



سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

## تحلیل چالش‌ها و اولویت‌بندی عملکرد دفاتر تسهیلتگری در کلانشهر مشهد<sup>۱</sup>

بهناز حجازی<sup>۱</sup>، روح اله اسدی<sup>۲</sup>، محمد رحیم رهنما<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد، جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

۲- عضو هیئت علمی گروه جغرافیا، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

۳- استاد جغرافیا و برنامه‌ریزی مشهد، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

*Email: asadir@um.ac.ir*

### چکیده

توجه به بافت‌های شهری و به خصوص بافت‌های فرسوده و قدیمی یکی از موضوع‌های جدی مدیریت شهری محسوب می‌شود؛ به گونه‌ای که سازمان‌های ذیربط را به تکاپوی ساماندهی و بازآفرینی بافت‌های مذکور سوق داده و لزوم مداخله در این بافت‌ها را در دوره‌های مختلف زمانی مطرح نموده است. استقرار دفاتر تسهیلتگری در بافت‌های فرسوده شهری، به عنوان یکی از راه‌حلی است که در کلانشهرهای ایران به منظور مدیریت این بافت‌ها صورت گرفته است. به طوری که این دفاتر با استقرار در بافت‌های هدف، سعی در بهبود آن‌ها از پایین دارند. شهرداری مشهد نیز با استقرار ۲۶ دفتر تسهیلتگری در بافت‌های فرسوده سعی در بهبود وضعیت این بافت‌ها دارد، که بررسی عملکرد این دفاتر در شهر مشهد به منظور شناخت چالش‌ها و اولویت‌بندی عملکرد این دفاتر هدف این پژوهش می‌باشد. جمع‌آوری اطلاعات با کمک پرسشنامه و مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته، و تحلیل اطلاعات با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS انجام شده است. نتایج نشان می‌دهد که عملکرد دفاتر تسهیلتگری شهر مشهد یکسان نبوده و برخی از دفاتر نسبت به بقیه، بهتر عمل نموده‌اند. به طوری که دفاتر تسهیلتگری طرق، جنت، آبکوه و خلج جز دفاتری هستند که عملکرد آنها مطلوب ارزیابی شده است. در مقابل دفاتر تسهیلتگری امام هادی، مهرآباد، بهمن و وکیل‌آباد از لحاظ عملکرد در وضعیت مطلوبی به سر نمی‌برند. تحلیل معیارهای پژوهش با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که میان مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی و مدت اشتغال در دفاتر تسهیلتگری و بهبود معیارهای پژوهش رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. همچنین به منظور شناسایی چالش‌های دفاتری که عملکرد مطلوب نداشته‌اند از مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته بهره گرفته ایم، نتایج حاصل نشان می‌دهد که مسائل مرتبط با اعتمادسازی، پایین بودن مشارکت مردمی و نهاد سازی از جمله مهمترین چالش‌های پیش روی دفاتر می‌باشد که در عملکرد آن‌ها نیز تأثیر گذاشته است.

**کلید واژه:** بافت فرسوده، محله، دفاتر تسهیلتگری، شهر مشهد، چالش.

<sup>۱</sup> این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد در دانشگاه فردوسی مشهد با عنوان «مقایسه تطبیقی فعالیت دفاتر تسهیلتگری توسعه محله‌ای شهرداری مشهد» می‌باشد.



## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

### ۱- مقدمه

مناطق شهری سیستم های پویا و پیچیده ای هستند (Jin et al, 2018) که گذشت زمان و اصول حاکم برتوالی شهری و جابجای درونی جمعیت و مهاجر پذیری باعث گردیده که قسمت هایی از بافت های شهری به مرور زمان فرسوده شوند، فرسودگی شهری از ابعاد مختلفی همچون فرسودگی کالبدی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و محیطی قابل بررسی است (پیوسته گر و همکاران، ۱۳۹۶). علاوه بر این، در بافت های فرسوده، فقر شهری اعم از فقر کالبدی و فقر خدماتی متراکم شده و به دلیل فقر اقتصادی ساکنان امکان تغییر خود بخودی و ارتقاء محیط زندگی مناسب تقریباً از بین رفته است (سازمان عمران و بهسازی شهری، ۱۳۷۹: ۳-۵). بسیاری از متخصصان و متصدیان امور شهری ضرورت نگرشی نوین در زمینه امور شهری را مطرح می کنند (غفاری، ۱۳۹۲: ۳۵)؛ از آنجایی که محله های شهری به عنوان کوچکترین پاره شهری نزدیکترین سطح به تعاملات اجتماعی است و نقش مؤثری در شکل گیری جوامع پایدار دارند؛ لازم است تغییر نگرش ها ابتدا در این فضاها صورت گیرد؛ در همین جهت، در دهه های اخیر، بسیاری از سازمان ها و نهادهای مدیریت و برنامه ریزی بر ترویج نوعی نگرش مشارکتی برای تشویق مدیریت و برنامه ریزی از پایین به بالا و تأکید بر اجتماعات محله ای به منظور توانمندسازی آنها و نظارت بر اقدامات توسعه ای تأکید داشته اند (حسین پور و فتیحی، ۱۳۹۸)؛ یکی از مظاهر نگرش مشارکتی جهت نوسازی بافت های شهری ایجاد دفاتر تسهیلگری می باشد (شماعی، ۱۳۹۴)؛ در واقع با این فرایند مشارکت مردم در زمینه های سیاسی، اجتماعی و اقتصادی می توان به توسعه محله ای پایدار دست یافت (Amado et al, 2009). در ایران، بیشتر شهرها فرسوده و ناکارآمد هستند که مدیریت شهری در دهه های اخیر با مداخلات برای بازسازی این سازه ها با مشکل روبرو شده اند. روند نوسازی بافت های فرسوده شهری در گذشته و حال، نشان می دهد اقدامات دولت و شهرداری ها در این زمینه، در مقیاس بسیار محدود اما بدون در نظر گرفتن ابعاد اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی این ساختارها بوده است (ماجدی، ۱۳۸۹: ۹۰)؛ در همین حال، علی رغم اینکه سال هاست در کشور ما، موضوع نوسازی و بهسازی بافت های فرسوده، به ویژه در شهرهای بزرگ، همیشه مطرح بوده است، اما به دلایل مختلفی از جمله عدم شناخت متولی بازسازی بافت فرسوده تغییر چشم گیری نکرده است (محمدی و همکاران، ۱۳۹۲: ۴۴). اجرای اقدامات بصورت پراکنده و مقطعی در کشور که نتیجه نگاه صرفاً اقتصادی، کارکردی مسئولین و مدیران شهری بوده، همچنین وسعت بالای بافت های فرسوده و نبود راهبردهای روشن و نگرش علمی و جامع آینده نگر در زمینه برنامه ریزی، مدیریت و کاهش اینگونه بافت ها، سبب شده بافت های فرسوده شهری با مشکلات نابسامانی کالبدی، فقر شهری، امنیت و ایمنی ساکنان، کمبود خدمات، کاهش منزلت اجتماعی و تنزل ارزش اقتصادی روبرو باشند (حاتمی نژاد، ۱۳۹۸: ۳۸). بنابراین، برخورد مناسب با بافت قدیمی و فرسوده شهری مستلزم برخورد دقیق و رویکردی جامع نسبت به بافت قدیمی و ویژگی های آن و بر این اساس، تهیه و تدوین نقشه های اجرای اصلاح بافت قدیمی است (شفیعی دستجردی، ۱۳۹۱: ۱۰۳). ارزیابی پروژه ها و برنامه های ذکر شده نشان می دهد که روش مداخله در زمینه های مذکور تکنوکراتیک، استبدادی و از بالا به پایین، با نگرش غیر مشارکتی و اجباری برنامه ریزان به مداخله و جابجایی بوده است. عدم راهکارهای مشارکتی ساکنان و احتمال مشارکت کم یا متوسط سرمایه گذاران نیز در آنها دیده می شود (جباری و همکاران، ۱۳۸۷: ۸۷). اما به نظر می رسد که نگرشی جزئی از بالا به پایین و بدون بازخورد درباره نقش افراد در روند برنامه ریزی و تهیه برنامه ها باعث شده است که این برنامه ها به اهداف مطلوب نرسند (موسوی، ۱۳۸۵: ۲۲). آنچه در استراتژی های توسعه از پایین به بالا مهم است توجه به مردم محلی و چگونگی تعارضات بخش عمومی و محلی و کنترل روابط محلی و ملی و نیروهای درون زاد بالقوه است. اساس رویکرد توسعه محله، افزایش مشارکت به معنای افزایش توانمندی و اعتماد به نفس افراد و نظارت بر آنها است (شماعی، ۱۳۹۴: ۱۰۴). همانطور که ذکر شد، یکی از راهکارهای بهبود شرایط چنین زمینه هایی مشارکت عمومی است که امروزه یک رویکرد رایج است و استفاده از استراتژی تسهیل می تواند در برنامه ها موثر باشد. تمایل مردم به مشارکت در پروژه های نوسازی از یک سو باعث مناسب سازی این پروژه ها با شرایط کاربران می شود و از سوی دیگر موجب اجرای بهتر آنها می شود (روستا، ۱۳۸۹: ۲۷). با توجه به کمبودهای موجود که



## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

به اهداف بهبود و بازسازی پروژه ها نرسیده است، دفاتر تسهیل (دفاتر خدمات نوسازی شهری) به عنوان نقش پیوندی بین مقامات توسعه شهری و ساکنان محلی بازی می کنند، در بسیاری از مناطق با بافت فرسوده ایجاد شده است (پور احمد و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۰). بر این اساس نوسازی بافت های فرسوده به خصوص در شهر مشهد، یکی از مهمترین دغدغه های مدیریت شهری است که در اسناد بالادستی، خصوصا طرح جامع نیز جایگاه حائز اهمیتی دارد؛ چرا که شهر مشهد با داشتن مساحتی ۲۲۹۲ هکتار در ۱۳ محله، دومین شهر ایران است که نیاز به ساماندهی هر چه سریعتر دارد. اما موفقیت طرح های نوسازی به شدت منوط به مهیا بودن زمینه های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در بین اجتماعات هدف است به همین دلیل شهرداری مشهد از طریق "سازمان نوسازی شهر مشهد"، به منظور تسهیل گری در امر نوسازی این بافت ها، اقدام به تأسیس دفاتر "تسهیلگری" با همکاری بخش خصوصی نموده تا به عنوان رابط و واسط بین شهرداری و ساکنین (مالکین) بافت های فرسوده، فرآیند نوسازی و بهسازی این بافت ها را تسریع نماید و مشاوره های لازم باهدف فرهنگ سازی و اعتمادسازی لازم جهت تجمیع و بازسازی این واحدها را ارائه دهند.

مطابق با آنچه ذکر شد، با توجه به استقرار دفاتر تسهیلگری مختلف در سطح شهر مشهد با هدف و خط مشی مشخص، لازم است میزان موفقیت و عملکرد این دفاتر نیز مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد؛ بنابراین در پژوهش حاضر با هدف تحلیل چالش های پیش روی دفاتر تسهیلگری و اولویت بندی عملکرد دفاتر تسهیلگری شهر مشهد سعی داریم وضعیت این دفاتر را مورد ارزیابی قرار دهیم.

### ۲- پیشینه پژوهش

در این بخش مهمترین و مرتبط ترین پژوهش های صورت گرفته در ایران و جهان مورد بررسی قرار می گیرد: محمدی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی که در منطقه ۹ شهرداری تهران انجام داده اند به این نتیجه رسیدند که دفاتر توانسته اند با بسترسازی، اعتماد سازی و توانمندسازی زمینه را برای مشارکت مردم در نوسازی بافت فرسوده را فراهم کنند؛ علاوه براین، با تشکیل این دفتر ضمن حذف بروکراسی اداری، توانسته اند شکاف بین مدیریت کلان و مردم را پر نموده و با تسهیلگری و اطلاع رسانی موفقیت خوبی در زمینه نوسازی بافت فرسوده محدود مورد نظر بدست آورند. پوراحمد و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی که در محله های ناحیه ۴ منطقه ۱۱ شهر تهران پرداختند به این نتیجه رسیدند 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 گرفته است. در نتیجه، بیشترین تأثیرگذاری دفاتر تسهیل گری بر نوسازی در محله انبار نفت و کمترین میزان نیز در محله راه آهن صورت گرفته است.

شماعی (۱۳۹۴) در پژوهشی که سعی در دستیابی به نوسازی مشارکتی با رویکرد توسعه محله ای در محله جمهوری شهر تهران داشته است، به این نتیجه رسید که نوسازی بافت های فرسوده و توسعه محله ای تنها یک فرایند فنی نیست و فرایندهای اجتماعی از جمله جلب مشارکت مردمی از طریق دفاتر تسهیلگری نقش تعیین کننده ای در نوسازی دارد. نوسازی بافت های فرسوده بدون مشارکت و نظارت مردم موفق نخواهد بود. اجرای سیاست های تسهیلگری و مشارکت مردمی به صورت فعال و مستمر در قالب مدیریت یکپارچه شهری موفقیت بیشتری خواهد داشت. تأسیس دفاتر تسهیلگری بافت فرسوده شهری در محله مورد مطالعه با افزایش روند نوسازی بافت فرسوده رابطه معناداری دارد. این دفاتر نمادی از تسهیل مشارکت مردم در نوسازی بافت های فرسوده و هماهنگ کردن مردم به ویژه نخبگان، افراد بانفوذ محله از جمله شورایاران، هنرمندان و... به منظور برنامه ریزی، اجرا و نظارت بهینه محله ضروری است.

پیوسته گر و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی که به ارزیابی عملکرد دفاتر تسهیل گری بافت های فرسود در دستیابی به اهداف بازآفرینی شهری جامع پایدار در کلان شهر شیراز پرداختند، به این نتیجه رسیدند که مولفه های بازآفرینی شهری جامع پایدار در ایران با دیگر کشورهای مورد بررسی در این پژوهش انطباق دارد، همچنین شرح خدمات دفاتر تسهیل گری با مولفه های



## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

بازآفرینی جامع پایدار شهری در ایران منطبق است. ارزیابی عملکرد دفاتر از دید سه گروه مردم، مدیریت شهری و دفاتر تسهیلاتی موفق ارزیابی گردیده است. چنانکه دستیابی به اهداف کالبدی در رتبه اول و به ترتیب اهداف اجتماعی، زیست محیطی و اقتصادی قرار دارد.

شیخی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی فعالیتها و اقدامات دفتر تسهیلاتی و توسعه محلی جعفرآباد را مورد بررسی قرار داده اند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داده است که دفتر تسهیلاتی و توسعه محلی محله جعفرآباد با رویکرد توسعه اجتماع محور در سطح محله جعفرآباد و تعامل و ارتباط با ساکنین و نهادها فعال در سطح محله گام های موفقیتی در جهت توسعه محله انجام داده است. در مرحله نهایی فرایند تسهیلاتی با توانمندسازی جوامع محلی کار به مردم و گروه های محلی تفویض گردیده است.

وانگ و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی پس از بررسی ادبیات نظری مرتبط با تسهیلاتی سعی داشتند که با ایجاد چارچوبی تصمیم گیری برای برنامه ریزی پایدار استفاده از زمین در پروژه های نوسازی شهری بهبود پیدا کند. بدین منظور سه پروژه معمول بازسازی در هنگ کنگ برای کمک به درک عملکرد عملی چنین پروژه هایی و عوامل واقعی دخیل مورد مطالعه قرار گرفت. بر اساس تفاوت بین ادبیات نظری و در واقعیت، اقدامات لازم برای بهبود برنامه ریزی پایدار سایت در پروژه های نوسازی شهری با رویکرد تسهیلاتی مورد استقبال قرار خواهد گرفت.

فلنگا<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی نقش شهروندان را در بازآفرینی مناطق فرسوده شهری بررسی دانست و از این رو برنامه اجرایی شهر لیبسون از سال ۲۰۱۱ را جهت مشارکت شهروندان در بازآفرینی شهری را مورد بررسی قرار داد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که وجود انجمن های محلی در مناطق فرسوده شهری و حمایت سازمان های غیردولتی در تسریع فرایند بازآفرینی مناطق فرسوده تاثیر زیادی داشته است به طوری که مشارکت دائم ساکنان بافت زیر نظر انجمن های محلی موجب همگرایی داده ها در بعد کمی و کیفی در مناطق فرسوده لیبسون شده است و در نهایت موجب ارائه طرح ها و برنامه های مختص هر محله شده است.

مومینوویک<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی نقش برنامه ریزی استراتژیک به عنوان ابزاری برای بازآفرینی پایدار در بافت تاریخی شهر نووی بازار<sup>۳</sup> صربستان پرداخته اند. نتایج این پژوهش نشان می دهد که حضور مداوم تیم برنامه ریزی و طراحی در بافت تاریخی موجب مشارکت واقعی جامعه محلی در طرح ها شده است و توسعه بافت در ابعاد مختلف فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی با ارزش های خاص جامعه محلی و نیازهای آن ها گره خورده است و موجب استفاده از پتانسیل های بافت برای بازآفرینی پایدار شده است.

