



## نظام ایده پردازی قالبی نوین جهت مشارکت شهروندان – نمونه موردی سامانه

### ایده شهر مشهد

سعید قاسمی<sup>۱</sup>، مرتضی عطایی نژاد<sup>۲</sup>،

<sup>۱</sup> مدرس دانشگاه، کارشناس ارشد برنامه ریزی فرهنگی

<sup>۲</sup> مدرس دانشکده فنی مشهد شهید محمد منتظری، مسئول دبیرخانه نظام ایده پردازی گروه مشاوران جوان شهرداری مشهد،

mata1367@yahoo.com

#### چکیده

امروزه شهرداری‌ها اولویت اول خود را توسعه سرمایه اجتماعی می‌دانند. چرا که اگر سرمایه اجتماعی و همراهی مردم شهری در سطح مطلوب نباشد، تحقق کلیه برنامه‌ها در عرصه‌های گوناگون با چالش‌های اساسی مواجه خواهند شد. از بهترین ابزارها جهت افزایش سرمایه اجتماعی موضوع مشارکت است که در این حوزه نیز قالب‌های متعددی چون مشارکت مالی، مشارکت در ساخت و ساز، مشارکت در آذین‌بندی‌ها و ... وجود دارد. اما مشارکت شهروندان در قالب پیشنهاد موضوعی است که کمتر به آن توجه شده و هر جا سخن از نظام پیشنهادها مطرح می‌شود کارکنان به عنوان مخاطب شناخته می‌شوند. در مقاله حاضر به موضوع مشارکت فکری شهروندان می‌پردازیم، که از این پس نام نظام ایده پردازی بر آن اطلاق می‌شود. نظام ایده پردازی در واقع نظام پیشنهادهایی است که دارای شاخصه‌های جدیدی بوده و ضمن توجه به ارتقای بهره‌وری در فعالیت‌ها، ارتقای سرمایه اجتماعی را در شهرها دنبال می‌کند. از جمله محصولات نظام ایده پردازی می‌توان به مواردی چون ارتقای آگاهی شهروندان، ارتقای حس تعلق، ارتقای روحیه تغییرپذیری، ارتقای روحیه همکاری با شهرداری و همراهی مردمی، انتقال نیازها، دغدغه‌ها و اولویت‌های مردم به مدیران شهری و ... اشاره نمود. کلمات کلیدی: ایده پردازی شهروندان، خلاقیت شهروندان، مشارکت فکری در شهرها، ایده، برنامه ریزی شهری، نظام ایده پردازی، مشارکت شهروندان



## ۱- مقدمه

مشارکت شهروندان در حوزه فکر، اندیشه و برنامه ریزی شهری نه تنها زمینه تاثیر گذاری تلاش های مدیران شهری را فراهم می کند، بلکه به عنوان یک حق بدیهی برای شهروندان نیز قابل بررسی است. شهروندان مالکان حقیقی شهرها محسوب می شوند و طبیعتاً در مدیریت آن و تصمیماتی که در آینده شهر تاثیر گذار است شریک باشند. اما تا کنون تنها مسیری که به شکل ساختار یافته برای ارتباط مدیران و شهروندان وجود دارد مراکز روابط عمومی و سامانه ۱۳۷ می باشد. حال آنکه تمرکز این سیستم ها بر موضوع درخواست های شهروندان و شکایات و انتقادات بوده است. از طرفی تفاوت معنا داری میان ایده و پیشنهاد وجود دارد، از این جهت که ایده فکر اولیه، خام و نپخته ای است که در اولین مواجهه با مسئله به ذهن می رسد. در حالی که پیشنهاد از سطحی بالاتر برخوردار بوده و مواردی چون کاربرد، مزایا، اسناد اولیه قابلیت اجرا و منطقی بودن را داراست. بدیهی است کارکنان به دلیل سطح شناخت از مسائل پیش روی مدیریت شهری توانمندی ارائه پیشنهاد را خواهند داشت. اما جذب پیشنهاد با این ویژگی ها از شهروندان منطقی به نظر نمی رسد. بلکه شهروندان با ارائه ایده های شاید اولیه خود می توانند فضایی با شاخصه های طوفان مغزی را پدید آورند که موثر بودن این تکنیک در حل مسائل بر کسی پوشیده نیست. در همین راستا در گذشته تلاش هایی جهت راه اندازی سیستم ایده پردازی شهروندان صورت گرفته است که هیچ یک توفیق چندانی کسب نکرده اند. در این مقاله به برخی از این دلایل اشاره می کنیم و طی آسیب شناسی صورت گرفته ویژگی هایی را جهت موفقیت طرح ایده پردازی شهروندان پیشنهاد می کنیم.

## ۲- تعریف مفاهیم اولیه مورد نیاز

### ۱-۲- مشارکت

همکاری واقعی گروهی از افراد به صورت داوطلبانه و آگاهانه، جهت رسیدن به یک یا چند هدف مشخص را مشارکت گویند.

### ۲-۲- ایده

ایده تفکری به رشته تحریر آمده است که راه حلی نو برای مسئله ای مطرح می نماید. در تعریف کلاسیک آمده است که ایده "آن" است که در ذهن رخ می دهد و نمی تواند ما به ازای در بیرون داشته باشد. بطور کلی برای ایده ها سه ویژگی مطرح می کنند:

الف) خلاقانه باشد

ب) نو باشد

ج) مبتنی بر حل مسأله باشد.

