهای شهری متمرکز می‌شود. در نتیجه، از طریق تحلیل علت‌های اساسی محرومیت و فقر شهری، مقدمات لازم را برای اجرای سیاست‌ها، با جهت‌گیری رفع نیازهای اساسی فراهم می‌سازد؛ بنابراین به جای تکیه بر راه‌حل‌های کالبدی (از قبیل تخریب، پاک‌سازی و نوسازی که باعث انتقال فقر و محرومیت شهری به نقطه دیگر خواهد شد)، باید از طریق بهبود وضعیت اقتصادی خانوارهای فقیر، بهبود شرایط مسکن و محیط مسکونی مسائل را مرتفع کرد (Alizadeh, 1997, p 24-25).

بر اساس «رویکرد توانمندسازی»، نیز توسعه پایدار محلات مسئله‌دار و نابسامان شهری می‌بایست با استراتژی توانمندسازی محلات و همچنین تقویت ظرفیت‌های موجود، با تأکید بر نهادهای محلی صورت گیرد. این بدین معناست که در جریان مداخله و به‌منظور بهبود وضعیت ساکنین محلات، محور حرکت باید توانمندی و ظرفیت‌های موجود در این مناطق باشد که با حمایت و پشتیبانی سازمان‌های دولتی، شکل نظام‌یافته‌ای به خود گرفته و خود را به صورت نهادهای توسعه محلی هدایت سازند. در پذیرش راهبردهای توانمندسازی که همراه با ارتقاء و بهسازی فیزیکی محلات صورت می‌پذیرد، انسان محور اساسی توسعه تلقی می‌شود و برنامه‌های توسعه‌ای، باید با در نظر گرفتن این محور آغاز شوند. مکانیسم تحول محلات، بدون اعمال ضوابط لازم در مقیاس کل شهر صورت نمی‌پذیرد، چراکه ممکن است خطر جزیره‌ای کردن این محلات فقیر را در پی داشته باشد (Mohamadpur et al., 2016, p 7).

بررسی مبانی نظری پژوهش نشان می‌دهد که عملکرد دفاتر تسهیل‌گری و توسعه محلی مبتنی بر سه بعد بسترسازی و نهادسازی، سرمایه اجتماعی و توانمندسازی است. در ذیل این سه بعد ۸ شاخص نهادسازی، میانجی‌گری، مشارکت‌دهی، افزایش حس تعلق، اعتمادسازی، آگاه‌سازی و اطلاع‌رسانی، توانمندسازی اجتماعی و توانمندسازی اقتصادی قرار دارند. بر اساس آنچه بیان شد، مدل مفهومی پژوهش به شرح شکل شماره (۱) قابل ارائه است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

پیشینه پژوهش

در ادامه تعدادی از پژوهش‌های داخلی و خارجی مرتبط با موضوع مورد اشاره قرار می‌گیرد:

سعیدی و محکی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «تبیین نقش دفاتر تسهیل‌گری در فرآیند بازآفرینی شهری اجتماع‌محور، مورد مطالعه: دفاتر تسهیل‌گری منطقه ۳ شهرداری مشهد»، با بهره‌گیری از روش توصیفی و تحلیل محتوا به این نتیجه رسیدند که اتخاذ رویکرد مشارکت به‌عنوان پارادایم برنامه‌ریزی، منجر به موفقیت پروژه‌های بازآفرینی شهری خواهد شد و دفاتر تسهیل‌گری باید ابزار اجرایی برای جلب مشارکت ساکنان در نظر گرفته شوند. صفرعلیزاده و کریم‌نژاد (۱۳۹۹) در پژوهشی به ارزیابی و سنجش عملکرد دفاتر تسهیل‌گری نوسازی و بهسازی بافت‌های فرسوده در شهر ارومیه پرداخته‌اند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها به روش تاپسیس نشان داد که متأسفانه دفاتر تسهیل‌گری در محدوده مورد مطالعه چندان موفق نبوده؛ به‌نحوی که میزان رضایتمندی از عملکرد آن‌ها در حد متوسط ارزیابی شده است. عباسی و صابری (۱۳۹۷) پژوهشی تحت عنوان ارزیابی عملکرد دفاتر تسهیل‌گری (بازآفرینی) بافت فرسوده شهری در شاخص توسعه اجتماعی (نمونه موردی: محله همت‌آباد اصفهان) انجام داده‌اند. نتایج نشان داد عملکرد دفتر تسهیل‌گری در محله همت‌آباد در بُعد اجتماعی (اعتماد اجتماعی ساکنان نسبت به یکدیگر و نسبت به مسئولین، ایجاد مشارکت و همکاری اجتماعی بین ساکنین و مسئولین برای بهسازی و بازسازی بافت فرسوده‌ی محله و ایجاد تعاملات و برابری اجتماعی) مطلوب نبوده است و عمده ساکنان از عملکرد دفتر در این زمینه رضایت ندارند. زینالی (۱۳۹۷) در پژوهشی با استفاده از روش تحلیل محتوا و برداشت‌های میدانی، دفاتر تسهیل‌گری واقع در بافت فرسوده شهر ارومیه را مورد بررسی قرار داده و به این نتیجه اشاره دارند که عواملی از جمله ظرفیت‌سازی، انسجام اجتماعی، مشارکت اجتماعی، توانمندسازی سازمانی و ساکنین، هویت اجتماعی و حس اعتماد در میزان موفقیت دفتر تسهیل‌گری در جلب مشارکت ساکنین نقش دارند. پیوسته‌گر و همکاران (۱۳۹۶) نیز در پژوهشی با استفاده از روش پیمایشی و بهره‌گیری از روش تحلیل محتوا و استدلال منطقی، میزان موفقیت و اثرگذاری دفاتر تسهیل‌گری واقع در کلان‌شهر شیراز را در راستای دستیابی به اهداف بازآفرینی مورد ارزیابی قرار داده‌اند. یافته‌های حاصل از پژوهش گویای آن است که از دیدگاه مردم دفاتر تسهیل‌گری از لحاظ شاخص‌های کالبدی و اجتماعی «کاملاً موفق» و از لحاظ شاخص‌های اقتصادی زیست‌محیطی «موفق» بوده‌اند. همچنین از دیدگاه مسئولین دفاتر مذکور از نظر شاخص‌های کالبدی، اجتماعی و زیست‌محیطی «کاملاً موفق» عمل کرده‌اند. قدس‌ولی (۱۳۹۳) در پژوهشی با استفاده از روش کتابخانه‌ای-میدانی، عملکرد و کارایی دفاتر تسهیل‌گری و خدمات نوسازی در سطح محله عودلاجان تهران را مورد ارزیابی قرار داده و مشخص کردند که عواملی همچون توانمندسازی ساکنین، اعتماد، مشارکت، انسجام، نهادسازی و هویت اجتماعی، تأثیرگذارترین عوامل موفقیت این

دفتر در راستای مشارکت‌های مردمی هستند. عبدی و طباطبایی (۱۳۹۲) نیز در پژوهشی با عنوان ارزیابی روند نوسازی و توسعه پایدار در محلات تهران نشان دادند که روند فعلی نوسازی فاصله نسبتاً زیادی با سیاست‌ها و اهداف اعلام‌شده دارد و با مشکلات پیش رو، خصوصاً در حوزه منابع مالی و تسهیلات، این روند در آینده سیری نزولی خواهد داشت.

