



# ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

زمان پذیرش نهایی: 99/08/29

شماره مجوز مجله: 80400

## ارزیابی و سنجش عملکرد دفاتر تسهیلتگری نوسازی و بهسازی بافت‌های فرسوده در شهر ارومیه

اسماعیل صفرعلی‌زاده<sup>1</sup>؛ علیرضا کریم‌نژاد<sup>2</sup>

1-دکتری رشته جغرافیا و برنامه ریزی شهری؛ دانشگاه پیام نورتهران، ایران

2-کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری(گرایش باز آفرینی شهری)؛ دانشگاه پیام نور ارومیه

### چکیده

بافت‌های فرسوده شهری بخشی جدایی ناپذیر از شهرها هستند که برنامه ریزی در جهت ساماندهی آنها می‌تواند نتیجه مطلوبی را به همراه داشته باشد. آنچه که مهم است مشارکت مردم و گروه‌های ذینفع در این فرآیند می‌باشد. دفاتر تسهیلتگری نوسازی و بهسازی بافت‌های فرسوده شهری یکی از ابزار دستیابی به این مهم می‌باشد.

هدف اساسی این پژوهش بررسی و سنجش عملکرد دفاتر تسهیلتگری بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری است که به روش اسنادی کتابخانه‌ای و مطالعات میدانی اطلاعات مورد نیاز خود را جمع‌آوری نموده و در زمره پژوهش‌های توصیفی تحلیلی و کاربردی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این پژوهش کلیه ساکنین بافت فرسوده شهر ارومیه به عنوان محدوده مورد مطالعه در این پژوهش می‌باشد که تعداد 100 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیده‌اند.

تجزیه و تحلیل اطلاعات: تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از روش تحلیل TOPPSIS انجام گردیده است که در این راستا پرسشنامه در قالب طیف 5 تایی لیکرت در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، کالبدی و ... طراحی گردیده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که متاسفانه دفاتر تسهیلتگری در محدوده مورد مطالعه چندان موفق نبوده‌اند به نحوی که میزان رضایتمندی از عملکرد آنها در حد متوسط ارزیابی گردیده است.

**واژگان کلیدی:** بافت فرسوده؛ محلات غیررسمی، بهسازی و نوسازی؛ دفاتر تسهیلتگری؛ رضایتمندی، شهر ارومیه

مقدمه

بیان مساله

یکی از چالش‌های اساسی در نظام توسعه پایدار شهرها بافت‌های فرسوده شهری به عنوان مناطق کمتر توسعه‌یافته هستند که به دلایل مختلف شکل گرفته و امروزه دچار مشکلات اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، کالبدی، زیست محیطی و ... هستند که بی‌توجهی و عدم برنامه‌ریزی صحیح برای آن می‌تواند کل شهر را دچار بحران نماید (Amini et al, 2018: 4). این بافت‌ها عمدتاً بخش‌هایی از شهر هستند که از چرخه تکاملی حیات آن جدا گشته و به شکل کانون مشکلات و نارسایی‌ها در آمده‌اند (Diamond, 2012: 7). از آنجا که نیروهای متحول‌ساز درون این بافت‌ها قدرت و سرعت لازم برای همگام کردن خود با سایر بخش‌های شهر را دارا نبوده‌اند، لذا حرکتی واپس‌گرا در پیش گرفته و روز به روز از گردونه توسعه پویای شهر دور می‌گردند. به منظور جلوگیری از روند گسترش و شکلگیری این بافت‌ها و در جهت کاستن از مشکلات وضع موجود در این مکان‌ها می‌بایست ابتدا به شناخت وضع موجود این بافت‌ها اقدام نموده و این امر محقق نمی‌گردد مگر آنکه به بررسی و شناخت بیشتر این محیط‌ها پرداخته شود (فرهادیان و همکاران، 1392: 2).

بافت‌های فرسوده شهری در فرآیند زمانی طولانی شکل گرفته و تکوین یافته و امروزه در محاصره تکنولوژی عصر حاضر و توسعه شهری جدید گرفتار شده است. اگرچه این بافت در گذشته به مقتضای زمان دارای عملکردهای منطقی و سلسله مراتبی بوده ولی امروزه از لحاظ ساختاری و عملکردی دچار کمبوهایی شده و آن گونه که باید و شاید نمی‌تواند جوابگوی نیاز ساکنین خود باشد. زندگی در چنین مکان‌هایی با افسردگی، اغتشاش، هرج و مرج و فقدان مشارکت اجتماعی همراه است و در یک کلام زندگی سالم شهری جریان ندارد (Azimi Amoli & Jamdar, 2016: 5). بعلاوه وجود چنین بافت‌هایی مدیریت شهری را با چالش‌های بسیاری مواجه کرده است که مدیریت شهری و دولت به تنهایی قادر به حل آن نبوده و نیازمند الگویی جدید در جهت حل این مشکلات می‌باشند.

هر یک از کشورهایی که با این پدیده مواجه بوده‌اند با توجه به ابعاد پدیده و زمان رویارویی با آن از یک رویکرد و با ترکیبی از رویکردها از باسازی تا بازآفرینی شهری پایدار بهره برده‌اند و رویکرد متاخر که همان رویکرد بازآفرینی شهری جامع پایدار می‌باشد بعنوان آخرین دستاورد از تجارب گذشته حاصل و مورد عمل قرار گرفته است (پیوسته‌گر و دیگران، 1396: 3). بازآفرینی شهری از مهمترین رویکردهای مداخله در بافت‌های فرسوده در جهت ساماندهی وضعیت آنهاست و به مفهوم احیاء، تجدید حیات و نوزایی شهری و به عبارتی دوباره زنده شدن شهر است. موضوعی با ابعاد کالبدی و غیرکالبدی که ابعاد اجتماعی و فرهنگی را نیز شامل می‌شود. بازآفرینی یعنی تولید سازمان فضایی جدید منطبق بر شرایط تازه ضمن شباهت‌های اساسی با فضای شهری قدیم که تفاوت‌های ماهوی و معنایی را با فضاهای قدیم به نمایش می‌گذارد (عزیزی، 1392: 5).

بیش از ۲۱ هزار هکتار از عرصه‌های تاریخی مراکز شهرها و ۵۳ هزار هکتار سکونتگاه‌های غیررسمی که عددی بالغ بر ۳۰ درصد بافت‌های شهری موجود کشور را در بر می‌گیرد و جمعیتی بالغ بر ۱۷ میلیون نفر (حدود ۲۰ درصد جمعیت شهری کشور) را در خود جای داده‌اند، از این مسائل و مشکلات رنج می‌برند. تاکنون سیاست‌های توسعه شهری از بالا به پائین و بدون حضور مردم در اکثر موارد بوده است و همین امر یکی از اساسی‌ترین دلایل عدم موفقیت این طرح‌ها در زمینه حل مشکلات بافت‌های فرسوده شهری است (قدس ولی، 1393: 6).

