

به نام خدا

مدیریت شهری نوین؛ راهبردهای تحول شهرداری‌ها در عصر حکمرانی هوشمند

مؤلف :

سعید رنجکش

انتشارات ارسطو

(سازمان چاپ و نشر ایران - ۱۴۰۵)

نسخه الکترونیکی این اثر در سایت سازمان چاپ و نشر ایران و اپلیکیشن کتاب رسان موجود می باشد

Chaponashr.ir



chaponashr.ir



iran-journals.com



سرشناسه: رنجکش، سعید، ۱۳۶۷
عنوان و نام پدیدآورگان: مدیریت شهری نوین؛ راهبردهای تحول شهرداری‌ها در عصر
حکمرانی هوشمند/ مولف: سعید رنجکش
مشخصات نشر: انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)، ۱۴۰۵.
مشخصات ظاهری: ۱۰۸ ص.
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۱۲۹-۴۷۴-۹
وضعیت فهرست نویسی: فیفا
یادداشت: کتابنامه.
موضوع: مدیریت شهری نوین- راهبردهای تحول شهرداری‌ها - عصر حکمرانی هوشمند
رده بندی کنگره: TP ۹۸۳
رده بندی دیویی: ۶۶۸/۵۵
شماره کتابشناسی ملی: ۸۸۵۲۰۳۱۴
اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیفا

نام کتاب: مدیریت شهری نوین؛ راهبردهای تحول شهرداری‌ها در عصر حکمرانی هوشمند

مولف: سعید رنجکش

ناشر: انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)

صفحه آرای، تنظیم و طرح جلد: الهام غفاری

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۵

چاپ: زبرجد

قیمت: ۱۸۵۰۰۰ تومان

فروش نسخه الکترونیکی - کتاب رسان:

<https://chaponashr.ir/ketabresan>

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۱۲۹-۴۷۴-۹

تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵

www.chaponashr.ir



chaponashr.ir



iran-journals.com



فهرست

پیشگفتار.....	۵
مقدمه.....	۷
فصل اول: مبانی نظری و مفهومی مدیریت شهری نوین.....	۹
مفهوم، ماهیت و اهداف مدیریت شهری.....	۱۲
سیر تحول مدیریت شهری و شهرداری ها.....	۱۷
گذار از مدیریت شهری سنتی به حکمرانی شهری.....	۲۱
اصول و مؤلفه های حکمرانی هوشمند شهری.....	۲۴
فصل دوم: تحول سازمانی و مدیریتی در شهرداری ها.....	۲۹
ضرورت تحول سازمانی در شهرداری ها.....	۳۱
بازطراحی ساختار و فرایندهای سازمانی.....	۳۴
مدیریت منابع انسانی و توسعه شایستگی های مدیریتی.....	۳۸
مدیریت تغییر و رهبری تحول در شهرداری ها.....	۴۱
فصل سوم: فناوری، داده و هوشمندسازی مدیریت شهری.....	۴۵
مفهوم و ابعاد شهر هوشمند.....	۴۹
نقش داده و اطلاعات در تصمیم گیری شهری.....	۵۳
هوشمندسازی خدمات و فرایندهای شهرداری.....	۵۷
کاربرد فناوری های نوین در مدیریت و برنامه ریزی شهری.....	۶۰
فصل چهارم: حکمرانی شهری، شهروندان و مشارکت اجتماعی.....	۶۵

۶۹.....	شهروندمداری و ارتقای کیفیت خدمات شهری
۷۲.....	مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری و مدیریت شهری
۷۶.....	شفافیت، پاسخگویی و اعتماد عمومی
۸۰.....	سرمایه اجتماعی و نقش ذی‌نفعان در حکمرانی شهری
۸۵.....	فصل پنجم: راهبردهای تحول و آینده شهرداری‌ها
۸۹.....	تدوین راهبرد تحول و نقشه راه شهرداری
۹۳.....	تأمین مالی پایدار و افزایش بهره‌وری اقتصادی
۹۶.....	تاب‌آوری شهری و مدیریت بحران‌های آینده
۱۰۱.....	نتیجه‌گیری
۱۰۷.....	منابع

پیشگفتار

شهرها در دهه‌های اخیر با دگرگونی‌های گسترده‌ای در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، زیست‌محیطی و فناوریانه روبه‌رو شده‌اند. رشد جمعیت شهری، گسترش کالبدی شهرها، افزایش انتظارات شهروندان، پیچیده‌تر شدن مسائل شهری، محدودیت منابع و ضرورت ارائه خدمات سریع و باکیفیت، شیوه‌های سنتی مدیریت شهر را با چالش‌های جدی مواجه کرده است. در چنین شرایطی، شهرداری‌ها دیگر صرفاً سازمان‌هایی برای ارائه خدمات عمومی و اجرای امور روزمره شهری نیستند، بلکه به یکی از مهم‌ترین نهادهای راهبر توسعه پایدار، کیفیت زندگی و حکمرانی شهری تبدیل شده‌اند.

