

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE

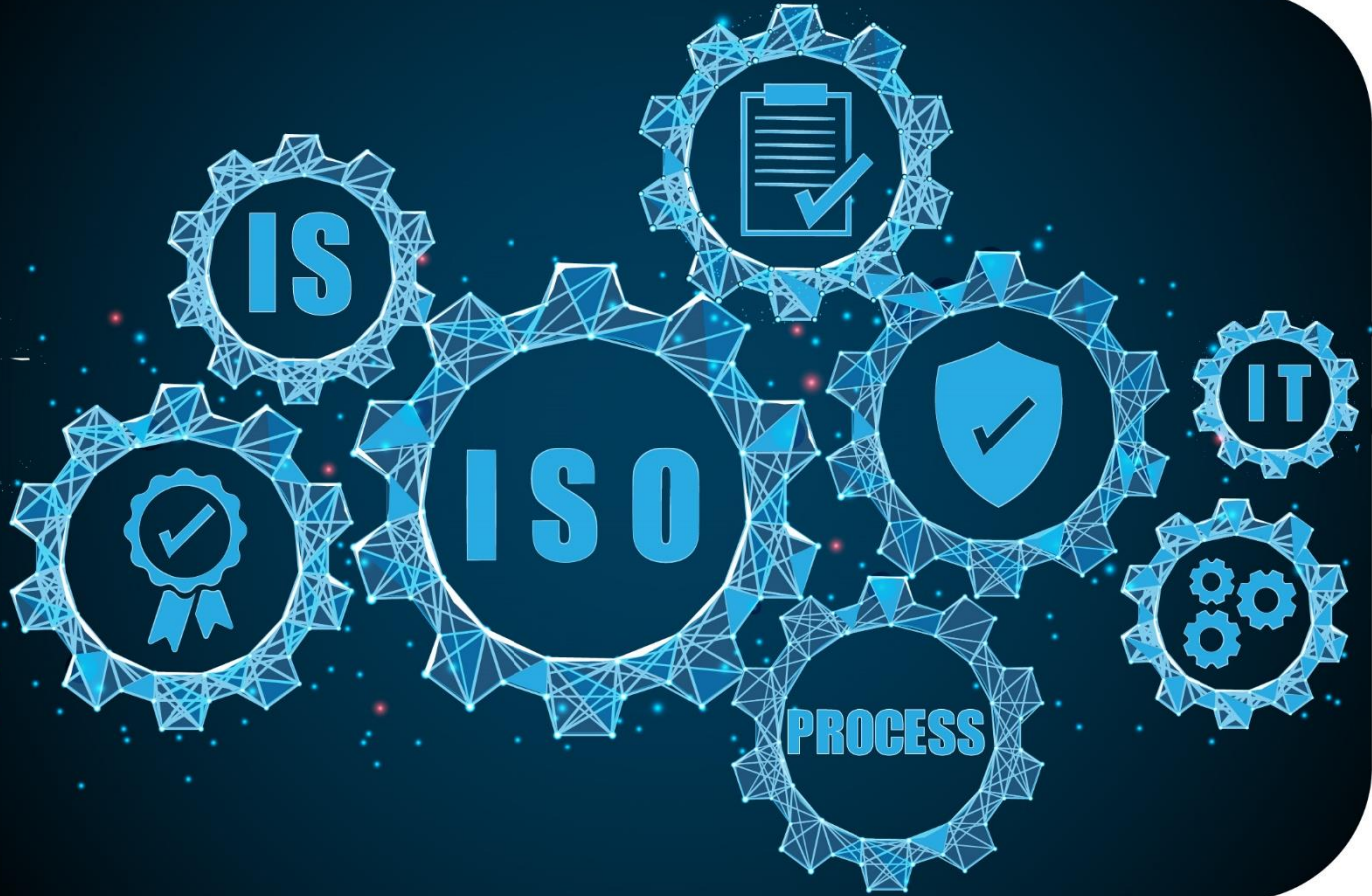


اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

واحد سیستم‌ها و روش‌ها

Systems and Method Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی
Information Systems Documents



روش اجرایی ذی‌نفعان در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و
کشاورزی اصفهان

ECCIM.COM

Address: Isfahan Chamber of Commerce, Industries, Mines
and Agriculture, Faiz Sq, Isfahan-Iran.

