

بررسی نقش دفاتر تسهیلاتی و توسعه محلی در توانمندسازی محدوده‌های هدف توسعه (نمونه مطالعاتی: محله ناصر خسرو اصفهان)

سجاد بهزادی (دانش آموخته کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران)

sajad_behzadi@arch.iust.ac.ir

سمانه جلیلی صدرآباد (استادیار شهرسازی، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران، نویسنده مسئول)

s_jalili@iust.ac.ir

تاریخ تصویب: ۱۴۰۰/۱۲/۰۷

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۱۱

صص ۱۷۴-۱۵۷

چکیده

تأسیس دفاتر تسهیلاتی و توسعه محلی اقدامی است که در سال‌های اخیر از سوی دولت در راستای توانمندسازی و توسعه محلات حاشیه‌نشین و کم‌برخوردار، در دستور کار قرار گرفته است. لذا هدف از این پژوهش بررسی میزان موفقیت و تأثیر اقدامات دفاتر تسهیلاتی بر میزان توانمندسازی ساکنان محدوده‌های هدف توسعه می‌باشد. روش پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی و به لحاظ ماهیت کاربردی است و برای دستیابی به داده‌های تکمیلی از پرسش‌نامه استفاده شده است. بدین منظور محله ناصر خسرو که جز محلات حاشیه‌نشین شهر اصفهان می‌باشد و دفتر تسهیلاتی و توسعه محلی در سال ۱۳۹۸ در جهت توانمندسازی ساکنان در آن تأسیس شد، به عنوان نمونه مطالعاتی مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری این پژوهش نیز مطابق با فرمول کوکران و ضریب خطای ۵ درصد، ۳۷۵ نفر برآورد شد و به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات، تحلیل رگرسیون خطی و مدل معادله ساختاری مورد استفاده قرار گرفته است. یافته‌های پژوهش حاکی از ارتباط معنادار میان اقدامات دفتر تسهیلاتی با توانمندسازی ساکنان محله ناصر خسرو در ابعاد روانشناختی، اجتماعی و سیاسی-مدنی می‌باشد و دفتر تسهیلاتی بیشترین تأثیرگذاری را بر بعد اجتماعی با ۴۰/۵ درصد و کم‌ترین تأثیرگذاری را بر بعد سیاسی-مدنی توانمندسازی با حدود ۲/۳ درصد داشته است. به طور کلی با مد نظر قرار دادن فرآیند میان مدت و گاهی بلند مدت توانمندسازی و همچنین نوپا بودن دفاتر تسهیلاتی، به نظر می‌رسد این دفاتر می‌توانند گامی موثر در توسعه و توانمندسازی ساکنان محلات حاشیه‌نشین و کم‌برخوردار بردارند.

کلیدواژه‌ها: توانمندسازی، دفاتر تسهیلاتی و توسعه محلی، محلات حاشیه‌نشین، محله ناصر خسرو.

۱. مقدمه

ساختار و ساز و کارهای تبعیض آمیز بر پایه توزیع غیرعادلانه منابع و کاستی‌های مدیریتی در سطح کشور، باعث حرکت منطقی جمعیت‌های مهاجر به سوی کانون‌های برگزیده به دنبال دسترسی و استفاده از ظرفیت‌ها و فرصت‌های انسان‌ساخت می‌شود (کیانی سلمی و همکاران، ۱۳۹۹، ص. ۱۶۲؛ دانشجو و اسلامی، ۱۳۹۲، ص. ۷). اغلب مهاجران به دلیل عدم تطبیق با محیط شهری از یک سوء و بر اثر عوامل پسران شهری از سوی دیگر، از محیط‌های شهری پس زده می‌شوند و به تدریج در قسمت‌هایی از شهر که از نظر وضعیت فرهنگی و اقتصادی با سکونتگاه‌های متعارف شهری مغایرت دارد، سکنی می‌گزینند و پدیده حاشیه‌نشینی را شکل می‌دهند (بزی و همکاران، ۱۳۹۵، ص. ۱۸). تا قبل از سال ۱۹۷۰، شیوه برخورد با پدیده حاشیه‌نشینی عمدتاً بر سیاست تخریب و جلبه‌جایی اجباری ساکنان تاکید داشت (مشکینی و امیرفخریان، ۱۳۹۴، ص. ۱۰۸) که به دلیل بی‌توجهی به ظرفیت‌های انسانی در این مناطق و برنامه‌ریزی مرکز محور، اغلب با شکست مواجه شده است (شاطریان و کیانی سلمی، ۱۳۹۵، ص. ۶۴). بدین منظور در سال‌های اخیر توانمندسازی به عنوان رویکرد حاکم برای حل معضل حاشیه‌نشینی با تاکید بر ظرفیت جوامع و سرمایه‌های اجتماعی مورد استفاده قرار گرفته است (دانشجو و اسلامی، ۱۳۹۲، ص. ۸). رویکرد توانمندسازی، توسعه جوامع را در گرو توانایی‌ها و ظرفیت جامعه می‌داند که لازمه این امر مشارکت فعال شهروندان در فرآیند برنامه‌ریزی می‌باشد. این رویکرد در تلاش است با کشف، ارتقاء و گسترش مهارت‌ها و توانایی جوامع، نقش اعضای جامعه به عنوان عوامل کلیدی در فرآیند توسعه را برجسته و آن‌ها را قادر به برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و پیاده‌سازی طرح‌ها و برنامه‌ها بر اساس نیازهای خود و جوامع سازد و نقش و دخالت نهادها و برنامه‌ریزان را در فرآیند تصمیم‌گیری، به حداقل ممکن رساند (آنی^۱ و همکاران، ۲۰۱۸، ص. ۵۰۳). در ایران نیز با مد نظر قرار دادن معضلات و آسیب‌های محدوده‌های حاشیه‌نشین و اثرات سوئی که برای سایر محدوده‌های شهری در بر دارد، رویکردهایی در قبال حل این مسائل مورد توجه قرار گرفته و حتی در مواردی سیاست تخریب و یا تخلیه نیز به چشم می‌خورد. لیکن به موازات توسعه رویکردهای حل مسائل در محدوده‌های حاشیه‌نشین، تجارب جهانی و همچنین مداخله بانک جهانی در رابطه با اسکان غیررسمی در ایران، رویکردهای به مراتب مناسب‌تری برای رسیدن به این مهم تعریف شده است (بهزادفر و همکاران، ۱۳۹۷، ص. ۹۷). از جمله این رویکردها که در سال‌های اخیر کانون توجه بسیاری از محافل علمی و نهادهای مدیریتی در کشور را به خود معطوف کرده است، رویکرد توانمندسازی می‌باشد (زالی و همکاران، ۱۳۹۴، ص. ۱۱۶). از جمله اقداماتی که در زمینه توانمندسازی محدوده‌های حاشیه‌نشین و به منظور توسعه و تقویت سرمایه اجتماعی در این محلات انجام شده است، تاسیس دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی می‌باشد. این دفاتر که پل ارتباطی میان مردم و مسئولین می‌باشند، در راستای افزایش آگاهی ساکنان نسبت به مسائل مختلف، تقویت روحیه مطالبه‌گری و مشارکت‌جویی، فعال‌سازی و استفاده از ظرفیت‌ها و نیروی

انسانی موجود برای حل مشکلات و توسعه محدوده‌های هدف توسعه و ... گام بر می‌دارد. در این میان کلانشهر اصفهان به دلیل برخورداری از ویژگی‌های منحصر به فرد اقتصادی و اجتماعی و همچنین استقرار صنایع متعدد در حواشی شهر، زمینه را برای جذب مهاجران فراهم کرده است. این امر سبب گسترش حاشیه‌نشینی در این شهر همانند سایر کلان شهرهای کشور شده و مدیریت شهری را با چالش‌های اساسی و پیچیده در ابعاد مختلف مواجه کرده است (کیانی سلمی و همکاران، ۱۳۹۹، ص. ۱۶۴). از جمله محلات حاشیه‌نشین کلانشهر اصفهان که از پدیده حاشیه‌نشینی و ناهنجاری‌های ناشی از آن بی‌نصیب نبوده است، می‌توان به محله ناصرخسرو اشاره کرد. در این راستا در سال ۱۳۹۸ دفتر تسهیلاتی و توسعه محلی در این محله حاشیه‌نشین به منظور به‌کارگیری رویکرد توانمندسازی تاسیس شده است. لذا پژوهش حاضر تلاش دارد نقش و تأثیر دفتر تسهیلاتی و توسعه محلی بر توانمندسازی ساکنان محله ناصرخسرو را مورد ارزیابی قرار دهد و به این پرسش پردازد که «دفاتر تسهیلاتی و توسعه محلی تا چه میزان توانسته بر توانمندسازی ساکنان محدوده‌های محروم و حاشیه‌نشین (به صورت موردی در محله ناصرخسرو) موثر واقع شود؟».

