

مستند سازی فرآیند بازآفرینی محدوده های ناکارآمد شهری

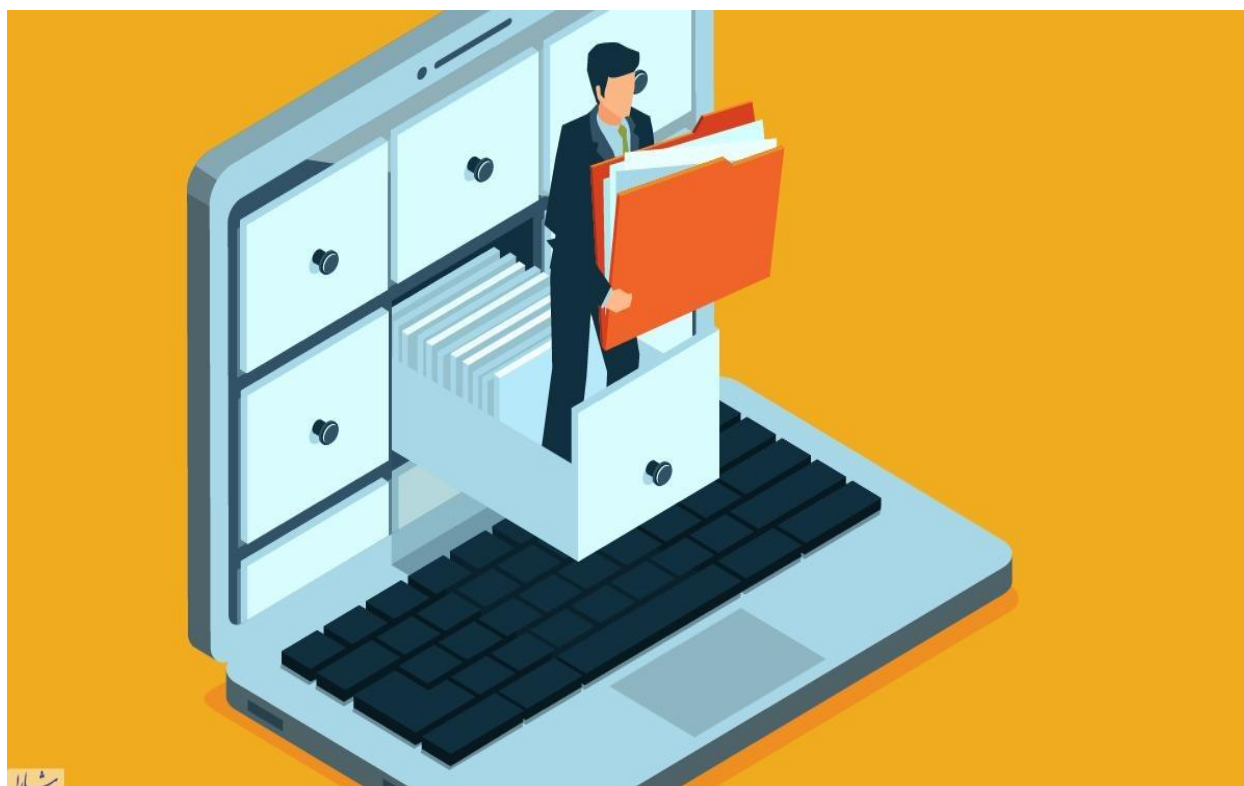
برای اجتناب از تکرار خطاهای گذشته و همچنین استفاده و بهره گیری از درس ها و نتایج مثبت تجربه ها، مستند سازی تجارب و اقدامات امری ضروری محسوب می شود. عدم توجه به مستند سازی، فراموشی بسیاری از جزئیات و وقایع رخ داده در فرآیند پروژه را در پی دارد و با از دست دادن اطلاعات ارزشمندی که از تغییرات و تحولات رخ داده، کسب شده است، سازمان یا مجموعه از عملکرد مناسب در شرایطی مشابه در پیش، محروم می شود. به بیانی دیگر، در یک تشکیلات هر چه بیشتر به موضوع مستند سازی پرداخته شود، امکان بروز خطاهای تکراری و دوباره کاری ها کمتر خواهد بود. همچنین در مدت اجرای پروژه، وقایع و رویدادها، ابتکارها، خلاقیت ها، تنگناها، و مشکلات فنی و حقوقی و اجرایی و مالی رخ می دهد و برای هریک از آنها، راه حل ها و تدابیری اتخاذ می شود. چنانچه این تدابیر مستند شوند، کمک موثری به پرهیز از تکرار بیهوده و آزمون و خطا در اجرای طرح ها و پروژه ها خواهد شد. بر این اساس، ضرورت و اهداف مستند سازی در طرح های بازآفرینی شهری را می توان در موارد زیر مطرح کرد:

- تسهیل امر پایش و بازبینی طرح به دلیل ثبت دقیق فرآیند تهیه طرح از طریق مستند سازی؛
- افزایش اعتبار طرح بازآفرینی از طریق شفاف سازی فعالیت ها؛
- افزایش مشارکت پذیری شهروندان و اعتماد سازی نسبت به مسئولین از طریق مستند سازی و شفاف سازی برنامه های پروژه بازآفرینی؛
- تسهیل گزارش روند کار به کارفرما در طول تهیه طرح بازآفرینی؛
- تسهیل روند گزارش ستاد های استانی و نهادهای اجرایی به ستاد ملی بازآفرینی؛
- توانمند سازی دست اندرکاران پروژه، از طریق فراهم آوردن امکان مشاهده و تحلیل عملکرد خود؛
- تسهیل فرآیند ارزیابی عملکرد پروژه، از طریق دسترسی به اطلاعات دقیق و مستند از روند فعالیت های انجام شده؛
- تولید دانش جدید و انتقال تجارب، از طریق به اشتراک گذاشتن آموخته ها؛
- بهبود مستمر عملکرد و نتایج پروژه و پیشگیری از تکرار اشتباهات، با مشاهده عوامل موثر بر موفقیت ها و شکست ها؛
- ثبت و نگهداری اطلاعات پروژه به صورت نظام مند و منسجم برای تهیه گزارش ها، مقالات و یا حتی محتوای آموزشی؛
- مستند سازی و ثبت مراحل طی شده در پروژه های مطالعاتی برای ساماندهی فرآیند ها و ایجاد دستورالعمل ترویجی؛

تعریف مستندسازی

مستندسازی یعنی ثبت (مکتوب نمودن)، گردآوری، تنظیم و تدوین، دسته بندی و نگهداری اطلاعات و مفاهیمی که خود از فعالیتی هدفمند، دقیق و منظم حکایت دارد. همچنین در برخی موارد از مستندسازی برای گردآوری، تنظیم و تدوین، دسته بندی و نگهداری اطلاعات و تجارب استفاده می گردد که به دلیل نقصان پذیری و قرار گرفتن در معرض نابودی، نیازمند ثبت، حفظ و نگهداری می باشند و یا در شکل کنونی قابل استفاده نیستند و پس از ثبت، گردآوری و طبقه بندی، استفاده از آن با اهدافی خاص میسر می شود.

بنابراین بررسی سیرتکوین و تحقق طرح از زمان پیدایش تا مرحله مطالعه و اجرا و بهره‌برداری و نگهداری، ثبت وقایع و رویدادها، ابتکارات، خلاقیت‌ها، تنگناها و مشکلات فنی و حقوقی و اجرایی مالی، تحلیل و ارائه راه‌حل‌ها، به صورت مستند از طریق گزارش، تصویر و فیلم امکان استفاده از تجربیات در طرح‌های بعدی و کوتاه‌تر نمودن بسیاری از مسیرها میسر می‌سازد.



رویکردهای مستندسازی

کارایی مستندسازی متأثر از رویکردهایی است که به نتیجه می‌رسد. رویکردهای اصلی مستندسازی به شرح زیر می‌باشد:

۱. **رویکرد دانشی:** بر اساس این رویکرد، ثبت فرایندها و انتشار آن نوعی مدیریت دانش است. این رویکرد باعث می‌شود دانش ذهنی به دانش مستند و عمومی تبدیل شود. بر این اساس موضوعات اطلاعاتی مستندسازی فرایندها به صورت حداکثری بوده و سعی بر این است که همه مسائل و موضوعات مرتبط با فرآیند در مستندسازی فرآیند لحاظ گردد.

