

Przygotowanie do zmiany

Jak zaangażować
interesariuszy we
wdrażanie
elektronicznego
egzaminowania?

Spis treści

Wprowadzenie	1
Komunikacja, w jaki sposób nowe technologie zaspokajają potrzeby interesariuszy	2
Organizowanie szkoleń dla interesariuszy	4
Uzyskiwanie informacji zwrotnych od interesariuszy	6
Czy jesteś gotów na elektroniczne egzaminowanie?	8



Wprowadzenie

Przejsie na elektroniczne egzaminowanie, tak jak w przypadku każdej większej zmiany procesów, w równym stopniu dotyczy ludzi, jak i technologii. Wdrożeniem należy starannie zarządzać, aby każda zaangażowana osoba czuła, że jej opinia została wysłuchana, aby zmiana została jasno zakomunikowana oraz ostatecznie, aby przejście było wartościowe i ekscytujące.

Oczywiście, proces ten nie zawsze jest łatwy, a przyjęte podejście zależy od motywów zmian w danej instytucji, które mogą mieć swoje korzenie zarówno w problemach, jak i możliwościach. Wdrożenie nowej technologii do elektronicznego egzaminowania jest dużym wyzwaniem dla wszystkich zaangażowanych w ten proces, dlatego należy przeanalizować, czy motywacją dla organizacji będzie obecny dyskomfort czy przyszłe wyzwania. Być może wielu z interesariuszy jest zadowolonych z obecnego stanu rzeczy. Czy są oni zmotywowani do zmiany? Co mogłoby sprawić, że zaangażują się w zmianę?

Niniejszy przewodnik ma na celu wspieranie instytucji w angażowaniu interesariuszy podczas procesu wdrażania. Aby dowiedzieć się więcej na temat współpracy z interesariuszami na etapie wstępnych badań i planowania, pobierz [nasz przewodnik dotyczący wyboru odpowiedniej platformy dla Twojej organizacji](#).

Komunikacja, w jaki sposób nowe technologie zaspokoją potrzeby interesariuszy



Najważniejszym i prawdopodobnie najskuteczniejszym elementem zaangażowania interesariuszy jest umożliwienie każdej osobie zrozumienia, w jaki sposób nowe narzędzie poprawi jej doświadczenia związane z egzaminowaniem.

Przed wyborem platformy prawdopodobnie konsultowano się z osobami z różnych jednostek organizacji w sprawie ich potrzeb. Jednak bez względu na to, jak wszechstronne były te konsultacje, jest mało prawdopodobne, by każdy pracownik i student spędził dłuższy czas na korzystaniu z produktu przed jego wdrożeniem. Dlatego nawet w przypadku najlepiej przygotowanych planów istnieje prawdopodobieństwo, że pojawią się pytania, a być może także zastrzeżenia.

Po pierwsze, ważne jest, aby zastanowić się, jakie problemy rozwiązuje nowa technologia. Zależy to w dużej mierze od motywacji instytucji do wprowadzenia zmian. Na przykład, podejmując decyzję o przejściu na platformę elektronicznego egzaminowania, instytucja może kierować się nieefektywnością obecnego procesu egzaminowania, potrzebą większej elastyczności przy przeprowadzaniu egzaminów, chęcią unowocześnienia sposobu egzaminowania lub wieloma innymi powodami. Upewnienie się, że przyczyny te zostały jasno przedstawione - podczas szkoleń, na stronie internetowej projektu lub w korespondencji z interesariuszami - w znacznym stopniu utwierdzi ludzi w przekonaniu, że zmiana jest warta zachodu, a nie jest innowacją dla samej innowacji. Ważne jest również motywowanie interesariuszy poprzez świętowanie sukcesów wdrożenia, nawet tych najmniejszych, przez cały czas trwania projektu.