با توجه به اهمیت محدوده‌های حاشیه‌نشین و سکونتگاه‌های غیررسمی، در سال‌های اخیر تمرکز طیف وسیعی از مطالعات و پژوهش‌های صورت گرفته به شیوه برخورد با این پدیده و به‌کارگیری مناسب‌ترین رویکرد به منظور توسعه و ساماندهی این محدوده‌ها و همچنین بر اصلاح رویه‌ها و ساختارهای مورد نیاز برای رسیدن به این مهم معطوف شده است. در این راستا پیری و همکاران (۱۳۹۱) رهیافت توانمندسازی را ضمن حفظ کرامت انسانی حاشیه‌نشینان، به دلیل تأکید بر قابلیت‌ها و توانایی‌های ساکنان، اثرگذارتر از سایر راهبردها و رویکردها در زمینه بهسازی و ساماندهی سکونتگاه‌های غیررسمی ارزیابی کرده است. ایراندوست (۱۳۸۹) نیز در پژوهش دیگری برنامه‌های توانمندسازی را به عنوان جدیدترین تجربه نظام برنامه‌ریزی شهری کشور، دارای نکات مبهم و کاستی‌هایی نظیر دخالت کالبدی صرف، طولانی شدن روند اجرایی، تعریف غیردقیق نیازها، ارتباط ضعیف با مردم و ... می‌داند که مانع دستیابی به اهداف توسعه یکپارچه شهری می‌باشد. مشکینی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در پژوهشی وجود موانع ساختاری و ناکارآمدی سیاست‌های کنونی در خدمات‌رسانی برای اقشار کم درآمد شهری را عامل پیدایش سکونتگاه‌های غیررسمی دانسته که ضعف مدیریت شهری، وجود منابع نامشروع گروه‌های ذینفع و ذی نفوذ محلی و ... باعث تشدید مسئله شده است. دسته دیگری از مطالعات صورت گرفته در این حوزه نیز با مد نظر قرار دادن مسائل و مشکلات محدوده‌های حاشیه‌نشین و سکونتگاه‌های غیررسمی، بر ارائه راهکارها و برنامه‌هایی به منظور توانمندسازی این محدوده‌ها متمرکز شده‌اند. به طور مثال زیاری و نوذری (۱۳۸۸) ضمن بررسی اسکان غیررسمی و دلایل شکل‌گیری آن در شهر اهواز، عوامل اجتماعی، مدیریتی، خدماتی، بهداشتی، قانونی، کالبدی، اقتصادی و زیست‌محیطی را به ترتیب جزء موارد تأثیرگذار در ساماندهی و توانمندسازی این محدوده‌ها عنوان کرده و در پایان متناسب با یافته‌های پژوهش، راهبردهایی را ارائه کرده است. یا زنگانه و همکاران (۱۳۹۸) که ضمن نظر گرفتن همه جوانب در نحوه برخورد با این پدیده، راهکارهایی را در قالب پروژه‌های مکانی شامل ایجاد نهاد مدیریت

برنامه‌ریزی شهری، ایجاد فضاهای جدید با سبک و معماری خلاق و ...، پروژه‌های رفتاری شامل توجه به قوانین و مقررات شهری، استفاده از نظر مردم هنگام تهیه انواع طرح شهری و ... و در نهایت پروژه‌های فعالیتی نظیر برگزاری همایش‌ها و کارگاه‌های آموزشی با محوریت‌های مختلف و مهارت‌های اجتماعی، به منظور توانمندسازی این محلات پیشنهاد داده است. زارع شاه‌آبادی و همکاران (۱۳۹۰)، رستم‌زاده (۱۳۹۱)، شمعی و همکاران (۱۳۹۳) و فتح‌زاده و زاهد زاهدانی (۱۳۹۴) نیز در پژوهش‌هایی متناسب با مسائل و مشکلات محدوده‌های حاشیه‌نشین و عوامل و شاخص‌هایی که نقش به‌سزایی بر ساماندهی و توانمندسازی سکونتگاه‌های حاشیه‌نشین داشته نظیر مسائل زیست‌محیطی، کالبدی، اجتماعی و جمعیتی، مدیریت شهری، اقتصادی، خدماتی، رضایتمندی و ...، راهکارها و راهبردهایی را به منظور توانمندسازی این محدوده‌ها ارائه کرده‌اند. پژوهش‌های دیگری نیز در این حوزه نظیر عباسی کارجگان و اسدی (۱۳۹۲) و محمدی دوست و همکاران (۱۳۹۷) صورت گرفته که بر ارتباط و همبستگی مؤلفه‌های توانمندسازی با مشارکت شهروندان در مدیریت شهری پرداخته و هرگونه تلاش برای ارتقای توانمندسازی اجتماعات محلی را موجب افزایش سطح مشارکت آن‌ها در مدیریت شهری عنوان کرده و پیشنهاداتی را در این خصوص ارائه کرده‌اند. در این میان کمتر پژوهشی به بررسی میزان توانمندی ساکنان در محدوده‌های حاشیه‌نشین پرداخته و میزان کارآمدی و تأثیرگذاری برنامه‌ها و اقدامات صورت گرفته در این حوزه را مورد ارزیابی قرار داده است. لذا این پژوهش پس از بررسی ادبیات و مبانی نظری این حوزه و استخراج شاخص‌های مورد نظر، به بررسی میزان توانمندی ساکنان محله ناصر خسرو اصفهان پرداخته و نقش و تأثیر دفتر تسهیلگری به عنوان نهادی که درصد توانمندسازی ساکنان در این محدوده می‌باشد را مورد ارزیابی قرار داده است.

به طور کلی یکی از جلوه‌های ضعف مدیریت شهری، شکل‌گیری بافت‌های ناکارآمد است که نمود کالبدی فقر و نابرابری در شهرها را نشان می‌دهد. در سال‌های اخیر ساماندهی سکونتگاه‌های غیررسمی و محدوده‌های حاشیه‌نشین با استفاده از راهکارهای صرفاً کالبدی و خشونت‌آمیز، با شکست مواجه شده و سیاست‌هایی نظیر جابه‌جایی، تخریب و اخراج ساکنان، خودیاری، مسکن عمومی و ... که در جهت سرپوش نهادن بر واقعیات توسعه شهری می‌باشد، جز تشدید مسئله و اتلاف سرمایه‌های اقتصادی-اجتماعی نتیجه‌ای دربر نداشته است (سرگلزایی جوان و هادیانی، ص: ۱۸۷؛ کلاتری و همکاران، ۱۳۹۸، ص: ۲۳؛ قنبری و همکاران، ۱۳۹۳؛ قرخلو و همکاران، ۱۳۸۸؛ فیروزی و همکاران، ۱۳۹۰؛ شیخی و داودوندی، ۱۳۸۹؛ عباسی لیوسی و همکاران، ۱۳۹۷، ص: ۹۴). در این رابطه، برخی از محققین رویکرد توانمندسازی را در راستای همبستگی و پیوند ساختار کالبدی و کارکردهای اجتماعی با بسیج تمامی امکانات و ظرفیت‌های بالقوه برای تقلیل نابرابری‌ها و توسعه این محدوده‌ها، به عنوان مناسب‌ترین راه‌حل در ساماندهی محدوده‌های حاشیه‌نشین مطرح کرده‌اند (پیری و همکاران، ۱۳۹۱؛ کریم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۸، ص: ۱۸؛ شمعی و همکاران، ۱۳۹۳، ص: ۳۰؛ گنجلو و سعیدی مفرد، ۱۳۹۸، ص: ۴۸۴). این دیدگاه با تمرکز بر تبیین مفهوم مشارکت و با تأکید بر شناخت و درک ساکنان نسبت به توانایی‌های خود و پذیرش این نکته که بدون وابستگی به

نهادها نیز می‌توان در ارتقاء کیفیت حیات جمعی گام برداشت، بر ایجاد و تقویت سرمایه اجتماعی برای رسیدن به این مهم، تاکید دارد (سرگلزایی جوان و هادیانی، ۱۳۹۵، ص. ۱۹۶).

