فصلنامه توسعه اجتماعی (توسعه انسانی سابق)، دوره ۱۹، شماره ۴، تابستان ۱۴۰۴، صفحات ۵۶-۲۷

ارزیابی کیفی عملکرد دفاتر تسهیل‌گری (مورد مطالعه: دفاتر تسهیل‌گری شهر خرم‌آباد)

امین روشن‌پور[۱]، دکتر اسداله نقدی[۲]

تاریخ وصول: ۱۴۰۳/۹/۸ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۱/۲۴

چکیده:

مسئله حاشیه‌نشینی در طول چند دهه اخیر چالش اصلی مدیریت شهری بوده و بعد از تجربیات مختلف برخورد قهری، نادیده انگاشتن و در نهایت به رسمیت شناختن، آنچه که اکنون توسط سازمان‌های بین‌المللی توصیه شده، رویکردهای توانمندسازی و توسعه محلی می‌باشد. ایجاد دفاتر تسهیل‌گری و توسعه محلی با رویکرد اجتماع محور از جمله اقداماتی است که در سال‌های اخیر در راستای توانمندسازی و جلب مشارکت ساکنین محلی در سامان‌دهی مناطق حاشیه‌نشین در دستور کار دولت قرار گرفته است. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفی عملکرد دفاتر تسهیل‌گری شهر خرم‌آباد انجام شده است. این پژوهش از نوع کیفی است و از تکنیک تحلیل مضمون استفاده شده است. روش نمونه‌گیری هدفمند و ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه ساختار یافته بود که بعد از مصاحبه با ۲۵ نفر از مطلعین کلیدی از جمله اعضای دفاتر تسهیل‌گری شهر خرم‌آباد و فعالان اجتماعی و محلی محلات حاشیه‌نشین شهر خرم‌آباد، اشباع نظری حاصل شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که دستیابی به بانک اطلاعاتی دقیق در حوزه‌های مختلف، استفاده از ظرفیت ساکنان برای حل مسائل و مشکلات، تقویت مشارکت مردمی، ترغیب نهادها به فعالیت در سطح محلات، تقویت روحیه امید در بین ساکنین محلی و افزایش حس تعلق ساکنین محلی از جمله مهم‌ترین نقاط قوت دفاتر تسهیل‌گری؛ عدم آشنایی برخی از دستگاه‌های اداری از اهداف و شرح خدمات تسهیل‌گری، رویکرد خیریه‌ای و کاسب‌گرایانه برخی از مؤسسات، نامشخص بودن نتایج و اثربخشی عملکرد دفاتر، غلبه رویکرد کالبدی بر رویکرد اجتماعی و فرهنگی، کیفیت پایین نیروی انسانی در برخی دفاتر، ضعف در نظارت و پایش عملکرد این دفاتر و ضعف هماهنگی بین امور اجتماعی استانداری و شرکت مشاور از جمله مهم‌ترین نقاط ضعف دفاتر تسهیل‌گری شهر خرم‌آباد می‌باشد.

مفاهیم کلیدی: *دفاتر تسهیل‌گری، توسعه محلی، رویکرد اجتماع محور، حاشیه‌نشینی، مشارکت محلی*

---

[۱] دانشجوی دکتری بررسی مسائل اجتماعی ایران، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران (نویسنده مسئول)
aminrushanpoor@gmail.com

[۲] استاد گروه جامعه‌شناسی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران naghdi@basu.ac.ir

مقدمه و بیان مسأله

قرن بیستم، دوران شهرنشینی بی‌سابقه‌ای بخصوص در کشورهای در حال توسعه بوده و پیش‌بینی‌ها نیز حاکی از آن است که با ادامه روند فعلی، جمعیت شهری از ۲/۹ میلیارد نفر در سال ۲۰۰۰، به نزدیک ۵ میلیارد نفر در سال ۲۰۳۰ برسد (*Han & et. al, 2009:139*). بررسی روند شهرنشینی بر اساس سرشماری‌های عمومی‌نفوس و مسکن ۱۳۹۵-۱۳۳۵نشانگر رشد شتابان شهرنشینی در کشور است. بر اساس آمارهای موجود در دوره شصت ساله موردِ بررسی، شهرنشینی به صورت مداوم درحال افزایش و در مقابل از سهم روستانشینی کشور کاسته شده‌است، چنان که سهم جمعیت شهرنشین کشور طی روندی مستمر از ۳۱.۴ درصد در سال ۱۳۳۵ به ۷۴ درصد کل جمعیت کشور در سال ۱۳۹۵ رسیده است، این در حالی است که میانگین جهانی شهرنشینی ۶۰ درصد گزارش شده است (*Ghaderi & Sharafkhani, 2020*). از جمله دلایل رشد شهرنشینی در ایران مهاجرت جمعیت روستایی به مناطق شهری است که به دلیل سیاست‌های صنعتی، رشد بهره‌وری بخش کشاورزی، شکاف دستمزد بین مناطق شهری و روستایی و همچنین فرصت‌های اشتغال در بخش خدمات و صنعت در مناطق شهری می‌باشد (*Javaheri & Ebrahimi, 2022*). از عوامل عمده ایجاد ناپایداری در مناسبات شهری به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه، گونه‌ای شهرنشینی با مشکلات حاد موسوم به اسکان غیر رسمی است که بنا به مشاهدات جهانی در حال گسترش فزاینده است. این‌گونه سکونت‌گاه‌ها هر چند جلوه‌ای از فقر را نمایان می‌سازد، بازتاب کاستی‌ها و نارسایی‌های سیاست‌های دولت و بازار رسمی نیز محسوب می‌شود. اسکان غیر رسمی به سبب ایجاد فقر و گسترش آن و نیز به مخاطره انداختن محیط زیست و تحمیل هزینه‌های سنگین برای حل مشکلات تهدیدی جدی برای پایداری و انسجام جامعه شهری تلقی شده به‌گونه‌ای که نیاز جدی به اتخاذ تدابیر ویژه‌ای برای ساماندهی وضعیت کنونی و جلوگیری از گسترش آن در آینده بایستی در دستور کار مدیران و دولت‌مردان قرار گیرد (*Naqdi & Sadeghi, 2006*). در ایران، همزمان با شروع برنامه‌های توسعه و نوسازی در سال‌های پیش از انقلاب اسلامی و آغاز جریانات مهاجرتی در دهه ۴۰ شمسی، شاهد شکل‌گیری و گسترش سکونت‌گاه‌های غیر رسمی و محلات حاشیه‌نشین به‌ویژه در اطراف شهرهای بزرگ بوده‌ایم. در همین زمینه اگر چه در ایران تا سال‌ها سیاست انکار و تخلیه اجباری ساکنان این مناطق دنبال می‌شد، لکن از ابتدای دهه ۸۰ و با تصویب سند ملی ساماندهی و توانمندسازی سکونت‌گاه‌های غیر رسمی موضوع ساماندهی محلات حاشیه‌نشین در دستور کار سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان این بخش در کشور قرار گرفت. با این حال،

چالش‌هایی مانند غلبه رویکرد تک‌بعدی و نگاه کالبدی مانع از حل مسئله در چارچوب اقدامات صورت گرفته شد. این تجربه ناموفق در کنار درس آموخته‌های جهانی، کارشناسان و متولیان امر را به این نتیجه رساند که رویکرد مؤثر و مناسب در امر ساماندهی سکونت‌گاه‌های غیر رسمی، رویکردی است که مبتنی بر مشارکت مردم و ساکنان محلات حاشیه‌نشین باشد. بر همین اساس و مستند به قوانین و اسناد موجود از جمله احکام مرتبط در قانون برنامه ششم توسعه موضوع ایده شکل‌گیری و راه‌اندازی دفاتر تسهیل‌گری و توسعه محلی توسط وزارت کشور شکل گرفت (*Ganji & et. al, 2022*).

یکی از راهبردهایی که در حوزه توسعه پایدار شهری از سوی سازمان ملل موردِ توجه قرار گرفته توسعه مبتنی بر اجتماع محلی است. اصطلاح «توسعه محلی» غالباً برای توصیف اقدامات مشارکتی به کار برده می‌شود و در مواقعی که دولت قادر به برآورده ساختن خواست‌ها و انتظارات اجتماع محلی نیست، خودیاری و ارائه خدمات را ارتقا می‌دهد. توسعه محلی درباره تعامل با مردم به منظور کمک به آنهاست، برای اینکه راهی بیابند تا همکاری و درک متقابل را بین افراد و گروه‌های اجتماعی بهبود بخشند و در جهت بهتر شدن زندگی خود در آن تغییراتی ایجاد نمایند (*Alison, 2009:23*). آنچه در استراتژی‌های توسعه از پایین مورد توجه است توجه به مردم محلی و چگونگی تضادهای بخش دولتی، محلی و کنترل روابط محلی و ملی و نیروهای بالقوه درون‌زای محلی است. بنیان رویکرد توسعه محله‌ای، افزایش مشارکت به معنای افزایش توانمندسازی و اعتماد به نفس مردم و نظارت آنها را به دنبال دارد. وقتی مردم محلی از توانمندی برخوردار شوند، امکان کار جمعی فراهم می‌شود (*Shamai, 2015*).

