

دفاتر تسهیل‌گری و توسعه اجتماع محور محلات حاشیه‌نشین شهر مشهد

مهدی افرا^۱، کرم حبیب‌پور گتایی^{۲*}، مجید فولادیان^۳

۱- جامعه‌شناسی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: Mahdi.afra@khu.ac.ir

۲- نویسنده مسئول*، گروه جامعه‌شناسی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: karamhabibpour@khu.ac.ir

۳- گروه علوم اجتماعی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران. رایانامه: fouladiyan@um.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: پژوهشی تاریخچه مقاله: دریافت: ۱۴۰۴/۱۱/۲۸ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۳/۰۶ انتشار: ۱۴۰۵/۰۷/۲۵ کلید واژه‌ها: توسعه، شهرنشینی، حاشیه‌نشین، حاشیه‌نشینی، دفتر توسعه و تسهیل‌گری، توانمندسازی محلی	هدف پژوهش: رشد شهرنشینی در کشورهای در حال توسعه، ضمن افزایش بی‌رویه جمعیت شهرنشین و گسترش حاشیه‌نشینی در اطراف شهرها، همواره آنها را با انبوهی از مشکلات اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و زیست‌محیطی مواجه ساخته است. این امر منجر شده تا این کشورها، سیاست‌ها و اقدامات مختلفی را جهت توسعه محلات حاشیه‌نشین اتخاذ کنند که ایجاد دفاتر توسعه و تسهیل‌گری در این محلات، یکی از این چاره‌هاست. روش پژوهش: این مطالعه با استفاده از پارادایم تفسیری، روش‌شناسی کیفی و روش تحلیل محتوای متعارف، به ارزیابی نقش دفاتر توسعه و تسهیل‌گری در توسعه اجتماع محور محلات حاشیه‌نشین در شهر مشهد پرداخته است. مشارکت‌کنندگان تحقیق شامل ۲۴ نفر از مدیران و کارشناسان دفاتر توسعه و تسهیل‌گری، اعضای کارگروه‌های دفاتر و کارشناسان سازمان بازآفرینی بودند. جمع‌آوری داده‌ها از طریق مصاحبه عمیق نیمه‌ساختاریافته با روش نمونه‌گیری هدفمند و استراتژی حداکثر تغییرات انجام شده است. یافته‌ها: با تحلیل داده‌ها، ۵۹ کد اولیه، ۱۳ مقوله فرعی و ۴ مقوله اصلی شامل ارتقاء کیفیت زندگی، توسعه غیرمشارکتی و ابزاری، فیزیکال/کالبدگرایی و ناکامی عملکردی استخراج شد و تحلیل این مقولات حاکی است که دفاتر توسعه و تسهیل‌گری نقش موفقی در تغییر شرایط زندگی و معیشت مردم حاشیه‌نشین ایفا نکرده و مشکلات و موانع چندان‌گانه‌ای مانند مشکلات ساختاری، تمرکز بر پروژه‌های کالبدی، کمبود منابع و بودجه، فقدان یا ناکافی بودن تعامل و هماهنگی نهادی میان سازمان‌ها، تغییر مداوم کارشناسان، پیچیدگی فرآیندهای اداری و عدم مشارکت واقعی مردم در این زمینه نقش داشتند. نتیجه‌گیری: با اکتفا بر یافته‌ها، موفقیت دفاتر توسعه و تسهیل‌گری وابسته به تعامل سه ضلع اساسی است: اعتماد و مشارکت مردم، تخصص و تعهد کارشناسان، و همکاری بین‌سازمانی و نهادی. تنها با توجه به این سه ضلع می‌توان توسعه محله‌ای پایدار در محلات حاشیه‌نشین را ایجاد کرد و نقش مردم را از مشتری به بازیگر فعال ارتقاء داد.

استناد: (۱۴۰۵). دفاتر تسهیل‌گری و توسعه اجتماع محور محلات حاشیه‌نشین شهر مشهد، *جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه*، ۱۵ (۲)، ۵۷-۸۱.

تمامی حقوق انتشار این اثر، متعلق به نشریه جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه دانشگاه تبریز می‌باشد.

این مجله تابع سیاست دسترسی باز از نوع CC BY: 4 است.



[10.22034/jeds.2026.71572.1931](https://doi.org/10.22034/jeds.2026.71572.1931)



مقدمه

همزمان با روند روبه‌رشد جمعیت شهری در جهان به‌ویژه در مناطق جنوب جهان شامل آسیا، آفریقا و آمریکای لاتین طی دهه‌های آینده، تمرکز جمعیت در سکونتگاه‌های غیررسمی و حاشیه شهرها نیز بیشتر خواهد شد. جمعیت جهان از ۲٫۵۴ میلیارد در آغاز سده نوزدهم به ۶٫۷ میلیارد در نیمه دوم سده بیستم رسیده و پیش‌بینی می‌شود تا سال ۲۰۵۰، ۷۵٪ جمعیت جهان در مناطق شهری سکونت داشته باشند (پرلمن، ۱۳۹۷: ۱۰۰). این پدیده که «انفجار شهری» نامیده می‌شود، از میان پیامدهای بسیار، تهدیدی برای پایداری سیاسی، اجتماعی و اقتصادی محسوب می‌شود و موجب بروز تضادهای فرهنگی و اجتماعی و افزایش ناامنی و آلودگی شهری می‌گردد (قرخلو، ۱۳۸۶: ۱۱۳). حاشیه‌نشینی در شهرهای ایران پس از نوسازی اقتصادی و اجتماعی و مهاجرت‌های روستا-شهر، به‌ویژه در اطراف کلان‌شهرها شکل گرفت. افزایش رفاه نسبی روستاها، مکانیزه‌شدن کشاورزی، تغییر الگوی مدیریت روستایی و ظهور اقتصاد نفتی سبب شد تا مهاجران روستایی به دنبال زندگی بهتر به شهرها روی آورند (فرهادی‌خواه و همکاران، ۱۳۹۸: ۲۶؛ حاتمی، ۱۳۸۷: ۲۶). تجارب جهانی نشان می‌دهد که سیاست‌های کنترل مهاجرت شهری مانند توسعه روستایی، ایجاد شهرک‌های کوچک، محدودیت ساخت‌وساز و شرایط ورود به شهرها غالباً ناکارآمد بوده‌اند. گیدنز (۱۳۹۸: ۳۱۵) تأکید می‌کند که رشد جمعیت و مهاجرت‌های داخلی به شهرها ناشی از نرخ بالای باروری و جاذبه‌های شهری مانند فرصت‌های شغلی و رفاه نسبی است. مهاجران عمدتاً روستایی هستند که به دنبال بهبود زندگی خود به شهرها روی می‌آورند. در شهر مشهد، براساس سرشماری سال ۱۳۹۵، از جمعیت نزدیک به ۳ میلیون نفری، حدود ۱٫۲ میلیون نفر حاشیه‌نشین هستند که به عبارتی در این شهر، به ازای هر ۳ نفر بیش از یک نفر حاشیه‌نشین وجود دارد و عمده این مناطق در بخش‌های شمال، شمال‌شرق و غرب شهر و به عبارتی در مناطق دو، سه، چهار، پنج و شش از کل ۱۳ منطقه شهری واقع شده‌اند (فولادیان و رضائی بحرآباد، ۱۳۹۸: ۹). همچنین، براساس نتایج این سرشماری، مجموعه جمعیت محلات حاشیه‌نشین شهر مشهد (۱/۲ میلیون نفر) از جمعیت برخی استان‌های کشور مانند استان‌های چهارمحال و بختیاری، ایلام، کهگیلویه و بویراحمد، بوشهر، زنجان، سمنان، یزد، خراسان شمالی و خراسان جنوبی بیشتر بوده است (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵: ۲۱).

به هر روی، در پاسخ به رشد سکونتگاه‌های غیررسمی و حاشیه‌نشینی، به فراخور زمان و بنا به شرایط اقتصادی و اجتماعی و نیز نگرش حاکم، چندین رویکرد مدیریت شهری در جهان و ایران تجربه شده است. نخست، رویکرد چشم‌پوشی و نادیده‌انگاری، که براساس دیدگاه لیبرالیسم اقتصادی شکل گرفته و حاشیه‌نشینی را گذرا می‌دانست که همراه با توسعه اقتصادی به‌مرور زمان از بین خواهد رفت. دوم، رویکرد بولدورزینگ یا حذف و تخلیه اجباری، که در دهه‌های ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰ در کشورهای خودکامه و دارای نظام سیاسی متمرکز با نگرش توسعه از بالا اجرا شد. سوم، رویکرد ارتقاءبخشی یا بهسازی، که شامل سه عنصر اصلی تأمین خدمات پایه (مانند آب آشامیدنی و سرویس بهداشتی و...)، ساماندهی کالبدی (مانند اصلاح پیاده‌روها، بلوک‌بندی مجدد و...) و ارتقاء امنیت در سکونت و مالکیت است. چهارم، رویکرد توانمندسازی محلات، که به عنوان یک سیاست اجتماعی از درک این واقعیت سرچشمه می‌گیرد که آبرسانی و خانه‌سازی به‌تنهایی مشکل فقر شهری را حل نمی‌کند بلکه کاهش آن نیازمند مدیریت همزمان جنبه‌های کالبدی، اقتصادی و اجتماعی متمرکز است (ایراندوست، ۱۳۸۸).

آنچه مسلم است، اینکه اقدامات نوسازی و بهسازی بافت فرسوده به دلیل چندوجهی بودن و تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم آنها بر ابعاد مختلف زندگی ساکنانش، نیازمند اتخاذ رویکردی جامع و طرح‌ریزی سازوکار مدیریتی و اجرایی مناسب می‌باشد. تغییر رویکرد مدیریت شهری از مداخله مستقیم به غیرمستقیم، مفاهیم فرایند نوسازی بافت‌های فرسوده را با راهکارها و سیاست‌های غیرکالبدی جدیدی چون آموزش، تسهیل‌گری، بسترسازی، ابزارسازی و توانمندسازی آشنا نموده است. حوزه‌های مذکور، علاوه بر جدیدبودن، بازیگران عرصه نوسازی و بهسازی را با مؤلفه‌هایی مانند شرایط فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی که در آن ساکنان محلی محور اقدامات هستند مواجه نموده است که مدیریت آنها با تجارب گذشته مدیریت شهری در پروژه مداخله مستقیم متفاوت می‌باشد (زینالی، ۱۳۹۷: ۳) ارزیابی و تحلیل بیش از دو دهه اقدام برای

بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری بیانگر این واقعیت است که بدون حضور و مشارکت گسترده ساکنان، مالکان و سایر دست‌اندرکاران امر بهسازی و نوسازی شهری، امکان موفقیت و تحقق اهداف این برنامه‌ها غیرممکن است. توجه به این مهم و نیز سرمایه شگرف نهفته در این مناطق که با مشارکت مردم و حضور آنان در این فرایند شکوفا خواهد شد، سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان این بخش را به سوی رویکرد مشارکت پایدار و گسترده رهنمون کرده است (آقاجانی، ۱۳۹۹: ۲). یکی از ابزارهای رویکرد توانمندسازی محلات حاشیه‌نشین، دفاتر تسهیل‌گری و خدمات نوسازی است که از اواخر دهه ۱۳۸۰ در تهران شکل گرفت و با جذب سرمایه‌های کلان و ارائه خدمات نوسازی، حدود ۴۲٪ بافت‌های فرسوده را بازآفرینی کرده‌اند (آقاجانی، ۱۳۹۹: ۳). این دفاتر شامل تیم‌های کارشناسی متعدد از جمله شهرسازی، معماری، اجتماعی، روانشناسی، اقتصادی و حقوقی هستند و وظیفه اصلی آنها، اعتمادسازی، آگاه‌سازی، نهادسازی، پیگیری اجرای پروژه‌های نوسازی و ترغیب ساکنان به مشارکت فعال است. تاکنون این دفاتر در بیش از ۲۰۰ محله از حدود ۱۰۰۰ محله در کل کشور فعالیت دارند. این دفاتر با استقرار در محلات دارای بافت ناکارآمد از جمله بافت‌های فرسوده و سکونتگاه‌های غیررسمی در راستای بازآفرینی محلات، اقدامات و برنامه‌های مختلفی را مانند تدوین سند توسعه محله و تدوین شناسنامه محله شامل بخش‌های اجتماعی، اقتصادی، کالبدی، زیست‌محیطی و امثالهم انجام می‌دهند.

در حال حاضر در مشهد، تعداد ۳۲ دفتر تسهیل‌گری در ۳۵ محله استقرار یافته‌اند که از این تعداد ۲۳ دفتر تحت نظر شهرداری مشهد، ۴ دفتر تحت نظر استانداری و ۵ دفتر تحت نظر منطقه ثامن فعالیت می‌کنند (آقاجانی، ۱۳۹۹: ۳). حدود پنج سال از فعالیت این دفاتر در شهر مشهد می‌گذرد که به لحاظ وسعت پس از تهران و تبریز در جایگاه سوم قرار دارد. نقاط قوت دفاتر تسهیل‌گری شامل توانایی در جمع‌آوری اطلاعات دقیق از وضعیت محلات، استفاده از ظرفیت ساکنان برای حل مسائل و جذب منابع مالی برای پروژه‌هاست. نقاط ضعف این دفاتر نیز شامل تمرکز بر پروژه‌های کالبدی، کمبود اعتبار و بودجه، تغییر مداوم کارشناسان، ضعف در ایجاد مشارکت مردمی واقعی و هم‌پوشانی با سایر نهادها است. اما از آنجاکه تمرکز نخستین این دفاتر بر ساخت‌وساز بود و پیمانکاران این دفاتر اغلب شرکت‌های عمرانی، معماری و مهندسی هستند، از این‌رو جای تعجب نیست که مؤلفه‌های کالبدی بر مؤلفه‌های اجتماعی چیره شود و کارآزمودگی این دفاتر بیشتر زیرساخت‌ها و پروژه‌های بزرگ کالبدی است تا سرمایه‌گذاری در بخش‌های اجتماعی (پرلن، ۱۳۹۷: ۳۷۴). با این حال، ارزیابی عملکرد این دفاتر نشان می‌دهد که بدون مشارکت فعال ساکنان، تحقق اهداف نوسازی و ارتقای کیفیت زندگی محلات حاشیه‌نشین غیرممکن است (آقاجانی، ۱۳۹۹). نتایج پژوهش‌ها نیز نشان می‌دهد که موفقیت دفاتر توسعه و تسهیل‌گری وابسته به سه عامل کلیدی جلب اعتماد مردم، تعهد و تخصص کارشناسان و همکاری نهادی و بین‌سازمانی است (گنجی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۵-۱۶). برای ارتقای نقش این دفاتر در توسعه محلات حاشیه‌نشین، ضروری است که پروژه‌ها با نظر مستقیم ساکنان تعریف شود، وعده‌ها عملی گردد، حضور مستمر و فعال دفتر در محله تضمین شود و همکاری سازمان‌ها و نهادهای دولتی و حکومتی تقویت شود. دفاتر تسهیل‌گری به عنوان یک ابزار توسعه اجتماع محور می‌توانند با توانمندسازی محلات و ایجاد نهادهای محلی، نقش مؤثری در ارتقای کیفیت زندگی، توسعه کسب‌وکار محلی، بهبود موقعیت اجتماعی زنان و کاهش آسیب‌های اجتماعی ایفا کنند. موفقیت پایدار این دفاتر نیازمند سیاست‌ها و اقدامات جامع مدیریتی، برنامه‌ریزی هدفمند و مشارکت واقعی ساکنان است (زینالی، ۱۳۹۷: ۳؛ آقاجانی، ۱۳۹۹: ۲).