### ۲-۳- مدیریت شهری

به طور کلی مدیریت شهری عبارت از سازماندهی عوامل و منابع برای پاسخگویی به نیاز های ساکنان شهر است و باتوجه به اینکه مدیریت شهری یک مفهوم فراگیر است لذا بیش از حیطة ی کالبدی شهر را در بر می گیرد و هدف از آن تقویت سازمانهای دولتی و غیر دولتی برای شناسایی برنامه ها و سیاست های گوناگون و پیاده سازی آنها به منظور حل کردن چالشی است که مدیریت شهری با آن مواجه است. ایجاد ساختار مالی و مدیریت مالی، ارائه سرپناه، خدمات شهری اصلی و امکانات اصلی، ایجاد نظامهای اطلاعات شهری، تقویت بخش غیر رسمی در شهرها و تقویت توان نهاد های شهرها شامل کارکرد شهرداری ها رایج ترین موضوعات در شهرهاست. البته معمولاً اصطلاحات یا ترکیباتی نظیر "مدیریت شهرداری"، "مدیریت شهری" و نام "شهرداری" بر آن اطلاق می شود {دبیر اجرایی کمیسیون UNCHS، ۳۷۳، ۳-۴}



آنچه که نیاز است در اینجا مورد توجه قرار گیرد تفاوت نگاه در مدیریت شهری می باشد. در برخی از نقاط دنیا مدیریت شهری به صورت واحد مورد توجه واقع شده است. یعنی شهرداری به عنوان مسئول اصلی مدیریت شهری احاطه ی کامل بر تمامی امور جاری و مرتبط با شهر را دارد. و کلیه امور به شهرداری ختم می شود.

در ایران مدل "شورای شهر - شهردار" مورد استفاده است. به این صورت که مردم از میان خود منتخبینی را به عنوان نماینده خود انتخاب و شورای شهر را تشکیل می دهند. شورای شهر نیز موظف است به نمایندگی مردم شهردار را انتخاب نماید. اما حکومت محلی بر عهده استانداری و فرمانداری می باشد، و شورای اسلامی شهر و شهردار باید زیر نظر حکومت محلی فعالیت نمایند. در این مدل شهرداری نقطه محوری در تصمیم گیری های مدیریت شهری نیست، اما به نوعی نقش هماهنگ کننده و پیش برنده را ایفا می نماید. بر این اساس مدیریت شهری در ایران دارای سه سطح کلان می باشد.

### ۲-۳-۱- مدیریت سیاسی - اجتماعی (نهادی)

وظیفه این سطح ایجاد ارتباط و هماهنگی بین سیستم با محیط بیرونی آن و انطباق لازم بین سیاست ها، برنامه ها و خواسته های سیستم با مولفه های کلی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی حاکم بر جامعه است. این سطح مدیریت با سازمان ها و نیروهای سیاسی از قبیل هیئت دولت، مجلس، وزارت کشور، شهروندان، گروه های فشار و جناح های سیاسی و سایر مقامات اجتماعی ارتباط دارد.

### ۲-۳-۲- مدیریت سازمانی و برنامه ریزی

وظیفه این سطح از مدیریت سازماندهی و ایجاد هماهنگی بین عناصر و اجزای درونی سیستم است. به این ترتیب، این سطح مدیریتی به عنوان رابط بین مدیریت سیاسی - اجتماعی با مدیریت اجرایی و فنی و تغذیه کننده کل سیستم عمل می کند.

### ۲-۳-۳- مدیریت اجرایی و فنی

این سطح مدیریتی موظف به انجام فعالیت های عملی، تحقیقاتی و عملیاتی لازم برای تحقق و اجرای اهداف برنامه های تدوین شده در سطوح بالاتر است. اتین سطح از مدیریت با کلیه عناصر اجرایی و فنی مستقر در سطح شهر ارتباط دارد. در فصل بعدی با وظایف شهرداری نیز آشنا خواهیم شد.

### ۲-۴- نظام ایده پردازی مدیریت شهری

مجموعه ای مدون و ساختار یافته برای بهره گیری از ایده ها و اندیشه های نوین شهروندان در مسائل شهری

## ۳- طرح مسئله

امروزه کلان شهر ها روز به روز در حال بزرگتر شدن هستند و برنامه ریزان و مدیران شهری دائماً در حال برنامه ریزی جهت بهبود آنها، ایشان شهری بهتر را دنبال می کنند که بر آن بسته به موضوع و شاخصه ها، عناوینی چون شهر سبز، شهر خلاق، آرمان شهر رضوی و ... نام گذاری نموده اند. که البته در این مسیر مسائلی چون ۱- تحولات سریع علم و فناوری در سطح جهان، ۲- رشد جمعیت شهرنشین و نیاز به توسعه پایدار و ۳-افزایش روزافزون پیچیدگی مسائل شهری چالش هایی بزرگ محسوب می شوند.

