

مستندسازی تجارب مدیریتی در شهرداری تهران



انتشارات تیسرا

زیر نظر: دکتر کیومرث اشتریان

مستندسازی تجارب مدیریتی
در شهرداری تهران

به نام خداوند جان و خرد
کزین برتر اندیشه برنگذرد

-
- سرشناسه : اشتریان، کیومرث، ۱۳۴۲ - . مدیر تحقیق
عنوان و نام پدیدآور : مستندسازی تجربیات مدیریتی در شهرداری تهران / زیر نظر کیومرث اشتریان؛ پژوهشگران:
راضیه امامی میبیدی... او دیگران؛ به سفارش شهرداری تهران، اداره کل مطالعات اجتماعی
و فرهنگی.
- مشخصات نشر : تهران: نیسا، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری : ۳۱۲ ص؛ جدول، نمودار؛ ۲۱×۱۴/۵.
فروست : نگاشت شهر؛ ۲۱.
فروست : مدیریت ۱.
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۶۶۶۲-۱۳-۸ ریال؛ ۸۹۰۰۰
- وضعیت فهرست‌نویسی : فیبا
یادداشت : پژوهشگران: راضیه امامی میبیدی، نسیم چالاکی، محمدجواد حق‌شناس،
علی خواجه‌نایینی، مثمیم شعبانی، مهسا شهبازیان، امیرعباس لطفی، عباس یگانه، الهه
کوهیار
- یادداشت : کتابنامه.
موضوع : شهرداری تهران
موضوع : شهرداری - ایران - تهران
موضوع : شهرداری - ایران - تهران - نمونه‌پژوهی
موضوع : مدیریت - نمونه‌پژوهی
- شناسه افزوده : امامی میبیدی، راضیه
شناسه افزوده : معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران؛ اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
رده‌بندی کنگره : ۱۳۹۱ ۵۲ الف ت ۹ / ۴۶۹ JSV
رده‌بندی دیوبی : ۳۵۲/۰۵۵۱۲۲
شماره کتابشناسی ملی : ۲۹۴۶۳۰۸
-

مستندسازی تجارب مدیریتی در شهرداری تهران

زیر نظر: دکتر کیومرث اشتریان
دانشیار سیاست‌گذاری عمومی دانشگاه تهران

پژوهشگران: راضیه امامی‌میبدی، نسیم چالاک، محمدجواد حق‌شناس،
علی خواجه‌نابینی، میثم شعبانی، مهسا شهسواریان، الهه کوهیار،
امیرعباس لطفی‌سرابی، خیرالله مجیدی، عباس یگانه



انتشارات تیسرا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

مستندسازی تجرب مدیریت در شهرداری تهران

زیر نظر: دکتر کیومرث اشترینان
پژوهشگران: راضیه امامی‌مبیدی، نسیم چالاک، محمدجواد حق‌شناس، علی خواجه‌نابینی، میثم شعبانی، مهسا شهسواریان، الهه کوهیار، امیرعباس لطفی‌سرابی، خیرالله مجیدی، عباس یگانه
سفارش‌دهنده: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران
مدیر تولید: سید محمدرضا بهلول
چاپ اول، بهار ۱۳۹۲
شماره نشر: ۱۹
ویراستار: زینب معصومی‌زاده، نمونه‌خوان: حسین دارابی
طراحی جلد: پرویز بیانی
لینتوگرافی: کارآ، چاپ: دالاهو، صحافی: کیمیا
ناظر فنی چاپ: مصطفی شریفی
تعداد: ۱۰۰۰ نسخه
قیمت: ۸۹۰۰ تومان
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۶۶۲-۱۳-۸
همه حقوق چاپ و نشر این اثر محفوظ است
استفاده از مطالب با ذکر منبع بلاشکال است

انتشارات تیسسا

تهران، میدان بهارستان، خیابان ظهیرالاسلام، پلاک ۶ واحد ۳، تلفن: ۳۳۹۹۹۴۲۳، ۳۳۹۹۲۴۷۰
www.Teesa.ir iTeesa@mail.com