با عنایت به اهمیت و نقش بالقوه این دفاتر در توسعه اجتماعات محلی حاشیه‌نشین و با توجه به گذشت چند سال از فعالیت این دفاتر در حاشیه شهر مشهد و صرف امکانات و هزینه‌های فراوان، بررسی عملکرد و شناسایی نقاط ضعف و قوت‌های آنان از اهمیت بسزایی برخوردار است. به همین جهت سؤال اصلی تحقیق این است که این دفاتر چه نقشی در توسعه محلات حاشیه‌نشین شهر مشهد از حیث معیارهایی چون ارتقای کیفیت زندگی، تغییر سبک زندگی، ارتقای موقعیت زنان، توانمندسازی و توسعه کسب‌وکار محلی و امثال آن داشته‌اند؟ عملکرد آنها در این زمینه چگونه بوده است؟ چه شرایط و زمینه‌هایی در موفقیت یا ناکامی این دفاتر نقش داشته‌اند؟ و در نهایت اینکه به منظور ارتقای نقش و موفقیت هرچه بیشتر این دفاتر در توسعه محلات حاشیه‌نشین، چه سیاست‌ها و اقداماتی لازم است؟

ادبیات پژوهش

مبانی نظری

مهمترین مفاهیمی که به ما در فهم موقعیت دفاتر توسعه و تسهیل‌گری در توسعه محلات حاشیه‌نشین شهر مشهد کمک می‌کنند، شامل توسعه اجتماعی محلی و توسعه اجتماعی‌محور می‌باشند که در ادامه به شکلی منسجم به ارتباط این مفاهیم در رابطه با موضوع تحقیق اشاره می‌شود. اجتماع محلی به‌عنوان آخرین لایه اصالت فرهنگی و هویت دست‌نخورده در نظر گرفته می‌شود و توسعه محلی مکانی برتر برای شروع فرآیند توسعه محسوب می‌شود. توسعه محلی بصورت ارگانیک، از پایین و از درون و با ارجاع به هویت‌ها معنا می‌یابد (یوسفوند و طالب، ۱۳۹۷: ۱۷۱-۱۷۲). توسعه محلی، توسعه‌ای درون‌ماندگار^۱ به تعبیر ادبیات پساتوسعه‌ای است؛ توسعه‌ای بومی، ارگانیک، ریشه در داخل، خودبه‌خودی، توده‌گرا و مردم‌راهبر^۲ که در آن، مردم عاملیت‌های توسعه خودشان تلقی می‌شوند (مایاوا^۳، ۲۰۰۰). مطالعات نشان می‌دهد اعتماد کنشگران محلی به دولت و نسبت قدرت دولت با اجتماع محلی، عامل مهمی در حمایت یا مخالفت با مداخلات توسعه‌ای است. مشارکت فعال و قدرت کنشگران محلی کلید پایداری توسعه است (یوسفوند و طالب، ۱۳۹۷: ۱۷۱-۱۷۲). توسعه محلی بر بهبود کیفیت زندگی، توانمندسازی شهروندان و ارتقاء ظرفیت‌های فردی و گروهی از طریق همکاری، هم‌اندیشی و تعامل در گروه‌ها و شبکه‌ها تمرکز دارد (محمدي و همکاران، ۱۳۹۲؛ شیخی و همکاران، ۱۴۰۰: ۶۲).

توسعه اجتماعی‌محور نیز براساس ظرفیت‌های موجود اجتماع، سرمایه‌های اجتماعی و حضور نهادهای مدنی در فرآیند تصمیم‌گیری استوار است (پیربابایی و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۰۰-۱۰۱). «اجتماع‌محوری» رویکردی است که در سال‌های اخیر نوعاً همه حوزه‌ها و زمینه‌های توسعه را در نوردیده و امروزه کمتر حوزه یا برنامه توسعه‌ای را می‌توان یافت که این پسوند را با خود همراه نداشته باشد. در ایران، این رویکرد بویژه از دهه ۱۳۷۰ مورد توجه سازمان‌های دولتی و غیردولتی قرار گرفت و برخی سازمان‌های دولتی که عمدتاً در حوزه‌های اجتماعی فعال بودند، بطور مستقل یا با همکاری سازمان‌های غیردولتی کشوری و یا با همکاری مشترک سازمان‌ها و کارگزاری‌های بین‌المللی بین‌دولتی، شروع به تجربه و گسترش ابتکارات اجتماع‌محور کردند (جباری، ۱۳۸۴: ۴۰۰-۳۹۹). در این رویکرد، جامعه محلی تنها مجموعه‌ای از ساختمان‌ها نیست، بلکه اجتماعی از افراد با ظرفیت‌های بالقوه است که باید با حمایت برنامه‌های توسعه، این ظرفیت‌ها فعال شوند. توسعه اجتماعی‌محور، به عنوان توسعه بدیل^۴، ضمن اشاره به شیوه‌های بدیل توسعه مشارکتی^۵ و توسعه مردم‌محور^۶ و تعریف مجدد اهداف توسعه با ابتدای بر این شیوه‌ها، توسعه‌ای است که برخلاف رویکردهای ساختارگرایی توسعه (که بر تغییرات کلان اقتصادی تأکید دارند)، بر عاملیت و ظرفیت مردم در تأثیرگذاری بر تغییر اجتماعی تأکید دارد (پیترز^۷، ۲۰۰۰). در توسعه اجتماعی‌محور، توسعه مشارکتی و اساساً مشارکت مردم محوریت یافته و در آن، مشارکت اجتماعی به‌عنوان حق انسانی و شرط اساسی توسعه پایدار تعریف می‌شود. در چنین بافتی، مشارکت به دو معناست: یکی، فعالیت عملی در گروه‌های اجتماعی و دیگری، تعلق گروهی و داشتن سهم در جامعه (سلیمی، ۱۳۸۹: ۵۹؛ نعمت‌اللهی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۸۱-۱۸۲). مشارکت شهروندی به کاهش تعارضات، افزایش انسجام اجتماعی و افزایش توانایی تصمیم‌گیری جمعی منجر می‌شود (وطن‌دوست و آرمند، ۱۳۹۷: ۸۳؛ مهندس‌ان مشاور شهراندیش آمایش، ۱۳۹۵: ۴۷).

دفاتر توسعه و تسهیل‌گری یکی از ابزارهای اصلی در توسعه محلی و درعین‌حال توسعه اجتماعی‌محور محلات حاشیه‌نشین تلقی می‌شوند. این دفاتر در محله‌های کم‌برخوردار شکل گرفته که ارتباط بین مردم و سازمان‌ها را برقرار

۱. immanent development

۲. people-led

۳. Maiava

۴. alternative development

۵. participatory development

۶. people-centered development

۷. Pieterse

می کنند و با استفاده از سرمایه اجتماعی و توانمندسازی جامعه محلی، زمینه توسعه پایدار و نوسازی بافت فرسوده را فراهم می کنند (قدس ولی، ۱۳۹۳: ۲۳). این دفا تر با هدف ارتقای مشارکت اجتماعی و سرمایه اجتماعی، توانمندسازی جامعه محلی، به ویژه جوانان و کودکان، بهبود وضعیت اقتصاد خانوار و مسکن، کاهش فقر شهری و بازتولید آن، ارتقای هویت شهری، منزلت مکانی و تاب آوری شهرها و مدیریت هماهنگ و یکپارچه توسعه محلی شکل گرفته و گسترش یافتند (شرکت بازآفرینی فضاهای شهری، ۱۳۹۷: ۷-۱۰). آنها به چند دلیل با توسعه محلی ارتباط دارند. اول، توسعه اجتماع محله ای فرآیندی با مشارکت فراگیر اعضاست که منجر به بهبود زندگی جمعی و توانمندسازی جمعی می شود و این دفا تر نقش بالقوه مهمی در کانالیزه کردن مشارکت مردم محلی دارند. دوم، سرمایه اجتماعی و ظرفیت سازی پایه و اساس موفقیت برنامه های توسعه محلی هستند. دفا تر نیز ضمن ارتقاء و پایداری سرمایه اجتماعی در سطح محلات، به گسترش ظرفیت های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محلات کمک می کنند. سوم، توانمندسازی و تسهیلگری، فرآیندهای چرخه ای و پویا هستند که مهارت، آگاهی و دسترسی به منابع را افزایش می دهند و موجب مشارکت افقی و غیرسلسله مراتبی نهادها و مردم محلی در مدیریت توسعه محلی می شوند؛ موضوعی که داعیه اصلی دفا تر تسهیلگری و محور فعالیت هایش است.

پیشینه تجربی

دفا تر تسهیلگری بافت های فرسوده، به منظور جلب مشارکت شهروندان در فرایند نوسازی و توسعه پایدار شکل گرفته اند و فعالیت های این دفا تر هم مانند خیلی دیگر از طرح های توسعه ای، معایب و مزایای آشکار و گاه پنهانی به همراه دارد. در پژوهش های مورد مطالعه به کارکردهای مثبت و منفی این دفا تر پرداخته شده است. مطالعات داخل ایران بر نقش این دفا تر در توانمندسازی محلات و ارتقای مشارکت اجتماعی تأکید دارند. برای مثال، تحقیق گنجی و همکاران (۱۴۰۱) نشان داد دفا تر توانسته اند اطلاعات محلات را جمع آوری کنند، از ظرفیت ساکنین برای حل مسائل استفاده نمایند و جذب منابع مالی را پیگیری کنند. ضعف های این دفا تر شامل هماهنگی نهادی پایین، نگاه صرفاً کالبدی، عدم اعتمادسازی و چشم انداز نامشخص است. شیخی و همکاران (۱۴۰۰) بیان کردند که مشارکت اجتماعی، سرمایه های اجتماعی و ظرفیت سازی، محور توانمندسازی اجتماع محور هستند، اما جنبه های انسانی، فرهنگی و اجتماعی در طرح های شهری کمتر دیده شده است. فاتحی (۱۳۹۹) با روش پیمایش نشان داد که مشارکت اجتماعی، اعتمادسازی و سرمایه اجتماعی از مهم ترین عوامل موفقیت دفا تر هستند. زینالی (۱۳۹۷) بر لزوم مداخله چندبُعدی (کالبدی، اجتماعی و اقتصادی) و مشارکت واقعی ساکنین برای موفقیت نوسازی تأکید کرد. هنرمند (۱۳۹۷) و پوراحمد و همکاران (۱۳۹۴) نشان دادند که دفا تر تسهیلگری با ایجاد بستر اعتماد و اطلاع رسانی، میزان مشارکت مردم و موفقیت نوسازی را افزایش می دهند. شمعی (۱۳۹۴) و قدس ولی (۱۳۹۳) تأکید کردند که نوسازی بافت های فرسوده بدون مشارکت مردمی و تعامل با نهادهای محلی موفق نیست و مداخله باید چندبُعدی باشد. محمدی و همکاران (۱۳۹۲) و ادیبزاده و عسگری (۱۳۹۰) نشان دادند که مدیریت محلی و مشارکت از پایین به بالا موجب سرعت بخشی به شهرسازی مشارکتی و همسویی تحولات اجتماعی با نیازهای مردم می شود.

مطالعات خارجی مشابه پیرامون دفا تر تسهیلگری اندک هستند، اما یافته ها نشان دهنده اهمیت حفظ ارزش های محیطی و فرهنگی و نقش کلیدی مقامات محلی در تسهیل همکاری بین گروه های مختلف است. برای نمونه، فوردهام و همکاران^۱ (۲۰۱۷) بیان کردند که مردم محلی زمانی به توسعه و بهبود مشارکت می کنند که ارزش های فرهنگی و محیطی شان حفظ شود. آرونچالام و لارنس^۲ (۲۰۱۰) نشان دادند که عوامل تاریخی، سیاسی و تنوع علایق جامعه بر نتایج همکاری تأثیر دارد و مقامات محلی نقش کلیدی در هماهنگی گروه ها دارند.

جمع بندی پیشینه تجربی حاکی است که با وجود گسترش مطالعات مربوط به بازآفرینی شهری، توسعه محلی و دفا تر توسعه و تسهیلگری در ایران، بخش عمده پژوهش های پیشین عمدتاً بر ابعاد کالبدی، مدیریتی و ارزیابی اجرایی این دفا تر

۱. Fordhama et al.

۲. Arunachalam & Lawrence

تمرکز داشته‌اند و کمتر به تحلیل جامعه‌شناختی منطق مداخله، کیفیت مشارکت محلی، مناسبات قدرت نهادی و تجربه زیسته کنشگران محلی پرداخته‌اند. همچنین، بسیاری از مطالعات موجود، یا مبتنی بر رویکردهای کمی و پیمایشی بوده‌اند و یا صرفاً یک دفتر یا یک بُعد خاص از عملکرد دفاتر را بررسی کرده‌اند. در ادبیات موجود، دفاتر توسعه و تسهیل‌گری غالباً به‌عنوان ابزارهایی برای توانمندسازی و توسعه اجتماع‌محور معرفی می‌شوند، اما هنوز شکاف مهمی میان «گفتمان رسمی مشارکت» و «عملکرد واقعی دفاتر در میدان» وجود دارد که کمتر مورد واکاوی انتقادی قرار گرفته است. پژوهش حاضر می‌کوشد این شکاف را از منظر جامعه‌شناختی و با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی آشکار سازد. از همین روی، نوآوری این تحقیق در چند سطح قابل طرح است: نخست، پژوهش حاضر به‌جای تمرکز صرف بر ارزیابی اجرایی، به تحلیل نحوه بازتولید توسعه غیرمشارکتی، فرسایش اعتماد نهادی و غلبه منطق کالبدگرایانه در دفاتر تسهیل‌گری می‌پردازد. دوم، این مطالعه با بررسی همزمان چندین دفتر توسعه و تسهیل‌گری در محلات حاشیه‌نشین مشهد، تصویری جامع‌تر و مقایسه‌ای‌تر از عملکرد این دفاتر ارائه می‌دهد. سوم، پژوهش حاضر نشان می‌دهد که چگونه شکاف میان ایده «توسعه اجتماع‌محور» و الزامات بوروکراتیک و سودمحور نهادهای شهری، موجب تبدیل مشارکت مردمی به مشارکتی ابزاری و صوری شده است. از این منظر، پژوهش حاضر تلاش می‌کند با پیوند دادن ادبیات توسعه محلی، مشارکت اجتماعی و جامعه‌شناسی بازآفرینی شهری، فهم عمیق‌تری از محدودیت‌های نهادی و ساختاری دفاتر توسعه و تسهیل‌گری در ایران ارائه دهد.

روش‌شناسی

تحقیق حاضر در چارچوب پارادایم تفسیری، روش‌شناسی کیفی و روش تحلیل محتوای متعارف انجام شده است. میدان تحقیق، شهر مشهد و واحد تحلیل، دفاتر توسعه و تسهیل‌گری شهر مشهد بودند که به تناسب فعالیت و سابقه انتخاب شدند. مشارکت‌کنندگان این پژوهش، شامل ۲۴ نفر از مدیران و کارشناسان دفاتر توسعه و تسهیل‌گری، اعضای کارگروه‌های دفاتر توسعه و تسهیل‌گری، کارشناسان سازمان بازآفرینی و مطلعین کلیدی محلی بودند. برای انتخاب مشارکت‌کنندگان، از نمونه‌گیری هدفمند با استراتژی حداکثر تغییرات استفاده شده است تا دامنه نوسان و تفاوت داده‌ها در میدان آشکار شود. تعداد افراد نمونه با معیار اشباع نظری تعیین شد. بدین معنا که زمانی که محققان به این نتیجه رسیدند که انجام مصاحبه جدید داده‌های بیشتری در اختیار آنها قرار نمی‌دهد و صرفاً تکرار اطلاعات قبلی است، در این حالت گردآوری داده‌ها متوقف شد. برای جمع‌آوری داده‌ها، از تکنیک مصاحبه عمیق نیمه‌ساختاریافته استفاده شد. سؤالات مصاحبه حول محورهای شکل‌گیری دفتر در محله، تاریخچه، نحوه سازماندهی و... اقدامات انجام‌شده در جهت بهبود و ارتقای کیفیت زندگی محله و ساکنان آن، بهبود موقعیت زنان، توسعه کسب‌وکارهای محلی، رویه‌های جلب مشارکت مردمی (مشارکتی یا نخبه‌گرایانه)، عملکرد و دلایل آن، فرصت‌ها، ارتباط با سازمان‌های متولی، راهکارهای بهبود کارآمدی و اثربخشی بهتر دفتر تنظیم شده بود. برای تحلیل داده‌ها نیز، از روش مایرینگ استفاده شد. از نظر مایرینگ، اولین قدم در تحلیل محتوای کیفی تعریف داده‌ها است، یعنی مصاحبه یا آن بخش‌هایی که به پاسخ سؤالات تحقیق مربوط می‌شوند. مرحله دوم عبارت است از تحلیل وضعیت گردآوری داده‌ها (داده‌ها چگونه به وجود آمدند، چه کسانی در این امر دخالت داشتند، چه کسی در موضوع مصاحبه حضور داشتند، اسنادی که قرار است تحلیل شوند از کجا آمده‌اند و...). در مرحله سوم داده‌ها به شکل صوری توصیف می‌شوند. مایرینگ در مرحله چهارم، جهت تحلیل متن‌های انتخاب‌شده و «آنچه فرد قصد دارد با کمک تفسیر از دل داده‌ها بیرون بکشد» را مشخص می‌کند. در مرحله بعدی پرسش تحقیق بر مبنای نظریه‌ها متمایز می‌شود و مهم است که در این زمینه، پرسش تحقیق از تحلیل داده‌ها باید از پیش و به‌وضوح تعریف شده باشد، باید به لحاظ نظری با تحقیقات پیشین در این باره پیوند داشته باشد و سؤالات فرعی آن متفاوت با تحقیقات پیشین باشد (فلیک، ۱۳۹۴: ۳۵۰-۳۴۹).

