

دليل إدارة أصحاب العلاقة



جمعية مراكز الأحياء
بمنطقة مكة المكرمة
المجلس الفرعي بمحافظة جدة

مقدمة

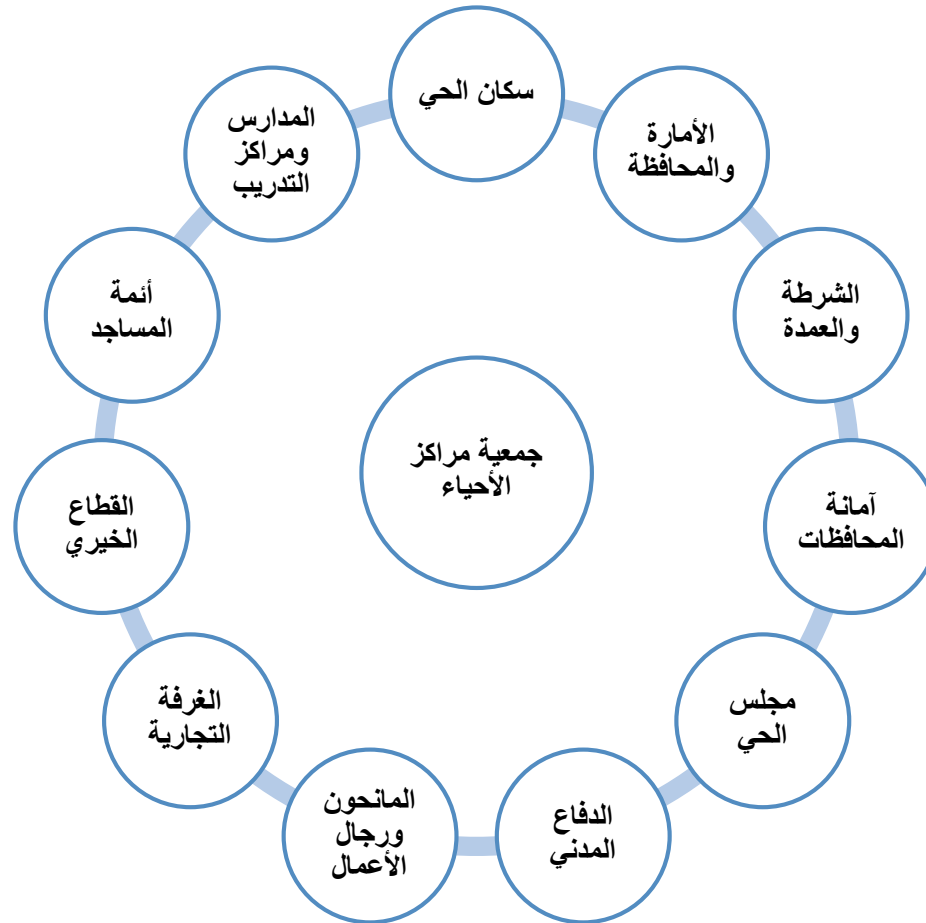
تعتبر إدارة أصحاب العلاقة من أهم الإجراءات التي يجب ان يتم اتباعها لكسب الدعم والمساهمة الفعالة في نجاح أعمال الجمعية وبرامجها ومشاريعها.

فوائد إدارة أصحاب العلاقة:

- مشاركة أصحاب العلاقة الأكثر تأثيرا يساهم في تحديد البرامج والمشاريع التي يمكن دعمها، وكذلك اقناع الآخرين للمشاركة في دعم الجمعية ومشاريعها.
- التواصل الفعال والمستمر مع أصحاب العلاقة يمكن الجمعية من التعريف باستراتيجيتها وبرامجها ومشاريعها والعوائد المتوقعة من تنفيذها، وبالتالي الحصول على دعم أصحاب العلاقة المعنيين عند الضرورة.
- الاستفادة من ردود الفعل الإيجابية وتجنب أو معالجة ردود الفعل السلبية في وقت مبكر.
- التعرف على وجهات النظر المختلفة ومحاولة الوصول الى حل مقنع لدى الطرفين في وقت مبكر، ووضع استراتيجية لحل القضايا الطارئة.

أصحاب العلاقة

أصحاب العلاقة هم الأشخاص أو المؤسسات (مثل أهل الحي، الرعاة، المانحون، القطاع العام والخاص) الذين يشاركون بشكل فعال في المساعدة في تنفيذ برامج ومشاريع واستدامة جمعية مراكز الأحياء والذين قد تتأثر مصالحهم إيجابياً أو سلبياً بالجمعية. تحديد جميع أصحاب العلاقة المحتملين والأدوار التي يقومون بها، وتحديد توقعاتهم ومستويات تأثيرهم على الجمعية وخدماته، وتحديد التأثير أو الدعم المحتمل الذي يستطيع كل فرد من أصحاب العلاقة تقديمه وتصنيفهما، وكذلك تحديد استراتيجية الاتصال والمتابعة مع أصحاب العلاقة لتحسين دعمهم والتقليل من التأثيرات السلبية المحتملة.



