

ارزیابی عملکرد خانه های محله در شهر شیراز در راستای اجرای طرح توانمندسازی و ساماندهی سکونتگاه های غیررسمی

نسترن نژادغی

دانشجوی دکترای شهرسازی اسلامی دانشکده شهرسازی و معماری دانشگاه هنر اسلامی تبریز

چکیده

در پی تدوین سند ملی توانمندسازی^۱ و ساماندهی سکونتگاه های غیررسمی در سال ۱۳۸۲، تهیه طرح های توانمندسازی در شهرهای با جمعیت بالاتر از ۱۵۰ هزار نفر در دستور کار قرار گرفت. در شهر شیراز نیز بواسطه طرح مصوب توانمندسازی در سال ۱۳۸۶، ده پهنه واجد شاخصه های اسکان غیررسمی تشخیص داده شده است. بنابر پیشنهادات طرح، تاسیس نهاد اجتماعی "خانه محله" بعنوان اولین قدم اجرای طرح، با حمایت مجموعه مدیریت شهری در شیراز به انجام رسید. در طول چهار سال اول اجرای طرح، هفت خانه محله در محلات دارای اولویت مداخله تاسیس گردیدند. اکنون پس از گذشت ۶ سال از آغاز اقدامات توانمندسازی و ساماندهی محلات مذکور، در راستای تدوین الگوی مداخله، لزوم بازنگری در نحوه عملکرد خانه های محله رخ می نماید. آنچه در پژوهش حاضر مورد بررسی قرار گرفته است، پس از ارائه نحوه ساز و کار اجرایی مدیریت محلی از طریق خانه های محله در شیراز، میزان اثرگذاری اقداماتی است که بواسطه حضور نهاد اجتماعی مدیریت محلی درون محدوده های اسکان رسمی صورت پذیرفته اند و بدین منظور مجموع نظرات گروه های ذینفع و ذینفوذ اقدامات گردآوری و تحلیل گردیده است. براساس اظهارات گروه های مذکور اقدامات توانمندسازی در محلاتی که نهادهای اجتماعی محلی داشته اند و نهاد توانمندسازی در شهرداری منطقه به صورت منسجم شکل گرفته است، بیشترین بازدهی را داشته است و در مقابل ضعف اساسی کلیه اقدامات، عدم موفقیت در موضوع اشتغالزایی در فرآیند اجرای طرح بوده است. پژوهش حاضر از نوع کاربردی می باشد و روش تحقیق در آن توصیفی - تحلیلی است. در نهایت با تحلیل نظرات جمع آوری شده، به تدوین مدلی برای تشکیل نهاد توانمندسازی و برنامه ریزی اقدامات خانه های محله در راستای نیل به مدیریت محلی با هدف جلب مشارکت ساکنان در توسعه محله، پرداخته شده است.

کلید واژگان :

توانمندسازی - اسکان غیررسمی - خانه محله - شیراز

محدوده های اسکان غیررسمی براساس عوامل بوجود آورده شان از قبیل فقدان حق نگاهداشت محل سکونت، عدم دسترسی به تاسیسات زیربنایی بهداشتی، وجود مصالح بی دوام و شیوه ساخت غیر مقاوم و نهایتاً بی بهره از فضای زندگی کافی، در حیطه های اجتماعی و اقتصادی دست به گریبان با مشکلات عدیده ای هستند. علیرغم گونه بندی پهنه های رو به زوال شهری که شامل: سکونتگاه های تاریخی و یا قدیمی مراکز شهری، سکونتگاه های غیررسمی در محدوده قانونی شهر و سکونتگاه هایی با پیشینه روستایی درون شهر می باشند، همه پهنه های مذکور با فقدان های مشترک مواجه هستند. در کشور ایران برآورد می گردد حدود ۱۰ میلیون نفر از جمعیت در سکونتگاه های غیررسمی شهرها ساکن باشند. (صرافی، ۱۳۹۲) سیر تحول مداخلات در پهنه های مذکور نشان از تغییر رویکردی دارد که طی دهه اخیر از فرآیندی کالبد محور و رویکردی تخریب گرانه به فرآیندی اجتماع محور و اقدامات بهسازی محیط و توانمندسازی ساکنان گرایش داشته است. پس از تجربیات اقدامات بانک جهانی با همکاری شرکت مادر تخصصی عمران و بهسازی شهری ایران در پنج شهر پایلوت، اقدام به تهیه طرح های توانمندسازی در شهرهای بالای ۱۵۰۰۰۰ نفر در کشور شد که با هدف شناسایی پهنه های اسکان غیررسمی و تدوین برنامه اقدام در راستای ساماندهی مکان و توانمندسازی ساکنان تهیه شده بودند. در شهر شیراز، طرح مذکور در سال ۱۳۸۶ به تصویب ستاد استانی توانمندسازی فارس رسید و طی یک دهه ملاک عمل در مداخلات و برنامه ریزی های اجتماعی در ده پهنه مشخص شده در طرح قرار گرفت. در هر ده محله با هدف ارتقای کیفیت محیط از طریق جلب مشارکت مردمی، تاسیس نهاد اجتماعی "خانه محله" در دستور اولویت اجرا قرار گرفت و اولین خانه محله در محله سهل آباد که از جمله روستاهای الحاق شده به شهر در فرآیند گسترش شهر شیراز بوده است، ساخته شد. سپس در محلات سعدی با قدمت تاریخی چند صد ساله، مهدی آباد که محل تجمع مهاجرین روستایی وارد شده به شهر و قرار گرفته در حاشیه فیزیکی بوده است، خانه های محله دوم و سوم تاسیس گردیدند و همزمان اقدامات مرتبط با اجرای طرح توانمندسازی در قالب پروژه های محرک توسعه، آموزش های فرهنگ شهروندی، ارتقای سطح خدمات زیربنایی و رونمایی شهری، برگزاری دوره های مهارت آموزی و... براساس اولویت های طرح در هر محله، صورت پذیرفت. با گذشت ۵ سال از تجربیات اجرای طرح مذکور، در چهار محله دیگر پهنه اسکان غیررسمی نیز، خانه های محله احداث گردیدند. که ماهیتاً یا روستاهای الحاق شده به شهر بوده اند و یا اسکان غیررسمی در محدوده مرکزی شهر. در حال حاضر با الحاق بخش های وسیعی از حریم شهر شیراز به محدوده، پهنه های اسکان غیررسمی وسعت بیشتری یافته اند و در این زمان لزوم ارزیابی اقدامات صورت گرفته و بهبود عملکرد جهت تدوین الگوی مداخله در سایر محلات و ادامه فعالیت های محلات موجود، رخ می نماید. با این هدف پژوهش حاضر در شناخت نقاط قوت و ضعف اقدامات صورت گرفته است تا میزان اثربخشی اقدامات را از دیدگاه مدیران شهری، کارشناسان مرتبط با امر توانمند سازی و ساکنان محلات را ارزیابی نماید.