شهر خرم‌آباد به‌عنوان مرکز استان لرستان در سال‌های اخیر دارای رشد جمعیت چشم‌گیری بوده است. نگاهی به خصوصیات جمعیتی و تحولات آن حاکی از این است که در سال ۱۳۳۵ جمعیت خرم‌آباد ۳۸۶۷۶ نفر و در سال ۱۳۹۵ خرم‌آباد دارای جمعیتی بالغ بر ۵۰۶۴۷۱ نفر می‌باشد (*Statistical Center of Iran, Census results 1956 to 2016*). افزایش جمعیت خرم‌آباد، جدای از رشد طبیعی جمعیت، نتیجه مهاجرت‌های درون استانی و همچنین رشد ناشی از گسترش محدوده شهر می‌باشد. این تمرکز جمعیت و رشد کالبدی ـ فضایی شهر، سبب شکل‌گیری محله‌ها و نواحی شهری با شرایط اقتصادی و اجتماعی متفاوت شده و شرایط زیست را در بخش‌هایی از این شهر با مشکل مواجه کرده است (*Ziari & et. al, 2021*). شهر خرم‌آباد به‌عنوان مرکز استان لرستان با مسئله حاشیه‌نشینی جدی مواجه است و سهم مهمی از جمعیت و عرصه شهر را این شکل اسکان شهری به خود اختصاص داده

است. در شهر خرم‌آباد به‌عنوان مرکز استان لرستان، تعداد ۱۵ محله حاشیه‌نشین وجود دارد. از جمله محلات حاشیه‌ای خرم‌آباد می‌توان به محلات دره‌گرم شرقی و غربی، فلک‌الدین و میدان تیر، جهانگیرآباد و پاچنار، اسدآبادی و کرگانه، کوی علی‌آباد و شمشیرآباد، اسبستان و پشته مطهری، گل سفید و پشت بازار و ماسور اشاره کرد (*Roshenpour & et. al, 2022*). خرم‌آباد به دلیل جاذبه‌های محیطی و گردشگری، افراد بسیاری را از شهرهای کوچک و روستاهای اطراف به خود جذب کرده‌است. این شهر با دارا بودن قابلیت‌های جمعیتی و ملی، همچنین واقع شدن در مسیر راه‌های بین‌المللی شمال ـ جنوب کشور، امکان هدایت جریان‌های اقتصادی منطقه جنوب غرب کشور را کسب نموده است. با این وجود حضور قشر عظیم حاشیه‌نشین به مسأله بغرنجی تبدیل شده است. مسأله فقر شهری در شهر خرم‌آباد به صورت‌های مختلف نمود یافته است؛ از جمله حاشیه‌نشینی، تشکیل زاغه‌ها در اطراف شهر، عدم امنیت اجتماعی، پایین بودن کیفیت زندگی، جرم و جنایت شهری، نبودن عدالت فضایی در توزیع خدمات شهری، کمبود امکانات بهداشتی و درمانی و در نهایت مرگ و میر بالا از نتایج فقر در نواحی شهر خرم‌آباد می‌باشد (*Khodai & Timuri, 2017*)؛ همچنین پدیده اسکان غیر رسمی در خرم‌آباد نه تنها ناشی از ناموزون بودن توزیع جمعیت و مهاجرت‌های سیل‌آسا بلکه عمدتاً مسئله‌ای مدیریتی است (*Taqvi Goodarzi & et. al, 2012*).

دفاتر تسهیل‌گری در شهر خرم‌آباد از سال ۱۳۹۷ زیر نظر معاونت امور اجتماعی و فرهنگی استانداری لرستان راه‌اندازی شده‌اند. در شهر خرم‌آباد ۸ دفتر تسهیل‌گری در ۱۵ محله حاشیه‌نشین فعالیت داشته‌اند. با توجه به فقدان مطالعات متمرکز بر عملکرد نهادهای محلی (دفاتر تسهیل‌گری) در شهر خرم‌آباد و نبود داده‌های کافی در این مورد پژوهش‌هایی از این دست برای سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و اجرای صحیح برنامه‌های اجتماع محور و توسعه محلی ضروری است. بنابراین داده‌های حاصل از این مطالعه می‌تواند کارایی و اثر بخشی برنامه‌ها و سیاست‌های اجتماعی دولت در مناطق حاشیه‌ای شهر خرم‌آباد را افزایش داده و روند توسعه محلی در محلات حاشیه‌ای را تسهیل بخشد.

پژوهش حاضر در نظر دارد به این پرسش‌ها پاسخ دهد؛ نقاط قوت و ضعف دفاترتسهیل‌گری در شهر خرم‌آباد کدامند؟ مهم‌ترین اثرات دفاتر تسهیل‌گری در محلات حاشیه‌نشین شهر خرم‌آباد چه می‌باشد؟ جهت تقویت اثربخشی و کارآمدی دفاتر تسهیل‌گری در سطح محلات حاشیه‌نشین چه پیشنهادهایی می‌توان ارائه داد؟

پیشینه پژوهش

الف) تحقیقات داخلی

نفیسی و همکاران (۱۴۰۲)، در مقاله‌ای با عنوان «چارچوب نظری فهم فرایند توسعه محلی از دیدگاه فعالان جریان توسعه اجتماع محور در ایران» با روش نظریه داده بنیاد دریافتند که در جریان توسعه محلی با رویکرد اجتماع محور، جنبه‌های انسانی و اجتماعی بیش از جنبه‌های اقتصادی، سیاسی و زیست‌محیطی مورد تأکید هستند (*Nafisi & et. al, 2023*).

آشان (۱۴۰۲)، در پژوهشی به «ارزیابی تأثیرات اجتماعی ـ فرهنگی دفاتر تسهیل‌گری در محله‌های حاشیه‌نشین شهر تبریز: مطالعه موردی دفتر تسهیل‌گری محله ملازینال» پرداخته است. یافته‌های حاصل از تحقیق وی نشان می‌دهد که اقدامات دفتر تسهیل‌گری ملازینال توانسته است ساکنان محله و اجتماع مورد مطالعه را در تصمیم‌گیری‌ها در قالب حلقه‌ها و نشست‌های دفتر تسهیل‌گری به انحای مختلف مشارکت بدهد که این امر نقش مهمی در پیشبرد پروژه‌ها داشته است (*Ashan, 2023*).

اسکویی ارس و بادامچی‌زاده (۱۴۰۲)، در پژوهشی به «واکاوی رهیافت‌های برنامه‌ریزی محله محور و بازآفرینی اجتماع محور» با روش توصیفی و تحلیلی پرداخته‌اند. نتایج تحقیق آنها حاکی از آن است که بین دو رویکرد برنامه‌ریزی محله‌محور و بازآفرینی اجتماع محور جوامع شهری هماهنگی و تجانس وجود دارد. به نحوی که مقوله توجه به خواسته‌ها و نیازهای همگانی در هر دو رویکرد به‌عنوان اصلی اساسی و تعیین‌کننده مطرح می‌شود (*Oskoui Aras & Badamchizadeh, 2023*).

شیخی و همکاران (۱۴۰۱)، در پژوهشی با عنوان «توسعه محلی و رویکرد تسهیل‌گری اجتماع محور محله جعفرآباد» با استفاده از روش کیفی به این نتیجه رسیدند که دفتر تسهیل‌گری جعفرآباد با رویکرد توسعه اجتماع محور و تعامل و ارتباط با ساکنین و نهادها فعال در سطح محله توانسته گام‌های مثبتی در جهت توسعه محله انجام دهد (*Sheikhi & et. al, 2022*).

اصغری زمانی و همکاران (۱۴۰۱)، در پژوهشی با عنوان «الگوی توانمندسازی سکونت‌گاه‌های غیر رسمی بر مبنای رویکرد مشارکت و تسهیل‌گری: مطالعه موردی کلان‌شهر تبریز» با روش کمی به این نتایج دست یافتند که بیشترین تأثیرگذاری بر تحقق رویکرد مشارکت و تسهیل‌گری مربوط به ظرفیت‌سازی نهادی با ضریب ۰/۸۱ می‌باشد. پس از آن نیز

هم‌افزایی نهادی و اجتماع‌گرایی به ترتیب با ضرایب ۰/۶۲ و ۰/۵۷ قرار دارند (*Asghari Zamani & Colleagues, 2022*).

بهزادی و همکاران (۱۴۰۰)، در پژوهشی به «بررسی نقش دفاتر تسهل‌یگری و توسعه محلی در توانمندسازی محدوده‌های هدف توسعه: نمونه مطالعاتی محله ناصرخسرو اصفهان» با روش توصیفی ـ تحلیلی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آنها نشان‌دهنده ارتباط معنادار میان اقدامات دفتر تسهیل‌گری با توانمندسازی ساکنان محله ناصرخسرو در ابعاد مختلف روانشناختی، اجتماعی و سیاسی ـ مدنی است و دفتر تسهیل‌گری بیشترین تأثیرگذاری را بر بعد اجتماعی با ۴۰/۵ درصد و کمترین تأثیرگذاری را بر بعد سیاسی ـ مدنی توانمندسازی با حدود ۲/۳ درصد داشته‌است (*Behzadi & et. al, 2021*).

نقدی و کولیوند (۱۳۹۵)، در پژوهشی به «بررسی مشارکت اجتماعی شهروندان در بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری مورد مطالعه ساماندهی بافت فرسوده خیابان مدرس کرمانشاه» پرداخته‌اند. نتایج تحقیق آنها نشان می‌دهد که نه تنها انگیزه‌های مردمی برای مشارکت اجتماعی به دلیل ریسک اقتصادی بالا و تسهیلات پایین کم می‌باشد بلکه سازمان‌های مربوطه در مورد انجام شدن این طرح‌ها نظراتی مغایر با هم دارند (*Naqdi & Kolivand, 2016*).

پوراحمد و همکاران (۱۳۹۴)، پژوهشی با عنوان «سنجش کارکرد دفاتر تسهیل‌گری در نوسازی بافت‌های فرسوده شهری (مطالعه موردی: ناحیه ۴ منطقه ۱۱ شهر تهران)» انجام داده‌اند. یافته‌های آنها حاکی از آن است که محله انبار نفت با مقدار وزن (۰/۹۳۲) در رتبه اول و محله راه آهن با مقدار وزن (۰/۰۲۳) در رتبه آخر قرار گرفته‌است (*Pourahmad & et. al, 2015*).

ب) تحقیقات خارجی

Simona Zollet & Meng Qu B. (2024) در پژوهشی به «بررسی احیای نواحی روستایی از طریق ضد شهرسازی: سیاست‌های جامعه محور برای اسکان تازه‌واردان شهری» در کشور ژاپن پرداخته‌اند. در این مطالعه از داده‌های اولیه ثانویه و کیفی برای بررسی ویژگی‌های اجتماعی ـ جمعیت‌شناختی اعضای همکار احیای محلی و موفقیت‌ها و چالش‌های ابتکار عمل در تحقق دو هدف سیاستی کلیدی خود، یعنی اسکان تازه‌واردان و توسعه کارآفرینی محلی استفاده شده است. این مقاله ویژگی‌ها و اجرای عملی ابتکار همکار احیای محلی را بررسی می‌کند، یک سیاست تثبیت شده در سطح ملی که از احیای روستایی از

طریق ضد شهرسازی حمایت می‌کند. این ابتکار به مهاجران شهری مشتاق حقوق و مسکن تا سه سال پیشنهاد می‌کند، در حالی که آنها را ملزم می‌کند در فعالیت‌های جامعه‌محور و کارآفرینی شرکت کنند.