حضور و مشارکت نهادمند مردم در چنین برنامه‌هایی از ضروریات و الزامات موفقیت نسبی این طرح‌ها خواهد بود، لذا توانمندسازی جامعه مدنی و محلی جهت بدست گرفتن سرنوشت خود در این طرح‌ها می‌تواند مشکل گشای خیلی از مسائل باشد (زندیه، 1396: 5). یکی از مظاهر جلب مشارکت شهروندان در نوسازی محلات ایجاد دفاتر تسهیلتگری است. با این فرایند مشارکت مردم در زمینه‌های سیاسی، اجتماعی و اقتصادی می‌توان به توسعه محله‌ای پایدار دست یافت. مشارکت عمومی مهم ترین مقوله در فرایند توسعه محله‌ای شهرهاست (آمادر و همکاران، ۲۰۰۹: ۵۹۹) - نوسازی مشارکتی در سه گام اساسی انجام می‌پذیرد: اول: اعتقاد درونی و جدی برنامه‌ریزان و مدیران به مشارکت مردم. دوم: کاهش سهم دولت در نظام تولید و افزایش

نقش نظارتی و هدایتی و تسهیل کننده آن. سوم: تشکیل جوامع و نهاد سازی از طریق اعتماد سازی و جلب مشارکت مردمی است. اجتماعات محلی به عنوان نزدیکترین سطح به ساکنان بافت‌های فرسوده باید در برنامه‌ریزی و اجرا و نظارت اپنای نقش کنند. با این حرکت به جای برنامه‌ریزی برای ساکنان به برنامه‌ریزی با ساکنان روی آورده‌ایم. این نکته حائز اهمیت است که منظور از مشارکت در نوسازی سپردن همه وظایف و مسئولیت‌ها بر دوش ساکنان نیست بلکه همکاری و هماهنگی مسئولین و مردم است. در سطح کشور تلاش‌هایی جهت برون سپاری امور از مدیریت تمرکزگرای شهری و رفتن به سمت واگذاری اختیارات و مسئولیت‌ها به جامعه محلی از طریق دفاتر تسهیل‌گری شهری انجام شده است. موفقیت این دفاتر در گرو شناخت فرایند باز آفرینی شهری پایدار، اصول، اهداف، روش‌ها و ابزارهای رسیدن به اهداف آن و انطباق اهداف این دفاتر با اهداف، روش‌ها و شاخص‌های آن می‌باشد که از این رهگذر بتوان سرزندگی اقتصادی، اجتماعی، محیطی و فرهنگی را بصورت نسبی برای این محدوده‌های دارای معضل فرسودگی ایجاد کرد (عباسی و صابری، 1397: 5).

شهر ارومیه به ماند بسیاری از شهرهای کشور از تاثیرات توسعه سریع شهرنشینی در امان نمانده و تغییرات زیادی را به خود دیده است که شروع آن را می‌توان در دهه دوم سده جدید جستجو نمود که ابتدا در سال 1312 برج و باروی شهر تخریب و به جای آن خیابان کشیده شد. این تغییرات تا دهه 40 ادامه داشت اما به شکلی آرام و بطئی که در این زمان سرعت تغییرات کالبدی افزایش یافته و بخش‌های زیادی از شهر تخریب و تغییر کاربری دادند که نتیجه آن تغییر در ساختار و کارکرد بافت مرکزی و فرسودگی آن می‌باشد که امروزه با توجه به قدمت بالای بسیاری از ابنیه و ورود اتومبیل و ... کارایی خود را از دست داده است. بافت فرسوده ارومیه در فرآیند زمانی طولانی شکل گرفته و امروزه از لحاظ عملکرد دچار چالش‌هایی بوده و پاسخگوی نیازهای امروز نیست و توجه و برنامه‌ریزی برای بهبود وضعیت کنونی شهر ضروری است. وضعیت کنونی بافت فرسوده ارومیه علی‌رغم اینکه یک تهدید به حساب می‌آید اما در صورت ساماندهی به موقع می‌تواند به یک فرصت برای توسعه شهری تبدیل شود که این پژوهش به دنبال ارزیابی و سنجش عملکرد این دفاتر از دیدگاه گروه‌های ذینفع می‌باشد.

## روش شناسی

پژوهش حاضر از نوع توصیفی تحلیلی و میدانی با ابزار پرسشنامه و مصاحبه می‌باشد که تلاش دارد تا عملکرد دفاتر تسهیلگری در بافت‌های فرسوده و مناطق غیررسمی شهر ارومیه به عنوان محدوده مورد مطالعه بررسی نماید. نمونه آماری پژوهش را کلیه ساکنین بافت فرسوده و محلات غیررسمی شهر ارومیه که با این سازمان‌ها درگیر هستند می‌باشد که تعداد 100 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیده‌اند

تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه با استفاده از روش تحلیل TOPPSIS انجام گردیده است. الگوریتم تاپسیس به عنوان یک تکنیک تصمیم‌گیری چند شاخصه جبرانی بسیار قوی برای اولویت بندی گزینه‌ها از طریق شبیه نمودن به جواب ایده آل می‌باشد که به تکنیک وزن دهی، حساسیت بسیار کمی داشته و پاسخ‌های حاصل از آن، تغییر عمیقی نمی‌کند. در این روش، گزینه‌ی انتخاب شده می‌باید کوتاه‌ترین فاصله را از جواب ایده آل و دورترین فاصله را از ناکارآمدترین جواب داشته باشد.

1- کمی کردن و بی‌مقیاس سازی ماتریس تصمیم (N): برای بی‌مقیاس سازی، از بی‌مقیاس سازی نورم استفاده می‌شود.

$$V = N \times W_{n \times n}$$

2- به دست آوردن ماتریس بی‌مقیاس موزون (V): ماتریس بی‌مقیاس شده (N) را در ماتریس قطری وزن‌ها ضرب می‌کنیم

3- تعیین راه‌حل ایده‌آل مثبت و راه‌حل ایده‌آل منفی: راه‌حل ایده‌آل مثبت و ایده‌آل منفی، به صورت زیر تعریف می‌شوند:

راه‌حل ایده‌آل مثبت: بردار بهترین مقادیر هر شاخص ماتریس

راه حل ایده آل منفی: بردار بدترین مقادیر هر شاخص ماتریس

«بهترین مقدار» برای شاخص‌های مثبت، بزرگ‌ترین مقدار تخصیص یافته به آن شاخص به ازای گزینه‌های مختلف در ماتریس بی‌مقیاس موزون است و برای شاخص‌های منفی، کوچک‌ترین مقدار تخصیص یافته است. به هنگام تعیین راه حل ایده آل منفی این رابطه برعکس می‌شود.

4- به دست آوردن میزان فاصله هر گزینه تا ایده‌آل‌های مثبت و منفی: برای محاسبه فاصله می‌توان از فاصله اقلیدسی یا متعامد استفاده کرد. فاصله اقلیدسی هر گزینه تا ایده‌آل مثبت و فاصله هر گزینه تا ایده‌آل منفی، براساس فرمول‌های زیر حساب می‌شود

$$d_i^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (v_{ij} - v_j^+)^2}, \quad i=1,2,\dots,m$$

$$d_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (v_{ij} - v_j^-)^2}, \quad i=1,2,\dots,m$$

5- تعیین ضرایب نزدیکی (CL\*) یک گزینه به راه حل ایده‌آل:

$$CL_i^* = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}$$

6- رتبه‌بندی گزینه‌ها: هر گزینه‌ای که CL آن بزرگتر باشد، بهتر است.