همچنین در بین مطالعات خارجی، می‌توان پژوهش‌ها را در دو قالب کلی «تسهیل‌گری و توانمندسازی اجتماعات» و همچنین «مطالعات بازآفرینی شهری» تفکیک و مورد اشاره قرار داد. آیشم و همکاران^۱ (۲۰۲۱) در پژوهش «نقش تسهیلگران در توانمندسازی اجتماعی مبتنی بر یادگیری جامعه برای بهبود مهارت‌های حرفه‌ای»، نشان دادند که تسهیل‌گر در توانمندسازی گروه‌های کشاورز و در راستای رفع نیازها، رفاه و کیفیت زندگی نقش مؤثری داشته است. ژولی و مالین^۲ (۲۰۲۱) به مرور مطالعات بازآفرینی شهر پایدار پرداخته‌اند. این مطالعه بر تکنیک‌های مختلف جهانی یا محلی به‌منظور ارزیابی پایداری پروژه‌های بازآفرینی شهری در زمینه‌های مختلف متمرکز و در نهایت روند تحقیقات آتی را جهت کشف زمینه‌های بازآفرینی شهری پایدار (شامل ایجاد شهر هوشمند، شهر بوم‌ساز، شهر قابل زندگی، شهر تاب‌آور و شهر دانش) مشخص نموده‌اند. تیلور و وی^۳ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «هنر برای تسهیل‌گری ظرفیت‌سازی جامعه برای برنامه‌ریزی شهری و کار اجتماعی» در جزیره لویز واشنگتن که با مشکلات مسکن پایدار و مسائل کشاورزی مواجه بوده‌اند، به واکاوی عوامل مؤثر بر عدم مشارکت شهروندان در امور شهری پرداخته و تعامل تسهیلگر و نقش هنرمندان او را مورد تأکید قرار داده‌اند. آسانت و هلیرت^۴ (۲۰۲۰) طی پژوهشی با عنوان بازآفرینی شهری و آوارگی ناشی از سیاست در یک شهر ثانویه آفریقایی: پروژه بازار کوتوکورابا^۵، ساحل کیپ، غنا، به این نتیجه رسیدند که به علت مشتری‌مداری و موارد مشابه، آوارگی ناشی از سیاست‌های اتخاذ شده در توسعه شهری شهرهای ثانویه آفریقا به‌خصوص شهرهای پایتخت فراگیر شده است. آلمیداً و همکاران (۲۰۱۹) یک مطالعه موردی با استفاده از روش‌شناسی یکپارچه برای پشتیبانی از مدیریت و برنامه‌ریزی بازآفرینی شهری پایدار، بر اساس تجربه یک پروژه بازآفرینی شهری در مقیاس بزرگ انجام و یک روش یکپارچه را جهت حمایت از برنامه‌ریزی و مدیریت مداخلات بازآفرینی شهری معرفی نمودند. روش مذکور شرایط لازم را برای مشارکت و تعامل بیشتر ذینفعان و تیم‌های درگیر در پروژه و نظارت بر اقدامات مهیا می‌سازد. لیو^۷ و همکاران (۲۰۱۹) به بررسی روند بازآفرینی شهری در چین پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که باید توجه بیشتری به موارد بازآفرینی در زمینه‌های مختلف و تعاملات میان همه ذینفعان گردد. جانگ هو و جین‌ها^۸ (۲۰۱۴) پژوهشی در زمینه بهسازی و نوسازی شهری در کشور کره انجام داده‌اند. نتایج نشان داد که فاکتورهای زیادی در زمینه موفقیت فرآیند نوسازی شهری نقش دارند که می‌توان به پیگیری مزایای بخش‌های خصوصی و دولتی به‌طور هم‌زمان و طولانی بودن زمان انجام طرح و پروژه اشاره نمود.

روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی، از لحاظ ماهیت و روش، از نوع توصیفی و تحلیلی بوده و از حیث روش جمع‌آوری اطلاعات نیز کتابخانه‌ای و میدانی-پیمایشی است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل ساکنان محلهٔ ارزنان واقع در منطقه ۱۴ کلان‌شهر اصفهان با جمعیت ۱۸۶۴۷ نفر و کارشناسان خبره شاغل در مراکز دانشگاهی، ارگان‌ها و دستگاه‌های اجرایی مرتبط (شهرداری اصفهان، سازمان نوسازی و بهسازی و معاونت شهرسازی و معماری شهرداری اصفهان) است. با کاربرد روش کوکران، ۳۵۰ نفر از ساکنان محله ارزنان و ۵۰ نفر از کارشناسان خبره تعیین و به روش نمونه‌گیری تصادفی منظم انتخاب شده‌اند. در روند انجام پژوهش

^۱ Ishom et al.

^۲ Xuiili & Maliene

^۳ Taylor & Wei

^۴ Ishom et al.

^۵ Kotokuraba

^۶ Almeida

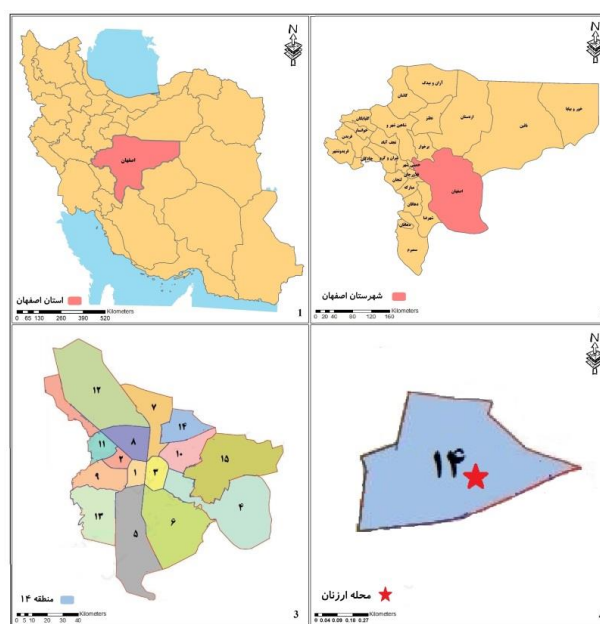
^۷ Liu

^۸ Jung-Ho & Jin-Ha

تحقیقات داخلی و خارجی مورد واکاوی قرار گرفته و برای سنجش و ارزیابی عملکرد دفتر تسهیل‌گری از دیدگاه ساکنان محله و کارشناسان، از روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد. پرسشنامه ساکنان شامل ۴۷ گویه و ۸ شاخص (مشارکت‌دهی، افزایش حس تعلق، اعتمادسازی، آگاهی‌بخشی و اطلاع‌رسانی، نهادسازی، میانجی‌گری، توانمندسازی اجتماعی و توانمندسازی اقتصادی) و طیف پاسخگویی لیکرت پنج‌گزینه‌ای (خیلی زیاد تا خیلی کم) با نمره ۱ تا ۵ بوده است. پرسشنامه کارشناسان در بخش اول مشتمل بر ۴۲ گویه و ۸ شاخص (مشارکت‌دهی، افزایش حس تعلق، اعتمادسازی، آگاهی‌بخشی و اطلاع‌رسانی، نهادسازی، میانجی‌گری، توانمندسازی اجتماعی و اقتصادی)، طیف پاسخگویی لیکرت پنج‌گزینه‌ای نمره‌گذاری ۱ تا ۵ و در بخش دوم شامل ۱۱ گویه که مهم‌ترین مشکلات دفتر تسهیل‌گری را موردسنجش قرار داده است. تجزیه و تحلیل اطلاعات در دو بخش توصیفی و استنباطی و با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS انجام شده است. در بخش توصیفی، سؤالات شخصی و عمومی بررسی و در بخش استنباطی ابتدا با بهره‌گیری از آزمون شاپیرو - ویلک وضعیت نرمال بودن شاخص‌ها و سپس برای بررسی سؤالات از آزمون تی تک نمونه‌ای و فریدمن بهره گرفته شد.