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

تهران، بزرگراه شهید گمنام، ابتدای بزرگراه کردستان، تلفن: ۸۲۱۰۶۰۰۰

فهرست

پیشگفتار	۱۵
مقدمه	۱۷
مستندسازی تجربیات سیاستی؛ تلفیقی از الگوی کشف، تنقیح و تجرید با الگوی	
مرحله‌ای سیاست‌گذاری عمومی	۱۹
دکتر کیومرث اشتریان	
روش‌شناسی مستندسازی تجربیات سیاستی	۲۱
مستندسازی فاعلانه دانش ضمنی در سیاست‌های عمومی	۲۲
۱. روش تدوین دانش ضمنی	۲۶
۲. الگوی تلفیقی مستندسازی تجربیات سیاستی	۳۶
ارزیابی نهایی: دستاوردها و نتایج	۴۴
نتیجه‌گیری	۴۵
کتابنامه	۵۴
رهیافت چهارچوب منطقی (LFA) ابزاری برای طراحی، برنامه‌ریزی، تجزیه و تحلیل،	
سنجش، پیگیری و ارزیابی پروژه	۵۷
خیرالله مجیدی	
رهیافت چهارچوب منطقی (LFA) روشی منطبق بر واقعیت‌ها	۵۹
مرحله نخست: تحلیل کلی (بافت / محیطی)	۶۱
مرحله دوم: تحلیل کاربران پروژه	۶۲
مرحله سوم: تحلیل مسائل / موقعیت‌ها	۶۲

- مرحله چهارم: تجزیه و تحلیل اهداف (بررسی عینی، صورت‌بندی اهداف) ۶۴
- مرحله پنجم: فعالیت‌ها ۶۵
- مرحله ششم: امکانات موجود ۶۵
- مرحله هفتم: اندازه‌گیری حصول به هدف / شاخصه‌ها ۶۶
- مرحله هشتم: بررسی اوضاع بحرانی ۶۶
- مرحله نهم: شرایط و امکانات ۶۸
- مستندسازی طرح سامان‌دهی متکدیان و افراد بی‌خانمان در شهرداری تهران ۷۱
- راضیه امامی میبدی
- مقدمه: بیان مسئله ۷۱
- تکالیف قانونی ۷۲
- اقدامات پیشین ۷۲
- الگوی اجرایی ۷۳
- بهبود چهره شهر ۷۵
- بهبود وضعیت جمعیت هدف ۷۶
- پیشگیری و مهار آسیب‌های اجتماعی ۷۷
- نتایج و دستاوردها ۷۷
- کتابنامه ۸۲
- مستندسازی تجربیات طرح مدیریت محله ۸۳
- مهسا شهسواریان
- طرح مسئله ۸۳
- ضرورت نقش‌آفرینی شهرداری ۸۵
- طرح مدیریت محله ۸۵
- نتایج: فرصت‌ها و چالش‌ها ۹۰
- کتابنامه ۹۲
- مستندسازی تجربیات افکارسنجی و سنجش میزان رضایت شهروندان ۹۳
- علی خواجه‌نایینی
- مقدمه ۹۳

فهرست ۷

افکارسنجی به مثابه روشی نوین در سنجش نیازهای اجتماعی ۹۴

طرح رضایت‌سنجی از شهروندان ۹۵

الف) اهداف ۹۵

ب) موضوعات افکارسنجی ۹۵

پ) الگوی سنجش میزان رضایت (مبانی نظری و روش) ۹۶

ت) فرایند اجرایی ۱۰۰

ث) تحلیل نتایج افکارسنجی ۱۰۷

کتابنامه ۱۰۹

مستندسازی تجربیات طرح سامانه نشاط: الگوی موفق غنی‌سازی اوقات فراغت ۱۱۱
محمدجواد حق‌شناس

مقدمه ۱۱۳

معرفی الگوی LFA و نحوه کاربست آن ۱۱۴

ماتریس LFA ۱۱۷

ذی‌نفعان اصلی ۱۱۸

ترجیح ذی‌نفعان ۱۱۹

مسائل ذی‌نفعان ۱۱۹

تکمیل اجزای ماتریس پروژه ۱۲۲

فعالیت‌ها ۱۲۲

خروجی‌ها ۱۲۳

اهداف پروژه ۱۲۳

گزارش غنی‌سازی اوقات فراغت ۱۲۳

کتابنامه ۱۲۹

به سوی سیاست‌گذاری شواهدمحور؛ ارزیابی تأثیر اجتماعی پروژه‌های شهری در
شهرداری تهران ۱۳۱
راضیه امامی میدی

