



## إدارة الأطراف المعنية

الحوكمة المؤسسية للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

جزء من سلسلة

أسس الحوكمة المؤسسية الصادرة عن مبادرة بيرل



## إدارة الأطراف المعنية

إدارة الأطراف المعنية هي عبارة عن عملية جمع وتحليل البيانات والمعلومات بصورة نظامية بشأن أفراد/مجموعات على علاقة بالأعمال من أجل تحديد أي التوقعات يجب النظر فيها. يمكن لهذه العملية، إذا ما نفذت بفعالية، تقديم المعلومات اللازمة لتطوير الأعمال وغيرها من استراتيجيات العمل.

### كيفية استخدام هذه الوثيقة

يعد هذا التقرير جزءاً من برنامج مبادرة بيرل للحكومة المؤسسية في الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. يهدف البرنامج إلى تزويد مجتمع الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بالأدوات والمراجع التي تساعد في تنفيذ مبادئ الحكومة المؤسسية بفعالية وبصورة عملية وبما يلائم المتطلبات الداخلية الخاصة بكل منها. تعمل مبادئ الحكومة المؤسسية الداخلية المهيكلية والتي تمتاز بفعالية التكلفة على تعزيز فعالية وإنتاجية ومرونة الأعمال وتسمح للقادة بإحكام السيطرة مع التركيز على متطلبات الأعمال الهامة مثل الاستراتيجية والنمو.

ونوصي جميع الشركات التي تستخدم هذا النموذج بإجراء تقييم وتعديل مستقل للتفاصيل بما يتماشى مع طبيعة أعمالها واحتياجاتها التشغيلية والاستراتيجية.

لمزيد من المعلومات حول هذا البرنامج، يرجى زيارة موقعنا [www.pearlinitiative.org](http://www.pearlinitiative.org)

## إدارة الأطراف المعنية

### إدارة الأطراف المعنية

تضم الأطراف المعنية أي أفراد أو مجموعات أو مؤسسات لديها اهتمام أو ارتباط بالشركة. يمكن للأطراف المعنية التأثير على أو التأثر بالإجراءات والأهداف والسياسات التي تتبناها الشركة. من بين الأمثلة على الأطراف المعنية الرئيسية: الدائنون وأعضاء مجلس الإدارة والموظفون والحكومة (والجهات الحكومية) وأصحاب العمل (حملة الأسهم) والموردين والمجتمع والعملاء الذين يمثلون مصدر إيرادات الشركة. وتعد عملية إدارة الأطراف المعنية من بين العمليات الهامة التي تستعين بها الشركات الناجحة من أجل الحصول على الدعم. كما تساعد في ضمان نجاح الأعمال في الجوانب التي أخفق فيها الآخرون. وإدارة الأطراف المعنية هي عبارة عن أسلوب متبع من أجل تحديد الأشخاص الأساسيين الذين يجب اكتساب ثقتهم.



يمكنك مسح أو النقر على الرمز على الجهة اليسرى من أجل تنزيل نسخة مجانية من نموذج إجراءات الأعمال الصادر عن مبادرة بيرل



D	C	B	A	
			اسم الإدارة:	1
			مدير الإدارة:	2
				3
			اسم الجهة المعنية	4
		المصلحة	اسم الجهة المعنية	5
		التأثير	اسم الجهة المعنية	6
			اسم الجهة المعنية	7
			اسم الجهة المعنية	8
			اسم الجهة المعنية	9
			اسم الجهة المعنية	10
			اسم الجهة المعنية	11
			اسم الجهة المعنية	12
			اسم الجهة المعنية	13
			اسم الجهة المعنية	14
			اسم الجهة المعنية	15
			اسم الجهة المعنية	16
			اسم الجهة المعنية	17
				18

# إدارة الأطراف المعنية

## إرشادات عامة

تساعد عملية إدارة الأطراف المعنية في تحديد وتحليل وترتيب الأولويات فيما يتعلق بالأفراد والمؤسسات التي يمكنها التأثير على الأعمال. تساعد هذه العملية كذلك في تحديد المتطلبات التشغيلية والاستعانة بها في مرحلة التخطيط ومن ثم المساعدة في تحديد كيفية إدارة الشركة للأطراف المعنية والتواصل معهم. يساهم ذلك في تحقيق الفعالية عبر التأكد من مشاركة الأطراف المعنية في الوقت المناسب وبالطريقة الأكثر ملاءمة.

يقدم الجدول التالي نظرة عامة على الجوانب الأساسية من أدوات إدارة الأطراف المعنية الصادرة عن مبادرة بيرل وما يجب تطبيقه للسماح بإجراء تقييم وتدقيق شامل يركز على القيمة.