اما می دانیم که برای رسیدن به شهری بهتر چاره ای جز **تغییر و تحول** نداریم و تغییر و تحول مفهومی که می تواند اثری مثبت را به ارمغان آورد و نیز عکس آن. نقطه آغازین هر تغییری شناسایی نیاز، تعیین مسئله، و یافتن راهکار و ایده ای مناسب برای تغییر است. با این مطلب می توان به این نتیجه رسید که برای دستیابی به شهری بهتر ناچار به ایده پردازی هستیم و سوال اساسی قابل طرح اینجاست که چه کسانی باید متولی ایده پردازی شهر باشند؟ آیا کارکنان و کارشناسان شهری؟ مدیران شهری؟



به سادگی می‌توان دریافت که اگر منابع ایده پردازی شهر که تعیین کننده آینده آن خواهد بود محدود به کارکنان و مدیران شهری کنیم راهی بس سخت و دشوار، و حتی ناممکن در رسیدن به هدف پیش روی خواهیم داشت. چه کسانی برای شناسایی نیازهای شهروندان مستحق تر از خود شهروندان است؟ این یک وظیفه برای شهرداری و شورای شهر به عنوان نمایندگان مردم در مدیریت شهری محسوب می‌شود که زمینه تاثیر گذاری و بهره گیری از ایده های شهروندان را فراهم آورد.

#### ۴- اهمیت مشارکت

در فرآیند مشارکت دو مفهوم داوطلبانه و آگاهانه از اهمیت خاص برخوردار است. چنانچه مردم این آمادگی را پیدا کنند تا نسبت به مسائلی مهم پیرامون، بی تفاوت نبوده و دیدگاه ها و نظرات خود را به سیاستگذاران و برنامه ریزان دولتی و محلی منعکس نمایند؛ هرگونه زمینه سازی و نهادینه سازی جهت مشارکت مردم در اطلاعات، تصمیم سازی ها، تصمیم گیری ها و حتی تا حدودی اجرا، نه تنها امری شایسته بلکه ضروری و واجب می باشد. پایدار شدن تصمیمات، حمایت و همکاری های مردمی، رشد سرمایه اجتماعی، توسعه متوازن و استفاده از دانش ارزشمند افراد، ایجاد خدمات ارزان تر، پرورش نیروی کار، پرداختن به نیازهای واقعی، اطمینان از انجام صحیح امور و ... تنها بخشی از نتایج این حرکت ارزشمند می باشد.

بدیهی است بدست آوردن چنین دست آورد هایی ایجاد می کند تا نسبت به رفع موانع و کاهش مشکلات ناشی از فرآیند های مشارکتی حداکثر اهتمام لازم در برنامه ریزی دقیق و اجرای کارشناسی به عمل آید که لازمه آن، آموزش کارکنان و مدیران جهت طراحی و اجرای برنامه های مشارکتی می باشد.

#### ۵- اهداف نظام ایده پردازی مدیریت شهری

به طور کلی نظام اهداف ایده پردازی در دو دسته قرار می گیرند:

- ارتقای بهره وری
- بهره برداری از پتانسیل بالای شهروندان و اجرای افکار خلاقانه
- ارتقای کیفی خدمات شهرداری
- تبادل دغدغه ها و دیدگاه ها با مدیران شهری و ارتقای اثر بخشی از این طریق
- ارتقای سرمایه اجتماعی
- افزایش حس تعلق در شهر
- راهی برای مطالبه شهروندان از شهرداری
- توسعه همکاری و تعاملات میان مجامع علمی و مدیریت شهری
- شکوفایی و پرورش استعداد ها

#### ۶- تشریح فرایند نظام ایده پردازی

در صورتی که نظام ایده پردازی را به ماشینی تصور کنیم که دارای ورودی هایی بوده و پس از پردازش خروجی هایی را به عنوان محصول ارائه می کند می توان به شکل زیر آن را تشریح نمود:

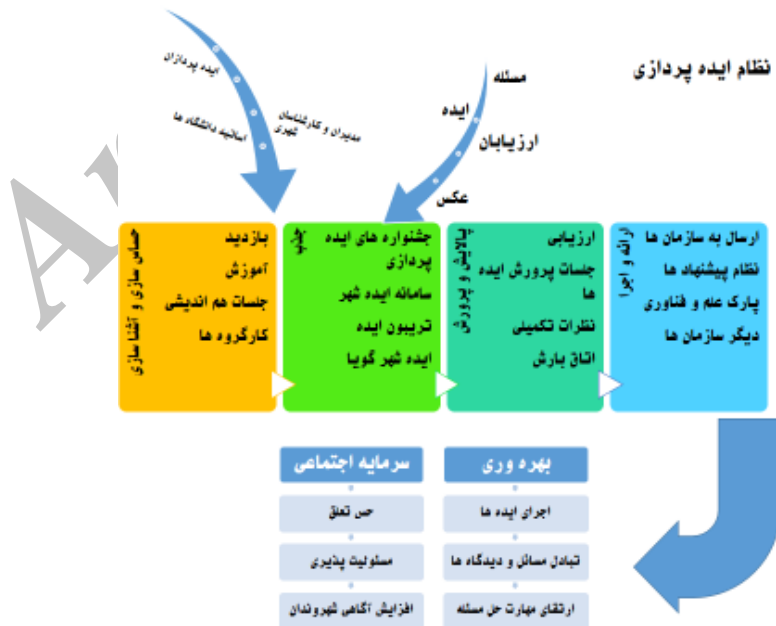


جدول ۱- ورودی ها و خروجی های نظام ایده پردازی

عنوان	منبع (منبع)	نحوه انتقال (پردازش)	مفید (بهره بردار)	هدف (خروجی)
ایده های خلاقانه	شهروندان	ایده ها پس از ثبت توسط کارشناسان طبقه بندی و در اختیار کارکنان و مدیران شهری قرار می گیرد.	مدیران شهری	۱. بهره برداری از پتانسیل بالای شهروندان و اجرای افکار خلاقانه ۲. ارتقای کیفی خدمات شهرداری ۳. افزایش حس تعلق در شهر ۴. ارتقای مهارت حل مسئله کارکنان با مرور ایده های متنوع
مسائل و نیاز ها	شهروندان	در دل هر ایده ای مسئله ای نهفته است.	مدیران شهری	۵. تبادل دغدغه ها و دیدگاه ها با مدیران شهری و ارتقای اثر بخشی از این طریق ۶. سوق دادن فعالیت های پژوهشی به امور و نیاز های مورد نظر شهروندان
مسائل و محدودیت ها و چالش ها	مدیران شهری	از طریق پاسخ به ایده های غیر قابل اجرا با ذکر دلایل	شهروندان	۷. آگاهی شهروندان نسبت به محدودیت ها و ارتقای نگرش آنها نسبت به مدیریت شهری و جلوگیری از قلمداد کاستی ها به کم کاری ها و ناتوانی ها و ...
تجربیات مدیران و کارشناسان شهری	مدیران شهری	از طریق پاسخ به ایده های غیر قابل اجرا با ذکر دلایل	شهروندان	۸. ارتقای آگاهی های شهروندان و توانمند سازی جوانان
داده ها و اطلاعات	مدیران شهری	از طریق پاسخ به ایده ها	شهروندان	۱. راهی برای مطالبه شهروندان از مدیران شهری و تقویت قدرت مردمی ۲. شفاف سازی ۳. تقویت جایگاه نظارتی شهروندان



شکل ۱- چرخه ایده پردازی و نوآوری شهری



شکل ۲ - نمای کلی



## ۷- انواع ایده ها

ایده ها را به دو نوع ذاتی (درونی) و ایده های عرضی (بیرونی) تقسیم می کنند. ایده های ذاتی آن دسته از ایده هایی است که نیاز به یادگیری ندارد و از ابتدا در ذهن انسان وود دارد. امام ایده های عرضی مربوط به تصاویری هستند که منشأ آن ها بیرون از ذهن است و با توجه به محیط پیرامونی شکل می گیرند. به عنوان مثال ترافیک شهری، خدمات شهری، محیط زیست، محیط تحصیل و ... شرایطی را برای هر فرد بوجود می آورد که باعث بروز ایده های جدید در ذهن انسان می شود. بدیهی است همه ایده ها از نظر اهمیت درجه های یکسانی ندارند. برخی ایده ها بسیار با ارزش و مفید بوده و برخی ایده ها هم کم ارزش و به جهت غیر واقعی بودن قابلیت بهره برداری ندارند و برخی ایده ها هم باید اصلاح یا تکمیل شوند و به خودی خود قابل استفاده نیستند. لذا ایده ها را می توان به دو گروه کلی زیر دسته بندی کرد:

➤ ایده های موثر:

ایده های کامل: ایده هایی که برای ثبت یا بهره برداری نیازی به تغییر ندارند.

ایده های ناقص: ایده هایی که لازم است فرآوری شود.

➤ ایده های کم اثر:

ایده هایی هستند که ویژگی های یک ایده خوب را ندارند اما صرف مطرح شدن آن ها ارزشمند است و لازم است ایده پرداز آموزش هایی ببیند تا بتواند ایده های بهتری ارائه دهد.

## ۸- هر ایده یک ارزش

ضرورتی ندارد که ایده لزوماً کاربردی در زمان حال داشته باشد؛ اگر چه مدیران و کارشناسان بیشتر به دنبال ایده های کاربردی با مختصات وضع موجود هستند و کمتر حاضر می شوند که بر روی ایده های بلند مدت سرمایه گذاری کنند اما این رویکرد چیزی از ارزش ایده ها نمی کاهد. هر ایده یک ارزش را خلق می کند و آن احساس تعلق است که ایده پرداز آن را بروز داده است. ثبت ایده ها نشان می دهد که ایده پردازان نسبت به محیط خود بی تفاوت نبوده و انتظار دارند تا به تناسب عکس العمل آن ها، محیط نیز تغییر کند. به عبارت دیگر می توان گفت هر کس ایده ای را در مدیریت شهری به ثبت می رساند شش نکته در مورد خود انتقال داده است:

۱- من هستم.

۲- این نگاه من است.

۳- من شهرم را دوست دارم.

۴- من شما را به رسمیت می شناسم و دارای صلاحیت بررسی ایده ها می دانم.

۵- من از شما انتظار تغییر دارم.

۶- من همانطور که ایده ام را ثبت کردم این تغییرات را از شما مطالبه خواهم کرد.

## ۹- ارزیابی ایده ها

هر ایده پس از تولد باید از نظر مطلوبیت توسط افرادی متخصص مورد بررسی و ارزیابی کارشناسانه قرار گیرد. این ارزیابی ها ضرورت وجود شاخص های قابل قبول را دو چندان می کند. گروه مشاوران جوان شهرداری مشهد که با راه اندازی سامانه ایده شهر ([ideshahr.ir](http://ideshahr.ir)) مورد استقبال وسیع جوانان مشهدی و غیر مشهدی قرار گرفته سه شاخصه را برای ارزیابی ایده ها مطابق جدول ذیل منظور نموده است.