### جدول ۱- خلاصه پژوهش های انجام شده

محقق	سال	نتایج
محمدی و همکاران	۱۳۹۲	دفاتر توانسته اند با بسترسازی، اعتماد سازی و توانمندسازی زمینه را برای مشارکت مردم در نوسازی بافت فرسوده را فراهم کنند؛ علاوه براین، با تشکیل این دفتر ضمن حذف بروکراسی اداری، توانسته اند شکاف بین مدیریت کلان و مردم را پر نموده و با تسهیلاتی و اطلاع رسانی موفقیت خوبی در زمینه نوسازی بافت فرسوده محدود مورد نظر بدست آورند.
شماعی	۱۳۹۴	تأسیس دفاتر تسهیلاتی بافت فرسوده شهری در محله جمهوری با افزایش روند نوسازی بافت فرسوده رابطه معناداری دارد. این دفاتر نمادی از تسهیل مشارکت مردم در نوسازی بافت های فرسوده و هماهنگ کردن مردم به ویژه نخبگان، افراد بانفوذ محله از جمله شورایاران، هنرمندان و ...

<sup>1</sup> Falanga

<sup>2</sup> Muminović

<sup>3</sup> Novi Pazar



## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

		به منظور برنامه ریزی، اجرا و نظارت بهینه محله ضروری است.
پورا احمد و همکاران	۱۳۹۴	در محلات ناحیه ۴ منطقه ۱۱ شهرداری تهران بیشترین تأثیرگذاری دفاتر تسهیل گری بر نوسازی در محله انبار نفت و کمترین میزان نیز در محله راه آهن صورت گرفته است.
پیوسته گر و همکاران	۱۳۹۶	ارزیابی عملکرد دفاتر از دید سه گروه مردم، مدیریت شهری و دفاتر تسهیلگری موفق ارزیابی گردیده است. چنانکه دستیابی به اهداف کالبدی در رتبه اول و به ترتیب اهداف اجتماعی، زیست محیطی و اقتصادی قرار دارد.
شیخی و همکاران	۱۴۰۰	تعامل و ارتباط با ساکنین و نهادها فعال در سطح محله گام های موافقی در جهت توسعه محله انجام داده است.
وانگ و همکاران	۲۰۱۲	سه پروژه معمول بازسازی در هنگ کنگ برای کمک به درک عملکرد عملی چنین پروژه هایی و عوامل واقعی دخیل مورد مطالعه قرار گرفت. بر اساس تفاوت بین ادبیات نظری و در واقعیت، اقدامات لازم برای بهبود برنامه ریزی پایدار سایت در پروژه های نوسازی شهری با رویکرد تسهیلگری مورد استقبال قرار خواهد گرفت.
فلنگا	۲۰۱۹	انجمن های محلی موجود در بافت های فرسوده مشارکت واقعی مردم در بازآفرینی را افزایش می دهند و با همگرایی داده های کمی و کیفی طرح های مناسب هر محله ارائه می شود.
مومینوویک و همکاران	۲۰۲۰	حضور مداوم تیم برنامه ریزی و طراحی در بافت تاریخی موجب مشارکت واقعی جامعه محلی در طرح ها شده است و توسعه بافت در ابعاد مختلف فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی با ارزش های خاص جامعه محلی و نیازهای آن ها گره خورده است و موجب استفاده از پتانسیل های بافت برای بازآفرینی پایدار شده است.

خلاصه نتایج پژوهش های صورت گرفته منطبق با پژوهش حاضر در جدول شماره یک ارائه شده است؛ مطابق با پژوهش های صورت گرفته، در ایران، پژوهش های صورت گرفته بیشتر بر تاثیر دفاتر بر بازآفرینی بافت های فرسوده و تاریخی پرداخته است و در پژوهش های خارجی تاثیر مشارکت مردم و نقش انجمن های محلی در بازآفرینی بافت های فرسوده و تاریخی مورد بررسی قرار گرفته است؛ اما تاکنون هیچ پژوهشی به بررسی عملکرد دفاتر تسهیلگری نپرداخته است؛ از این رو پژوهش حاضر در بررسی عملکرد دفاتر تسهیلگری پیش قدم می باشد.

### ۳- مبانی نظری

محله بخشی مشخص از یک ناحیه یا حوزه شهری است با ویژگی اجتماعی و اقتصادی معین و از نظر کالبدی، محله پایین ترین رده تقسیمات شهری می باشد، که محل سکونت و اشتغال ۷۰۰ الی ۱۲۵۰ خانوار با دامنه نوسان شعاع دسترسی ۳۰۰ الی ۳۷۵ متر (۴ تا ۵ دقیقه) است و با عنصر شاخص فرهنگی مسجد، آموزشی دبستان تعریف می شود (موحد و عبادی، ۱۳۹۷)؛ در واقع می توان گفت، محله یک فضای جغرافیایی است که برای تشکیل آن وجود شرایط زیر الزامی است:

- وجود یک حوزه جغرافیایی مشخص؛
- پیدایش و تکوین یک اجتماع کوچک گروهی از مردم شهر؛
- وابستگی اجتماعی میان گروهی از مردم.

گسترش جمعیت شهری در دهه های اخیر محدوده فیزیکی این محدوده ها را دچار تغییرات کمی و کیفی کرده است به طوری که سیاستگذاری ها و برنامه ریزی های همگام با فرایند رشد این تحولات صورت نپذیرفته و پیکره محلات دچار اضمحلال گشته و کارایی خود را از دست داده است (میرزائی ارجنکی و شبانی شهرضا، ۱۳۹۹)؛ آنچه که امروز سیمای شهر را به شدت متاثر ساخته سرعت تغییرات و عدم تناسب با نیاز شهر است، به طوری که بافت های قدیمی به دلیل نادیده انگاشتن،



## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

دچار وضعیتی شده اند که دیگر پاسخگوی نیاز ساکنان خود نیستند. توسعه محله ای به عنوان پاسخی جهت توسعه محلات فرسوده همگام با توسعه شهر می باشد و بیانگر فرایندی است که بر اساس آن سرمایه ای که اجتماع به صورت بالقوه قادر به جمع آوری و استفاده از آنهاست، افزایش می یابد تا با کمک آنها کیفیت زندگی مردم محله را بهبود بخشد. در جریان این فرایند، اشکال جدیدی از سازمان اجتماعی و کشش جمعی پدیدار می شود تا به ترمیم و اصلاح نابرابری های موجود در زمینه توزیع قدرت و منابع بپردازد (قاسمی و همکاران، ۱۳۸۵: ۶۰). علاوه بر این، برنامه نوسازی شهری<sup>۱</sup> دنبال کننده سیاست های چارچوب توسعه شهری و استراتژی توسعه دولت ملی می باشد. در برخی از کشورها، برنامه نوسازی شهری از نوع سیاست پایین به بالا، همراه با رویکرد مردم - محور، توسعه اجتماعی، اقتصادی و محلی می باشد (روفس و همکاران، ۱۳۹۴: ۲). در واقع سیاست های نوسازی در رویکردهای متأخر، ناظر بر نوسازی فرهنگی و اجتماعی و در جستجوی "تعامل اجتماعی" بوده و "تأکید بر نقش گروه های اجتماعی" را در دستور کار خود قرار داده است (آریانا و همکاران، ۱۳۹۹). یکی از این رویکردهای متأخر در فرایند نوسازی، بازآفرینی<sup>۲</sup> شهری است که بعد از دهه ۱۹۸۰ به ابزاری مهم برای سیاست شهری تبدیل شده است؛ این رویکرد تنها با استناد به پیشرفت فیزیکی شهرها قابل توضیح نیست بلکه همه جنبه های اساسی توسعه شهری از جمله مسائل روانشناختی، فرهنگی و اجتماعی را نیز در بر می گیرد (Korkmaz & Balaban, 2020). در واقع در رویکرد بازآفرینی شهری، در مراکز شهری با دیدی همه جانبه به عنوان یک کاتالیزور برای احیای شهری عمل می کند (Awad & Jung, 2022) و همپندگی میان عناصر ثابت و در حال تغییر را در جوامع محلی برجسته می کند (Lynch, 2011). به طور کلی بازآفرینی شهری به عنوان یک رویکرد، با دیدی جامع و یکپارچه اقداماتی را برای حل مشکلات شهری و محله ای و با هدف بهبود شرایط اقتصادی، فیزیکی، اجتماعی و محیطی محلات فرسوده پیشنهاد می دهد. علاوه بر این، اندیشمندان معتقدند که هدف این رویکرد درگیر کردن ساکنان محلی و ذی نفعان می باشد (Roberts, 2008). از این رو، در رویکرد بازآفرینی شهری، مشارکت ساکنان ضروری است که این مشارکت با هدف افزایش همبستگی اعضای جامعه، بهبود هویت محله ای و احساس تعلق به محله صورت می پذیرد (Hong, 2018). بنابراین در جوامع محلی با ساختار اجتماعی منسجم، بازآفرینی شهری همراه با مشارکت فعال ساکنان می تواند در جهت نوسازی بافت ها اقدامی عملی باشد (Zheng et al, 2017) در ایران به منظور تسهیل در برنامه احیاء، نوسازی، بهسازی و بازآفرینی شهری جامع پایدار و افزایش مشارکت شهروندان در طرح های شهری دفاتر تسهیلگری تشکیل شده است (پیوسته گر و همکاران، ۱۳۹۶). براساس شرح خدمات و قوانین تشکیل دفاتر تسهیلگری، این دفاتر با طی فرایندی، اقداماتی باید انجام دهند تا به هدف ایجاد سرزندگی اجتماعی، اقتصادی، زیست محیطی و کالبدی در محدوده های هدف برسند که این اقدامات را می توان به شرح زیر دانست:

- ۱- حوزه شناخت محدوده هدف در تمام ابعاد (تهیه بانک اطلاعاتی، شناخت ابعاد مختلف محله در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی، هویتی، فرهنگی و...)
- ۲- درحوزه برنامه ریزی و مطالعات (تدوین چشم انداز، برنامه اقدامات، تهیه طرح ساماندهی محله، مستند سازی، تفاهات بین سازمانی)؛
- ۳- در حوزه بستر سازی (آگاهی بخشی، نهاد سازی، آموزش) و توانمندسازی (فرهنگی، روانی، اقتصادی، اجتماعی)
- ۴- در حوزه نوسازی (نوسازی مردمی، پروژه های محرک توسعه و ارزش افزا (تعریف، نظارت، کنترل پروژه) و پروژه های خدماتی.