Po drugie, każda osoba będzie miała inne priorytety, w dużej mierze wynikające z pełnionej przez nią funkcji. Na przykład nauczyciele akademicy prawdopodobnie skupią się na zmianach w tworzeniu i ocenianiu egzaminów. Będą chcieli wiedzieć, czy wybrane przez nich narzędzie jest odpowiednie dla ich przedmiotu: czy mogą zadawać takie rodzaje pytań, jakich potrzebują? Czy jest coś, co można zrobić teraz dzięki platformie, a czego nie można było zrobić wcześniej lub odwrotnie? **Czy dzięki nowemu, cyfrowemu narzędziu ocenianie będzie łatwiejsze czy bardziej skomplikowane?**

Z kolei administratorzy mogą na przykład chcieć wiedzieć, jak łatwo będzie zestawiać listy egzaminowanych studentów i zapewnić dostępność dla studentów ze specjalnymi potrzebami. Prawdopodobnie będą mieli również pytania dotyczące organizacji w dniu egzaminu: czy nadal trzeba będzie organizować papierowe arkusze? Czy zmienią się wymagania dotyczące miejsca i warunków przeprowadzania egzaminów?

Studenci często są zaangażowani w proces wdrażania nowych technologii cyfrowego egzaminowania - w końcu egzaminy stanowią integralną część ich edukacji. [Badanie, które przeprowadziliśmy](#) latem 2021 roku, wykazało, że studenci najbardziej interesują się takimi kwestiami, jak elastyczność miejsca i trybu przeprowadzania egzaminów, adekwatność egzaminu do zajęć i współczesnych miejsc pracy oraz prywatność danych, zwłaszcza w przypadku proctoringu.

To tylko kilka przykładów zagadnień, które mogą mieć znaczenie dla interesariuszy w Twojej instytucji. Uwzględnienie priorytetów każdej z grup i zakomunikowanie, w jaki sposób nowa platforma rozwiązuje te problemy, sprawia, że wszyscy czują się szanowani i docenieni oraz jest najskuteczniejszym sposobem na przekonanie całej organizacji do nowego narzędzia. W końcu dostosowanie się do zmian organizacyjnych jest wysiłkiem zespołowym i może się udać tylko wtedy, gdy wszyscy razem zaangażują się w ten proces.

Można tego dokonać na wiele różnych sposobów. Jednym z nich są szkolenia praktyczne, ale zanim do nich dojdzie, ważne jest, aby w całej organizacji istniały jasne kanały komunikacji wyjaśniające, na czym będzie polegać zmiana, dlaczego się ją przeprowadza (o czym była mowa powyżej) i jaki będzie jej wpływ na wszystkich zaangażowanych.

Dobrym pomysłem jest korzystanie z wielu kanałów, takich jak spotkania, e-maile, dedykowane strony internetowe, fora czy filmy. Każdy ma swoje preferencje dotyczące sposobu komunikowania się, więc wykorzystanie różnych kanałów pomoże zaspokoić potrzeby różnych interesariuszy i zwiększy zasięg dotarcia informacji. Tworzenie informacji dostosowanych do potrzeb każdej grupy interesariuszy, odpowiadających na niektóre z wyżej wymienionych pytań, pozwoli rozwiązać wiele typowych obaw, ale należy być gotowym na dalsze pytania i napotkanie oporu wobec zmian.

Instytucje często powołują komitet sterujący, którego zadaniem jest zapewnienie skutecznego zarządzania komunikacją. Być może w Twojej instytucji działa już komisja ds. technologii edukacyjnych, która może pomóc w prowadzeniu komunikacji z różnymi interesariuszami i przekazywaniu informacji zwrotnych liderom projektu. Jeśli nie, można utworzyć grupę składającą się z przedstawicieli kadry kierowniczej, nauczycieli akademickich i studentów, która będzie wspierała komunikację w ramach projektu. Więcej informacji na temat tworzenia grup roboczych można znaleźć w publikacji [Complete Roadmap to Online Assessment](#).