در ادبیات توسعه، توانمندسازی مفهومی نسبتاً جدید است که در بسیاری از رشته‌ها از جمله روان‌شناسی، علوم سیاسی، بهداشت، آموزش، اقتصاد و ... تحت عنوان پادزهری بالقوه در جهت مقابله با بی‌عدالتی‌های اجتماعی مورد استفاده قرار گرفته است (دولنیچار و فورتوناتی^۱، ۲۰۱۴، ص. ۱۶۵؛ بولی و مک گیهی^۲، ۲۰۱۴، ص. ۸۶). توانمندسازی فرآیندی مداوم و مستمر است (احمد و طلیب^۳، ۲۰۱۵، ص. ۸۲۹) که درصدد بهبود و ارتقاء ظرفیت جامعه محلی در جهت کنترل و تسلط روزافزون بر جنبه‌های مختلف زندگی خود می‌باشد (بولی و مک گیهی، ۲۰۱۴، ص. ۸۶؛ استرزلچا^۴ و همکاران، ۲۰۱۷، ص. ۶۳؛ اسلام^۵، ۲۰۱۴، ص. ۲۶۲؛ جو^۶ و همکاران، ۲۰۲۰، ص. ۲). توانمندسازی باعث می‌شود که افراد و گروه‌ها از توانایی خود به منظور درک و تفسیر نیازها و مشکلات استفاده و سپس از طریق مشارکت فعال، مطلوب‌ترین راه‌حل را انتخاب و پیاده‌سازی کنند (آنی و همکاران، ۲۰۱۸، ص. ۵۰۳). به عبارتی دیگر توانمندسازی سرآغاز توسعه (احمد و طلیب، ۲۰۱۵، ص. ۸۳۰) و بالاترین سطح مشارکت جوامع است که در آن اعضای جامعه نه تنها در فرآیند برنامه‌ریزی مشارکت حداکثری داشته، بلکه بر حسن اجرای آن نیز نظارت و کنترل خواهند داشت (بولی و مک گیهی، ۲۰۱۴، ص. ۸۶). هدف از این رویکرد تبدیل افراد یا گروه‌های حاشیه‌ای و نسبتاً بی‌قدرت به عواملی فعال و توانا که مایل و قادر به تغییر و بهبود موقعیت خود از طریق اعمال نفوذ بر سیاست‌ها، تصمیمات و فرآیندهایی که زندگی و سرنوشت‌شان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، می‌باشد (تروملروا و همکاران، ۲۰۱۵، ص. ۲؛ اسلام، ۲۰۱۴، ص. ۲۶۲؛ استرزلچا و ویچس، ۲۰۱۵، ص. ۳). بر این اساس تفویض قدرت به مردم را می‌توان به عنوان کلیدواژه رویکرد توانمندسازی در نظر گرفت (آنی و همکاران، ۲۰۱۸، ص. ۵۰۳). تفویض قدرت به مردم باعث ایجاد فشار بر نهادها و تصمیم‌گیران به منظور اصلاح سیاست‌هایی می‌باشد که کیفیت زندگی را تحت الشعاع قرار داده و جوامع را قادر می‌سازد تا از موانعی که مانع از دسترسی آن‌ها به فرصت‌های جدید معیشتی می‌باشد، عبور کنند (احمد و طلیب، ۲۰۱۵، ص. ۸۲۹). همانطور که پیش‌تر نیز گفته شد، توانمندسازی اجتماعات محلی و به تبع آن توسعه جوامع، رویکردی غیرمتمرکز و مشارکتی است که از طریق تفویض قدرت به اعضای جامعه امکان‌پذیر می‌باشد. لیکن سهیم کردن شهروندان در قدرت و تصمیم‌گیری بدون توانمندسازی (توسعه ظرفیت و توانایی شهروندان)، به نتیجه مطلوب نخواهد رسید (زالی و همکاران، ۱۳۹۴، ص. ۱۲۱). توانمندسازی با تاکید بر سه بعد روانشناختی، اجتماعی و سیاسی - مدنی سعی در تربیت شهروندانی دارد که به سطحی از توسعه فردی و اجتماعی دست یابند که نسبت به توسعه جوامع خود حساس و به منظور تفوق بر شرایط حاکم، تصمیمات صحیح

1. Dolničar & Fortunati
2. Boley & McGehee
3. Ahmad & Talib
4. Strzelecka
5. Islam
6. Joo

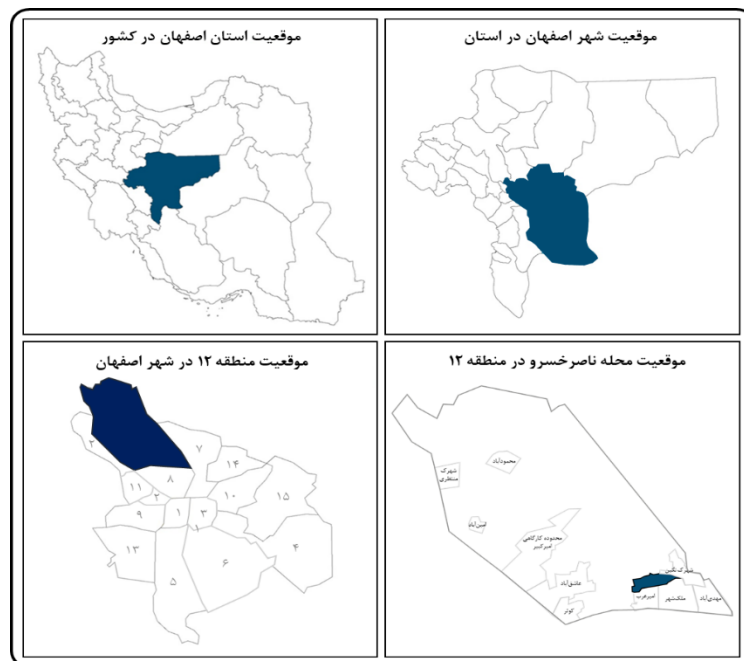
را اخذ و اقدامات لازم را انجام دهند (استرزلچا و همکاران، ۲۰۱۷؛ بولی و مک گیپی، ۲۰۱۴). توانمندسازی روانشناختی را می‌توان با امید به آینده (آنی و همکاران، ۲۰۱۸)، اعتماد به دیگران (شاطریان و کیانی سلمی، ۱۳۹۵، ص. ۶۵)، غرور، عزت نفس (بولی و مک گیپی، ۲۰۱۴، ص. ۸۷؛ استرزلچا و همکاران، ۲۰۱۷، ص. ۶۲)، تغییر باورهای درونی افراد برای افزایش احساس‌شان از حق تعیین سرنوشت و برخورداری از قدرت (عباسی کارجگان و اسدی، ۱۳۹۲، ص. ۸۰)، خودکارآمدی و خوداثربخشی، اعتماد به نفس و ... توصیف کرد که در اغلب موارد به ویژگی‌های فردی باز می‌گردد که پیش‌نیاز اقدامات اجتماعی و به دنبال تقویت روحیه خودباوری در افراد می‌باشد (دولنیچار و فورتوناتی، ۲۰۱۴، ص. ۱۶۵). از دیگر ابعاد توانمندسازی که تأثیر به‌سزایی در ایجاد برنامه‌ها و فرآیندهای مشارکتی ایفا می‌کند و اعضاء جامعه را در جهت منافع و نگرانی‌های مشترک گردهم می‌آورد، می‌توان به بعد اجتماعی اشاره کرد (بولی و مک گیپی، ۲۰۱۴، ص. ۸۷) که با افزایش انسجام اجتماعی، احساس اجتماع، اثتلاف‌سازی، حس تعلق، حمایت گروهی، مشارکت در جامعه، تعاملات اجتماعی و ... در راستای ایجاد سرمایه اجتماعی گام بر می‌دارد (دولنیچار و فورتوناتی، ۲۰۱۴، ص. ۱۶۶). توانمندسازی سیاسی - مدنی آخرین بعد از توانمندسازی است که بیشترین شباهت را به مفهوم توانمندسازی (تسلط ساکنان بر امور خود) دارد. این بعد از توانمندسازی مستلزم ورود به فرآیندهای تصمیم‌گیری مشارکتی و تابعی از قدرت و کنش جمعی می‌باشد و در تلاش است زمینه و فرصتی را برای همه اقشار جامعه به منظور ارائه نظرات و دیدگاه‌هایشان فراهم سازد (بولی و مک گیپی، ۲۰۱۴، ص. ۸۷؛ عباسی کارجگان و اسدی، ص. ۸۰). شایان ذکر است که شهروندان آگاه در استفاده از فرصت‌های موجود، دسترسی به خدمات، اعاده حقوق خود و ... توانمندتر هستند و می‌توانند مسائل و مشکلات را از نهادهای مربوطه به درستی مطالبه کنند (احمد و طلیب، ۲۰۱۵، ص. ۸۳۰؛ پیری و همکاران، ۱۳۹۱، ص. ۱۲۶). در این راستا دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی که تاسیس، راه‌اندازی و نظارت بر آن به عهده دفاتر امور اجتماعی استانداری می‌باشد، مجموعه‌ای حقوقی و متشکل از کارشناسان شهرسازی، اجتماعی، مددکاری، اقتصادی و حقوقی است که درصدد توسعه و توانمندسازی محلات حاشیه‌نشین می‌باشد (شرکت بین‌المللی پردازش نقش کلیک، ۱۳۹۷). این دفاتر که پل ارتباطی میان مردم و مسئولان به شمار می‌روند، با هدف پیاده‌سازی و تحقق توسعه اجتماع‌محور از طریق بسترسازی، مشاوره و تسهیلگری و همچنین با استفاده حداکثری از ظرفیت‌های موجود و ایجاد ارتباط و شبکه‌سازی میان ساکنان، در راستای توانمندسازی و حل مشکلات به صورت نظام‌مند گام برمی‌دارند. به عبارتی بر خلاف اغلب الگوهای توسعه که اغلب نگاهی از بالا به پایین دارند و بر این باورند که دولت و نهادهای مدیریتی کارگزار اصلی توسعه جوامع می‌باشند، نگاه دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی به صورتی است که مردم به حدی از توانمندی برسند تا نیازهای خود را شناسایی، تحلیل و اولویت‌بندی کنند و در نهایت در مسیر حل آن اقدام کنند. شایان ذکر است که دفاتر تسهیلگری با توجه به اشراف اطلاعاتی نسبت به محله (انجام تمام شماری در اولین گام) و شناسایی مسائل و مشکلات اولویت‌دار محله از طریق برگزاری نشست‌ها و جلسات متعدد با ساکنان محله و گروه‌های مختلف، بر تعدیل و رفع این مسائل توسط اعضاء محله تمرکز کرده و زمینه ارتباط و پیوند میان ساکنان