### پیشینه پژوهش

در حوزه بافت‌های فرسوده و آسیب پذیر و ساماندهی آن با رویکرد مشارکت گروهی ذینفع پژوهش‌های زیادی انجام گردیده است؛ مطالعات راکبین (2013) در هند نشان می‌دهد که باز آفرینی بافت‌های فرسوده با مشارکت مردم، اثربخشی مضاعفی در آگاهی شهروندان نسبت به حقوق شهروندی و ضرورت شناخت پتانسیل‌ها و توانمندی‌های آنها در تغییر کیفیت محیط زندگی دارد. جان دیاموند و همکاران نیز در سال ۲۰۱۲ کتاب مؤثری را در زمینه مدیریت بازآفرینی شهری و با تأکید بر چشم اندازهای جهانی، به ویژه در زمینه بازآفرینی شهری در لندن و فرایندهای مدیریت و حکمروایی آن، تدوین کردند. این کتاب که در انتشارات راتلج منتشر گردیده یکی از تأثیرگذارترین آثار در زمینه مدیریت بازآفرینی شهری است. جویس لیدل یکی از متخصصینی است که در این کتاب با دیاموند، همکاری داشته است. لیدل نیز فعالیت‌های مطالعاتی گسترده‌ای را در زمینه مدیریت بازآفرینی شهری، با دیاموند و همچنین سایر متخصصین هم در زمینه سیاست‌های مدیریت بازآفرینی شهری، و هم در زمینه آموزش و مهارت آموزی در زمینه بازآفرینی شهری انجام داده است.

عباسی و صابری (1397) در مقاله خود با عنوان ارزیابی عملکرد دفاتر تسهیلتگری (بازآفرینی) بافت فرسوده شهری در شاخص توسعه اجتماعی (نمونه موردی: محله همت آباد اصفهان) دریافتند که عملکرد دفتر تسهیلتگری در محله همت آباد در بعد اجتماعی در ایجاد اعتماد اجتماعی بین ساکنان نسبت به یکدیگر و نسبت به مسئولین، ایجاد مشارکت و همکاری اجتماعی بین ساکنین و مسئولین برای بهسازی و بازسازی بافت فرسوده‌ی محله، و ایجاد تعاملات و برابری اجتماعی در محله مطلوب نبوده است و

عمده ساکنان از عملکرد دفتر در این بعد رضایت ندارند. قدس ولی (1393) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان سنجش عملکرد دفاتر تسهیلاتی با تأکید بر مشارکت مردمی؛ نمونه موردی: دفتر تسهیل گری عودلاجان نیجه گیری کردند که مشارکت اجتماعی، ظرفیت سازی، ترغیب به نهادسازی، تعادل بخشی، انسجام اجتماعی، هویت اجتماعی، اعتمادسازی، توانمندسازی ساکنین و توانمندسازی سازمانی را در زمره مؤثرترین عوامل موقت دفتر تسهیلگری عودلاجان در جلب مشارکت مردمی ارزیابی نموده است.

## مبانی نظری

شناخت نوع بافت، سنجش کمی سطوح پر و خالی، کاوش پیرامون کیفیت همجواری توده و فضا و شناسایی نظام شکلی - فضایی برای انتظام فضاهای پر و خالی ضروری است. منظور از بافت شهری "سنتزی است از تمام اجزای کالبدی. بافت شهری یک کل ارگانیک است که در سطوح وضوح متمایز قابل مشاهده است در کلی ترین سطح، بافت را می توان سازمان خیابان ها و بلوک ها توصیف کرد و به طور خلاصه می توان بافت شهری را "حالات مختلف همجواری و فضاهای پر و خالی در ترکیبات مختلف و همچنین نحوه قطعه بندی اراضی مشخص کننده دانست (نصیری و دیگران، 1396: 6). بافت قدیمی بافتی است که به دور هسته اولیه شهرها یا بافت تاریخی تنیده شده است. انتهای مرحله زمانی شکل گیری این بافت به اواخر دوره قاجار می رسد؛ یعنی قبل از تغییرات و دگرگونی های جدیدی که از اوایل حکومت پهلوی شروع شد. هسته اولیه شهرها که بافت قدیمی به دور آن تشکیل می شد، اغلب در محل تقاطع راه های قدیمی و باستانی مانند تهران، یزد و... و یا در نزدیک نقاط با اهمیت مثل پل ها و رودخانه ها و... مانند دزفول و اهواز به وجود آمده است. پس از آن بافت قدیمی به دور آن و به تبعیت از جهات رشد موجود مثل جاده های ارتباطی رشد کرده است (علایی، 1397: 5).

بافت فرسوده، به بافتی از شهر اطلاق می شود که ارزش های پذیرش شهروندی آن کاهش یافته و ساکنان از شرایط زندگی در محل، رضایت و ایمنی خاطر را ندارند و نیازهای اساسی آنها برآورده نمی شود (رفیعیان و همکاران، 1389: 5). افت های فرسوده، عمدتاً بخش هایی از شهر هستند که از چرخه تکاملی حیات آن جدا گشته و به شکل کانون مشکلات و نارسایی ها درآمده اند. از آنجا که نیروهای متحول ساز درون این بافت ها قدرت و سرعت لازم برای همگام کردن خود با سایر بخش های شهر را دارا نبوده اند، لذا حرکتی واپس گرا در پیش گرفته و روز به روز از گردونه توسعه پویای شهر دور می گردند (فرهادیان و همکاران، 1392: ۲). در کشور ایران نیز به اسستناد مصوبه جلسه مورخ 19/8 شورای عالی شهرسازی و معماری ایران در خصوص بافت های فرسوده شهری بافت فرسوده شهری به شرح زیر تعریف می گردد:

بافت فرسوده شهری به عرصه هایی از محدوده قانونی شهرها اطلاق می شود که به دلیل فرسودگی کالبدی، عدم برخورداری مناسب از دسترسی سوار، خدمات و زیرساخت های شهری آسیب پذیر بوده و از ارزش مکانی، محیطی و اقتصادی نازلی برخوردارند. این بافت ها به دلیل فقر ساکنین و مالکین آنها امکان نوسازی خود به خودی را نداشته و نیز سرمایه گذاران انگیزه ای جهت سرمایه گذاری در آن را ندارند (دویران و همکاران، 1390: 7). در واقع، بخش هایی از بافت های شهری که کیفیت های کالبدی و کارکردی آنها کاهش یافته و مختل گردیده است بافت فرسوده نامیده می شود. این بافت ها در لایه های درونی شهر قرار داشته و در کالبدی به جای مانده در دل بافت های قدیمی قرار گرفته اند و یا حاصل استقرار افراد فرودست جامعه در زمین های خالی درون شهری و برون شهری اند که با توسعه شهرها با آن ها در آمیخته اند، این بافت ها به دلیل فرسودگی از ارزش کمتری برخوردارند (فرهادیان و همکاران، 1392: ۷).

