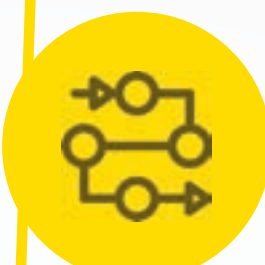


بازنگری در فرایندها

استفاده از ظرفیت شهروندان نوآور و استارت‌آپ‌های خلاق، یکی دیگر از برگ‌های برنده پیش‌روی مدیریت‌های شهری است؛ اما هر کسی که تجربه کار با بخش‌های عمومی همچون مدیریت شهری را داشته باشد، چالش‌های تأمین و تدارکات را به خوبی درک می‌کند. طولانی بودن فرایندهای تدارکاتی و حمایتی به‌طور خاص برای شهروندان نوآور و استارت‌آپ‌ها که در مقایسه با رقبای بزرگ‌تر با چالش‌های محدودیت منابع روبه‌رو هستند، بسیار مهم است. دولت محلی ایالت کالیفرنیا و شهرداری‌های تابع آن از جمله نمونه‌های موفق در بازنگری این فرایندها به‌شمار می‌آید. آن‌ها با طراحی فرم‌های درخواست ایده‌های نوآورانه (RFI2)، فرایند جدید تأمین و تدارکات را آغاز کردند که به جای مطالبه منابع مالی و تمرکز بر درآمدزایی از خدمات، در ابتدا به دنبال طراحی راهکارهای توسعه محور است. این فرم‌ها را کارگروه‌های متشکل از ذی‌نفعان بخش عمومی، تأمین‌کنندگان و فعالان بخش خصوصی بررسی می‌کنند تا دلایل کافی برای کارآمدی طرح پیشنهادی در پاسخ به مسئله مدنظر طراحان تأمین شود. این مسیر در حقیقت شیوه تدارکاتی سنتی را که در آن نهادهای عمومی بایک‌الگوی ثابت سازمانی به سراغ ایده‌های نوآورانه می‌رفتند، معکوس می‌کند. انعقاد قراردادهای مبتنی بر عملکرد، قراردادهای چندفروشنده یا حتی ایجاد یک سازمان مستقل برای تمرکز بر ایده‌های نوآورانه که تابع قوانین مرسوم نباشد، می‌تواند از دیگر گزینه‌های مدیران شهری برای بازنگری در فرایندهای حمایتی از ایده‌ها و شهروندان نوآور باشد.



انعقاد قراردادهای مبتنی بر عملکرد، قراردادهای چندفروشنده یا حتی ایجاد یک سازمان مستقل برای تمرکز بر ایده‌های نوآورانه که تابع قوانین مرسوم نباشد، می‌تواند از دیگر گزینه‌های مدیران ایده‌ها و شهروندان نوآور باشد



با آزادسازی اطلاعات و ایجاد امکان دسترسی عمومی به داده‌های شهری، شوراهای شهر و دولت‌های محلی می‌توانند زمینه نوآوری ذی‌نفعان خود را با ایفای نقش فعال در مدیریت شهری تضمین کنند

شجاعت تجربه

دولت‌های محلی و شهرداری‌ها در بسیاری از موارد به دلیل فرایندهای راکد و پافشاری بر اقدامات ایمن از انجام هرگونه ریسک در اقدامات نوآورانه خودداری می‌کنند و عملاً باعث شکست طرح می‌شوند؛ اما تبدیل شدن به یک مدیریت شهری نوآور نیازمند شجاعت مدیران برای گام برداشتن در مسیرهای جدید با رویکردهای متفاوت در فرایندهای شهری است. بدون تردید انتخاب راهکارهایی برای کاهش ریسک و انتخاب مسیرهای حساب شده همواره معقولانه‌ترین گزینه است؛ اما ریسک‌پذیری و ایجاد فرصت آزمون و خطا برای تحقق نوآوری الزامی است.

آزادسازی اطلاعات

افزایش جمعیت و توسعه شهرها در حالی با سرعت فزاینده در حال وقوع است که منابع زیستی و خدماتی مدیران شهری روبه‌کاهش است. شهرها به‌مثابه موجودات زنده همواره در حال رشد هستند و افزایش فشار بر زیرساخت‌ها و فرسودگی خدمات ارائه شده از سوی آن‌ها به شهروندان، می‌تواند لحظه به لحظه مدیریت شهرها را با ریسک‌فروپاشی روبه‌رو کند. در گذر زمان، بخش‌های زیادی از خدمات شهری و زیستی مورد نیاز شهروندان از سوی بخش خصوصی در حال تأمین است، اما کلان‌شهرها همچنان به‌مشارکت بیشتر بخش خصوصی برای پاسخگویی به درخواست‌های متنوع شهروندان نیاز دارند. برای تأمین پایدار نیازهای روزافزون شهروندان به‌ویژه با توجه به محدودیت منابع، شوراها و مدیران شهری باید به نوآوری در استفاده از داده‌های در اختیار خودشان روی بیاورند. به عبارت دیگر، در دنیای امروز استفاده مؤثر از این داده‌ها فقط به توانمندسازی شهروندان از طریق افزایش آگاهی عمومی، خودکارسازی و دیجیتالی سازی فرایندها محدود نمی‌شود، بلکه مدیران شهری باید ارتقای مهارت‌های شهروندان را نیز با هدف ایجاد پایداری خدمات دنبال کنند. مدیران شهری در گذر زمان انبوه داده‌های لحظه‌ای و متنوعی را نزد خود نگهداری کرده‌اند که می‌تواند منشأ خلق دارایی‌های مولد شود، مصرف انرژی را کم کند یا مشارکت عمومی در افزایش تاب‌آوری را بهبود ببخشد. با آزادسازی اطلاعات و ایجاد امکان دسترسی عمومی به داده‌های شهری، شوراهای شهر و دولت‌های محلی می‌توانند زمینه نوآوری ذی‌نفعان خود را با ایفای نقش فعال در مدیریت شهری تضمین کنند. در مجموع، همان‌طور که اشاره شد، مدیران شهری و شهرداری‌ها ابزارهای متنوعی برای تقویت روحیه نوآوری در اختیار دارند. اقدامات ابتکاری مانند بودجه‌ریزی اشتراکی، پنل‌های مشورتی یا حضور شهروندان و کارگروه‌های جمعی از جمله اقدامات تجربه‌شده در شهرهای مختلف جهان است که در سایه ایجاد فرصت برابر برای حضور شهروندان و شفافیت کارگزاران می‌تواند به توانمندسازی شهروندان، افزایش مشارکت و سرانجام نوآوری آن‌ها منتهی شود. در مسیر ایجاد چنین فضایی که حامی ابتکارات و نوآوری‌های شهروندان است، مدیران شهری نیز می‌توانند تغییرات مورد نیاز را با همراهی افکار عمومی پیاده‌سازی کنند و کیفیت زندگی شهروندان را ارتقا دهند.