Torabi Moghadam & et. al. (2024) در پژوهشی به موضوع «برنامه‌ریزی شهری فراگیر برای ارتقای سکونت‌گاه غیر رسمی در شهر پمبا در موزامبیک» پرداخته‌اند. این مطالعه نتایج برنامه‌ریزی سرزمینی یکپارچه و مشارکتی را ارائه می‌کند که منجر به ارتقای حاکمیت سرزمینی و توسعه کارآمد و پایدار می‌شود و یک طرح توسعه محلی یکپارچه را توسعه می‌دهد که جنبه‌های شهری ـ محیطی و اجتماعی ـ اقتصادی را در یک سکونت‌گاه غیر رسمی در یک کشور در حال توسعه یکپارچه می‌کند. این پروژه به نتایج زیر دست یافت: ۱. افزایش مشارکت شهروندان؛ ۲. ایجاد رهنمودها و ابزار برای برنامه‌ریزی سرزمینی یکپارچه و مشارکتی؛ ۳. بهبود در رفاه انسان، به‌ویژه در میان جوانان و زنان. نتایج می‌تواند به برنامه‌ریزان شهری در طراحی استراتژی‌های پایدار برای کشورهای در حال توسعه کمک کند و ذینفعان را درگیر کند.

Kazi Nazrul Fatah (2023) در پژوهشی «سازمان‌های غیر دولتی، سازمان‌های جامعه‌محور و سیاست‌های متضاد توسعه جامعه محور در سکونت‌گاه‌های غیر رسمی شهری» با تکیه بر کار میدانی قوم‌نگاری در یک سکونت‌گاه غیر رسمی در داکا، روابط، رقابت‌ها و مذاکرات قدرت و کنترل بین سازمان‌های غیر دولتی، سازمان‌های مبتنی بر جامعه و رهبران محلی را در چارچوب جامعه محوری بررسی می‌کند. یافته‌ها حاکی از تغییر در ادراک و نگرش ساکنان سکونت‌گاه‌های غیر رسمی نسبت به سازمان‌های غیر دولتی و مداخلات توسعه جامعه محور است که در آن بی‌اعتمادی و عدم علاقه مستند قبلی به یک علاقه عمومی‌تر برای مشارکت تا حد زیادی برای جلب قدرت و نفوذ در جامعه که عضویت سازمان‌های جامعه محور ارائه می‌دهد تغییر کرده است. علاوه بر این، یافته‌ها نشان می‌دهند که چگونه رقابت‌ها و مذاکرات قدرت و کنترل در مراحل مختلف تعامل بین سازمان‌های غیر دولتی، سازمان‌های جامعه محور و رهبران محلی انجام می‌شود.

Julie & Malin (2021) به مرور مطالعات بازآفرینی شهر پایدار پرداخته‌اند. این مطالعه بر تکنیک‌های مختلف جهانی یا محلی به منظور 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.

Taylor & Wei (2020) در مطالعه‌ای با عنوان «هنر برای تسهیل‌گری ظرفیت‌سازی جامعه برای برنامه‌ریزی شهری و کار اجتماعی» در جزیره لوپز واشنگتن به واکاوی عوامل مؤثر بر عدم مشارکت شهروندان در امور شهری پرداخته و تعامل تسهیل‌گر و نقش هنرمندانه او را مورد تأکید قرار داده‌اند.

Cooper & Alwaer (2019) مطالعه‌ای با عنوان «مروری بر نقش تسهیل‌گران در برنامه‌ریزی و مکان‌سازی مبتنی بر جامعه» انجام داده‌اند. ادبیات بررسی شده نشان می‌دهد که انتظارات زیادی از تسهیل‌گران وجود دارد، اما هیچ استانداری برای نحوه عمل تسهیل‌گران وجود ندارد و هیچ توافقی درباره اینکه چه زمانی کمک‌های آن‌ها ممکن است بهترین اثر را داشته باشد، وجود ندارد.

Autar (2000) در پژوهش خود با عنوان «سرمایه اجتماعی و توسعه اجتماع محلی»، ظرفیت‌سازی در سطح محله از طریق شناخت سرمایه اجتماعی را مهم‌ترین عامل در توسعه اجتماع محلی در محلات می‌داند و در بررسی ارتباط بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و توسعه اجتماع محلی، ارتباط بین تک‌تک مؤلفه‌ها با توسعه اجتماع محلی را مورد تأیید قرار می‌دهد.

بررسی پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که تحقیقات انجام شده غالباً با رویکرد کمی انجام گرفته‌اند، در حالی که در تحقیق حاضر از رویکرد کیفی استفاده شده است؛ همچنین غالب تحقیقات داخلی انجام شده مربوط به دفترهای تسهیل‌گری ستاد بازآفرینی شهری و تعداد کمی از آنها مربوط به دفترهای تسهیل‌گری است که سازمان امور اجتماعی کشور، در سال ۱۳۹۷ آنها را تأسیس کرده است؛ بنابراین تحقیق در این حوزه، مراحل آغازین خود را طی می‌کند و نیازمند ثبت تجارب تسهیل‌گران می‌باشد. نوآوری پژوهش حاضر در این است که برای نخستین مرتبه در حوزه دفاتر تسهیل‌گری شهر خرم‌آباد چنین پژوهشی انجام گرفته است.

چهارچوب مفهومی پژوهش

مفهوم اجتماع محور رویکردی است که در آن به نقش عوامل محیطی و اجتماعی در کیفیت زندگی و رفاه اجتماعی مردم توجه می‌شود. در این رویکرد تمام فرایند مداخله (تعیین مشکل، اولویت‌بندی، طراحی مداخله، اجرای مداخله، ارزیابی و اصلاح آن برای اجرای بعدی) را اعضای اجتماع (محله، محیط کار یا محیط آموزشی) در کنار یک کارشناس تسهیل‌گر و با کمک منابع دولتی و غیر دولتی موجود در اجتماع (خیرین، خودیاری، انجمن‌های محلی و ...) انجام می‌دهند (*Watanparast & et. al, 2019: 25*). تسهیل‌گری نوعی روش کار با مردم

است که آنها را قادر به فهم یک وظیفه یا اجرای یک فعالیت به نحوی که رفع‌کننده مشکلات آنان باشد، می‌کند؛ همچنین نوعی روش دستیابی به پایداری اجتماعی در محلات از طریق مشارکت بازیگران محلی و مردم است (*Hogan, 2002:26*). از دهه هشتاد، توجه به پایداری از ابعاد مختلف و بسته به عوامل مختلف اجتماعی ـ اقتصادی، سیاسی، جغرافیایی و فرهنگی افزایش یافته است. در چند سال اخیر، توسعه محلی مفهوم پایداری را به‌عنوان بخشی از استراتژی اهداف توسعه پایدار سازمان ملل متحد گنجانده است و اهمیت این فرآیند را برجسته می‌کند. توسعه محلی به‌عنوان فرآیندی برای بهبود وضعیت اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی یک منطقه معین بر اساس استفاده از منابع درون‌زا به منظور بهبود رفاه و کیفیت زندگی جمعیت آن در نظر گرفته می‌شود (*Garcia, 2019*).

بیانیه‌های بین‌المللی، مثل بیانیه بوداپست (۲۰۰۴)، یائونده (۲۰۰۵) و هنگ‌کنگ (۲۰۰۷) بر نقش توسعه محلی به‌عنوان یک عمل مردم محور برای ظرفیت‌سازی در شهروندان و نهادهای دولتی با هدف ایجاد صلح و دموکراسی تأکید کرده‌اند.

توسعه محلی چنین توصیف شده است: روشی برای تحکیم جامعه مدنی از طریق اولویت‌بندی فعالیت‌های اجتماعات محلی و چشم‌اندازهای آن در ایجاد سیاست‌های اجتماعی، اقتصادی و محیط زیستی. توسعه محلی ظرفیت افراد را در نقش شهروندان فعال از طریق گروه‌ها، نهادها و شبکه‌های مردمی بالا می‌برد و از این طریق بین آنها گفتگو به وجود می‌آورد. بنابراین، توسعه محلی از طریق ترویج صداهای مستقل جوامع محروم و آسیب‌پذیر در حمایت از نوعی زندگی دموکراتیک و فعال، نقشی کلیدی ایفا می‌کند (*Allison, 2009*). توسعه محلی مفهومی متغیر با گستره‌ای وسیع دارد که بهتر است به‌عنوان فرایندی محسوب شود که در آن تعداد معینی از نهادها یا افراد محلی خود را در محلی معین سازمان می‌دهند تا به منظور ایجاد یا تثبیت فعالیت‌ها، منابع سرزمینی و محلی را به بهترین وجه ممکن به کار گیرند.

این مفهوم در واقع تلاش پایین به بالای تسهیل‌گر کنشگران محلی برای بهبود درآمدها، فرصت‌های شغلی و کیفیت حیات در زیستگاه‌های آنان در پاسخ به ناکارآمدی سیاست‌های بازار و حکومت برای تدارک الزامات و نیازها بویژه در مناطق کمتر توسعه‌یافته و مناطق مورد عمل تعدیل ساختاری محسوب می‌شود. با توجه به آنچه بیان شد، توسعه محلی نوعی از تحول مثبت در مقیاس محلی است که هدف آن شناسایی مشکلات محلی، افزایش اعتبار منابع مادی و محلی است و عبارت است از فرایندی مبتنی بر مشارکت داوطلبانه و خودیارانه در میان ساکنان یک محله در جهت بهبود شرایط فیزیکی، اجتماعی و اقتصادی (*Rafiian &*

Hodnesi, 2005: 20). با وجود اینکه بین برداشت‌های مختلف از توسعه محلی تفاوت زیادی هست اما مجموعه مفاهیم و اصولی وجود دارد که باعث می‌شود متصدیان توسعه محلی بر سر آن توافق داشته باشند. بر این اساس توسعه محلی یک فرایند مبتنی بر مشارکت داوطلبانه، همکاری در میان ساکنان هر محله در جهت بهبود شرایط کالبدی، اجتماعی و اقتصادی است؛ بنابراین سه بعد اساسی را می‌توان در توسعه محلی شناسایی کرد که عبارتند از:

الف) اقدام مردم و مشارکت داوطلبانه.