ردیف	شاخص‌ها	ضریب
۱	خلاقیت	۲
۲	مسئله محوری	۱
۳	قابلیت اجرا	۱/۵

خلاقیت: ایده‌ها باید موضوع نو یا روش جدیدی را مطرح کنند.  
مسئله محوری: چون ایده‌ها حوزه بندی شده است ضرورت دارد برای حل یک مسأله مطرح شده باشد.  
قابلیت اجرا: ایده‌های انتزاعی در مدیریت شهری کاربردی ندارند لذا باید باید قابلیت اجرا داشته باشند.

### ۱۰- جوانان و ایده پردازی

جوانان باتوجه به ویژگی‌های جوانی که در فصل دوم به آنها اشاره شد دارای ذهن خلاق و نو آور هستند و ایده‌های متعدد، متنوع و بزرگی در ذهن دارند که بی توجهی به آنها موجب انباشتگی ذهنی و در نتیجه فراموشی خواهد شد. لذا اگر ایده را به یک دُر یا مروارید تشبیه کنیم ارزش آن زمانی هویدا خواهد شد که تالو و نورانیت آن در معرض دید افراد قرار بگیرد. و این مهم زمانی محقق می‌شود که جوانان بتوانند ایده‌های خود را به مراجع و مراکز مربوطه ارائه دهند. بنابراین بستر سازی در راستای جذب انواع ایده‌ها گام مهمی در مسیر توجه جوانان و جلب مشارکت ایشان می‌باشد. فارغ از اینکه این ایده‌ها تا چه میزان می‌تواند مفید و کاربردی باشد؛ نفس ایده پردازی و مشارکت داوطلبانه جوانان ذی‌قیمت و حاکی از علاقه مندی آنها به زندگی اطراف خود است و این احساس تعلق و مسئولیت می‌تواند به افزایش سرمایه اجتماعی یک سازمان و رضایتمندی بیشتر از عملکرد آن بیانجامد.

### ۱۱- شرایط ثبت ایده

برای پذیرش اینکه یک ایده در شهرداری مشهد "موثر" واقع شود ۳ شرط لحاظ شده است.

- ۱) تکراری یا در حال اجرا نباشد.
- ۲) مغایرت قانونی نداشته باشد.
- ۳) در حوزه وظایف یکی از سازمانها یا مناطق شهرداری باشد.

جدول ۲- نمونه ای از ایده‌هایی که قابل پذیرش نیست

موضوع ایده	دلایل
بیاییم در شهرمان مترو تاسیس کنیم	جدید نیست خلاقانه نیست تکراری است در حال اجراست
جریمه خودروها را ۵ برابر کنیم تا دیگر شاهد پارک دابل نباشیم	خلاقانه نیست در حوزه اختیارات و وظایف شهرداری نیست
ایجاد مسیر دوچرخه سواری	در حال اجراست





جدول ۳- نمونه ای از ایده هایی که قابل پذیرش هستند

شرح	موضوع ایده
<p>شهر مقدس مشهد باتوجه به همجواری با مضجع نورانی حضرت علی ابن موسی الرضا بایستی محیط شهر به شکلی مزین گردد که نشان از این موضوع باشد . همچنین حضور روز افزون میلیون ها زائر در شهر مشهد و گاهاً سختی مسیریابی باعث می شود آنان با مشکلاتی رو برو باشند .</p> <p>اهداف: نمایش محوریت حضرت رضا در شهر مشهد کمک به زائرین جهت مسیر یابی به سوی حرم مطهر می توانیم به روی هر ستون نصب شده در شهر مانند تابلو های راهنما و ... نمادی کوچک نصب کنیم به شکل کبوتر که به سمت حرم مطهر و یا به سمت مسیر حرم مطهر رهنمون می نماید .</p>	<p>ایجاد نمادهای همگرا به سوی حرم مطهر</p>
<p>یکی از نکات ناخوشایند در آرامستان ها بی قراری و ناراحتی بستگان متوفی می باشد که تعدیل آن از اهداف و اولویت های سازمان هاست . با کاشت گیاهان دارای رایحه آرامش بخش در مسیر ورود جریان هوا به درون آرامستان تا حد زیادی از اندوه بستگان متوفی کاسته می شود .</p>	<p>کاهش اندوه در آرامستان ها</p>

## ۱۲- روش های تولید و جذب ایده ها

ایده ها به طور کلی گاهی فردی و گاهی گروهی یاتیمی شکل می گیرند . یک سیستم قوی سیستمی است که بتواند از هر دو روش بهره کافی را ببرد . لذا بایستی برای جذب ایده های فردی و تولید و جذب ایده ها در گروه ها برنامه ریزی نمود . ایده های فردی را می شود از روش های زیر جذب نمود :

- ۱) نمایشگاه: در نمایشگاه های موضوعی با طراحی و تبلیغ فرم ایده پردازی می توان ایده های افراد را جذب نمود .
  - ۲) صندوق ایده : با قرار دادن صندوق دریافت ایده از مخاطبان در هر سازمان یا موسسه می توان اقدام به جذب ایده ها بر اساس فرم های طراحی شده نمود .
  - ۳) تلفنی : با اعلان یک شماره تلفن (مثلاً ۱۵۱۳) می توان ایده های شهروندان را ضبط و دریافت نمود .
  - ۴) تلفن همراه: می توان با ارسال پیامک به شماره خاص امکان دریافت ایده ها را هم فراهم نمود .
  - ۵) سامانه: از طریق ایجاد یک سامانه مثل [ideshahr.ir](http://ideshahr.ir) می توان جذب ایده ها را تسهیل و روشمند نمود .
- برای تولید و جذب ایده ها از طریق گروه می توان از روش های زیر استفاده کرد .
- ۱) کارگروه: با تشکیل کارگروههای موضوعی و دعوت از علاقه مندان می توان ضمن آموزش یک موضوع اقدام به جذب ایده های افراد نمود .