محلات و مسئولان را فراهم می‌سازند (شرکت بین‌المللی پردازش نقش کلیک، ۱۳۹۶؛ شرکت بین‌المللی پردازش نقش کلیک، ۱۳۹۷).

با توجه به مطالب مطرح شده پیرامون رویکردهای حل مسئله و به خصوص رویکرد توانمندسازی به عنوان رویکردی منتخب در حل معضلات سکونتگاه‌های غیررسمی و محدوده‌های حاشیه‌نشین و همچنین مد نظر قرار دادن شرح وظایف دفاتر تسهیلاتی و توسعه محلی در راستای به‌کارگیری و تقویت منابع و ظرفیت‌های جوامع به منظور توانمندسازی ساکنان، این پژوهش به ارزیابی میزان موفقیت و تأثیر دفتر تسهیلاتی و توسعه محلی ناصرخسرو بر میزان توانمندسازی ساکنان محله ناصرخسرو اصفهان پرداخته است.

۲. روش‌شناسی

پژوهش حاضر به لحاظ ماهیت، توصیفی-تحلیلی و به لحاظ هدف، کاربردی محسوب می‌شود. رویکرد پژوهش نیز با توجه به هدف پژوهش که بررسی نقش دفاتر تسهیلاتی و توسعه محلی بر میزان توانمندسازی ساکنان است، نمونه موردی می‌باشد بدین منظور محله ناصرخسرو که جز محلات حاشیه‌نشین منطقه ۱۲ شهر اصفهان می‌باشد، به منظور دستیابی به اهداف پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است. محله ناصرخسرو به دلیل ویژگی‌های بافت جمعیتی (ناشی از سکونت مهاجران)، معضلات و آسیب‌های اجتماعی، وضعیت معیشتی و رفاهی و مواردی از این قبیل، در سال‌های اخیر مورد توجه اغلب نهادهای مدیریتی قرار گرفته و در تیر ماه سال ۱۳۹۸، دفتر تسهیلاتی و توسعه محلی در راستای بهبود وضعیت محله و توانمندسازی ساکنان در این محله تاسیس شده است. شایان ذکر است که روند فعالیت این دفاتر به این صورت است که پس از ایجاد بانک‌های اطلاعاتی به وسیله برداشت‌های کالبدی و تمام‌شماری جمعیتی، ظرفیت‌ها و دارایی‌های محله شناسایی شده و پس از شناسایی و اولویت‌بندی مسائل و مشکلات به صورت مشارکتی، در جهت حل مسائل و رفع نیازهای ساکنان به صورت اجتماع‌محور و با تأکید بر توانمندسازی و حل مشکلات توسط ساکنان محله، اقدامات و برنامه‌های لازم صورت می‌گیرد.



شکل ۱. موقعیت جغرافیایی محله ناصرخسرو اصفهان

مأخذ: (اداره آمار و تحلیل اطلاعات شهرداری اصفهان، ۱۳۹۸)

ادبیات و مبانی نظری این پژوهش با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای گردآوری شده و سپس با بهره‌گیری از ابزار پرسشنامه، داده‌های تکمیلی در جهت بررسی اهداف پژوهش جمع‌آوری شده‌اند. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده که ضریب به دست آمده برای ابعاد روانشناختی، اجتماعی و سیاسی مدنی به ترتیب برابر با ۰/۸۷، ۰/۹۳ و ۰/۸۳ می‌باشد. همچنین برای سنجش روایی پژوهش، از روش منطقی استفاده شده است. بدین ترتیب که هم ظاهر پرسشنامه و هم محتوای آن (کمیت و کیفیت شاخص‌ها و گویه‌ها) از نظر جمعی از خبرگان و کارشناسان مرتبط با حوزه پژوهش (۱۰ نفر)، مورد بررسی قرار گرفته است. تعداد حجم نمونه پژوهش نیز با توجه به جمعیت ساکنان محله ناصرخسرو (۱۶۶۵۷ نفر)، با استفاده از فرمول کوکران و با ضریب خطای ۵٪ و درجه اطمینان ۰/۰۵، ۳۷۵ نفر برآورد شده است که نمونه‌ها به صورت تصادفی از میان ساکنان انتخاب شده‌اند.

جدول ۱. توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی پرسش‌شوندگان

ارشد و بالاتر	تحصیلات					جنسیت		سن (سال)				تعداد
	کارشناسی	دیپلم	سیکل	ابتدایی	بی‌سواد	زن	مرد	بیشتر از ۵۰	بین ۳۰ تا ۵۰	بین ۱۵ تا ۳۰	کمتر از ۱۵	
۳۲	۷۶	۹۱	۵۹	۷۱	۴۶	۱۷۶	۱۹۹	۷۲	۹۳	۱۲۷	۸۳	تعداد
۹	۲۰	۲۴	۱۶	۱۹	۱۲	۴۷	۵۳	۱۹	۲۵	۳۴	۲۲	درصد

مأخذ: (یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۰)

شایان ذکر است که به منظور ارزیابی توانمندسازی ساکنان محله ناصرخسرو، ابتدا شاخص‌های مرتبط با توجه به ابعاد روانشناختی، اجتماعی و سیاسی - مدنی از ادبیات پژوهش استخراج و گویه‌هایی به منظور سنجش هر شاخص تدوین شده است. سپس گویه‌ای برای سنجش نقش و تأثیر دفاتر تسهیلگری برای هر بعد به صورت جداگانه در نظر گرفته شده است. در نهایت پس از بررسی میزان توانمندسازی ساکنان با توجه به شاخص‌های مد نظر با کمک نرم‌افزار SPSS و تحلیل رگرسیون خطی، ارتباط میان توانمندسازی ساکنان و تأثیر دفتر تسهیلگری و توسعه محلی در هر کدام از ابعاد توانمندسازی مورد بررسی قرار گرفت و با کمک نرم‌افزار Amos Graphics، مدل معادله ساختاری^۱ در جهت تعیین تأثیر، همبستگی و ارتباط متغیرهای مستقل بر وابسته ترسیم شده است. همچنین نظرات ساکنان در مورد گویه‌های مطرح شده در قالب طیف لیکرت (از خیلی زیاد تا خیلی کم) مشخص شده است. شایان ذکر است که شاخص‌ها و گویه‌های موثر بر توانمندسازی ساکنان که مبنای بررسی این پژوهش قرار گرفته، از مبانی نظری و تجربی پژوهش استخراج و در جدول شماره ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. شاخص‌ها و گویه‌های موثر بر توانمندسازی ساکنان جهت بررسی اهداف پژوهش