ب) همکاری و حل مشکل به‌صورت همکاری (سرمایه‌اجتماعی).

پ) توانمندسازی و توجه به نتایج جامعه‌نگر و فراگیر (*Rezazadeh & Selselle, 2010: 128*).

رویکرد دارایی مبنا مانند دیدگاه‌های دیگر توسعه محلی بر اهمیت ظرفیت‌های اجتماع محلی تأکید کرده، اما این دیدگاه، در کنار اهمیت سرمایه اجتماعی، به اهمیت ظرفیت‌های کالبدی و فیزیکی نیز تأکید کرده است. رویکرد دارایی مبنا از سه ویژگی فرایندگرایی و تأکید بر ظرفیت‌سازی، جامع‌نگری و بسیج همه دارایی‌های محلی و رویکرد ابزاری به دارایی‌های محلی در تحقق اهداف آن برخوردار است (*Danesh Mehr, 2023*). در رویکرد دارایی مبنا، سیاست‌های دارایی مبنای مردم‌گرا که بر توانمندسازی به جای استحقاق تأکید دارد، هم از مشارکت داوطلبانه و هم از مکان مبنا بودن نشأت می‌گیرد و این مسئله بر جامعیت آن دلالت دارد (*Vosuqi & Habibi, 2014: 16*). رویکرد دارایی مبنا توسط سه مشخصه ساده و وابسته به هم تعریف می‌شود؛ شناسایی دارایی‌های محلی، جلب مشارکت ساکنان و ظرفیت سازی (*Rezazadeh & et. al, 2013: 43*).

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر کیفی از نوع تحلیل مضمون می‌باشد. تحلیل مضمون، روشی برای شناخت، تحلیل و گزارش الگوهای موجود در داده‌های کیفی است. این روش، فرایندی برای تحلیل داده‌های متنی است و باعث می‌شود داده‌های پراکنده و متنوع به داده‌هایی غنی و تفصیلی منجر شود (*Brown & Clark, 2006*). تحلیل مضمون یک راهبرد تقلیل و تحلیل داده‌ها می‌باشد که توسط آن داده‌های کیفی تقسیم‌بندی، طبقه‌بندی، تلخیص و بازسازی می‌شوند. تحلیل مضمون اصولاً یک راهبرد توصیفی است که یافتن الگوها و مفاهیم مهم را از درون مجموعه داده‌های کیفی تسهیل می‌کند (*Given, 2008:867*).

در روش‌های کیفی همچون تحلیل مضمون، روند پژوهش، تعداد نمونه را تعیین می‌کند. بنابراین نمونه‌گیری با منطقی تدریجی و به شکلی هدفمند همراه است و نمونه‌هایی انتخاب شدند که تجربه تسهیل‌گری داشتند و یا با موضوع تسهیل‌گری آشنایی داشتنند. با توجه به هدف پژوهش، با دو گروه متفاوت از افراد مصاحبه شد: اعضای دفاتر تسهیل‌گری شهر خرم‌آباد و فعالان محلی و اجتماعی ساکن در محلات حاشیه‌نشین. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش مصاحبه نیمه ساختار یافته بود که بعد از مصاحبه با ۲۵ نفر از مطلعین کلیدی اشباع نظری حاصل شد.

در این پژوهش تلاش شد از جنبه‌های مختلف به بررسی نقاط قوت و ضعف دفاتر تسهیل‌گری شهر خرم‌آباد پرداخته شود و به همین منظور با استفاده از تکنیک تحلیل مضمون بر اساس مراحل زیر عمل شد: شناسایی و استخراج اولیه کدها از مصاحبه‌ها، شناسایی مفاهیم مهم و تکرار شونده از میان کدها بر اساس نوع داده‌ها به شیوه «شناسایی شباهت‌ها و تفاوت‌ها» و «برش و مرتب‌سازی»، تعیین تعداد مفاهیم اولیه، تصفیه و پالایش مفاهیم که شامل حذف بعضی موارد، ادغام مفاهیم مشابه در یکدیگر، تعیین تعداد نهایی مفاهیم، طبقه‌بندی مفاهیم نهایی و تعیین مضامین اصلی و سرانجام ارائه مفهومی‌که به خوبی وجه غالب مضامین دیگر را پوشش دهد. از نظر میدان تحقیق، این پژوهش در محلات حاشیه‌نشین شهر خرم‌آباد که ۸ دفتر تسهیل‌گری فعالیت داشته‌اند انجام شد که از منظر تعریف سکونت گاه‌های غیر رسمی و حاشیه‌نشینی، به‌عنوان محلات حاشیه‌نشین محسوب می‌شوند.

جهت بررسی قابلیت اعتبار داده‌ها از روش‌های زیر بهره گرفته شد: ۱- دقت و کفایت استنادات و کدبندی‌ها و همچنین فرآیند گردآوری داده‌ها و تنظیم آنها به صورت سیستماتیک و نظام‌مند؛ ۲- توصیف ضخیم و غنی مصاحبه‌ها؛ ۳- تماس طولانی با محیط پژوهش؛ ۴- اشباع داده‌ها تا بتوانیم از ساخت مفاهیم دقیق اطمینان پیدا کرد.

جدول ۱: مشخصات افراد شرکت‌کننده در پژوهش

Table 1: *Characteristics of the People Participating in the Research*

شماره	جنسیت	سن	تحصیلات	محله
Number	*Gender*	*Age*	*Education*	*Neighborhood*
۱	مرد	۳۰	دیپلم	پشت بازار
۲	مرد	۴۵	کارشناسی	پشت بازار
۳	مرد	۳۲	کارشناسی	ماسور
۴	زن	۲۸	سیکل	اسدآبادی
۵	زن	۳۲	کارشناسی	پشت بازار
۶	مرد	۴۰	دکتری	اسبستان
۷	زن	۳۷	دیپلم	اسبستان
۸	مرد	۴۵	سیکل	فلک‌الدین
۹	مرد	۴۰	کارشناسی ارشد	فلک‌الدین
۱۰	مرد	۴۵	سیکل	دره گرم
۱۱	مرد	۳۸	کارشناسی	دره گرم
۱۲	زن	۳۵	دیپلم	پاچنار
۱۳	مرد	۴۷	جهانگیرآباد	کارشناسی ارشد
۱۴	مرد	۴۵	جهانگیرآباد	دیپلم
۱۵	زن	۴۲	ماسور	سیکل
۱۶	مرد	۳۵	ماسور	کارشناسی
۱۷	مرد	۴۸	کوی علی‌آباد	سیکل
۱۸	زن	۳۳	شمشیراباد	کارشناسی ارشد
۱۹	مرد	۴۰	کرگانه	سیکل
۲۰	مرد	۵۵	گل‌سفید	سیکل
۲۱	مرد	۵۲	پشته مطهری	دیپلم
۲۲	زن	۴۰	میدان تیر	دیپلم
۲۳	مرد	۲۸	ماسور	کارشناس ارشد
۲۴	زن	۴۰	ماسور	دیپلم
۲۵	زن	۳۷	پاچنار	کارشناسی

یافته‌های پژوهش

در پژوهش حاضر، مصاحبه‌های انجام شده از مطلعین کلیدی، پس از پیاده‌سازی، با استفاده از روش تحلیل مضمون در قالب مضمون‌های ذیل ارائه شد. در این راستا، مفاهیم پر تکرار و با اهمیت از میان کدها انتخاب شدند و سپس با طبقه‌بندی مفاهیم مرتبط با یکدیگر،

مضمون‌های اصلی که به خوبی مضامین دیگر را پوشش می‌دهند انتخاب شدند. در پژوهش حاضر ۴۸ مفهوم و ۱۳ مضمون شناسایی شده است.

جدول ۲: فرایند استخراج مضمون‌های اصلی

Table 2: *Process of Extracting Main Themes*

نقاط قوت دفاتر تسهیل‌گری	
Strengths of Facilitation Offices	
مضمون فرعی	مضمون اصلی
Sub-Theme	*Main Content*
بروزرسانی و دقیق بودن اطلاعات و آمار محلات	دستیابی به بانک اطلاعاتی دقیق در حوزه‌های مختلف
تشکیل پایگاه داده و تدقیق داده‌ها	
شناخت جامعه محلی با استفاده از آمار و اطلاعات دقیق از محله	
توجه به ظرفیت‌ها و دارایی محلات	استفاده‌از ظرفیت ساکنان برای حل مسائل و مشکلات
توجه به آسیب‌ها و مسائل اجتماعی و تلاش جهت کنترل و کاهش آنها با همراهی جامعه محلی	
تشکیل تیم و گروه از بین ساکنین محلی	
جذب همیاران محلی در بین افراد داوطلب	تقویت مشارکت مردمی
شناسایی افراد اثرگذار محلی	
استفاده از تجربیات و نفوذ افراد اثرگذار محلی جهت رفع مسائل محله	
مراجعه به نهادها و بیان مسائل محلات	ترغیب نهادها به فعالیت در محلات
رایزنی و انجام مراحل اداری و ترغیب نهادها به فعالیت در محلات هدف	
برگزاری جلسات بین نهادها و جامعه محلی	
دعوت از مسئولین ذیربط جهت بازدید از محلات و پیگیری مشکلات جامعه محلی	
برگزاری جلسات گفتگوی گروهی در بین خانواده‌های آسیب‌دیده	تقویت روحیه امید در بین ساکنین محلی
ارائه مشاوره‌های فردی و گروهی به افراد آسیب‌دیده	
تلاش جهت تغییر نگاه افراد و افزایش حس امیدواری به ساکنین محلی	
تبدیل مکان‌های ناامن محله به مکان‌های امن با مشارکت جامعه محلی	افزایش حس تعلق ساکنین محلی

