

Vejledning om interessentanalyse og -håndtering

Formålet med interessentanalysen er at:

- Forøge den generelle viden om projektets rammer
- Analysere interessenters (forventede) holdninger til projektet
- Gennemføre fokuserede aktiviteter, der påvirker betydningsfulde interessenter
- Udarbejde en forandrings- og kommunikationsplan

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Det er vigtigt for projektgruppen at deltage i et arbejds møde, hvor de åbent kan diskutere de enkelte interessenter i **fortrolighed**. Projektgruppen skal dele deres opfattelse af interessentlandskabet og beslutte hvilke proaktive aktiviteter, der skal til for at påvirke og overvåge de vigtigste interessenter. Denne proces vil næsten altid bidrage med en øget forståelse af projektet og som sådan bidrage til at reducere usikkerhed.

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**

Definitioner

Interessenter er alle, der har interesse i, indflydelse på eller påvirkes af projektet.

Som udgangspunkt bør alle interessenter opfattes som enkeltpersoner eller så tæt på enkeltpersoner som muligt. Mellem individer, selv i meget små grupperinger, er der ofte forskellige opfattelser af et givet projekt. Der kan derfor gå værdifulde informationer og nuancer tabt, hvis man ”slår for mange interessenter sammen til én gruppe”.

Der er mindst 6 taktikker til håndtering af en given interessent. Taktikkerne kan anvendes enkeltvis eller i kombination:

Anerkende – man accepterer interessentens holdning og lytter til løsningsforslag/prøver at ændre projektet til at imødekomme interessenten.

Inkorporere – man involverer interessenten så meget som muligt i analyser, generering af løsninger, prioriteringer og/ eller valg.

Benytte – man benytter (især positive) interessenter til at påvirke øvrige interessenter.

Influere – man forsøger at ændre interessentens holdning til projektet.

Holde informeret – man sikrer, at interessenten er informeret om, hvad der foregår.

Ignorere – man konstaterer, at interessenten er ”tæt” på projektet, men gør ikke yderligere.

Indhold

Interessentanalyse og drøftelse af håndtering bliver bedst, hvis den skabes i en mindre gruppe (2-6 personer).

