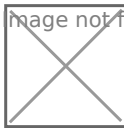




7.3.10.2 Καθορισμός αναγκών επικοινωνίας Ενδιαφερομένων Μερών



Για κάθε ένα από τα ενδιαφερόμενα μέρη που προσδιορίζονται πιο πάνω, προσδιορίζετε ποιες είναι οι ανάγκες του για επικοινωνία. Για να το επιτύχετε, χρειάζεστε τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Οργάνωση Έργου και σχέσεις ευθύνης μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών
- Οντότητες, επιστημονικοί κλάδοι, τμήματα και ειδικότητες που εμπλέκονται στο Έργο
- Πόσα άτομα θα εμπλέκονται στο Έργο και σε ποιες γεωγραφικές θέσεις
- Εξωτερικές ανάγκες για πληροφορίες (π.χ. επικοινωνία με τα ΜΜΕ).



Ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε ενδιαφερόμενου μέρους και με τις δικές του προτεραιότητες, υπάρχουν τρεις γενικές κατηγορίες αναγκών για επικοινωνία.

- **Ανάγκες Ενημέρωσης (Awareness):** Αναφέρεται στη διάδοση των πληροφοριών που οι άνθρωποι θέλουν να γνωρίζουν ή ενδεχομένως χρειάζονται για την εργασία τους. Η ενημέρωση μπορεί να επιτυγχάνεται με τη διοργάνωση ενημερωτικών συναντήσεων (awareness building sessions) στις οποίες το κοινό καλείται να παρευρεθεί, με την ανακοίνωση πληροφοριών για το Έργο στον διαδικτυακό τόπο κλπ. Αυτό το είδος επικοινωνίας είναι ιδιαίτερα σημαντικό όσον αφορά στους τελικούς χρήστες των παραδοτέων του Έργου. Τηρώντας τους τελικούς χρήστες ενήμερους για τους σκοπούς του Έργου, τους βοηθάτε να αντιληφθούν και να κατανοήσουν τα αναμενόμενα οφέλη (π.χ. εισαγωγή νέας τεχνολογίας που θα τους διευκολύνει στην εκτέλεση των καθηκόντων τους, κατασκευή υποδομής που θα βελτιώσει την ποιότητα ζωής τους), ελαχιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό την πιθανότητα να αντιδράσουν αρνητικά για την υλοποίηση του Έργου.

- **Ανάγκες Κατανόησης (Understanding):** Αναφέρεται στην ανάγκη που έχουν συγκεκριμένα ενδιαφερόμενα μέρη για σαφή κατανόηση του σκοπού και της προόδου του Έργου, προκειμένου να λαμβάνουν αποφάσεις.
- **Ανάγκες Δέσμευσης (Commitment):** Η κατηγορία αυτή ισχύει κυρίως για την Καθοδηγητική Επιτροπή Έργου, τον Ιδιοκτήτη του Έργου και τον Φορέα Χρηματοδότησης, που σε κάποια στάδια του κύκλου ζωής του Έργου καλούνται να δείξουν τη δέσμευσή τους στο Έργο.

Ενδεικτικά παραδείγματα απαιτήσεων επικοινωνίας για ορισμένα ενδιαφερόμενα μέρη που εμφανίζονται σε όλα σχεδόν τα Έργα είναι τα εξής:

Πίνακας 7-6: Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαιτήσεων επικοινωνίας για διαφορετικά ενδιαφερόμενα μέρη

Ενδιαφερόμενο Μέρος	Απαίτηση
Καθοδηγητική Επιτροπή Έργου	<ul style="list-style-type: none"> • Πληροφορίες κατάστασης Έργου (χρονοδιάγραμμα, προϋπολογισμοί) • Λεπτομερής γνώση σημαντικών κινδύνων και ζητημάτων • Πληροφορίες για προτεινόμενες αλλαγές στο Έργο (προς έγκριση)
Υπεύθυνος Συντονιστής	<ul style="list-style-type: none"> • Πληροφορίες κατάστασης Έργου (χρονοδιάγραμμα, προϋπολογισμοί) • Λεπτομερής γνώση όλων των κινδύνων και ζητημάτων • Λεπτομερής γνώση όλων των αιτήσεων αλλαγής • Κατανόηση της ποιότητας των τρεχόντων παραδοτέων του Έργου
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας	<ul style="list-style-type: none"> • Πρόσδος κάθε παραδοτέου με βάση πρότυπα και κριτήρια ποιότητας • Λεπτομερής κατανόηση όλων των προς επίλυση ζητημάτων ποιότητας
Μέλη ομάδας Έργου	<ul style="list-style-type: none"> • Κατάσταση των δραστηριοτήτων και εργασιών που τους έχει ζητηθεί • Ενημέρωση για γεγονότα που μπορεί να επηρεάζουν τη δυνατότητα
Τελικοί χρήστες	<ul style="list-style-type: none"> • Ενημέρωση για τα αναμενόμενα οφέλη από την υλοποίηση του Έργου • Κατανόηση της λειτουργικότητας, της λειτουργίας και της χρήσης
XXXXX	
YYYYY	