جهت ارزیابی کیفیت تحقیق، از قابلیت اعتماد یا اعتمادپذیری مورد نظر گوبا و لینکلن^۱ (۱۹۸۵) با معیارهای مختلف استفاده شد. الف) درگیری طولانی‌مدت در میدان یعنی سرمایه‌گذاری زمانی کافی، ب) زاویه‌بندی با استفاده از منابع متفاوت

داده و پژوهشگر، ج) بکارگیری دقیق روش‌های انجام کار میدانی به منظور تولید داده‌های باکیفیت و افزایش باورپذیری، د) استفاده از روش کنترل اعضاء به منظور تضمین اطمینان‌پذیری یافته‌ها.

یافته‌های پژوهش

مشارکت‌کنندگان مورد مطالعه شامل ۲۴ نفر از کسانی بودند که بطور مستقیم یا غیرمستقیم با دفاتر توسعه و تسهیل‌گری در ارتباط بودند. توزیع آنها بدین شکل بود: ۴ نفر مدیر، ۱۴ نفر کارشناس، ۶ نفر عضو فعال کارگروه‌های دفاتر. از آنجا که حضور بانوان در دفاتر توسعه و تسهیل‌گری به نسبت بیشتر از آقایان بود، طبیعتاً بانوان در این پژوهش شرکت بیشتری دارند. اکثریت کارشناسان دفاتر دارای مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر بودند که از این بین رشته‌های جامعه‌شناسی، شهرسازی و علوم اقتصادی بیشترین سهم را داشتند، کارشناسان شهرسازی و اقتصادی دارای مدرک مرتبط با سمت خود بودند، فقط در برخی موارد رشته تحصیلی کارشناسان اجتماعی با سمت آنها هیچ رابطه‌ای نداشت، و تحصیلات اعضای فعال کارگروه‌ها عموماً سیکل و یا دیپلم بوده است. نقطه مشترک همه مشارکت‌کنندگان این پژوهش، سابقه همکاری بیش از ۱ سال آنان با دفاتر توسعه و تسهیل‌گری بوده است.

جدول شماره ۱: بافت دموگرافیک مشارکت‌کنندگان تحقیق

ردیف	جنسیت	سن	سمت	تحصیلات	سابقه همکاری با دفاتر (سال)
۱	زن	۳۲	کارشناس اقتصادی	کارشناسی ارشد اقتصاد	۲
۲	زن	۲۹	کارشناس شهرسازی	کارشناسی ارشد شهرسازی	۱
۳	مرد	۳۲	مدیر دفتر	کارشناسی ارشد شهرسازی	۳
۴	زن	۴۰	کارشناس اجتماعی	کارشناسی روانشناسی	۲
۵	مرد	۲۶	کارشناس اجتماعی	کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی	۱
۶	زن	۳۳	کارشناس اجتماعی	دانشجو دکتری جامعه‌شناسی	۱٫۵
۷	مرد	۳۲	کارشناس اجتماعی	کارشناسی مهندسی مکانیک	۲
۸	زن	۲۹	کارشناس اجتماعی	دانشجوی دکتری شهرسازی	۳
۹	زن	۲۸	کارشناس اجتماعی	کارشناسی شهرسازی	۱
۱۰	مرد	۲۵	کارشناس اجتماعی	کارشناسی شهرسازی	۲
۱۱	مرد	۳۰	کارشناس شهرسازی	فوق لیسانس شهرسازی	۱
۱۲	زن	۳۲	کارشناس اقتصادی	لیانس علوم اقتصادی	۲
۱۳	زن	۳۲	مدیر دفتر	فوق لیسانس شهرسازی	۳
۱۴	مرد	۲۵	کاشناس اجتماعی	لیسانس جامعه‌شناسی	کمتر از ۱
۱۵	زن	۳۳	مدیر دفتر	فوق لیسانس شهرسازی	۲
۱۶	مرد	۶۵	مدیر دفتر	فوق لیسانس عمران	۳
۱۷	زن	۲۶	کارشناس اجتماعی	لیسانس حقوق	۱
۱۸	زن	۳۱	کارشناس شهرسازی	لیسانس شهرسازی	۱
۱۹	زن	۳۸	عضو کارگروه	دیپلم	کمتر از ۱
۲۰	زن	۳۴	عضو کارگروه	دیپلم	۱
۲۱	زن	۲۶	عضو کارگروه	لیسانس شهرسازی	۱
۲۲	مرد	۴۵	عضو کارگروه	لیسانس حقوق	۱
۲۳	زن	۵۰	عضو کارگروه	سیکل	کمتر از ۱
۲۴	زن	۳۳	عضو کارگروه	سیکل	کمتر از ۱

در ادامه، داده‌های مرتبط با نقش دفاتر تسهیل‌گری در توسعه محلات حاشیه‌نشین، ابتدا آماده‌سازی و ساماندهی شدند و سپس اقدام به تقلیل آنها در قالب چند مقوله از طریق فرایند کدگذاری و تلخیص کدهای اولیه شد. در این تحلیل، جمله به عنوان واحد تحلیل انتخاب شد و در نهایت داده‌ها به شکل جدول و روایت ارائه شدند. در نتیجه این فرایند، ۵۹ کد اولیه، ۱۳ مقوله فرعی و ۴ مقوله اصلی شامل ارتقاء کیفیت زندگی، توسعه غیرمشارکتی و ابزاری، فیزیکی‌الیسم/کالبدگرایی و ناکامی عملکردی استخراج شد که در ادامه به تحلیل این مقولات اصلی به همراه مقولات فرعی و کدهای ذیل هر یک با اکتفا بر چارچوب مفهومی و پیشینه تجربی پرداخته می‌شود.

جدول شماره ۲: نظام کدگذاری و مقوله‌بندی داده‌های تحقیق

مقولات اصلی	مقولات فرعی	کدهای اولیه
ارتقاء کیفیت زندگی	بهبود کالبدی	پیاپی‌سازی/بهره‌سازی پیاده‌رو/تجهیز مسجد، پیگیری طرح تفصیلی، ترمیم دیوار مخروبه، انتقال مشاغل مانند خریدوفروش ضایعات به بیرون از محله
	بهبود اجتماعی	برگزاری دوره‌های مهارت‌های زندگی و پیشگیری از اعتیاد، ارتقای امنیت نسبی محله، بهبود موقعیت زنان
	توانمندسازی اقتصادی	همکاری با اداره کل فنی و حرفه‌ای، برگزاری دوره‌ها و کلاس‌های مهارت‌آموزی مانند دوره چرم‌دوزی، برگزاری نمایشگاه و بازارچه محلی، ارائه وام و تسهیلات، توسعه کسب‌وکارهای محلی
	بی‌ارتباطی با بافت محلی	شناخت کم مردم از دفتر، ارتباط‌گیری ضعیف با مردم، عدم استقلال و محدودیت تصمیم‌گیری کارشناسان از سوی پیمانکار
توسعه غیرمشارکتی و ابزاری	فرسایش اعتماد نهادی	از بین رفتن مشارکت و اعتماد مردم، دلسردی مردم از انجام‌نشدن کارها، بی‌اعتمادی نسبت به شهرداری، انجام کارهای غیرمهم توسط دفتر، تمرکز بر روی سند و شناسنامه محلات، ارتباط با مردم در حد تهیه مستندات، انجام کارهای تعرفه‌دار، عدم رسیدگی به کارهای مردم به دلیل وقت‌گیر بودن، مهم‌نبودن نظر مردم، استفاده از نظر مردم فقط به دلیل تهیه مستندات و استفاده در سند توسعه محله، اهمیت نظر مردم روی کاغذ
	اولویت‌های سازمانی	گنجاندن طرح‌های شهرداری در سند بجای نظر مردم، ناهمخوانی خواسته‌های مردم با شهرداری، گارد پرسنل ادارات با دفاتر، اولویت به نیازهای سودآورتر
	روحیه مهندسی و کالبدی	بیشتر بودن تعرفه‌های کالبدی، تعدد کارشناسان شهرسازی، تمرکز دفتر روی پروژه‌های کالبدی
	فیزیکی‌الیسم/کالبدگرایی	نگاه سودمحوری، سودآور بودن بُعد کالبدی، مضر بودن تعرفه‌ها، اهمیت‌نداشتن مفهوم تسهیل‌گری
ناکامی عملکردی	فقدان قدرت اجرایی	عدم پاسخگویی سازمان‌ها به نامه‌های دفتر، عدم مشاوره گرفتن سازمان‌ها از دفتر در تعریف پروژه‌ها، هم‌تراز نبودن اختیارات دفتر با بقیه سازمان‌ها
	ناهماهنگی سازمانی	سخت بودن شرایط تسهیلات، موازی‌کاری، عدم حمایت سازمان‌ها و پرسنل شهرداری، بوروکراسی پیش‌روی دفتر
	دستورالعمل محوری	سفت‌وسخت بودن شرح خدمات دفتر، صرف زمان و تمرکز فقط روی شرح خدمات
	موانع پیش‌رو	پایین بودن بودجه سازمان‌ها، مشکلات ساختاری و اداری، نداشتن برنامه مشخص دفاتر
	کارشناسان ناشایسته	فشار پیمانکار و انجام‌ندادن وظیفه اصلی توسط کارشناس دفتر، تغییر مداوم کارشناسان دفتر و نداشتن تخصص، مهم جلوه‌نکردن تخصص کارشناس اجتماعی در نظر دفتر، استفاده از کارشناس اجتماعی به دلیل وجود تعرفه‌ها

ارتقاء کیفیت سطح زندگی

از مهمترین اهداف دفاتر توسعه و تسهیل‌گری، بهبود و ارتقاء کیفیت سطح زندگی مردم حاشیه‌نشین شهر مشهد بوده است. این دفاتر نقش نسبی در بهبود زمینه‌های کالبدی، اجتماعی و اقتصادی این محلات داشتند؛ نسبی بودن از این حیث که اقدامات آنها جهت بهبود وضعیت ساکنین بصورت سطحی یا خیلی گذرا بوده و نتوانسته تغییر دائمی در بهبود وضعیت آنها ایجاد کند. جزئیات یافته‌ها و تحلیل آنها به شرح زیر است:

۱- بهبود کالبدی: در ادبیات طراحی شهری، واژه شکل (فرم) شهر را می‌توان مترادف کالبد شهر دانست. شکل مجتمع زیستی که معمولاً به نام محیط زیست کالبدی خوانده شده است، بطور کلی به معنای الگوی فضایی عناصر کالبدی بزرگ، بی‌حرکت و دائمی در شهر نظیر ساختمان‌ها، خیابان‌ها، تجهیزات، تپه‌ها، رودخانه‌ها و شاید هم درختان می‌باشد (حاتمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۵-۵۶). بهبود وضعیت کالبدی محله یکی از اهداف دفاتر توسعه و تسهیل‌گری بوده است که گاهی بیشتر تلاش دفتر در تغییر همین بوده یا هدف خود را ارتقاء شکل کالبدی و محیطی محله می‌دانسته‌اند که همین امر باعث شده سهم زیادی از پروژه‌های تعریف‌شده در سند توسعه محله به موضوع کالبدی و شهرسازی اختصاص یابد. اما با این حال خیلی از دفاتر در تغییر وضعیت این کالبد نیز ناکام بوده یا نتوانسته‌اند بخوبی نقش خود را در تغییر این وضعیت بکار گیرند و در نهایت به تعریف پروژه‌ها و یا اقدامات دم‌دستی روی آوردند. مثلاً یکی از کارشناسان دفاتر در این زمینه تجربه خود را اینگونه بیان می‌کند:

«یکی دوتا معضل دیگه خانه‌های ناجور آنجا بود. اولین کاری که کردیم تو اون کوچه با مالکین صحبت کردیم دیوار خرابه را کامل کردیم، ترمیم کردیم و رفت‌وآمد زباله‌گردها از تو کوچه که قبلاً ساعتی پنج شش نفر می‌رفتند می‌اومدن، بعد از اون رفت‌وآمدشون یکم کم‌تر شد، مث سابق نبود دیگه».

یا نظر یکی دیگر از کارشناسان در مورد فعالیت‌هایی که دفتر آنها در زمینه کالبدی و شهرسازی داشته، به شرح زیر است:

«یک‌سری پروژه‌ها در حوزه کالبدی جزو نیازهای محله هست. مثلاً بزرگترین مشکلی که توی منطقه خودمون داریم، توی سیدی، اینکه فرهنگسرا نداریم، ورزشگاه عمومی نداریم، استخر نداریم. یعنی از نظر امکانات رفاهی اینجا در مضیقه است. اما کارهایی که فعلاً تونستیم انجام بدیم برای محله، مثلاً اینجا مسجد خسروی تجهیز بشه، دامنه کوه هستش، برای مسجد سرویس بهداشتی در نظر گرفته شده یا یک‌سری پروژه‌ها در حال اجرا شدن هستن، اگه در سطح محله تردد داشته باشین می‌بینین که جدول‌ها داره تعویض می‌شه، پیاده‌روها داره بهسازی می‌شه و این کارا رو ما انجام دادیم».

شاید دلیل اصلی این تیپ اقداماتی که دفاتر انجام می‌دادند، را بتوان به قدرت اجرایی و یا کم‌بودن اختیارات دفاتر نسبت داد. پروژه‌های صورت‌گرفته در حوزه کالبدی مانند بهسازی پیاده‌روها یا آسفالت خیابان، آنهایی بودند که که بعضاً خود شهرداری هم دیر یا زود این دست اقدامات را انجام می‌داده و فقط نیازمند پیگیری از طرف مردم بوده است. نظر یکی از مدیران دفاتر در این مورد به شرح زیر است:

«راستش ما توی دفتر چون قدرت اجرایی زیادی نداشتیم، فقط می‌تونستیم مردم رو بسیج کنیم و بگن چه مشکلاتی دارن. مثلاً برای ما تعریف پروژه‌هایی مثل جوی جدول یا آسفالت و روکش خیابون‌ها خیلی راحت‌تر بود و خود شهرداری هم سریع می‌اومد پای کار، ولی این چیزها هم خیلی جزئی بود، اینجوری نبود که کل پیاده‌روها رو سنگ‌فرش کنیم از نو».

۲- بهبود اجتماعی: فعالیت‌های اجتماعی یکی از نقش‌های دفاتر در ارتقاء کیفیت زندگی محلات حاشیه‌نشین بوده است که از برآیندهای اولیه مانند دوره پیشگیری از اعتیاد، مهارت حل مسئله، آموزش حقوق شهروندی، برگزاری دوره و رویداد، ارتقای نسبی امنیت محله و بهبود نسبی موقعیت زنان از طریق برگزاری دوره‌ها به دست آمده است. اکثر فعالیت دفاتر در زمینه اجتماعی محدود به برگزاری دوره‌ها و کلاس‌های آموزشی از قبیل دوره‌های ترک اعتیاد و روش‌های حل مسئله بوده است. در زمینه برگزاری کلاس، یکی از کارشناسان می‌گوید:

«بیشتر انرژی‌مون در بخش اجتماعی، پیشگیری بهتر از درمانه که میره تو حوزه کودکان و نوجوانان. ما برای کودکان یک‌سری پروژه تعریف کردیم مثل مهارت حل مسئله، ما یک رویداد داشتیم، ماهی یکبار جلسه مهارت حل مسئله با ابزار نقاشی داریم که حقوق شهروندی رو آموزش میدیم و سبک زندگی سالم رو ترویج می‌کنیم».