در واقع می توان گفت، دفاتر تسهیلگری مجموعه ای است حقوقی متشکل از کارشناسان اجتماعی، شهرسازی، معماری، اقتصادی و حقوقی که وظیفه آن اعتمادسازی، آگاه سازی، نهادسازی، پیگیری اجرای پروژه های نوسازی و ترغیب ساکنان به نوسازی است (حاجی علی اکبری، ۱۳۹۰). در این بین تسهیل گر به عنوان کسی است که با اطلاع کامل از روندها و

<sup>1</sup> Urban Renewal Plan

<sup>2</sup> Regeneration

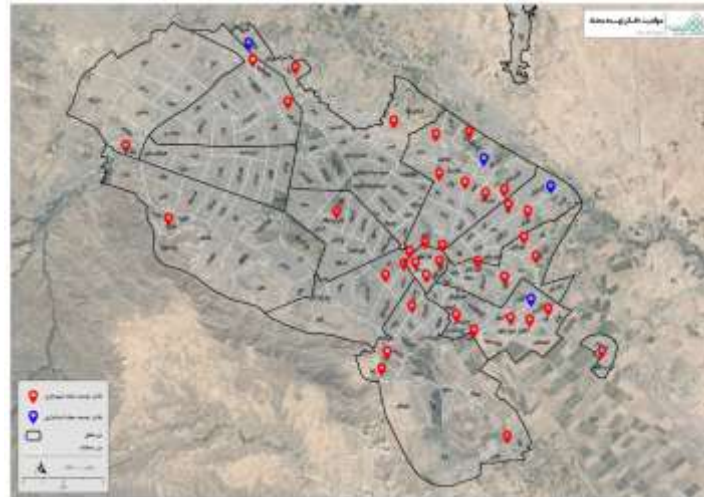
## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

تعاملات بین گروه، دانش خود را به کار می بندد تا ساختار لازم را برای گروه فراهم آورد تا در کمترین زمان ممکن، بهترین نتیجه به صورت مشارکتی حاصل آید و یک تسهیل گر خوب کار خود را برنامه ریزی، اجرا و ارزیابی می کند (پرندیویل، ۱۳۹۲).

برای واژه‌ها و نام‌های خارجی، حتی‌الامکان از معادل‌های فارسی مصطلح و مصوب استفاده نمائید. در مورد نام‌های خارجی غامض یا معادل‌های غیرمصطلح فارسی، واژه شماره‌گذاری و به صورت زیرنویس و یا در بخش پی نوشت، معادل انگلیسی آن قید شود. همچنین سبیل‌ها و علائم و اندیس‌های به کار رفته در متن مقاله می‌بایست حتی‌المقدور براساس استاندارد ISO باشند.

### ۴- محدوده مطالعاتی

شهر مشهد در حوزه رودخانه کشف‌رود و در دشت مشهد بین کوه‌های هزار مسجد و بینالود دومین کلانشهر ایران با جمعیتی بالغ بر ۳۰۰۱۱۸ نفر در سرشماری سال ۱۳۹۵ می باشد؛ روند رو به گسترش جمعیت و مساحت این شهر، موجب خالی ماندن برخی از بافت‌های قدیمی شهر شده است؛ به طوری که در حال حاضر شهر مشهد با دو هزار و ۲۹۲ هکتار بافت فرسوده، دومین شهر ایران است که نیازمند به ساماندهی هرچه سریع‌تر دارد. در واقع، ۲۲۴۷ هکتار بافت فرسوده در شهر مشهد داریم که جمعیت این پهنه‌ها ۵۱۹۹۲۴ نفر می باشد. این مقدار بافت فرسوده دارای ۲۷ پهنه است که این پهنه‌ها در تعداد ۱۲ منطقه، ۲۱ ناحیه و ۵۳ محله توزیع شده است. (شهرداری مشهد، ۱۴۰۰). سازمان بازآفرینی مشهد جهت مدیریت صحیح این بافت و تسهیل برنامه ریزی پایین به بالا اقدام به تاسیس دفاتر تسهیلگری در سطح شهر مشهد داشته است. نقشه شماره یک پراکندگی این دفاتر را در سطح مشهد نشان می دهد.



نقشه ۱- پراکندگی دفاتر تسهیلگری شهر مشهد

(سازمان بازآفرینی شهری، ۱۴۰۰)

### ۵- متدولوژی

پژوهش حاضر به اولویت بندی عملکرد دفاتر توسعه محله ای و تحلیل چالش‌های پیش روی دفاتر می پردازد و دیدگاه شهرداری، سازمان بازآفرینی شهری و کارکنان دفاتر توسعه تسهیلگری را بررسی نموده است؛ از این رو، پژوهش حاضر در زمره پژوهش‌های تحلیلی-اکتشافی است و از منظر هدف، کاربردی می باشد؛ روش جمع‌آوری اطلاعات بر پایه اطلاعات کتابخانه ای و میدانی (پرسشنامه) می باشد و جهت تحلیل اطلاعات از نرم افزار SPSS استفاده شده است.

بررسی منابع کتابخانه ای در رابطه با دفاتر تسهیلگری نشان داد که برای موفقیت این دفاتر پیش از استقرار در محلات و پس از استقرار لازم است موارد مشخصی رعایت شود؛ بنابراین، جهت بررسی عملکرد این دفاتر نیاز است این موارد مورد بررسی قرار



## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

گیرد؛ جدول شماره دو به معرفی معیارها و شاخص های پژوهش حاضر در جهت بررسی عملکرد دفاتر سطح شهر مشهد پراخته است.

جدول ۲- معیارها و شاخص های پژوهش

شاخص	معیار	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- محل استقرار دفتر</li> <li>- نیروی انسانی دفاتر</li> <li>- تعیین دقیق محدوده طرح</li> <li>- تشکیل بانک اطلاعات</li> <li>- آگاهی سازی ساکنین</li> <li>- اعتماد سازی ساکنین</li> <li>- تعیین اهداف دفتر</li> </ul>	پشتیبانی و اقدامات محلی	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- درصد اجرای پروژه های شهری</li> <li>- توجه به مسائل و مشکلات ساکنان</li> <li>- هماهنگی میان دستگاه های مختلف جهت اجرا</li> <li>- توان اجرایی و مالی</li> </ul>	نوسازی و بهسازی محله و تأمین خدمات شهری	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- آموزش به ساکنین در مهارت های مختلف</li> <li>- شناسایی گروه های آسیب پذیر</li> <li>- شناسایی گروه های دارای آسیب اجتماعی</li> <li>- شناسایی گروه های کم توان</li> </ul>	توانمندسازی اجتماعی جامعه محلی	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مشاغل خانگی</li> <li>- تسهیل تامین مالی خرد</li> <li>- ارائه وام</li> </ul>	توانمند سازی اقتصادی جامعه محلی	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- شناسایی سرمایه های اجتماعی</li> <li>- اعتماد اجتماعی</li> <li>- حمایت از فعالیت گروه های مردم نهاد</li> <li>- مشارکت مردمی</li> </ul>	ظرفیت سازی و نهادسازی	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تدوین گزارش عملکرد نهادهای محله</li> <li>- ارزیابی گزارش عملکرد نهادهای محله</li> </ul>	نظارت و پایش محله و جامعه محلی	

جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان شهرداری، سازمان بازآفرینی و دفاتر تسهیلتگری سطح شهر مشهد می باشد که برای دستیابی به اطلاعات پرسشنامه ۱۲۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب شده اند؛ در واقع از میان ۵۳ محله دارای بافت فرسوده در شهر مشهد، ۲۶ دفتر تسهیلتگری فعال وجود دارد که در نقشه شماره یک پراکندگی آن ها مشاهده می شود؛ ذکر این نکته اهمیت دارد که کارکنان این دفاتر تنها به وضعیت عملکرد دفتری که در آن مشغول هستند پاسخ داده اند و کارمندان شهرداری و سازمان بازآفرینی شهری به دفاتری که با آن ها آشنایی دارند. از این رو پس از تکمیل پرسشنامه ها توسط افراد،





## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

تعداد پرسشنامه های پژوهش حاضر به ۲۵۰ پرسشنامه تکمیلی، افزایش یافت. در واقع با تکمیل پرسشنامه های پژوهش حاضر، ۲۶ دفتر تسهیلهگری فعال در شهر مشهد مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته اند.