ابعاد	شاخص	گویه
توانمندسازی روانشناختی	امید به آینده	<ul style="list-style-type: none"> نسبت به وقایع پیش‌رو خوشبین هستم. مطمئن هستم که شرایط زندگیم بهتر خواهد شد. تجربیات گذشته‌ام مرا برای داشتن آینده‌ای بهتر مهیاء می‌سازد. برای آینده‌ام هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی کرده‌ام.
	خودکارآمدی	<ul style="list-style-type: none"> به توانایی‌های خود برای حل مشکلات باور دارم. خود را عضو مفیدی برای جامعه و محله می‌دانم.
	اعتماد به نفس	<ul style="list-style-type: none"> نظرات و سوالاتم را به راحتی در جمع مطرح می‌کنم. در صحبت کردن و انجام کارها به خود اطمینان دارم. خودم را نسبت به اطرافیانم توانمندتر می‌دانم.
	عزت نفس	<ul style="list-style-type: none"> از موقعیت اجتماعی مناسبی برخوردار هستم. در زندگی‌ام احساس ارزشمندی می‌کنم و برای خودم احترام قائلم. به خودم و توانایی‌هایم افتخار می‌کنم.
توانمندسازی اجتماعی	حس تعلق	<ul style="list-style-type: none"> محله ناصرخسرو را دوست دارم. از اینکه عضو محله ناصرخسرو هستم خوشحالم. در محله ناصرخسرو احساس آرامش و راحتی دارم. از اینکه در محله ناصرخسرو سکونت دارم راضی هستم و تمایلی به ترک محله ندارم.
	مشارکت	<ul style="list-style-type: none"> در برنامه‌های محله (مسجد، فرهنگسرا و ...) شرکت می‌کنم. برای حل مشکلات محله با همسایگان همکاری و همفکری می‌کنم. در تهیه و تدارک برنامه‌ها و فعالیت‌های محله کمک می‌کنم.

ابعاد	شاخص	گویه
	تعاملات اجتماعی	<ul style="list-style-type: none"> • بسیاری از همسایگان و مردم محله را می‌شناسم. • با اکثر همسایگان صمیمی هستم. • از مشکلات و مسائل همسایگان آگاه هستم.
	احساس اجماع و همدلی	<ul style="list-style-type: none"> • با همسایگان و هم‌محلی‌ها احساس همدلی و اتحاد می‌کنم. • به همسایگان و هم‌محلی‌ها اعتماد دارم. • اگر مشکل حادی برای همسایگان و یا هم‌محلی‌ها پیش بیاید، برای حل مشکل به آن‌ها کمک می‌کنم. • در مشکلات و سختی‌ها از همسایگان و هم‌محلی‌ها کمک می‌گیرم.
توانمندسازی سیاسی - مدنی	مشارکت در فرآیندهای تصمیم‌گیری	<ul style="list-style-type: none"> • پیگیر طرح‌ها و برنامه‌های نهادها برای محله هستم. • مشکلات و نیازهای محله را از نهادهای مربوطه پیگیری می‌کنم. • اگر طرحی برای محله مناسب نباشد، برای اصلاح آن تمام تلاشم را می‌کنم. • سعی می‌کنم در تصمیماتی که برای محله گرفته می‌شود، مشارکت کنم و نظراتم را مطرح کنم.
	آگاهی و دانش	<ul style="list-style-type: none"> • حقوق خود را به عنوان یک شهروند می‌دانم. • از طرح‌ها و برنامه‌های نهادها برای محله ناصر خسرو اطلاع دارم. • نسبت به نهادها و شرح وظایف‌شان آشنایی دارم. • می‌دانم درخواست‌های خود را چگونه از نهادها پیگیری کنم. • از نحوه تصمیم‌گیری و بررسی مطالبات توسط نهادها اطلاع دارم.

مأخذ: (یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۰)

۳. یافته‌های پژوهش

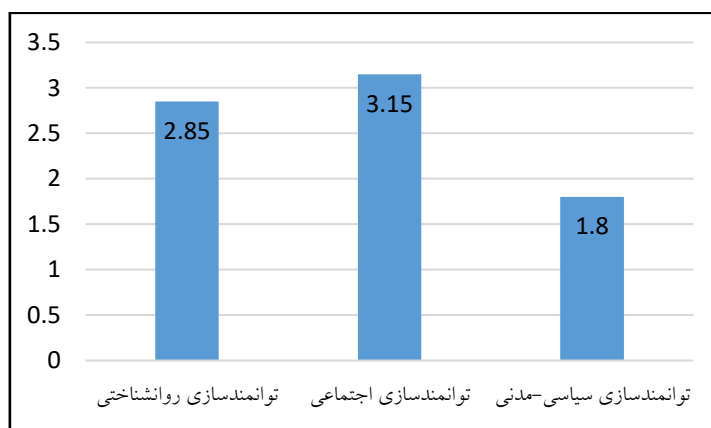
به منظور دستیابی به اهداف پژوهش، در ابتدا میزان توانمندی ساکنان محله ناصر خسرو با استفاده از شاخص‌های امید به آینده، خودکارآمدی، اعتماد به نفس و عزت نفس برای بعد روانشناختی، شاخص‌های حس تعلق، مشارکت، تعاملات اجتماعی و احساس اجماع و همدلی برای بعد اجتماعی و شاخص‌های دانش و آگاهی و مشارکت در فرآیندهای تصمیم‌گیری برای بعد سیاسی-مدنی توانمندسازی، مورد بررسی و سنجش قرار گرفت. اطلاعات حاصل برگرفته از پرسشنامه و گویه‌هایی می‌باشد که برای سنجش هر شاخص تعریف و در جدول شماره ۳ گردآوری شده است.

جدول ۳. وضعیت شاخص‌های توانمندی ساکنان محله ناصرخسرو در ابعاد مختلف

توانمندسازی سیاسی-مدنی		توانمندسازی اجتماعی				توانمندسازی روانشناختی				شاخص
آگاهی و دانش	مشارکت در فرآیندهای تصمیم‌گیری	احساس اجتماع و همدلی	تعاملات اجتماعی	مشارکت	حسن تعلق	عزت نفس	اعتماد به نفس	خودکارآمدی	امید به آینده	
۰/۹	۱/۴	۲/۹	۳/۵	۳/۲	۳	۲/۸	۲/۹	۲/۷	۳	میانگین امتیاز

مأخذ: (یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۰)

مطابق با اطلاعات جدول شماره ۳، آگاهی و دانش ساکنان نسبت به حقوق خود، نهادها و نحوه مطالبه‌گری و همچنین قدرت تصمیم‌گیری و اثرگذاری بر سیاست‌ها با میانگین امتیاز ۰/۹ و ۱/۴ کمترین امتیاز را نسبت به سایر شاخص‌ها و شناخت و میزان تعاملات ساکنان با یکدیگر با امتیاز ۳/۵ و میزان مشارکت و همکاری در فعالیت‌ها و برنامه‌های محله با امتیاز ۳/۲ بیشترین میانگین امتیاز را دارا می‌باشند. به عبارتی دیگر آمار و اطلاعات حاکی از وضعیت نسبتاً مطلوب شاخص‌های توانمندسازی اجتماعی و روانشناختی و وضعیت نامناسب شاخص‌های توانمندسازی سیاسی-مدنی ساکنان محله ناصرخسرو می‌باشد.



شکل ۲. میزان توانمندی ساکنان محله ناصرخسرو

به منظور تبیین نقش دفتر تسهیلاتی و توسعه محلی بر میزان توانمندسازی ساکنان محله ناصرخسرو، از تحلیل رگرسیون خطی استفاده شده است. بدین منظور تأثیر دفتر تسهیلاتی بر هر یک از ابعاد روانشناختی، اجتماعی و سیاسی-مدنی توانمندسازی به صورت مستقل مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون خطی در جدول شماره ۴ نشان داده شده است.