مقدمه: طرح مسئله ۱۳۱

تکالیف قانونی ۱۳۲

مبانی نظری: ملاحظات نظری و روش‌شناختی ارزیابی تأثیر اجتماعی ۱۳۲

۱۳۶	الگوی اجرایی: فرایند ارزیابی تأثیر اجتماعی
۱۳۹	پوشش خلأ قانونی
۱۴۰	ایجاد ساختار اجرایی
۱۴۱	ترویج دانش
۱۴۱	تریت پژوهشگر
۱۴۲	ضابطه‌مند کردن ادا
۱۴۳	نتایج و دستاوردها
۱۴۷	کتابنامه
۱۴۹	مستندسازی تجربیات طرح سامان‌دهی کارگران فصلی
	میثم شعبانی
۱۴۹	طرح مسئله
۱۵۰	ضرورت نقش‌آفرینی شهرداری
۱۵۲	طرح سامان‌دهی کارگران فصلی
۱۵۸	نتایج: فرصت‌ها و چالش‌ها
۱۶۲	کتابنامه
	بسترسازی برای مشارکتهای اجتماعی مستندسازی طرح ساختارهای شهروندی
۱۶۳	(غنچه‌های شهر، شهردار خانواده و شهردار مدرسه)
	علی خواجه‌نایینی
۱۶۳	مقدمه
۱۶۶	مبانی نظری
۱۶۸	طرح ساختارهای شهروندی
۱۶۸	الف) اهداف طرح غنچه‌های شهر
۱۶۹	ب) اهداف طرح شهردار خانواده
۱۶۹	پ) اهداف طرح شهردار مدرسه
۱۷۱	فرایند برنامه‌ریزی و اجرای طرح
۱۷۱	الف) مراحل اجرایی طرح غنچه‌های شهر
۱۷۲	ب) فرایند برنامه‌ریزی و اجرای طرح شهردار خانواده
۱۷۳	پ) فرایند برنامه‌ریزی و اجرای طرح شهردار مدرسه

کتابنامه.....	۱۷۶
ارتقای مشارکت اجتماعی در حوزه سلامت: مستندسازی طرح پزشک محله.....	۱۷۷
راضیه امامی میبدی	
تکالیف قانونی.....	۱۷۸
مبانی نظری: رهیافت شهر سالم.....	۱۷۹
سابقه اقدامات پیشین.....	۱۷۹
الگوی اجرایی: طرح پزشک محله.....	۱۸۰
جذب مشارکت پزشکان.....	۱۸۱
توسعه سرمایه اجتماعی.....	۱۸۱
نگاه سلامت محور.....	۱۸۳
نتایج و دستاوردها.....	۱۸۴
کتابنامه.....	۱۸۸
مستندسازی تجربیات طرح توانمندسازی زنان سرپرست خانوار.....	۱۹۱
مهسا شهسواریان	
مقدمه.....	۱۹۱
مبانی نظری: رویکرد ستاد توانمندسازی زنان سرپرست خانوار به مقوله زنان سرپرست خانوار.....	۱۹۳
اهداف و فعالیت‌های ستاد توانمندسازی زنان سرپرست خانوار شهرداری تهران.....	۱۹۵
۱. اشتغال آفرینی.....	۱۹۶
۲. آموزش.....	۱۹۶
۳. مشاوره.....	۱۹۶
تشریح فعالیت‌های ستاد توانمندسازی زنان سرپرست خانوار.....	۲۰۳
اشتغال.....	۲۰۳
خدمات حمایتی.....	۲۱۲
بیمه تکمیلی.....	۲۱۲
هبه.....	۲۱۲
بیمه و درمان.....	۲۱۳
اوقات فراغت و ورزش.....	۲۱۵