مدیریت شهری نوین بر این باور استوار است که اداره شهر تنها از طریق ساختارهای اداری و تصمیم‌گیری‌های متمرکز امکان‌پذیر نیست. شهر امروز مجموعه‌ای پیچیده از شهروندان، نهادهای عمومی، بخش خصوصی، سازمان‌های اجتماعی، مراکز علمی و اقتصادی و شبکه‌های گوناگون ارتباطی است. بنابراین، مدیریت موفق شهر نیازمند هماهنگی میان این بازیگران، افزایش مشارکت عمومی، تقویت شفافیت، پاسخگویی، استفاده مؤثر از اطلاعات و بهره‌گیری هدفمند از فناوری‌های نوین است.

در این میان، حکمرانی هوشمند شهری به‌عنوان رویکردی نوین، زمینه‌ای برای بازتعریف نقش شهرداری‌ها فراهم کرده است. حکمرانی هوشمند صرفاً به معنای استفاده از فناوری در ارائه خدمات شهری نیست؛ بلکه رویکردی جامع برای تغییر شیوه تصمیم‌گیری، مدیریت منابع، ارتباط با شهروندان، ارائه خدمات و حل مسائل شهری است. در این رویکرد، داده و اطلاعات به پشتوانه تصمیم‌گیری تبدیل می‌شوند، شهروندان از دریافت‌کنندگان منفعل خدمات به مشارکت‌کنندگان فعال در اداره شهر ارتقا می‌یابند و شهرداری از یک سازمان صرفاً اجرایی به نهادی راهبر، هماهنگ‌کننده و تحول‌آفرین تبدیل می‌شود.

تحول شهرداری‌ها البته تنها با خرید تجهیزات و ایجاد سامانه‌های جدید تحقق نمی‌یابد. تجربه بسیاری از سازمان‌ها نشان داده است که فناوری بدون اصلاح ساختار سازمانی، بازنگری در فرایندها، توسعه سرمایه انسانی، تغییر فرهنگ مدیریتی و ایجاد نظام مناسب تصمیم‌گیری نمی‌تواند به تحول پایدار منجر شود. از این‌رو، حرکت به سوی مدیریت شهری نوین مستلزم نگاهی هم‌زمان به ابعاد سازمانی، انسانی، اقتصادی، اجتماعی، مدیریتی و فناوریانه است.

کتاب حاضر با عنوان «مدیریت شهری نوین؛ راهبردهای تحول شهرداری‌ها در عصر حکمرانی هوشمند» با هدف تبیین همین ضرورت و ارائه چارچوبی منسجم برای شناخت و هدایت فرایند تحول

در شهرداری‌ها تدوین شده است. تلاش شده است موضوع مدیریت شهری از منظری جامع مورد بررسی قرار گیرد؛ به گونه‌ای که در کنار مباحث نظری، به چالش‌های اجرایی و الزامات عملی تحول شهرداری‌ها نیز توجه شود.

هدف اصلی این کتاب، ارائه تصویری از شهرداری آینده است؛ شهرداری‌ای که در آن فناوری در خدمت انسان قرار می‌گیرد، تصمیم‌ها بر پایه اطلاعات معتبر اتخاذ می‌شوند، شهروندان در اداره شهر نقش فعال دارند، منابع به شکل کارآمد و پایدار مدیریت می‌شوند و ساختار سازمانی توانایی پاسخگویی به تغییرات سریع محیط شهری را دارد. بدیهی است تحول مدیریت شهری فرایندی تدریجی و مستمر است و نمی‌توان برای همه شهرها نسخه‌ای یکسان ارائه کرد. شرایط اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، نهادی و کالبدی هر شهر، مسیر تحول آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از این رو، راهبردهای مطرح‌شده در این کتاب باید متناسب با ویژگی‌ها، ظرفیت‌ها و نیازهای هر شهر مورد استفاده و بومی‌سازی قرار گیرند.

امید است این اثر بتواند برای مدیران و کارشناسان شهرداری‌ها، پژوهشگران، استادان و دانشجویان حوزه مدیریت شهری، برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران شهری و تمامی علاقه‌مندان به آینده شهرها، منبعی کاربردی و قابل استفاده باشد و گامی در جهت شکل‌گیری مدیریت شهری کارآمدتر، شفاف‌تر، پاسخگوتر، مشارکت‌پذیرتر و هوشمندتر بردارد.