المجال	الوصف
اسم الجهة المعنية	اسم الجهة/الجهات المعنية
المصلحة	تقييم مستوى مصلحة الجهة/الجهات المعنية في الشركة ومنتجاتها/خدماتها وأهدافها والتي يتم تحديدها إما بأنها 1 (منخفضة) أو 2 (مرتفعة).
التأثير	تقييم مستوى تأثير الجهة/الجهات المعنية على الشركة ومنتجاتها/خدماتها وأهدافها والتي يتم تحديدها إما بأنها 1 (منخفضة) أو 2 (مرتفعة).
الاستراتيجية	الاستراتيجية التي يتم اتباعها مع الجهة/الجهات المعنية كما هي مذكورة بمزيد من التفصيل في الملحق بهذا الدليل.



## إدارة الأطراف المعنية

### ملحق (أ): تفاصيل إدارة الجهات المعنية

#### تحديد الجهات المعنية

تتمثل الخطوة الأولى من عملية تحليل الجهات المعنية في تحديد الأطراف والجهات المعنية لدى الشركة. يجب على الشركة النظر في الجهات التي تتأثر بأعمالها ومن لديه سلطة أو تأثير عليها أو لديه مصلحة أو اهتمام بنجاحها أو إخفاقها.

من بين الأمثلة على الجهات المعنية ما يلي:

- كبار المسؤولين التنفيذيين
- الموظفون ومكان العمل
- العملاء الحاليين و/أو المحتملون
- المساهمون
- الشركاء
- الموردون
- المقرضون
- الجهات الحكومية
- المؤسسات التجارية
- الصحافة
- المجتمع العام
- المستشارون/أعضاء مجلس الإدارة

# إدارة الأطراف المعنية

## فهم التأثير والمصلحة

المرحلة الثانية من إدارة الجهات المعنية هي تحديد مستوى تأثير أو مصلحة كل من الجهات المعنية في الأعمال. يمكن استخدام تقييم مرتفع مقابل تقييم منخفض لكل من الجهات المعنية. يعمل ذلك على تمكين الشركة من ترتيب الجهات المعنية طبقاً للجدول أدناه:



يقدم موقع الجهة المعنية في الجدول المزيد من الإرشاد بشأن كيفية ارتباط الشركة بكل من الجهات المعنية.

- تأثير مرتفع، جهات ذات مصالح كبيرة في الشركة، وهي الجهات التي يتعين إشراكها بشكل كامل وبندل جميع الجهود لإرضائها.
- تأثير مرتفع، تحتاج الجهات ذات المصالح الأقل إلى درجة تواصل كاف للحفاظ على رضاها وإبقائها على اطلاع ولكن ليس بدرجة أكبر من اللازم بما يصيها بالملل من الرسائل والتواصل.
- تأثير منخفض، يحتاج ذوو المصالح المنخفضة بالبقاء على اطلاع لضمان عدم وجود مشاكل كبيرة. في هذه الحالة، قد تكون الجهات المعنية مفيدة جداً فيما يتعلق بتفاصيل الأعمال.
- سلطة منخفضة، تحتاج الجهات المعنية ذات المصالح الأقل إلى المتابعة فقط لضمان عدم إصابتها بالملل من التواصل المتزايد.

## إدارة الأطراف المعنية

### الخطوة الثالثة: وضع استراتيجيات لتلبية احتياجات الجهات المعنية

بمجرد الانتهاء من عملية التحديد والتخطيط، تتمثل المرحلة الهائية في تحديد أفضل طريقة لإشراك كل من الجهات المعنية بما يتماشى مع مستوى المصلحة أو التأثير في الأعمال. يعمل ذلك على تقديم استراتيجية متسقة ومهيكله لضمان قدرة الشركة على إدارة (حيثما أمكن) الجهات المعنية لديها وتحقيق أقصى فائدة منها. أمثلة على الاستراتيجيات:

إدارة معظم الأعمال بشكل كامل	توقع الاحتياجات	البقاء على اطلاع كامل.	الحد الأدنى من التواصل
المشاركة الفردية في الحكمة واتخاذ القرار.	إشراك واستشارة الجهات المعنية في الجوانب التي تحظى باهتمامهم ومراقبة مستوى الاهتمام في حالة تغير ذلك بمرور الوقت.	الاستفادة من الاهتمام عبر إشراك الجهات المعنية في الجوانب منخفضة المخاطر والجوانب التي تسمح لهم بإضافة قيمة. اعتبار الجهات المعنية مستشارين للشركة.	التواصل العام: الرسائل الإخبارية، الموقع الإلكتروني، الرسائل الموجهة إلى الجهات المعنية.