محلات حاشیه‌نشین شهر مشهد به دلیل محیط مستعد که زمینه‌ساز انواع ناامنی‌ها می‌باشد، همواره سبب رنجش و زحمت اهالی این محلات بوده‌اند. ارتقای امنیت نسبی محله نیز از جمله اقدامات دفاتر توسعه و تسهیل‌گری بوده است. به‌زعم یکی از کارشناسان این دفاتر:

«ما یک مکان امنی را در زمین‌های مخروبه شهرداری در سطح محله وکیل‌آباد انجام دادیم. با این کار عملاً کارتون‌خواب و موادفروش‌ها رو از محله جابه‌جا کردیم، از یک جای محله بردیم جای دیگه محله. چون نمی‌تونستیم اینهارو دستگیر کنیم ببریم، برای آسایش ساکنین از جلوی چشم ساکنین محله دور کردیم».

نقش دفاتر توسعه محلی در بهبود نسبی موقعیت زنان را نیز باید در نظر گرفت. زنان همواره نقش بسزایی در حیات اجتماعی و اقتصادی جامعه محلی داشته‌اند، اما اغلب جایگاهی در فرایند تصمیم‌گیری نداشته‌اند. امروز به دلیل نقش و جایگاهی که زنان در توسعه‌یافتگی کشورها دارند توجه به موقعیت آنان افزایش یافته است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۴). از این رو یکی از وظایف دفاتر توسعه و تسهیل‌گری، بهبود موقعیت اجتماعی زنان در سطح محلات از طریق توانمندسازی در عرصه‌های اجتماعی و اقتصادی بوده است. از جمله مهمترین فعالیت‌های دفاتر برای بانوان محلات حاشیه‌نشین، برگزاری دوره‌ها و کلاس‌های آموزشی و مهارت‌آموزی بوده که معمولاً با همکاری اداره کل فنی و حرفه‌ای استان صورت گرفته است. یکی از این تلاش‌ها، اعطای وام و تسهیلات به بعضی از خانم‌ها جهت رونق کسب‌وکار بوده است. کارشناس اجتماعی یکی از دفاتر در این باره می‌گوید:

«چون درخواست وام هم بر اساس مهارتی که حالا به آموزش داده میشه بعد اینها در خواست وام میدن و اون وام خود اشتغالی در واقع یک کارگاهی چیزی راه اندازی کنن و مشغول به کار میشن در داخل همین کارگاه‌ها هم افرادی هستنند از داخل خود محله جذب شدن داخل این کارگاه‌ها و مشغول به کار شدن (کارشناس اجتماعی)».

فعالیت دیگر دفاتر برای بهبود موقعیت زنان، توانمندسازی آنان از طریق برگزاری کلاس‌های مهارت‌آموزی در زمینه‌های خیاطی، مانتودوزی، مکرومه‌بافی، قالی‌بافی، گلیم‌بافی، تابلوفرش و دکوپاژ بوده است. البته این دفاتر برای برگزاری این دوره‌ها با مشکلاتی مانند نداشتن مکان ثابت، سالن بزرگ جهت استقرار دارهای قالی، متراژ پایین زیربنای خانه‌ها و نظایر آن مواجه بودند که منجر به عدم ادامه آموزش‌ها شده است یا در بعضی مناطق به سبب دوری آموزشگاه از محله، بسیاری از زنان اجازه یا فرصت بیشتری برای بیرون از خانه بودن نداشتند. در این زمینه کارشناسان چنین توضیح می‌دهند:

«دوره‌ها رو تعریف کردیم، ما دوره دخت مانتومون دو جلسه دیگه دوره‌اش تموم میشه. بدیاش اینه که مربی داخل محله نیست، چون شرایطی که منطقه ما داره، خیلی دوره به مرکز فنی و حرفه‌ای، فاصله زیاده، یکی هم از لحاظ فرهنگ سنتی غالبه، آقایون خیلی تمایل ندارن خانم‌هاشون برای آموزش از محله خارج بشن، خُب اینو تعریف کردیم. باز سعی کردیم که مربی بیاد اینجا داخل مسجد کلاس رو برگزار کنیم».

«دوره‌های قالی بافی هم گذاشتیم، خانم‌ها نتونستن بیان شرکت کنن گلیم‌بافی هم، مشکلاتی بابت ثبت نام وجود داشت، یکی مشکل هزینه‌ها بود و دوم فضای کمی که بود. مثلاً قرار بود قالی رو ببرن تو خونه‌ها کار بکنند و سروصداش مانع می‌شد و نمی‌شد استفاده کنند. درکل تمایلی نداشتن. کلاس گیوه‌بافی اعلام کردیم همان مشکلات رو داشتیم و کلاس گلیم هم همین مشکل رو داشتیم».

۳- توانمندسازی اقتصادی: محلات حاشیه‌نشین به دلیل اینکه محل زندگی قشر وسیعی از افراد آسیب‌پذیر جامعه از لحاظ اقتصادی هستند یکی از مهمترین فعالیتهایی که دفاتر باید در این محلات انجام دهند، توانمندسازی مردم از لحاظ اقتصادی یا اشتغالزایی و ایجاد شرایط و بسترهای مناسب جهت خودکفایی مردم این محلات است. زیرا پیامد بیکاری، فقر است و خود فقر زمینه‌ساز انواع جرایم یا انحرافات اجتماعی است که به نظم جامعه آسیب زده، امنیت آن را تهدید کرده و مانع توسعه یا سرمایه‌گذاری در این محلات می‌شود. دفاتر توسعه و تسهیل‌گری در حوزه توانمندسازی اقتصادی تلاش کرده‌اند، اما این اقدامات اغلب محدود و مقطعی بوده است. نمونه بارز آن، برگزاری دوره‌های مهارت‌آموزی برای بانوان شامل خیاطی، گلیم‌بافی و مکرومه‌بافی است. همکاری با اداره کل فنی و حرفه‌ای و ارائه آموزش‌های مهارتی، تلاش دفاتر برای افزایش ظرفیت انسانی و اجتماعی محلات کم‌برخوردار را نشان می‌دهد. با این حال، مشارکت مردان کمتر بوده و دفاتر در جلب همکاری فعال آنان ناکام مانده‌اند. اما مصاحبه‌های عمیق‌تر نشان داد که تلاش دفاتر در این زمینه نیز جدی نبوده و فقط به دلیل وجود تعرفه‌های سودآور برای دفتر، این فعالیت‌ها را انجام می‌دادند. کارشناس اقتصادی یک دفتر در باب فعالیت‌های اقتصادی دفتر اینگونه می‌گوید:

«یک کاری هم کردیم، به کمک [اداره کل] فنی و حرفه‌ای یک کلاس کارآفرینی، آموزش ادبیات کارآفرینی برگزار کردیم، که کارآفرینی چیه، اشتغالزایی چیه و فقط در حد یادگیری مفاهیم بود. بعد مدرک و اینها هم دادن، بعد کلاس‌های خیاطی براشون هماهنگ کردیم. آیا کسی هم مشغول به کار شد؟ نمی‌دونم، چون عمر دفتر ما قد نداد، اما اون زمان هم نه، کسی مشغول به کار نشد».

یکی دیگر از فعالیت‌های دفاتر در رابطه با ارتقاء کیفیت سطح زندگی ساکنین در بخش اقتصادی، برگزاری بازارچه‌های محلی یا نمایشگاه‌های موقت و روزانه جهت فراهم کردن زمینه‌ها و شرایط مساعد به منظور حمایت از کسب‌وکارهای محلی و عرضه محصولات آنها در سطح محله بوده است. اما بیشتر این نمایشگاه‌ها و بازارچه‌های محلی موقت بوده و تنها یکبار در سطح محله برگزار شده‌اند. دلایل آن، عدم همکاری سازمان‌ها و نهادهای مختلف با دفاتر تسهیل‌گری در برگزاری نمایشگاه یا بازارچه و فراهم‌نبودن شرایط مناسب مانند فضای ثابت در سطح محله بوده است. نظر کارشناسان اقتصادی دفتر تسهیل‌گری به شرح ذیل است:

«به تک‌تک افرادی که می‌خواستن تو بازارچه باشن، زنگ زدم، وقتی اومدن خوشحال بودن از اینکه بازارچه شکل گرفته، دوست داشتن بازارچه ادامه پیدا کنه، خُب شرایط دفتر طوری نبود که ما بگیریم...».

«بازارچه محلی گذاشتیم، استقبال خوبی بود، یک بازارچه کوچیکی که بود تو اون راستا هم یک برنامه نوشتیم با یکی از گروهامون که اگه بشه ادامه بدیم بازارچه رو، یک جای ثابت داشته باشیم توی محله».

کسب‌وکارهای محلی از نظر ایجاد اشتغال و نوآوری در عرضه محصول یا خدمات، موجب تنوع و دگرگونی زیادی در اجتماع و اقتصاد هر کشور می‌شوند. کارآفرینی به دنبال ایجاد کسب‌وکار برای کسب سود است و کارآفرینی اجتماعی به دنبال حل معضلات اجتماعی از طریق کسب‌وکار می‌باشد؛ یعنی بصورت توأمان دو هدف درآمدزایی و حل معضلات اجتماعی از طریق کسب‌وکار را دنبال می‌کند (قریشی‌نیا، ۱۳۹۹: ۸۶). تحلیل داده‌ها نشان داد که دفاتر در توسعه کسب‌وکارهای محلی با محدودیت‌های قابل‌توجهی روبه‌رو بوده و نقش نسبی در این زمینه ایفا کرده‌اند. ارائه تسهیلات مالی محدود، موانع ساختاری، بوروکراسی اداری و عدم برنامه‌ریزی مشخص برای توسعه مشاغل محلی، موانع اثرگذاری بلندمدت این دفاتر بوده‌اند. فعالیت‌های ارائه‌شده، مانند بازارچه‌های سالانه یا برگزاری کلاس‌های مهارت‌آموزی، بیشتر کوتاه‌مدت و مقطعی بوده‌اند و نتایج پایدار اقتصادی ایجاد نکرده‌اند.

توسعه غیرمشارکتی و ابزاری

یکی از رویه‌های اقدام و فعالیت دفاتر توسعه و تسهیل‌گری در توسعه محلی، توسعه درون‌زا و اجتماع‌محور است؛ توسعه‌ای که برخلاف سایر سیاست‌های توسعه شهری بناست در بستر شهر موجود و با حضور ساکنان و شهروندان و واحدهای

همسایگی صورت پذیرد. این شکل توسعه، نه فقط یک کار فیزیکی، کالبدی و شهرسازی است، بلکه دارای ابعاد قوی اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و زیست‌محیطی است (محمدی و زواره بیدگلی، ۱۳۸۸: ۲۴). توسعه درون‌زا به مجموعه نهادها و سازمان‌هایی اطلاق می‌شود که از بطن جامعه و لایه‌های زیرین و نهادهای آن آغاز می‌شود و کم‌کم با بسترسازی به لایه‌های بالاتر رُسوخ می‌کند و به تدریج تغییرات مورد نظر را به وجود می‌آورد. تحقق رویکرد توسعه اجتماع‌محور نیازمند نهادسازی، تقویت جامعه مدنی و اعتماد متقابل بین مردم و دولت است. مشارکت داوطلبانه، عادلانه و فعال مردم، به کاهش تعارضات اجتماعی و ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری‌ها کمک می‌کند (وطن‌دوست و آرمن، ۱۳۹۷). با این حال، بسیاری از دفاتر هنوز توسعه برون‌زا را ترجیح می‌دهند و از ظرفیت‌های محلی بهره کافی نمی‌برند، و نظرات مردم صرفاً بصورت صوری در اسناد توسعه محله لحاظ می‌شود. توسعه برون‌زا و غیرمشارکتی از مقولات اصلی این تحقیق بوده که برآمده از سه مقوله فرعی شامل بی‌ارتباطی با بافت محلی، فرسایش اعتماد نهادی و اولویت‌های سازمانی است.

۱- بی‌ارتباطی با بافت محلی: یکی از ویژگی‌های دفاتر تسهیل‌گری که منجر به بی‌اعتمادی مردم نسبت به این دفاتر شده، بی‌ارتباطی با بافت محلی و در نتیجه ضعف دفاتر در ارائه خدمات به مردم محلات بوده است که از دلایلی مانند شناخت کم مردم از دفاتر، ارتباط ضعیف مردم با دفاتر و عدم استقلال کارشناسان دفاتر از سوی پیمانکار یا شرکت صاحب امتیاز دفاتر ناشی می‌شود. تجارب برخی از کارشناسان در مورد عدم استقلال کارشناسان و شناخت کم مردم از دفتر چنین است: «بخاطر سیاست‌هایی که خود دفتر داشت ارتباط مردم خیلی کم شد. اینجوری شد که به ما گفتن بشینین رو سند و ببندین و ماهم ارتباط‌گیری‌مون با مردم خیلی کم شد، فقط ارتباطمون در حد صورتجلسات و تهیه مستندات برای کارمون بود».

«خیلی از مردم شناخت خوبی یا کاملی از دفتر نداشتن که توی محله‌شون به چه خاطر هست، شاید چون تازه تأسیس هستن یا شاید بخاطر اینکه مردم شناختی روی دفاتر ندارن، از جمعیت تحت پوشش ما شاید حدود ۲۰۰ نفر از مردم محله از دفتر شناخت داشتن».

ضعف ارتباط‌گیری با مردم نیز از دیگر دلایلی است که منجر به کم‌کاری دفاتر تسهیل‌گری در شهر مشهد شده است. دفاتر تسهیل‌گری معمولاً احساس نیاز واقعی به مردم نمی‌کنند و این احساس نیاز فقط جایی مطرح می‌شود که دفاتر برای کارهای نمایشی مانند تهیه گزارش، مجبورند به مردم رجوع کنند. کارشناس اجتماعی یکی از دفاتر در این زمینه چنین می‌گوید: «ما توی محله تا جایی که به مردم نیاز نداشتیم سراغشون نمی‌رفتیم. در اصل یعنی طوریکه انگار این ما هستیم که برای راه‌افتادن کارمون و نیازهای دفتر مجبور می‌شدیم با مردم ارتباط بگیریم نه مردم که نیازشون رفع بشه، وگرنه تا وقتی نیاز به جلسه و عکسوا اینها نبود سراغ مردم نمی‌رفتیم».

۲- فرسایش اعتماد نهادی: اعتماد یکی از عناصر مهم و برجسته سرمایه اجتماعی است که نقش مهمی در برقراری ارتباط سالم و سودمند در بین افراد جامعه ایفا می‌کند. رابرت پاتنام در فصل چهارم کتاب خود در پاسخ به پرسش چرا سرمایه اجتماعی از اهمیت بالایی برخوردار است؟ ضمن آنکه ما را با چرایی و اهمیت مطالعه سرمایه اجتماعی آشنا می‌کند، اهمیت و چگونگی ارتباط آن را با مفهوم اعتماد اجتماعی نیز توضیح می‌دهد و وجود این سرمایه به شهروندان این امکان را می‌دهد که مسائل و مشکلات جمعی خود را ساده‌تر حل کنند (عبدالرحمانی، ۱۳۸۴: ۳۳-۳۴). در این مطالعه بی‌اعتمادی اجتماعی یکی از مقولات اصلی تحقیق بود که از کدهای اولیه‌ای چون از بین رفتن مشارکت و اعتماد مردم، دلسردی مردم از انجام‌شدن کارها، بی‌اعتمادی نسبت به شهرداری و انجام کارهای بی‌اهمیت توسط دفتر. این موارد باعث جبهه‌گیری مردم نسبت به دفاتر توسعه و تسهیل‌گری شده که بعضاً در مواردی حتی مردم دفاتر را نهادی زیر نظر مستقیم شهرداری می‌پنداشتند که هدف آن، انجام خواست‌های شهرداری است نه مردم محله، و همین نگاه، سبب مشارکت حداقلی یا عدم همکاری با دفاتر شده است.

