

## وقتی مردم یاد می‌گیرند «ریشه» مسائل محله‌شان را پیدا کنند

نخستین کمپ مسئله‌یابی شوراهای محلات در ۹ منطقه مشهد برگزار شد

تحلیلگر» مدیریت شهری، تبدیل نماید و تغییر نگاه از «مطالبه‌گری» به «تحلیلی‌گری محلی» را تثبیت نماید.

اما این مدل چگونه اجرا شد؟ در کارگاه‌های نیم‌روزه، اعضای شوراهای محلات با تکنیک‌های استاندارد مسئله‌یابی مانند طوفان فکری برای طرح مسائل و نمودار علت و معلولی (استخوان ماهی) برای ریشه‌یابی آشنا شدند. این ابزارها که توسط تیم تخصصی دفتر به بوم‌محله‌های مشهد اقتباس شده بود، به شهروندان امکان می‌داد از توصیف ساده مشکلات فراتر بروند و لایه‌های پنهان هر مسئله را کشف کنند.

دست‌آورد این رویکرد فراتر از انتظار بود. سطح بالای درک تحلیلی اعضای شوراهای حضور پرشور و مستمر آنان از ابتدا تا پایان برنامه، نشان داد سرمایه اجتماعی عظیمی در محلات وجود دارد که تنها نیازمند «روش» و «ابزار» است، نه دیکته‌کردن راه حل از بالا. این رویدادها اثبات کرد که طراحی فرایندهای مشارکتی خلاقانه توسط نهادی متخصص مانند دفتر خلاقیت و نوآوری شهری، می‌تواند کیفیت تعامل شهروندان با مدیریت شهری را به سطحی کاملاً جدید ارتقا دهد. از دیگر نقاط قوت این کمپ‌ها می‌توان به «ایجاد بستر تعامل مستقیم میان مردم، کارشناسان و متخصصان شهری» و «تغییر گفتمان از مطالبه صرف به مشارکت در حل مسئله» اشاره کرد.

همیشه گفتن «چیزی درست نیست» کافی نیست. مهم‌تر از آن، فهمیدن «چرا درست نیست» است. این اصل ساده اما مغفول مانده، هسته اصلی رویکردی است که دفتر خلاقیت و نوآوری شهری شهرداری مشهد در دستور کار خود قرار داده است. تجربه نشان می‌دهد ساکنان محلات، عمیق‌ترین آگاهی را از کاستی‌های محل زندگی خود دارند، اما اغلب فاقد ابزار و روشی ساختاریافته برای ریشه‌یابی مسائل هستند. نتیجه این خلأ، انباشتی از مطالبات سطحی، پراکنده و بعضاً غیرکارشناسی است که نه به بهینه‌سازی منابع کمک می‌کند و نه منجر به حل پایدار مشکلات می‌شود.

این دفتر با طراحی و اجرای نخستین دوره «کمپ مسئله‌یابی شوراهای محلات» در نیمه دوم سال ۱۴۰۴، تلاش کرد این خلأ را پر کند. این رویدادها که در ۹ منطقه مختلف شهر و با همکاری دبیرخانه شوراهای اجتماعی محلات، مناطق شهرداری و با مشارکت اعضای شورای محلات ۱۰۵ محله شهری برگزار شد، حاصل یک بازاندیشی روش شناختی در مدیریت مشارکتی شهر بود و تلاش نمود تا با ارائه مدلی نوین، احساس نارضایتی را به داده‌ای قابل تحلیل و یک شهروند صرفاً معترض را به «همیار



غلا مرزوق عباس‌زاده



سید مجتبی برادران محسنیان

مسئول امور نظام پیشنهادها

## طلیحه‌دار تحول سازمانی با هدف ارتقای نوآوری و هم‌افزایی

«ساعت خلاقیت» با اتکا بر رویکردهای نوین یادگیری تجربی و مشارکتی، تجربه‌ای متمایز را برای کارکنان شهرداری مشهد فراهم آورد. این برنامه، فراتر از انتقال صرف دانش، با ایجاد فضایی پویا و الهام‌بخش، کارکنان را به کاوش، پرسشگری و خلق ایده‌های نو ترغیب نمود. روش‌های به‌کاررفته در این رویداد، ترکیبی نوین از تکنیک‌های خلاقیت‌سنجی و خلاقیت‌پروری بود؛ از نمایش انیمیشن‌های کوتاه و تأثیرگذار با هدف شکستن الگوهای فکری رایج، تا اجرای تست DISC برای شناخت بهتر تیپ‌های شخصیتی و سبک‌های کاری و بهبود تعاملات درون سازمانی. جلسات

پویای ایده‌پردازی گروهی با هدایت تسهیلگران متخصص، بازی‌های تیمی طراحی شده برای تقویت همکاری و همدلی، و همچنین معرفی کتاب‌های الهام‌بخش در حوزه خلاقیت و نوآوری، همگی در کنار هم، فضایی سرشار از تعامل سازنده و الهام‌بخشی را ایجاد کردند. این محیط پویا، کارکنان را تشویق می‌کرد تا با ذهنی باز و رویکردی خلاقانه به چالش‌های روزمره شغلی خود بنگرند.

«ساعت خلاقیت» با اجرای دقیق و هدفمند، در پی تحقق تأثیرات چندوجهی و ماندگاری بر سطوح مختلف سازمانی است. یکی از اهداف کلیدی این رویداد، افزایش سطح خلاقیت کارکنان، هم در ابعاد فردی و هم در قالب تیم‌ها بوده است، که این امر به نوبه خود، به بهبود انگیزش شغلی کارکنان و تقویت حس تعلق سازمانی آن‌ها منجر می‌گردد. تحقق مهارت‌های کار تیمی و توانایی همکاری مؤثر میان واحدهای مختلف، دست‌آورد دیگری است که باعث بهبود روابط بین فردی می‌شود و زمینه را برای هم‌افزایی بیشتر فراهم می‌آورد. تجربه همکاری نزدیک در بازی‌های تیمی و جلسات ایده‌پردازی، به طور محسوس روابط بین فردی را تقویت می‌کند و زمینه را برای اجرای پروژه‌های چندوجهی تسهیل می‌نماید. در نتیجه، کارکنان قادر خواهند بود با رویکردی روشمند و خلاقانه‌تر با چالش‌های سازمانی مواجه شوند و توانایی تجزیه و تحلیل مسائل از زوایای مختلف و یافتن راه‌حل‌های نوآورانه در آن‌ها تقویت گردد. در بلندمدت، این رویکرد به بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان و بهینه‌سازی فرایندهای داخلی شهرداری یاری می‌رساند. این برنامه، سرمایه‌گذاری هوشمندانه‌ای برای آینده ارائه خدمات شهری محسوب می‌شود.



تعداد پیشنهاد های مصوب	تعداد پیشنهاد های دریافتی	سال
۲۵۲	۲۷۳۸	۱۴۰۰
۱۶۰	۲۱۵۱	۱۴۰۱
۲۰۶	۲۰۲۱	۱۴۰۲
۲۰۷	۲۲۰۰	۱۴۰۳
۶۶۰	۵۹۳۹	۱۴۰۴