۲) بازدید : همواره ارتباطات حضوری و بازدید از یک مرکز یا پروژه ذهن افراد را بیشتر فعال می کند . در این بازدید های گروهی می توان امکان ثبت و جذب ایده ها را از طریق ضبط صدا یا فرم ایده فراهم نمود .

۳) تربیون ایده : با قرار دادن یک تربیون آزاد در مکان های مشخص برای یک موضوع از قبل تعیین شده و ارائه اطلاعات اولیه بر روی یک پرده یا استند می توان افراد را به ارائه ایده های خود در پشت تربیون تحریک نمود .

۴) جلسات بارش فکری : در این جلسات ایده پردازان قبلی دور هم جمع شده و با طرح یک موضوع خاص با روش توفان مغزی به خلق ایده های جدید یا تکمیل و اصلاح ایده های قبلی می پردازد .

۵) اتاق گفتگو: وقتی که روش بارش فکری در فضای مجازی انجام شود به آن اتاق پالتاک یا گفتگو می گویند . مناسب است برای خلق ایده های بهتر روشهای خلاقیت و تفکر واگرا را به افراد آموزش داد . این روشها عبارتند از :

۱) توفان مغزی،

۲) شکوفه نیلوفری ،

۳) نقشه کشی ذهنی ،

۴) روش های چک لیستی ،

۵) روش تحلیل ساختاری ،

۶) نمودار استخوان ماهی،

۷) روش جلسات بارش فکری ،

با توجه به کاربرد روش های فوق در جلسات گروهی می توان شاهد تولید ایده های جدید و موثر تر بود .

### ۱۳- دلایل عدم توفیق سیستم های ایده پردازی قبلی

۱- عدم ساختار مشخص و فرایند های قانونی

۲- عدم توجه به مالکیت معنوی

۳- عدم ثبت نام و تلفن تماس ایده پرداز در هنگام ثبت ایده و قطع ارتباط کامل با ایده پرداز

۴- عدم اطلاع رسانی از وضعیت ایده و مراحل طی شده

۵- محدودیت به مخاطبان خاص مانند پژوهشگران دانشگاهی

۶- عدم نمایش دیگر ایده ها

۷- نبود فضای پرورش و تکمیل ایده ها

### ۱۴- ساختار نظام ایده پردازی

**دبیرخانه نظام ایده پردازی :** مدیریت بیش از دوازده هزار ایده در مدیریت شهری در هر سال ، تاسیس یک دبیرخانه دائمی را نیاز دارد تا ضمن تسهیل جذب و ارزیابی ایده ها به توسعه و ارتباطات و افزایش نظام انگیزش ایده پردازان نیز بپردازد .

**شورای عالی نظام ایده پردازی :** در راس نظام ایده پردازی شورایی متشکل از نمایندگان معاونت های شهرداری به عنوان مسئول هدایت و سیاستگذار ایده پردازی در شهرداری قرار دارد. از جمله اهداف این شورا می توان به موارد زیر اشاره نمود :

۱- طراحی و تدوین یک نظام مشخص و معین جهت جلب ایده های شهروندان (مشهدالرضاع)

۲- برنامه ریزی به منظور جلب مشارکت مدیران شهری جهت سفارش ایده پردازی در زمینه های مورد نیاز شهرداری

۳- زمینه سازی جهت طراحی و هدایت تیم های ایده پردازی تخصصی توسط جوانان مستعد و علاقه مند

۴- طراحی زمینه های لازم جهت مشارکت علمی اساتید حوزه و دانشگاه و متخصصین مراکز علمی در نظام ایده پردازی

۵- برنامه ریزی جهت اخذ حمایت مدیریت های مختلف شهرداری از ایده ها و طرح های شهروندان



- ۶- تدوین فرآیند تبدیل ایده های برگزیده و مورد نیاز حوزه مدیریت شهری به طرح های کاربردی و اجرایی.  
۷- اتخاذ تدابیر و سیاستهایی به منظور حفظ مالکیت معنوی و حقوقی ایده ها و طرح.

