Kommunikationsplan (reviderad) för projektet ”Ladok 3 vid Mittuniversitetet”

Version 1.2 2018-03-16

Innehållsförteckning

[1. Bakgrund 2](#_Toc508697767)

[1.1 Resurser och budget 3](#_Toc508697768)

[2. Kommunikationsanalys 3](#_Toc508697769)

[3. Målgrupper 5](#_Toc508697770)

[3.1 Fakultetsadministratörer (prio 1) 5](#_Toc508697771)

[3.2 Studenter (prio1) 6](#_Toc508697772)

[3.3 Lärare (prio1) 7](#_Toc508697773)

[3.4 Systemägare (prio 1) 7](#_Toc508697774)

[3.5 Systemansvarig (prio 1) 8](#_Toc508697775)

[3.6 Handläggare (prio 1) 8](#_Toc508697776)

[3.7 Ledningen (prio 1) 9](#_Toc508697777)

[3.8 Chefer (prio 1) 9](#_Toc508697778)

[3.9 Helpdesk och Servicecenter (prio 2) 10](#_Toc508697779)

[3.10 Facket (prio 2) 10](#_Toc508697780)

[3.11 Pilotprojektet (prio ?) MKV 11](#_Toc508697781)

[4. Framgångsfaktorer och vägval (strategi) 12](#_Toc508697782)

[4.1 Budskap 12](#_Toc508697783)

[5. Åtgärder 0](#_Toc508697784)

[5.1 Åtgärder Q2 2018 0](#_Toc508697785)

[5.2 Åtgärder Q3 2018 0](#_Toc508697786)

[6. Uppföljning och utvärdering 1](#_Toc508697787)

1. Bakgrund

Detta är en reviderad version av kommunikationsplan (version 1.1 2015-12-02) vilken tar höjd för de förutsättningar som gäller mars 2018 och där Mittuniversitetets produktionssättning är satt till vecka 46 2018.

Under projektnamnet Ladok3 levererar Ladokkonsortiet ett nytt studieadministrativt system som ersätter helt det Ladoksystem som idag är i drift. Mittuniversitetet ska produktionssätta det nya Ladok-systemet i den takt som Ladokkonsortiet levererar de nya funktionerna.

Arbetet bedrivs i ett för Mittuniversitetet lokalt införandeprojekt. Målet med projektet är att ta emot och driftsätta levererade funktioner från Ladok3-projektet. I detta ingår att föra ut det nya systemet till användarna i verksamheten genom information och utbildning samt att ha en fungerande integration med våra sidosystem.

Ladokkonsortiet levererar Ladok-systemet i två delleveranser:

1. Delleverans 1, funktioner för resultathantering (levererades under 2015)
2. Delleverans 2, slutleverans (v46 2018)

Projektet ska:

* ha tillgång till lokal testmiljö för att ta emot funktionerna som levereras för de två etapperna
* testmiljön ska också användas för test mot de lokala register som hämtar uppgifter från Ladok
* utveckla program/funktioner för migreringen mot de lokala sidosystemen
* driftsätta funktionerna som levereras för skarp drift enligt tidplan
* informera användare och övriga i organisationen
* utbilda användare
* göra avstämning i projektet efter delleverans 1 och 2.

Ladok är ett verksamhetskritiskt system och ”motor” i flera av Mittuniversitetets integrationer. För många medarbetare är Ladok ett centralt system där arbetsuppgifter utförs dagligen. Systemskiftet kommer att påverka såväl administratörer, lärare, studenter samt systemägare.

Av den anledningen är behovet av kommunikation i projektet stort.

Syftet med kommunikationen är att säkerställa en smidig implementation av Ladok3 på Mittuniversitetet.

* 1. Resurser och budget

Projektet har tilldelats resurser för implementering och utbildning.   
Utifrån denna kommunikationsplan bistår kommunikationsavdelningen med råd om aktiviteter och kanalval, stöd vad gäller generell medarbetarinformation om Ladok3 i medarbetarportalen och generell information till studenter inför lansering.

