

خروج از بن بست با حمایت از خلاقیت و نوآوری

عادل نجفی افزایش روزبه روز جمعیت در شهرها و کلان شهرها و بالا رفتن سطح توقع شهروندان موجب شده است شهرداری ها دامنه فعالیتشان را گسترش دهند. همین امر سبب شده است برخی فرایندهای پیچیده و تکراری برای پاسخ به این نیازهای متفاوت، مدیریت شهر را پیچیده و گاه درگیر بن بست کند. تجربه نشان می دهد بهترین نسخه برای خروج از این بن بست، استفاده از ظرفیت خلاقیت و نوآوری شهروندان و استارتاپ ها به عنوان گروه های کوچک، چابک و کم هزینه است. در این راستا، توسعه و به کارگیری روزافزون فناوری های اطلاعاتی فرصتی برای مدیران شهری فراهم کرده است تا زمینه های مشارکت شهروندان را افزایش دهند. این تعاملات الکترونیکی و غیرالکترونیکی نوآورانه شهرداری ها با شهروندان می تواند با توجه به رویکردها، انتظارات و بسترهای هر شهر متفاوت باشد؛ اما در نهایت موجب بازی بردبرد برای همه بازیگران این زیست بوم شهری خواهد شد.

گزارش

چرا مدیریت شهری به نوآوری نیاز دارد؟

این روزها در کنار وظایف مرسوم، شهرداری ها موظف اند با پیشرفت های فناوری همراه شوند تا کیفیت زندگی شهروندان خود را ارتقا دهند. تلاش برای به کارگیری راهبردهای نوآورانه در مدیریت شهری به کارآمدی و بهینه سازی فرایندهای اجرایی در شهرها کمک شایانی می کند. در واقع این موضوعی اثبات شده است که اجرای نوآوری های فناورانه در بخش خصوصی توانسته است آن ها را بسیار چابک تر و موفق تر کند و مشکلات زیادی را با کمترین هزینه از پیش پای آن ها بردارد و این را باید معجزه نوآوری دانست. در این راستا، استفاده خلاقانه از فناوری در شهرداری ها و دولت های محلی می تواند موجب روان سازی فرایندهای کاری، تسریع ارتباطات میان نمایندگان بخش عمومی و شهروندان شود و نیز با جمع آوری داده موجب تصمیم گیری های آگاهانه شود که سرانجام آن حکمرانی کارآمد و مؤثر است.

مدیریت شهری چگونه می تواند به استقبال نوآوری برود؟

بدون تردید، فناوری کلید ورود شهرداری ها به عصر نوآوری است. از پشتیبان گیری ایمن از داده های شهروندان روی پایگاه های داده ابری تا ایجاد امکان ثبت درخواست ها و پیگیری الکترونیکی امور توسط شهروندان در سامانه های آنلاین شهرداری ها و داده ها اقدام عملی دیگر، نشان می دهد که زیرساخت های دیجیتال برای تحقق نوآوری و ارتقای حکمرانی ضروری هستند. در این روند هر چند مدیران شهری و سازمان های تابع آن ها به جمع بندی برای اقدام رسیده باشند، همراهی بدنه سازمان که در باره شهرداری ها از کارکنان تا همه ذی نفعان مانند شهروندان، گردشگران و... را شامل می شود، از مهم ترین چالش هاست. برای این منظور، در ادامه چهار راهبرد پیشنهادی مؤسسه GovPilot، مشاور تحول دیجیتال شهرداری ها و دولت های محلی در ایالات متحده را مرور می کنیم.

اجرای نوآوری های فناورانه در بخش خصوصی توانسته است آن ها را بسیار چابک تر و موفق تر کند و مشکلات زیادی را با کمترین هزینه از پیش پای آن ها بردارد

شناسایی نیازها

نرم افزارها و سامانه های شهری برای سهولت و تسریع پیگیری امور توسط کارکنان و شهروندان طراحی شده اند. برای تحقق حداکثری کارایی آن ها، پیش از طراحی سازوکارهای متعدد و به روز رسانی های نرم افزاری، چالش ها و سوژه هایی را شناسایی کنید که بزرگ ترین مشکلات را برای حوزه های مختلف شهری به همراه دارند. مدیران شهری باید با بررسی دقیق، فرایندهایی را که انجام آن ها موجب تأخیر در انجام امور می شود، شناسایی و حذف یا جایگزین کنند تا از اتلاف وقت و انرژی ذی نفعان جلوگیری شود. مدیران باید با برگزاری جلسات متعدد درون سازمانی و ورکشاپ های مسائل، نقاطی را که می شود در آن تغییرات مثبت ایجاد شود، شناسایی کنند و از تغییرات پیاپی و بی دلیل خودداری کنند.