«مشارکت مردم با دفتر به خاطر اینکه از سال ۹۰ محلاتی مثل آبکوه طبرسی و وکیل آباد در زمان مهندس پژمان یک سری طرح تملک اجباری رو بررسی کردن، باعث بی اعتمادی مردم نسبت به شهرداری شد. ما اول که رفتیم مارو شهرداری حساب می کردن و همکاری خیلی کمی با ما داشتن».

«الآن ما هرجا حرف از شهرداری می زنیم، همه جبهه می گیرن، شهرداری، نه، اصلاً من نمی آم و حتی من می گم برای نوسازی املاکشون هست یا نیاز به تملک داره، اینقدر با اینها صحبت کردیم یا مشاوره دادیم، می گن شهرداری می خواد سر ما رو کلاه بزاره، خونمون رو ازمون بگیره».

از مواردی که سبب بی اعتمادی مردم نسبت به شهرداری یا سازمان بازآفرینی و به تبع آن دفاتر توسعه و تسهیلگری می شود، نگاه سودجویانه یا ابزاری دفاتر نسبت به مردم است که سبب کاهش مشارکت اجتماعی در فرآیند توسعه می شود. شاید به قطع بتوان گفت بعضی از دفاتر همچون بنگاهی اقتصادی عمل می کنند و نگاهی حسابگرانه و سودجویانه به معضلات و مشکلات مردم دارند؛ بطوریکه برداشتن قدمی در مسیر حل مسائل محله منوط به داشتن نفع مادی برای دفاتر است. یک کارشناس در زمینه می گوید:

«جایگاه مردم فقط در حد پُر کردن سنده، نیازها سنجیده می شه، خُب همون بحثی که کدومش درآمدش برای دفتر بیشتره، هر چیزی که درآمد بیشتری داشته باشه اون اولویت بیشتری داره، دیگه نگاه نمی شه نظر مردم چیه الآن».

دفاتر توسعه و تسهیلگری به دلیل دستورالعمل های سازمان بازآفرینی، بیشتر زمان خود را صرف تنظیم و تدوین شناسنامه محلات بازآفرینی می کنند. زیرا در صورت عدم ارائه بموقع این شناسنامه به سازمان بازآفرینی، از طرف سازمان بازآفرینی جریمه می شوند. بنابراین، بسیاری از دفاتر به دلیل درگیر بودن در تهیه شناسنامه محله وقت کمتری برای درگیر شدن با مشکلات واقعی محله دارند، بطوریکه این مسائل را در اولویت کاری قرار نمی دهند یا بگونه ای دم دستی با آن برخورد می کنند؛ دلیل اصلی این امر، نیاز به صرف زمان و یا عدم سودآوری این مسائل برای دفتر می باشد و دفاتر این مشکلات مردم را به عنوان سدی در برابر فعالیت های دفتر می دانند. یکی از اعضای کارگروه بانوان و خانواده در یکی از محلات مورد مطالعه در همین زمینه می گوید:

«خیلی از کارهایی که ما از دفتر انتظار داشتیم انجام نمی دادن، خودشون هر کاری که براشون راحت تر بود دنبال می کردن و خودشون هرچی می خواستن رو جلوی ما می زاشتن و می گفتن امضا کنید اینکارها رو ما برای شما پیگیری می کنیم، اصلاً به فکر خواسته های محله نبودن».

۳- اولویت های سازمانی: یکی دیگر از مصداق ها و مقولات توسعه برونزا و غیرمشارکتی، ارجحیت و اولویت خواسته های سازمان ها و نهادها بر نظرات مردم و تعریف پروژه ها براساس علایق، سودآوری شرکت ها یا چارچوب ها و قواعد سازمانی است. اولویت خواسته های سازمانی از جمله مواری بوده است که بر عملکرد دفاتر توسعه و تسهیلگری تأثیرگذار بوده است. در بعضی دفاتر، پروژه هایی که باید توسط دفتر تعریف می شد، با هماهنگی ارگانی مانند شهرداری تعریف می شد. به عنوان مثال یکی از کارشناسان دفاتر در این رابطه می گوید:

«مثلاً ما الآن همین جداول و پیاده روها رو اول نمی آن نیاز مردم رو بسنجن که بگن بر اساس اون پیام اون کارو بکنیم از شهرداری می آن می پرسن که شهرداری تو چه کاری می خوایی انجام بدی، تو بیا بهمون بگو، ما همون ها رو می زاریم تو سند توسعه محله، حالا من این دفتر رو نمی دونم، اما دفاتر دیگه که بودم منظورمه، قاعدتاً همه میرن از شهرداری می پرسن پروژه هایی به ما بگو ما همون ها رو می زاریم تا کار انجام بدیم».

یا در مواردی بسیاری از خواسته ها و نیازهای مردم محله در تضاد و در مقابل قوانین و چارچوب های یک سازمان مانند شهرداری قرار داشته که سبب عدم اجرایی و عملیاتی شدن آن خواسته می شود. مثلاً یکی از کارشناسان در رابطه با این نوع عدم هماهنگی در زمینه کاربری یک زمین ورزشی اینگونه توضیح می دهد:

«به وقتی مردم می‌گن مثلاً فلان جا یکی از مغازه‌هایی که مال شهرداری بود براشون سالن ورزشی بزنیم، ناهمخوانی درخواست‌های مردم با شهرداری و شرایط مثلاً زمین کاربری تجاری هست یا قواره زمین ورزشی نیست».

یکی دیگر از مقولاتی که بر ماهیت توسعه غیرمشارکتی برنامه‌های دفاتر دلالت دارد، اولویت فعالیت‌های دفاتر به پروژه‌های سودآور و به صرفه برای دفتر توسعه و تسهیل‌گری است. این نوع نگاه دفاتر به توسعه محلات سبب شده تا آنها تبدیل به یک نوع بنگاه اقتصادی شوند که هدفشان بیشتر منافع و سود است نه رفع مشکلات و معضلات مردم ساکن در محلات هدف بازآفرینی. یکی از کارشناسان شهرسازی در این دفاتر می‌گوید:

«پروژه‌هایی که تو کالبدی تعریف می‌شه، تعرفه‌هاش بیشتره، بخاطر اینکه تعرفه‌هایی که سازمان برای یک رویداد اجتماعی می‌ده کمتره، خُب قاعداً تمرکز روی کارهای کالبدی و شهرسازی دیگه. این تعرفه گذاشته بده. این تعرفه‌ها باید یک‌جور دیگه‌ای به هر نحوی برداشته بشه، به نظر من هم اجتماعی و هم سطح کالبدی اگر نگاه بشه، می‌تونه مؤثر باشه».

فیزیکالیسم/کالبدگرایی

دفاتر توسعه و تسهیل‌گری در بسیاری از موارد، تمرکز خود را بر پروژه‌های کالبدی (مانند زیرساخت‌ها، پیاده‌روسازی، روکش آسفالت و تجهیز مکان‌ها) قرار داده‌اند. طبق گزارش گنجی و همکاران (۱۴۰۱)، حدود ۶۰٪ از پروژه‌های ثبت‌شده صرفاً کالبدی بوده است. این رویکرد با سابقه تجربیات بین‌المللی هم تطابق دارد؛ مثلاً در برزیل دفاتر توسعه محلی عمدتاً توسط مهندسان و معماران هدایت شده‌اند که موجب اولویت‌یافتن پروژه‌های کالبدی بر اجتماعی شده است (پرلمن، ۱۳۹۷). نتیجه این امر، کاهش حس تعلق و مالکیت محلی مردم است، چراکه جامعه محلی در انتخاب اولویت‌ها و تصمیم‌سازی مشارکت نمی‌کند. در زمینه غلبه فیزیکالیسم بر طرح‌های توسعه محلی دفاتر، می‌توان به دو مقوله روحیه مهندسی و کالبدی، و نگاه سودجویانه اشاره کرد.

۱- روحیه مهندسی و کالبدی: یکی از مهمترین ویژگی‌های دفاتر توسعه و تسهیل‌گری در شهر مشهد، مسلط‌بودن روحیه مهندسی و کالبدی بر دفاتر است. مسلط‌بودن این نوع نگاه و روحیه ناشی از عوامل مختلفی مانند تعدد کارشناسان شهرسازی در دفاتر، بالا بودن میزان تعرفه‌هایی که سازمان بازآفرینی به تعریف پروژه‌های کالبدی مانند آسفالت خیابان، بهسازی پیاده‌رو و یا احداث یک ساختمان (در مقایسه با رویدادهای اجتماعی) اختصاص می‌دهد، واگذاری دفاتر به افرادی که سابقه فعالیت در حوزه عمران و شهرسازی داشتند (حداقل در شروع فعالیت) و مدرک تحصیلی و تخصصی مرتبط با آن را دارا بودند، و واگذاری دفاتر به پیمانکاران در شرکت‌های عمرانی، مهندسی و معماری بود. این عامل سبب تمرکز دفاتر بر روی پروژه‌های کالبدی و شهرسازی شده است و همچنین با توجه به شرح خدمات دفتر، این دفاتر مجاب به استفاده از دو کارشناس شهرسازی چه به عنوان کارشناس پشتیبان و چه به عنوان کارشناس اصلی در دفتر به منظور پیشبرد کارها بودند. مجموع این عوامل باعث بوجود آمدن این نوع روحیه در دفاتر توسعه و تسهیل‌گری در شهر مشهد شده است. یکی از کارشناسان در این باره می‌گوید:

«توی بعضی دفترها که قبلاً کارکرده بودم یا تو این دفتر خودمون سه تا چهار نفر بودن که شهرساز بودن با رشته‌شون عمران بودش، مثلاً خود مدیر دفتر و دو تا کارشناس دیگه که کارهای شهرسازی مثل تدوین سند و شناسنامه محله را انجام می‌دادند، چون خیلی کاراش مربوط به شهرسازی بود کارشناس‌های شهرسازی بیشتر بودن، جدای از اون خود شرکت صاحب امتیاز دفتر هم یک شرکت ساخت‌وسازه بود که خیلی به دنبال سود و منفعت بود، بخاطر این نقش شهرسازی توی دفاتر پُررنگه».

علاوه بر این، نابرابری در میزان تعرفه های اجتماعی و شهرسازی سبب شده تا میزان تعریف پروژه های شهرسازی در دفتر بیشتر از سایر پروژه های اجتماعی و اقتصادی باشد و این امر سبب تمرکز دفتر بر روی این پروژه ها و بی تفاوتی یا در اولویت نبودن طرح های اجتماعی و اقتصادی از سوی دفاتر شده است. به تعبیر یکی از کارشناسان شهرسازی در این دفاتر: «خُب اگه رویدادها و طرح های اجتماعی اقتصادی هم تعرفه بیشتری بهشون تعلق بگیره، شاید این توازن برقرار بشه یا اصلاً حذف بشن و درآمد دفتر از راه دیگه های تأمین بشه، اینجوری دفتر مثل یک مغازه است نوی محله، سعی می کنه کار خودش رو بکنه، پول خودش رو در بیاره و می شه این که هدف وسیله است».

۲- به محقق رفتن امر تسهیلگری: تفاوت در رویکردها و نوع نگاه متفاوت کارشناسان شهرسازی و مدیران دفتر و تسلط روحیه کالبدی و شهرسازی و تعدد کارشناسان شهرسازی در دفاتر، سبب شده که مفهوم تسهیلگری جای خیلی کم رنگی در میان مدیران دفاتر و کارشناسان آن داشته باشد و توجه به مقولاتی مانند اجتماعات محلی و مشارکت اجتماعی در حاشیه قرار بگیرد. یکی از کارشناسان شهرسازی دفاتر تجربه خود در زمینه اهمیت نداشتن مفهوم تسهیلگری را اینگونه بازگو می کند: «نیروهامون با دفتر به مشکل می خوردند، خیلی نگاه دفتر نگاه مهندسی بود، روحیه کالبدی بود، اصلاً تسهیلگری براشون بی معنا بودش برای شرکت، مردم هم خیلی اون کارشناس اجتماعی رو، خیلی دوست داشتن».

کارشناس دیگر در رابطه با مسلط بودن روحیه کالبدی و شهرسازی و فقدان اهمیت امر تسهیلگری از سوی دفاتر، معتقد است که اساساً خود مردم نیز در برجسته شدن این موضوع نقش مهمی دارند؛ چه بسا آنها امور کالبدی و فیزیکی را به دلیل رؤیت پذیری بیشتر ترجیح می دهند و می پسند تا امور اجتماعی.

«اینو بگم، تعریفی که خود مردم دارن به کالبدی بیشتر میره، این دریافت منی هست که اینجا دارم کار می کنم، برای مردم خیلی مهمه که جدولشون درست شده، آسفالت شده، اینو بیشتر می بینن و به چشم می آد و یک نقص فرهنگی هست».

ناکامی عملکردی

دفاتر توسعه و تسهیلگری به دنبال توسعه جامعه محلی با رویکرد پایین به بالا و مشارکت واقعی نه صوری مردم در اجرای برنامه ها هستند؛ توسعه ای که به دنبال پیشرفت و بهبود جامعه محلی از طریق توانمندسازی و ارتقای کیفیت زندگی آن است و اقدامات اجتماعات محلی و دیدگاه های آنان در توسعه اجتماعی، اقتصادی و محیطی در اولویت قرار دارد (شیخی و همکاران، ۱۴۰۰: ۶۲-۶۳). اما علیرغم این داعیه دفاتر، آنها با ناکامی نسبی در عملکرد خود مواجه اند و این ناکامی را می توان براساس مقولات فقدان قدرت اجرایی، ناهماهنگی سازمانی، دستورالعمل محوری، موانع پیش رو و کارشناسان ناشایسته توضیح داد. نتایج مطالعه جودی پیرانفر (۱۳۹۴) نیز نشان داد که دفاتر تسهیلگری با موانع گوناگونی شامل ضعف اقتدار و اختیارات در مقایسه با سایر بازیگران شهری، ناپایداری و تغییر مداوم پرسنل به دلیل مشکلات بیمه و حقوق، موازی کاری سازمان ها، تمرکز بر توسعه برونزا و اولویت دهی سازمانی بجای نیازهای محلی، عدم قطعیت پروژه ها و کاهش مشارکت مردم مواجه هستند.

۱- فقدان قدرت اجرایی: پایین بودن قدرت اجرایی دفاتر سبب شده تا بسیاری از سازمان ها و ادارات ارتباط مناسبی با دفاتر برقرار نکرده یا در مواردی بخاطر همین قدرت اجرایی پائین، مردم نسبت به دفاتر بی اعتماد شده و رفته رفته ارتباط آنها با دفاتر قطع شود. برای مثال، سازمان ها جوابگوی نامه هایی که از طرف دفاتر ارسال می شود نیستند یا به سختی و با زحمت پاسخگو هستند.

«ناکامی این است که خیلی از ادارات و سازمان ها دفاتر رو نمی شناختن و بها نمی دادن و همکارمون می رفت توی یک سازمان جوابشون رو نمی دادن، نمی شناختنش».

همین پایین بودن قدرت اجرایی عاملی شده تا بسیاری از سازمان ها نسبت به مشاوره گرفتن از دفاتر بی اعتنا بوده و با میل و علائق سازمانی خود نسبت به تعریف پروژه ها در این محلات اقدام کنند. همین عامل باعث نادیده گرفته شدن

توانمندی‌ها و قابلیت‌های دفاتر شده و ناکارآمدی بیشتر آنها را در پی داشته است. قدرت دفاتر فقط منوط به سطح محله بوده و برای اجرایی شدن بعضی خواسته‌ها و نیازهای مردم باید همانند خود مردم از خیلی از سازمان‌ها و ارگان‌ها پیگیر شوند و تنها تفاوت دفاتر و مردم محله، در مطالبه‌گر بودن دفاتر نسبت به مردم و آشنایی دفاتر با راهکارها و دنبال کردن روندهای قانونی و سازمانی یک مطالبه و خواسته است. دارا بودن اختیار دفاتر هم‌تراز با بقیه سازمان‌ها، در عملکرد آنها تأثیرگذار بوده و تا حدودی زمینه‌های موفقیت آنها را فراهم ساخته است. به قول یکی از مدیران دفاتر:

«خیلی از کارها رو باید با پیگیری سازمان بازآفرینی انجام بدیم، اونها بهمون کمک کنن تا به خواسته‌ای که داریم و دنبالش هستیم نتیجه بده. دفتر هیچ توانایی خاصی و زور و قدرتی نداره، همش باید دنبال سازمان‌ها باشیم تا برامون کاری کنن، اگه به خُرده دفتر هم برش داشته باشه خیلی خوب می‌شه».