معرفی محدوده مورد مطالعه

شهر اصفهان به‌عنوان مرکز استان اصفهان با وسعت ۲۰۰۳۴ هکتار سومین شهر بزرگ کشور بر روی دشتی نسبتاً هموار و بین مختصات جغرافیایی ۳۲ درجه و ۳۲ دقیقه تا ۳۲ درجه و ۵۱ دقیقه عرض شمالی و ۵۱ درجه و ۳۳ دقیقه تا ۵۱ درجه و ۵۰ دقیقه طول شرقی از نصف‌النهار گرینویچ واقع شده است. این شهر با ارتفاع ۱۵۷۰ متر از سطح دریا، از شمال به شاهین‌شهر، از جنوب به فلاورجان، از سمت شرق به دشت سجزی و از غرب به خمینی‌شهر محدود شده است. بر اساس تقسیمات اداری شهرداری اصفهان، دارای ۱۵ منطقه شهری است. محله ارزنان با مساحت ۵۴/۲۶ هکتار در منطقه ۱۴ و محدوده شمالی شهر اصفهان واقع شده است (شکل ۲). از سمت شمال به بلوار آیت‌الله غفاری، از جنوب به میدان جوان و خیابان عاشق اصفهانی، از غرب به بلوار زینبیه و از شرق نیز به نهر ارزنان محدود می‌شود و با محله‌های منتظرالمهدی، عمان سامانی، امام خمینی (ره) و شهرک امام حسین (ع) مجاورت دارد. سهم جمعیتی این محله از جمعیت کل منطقه ۱۴ شهری اصفهان برابر با ۸/۲۵ درصد و از کل شهر اصفهان نیز برابر با ۰/۶۹ درصد است (Isfahan Municipality, 2018, p15 & 82).



شکل ۲. موقعیت جغرافیایی محدوده مورد مطالعه

یافته‌های پژوهش

الف: یافته‌های توصیفی

نتایج حاصل از بررسی سؤالات شخصی و عمومی پرسشنامه ساکنان نشان داد بیشتر پاسخگویان مرد (۵۶/۶ درصد) و اکثریت آن‌ها (۵۲/۳ درصد) در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال و ۴۱ تا ۵۰ سال قرار داشتند. از نظر وضعیت تأهل، اکثراً متأهل (۵۹/۱) و از نظر میزان تحصیلات نیز اغلب آن‌ها (۷۲/۳ درصد) دارای مدارک تحصیلی دیپلم و زیردیپلم بوده‌اند. از لحاظ وضعیت اشتغال بیش از نیمی از پاسخگویان غیر شاغل (۵۱/۱ درصد) و از لحاظ محل تولد نیز بیشتر آن‌ها (۷۱/۲ درصد) متولد شهر بوده‌اند. از نظر مدت اقامت در محله ارزنان، اکثراً (۶۲/۸ درصد) بین ۶ تا ۱۵ سال در این محله سکونت داشته‌اند.

یافته‌های توصیفی سؤالات عمومی پرسشنامه ساکنان نشان داد از مجموع ۳۵۰ نفر، تنها ۳۲/۶ درصد آن‌ها از محل استقرار دفتر تسهیل‌گری اطلاع کافی داشته و میزان مراجعه آن‌ها به این دفتر نیز ۵۸/۶ درصد در حد کم، ۳۴/۳ درصد متوسط و ۷/۱ درصد در حد زیاد بوده است. میزان آشنایی ۶۲/۹ درصد ساکنان با اهداف تشکیل دفتر تسهیل‌گری در حد «متوسط» و میزان آشنایی ۴۹/۵ درصد آن‌ها با برنامه‌های این دفتر در ارتباط با محله خود در حد «کم» بوده است.

نتایج بررسی سؤالات شخصی پرسشنامه کارشناسان نیز گویای آن بود که ۶۴ درصد آن‌ها مرد و ۸۸ درصد متأهل و از نظر سنی نیز ۴۴ درصد در گروه سنی ۳۶ تا ۴۵ سال قرار داشته‌اند. از لحاظ میزان تحصیلات، بیشتر آن‌ها دارای مدارک تحصیلی فوق‌لیسانس (۵۲/۲٪) و دکترا (۳۰/۳٪) و از لحاظ محل خدمت نیز بیشتر آن‌ها شاغل در شهرداری (۵۸/۵٪) و اساتید دانشگاه (۳۰/۳٪) بوده‌اند. همچنین از حیث سابقه خدمت حدود ۵۰٪ آن‌ها بین ۱۶ تا ۲۰ سال سابقه داشته‌اند.

ب: یافته‌های استنباطی

- آزمون نرمال بودن داده‌ها

در پژوهش حاضر برای اطمینان از وضعیت نرمال بودن توزیع داده‌های جمع‌آوری شده از آزمون شاپیرو - ویلک بهره گرفته شد و نتایج به‌دست آمده در جدول شماره (۱) ارائه شده است:

جدول ۱. بررسی وضعیت نرمال بودن داده‌های مربوط به پرسشنامه

شاخص	نمونه	آماره	درجه آزادی	معناداری
مشارکت‌دهی	ساکنان	۰/۹۴	۲۵۰	۰/۰۶
	کارشناسان	۰/۹۶	۵۰	۰/۰۸
افزایش حس تعلق	ساکنان	۰/۸۹	۲۵۰	۰/۰۶
	کارشناسان	۰/۹۵	۵۰	۰/۰۶
اعتمادسازی	ساکنان	۰/۹۴	۲۵۰	۰/۱۰
	کارشناسان	۰/۹۷	۵۰	۰/۵۲
اطلاع‌رسانی	ساکنان	۰/۹۸	۲۵۰	۰/۴۴
	کارشناسان	۰/۹۵	۵۰	۰/۰۶
نهادسازی	ساکنان	۰/۹۶	۲۵۰	۰/۰۸
	کارشناسان	۰/۹۸	۵۰	۰/۶۶
توانمندسازی اجتماعی	ساکنان	۰/۹۷	۲۵۰	۰/۳۰
	کارشناسان	۰/۹۶	۵۰	۰/۰۶
توانمندسازی اقتصادی	ساکنان	۰/۹۵	۲۵۰	۰/۰۸
	کارشناسان	۰/۹۵	۵۰	۰/۰۷
میانجی‌گری	ساکنان	۰/۹۲	۲۵۰	۰/۰۷
	کارشناسان	۰/۹۵	۵۰	۰/۰۹

بر اساس نتایج به دست آمده، سطح معناداری آزمون (P-Value) برای تمامی شاخص های هشت گانه شامل مشارکت دهی، حس تعلق، اعتمادسازی، اطلاع رسانی، نهادسازی، توانمندسازی اجتماعی، توانمندسازی اقتصادی و میانجی گری بزرگ تر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین دلیلی برای رد فرض صفر مبنی بر اینکه توزیع داده ها نرمال است، وجود ندارد. به عبارتی دیگر توزیع داده های این پژوهش نرمال بوده و می توان در بررسی میزان موفقیت عملکرد و اثربخشی دفتر تسهیل گری ارزانان و تحلیل های مربوطه از آزمون های پارامتریک بهره گرفت.

