Esperando resultados diferentes

É muito fácil esquecer o progresso dos últimos 40 anos. Os humanos ainda vivem em uma época com desafios consideráveis, e muitas vezes parece que eles dão três passos para frente e dois para trás. Mas, em muitas áreas essenciais, as condições melhoraram significativamente — incluindo grandes reduções na pobreza extrema. (A pobreza extrema foi definida pelo Banco Mundial como aqueles que vivem com US$ 1,90 ou menos por dia.) Agora é menos de 10% — ainda muito alto, mas uma queda significativa de mais de 30% desde que eu era criança. Outras melhorias notáveis incluem maior longevidade e maior acesso à educação. A equipe da Human Progress (https://humanprogress.org) faz um ótimo trabalho de pesquisa e apresentação de fatos sobre o nosso mundo em melhoria.

Os humanos, por sua própria natureza, nunca estão completamente satisfeitos. Cada meta que é alcançada se torna o piso para um novo conjunto de metas. O que era bom ontem não é mais suficiente hoje. Neste novo século, as expectativas de todos aumentaram. O nível de tolerância das pessoas para coisas que não estão à altura caiu muito. Produtos ruins voltam direto para a loja. Reembolsos são rapidamente exigidos para produtos e serviços ruins.

À medida que o mundo entra na terceira década do século XXI, todos estão elevando o nível de expectativas sobre como as experiências da cidade são entregues e para a qualidade dos serviços fornecidos. Os moradores da cidade querem que seus governos locais se comportem no mesmo nível de desempenho que esperam dos provedores do setor privado. Eles querem que seus serviços da cidade sejam tão perfeitos quanto reservar uma mesa em um restaurante em seu aplicativo de smartphone favorito. Para as gerações que cresceram no digital, a cidade é apenas mais um aplicativo — um com opções que podem entregar na velocidade de um toque. (Ok, então talvez isso esteja levando a metáfora um pouco longe demais, mas você entendeu.)

Oferecer os serviços de uma experiência urbana hoje não é algo normal. Basta perguntar a qualquer gestor ou prefeito da cidade. As expectativas são completamente diferentes das de apenas alguns anos atrás. Uma comunidade conectada e empoderada, com padrões elevados e cada vez maiores, fará sua voz ser ouvida. É uma força motriz, e a mensagem alcançou uma nova geração de líderes eleitos e nomeados da cidade. Escolha qualquer cidade em qualquer região e está ficando claro que as comunidades estão esperando resultados diferentes. Melhores resultados.

Mudando comportamentos e expectativas da comunidade

Nos primeiros dias da Internet — você sabe, nos velhos tempos do final dos anos 1990, quando ficou claro que essa nova plataforma permitiria que qualquer um fosse um editor — a crença de muitos era que, embora eles tivessem muitas opções quando se tratasse de escrever, não haveria tópicos suficientes sobre os quais escrever. Esse sentimento parece tão pitoresco agora. Agora parece que todo mundo está escrevendo sobre qualquer coisa possível. A Internet permitiu que todos se tornassem editores para que pudessem criar algum pensamento e transmiti-lo sem impedimentos pelo mundo todo para qualquer um que estivesse preparado para ouvir. Tem sido fortalecedor ao mesmo tempo em que apresenta às pessoas uma série de novos desafios.

Novas ferramentas digitais e o poder que elas dão às pessoas e grupos são representativos de um mundo que está mudando em termos de quem tem uma voz e como essa voz é ouvida. Juntamente com novas expectativas, as pessoas podem ouvir mais pontos de vista em alto e bom som, para o bem ou para o mal.

O novo ativista comunitário está armado com um megafone digital e dados.

É um dia totalmente novo, e muitos argumentariam que, na maior parte, tem sido um desenvolvimento positivo para a democracia.

O digital abriu um novo mundo de opções para os eleitores. Tornou mais fácil se comunicar (assumindo que é possível se destacar do ruído) e se conectar com aqueles no poder. (No Capítulo 8, discuto muitas dessas novas ferramentas de comunicação em detalhes.) Isso significa ser capaz de construir soluções quando

outros não as fazem ou não podem construí-las, ou ter acesso a dados para defender um argumento ou construir um caso. Essas ferramentas estão mudando rapidamente comportamentos e aumentando as expectativas.

Mas não se trata apenas de ferramentas. Vale a pena enfatizar o ponto repetidamente: As cidades inteligentes não acontecem porque os humanos colocam tecnologia nelas. Elas acontecem por causa das escolhas que as pessoas fazem, os comportamentos que assumem e, sim, a maneira como as tecnologias são implantadas para permitir novos resultados.

LEMBRE-SE

Uma cidade mais inteligente é possibilitada pelas decisões coletivas que as pessoas tomam para mudar a forma como escolhem viver.