عوامل متعددی در فرسودگی و آسیب پذیری بافت ها دخالت دارند که می توان آنها را در قالب جدول 1 تقسیم بندی نمود:

## جدول 1. عوامل تاثیرگذار در فرسودگی بافت های شهری

جنبه‌ها	توضیحات
عوامل کالبدی فضایی	بی دوامی و ناتوان بودن کالبد از لحاظ جنس مصالح
عوامل اجتماعی جمعیتی	افزایش جمعیت توأم با فرسودگی کالبدی
عوامل نظام کارکردی	تراکم بالای فعالیت‌های تجاری همراه با انحطاط کالبدی، اجتماعی و جمعیتی باعث می‌شود که کارکردهای فاخر مراکز را ترک نایند
عوامل نظام حرکتی	عدم پاسخگویی ساختاری و کالبدی مراکز فرسوده به نیازهای حرکتی و الزامات ترافیکی
عوامل اقتصاد شهری	فرسودگی کالبدی و ناکارآمدی حرکتی موجب می‌شود که قیمت زمین در این مراکز با اختلاف فاحشی نسبت به سایر اراضی شهری در سطح پایینی قرار بگیرد.
عوامل زیرساختی	فرسودگی مفرط شبکه‌های تاسیسات و تجهیزات شهری یکی از مهمترین عوامل تاثیرگذار در فرسودگی بافت‌های شهری می‌باشد.
عوامل زیست محیطی	آلودگی‌های بصری، جریان فالاب در گذرگاه، بوی نامطبوع، روان شدن آب سطحی و ...
عوامل مدیریتی	مسائل حقوقی ناشی از مالکیت

منبع: درودی، خوشاب، 1392

امروزه با توجه به اهمیت بافت‌های فرسوده و آسیب پذیر در نتیجه نیاز به زمین و جلوگیری از گسترش پیرامونی شهرها رویکردهای مختلفی در زمینه ساماندهی اینگونه بافت‌ها ب کار گرفته شده است. بهسازی بهبود بخشیدن به وضعیت بافت و عناصر درونی آن است و مجموعه اقداماتی است که با اندک تغییراتی در فعالیت موجبات افزایش عمر اثر را فراهم می‌کند (سجادی و دیگران، 1390: 146). نوسازی زمانی انجام می‌شود که فضاهای موجود از کارکردی مناسب و مؤثر برخوردار باشد ولی فرسودگی نسبی کالبدی سب کاهش بازدهی آن شده باشد (فنی و صادقی، 1388: 9). بازسازی محدوده‌هایی از بافت های فرسوده شهر را در برمی‌گیرد که با سه معیار فرسودگی (اولویت اول مداخله)، بالاترین میزان تراکم را دارند. باززنده سازی را می‌توان استراتژی جلوگیری از فرسودگی و زوال شهری و تجدید حیات بخش‌های رو به انحطاط شهر تعریف نمود (مهرابیان، 1392: 5). بازآفرینی (معاصر سازی) یعنی تولید سازمان فضایی جدید منطبق بر شرایط تازه و ویژگی‌های نو که همگی در ایجاد روابط شهری جدید و یا تعریف دوباره روابط شهری کهن یا موجود مؤثر می‌افتد (Zhai et al, 2013: 6). در این رویکرد توجه به حفظ ارزش‌های فرهنگی و حفظ ثروت‌های بومی و تاریخی، انتقاد از ساخت و سازهای دارای یک نوع کاربری به جای کاربری‌های متعدد، توجه به اقدام‌های کیفی به موازات اقدام‌های کمی، مشارکت گروه‌های اجتماعی و غیره مشهود می‌باشد (McDonalds, 2009: 13)

مشارکت اجتماعات محلی در فرآیندهای ساماندهی بافت‌های آسیب پذیر تضمینی است در راستای کارآمدتر و مؤثر نمودن طرح‌ها با تأکید بر مدنظر قرار دادن مشکلاتی که از نظر مردم دارای اهمیت هستند. ساکنان اغلب اوقات با ایده‌ها/ روش‌های جدید و نوآورانه به منظور مواجهه با مشکلات می‌آیند و مشارکت آنها سبب اطمینان از مشروعیت چنین طرح‌هایی می‌گردد. علاوه بر این، مشارکت اجتماعات محلی تضمینی برای حضور گروه‌های اجتماعی مختلف در این فرآیند بوده و در نتیجه فعالیت‌ها و کنش‌های آنها نادیده گرفته نمی‌شود، و در فرآیندهای ساماندهی داخل می‌شوند (Atkinson, 2000: 148)

تسهیلگری ترجمه واژه Facilitation، به معنای آسان کردن امور برای دیگران است. منظور از تسهیلگری، آسان کردن موفقیت یک گروه است که ممکن است با هدف خاص گرد هم آمده باشند. در این میان، تسهیلگر کسی است که با اطلاع کامل

از روندها و تعاملات میان یک گروه، دانش خود را به کار می‌بندد تا ساختار لازم را برای گروه فراهم آورد تا در کمترین زمان ممکن، بهترین نتیجه به صورتی مشارکتی حاصل آید. با این مفهوم، تسهیل‌گر ساده‌کننده فرآیند توسعه است (شوری نشاطه، 1389: 12). جامعه هدف در نوسازی بافت‌های فرسوده را معمولاً جامعه‌ای محروم شکل می‌دهند که در آن افراد به ندرت به صورت خودجوش در جهت توانمندی گروهی اقدام می‌کنند. به همین منظور وجود فرد با گروهی در محله که بتواند فرآیند را به جریان بیندازد و تسهیل نماید، ضروری است. تسهیلگر با استفاده از روش‌های مختلف، فرآیند توسعه محلی را با مشارکت سایر بازیگران توسعه طراحی می‌کند و با اجرای آن کمک می‌کند تا ساکنین محله برای بهسازی محیط پیرامون خود فعالیت کنند. جان هرون در کتاب ارزشمند خود به نام راهنمای کامل تسهیلگر (۱۹۹۹) در فصل اول تحت عنوان "ابعاد و شیوه‌های تسهیلگری" از شش بعد اصلی تسهیلگری پویا یاد کرده است که به ترتیب عبارتند از (Heron, 1999: 120-132):