۲- ناهماهنگی سازمانی: ناهماهنگی سازمان‌ها و ارگان‌ها با یکدیگر در اجرای برنامه‌ها، دلیل عدم ارتباط و شناخت آنها نسبت به برنامه‌های یکدیگر و شکل‌گیری موازی کاری منجر به صرف هزینه و اتلاف منابع در فعالیت‌های دفاتر شده است. «تلاش می‌کنی، کلی انرژی می‌زاری و پروژه تعریف می‌کنی، مردم رو می‌آری وسط بعد اونجا هر سازمانی دوست داره ساز خودش رو بزنه، ولی مثلاً سازمان امور مساجد تو یک‌سری محله‌هایی خوبه، یک‌سری‌ها نه، ولی با فرهنگی دوست دارن کار خودشون رو انجام بدن، بحث اثرگذاری چون مردمی هست خیلی خوبه».

در محلات حاشیه‌نشین، اغلب مردم در بخش‌های خدماتی و ساختمانی مشغول به کار هستند و تعداد خیلی کمی از مردم در ادارات یا بخش‌های دولتی مشغول به کار هستند. از این رو، شرایطی که بعضی از سازمان‌ها پیش‌روی مردم برای استفاده از تسهیلات قرار می‌دهند بسیار سخت و در مواقعی غیرقابل استفاده است، مانند داشتن ضامن معتبر یا در مواردی میزان این نوع تسهیلات مانند وام‌های اشتغال‌زایی بسیار پایین است که عملاً نمی‌شود با آن کسب‌وکاری را توسعه داد. مانع دیگر دفاتر در بعضی از محلات، عدم حمایت و همکاری شهرداری‌های منطقه از دفاتر است که این امر باعث می‌شود قدرت اجرایی دفاتر خیلی کمتر شود. اگر دفاتر از حمایت‌های شهرداری برخوردار شوند می‌توانند عملکرد بسیار مطلوبی داشته باشند، اما در صورتیکه شهرداری دفاتر را به رسمیت نشناسد نمی‌توان انتظار بیشتری از این دفاتر در جهت حل مشکلات و توسعه محلات حاشیه‌نشین داشت. یکی از کارشناسان در این زمینه می‌گوید:

«برای شهرداری یک فرصت هست که یک تیمی اومده که با مردم محله با سلیقه‌هاشون، با علایق و مشکلاتشون آشناست و یک‌سری بودجه‌های عجیب‌وغریب چندمیلیاردی در معاونت‌های شهرداری خرج می‌شه، یعنی شهرداری با یک تعامل با دفاتر می‌تونه خیلی ارزان‌تر کارهاشو پیش ببره».

۳- دستورالعمل محوری: از دیگر عواملی که سبب کارایی پایین دفاتر شده، عدم استقلال کارشناسان دفاتر توسط سازمان بازآفرینی است که دستورالعمل‌ها و چارچوب‌هایی که برای دفاتر تدوین کرده‌اند (مانند تهیه شناسنامه محله)، باعث می‌شود همه توان، انرژی و زمان دفتر صرف تهیه این شناسنامه در مدت ۶ ماه اول یا بیشتر که دفاتر در محله آغاز به کار کرده است، شود. از این رو هر سه کارشناس فعال در دفاتر باید نسبت به تهیه شناسنامه محله خود تلاش نمایند که سبب تمرکز صرف روی این موضوع و پیگیری مطالبات محله نشوند. به گفته یکی از مدیران دفاتر:

«شرح خدماتی که سازمان هم از دفتر می‌خواد، خیلی وقت می‌خواد روش بشینی کار کنی تا زوتر جمع کنی، دیگه محله رو به کل ول می‌کنی، می‌چسبی به شرح خدمات که زود تموم بشه و بدی سازمان تا تأیید کنه و به جورایی از سازمان بخاطر صورت وضعیت‌های این شرح خدمات پول بگیری».

شرح خدمات و گام‌های ۱ تا ۵ تهیه شناسنامه محله که شامل ورود به محله، بسترسازی و اعتمادسازی، پیدا کردن افراد معتمد و علاقمند، بکارگیری و ارتقاء ظرفیت محلی به منظور توسعه محلی، و تشکیل نهادهای محلی و احیاء هویت محله

باعث تمرکز دفاتر بر تهیه این شناسنامه می شود؛ گرچه این مراحل و فعالیت های هر یک بصورت صوری انجام می پذیرد. به گفته یکی از کارشناسان شهرسازی دفاتر:

«اول بنظرم شرح خدمات اینقدر سفت و سخت نباشه، ما بیشترین زمانی که داریم می زاریم بحث همین شرح خدمات بسته و نمی دونم حتماً در یک چارچوب مشخص باشه، به نظرم کاری که اجرایی تر باشه خیلی جواب می ده».

۴- موانع پیش رو: اکثر دفاتر در جهت توسعه کسب و کارهای محلی با یک سری موانع و چالش ها روبه رو بوده که سبب شده نتوانند بخوبی از این کسب و کارها در سطح محلات حمایت کنند. یکی از این چالش ها، پایین بودن بودجه سازمان ها مانند وام و تسهیلات است که یکی از مدیران دفاتر در این زمینه می گوید:

«بحث بودجه هست، به نظرم الان چند نفر به من مراجعه می کنند من می خوام کارگاه راه بندازم، یه بودجه بهم بدن، من به غیر خودم سه چهار نفر دیگه رو هم شاغل می کنم، با این بودجه صد تومن نمی شه کاری کرد، اصلاً همون بحث های اداری اداره کار، الان یه بنده خدایی معلوله در محله ما، خودش گلخونه بده مامانش، تلاش می کنه یه گلخانه ای داشته باشه که بتونه ازش درآمد کسب کنه».

یا یکی دیگر از کارشناسان شهرسازی در رابطه با مشکلات ساختاری و اداری پیش روی دفاتر می گوید:

«حتی همین اداره کار می گه برو فلان جا فلان کار رو بکن، برو تو سایت من، که می رم تو سایت فلان چیز نیست، بابا اصلاً اون عنوانی که شما می گی نیست یا روند اداری که وجود داره چرا، اگه واقعاً شما منظورتون اشتغاله، با فرد معلول که آینده اش نسبت به ماهایی که الان شرایط جسمانی بهتری داریم».

یکی دیگر از مشکلات دفاتر، نداشتن برنامه و چارچوب کاری مشخص در مورد توسعه کسب و کارها در سطح محله می باشند که دلایل این امر را می توان در تمرکز بر تهیه شناسنامه محله، دغدغه نداشتن دفتر تسهیلگری و یا پذیران بودن مسئولیت در قبال توسعه کسب و کارهای محلی دانست. به تعبیر یکی از کارشناسان اجتماعی:

«وقتی رفتم دفتر شروع به کار کردم، کسی از ما نمی دونست یا برنامه ای راجع به اینکه بیایم تولیدی هایی که توی محله هست رو حمایت کنیم، براشون وام بگیریم و یا بیایم کارشون رو رونق بدیم، ما فقط توی دفتر کاری که بهمون می گفتن انجام می دادیم، سعی می کردیم زودتر کار رو جمع کنیم و تموم بشه، در کنارش اگه می شد یا می تونستیم برای محله یا تولیدی ها هم یه فکری می کردیم».

۵- کارشناسان ناشایسته: وجود کارشناسان مجرب و متخصص سبب ارتباط گیری بهتر دفاتر با مردم محله و همچنین تضمین کننده موفقیت دفاتر است. هر اندازه کارشناسان متخصص و شایسته یک منصب باشند می توان به کارآمدی دفاتر امید بست، در غیر این صورت دفاتر با مشکلاتی مواجه خواهند بود. بنا به مصاحبه های صورت گرفته، نبود کارشناس متخصص سبب عقب ماندن دفاتر از روند کارها و یا تغییرات مداوم و پیایی کارشناسان شده است.

«کارشناسای اجتماعی مون تغییر کرده، قبل اینکه من بیایم اینجا، یه مدت کارشناس اجتماعی مون چون دوشغله بودش عصرها فقط می اومد دفتر که در دفتر بسته نباشه، اگه از سازمان بازرسی اومد دفتر رو تویخ نکنن، خیلی فعالیت نداشتن ایشون، کلاً بخاطر همین چیزها بود که شناسنامه محله در این دفتر نزدیک دو سال طول کشید، کاری که باید کمتر از یک سال انجام می شد. خُب کارشناس های اجتماعی باز یکی دو نفر اومدن، یه مدت خیلی کوتاه کار کردن، بعد با شرکت نساختن و تغییر کردن تا اینکه من اومدم اینجا، کارشناس های دیگه هم فقط در بخش اقتصادی ثابت بودن».

وجود تعرفه روی پروژه ها سبب شده تا خیلی از دفاتر به کارشناسان فشار وارد کرده و عملکرد آن را تحت الشعاع قرار دهند. همچنین، کارشناسان به سبب وجود بعضی از تعرفه ها مسیر فعالیت خود را تغییر دهند و هدف آنها، برگزاری یک رویداد یا تعریف پروژه جهت بهره مندی از تعرفه هایی بر روی پروژه ها یا یک رویداد اجتماعی باشد. مدیران دفاتر نسبت به تخصص کارشناس اجتماعی خیلی وسواس به خرج نداده و تخصص کارشناس اجتماعی برای آنها خیلی مهم نیست؛

بطوریکه در هر دفتر معمولاً این موضوع که کارشناس اجتماعی حتماً باید مدرک تحصیلی مرتبط با رشته را دارا باشد اهمیت ندارد و افراد از رشته‌های غیرمرتبط هم در این زمینه فعالیت می‌کنند. بنا به تجربه یکی از کارشناسان اقتصادی دفاتر: «توی دفترمون چون مدیر دفتر فکر می‌کرد کارهایی که کارشناس اجتماعی می‌خواد انجام بده خیلی مهم نیست یا هر کسی با هر رشته‌ای می‌تونه کارهای اون رو انجام بده، اولش کارشناس اجتماعی دفتر لیسانس مکانیک داشت، بعد که تو بعضی زمینه‌ها مثلاً ساخت پرسشنامه کاربلد نبود مدیر دفتر مجبور شد کسی رو بگیره که رشته‌اش علوم اجتماعی باشه».

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان داد که دفاتر توسعه و تسهیل‌گری در شهر مشهد، علیرغم تأکید بر ایجاد حس تعلق و مشارکت محلی، همچنان تحت سلطه نگاه کالبدی و اجرایی هستند؛ دفاتر در زمینه تسهیل‌گری محلی دارای پتانسیل واقعی هستند، اما ساختار نهادی و معیاری که این دفاتر در آن عمل می‌کنند، تمایل به اولویت‌بخشی به پروژه‌های کالبدی دارد. این روند، همان‌گونه که پرلن (۱۳۹۷) اشاره می‌کند، احتمالاً سبب کاهش حس مالکیت محلی پس از خروج پیمانکاران و بسته‌شدن پروژه‌ها شده و ساکنان را از نقش «بازیگر» به «مشری» تنزل می‌دهد. علاوه‌براین، فقدان اعتماد عمومی نشأت‌گرفته از وعده‌های تحقق‌نیافته و بهره‌برداری ابزاری از مشارکت، موجب فرسایش سرمایه اجتماعی در این محلات شده است؛ پدیده‌ای که ماهیت توسعه اجتماع‌محور محلات حاشیه‌نشین را زیر سؤال می‌برد. بگونه‌ای که بنا به مطالعات قبلی، حدود ۶۰٪ پروژه‌های ثبت‌شده در محلات به جنبه‌های فیزیکی و زیرساختی اختصاص یافته و مؤلفه‌های اجتماعی غالباً کم‌رنگ شده‌اند (گنجی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۸). این مسئله ریشه در ترکیب ساختاری و حرفه‌ای تحقیقات نشان می‌دهد که دفاتر توسعه و تسهیل‌گری، علی‌رغم تأکید بر ایجاد حس تعلق و مشارکت محلی، همچنان تحت تأثیر نگاه کالبدی در ساختار و فرایندها هستند. این روند مشابه تجارب کشورهای دیگر مانند برزیل است؛ در پروژه‌های فاوولا، پیمانکاران بیشتر دارای تخصص در زمینه‌های عمرانی و مهندسی بوده و اولویت را به اقدامات کالبدی می‌دادند، که نتیجه آن کاهش مشارکت واقعی ساکنان و تضعیف سرمایه اجتماعی بود (پرلن، ۱۳۹۷: ۳۷۴-۳۷۵). از دید راهبردی نیز، تمرکز صرف بر مداخلات کالبدی بدون تقویت بُعد اجتماعی و نهادی، احتمالاً نتایج کوتاه‌مدت و غیرپایدار تولید خواهد کرد. لذا لازم است سیاست‌گذاران و مدیران، مدل عملکردی دفاتر را از «اجرای پروژه» به «تسهیل‌گری مشارکت و نهادسازی» بازتعریف کنند.

در زمینه نوسازی بافت فرسوده، مشارکت فعال و مستمر مردم بویژه در قالب مدیریت یکپارچه شهری ضرورت دارد. دفاتر توسعه و تسهیل‌گری می‌توانند نقش تسهیلگر ارتباط میان ساکنان، نخبگان محلی، شوراها و سازمان‌ها را ایفا کنند تا فرآیند برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بهینه گردد (شماعی، ۱۳۹۴: ۱۲۴). در حوزه توانمندسازی زنان، دفاتر توسعه و تسهیل‌گری دو رویکرد اصلی دارند: اول، ارائه تسهیلات مالی و وام به منظور ایجاد کسب‌وکار و دوم، برگزاری دوره‌های آموزشی و مهارت‌آموزی در حوزه مشاغل خانگی و مهارت‌های زندگی. هرچند تعداد کمی از زنان از تسهیلات مالی بهره‌مند شده‌اند، اما مشارکت آنها در دوره‌های آموزشی قابل‌توجه است. این فعالیت‌ها به دلیل نقش اجتماعی و اقتصادی زنان در توسعه محله، اهمیت ویژه‌ای دارند و دفاتر می‌توانند بیش‌ازپیش در این زمینه نقش ایفا کنند. دفاتر عمدتاً از دو روش برای جلب مشارکت مردم بهره می‌برند: استفاده از معتمدین محلی و شخصیت‌های شناخته‌شده و فعالیت‌های اطلاع‌رسانی و آموزش عمومی از طریق فضای مجازی و جلسات محلی. این روش‌ها با هدف افزایش مشارکت داوطلبانه و ارتقای آگاهی مردم در محلات انجام می‌شوند.