### ۱۵- آسیب های عدم توجه به ایده های شهروندان

۱. عدم ایجاد اعتماد متقابل بین شهروندان و بدنه مدیریتی
۲. عدم مشارکت فعال و خودجوش شهروندان در فعالیتهای نهادها و سازمانها
۳. عدم خودباوری و اعتماد بنفس جوانان و بالطبع سست توانی مدیران آینده
۴. عدم حضور پر رنگ و پرشور شهروندان در ایجاد تغییرات اجتماعی و فرهنگی و افزایش هزینه های نگهداری و ارتقای مدیریت و کیفیت زندگی
۵. عدم ایجاد ایده های نو و جوانانه در عرصه های مختلف فعالیت
۶. عدم حضور شور و انرژی در کار
۷. عدم خلاقیت و تهور و شجاعت در دست زدن به اقدامات تازه
۸. ایجاد خمودگی و تنبلی در نسل آینده کشور
۹. بی تفاوتی شهروندان به اتفاقات و تغییرات فرهنگی اجتماعی
۱۰. کاهش بهره وری در عرصه های مختلف
۱۱. عدم همراهی شهروندان در عرصه های مختلف فعالیتهای سازمانها و نهادها
۱۲. عدم باور به پیشرفت و توان کشور
۱۳. سوختن نیرو و انگیزه های جوانان
۱۴. کاهش سرمایه اجتماعی و افزایش سطح آسیب پذیری کشور

### ۱۶- ایده پردازی و کارآفرینی

برخی ایده ها پس از اینکه به مرحله ظهور رسیدند میتوانند به فرصتی جهت کارآفرینی تبدیل شوند. به طور مثال: ایده ساخت یک دستگاه ، خود مستلزم وجود مهندسين فنی جهت پیاده سازی طرح می باشد، همچنین وجود نیروی انسانی که بتواند آنرا پس از ساخت کنترل کند. بنابراین می توان گفت اجرای ایده ها منجر به پیدایش کارآفرینی در بین جوانان و مردم میشود وحتی به نوعی باعث رشد و کمک به اقتصاد کشور خواهد شد.

### ۱۷- اینترنت بهترین بستر برای ایده پردازی شهروندان

امروزه رشد قابل توجه دسترسی شهروندان به اینترنت و ویژگی های خاص آن شاهد حضور پر رنگ شهروندان در فضای مجازی هستیم. به نحوی که پیش بینی شده بود تعداد کاربران اینترنت تا سال ۲۰۱۰ به ۱ میلیارد و ۶۵۰ میلیون نفر برسد. اما تعداد کاربران اینترنت تا پایان سپتامبر سال ۲۰۰۹ به ۱ میلیارد و ۷۳۴ میلیون نفر در جهان رسیده است (۲۵.۶٪ کل جمعیت جهان). لذا بهترین بستر جهت جذب ، مدیریت و ساماندهی ایده ها فضای مجازی می باشد.

### ۱۷-۱- شبکه اجتماعی بهترین ابزار

شبکه های اجتماعی مجازی از سال ۲۰۰۵ (۱۳۸۴) با قابلیت های انتشار سریع اطلاعات، کم هزینه بودن، بدون مرز بودن و ... به ارتباطات انسان ها ورود پیدا کردند، با رشد روز افزون تکنولوژی و پیوند زندگی واقعی با فضای مجازی، این شبکه ها را محبوب ترین رسانه نزد کاربران کرده است.



بر اساس آمار رسمی «اورکات» کاربران ایرانی با شش درصد در سال‌های ۱۳۸۴ و ۱۳۸۵ نصف آمریکایی‌ها و دو برابر هندی‌ها رتبه سوم در میان اعضای «اورکات» کسب کرده‌اند. آمار کاربرانی که محل اقامت خود را خارج از ایران ذکر کرده‌اند جزء این رقم محسوب نمی‌شوند.

معروفترین شبکه اجتماعی فیس بوک است که هم اکنون بیش از یک میلیارد کاربر دارد و در کشور ما محبوب‌ترین شبکه نزد کاربران محسوب می‌شود.

این شبکه اجتماعی در واقع به نوعی یک سایت سرگرمی است که در حال حاضر بیشترین استفاده‌کنندگان آن در دنیا جوانان ۱۸ تا ۲۵ سال (معروف به نسل نت generation) هستند به طوری که برای تمام امورات زندگی شان از این فضا استفاده می‌کنند و این در حالی است که مخاطب اصلی ایده پردازی شهری نیز همین رنج سنی محسوب می‌شوند. در حال حاضر از هر پنج نفر ایرانی آنلاین سه نفر همزمان در فیس بوک نیز آنلاین می‌باشد و ۲۹ درصد از کاربران اینترنت بیش از یک ساعت و ۱۴ درصد آنها بیش از دو ساعت از وقت خود را در محیط شبکه‌های اجتماعی می‌گذرانند. همچنین محققان به نمایش آنچه کاربران بطور آنلاین در اینترنت انجام می‌دهند، پرداخته و نشان داده‌اند که یک چهارم زمان کاربران اینترنت، در سایت‌های شبکه‌های اجتماعی صرف می‌شود. لذا استفاده از شبکه‌های اجتماعی جهت تحقق فضای ایده پردازی توصیه می‌گردد. شبکه‌های اجتماعی دارای ویژگی‌های دیگری نیز می‌باشند که در این مسیر ما را یاری می‌دهند. در زیر به برخی از این ویژگی‌های اشاره شده است:

- ۱- اشتراک گذاری
- ۲- هم افزایی
- ۳- بسیج‌کنندگی و سازماندهی
- ۴- خرد جمعی
- ۵- قدرت‌کند و سازی
- ۶- دنبال کردن و دنبال شدن
- ۷- جهانی بودن
- ۸- سفارشی شدن
- ۹- اطلاع‌رسانی و خبررسانی
- ۱۰- رسانه نسل جوان
- ۱۱- ابتکار و خلاقیت

اساساً متخصصان بر این باورند آینده فضای مجازی تحت تسلط شبکه‌های اجتماعی خواهد بود.