نقاط قوت دفاتر تسهیل‌گری	
Strengths of Facilitation Offices	
مضمون فرعی	مضمون اصلی
Sub-Theme	*Main Content*
ترغیب افراد ذی‌نفوذ و معتمد به فعالیت در محلات	
تجهیز پارک‌های محله	
فعال کردن سرای محلات	
تلاش جهت رفع کمبودهای محلات هدف (آسفالت معابر اصلی، تعمیر و تعویض لامپ‌های خراب در سطح محلات هدف، رفع فشار آب و ...)	
نقاط ضعف دفاتر تسهیل‌گری	
شناخت ناکافی از مفهوم تسهیل‌گری در بین نهادها	عدم آشنایی برخی از دستگاه‌های اداری از اهداف و شرح خدمات دفاتر تسهیل‌گری
عدم آمادگی نهادهای مختلف بصورت دانشی و عملی از پروژه تسهیل‌گری	
عدم آشنایی مدیران محلی با وظایف و شرح خدمات دفاتر تسهیل‌گری	
غلبه فعالیت‌های خیریه‌ای بر فعالیت‌های تخصصی در محلات	رویکرد خیریه‌ای و کاسب‌گرایانه برخی از مؤسسات
تأکید برخی مدیر عاملان بر توزیع بسته‌های معیشتی در محلات	
تصور جامعه محلی از تسهیل‌گری به‌عنوان مراکز خیریه	
ناهماهنگی پرداخت کارکنان دفاتر با قانون کار	
تأکید دفاتر بر فعالیت‌های مناسبتی و تقویمی	نامشخص بودن نتایج و اثربخشی عملکرد دفاتر
برگزاری برنامه‌ها به صورت مقطعی	
تأکید بر زود بازه بودن نتایج اقدامات	
نداشتن چشم‌انداز مشخص	
تزریق رویکرد کمی از طرف شرکت مشاور و کارفرما به دفاتر	غلبه رویکرد کالبدی دفاتر بر رویکرد اجتماعی و فرهنگی
تأکید و تمرکز بر فعالیت‌های کالبدی در محلات	
کم‌اهمیت تلقی کردن اقدامات فرهنگی و اجتماعی به دلیل زمان بر بودن آنها	
ندادن آموزش‌های ضمن خدمت و مستمر به مدیران و کارشناسان جهت ارتباط با جامعه محلی	کیفیت پایین نیروی انسانی در برخی دفاتر
عدم آموزش کارشناسان جدیدالورود به پروژه توسط راهبران	
جذب نیروهای سفارشی در برخی از دفاتر و معرفی توسط مدیر	

نقاط قوت دفاتر تسهیل‌گری	
Strengths of Facilitation Offices	
مضمون فرعی	مضمون اصلی
Sub-Theme	*Main Content*
عاملان	
حمایت امور اجتماعی استانداری از برخی مدیران کم تجربه	
ضعف دانش تسهیل‌گری در بین برخی راهبران	ضعف در نظارت و پایش عملکرد دفاتر
ارتباط کم کارشناسان با راهبران تخصصی	
بازدید های میدانی کم و نظارت پایین راهبران استانی	
عدم نظارت بر عملکرد کارشناسان دفاتر	
رویکرد سلیقه‌ای مدیران دفاتر	
واگذاری‌های غیر منطقی دفاتر به مؤسسات	ضعف هماهنگی بین امور اجتماعی استانداری و شرکت مشاور
کم‌اهمیت پنداشتن پروژه توسط استانداری	
رویکرد از بالا به پایین استانداری نسبت به شرکت مشاور و مؤسسات مجری	
اتخاذ تصمیمات امور اجتماعی استانداری بدون هماهنگی با شرکت مشاور	

(منبع: یافته‌های تحقیق)

نقاط قوت دفاتر تسهیل‌گری

- دستیابی به بانک اطلاعاتی دقیق در حوزه‌های مختلف

از جمله نقاط قوت دفاتر تسهیل‌گری، تهیه گزارش‌های شناخت جامعه محلی و تشکیل بانک اطلاعاتی جامع محلی جهت هر گونه برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری می‌باشد. این گزارش‌ها شامل تاریخچه، جمعیت‌شناختی، نمونه‌گیری، تمام شماری محله، معیشت، مشارکت اجتماعی، انسجام اجتماعی، اعتماد اجتماعی، سرمایه اجتماعی، اقوام و اتباع، حمل و نقل و جابجایی مسکن، خدمات شهری، بنگاه‌های خرد، وضعیت حقوقی، آسیب‌های اجتماعی، تاب‌آوری، امور زیربنایی و روبنایی است. این گزارش‌ها به‌طور عمده حاصل فعالیت‌های میدانی کارشناسان دفاتر تسهیل‌گری و توسعه محلی است. بعد از تکمیل پرسشنامه‌ها و فرم‌های برداشت میدانی، این داده‌ها در قالب بانک‌های اطلاعاتی *SPSS* و *GIS* تشکیل و با در اختیار داشتن پایگاه اطلاعاتی بهنگام و توأم با داده‌های مورد نیاز باعث می‌شود تسهیل‌گر گام‌های هدایت و کنترل را در جهت اقدامات صحیح با اطمینان بیشتری برداشته و با پشتیبانی داده‌ها و تحلیل‌های ناشی از آن، مشارکت‌های اجتماعی و نهادی را همراه‌تر و مؤثرتر نماید.

«در بسیاری از پروژه‌ها، نظام سیاست‌گذاری براساس داده‌های ناقص پیش می‌رفت اما در این پروژه، داده‌ها شکل منسجم و علمی گرفت. شکل‌گیری پایگاه داده بر اساس و منطبق بر جامعه محلی بوده که شامل بروزرسانی و تدقیق داده‌ها در حوزه‌های مختلف می‌باشد» (کد پنج).

«این پروژه تجمیعی از دیگر پروژه‌هاست که به رویکرد بین رشته‌ای در چند حوزه به صورت همزمان توجه کرده‌است» (کد یازده).

- استفاده از ظرفیت ساکنان برای حل مسائل و مشکلات

تجارب ملی و بین‌المللی در موضوع حاشیه‌نشینی نشان می‌دهد که راه برون‌رفت از این وضعیت تکیه کردن به توان و استفاده از ظرفیت‌های مردمی است؛ لذا به نظر می‌رسد راه حل پایدار مسئله حاشیه‌نشینی منوط به تغییر رویکرد موجود و حرکت به سمت نهادسازی مردمی است. در تجربه الگوی دفاتر تسهیل‌گری تلاش برای تحقق این دو مؤلفه را می‌توان مشاهده کرد؛ هم تغییر رویکرد داده شده و هم تلاش شده است تا از ظرفیت‌های مردمی استفاده گردد.

«از جمله نقاط قوتی که دفاتر در سطح محلات بر آن تأکید می‌کنند، پیش برد برنامه‌ها و اقدامات با همراهی و مشارکت جامعه محلی و افراد اثرگذار محلی و همیاران می‌باشد، به‌عنوان نمونه در سطح محلات مسئله‌یابی مشارکتی جهت تعیین و اولویت‌بندی مهم‌ترین مسائل محلات با مشارکت جامعه محلی صورت گرفته‌است» (کد شش).

«از جمله اقدامات مثبت دفاتر این بود که در برگزاری برنامه‌ها و رویدادها از ساکنین محلی استفاده می‌کردند، به‌عنوان نمونه در مراسم درخت‌کاری در سطح محله، حضور و مشارکت تیم‌های اجتماع محور چشم‌گیر بود» (کد بیست).

- تقویت مشارکت مردمی

ایجاد یک جامعه شهری که در آن تمام افراد امکان دستیابی به سعادت را داشته باشند، بر عهده یک فرد یا گروه اجتماعی خاص نیست، بلکه نیاز به مشارکت تک‌تک افراد جامعه دارد. مشارکت فرآیند درگیر شدن کلیه گروه‌های مردم در همه مراحل و ابعاد توسعه و در این میان ظهور توانائی‌ها، قابلیت‌ها و در نتیجه رشد تعالی مادی و معنوی آنهاست.

توجه به فرهنگ محلی همراه با شناخت ظرفیت‌ها و دارایی‌های محلی، توجه به آسیب‌های اجتماعی در محلات و ضرورت جذب و ایجاد همکاری با افراد داوطلب و اثرگذار

محلی، تلاش در راستای بسیج و مشارکت جمعی از زاویه دید مشارکت‌کنندگان یکی از نقاط قوت دفاتر تسهیل‌گری از دیدگاه مطلعین کلیدی می‌باشد.

«تشکیل تیم و گروه در محلات، جذب همیاران محلی و برگزاری جلسات مداوم با اعضای محلی باعث ایجاد کارگروهی در راستای حل مسائل محلات شد» (کد دوازده).

« از جمله نقاط قوت دفاتر تسهیل‌گری این بود که‌از افراد اثرگذار محلی در راستای رفع مسائل محلات استفاده می‌شد، به‌عنوان نمونه برای رفع مشکل تیرهای چراغ برق که خراب شده بودند، از فرد اثرگذار محلی که در مخابرات فعالیت می‌کرد، کمک گرفتیم و بعد از گذشت دو هفته، مشکل رفع شد» (کد نه).

- ترغیب نهادها به فعالیت در محلات

تغییر نگرش مسئولان به مسأله مشارکت در محلات، تلاش جهت ارتقای سطح آگاهی ساکنان از طریق فعالیت‌های آموزشی و انجام فعالیت‌های تبلیغی و اطلاع‌رسانی، توجه به ظرفیت‌ها و دارایی‌های محلات، تبدیل شهروندان منفعل به شهروندان فعال و تقویت روحیه مطالبه‌گری ساکنین محلی، از جمله اقدامات دفاتر تسهیل‌گری بود که باعث شد مسئولین نگاه ویژه‌ای به محلات کمتر برخوردار داشته باشند.

«پروژه حلقه واسطی بین جامعه محلی و نهادهای مدنی و اداری شد. تلاش کرد تا با رایزنی و تشکیل جلسات ضرورت حضور و انجام اقدام در محلات را برای نهادهای اداری ثابت کند» (کد پانزده).