مقدمه

شهرها امروزه بیش از هر زمان دیگری با تغییرات گسترده و پیچیده در عرصه‌های اجتماعی، اقتصادی، زیست‌محیطی و مدیریتی روبه‌رو هستند. افزایش جمعیت شهری، گسترش نیازهای شهروندان، محدودیت منابع و پیچیده‌تر شدن مسائل شهری موجب شده است که شیوه‌های سنتی اداره شهر دیگر پاسخگوی نیازهای جدید نباشد. در چنین شرایطی، شهرداری‌ها ناگزیرند ساختارها، فرایندها و شیوه‌های تصمیم‌گیری خود را متناسب با تحولات جامعه بازآفرینی کنند. مدیریت شهری نوین بر پایه نگرشی شکل گرفته است که شهر را یک نظام پویا، پیچیده و چندلایه می‌داند. در این نگرش، شهرداری تنها مسئول جمع‌آوری پسماند، صدور مجوز، نگهداری معابر و ارائه خدمات روزمره نیست، بلکه نهادی اثرگذار در توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و زیست‌محیطی شهر به شمار می‌آید. بنابراین، ارتقای کیفیت مدیریت شهری نیازمند تغییر در نگرش مدیران و حرکت از اداره روزمره به سمت برنامه‌ریزی راهبردی و آینده‌نگر است.

یکی از مهم‌ترین تحولات مدیریت شهری در سال‌های اخیر، شکل‌گیری رویکرد حکمرانی هوشمند است. حکمرانی هوشمند تلاش می‌کند با استفاده از اطلاعات، فناوری، مشارکت شهروندان و همکاری میان نهادهای مختلف، فرایند تصمیم‌گیری و ارائه خدمات شهری را کارآمدتر و پاسخگوتر کند. در این رویکرد، فناوری هدف نهایی نیست، بلکه ابزاری برای بهبود کیفیت زندگی، افزایش بهره‌وری و ایجاد ارتباط مؤثر میان شهروندان و مدیریت شهری است. تحول شهرداری‌ها تنها با ایجاد سامانه‌های جدید یا استفاده از تجهیزات پیشرفته تحقق پیدا نمی‌کند. موفقیت در این مسیر نیازمند اصلاح ساختارهای سازمانی، بازنگری در فرایندهای اداری، ارتقای توانمندی کارکنان و تغییر فرهنگ سازمانی است. شهرداری باید بتواند در برابر تغییرات محیطی انعطاف‌پذیر باشد و ظرفیت لازم برای شناسایی مسائل و ارائه راهکارهای نوآورانه را در درون خود ایجاد کند.

از سوی دیگر، شهروندان امروزی انتظار دارند خدمات شهری با سرعت، دقت، شفافیت و کیفیت بیشتری ارائه شود. افزایش این انتظارات موجب شده است که رابطه میان شهرداری و شهروند از یک رابطه صرفاً اداری به رابطه‌ای مبتنی بر تعامل و مشارکت تبدیل شود. شهروند دیگر تنها دریافت‌کننده خدمات نیست، بلکه می‌تواند در شناسایی مسائل، ارائه پیشنهادهای، نظارت بر عملکرد و تصمیم‌گیری‌های شهری نقش مؤثری داشته باشد. شفافیت نیز یکی از پایه‌های اساسی مدیریت شهری نوین محسوب می‌شود. دسترسی مناسب شهروندان به اطلاعات، اطلاع از نحوه هزینه‌کرد

منابع عمومی و آگاهی از برنامه‌ها و عملکرد شهرداری می‌تواند اعتماد عمومی را افزایش دهد. هر اندازه نظام مدیریت شهری شفاف‌تر و پاسخگوتر باشد، زمینه مشارکت اجتماعی و همکاری شهروندان نیز تقویت خواهد شد.

داده و اطلاعات در این میان جایگاه ویژه‌ای دارند. تصمیم‌گیری صحیح در مدیریت شهری نیازمند دسترسی به اطلاعات دقیق، به‌هنگام و قابل اعتماد است. جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات مربوط به حمل‌ونقل، مصرف انرژی، محیط‌زیست، جمعیت، خدمات شهری و رفتار شهروندان می‌تواند به مدیران کمک کند تا مسائل را پیش از تبدیل شدن به بحران شناسایی و برای آنها برنامه‌ریزی کنند. حکمرانی هوشمند همچنین زمینه یکپارچه‌سازی خدمات شهری را فراهم می‌کند. هنگامی که اطلاعات و فرایندهای مختلف شهرداری به شکل هماهنگ در اختیار بخش‌های مرتبط قرار گیرد، بسیاری از مراجعات غیرضروری، فرایندهای موازی و هزینه‌های اداری کاهش می‌یابد. نتیجه این فرایند می‌تواند افزایش سرعت خدمت‌رسانی، کاهش هزینه‌ها و ارتقای رضایت شهروندان باشد. با این حال، اجرای حکمرانی هوشمند با چالش‌های مختلفی همراه است. مقاومت سازمانی، کمبود منابع مالی، ضعف زیرساخت‌های اطلاعاتی، نبود نیروی انسانی متخصص و فقدان هماهنگی میان سازمان‌های مختلف از جمله موانعی هستند که می‌توانند سرعت تحول شهرداری‌ها را کاهش دهند. بنابراین، تحول باید به صورت مرحله‌ای، برنامه‌ریزی‌شده و متناسب با ظرفیت‌های هر شهر انجام شود. آینده مدیریت شهری به توانایی شهرداری‌ها در ایجاد تعادل میان فناوری، انسان، سازمان و جامعه وابسته است. شهرداری موفق در عصر حکمرانی هوشمند، سازمانی خواهد بود که علاوه بر استفاده از فناوری‌های نوین، به سرمایه انسانی، اعتماد عمومی، مشارکت شهروندی، عدالت اجتماعی و پایداری محیط‌زیست نیز توجه داشته باشد. چنین رویکردی می‌تواند زمینه شکل‌گیری شهری کارآمد، تاب‌آور، مشارکت‌پذیر و برخوردار از کیفیت زندگی مطلوب را فراهم کند.