۲- روش تحقیق

با توجه به گونه شناسی های متداول تقسیم پژوهش به انواع توصیفی، تبیینی و اکتشافی، این پژوهش دارای ماهیت تبیینی است. از سوی دیگر با توجه به ماهیت موضوع، رویکرد حاکم بر پژوهش حاضر، کاربردی است. بر این اساس، در بخش مبانی نظری از روش تحلیل داده های ثانویه (اسنادی) استفاده شده است و در بخش تحلیل اقدامات صورت گرفته، روش پیمایش با بهره گیری از شیوه آمار توصیفی^۲ و استنباطی و تکنین پرسشنامه به کار برده شده است. جامعه آماری در این پژوهش در برگیرنده سه طیف: (۱) کلیه مدیران شهری که از زمان تصویب طرح توانمندسازی تا کنون عضو ستاد شهرستانی و استانی توانمندسازی بوده اند، (۲) کلیه کارشناسان دستگاه های اجرایی که از زمان تشکیل هیات امنای خانه های محله به عضویت آن درآمده اند و (۳) ۱۰ درصد از کلیه ساکنان محلات هدف

^۲ Descriptive شیوه توصیفی: شیوه آماری است که الگوی پاسخهای افراد نمونه را تلخیص میکند.

اجرای طرح که با خانه های محله تعامل داشته اند در محلات سهل آباد، مهدی آباد، سعدی، کوشک میدان، شهرک بهار، شیخ علی چوپان و دهپاله. بدین منظور پرسشنامه ارزیابی عملکرد خانه محله براساس شاخصه های اثربخشی و کارآمدی، در محدوده پژوهش توزیع شده است. حجم نمونه در بخش اول شامل ۱۷ نفر از مدیران شهری، ۳۷ نفر از کارشناسان دستگاه های اجرایی و ۷۰۰ نفر از ساکنان محله و مراجعه کنندگان به خانه های محله، تعیین شده است.

۳- چارچوب نظری پژوهش

در فرآیند ارزیابی مفاهیم کیفی، به کارگیری شاخص های مربوط به اندازه گیری و ارزیابی عملکرد برنامه ها و پروژه ها به شکل سیستمی و مبتنی بر نتایج و پیامدها، به نحوی که طی سه دهه اخیر در موسسات دولتی رواج یافته است (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹، ۲۰۵) در واقع منجر به کمی نمودن شاخصه ها و تسهیل در امر ارزیابی خواهد شد. از آنجایی که خانه محله به مثابه یک نهاد اجتماعی حد واسط بین مطالبات مردم و شناسایی نیازها و پتانسیل های محلی در مقابل محدودیت ها و مقدریت های ارگان های خدمات رسان در شهر عمل می کند، به نظر می رسد انتخاب رهیافت سنجش عملکرد آن در سطح محلی، در حوزه مطالعات سازمان ها با در نظر گرفتن مفاهیم کارایی و اثربخشی و شاخص های مرتبط با آنها (جاجرمی و فیروز آبادی، ۹۴، ۱۳۸۶)، بتواند در ارزیابی صحیح نقش ایفا کند و منجر به تدوین الگوی کارآمد اجرایی گردد. بر این اساس در این بخش ابتدا مروری بر موضوع توانمندسازی اسکان غیررسمی، تاثیر نهاد اجتماعی محلی بر فرآیند ارتقای کیفیت محیط و سپس ارزیابی عملکرد خانه های محله با تاکید بر شاخصه های اثربخشی و کارایی، ارائه می گردد.

۳-۱- برنامه توانمندسازی اسکان غیررسمی

رویکرد حل مساله اسکان غیررسمی از سال ۱۹۹۰ میلادی با ظهور رویکرد توانمندسازی به سمت توجه به اجتماعات محلی سوق داده شد. این رویکرد که مبین ایجاد چارچوب سیاسی، اداری و محیطی استفاده از ظرفیت های درونی اجتماعات محلی و همراهی با توسعه اقتصادی و اجتماعی است (صرافی، ۱۳۹۲) از دهه ۸۰ شمسی سرلوحه اقدامات ارگان های مدیریت شهری قرار گرفت و منجر به تدوین سند ملی توانمندسازی و ساماندهی سکونتگاه های غیررسمی کشور شد. توانمندسازی عبارتست از گسترش دارایی ها و توانایی های افراد در اجتماعات فقیر، به منظور مشارکت، چانه زنی، تاثیرگذاری، کنترل و حفظ موسسات پاسخگویی که زندگی آنها را تحت تاثیر قرار می دهند. (World Bank) با تحول در مفاهیم اجتماعی، این رویکرد در تلفیق با حکمروایی شایسته (بوژه برای حق نگاهداشت مسکن) ، برنامه ریزی توسعه اجتماع-محور نامیده شد. توسعه اجتماع محلی عبارتست از پاسخگویی به نیازهای روزمره ساکنان یک محله شهر با حداکثر اتکاء به منابع، توان، ارزش ها و مشارکت درونی آنها. (صرافی، ۱۳۸۰، ۴۵) این نوع توسعه به پایداری سرمایه های طبیعی، انسانی و اجتماعی، علاوه بر سرمایه کالبدی محله می پردازد و در این راه به احقاق حقوق و انجام تکالیف شهروندی در اجتماع محلی متکی است. توسعه محله ای فرآیندی است با مشارکت فراگیر ساکنان و بنا بر خواست و با هدایت ایشان رخ می دهد و از این رو، کنترل اجتماع محلی بر محتوا و محیط زندگی آن ها را افزایش می دهد و در واقع فرآیند دگرگونی اجتماعی-اقتصادی منجر به بهگشت کالبدی محله است. (صرافی، ۱۳۹۲) این چنین فرآیندی، به حاشیه رانده شدگان را به متن آورده و به توانمندسازی جمعی می انجامد و راه اندازی آن در انتظار دخالت و هدایت از بالا نیست؛ بلکه با همیاری و توافق از پایین عملی می شود. واژه توانمندسازی در بافت های اجتماعی، فرهنگی و سیاسی معانی متفاوتی به خود می گیرد که شامل کنترل، قدرت متکی به خود، اتکا به خود، زندگی شرافتمندانه مطابق با ارزش های خویش، ظرفیت چالش و مقابله بر سر حقوق خویش، آزادی، آگاهی و توانایی می باشد که در درون نظام های ارزشی و عقیدتی جای دارد (Narayan, 2002: 13-14). رویکرد توانمندسازی سکونتگاه های غیررسمی که با توجه به مقیاس رشد شهرنشینی و افزایش این نوع از سکونتگاه ها در اواسط دهه ۱۹۸۰ میلادی، به کار گرفته شد، مسئله سکونت غیررسمی را در چارچوب رهیافت جامع تر تامین