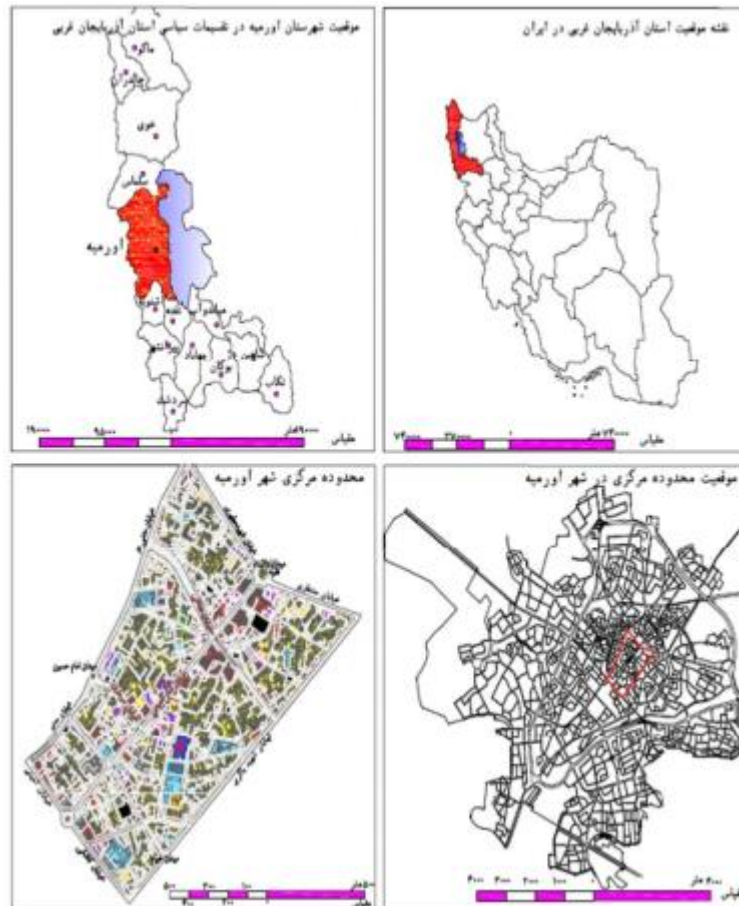
بعد برنامه‌ریزی، بخش هدف محور از فرآیند تسهیلگری است و به اهداف و وسیله‌ها و وسایل رسیدن به آنها می‌پردازد. این بعد، به اهداف گروه (کلیه ذی‌مدخلان مربوط است و برنامه عام (Plan) و برنامه‌های خاص (Program) و پروژه‌ها (Project) را برای تحقق اهداف تعیین شده، مشخص می‌سازد. بعد معنایی که بعد شناختی یا ادراکی نیز نامیده می‌شود، به درک درست ذی‌مدخلان از آنچه که به راستی در محله آنها در جریان است، مربوط می‌شود. بعد مقابله‌ای به جنبه‌های چالش برانگیز و تضاد آلود تسهیلگری مربوط است و به طور خاص در مواقعی که منافع گروه ذی‌مدخلان با یکدیگر متضاد است و باید راه‌های رسیدن به اجماع از سری تسهیل‌گران اعمال شود نمود می‌یابد. بعد احساسی بعد به حساس‌ترین جنبه تسهیلگری مربوط است و به نحوه مدیریت احساسات و هیجانات درونی گروه ذی‌مدخلان می‌پردازد. بعد ساختارپذیری به جنبه‌های رسمی تسهیلگری مربوط است که به شیوه‌های فراگیری و تحلیلی می‌پردازد و تعیین می‌کند که چه فرم با شکلی را باید برای آموزش و تعلیم هر گروه خاص در هر موضوع ویژه به کار برد. آخرین بعد تسهیلگری، بعد ارزش‌گذاری است که به تلفیق، همبستگی و وحدت بخشی تسهیلگری مربوط می‌شود. این بعد به خلق محیط حمایت‌کننده از هویت فردی و شخصیت افراد گروه و ارجح نهی به هویت مستقل هر عضو در عین کار جمعی و تعقیب اهداف و منافع مشترک می‌پردازد؛ محیطی که در آن افراد با اعضاء اصالت خود را حفظ می‌کنند، مقتدر می‌شوند و واقعیت وجود هر کس به همان ترتیبی که واقعیت دارد آشکار و ارجح نهاده می‌شود تا نیازها و منافع خاص هر فرد محترم شمرده شود (شماعی، 1394: 7).

دفاتر تسهیلگری مجموعه‌ای است حقوقی متشکل از کارشناسان اجتماعی، شهرسازی، معماری، اقتصادی و حقوقی که وظیفه آن اعتمادسازی، آگاه‌سازی، نهادسازی، پیگیری اجرای پروژه‌های نوسازی و ترغیب ساکنین به نوسازی است. دفاتر تسهیلگری بر دو رویکرد استوار هستند، نوسازی مردمی و تسهیلگری، این دو در کنار هم راهبرد نوسازی بافت فرسوده تهران و دفاتر مأمور از جانب سازمان نوسازی شهر تهران را مشخص می‌کنند: نوسازی توسط مردم با تسهیلگری دفاتر. (پیران، ۱۳۸۹: ۱۳-۱۷)

### حوزه مورد بررسی؛ شهر ارومیه و دفاتر تسهیلگری

شهرستان ارومیه مرکز استان چکمه‌ای شکل آذربایجان غربی در شمال غرب کشور ایران واقع شده است. این استان با سه استان آذربایجان شرقی، کردستان و زنجان و سه کشور ترکیه، عراق و آذربایجان هم‌مرز است. شهر ارومیه مرکز استان آذربایجان غربی است. این شهر با وسعتی معادل ۷۸۱۱ هکتار به طول ۷۰ و عرض ۳۰ هکتار در کنار دریاچه لاجوردی به همین نام قرار دارد و در طول جغرافیایی 45.00 تا 45.06 و عرض جغرافیایی 37.30 و 37.36 با ارتفاع ۱۳۹۰ متر از سطح دریا و به فاصله ۱۷ کیلومتر در سمت غربی دریاچه ارومیه واقع شده است. شهر ارومیه مرکز شهرستان ارومیه می‌باشد و این شهرستان از شمال به شهرستان سلماس، از جنوب به نقده و مهاباد و از شرق به دریاچه ارومیه و از غرب به مرز ترکیه و عراق محدود می‌شود. در محدوده ۳۰۰ هکتاری بافت تاریخی محلات واقع در بافت درونی همگی جزء قدیمی‌ترین محلات شهر می‌باشد،

قدیمی‌ترین بخش بافت، بازار و محلات مسکونی اطراف آن می‌باشد. هر محله واجد ویژگی‌های خاصی است که با محلات دیگر تفاوت دارد. این ویژگی‌ها عموماً ناشی از تشابه شرایط اقتصادی - اجتماعی ساکنین آن محله می‌باشد. این محلات به مرور زمان دستخوش تغییرات بسیار شده‌اند. کمبود امکانات و پایین آمدن استانداردهای لازم برای سکونت و دخالت‌های ناآگاهانه شهرسازی و نیز اقشار گوناگون اجتماعی ساکن و به هم خوردن نظام اجتماعی آنها سبب شده است.



نقشه 1. موقعیت قرارگیری ارومیه و بافت فرسوده آن

دفتر تسهیله‌گری بافت‌های فرسوده ارومیه با هدف برقراری ارتباط با ساکنان این بافت‌ها، معرفی امتیازات، تسهیلات و معافیت‌های موجود و حل مشکلات اجتماعی آنها در زمینه‌های نوسازی بناها و تجمیع ساختمان‌ها ایجاد شدند و وظیفه آنها بررسی شرایط محله‌های دارای بافت‌های فرسوده، ارائه پیشنهادهایی به ساکنان این محله‌ها برای افزایش ضریب ایمنی و استحکام بناها، افزایش رفاه و جذب مشارکت از طریق سرمایه‌گذاران علاقه‌مند تا مرحله صدور پروانه ساختمانی است.

### تحلیل یافته‌ها

تحقیق در حوزه دفتر تسهیله‌گری بافت فرسوده و غیررسمی شهر ارومیه محدود بوده و تحقیق خاصی در این زمینه انجام نگردیده است. بر اساس اطلاعات بدست آمده در شرایط وضع موجود تعداد 10 دفتر تسهیله‌گری در این شهر در حال فعالیت هستند. در این پژوهش جهت بررسی و سنجش عملکرد دفاتر تسهیله‌گری در این شهر از ابزار پرسشنامه در محدوده‌هایی که



این دفاتر فعالیت می‌کنند استفاده گردیده است و تلاش گردیده تا نظر ساکنین و گروه‌های ذینفع در خصوص شاخص‌های ارتقای وضعیت بافت مورد بررسی قرار گیرد.