«حضور برخی از ساکنین محلات در جلسات شهرداری و روحیه مطالبه‌گری آنها باعث شده بود که شهردار اگر قول تأمین سطل زباله یا قول آسفالت در محله‌ای را می‌داد، آن را اجرا می‌کرد» (کد نوزده).

- تقویت روحیه امید در بین ساکنین محلی

مسأله امید و عوامل و پیامدهای آن برای سلامت اجتماعی و روانی افرد بسیار مهم است، چون دستیابی به اهداف، نقشه‌ها و آرزوها در آینده به وقوع می‌پیوندند، بنابراین این که افراد چگونه آینده خود را می‌بینند عامل مهمی در انگیزه، تحرک و رشد فرد در طول زندگی می‌باشد.

از جمله نقاط مثبت دفاتر تسهیل‌گری به واسطه داشتن تعامل و ارتباط با جامعه محلی و گفتگو در خصوص مسائل و مشکلات آنها، افزایش روحیه امیدواری در بین ساکنان محلی می‌باشد.

«به‌عنوان مددکار در خیلی از موارد، موردهایی مراجعه کردند که به واسطه شرایط بد زندگی افسرده بودند و افکار خودکشی داشتند، پس از مشاوره‌های فردی و گفتگو با آنها و پیگیری نهادی برای رفع مسائل فردی و خانوادگی باعث شده تاب‌آوری افراد بالا رفته و روحیه افراد بهبود یابد» (کد بیست و چهار).

«برگزاری کلاس‌های مهارت‌آموزی فنی و حرفه‌ای و تشکیل صندوق‌های خرد اقتصادی و دادن وام جهت اشتغال به اعضاء باعث تقویت روحیه امید در بین برخی ساکنین محلی شد» (کد هیجده).

- افزایش حس تعلق ساکنین محلی

محله تنها یک مکان و محیط برای فعالیت‌های انسانی و سرپناه نیست بلکه پدیده‌ای است که انسان در تعامل خود با آن، بدان معنا بخشیده و به آن دلبسته می‌شود. از جمله نقاط قوت دفاتر تسهیل‌گری این بود که در افزایش حس تعلق ساکنین محلی نسبت به محله تأثیر مثبت داشتند.

پررنگ کردن آداب و رسوم محلی، حساس‌سازی نسبت به مکان‌های دوران کودکی، تأکید بر مقوله هویت، شناسایی چهره‌های موفق علمی، هنری، ورزشی محله به ساکنین، بهبود سیمای محله، دفع مناسب آب‌های سطحی محله برای جلوگیری از آلودگی بصری، فعال کردن سرای محلات جهت گذراندن اوقات فراغت، تجهیز پارک‌های محله، تلاش در جهت زیباسازی محله و رفع مشکلات ساکنین بخشی از فعالیت‌های است که خروجی آن به افزایش حس تعلق ساکنین محلی منتج می‌شود.

«در محله پاسنگر پشت بازار به دلیل اینکه معابر خاکی بود، بسیاری از ساکنین محلی احساس خوبی نسبت به محله نداشتند، بعد از نیازسنجی صورت گرفته و پیگیری‌های دفتر، چند معبر از محله آسفالت شد، ساکینن از این اقدام استقبال کردند و برخی که قبلاً قصد فروش منزل خود را داشتند، از این تصمیم منصرف شدند» (کد دو).

«اقلیت لوطی‌ها در شهر خرم‌آباد در محلات اسدآبادی و گل‌سفید زندگی می‌کنند، پس از شناسایی چهره‌های موفق هنری بخصوص در زمینه موسیقی، گروه هنرمندان محله

گل‌سفید تشکیل شد، اقدامی‌که منجر به هویت‌دهی به گروه و افزایش حس تعلق در بین لوطی‌ها را در پی داشت» (کد بیست).

نقاط ضعف دفاتر تسهیل‌گری

- عدم آشنایی برخی از دستگاه‌های اداری از اهداف و شرح خدمات دفاتر تسهیل‌گری

هدف از تسهیل‌گری، تسهیل و آسان‌سازی ارتباط جامعه محلی و نهادها در راستای ارتقاء توسعه محلات است. جهت انجام اقدامات نیاز به ارتباط دو سویه نهادها و دفاتر تسهیل‌گری است. برای برنامه‌ریزی مناسب، حفظ و تداوم مشارکت در جامعه محلی و رشد محلات نیاز به داشتن آگاهی و دانش تسهیل‌گری است؛ همچنین اطلاع از اهداف و شیوه عمل تسهیل‌گری جهت انجام اقدامات لازم است. با این وجود عدم اطلاع از تسهیل‌گری توسط نهادها می‌تواند مانع انجام اهداف تسهیل‌گری و عدم همکاری نهادها با انجام اقدامات در سطح محلات به علت ناآگاهی از اهداف و فرایند تسهیل‌گری باشد.

عدم همراهی نهادها، غالب شدن رویکرد تقابل و موازی کاری در بین نهادها، نداشتن سیستم ارتباطی منسجم جهت هم‌افزایی‌ها، عدم آشنایی برخی نهادها با اهداف تسهیل‌گری، بی‌اهمیت انگاشتن ضرورت وجود دفاتر تسهیل‌گری و بی‌ثمر دانستنن اقدامات آنان از جمله مسائل مطرح شده در خصوص این چالش از دید مطلعین کلیدی می‌باشد.

«بسیاری از مدیران محلی فهم مشترک و درستی از تسهیل‌گری ندارند، برخی از مدیران برای اولین بار واژه تسهیل‌گری را می‌شنیدند. کمبود دانش مدیران استانی و نداشتن فهم مشترک باعث می‌شد در خیلی از اداره‌ها در یک سال اول پروژه در خصوص اهداف تسهیل‌گری و ضرورت آن، زمان و انرژی زیادی از تسهیل‌گران گرفته شود» (کد بیست و پنج).

«در حوزه ساختارهای اجرایی نهادهای مختلف آمادگی حمایت از این پروژه را بصورت دانشی و عملی نداشتند. نهادهای استانی به لحاظ فنی و اجرایی و ساختارمندی فهم مشترکی از موضوع تسهیل‌گری و هماهنگی با اهداف آن نداشتند» (کد بیست و سه).

- کیفیت پایین نیروی انسانی در برخی از دفاتر تسهیل‌گری

از دیدگاه مطلعین کلیدی از جمله چالش‌های مطرح شده در برخی دفاتر، نداشتن سابقه و تجربه کاری، عدم آموزش مستمر به کارشناسان، غلبه رویکردهای دانشگاهی در انتخاب کارشناسان، انتخاب مدیران جوان و بعضاً کم تجربه، اشتغال به امور اداری و عدم حضور مؤثر

در میدان و ضعف گفتگو در بین مجموعه دفاتر به علت عدم تجربه فعالیت‌های مدنی و اجتماعی می‌باشد.

«زمانی که وارد تسهیل‌گری شدم آموزش‌ها بیشتر خود محور بود» (کد سه).

«در زمان بکارگیری نیروها به مدرک تحصیلی مرتبط اهمیت داده شد اما به سابقه فعالیت مدنی کارشناسان و تجربه کاری مدیران بهایی داده نشد» (کد سیزده).

- ضعف هماهنگی بین امور اجتماعی استانداری و شرکت مشاور

استانداری به‌عنوان یکی از نهادهای اجرایی مهم در هر استان در صورت هماهنگی با شرکت مشاور در اهداف و عمل تسهیل‌گری نقش مهمی در روند کاری، شناسایی و اثبات ضرورت تسهیل‌گری در محلات حاشیه‌ای به دیگر نهادها و تسهیل ارتباط بین نهادی می‌توانست داشته شد. با این وجود یکی از چالش‌های مطرح شده از دید مطلعین کلیدی، عدم هماهنگی امور اجتماعی استاندار و شرکت مشاور می‌باشد.

«استانداری‌ها با پروژه چند وجهی و با نیروهای زیاد که با پرسنل استانداری برابر بود و رویکرد متفاوت داشتند روبرو شد. این چالش، ساختاری ناهماهنگ ایجاد کرد» (کد یازده).

«در بسیاری از مواقع، امور اجتماعی استانداری از دفاتر انتظاراتی داشتند که بعضاً با انتظارات شرکت مشاور هماهنگ نبود، نوعی دو گانگی و ابهام وجود داشت» (کد یازده).

- نامشخص بودن نتایج و اثربخشی عملکرد دفاتر

توسعه محله محور امری چند بعدی و تحقق آن به استمرار فعالیت‌ها و اقدامات در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و حقوقی است. اقداماتی که‌اجرای آنان نیاز به برنامه‌ریزی بلندمدت همراه با مشخص بودن نتایج و ثمربخشی آنان در تغییر وضعیت چندگانه محلات دارد. با این وجود از جمله نقدهای مطرح شده توسط مشارکت‌کنندگان، نامشخص بودن نتایج اقدامات، عدم اثربخشی آنان، موقتی و ناپایداری اقدامات در سطح محلات است. طبق گفته‌های مشارکت‌کنندگان، اقدامات در محلات به اموری سطحی و مقطعی تبدیل شده‌اند که فاقد آثاری بلندمدت و مشخص در سطح محلات هستند.

«اقدامات انجام شده در دفاتر آثار بلندمدتی ندارند و بیشتر معطوف به برنامه‌های مناسبتی هستند که در یک روز خاص اجرا و تمام می‌شوند» (کد ده).

«با وجود اقدامات و فعالیت‌های دفاتر در سطح محلات، به دلیل مسائل و مشکلات فراوانی که در محلات وجود داشت، اثربخشی عملکرد دفاتر چندان مشخص نیست» (کد پانزده).

- غلبه رویکرد کالبدی دفاتر بر رویکرد اجتماعی و فرهنگی

گسترش آسیب‌های اجتماعی در محلات حاشیه‌ای منجر به تلاش برای شکل‌گیری دفاتر تسهیل‌گری پس از استقرار دفاتر بازآفرینی شهری شد. هدف ارتقاء سطح اجتماعی و فرهنگی محلات حاشیه‌نشین از طریق افزایش سرمایه اجتماعی، مشارکت جمعی و ظرفیت نهادسازی با استفاده از اطلاعات مبتنی بر محله و ظرفیت‌های و دارایی محلات بوده این در حالی است که اطلاعات ناشی از ارزیابی و دیدگاه کارشناسان نشان‌دهنده عدم موفقیت حداکثری دفاتر در نگه‌داشت رویکرد اجتماعی و فرهنگی در محلات و غلبه رویکرد کالبدی در اقدامات و فعالیت‌های غالب دفاتر می‌باشد. از جمله نقاط ضعف دفاتر تسهیل‌گری، تمرکز بیشتر بر بخش کالبدی در مقام برنامه‌ریزی، عمل و ارزیابی است.