مسکن و در ارتباط با اهداف توسعه اقتصادی، اجتماعی، سیاست گذاری ها و ابزارهای موجود مورد توجه قرار می دهد؛ به این مفهوم که تامین مسکن برای اکثریت جمعیت شهری به صورتی کارآمد فقط از طریق رویکرد جامع توانمندسازی امکان پذیر است که شامل دسترسی به منابع مالی و اعتباری، زیرساخت های پایه و خدمات و به رسمیت شناختن تصرف و حق مالکیت آنهاست (Lana and Lang, 2004). توانمندسازی از این دیدگاه، استفاده صرف از خزانه دولتی نیست بلکه ایجاد زمینه بهره گیری از توان و منابع محلی این جوامع به منظور بهبود وضعیت اقتصادی و اجتماعی است. تلاش های موفقیت آمیز به منظور توانمند کردن مردم فقیر باعث افزایش آزادی انتخاب و عمل آنها در بافت های مختلف می شود. اولین قدم در این فرآیند برنامه ریزی برای فقرزدایی است. اما برای آنکه این برنامه به دلیل کمبود منابع منقطع نباشد و مهم تر از آن تنها محدود به بخشش و اعانه نشود تا بتواند از توانمندسازی به قدرتمندسازی^۳ فراروید، باید شکل دهنده و هم دربرگیرنده اجتماع محلی باشد. (صرافی، ۱۳۸۰) عوامل کلیدی، در فرآیند توانمندسازی به دسترسی به اطلاعات، مشارکت دربرگیرنده، پاسخگویی و شفافیت، ظرفیت سازی محلی و نهادسازی قانونی است. (Narayan, 2002: 13-14) در تجربه اقدامات توانمندسازی در شهر شیراز، حداقل در حیطه عمل، بر اساس رویکرد حاکم بر سند ملی توانمندسازی رویکرد دارایی-مبنا در مقابل رویکرد مرسوم نیاز-مبنا، ملاک عمل واقع شده است. در رویکرد دارایی-مبنا مجموع دارایی های اجتماع محلی، اساس توسعه را تشکیل می دهد. این رویکرد سه ویژگی دارد: (۱) بر ظرفیت سازی تاکید دارد و لذا فرآیند گراست؛ (۲) همچنین به دلیل بسیج همه دارایی های اجتماعی و کالبدی اجتماع محلی، جامع نگر است؛ (۳) در نهایت واجد اهمیت ابزاری است، زیرا سرمایه اجتماعی و کالبدی را به عنوان ابزاری برای سایر اهداف به کار می برد. بر خلاف آن، رویکرد نیاز-مبنا، پیامد گراست. همچنین به دلیل آنکه نشانه های فقر را به عنوان نارسایی هایی تلقی می کند که باید آن ها را به طور جدای از هم در نظر گرفت، مقوله ای است، و بالاخره اهمیت درونی (ماهوی) دارد، زیرا تک تک اهداف به خودی خود یک هدف به شمار می آیند. (عارفی و تولایی، ۱۳۸۰: ۲۲) با این هدف در فرآیند اجرای طرح توانمندسازی در محلات شیراز، تاسیس نهاد اجتماعی خانه محله که بستری برای تحقق همه عوامل فوق است بعنوان اولین قدم اجرا گردید. همزمان با فرآیند تسهیلگری دو سوبه در مقابل تامین کنندگی یک سوبه، ضمن اهمیت به نقش ساکنان و شناسایی پتانسیل های درونی، به آموزش در سطح مدیران شهری پرداخته شد تا مفهوم مشارکت مردمی و توسعه اجتماع محور شرح و بسط داده شود.

۴- معرفی محدوده اسکان غیررسمی شهر شیراز

| ردیف | محل | محل (نفر) | محل (هکتار) |
|------|---------------|-----------|-------------|
| ۱ | سعدی | ۵۲۵۰۵ | ۳۷۳ |
| ۲ | سهل آباد | ۲۰۰۰۰ | ۱۵۶ |
| ۳ | کتس بس | ۱۹۳۰۹ | ۱۲۸ |
| ۴ | شیخ علی چوپان | ۲۰۲۰۸ | ۶۵٫۵ |
| ۵ | دهپاله | ۱۴۴۷۸ | ۷۳ |
| ۶ | گودشیری | ۱۹۶۰ | ۹ |
| ۷ | پایکتا | ۹۸۸۰ | ۳۴ |
| ۸ | کوشک میدان | ۱۲۰۰۰ | ۷۶ |
| ۹ | دباغی | ۴۵۱۲ | ۲۱ |
| ۱۰ | گودگلکوب | ۵۰۲۵ | ۲۰ |

براساس طرح مصوب تهیه شده توسط شرکت مهندسی مشاور

پارس آرایه در سال ۱۳۸۶ و با در نظر گرفتن ۵ شاخص:

- موقعیت مکانی نسبت به محدوده شهر
- نحوه تصرف زمین و وضعیت حقوقی مسکن
- سطح برخورداری از تاسیسات زیربنایی
- مشخصات جمعیتی _ اجتماعی و مدیریتی
- وضعیت زیست محیطی و مخاطرات طبیعی

ماخذ: مهندسی مشاور پارس آرایه، ۱۳۸۶

تعداد ۱۰ محله از شهر شیراز از مجموع ۴۰ پهنه مورد مطالعه ، شناسایی گردید که شناسنامه محلات در جدول زیر ارائه شده است و موقعیت قرارگیری هریک در شهر شیراز در تصویر شماره ۱ مشخص شده است.

شکل شماره ۱: موقعیت پهنه های اسکان غیررسمی



۵- نهاد اجتماعی خانه محله

بر اساس مطالعات صورت گرفته در طرح های توانمندسازی و ساماندهی سکونتگاه های غیررسمی در راستای جلب مشارکت های مردمی در همراهی با ارگانهای دولتی و غیردولتی خدمات رسان تاسیس ارگانی درون محلات که وظیفه اصلی آن شناخت نیازها و اولویت های برنامه ریزی در شهر شیراز آغاز به کار نموده است و در دو سطح تصمیم سازی و اجرای فعالیت های توانمندسازی ارائه خدمات می نماید.

۵-۱- نحوه مدیریت خانه محله

خانه های محلات در شهر شیراز به صورت مدلی از مدیریت هماهنگ و یکپارچه شهری اداره می شوند. بدین صورت که با تاسیس خانه محلات ، هیات امنای محله نیز تشکیل گردیده که اعضای اصلی آن به قرار زیر می باشند :

شکل شماره ۲: شرح وظایف هیات امنا



- شهرداری منطقه (رئیس هیات امنا)
- معاونت فرهنگی شهرداری
- سازمان احیا و نوسازی بافت فرسوده شهرداری
- اداره بهداشتی شهرستان
- معاونت اجتماعی ناجا
- مرکز بهداشت شهرستان
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای
- کمیته امداد امام خمینی (ره)
- شرکت عمران و مسکن سازان (دبیرخانه ستاد توانمندسازی استان)
- شورایاران محله (۲ نفر)
- روحانی محله

و همچنین با در نظر گرفتن نیازها و اولویت های محله به دعوت هیات امنا اعضای غیر اصلی نیز به این هیات اضافه خواهند شد. که از جمله می توان به موارد زیر اشاره نمود :

- موسسات خیریه و سازمان های مردم نهاد
- مرکز اسناد و کتابخانه ملی
- جمعیت هلال احمر استان
- انجمن حمایت از زندانیان
- مدیریت بحران استانداری
- نماینده فرمانداری شهرستان
- نیروی انتظامی استان
- دانشگاه علوم پزشکی
- اداره ورزش و جوانان
- اداره آموزش و پرورش

۲-۵- ساختار سازمانی مدیریت خانه محله

نیروهای مستقر در خانه محله شامل مدیر خانه محله که از کارمندان شهرداری منطقه می باشد و دبیر هیات امنا است که این فرد لزوماً به انتخاب شورایاران و معتمدین محله از بین افراد ساکن در محله و دارای تحصیلات مرتبط با علوم اجتماعی انتخاب می گردد.

