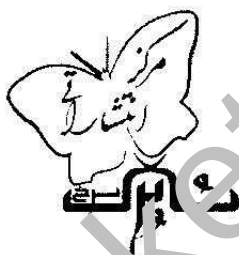


**مدیریت دینفعان**  
**در پروژه های عمرانی**



**احمد ضیائی کندی**

**سید امیر حسین حسینی**

دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات -

باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان - تهران - ایران

|                     |                                                                           |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| سرشناسه             | : ضیائی کندی، احمد، ۱۳۵۳ -                                                |
| عنوان و نام پدیدآور | : مدیریت ذینفعان در پروژه‌های عمرانی/ احمد ضیائی کندی، سیدامیرحسین حسینی. |
| مشخصات نشر          | : تهران: شاپرک سرخ، ۱۳۹۶.                                                 |
| مشخصات ظاهری        | : ۱۱۵ ص: ۲۱×۱۳ سم.                                                        |
| شابک                | : 978-600-463-129-7                                                       |
| وضعیت فهرست نویسی   | : فیبا                                                                    |
| یادداشت             | : کتابنامه: ص. ۱۰۹.                                                       |
| موضوع               | : طرح‌های عمرانی -- مدیریت                                                |
| موضوع               | : Economic development projects -- Management                             |
| موضوع               | : مدیریت طرح‌ها                                                           |
| موضوع               | : Project management                                                      |
| شماره افزوده        | : حسینی، سیدامیرحسین، ۱۳۶۹ -                                              |
| رده بندی کنگره      | : ۱۳۹۶ ض ۴/۷۵/HD                                                          |
| رده بندی دیویی      | : ۹۰۰۶۸/۳۳۸                                                               |
| شماره تابهشماره ملی | : ۵۱۲۰۳۶۲                                                                 |

عنوان: مدیریت ذینفعان در پروژه های عمرانی

نویسندگان: احمد ضیائی کندی - سید امیرحسین حسینی (عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان - باشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران)

نوبت چاپ: اول زمستان ۱۳۹۶

ناشر: شاپرک سرخ

چاپ و صحافی: شاپرک شمارگان: ۱۰۰۰ قیمت: ۹۵۰۰ تومان

مرکز پخش: ۰۹۱۰۱۳۵۰۱۶

شماره شابک: 978-600-463-129-7

انتشارات شاپرک سرخ: تهران، میدان انقلاب اسلامی، ابتدای خیابان

آزادی، کوچه شهید جنتی، پلاک ۲۴ واحد ۱

۰۹۱۲-۲۱۴۴۶۰۰

۰۲۱-۶۶۹۳۳۷۴۶

[www.shaparac.com](http://www.shaparac.com)

کلیه حقوق مادی و معنوی اثر متعلق به نویسندگان بوده و هرگونه کپی و تکثیر غیرمجاز بوده و پیگرد قانونی خواهد داشت.

یکی از حوزه های مدیریتی بسیار مهم در پروژه ها، مدیریت ذی نفعان پروژه می باشد. اهمیت این موضوع بقدری می باشد که در نسخه جدید کتاب راهنمای گستره دانش مدیریت پروژه (PMBOK ۲۰۱۳) این حوزه از دل حوزه مدیریت ارتباطات که یکی از حوزه های نه گانه مدیریت پروژه می باشد، جدا شده و مورد تحلیل قرار گرفته است. در هر پروژه ای ذینفعان متعدد داخلی و خارجی وجود دارد و هنر مدیریت را این است که بتواند انتظارات این ذینفعان که اغلب با هم در تضاد هستند را مدیریت و برآورده سازد. به همین منظور نیاز است که در پروژه ها، تیم مدیریت پروژه نسبت به شناسایی ذینفعان و انتظارات آنها بررسی های لازم را به عمل آورند. این بحث بدلیل اینکه جدید می باشد، توجه کارشناسان این حوزه قرار گرفته است به همین منظور مطالعات جامع و مفصلی در مورد آن هنوز صورت نپذیرفته است.

ذینفعان پروژه افراد یا سازمان های درگیر در پروژه و عوامی هستند که به نحوی اثر پذیر و یا اثر گذار بر فعالیت های پروژه و یا علاقه مندی به تعالی پروژه دارند و حتی افراد یا سازمان هایی که از اجرای پروژه ضرر می کنند ذینفع پروژه محسوب می شوند.

ذینفعان ممکن است در سطوح مختلفی، درون سازمان بوده و دارای سطوح قدرتی متفاوتی نیز داشته باشند و یا اینکه آن ها می توانند خارج سازمان اجرایی پروژه باشند.

موفقیت در اجرای پروژه مستلزم شناسایی ذینفعان و در نظر گرفتن نیازها، علایق و خواسته های آنان در طول چرخه حیات پروژه می باشد.