«فعالیت‌های فرهنگی اجتماعی در بلندمدت و بازه زمانی اثر خود را نشان می‌دهند همین باعث شده اقدامات دفاتر به سمت فعالیت‌هایی برود که در بازه زمانی کمتر نتیجه مشخص دارند و قابل مشاهده‌اند مانند آسفالت معابر یا تعمیر شبکه آب»(کد نوزده).

«با اینکه اقدامات فرهنگی و اجتماعی تأثیر زیادی در کاهش آسیب‌های اجتماعی دارند اما گاهاً فعالیت‌های اجتماعی و فرهنگی بی‌اهمیت جلوه داده می‌شوند و به اقدامات کالبدی مانند تعویض تیرهای چراغ برق و یا ترمیم شبکه آب اهمیت بیشتری نشان داده می‌شد» (کد دو).

- رویکرد خیریه‌ای و کاسب‌گرایانه برخی از مؤسسات

سازمان‌های خیریه‌ای به سازمان‌هایی اطلاق می‌شود که هدف صرفاً نیکوکارانه‌ای دارند. از جمله مشخصه و اولین کمک مؤسسات خیریه‌ای ارسال کمک و به‌ویژه کمک‌های معیشتی به مردم محلات حاشیه‌ای است. با این وجود جامعه‌شناسان معتقدند خدمات خیریه‌ای از لحاظ ساختاری می‌توانند مانع تغییر شرایط موجود شوند و نقش معکوسی در توانمندسازی جامعه محلی دارند. در واقع آنها معتقدند مؤسسات خیریه‌ای رویکرد نامشخص و مقطعی دارد که منجر به وابستگی و گسترش روحیه تکدی‌گری در جامعه محلی می‌باشد، این در حالی است که رویکرد سازمان‌های مردم نهاد متکی بر آسیب‌های اجتماعی و ریشه‌های آن در

محلات است و هدف آن است که با استفاده از ظرفیت‌های محلات در جهت توانمندسازی افراد محلی گام بردارند.

«برخی مؤسسات نگاه خیریه‌ای و بعضاً کاسب‌گرایانه دارند، و بیشتر به فکر تجاری بودن پروژه هستند تا دغدغه جامعه محلی» (کد چهارده).

«غالب مؤسساتی که دفاتر به آنها واگذار شده بود به‌عنوان خیریه فعالیت می‌کردند، پس از واگذاری دفاتر نیز همین رویکرد را دنبال کردند مشکلی که ایجاد می‌کرد فعالیت‌ها متمرکز بر کمک‌های معیشتی بود که این شکل از ارائه خدمات به مردم که صرفاً دریافت‌کننده باشند روحیه کمک‌طلبی را در مردم افزایش می‌داد و مشارکت در فعالیت‌ها را به شرط دریافت کمک‌های معیشتی تقویت می‌کرد» (کد بیست و یک).

- ضعف در نظارت و پایش عملکرد دفاتر تسهیل‌گری

نظارت از اصلی‌ترین برنامه در عرصه‌های مختلف یک سازمان برای ارزیابی عملکرد و برنامه دستگاه‌های زیر مجموعه و بازیابی نقاط قوت و ضعف آنان می‌باشد. نظارت عامل مهمی در بازدارندگی از انحراف در یک سیستم است. از چالش‌های مطرح شده توسط شرکت‌کنندگان نبود سیستم نظارتی منسجم در پروژه تسهیل‌گری است.

«از آنجایی که نظارت مشخصی بر عملکرد مؤسسات نبود هر دفتر بر حسب رویکرد سلیقه‌ای مؤسسه و مدیران مدیریت می‌شد و این مسئله باعث چالش‌ها و تنش‌هایی در محیط و روابط کاری دفتر می‌شد» (کد سه).

«در پروژه دفتر تسهیل‌گری، سیستم پایشی وجود ندارد، بسیاری از برنامه‌هایی که ممکن است خروجی مطلوبی نداشته باشد اجرا می‌شد، بدون هیچ‌گونه پایشی از طرف شرکت مشاور و یا کارفرما» (کد شانزده).

بحث و نتیجه‌گیری

مسئله حاشیه‌نشینی در طول چند دهه اخیر چالش اصلی مدیریت شهری بوده و بعد از تجربیات مختلف برخورد قهری، نادیده انگاشتن و در نهایت به رسمیت شناختن، آنچه که اکنون توسط سازمان‌های بین‌المللی توصیه شده، رویکردهای توانمندسازی و توسعه محلی می‌باشد. مناطق حاشیه با چهار ناپایداری کالبدی، اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی مواجه هستند. تجربه نشان داده است که تقریباً همه حاشیه‌ها دیر یا زود بخشی از شهرهای اصلی خواهند شد و حاشیه‌های جدیدی ظاهر خواهد شد. این قضیه دور باطلی است که در تجربه

مدیریت شهری ایران در تاریخ معاصر مکرر در حال تکرار است. در این میان موضوع تعلق شهروندی و مشارکت حاشیه‌نشینان در امور شهر موضوعی تأمل‌پذیر است. اما الگوی شهرنشینی در ایران دچار بیماری‌های اساسی بسیاری از جمله طراحی بی‌روح و ناموزون، فاصله زیاد بین مناطق در برخورداری از خدمات شهری، رشد خارج از اراده مدیریت شهری شهرها و حتی عدم مشارکت شهروندان شده است. بنابراین گفته می‌شود اگر چه خانه حاشیه‌نشینان در شهر است، آنها شهر را خانه خود نمی‌دانند. در این پژوهش با استفاده از روش کیفی از نوع تحلیل مضمون به شناسایی نقاط قوت و ضعف دفاتر تسهیل‌گری شهر خرم‌آباد پرداخته شد.

دفاتر تسهیل‌گری به‌عنوان خانه‌های امن محله و همچنین حلقه واسطه بین شهروندان با نهادها و دستگاه‌های اجرایی و دولتی هستند. شناخت محله، جلب مشارکت مردم، برنامه‌ریزی اجتماع‌محور، اعتمادسازی، بهبود کیفیت زندگی افراد، توانمندسازی افراد، حساس‌سازی و توجه به مسائل اجتماعی، درگیر ساختن جامعه هدف با مسائل و مشکلات، مشارکت اجتماعی شهروندان، تبدیل شهروندان منفعل به شهروندان مطالبه‌گر از جمله محورهای فعالیت دفاتر تسهیل‌گری به شمار می‌آید که خروجی این برنامه‌ها می‌تواند به توانمندسازی جامعه محلی ختم شود. در همین راستا مشخص گردید که استمرار و تقویت دفاتر تسهیل‌گری می‌تواند در توانمندسازی و توسعه محلات حاشیه‌نشین مؤثر باشد. نتایج پژوهش حاضر نقش دفاتر تسهیل‌گری را در توسعه محلی محلات حاشیه‌ای تأیید می‌کند و با نتایج بدست آمده از پژوهش سجادی و جلیلی صدرآباد (۱۴۰۰) و پژوهش شیخی و همکاران (۱۴۰۱)، که دفاتر تسهیل‌گری می‌توانند در توانمندسازی و توسعه محلات حاشیه‌ای و کمتر برخوردار تأثیر مثبت داشته باشند ارتباط دارد و همچنین با نتایج پیوسته‌گر و همکاران (۱۳۹۶)، مبنی بر اینکه فعالیت دفاتر تسهیل‌گری در تحقق اهداف بازآفرینی شهری جامع پایدار است هم‌خوانی دارد.

مجموع مصاحبه با مطلعین کلیدی حاکی از آن است که این دفاتر توانسته‌اند در سطح محلات محدوده مورد مطالعه به شناخت، پشتیبانی اطلاعاتی و امور مطالعاتی و علمی خوبی دست پیدا کنند و جامع‌ترین آمار و اطلاعات لازم را در حوزه‌های مختلف کالبدی، اجتماعی، مددکاری، اقتصادی و حقوقی به‌دست آورند و در درجه بعد با بسترسازی، اعتمادسازی و توانمندسازی زمینه را برای مشارکت مردم و تسریع فرایند توسعه محلی فراهم کنند. اما با توجه به کارکرد مقطعی، تورم افسارگسیخته، بیکاری فزاینده و گسترس فقر در سطح جامعه

بخصوص در محلات کمتر برخوردار از لحاظ توانمندسازی اقتصادی ساکنین چندان موفق نبوده‌اند.

متأسفانه در مدیریت شهری ما تغییر مداوم رویکردها و سیاست‌های مداخله در امور و توسعه شهرها سبب عدم شکل‌گیری و نبود انباشت مدیریتی و منابع و جوانمرگی ایده‌ها با تغییر مدیران می‌شود که شهر ایرانی را از نهادهای فراگیر، پایدار و مؤثر برای بهبود امور و ارتقاء کیفیت زیست‌شهری و دستیابی به شهرهای زیست‌پذیرتر و انسانی‌تر باز می‌دارد، بنابراین دفاتر تسهیل‌گری در کشور نوپا هستند و به جای برخوردهای سلبی و مقطعی و تعطیل کردن دفاتر، می‌توان با اصلاح ابعاد معیوب احتمالی، جریان‌سازی اجتماعی و توجه به مسائل و مشکلات محلات حاشیه‌ای به سمت تقویت رویکرد توسعه محلی در محلات گام برداشت.