- مهم ترین مسائل و مشکلات دفتر تسهیل گری از دیدگاه کارشناسان

به منظور شناسایی مهم ترین مشکلات دفتر تسهیل گری و توسعه محلی ارزانان بر اساس نظرات کارشناسان از آزمون فریدمن بهره گرفته شد و نتایج در جدول ۲ ارائه شده است:

جدول ۲. شناسایی مهم ترین مسائل و مشکلات دفتر تسهیل گری از نظر کارشناسان

رتبه عادی	رتبه میانگین	انحراف معیار	میانگین	مسائل و مشکلات
۲	۶/۹۸	۰/۶۲	۴/۲۴	عدم توانمندی مالی دفتر
۱	۷/۳۷	۰/۷۲	۴/۳۸	عدم آشنایی دستگاه های اجرایی با نقش دفتر
۳	۶/۹۷	۰/۷۹	۴/۲۴	عدم همکاری برخی دستگاه های اجرایی
۸	۵/۴۷	۰/۷۳	۳/۹۰	کمبود بودجه و نیروی انسانی
۱۱	۵/۱۰	۰/۹۱	۳/۷۶	ضعف در برگزاری دوره های آموزشی
۱۰	۵/۳۰	۰/۸۶	۳/۷۸	نگاه از بالا به پایین برخی دستگاه های اجرایی
۴	۶/۰۷	۰/۷۱	۴/۰۲	عدم ارتباط مستمر دستگاه های اجرایی
۶	۵/۸۰	۰/۹۲	۳/۹۲	نبود رویکرد منسجم بین دفاتر تسهیل گری
۵	۵/۹۶	۰/۹۱	۳/۹۴	ضعف مشارکت مردم در برنامه های اجتماع محور
۷	۵/۶۷	۰/۷۲	۳/۹۲	نداشتن چشم انداز میان مدت ۵ تا ۱۰ ساله
۹	۵/۳۱	۰/۸۰	۳/۸۲	تداخل اقدامات دفتر با وظایف دستگاه های اجرایی

N = 50 Chi-Square = 34/30 DF = 10 Asymp.Sig = 0/0001

با توجه به سطح معناداری آزمون فریدمن که کمتر از ۰/۰۵ است، می توان گفت که از دیدگاه کارشناسان، بین مسائل و مشکلات مختلف مطرح شده پیرامون دفتر تسهیل گری و توسعه محلی ارزانان در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ تفاوت معنادار آماری وجود دارد. بر این اساس، مسئله عدم آشنایی برخی دستگاه های اجرایی با نقش و جایگاه دفتر تسهیل گری با میانگین ۴/۳۸ و میانگین رتبه ای ۷/۳۷، عدم توانمندی مالی دفتر با میانگین ۴/۲۴ و میانگین رتبه ای ۶/۹۸ و عدم همکاری برخی دستگاه های اجرایی با دفتر تسهیل گری با میانگین ۴/۲۴ و میانگین رتبه ای ۶/۹۷ بالاترین امتیاز را دارا می باشند؛ بنابراین از دیدگاه کارشناسان، عدم آشنایی برخی دستگاه های اجرایی با نقش و جایگاه دفتر، عدم توانمندی مالی و فقدان همکاری برخی نهادها و دستگاه های اجرایی به عنوان مهم ترین مسائل و مشکلات پیش روی دفتر تسهیل گری ارزانان می باشند.

- اولویت بندی شاخص های اثربخشی عملکرد دفتر تسهیل گری

به منظور شناسایی و اولویت بندی مهم ترین شاخص های موفقیت و اثربخشی عملکرد دفتر تسهیل گری و توسعه محلی ارزانان بر اساس نظرات و دیدگاه های ساکنان محله و همچنین کارشناسان از آزمون فریدمن بهره گرفته شد و یافته های حاصل در جداول ۳ و ۴ ارائه شده است:

جدول ۳. اولویت‌بندی شاخص‌های عملکرد دفتر تسهیل‌گری بر اساس نظر ساکنان

شاخص	میانگین	انحراف معیار	میانگین رتبه‌ای	رتبه عادی
مشارکت‌دهی	۲/۵۱	۰/۸۲	۵/۱۸	۳
افزایش حس تعلق	۲/۱۱	۰/۸۵	۳/۷۲	۶
اعتمادسازی	۲/۶۴	۰/۶۹	۵/۷۶	۲
اطلاع‌رسانی	۲/۴۸	۰/۶۵	۵/۱۱	۴
نهادسازی	۲/۷۴	۰/۸۴	۵/۹۰	۱
توانمندسازی اجتماعی	۲/۳۳	۰/۶۵	۴/۳۳	۵
توانمندسازی اقتصادی	۲/۰۶	۰/۶۶	۳/۳۱	۷
میانجی‌گری	۱/۸۵	۰/۶۱	۲/۶۹	۸

N = 247 Chi-Square = 412/99 DF = 7 Asymp.Sig = 0/0003

با توجه به سطح معناداری به‌دست‌آمده از آزمون فریدمن که کمتر از ۰/۰۵ است، می‌توان گفت از دیدگاه ساکنان، بین شاخص‌های عملکرد دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزان در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ تفاوت معنادار وجود دارد و شاخص‌های مورد مطالعه (مشارکت‌دهی، افزایش حس تعلق، اعتمادسازی، اطلاع‌رسانی، نهادسازی، توانمندسازی اجتماعی، توانمندسازی اقتصادی و میانجی‌گری) از اولویت یکسانی برخوردار نیستند. بر این اساس، دو شاخص نهادسازی با میانگین ۲/۷۴ و میانگین رتبه‌ای ۵/۹۰ و اعتمادسازی با میانگین ۲/۶۴ و میانگین رتبه‌ای ۵/۷۶ بالاترین امتیاز و دو شاخص میانجی‌گری با میانگین ۱/۸۵ و میانگین رتبه‌ای ۲/۶۹ و توانمندسازی اقتصادی با میانگین ۲/۰۶ و میانگین رتبه‌ای ۳/۳۱ پایین‌ترین امتیاز را دارا می‌باشند؛ بنابراین از دیدگاه ساکنان، شاخص‌های نهادسازی و اعتمادسازی مهم‌ترین شاخص‌های موفقیت و اثربخشی عملکرد دفتر تسهیل‌گری و توسعه این محله می‌باشند.

جدول ۴. اولویت‌بندی شاخص‌های عملکرد دفتر تسهیل‌گری بر اساس نظر کارشناسان

شاخص	میانگین	انحراف معیار	میانگین رتبه‌ای	رتبه عادی
مشارکت‌دهی	۳/۶۲	۰/۶۸	۶/۴۲	۱
افزایش حس تعلق	۳/۳۵	۰/۷۳	۵/۳۳	۳
اعتمادسازی	۳/۳۴	۰/۵۱	۵/۴۸	۲
اطلاع‌رسانی	۳/۰۸	۰/۵۴	۴/۵۸	۵
نهادسازی	۳/۲۱	۰/۶۰	۵/۱۸	۴
توانمندسازی اجتماعی	۲/۷۷	۰/۵۸	۳/۳۷	۶
توانمندسازی اقتصادی	۲/۶۴	۰/۵۶	۲/۸۹	۷
میانجی‌گری	۲/۶۰	۰/۴۸	۲/۷۵	۸

N = 50 Chi-Square = 107/98 DF = 7 Asymp.Sig = 0/0001

با توجه به سطح معناداری آزمون فریدمن (کمتر از ۰/۰۵)، می‌توان گفت از دیدگاه کارشناسان، بین شاخص‌های عملکرد دفتر تسهیل‌گری ارزان در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ تفاوت معنادار وجود دارد. بر این اساس، دو شاخص مشارکت‌دهی با میانگین ۳/۶۲ و میانگین رتبه‌ای ۶/۴۲ و اعتمادسازی با میانگین ۳/۳۴ و میانگین رتبه‌ای ۵/۴۸ بالاترین امتیاز و دو شاخص

میانجی‌گری با میانگین ۲/۶۰ و میانگین رتبه‌ای ۲/۷۵ و توانمندسازی اقتصادی با میانگین ۲/۶۴ و میانگین رتبه‌ای ۲/۸۹ پایین‌ترین امتیاز را دارا می‌باشند؛ بنابراین از دیدگاه کارشناسان، شاخص‌های مشارکت‌دهی و اعتمادسازی به‌عنوان مهم‌ترین شاخص‌های موفقیت و اثربخشی عملکرد دفتر تسهیل‌گری و توسعه محله می‌باشند.