Tel: +98 31 36560000 Email: Info@eccim.com

آدرس: ایران، اصفهان، میدان فیض،
ساختمان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان.
تلفن: (۰۳۱-۳۶۵۶۰۰۰۰) ایمیل: Info@eccim.com

روش اجرایی ذی‌نفعان در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	نام مدرک
SY-PR-13-00-01	کد مدرک
۱۴۰۴/۱۰/۱۰	تاریخ ایجاد مدرک
۰۱	شماره بازنگری
۱۴۰۴/۱۰/۱۰	تاریخ آخرین بازنگری
۰۵	تعداد صفحات
عمومی	سطح امنیت
کلیه واحدهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	دسترسی

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تهیه کننده
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تأیید کننده
		دبیر کل	حمیدرضا امیدان	تصویب کننده

محل مهر

فهرست

۱	فصل اول.....
۱-۱	هدف (Purpose).....
۱-۲	دامنه کاربرد (Scope).....
۱-۳	مسئولین (Interested party).....
۱-۴	تعاریف و واژگان.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱. اتاق.....
۱-۴-۲	۲-۴-۱. ذی نفع.....
۱-۴-۳	۳-۴-۱. الزامات ذی نفع.....
۱-۴-۴	۴-۴-۱. انتظارات نهان.....
۱-۴-۵	۵-۴-۱. پایش ذی نفعان.....
۱-۴-۶	۶-۴-۱. ریسک ذی نفعان.....
۱-۴-۷	۷-۴-۱. مدیریت ذی نفعان.....
۱-۴-۸	۸-۴-۱. طبقه بندی ذی نفعان بر اساس اثرپذیری.....
۱-۴-۹	۹-۴-۱. ابزار تحلیل ذی نفعان: ماتریس قدرت-تمایل.....
۲	فصل دوم: اقدامات.....
۲-۱	۱-۲. شناسایی ذی نفعان.....
۲-۲	۲-۲. اولویت بندی ذی نفعان.....
۲-۳	۳-۲. استخراج نیازها و انتظارات ذی نفعان و تهیه بانک اطلاعاتی.....
۲-۴	۴-۲. پیوست.....

۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از تدوین این روش اجرایی، تشریح مراحل و اقدامات مرتبط با شناسایی و برقراری ارتباط با ذی نفعان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان، ثبت و مستندسازی الزامات آنها شامل علایق، مشکلات، نیازها و انتظارات، و همچنین پیش و بازنگری مستمر این الزامات است. این فرآیند با هدف تأمین نیازها، رسیدگی به مشکلات، شناسایی و تحلیل انتظارات آشکار و نهان ذی نفعان و ارزیابی میزان برآورده سازی آنها انجام می پذیرد. در نهایت، ریسک های ناشی از عدم تحقق الزامات و انتظارات ذی نفعان شناسایی و مدیریت می گردد.

۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

این روش اجرایی در کلیه واحدهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان قابل اجرا بوده و تمامی ذی نفعان و طرف های کاری مرتبط با فرآیندهای اتاق را در بر می گیرد.

۳-۱. مسئولین (Interested party)

- دبیر کل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این روش اجرایی را بر عهده دارد.
- واحد سیستم ها و روش ها: مسئولیت تهیه، تدوین، تأیید و به روز رسانی این مستند و همچنین نظارت بر حسن اجرای آن را بر عهده دارد.

۴-۱. تعاریف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

منظور از اتاق در این مستند، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

۲-۴-۱. ذی نفع

هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا غیر مستقیم از فعالیت ها، تصمیمات و نتایج عملکرد اتاق تأثیر می پذیرد یا بر آن اثر گذار است.

۳-۴-۱. الزامات ذی نفع

نیازها، انتظارات، علایق و دغدغه های اعلام شده یا پیش بینی شده ذی نفعان که می تواند بر موفقیت اتاق تأثیر گذار باشد.

۴-۴-۱. انتظارات نهان

خواسته ها و نیازهای ذی نفعان که به طور مستقیم بیان نمی شوند، اما از طریق تحلیل رفتار، بازخوردها یا شرایط محیطی قابل شناسایی اند.

۱-۴-۵. پایش ذی‌نفعان

فرآیند مستمر جمع‌آوری، تحلیل و ارزیابی داده‌های مربوط به ذی‌نفعان به منظور بررسی تغییرات در نیازها، انتظارات و سطح رضایت آنان.