نتایج اولیه حاصل از پرسشنامه مطابق جدول زیر می‌باشد:

**جدول 2. نحوه پاسخگویی به سوالات پرسشنامه در خصوص عملکرد دفاتر تسهیلتی (درصد)**

خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
۱۴	۱۶	۲۴	۲۵	۲۲	تا چه اندازه دفاتر تسهیلتی در افزایش آگاهی ساکنین محله فعالیت فیزیکی دارند؟
۱۷	۱۹	۲۷	۱۹	۱۸	تا چه اندازه دفاتر تسهیلتی در افزایش آگاهی ساکنین فعالیت آموزشی دارند؟
۲۲	۲۱	۲۶	۱۵	۱۶	دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه ساکنین را از فعالیت‌های خود آگاه می‌کنند؟
۱۶	۱۷	۲۴	۲۲	۲۱	دفاتر تسهیلتی در اقدامات خود تا چه اندازه به منافع ساکنین توجه دارند؟
۱۶	۱۴	۲۵	۲۳	۲۲	مدیران شهری در دفاتر تسهیلتی را تا چه اندازه افراد متخصص به امور می‌بینید؟
۱۵	۱۸	۲۴	۲۱	۲۲	مشارکت ذینفعان در فعالیت‌های دفاتر تسهیلتی را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟
۱۷	۱۸	۲۴	۲۱	۲۰	دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در افزایش روحیه مشارکتی ذینفعان تلاش نموده‌اند؟
۲۰	۱۸	۲۱	۱۵	۱۶	ساکنین محلات تا چه اندازه به محله خود احساس تعلق خاطر می‌نمایند؟
۱۵	۱۶	۲۴	۲۳	۲۲	ساکنین محله تا چه اندازه مایل به ادامه سکونت در سطح محله هستند؟
۱۸	۱۷	۲۵	۲۰	۲۰	تا چه اندازه از فرآیند ساماندهی محله خود آگاه و مطلع هستید؟
۲۵	۲۶	۱۹	۱۴	۱۶	ساماندهی محله خود را تا چه اندازه مناسب و مفید ارزیابی می‌نمایید؟
۱۶	۱۷	۲۶	۲۲	۱۹	دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در جلب اعتماد ساکنین موفق بوده‌اند؟
۲۱	۱۹	۲۲	۱۸	۲۰	دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه نظرات ساکنین را در تصمیم‌گیری‌ها دخیل می‌نمایند؟
۲۴	۲۲	۲۱	۱۷	۱۶	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در وضعیت اقتصادی موثر بوده است؟
۲۱	۲۲	۲۲	۱۷	۱۸	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در وضعیت اجتماعی موثر بوده است؟
۲۱	۲۴	۱۹	۱۷	۱۹	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در وضعیت کالبدی موثر بوده است؟
۲۰	۱۹	۲۳	۱۹	۱۹	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در وضعیت محیطی موثر بوده است؟
۱۴	۱۶	۲۲	۲۱	۱۷	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه موجب بهبود کیفیت زندگی گردیده است؟
۲۲	۲۴	۱۹	۱۷	۱۶	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در زمینه فرهنگی موثر بوده است؟

فعالیت‌های دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه مطابق با ارزش‌های درونی شما بوده است؟  
 17 19 23 22 19

### مرحله دوم: اعمال امتیازها

در این مرحله امتیاز هر یک از حالات بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و بسیار زیاد با استفاده از طیف لیکرت پنج تایی از یک تا پنج طبقه بندی می شود و این امتیازات در جدول 2 ضرب می شود.

جدول 3. امتیاز هر یک از حالات کیفی

وضعیت امتیاز	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد
	1	2	3	4	5

جدول 4. نحوه پاسخگویی به سوالات پرسشنامه در خصوص عملکرد دفاتر تسهیلتگری با اعمال امتیازات (درصد)

خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	
۲۲	۵۰	۷۲	۶۴	۷۰	تا چه اندازه دفاتر تسهیلتگری در افزایش آگاهی ساکنین محله فعالیت فیزیکی دارند؟
۱۸	۳۸	۸۱	۷۶	۸۵	تا چه اندازه دفاتر تسهیلتگری در افزایش آگاهی ساکنین فعالیت آموزشی دارند؟
۱۶	۳۰	۷۸	۸۴	۱۱۰	دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه ساکنین را از فعالیت‌های خود آگاه می کنند؟
۲۱	۴۴	۷۲	۶۸	۸۰	دفاتر تسهیلتگری در اقدامات خود تا چه اندازه به منافع ساکنین توجه دارند؟
۲۲	۴۶	۷۵	۵۶	۸۰	مدیران شهری در دفاتر تسهیلتگری را تا چه اندازه افراد متخصص به امور می بینید؟
۲۲	۴۲	۷۲	۷۲	۷۵	مشارکت ذینفعان در فعالیت‌های دفاتر تسهیلتگری را چگونه ارزیابی می نمایید؟
۲۰	۴۲	۷۲	۷۲	۸۵	دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه در افزایش روحیه مشارکتی ذینفعان تلاش نموده اند؟
۱۶	۳۰	۶۳	۷۲	۱۰۰	ساکنین محلات تا چه اندازه به محله خود احساس تعلق خاطر می نمایند؟
۲۲	۴۶	۷۲	۶۴	۷۵	ساکنین محله تا چه اندازه مایل به ادامه سکونت در سطح محله هستند؟
۲۰	۴۰	۷۵	۶۸	۹۰	تا چه اندازه از فرآیند ساماندهی محله خود آگاه و مطلع هستید؟
۱۶	۲۸	۵۷	۱۰۴	۱۲۵	ساماندهی محله خود را تا چه اندازه مناسب و مفید ارزیابی می نمایید؟
۱۹	۴۴	۷۸	۶۸	۸۰	دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه در جلب اعتماد ساکنین موفق بوده اند؟
۲۰	۳۶	۶۶	۷۶	۱۰۵	دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه نظرات ساکنین را در تصمیم‌گیری‌ها دخیل می نماید؟
۱۶	۳۴	۶۳	۸۸	۱۲۰	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه در وضعیت اقتصادی موثر بوده است؟

105	88	66	34	18	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه در وضعیت اجتماعی موثر بوده است؟
105	96	57	34	19	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه در وضعیت کالبدی موثر بوده است؟
100	76	69	38	19	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه در وضعیت محیطی موثر بوده است؟
70	64	66	42	17	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه موجب بهبود کیفیت زندگی گردیده است؟
110	96	57	34	16	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه در زمینه فرهنگی موثر بوده است؟
85	76	69	44	19	فعالیت‌های دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه مطابق با ارزش‌های درونی شما بوده است؟

### مرحله سوم: تعریف ماتریس وضع موجود و ایده آل ها

برای تعریف وضعیت مینیمم ایده آل فرض بر این است که تمامی افراد پرسش شونده شاخص را در وضعیت بسیار نامناسب ارزیابی نمایند و امتیاز یک برای آن منظور کنند که در این صورت ماتریس مینیمم ایده آل برای تمامی شاخص 100 400 در نظر گرفته می‌شود. همچنین برای تعریف ماکزیمم ایده آل فرض بر این است که تمامی افراد شاخص مورد نظر را در وضعیت بسیار مناسب یعنی امتیاز 5 ارزیابی کنند که در این صورت برای تمامی شاخص‌ها امتیاز ماکزیمم ایده آل 500 بدست می‌آید.