- **شرح وظایف دبیر هیات امنا :** از جمله وظایف دبیر هیات امنا شرکت در کلیه جلسات هیات امنای محله و تدوین صورت جلسه ، برنامه ریزی کلیه امور داخلی خانه محله ، شناخت نیازهای ساکنین و انتقال خواسته های آنها به اعضای هیات امنا ، پیگیری مصوبات صورت جلسه ها ، ارتباط با اعضای هیات امنا و همچنین ایجاد هماهنگی های لازم با رییس هیات امنا و مدیر خانه محله می باشد.
- **شرح وظایف مدیر خانه محله :** حضور دائمی در خانه محله طی ساعات ارائه خدمات به ساکنان ، هماهنگی لازم با دبیر هیات امنا، در کلیه امور خانه محله به منظور برنامه ریزی ، برگزاری کلاسها ، جلسات و دوره های آموزشی و مشاوره و همچنین تدوین برنامه های آتی خانه محله .

۳-۵- ارگان های ارائه دهنده خدمات از طریق خانه های محله و مشروح وظایف

- **شهرداری منطقه** در زمینه ارائه پروژه های کالبدی و محرک توسعه :
 - ۱- تامین زمین مورد نیاز جهت احداث خانه های محلات
 - ۲- معافیت عوارض ساخت و صدور پروانه ساختمانی خانه های محلات و پرداخت هزینه های جاری آنها
 - ۳- تامین زمین مورد نیاز و احداث پارک و فضای سبز و ورزشی در محلات هدف
 - ۴- تامین زمین مورد نیاز جهت احداث فرهنگسرا و کتابخانه در محلات مورد نیاز
 - ۵- احداث یا تکمیل سالن های ورزشی
 - ۶- انجام روکش آسفالت محلات
 - ۷- اجرای کانال و دفع آبهای سطحی جهت جمع آوری فاضلاب ها و آبهای سطحی در محدوده محلات
- **سازمان فرهنگی اجتماعی شهرداری :**

الف) اقدامات اجتماعی :

۱. نظر سنجی ، تحقیق ، تحلیل و بررسی در زمینه های مختلف اجتماعی و شناسایی نیازها و اولویت ها در هر پهنه از شهر

۲. برگزاری کلاسهای آموزش شهروندی در سطح شهر با موضوعات ایمنی و آتش نشانی ، فضای سبز ، ترافیک شهری
۳. برگزاری کلاس های سلامت شهری در سطح شهر با موضوعات حقوق شهروندی ، بهداشت روان ، خانواده و آسیب های اجتماعی
۴. اطلاع رسانی از طریق تدوین و توزیع بروشور و کتابچه
۵. برگزاری همایش ، سمینار و سخنرانی با موضوعات مختلف شهری
۶. ارتباط با رسانه ها و وسایل ارتباط جمعی
۷. همکاری با سازمان های مردم نهاد (سمن ها) در زمینه های مشارکت اجتماعی
۸. جمع آوری و ساماندهی افراد آسیب دیده اجتماعی
۹. برگزاری جشنواره ها و مسابقات مردمی
۱۰. سیاستگذاری در زمینه ترویج فرهنگ کتابخوانی

(ب) اقدامات فرهنگی :

۱. برگزاری دوره های آموزش مذهبی ، فرهنگی و علمی
۲. برگزاری برنامه های مناسبتی ، جشنواره ها ، و نمایشگاه ها

(ج) امور گردشگری :

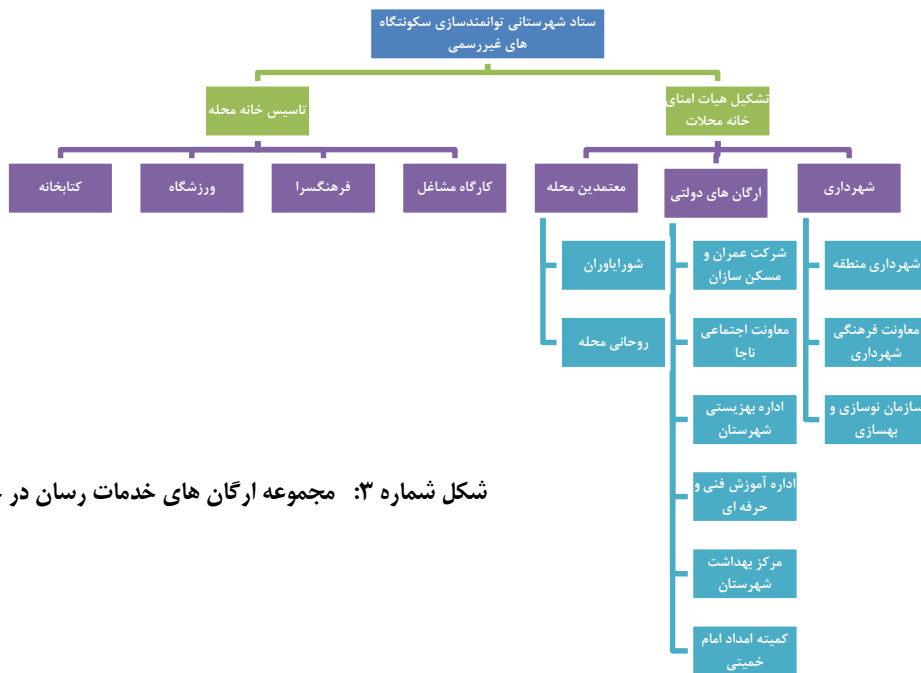
۱. اجرای تورهای گردشگری هدفمند ویژه عموم
۲. معرفی مشاهیر شیراز از طریق برگزاری سمینارها و بزرگداشت ها
۳. برگزاری کلاس های آموزش شیراز شناسی ، غزل خوانی و فرهنگ شهروندی مرتبط با مقوله گردشگری
۴. برگزاری کارگاه های آموزش گردشگری

(د) امور تربیت بدنی و تفریحات سالم :

۱. برگزاری برنامه های ورزشی یک روزه همگانی
۲. برگزاری مسابقات مختلف ورزشی
۳. جلب مشارکت های مردمی در طرح های ورزشی
۴. تشکیل انجمن های ورزشی جوانان در محلات