Projektlederen træffer beslutning om, hvem der skal involveres i risiko arbejdet

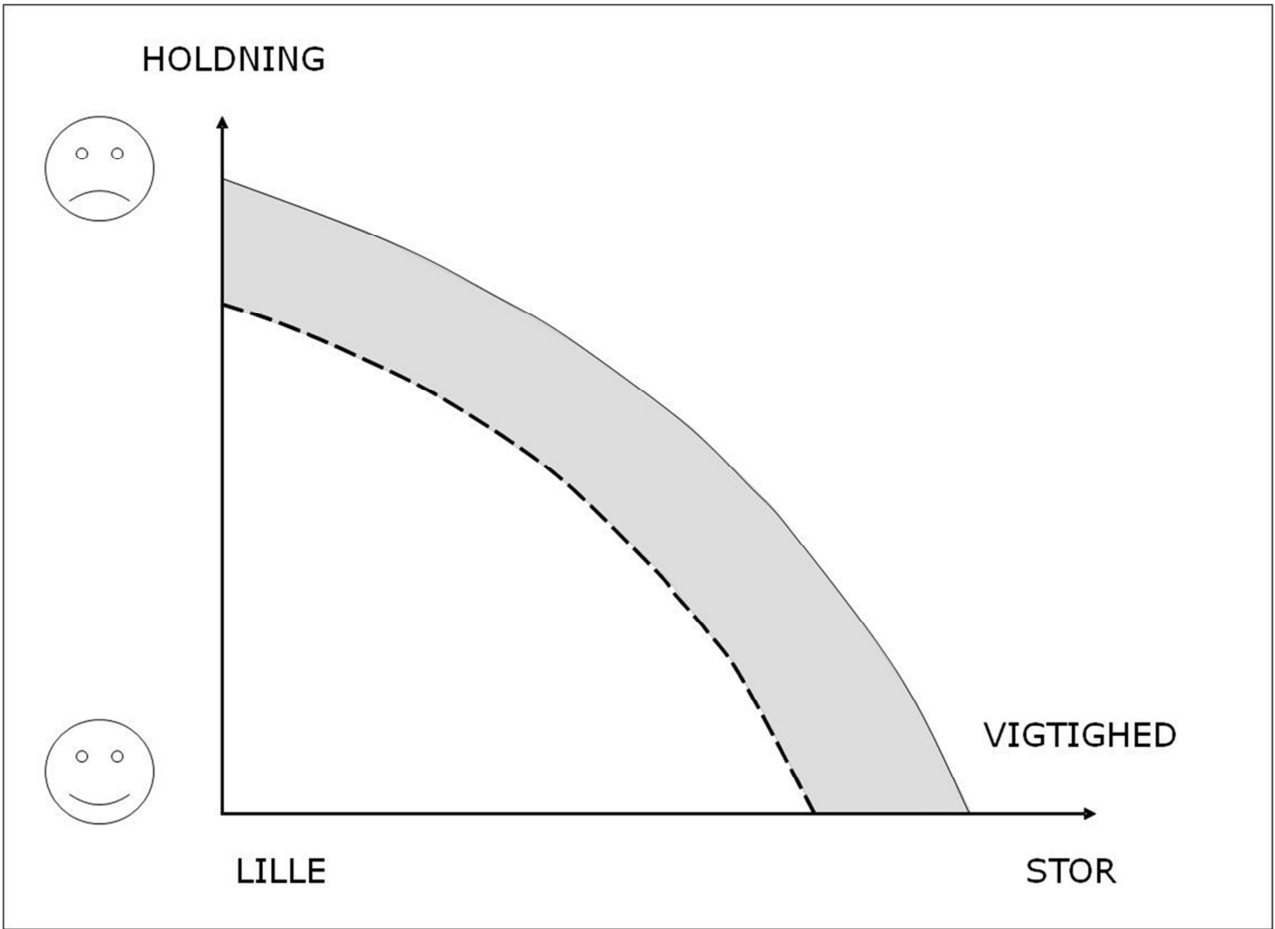
Dagsordenen for mødet kan se ud som følger:

- Idé og formål med mødet
- Definitioner (efter behov blandt mødedeltagerne)
- Kort gennemgang af processen
- Lav en brainstorm over mulige interessenter.
- Placer interessenterne i en ”Holdning versus Vigtighed”-matrix:
 - Vurder interessenternes vigtighed:
 - Magt og indflydelse på projektet
 - Er interessentens aktive medvirken nødvendig for succes?
 - Vurder interessenternes holdning overfor projektet:
 - Generel holdning til projektet (fordele og ulemper)
- Prioritering af interessenter
 - Udvælg de interessenter, der skal håndteres
- Beskriv taktik for håndtering af udvalgte interessenter
- Beslut specifikke aktiviteter rettet mod hver enkel interessent
- Næste skridt – indarbejd aktiviteterne i planer

Næste skridt

Det er normalt ikke hensigtsmæssigt at ”publicere” en interessentanalyse. Derfor skal aktiviteter med det samme indarbejdes i milepæls-/ leverance-/ aktivitetsplaner på passende niveau.

Afhængig af den generelle usikkerhed i/ omkring projektet planlægges, hvornår gruppen næste gang gennemgår interessentbilledet.



Interessent	Vigtighed (Magt, indflydelse, aktiv medvirken er nødvendig for succes) (Ubetydelig – altafgørende)	Interessent fordele (set fra interessentens perspektiv – lige nu!)	Interessent ulemper (set fra interessentens perspektiv – lige nu!)	Holdning til projektet på nuværende tidspunkt ☺ ☹	Taktik <ul style="list-style-type: none"> • Anerkende • Inkorporere • Benytte • Holde informeret • Ignorere • Influere • Andet 	Aktiviteter (Vær specifik – hvad er det helt konkret, I planlægger at gøre? og hvordan?)	Ansvarlig/ deadline