### ۶- یافته ها

یافته های توصیفی حاصل از پرسشنامه نشان می دهد که ترکیب جنسی پاسخگویان ۴۰,۸ درصد مرد و ۵۹,۲ درصد زن، سهم خانم ها در پاسخگویی بیشتر بوده است؛ ذکر این نکته اهمیت دارد که اکثر کارکنان دفاتر تسهیلهگری در سطح شهر مشهد را بانوان تشکیل می دهد و علت افزایش درصد پاسخگویی آقایان نیز این مساله است که در سطوح بالای اداری (شهرداری و سازمان بازآفرینی) حضور مردان پررنگ تر بوده است و تکمیل پرسشنامه برای چند محله توسط یک فرد در این سازمان ها موجب افزایش درصد آقایان بوده است؛ همچنین از کل پاسخگویان، ۳,۶ درصد دارای مدرک دکترا، ۶۵,۴ دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۳۱ درصد باقی مانده دارای مدرک کارشناسی می باشند. علاوه بر این بررسی محل اشتغال پاسخگویان نیز مورد بررسی قرار گرفته است که از کل پاسخگویان، ۴۴,۸ درصد در دفاتر تسهیلهگری، ۳۰,۴ درصد در شهرداری و ۲۴,۸ درصد در سازمان بازآفرینی شهری مشغول به کار هستند (جدول ۳).

جدول ۳-اطلاعات توصیفی پاسخگویان

فراوانی درصدی		فراوانی		جنسیت	
۴۰,۸		۱۰۲		مرد	
۵۹,۲		۱۴۸		زن	
۱۰۰,۰		۲۵۰		کل	
فراوانی درصدی	فراوانی	محل اشتغال	فراوانی درصدی	فراوانی	مدرک تحصیلی
۴۴,۸	۱۱۲	دفتر تسهیلهگری	۳,۶	۹	دکترا
۳۰,۴	۷۶	شهرداری	۳۱,۰	۷۷	کارشناسی
۲۴,۸	۶۲	سازمان بازآفرینی شهری	۶۵,۴	۱۶۴	کارشناسی ارشد
۱۰۰,۰	۲۵۰	کل	۱۰۰,۰	۲۵۰	کل

وضعیت پاسخگویی به عملکرد دفاتر به معیارها و شاخص های پژوهش در جدول شماره ۴ ارائه شده است؛ مطابق با جدول ارائه شده، در معیار پشتیبانی و اقدامات محلی، دفتر تسهیلهگری طرق با میانگین ۴,۰۴ بهترین عملکرد را در میان دفاتر تسهیلهگری داشته است و دفتر تسهیلهگری مهرآباد با میانگین ۲,۶۸ پایین ترین عملکرد را داشته است؛ بررسی معیار نوسازی و بهسازی محله و تأمین خدمات شهری، نیز نشان می دهد که در این معیار نیز دفتر تسهیلهگری جنت با میانگین ۳,۸۱ بهترین عملکرد و دفتر تسهیلهگری ۲۲ بهمن پایین ترین عملکرد را داشته است؛ بررسی معیار توانمندسازی اجتماعی جامعه محلی نشاندهنده این است که دفاتر تسهیلهگری طرق و دروی به ترتیب با میانگین ۴,۲۵ و ۲,۸۳ بهترین و پایین ترین عملکرد را در میان دفاتر تسهیلهگری در این معیار داشته اند. بررسی معیار توانمند سازی اقتصادی جامعه محلی، نشان می دهد که دفتر تسهیلهگری خلیج با میانگین ۳,۷۳ بهترین عملکرد را در میان دفاتر تسهیلهگری شهر مشهد در این معیار داشته است. در این معیار، دفاتر تسهیلهگری طبرسی شمالی، امام هادی و کشاورزی و شهید رجایی با میانگین ۲,۱۱ در وضعیت مطلوبی به سر نمی برند. بررسی معیار ظرفیت سازی و نهادسازی نشان می دهد که دفتر تسهیلهگری خلیج با میانگین ۴,۲۵ بهترین عملکرد و دفتر تسهیلهگری وکیل آباد با میانگین ۲,۸۱ دارای پایین عملکرد بوده است.



### سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

در بعد نظارت و پایش جامعه محلی دفتر تسهیلهگری طرق با میانگین ۴,۷۵ دارای بهترین عملکرد و دفتر تسهیلهگری وکیل آباد داری پایین ترین عملکرد در این معیار می باشند.

جدول ۴- میانگین عملکرد دفاتر تسهیلهگری شهر مشهد در معیارهای پژوهش

تعداد پرسشنامه	میانگین						دفتر
	پشتیبانی و اقدامات محلی	توسعه و بهسازی محله و تأمین خودکفایت شهری	اجتماعی جامعه	توسعه اقتصادی جامعه	طرفیت سازی و نهادسازی	نظارت و پایش جامعه محلی	
۱۲	۳,۹۶	۳,۱۹	۴,۰۰	۳,۴۲	۳,۸۸	۴,۵۰	آبکوه
۱۰	۴,۰۴	۳,۵۰	۴,۲۵	۳,۱۷	۳,۶۳	۴,۶۳	طرق
۱۰	۳,۴۳	۲,۷۵	۳,۷۵	۳,۰۰	۳,۵۸	۳,۳۳	آوینی
۱۰	۲,۶۷	۲,۴۲	۳,۲۵	۲,۸۴	۳,۸۸	۲,۲۷	مهرآباد
۸	۳,۰۰	۲,۹۲	۲,۸۳	۳,۱۱	۳,۰۰	۳,۰۰	دروی
۱۰	۳,۸۱	۳,۳۳	۳,۰۸	۲,۸۹	۳,۲۵	۳,۱۷	بلال
۸	۳,۹۵	۳,۵۸	۳,۵۰	۲,۸۹	۳,۳۳	۳,۵۰	عباس آباد
۱۰	۳,۸۶	۳,۵۸	۳,۰۰	۲,۳۳	۳,۳۳	۳,۰۰	رده
۱۰	۳,۲۴	۳,۲۵	۳,۴۲	۲,۵۶	۳,۰۸	۳,۰۰	نوده
۸	۳,۱۴	۲,۶۷	۳,۰۸	۲,۴۴	۳,۰۰	۳,۵۰	۲۲ بهمن
۱۰	۳,۷۱	۳,۵۰	۳,۵۰	۳,۴۴	۳,۶۷	۳,۰۰	شهرک شیرین و آقا مصطفی خمینی
۸	۳,۷۱	۲,۷۵	۳,۰۸	۲,۱۱	۳,۲۵	۳,۳۳	طبرسی شمالی
۱۰	۳,۶۶۷	۳,۳۳	۳,۰۸	۲,۴۴	۲,۹۲	۳,۰۰	انصار و اروند
۱۰	۳,۳۸	۲,۷۵	۲,۸۳	۲,۲۲	۳۱۷,۰۰	۳,۱۷	بهمن
۸	۳,۸۶	۳,۳۳	۳,۲۵	۲,۷۸	۳,۸۳	۳,۳۳	قائم
۱۲	۳,۹۱	۳,۳۰	۳,۷۵	۳,۷۳	۴,۲۵	۴,۵۰	خلج
۱۰	۴,۱۸	۳,۸۱	۳,۹۴	۳,۶۷	۴,۱۳	۴,۷۵	جنت
۱۲	۴,۰۵	۳,۴۲	۳,۵۸	۳,۴۴	۴,۰۰	۳,۸۳	کوی سلیمان
۱۰	۳,۳۸	۳,۲۵	۳,۲۵	۳,۱۱	۳,۶۷	۳,۳۳	اسماعیل آباد
۱۰	۳,۱۴	۳,۰۶	۲,۸۸	۲,۱۷	۲,۸۱	۲,۶۳	وکیل آباد
۸	۳,۵۷	۳,۳۳	۳,۱۷	۲,۲۲	۳,۰۰	۳,۳۳	سرشور
۸	۳,۰۵	۳,۲۵	۳,۱۷	۲,۱۱	۲,۹۲	۳,۰۰	امام هادی



### سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

۱۰	۳,۰۰	۳,۱۷	۲,۲۲	۳,۴۲	۳,۴۲	۳,۴۳	باهنر و بسکاوادی
۸	۳,۱۷	۳,۱۷	۲,۱۱	۳,۳۳	۳,۱۷	۳,۵۷	کشاورزی و شهید رجایی
۱۰	۳,۱۷	۳,۵۰	۲,۶۷	۳,۱۷	۳,۴۲	۳,۶۲	امیرآباد و شهید معقول
۱۰	۳,۱۷	۳,۲۵	۲,۵۶	۳,۴۲	۳,۳۳	۳,۸۶	گلدیس و شقایق

در ادامه برای سنجش و بررسی رابطه بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون بهره گیری شده است. در این بخش تنها از پرسشنامه توزیعی میان دفاتر تسهیلهگری استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون در جدول شماره ۵ ارائه شده است؛ مطابق با جدول ارائه شده، بین جنسیت و هیچ یک از معیارهای پژوهش معناداری وجود ندارد، به عبارت دیگر جنسیت کارکنان دفاتر تسهیلهگری تاثیری بر بهبود معیارهای پژوهش حاضر نداشته است.