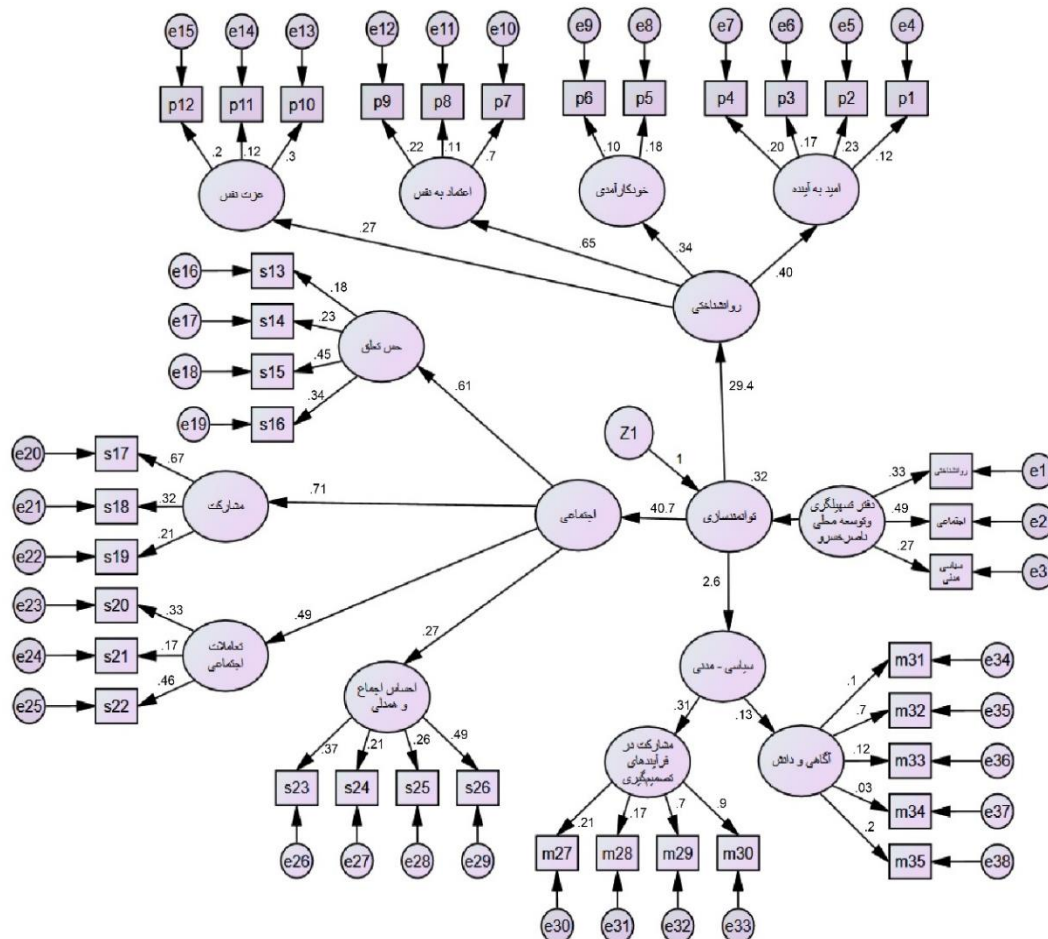
جدول ۴. ضرائب تحليل رگرسيون تأثير دفتر تسهيلگري و توسعه محلي ناصرخسرو بر ابعاد توانمندسازي

سطح معناداري (sig)	t	استاندارد بتا (Beta)	مقدار بتا (B)	آماره F	ضريب تعيين تعديل شده (R ² AD)	ضريب تعيين (R ²)	ضريب همبستگي (R)
۰/۰۰۰	۱۲/۴۶۸	۰/۵۴۲	۰/۸۶۶	۱۵۵/۴۴۶	۰/۲۹۴	۰/۲۴	۰/۵۴۲
۰/۰۰۰	۱۵/۹۹۷	۰/۶۳۸	۰/۴۹۱	۲۵۵/۹۱۹	۰/۴۰۵	۰/۴۰۷	۰/۶۳۸
۰/۰۰۲	۳/۱۳۸	۰/۱۶۱	۰/۳۷۶	۹/۸۴۹	۰/۰۲۳	۰/۰۲۶	۰/۱۶۱

مأخذ: (یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۰)

مطابق با جدول ۴ و مد نظر قرار دادن سطح معناداری (sig) که بیانگر وجود یا عدم وجود ارتباط میان ابعاد توانمندسازی و اقدامات دفتر تسهیلگری ناصرخسرو می‌باشد، این مقدار در ابعاد روانشناختی، اجتماعی و سیاسی-مدنی در سطح اطمینان ۹۵ درصد، کمتر از میزان قابل قبول (۰/۰۵) است که حاکی از وجود ارتباط معنادار می‌باشد. به عبارتی دیگر می‌توان چنین عنوان کرد که دفتر تسهیلگری و توسعه محلی ناصرخسرو در هر یک از ابعاد توانمندسازی بر مردم محله تأثیرگذار بوده است. در این میان با توجه به میزان ضریب تعیین و همچنین برآورد غیراستاندارد رگرسیون یا شیب رگرسیون و مقدار استاندارد این ضریب برای بعد روانشناختی که برابر با ۰/۸۶۶ و ۰/۵۴۲ می‌باشد، می‌توان اظهار داشت که دفتر تسهیلگری و توسعه محلی ۲۹ درصد از واریانس توانمندسازی روانشناختی مردم محله ناصرخسرو را به صورت معناداری تبیین می‌کند. این بدان معناست که با افزایش یک واحد انحراف معیار در اقدامات دفتر تسهیلگری، توانمندسازی روانشناختی مردم محله ناصرخسرو به ۱/۲ واحد انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. در بعد اجتماعی توانمندسازی نیز می‌توان چنین عنوان کرد که با توجه به شیب رگرسیون و مقدار استاندارد این ضریب که به ترتیب برابر با ۰/۴۹۱ و ۰/۶۳۸ می‌باشد و مد نظر قرار دادن میزان ضریب تعیین، دفتر تسهیلگری ۴۰ درصد از واریانس توانمندسازی اجتماعی مردم محله ناصرخسرو را به صورت معناداری تبیین می‌کند و با افزایش یک واحد انحراف معیار دفتر تسهیلگری، توانمندسازی اجتماعی مردم محله ناصرخسرو به میزان ۱/۵ واحد انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. همچنین بعد سیاسی-مدنی توانمندسازی نیز با ضریب بتا ۰/۳۷۶ و مقدار استاندارد این ضریب و همچنین میزان ضریب تعیین که برابر با ۰/۰۲۶ است، دفتر تسهیلگری توانسته ۲ درصد از واریانس توانمندسازی مردم محله ناصرخسرو را تبیین کند و با افزایش یک واحد انحراف معیار اقدامات دفتر تسهیلگری، توانمندسازی مردم محله ناصرخسرو به ۰/۳ واحد انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. به طور کلی اطلاعات جدول شماره ۴ بیانگر تأثیر مثبت دفتر تسهیلگری و توسعه محلی در تمامی ابعاد توانمندسازی ساکنان محله ناصرخسرو می‌باشد و اقدامات دفتر تسهیلگری بیشترین تأثیر را بر بعد اجتماعی توانمندسازی با حدود ۴۰

درصد و کم‌ترین اثرگذاری را بر بعد سیاسی-مدنی توانمندسازی با حدود ۲ درصد داشته است. شایان ذکر است مدل معادله ساختاری حاصل از ارتباط و تأثیر اقدامات دفتر تسهیلاتی و توسعه محلی ناصرخسرو بر ابعاد توانمندسازی ساکنان در شکل شماره ۳ نشان داده شده است.



شکل ۳. مدل معادله ساختاری تأثیر دفتر تسهیلاتی و توسعه محلی ناصرخسرو بر توانمندسازی مردم محله

۴. بحث

به طور کلی اطلاعات و یافته‌های پژوهش حاکی از توانمندی اجتماعی و روانشناختی متوسط و توانمندی سیاسی-مدنی پایین ساکنان محله ناصرخسرو می‌باشد. همچنین تحلیل‌ها بیانگر ارتباط معنادار میان اقدامات دفتر تسهیلاتی و توسعه محلی بر ابعاد توانمندسازی می‌باشد و در این میان اقدامات دفتر تسهیلاتی بیشترین تأثیر را بر بعد اجتماعی و کم‌ترین تأثیر را بر بعد سیاسی-مدنی توانمندسازی داشته است. شایان ذکر است که با توجه به اینکه توانمندسازی فرآیندی زمان‌بر و دفاتر تسهیلاتی و توسعه محلی نیز نوپا می‌باشند، به نظر می‌رسد این دفاتر می‌توانند

