



OKE

Waarom, Hoe & Wat Stakeholdersanalyse

HET WAAROM, HOE & WAT STAKEHOLDERSANALYSE

WAAROM

Digitale examinering raakt veel betrokkenen, zoals studenten, docenten, examencommissies, ICT-ondersteuning en management. Een stakeholdersanalyse helpt om in beeld te krijgen wie betrokken is, welke belangen zij hebben en hoeveel invloed zij uitoefenen op het examenproces.

Door deze analyse worden risico's zoals technische problemen, onduidelijke verantwoordelijkheden of gebrek aan draagvlak vroegtijdig zichtbaar. Dit maakt het mogelijk om stakeholders gericht te betrekken, verwachtingen af te stemmen en passende ondersteuning te organiseren.

Een goede stakeholdersanalyse draagt daarmee bij aan een betrouwbare, valide en goed georganiseerde digitale examinering.

WAT

Bij een digitale examenketen werken en worden veel partijen geraakt door de ontwikkeling, implementatie en het gebruik van systemen voor digitale examens. Een stakeholdersanalyse is een systematisch instrument om al deze betrokkenen – zoals studenten, docenten, examencommissies, ICT-teams, leveranciers en management – in kaart te brengen en te begrijpen wie zij zijn, welke belangen zij hebben en hoe het examenproces hen beïnvloedt of hoe zij het kunnen beïnvloeden.

Het doel is om te weten wie je moet betrekken om de digitale examenketen goed te laten functioneren en om te begrijpen op wie het examenproces impact heeft. Door hierbij rekening te houden met verschillende belangen kun je mogelijke negatieve gevolgen vroegtijdig herkennen en voorkomen, en positieve effecten juist versterken.

In de digitale examenketen helpt dit om bijvoorbeeld:

- gebruiksgemak en tevredenheid van studenten en docenten te verbeteren,
- technische knelpunten en risico's op tijd te signaleren,
- duidelijke rollen en verantwoordelijkheden te bepalen,
- en om goede communicatie en samenwerking tussen alle betrokkenen te organiseren.

HOE

Een stakeholdersanalyse start met het in kaart brengen van alle betrokkenen in de digitale examenketen, zoals studenten, docenten, examencommissies, ICT-ondersteuning, onderwijsadministratie, management en externe leveranciers.

1. Vervolgens wordt per stakeholder bekeken welk belang zij hebben, hoe groot hun invloed is op de digitale examinering en hoe zij door het proces worden geraakt. Dit kan worden vastgelegd in een overzicht of een belang-invloedmatrix.
2. Op basis hiervan bepaal je wie intensief betrokken moet worden, wie vooral goed geïnformeerd moet blijven en waar extra aandacht nodig is om risico's, weerstand of knelpunten in de digitale examinering te voorkomen.



De onderstaande tabel geeft een nadere toelichting op de stappen die je kunt doorlopen.

Item	Ambities
Stap 1. Identificeren van stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> Voor het identificeren van de stakeholders die geraakt worden door het op te leveren product kan je eerste kijken vanuit de standaard procesbeschrijvingen analoge examinering naar soortgelijke stakeholders en door logisch na te denken welke stakeholders dit allemaal zou kunnen raken. Daarna ga je deze lijst valideren en aanpassen door het testen van het product in de praktijk en door in gesprek te gaan met de al geïdentificeerde stakeholders. Vraag steeds aan het eind van het gesprek aan de stakeholders: wie is nog meer belangrijk om te interviewen? Zo krijg je door een sneeuwbalmethode steeds meer stakeholders. Denk hierbij verder dan alleen directe betrokkenen als kopers of gebruikers van het product maar ook wat impact is op de buurt, het milieu, de lokale overheid, de vakbond, de volgende generatie etc. Belangrijk om te realiseren is dat één persoon via verschillende rollen gebruik kan maken van het product (zie uitgewerkt voorbeeld).
Vragen om te gebruiken	<ul style="list-style-type: none"> Wie zijn de beoogde gebruikers van de digitale examenketen en wie gaan er met de OKE-koppelvlakken werken? In welke doelgroepen/persona's zijn deze gebruikers onder te verdelen? Wie is/zijn de beoogde gebruikers? Wie worden er door de OKE-koppelvlakken geraakt? Als het product over 5 jaar grootschalig wordt gebruikt, wie/wat zijn dan de stakeholders? Wie maken het product? Wie moeten geïnformeerd worden over/betrokken worden bij het maken van de producten? Wie zijn de leveranciers die betrokken zijn en wat is er nodig? Wie zijn de stakeholders die het product niet willen of kunnen gebruiken?
Stap 2. Prioriteren van stakeholders	Zet per stakeholder neer in hoeverre ze geraakt worden door het product. Je kan hier ook cirkels bij tekenen.
Stap 3. Identificeren van voor- en nadelen.	Nadat de belangrijkste stakeholders geïdentificeerd zijn kan je de voor- en nadelen inventariseren ten aanzien van (het gebruik van) het product. Om goed voor- en nadelen te kunnen aangeven moet je goed de werking van het technische systeem begrijpen en de context waarin dit systeem gebruikt wordt.



	Hierbij wordt wederom eerst gebruik gemaakt van literatuurstudie en logische nadenken en daarna ga je in gesprek met stakeholders om dit te verfijnen.
Stap 4. Analyse	Naast het in kaart brengen van de stakeholders met hun voor- en nadelen kan je ook de waarden in kaart brengen per stakeholder. Dan krijg je nog een kolom naast onderstaand voorbeeld. Tevens kun je een analyse maken van waar waarden schuren tussen stakeholders om dat als basis te gebruiken om het gesprek aan te gaan. Maak gebruik van het format stakeholdersanalyse.

HOE

01. Format stakeholdersanalyse

<http://www.bawiki.com/wiki/Stakeholder-Onion-Diagram.html>

<https://tynerblain.com/blog/2007/03/13/visualize-stakeholder-analysis/>