نتایج این تحقیق حاکی است که موفقیت دفاتر توسعه و تسهیل‌گری وابسته به تعامل سه ضلع اساسی است: اعتماد و مشارکت مردم، تخصص و تعهد کارشناسان، و همکاری بین‌سازمانی و نهادی. تنها با توجه به این سه ضلع می‌توان توسعه محله‌ای پایدار در محلات حاشیه‌نشین را ایجاد کرد و نقش مردم را از مشری به بازیگر فعال ارتقاء داد. توسعه محلی واقعی

نیازمند مشارکت فعال مردم در همه ابعاد اقتصادی، اجتماعی و سیاسی و هماهنگی میان بخش های دولتی، خصوصی و نهادهای مردمی است (شماعی، ۱۳۹۴؛ وطن دوست و آرمند، ۱۳۹۷؛ فاتحی، ۱۳۹۹؛ گنجی و همکاران، ۱۴۰۱). جلب اعتماد مردم با مشارکت واقعی در تعیین پروژه ها و تحقق وعده ها ایجاد می شود؛ چه بسا هرگونه شکست در تحقق وعده ها سبب دلسردی و کاهش اعتماد می شود. از طرف دیگر، تخصص کارشناسان، بویژه کارشناسان اجتماعی، نقش محوری در تعامل با مردم و ایجاد مشارکت فعال دارد؛ اما همانطور که در یافته ها دیدیم، تغییر مداوم کارشناسان، حقوق ناکافی و فقدان بیمه، از جمله عوامل مؤثر در کاهش کارایی دفا تر هستند. ضمن آنکه همکاری نهادی و بین سازمانی نیز، به عنوان ضلع سوم موفقیت دفا تر، برای ارتقای اقتدار دفا تر، هماهنگی فعالیت ها و جلوگیری از موازی کاری اهمیت زیادی دارد (گنجی و همکاران، ۱۴۰۱؛ ۱۵-۱۶). با این حال، در بسیاری از دفا تر هنوز رویکرد برونزا غالب است؛ پروژه ها و اولویت ها بیشتر براساس نیازهای سازمانی تعیین می شوند و نقش مردم تنها به شکل صوری لحاظ می شود. از طرفی، در تدوین و اجرای برنامه ها و فعالیت ها، بایستی به تفاوت های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و ساختاری محلات نیز لحاظ شود، این در حالی است که عملاً چارچوب های واحد و دستورالعمل های سراسری سازمان بازآفرینی باعث محدودیت انعطاف دفا تر شده و به نوبه خود موفقیت آنها را کاهش داده است (جودی پیرانفر، ۱۳۹۴؛ ۳۷-۳۹).

بطور کلی، دفا تر توسعه و تسهیلگری با وجود تأکید بر توانمندسازی و مشارکت مردم، هنوز با مشکلات و موانع چندگانه ای مانند مشکلات ساختاری، تمرکز بر پروژه های کالبدی، کمبود منابع و بودجه، فقدان یا ناکافی بودن تعامل و هماهنگی نهادی میان سازمان ها، تغییر مداوم کارشناسان، پیچیدگی فرآیندهای اداری و عدم مشارکت واقعی مردم روبرویند. این در حالی است که توانمندسازی واقعی محلات حاشیه نشین باید شامل ابعاد کالبدی، اجتماعی و اقتصادی باشد و در این فرآیند، نقش مردم به عنوان بازیگر و عاملیت فعال توسعه محلی تعیین کننده است. دفا تر تسهیلگری با ایجاد بستر اعتماد، ظرفیت سازی، مشارکت اجتماعی و هماهنگی نهادی می تواند فرآیند نوسازی و توسعه محلی را تسهیل کنند. از این رو، به منظور ارتقاء نقش این دفا تر در توسعه محلات حاشیه نشین انجام یک سری اقدامات از سوی نهادهای متولی ضروری است که از جمله می توان به بازتعریف مأموریت دفا تر از تمرکز بر پروژه های صرفاً کالبدی به رویکردهای تلفیقی کالبدی- اجتماعی- اقتصادی، تقویت اعتماد عمومی، تثبیت و ارتقای ظرفیت انسانی، افزایش اقتدار سازمانی و هماهنگی بین سازمانی، برنامه ریزی بلندمدت برای توسعه کسب و کار محلی، ایجاد سازوکارهای مشارکت واقعی، تأکید بر توازن جنسیتی در طراحی برنامه ها و امثالهم اشاره کرد.

پژوهش حاضر از حیث نظری نشان می دهد که دفا تر توسعه و تسهیلگری را نمی توان صرفاً ابزارهایی فنی برای بازآفرینی شهری تلقی کرد، بلکه این دفا تر بخشی از میدان قدرت و حکمرانی شهری هستند که در آن، منطق بوروکراتیک، الزامات سازمانی و رویکردهای کالبدگرا می توانند مشارکت اجتماعی را به مشارکتی صوری و ابزاری تقلیل دهند. بنابراین، این مطالعه با برجسته ساختن شکاف میان گفتمان رسمی توسعه اجتماع محور و واقعیت نهادی مداخلات شهری، به ادبیات جامعه شناسی توسعه محلی و بازآفرینی شهری در ایران افزوده و نشان می دهد که موفقیت سیاست های توانمندسازی محلات، بیش از آنکه وابسته به مداخلات کالبدی باشد، وابسته به بازسازی اعتماد نهادی، تقویت عاملیت محلی و کاهش تمرکز بوروکراتیک است. علیرغم نتایج این تحقیق و سهمی که در انباشت ادبیات دارد، بسیاری از شواهد و تحلیل ها مبتنی بر گزارش های پژوهشی و مطالعات موردی محلی است و نیاز به مطالعات کمی جامعه شناختی و ارزیابی های تأثیرسنجی دقیق تر (با طراحی پیش-پس و گروه کنترل) وجود دارد تا بتوان اثرات بلندمدت دفا تر را بر شاخص های رفاهی، اقتصادی و سرمایه اجتماعی محلات اندازه گیری کرد.

منابع

احمدی، ی.، فیضی، ز.، حکیمی نیا، ب. (۱۳۹۸)، مطالعه جامعه شناختی موقعیت اجتماعی زنان مبتنی بر مولفه های سیاسی-اجتماعی (مورد مطالعه: زنان شهر سمنان)، *مطالعات علوم اجتماعی ایران*، دوره ی ۱۶، شماره ی ۶۱، صص ۱-۱۷.

- ادیب‌زاده، ب.، عسگری تفرشی، م. (۱۳۹۰)، مرور برنامه مشارکت مردم در دفتر نوسازی محله نعمت‌آباد، *فصلنامه منظر*، دوره‌ی ۱۴، صص ۶۸-۷۳.
- ایراندوست، ک. (۱۳۸۸)، *سکونتگاه‌های غیررسمی و اسطوره حاشیه‌نشینی*، تهران: شرکت پردازش و برنامه‌ریزی شهری وابسته به شهرداری تهران.
- آقاجانی، ح. (۱۳۹۸)، *سنجش میزان آشنایی مدیران شهرداری درخصوص رویکرد تسهیل‌گری و جایگاه دفاتر تسهیل‌گری در توسعه محلات شهر مشهد*، گزارش طرح پژوهشی، مرکز پژوهش‌های شورای اسلامی شهر مشهد.
- پرلین، ج.ای. (۱۳۹۷)، *فاولا: چهار دهه زندگی بیمناک در سکونتگاه‌های غیررسمی ریودوژانیرو*، ترجمه کیومرث ایراندوست و گلائیول مکرونی، کردستان: انتشارات دانشگاه کردستان.
- پوراحمد، ا.، زیاری، ک.ا.، حمیدی، ا. (۱۳۹۴)، *سنجش کارکرد دفاتر تسهیل‌گری در نوسازی بافت فرسوده شهری (مورد مطالعه: ناحیه ۴ منطقه ۱۱ شهر تهران)*، *فصلنامه جغرافیایی سرزمین*، دوره‌ی ۱۲، شماره‌ی ۴۷، صص ۴۹-۶۳.
- پیربابایی، م.ت.، هاشم‌پور، پ.، زاده‌باقری، پ. (۱۳۹۹)، *تدوین الگوی توسعه اجتماع محلی در شهرهای اسلامی، فصلنامه برنامه‌ریزی شهری*، دوره‌ی ۱۱، شماره‌ی ۴۱، صص ۹۹-۱۱۲.
- جباری، ح. (۱۳۸۴)، *رویکردهای اجتماع‌محور در برنامه‌های کاهش فقر، فصلنامه رفاه اجتماعی*، دوره‌ی ۵، شماره‌ی ۱۸، صص ۳۹۸-۴۴۹.
- جودی پیرانفر، م. (۱۳۹۴)، *آسیب‌شناسی دفاتر خدمات نوسازی محله*، مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، دانش شهر، شماره ۳۰۰.
- حاتمی، ن. (۱۳۸۷)، *حاشیه‌نشینی و معضل بزهکاری، ماهنامه اصلاح و تربیت*، دوره‌ی ۷، شماره‌ی ۲۷، صص ۲۵-۲۹.
- حاتمی‌نژاد، ح.، ربانی، ط.، محمدی ورزنده، ن.، اسدی، ص. (۱۳۹۱)، *توسعه کالبدی-فضایی شهر ورزنده و ارایه راهبردهای توسعه آتی شهر، آمایش سرزمین*، دوره‌ی ۴، شماره‌ی ۷، صص ۵۳-۷۴. <https://doi.org/10.22059/jtcp.2013.30345>
- زینالی، س. (۱۳۹۷)، *امکان‌سنجی دفاتر تسهیل‌گری محله در بافت فرسوده شهری: نمونه موردی شهر ارومیه*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه ارومیه.
- سلیمی، ف. (۱۳۸۹)، *مشارکت اجتماعی در مدرسه، رشد آموزش علوم اجتماعی*، دوره‌ی ۴۶، صص ۶۴-۵۸.
- شرکت بازآفرینی فضاهای شهری ایران (۱۳۹۷)، *درس‌هایی برای بازآفرینی شهری پایدار*، قابل‌دسترس در: <https://udrc.ir>
- شماعی، ع. (۱۳۹۴)، *راهبردهای توسعه محله‌ای با رویکردهای مشارکتی از طریق دفاتر تسهیل‌گری (مورد مطالعه: بافت فرسوده محله جمهوری شهر تهران)*، *دوفصلنامه توسعه محلی (شهری-روستایی)*، دوره‌ی ۷، شماره‌ی ۱، صص ۱۰۳-۱۲۸. <https://doi.org/10.22059/jrd.2015.58437>
- شیخی، ح.، برونک، ف.، زنگی‌شاهی، س. (۱۴۰۰)، *توسعه محلی و رویکرد تسهیل‌گری اجتماع‌محور (محله جعفرآباد)*، *فصلنامه چشم‌انداز شهرهای آینده*، دوره‌ی ۲، شماره‌ی ۱، صص ۶۱-۷۵.
- عبدالرحمانی، ر. (۱۳۸۴)، *سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی، رشد آموزش علوم اجتماعی*، دوره ۲۹، صص ۳۲-۴۰.
- فاتحی، س.س. (۱۳۹۹)، *نقش دفاتر تسهیل‌گری در توسعه جوامع محلی و محلات حاشیه‌ای شهرها: مطالعه موردی دفاتر تسهیل‌گری در محلات حاشیه‌ای شهر سنندج*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور سنندج.
- فرهادی‌خواه، ح.، حاتمی‌نژاد، ح.، شاهی، ع. (۱۳۹۸)، *بررسی الگوی محل سکونت مهاجران و ارتباط آن با حاشیه‌نشینی و فقر شهری در کلانشهرها (نمونه موردی: کلان شهر مشهد)*، *اقتصاد شهری*، دوره‌ی ۴، شماره‌ی ۱، صص ۲۵-۴۰. <https://doi.org/10.22108/ue.2020.115485.1115>
- فلیک، ا. (۱۳۹۴)، *درآمدی بر تحقیق کیفی*، ترجمه هادی جلیلی، تهران: نشر نی.
- فولادیان، م.، رضائی بحرآباد، ح. (۱۳۹۸)، *نگاهی به آسیب‌های اجتماعی و جرائم در حاشیه شهر مشهد و بررسی عوامل تسهیل‌کننده آن*، *جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران*، دوره‌ی ۷، صص ۸۱-۱۰۷.
- قدس‌ولی، م. (۱۳۹۳)، *سنجش عملکرد دفاتر تسهیل‌گری با تاکید بر مشارکت مردمی: نمونه دفتر تسهیل‌گری عودلاجان*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه هنر.
- قرخلو، م.، میره، م. (۱۳۸۶)، *توانمندسازی اجتماعی؛ راه‌حلی برای حاشیه‌نشینی (شیخ‌آباد قم)*، *فصلنامه دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر*، دوره‌ی ۲، شماره‌ی ۳، صص ۱۱۱-۱۲۶.

- قریشی نیا، ر. (۱۳۹۹)، ماهیت کسب و کار در برنامه چهارم و پنجم توسعه، *پژوهش های حقوقی قانون یار*، دوره ۳، شماره ۱۱، صص ۸۵-۱۰۳.
- گنجی، م.، کرمانی، م.، شعبان زاده، ا. (۱۴۰۱)، *ارزیابی عملکرد دفاتر تسهیلگری و توسعه محلی وزارت کشور در سامان دهی محلات حاشیه نشین*، مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی. قابل دسترس در: <https://rc.majlis.ir/fa/report/show/1746655>
- گیدنز، آ.، ساتن، ف. (۱۳۹۸)، *جامعه شناسی*، ترجمه هوشنگ نایی، تهران: نشر نی.
- محمدی، ج.، و زواره بیدگلی، س.م. (۱۳۸۸)، توسعه درونزای بافت های فرسوده شهری، *سپهر (سازمان جغرافیایی)*، دوره ۱۸، شماره ۷۰، صص ۲۳-۲۹.
- محمدی، ک.، رضویان، م.ت.، صرافی، م. (۱۳۹۲)، نقش دفاتر تسهیلگری در سرعت بخشی به شهرسازی مشارکتی در بافت های فرسوده شهری (مورد پژوهی: منطقه ۹ شهرداری تهران)، *فصلنامه برنامه ریزی منطقه ای*، دوره ۳، شماره ۱۱، صص ۴۳-۵۴.
- مرکز آمار ایران (۱۳۹۵، ۲۰ بهمن)، *نتایج عمومی سرشماری نفوس و مسکن ۱۳۹۵*، قابل دسترس در: https://www.mpo-es.ir/Dorsapax/userfiles/Sub1/g_sarshomari95.pdf
- مهندسین مشاور شهراندیش آمایش (۱۳۹۵)، *گزارش کارگروه آموزشی در شهر اهواز با محوریت «معرفی تجارب دفاتر تسهیلگری و خدمات نو سازی»*، دوره دوم.
- نعمت الهی، ز.، فرج الهی، ا.ج.، میرجلیلی، م.ح.، مؤمنی فرد، ح. (۱۳۹۲)، بررسی عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی (اعتماد، انسجام و مشارکت اجتماعی) دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع)، *فصلنامه مدیریت نظامی*، دوره ۱۳، شماره ۵۰، صص ۱۷۵-۲۰۲.
- وطن دوست، ح.، آرمند، م.ع. (۱۳۹۷)، رویکرد اجتماع محور در پیشگیری از اعتیاد نوجوانان و جوانان: نقش تسهیلگری مرکز سلامت روان محلی، *فصلنامه سلامت اجتماعی و اعتیاد*، دوره ۵، شماره ۱۸، صص ۷۵-۱۰۴.
- هنرمند، ع. (۱۳۹۷)، *بررسی الگوی مشارکت اجتماعی در نو سازی بافت فرسوده از طریق تسهیلگری محلی: مورد پژوهی محله علی قلی آقا*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.