فصل اول

مبانی نظری و مفهومی مدیریت شهری نوین

تحول در نظام اداره سکونتگاه‌های انسانی نیازمند بازنگری بنیادین در الگوهای حاکم بر ساختارهای اداری است. پارادایم کنونی که بر مبنای سلسله‌مراتب خشک و تصمیم‌گیری‌های متمرکز استوار بود امروزه با بحران‌های پیچیده محیطی و اجتماعی دست‌وپنچ نرم می‌کند. گذار به سوی رویکردهای نوین مستلزم عبور از مدل‌های تک‌بعدی و پذیرش پیچیدگی‌های حاکم بر زیست‌بوم‌های متراکم شهری است. این فرآیند مستلزم بازتعریف روابط میان کنشگران اصلی یعنی دولت بخش خصوصی و شهروندان است. تنها در چنین بستر تعاملی است که می‌توان به توسعه‌ای پایدار و متوازن دست یافت.

مدیریت شهری در معنای جامع خود دیگر محدود به وظایف عمرانی و خدماتی نیست. این مفهوم اکنون شامل ایجاد بسترهای لازم برای شکوفایی پتانسیل‌های انسانی در پهنه‌های کالبدی است. حکمرانی به معنای واقعی کلمه یعنی هم‌افزایی نیروهای گوناگون برای تحقق اهداف مشترک عمومی است. در این مسیر نقش نهادهای محلی از مقام سیاست‌گذار مستقیم به جایگاه تسهیل‌گر تغییر می‌یابد. هدف غایی دستیابی به نظامی است که در آن مشارکت عمومی به ستون اصلی تصمیم‌گیری‌ها تبدیل شود. این تغییر رویکرد نیازمند ارتقای ظرفیت‌های نهادی و افزایش انعطاف‌پذیری در ساختارهاست.

هوشمندی در مدیریت کلان شهری تنها به کاربست ابزارهای دیجیتال محدود نمی‌شود. این مفهوم در ژرفای خود به معنای استفاده بهینه از داده‌های موجود برای اتخاذ تصمیمات دقیق‌تر و پیش‌دستانه است. بهره‌گیری از فناوری‌های نوین باید در خدمت ارتقای کیفیت زندگی و کاهش نابرابری‌های موجود قرار گیرد. شهرداری‌ها باید به سمت ایجاد بسترهای باز اطلاعاتی حرکت کنند تا شفافیت به عنوان یک اصل بدیهی جاری گردد. این استراتژی باعث افزایش اعتماد عمومی و بهبود کارایی در فرآیندهای ارائه خدمات خواهد شد. رویکرد داده‌محور راه را برای نوآوری‌های مستمر هموار می‌سازد.

در این منظومه فکری شهر به مثابه یک موجود زنده نگریسته می‌شود که دائماً در حال تبادل اطلاعات و انرژی است. سیستم‌های نوین مدیریت شهری باید توانایی پاسخگویی آنی به تحولات ناگهانی محیطی را داشته باشند. انعطاف‌پذیری کالبدی و نرم‌افزاری شرط بقا در عصر تغییرات شتابان است. همبستگی میان بخش‌های مختلف شهر نیازمند نگاهی سیستمی است که تمامی اجزا را به هم پیوند می‌زند. این نگاه یکپارچه از جزیره‌ای عمل کردن نهادهای مختلف جلوگیری کرده و هم‌افزایی ایجاد می‌کند. نتیجه چنین راهبردی خلق فضاهایی زیست‌پذیر و منعطف برای آیندگان خواهد بود.

پایداری در این چارچوب مفهومی فراتر از حفاظت از محیط زیست به معنای تداوم عملکرد نظام شهری است. مدیریت منابع محدود در کنار تأمین نیازهای نسل‌های آتی نیازمند برنامه‌ریزی هوشمندانه و نظارت دقیق است. استفاده از انرژی‌های تجدیدپذیر و کاهش ردپای کربنی باید در تمامی برنامه‌های توسعه‌ای لحاظ شود. رویکرد تاب‌آوری شهری بر توانایی سیستم در جذب شوک‌ها و بازیابی سریع وضعیت مطلوب تأکید دارد. شهرداری‌ها به عنوان کانون‌های اصلی هدایت این تغییرات و وظیفه سنگینی بر دوش دارند. این تعهد نیازمند جسارت در پیاده‌سازی الگوهای ساختارشکن و نوین است. باید تأکید کرد که مدیریت شهری نوین فراتر از یک تکنیک اداری یک ضرورت تمدنی است. شهرهای امروز آینه تمام‌نمای توانایی جوامع در مواجهه با چالش‌های بزرگ بشری هستند. پیاده‌سازی موفق این راهبردها مستلزم عزم راسخ مدیران در کنار همراهی بدنه کارشناسی است. ساختارهای اداری که قادر به تطبیق با شرایط نوین نباشند به سرعت از عرصه رقابت خارج می‌شوند. این مسیر دشوار اما ناگزیر به سوی آینده‌ای روشن‌تر هدایت خواهد شد. اکنون زمان بازنگری در باورهای کهن و گام نهادن در مسیر نوآوری است.