- **اداره بهزیستی شهرستان** در زمینه ارائه خدمات اجتماعی : همکاری در زمینه مطالعات و اجرای برنامه های توانمندسازی در بخش آسیب های اجتماعی و خدمات مشاوره ای، اجتماعی ، توسعه کارآفرینی ، تصویب نقش تسهیلگری و ظرفیت سازی در **NGO** ها و اجرای طرح های حمایتی از خانواده های بی سرپرست در محلات هدف.
- **اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان** در زمینه ارائه خدمات اقتصادی و معیشتی : همکاری متقابل در زمینه برگزاری دوره های آموزشی و ارتقای سطح دانش و اشتغال ساکنان در محلات هدف

- **مرکز اسناد و کتابخانه ملی** در زمینه : همکاری در زمینه بستر سازی فرهنگی و آموزشی ، ارتقای سطح عمی و فرهنگی ساکنان بافت های فرسوده شهری و سکونتگاه های غیر رسمی
- **مرکز توانبخشی روزانه سالمندان** در زمینه ارائه خدمات اجتماعی: همکاری در زمینه بستر سازی های آموزشی ، پزشکی و ارتقای سطح بهداشت جسم و روان ساکنان بافت های فرسوده و سکونتگاه های غیر رسمی
- **مرکز بهداشت شهرستان** در زمینه ارائه خدمات بهداشتی - اجتماعی: همکاری در زمینه مطالعات و اجرای برنامه های توانمند سازی و ساماندهی سکونتگاههای غیررسمی شهر شیراز در محلات هدف و ارتقا پایگاه های بهداشتی موجود به مرکز بهداشتی و برگزاری دوره های آموزشی مرتبط با مسائل بهداشتی در محلات
- **دانشگاه ها و موسسات پژوهشی** در زمینه آموزش و پژوهش در مباحث تئوریک توانمندسازی و همکاری در زمینه بستر سازی های فرهنگی
- **مدیر کل امنیتی استانداری فارس** در زمینه تدوین سازوکارهای تامین امنیت در محلات هدف
- **معاونت اجتماعی نیروی انتظامی استان** در زمینه برگزاری دوره های مشاوره پیشگیری از جرم
- **کمیته امداد امام خمینی (ره) استان** در زمینه برگزاری دوره های مهارت آموزی و اعطای وام
- **سازمان آموزش و پرورش استان** در زمینه بستر سازی های آموزشی، کالبدی و اجرایی
- **اداره کل ورزش و جوانان استان** در زمینه تامین فضاهای ورزشی برای جوانان
- **انجمن حمایت از زندانیان** در زمینه حمایت از خانواده زندانیان ساکن در محلات
- **اداره کل نوسازی و تجهیز مدارس** در زمینه احداث و تکمیل مدارس
- **اداره کل مدیریت بحران استان** در زمینه استقرار واحدهای مدیریت بحران و ارائه آموزش
- **سازمان مدیریت پسماند و بازیافت زباله** در زمینه ارائه خدمات در محلات
- **سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری** در زمینه حل مسائل ترافیکی و طرح هندسی شبکه معابر در محلات



شکل شماره ۳: مجموعه ارگان های خدمات رسان در خانه محله

۶- یافته های پژوهش

در تبیین و تحلیل رفتار سازمانی دو مفهوم اثر بخشی^۴ و کارایی^۵ در فرآیند ارزیابی عملکرد نهاد اجتماعی خانه های محله در شیراز در نظر گرفته شده است که تعریف هر کدام و شاخصه های ارزیابی مرتبط با هر یک ارائه گردیده است:

کارایی: ساده ترین و در عین حال کامل ترین تعریف از کارایی توسط پیتر دراگر ارائه شده است. از دیدگاه وی کارایی یعنی انجام درست کارها (Drucker, ۱۹۷۳, ۱۴۷) افزایش کارایی موجب ارتقا بهره وری و کمک موثر در نیل به اهداف سازمانی خواهد شد. کارایی به معنای کمترین زمان یا انرژی مصرفی برای بیشترین کار انجام شده است.

اثر بخشی: به نظر پیتر دراگر، یعنی انجام کارهای درست است. از نگاه دراگر، اثربخشی کلید موفقیت سازمان محسوب می شود. (Ibid:۱۲۰) به بیان دیگر اثربخشی نشان می دهد که تا به چه میزان از تلاش انجام شده، نتایج مورد نظر حاصل شده است. (کونتز و همکاران، ۱۳۸۸)

جدول شماره ۲: شاخص های ارزیابی عملکرد خانه های محله

| مفهوم | شاخص ارزیابی |
|--------|---|
| کارایی | میزان اشتغال ایجاد شده از مجموع مهارت آموختگان در خانه های محله |
| | میزان مشارکت مردمی در ارائه خدمات |
| | میزان دسترسی ساکنان به خدمات خانه محله |
| | میزان تناسب خدمات با نیازها و پتانسیل های محله |
| | میزان رضایت مندی ساکنان از اقدامات خانه محله |

^۴ Effectiveness

^۵ Efficiency

| | |
|---|----------|
| میزان افزایش حس تعلق به مکان در محله | اثر بخشی |
| میزان تمایل به نوسازی کالبدی پس از تاسیس خانه محله | |
| میزان جرم و جنایت در سال و تغییرات آن پس از تاسیس خانه محله | |
| اقبال مردم به تشکیل انجمن های محلی | |

در فرآیند تکمیل پرسشنامه ها سعی بر این بوده است از مجموع ۷۰۰ نفر شرکت کننده در فرآیند پاسخگویی، شرایط مجموع ۴۵۶ نفر مهارت آموختگان در طی ۴ سال گذشته در محلات حتما بررسی گردد و بالتبع از کل شرکت کنندگان در تکمیل پرسشنامه تعداد ۲۴۴ نفر تا کنون در دوره های مهارت آموزی شرکت نجسته اند. بنابراین در جدول زیر درصد های مربوط به فراوانی پاسخ دهندگان به شرایط پس از دریافت مهارت تنها از مجموع ۴۵۶ نفر ارائه گردیده است.

| جدول شماره ۳: درصد میزان اشتغال ایجاد شده از مجموع مهارت آموختگان در خانه های محله | | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|---------------------------------------|
| مهارتی که آموختم منجر به اشتغال تمام وقت شده است | با مدرک مهارتی که آموختم موفق به تاسیس تعاونی تولیدی شدم. | مهارتی که آموختم را در تولید محصول و فروش در نمایشگاه های موقت صرف نمودم | با مهارتی که آموختم اشتغال پاره وقت کسب کردم | مهارتی که آموختم تنها در صرفه جویی در منزل کاربرد داشته است | قادر به انجام هیچ حرفه ای با مهارت خود نیستم | در هیچ دوره مهارت آموزی شرکت نکرده ام |
| ٪۱۹ | ٪۴ | ٪۱۴ | ٪۶ | ٪۷۵ | ٪۰٫۵ | ٪۶۷ |