مقایسه نظرات ساکنان محله و کارشناسان در خصوص شاخص‌های هشتگانه عملکرد و اثربخشی دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی گویای آن است که بر اساس نظر ساکنان دو شاخص «نهادسازی و اعتمادسازی» و بر اساس نظر کارشناسان دو شاخص «مشارکت‌دهی و اعتمادسازی» دارای بالاترین امتیاز بوده‌اند. دو شاخص «میانجی‌گری و توانمندسازی اقتصادی» نیز بر اساس دیدگاه ساکنان و کارشناسان دارای کمترین امتیاز بوده‌اند.

- ارزیابی میزان موفقیت و اثربخشی عملکرد دفتر تسهیل‌گری ارزنان

به‌منظور ارزیابی میزان موفقیت دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزنان در فرآیند توسعه این محله بر اساس نظرات ساکنان و کارشناسان و به تفکیک شاخص‌های هشت‌گانه، با توجه به نرمال بودن داده‌ها از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول ۵ ارائه شده است:

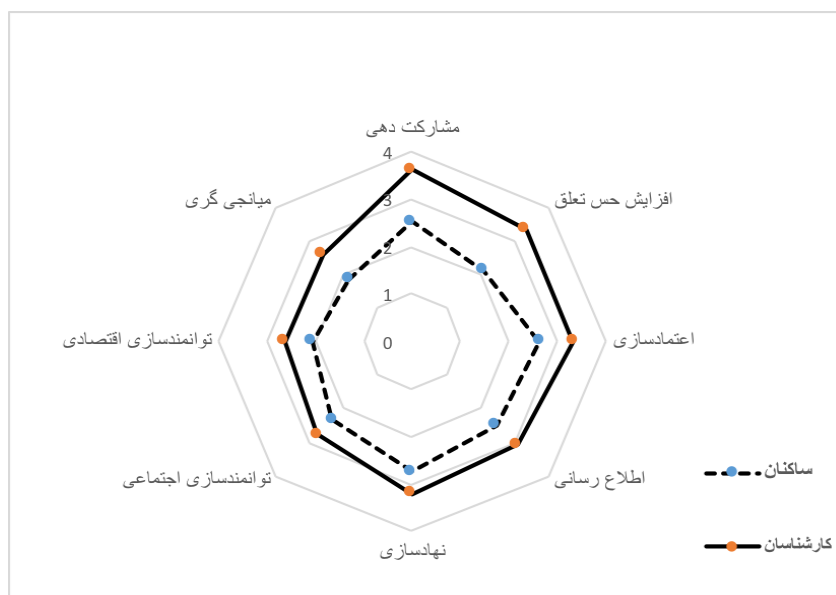
جدول ۵. بررسی اثربخشی عملکرد دفتر تسهیل‌گری

شاخص	نمونه	میانگین	انحراف معیار	تی	معناداری	حد پایین	حد بالا
مشارکت‌دهی	ساکنان	۲/۵۱	۰/۸۲	-۹/۲۸	۰/۰۰۰۱	-۰/۵۹	-۰/۳۸
	کارشناسان	۳/۶۲	۰/۶۸	۶/۴۶	۰/۰۰۰۱	۰/۴۳	۰/۸۲
حس تعلق	ساکنان	۲/۱۱	۰/۸۵	-۱۶/۲۶	۰/۰۰۰۱	-۰/۹۸	-۰/۷۷
	کارشناسان	۳/۳۵	۰/۷۳	۳/۳۸	۰/۰۰۰۱	۰/۱۴	۰/۵۶
اعتمادسازی	ساکنان	۲/۶۴	۰/۶۹	-۷/۹۹	۰/۰۰۰۱	-۰/۴۴	-۰/۲۶
	کارشناسان	۳/۳۴	۰/۵۱	۴/۷۱	۰/۰۰۰۱	۰/۱۹	۰/۴۹
اطلاع‌رسانی	ساکنان	۲/۴۸	۰/۶۵	-۱۲/۵۱	۰/۰۰۰۱	-۰/۶۰	-۰/۴۳
	کارشناسان	۳/۰۸	۰/۵۴	۱/۱۳	۰/۲۶	-۰/۰۶	۰/۲۴
نهادسازی	ساکنان	۲/۷۴	۰/۸۴	-۴/۸۴	۰/۰۰۰۱	-۰/۳۶	-۰/۱۵
	کارشناسان	۳/۲۱	۰/۶۰	۲/۵۲	۰/۰۱۵	۰/۰۴	۰/۳۸
توانمندسازی اجتماعی	ساکنان	۲/۳۳	۰/۶۵	-۱۶/۰۳	۰/۰۰۰۱	-۰/۷۵	-۰/۵۸
	کارشناسان	۲/۷۷	۰/۵۸	-۲/۷۶	۰/۰۰۸	-۰/۳۹	-۰/۰۶
توانمندسازی اقتصادی	ساکنان	۲/۰۶	۰/۶۶	-۲۲/۱۰	۰/۰۰۰۱	-۱/۰۱	-۰/۸۴
	کارشناسان	۲/۶۴	۰/۵۶	-۴/۴۹	۰/۰۰۰۱	-۰/۵۱	-۰/۱۹
میانجی‌گری	ساکنان	۱/۸۵	۰/۶۱	-۲۸/۹۷	۰/۰۰۰۱	-۱/۲۱	-۱/۰۶
	کارشناسان	۲/۶۰	۰/۴۸	-۵/۷۳	۰/۰۰۰۱	-۰/۵۳	-۰/۲۵

بر اساس داده‌های جدول (۵)، سطح معناداری آزمون تی تک نمونه‌ای برای تمامی شاخص‌های مربوط به ساکنان (مشارکت‌دهی، افزایش حس تعلق، اعتمادسازی، اطلاع‌رسانی، نهادسازی، توانمندسازی اجتماعی، توانمندسازی اقتصادی و میانجی‌گری) کمتر از ۰/۰۵ بوده است. همچنین میانگین دیدگاه‌های آن‌ها در خصوص میزان موفقیت دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی کمتر از میانگین فرضی (۳) است. به عبارتی دیگر با در نظر داشتن یک‌طرفه بودن آزمون و منفی بودن حد پایین و بالای آن، میانگین‌های به‌دست‌آمده برای شاخص‌ها از مقدار آزمون شده، کمتر می‌باشد. در نتیجه در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ می‌توان گفت که از دیدگاه ساکنان، میزان موفقیت دفتر تسهیل‌گری ارزنان «کمتر از حد متوسط» بوده است (شکل ۳).

در این خصوص برای شاخص‌های مشارکت دهی، افزایش تعلق، اعتمادسازی و نهادسازی بیشتر از میانگین (۳) و با در نظر گرفتن یک‌طرفه بودن آزمون و مثبت بودن حد پایین و بالای آن، در سطح خطای ۰/۰۵ می‌توان گفت، میزان موفقیت دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزان در فرآیند توسعه این محله بر اساس شاخص‌های مذکور «بالتر از حد متوسط» بوده است (شکل ۳).