تکامل ساختارهای حکمرانی نیازمند بازآفرینی پیوند میان ظرفیت‌های کالبدی و پویایی‌های اجتماعی است. شهرها دیگر نباید به عنوان مجموعه‌ای از قطعات مجزا دیده شوند بلکه باید به عنوان شبکه‌های پیچیده و متصل نگریسته شوند. این پیوند میان زیرساخت‌ها و رفتارهای انسانی پایه اصلی توسعه هوشمند را تشکیل می‌دهد. مدیریت نوین بر این اصل استوار است که هر تغییر در یک بخش از شهر بر سایر بخش‌ها اثرگذار خواهد بود. بنابراین نگاه تک‌بعدی به مسائل شهری دیگر پاسخگوی نیازهای روزگار معاصر نیست. تنها از طریق درک این وابستگی‌های متقابل است که می‌توان نظم ایجاد کرد. بخش خصوصی و نهادهای مدنی در این الگوی جدید جایگاهی فراتر از رعایت قوانین دارند. آن‌ها به عنوان شرکای استراتژیک در فرآیند تولید ارزش شهری شناخته می‌شوند. شهرداری‌ها باید فضایی را فراهم کنند که در آن خلاقیت و کارآفرینی شهری شکوفا شود. ایجاد مشوق‌های قانونی و اقتصادی

برای سرمایه‌گذاری در پروژه‌های زیربنایی از وظایف کلیدی است. وقتی مشارکت به صورت ساختارمند در جریان باشد پایداری مالی پروژه‌ها تضمین می‌گردد. این تعامل دوسویه باعث کاهش بار مالی مستقیم از دوش دولت‌های محلی می‌شود. در واقع مدیریت هوشمند یعنی مدیریت منابع از طریق مشارکت عمومی.

دسترسی عادلانه به امکانات شهری یکی از اصلی‌ترین شاخص‌های ارزیابی کیفیت حکمرانی است. شکاف‌های اجتماعی و اقتصادی نباید در قالب فضاهای شهری و امکانات رفاهی بازتولید شوند. برنامه‌ریزی نوین بر کاهش فاصله میان مناطق مرفه و محروم تمرکز دارد. توزیع منصفانه منابع و خدمات در تمام نقاط شهر از ارکان اصلی عدالت شهری است. استفاده از داده‌ها می‌تواند به شناسایی نقاط کور و نیازهای پنهان کمک کند. با شناسایی دقیق این نیازها می‌توان برنامه‌های حمایتی را به شکلی هدفمند اجرا کرد. عدالت زمانی محقق می‌شود که خدمات شهری برای همه در دسترس باشد.

تکنولوژی‌های نوین باید به عنوان ابزاری برای توانمندسازی شهروندان به کار گرفته شوند. هدف از هوشمندسازی نباید صرفاً خودکارسازی فرآیندهای قدیمی باشد بلکه باید فرهنگ جدیدی ایجاد شود. شهروند هوشمند کسی است که از طریق ابزارهای دیجیتال در مدیریت شهر نقش ایفا می‌کند. پلتفرم‌های تعاملی امکان نظارت مردمی و گزارش‌دهی سریع را فراهم می‌آورند. این سطح از شفافیت باعث افزایش پاسخگویی نهادهای مسئول در برابر حقوق عمومی می‌شود. وقتی مردم در فرآیند تصمیم‌گیری احساس حضور کنند مسئولیت‌پذیری اجتماعی افزایش می‌یابد. این همان جوهره اصلی حکمرانی مشارکتی در عصر دیجیتال است. تاب‌آوری در برابر مخاطرات طبیعی و مدیریت بحران نیز از ارکان جدایی‌ناپذیر مدیریت نوین است. با توجه به تغییرات اقلیمی و نوسانات محیطی شهرها باید آمادگی بیشتری داشته باشند. سیستم‌های هشدار زودهنگام و زیرساخت‌های مقاوم شرط اصلی حفظ جان و مال شهروندان است. مدیریت بحران نباید تنها به واکنش‌های پس از وقوع حادثه محدود شود. برنامه‌ریزی پیش‌دستانه و تقویت ظرفیت‌های دفاعی شهر اولویت اصلی است. این امر نیازمند هماهنگی دقیق میان تمامی واحدهای عملیاتی و امدادی است. شهر تاب‌آور شهری است که در برابر تنش‌ها کمر خم نمی‌کند.

