

**شركت گازاستان آذربایجان شرقی**

**پژوهش و فناوری**

تعریف پروژه پژوهشی

***عنوان پروژه:***

**بهسازی ارتباط دو سویه بین ذینفعان و سازمان و ارتقای روشهای اطلاع رسانی در شرکت گاز استان آذربایجان شرقی در افق 10 ساله با رویکرد آینده پژوهی**

***ضرورت و اهداف تحقیق:***

ذینفعان کسانی هستند که می‌توانند روی فعالیتهای سازمان تاثیر داشته باشند و یا این‌‌که به‌صورت مستقیم و یا غیرمستقیم تحت تاثیر آن قرار بگیرند. ارتباط بهینه با ذینفعان و مشارکت دادن آنها می‌تواند بخش بزرگی از تضمین موفقیت فعالیتهای سازمان باشد. ارتباط موثر با ذینفعان و توجه کردن به دغدغه‌های آنها، سازمان را به‌عنوان یک نهاد منصف، اخلاقی و شفاف معرفی می‌کند و احتمال این‌ را که افراد بیشتری در شرایط متفاوت با سازمان همکاری کنند، افزایش می‌دهد و به سازمان کمک کند هم فعالیتهای کنونی خود را بهبود ببخشد وهم تغییری جدی در فعالیت‌های آینده به وجود آورد و در واقع می‌تواند بخش بزرگی از تضمین موفقیت فعالیتهای سازمان باشد. برای این منظور باید گروه‌های مختلف ذینفع با درجات متفاوت از نظر قدرت تاثیر گذاری مشخص شده و ذینفعان کلیدی سازمان تعیین شده و نیازها، انتظارات و خواسته های آنها بصورت دقیق شناسایی و اولویت بندی شوند.

بهره‌گيري و ارتقاي سيستم‌هاي مدیریت ارتباط با ذینفعان، راهبردي کلان و بلندمدت برای سازمان‌هاي خدماتي محسوب مي‌شود كه با هدف ایجاد، توسعه، حفظ و بهینه سازی روابط ارزشمند بلند مدت بصورت دو طرفه بین ذینفعان و سازمان سعي دارد با حفظ وفاداری و تامين رضایت آنها، ميزان سود و درآمد سازمان را بهينه نمايد. برای محقق کردن هدف مذکور، سازمان فعالیت‌های کسب و کار را حول گروه‌های مختلف از ذینفعان سامان می‌دهد و می‌کوشد رفتارهایی در کسب و کار ایجاد و توسعه دهد که نهایتاً به تامين رضایت بیشتر این گروهها منتهی شود. لذا یکی از اهداف این پژوهش، شناسایی دقیق گروههای ذینفع شرکت گاز استان اذربایجان شرقی، شناخت نیازها، انتظارات و خواسته های ذینفعان در افق 10 ساله آتی و اولویت بندی آنها، شناسايي و تعيين استراتژي‌هاي ممكن در خصوص بهسازی سیستم های ارتباط با ذینفعان، تدوين سناريوهاي ممكن بر مبناي بهسازی سیستم های ارتباط با ذینفعان و در نهایت تعيين ميزان مطلوبيت سناريوهاي تدوين شده بر مبناي چشم انداز، استراتژی و بيانيه ماموريت در شرکت گاز استان آذربایجان‌شرقی و تدوین برنامه های عملیاتی برای هریک از سناریوها می باشد.

از طرفی، اطلاع رسانی موثر به ذینفعان بر اساس نیازها، خواسته ها و انتظارات آنها نیز یکی از وظایف سازمان می باشد. اطلاع رسانی از فعالیتها و اقدامهای نظام مند و معقول تشکیل می شود و دارای مراحل و خصیصه های بسیاری است و لازم است در دو بعد ” اطلاع یابی“ و” اطلاع رسانی “ بر نیاز سنجی، مخاطب شناسی یا تحلیل مخاطب ، امکان سنجی، افکار سنجی“ و سرانجام برنامه های اقناعی اثر بخشی استوار باشد. براین اساس باید مشخص شود به چه مخاطبی، چه نوع اطلاعاتی، به چه منظوری و چگونه باید رسانده شود تا حداکثر اثر بخشی را داشته و نیاز او را برآورده سازد.

لذا هدف دیگر این پژوهش، شناخت نیازهای اطلاع رسانی گروههای ذینفع در افق 10 ساله آتی، شناسايي و تعيين استراتژي‌هاي ممكن در خصوص نحوه اطلاع رسانی اثر بخش به ذینفعان، تدوين سناريوهاي ممكن برای ارتقای اثر بخشی برنامه های اطلاع رسانی و در نهایت تعيين ميزان مطلوبيت سناريوهاي تدوين شده بر مبناي چشم انداز، استراتژی و بيانيه ماموريت در شرکت گاز استان آذربایجان‌شرقی و تدوین برنامه های عملیاتی برای هریک از سناریوها، می باشد.

**\*نکته:** لازم است در کلیه مطالعات و بررسیهای تحقیق، الزامات استانداردهای مختلف مرتبط با موضوع و نیز مدل تعالی سازمانی مورد توجه قرار گیرد.

***شرح خدمات مورد نیاز:***

1- انجام مطالعات اولیه برای شناخت دقیق سازمان، نیازمندیها، شرایط و محدویتهای موجود

2- مطالعه و بررسی سوابق کلیه فعالیتها و پژوهشهای انجام شده قبلی در شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

3- آینده پژوهی بهسازی ارتباط دو سویه بین ذینفعان و شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

3-1- شناسایی دقیق گروههای ذینفع شرکت گاز استان اذربایجان شرقی

3-2- شناخت نیازها، انتظارات و خواسته های ذینفعان در افق 10 ساله آتی و اولویت بندی آنها

3-3- شناسايي و تعيين استراتژي‌هاي ممكن در خصوص بهسازی سیستم های ارتباط با ذینفعان

3-4- تدوين سناريوهاي ممكن بر مبناي بهسازی سیستم های ارتباط با ذینفعان

3-5- تعيين ميزان مطلوبيت سناريوهاي تدوين شده بر مبناي چشم انداز، استراتژی و بيانيه ماموريت در شرکت گاز استان آذربایجان‌شرقی و ارائه پيشنهادات لازم

3-6- تدوین برنامه های عملیاتی برای هریک از سناریوها

4- آینده پژوهی ارتقای روشهای اطلاع رسانی در شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

4-1- شناخت نیازهای اطلاع رسانی ذینفعان در افق 10 ساله آتی

4-2- شناسايي و تعيين استراتژي‌هاي ممكن در خصوص نحوه اطلاع رسانی اثر بخش به ذینفعان

4-3- تدوين سناريوهاي ممكن برای ارتقای اثر بخشی برنامه های اطلاع رسانی

4-4- تعيين ميزان مطلوبيت سناريوهاي تدوين شده بر مبناي چشم انداز، استراتژی و بيانيه ماموريت در شرکت گاز استان آذربایجان‌شرقی و ارائه پيشنهادات لازم

4-5- تدوین برنامه های عملیاتی برای هریک از سناریوها

5- جمع بندی و ارائه گزارش عملیاتی