



## اینجا نمره مدیریت شهر را می بینید

تجربه موفق «بوستون» با رصد لحظه‌ای خدمات شهری در داشبورده آنلاین «CityScore»

### + نمره خدمات

«CityScore» کیفیت خدماتی را می‌سنجد که گردانندگان شهر به شهروندان خود ارائه می‌کنند. بایستی ویرسده فرایندهای شهر، نه تنها مشکلات بهتر شناسایی و اصلاح می‌شوند که شهروندان هم فرصت پیدایمی کنند بیشتر با مدیران در تماس باشند. برای نمونه در بخش اطلاعات مربوط به نصب علائم راهنمایی و رانندگی آمده است: «اینکه بتوانیم داده‌ها را هر روز در CityScore ببینیم به ما این امکان را می‌دهد که مسائل را سریع تر از گزارش‌های سنتی شناسایی کنیم. از زمان راه‌اندازی CityScore، بیش از ۸۸ درصد موارد نصب علائم به موقع صورت گرفته است. در واقع نصب تابلو تنه‌دار ۶ ماهه ۲۵ درصد افزایش یافت!»

### + چطور؟

حس‌گرها برخی از داده‌ها را به‌طور خودکار جمع‌آوری می‌کنند؛ مانند درصد اتوبوس‌هایی که به موقع به ایستگاه می‌رسند. در موارد دیگر کارگران شهری هنگامی که کاری را به پایان می‌رسانند، از دستگاه‌های تلفن همراهشان برای ضبط و ثبت کردن اطلاعات استفاده کرده و نمودارهای هدف این داده‌ها را به‌طور خودکار جمع می‌کنند. به این ترتیب نمرات روزانه، هفتگی، ماهانه و سه‌ماهه هر حوزه خدمتی محاسبه می‌شود.

### + اشتراک‌گذاری مدلی موفق

در GitHub نسخه منبع باز پلتفرم City Score برای اتخاذ و تطبیق با سایر مناطق و شهرها در دسترس قرار دارد تا دیگر شهرها هم بتوانند از این مدل بهره‌برده و با فرصت‌هایی که ایجاد می‌کنند، مشارکت شهروندان را بالاتر برده و خدماتشان را به شهروندان نیز بهبود بخشند.

پژمان دولت‌آبادی «CityScore» ابتکاری است برای اطلاع دادن سلامت لحظه‌ای کلی شهر به شهردار و مدیران شهری بوستون. این داشبورده آنلاین با جمع‌آوری معیارهای کلیدی مدیریت شهر بوستون، آن‌ها را به یک عدد تبدیل می‌کند و به این ترتیب، مسئولان شهر می‌توانند در لحظه شرایط ۲۴ منطقه شهر را در حوزه‌های مختلف رصد کنند؛ نمرات زیر ۱ نشان می‌دهد که عملکرد پایین‌تر از هدف است و نمرات بالاتر از ۱ نشان می‌دهد که عملکرد از هدف فراتر رفته است. فرضاً امتیاز کلی شهر بوستون در ۳۰ فروردین عدد ۱،۱۳ است که از میانگین ۲۳ حوزه مختلف به دست می‌آید.

همانطور که وضعیت لحظه‌ای شهر در حوزه‌هایی چون عملکرد مرکز تماس اضطراری ۳۱۱، جمع‌آوری زباله، نگهداری به موقع پارک‌ها، مرمت به موقع چاله، نصب به موقع علامت هشدار، روشنایی به موقع خیابان، نگهداری به موقع درخت، نظرسنجی رضایت از خدمات شهری و حتی تعداد قتل، تیراندازی و حملات با چاقو برای همه قابل رؤیت است. شهروندان می‌توانند روزانه عملکرد و پیشرفت مدیران شهری را ببینند و از این طریق به آن‌ها امتیاز دهند.

## ده‌گونه نوآوری



مسعود بزم‌آرا شاید شما هم دیده باشید که کسب و کار نوپایی خیلی سریع گل می‌کند یا سازمانی قدیمی بایک تغییر مجدد ابرسازبان‌های افتد؛ در بیشتر مواقع وقتی از بیرون نگاه می‌کنید، می‌گویید کار جدیدی نکرده است! یا شبیه فلان سازمان عمل کرده یا محصول جدیدی ندارد!

اما اگر این‌گونه است، چرا موفق شده است؟ ممکن است علت بعضی از این موفقیت‌ها را استفاده و کمک گرفتن از فلان فرد خلاق بدانیم و ماهم به فکر استفاده فردی باهوش و خلاق بیفتیم. در عمل هم چنین فردی را استفاده می‌کنیم اما ایده‌های بسیارش به نتیجه نمی‌رسد و این باور غلط در ماسکل می‌گیرد که پروژه‌های نوآوری محکوم به شکست هستند.

پاسخ چنین پرسش‌ها و شکست‌هایی را به همراه دلیل موفقیت خیلی از کسب و کارها، می‌توانید در کتاب «ده‌گونه نوآوری» بیابید. نویسندگان این کتاب، نوآوری را به محصول یا خدمتی که ارائه می‌دهید، محدود نمی‌دانند، آن‌ها می‌گویند نوآوری می‌تواند در بخش کوچکی از فرایند سازمان اتفاق بیافتد اما صدای آن بلند باشد و به گوش همه مخاطبان برسد. آن‌ها با سال‌ها تحقیق و زیر ذره بین بردن سازمان‌ها و نمونه‌های مختلف، ده‌گونه متفاوت از نوآوری و ترکیبات مختلف آن را - به صورتی ساده و کاربردی - به شما ارائه می‌کنند. شما با خواندن این کتاب می‌آموزید که با قاعده‌مند کردن راه‌های خلق و ارائه ایده‌ها و به نتیجه رساندن آن‌ها، می‌توانید میزان موفقیت پروژه‌های نوآوری و کسب و کار خود را تا حد زیادی افزایش دهید.

تأکید مهم کتاب «ده‌گونه نوآوری» این است که «نوآوری، محصول خلاقیت فردی نیست و نتیجه کار تیمی و اجرای روشمند آن است» و همین جاست که اهمیت نقش رهبر گروه نیز بیان می‌شود. البته مخاطب این کتاب باید درک مناسبی از اجزای مدل کسب و کار و سازمان و مفاهیم خلاقیت داشته باشد تا بتواند از روش‌ها و قاعده‌های این کتاب بهره‌کافی ببرد.

### نویسندگان:

لری کیلی، رایان پیکل، برایان کوئین و هلن والترز

### مترجمان:

بابک وطن دوست، رضا قنبرزاده میاندی و سینا فخارمنش

### انتشارات:

آریانا قلم