به منظور بررسی میزان مشارکت مردمی در ارائه خدمات به ساکنان محلات، نمونه های ذکر شده در جدول زیر، شامل اهدای یک باب زمین به متراژ ۷۵۰ متر در محله سهل آباد، تشکیل یک صندوق قرض الحسنه با عضویت ۱۵۰ نفر از بانوان در سهل آباد و دو صندوق هریک با عضویت ۷۵ نفر از اهالی در محله شیخ علی چوپان، احداث یک مجتمع فرهنگی دوطبقه با فعالی حسینییه و کتابخانه در محله شیخ علی چوپان توسط یکی از ساکنان خیر محله و مشارکت ۱۷۰ نفر از خانواده های محله و جمع آوری مبالغی طی ۱۵ سال با هدف ساخت بنای ۴ طبقه چندمنظوره (دارالقران، مرکز NA، نگهداری از کودکان بی سرپرست و بدسرپرست، فرهنگسرا و نهضت سواد آموزی) در محله شیخ علی چوپان و ساخت یک حسینییه توسط یک خیر از محله کوشک میدان و ساخت یک کارگاه مشاغل توسط خیر دیگری از محله کوشک میدان می باشد.

| جدول شماره ۴: میزان مشارکت مردمی در ارائه خدمات | | | | | | |
|---|--|--|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|--|
| اهدای زمین جهت تامین خدمات محله | تشکیل صندوق وام قرض الحسنه توسط ساکنان | ارائه آموزش های مهارت آموزی بصورت رایگان برای ساکنان | برگزاری دوره های ورزشی و فرهنگی | ارائه آموزش های مذهبی و احکام | مشارکت در انتخابات شورایاوران محله | احداث بناهای با کاربری های خدمات مورد نیاز محله (حسینییه، مهدکودک، کتابخانه، فرهنگسرا و ...) |
| ۲ نفر | ۳۰۰ نفر | ۲۸ نفر | ۱۲ نفر | ۱۴ نفر | ۱۲۰۰ نفر | ۱۷۳ نفر |

| جدول شماره ۵: درصد میزان دسترسی ساکنان به خدمات خانه محله | | | | | | |
|---|--|--|---|---|--------------------------|--|
| با کمتر از ۱۰ دقیقه | با کمتر از ۱۰ دقیقه | با کمتر از ۱۰ دقیقه | با کمتر از ۱۰ دقیقه | با کمتر از ۱۰ دقیقه | با بیش از ۱۰ دقیقه | بدلیل مسافت زیاد دسترسی به خانه محله ندارم |
| پیاپی در هفته حداقل دو بار به خانه مراجعه می کنم | پیاپی در هفته حداقل سه بار به خانه مراجعه می کنم | پیاپی در هفته حداقل سه بار به خانه مراجعه می کنم | پیاپی در هفته بیش از سه بار به خانه مراجعه می کنم | پیاپی در هفته بیش از سه بار به خانه مراجعه می کنم | دسترسی به خانه محله دارم | دسترسی به خانه محله ندارم |

| | | | | | | |
|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| ۹٪ | ۴٪ | ۷٪ | ۵٪ | ۱۲٪ | ۵۳٪ | ۱۱٪ |
|----|----|----|----|-----|-----|-----|

| جدول شماره ۶: درصد میزان تناسب خدمات با نیازها و پتانسیل های محله | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|-----------------------|
| جدول شماره ۹: درصد میزان تمایل به نوسازی کالبدی پس از تاسیس خانه محله | | | | | | |
| با هدف افزایش امنیت خانواده مایل به نوسازی هستیم | با هدف افزایش کیفیت محیط زندگی ام مایل به نوسازی هستیم | در صورت رفع مساله سند ملکی مایل به نوسازی هستیم | در صورت دریافت وام مایل به نوسازی هستیم | مایل به فروش ملک و مهاجرت از محله هستیم | مایل به اجاره ملک و مهاجرت از محله هستیم | تمایل به نوسازی ندارم |
| ۳۷٪ | ۳۳٪ | ۲۶٪ | ۴۸٪ | ۴۳٪ | ۱۲٪ | ۹٪ |

از آنجایی که بررسی میزان تغییرات جرم و جنایت منوط به دریافت اطلاعات مسند از ارگان های ذیربط است و به نوعی در دسته

| جدول شماره ۷: درصد میزان رضایت مندی ساکنان از اقدامات خانه محله | | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|--|
| رضایت کامل از همه دوره های آموزشی، مشاوره ای و فرهنگی-اجتماعی خانه محله دارم | رضایت کامل از برخی دوره های مشاوره ای یا آموزشی و اجتماعی- فرهنگی خانه محله دارم | از عملکرد خانه محله رضایت نسبی دارم | از عملکرد خانه محله نسبتا ناراضی هستیم | از عملکرد خانه محله کاملا ناراضی هستیم |
| ۴٪ | ۳۵٪ | ۴۷٪ | ۳٪ | ۱۱٪ |

| جدول شماره ۸: درصد میزان افزایش حس تعلق به مکان در محله | | | | | | |
|---|---|---------------------------------|---|---|---|---|
| به دلیل نزدیکی به اقوام از سکونت در محله راضی هستیم | بعلت محدودیت های مالی از سکونت در محله راضی هستیم | مترصد فرصت مهاجرت از محله هستیم | به دلیل برخورداری از خدمات مطلوب زندگی شهری از سکونت در محله راضی هستیم | به دلیل عدم برخورداری از خدمات شهری از زندگی در محله ناراضی هستیم | به دلیل نزدیکی به محل کار از سکونت در محله راضی هستیم | به دلیل ایفای نقش در توسعه محله از سکونت در محله راضی هستیم |
| ۱۰٪ | ۲۱٪ | ۴۶٪ | ۵٪ | ۴۳٪ | ۱۲٪ | ۸٪ |

بندی اسناد محرمانه جای می گیرد، در این بخش تنها به اظهار نظر شخصی ساکنان و پرسش شوندگان اکتفا گردیده است.

| جدول شماره ۱۰: درصد میزان جرم و جنایت در سال و تغییرات آن پس از تاسیس خانه محله | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
| میزان جرم و جنایت در محله پس از تاسیس خانه محله کاهش چشمگیری داشته است. | فضاهای اطراف خانه محله تا شعاع ۵۰۰ متر از امنیت نسبی برخوردار شده است. | به دلیل شکل گیری ارتباط موثر پلیس با ساکنان امنیت بیشتری در محله برقرار شده است. | میزان جرم و جنایت در محله پس از تاسیس خانه محله کاهش نسبی داشته است | میزان جرم و جنایت در محله پس از تاسیس خانه محله تغییری نکرده است. | ماهیت جرم و جنایت در محله تغییر کرده ولی میزان آن تغییری نکرده است |
| ۶٪ | ۳۴٪ | ۱۵٪ | ۳۵٪ | ۲٪ | ۹٪ |

| جدول شماره ۱۱: درصد اقبال مردم به تشکیل انجمن های محلی با موضوعات حفاظت محیط زیست، بهداشت محیط در محله، بانوان، ورزشی، توسعه گران محله و ... | | | | | |
|--|---|---|---|---|---------------------------------------|
| با هدف برقراری ارتباط اجتماعی با هم محله ای ها مایل به عضویت در انجمن های محلی می باشم | با هدف مشارکت در توسعه محله مایل به عضویت در انجمن های محلی می باشم | با هدف دریافت آموزش های شهروندی مایل به عضویت در انجمن های محلی می باشم | با هدف الگوسازی برای سایرین مایل به عضویت در انجمن های محلی می باشم | در صورت دریافت تشویق یا حق الزحمه مایل به عضویت در انجمن های محلی هستیم | مایل به عضویت در انجمن های محلی نیستم |

| | | | | | |
|----|-----|----|----|-----|-----|
| ٪۴ | ٪۲۴ | ٪۲ | ٪۹ | ٪۲۷ | ٪۳۴ |
|----|-----|----|----|-----|-----|

در این بخش پس از بررسی نظرات ۷۰۰ نفر از ساکنان ۷ محله مورد مطالعه که در محدوده اسکان غیررسمی شیراز واقع شده اند، نظرات ۱۷ نفر از مدیران دستگاه های اجرایی مرتبط با ارائه خدمات در امر توانمندسازی و ساماندهی پهنه های مذکور نیز ارائه گردیده است.