بین مدرک تحصیلی و معیارهای پژوهش در سطح معناداری ۰,۰۰۰ رابطه ای مثبت و معنادار وجود دارد به طوری که در مدرک تحصیلی با ضریب همبستگی ۰,۵۴۳ و در جهت مثبت با معیار پشتیبانی و اقدامات محلی رابطه ای در حد متوسط دارد. بین مدرک تحصیلی و معیار نوسازی و بهسازی محله و تأمین خدمات شهری نیز رابطه ای متوسط با ضریب همبستگی ۰,۴۲۳ و در جهت مثبت وجود دارد؛ میان مدرک تحصیلی و معیار توانمندسازی اجتماعی جامعه محلی نیز با ضریب همبستگی ۰,۶۸۵ رابطه ای قوی و در جهت مثبت وجود دارد. رابطه بین مدرک تحصیلی و توانمندسازی اقتصادی جامعه محلی نیز رابطه ای مثبت و با شدت بسیار قوی وجود دارد. بین مدرک تحصیلی و معیار ظرفیت سازی و نهادسازی نیز رابطه ای مثبت و با شدت متوسط (۰,۵۹۳) وجود دارد. بین مدرک تحصیلی و معیار نهاد سازی و ظرفیت سازی نیز رابطه ای با ضریب همبستگی ۰,۸۱۳ با شدت بسیار قوی و در جهت مثبت وجود دارد. تاثیر مدرک تحصیلی در معیارهای پژوهش نشان می دهد که با افزایش مدرک تحصیلی در بین دفاتر تسهیلهگری سطح شهر مشهد، معیارهای مورد بررسی پژوهش در دفاتر تسهیلهگری بهبود یافته است.

**جدول ۵: رابطه میان اطلاعات توصیفی حاصل از دفاتر تسهیلهگری و معیارهای پژوهش**

پشتیبانی و اقدامات محلی	نوسازی و بهسازی محله و تأمین خدمات شهری	توانمندسازی اجتماعی جامعه محلی	توانمندسازی اقتصادی جامعه محلی	ظرفیت سازی و نهادسازی	نهاد سازی و ظرفیت سازی		
۰,۱۳۵	۰,۲۳۵	۰,۱۰۹	-۰,۲۳۶	۰,۲۳۶	-۰,۱۹۲	جنسیت	ضریب همبستگی
۰,۰۶۹	۰,۰۸۳	۰,۱۳۴	۰,۰۹۵	۰,۰۵۹	۰,۶۹۲		سطح معناداری
۰,۵۴۳	۰,۴۲۳	۰,۶۸۵	۰,۸۶۲	۰,۵۹۳	۰,۸۱۳	مدرک تحصیلی	ضریب همبستگی
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰		سطح معناداری
۰,۶۵۲	۰,۷۱۲	۰,۷۹۲	۰,۷۲۳	۰,۶۰۹	۰,۷۱۹	رشته تحصیلی	ضریب همبستگی
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰		سطح معناداری
۰,۸۹۳	۰,۷۱۰	۰,۶۸۲	۰,۷۰۳	۰,۸۵۶	۰,۶۸۹	مدت اشتغال	ضریب همبستگی
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰		سطح معناداری

بررسی رابطه بین رشته تحصیلی و هر یک از معیارهای پژوهش در سطح معناداری ۰,۰۰۰ معنا دار شده است. مطابق با جدول ارائه شده بین رشته تحصیلی کارکنان دفاتر تسهیلهگری و معیارهای پشتیبانی و اقدامات محلی، نوسازی و بهسازی محله و تأمین خدمات شهری، توانمندسازی اجتماعی جامعه محلی، توانمندسازی اقتصادی جامعه محلی، ظرفیت سازی و



## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

نهادسازی و نهاد سازی و ظرفیت سازی به ترتیب با ضریب همبستگی ۰,۶۵۲، ۰,۷۱۲، ۰,۷۹۲، ۰,۷۲۳، ۰,۶۰۹ و ۰,۷۱۹، در جهت مثبت و با شدت های متوسط و قوی رابطه وجود دارد؛ این بدین معنا است که با مرتبط بودن رشته تحصیلی کارکنان دفاتر تسهیلاتی سطح شهر مشهد با محل اشتغال آن ها معیارهای پژوهش در هر دفتر بهبود یافته است. بین مدت اشتغال کارکنان دفاتر تسهیلاتی و هر یک از معیارهای پژوهش در سطح معناداری ۰,۰۰۰ مطابق با جدول شماره ۵ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد بین ترتیب که با افزایش مدت اشتغال کارکنان هر یک از دفاتر تسهیلاتی معیارهای مورد بررسی پژوهش حاضر بهبود پیدا کرده است.

در ادامه با بهره گیری از آزمون فریدمن به اولویت بندی دفاتر تسهیلاتی سطح شهر مشهد از نظر وضعیت عملکرد پرداخته ایم؛ قبل از تحلیل آزمون فریدمن و رتبه بندی دفاتر تسهیلاتی شهر مشهد بر اساس وضعیت عملکردشان، لازم است معنادار بودن این آزمون مورد بررسی قرار گیرد. مطابق جدول شماره ۶ مقدار مجذور کای بدست آمده برای وضعیت عملکرد دفاتر تسهیلاتی برابر با ۹۹,۳۹۳ با سطح خطای کمتر از ۰,۰۵ می باشد. از این رو آزمون فریدمن برای سنجش مناسب ارزیابی شده است.

### جدول ۶- بررسی معناداری آزمون فریدمن برای سنجش وضعیت عملکرد دفاتر تسهیلاتی شهر مشهد

سطح معناداری	درجه آزادی	مجذور کای دو	وضعیت عملکرد دفاتر تسهیلاتی
۰,۰۰۰	۲۵	۹۹,۳۹۳	

در ادامه به اولویت بندی دفاتر تسهیلاتی در سطح شهر مشهد پرداختیم (جدول شماره ۷)؛ مطابق با جدول ارائه شده، دفتر تسهیلاتی طرق از دیدگاه کارکنان شهرداری، سازمان بازآفرینی شهری و کارکنان دفتر با میانگین رتبه ۲۵,۵۰ بهترین عملکرد را در میان دفاتر تسهیلاتی شهر مشهد به خود اختصاص داده است؛ پس از آن، دفتر تسهیلاتی آبکوه با میانگین رتبه ۲۳,۹۲ در رتبه دوم و جنت، خلج، کوی سلیمان و عباس آباد نیز به ترتیب با میانگین رتبه ۲۲,۱۷، ۲۱,۶۷، ۲۰,۹۲ و ۲,۶۷ در رتبه های سوم تا ششم از نظر عملکرد قرار دارند.

در انتهای جدول نیز دفاتر تسهیلاتی، وکیل آباد با میانگین رتبه ۳,۶۷، مهرآباد با میانگین رتبه ۵,۱۷، بهمن با میانگین رتبه ۵,۸۳، امام هادی با میانگین رتبه ۶ و دروی با میانگین رتبه ۶,۸۳ قرار دارند.