همچنین میانگین نظرات کارشناسان برای شاخص‌های توانمندسازی اجتماعی، توانمندسازی اقتصادی و میانجی‌گری کمتر از میانگین فرضی (۳) است و با توجه به منفی بودن حد پایین و بالای آزمون برای شاخص‌های مذکور در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ می‌توان ادعا نمود که میزان موفقیت و اثربخشی در شاخص‌های مذکور «کمتر از حد متوسط» بوده است. همچنین سطح معناداری به‌دست‌آمده از آزمون برای شاخص اطلاع‌رسانی معنادار نبوده است.



شکل ۳. وضعیت شاخص‌های عملکرد دفتر تسهیل‌گری بر اساس نظر ساکنان و کارشناسان

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

بافت‌های حاشیه‌نشین و غیررسمی شهری را می‌توان بخشی از فضای شهری دانست که نظام زیستی آن، هم از حیث ساختار و هم از حیث کارکرد اجزاء حیاتی خود، دچار اختلال و ناکارآمدی است. از این رو به‌عنوان نقاط مسئله‌دار شهری شناخته می‌شوند. ساماندهی آن‌ها از اهمیت زیادی برخوردار و در این راستا دولت‌ها به‌تنهایی قادر به پاسخگویی به نیازهای جدید نخواهند بود؛ بنابراین الگوهای جدیدی که بتواند از تمام ظرفیت‌های جامعه در بخش‌های دولتی، خصوصی و مدنی استفاده نماید تا تولید و ارائه خدمات عمومی را حداکثر سازند، یک ضرورت است. در سیستم مدیریت شهری نوین برای رفع این مشکلات و چالش‌ها، الگوهای متعددی ارائه شده که یکی از آن‌ها تشکیل دفاتر تسهیل‌گری و توسعه محلی است و در سال‌های اخیر در بسیاری از شهرهای کشور از جمله اصفهان فعالیت خود را آغاز نموده‌اند.

در این پژوهش تلاش شده تا به بررسی و ارزیابی عملکرد دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزان در فرآیند توسعه این محله از دیدگاه ساکنان محله و همچنین کارشناسان مرتبط پرداخته شود. از آنجایی که اطلاعات دقیق و منسجمی در خصوص وضعیت این دفاتر در محله وجود نداشت، با تدوین پرسشنامه محقق ساخته و تکمیل تعداد ۳۵۰ نمونه از ساکنان و ۵۰ نمونه از کارشناسان به ارزیابی عملکرد آن‌ها پرداخته شد.

یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل‌های مربوط به آزمون‌های آماری گویای آن است که از دیدگاه کارشناسان، مسائل و مشکلات مختلف پیش روی دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزنان، از اولویت و اهمیت یکسانی برخوردار نیستند و مسئله عدم آشنایی برخی دستگاه‌های اجرایی با نقش و جایگاه دفتر تسهیل‌گری، فقدان توانمندی مالی دفتر و عدم همکاری برخی نهادها و دستگاه‌های اجرایی با این دفتر با دارا بودن بیشترین امتیاز مکاتبه از آزمون فریدمن، به‌عنوان مهم‌ترین مسائل و مشکلات پیش روی دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزنان شناسایی شدند. نتایج به‌دست‌آمده با نتایج سایر پژوهش‌ها، از جمله عبدی و طباطبایی (۱۳۹۲) نیز همخوانی دارد. در تحلیل نتایج به‌دست‌آمده می‌توان گفت با وجود گذشت بیش از دو سال از زمان آغاز به کار دفاتر تسهیل‌گری و توسعه محلی در کلان‌شهر اصفهان و اقدامات و فعالیت‌های آن‌ها، بعضاً برخی نهادها و دستگاه‌های دولتی و غیردولتی به‌خصوص سیستم مدیریت شهری، نسبت به دفاتر تسهیل‌گری و نقش و جایگاه آن‌ها آگاهی چندانی ندارند، این در حالی است که دفاتر به‌نوعی بازوان کمکی و توانمند دستگاه‌ها و حلقه واسط بین شهروندان با دولت و دستگاه‌های اجرایی به شمار می‌روند و در نتیجه عدم آشنایی کافی دستگاه‌های دولتی و عمومی غیردولتی نسبت به چارچوب شرح وظایف و حوزه فعالیت دفاتر تسهیل‌گری منجر به عدم همکاری لازم با این گونه دفاتر و در نتیجه عدم توسعه محلات حاشیه‌نشین و غیررسمی خواهد شد. همچنین یکی دیگر از مشکلات مهم دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی، کمبود بودجه و عدم توانمندی مالی است. در واقع عدم تخصیص بودجه و در نتیجه کاهش توان مالی دفاتر برای انجام پروژه‌های اولویت‌بندی شده و حل مسائل مهم محله، باعث کاهش هرچه بیشتر فعالیت این دفاتر و فقدان اقدامات چشم‌گیر شده و اقدامات دفاتر صرفاً در مرحله شناخت باقی خواهد ماند.

بررسی‌های صورت گرفته پیرامون میزان موفقیت دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی در فرآیند توسعه محله ارزنان نیز نشان داد که میانگین نظرات و دیدگاه‌های ساکنان محله ارزنان برای همه شاخص‌های هشتگانه (مشارکت‌دهی، افزایش احساس تعلق، اعتمادسازی، اطلاع‌رسانی، نهادسازی، توانمندسازی اجتماعی، توانمندسازی اقتصادی و میانجی‌گری) کمتر از حد متوسط بوده است. لذا از دیدگاه ساکنان، میزان موفقیت دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزنان در فرآیند توسعه این محله در سطح پایینی قرار دارد. همچنین میانگین دیدگاه‌های کارشناسان برای شاخص‌های مشارکت‌دهی، افزایش احساس تعلق، اعتمادسازی و نهادسازی بیشتر از حد متوسط و برای شاخص‌های توانمندسازی اجتماعی، توانمندسازی اقتصادی و میانجی‌گری کمتر از حد متوسط بوده است؛ نتایج به‌دست‌آمده با یافته‌های تحقیقات صفرعلیزاده و کریم‌نژاد (۱۳۹۹)، زینالی (۱۳۹۷) و عباسی و صابری (۱۳۹۷) همخوانی دارد؛ اما با نتایج پژوهش پیوسته گر و همکاران (۱۳۹۶) مبنی بر موفقیت و اثرگذاری دفاتر تسهیل‌گری در کلان‌شهر شیراز و آیشم و همکاران (۲۰۲۱)، همخوانی و هماهنگی وجود ندارد.

در نهایت نتایج حاصل از بررسی مهم‌ترین شاخص‌های موفقیت در عملکرد دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزنان گویای آن بود که از دیدگاه ساکنان این محله و همچنین کارشناسان، بین شاخص‌های موردبررسی در زمینه عملکرد دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزنان (مشارکت‌دهی، افزایش حس تعلق، اعتمادسازی، اطلاع‌رسانی، نهادسازی، توانمندسازی اجتماعی، توانمندسازی اقتصادی و میانجی‌گری) تفاوت معناداری وجود دارد. بر این اساس دو شاخص نهادسازی و اعتمادسازی از نظر ساکنان و دو شاخص مشارکت‌دهی و اعتمادسازی از نظر کارشناسان با کسب بالاترین امتیاز، به‌عنوان مهم‌ترین شاخص‌های موفقیت در عملکرد دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزنان شناسایی شدند. نتایج مذکور با یافته‌های پژوهش تیلور و وی (۲۰۲۰) و قدس‌ولی (۱۳۹۳) مبنی بر تأثیر شاخص‌های اعتماد، مشارکت، انسجام اجتماعی و نهادسازی بر موفقیت دفتر تسهیل‌گری در راستای مشارکت‌های مردمی، همخوانی وجود دارد.