Każda z grup interesariuszy może mieć pewne zastrzeżenia wobec nowego narzędzia elektronicznego egzaminowania. Nawet jeśli w dłuższej perspektywie ułatwi ono ich pracę, faza przejściowa będzie oznaczała znaczącą zmianę w dotychczasowym sposobie pracy. W następnej części przyjrzymy się, w jaki sposób sprawić, by rozpoczęcie pracy z narzędziem było jak najłatwiejsze dla każdego z interesariuszy.



Organizowanie szkoleń dla interesariuszy

Teraz, gdy interesariusze wiedzą już, dlaczego instytucja zdecydowała się na wdrożenie cyfrowego egzaminowania i jaki będzie to miało wpływ na ich pracę, nadszedł czas, by zagłębić się w system. Umożliwienie wszystkim zapoznania się z różnymi możliwościami platformy elektronicznego egzaminowania w praktyce, zadawania pytań i korzystania z systemu ma kluczowe znaczenie dla powodzenia wdrożenia.

Podobnie jak w przypadku każdego innego etapu w procesie zmiany, ważne jest, aby zapewnić interesariuszom wystarczającą ilość czasu i informacji. Szkolenie nie powinno być czymś, na co interesariusze muszą sami wygospodarować czas ze swojego zajętego dnia pracy. Należy wyznaczyć konkretne terminy szkoleń, w których nie będą musieli realizować innych obowiązków. Szkolenia można przeprowadzać osobiście lub online w konkretne dni lub rozłożyć je na sesje na kilka tygodni. Niezależnie od wybranego sposobu, interesariusze powinni mieć możliwość zadawania pytań i dzielenia się uwagami w trakcie i po zakończeniu szkolenia.

Tak jak każdy ma inny styl komunikowania się, tak i w przypadku nauki systemu mogą istnieć różne preferencje. Wiele osób odniesie korzyści z obejrzenia szkolenia w postaci webinaru na żywo, inni wolą spróbować interaktywnych zadań, a jeszcze inni najlepiej uczą się czytając podręcznik użytkownika. Dobrym pomysłem jest zapewnienie, w miarę możliwości, szeregu zróżnicowanych opcji, aby każdy miał jak najlepsze szanse na zapoznanie się z nowym oprogramowaniem.

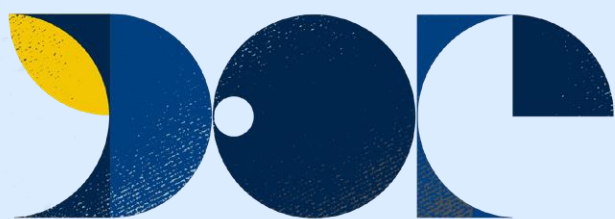
Wielu dostawców rozwiązań do elektronicznego egzaminowania, w tym Inspera, organizuje sesje szkoleniowe podczas fazy wdrażania. Warto dowiedzieć się, co dostawca może zaoferować i zapytać, co będzie przedmiotem sesji, jak będą one zorganizowane, ile osób może wziąć w nich udział i czy zapewnione zostaną nagrania i/lub materiały pisemne, z którymi można zapoznać się we własnym tempie.

Gdy już wiadomo, co może zaoferować dostawca, należy zdecydować, kto powinien wziąć udział w poszczególnych sesjach. Na przykład, szkolenie może być prowadzone jako jedna ciągła sesja lub może zostać podzielone według różnych funkcji oprogramowania, takie jak planowanie, tworzenie, dostarczanie i ocenianie egzaminów. Niektórzy z interesariuszy skorzystają z udziału w całym szkoleniu, podczas gdy inni będą musieli zapoznać się tylko z jedną lub dwiema częściami systemu. Z naszego doświadczenia wynika, że wiele instytucji decyduje się na model „szkolenie szkoleniowca”, w którym grupa „super-użytkowników” uczy się systemu, aby móc uczyć innych, jak z niego korzystać.