### جدول ۷- رتبه بندی عملکرد دفاتر تسهیلاتی شهر مشهد

دفتر تسهیلاتی	میانگین رتبه	اولویت بندی	دفتر تسهیلاتی	میانگین رتبه	اولویت بندی
طرق	۲۵,۵۰	۱	رده	۱۲,۳۳	۱۴
آبکوه	۲۳,۹۲	۲	سرشور	۱۲,۰۸	۱۵
جنت	۲۲,۱۷	۳	باهنر و بسکاوادی	۱۱,۳۳	۱۶
خلج	۲۱,۶۷	۴	انصار و اروند	۱۰,۵۸	۱۷
کوی سلیمان	۲۰,۹۲	۵	نوده	۱۰,۰۸	۱۸
عباس آباد	۲۰,۶۷	۶	کشاورزی و شهید رجایی	۹,۳۳	۱۹
شهرک شیرین و آقا مصطفی خمینی	۱۷,۹۲	۷	طبرسی شمالی	۸,۶۷	۲۰
قائم	۱۶,۵۸	۸	۲۲ بهمن	۸,۰۰	۲۱



## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

۲۲	۶,۸۳	دروی	۹	۱۵,۴۲	گلدیس و شقایق
۲۳	۶,۰۰	امام هادی	۱۰	۱۴,۳۳	آوینی
۲۴	۵,۸۳	بهمن	۱۱	۱۴,۳۳	اسماعیل آباد
۲۵	۵,۱۷	مهرآباد	۱۲	۱۴,۰۰	بلال
۲۶	۳,۶۷	وکیل آباد	۱۳	۱۳,۶۷	امیرآباد و شهید معقول

پس از رتبه بندی وضعیت عملکرد دفاتر تسهیلتگری شهر مشهد با استفاده از تحلیل فریدمن مصاحبه های نیمه ساختار یافته با دفاتر تسهیلتگری که عملکرد نامطلوب داشته اند انجام شد؛ از بین دفاتر تسهیلتگری با دفاتر تسهیلتگری امام هادی، بهمن، مهرآباد و وکیل آباد که دارای وضعیت نامطلوب بودند مصاحبه ها انجام شد؛ علاوه بر این با سازمان بازآفرینی نیز مصاحبه هایی انجام شده که در نهایت ۱۲ مصاحبه مبنای عمل پژوهش حاضر قرار گرفت. به صورت تفکیکی می توان تعداد مصاحبه ها را به صورت جدول زیر دانست:

### جدول ۸- تعداد مصاحبه های نیمه ساختار یافته به تفکیک دفاتر و سازمان ها

تعداد (نفر)	نام دفتر/سازمان
۲	امام هادی
۲	بهمن
۲	مهرآباد
۳	وکیل آباد
۳	سازمان بازآفرینی

در این بخش خروجی حاصل از این مصاحبه ها، چالش های پیش روی دفاتر تسهیلتگری در پیشبرد اهدافشان بود که به صورت خلاصه می توان چالش های مطرح شده پیش روی دفاتر تسهیلتگری در سطح شهر مشهد را به صورت زیر دانست:  
دفتر تسهیلتگری امام هادی:

- عدم هماهنگی میان افراد تاثیرگذار محله ( شورای اجتماعی، هیئت امنای مساجد و ...) در خصوص تصمیم گیری پروژه ها و همکاری در اجرای یک فعالیت واحد در سطح محله به طوریکه هر یک در راستای منافع خود فعالیت دارند و توجهی به هدف واحد که توسعه محله می باشد ندارند.
- توان مالی پایین و نبود فعالیت مداوم ( اشتغال در بخش ساختمان ) در نتیجه توان کافی برای شرکت در فعالیت های اقتصادی و یا نوسازی و بازسازی واحدهای مسکونی و تجمیع قطعات خود را ندارند.
- عدم تمایل به سرمایه گذاری در بافت و رها ماندن زمین های قهوه ای در این بافت به دلیل وجود زمین های زیاد قولنامه ای و کم اعتمادی نسبت به سرمایه گذاری در این اراضی
- بی اعتمادی مردم نسبت به مدیریت شهری به طوریکه مردم حتی نسبت به دادن اطلاعات به شهرداری خودداری می نمایند.
- ناهماهنگی میان سازمان های دخیل در امر بازآفرینی و نبود یک مدیریت یکپارچه در جهت اجرای راحت تر فعالیت ها.

دفتر تسهیلتگری بهمن:

- عدم اعتماد سازی و جلب مشارکت اهالی



## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

- عدم استفاده از ظرفیت های داخلی محله در جهت همراستا کردن اهالی به سمت رفع مشکلات به دست خود مردم
  - تلاش برای جلب رضایت همه استفاده کنندگان از فضاهای تعریف شده در محله
  - تلاش برای افزایش آگاهی و درک درست از مفهوم فرهنگ شهرنشینی
  - عدم استقبال اهالی و کسبه محلی جهت شرکت در پروژه های سرمایه گذاری
  - دور بودن تسهیلات اهدایی به محلات حاشیه شهر از نوع نگرش اهالی این محلات
  - نگاه بالا به پایین برخی از مدیران شهری در طرح های توسعه محله
  - عدم پذیرش مشارکت مردمی در طراحی اجرا و نگه داری در پروژه های توسعه محله
  - انعطاف پذیری کم نسبت به پذیرش خواسته های اهالی محله
- دفتر تسهیلتگری مهرآباد:
- جلب اعتماد و مشارکت ساکنین.
  - تفاوت های فرهنگی ساکنین متأثر از ریشه های قومیتی.
  - گستره آسیب های اجتماعی.
  - عدم حضور نهادهای خدمات اجتماعی دولتی در محله.
  - روند طولانی و بسیار دشوار و ضمانت های تقریباً غیر ممکن برای تسهیلات اشتغال
  - عدم حمایت سازمان ها از مشاغل خرد و خانگی به منظور اشتغال زایی بانوان و کمک به اقتصاد خانواده
  - عدم یکپارچگی خیرین و سازمان های مردم نهاد جهت ایجاد اشتغال و صرفاً اقدامات زودبازده همچون تامین بسته های معیشتی
  - عدم حمایت مالی از کارآفرینان محله و افزایش قدرت دلالت و واسطه ها در ایجاد اشتغال
  - روند بسیار طولانی ادارات جهت صدور مجوزات و قانون های کلی که متناسب با محلات هدف بازآفرینی و توان اقتصادی مردم نیست بطور مثال شرایط دریافت مجوزات بهداشتی که متناسب با بافت این محلات نیست.
  - عدم یکپارچگی و قانون مداری در اجرای ضوابط و مقررات از جمله تصویب طرح در سازمان های بالاتر اما عدم اجرا در سازمان های محلی
  - عدم اطلاع رسانی نسبت به ضوابط و قوانین و اهداف محلات هدف بازآفرینی در ادارات دخیل در این امر
- دفتر تسهیلتگری وکیل آباد:
- عدم حمایت سازمان های دخیل در تامین بودجه و اقدامات در برگزاری رویدادهای اجتماعی جهت افزایش اعتماد و مشارکت مردمی
  - عدم هماهنگی و موازی کاری های دستگاه ها
  - ساخت و سازهای غیرمجاز و افزایش تراکم بعد از ساخت که منجر به کاهش جدی کیفیت ابنیه شده است.
  - عدم وجود اطلاع رسانی موثر در خصوص محصولات تولیدی در محله
  - درگیری دفتر در بروکراسی اداری زمان بر هم در سازمان و هم در شهرداری منطقه که موجب تاخیر در پاسخگویی به نیاز ساکنین می شود.
  - عدم باور بیشتر مدیران دولتی و شهری به نوع فعالیت دفاتر و تاثیر نظرات ساکنین در بهبود شرایط محله
- با توجه به چالش های پیش روی دفاتر تسهیلتگری مورد بررسی و همچنین مصاحبه های صورت گرفته با سازمان بازآفرینی شهری مشهد، می توان مهمترین چالش های پیش روی دفاتر را به شرح زیر دانست:



## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

- با توجه به عملکرد کل نگر و تمرکز گرا در سطوح بالاتر مدیریت شهری، مفاهیم مشارکت در رده های پایین مدیریتی یکی از چالش های بزرگ دفاتر تسهیلهگری در سطح شهر مشهد می باشد؛ چرا که وجود طرح های جامع نگر و متمرکز در سطوح بالاتر مفهوم مشارکت در سطح محله را کم رنگ کرده است.
- کمبود بودجه و نیروی انسانی متخصص در دفاتر تسهیلهگری موجب عقب افتادن پروژه های تعریف شده در دفاتر تسهیلهگری شده است.
- نبود اعتماد اجتماعی بین ساکنین که موجب عدم مشارکت یا مشارکت ساختگی ساکنین محلات در طرح ها و پروژه های دفاتر تسهیلهگری می شود؛
- عملکرد جزیره ای برخی از دفاتر تسهیلهگری که تاثیرات نامطلوبی بر سایر دفاتر تسهیلهگری داشته است.
- به رسمیت نشناختن دفاتر تسهیلهگری سطح شهر توسط سایر نهادهای خارج از سازمان که خود موجب عدم ارتباط مناسب این نهادها با دفاتر جهت همکاری و عدم همکاری آن ها جهت دریافت اطلاعات برای انجام پروژه ها و طرح ها بوده است.
- عدم وجود ساز و کارهای حقوقی مناسب جهت اجرایی شدن پروژه ها و طرح ها منجر به عدم موفقیت بسیاری از پروژه ها و طرح ها در سطح محلات شده است.