جدول شماره ۱۲ : درصد فراوانی نظرات مدیران شهری در خصوص میزان موفقیت خانه های محله براساس شاخص های کارایی و اثربخشی

| مفهوم | شاخص ارزیابی | میزان موفقیت خانه محله | | |
|---------|---|------------------------|------------|--------|
| | | کاملا موفق | نسبتا موفق | ناموفق |
| کارایی | میزان اشتغال ایجاد شده از مجموع مهارت آموختگان در خانه های محله | ٪۰ | ٪۴۱ | ٪۵۹ |
| | مشارکت مردمی در ارائه خدمات | ٪۶ | ٪۱۸ | ٪۷۶ |
| | دسترسی ساکنان به خدمات خانه محله | ٪۰ | ٪۵۳ | ٪۴۷ |
| | تناسب خدمات با نیازها و پتانسیل های محله | ٪۰ | ٪۴۱ | ٪۵۹ |
| اثربخشی | رضایت مندی ساکنان از اقدامات خانه محله | ٪۰ | ٪۷۱ | ٪۲۹ |
| | افزایش حس تعلق به مکان در محله | ٪۳۰ | ٪۳۵ | ٪۳۵ |
| | تمایل به نوسازی کالبدی پس از تاسیس خانه محله | ٪۱۸ | ٪۲۲ | ٪۵۹ |
| | کاهش میزان جرم و جنایت در سال پس از تاسیس خانه محله | ٪۶ | ٪۲۹ | ٪۶۵ |
| | اقبال مردم به تشکیل انجمن های محلی | ٪۱۱ | ٪۶۵ | ٪۲۴ |

در نهایت با هدف جامعیت طیف مرتبط با امر توانمندسازی در مجموعه اقدامات ارائه شده در خانه های محله ، نظرات ۳۷ کارشناس وابسته به دستگاه های اجرایی مدیریت شهری و ارگان های مرتبط با خانه های محله ، نیز دریافت و ارائه گردیده است.

جدول شماره ۱۳ : درصد فراوانی نظرات کارشناسان ارگان های خدمات رسان در مقوله توانمندسازی در خصوص میزان موفقیت خانه های محله براساس شاخص های کارایی و اثربخشی

| مفهوم | شاخص ارزیابی | میزان موفقیت خانه محله | | |
|-------|--------------|------------------------|------------|--------|
| | | کاملا موفق | نسبتا موفق | ناموفق |

| | | | | |
|---------|---|-----|-----|-----|
| کارایی | میزان اشتغال ایجاد شده از مجموع مهارت آموختگان در خانه های محله | ٪۰ | ٪۳۲ | ٪۶۸ |
| | مشارکت مردمی در ارائه خدمات | ٪۳۵ | ٪۴۹ | ٪۱۶ |
| | دسترسی ساکنان به خدمات خانه محله | ٪۵۷ | ٪۱۹ | ٪۲۴ |
| | تناسب خدمات با نیازها و پتانسیل های محله | ٪۳۸ | ٪۴۶ | ٪۱۶ |
| اثربخشی | رضایت مندی ساکنان از اقدامات خانه محله | ٪۳۲ | ٪۳۸ | ٪۳۰ |
| | افزایش حس تعلق به مکان در محله | ٪۷۳ | ٪۲۰ | ٪۷ |
| | تمایل به نوسازی کالبدی پس از تاسیس خانه محله | ٪۳۰ | ٪۲۱ | ٪۴۹ |
| | کاهش میزان جرم و جنایت در سال پس از تاسیس خانه محله | ٪۴۶ | ٪۳۰ | ٪۲۴ |
| | اقبال مردم به تشکیل انجمن های محلی | ٪۳۲ | ٪۱۹ | ٪۴۹ |

۷- تحلیل یافته ها

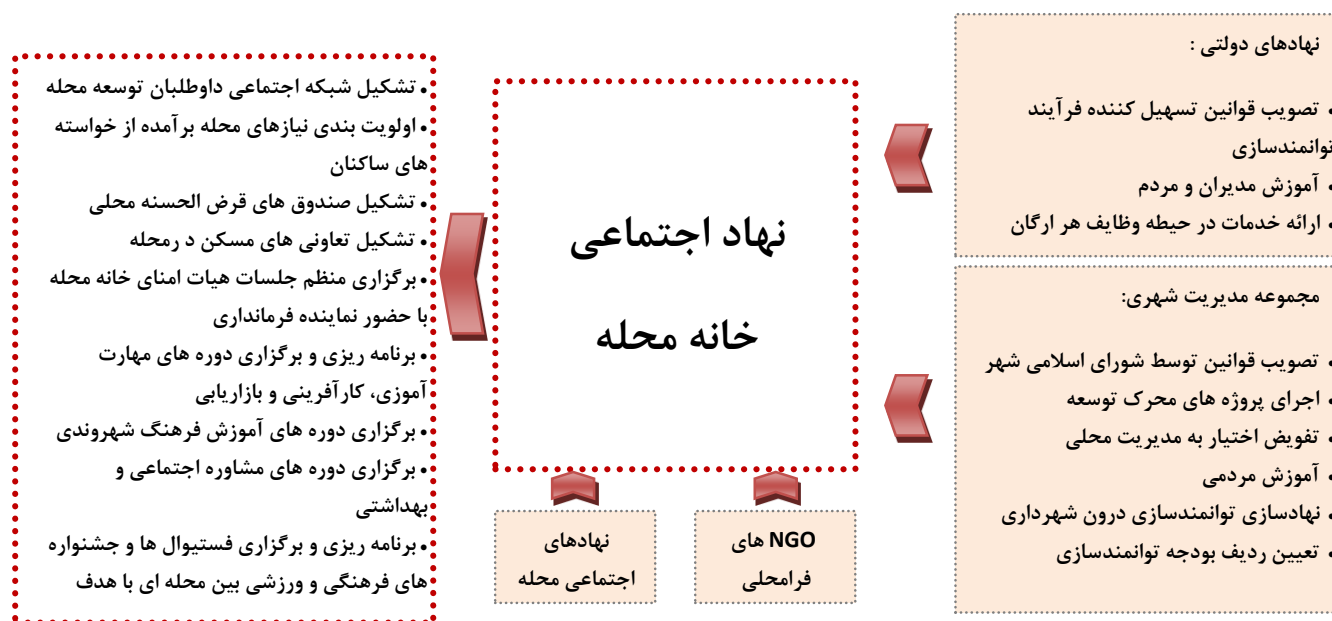
براساس اطلاعات مندرج در جداول فوق مجموعه مواردی بعنوان نکات تاثیر گذار بر نحوه ارزیابی میزان اثربخشی و کارایی اقدامات صورت گرفته در خانه های محله با هدف توانمندسازی و ساماندهی سکونتگاه های غیررسمی در زیر ارائه گردیده است:

- ۲۵٪ از مهارت آموختگان در خانه محله قادر به استفاده از مهارت خود اشتغال پاره وقت یا تمام و یا تشکیل تعاونی و کارگاه تولیدی بوده اند و حدود ۷۵٪ از آنها تنها با صرفه جویی در خانه بهره مند از مهارت بوده اند.
- مشارکت اهالی در تشکیل صندوق های قرض الحسنه، احداث کاربری های خدماتی مورد نیاز محله و مشارکتهای مالی، ابزاری، انسانی و ... نشان از نیاز به تغییر نگرش از توانمندسازی به یافتن پتانسیل ها و توجه به آنها در فرآیند توسعه محلی است.
- دسترسی به خانه محله تا ۱۰ دقیقه پیاده روی از خانه، مسافتی منطقی است و بایستی موقعیت استقرار خانه های محله در مرکزیت هندسی محلات واقع شود.
- براساس اذعان مراجعان خانه محله، خدمات ارائه شده مطابق با نیازهای محله برنامه ریزی شده است.
- نیمی از مراجعه کنندگان به خانه محله از اقدامات صورت گرفته و خدمات، نسبتاً راضی بوده اند.
- ۹۵ درصد از افراد ناراضی از سکونت در محله، بدلیل کمبود خدمات شهری مایل به مهاجرت از محله بوده اند.
- نیمی از ساکنان محله منوط به شرایطی نظیر تسهیلات، دریافت سند و صرفه اقتصادی مایل به نوسازی هستند
- به گفته ۳۴ درصد از مراجعان خانه محله تا شعاع ۵۰۰ متری اطراف خانه محله امنیت نسبی برقرار شده است.
- ۹۶٪ از ساکنان محله با اهداف گوناگون مایل به مشارکت در توسعه محله هستند.

۸- نتیجه گیری

براساس یافته های پژوهش و تحلیل های صورت گرفته، سنجش میزان اثربخشی و کارایی اقداماتی که در راستای اجرای طرح توانمندسازی و ساماندهی سکونتگاه های غیررسمی با تاسیس خانه محله بعنوان نهاد اجتماعی اجرا می شود، معطوف به نظرات ساکنان در خصوص میزان رضایت از خدمات ارائه شده است. که نهایتاً منجر به ارتقای حس تعلق به محله و به تبعیت از

آن افزایش میل مشارکت توأم خواهد شد و در نهایت روند نوسازی محله و خلق محیط با کیفیت زندگی را موجب می‌شود. از این رهگذر براساس یافته‌های پژوهش حاضر، تاسیس خانه محله با ساز و کاری که پیش‌تر ذکر آن رفت، در مسیر صحیح خلق فضای مطلوب و با کیفیت بالای زندگی، قرار دارد. اهم رسالت خانه محله، آموزش نهادسازی اجتماعی است در میان ساکنان تا بتوانند با اولویت بندی نیازهای محله، مسیر مرتفع نمودن آنها را یافته و در نهایت با مشارکت حداکثری در فعالیت‌های منجر به توسعه محله نقش موثری ایفا نمایند. در واقع بر پایه فلسفه «تفویض نقش به بازیگران محلی توسعه و در مقابل دریافت مسئولیت از آنها» مجموعه اقدامات خانه‌های محله توسط برنامه ریزان شهری که در این میان نقش میانجی را بازی می‌کنند، مدیریت می‌شود. در انتها با توجه به ارزیابی‌های صورت گرفته مدل بهینه توانمندسازی و مداخله در سکونتگاه‌های غیررسمی با هدف توسعه پایدار در گرو مشارکت ساکنان ارائه گردیده است که نقش‌های متفاوتی برای بازیگران توسعه محلی در نظر گرفته است.



شکل شماره ۴: مدل پیشنهادی توانمندسازی و ساماندهی اسکان غیررسمی

فهرست منابع

۱. ایمانی جاجرمی، حسین؛ فیروز آبادی، سید احمد (۱۳۸۶)، بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی، با تأکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران، نامه علوم اجتماعی، شماره ۳۲، تهران.
۲. برک پور، ناصر؛ گوهری پور، حمید؛ کریمی، مهدی (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد شهرداریها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری، نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهرداری تهران، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، تهران.

۳. صرافی، مظفر (۱۳۸۰)، ابر مسئله شهری ایران و نقش برنامه ریزان شهری فصلنامه معماری و شهرسازی شماره ۶۲-۶۳، تهران.

۴. عارفی، مهیار، تولایی، نوین (۱۳۸۰)، به سوی رویکرد دارایی- مینا برای توسعه اجتماع محلی، نشریه علمی پژوهشی هنرهای زیبا، شماره ۱۰، زمستان، پردیس هنرهای زیبا دانشگاه تهران، تهران.

۵. کوتنز، هرولد؛ سیریل اودانل؛ هاینز، وپهریخ (۱۳۸۸)، اصول مدیریت، جلد ۱ و ۲، مترجمین: محمد علی طوسی، علی اکبر فرهنگی، سید امین الله عبوی، اکبر مهدویان، موسسه عالی انتشارات و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، تهران.

۶. مهندسین مشاور پارس آرایه (۱۳۸۶)، طرح توانمندسازی و ساماندهی سکونتگاه های غیررسمی شیراز، شرکت مادر تخصصی عمران و بهسازی شهری ایران، شیراز.

۷. نوریان، فرشاد؛ مظفری، نجمه (۱۳۹۲)، ارزیابی عملکرد مدیریت محله محور با تأکید بر شاخصه های سرمایه اجتماعی؛ مورد پژوهی: محلات ۷ گانه ناحیه ۱ منطقه ۲۱ شهرداری تهران، نشریه هنرهای زیبا - معماری و شهرسازی، دوره ۱۸ شماره ۴، زمستان ۱۳۹۲، پردیس هنرهای زیبا دانشگاه تهران، تهران.

۱. Narayan, D. (۲۰۰۲), Empowerment and Poverty Reduction; A source book, The World Bank Press.

۲. Lana W. and Lang H. C. (۲۰۰۴), Provision of Urban Services in an Informal Settlement: a case study of camping Penastanggul, Jakarta, Habitat international, no. ۲۸.

۳. Deucker, Peter F (۱۹۷۳), Management: Tasks, Responsibilities, Practices, Harper & Row, New York.