



اطلاعات ریسک ذینفعان نیازمند تجزیه و تحلیل است

© June 2006, Dr David Hillson PMP FAPM

david@risk-doctor.com

آلبرت انیشتن گفت "مشکل مهم در برقراری ارتباط اتفاق افتادن خطای حسی است." ارتباطات عنصری مهم در مدیریت ریسک است، ولی معمولاً این موضوع نقطه ضعفی در مهارت های شخصی و ساختارهای سازمانی است. اگر هیچ کس درباره نتایج فرایند ریسک چیزی نداند هیچ کاری در راستای مدیریت ریسک انجام نخواهد شد. توزیع شدن فرایند ثبت ریسک برای همه افراد عادی است ولی هر کسی نیاز ندارد که دارای این سطح از اطلاعات باشد.

موضوع این مقاله می تواند ما را در اطمینان از اینکه خروجی های فرایند ریسک به طور خاص و دقیق اطلاع رسانی شده اند کمک کند، به گونه ای که هر ذینفعی آنچه را نیاز دارد بدست می آورد. این موضوع با دو مرحله ساده آغاز می شود:

1. تعیین کلیه ذینفعان و میزان سهام یا بهره آنها، سطح تعهد و درجه نفوذشان.
2. تعیین نوع و سطح اطلاعات ریسک مورد نیاز هر ذینفع و دلیل نیاز آنها، زمانبندی و تواتر ارتباطات مورد نیاز آنها و ابزار یا فرمت ترجیحی برای تحویل اطلاعات.

سپس باید دامنه خروجی های فرایند ریسک با در نظر گرفتن ملاحظات زیر طراحی شود:

- محتویات. دامنه ی خروجی های ریسک می تواند در سطوح مختلفی از جزئیات تولید شود، با یک روش سلسله مراتبی طراحی شود، به گونه ای که خروجی های سطح بالا بتواند همچون چکیده های گزارش های خروجی جزئی تر، به منظور اجتناب از خروجی های چندگانه تولید شود.
- روش تحویل. گزینه های مختلف ممکن است شامل گزارش های مکتوب روی کاغذ یا به صورت الکترونیکی (ایمیل، اینترانت، وب سایت، بانک های اطلاعاتی در دسترس)، گزارش های شفاهی (چکیده ها، ارائه ها، جلسات پیشرفت)، خروجی های نموداری و عددی (جداول، نمودارها، پوسترها) و غیره باشد.
- مسؤلیت ها. هر خروجی ای نیاز به مسؤل تولید و مرجع تایید دارد. همچنین تعیین کسانی که همکاری آنها مورد نیاز خواهد بود و کسانی که خروجی ها را دریافت خواهند کرد نیز ممکن است مفید باشد. یک نمودار RACI ممکن است برای تعیین و مستند کردن (مسؤل، تایید کننده، همکار، دریافت کننده اطلاعات) مفید باشد.

باید ارتباطی میان خروجی های گوناگون فرایند ریسک و اطلاعات مورد نیاز ذینفعان ایجاد شود تا از پاسخگویی کل نیازها اطمینان حاصل شود. این کار تصمیم گیری در این باره را که کدام خروجی را کدامیک از ذینفعان نیاز دارند، ممکن می سازد. ممکن است برخی از ذینفعان تنها یک کپی از ریسک های کنونی را نیاز داشته باشند، یا چکیده ای از داده های مرتبط را. دیگران ممکن است به ریسک ها به اضافه ی شرح آنها یا یک گزارش ریسک کامل نیاز داشته باشند. ممکن است بقیه ذینفعان یک گزارش خلاصه نیاز داشته باشند و جزئیات کامل را نخواهند. در برخی حالت ها یک گزارش گرافیکی ساده ممکن است مناسب باشد.

هر ذینفعی برای اطلاعات مربوط به ریسک نیازهای متفاوتی دارد و فرایند ریسک باید این را تشخیص دهد و اطلاعات دقیق را در زمان مناسب و در سطح جزئی شدن مناسب، برای پوشش دادن نیاز هر ذینفعی تحویل دهد. وقتی همه ذینفعان اطلاعاتی را که از فرایند ریسک نیاز دارند را دریافت کردند قادر خواهند بود نقش خود را در اطمینان از مدیریت مناسب ریسک بازی کنند.