۱-۴-۶. ریسک ذی‌نفعان

احتمال عدم تحقق نیازها و انتظارات ذی‌نفعان و پیامدهای ناشی از آن بر اهداف و موفقیت اتاق.

۱-۴-۷. مدیریت ذی‌نفعان

امروزه تمامی بازیگران عرصه کسب‌وکار با علایق و اثرات گروه‌های مختلف مردم مواجه‌اند. سازمان‌ها، به‌ویژه نهادهای بزرگ مانند اتاق، علاوه بر پاسخگویی به مالکان و اعضای خود، باید نیازها و انتظارات طیف وسیعی از ذی‌نفعان شامل اعضا، تشکل‌ها، سازمان‌های مردم‌نهاد، رسانه‌ها و سایر گروه‌های اجتماعی را در نظر گیرند. اتاق در یک سیستم پیچیده از علایق و اثرات فعالیت می‌کند. از این رو، مدیران باید این عوامل را شناسایی، ارزیابی و در تصمیم‌گیری‌های استراتژیک لحاظ نمایند. این فرآیند، مدیریت ذی‌نفعان نامیده می‌شود.

۱-۴-۸. طبقه‌بندی ذی‌نفعان بر اساس اثرپذیری

عاملین: افراد درگیر در تدوین و اجرای برنامه‌ها.

سودبران: افرادی که از فعالیت‌های اتاق منتفع می‌شوند.

قربانیان: افرادی که ممکن است از فعالیت‌های اتاق متضرر شوند.

۱-۴-۹. ابزار تحلیل ذی‌نفعان: ماتریس قدرت-تمایل

این ماتریس بر اساس دو معیار قدرت و تمایل^۱ طراحی شده است:

- بازیگران اصلی: قدرت و تمایل بالا (باید در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت فعال داشته باشند).
- ذی‌نفعان قدرتمند ولی کم‌تمایل: اثرگذار اما غیر مشتاق (نیازمند اطلاع‌رسانی و جلب مشارکت).
- ذی‌نفعان متأثر اما کم‌قدرت: اثرپذیر ولی بی‌قدرت (باید در جریان تصمیمات قرار گیرند و از نظر مشورتی آن‌ها استفاده شود).
- ذی‌نفعان کم‌قدرت و کم‌تمایل: اهمیت و اولویت پایین (صرفاً آگاه‌سازی کافی است).

^۱ Power-Interest Matrix

۲. فصل دوم: اقدامات

۲-۱. شناسایی ذی نفعان

در آغاز فرآیند مدیریت ذی نفعان، دبیرکل سازمان با همکاری مدیران واحدها و در صورت امکان با حضور افراد خارج از سازمان، جلسه‌ای به روش توفان فکری برگزار می‌کند.

در ابتدای جلسه، دبیرکل هدف از برگزاری آن را که عبارت است از شناسایی کلیه افراد و سازمان‌های تأثیرگذار و تأثیرپذیر بر فعالیت‌های اتاق است، برای حاضران توضیح می‌دهد. سپس از اعضای جلسه درخواست می‌شود که افراد یا سازمان‌های موردنظر خود را یک‌به‌یک معرفی نمایند. این روند ادامه می‌یابد تا زمانی که پیشنهاد تازه‌ای ارائه نشود و در نهایت فهرستی از تمام ذی نفعان بالقوه و بالفعل تهیه گردد.

در این مرحله، رعایت اصول زیر ضروری است:

- هیچ‌گونه انتقاد یا رد نظر در زمان ارائه پیشنهادها مجاز نیست.
 - تمامی دیدگاه‌ها بدون استثنا ثبت و مورد استقبال قرار می‌گیرند.
- پس از گردآوری تمامی پیشنهادها، نظرات جمع‌آوری شده به صورت گروهی بررسی، ادغام و یکپارچه‌سازی می‌شود. سپس نتایج در فرم شناسایی ذی نفعان به شماره (SY-FR-01-13-01) ثبت می‌گردد.

۲-۲. اولویت‌بندی ذی نفعان

پس از شناسایی کلیه ذی نفعان، ارزیابی و اولویت‌بندی آن‌ها بر اساس دو شاخص قدرت (نفوذ) و علاقه (منفعت) انجام می‌شود:

قدرت (نفوذ): میزان اثرگذاری هر ذی نفع بر سه شاخص اصلی زمان، هزینه و کیفیت پروژه‌ها و فعالیت‌های اتاق. این اطلاعات مطابق فرم میزان قدرت ذی نفعان به شماره (SY-FR-02-13-01) جمع‌آوری و تحلیل می‌شود.