۲۱۵.....	مشاوره و مددکاری.....
۲۱۷.....	اقدامات قبل از ملاقات.....
۲۱۸.....	اقدامات در روز ملاقات.....
۲۲۰.....	نذر فرهنگی.....
۲۲۳.....	مستندسازی تجربیات نمایشگاه عطر سیب.....
	میثم شعبانی
۲۲۳.....	طرح مسئله.....
۲۲۴.....	سازمان مسئول طرح.....
۲۲۵.....	طرح نمایشگاه عطر سیب.....
۲۲۸.....	نتایج طرح.....
۲۳۰.....	کتابنامه.....
۲۳۱.....	مستندسازی تجربیات برگزاری همایش‌های ملی در شهرداری تهران.....
	امیرعباس لطفی سرابی
۲۳۱.....	مقدمه.....
۲۳۴.....	معرفی مسئله.....
۲۳۵.....	ضرورت برگزاری همایش «ارزیابی تأثیر اجتماعی».....
۲۳۶.....	پیشینه قانونی.....
۲۳۶.....	همایش ارزیابی تأثیر اجتماعی.....
۲۴۰.....	یافته‌های کلی درباره همایش‌های ملی در شهرداری تهران.....
۲۴۰.....	ذی‌نفعان.....
۲۴۱.....	ترجیح‌های ذی‌نفعان.....
۲۴۱.....	مشکلات و مسائل ذی‌نفعان.....
۲۴۱.....	عناصر اصلی (خروجی‌ها و نتایج).....
۲۴۲.....	آسیب‌شناسی.....
۲۴۴.....	ضمیمه.....
۲۵۱.....	تجزیه و تحلیل راهکارها.....
۲۵۲.....	تکمیل اجزای ماتریس پروژه.....
۲۵۲.....	فعالیت‌ها.....

۲۵۳	خروجی ها
۲۵۵	نتیجه (منظور پروژه)
۲۵۷	هدف نهایی
۲۵۸	هزینه و زمان انجام کار
۲۵۹	بسترسازی برای تحقق جامعه دانایی محور: طرح شبانه روزی کردن کتابخانه ها
	علی خواجهنایینی
۲۵۹	مقدمه
۲۶۱	مبانی نظری طرح
۲۶۲	استانداردهای کتابخانه ای
۲۶۲	استاندارد ۵: خدمات
۲۶۳	استاندارد ۶: ساختمان و تسهیلات
	تطبیق استانداردهای جهانی (۵ و ۶) با ضوابط اجرایی شبانه روزی کردن
۲۶۳	کتابخانه ها نوبت
۲۶۴	خدمات کتابخانه ای نوبت شب
۲۶۴	موقعیت مکانی کتابخانه شبانه روزی
۲۶۵	فرایند برنامه ریزی و اجرای طرح شبانه روزی کردن کتابخانه ها
۲۶۵	پیامدهای اجرای طرح
۲۶۷	کتابنامه
۲۶۹	مستندسازی تجربیات طرح یاد یار مهربان
	نسیم چالاکی
۲۶۹	مقدمه
۲۷۰	ذی نفعان
۲۷۱	الف) منافع فرهنگی
۲۷۱	ب) منافع اجتماعی
۲۷۲	پ) منافع مادی
۲۷۳	مسائل ذی نفعان
۲۷۳	مراجعات به نمایشگاه
۲۷۵	شهرداری و سازمان های تابعه

۲۷۵	مسائل و مشکلات.....
۲۷۵	منافع.....
۲۷۵	نقاط قوت و ظرفیت.....
۲۷۶	ارتباطات.....
۲۷۶	مسئله اصلی.....
۲۷۷	پیامدهای مسئله.....
۲۷۷	دلایل بروز مسئله اصلی.....
۲۷۸	هدف از اجرای پروژه.....
۲۷۸	نتایج حاصل از اجرای پروژه.....
۲۷۸	راهکارهای موجود.....
۲۸۱	درس آموخته‌ها.....
۲۸۱	نکات مثبت.....
۲۸۲	پیشنهادها.....
۲۸۳	مستندسازی تجربیات طرح خانه‌های تن آرام.....
	عباس یگانه
۲۸۳	مقدمه.....
۲۸۴	خانه‌های تن آرام.....
۲۸۵	اهداف.....
۲۸۶	ذی‌نفعان طرح.....
۲۸۹	ذی‌نفعان اصلی.....
۲۸۹	ترجیح ذی‌نفعان.....
۲۸۹	مسائل ذی‌نفعان.....
۲۹۴	تکمیل اجزای ماتریس پروژه.....
۲۹۴	فعالیت‌ها.....
۲۹۵	خروجی‌ها.....
۲۹۵	نتیجه.....
۲۹۵	تعیین معیارهای ارزیابی.....
۲۹۶	نتایج مقدماتی.....
۲۹۶	هزینه و زمان انجام کار.....