در توانمندسازی و توسعه محلات حاشیه‌نشین و کم‌برخوردار تأثیر به‌سزایی داشته باشند. لیکن توجه به تمامی ابعاد توانمندسازی و عدم تمرکز بر بعد اجتماعی یا روانشناختی، می‌تواند در هموار کردن مسیر توانمندسازی ساکنان موثر واقع شود. لذا عدم تمرکز صرف بر مسائل و مشکلات اولویت‌دار محله که با توجه به تمام شماری و نشست‌های متعدد محلی استخراج و مشخص شده و همچنین توجه به شاخص‌های روانشناختی، اجتماعی و سیاسی - مدنی توانمندسازی می‌تواند در راستای افزایش مطالبه‌گری و پیشبرد اقدامات به صورت اجتماع‌محور و پایدار، مثمر‌تر واقع شود. به طور کلی این پژوهش علی‌رغم اغلب پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه توانمندسازی نظیر زارع شاه‌آبادی و همکاران (۱۳۹۰)، رستم‌زاده (۱۳۹۱) شمعی و همکاران (۱۳۹۳)، فتح‌زاده و زاهد زاهدانی (۱۳۹۴) و ... که به ارائه راهکار و پیشنهاداتی در خصوص توانمندسازی ساکنان متناسب با مسائل و مشکلات محله که اغلب ریشه در ابعاد مختلفی نظیر کالبدی، اقتصادی، اجتماعی، مدیریتی و ... دارد، توانمندسازی را ویژگی و امری درونی پنداشته که زمینه افزایش قدرت تصمیم‌گیری و مطالبه‌گری را فراهم می‌سازد. به عبارتی دیگر با مد نظر قرار دادن این نکته که هیچ تحول و توسعه‌ای تحقق نخواهد یافت مگر آن که مردم ترغیب به بهبود و تغییر شرایط زندگی خود شوند، این پژوهش سه بعد روانشناختی، اجتماعی و سیاسی - مدنی را در راستای دستیابی به مهارت‌ها و ویژگی‌های مورد نیاز به منظور سهیم شدن مردم در قدرت و امکان تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری بر سرنوشت خویش، به عنوان جزء لاینفک توسعه و توانمندسازی تلقی می‌کند. این مهم بدین معناست که شهروندانی که از نظر روانشناختی به حدی از خودباوری و خودکارآمدی رسیده باشند و با روحیه مشارکت‌جویی و دغدغه‌مندی نسبت به مسائل محله و همچنین با علم به ساختار و وظایف سازمان‌ها و نحوه صحیح اعاده حقوق خود، بسیج اجتماعی را شکل دهند، به حدی از توانمندی خواهند رسید که بتوانند توسعه را برای محله خود به ارمغان آورند.

۵. نتیجه‌گیری

به طور کلی با مد نظر قرار دادن مفهوم توانمندسازی، جلب مشارکت مردمی و بهره‌گیری از ظرفیت‌ها و اجتماعات محلی به منظور مداخله و تأثیرگذاری بر تصمیمات و سیاست‌هایی که زندگی آن‌ها را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد، از اهمیت بسیاری برخوردار می‌باشد. تأثیرگذاری بر تصمیمات و به عبارتی دیگر توزیع صحیح قدرت میان مردم و تصمیم‌گیران زمانی به بالاترین سطح خود دست می‌یابد که مردم به حدی از توانمندی و مهارت و دانش در حوزه‌های مختلف دست یابند که قادر به شناسایی و برنامه‌ریزی صحیح در راستای حل مسائل و مشکلات خود باشند. این مهم از یک سو مستلزم ارائه تریبونی به منظور شنیدن صدای مردم و از سوی دیگر نیازمند شهروندانی مشارکت‌جو، دغدغه‌مند و آگاه می‌باشد. بدین منظور تاسیس دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی طی سال‌های اخیر از سوی دولت در اغلب محلات حاشیه‌نشین کشور با هدف ایجاد پل ارتباطی میان مردم و تصمیم‌گیران و همچنین شناسایی و فعال‌سازی ظرفیت‌ها و اجتماعات محلی، در دستور کار قرار گرفته است. ذکر این نکته نیز حائز اهمیت می‌باشد که با توجه به پویا بودن مسائل و مشکلات به دلیل ویژگی‌ها و بافت جمعیتی - اجتماعی متفاوت در محلات

و به تبع آن عدم امکان طرح‌ریزی و پیاده‌سازی برنامه‌های جامع و یکسان برای تمامی این محدوده‌ها، دفاتر تسهیلاتی می‌توانند به صورت منعطف و بسته به مسائل و مشکلات پیش‌رو، در پیشبرد برنامه‌ها و اقدامات مورد نیاز به خوبی عمل کنند.

کتاب‌نامه

۱. اداره آمار و تحلیل اطلاعات شهرداری اصفهان. (۱۳۹۸). *آمارنامه شهر اصفهان (فصل دوم: جمعیت)*. اصفهان: شهرداری اصفهان.
۲. ایراندوست، ک. (۱۳۸۹). مرور تجربه کوتاه توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی. *جغرافیا و توسعه*، ۸ (پیاپی ۲۰)، ۷۸-۵۹.
۳. بزی، خ.، کیانی، ا.، و صفرزائی، ع. (۱۳۹۵). بررسی علل شکل‌گیری و راهکار مقابله حاشیه‌نشینی شهر زابل با تأکید بر توانمندسازی. *مطالعات شهری*، ۶ (۲۱)، ۱۷-۲۸.
۴. بهزادفر، م.، نقره‌کار، ع.، و صالحی، س. ک. (۱۳۹۷). ارزیابی شاخص‌های توانمندسازی در سکونتگاه‌های غیررسمی با رویکرد دارایی مبنا در کلانشهر تهران- نمونه موردی محله میان‌آباد اسلام شهر. *جغرافیا*، ۱۶ (۵۷)، ۹۶-۱۱۴.
۵. پیری، ع.، زالی، ن.، و تقیلو، ع. ا. (۱۳۹۱). امکان‌سنجی بکارگیری رهیافت‌های توانمندسازی در ساماندهی سکونتگاه‌های غیررسمی ناحیه گلشهر مشهد. *مطالعات و پژوهش‌های شهری منطقه ای*، ۳ (۱۲)، ۱۱۹-۱۳۴.
۶. دانشجو، خ.، و اسلامی، س. غ. (۱۳۹۲). اسکان غیررسمی و راهبرد توانمندسازی درونی (توسعه درون‌زا). *هویت شهر*، ۷ (۱۳)، ۵-۱۱.
۷. رستم‌زاده، ی. (۱۳۹۱). ساماندهی و توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی در محلات شهری با بررسی نگرش ساکنین محلی، مورد پژوهی محله توحید، شهر بندرعباس. *مدیریت شهری*، ۱۰ (۲۹)، ۳۲۱-۳۳۶.
۸. زارع‌شاه‌آبادی، ع.، سلیمانی‌مهرنجانی، م.، زنگانه، ا.، و زنگانه، ا. (۱۳۹۰). بررسی شاخص‌ها و سطح بندی اولویت‌ها در ساماندهی و توانمندسازی محله جنگلده، شهر علی‌آباد کنول (استان گلستان). *فصلنامه پژوهش‌های جغرافیای انسانی*، ۷۶، ۸۵-۹۷.
۹. زالی، ن.، رحمتی، ی.، و چاره، ن. (۱۳۹۴). ارزیابی و نقدی بر طرح ساماندهی و توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی شیراز؛ مطالعه موردی محله مهدی‌آباد (کتس بس). *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری*، ۶ (۲۳)، ۱۱۵-۱۳۲.
۱۰. زنگانه، ا.، یوسفی‌بابادی، س.، و پریزادی، ط. (۱۳۹۸). برنامه ریزی راهبردی به منظور توانمندسازی محله‌های دارای فقر شهری (مطالعه موردی شهرکرد). *فصلنامه پژوهش‌های جغرافیای انسانی*، ۵۱ (۱۱۰)، ۱۰۳۳-۱۰۴۹.
۱۱. زیاری، ک.، و نوذری، آ. (۱۳۸۸). ساماندهی و توانمندسازی اسکان غیر رسمی شهر اهواز (کوی منبع آب). *فصلنامه پژوهش‌های جغرافیای انسانی*، ۴۱ (۶۸)، ۲۱-۳۶.