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده و به‌منظور بهبود عملکرد دفتر تسهیل‌گری و توسعه محلی ارزنان و ارتقاء کیفیت زندگی ساکنین این محله پیشنهادهایی به شرح ذیل ارائه می‌شود:

- مسئولین دفتر نسبت به برگزاری جلسات بیشتر با ساکنین و همچنین ارائه گزارش عملکرد ماهانه از فعالیت دفتر و طرح و برنامه‌های دفتر قبل و بعد از اجرا اقدام نمایند.
- مسئولین دفتر نسبت به تشکیل گروه‌ها و نهادهای مردمی جهت مشارکت و نظارت بر طرح‌ها، بهره‌گیری از نظرات معتمدین محلی و ریش‌سفیدان و همچنین ایجاد نهادهای مرتبط با فعالیت بانوان، کودکان و نوجوانان و حمایت از گروه‌های فرهنگی و هنری، ورزشی اقدام نمایند.
- مسئولین مربوطه جهت افزایش اعتماد ساکنان به دفتر تسهیل‌گری، نسبت به تعهدات و وعده‌های داده‌شده عمل نموده و در برگزاری جلسات عمومی ساکنین و مدیران شهری، اقدام نمایند.
- مسئولین دفتر ضمن تقویت همکاری‌های چند سویه بین دفتر و سایر نهادهای دخیل در امور محله (شورا و شهرداری)، ارتباط مدیریت شهری، نهادها و دستگاه‌های اجرایی مربوطه را با ساکنین محله افزایش داده و خلأ موجود را از طریق برگزاری جلسات مختلف پر نمایند.
- مسئولین دفتر تسهیل‌گری از طریق نظرخواهی ساکنان و اعمال نظرات آن‌ها در جریان فعالیت‌ها و تصمیمات اتخاذی خود و همچنین برگزاری جلسات متعدد با ساکنین در خصوص مسائل و مشکلات موجود در این محله، زمینه لازم را جهت مشارکت هر چه بیشتر آن‌ها فراهم آورند.
- مسئولین دفتر با شناسایی توانایی‌های محله جهت ایجاد کارگاه و اشتغال ساکنین و بهبود شرایط اقتصادی آن‌ها و همچنین تهیه بانک اطلاعات یکپارچه از بیکاران محله به‌منظور تسهیل در یافتن شغل مناسب برای آن‌ها، زمینه لازم را فراهم آورند.
- با توجه به اینکه این دفاتر باید از جایگاه قانونی در سطح مناطق برخوردار باشند و نهادها و دستگاه‌های اجرایی آن‌ها را به رسمیت بشناسند، این موضوع می‌تواند از طریق تفویض برخی اختیارات به دفاتر در خصوص تعریف شرح خدمات متناسب با اجتماعات هدف صورت گیرد.

منابع

- Abbasi, M., Saberi, H. (2018). Evaluation of the performance of offices for the facilitation (regeneration) of worn-out urban fabric in the index of social development (case study: Hamlet Abad district, Isfahan). The first national conference on modern architecture and urban planning research in the third millennium. [Persian]
- Abbott, J. (2002). A Method-Base Planning Framework for Informal Settlement Upgrading. Department of Civil Engineering, University of Cope Town, Habitat International, 2(1), 135-152.
- Abdi, M., Tabatabai, S, M., (2013). Evaluation of the process of renovation and sustainable development in the neighborhoods of Tehran. Quantitative investigation of the plans and performance of the renovation service offices of Tehran city. Case Study: offices of District 1, District 9 of Tehran. National conference of integrated urban management and its role in sustainable urban development, Sanandaj. [Persian]
- Alizadeh, F. (1997). Optimization of worn-out urban textures, case study: Tehran city (Takieh Reza Qoli-Khan). Master's thesis, urban and regional planning, Shahid Beheshti University. [Persian]
- Almeida, A & Natividade-Jesus, E & Sousa, N & Coutinho-Rodrigues, J. (2019). A Case Study Driven Integrated Methodology to Support Sustainable Urban Regeneration Planning and Management. Journal of Sustainability, 11, 4129.
- Al-Thani, S.K. Amato, A. Koc, M. Al-Ghamdi, S.G. (2019). Urban Sustainability and Livability: An Analysis of Doha's Urban-form and Possible Mitigation Strategies. Sustainability, 11, 786-799.
- Amado, M.P. Santos, C.V. Moura, E.B. & Silva, V.G. (2009). Public Participation Sustainable Urban Planning World Academy of Science. Engineering and technology, 53: 597-603.
- Amini, M., Sarmi, H., Ghalibaf, M. B. (2018). The position of urban governance in the process of re-creating the worn-out urban fabric (case study: district 12 of Tehran). Geographical Research Quarterly, 32(3), pp. 217-201. [Persian]

- Arznan Facilitation and Local Development Office. (2019). Report on assessing the condition of Arznan neighborhood in Isfahan city. Naqsh Click International Company, Isfahan Governorate. [Persian]
- Asante, L & Helbrecht, I. (2020). Urban regeneration and politically-induced displacement in a secondary African city: A case of the Kotokuraba Market Project. Cape Coast, Ghana, *Journal of Geoforum*, 115: 21-33.
- Asian Development Bank. (2018). Trainers manual on facilitating local government-led community-driven development. 6 ADB Avenue, Mandaluyong City, 1550 Metro Manila, Philippines.
- Electronic portal of Isfahan Municipality (<https://isfahan.ir>). [Persian]
- Ganji, M., Kermani, M., Shabanzadeh, I. (2022). Evaluation of the performance of the facilitation and local development offices of the Ministry of Interior in organizing marginal areas. Islamic Council Research Center, Social Studies Office, Code: 210, serial number: 18289.
- Ghuds-Wali, M. (2013). Measuring the performance of facilitation offices with emphasis on public participation, case study: Oud Lajan Facilitation Office. Master's thesis, urban planning, Tehran University of Arts.
- Habibi, K. Arefi, A. Doostvandi, M. Ashouri, K. (2022). Reproduction of urban informality in Iran: Its key factors, tools and challenges. *Journal of Urban Management*. Volume 11, Issue 3, Pages 381-391.
- Haeri, Vahid. (2012). Introducing and evaluating the performance of renovation service offices (facilitation offices). *Haft Shahr Monthly*, No. 42-41, pp. 150-147.
- Haji Ali Akbari, K. (2011). A review of the two-year facilitation experiences of Tehran's modernization organization in the local offices of the renovation. *Novazi magazine*, number 15. [Persian]
- Isfahan Municipality. (2021). Statistics of Isfahan city, Department of Statistics and Information Analysis of Isfahan Municipality. [Persian]
- Ishom, M. Raharjo, KM. Sucipto. Zulkarnain. Avrianda, D. Fatihin, MK. (2021). The Role of Facilitators in Community Empowerment Based on Learning Community to Improve Vocational Skills, Proceedings of the International Conference on Information Technology and Education (ICITE 2021). *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 609.
- Jung-Ho, B & Jin-Ha K. (2014). China's Strategic Environment and External Relations in the Transition Period, Korea Institute for National Unification. 2014.
- Kazemian, G., Ghorbanzadeh, V., Shafia, S. (2012). Evaluation and Identification of Unsustainable Development of Informal Neighborhoods' Actors Case Study: The Informal Neighborhood of Shemiran_Nou). *Scientific-Research Quarterly of Architecture and Urban Planning*, No. 8, 123-145. [Persian]
- Kempin Reuter, T. (2019). Human rights and the city: Including arginalized Communities in urban development and smart cities. *Journal of Human Rights*, ISSN: 1475-4835 (Print) 1475-4843.
- Kume, C. (2014). Unsustainable urban development in informal settlements (case study: Jafarabad neighborhood). Master's thesis in geography and urban planning, Islamic Azad University, Kermanshah branch. [Persian]
- Lessard, S. Bareil. S. Lalondem L. Duhamel, F. Hudon, E. Goudreau, J. Lévesque, L. (2016), External facilitators and interprofessional facilitation teams: a qualitative study of their roles in supporting practice change. *Journal of Implementation Science* (2016) 11:97.
- Liu, X & Huang, J & Zhu, J. (2019). Property-rights regime in transition: Understanding the urban regeneration process in China A case study of Jinhua. *Guangzhou, Journal of Cities*, no 90: 181-190.
- Mamorian, M., Khosravi, A., Falahi, M. jafari, A... (2019). Facilitation skills in agriculture and natural resources, especially mobilization plan with the farmer. Faradid Publications. [Persian]
- Mohammadpur, F., Kazemi, Gh. A., Moradi, R. (2016). Executive solutions for organizing informal settlements based on urban planning. The second annual conference on architecture, urban planning and urban management research, Tehran. [Persian]
- Motaghd, M., Sajjadzadeh, H. (2022). Evaluation of the plan to empower informal settlements from the aspect of environmental quality from the perspective of the residents (case study: the marginal neighborhoods of Hamadan city). *Journal of Urban Structure and Function Studies*, 30(9), pp. 279-255. [Persian]
- Mudau, N.; Mhangara, P. (2021). Investigation of Informal Settlement Indicators in a Densely Populated Area Using Very High Spatial Resolution Satellite Imagery. *Sustainability*, 13, 4735. <https://doi.org/10.3390/su13094735>
- Paivastehgar, Y., Mohammad Dost, S., Heydari, A. A., Rahimi, I. (2017). Subjectivity assessment regarding the facilitation function of worn-out urban tissues in the process of sustainable comprehensive urban regeneration (case study: facilitation offices of Shiraz metropolis). *Journal of Urban Planning and Research*, Vol. 30, pp. 225-244. [Persian]