References

- Abdolrahmani, R. (2005), Social Capital and Social Trust, *Growth of Social Sciences Education*, 29, 32-40. [In Persian].
- Adibzadeh, B., & Askari Tafarshi, M. (2011), Review of the People's Participation Program in the Nematabad Neighborhood Renovation Office, *Manzar Quarterly*, Volume 14, pp. 68-73. [In Persian].
- Aghajani, H. (2019), *Measuring the Level of Familiarity of Municipal Managers with the Facilitation Approach and the Position of Facilitation Offices in the Development of Neighborhoods in Mashhad City*, Research Project Report, Research Center of the Islamic Council of Mashhad. [In Persian].
- Ahmadi, Y., Faizi, Z., & Hakiminia, B. (2019), A sociological study of the social status of women based on socio-political components (case study: women in Sanandaj city), *Iranian Social Science Studies*, 16(61), 1-17. [In Persian].
- Arunachalam, M., & Lawrence, S. (2010). Constructing strategies for sustainable development the communitarian way. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 1(1), 66-80. <https://doi.org/10.1108/20408021011059232>
- Consulting Engineers of Urban Planning (2016), *Report of the Educational Working Group in Ahvaz City Focusing on "Introducing the Experiences of Facilitation Offices and Renovation Services"*, Second Edition. [In Persian].
- Farhadikhah, H., Hataminejad, H., & Shahi, A. (2019), Studying the pattern of immigrants' residence and its relationship with marginalization and urban poverty in metropolises (Case study: Mashhad metropolis), *Urban Economics*, 4(1), 25-40. <https://doi.org/10.22108/ue.2020.115485.1115> [In Persian].
- Fatehi, S.S. (2019), *The Role of Facilitation Offices in the Development of Local Communities and Marginal Neighborhoods of Cities: A Case Study of Facilitation Offices in Marginal Neighborhoods of Sanandaj City*, Master's Thesis, Payam Noor University of Sanandaj. [In Persian].
- Fleek, A. (2015), *An Introduction to Qualitative Research*, Translated by Hadi Jalili, Tehran: NI Publishing. [In Persian].
- Foladian, M., & Rezai Bahrabad, H. (2019), A Look at Social Harms and Crimes on the Suburbs of Mashhad and a Study of Its Facilitating Factors, *Sociology of Social Problems in Iran*, 7, 81-107. [In Persian].
- Fordhama, A.E., Robinson, G.M., & Leeuwen, G.V. (2017). Developing community-based models of Corporate Social Responsibility. *The Extractive Industries and Society*, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.exis.2017.12.009>

- Ganji, M., Kermani, M., & Shabanzadeh, A. (2014), *Evaluating 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. Available at: <https://rc.majlis.ir/fa/report/show/1746655> [In Persian].
- Ghodsvali, M. (2014), *Measuring the performance of facilitation offices with an emphasis on public participation: A case study of the Oud Lajan facilitation office*, Master's thesis, University of Arts. [In Persian].
- Giddens, A., & Sutton, F. (2019), *Sociology*, translated by Houshang Naibi, Tehran: Ni Publishing House.
- Hatami Nejad, H., Rabbani, T., Mohammadi Varzaneh, N., & Asadi, S. (2012), Physical-spatial development of Varzaneh city and presentation of future development strategies of the city, *Amayesh Sarzmin*, 4(7), 53-74. <https://doi.org/10.22059/jtcp.2013.30345> [In Persian].
- Hatami, N. (2008), Marginalization and the Problem of Delinquency, *Islah va Tarbiyat Monthly*, 7(27), 25-29. [In Persian].
- Honarmand, A. (2018), *Studying the Social Participation Model in Renovating Dilapidated Urban Areas through Local Facilitation: A Case Study of Ali Gholiagha Neighborhood*, Master's Thesis, Tarbiat Modares University. [In Persian].
- Iran Urban Spaces Regeneration Company (2018), *Lessons for sustainable urban regeneration*, available at: <https://udrc.ir> [In Persian].
- Irandoost, K. (2009), *Informal Settlements and the Myth of Marginal Settlement*, Tehran: Urban Processing and Planning Company affiliated with Tehran Municipality. [In Persian].
- Jabbari, H. (2005), Community-based approaches in poverty reduction programs, *Social Welfare Quarterly*, Volume 5, Issue 18, pp. 398-449. [In Persian].
- Jodi Piranfar, M. (2015), *Pathology of Neighborhood Renewal Service Offices*, Tehran City Studies and Planning Center, Danesh Shahr, Issue 300. [In Persian].
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc.
- Maiava, Susan (1996). When is Development Not "Development"? Recognising Unofficial Development (or Practising Post-Development). Massey University.
- Mohammadi, J., & Zavareh Bidgoli, S.M. (2009), Endogenous Development of Dilapidated Urban Areas, *Sepehr (Geographical Organization)*, 18(70), 23-29. [In Persian].
- Mohammadi, K., Rezavian, M.T., & Sarafi, M. (2013), The Role of Facilitation Offices in Accelerating Participatory Urban Development in Dilapidated Urban Areas (Case Study: District 9 of Tehran Municipality), *Regional Planning Quarterly*, 3(11), 43-54. [In Persian].
- Nematollahi, Z., Farajollahi, A.H., Mirjalili, M.H., & Momenifard, H. (2013), Study of Factors Affecting Social Capital (Trust, Cohesion, and Social Participation) of Students of Imam Ali (AS), *Military Management Quarterly*, 13(50), 175-202. [In Persian].
- Perlman, J.A. (2018), *Favela: Four Decades of Dreadful Life in Rio de Janeiro's Informal Settlements*, translated by Kiumars Irandoost and Glayol Makrooni, Kurdistan: Kurdistan University Press. [In Persian].
- Pieterse, Jan Nederveen (2000). My Paradigm or Yours? Alternative Development, Post-Development, Reflexive Development. *Development and Change*, 29(2). <https://doi.org/10.1111/1467-7660.00081>
- Pirbabaei, M.T., Hashempour, P., & Zadehbaghri, P. (2019), Developing a Model for Local Community Development in Islamic Cities, *Urban Planning Quarterly*, 11(41), 99-112. [In Persian].
- Pour-Ahmad, A., Ziari, K.A., & Hamidi, A. (2015), Measuring the Function of Facilitation Offices in Renovating Dilapidated Urban Fabric (Case Study: Area 4, District 11, Tehran), *Geographic Quarterly Sarzamin*, 12(47), 49-63. [In Persian].
- Qarkhlou, M., & Mireh, M. (2007), Social empowerment; a solution for marginalization (Sheikhabad Qom), Islamic Azad University Quarterly, *Shushtar Branch*, 2(3), 111-126. [In Persian].
- Qorashinia, R. (2019), The nature of business in the fourth and fifth development plans, *Qanunyar Legal Research*, 3(11), 85-103. [In Persian].
- Salimi, F. (2010), Social participation in school, *Growth of social science education*, 46, 64-58. [In Persian].
- Shamai, A. (2015), Neighborhood development strategies with participatory approaches through facilitation offices (case study: dilapidated fabric of Jomhuri neighborhood in Tehran), *Local Development Bi-Quarterly (Urban-Rural)*, 7(1), pp. 103-128. <https://doi.org/10.22059/jrd.2015.58437> [In Persian].

- Sheikhi, H., Bronk, F., & Zangishei, S. (1400), Local Development and Community-Based Facilitation Approach (Jafarabad Neighborhood), *Future Cities Perspectives Quarterly*, 2(1), 61-75. [In Persian].
- Statistics Center of Iran (2016, 10 Bahman), *General Results of the Population and Housing Census 2016*, available at: https://www.mpo-es.ir/Dorsapax/userfiles/Sub1/g_sarshomari95.pdf [In Persian].
- Zeinali, S. (2018), *Feasibility study of neighborhood facilitation offices in dilapidated urban fabric: A case study of Urmia city*, Master's thesis, Urmia University. [In Persian].
- Abdolrahmani, R. (2005), Social Capital and Social Trust, *Growth of Social Sciences Education*, 29, 32-40. [In Persian].
- Adibzadeh, B., & Askari Tafarshi, M. (2011), Review of the People's Participation Program in the Nematabad Neighborhood Renovation Office, *Manzar Quarterly*, Volume 14, pp. 68-73. [In Persian].
- Aghajani, H. (2019), *Measuring the Level of Familiarity of Municipal Managers with the Facilitation Approach and the Position of Facilitation Offices in the Development of Neighborhoods in Mashhad City*, Research Project Report, Research Center of the Islamic Council of Mashhad. [In Persian].
- Ahmadi, Y., Faizi, Z., & Hakiminia, B. (2019), A sociological study of the social status of women based on socio-political components (case study: women in Sanandaj city), *Iranian Social Science Studies*, 16(61), 1-17. [In Persian].
- Consulting Engineers of Urban Planning (2016), *Report of the Educational Working Group in Ahvaz City Focusing on "Introducing the Experiences of Facilitation Offices and Renovation Services"*, Second Edition. [In Persian].
- Farhadikhah, H., Hataminejad, H., & Shahi, A. (2019), Studying the pattern of immigrants' residence and its relationship with marginalization and urban poverty in metropolises (Case study: Mashhad metropolis), *Urban Economics*, 4(1), 25-40. <https://doi.org/10.22108/ue.2020.115485.1115> [In Persian].
- Fatehi, S.S. (2019), *The Role of Facilitation Offices in the Development of Local Communities and Marginal Neighborhoods of Cities: A Case Study of Facilitation Offices in Marginal Neighborhoods of Sanandaj City*, Master's Thesis, Payam Noor University of Sanandaj. [In Persian].
- Fleek, A. (2015), *An Introduction to Qualitative Research*, Translated by Hadi Jalili, Tehran: NI Publishing. [In Persian].
- Foladian, M., & Rezai Bahrabad, H. (2019), A Look at Social Harms and Crimes on the Suburbs of Mashhad and a Study of Its Facilitating Factors, *Sociology of Social Problems in Iran*, 7, 81-107. [In Persian].
- Ganji, M., Kermani, M., & Shabanzadeh, A. (2014), *Evaluating 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. Available at: <https://rc.majlis.ir/fa/report/show/1746655> [In Persian].
- Ghodsvai, M. (2014), *Measuring the performance of facilitation offices with an emphasis on public participation: A case study of the Oud Lajan facilitation office*, Master's thesis, University of Arts. [In Persian].
- Giddens, A., & Sutton, F. (2019), *Sociology*, translated by Houshang Naibi, Tehran: Ni Publishing House.
- Hatami Nejad, H., Rabbani, T., Mohammadi Varzaneh, N., & Asadi, S. (2012), Physical-spatial development of Varzaneh city and presentation of future development strategies of the city, *Amayesh Sarzmin*, 4(7), 53-74. <https://doi.org/10.22059/jtcp.2013.30345> [In Persian].
- Hatami, N. (2008), Marginalization and the Problem of Delinquency, *Islah va Tarbiyat Monthly*, 7(27), 25-29. [In Persian].
- Honarmand, A. (2018), *Studying the Social Participation Model in Renovating Dilapidated Urban Areas through Local Facilitation: A Case Study of Ali Gholiagha Neighborhood*, Master's Thesis, Tarbiat Modares University. [In Persian].
- Iran Urban Spaces Regeneration Company (2018), *Lessons for sustainable urban regeneration*, available at: <https://udrc.ir> [In Persian].
- Irandoost, K. (2009), *Informal Settlements and the Myth of Marginal Settlement*, Tehran: Urban Processing and Planning Company affiliated with Tehran Municipality. [In Persian].
- Jabbari, H. (2005), Community-based approaches in poverty reduction programs, *Social Welfare Quarterly*, Volume 5, Issue 18, pp. 398-449. [In Persian].
- Jodi Piranfar, M. (2015), *Pathology of Neighborhood Renewal Service Offices*, Tehran City Studies and Planning Center, Danesh Shahr, Issue 300. [In Persian].

- Mohammadi, J., & Zavareh Bidgoli, S.M. (2009), Endogenous Development of Dilapidated Urban Areas, *Sepehr (Geographical Organization)*, 18(70), 23-29. [In Persian].
- Mohammadi, K., Rezavian, M.T., & Sarafi, M. (2013), The Role of Facilitation Offices in Accelerating Participatory Urban Development in Dilapidated Urban Areas (Case Study: District 9 of Tehran Municipality), *Regional Planning Quarterly*, 3(11), 43-54. [In Persian].
- Nematollahi, Z., Farajollahi, A.H., Mirjalili, M.H., & Momenifard, H. (2013), Study of Factors Affecting Social Capital (Trust, Cohesion, and Social Participation) of Students of Imam Ali (AS), *Military Management Quarterly*, 13(50), 175-202. [In Persian].
- Perlman, J.A. (2018), *Favela: Four Decades of Dreadful Life in Rio de Janeiro's Informal Settlements*, translated by Kiumars Irandoost and Glayol Makrooni, Kurdistan: Kurdistan University Press. [In Persian].
- Pirbabaei, M.T., Hashempour, P., & Zadehbaghri, P. (2019), Developing a Model for Local Community Development in Islamic Cities, *Urban Planning Quarterly*, 11(41), 99-112. [In Persian].
- Pour-Ahmad, A., Ziari, K.A., & Hamidi, A. (2015), Measuring the Function of Facilitation Offices in Renovating Dilapidated Urban Fabric (Case Study: Area 4, District 11, Tehran), *Geographic Quarterly Sarzamin*, 12(47), 49-63. [In Persian].
- Qarkhlou, M., & Mireh, M. (2007), Social empowerment; a solution for marginalization (Sheikhabad Qom), Islamic Azad University Quarterly, *Shushtar Branch*, 2(3), 111-126. [In Persian].
- Qorashinia, R. (2019), The nature of business in the fourth and fifth development plans, *Qanunyar Legal Research*, 3(11), 85-103. [In Persian].
- Salimi, F. (2010), Social participation in school, *Growth of social science education*, 46, 64-58. [In Persian].
- Shamai, A. (2015), Neighborhood development strategies with participatory approaches through facilitation offices (case study: dilapidated fabric of Jomhuri neighborhood in Tehran), *Local Development Bi-Quarterly (Urban-Rural)*, 7(1), pp. 103-128. <https://doi.org/10.22059/jrd.2015.58437> [In Persian].
- Sheikhi, H., Bronk, F., & Zangishei, S. (1400), Local Development and Community-Based Facilitation Approach (Jafarabad Neighborhood), *Future Cities Perspectives Quarterly*, 2(1), 61-75. [In Persian].
- Statistics Center of Iran (2016, 10 Bahman), *General Results of the Population and Housing Census 2016*, available at: https://www.mpo-es.ir/Dorsapax/userfiles/Sub1/g_sarshomari95.pdf [In Persian].
- Zeinali, S. (2018), *Feasibility study of neighborhood facilitation offices in dilapidated urban fabric: A case study of Urmia city*, Master's thesis, Urmia University. [In Persian].

Facilitation Offices and Community-Based Development of Slum Neighborhoods in Mashhad

Mahdi Afra¹  | Karam Habibpour Gatabi^{2*}  | Majid Fouladyan³ 

1. Department of Sociology, Faculty of Literature and Humanities, Kharazmi University, Tehran, Iran. Email: Mahdi.afra@khu.ac.ir
2. Corresponding Author*, Department of Sociology, Faculty of Literature and Humanities, Kharazmi University, Tehran, Iran. Email: karamhabibpour@khu.ac.ir
3. Department of Social Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran. Email: fouladyan@um.ac.ir

ARTICLE INFO

Article type:

Research Paper

Article History:

Received: 17 February 2026

Accepted: 27 May 2026

Published: 17 October 2026

Keywords:

Development, urbanization, slum, marginalization, development and facilitation office, local empowerment

ABSTRACT

Introduction: The growth of urbanization in developing countries, while increasing the urban population and expanding marginalization around cities, has always confronted them with a multitude of economic, social, cultural, political, and environmental problems. This has led these countries to adopt various policies and measures for the development of slum neighborhoods, of which the establishment of development and facilitation offices in these neighborhoods is one of the solutions.

Methodology: This study, using an interpretive paradigm, qualitative methodology, and conventional content analysis, has evaluated the role of development and facilitation offices in the community-based development of sum neighborhoods in Mashhad. The research participants included 24 managers and experts of development and facilitation offices, members of the working groups of the offices and experts of the regeneration organization. Data collection was carried out through semi-structured in-depth interviews with a purposive sampling method and a maximum variation strategy.

Results: 59 initial codes, 13 subcategories and 4 main categories were extracted, including improving the quality of life, non-participatory and instrumental development, physicalism and functional failure. The analysis of these categories indicates that development and facilitation offices have not played a successful role in changing the living conditions of marginalized people and that multiple problems such as structural problems, focusing on physical projects, lack of resources and budget, lack or insufficient interaction and institutional coordination between organizations, constant change of experts, complexity of administrative processes and lack of real participation of people played a role in this regard.

Conclusions: Based on the findings, the success of development and facilitation offices depends on the interaction of three fundamental aspects: public trust and participation, expertise and commitment of experts, and inter-organizational and institutional cooperation. Only by considering these three aspects can sustainable neighborhood development be created in marginalized neighborhoods and the role of people be promoted from customers to active players.

Cite this article: Afra, M., Habibpour Gatabi, K., Fouladyan, M. (2026). Facilitation Offices and Community-Based Development of Slum Neighborhoods in Mashhad. *Journal of Economic & Developmental Sociology*, 15 (2), 57-81



© The Author(s). Publisher: University of Tabriz Press.



[10.22034/jeds.2026.71572.1931](https://doi.org/10.22034/jeds.2026.71572.1931)