۲۹۷.....	مستندسازی تجربیات طرح هم‌اندیشی محله‌ای
	الهه کوهیار
۲۹۷.....	طرح مسئله.....
۲۹۸.....	نقش‌آفرینی شهرداری از طریق اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی.....
۲۹۹.....	اهداف هم‌اندیشی محله‌ای.....
۲۹۹.....	ذی‌نفعان هم‌اندیشی محله‌ای.....
۳۰۰.....	فرایند اجرای هم‌اندیشی محله‌ای.....
۳۰۰.....	اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران.....
۳۰۱.....	معاونت امور اجتماعی و فرهنگی مناطق شهرداری.....
۳۰۵.....	تسهیلگران.....
۳۰۹.....	شورایاری‌ها.....
۳۱۰.....	ملاحظات مربوط به اجرای طرح.....
۳۱۲.....	کتابنامه.....

پیشگفتار

در «تحف العقول» از پیامبر اکرم روایت شده است «دانش را با نوشتن ماندگار کنید». هنگامی که درباره دلایلی می‌اندیشیم که ناکارآمدی برخی مدیران را موجب می‌شود، به موارد مشابه فراوانی برمی‌خوریم از جمله این موضوع مهم که آنان نگارش تجارب خود را تمرین نکرده و بدان عادت ندارند.

تجربه‌نگاری، مهارتی مهم و ارزشمند است که به یک مدیر کمک می‌کند درس‌های روزمره را ثبت و پیش‌روی خود قرار دهد. شاید اشتباه کردن آن قدر ناگوار نباشد که تکرار اشتباه. نگارش منظم و روزمره تجربه‌ها، می‌تواند از تکرار اشتباهات جلوگیری کند. تجربه‌نگاری فایده مهم دیگری هم دارد؛ آنجا که تلاش فکری و کار تیمی به بار نشست و نتیجه کار، مثبت ارزیابی می‌شود، در چنین شرایطی پنداشت بیشتر مدیران این است که این تجربه می‌تواند سرمشقی قابل پیروی برای دیگران باشد، پس چه بهتر آنکه به گونه‌ای قابل بهره‌برداری، اندوخته و بخشی از ثروت و آورده سازمان شود.

بی‌جا نیست اگر مدیران یک سازمان، به تولید فزاینده اطلاعات ببالند،

چراکه گام بلندی در راستای دانش‌پایه کردن سازمان برداشته‌اند، اما باید دانست که تولید فراوان اطلاعات سازمانی، هم‌طراز با دانش‌بنیان شدن سازمان نیست. برای رسیدن به یک سازمان «دانایی محور»، آنچه اهمیت دوچندان دارد، مدیریت دانش سازمان است. پس اگر سازمان‌هایی را می‌بینیم که در اطلاعات غرق شده‌اند اما از کمبود دانش رنج می‌برند، نباید شگفت‌زده شویم!

مدیران سازمان باید شرایط را به سویی ببرند که اطلاعات سازمان - چه بخش «صریح» و چه قسم «ضمنی» آن - بر پایه الگویی منظم و منطقی، هرروزه ثبت و دسته‌بندی شده، در میان اعضای سازمان به اشتراک گذارده و مبنای تصمیم و اقدام واقع شود.

بهره‌گیری از تجربه‌ها، دوباره‌کاری‌ها و هزینه‌ها را کاهش می‌دهد؛ مانع از خروج ارزان درس‌های ارزشمند سازمان می‌شود و به مدیران سازمان امکان می‌دهد تجربه برجای مانده از گذشته را پلی برای گذر از مشکلات به سوی پیشرفت و تعالی قرار دهند.