خطوات إدارة أصحاب العلاقة



يتم إدارة أصحاب العلاقة بإتباع الخطوات التالية:

1. تحديد أصحاب العلاقة

تحديد جميع أصحاب العلاقة المحتملين (داخليا أو خارجيا) والمعلومات المتعلقة بهم مثل الأدوار والأقسام والمصالح ومستويات الخبرة والتوقعات ومستويات التأثير على الجمعية أو المشروع. عادة ما يتم تحديد أصحاب العلاقة الرئيسيين بسهولة. وهم يشتملون على أي شخص يقوم بدور في أخذ القرارات أو الإدارة والذي يتأثر بنتائج المشروع مثل الراعي أو مدير المشروع أو سكان الحي. غالبا ما يتم تحديد باقي أصحاب العلاقة عن طريق إجراء مقابلات مع أصحاب العلاقة المحددين وتوسيع القائمة حتى يتم إدراج جميع أصحاب العلاقة المحتملين. (سجل أصحاب العلاقة - نموذج 1)

2. تحليل أصحاب العلاقة

تحديد اجتياحاتهم واهتماماتهم والتأثير أو الدعم المحتمل الذي يستطيع كل فرد منهم تقديمه وتصنيفهم لتحديد استراتيجية الاتصال وتقييم احتمالية تفاعل أو تجاوز أصحاب العلاقة الرئيسيين في مواقف متعددة كي يتم التخطيط لكيفية التأثير فيهم لتحسين دعمهم والتقليل من التأثيرات السلبية المحتملة. (تحليل أصحاب العلاقة - نموذج 2)

3. إعداد مصفوفة أصحاب العلاقة

تصنيف أصحاب العلاقة حسب نفوذهم وتأثيرهم على الجمعية أو المشروع (مصفوفة أصحاب المصلحة - نموذج 3)

4. متطلبات أصحاب العلاقة

هي عملية التواصل والتعاون معهم وأخذ آرائهم في خطط الجمعية وبرامجها ومشاريعها وماهي المخرجات والنتائج المتوقعة منها، للإيفاء باحتياجاتهم وتنفيذ متطلباتهم. تساعد عملية المشاركة على كسب دعم أصحاب العلاقة للمشروع وفي تقييم المخاطر المحتملة والتقليل من حدوثها وبالتالي زيادة فرص نجاح المشروع. وكذلك الاتفاق على المبادئ المشتركة وبالتالي يتحقق الدعم المستمر للجمعية أو مشاريعها. (متطلبات أصحاب العلاقة - نموذج 4)

5. إدارة الاتصال

تشتمل إدارة الاتصال على جمع المعلومات وتوزيعها وحفظها بشكل مناسب وملئم وفي الوقت المناسب، كما يشتمل على آلية تحديد المعلومات التي يحتاج إليها أصحاب العلاقة في المشروع وطريقة التواصل معهم. فمثلا من هم الأشخاص الذين يحتاجون إلى معلومات معينة، متى يحتاجون إليها، طريقة حصولهم عليها، ومن سيوفر هذه المعلومات لهم. (خطة الاتصال بأصحاب العلاقة - نموذج 5)

النماذج

مدى التأثير	عالي	متابعة	إرضاء	إدارة فعالة
	وسط	المحافظة على استمرار العلاقة		
	قليل	تواصل عام	إطلاع مستمر	
		قليل	وسط	عالي
		مدى الاهتمام		

الاسم:	الجوال:	الإدارة:	التاريخ:
--------	---------	----------	----------

ملخص المشروع:

منهجية العمل:

مخرجات المشروع:

من وجهة نظركم:

ما هي النتائج المتوقعة من هذا المشروع؟

1
2
3
4
5

ما هي التحديات التي تواجهكم حالياً وماهي أسباب هذه التحديات في المجالات التالية:

التحديات التنظيمية:

التحديات	الأسباب ومقترحات التطوير

التحديات الإدارية:

التحديات	الأسباب ومقترحات التطوير

التحديات المالية:

التحديات	الأسباب ومقترحات التطوير

التحديات المرتبطة بالمراجعة والمراقبة:

التحديات	الأسباب ومقترحات التطوير

ما هو الدور الذي يمكنكم القيام به لدعم نجاح هذا المشروع وتطبيقه؟