W przypadku studentów najlepszym rozwiązaniem jest organizacja szkoleń w instytucji, w której na co dzień się kształcą. Zakres szkolenia zależy od liczby studentów, rodzaju planowanych egzaminów (np. test otwartej lub zamkniętej książki), organizowania szkoleń na miejscu lub zdalnie oraz przyjętych zasad co do własnych urządzeń studenta (BYOD - bring-your-own-device) i udostępniania komputerów uczelnianych. Absolutnym minimum jest, aby studenci mieli możliwość przetestowania oprogramowania - w ramach sesji szkoleniowej lub przykładowego egzaminu - na sprzęcie, z którego będą korzystać podczas egzaminu, niezależnie od tego, czy będzie to ich własne urządzenie, czy komputer należący do instytucji. Powszechnym działaniem instytucji jest tworzenie własnych przewodników dla studentów, które są dostosowane do sposobu wykorzystania lub konfiguracji wdrożonej platformy do cyfrowych egzaminów. Mogą one zawierać informacje o oprogramowaniu, zadaniach, które należy wykonać przed egzaminem oraz wskazówki, z kim należy się kontaktować w razie jakichkolwiek problemów.

Niezależnie od rodzaju szkolenia, po zakończeniu sesji na żywo należy stworzyć bibliotekę materiałów szkoleniowych, do której dostęp będą mieli wszyscy zainteresowani. Mogą to być nagrania, instrukcje użytkownika, sugerowane zajęcia praktyczne oraz informacje o tym, gdzie zwrócić się o wsparcie.

Dobrze zorganizowane, gruntowne i przystępne szkolenia sprawiają, że wszyscy poczują się jak najlepiej przygotowani do korzystania z nowej platformy egzaminowania. Choć z pewnością konieczne będzie zapewnienie wsparcia w przyszłości, dobrze przeszkolony zespół będzie w stanie szybko rozpocząć pracę i poczuć się pewnie z nowym trybem działania.



Uzyskiwanie informacji zwrotnych od interesariuszy

Ostatnim, ale z pewnością nie mniej ważnym elementem jest zbieranie informacji zwrotnych od każdej grupy interesariuszy na temat procesu wdrażania, szkoleń i samej nowej platformy egzaminowania. Informacje zwrotne pozwalają na ciągłe doskonalenie procesu elektronicznego egzaminowania i pokazują interesariuszom, że ich opinie są brane pod uwagę.

W trakcie procesu wdrażania istnieje wiele okazji do pozyskania informacji zwrotnych, a to, jak często będą one zbierane, zależy od priorytetów i zasobów instytucji. Prawdopodobnie w trakcie [wstępnych konsultacji](#) zebrano informacje na temat bolączek interesariuszy - problemów, które chcieliby rozwiązać za pomocą nowego narzędzia egzaminowania oraz funkcji, które chcieliby zobaczyć. Z pewnością wiesz, jakie kanały przekazywania informacji zwrotnej sprawdzają się w Twojej instytucji: warsztaty na żywo, fora internetowe i ankiety to tylko niektóre z najbardziej popularnych sposobów.

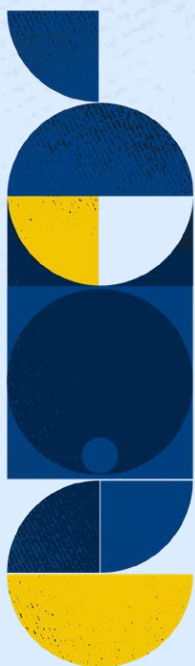
Inny dobry wybór to regularne wysyłanie krótkich ankiet do osób z całej instytucji, aby w ten sposób trzymać rękę na pulsie co do ogólnego stosunku różnych grup interesariuszy do nowej platformy elektronicznego egzaminowania. Kluczową zaletą takiego podejścia jest możliwość ciągłego zbierania danych, które mogą być wykorzystane do podejmowania przyszłych decyzji.