کتاب حاضر که مستندسازی تجربیات مدیریتی در شهرداری تهران نام دارد، به سفارش اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران توسط استاد ارجمند آقای دکتر کیومرث اشتریان نگارش شده است. پشتوانه این اثر، روزها و ماه‌ها عرق‌ریزان فکری و تکاپوی اجرایی فراوان است؛ پس می‌توان آن را درس‌نامه مدیران کنونی مدیریت شهری برای آیندگان دانست. کمترین انتظار این است که این ره‌توشه، مورد اندیشه قرار گیرد و آموزه‌های آن به‌سادگی کنار گذارده نشود که شرط عقل و تدبیر، بهره بردن از فرصت‌هایی است که شاید دستیابی بدان‌ها، همواره آسان و ارزان نباشد.

دکتر علی اصغر محکی

مدیرکل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

مقدمه

مستندسازی تجربیات فنی، اجرایی و مدیریتی یکی از مهم‌ترین عوامل بازدارنده از تکرار خطاهای مدیریتی است و از این رو، به تدریج به یکی از عناوین پژوهشی پرطرفدار در دستگاه‌های اجرایی تبدیل می‌شود. کارکردهای مستندسازی دامنه‌ای از بهبود فرایندهای مدیریتی تا صدور خدمات فنی مهندسی را در بر می‌گیرد. در عرصه‌های دانشگاهی نیز تجربه، عنصر اساسی در دانش ضمنی است که می‌تواند مبنایی برای علوم مدیریت و سیاست‌گذاری عمومی باشد. کتاب حاضر در پی واکاوی اهمیت و ابعاد مستندسازی بهترین تجربیات¹ و نیز ارائه گزیده‌ای از تجارب مدیریتی شهرداری تهران است. مستندسازی تجربیات مدیریتی شهرداری با دو رویکرد گوناگون انجام شده است. نخست، روش مرحله‌ای سیاست‌گذاری عمومی و دوم، رهیافت مشهور به چهارچوب منطقی که ابزاری برای برنامه‌ریزی و اجرای پروژه‌هاست.

ارکان اصلی این روش‌شناسی عبارتند از: تشریح فنی مسئله، تکالیف

1. Best Practice

قانونی، سابقه تحلیلی از اقدامات پیشین، تحلیل فنی و ارائه راه‌حل، نحوه اجرا و پایش و در نهایت، ارزیابی نهایی از اجرای طرح بر اساس شاخص‌های فنی. بر اساس چنین راهبردی، تجربیات شهرداری تهران در بیش از ۴۰ حوزه مستندسازی شده است که فقط ۱۵ عنوان از آنها در قالب این کتاب منتشر می‌شود.

تجارب مدیریتی در بخش عمومی و از جمله در نهادهایی چون شهرداری تهران دارای افت‌وخیزها، موفقیت‌ها و ناکامی‌هایی است که هر یک سرمشق یا عبرتی برای دیگر مدیران و نیز منبعی غنی برای تحقیق علمی در محافل دانشگاهی است. سعی و خطای مدیریتی، اگر رها و به دست فراموشی سپرده شود مخرب است و اگر مستند شود، می‌تواند نقشی اساسی در کارآمدی و بهبود روندهای جاری مدیریتی بازی کند. کارکرد چنین کتابی اساساً کارکردی علمی است و آنچه مد نظر ماست، رشد دانش بومی در حوزه مدیریت و سیاست‌گذاری است و از آنجاکه خود از نخستین تجارب در این حوزه است، امید است مورد توجه صاحب‌نظران و مدیران امور شهری واقع شود.

این کتاب مرهون حمایت‌ها و پشتیبانی‌های آقای دکتر محمدهادی ایازی، معاون محترم اجتماعی فرهنگی شهرداری تهران است. همچنین مدیران و کارشناسان معاونت اجتماعی فرهنگی شهرداری تهران، آقای دکتر حسن عماری، آقای حسین دارابی، آقای مجید شمسه و آقای سید محمدرضا بهلول در فرایند تدوین این گزارش‌ها با ما همکاری کرده‌اند که لازم است مراتب قدرشناسی خود را از این عزیزان به جا آوریم.