1. Kommunikationsanalys

Behovet av kommunikation är stort eftersom systemet berör många olika roller och personer (se mer nedan avsnitt 3 Målgrupper). Förutsättningarna för kommunikationen har analyserats genom en SWOT:

|  |  |
| --- | --- |
| **Styrkor**  Hög kompetens  Ladokförvaltningen har ett gott renommé  Bra rutiner inarbetade för kommunikation med referensgrupp, Ladok informerar, sidor på miun.se  Bra nätverk nationellt  Vi har en testare i nationella projektet – blir ambassadör | **Svagheter**  Oklar tidsplan  Vi har inte all info själva än  Osäkert om innehåll i leveranserna: vad innebär det?  Kostnaden – höga förväntningar skapas  Prio på budget |
| **Möjligheter**  Ta del av erfarenheter från andra universitet (ex dela kommunikationsplan)  Tydliga och bra budskap om varför – det blir bättre och enklare, mer rättssäkert etc | **Hot**  Många IT-projekt inom Miun som vill nå samma målgrupp  Personberoenden kan påverka även kommunikationen: nyckelpersoner som sitter på unik info  Fel info går ut p.g.a. oklarheter från Ladok3-proj (noga avvägningar krävs)  Det agila arbetssättet som finns nationellt |

Slutsatser:

* informationen måste vara säkerställd
* vi ska utnyttja de inarbetade goda rutinerna
* vi ska hålla oss uppdaterade om vad som händer nationellt och ta med oss synpunkter från alla möten
* det är viktigt att skapa rätt förväntningar
* det är en tight projektgrupp och vi behöver använda ett gemensamt ställe för dokumentation och informationsspridning inom projektet.

En av de största utmaningarna är och har varit oklarheter av leveransmodell, leveransinnehåll och leveranstidplaner. Förutsättningarna för det lokala införandet har under projektets gång ändrats flera gånger. För att lyckas med kommunikationen behövs därför en fortsatt flexibel kommunikationsplan som kan anpassas utifrån dessa förutsättningar. Kommunikation behöver ständigt diskuteras i projektet för att kunna fatta rätt beslut om kommunikativa åtgärder.

1. Målgrupper

Projektets målgrupper framgår nedan. För varje målgrupp har angetts behov och drivkrafter, kommunikationsmål, strategiska vägval samt vilka av leveranserna som målgruppen berörs av. Målgrupperna står i prioritetsordning.

* 1. Fakultetsadministratörer (prio 1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Tid att förbereda sig och bekanta sig med systemet  Behöver veta när, var och hur  Behöver utbildning  Behöver inte övertygas, är på banan (Ladok är en del av deras arbetsvardag redan) |
| **Veta** | När, var och hur  (När kommer det, hur kommer det fungera, hur kommer det att se ut?)  Behöver studenternas funktioner |
| **Känna** | Känna sig trygga att systemet funkar och att de känner att de är utbildade  Känna förtroende för Ladok |
| **Göra** | Gå på utbildning och lära sig nytt användargränssnitt och nya begrepp |
| **Strategiska vägval** | Kommer kräva mest utbildning.  Supportfunktionen måste säkerställas  Löpande information via de rutiner som finns. Vidareförmedlare till lärare  Support och ambassadörer mot lärarna  Upprepning  Smörjmedel, bygga relationer, upprätthålla goda relationer, |
| **Leverans** | 1:a september fram till produktionssättningen vecka 46 |

* 1. Studenter (prio1)

*Grundutbildnings-, forskar-, in/ut-studenter*

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Vill att det ska funka, lätt  Vill att det ska funka likadant överallt  It-mogna, van vid IT-system  Har höga krav på funktionalitet och användbarhet |
| **Veta** | Var finns det nya?  ”Använd denna länk” |
| **Känna** | Studenterna ska känna sig ”hemma” och nöjda |
| **Göra** | - |
| **Strategiska vägval** | Så långt det går väljs centralt levererade studenttjänster  Information strax innan lansering  Samordna med andra kanaler mot studenter (antagningsbesked, välkomstbrev, studentportalen, Facebook …..)  Ev manual hur identiteter skapas |
| **Leverans** | 1:a september fram till produktionssättningen vecka 46 |