- Paknezhad, N. (2020). A comparative study of global experiences in informal settlement organizing policies. *Quarterly Journal of Construction Engineering and Housing Sciences*, 13(23), pp. 13-21. [Persian]
- Pilehvar, A. (2021). Spatial-geographical analysis of urbanization in Iran. *Journal of Humanities and social sciences communications*, 8:63.
- Prendiville, P. (2018). *Developing Facilitation Skills: A Handbook for Facilitators*. Translated by Shahreh Soltani. second edition, Tehran: Far Qalam Publishing House. [Persian]
- Purahmad, A., Ziari, K., Hamidi, A. (2015). The Measurement functions of facilitation offices in renewal deteriorated urban textures (Case Study: Area 4 on Region 11 of Tehran Municipality). *Quarterly Geographical of the Land*, Year 12, Vol. 47, pp. 63-49. [Persian]
- Sabeghi Iskandar, E. (2015). The analysis of the challenges of sustainable urban development in informal settlements. A case study of the northern areas of Tabriz metropolis. master's thesis in the field of geography and urban planning, Tabriz University, Faculty of Humanities. [Persian]
- Saidi, S., Mohki, V. (2021). Explaining the role of facilitation offices in the process of community-oriented urban regeneration. Study: Facilitation offices of District 3 of Mashhad Municipality. National Conference on Architecture. Civil Engineering, Urban Planning and Horizons of Islamic Art in the Declaration of the Second Step of the Revolution, Tabriz. . [Persian]
- Safar Alizadeh, I., Karimnejad, A. (2020). Evaluation and measurement of the performance of offices facilitating the renovation and improvement of worn-out structures in Urmia city. *Paya Shahr Monthly*, magazine license number 80400, pp. 1-16. [Persian]
- Sarvar, H., Aminzadeh, S. (2019). Explaining the causes of the formation of informal settlements and providing optimal solutions to organize them (case study: Aliabad Bukan neighborhood). *Journal of Geography and Human Relations*, 2(3), pp. 17-42. [Persian]
- shekhe, H., Bronk, F., Zangisheih, S. (2021). Local development and community-oriented facilitation approach (Jafarabad neighborhood). *Future Cities Vision Quarterly*, 2(1), pp. 61-75. [Persian]
- Taylor, C. Wei, Q. (2020). Storytelling and Arts to Facilitate Community Capacity Building for Urban Planning and Social Work. *Societies* 2020, 10, 64; doi: 10.3390/soc10030064
- Xuili, G & Maliene, V. (2021). A Review of Studies on Sustainable Urban Regeneration. *EPiC Series in Built Environment*, Volume 2, 2021, Pages 615-625. ASC 2021. 57th Annual Associated Schools of Construction International Conference.
- Zainali, S. (2018). Feasibility of neighborhood facilitation offices in worn-out urban contexts (case study: Urmia city). Master's Thesis, Urban Planning, Faculty of Art and Architecture, Urmia University. [Persian]
- Zhang, Q. Hiu Kwan Yung, E. Hon Wan Chan, E. (2018). Towards Sustainable Neighborhoods: Challenges and Opportunities for Neighborhood Planning in Transitional Urban China. *Sustainability*, 10, 406.

The Assessment performance effectiveness of facilitation offices in Development process of Informal neighborhoods (Case study: Arzanan-Isfahan)

Mahdi Ebrahimi¹

Assistant Professor, Department of Geography and Urban Planning, Payame Noor University, Tehran, Iran

Farzad Navabakhsh²

Associate professor, Department of Geography and rural planning, Payame Noor University, Tehran, Iran
(Corresponding Author)

Faranak Seyedi³

M.A. Department of Geography and Urban Planning, Payame Noor University, Tehran, Iran

Abstract: Informal districts, an inseparable part of urban areas, have been facing various issues and problems, and planning is necessary to organize them. In recent years, one of pioneer measures is establishing local facilitation and local development with the participation of the people. The current research was conducted with the aim of evaluating the activities of Arznan Local Facilitation and Development Office in the development process of this neighborhood. In terms of purpose, the research is of an applied type, in terms of nature is descriptive-analytical, and in terms data collection method, is of documentary and survey research. Two statistical populations include the residents of Arznan neighborhood and the experts from academic centers and related executive bodies. The sample size was determined using Cochran's formula for 350 residents and 50 for experts and they were sampled by regular random method. The findings of the research showed: from the perspective of the residents, the success and effectiveness of the Arznan Facilitation Office in terms of indicators of participation (with an average of 2.51), increasing the sense of belonging (2.11), building trust (2.64), providing information (2.48), institution building (2.74), social empowerment (2.33) and economic empowerment (2.06) and mediation (1.85) were at a low level. From the view point of the experts, in terms of indicators of participation (with an average of 3.62), increasing the sense of belonging (3.35), trust building (3.34) and institution building (3.21) at the average level and from In terms of indicators of social empowerment (2.77), economic (2.64) and mediation (2.60), were at a low level. Two indicators of institution building and trust building were with average ratings of 5.90 and 5.76 based on the opinion of residents respectively. Two indicators of participation and trust building were with average ratings of 6.42 and 5.48 based on the opinion of experts, respectively. They have been determined as the most important indicators of success and effectiveness of the facilitation office of Arznan neighborhood. Also, the results showed that the lack of familiarity of some executive bodies with the role and position of the Facilitation Office and the lack of financial capability with the highest scores from Friedman's test (respectively with the rank average of 6.98 and 6.97) are the most important issues and are the problems facing the facilitation office

Keywords: facilitation offices, Development, Informal District, Arzanan neighborhood, Isfahan.

¹ Email: mahdebrahimi@pnu.ac.ir

² Email: a.norouzi@pnu.ac.ir (Corresponding Author)

³ Email: somayebabadi3232@yahoo.com