## ۱۸- عوامل موثر در اجرایی شدن ایده‌ها

طبیعتاً عوامل بسیاری بر اجرای ایده‌ها می‌تواند موثر واقع شود که در هر مقطع از فرایند ایده تا پدیده وجود دارد. در زیر به برخی از آنها اشاره می‌شود:

- تولید ایده
- خلاقیت
- آگاهی نسبت به مسائل شهر
- اعتماد
- جذب ایده
- اطلاع‌رسانی و تبلیغات



- توسعه مسیرهای جذب ایده
- استفاده از مشوق‌های مادی و معنوی
- جذابیت سامانه ایده
- توجه به مالکیت معنوی و تقدیر از صاحبان ایده‌ها
- ارزیابی و تصمیم‌گیری
- روحیه رهبری و ریسک‌پذیری
- نحوه تامین دستور اجرا
- اختیارات مدیران
- ارزیابی دقیق ایده‌ها
- اشراف نسبت به مسائل شهری
- اجرا
- تامین بودجه اجرای ایده‌ها
- انعطاف‌پذیری برنامه‌ها
- نظارت و ارزیابی در اجرای ایده‌ها
- مشوق‌های کارکنان در رابطه با ارزیابی و اجرایی ساختن ایده‌ها

## ۱۹- نتیجه‌گیری

در نهایت تاکید نظام ایده‌پردازی توجه به ایده‌های ذینفعان یا به عبارتی شهروندان می‌باشد که قالبی نوین را نیز در این عرصه ارائه نموده است. در حال حاضر بخشی از این طرح در مشهد مقدس اجرایی شده که شاهد ثبت بیش از ۱۸۰۰۰ ایده در سامانه ایده‌شهر طی مدت یک سال و نیم هستیم و این آمار و شواهدی چون همفکری‌ها و همکاری‌های داوطلبانه و حتی هزینه‌کرد ایشان نشان از موثر واقع شدن آن دارد.

افزایش آگاهی‌های شهروندان در پی ارائه ایده‌هایشان و پاسخ‌گویی به آنها باعث گردیده تغییر نگرشی بسیار ارزشمند در شهروندان نسبت به مدیریت شهری افتد که این مطلب می‌تواند به عنوان سرمایه بسیار ارزشمندی محسوب شود. امروز شهروندانی که به موضوعات شهری فکر می‌کنند خود اولین مروجان فرهنگ شهروندی هستند، اگر به بازیافت زباله فکر می‌کنند، اولین نفر خودشان خواهند بود که تفکیک زباله از مبدا را عملیاتی می‌کنند، اگر به نهادینه‌سازی فرهنگ ترافیک فکر می‌کنند، اولین فردی که نسبت به رعایت فرهنگ ترافیک مقید می‌شود خود اوست و ... . جلب مشارکت شهروندان در برنامه‌ریزی شهری می‌تواند مشکل‌گشای بسیاری از مسائل امروز باشد. البته تحقق چرخه نوآوری حقیقی کاری بس دشوار است. از جمله مواردی که بایستی در آینده بدان پرداخت، می‌توان به موضوع حلقه ارتباطی میان ایده‌ها و حمایت از آنها جهت تبدیل به فناوری و پژوهش و یا موضوع چالش‌های حقوقی مالکیت فکری ایده‌های مطرح شده اشاره نمود.

## ۲۰- پیشنهادها

- ۱- سازمان‌ها و نهادها به بهره‌گیری از ایده‌های ذینفعان و مشتریان خود توجهی ویژه داشته باشند.
- ۲- حراست از قالب و ویژگی‌های نظام ایده‌پردازی به عنوان یک دستاورد
- ۳- استفاده از نظام ایده‌پردازی در سازمان‌ها می‌تواند منجر به تحقق پیشنهادهایی بهتر موثر واقع شود. به این شکل که در مرحله اول ایده‌ها به صورت مجازی و پیش از تشکیل کمیته‌ها توسط کارشناسان بررسی شده و پس از آن ایده‌های بهتر تکمیل و پس از تبدیل به پیشنهاد به کمیته‌های تخصصی ارائه می‌شوند.



## ۲۱- مراجع

- ۱- سرمایه اجتماعی - مهدی اختر محققى ، ۱۳۸۵ .
- ۲- فرهنگ سازمانی و مدیریت مشارکتی - عبدالله صفدریان
- ۳- بررسی رابطه توسعه پایدار اجتماعی و سرمایه اجتماعی نمونه: ساکنان محله غیررسمی شمیران نو - شفیعا محمدعلی، شفیعا سعید - جامعه شناسی کاربردی (مجله پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان) تابستان ۱۳۹۱؛ ۲۳(۲) (پیاپی ۴۶): ۱۳۹-۱۶۴.
- ۴- بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و توسعه شهری مطالعه موردی: قائمشهر فرزانه سیف اله، رضانی علی - جامعه شناسی مطالعات جوانان تابستان ۱۳۹۱؛ ۳(۶): ۹۱-۱۰۸.
- ۵- سرمایه اجتماعی جوانان در ایران - شیانی ملیحه، موسوی میرطاهر، مدنی قهفرخی سعید - مجله جامعه شناسی ایران پاییز ۱۳۸۸؛ ۱۰(۳): ۵۷-۸۴.

Archive of SID