موفقیت در مسیر تحول شهری مستلزم پرورش نسل جدیدی از مدیران است. مدیران آینده باید برخلاف پیشینیان خود دارای دیدگاهی فرامرزی و چندجانبه باشند. آن‌ها باید بتوانند میان ضرورت‌های اقتصادی و نیازهای زیست‌محیطی تعادل برقرار کنند. آموزش مستمر و ارتقای دانش

فنی کارکنان شهرداری یک ضرورت غیرقابل انکار است. بدون نیروی انسانی متخصص و با سواد دیجیتال بالا تحقق رویاهای شهری محال خواهد بود. تغییر از درون نهادها آغاز می‌شود و به بیرون گسترش می‌یابد. این سفر طولانی به سوی شهرسازی نوین نیازمند صبر و تداوم است.

مفهوم، ماهیت و اهداف مدیریت شهری

مدیریت شهری یکی از مهم‌ترین حوزه‌های مدیریت عمومی و از ارکان اساسی اداره جوامع شهری به شمار می‌آید. با گسترش شهرنشینی و افزایش جمعیت شهرها، اداره شهرها به فرآیندی پیچیده و تخصصی تبدیل شده است و دیگر نمی‌توان امور شهری را تنها از طریق تصمیم‌گیری‌های روزمره و اقدامات پراکنده سامان داد. شهر مجموعه‌ای پویا و به هم پیوسته از فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، کالبدی و زیست‌محیطی است که هر یک از این بخش‌ها بر بخش‌های دیگر تأثیر می‌گذارند. بنابراین، مدیریت شهر نیازمند مجموعه‌ای هماهنگ از سیاست‌ها، برنامه‌ها، تصمیمات و اقدامات است که بتواند میان نیازهای مختلف شهروندان و امکانات موجود تعادل برقرار کند. مدیریت شهری در مفهوم کلی، فرآیندی است که از طریق آن امور شهر برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت، هماهنگ و کنترل می‌شود تا شهر بتواند به شکلی مطلوب اداره شده و شرایط مناسب‌تری برای زندگی شهروندان فراهم شود. این فرآیند تنها به ارائه خدمات عمومی یا انجام امور اجرایی محدود نیست، بلکه برنامه‌ریزی برای آینده شهر، هدایت توسعه شهری، استفاده صحیح از منابع، ایجاد زیرساخت‌های مناسب، حفظ محیط‌زیست، افزایش ایمنی و امنیت و ارتقای کیفیت زندگی شهروندان را نیز دربرمی‌گیرد. از این منظر، مدیریت شهری را می‌توان مجموعه‌ای از فعالیت‌های هدفمند دانست که با استفاده از ظرفیت‌های انسانی، مالی، فنی و سازمانی، در جهت حل مسائل موجود و ایجاد زمینه مناسب برای توسعه آینده شهر انجام می‌شود. هرچه شهرها بزرگ‌تر و پیچیده‌تر می‌شوند، ضرورت وجود مدیریت منسجم و کارآمد نیز افزایش می‌یابد، زیرا نبود هماهنگی در اداره امور شهری می‌تواند موجب گسترش مشکلاتی مانند ترافیک، آلودگی، کمبود خدمات، توسعه نامتوازن، افزایش نابرابری و کاهش کیفیت زندگی شود. از این رو، مدیریت شهری نقشی اساسی در هدایت روند توسعه شهر و ایجاد هماهنگی میان فعالیت‌ها و سازمان‌های مختلف بر عهده دارد.

ماهیت مدیریت شهری به دلیل گستردگی مسائل و نیازهای شهروندان، چندبعدی و میان‌رشته‌ای است و نمی‌توان آن را تنها به یک حوزه تخصصی محدود کرد. مسائل شهری معمولاً دارای ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، محیط‌زیستی و کالبدی هستند و حل آنها نیازمند توجه هم‌زمان به مجموعه این ابعاد است. برای نمونه، افزایش جمعیت یک شهر تنها یک مسئله جمعیتی