### جدول 5. ماتریس ایده آل

ماکزیمم	مینیمم	موجود	
500	100	۲۷۸	تا چه اندازه دفاتر تسهیلتگری در افزایش آگاهی ساکنین محله فعالیت فیزیکی دارند؟
500	100	۲۹۸	تا چه اندازه دفاتر تسهیلتگری در افزایش آگاهی ساکنین فعالیت آموزشی دارند؟
500	100	۳۱۸	دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه ساکنین را از فعالیت‌های خود آگاه می‌کنند؟
500	100	۲۸۵	دفاتر تسهیلتگری در اقدامات خود تا چه اندازه به منافع ساکنین توجه دارند؟
500	100	۲۷۹	مدیران شهری در دفاتر تسهیلتگری را تا چه اندازه افراد متخصص به امور می‌بینید؟
500	100	۲۸۳	مشارکت ذینفعان در فعالیت‌های دفاتر تسهیلتگری را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟
500	100	۲۹۱	دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه در افزایش روحیه مشارکتی ذینفعان تلاش نموده‌اند؟
500	100	۲۸۱	ساکنین محلات تا چه اندازه به محله خود احساس تعلق خاطر می‌نمایند؟
500	100	۲۷۹	ساکنین محله تا چه اندازه مایل به ادامه سکونت در سطح محله هستند؟
500	100	۲۹۳	تا چه اندازه از فرآیند ساماندهی محله خود آگاه و مطلع هستید؟
500	100	۳۳۰	ساماندهی محله خود را تا چه اندازه مناسب و مفید ارزیابی می‌نمایید؟
500	100	۲۸۹	دفاتر تسهیلتگری تا چه اندازه در جلب اعتماد ساکنین موفق بوده‌اند؟

500	100	۳۰۳	دفاتر تسهیلگری تا چه اندازه نظرات ساکنین را در تصمیم‌گیری‌ها دخیل می‌نماید؟
500	100	۳۲۱	فعالیت‌های دفاتر تسهیلگری تا چه اندازه در وضعیت اقتصادی موثر بوده است؟
500	100	۳۱۱	فعالیت‌های دفاتر تسهیلگری تا چه اندازه در وضعیت اجتماعی موثر بوده است؟
500	100	۳۱۱	فعالیت‌های دفاتر تسهیلگری تا چه اندازه در وضعیت کالبدی موثر بوده است؟
500	100	۳۰۲	فعالیت‌های دفاتر تسهیلگری تا چه اندازه در وضعیت محیطی موثر بوده است؟
500	100	۲۵۹	فعالیت‌های دفاتر تسهیلگری تا چه اندازه موجب بهبود کیفیت زندگی گردیده است؟
500	100	۳۱۳	فعالیت‌های دفاتر تسهیلگری تا چه اندازه در زمینه فرهنگی موثر بوده است؟
500	100	۲۹۳	فعالیت‌های دفاتر تسهیلگری تا چه اندازه مطابق با ارزش‌های درونی شما بوده است؟

مرحله چهارم: محاسبه فاصله وضع موجود از حالات ایده آل مثبت و منفی

جدول 6. فاصله از حالت ایده آل

فاصله از ایده آل ماکزیمم	فاصله از ایده آل مینیمم	
49284	31684	تا چه اندازه دفاتر تسهیلگری در افزایش آگاهی ساکنین محله فعالیت فیزیکی دارند؟
40808	39204	تا چه اندازه دفاتر تسهیلگری در افزایش آگاهی ساکنین فعالیت آموزشی دارند؟
33124	47524	دفاتر تسهیلگری تا چه اندازه ساکنین را از فعالیت‌های خود آگاه می‌کنند؟
46225	34225	دفاتر تسهیلگری در اقدامات خود تا چه اندازه به منافع ساکنین توجه دارند؟
48841	32041	مدیران شهری در دفاتر تسهیلگری را تا چه اندازه افراد متخصص به امور می‌بینید؟

47089	33489	مشارکت ذینفعان در فعالیتهای دفاتر تسهیلتی را چگونه ارزیابی می نماید؟
43681	36481	دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در افزایش روحیه مشارکتی ذینفعان تلاش نموده اند؟
47961	32761	ساکنین محلات تا چه اندازه به محله خود احساس تعلق خاطر می نمایند؟
48841	3041	ساکنین محله تا چه اندازه مایل به ادامه سکونت در سطح محله هستند؟
42849	37249	تا چه اندازه از فرآیند ساماندهی محله خود آگاه و مطلع هستید؟
28900	52900	ساماندهی محله خود را تا چه اندازه مناسب و مفید ارزیابی می نماید؟
44521	35721	دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در جلب اعتماد ساکنین موفق بوده اند؟
38809	41209	دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه نظرات ساکنین را در تصمیم گیری ها دخیل می نماید؟
32041	48841	فعالیت های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در وضعیت اقتصادی موثر بوده است؟
35271	44521	فعالیت های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در وضعیت اجتماعی موثر بوده است؟
35721	44521	فعالیت های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در وضعیت کالبدی موثر بوده است؟
39204	40804	فعالیت های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در وضعیت محیطی موثر بوده است؟
58081	25281	فعالیت های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه موجب بهبود کیفیت زندگی گردیده است؟
34969	45369	فعالیت های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه در زمینه فرهنگی موثر بوده است؟
42849	37249	فعالیت های دفاتر تسهیلتی تا چه اندازه مطابق با ارزش های درونی شما بوده است؟
89515	773115	مجموع
916.25	879.26	جذر مجموع

### مرحله پنجم: محاسبه فاصله نهایی

با توجه به فرمول فوق فاصله نهایی از حالت ایده آل 48.97 محاسبه می شود که برای تحلیل عدد فوق دوباره از طیف 5 تایی لیکرت استفاده می شود تا حالت کمی به حالت قابل درک کیفی تبدیل شود.

جدول 7. طیف لیکرت پنج تایی برای تبدیل حالت کمی به کیفی

وضعیت امتیاز	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد
	0-20 درصد	20-40 درصد	40-60 درصد	60-80 درصد	80-100 درصد

با توجه به جدول 7 عملکرد دفاتر تسهیلتی در شهر ارومیه در حد متوسط (بازه 40 تا 60) ارزیابی گردیده است.