جهت تقویت اثربخشی و کارآمدی دفاتر تسهیل‌گری در سطح محلات پیشنهادهایی به شرح ذیل ارائه می‌گردد:

احیای مجدد دفاترتسهیل‌گری و رسمیت‌بخشی به آنها، ایجاد و تقویت همکاری‌های چند سویه بین دفاتر تسهیل‌گری و سایر نهادهای دخیل در امور محلات مانند شورای محلات، شهرداری و غیره؛ توجه به نهادسازی و آموزش مستمر به گروه‌ها و تیم‌های محلی جهت تقویت و به رسمیت شناختن آنها؛ لزوم داشتن برنامه‌ریزی بلندمدت طرح با هدف پایدارسازی فعالیت‌ها و اقدامات به جای تأکید بر راهبرد شتاب‌زده خروج در سطح محلات؛ تدوین دقیق شاخص‌های ارزیابی عملکرد دفاتر مبتنی بر اهداف طرح و به‌کارگیری این شاخص‌ها در راستای ارزیابی و بهبود وضعیت عملکرد دفاتر به‌صورت فصلی و سالانه؛ ارزیابی نیروی انسانی شاغل در دفاتر و الزام در به‌کارگیری نیروی انسانی توانمند و صاحب صلاحیت و رعایت تعادل جنسیتی در نیروهای دفاتر، چرا که اکثر نیروی‌های دفاتر از بانوان می‌باشد و با توجه به بافت محلات حاشیه‌ای، هر دفتر ضرورت دارد که حداقل دارای دو نیروی آقا باشد.

References:

Alison, G. (2009). "The well-connected Community: A Networking Approach to Community Development", Second Edition, UK, University of Bristol. P.P 23-24.

Alwaer, H., & Cooper, I. (2019). "A review of the role of facilitators in community-based", designled planning and placemaking events. Built Environment, 45(2), 190-211.

Ares Eskoi, A., Badamchizadeh, P. (2023). "Analysis of neighborhood-based planning approaches and community-based regeneration", Geography and Human Relations, 6(3), 737-767. (Persian).

Asghari Zamani, A.; Zadoli Khajeh, Sh. (2022). "The model of empowering informal settlements based on the participation and facilitation approach, a case study of Tabriz metropolis", Journal of Geographical Analysis of Space, 12: 135-150. (Persian).

Ashan, B. (2023). Evaluation of socio-cultural effects of facilitation offices in marginal neighborhoods of Tabriz city (a case study of the facilitation office of Malazinal neighborhood), doctoral thesis of Tabriz University, Aras Campus. (Persian).

Autar, D. (2000). "Social Capital and Community Development", Community Development Jurnal 35, pp: 199–214.

Behzadi, S.; Jalili Sadrabad, S. (2023). "Investigating the role of facilitation and local development offices in empowering development target areas, a case study of Naser Khosro neighborhood in Isfahan", Journal of Geography and Urban Space Development, 10: 157-174. (Persian).

Braun, V.; Clarke, V. (2006). "Using thematic analysis in psychology", Qualitatve Research in psychology,Vol.3 No. 2:77-101. Retrived from: http:// eprints. Uwe.ac.uk/11735.

Danesh Mehr, H. (2022). "Loss of local development capacities in Kurdistan province (providing foundation data

theory in the field of water resources management", local development (rural-urban), 15(1): 117-133. (Persian).

Ganji, M.; Kermani, M.; Shabanzadeh, I. (2022). Report on the evaluation of the performance of the facilitation and local development offices of the Ministry of Interior in organizing marginalized neighborhoods, Research Center of the Islamic Consultative Assembly. (Persian).

Given, L. M. (2008). The sage encyclopedia of qualitative Methods, Vol.1-2 ,California: Sage.

Han, J., Yoshitsugu, H., Cao, X., Imura, H. (2009). "Application of an integrated system dynamics and cellular automata model for urban growth assessment: A case study of Shanghai, China", journal of Landscape and Urban Planning, 91(3), 133-141.

Hogan, C. (2002). Understanding Facilitationtheory and principles.

Iran Statistics Center (2015). Investigating the demographic, economic and social characteristics of the cities of Lorestan province in the years 1956 to 2015. (Persian).

Javaheri, B.; Ebrahimi, S. (2022). "Investigating factors affecting the rate of urbanization in the provinces of Iran", Spatial Econometrics, 11(42): 49-60. (Persian).

Khodaei, Z.; Timuri, S. (2016). "An analysis of the spatial distribution of urban poverty in the areas of Khorramabad city", Socio-Cultural Development Studies Quarterly, 6(3), 33-58. (Persian).

Milan-Garcia, J.; Uribe-Toril, J.; Ruiz-Real, J.L.; de Pablo Valenciano, J. (2019). Sustainable Local Development: An Overview of the State of Knowledge. Resources, 8, 31. https://doi.org/10.3390/ resources8010031.

Nafisi, A.; Akhwan Alavi, S. H., Molki, A. (2022). "The theoretical framework of understanding the local development process from the perspective of community-oriented

development activists in Iran", Development Management Process Quarterly, 35(4): 127-150. (Persian).

Naghdi, E.; Sadeghi, R. (2005). "Marginalization is a challenge for sustainable urban development with an emphasis on Hamedan city", Social Welfare Quarterly, 5(20), 213-233. (Persian).

Naqdi, E.; Koulivand, Sh. (2016). "Investigating citizens' social participation in improving and renovating dilapidated urban tissues (the case of organizing dilapidated tissues on Modares Street, Kermanshah)", Urban Management Studies Quarterly, 7(21):1-20. (Persian).

Panishtegar, Y.; Hamad Dost, S.; Heydari, A. A., Rahimi, Enayat E. (2016). "Psychometric analysis regarding the performance of the facilitation offices of dilapidated urban tissues in the process of comprehensive and sustainable urban regeneration (a case study of the facilitation offices of Shiraz metropolis)", Research and Urban Planning, 8(30), 225-244. (Persian).

Pourahmad, A.; Ziyari, K.; Hamidi, A. (2015). "Measuring the function of facilitation offices in the renovation of worn-out urban tissues (case study: District 4, District 11 of Tehran)", Land Geography, 12(47), 49-63. (Persian).

Qadri, S.; Sharaf Khani, J. (2020). "Development based on local community (neighborhood-based) from idea to practice: Development based on local community in Tehran", Local Development (Rural-Urban), 12(1): 103-126. (Persian).

Rafiyan, M.; Houdensi, H. (2005). Reproduction of social capitals in urban areas in the approach of sustainable development of local communities, Computer Research Center of Islamic Sciences. (Persian).

Rezazadeh, R.; Salasleh, A. (2009). "A review of neighborhood sustainable development policies with an asset-based approach and an emphasis on social and physical capital", Architecture and Urbanism Quarterly, 2(4): 121-139. (Persian).

Shamai, A. (2015). “Local development strategies with a participatory approach through facilitation offices studied in the worn-out fabric of the neighborhood of the Republic of Tehran”, Local Development (Rural-Urban), 7(1): 103-128. (Persian).

Sheikhi, H.; Bronk, F.; Zangisheh Yai, S. (2022). “Local development and community-oriented facilitation approach of Jafar Abad neighborhood”, Future Urban Visions Quarterly, 1(5): 61-75. (Persian).

Taqvi Guderzi, S.; Biranvandzadeh, M.; Fathi Biranvand, M. (2012). “Informal settlement is a challenge for urban management: a case study of Falakuddin neighborhood in Khorramabad city”, New Attitudes in Human Geography Quarterly, 4(2), 103-122 . (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/soc100300.

Torabi Moghadam, S., Lombardi, P., & Tardivo, G. (2024). “Inclusive urban planning for upgrading an informal settlement”, Journal of Urbanism: International Research on Placemaking and Urban Sustainability, 1-25.

Vatanparast, A.; Esfahani, Z.; Parsa, F. (2018). Community-oriented approach (neighborhood interventions guide), published by the country's welfare organization. (Persian).

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.

Ziyari, K.; Hatami, A.; Safarpour, A. (2021). “Evaluation of dimensions and components of livability in urban areas with a sustainable development approach (a case study of Khorram Abad city areas)”, Vision of Future Cities Quarterly, 2(2) 33 -50. (Persian).

Zollet, S.; Meng, Q. (2024). “Revitalising rural areas through counterurbanisation: Community -oriented policies for the settlement of urban newcomers”, Habitat International 145, 103022.

Qualitative Evaluation of the Performance of Facilitation Offices (Case of Study: Facilitation Offices of Khorram Abad City)

Amin Roshanpour[1], *Asdallah Naghdi (Ph.D)*[2]

DOI: 10.22055/QJSD.2025.48474.3007

Abstract:

The problem of marginalization has been the main challenge of urban management during the last few decades, and after various experiences of coercion, ignoring and finally recognizing what is now recommended by international organizations are the approaches of empowerment and local development. The establishment of local facilitation and development offices with a community-oriented approach is one of the measures that have been put on the government's agenda in recent years in order to empower and attract the participation of local residents in the organization of marginalized areas. The present study was conducted with the aim of qualitative evaluation of the performance of facilitation offices in Khorram Abad city. This research is qualitative and thematic analysis technique was used. The purposeful sampling method and data collection tool was a semi-structured interview, and theoretical saturation was achieved after interviewing 25 key informants, including members of Khorram Abad facilitation offices and social and local activists in marginal areas. The findings show that obtaining an accurate database in various fields, strengthening the community-oriented approach, strengthening public participation, encouraging institutions to operate at the neighborhood level, strengthening the spirit of hope among local residents, and increasing the sense of belonging of local residents are among the most important strengths of facilitation offices; The lack of familiarity of some administrative bodies with the goals and description of facilitation services, the charitable and professional approach of some institutions, the uncertainty of the results and effectiveness of the offices, the dominance of the physical approach over the social and cultural approach, the low quality of human resources in some offices, the weakness In the supervision and monitoring of the performance of these offices and the lack of coordination between the social affairs of the governorate and the consulting company are among the most important weaknesses of the facilitation offices of Khorram Abad city.

Key Concepts: *Facilitation Offices, Local Development, Community-Oriented Approach, Marginalization, Local Participation*

[1] Phd student of Iran social problems, University of Bu-Ali Sina, Hamedan, Iran. (Corresponding Author), amin rushanpoor@gmail.com.
[2] Professor of Sociology, University of Bu-Ali Sina, Hamedan, Iran, naghdi@basu.ac.ir.

© 2019 by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0 license) (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).