نیست، بلکه می‌تواند بر میزان تقاضا برای مسکن، حمل‌ونقل، اشتغال، آموزش، بهداشت، فضای سبز و سایر خدمات شهری تأثیر بگذارد. بنابراین، مدیران شهری برای تصمیم‌گیری صحیح باید ارتباط میان مسائل مختلف را بشناسند و آثار هر تصمیم را بر سایر بخش‌های شهر مورد توجه قرار دهند. مدیریت شهری از دانش و روش‌های مختلفی مانند مدیریت، اقتصاد، جامعه‌شناسی، جغرافیا، برنامه‌ریزی شهری، مهندسی، علوم محیط‌زیست و علوم اجتماعی استفاده می‌کند و به همین دلیل ماهیتی ترکیبی و تخصصی دارد. از سوی دیگر، مدیریت شهری ماهیتی اجتماعی دارد، زیرا موضوع اصلی آن انسان و جامعه شهری است و بسیاری از تصمیمات آن به صورت مستقیم یا غیرمستقیم بر زندگی روزمره مردم تأثیر می‌گذارد. شهروندان از خدمات شهری استفاده می‌کنند، در فضاهای شهری حضور دارند و از سیاست‌های مربوط به مسکن، حمل‌ونقل، محیط‌زیست و توسعه شهری تأثیر می‌پذیرند. به همین دلیل، مدیریت شهری نمی‌تواند بدون شناخت نیازها، خواسته‌ها و مشکلات شهروندان موفق باشد. در مدیریت شهری نوین، مردم تنها دریافت‌کنندگان خدمات نیستند، بلکه به عنوان یکی از عناصر اصلی فرآیند مدیریت شهر شناخته می‌شوند و مشارکت آنان در شناسایی مسائل، تصمیم‌گیری، اجرای برنامه‌ها و نظارت بر عملکرد مدیریت شهری اهمیت زیادی دارد. مشارکت شهروندان می‌تواند موجب افزایش اعتماد عمومی، بهبود تصمیمات و تقویت احساس تعلق مردم نسبت به شهر شود. بنابراین، ماهیت مدیریت شهری را می‌توان ماهیتی پویا، اجتماعی، تخصصی، مشارکتی و چندبعدی دانست که همواره تحت تأثیر تغییرات جمعیتی، اقتصادی، اجتماعی، فناوری و محیطی قرار دارد و باید متناسب با این تغییرات خود را اصلاح و به‌روز کند.

یکی از مهم‌ترین ابعاد مدیریت شهری، برنامه‌ریزی و هدایت توسعه شهر است. رشد جمعیت و گسترش فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی اگر بدون برنامه‌ریزی مناسب صورت گیرد، می‌تواند مشکلات متعددی برای شهر ایجاد کند. توسعه نامنظم شهر ممکن است موجب افزایش فاصله میان مناطق مختلف، کمبود خدمات عمومی، افزایش هزینه‌های زیرساختی، گسترش ترافیک، تخریب محیط‌زیست و کاهش کیفیت فضاهای شهری شود. از این‌رو، مدیریت شهری باید با شناخت دقیق وضعیت موجود و پیش‌بینی نیازهای آینده، مسیر توسعه شهر را به شکلی منطقی و متوازن هدایت کند. برنامه‌ریزی شهری باید به نحوه استفاده از زمین، توسعه شبکه معابر، ایجاد مراکز خدماتی، گسترش فضاهای سبز، تأمین مسکن، توسعه حمل‌ونقل عمومی و سایر نیازهای شهروندان توجه داشته باشد. در این میان، استفاده صحیح از منابع اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا منابع مالی، زمین، آب، انرژی و سایر امکانات شهری محدود هستند و نمی‌توان آنها را بدون برنامه مصرف کرد. مدیریت

شهری باید تلاش کند منابع موجود را به گونه‌ای تخصیص دهد که بیشترین منفعت عمومی حاصل شود و از اتلاف امکانات جلوگیری گردد. همچنین لازم است میان توسعه بخش‌های مختلف شهر هماهنگی ایجاد شود تا رشد یک بخش باعث ایجاد مشکل در بخش دیگر نشود. برای مثال، ایجاد مناطق مسکونی جدید باید هم‌زمان با تأمین شبکه حمل‌ونقل، خدمات آموزشی، مراکز درمانی، فضای سبز و سایر امکانات مورد نیاز انجام شود. بنابراین، برنامه‌ریزی شهری و مدیریت شهری ارتباطی جدایی‌ناپذیر با یکدیگر دارند و مدیریت شهری بدون برنامه‌ریزی صحیح نمی‌تواند اهداف بلندمدت خود را تحقق بخشد.

یکی دیگر از زمینه‌های مهم فعالیت مدیریت شهری، تأمین و ارائه خدمات عمومی است. شهروندان برای داشتن زندگی مناسب به مجموعه گسترده‌ای از خدمات نیاز دارند که بخش مهمی از آنها توسط نهادهای شهری ارائه یا مدیریت می‌شود. نظافت معابر، جمع‌آوری و مدیریت پسماند، نگهداری فضاهای عمومی، توسعه و نگهداری فضای سبز، ساماندهی برخی فعالیت‌های شهری، نگهداری معابر و ایجاد امکانات عمومی از جمله خدماتی هستند که بر کیفیت زندگی مردم تأثیر مستقیم دارند. کیفیت خدمات شهری می‌تواند میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری را افزایش یا کاهش دهد و به همین دلیل، ارائه خدمات مناسب یکی از مهم‌ترین معیارهای ارزیابی عملکرد مدیریت شهری محسوب می‌شود. مدیریت شهری باید تلاش کند خدمات را با کیفیت مطلوب، سرعت مناسب و هزینه منطقی ارائه کند و در عین حال از توزیع نابرابر امکانات میان مناطق مختلف شهر جلوگیری نماید. عدالت در ارائه خدمات به این معناست که شهروندان مناطق مختلف، متناسب با نیازها و شرایط خود، از فرصت مناسبی برای دسترسی به امکانات شهری برخوردار باشند. توجه به مناطق کم‌برخوردار و کاهش فاصله میان مناطق مختلف شهر از نظر دسترسی به خدمات، یکی از وظایف مهم مدیریت شهری است. علاوه بر این، تغییر نیازهای شهروندان و پیشرفت فناوری باعث شده است که شیوه ارائه خدمات شهری نیز تغییر کند. استفاده از سامانه‌های الکترونیکی، خدمات هوشمند و فناوری‌های نوین می‌تواند سرعت پاسخگویی و دسترسی مردم به خدمات را افزایش دهد. در نتیجه، مدیریت شهری باید علاوه بر حفظ کیفیت خدمات موجود، همواره به دنبال روش‌های جدید و کارآمد برای پاسخگویی به نیازهای در حال تغییر شهروندان باشد.