کیومرث اشتریان

دی ۱۳۹۱

کتابنامه

مصاحبه با آقای پاکدل به تاریخ ۱۳۸۹/۸/۱۲.

مصاحبه با پژوهشگران محله ۱۳۸۹/۸/۵.

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی اداره کل مطالعات شهرداری، دستورالعمل هم‌اندیشی محله‌ای.

پاکدل نژاد، مصطفی؛ پروین پاکزادمنش و سعید نوری نشاط (۱۳۹۰)، هم‌اندیشی محله‌ای و جایگاه آن در مدیریت محله، تهران: معاونت امور اجتماعی و فرهنگی اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی، پاییز.

تهیه کتاب با یکی از روش‌های زیر امکان‌پذیر است :

مراجعه به سایت انتشارات تیسّا و خرید کتاب با **۱۰ درصد تخفیف**

www.teesa.pub

مراجعه حضوری یا سفارش تلفنی :

آدرس : تهران ، دروازه شمیران ، خیابان ابن سینا ، بعد از چهارراه فخرآباد ، کوچه حاج علیرضایی
شماره ۹ ، در کوچک ، طبقه ۲ تلفن تماس : ۷۷۶۰۲۸۹۵-۷۷۶۰۲۸۹۹-۷۷۶۰۴۵۶۳-۷۷۶۰۳۷۰۳-۷۷۶۰۳۷۰۳

مراجعه به مراکز پخش :

ققنوس : میدان انقلاب ، خیابان منیری جاوید ، کوچه مبین ، شماره ۴
تلفن : ۶۶۴۰۸۶۴۰-۶۶۴۶۰۰۹۹
کسترش : خیابان دماوند ، خیابان سازمان آب ، کوچه چهارم غربی ، شماره ۲۸
تلفن : ۷۷۳۵۰۵۹۸
آثار : خیابان انقلاب ، خیابان ۱۲ فروردین ، خیابان شهدای ژاندارمری
تلفن : ۶۶۴۶۱۸۹۳-۶۶۹۵۲۲۹۱
جنب اداره پست ، شماره ۹۵
فرمنگ : خیابان انقلاب ، خیابان لبافی‌نژاد ، نرسیده به تقاطع کارگر ، شماره ۲۶۶ ، واحد ۵
تلفن : ۶۶۴۸۲۱۵۰
کتاب آوران : خیابان کارگر جنوبی ، کوچه شعله ور ، شماره ۱۶ ، طبقه دوم
تلفن : ۶۶۹۱۰۸۴۴-۶۶۹۲۴۰۲۲



انتشارات تیسّا

- آدرس : تهران ، دروازه شمیران ، خیابان ابن سینا ، بعد از چهارراه فخرآباد ، کوچه حاج علیرضایی ، شماره ۹ ، در کوچک ، طبقه ۲
- تلفن تماس : ۷۷۶۰۲۸۹۵-۷۷۶۰۲۸۹۹-۷۷۶۰۴۵۶۳-۷۷۶۰۳۷۰۳-۷۷۶۰۳۷۰۳
- www.teesa.pub • iteesa@mail.com •

مستندسازی تجربیات فنی، اجرایی و مدیریتی یکی از مهم‌ترین عوامل بازدارنده از تکرار خطاهای مدیریتی است و از این رو، به تدریج به یکی از عناوین پژوهشی پُرطرفدار در دستگاه‌های اجرایی تبدیل می‌شود. کارکردهای مستندسازی دامنه‌ای از بهبود فرایندهای مدیریتی تا صدور خدمات فنی مهندسی را در برمی‌گیرد. در عرصه‌های دانشگاهی نیز تجربه، عنصر اساسی در دانش ضمنی است که می‌تواند مبنایی برای علوم مدیریت و سیاست‌گذاری عمومی باشد. کتاب حاضر در پی واکاوی اهمیت و ابعاد مستندسازی بهترین تجربیات و نیز ارائه گزینه‌ای از تجارب مدیریتی شهرداری تهران است.

