



## شهر از مسیر یک دفتر می گذرد

### مشارکت بیش از ۸۰ دستگاه اجرایی در گردآوری آمارنامه ۱۴۰۱



وجیهه حسینی  
مسئول امور انتشار اطلاعات

در حوزه مدیریت شهری که ترکیبی از شرایط و پدیده های مختلف اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، امنیتی، فرهنگی و... است، وجود آمار و اطلاعات صحیح در حوزه های مختلف، روشن کننده مسیر برای ترسیم برنامه ریزی آینده شهرها و اولویت بندی موضوعات مورد نیاز تصمیم گیری است. بر همین اساس است که بنا به مصوبه شورای اسلامی شهر و با همکاری

کلیه دستگاه های اجرایی شهر آمارنامه شهر مشهد از سال ۱۳۷۹ تهیه می شود. نظر به اینکه هدف از تدوین آمارنامه، گردآوری و در اختیار قرار دادن آمار مورد نیاز ذی نفعان از جمله مدیران شهری، شهروندان، پژوهشگران، مجاوران و زائران است. در سال ۱۴۰۱ محتویات دقیق آمار و اطلاعاتی شهر با مشارکت بیش از ۸۰ دستگاه اجرایی شهر تهیه شد. حالانیز در اختیار داشتن آمار دقیق و به روز، این امکان را می دهد که ضمن کمک برای تصمیم گیری لحظه ای مدیران شهری، زمینه ارائه آمارهای برخط و ثبتی رانیز در کمترین زمان ممکن فراهم سازد.



دراقتدار مختلف جامعه و ترویج تفکر و روحیه کارآفرینی میان شهروندان در سال ۱۳۹۹ کارخانه نوآوری شهری را در محل کارخانه متروکه کوکاکولا به بهره برداری رساند. نهایتاً پس از گذر و قوس های فراوان و با حمایت شهردار و شورای ششم اسلامی شهر مشهد در مرداد ۱۴۰۲ «دفتر خلاقیت و نوآوری شهری» از دل تغییر نام اداره کل آمار، پژوهش و مطالعات راهبردی با تغییر رو بگرد شهری، بیرون آمد تا بتواند تأثیرگذاری خود را در زیست بوم نوآوری شهری بیشتر کند.

طریق شرکت های دانش بنیان مجوزهایی داد و در همین راستا اولین «مرکز نوآوری شهری» افتتاح شد. این مرکز در مدت فعالیت خود تلاش داشت ضمن ایجاد بسترهای خلاقیت و نوآوری در گروه های مختلف جامعه و شهروندان، از کسب و کارهای مرتبط در این حوزه نیز حمایت کند و از این مسیر، رشد و توسعه شهر را رقم بزند. در همین راستا ابتدا گروهی تحت عنوان «شهر خلاق» در معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری شکل گرفت و سپس با هدف ایجاد بستر خلاقیت و نوآوری

### مهم ترین اقدامات یک ساله رصد خانه شهری مشهد

- ✗ برگزاری ۱۲۰ بازدید و نشست با دستگاه های اجرایی، دانشگاه ها و مجموعه شهرداری با هدف آگاه سازی از پتانسیل های رصد خانه شهری و بهره گیری حداکثری از آن و هماهنگی به اشتراک گذاری داده ها
- ✗ تعامل با پارک های علم و فناوری خراسان و دانشگاه فردوسی، برای جلب همکاری شرکت های دانش بنیان
- ✗ نشست و هماهنگی با حوزه های تخصصی برای برخط سازی اقلام آمار و اطلاعاتی بر اساس اولویت بندی انجام شده (انتقال به انبار داده، برخط سازی و تهیه داشبورد هادر هماهنگی با سازمان فاوا که در حال انجام است)
- ✗ هماهنگی برای راه اندازی مرکز داده های زیارت در رصد خانه
- ✗ به روزآوری سایت رصد خانه شهری برای دسترسی بهینه ذی نفعان
- ✗ ابلاغ شیوه نامه بازدید رصد خانه شهری برای سهولت تعامل ذی نفعان
- ✗ تهیه آمارنامه تعاملی سال ۱۴۰۱ شهر مشهد
- ✗ تدوین کتابچه معرفی رصد خانه شهری مشهد

### نقش مؤثر نظرسنجی و کیفیت سنجی در ارائه خدمات



احمد نوفرستی  
مسئول امور داده کاوی  
موضوعی و موضعی

یکی از مهم ترین اهداف سازمان های مختلف ارائه خدمات متنوع گسترده و بدون نقص به مشتریان و مخاطبان خود و جلب رضایت آن هاست. برای دستیابی به این مهم شناسایی، اولویت بندی و شناخت عوامل مؤثر بر افزایش رضایت شهروندان و زائران، برای شهرداری مشهد از اهمیت بسزایی برخوردار است. نظرسنجی می تواند یک روش تحقیق مؤثر برای موضوعات مختلف باشد، به ویژه برای مواردی که شامل اندازه گیری نگرش ها، نظرات و رفتارهای افراد یا گروه هاست. به عبارت دیگر نظرسنجی به عنوان روشی برای جمع آوری اطلاعات در زمینه های مختلف به شما کمک می کند در مورد ویژگی ها، ترجیحات، نظرات یا عقاید گروهی از افراد اطلاعات درست تری کسب کنید. در عرصه کنونی شهرداری متولی اصلی مدیریت شهری به ویژه در کلان شهرهاست، چرا که نقشش نسبت به سایر دستگاه ها و سازمان های ذی ربط در مدیریت شهری، بسیار برجسته تر است. در کنار انجام طرح های نظرسنجی، بررسی کیفیت خدمات و تجهیزات شهری یکی از امور ضروری و لازم الاجراست که به صورت خاص به افزایش رضایتمندی شهروندان منجر می شود. شهرداری مشهد در همین خصوص مطالعات زیادی برای تدوین پرسش نامه های استاندارد برای انجام نظرسنجی و چک لیست های استاندارد برای بررسی کیفیت خدمات خود انجام داده است. نمونه اش تهیه ۵۲ طرح نظرسنجی و کیفیت سنجی خدمات در سال جاری است که با بهره گیری از تیم های دانشگاهی در حوزه های فرهنگی، خدمات شهری، حمل و نقل و عمران تهیه شده است.