۲. رویکرد اطلاعاتی: بر اساس این رویکرد، مستندسازی فرایندها بیشتر یک متدولوژی است تا یک محصول یا نتیجه و از آن برای ثبت، انتقال و ارائه تجربیات کسب شده به سایرین استفاده می‌شود. رویکرد اطلاعاتی این امکان را برای افراد فراهم می‌آورد تا به تجربیات مورد نیاز دسترسی پیدا کرده و با صاحبان تجربه ارتباط برقرار کنند. با تأکید بر این رویکرد می‌توان مجموعه‌ی تجربیات را ضمن حفظ مالکیت صاحبان تجربه، در اختیار همگان قرار داد. بنابراین، در این رویکرد، برخی از جنبه‌های فرایند، که مورد نظر است، بر اساس مراجعه به صاحبان تجربه مستندسازی می‌شود.

۳. رویکرد نوآوری: بر اساس این رویکرد، مهم‌ترین هدف مستندسازی فرایند طراحی، استقرار و نهادینه کردن تجربیات مستند شده است؛ تا از این طریق نوآوری و خلاقیت امکان‌پذیر و توان فعالیت و رقابت در دنیای متغیر بیرونی فراهم شود. نظر بر این است که مستند نمودن فرایندها در قالب ثبت، مرور، ارزیابی، انتشار و به کارگیری تجربیات امکان خلاقیت و نوآوری را فراهم می‌آورد.

۴. رویکرد یادگیری: سازمان یادگیرنده سازمانی است که در ایجاد، کسب، انتقال دانش و اصلاح رفتار خود در واکنش به دانش و بصیرت‌های جدید، مهارت دارد. کسب این مهارت مستلزم آن است که در قالب فرایند یادگیری، تجربیات موفق و ناموفق سازمانی بررسی و ارزیابی و نکات ارزشمند حاکم بر این تجربیات آموخته شود. به کمک این رویکرد، از تجربیات شکل گرفته در طراحی و استقرار نظام یادگیری مستمر، نظام یادگیری سازمانی و همچنین سازمان یادگیرنده به بهترین نحو بهره‌برداری می‌گردد.

انواع مستندسازی

به طور کلی دو نوع مستندسازی به شرح زیر موجود است:

الف- مستندسازی صوتی و تصویری: به تهیه مجموعه اسناد و مدارک صوتی و تصویری اطلاق می‌شود که مراحل مطالعاتی و اجرایی یک فعالیت را با ارائه ارزیابی‌ها و تحلیل‌های واقعی نشان می‌دهد. مستندسازی تصویری شامل فرایند شناسایی، جمع‌آوری و ارائه اطلاعات تصویری را شامل می‌شود که دارای ارزش تاریخی است و راهکاری برای در اختیار قرار دادن سوابق طرح به کنشگران و دخیلان به شمار می‌رود. از انواع مستند تصویری در حیطه طرح‌های شهری می‌توان به: مستند تبلیغی، مستند خبری، مستند آموزشی، مستند حسی و هنری، مستند داستانی، مستند آرشیوی، مستند تحلیلی اشاره کرد.

ابزارها: مصاحبه‌های صوتی، عکس، فیلم، انیمیشن، موشن گرافی و ...

ب- مستندسازی کتبی: تهیه گزارش‌های کتبی از فرایند تهیه طرح و مطالعات به جهت در اختیار قرار دادن آن به نهادهای بالادست و ارائه تجربیات و اطلاعات در راستای آموزش را شامل می‌شود. برای مثال: مستند نمودن تمامی مکاتبات انجام شده با ادارات و سازمان‌های شهر و یا محدوده هدف بازاریابی برای دریافت داده‌ها و اطلاعات جهت شناسایی محدوده‌های ناکارآمد، تهیه لیست نامه‌های دریافت و یا ارسال شده و گزارش‌های پیگیری اطلاعات.

ابزارها: دفاتر گزارش‌نویسی و فایل‌های کاغذی، فایل‌های کامپیوتری، نرم‌افزارهای تخصصی ثبت داده و ...