۱۲. سرگلزایی جوان، ط. و هادیان، ز. (۱۳۹۶). امکان‌سنجی توانمندسازی محله‌های اسکان غیررسمی از طریق افزایش سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی: محله شیرآباد شهر زاهدان). *فصلنامه رفاه اجتماعی*، ۱۶ (۶۳)، ۱۸۵-۲۱۴.
۱۳. شاطریان، م. و کیانی سلمی، ص. (۱۳۹۵). بررسی و مقایسه ابعاد توانمندسازی در بین محلات شهری (مطالعه موردی: محله پشت مشهد بالا و محله طاهر و منصور شهر کاشان). *نشریه جغرافیای اجتماعی شهری*، ۳ (۸)، ۶۳-۸۶.
۱۴. شرکت بین‌المللی پردازش اطلاعات نقش کلیک. (۱۳۹۶). *شرح خدمات و وظایف دفاتر تسهیل‌گری و توسعه محله‌های سکونتگاه‌های غیررسمی و نقاط حاشیه‌نشین*. تهران: شرکت بین‌المللی پردازش اطلاعات نقش کلیک.
۱۵. شرکت بین‌المللی پردازش اطلاعات نقش کلیک. (۱۳۹۷). *گزارش فرایند راه‌اندازی دفاتر تسهیل‌گری و توسعه محلی (گزارش اول)*. تهران: شرکت بین‌المللی پردازش اطلاعات نقش کلیک.
۱۶. شمعی، ع.، ملکان، ج.، و صادقی، پ. (۱۳۹۳). راهبردهای توانمندسازی حاشیه‌نشینان شهری با استفاده از تکنیک QSPM (مطالعه موردی شهرک شهدای سنقر). *فصلنامه اطلاعات جغرافیایی (سپهر)*، ۲۳ (۹۰)، ۲۵-۴۰.
۱۷. شیخی، م.، و داودوندی، ط. (۱۳۸۹). تبیین الگوی مداخله در اسکان غیررسمی (نمونه موردی محله چاهستانیها در شهر بندرعباس). *هفت شهر*، (۳۳-۳۴)، ۵۹-۷۲.
۱۸. عباسی کارجگان، د.، و اسدی، م. (۱۳۹۲). رابطه توانمندسازی شهروندان منطقه ۱۸ تهران با مشارکت در مدیریت شهری. *فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری*، ۱ (۳)، ۷۵-۹۳.
۱۹. عباسی لیوسی، ز.، امانپور، س.، و صفایی‌پور، م. (۱۳۹۷). برنامه‌ریزی راهبردی به منظور توانمندسازی سکونتگاه‌های غیررسمی (مطالعه موردی: شهرک پیام نور دزفول). *فصلنامه شهر پایدار*، ۱ (۴)، ۸۹-۱۰۷.
۲۰. فتح‌زاده، ح.، و زاهد زاهدانی، س. س. (۱۳۹۴). برنامه‌ریزی راهبردی، به منظور توانمندسازی محلات حاشیه‌نشین (محلات حاشیه‌نشین سیلاب، احمدآباد و یانوق دره سی تبریز). *نشریه پژوهش‌های جامعه‌شناسی معاصر*، ۴ (۶)، ۶۱-۸۸.
۲۱. فیروزی، م. ع.، زارعی، ر.، و ظفری، م. (۱۳۹۰). تحلیل عوامل موثر برگسترش اسکان غیررسمی در شهرهای استان خوزستان و ارائه راهبرد توانمندسازی و ساماندهی. *فصلنامه علمی-پژوهشی نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی*، ۴ (۱)، ۱۱۵-۱۳۴.
۲۲. قرخلو، م.، عبدی ینگ‌کنند، ن.، و زنگنه شهرکی، س. (۱۳۸۸). تحلیل سطح پایداری شهری در سکونتگاه‌های غیررسمی (مورد: شهر سندرچ). *پژوهش‌های جغرافیای انسانی*، (۶۹)، ۱-۱۶.
۲۳. قنبری، ح.، کاظمی‌زاد، ش.، هادیانی، ز.، و موسوی، م. (۱۳۹۳). تحلیلی بر علل شکل‌گیری اسکان غیررسمی با استفاده از مدل تحلیل مسیر (مطالعه موردی: محله شادقلیخان شهر قم). *فصلنامه تحقیقات جغرافیا*، ۲۹ (۳)، ۸۸-۷۳.
۲۴. کریم‌زاده، ح.، خالقی، ع.، و ولایی، م. (۱۳۹۸). آسیب‌شناسی اجتماعی حاشیه‌نشینان کلانشهر تبریز با رویکرد توانمندسازی. *مجله توسعه فضاهای پیراشهری*، ۱ (۲)، ۱۵-۳۴.

۲۵. کلانتری، م.، مشکینی، ا.، پیری، ع.، و کاویانی، ع. ز. (۱۳۹۸). تحلیل ساختاری موانع توانمندسازی اجتماع محور در مناطق اسکان غیررسمی (مطالعه موردی: محله بان برز شهر ایلام). *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی شهری*، ۱۰(۳۶)، ۲۲-۳۲.
۲۶. کیانی سلمی، ص.، شاطریان، م.، و صفری ح. (۱۳۹۹). شناسایی عوامل تسهیل کننده توانمندسازی محله‌های حاشیه‌نشین شهر اصفهان (مطالعه موردی: محله عاشق آباد). *فصلنامه پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری*، ۱(۱)، ۱۹۲-۱۶۱.
۲۷. گنجلو، ع. و سعیدی مفرد، س. (۱۳۹۸). نقش سازمان‌های مردم نهاد و تشکل‌های محلی در توانمندسازی اجتماعی سکونتگاه‌های غیررسمی. *تحقیقات جغرافیایی*، ۳۴(۴ (پیاپی ۱۳۴))، ۴۸۳-۴۹۱.
۲۸. محمدی دوست، س.، مرادی‌ریزی، م.، و خانی‌زاده، م. ع. (۱۳۹۷). ارزیابی نقش مدیریت شهری در توانمندسازی سکونت‌گاه‌های فقیرنشین شهری با تاکید بر خواسته‌های ساکنان. مطالعه موردی محله زینیه شهر اصفهان. *آمایش جغرافیایی فضا*، ۱(۲۹)، ۱۴۷-۱۶۶.
۲۹. مشکینی، ا.، سجادی، ژ.، دین‌دوست، ج.، و تفکری، ا. (۱۳۹۱). ساماندهی سکونتگاه‌های غیر رسمی با شیوه توانمندسازی. *فصلنامه تحقیقات جغرافیایی*، ۲۶(۳)، ۱۲۳-۱۴۸.
۳۰. مشکینی، ا.، و امیرفخریان، م. (۱۳۹۴). شناسایی اولویت‌های کوچک سازی مسکن به منظور بهبود کیفیت کالبدی محلات حاشیه‌نشین شهر مشهد. *فصلنامه مسکن و محیط روستا*، ۳۴(۱۵۱)، ۱۰۷-۱۲۳.
31. Ahmad, M. S., & Talib, N. B. A. (2015). Empowering local communities: decentralization, empowerment and community driven development. *Quality & Quantity*, 49(2), 827-838.
32. Ani, F., Ramlan, N., Suhaimy, K. A. M., Jaes, L., Damin, Z. A., Halim, H., & Ahmad, S. (2018). Applying empowerment approach in community development. In *Proceedings of The International Conference on Social Sciences (ICSS)* (Vol. 1, No. 1).
33. Boley, B. B., & McGehee, N. G. (2014). Measuring empowerment: Developing and validating the resident empowerment through tourism scale (RETS). *Tourism Management*, 45, 85-94.
34. Dolničar, V., & Fortunati, L. (2014). Exploring and conceptualizing empowerment: Introduction to the special issue on media and empowerment. *The Information Society; An International Journal*, 30(3): Media and Empowerment, 165-168.
35. Harlesden Neighborhood Forum. (2019). HARLESDEN NEIGHBOURHOOD PLAN 2019 - 2034. Retrieved from <https://www.london.gov.uk/sites/default/files/opdc-harlesdenneighbourhoodplan-may2019.pdf>.
36. Islam, M. R. (2014). Non-governmental organizations' role for social capital and community empowerment in community development: experience from Bangladesh. *Asian Social Work and Policy Review*, 8(3), 261-274.
37. Joo, D., Woosnam, K. M., Strzelecka, M., & Boley, B. B. (2020). Knowledge, empowerment, and action: Testing the empowerment theory in a tourism context. *Journal of sustainable tourism*, 28(1), 69-85.
38. Li, X., Zhang, F., Hui, E. C. M., & Lang, W. (2020). Collaborative workshop and community participation: A new approach to urban regeneration in China. *Cities*, 102, 102743.
39. Masri, S. S. (2018). Integrating youth in city planning: Developing a participatory tool toward a child-friendly vision of Eastern Wastani-Saida. *Alexandria Engineering Journal*, 57(2), 897-909.

40. Strzelecka, M., & Wicks, B. E. (2015). Community participation and empowerment in rural post-communist societies: Lessons from the leader approach in Pomerania, Poland. *Tourism Planning & Development*, 12(4), 381-397.
41. Strzelecka, M., Boley, B. B., & Woosnam, K. M. (2017). Place attachment and empowerment: Do residents need to be attached to be empowered? *Annals of Tourism Research*, 66, 61-73.
42. Trommlerová, S. K., Klasen, S., & Leßmann, O. (2015). Determinants of empowerment in a capability-based poverty approach: Evidence from The Gambia. *World Development*, 66, 1-15.