### جمع بندی

بافت‌های فرسوده در شهرها را می‌توان بخشی از فضای شهری دانست که نظام زیستی آن هم از حیث ساختار و هم از حیث کارکرد اجزاء حیاتی خود، دچار اختلال و ناکارآمدی شده است. این بافت که زمانی با ساختار و کارکرد مناسب با نیازهای ساکنین خود از پویایی و صلابت برخوردار بوده، لیکن با افزایش ناگهانی تغییرات شهرنشینی در چند دهه اخیر نه تنها اهمیت خود را از دست داده است، بلکه حتی قادر به انطباق با تغییرات و ارائه حیات روزمره خود نیز نمی‌باشد، از این رو به عنوان نقاط مسئله‌دار شهری شناخته می‌شود که ساماندهی آنها از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است که در این راستا دولت‌ها به تنهایی قادر به پاسخگویی به نیازهای جدید نخواهند بود. این مهم نیازمند الگوهای جدیدی است که بتوان از همه ظرفیت‌های جامعه در بخش‌های دولتی، خصوصی و مدنی استفاده نمود، تا تولید و ارائه خدمات عمومی را حداکثر ساخت (رفیعیان و همکاران، 1390: 5). در سیستم مدیریت شهری نوین برای رفع این مشکلات و چالش‌ها در زندگی شهری، الگوهای متعددی ارائه شده است. یکی از این الگوها تشکیل دفاتر تسهیل‌گری بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده شهری است که امروزه در بسیاری از شهرها به فعالیت می‌پردازند.

در این پژوهش تلاش گردید تا به بررسی و ارزیابی عملکرد دفاتر تسهیل‌گری در شهر ارومیه پرداخته شود. از آنجایی که اطلاعات دقیق و منسجمی در خصوص وضعیت این دفاتر در این شهر وجود ندارد لذا با استفاده از پرسشنامه به ارزیابی عملکرد آن پرداخته شد. در این راستا تعداد 100 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. نتایج حاصل از پرسشنامه در قالب طیف 5 تایی لیکرت با استفاده از روش تحلیل TOPPSIS تجزیه و تحلیل گردید که نتایج حاصل از آن نشان داد که میزان رضایتمندی از عملکرد این دفاتر در شهر ارومیه برابر 48.97 یعنی متوسط رو به پایین است. در نهایت این پژوهش جهت ارتقای عملکرد دفاتر و افزایش رضایتمندی شهروندان راهکارهای زیر را ارائه نموده است:

- تأکید بر لزوم مشخص بودن جایگاه ساکنین در طراحی و اجرای پروژه‌های نوسازی
- تأکید بر حضور ساکنین در فرآیند برنامه‌ریزی به منظور هدایت نوسازی، فرآیند تصمیم‌سازی باید واضح باشد، به عبارت دیگر، ساکنینی که تحت تأثیر نوسازی قرار می‌گیرند، توانمند و قدرتمند شده و گروه‌های تصمیم‌ساز نیز در محدوده‌های مربوطه حضور یابند و جلسات را در آنجا تشکیل دهند.
- توزیع انواع بروشور و ... جهت آگاهی‌رسانی بیشتر ب گروه‌های ذینفع
- به‌کارگیری افراد متخصص و تحصیل‌کرده در دفاتر با توانایی بالای برقراری روابط اجتماعی
- ارائه گزارش‌های ماهانه از عملکرد دفاتر و اقدامات صورت گرفته
- ارائه گزارش از طرح‌ها و برنامه‌ها قبل از اقدام و اجرای آن
- تلاش برای ارتباط مستمر با سازمان‌های مرتبط از جمله شهرداری و میراث فرهنگی در راستای تعدیل برنامه‌ها و جلوگیری از اضافه‌کاری و موازی‌کاری و ...
- ارائه طرح و برنامه‌های کوتاه مدت و قابل اجرا تا بتوان گروه‌های ذینفع تأثیرات آن را مشاهده کنند.
- افزایش ساعات کاری دفاتر تسهیل‌گری
- برگزاری برخی جلسات و همایش‌ها و ... در ساعات شب که امکان حضور افراد بیشتری وجود دارد.
- ایجاد مدیریت واحد در سطح شهر و هماهنگی بین بخش‌های مختلف.
- فراهم نمودن زمینه‌های لازم جهت تقویت سرمایه اجتماعی در بین ساکنین در محدوده مورد مطالعه
- اعتمادسازی بین مردم و مسئولین و تقویت اعتماد اجتماعی موجود بین ساکنین.

فهرست منابع

1. امینی میلاد، حمیدرضا صارمی، محمدباقر قالیباف. 1397. جایگاه حکمروایی شهری در فرآیند بازآفرینی بافت فرسوده شهری مطالعه موردی: منطقه 12 شهر تهران، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، دوره 33، شماره 3، صص
2. زندیه الناز. 1396. بررسی عملکرد شهرداری‌ها در چارچوب رویکرد حکمروایی خوب شهری نمونه موردی: شهرداری شهر ملایر، فصلنامه آمایش محیط، دوره 10، شماره 39، صص 59-76.
3. شماعی علی. 1394. راهبردهای توسعه محله‌ای با رویکرد مشارکتی از طریق دفاتر تسهیلتگری (مورد مطالعه: بافت فرسوده محله جمهوری شهر تهران)، توسعه محلب، دوره 7، شماره 1، صص 103-128.
4. عزیزی منصور. 1392. بازآفرینی بافت‌های فرسوده شهری با تأکید بر رویکرد برنامه ریزی مشارکتی، چهارمین همایش منطقه ای چالش‌ها و راهکارهای توسعه در مناطق محروم، کهنوج، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کهنوج، صص 217-202.
5. عباسی مهسا و حمید صابری. 1397. ارزیابی عملکرد دفاتر تسهیلتگری (بازآفرینی) بافت فرسوده شهری در شاخص توسعه اجتماعی (نمونه موردی: محله همت آباد اصفهان)، اولین کنفرانس ملی پژوهش‌های نوین معماری و شهرسازی در هزاره سوم، مراغه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مراغه.
6. قدس ولی مریم. 1393. سنجش عملکرد دفاتر تسهیلتگری با تأکید بر مشارکت مردمی؛ نمونه موردی: دفتر تسهیلتگری عودلاجان. پایان نامه کارشناسی ارشد شهرسازی دانشکده هنر و معماری دانشگاه هنر تهران.
7. مهربان ساهره. 1392. باززنده سازی و احیا در بافت‌های فرسوده شهری، اولین همایش ملی معماری، مرمت، شهرسازی و محیط زیست پایدار، همدان، انجمن ارزیابان محیط زیست هگمتانه
8. نصیری اسماعیل، مرضیه سالاری نیا. 1396. تحلیل عوامل موثر در بازآفرینی بافت‌های فرسوده شهری مطالعه موردی محله 20 منطقه 17 شهر تهران، فصلنامه جغرافیایی سرزمین، دوره 14، شماره 55، صص 135-148.
9. Azimi Amoli, J., & Jamdar, A. (2016). Regeneration of worn-out urban textures with urban good governance approach (case study: Deh-e- Vanak district). *Journal of Regional Planning*, 25(2), 85-99. (Persian)
10. Diamond, J., et al. (2010) *Urban Regeneration Management: International Perspective*, Routledge.
11. McCarthy, J. (2010). *Partnership, Collaborative Planning, and Urban Regeneration*, Ashgate: London.
12. Zhai, Binqing and Kam Ng, Mee (2013) *Urban regeneration and social capital in China: A case study of the Drum Tower Muslim District in Xi'an*, *Cities* Vol.35, pp. 14-25