Da construção de cidades mais seguras ao fomento de comunidades sustentáveis para lidar com as mudanças climáticas e muito mais, grupos comunitários estão fazendo parcerias com autoridades da cidade para liderar mudanças positivas. Cada vez mais, também, quando não encontram parceiros disponíveis na prefeitura, eles estão tomando as coisas em suas próprias mãos. Para ampliar o impacto potencial, as alavancas da digitalização fornecem muito mais ferramentas para permitir a mudança.

DICA

Você nunca terá sucesso na construção de uma cidade inteligente se não considerar a mudança de comportamentos e expectativas da comunidade. Para fazer isso significa entender sua comunidade. Significa ter um diálogo aberto e bidirecional. É sobre ouvir. Então é sobre entregar.

Expandindo o envolvimento da comunidade

Dizem que a democracia não é um esporte para espectadores. Participação significa ser parte da tomada de decisões, responsabilizar os outros e a si mesmo, e ser um agente de mudança. Votar é a ferramenta mais óbvia de engajamento, mas sua infrequência e as escolhas que ela permite são limitadas.

As reuniões da prefeitura — apesar de não serem restritas a cidades nem necessariamente realizadas em prefeituras — são as favoritas das cidades do mundo todo. Elas são uma parte essencial de como as cidades funcionam e como os indivíduos podem participar das operações de suas cidades.

Normalmente realizada pessoalmente, uma reunião municipal tem estas funções principais:

- Fornecer um local de encontro para autoridades eleitas e a comunidade.
- Atuar como um fórum para os membros da comunidade levantarem e discutirem questões.
- Servir como um espaço onde a legislação, regulamentações, projetos e orçamentos são discutidos, considerados e executados.
- Oferecer um local para compartilhar informações relevantes para autoridades eleitas e a comunidade.

LEMBRE-SE

Embora as reuniões de prefeitura ainda sejam realizadas principalmente em locais físicos, cada vez mais é possível participar remotamente. As reuniões estão frequentemente disponíveis para assistir em um canal de televisão e transmitidas pela Internet. Cidades mais sofisticadas permitem que participantes remotos conversem ou interajam eletronicamente com a reunião.

Historicamente, votação, reuniões de prefeitura e comitês têm sido os mecanismos dominantes de engajamento da comunidade. Mas os tempos mudaram e na era digital um conjunto muito mais amplo de canais e fóruns está disponível.

Aqui estão algumas novas maneiras pelas quais a tecnologia está apoiando o aumento do engajamento da comunidade:

- Canais de mídia social.
- Plataformas de discussão online.

- Aplicativos cívicos.
- Portais de dados abertos.
- Eventos como um hackathon ou desafio urbano.
- Mensagens de texto.
- Ferramentas de pesquisa e votação.

Embora os métodos tradicionais de fóruns analógicos sejam capazes de capturar a participação daqueles que estão preparados para aparecer pessoalmente (um número decrescente), eles fornecem uma opção estreita para um engajamento mais amplo. As ferramentas digitais, embora não sejam tipicamente síncronas — elas não necessariamente dão suporte à tomada de decisões em andamento — têm a capacidade de lançar uma rede muito maior. Além da conveniência, essas ferramentas se tornaram uma expectativa do século XXI da democracia da cidade. Essa expectativa deve ser atendida por líderes da cidade que adotem esses canais, forneçam suporte a eles, garantam que o conteúdo publicado seja compartilhado com as pessoas certas e eduquem a comunidade sobre opções e uso.

Para ser considerada uma cidade inclusiva, todos os moradores precisam ter um canal aberto para eles.

O engajamento expandido da comunidade é uma boa notícia. Mais vozes significam uma democracia mais forte, mais informada, mais engajada e mais vibrante. Uma cidade inteligente exige um engajamento crescente da comunidade.

Engajamento em design participativo

Uma forma cada vez mais popular de engajamento comunitário é o processo de design participativo, uma abordagem ao design urbano que envolve o envolvimento de uma ampla gama de partes interessadas no processo de design, incluindo membros da comunidade. Seu objetivo é garantir que os resultados de um esforço de design reflitam as necessidades e preferências dos participantes. Aplicações populares incluem projetos de arte pública, novas moradias, pontes, melhorias de parques, espaços públicos e até mesmo iniciativas de cidades inteligentes.

No início de um esforço, as partes interessadas são convidadas a trabalhar com a equipe principal do projeto de especialistas. Juntos, todos ajudam a definir o problema a ser resolvido, exploram soluções e, então, auxiliam na tomada de decisões sobre qual direção tomar. As evidências indicam que envolver muitas perspectivas no processo de design resulta em resultados mais inovadores do que quando um designer cria sozinho. O design participativo também empodera os moradores e aumenta a democratização.

Um conceito relacionado, *o orçamento participativo*, convida os membros da comunidade para um processo democrático de decisão de como gastar parte de um orçamento público.