حمل‌ونقل و جابه‌جایی نیز یکی از مهم‌ترین موضوعات مدیریت شهری در شهرهای معاصر است. افزایش جمعیت، توسعه فعالیت‌های اقتصادی و افزایش تعداد وسایل نقلیه موجب شده است که بسیاری از شهرها با مشکلاتی مانند ترافیک، آلودگی هوا، افزایش زمان سفر و مصرف زیاد انرژی

مواجه شوند. مدیریت شهری باید برای حل این مشکلات، نظام حمل و نقل مناسب و هماهنگی ایجاد کند که بتواند نیازهای جابه جایی شهروندان را با کمترین هزینه اقتصادی و اجتماعی پاسخ دهد. توسعه حمل و نقل عمومی، افزایش کیفیت و دسترسی به وسایل نقلیه عمومی، ساماندهی شبکه معابر و توجه به مسیرهای پیاده و دوچرخه از جمله اقداماتی هستند که می توانند در بهبود وضعیت حمل و نقل شهری مؤثر باشند. همچنین مدیریت صحیح ترافیک و استفاده از فناوری های هوشمند می تواند به کاهش اتلاف زمان و انرژی کمک کند. حمل و نقل مناسب تنها مسئله ای فنی نیست، بلکه با عدالت اجتماعی و کیفیت زندگی نیز ارتباط دارد، زیرا دسترسی مناسب به شبکه حمل و نقل می تواند فرصت دسترسی افراد به شغل، آموزش، خدمات درمانی و فعالیت های اجتماعی را افزایش دهد. از این رو، مدیریت شهری باید در برنامه ریزی حمل و نقل به نیازهای گروه های مختلف جامعه توجه کند و شرایطی ایجاد نماید که استفاده از خدمات حمل و نقل برای همه شهروندان امکان پذیر باشد. کاهش وابستگی به خودروهای شخصی، توسعه حمل و نقل عمومی و ایجاد فضاهای شهری مناسب برای حرکت پیاده می تواند علاوه بر کاهش ترافیک، به کاهش آلودگی هوا و افزایش سلامت و رفاه شهروندان نیز کمک کند.

حفاظت از محیط زیست و حرکت در مسیر توسعه پایدار از دیگر اهداف مهم مدیریت شهری است. رشد شهرنشینی و توسعه فعالیت های انسانی می تواند فشار زیادی بر منابع طبیعی و محیط زیست وارد کند و در صورت نبود مدیریت مناسب، مشکلاتی مانند آلودگی هوا، آلودگی آب، تولید بیش از حد پسماند، کاهش فضای سبز و افزایش مصرف انرژی را به دنبال داشته باشد. مدیریت شهری باید در سیاست ها و برنامه های خود آثار زیست محیطی تصمیمات را مورد توجه قرار دهد و از اجرای طرح هایی که موجب تخریب منابع طبیعی و کاهش کیفیت محیط شهری می شوند تا حد امکان جلوگیری کند. توسعه و نگهداری فضای سبز، مدیریت صحیح پسماند، کاهش آلودگی، افزایش بهره وری انرژی، استفاده مناسب از منابع آب و توجه به حمل و نقل پاک از جمله اقداماتی هستند که می توانند به پایداری محیط شهری کمک کنند. مفهوم توسعه پایدار به این معناست که نیازهای نسل حاضر تأمین شود، بدون آنکه توانایی نسل های آینده برای تأمین نیازهای خود از بین برود.

بنابراین، مدیریت شهری باید میان توسعه اقتصادی و اجتماعی از یک سو و حفاظت از محیط زیست از سوی دیگر تعادل برقرار کند. در واقع، شهر پایدار شهری است که بتواند ضمن تأمین نیازهای شهروندان، منابع طبیعی و محیط زیست خود را نیز حفظ کند. توجه به تغییرات اقلیمی، کاهش مصرف انرژی و افزایش تاب آوری شهرها در برابر مخاطرات طبیعی نیز در سال های اخیر اهمیت