

收集利益相关方信息

收集利益相关方的信息需要机构所有成员的参与讨论，因为每个机构的构建、背景以及工作内容的不同，机构的利益相关方也各不相同。完成利益相关方信息收集后，机构就可以继续战略规划的制作步骤了。

这些人”称为机构的利益相关方，他们包括了：

- 组织的决策或活动中有重要利益的个人或团体；
- 利益相关方可以是组织内部的，也可以是组织外部的，如社群伙伴、政府部门等。

收集利益相关方信息的步骤：

1. 机构全部员工和志愿者分成两个小组；

在上一小节中，我们了解到战略规划有助于机构的发展，那么在制定战略规划之前我们需要首先考虑影响机构长期有效运转下去的主要原因是什么？

答案是满意感，但是是谁的满意感？如何让这些人对我们的机构满意呢？我们则需要准确地知道这些人的需求是什么，而我们把“这

利益相关方信息收集注意事项

每类利益相关方至少完成两份信息收集；

确保得到您想要的答案；

确保正确理解利益相关方给出的信息；

给予利益相关方充分的准备来回答您的问题；

对于没有回答的问题换个方式提问；

如果可能得话请机构以外但是对机构情况了解的人来做，而此人在收集利益相关方信息的时候必须保持中立的立场。

2. 两个小组分别进行头脑风暴，在大白纸上列出有关本机构的利益相关方。例如，健康领域的机构的利益相关方可能包括了：

- 服务对象或者和服务对象有紧密关系的，例如服务对象家人以及常去的酒吧老板；
- 员工和志愿者；
- 健康和社会服务的提供者（政府和私人的）；
- 主管部门或者监管方；
- 资助方；
- NGO 或者 CBO 合作伙伴；
- 网络工作组等。

3. 小组进行分享和整合，接下来讨论您想要从利益相关方收集的信息有哪些。利用同样的头脑风暴办法，在大白纸上记录下想法。利益相关方信息收集可以包括：

- 对机构工作的看法；
- 对机构的期望；
- 对机构的建议和意见；
- 可能为机构提供的支持等。

4. 当机构确定了利益相关方和想要收集的信息后，则开始进行信息收集，那么如何收集利益相关方的信息？

- 问卷调查、小组讨论以及一对一访谈等，但是截止目前我们发现，一对一访谈是效果比较好的方法之一，一对一访谈请参考访谈问题提要。
- 在收集利益相关方信息的时候，尽量将利益相关方分类然后设计利益相关方信息收集的问题大纲。分类可以根据利益相关方和机构的交往程度分类，也可以根据利益相关方给予机构的支持类型分类，机构可以根据情况自行分类。

- 问题大纲的设计取决于利益相关方信息收集的目的，请参照附录页的 **工具箱 | 利益相关方信息收集问题大纲**。

5. 利益相关方的信息收集完成后，机构应该进行对关键信息的提取，因为也许和利益相关方的交谈过程中会有大部分的信息并不是机构所需要的，所以机构要确保对繁杂的信息进行提炼，并确认提炼后的信息能为机构所用，整个流程如下：

