

مدیریت ذینفعان در پروژه های برون سپاری حوزه شهرداری

فضیلت حججی

مدیر پروژه سیستم های خدمات شهری

سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری اصفهان

Hojai@aut.ac.ir

چکیده

پیچیدگی فرایند شناسایی و مدیریت ارتباطات ذینفعان پروژه و کاهش علاقه ذینفعان به حمایت و پشتیبانی از پروژه ها از جمله عوامل شکست پروژه هاست. ایده اصلی برای بهبود روابط ذینفعان در مدیریت ریسک، مدیریت ارتباطات و رهبری پروژه بوده و شناسایی، تجزیه و تحلیل و مدیریت ذینفعان پروژه، اساس اولیه متدولوژی های مدیریت ذینفعان است. متدولوژی دایره ای ذینفعان (SC) یک مدل عملی پویاست که انجام فرایندهای تجزیه و تحلیل ذینفعان، ارزیابی و شناسایی تمایلات و انتظارات کلیدی آنها، طبقه بندی و تعیین روش برخورد با ذینفعان را با استفاده از ابزار برای مدیران پروژه فراهم می نماید. این مقاله ضمن ارائه دلایل موفقیت و شکست پروژه ها و عوامل موثر بر بهبود روابط ذینفعان، به معرفی فرایندها و فعالیتهای متدولوژی SC به عنوان یکی از متدولوژی های موثر در مدیریت ذینفعان می پردازد. در ادامه کاربرد این متدولوژی با مطالعه موردی بر روی یکی از پروژه های برونسپاری فناوری اطلاعات و ارتباطات حوزه شهرداری به منظور مدیریت ذینفعان پروژه و تعیین استراتژی های تعهدزایی¹ ذینفعان ارائه شده است و در پایان ضمن تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده، به ویژگی های شاخص این متدولوژی و نقاط بهبود آن جهت توسعه متدولوژی و نرم افزار مربوطه اشاره شده است.

واژه های کلیدی

متدولوژی دایره ای ذینفعان، استراتژی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، شکست پروژه، شناسایی و ارزیابی

۱. مقدمه

بررسی آمار بدست آمده از مدیریت پروژه های سازمانی نشان می دهد که دو عامل اساسی در شکست پروژه ها پیچیدگی در شناخت و مدیریت ارتباطات ذینفعان پروژه و کاهش علاقه ذینفعان و حمایت و پشتیبانی آنها از پروژه است [1]. ذینفعان افراد یا سازمانهایی هستند که به نوعی از پروژه متاثر می شوند و می توانند تقویت کننده یا موانع موفقیت پروژه شوند. ذینفعان تصمیم گیرندگان، تولیدکنندگان، کاربران، مشتریان و فعالان پروژه هستند [2]. به بیان دیگر ذینفعان افراد یا گروههایی هستند که برای رسیدن به بخشی از اهداف یا نیازهای خود به پروژه وابسته اند و پروژه نیز به نوبه خود به آنها وابسته است و از آنها تاثیر می گیرد [2]. حمایت و پشتیبانی و همچنین درک و آگاهی این افراد از پروژه در تحقق اهداف پروژه موثر است. تحویل محصول پروژه و ارزش حاصل از آن نیازمند مدیریت ارتباطات پروژه و مدیریت ریسک است تا نسبت به تحقق و تامین نیازمندیهای کلیه ذینفعان پروژه در ارتباط با اینکه چه چیزی، چه وقت و چگونه بدست می آید اطمینان حاصل کنیم بنابراین مفاهیم اساسی و اولیه در بهبود روابط ذینفعان در مدیریت ریسک و مدیریت ارتباطات و رهبری پروژه قرار گرفته است [2].

مسئله اساسی در مورد هر یک از این متدولوژیها و ابزارهای پشتیبانی کننده آنها، نگهداری فرایندها، شناسایی و بازنگری ذینفعان و نظارت بر برنامه ریزی استراتژی های تعهد زایی بین ذینفعان بعنوان بخشی از متدولوژی است [2]. این فرایند می تواند از طریق ارائه طرح بازیابی ریسکهای پروژه و برگزاری جلسات منظم و دوره ای در پروژه برای اطمینان از مشارکت ذینفعان در پروژه انجام گیرد. متدولوژی دایره ای ذینفعان یکی از متدولوژی هایی است که برای شناسایی و ارزیابی و آنالیز ذینفعان استفاده می شود. این متدولوژی شامل سه فرایند شناسایی ذینفعان، اولویت بندی و استراتژی تعهد زایی بین ذینفعان است که با استفاده از نرم افزار، امکان تصویر سازی و استخراج