ضرورت و اهمیت در این پژوهش موضوع ارتقا مدیریت ذینفعان در پروژه های عمرانی می باشد. چرا که در پروژه های عمرانی بحث زمان و هزینه و کیفیت با یکدیگر ارتباط مستقیم دارند و این باعث اختلال در ساخت و ساز پروژه های عمرانی می شود. بطور مثال اگر شاخص زمان مورد توجه قرار نگیرد باعث تاخیر در اتمام پروژه می شود و این تاخیر باعث مشکلاتی مانند افزایش هزینه می شود این افزایش هزینه باعث ایجاد مشکلات دیگری از جمله کمبود بودجه پروژه می شود و در نهایت پروژه تعطیل خواهد شد. شاخص مدیریت پروژه در ساخت می توان گفت از موارد مهم می باشد چرا که کیفیت پروژه در رانندگی پروژه و همچنین در رضایت ذینفعان پروژه و در نهایت سود پروژه بسیار تاثیر گذار است و اگر این کیفیت در ساخت وجود نداشته باشد موارد ذکر شده به خطر افتاده و باعث خسارت به پروژه و در مرحله ای باعث خسارت به کشور می شود.

سید امیر حسن حسینی

(عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران)

زمستان ۱۳۹۶

# فهرست مطالب

|    |                                           |
|----|-------------------------------------------|
| ۷  | پیشگفتار                                  |
| ۱۳ | فصل ۱                                     |
| ۱۳ | کلیات و تعاریف                            |
| ۱۴ | مقدمه                                     |
| ۱۵ | ذینفعان پروژه                             |
| ۱۶ | طریقه‌های جمع                             |
| ۱۷ | انواع گروه‌های ذینفع                      |
| ۱۷ | ذینفعان و ماهیت ادعای آنها                |
| ۲۰ | مدیریت ذینفعان و کسب رضایت آنها           |
| ۲۳ | مفهوم علمی پروژه چیست؟                    |
| ۲۴ | مهارت‌های عمومی و کلیدی برای مدیران پروژه |
| ۳۳ | منشور پروژه شامل                          |
| ۳۷ | ارزیابی و مدیریت عملکرد                   |
| ۳۷ | سیستم برنامه ریزی و کنترل پروژه           |
| ۵۲ | عوامل تاثیر گذار بر روی ذینفعان پروژه     |
| ۵۵ | فصل ۲                                     |
| ۵۵ | پروژه‌های عمرانی                          |
| ۵۶ | مقدمه                                     |

|    |                                              |
|----|----------------------------------------------|
| ۵۸ | زنجیره تامین در پروژه های عمرانی:            |
| ۵۹ | آسیب های ممکن در حوزه مدیریت یکپارچگی پروژه: |
| ۵۹ | ایجاد هماهنگی از جنبه کارفرمایی:             |
| ۶۱ | تدوین سیستم نظارت و کنترل بر کار:            |
| ۶۱ | ایجاد هماهنگی از جنبه پیمانکاری:             |
| ۶۵ | استفاده از اطلاعات و مدارک موجود:            |
| ۶۶ | مشاوره:                                      |
| ۶۷ | مصاحبه:                                      |
| ۷۱ | طبقه بندی بر اساس ماهیت پرسشنامه:            |
| ۷۲ | طبقه بندی بر اساس نحوه اجرا:                 |
| ۷۳ | نکات مهم در طراحی پرسشنامه:                  |
| ۷۴ | مقایس های اندازه گیری نگرش:                  |
| ۷۴ | مقیاس لیکرت:                                 |
| ۷۵ | نمره دهی به سوالات در طیف لیکرت:             |
| ۷۶ | مقیاس افتراق معنایی:                         |
| ۷۸ | مقیاس ثرستون:                                |
| ۷۹ | مقیاس گاتمن:                                 |
| ۸۱ | مقیاس فاصله اجتماعی بوگاردوس:                |
| ۸۳ | اجرای دوباره آزمون یا روش بازآزمایی:         |
| ۸۴ | روش موازی یا استفاده از آزمون های همتا:      |

|     |                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------|
| ۸۵  | روش تنصیف (دو نیمه کردن) .....                        |
| ۸۵  | روش کودر- ریچاردسون .....                             |
| ۸۷  | روش آلفای کرونیباخ .....                              |
| ۸۸  | خلاصه آزمونهای پارامتریک .....                        |
| ۹۳  | رتبه‌بندی با استفاده از روش تاپسیس .....              |
| ۱۰۲ | شنایی با محیط نرم افزار اسمارت تاپسیس .....           |
| ۱۰۳ | طراحی ماتریس تصمیم و تنظیمات معیارها و گزینه‌ها ..... |
| ۱۰۶ | نمایش داده‌ها و خیره آنها به صورت عکس .....           |
| ۱۰۷ | خروجی به صورت اسلاید و ورد .....                      |
| ۱۰۹ | منابع .....                                           |