Na przykład, jeśli zauważysz, że po konkretnej sesji szkoleniowej poziom akceptacji spada, możesz przywrócić się tej kwestii, prosząc respondentów o wyjaśnienie, czy problemem była treść czy struktura szkolenia i co chcieliby zobaczyć w przyszłości. W ten sposób dowiesz się dokładnie, co należy poprawić podczas następnej sesji.

Warsztaty na żywo mogą odbywać się rzadziej i być organizowane w kluczowych momentach procesu wdrażania, np. po zakończeniu sesji szkoleniowych lub po zakończeniu pierwszej puli egzaminów. Warsztaty mogą koncentrować się na konkretnych rolach lub funkcjonalnościach, np. sesje dla nauczycieli akademickich lub poświęcone przepływowi pracy związanemu z ocenianiem. Można też zorganizować sesje informacyjne łączone dla różnych grup, aby umożliwić zainteresowanym stronom wymianę informacji i pomysłów. Pierwsza z tych opcji zapewnia bardziej ukierunkowane podejście, natomiast druga otwiera możliwości współpracy między grupami oraz lepsze zrozumienie całego cyklu egzaminacyjnego.

Kolejną opcją jest organizacja sesji informacyjnych w Internecie lub stacjonarnie, aby zainteresowani mogli zadawać pytania i uzyskiwać wsparcie na bieżąco. Często są to dość nieformalne spotkania, które umożliwiają pozyskanie swobodniej wyrażanych opinii, ale można też zorganizować spotkania specjalnie dla nauczycieli akademickich, studentów lub administratorów. Można również założyć forum internetowe, na którym zainteresowani będą mogli dzielić się pomysłami i prosić o pomoc, kiedy tylko będzie im to odpowiadało. Monitorując te fora, łatwo zorientujesz się, jakie jest ogólne nastawienie do elektronicznego egzaminowania w Twojej instytucji.

Niezależnie od wybranego sposobu pozyskiwania informacji zwrotnych, najważniejsze jest, aby wszyscy interesariusze mieli możliwość uczestniczenia w procesie i przekonania się, że ich opinie są traktowane poważnie i uwzględniane w dalszych działaniach.



Czy jesteś gotów na elektroniczne egzaminowanie?

Wdrożenie elektronicznego egzaminowania jest dużym krokiem dla wszystkich zaangażowanych stron i naturalne jest, że potrzeba czasu na dostosowanie się do znaczących zmian w sposobie pracy. Podczas gdy niektórzy pracownicy instytucji będą od samego początku nastawieni pozytywnie, prawdopodobnie większość zainteresowanych będzie miała pewne pytania lub zastrzeżenia dotyczące zmiany. Komunikując, w jaki sposób nowa technologia usprawni egzaminowanie i ocenianie, zapewniając gruntowne i integracyjne szkolenia oraz pozyskując informacje zwrotne w trakcie całego procesu, masz największe szanse na to, że wszyscy się zaakceptują wdrażaną zmianę.

Inspira współpracowała z instytucjami na całym świecie, wspierając je w przejściu na elektroniczne egzaminowanie. Bez względu na to, czy dopiero zaczynasz myśleć o przejściu z egzaminów papierowych, czy też jesteś już w trakcie tego procesu, możemy dostarczyć Ci wskazówek niezbędnych, aby przejście na elektroniczne egzaminowanie zakończyło się sukcesem. Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej, możesz umówić się na konsultację z naszym zespołem.



Inspira z przyjemnością pomoże Ci w przejściu na cyfrowe egzaminowanie.

Skontaktuj się z nami, aby umówić się na konsultację:

Anna Warda-Ritzen

E-mail: anna.warda-ritzen@pcgacademia.pl

Tel: +48 722 010 640

PCG | Academia 