### ۷- منابع

- ۱- آریانا، اندیشه؛ کاظمیان، غلامرضا؛ محمدی، محمود (۱۳۹۹)، مدل مدیریت تعارض ذینفعان بازآفرینی شهری در ایران، مطالعه موردی: محله همت آباد اصفهان، مطالعات شهری، شماره ۳۵، تابستان ۹۹، صص ۱۱۷-۱۳۲.
- ۲- پروندیویل، پاتریشیا (۱۳۹۴)، ارزیابی و بررسی در تسهیل گری، ترجمه نعیمه رضایی، نشریه اینترنتی نوسازی، سال ششم، شماره ۳۲، ۸- ۱، سازمان نوسازی شهر تهران، تهران.
- ۳- پیوسته گر، یعقوب، محمد دوست، سلیمان، حیدری، علی اکبر و رحیمی، عنایت الله (۱۳۹۶)، ذهنیت سنجی در خصوص عملکرد دفاتر تسهیلهگری بافتهای فرسوده شهری در فرایند بازآفرینی شهری جامع پایدار (نمونه موردی دفاتر تسهیلهگری کلان شهر شیراز). نشریه پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال هشتم، شماره ۳۰.
- ۴- پوراحمد، احمد، زیاری، کرامت الله، و حمیدی، اکبر (۱۳۹۴)، سنجش کارکرد دفاتر تسهیل گری در نوسازی بافت های فرسوده شهری (مطالعه موردی: ناحیه ۴ منطقه ۱۱ شهر تهران). فصلنامه جغرافیایی سرزمین، علمی- پژوهشی، سال دوازدهم، شماره ۴۷
- ۵- جباری، حبیب، حسن زاده، داوود (۱۳۸۷)، مداخله در بافت های فرسوده شهری و چالش های پیش رو. اولین همایش بهسازی و نوسازی بافتهای فرسوده شهری، مشهد.
- ۶- حاتمی نژاد، حسین، پوراحمد، احمد، نصرتی هشی، مرتضی (۱۳۹۸)، آینده پژوهی در بافت فرسوده شهری مطالعه موردی: ناحیه یی، منطقه ۹ شهرداری تهران، سپهر، دوره ۲۸، بهار ۹۸، شماره ۱۰۹.
- ۷- حاجی علی اکبری، کاوه (۱۳۹۰)، مرور تجارب دو ساله تسهیل گری سازمان نوسازی شهر تهران در دفترهای محلی نوسازی، نشریه اینترنتی نوسازی، سال دوم، شماره ۱۳، ۱۴- ۱، سازمان نوسازی شهر تهران، تهران.
- ۸- حسین پور، بتول؛ فتحی، سروش (۱۳۹۸)، بررسی عملکرد سراهای محلات در جذب مشارکت شهروندان شهر تهران، آمایش محیط، دوره ۱۲، شماره ۴۴، صص ۱۵۷-۱۷۸.
- ۹- روستا، مجید (۱۳۸۹)، نقش مولفه های اجتماعی در تحقق نوسازی شهری. ماهنامه منظر. شماره ۱۰.
- ۱۰- روفس، مرلین؛ نایدو، وینو، مییر، مایک و ماکالالا، جان (۱۳۹۴)، نمونه ای از مطالعات نوسازی شهری، ترجمه و تلخیص بحرانی، راحله و جمشیدی، جواد، نشریه اینترنتی و نوسازی، سال ششم، شماره ۳۲، صص ۱-۱۳.



## سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

- ۱۱- سازمان عمران و بهسازی شهری ایران (۱۳۷۹)، خلاصه نتایج یافته های طرح مطالعاتی بررسی تطبیقی توسعه پنج کلان شهر ایران، تهران.
- ۱۲- شمعی، علی (۱۳۹۴)، راهبردهای توسعه محله ای با رویکرد مشارکتی از طریق دفاتر تسهیلتگری (مورد مطالعه: بافت فرسوده محله جمهوری شهر تهران. دوره هفتم، شماره ۱.
- ۱۳- شفیعی دستجردی، مسعود (۱۳۹۱)، دفاتر تسهیلتگری نوسازی؛ راهکار تحقق پذیری طرح های نوسازی بافت های فرسوده ی شهری. ماهنامه فنی تخصصی دانش نما. سال بیست و یکم. شماره ۲۰۵-۲۰۳، ۱۰۶-۱۰۲.
- ۱۴- شیخی، حجت؛ برونک، فرهاد؛ زنگیشه یی، سجاد (۱۴۰۰)، توسعه محلی و رویکرد تسهیلتگری اجتماع محور (محله جعفرآباد)، فصلنامه چشم انداز شهرهای آینده، دوره دوم، شماره اول، پیاپی ۵، بهار ۱۴۰۰، صص ۶۱-۷۵.
- ۱۵- غفاری، غلامرضا؛ ایازی، سیدمحمد رضا (۱۳۹۲)، مدیریت شهری و مشارکت های اجتماعی. چاپ اول، انتشارات تیا.
- ۱۶- قاسمی، وحید؛ اسماعیلی، رضا؛ ربیعی، کامران (۱۳۸۵)، سطح بندی سرمایه اجتماعی در شهرستان های استان اصفهان، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ۶، شماره ۲۳، صص ۲۲۵-۲۵۴.
- ۱۷- ماجدی، حمید (۱۳۸۹). توسعه شهری امروز، بافت های فرسوده آینده. نشریه هویت شهر. سال چهارم. شماره ۶.
- ۱۸- محمدی، کاوه، رضویان، حمد تقی و صرافی، مظفر (۱۳۹۲)، نقش دفاتر تسهیلتگری در سرعت بخشی به شهرسازی مشارکتی در بافت های فرسوده شهری (مورد پژوهی: منطقه ۹ شهرداری تهران). فصلنامه برنامه ریزی منطقه ای. سال سوم. شماره ۱۱.
- ۱۹- میرزائی ارجنکی، فاطمه؛ شبانی شهرضا، امیرحسین (۱۳۹۹)، ارزیابی طرح بازآفرینی بافت فرسوده شهری با رویکرد مشارکت مردمی در محله همت آباد اصفهان، فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، سال نهم، شماره سی و چهار، تابستان ۹۹، صص ۱۱۹-۱۳۴.
- ۲۰- موسوی، حمید رضا (۱۳۸۵)، ضرورت به کارگیری الگوی فرایند طراحی شهری با تمرکز بر مشارکت مردم در برنامه ریزی و طراحی بافت های فرسوده و ناکارآمد شهری. دومین سمینار ساخت و ساز در پایتخت. پردیس دانشکده های فنی، دانشگاه تهران.
- ۲۱- موحد، علی؛ عبادی، مریم (۱۳۹۷)، نقش شوراباری ها در مشارکت مردمی و توسعه محله ای شهر تهران مطالعه موردی: محله داودیه، فصلنامه شهر پایدار، دوره ۱، شماره ۳، پاییز ۹۷، صص ۹۵-۱۰۷.
- 22- Amado, M.P. Santos, C.V. Moura, E.B. & Silva, V.G. (2009). Public Participation Sustainable Urban Planning” World Academy of Science, Engineering and technology, No.53, Pp 597-603.
- 23- Awad,jihad; jung, chulah (2022), Extracting the Planning Elements for Sustainable Urban Regeneration in Dubai with AHP (Analytic Hierarchy Process), Sustainable Cities and Society, Volume 76, January 2022, 103496, <https://doi.org/10.1016/j.scs.2021.103496>.
- 24- Falanga, Roberto (2019), Measuring citizen participation in urban regeneration: a reflection on the construction of the participation index for the Bip/Zip programme in Lisbon, Urban Development Issues, vol. 62, pp. 47-60.
- 25- Jin, Eunae; Lee, Woojong; Kim, Danya(2018), Does Resident Participation in an Urban Regeneration Project Improve Neighborhood Satisfaction: A Case Study of “Amichojang” in Busan, South Korea, Sustainability 2018, 10, 3755; doi:10.3390/su10103755.





سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی

- 26- Hong, Y. Resident participation in urban renewal: Focused on Sewoon renewal promotion project and Kwun Tong town centre project. *Front. Archit. Res.* 2018, 7, 197–210.
- 27- Korkmaz, C., and Balaban, O., 2020, Sustainability of Urban Regeneration in Turkey: Assessing the Performance of the North Ankara Urban Regeneration Project, *Habitat International*, Vol. 95, 102081.
- 28- Lynch, K. *The Image of the City*, 1st ed.; MIT Press: Cambridge, MA, USA, 1960; ISBN 9780262620017.
- 29- McCarthy, J. Social justice and urban regeneration policy in Scotland. *Urban Res. Pract.* 2010, 3, 241–256.
- 30- Muminović, Esad; Radosavljević, Uroš; Beganović, Džemila (2020), Strategic Planning and Management Model for the Regeneration of Historic Urban Landscapes: The Case of Historic Center of Novi Pazar in Serbia, *Sustainability* 2020, 12, 1323; doi:10.3390/su12041323
- 31- Zheng, W., Qiping Shen, G., Wang, H., Hong, J., Li, Z. 2017. Decision support for sustainable urban renewal: A multi-scale model, *Land Use Policy*, 69(2017): 371.