علاقه (منفعت): میزان منفعت و توجه هر ذی نفع بر اساس معیارهایی نظیر منافع اقتصادی، منافع سازمانی، جایگاه اجتماعی یا سازمانی، هم‌سویی با اهداف و رسالت، ملاحظات سیاسی و اجتماعی و میزان وفاداری. این اطلاعات مطابق فرم میزان علاقه ذی نفعان به شماره (SY-FR-03-13-01) ثبت می‌شود.

پس از تکمیل این دو مرحله، نتایج در فرم ماتریس قدرت - علاقه به شماره (SY-FR-04-13-01) درج می‌گردد. این ماتریس، نوع ذی نفع و سیاست اجرایی متناسب با هر گروه را مشخص می‌سازد.

- گروه ذی نفعان اصلی - سیاست مشارکت دادن

○ ویژگی‌ها: برخوردار از قدرت و علاقه بالا.

○ نمونه‌ها: مدیران ارشد، مالکان یا سهام‌داران، سازمان‌های همکار یا رقیب، برخی از کارکنان کلیدی.

۱۴۰۴/۱۰/۱۰

- تمرکز اصلی: تداوم، رشد و پیشرفت سازمان.
- اقدام پیشنهادی: مشارکت فعال در تصمیم گیری ها و فرآیندهای کلیدی.
- گروه ذی نفعان اولیه – سیاست راضی نگه داشتن
 - ویژگی ها: قدرت بالا و علاقه کم.
 - نمونه ها: دولت، سازمان های دولتی (اداره مالیات، شهرداری ها)، بانک ها.
 - تمرکز اصلی: بهره مندی از مزایا یا درآمدهای مرتبط با سازمان.
 - اقدام پیشنهادی: حفظ رضایت از طریق تعاملات منظم، رعایت الزامات قانونی و ارائه گزارش های شفاف.
- گروه ذی نفعان ثانویه – سیاست اطلاع رسانی
 - ویژگی ها: علاقه بالا و قدرت پایین.
 - نمونه ها: گروه های اجتماعی و شهروندی، دانشگاه ها و مراکز تحقیقاتی، شوراهای شهر یا شوراهای محلی، برخی کارکنان.
 - تمرکز اصلی: کیفیت فعالیت ها و خروجی های سازمان.
 - اقدام پیشنهادی: ارائه اطلاعات به روز، شفاف و قابل اعتماد در خصوص عملکرد و خدمات.
- گروه ذی نفعان کم اهمیت – سیاست حداقل تلاش
 - ویژگی ها: علاقه و قدرت پایین.
 - نمونه ها: عموم مردم و افراد عادی جامعه.
 - تمرکز اصلی: حفظ شرایط موجود و اجتناب از تغییرات.
 - اقدام پیشنهادی: حداقل سطح تعامل و پاسخگویی صرفاً در صورت ضرورت.

۱۴۰۴/۱۰/۱۰



۳-۲. استخراج نیازها و انتظارات ذی نفعان و تهیه بانک اطلاعاتی

اکنون تمامی ذی نفعان شناسایی شده در فرم ثبت ذی نفعان سازمان به شماره (SY-FR-05-13-01) ثبت می شوند. در این فرم، نیازها و الزامات هر ذی نفع به طور جداگانه در ستون «نیازها» درج می گردد. بر اساس اولویت بندی انجام شده و میزان اثرگذاری و نفوذ هر ذی نفع، تحلیل می شود که در صورت عدم تأمین هر نیاز یا الزام، چه پیامدها و مشکلاتی ممکن است برای سازمان ایجاد شود.

۴-۲. پیوست

SY-FR-05-13-01	فرم ثبت ذی نفعان سازمان	۱
SY-FR-04-13-01	فرم ماتریس قدرت - علاقه	۲
SY-FR-03-13-01	فرم میزان علاقه ذی نفعان	۳
SY-FR-02-13-01	فرم میزان قدرت ذی نفعان	۴
SY-FR-01-13-01	فرم شناسایی ذی نفعان	۵

ECCIM.COM