* 1. Lärare (prio1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | En del vill göra resultatrapportering själv, andra inte.  Behöver mycket utbildning. Nytt för dem i vardagen, behöva veta varför detta görs och påverkan på läraruppdragets processer.  Så lite administration som möjligt  Tar efter hur andra lärare gör, goda exempel  Vill ha all studenthantering på ett ställe. |
| **Veta** | När, var och hur  Varför: vad blir bättre för mig och för studenten? |
| **Känna** | Känna sig trygga med hanteringen  Känna att de sparar tid och att det är bra för studenterna  Ha förtroende för Ladok |
| **Göra** | Ska använda tjänsterna som erbjuds  Gå på utbildning |
| **Strategiska vägval** | Inget tvång, få dem att vilja själva  Info vid väl valda tillfällen  Viktigt med förankring hos cheferna (Sponsring av projektet)  Inte göra detta större än vad det är  Erbjuda speciallösningar till ett fåtal som absolut inte vill (det mjuka)  Säkerställa supportfunktion |
| **Leverans** | Våren 2018 +hösten 2018 |

* 1. Examinatorer (prio1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Alla examinatorer måste utbildas hur digital signering görs.  Behöver mycket utbildning. Nytt för dem i vardagen, behöva veta varför detta görs och påverkan på examinatorns arbetsprocess.  Så lite administration som möjligt |
| **Veta** | När, var och hur  Varför: vad blir bättre för mig och för studenten? |
| **Känna** | Känna sig trygga med hanteringen  Känna att de sparar tid och att det är bra för studenterna  Ha förtroende för Ladok |
| **Göra** | Ska använda tjänsterna som erbjuds  Gå på utbildning |
| **Strategiska vägval** | En ny arbetsprocess för examination (digitalt).  Info vid väl valda tillfällen  Viktigt med förankring hos cheferna (Sponsring av projektet)  Inte göra detta större än vad det är  Säkerställa supportfunktion |
| **Leverans** | Våren 2018 +hösten 2018 |

* 1. Systemägare (prio 1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Behöver data från Ladok  Behöver veta hur deras system påverkas och när.  Behöver säkra resurser – hur ska detta göras |
| **Veta** | När, var och hur |
| **Känna** | Känna sig nöjda med informationen |
| **Göra** | Vara en del av utvecklingsprocessen: vara delaktiga  Måste prioritera detta och avsätta resurser |
| **Strategiska vägval** | Involvera så tidigt som möjligt  Dialog och återkoppling  Kartläggning som underlag |
| **Leverans** | Informeras frekvent fram till produktionssättningen |

* 1. Systemansvarig (prio 1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Behöver data från Ladok  Behöver veta hur deras system påverkas och när.  Behöver säkra resurser – hur ska detta göras |
| **Veta** | När, var och hur |
| **Känna** | Känna sig nöjda med informationen |
| **Göra** | Vara en del av utvecklingsprocessen: vara delaktiga  Måste prioritera detta och avsätta resurser |
| **Strategiska vägval** | Djupare information och kontakt med IT än systemägare  Involvera så tidigt som möjligt  Dialog och återkoppling  Kartläggning som underlag |
| **Leverans** | Informeras frekvent fram till produktionssättningen |

* 1. Handläggare (prio 1)

*Examen, Ladok, antagning, international office*

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Tydlig och tillgänglig information för vidareförmedling och presentation för egna medarbetare |
| **Veta** | Vad som påverkar deras medarbetare i god tid |
| **Känna** | Känna förtroende för projektet  Se lärare – se nyttan |
| **Göra** | Förmedla vidare information |
| **Strategiska vägval** | - |
| **Leverans** | Informeras/utbildas frekvent fram till produktionssättningen |

* 1. Ledningen (prio 1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Vill se att projektet fortlöper enligt plan  Lita på att styrgruppen förankrar i hela ledningen |
| **Veta** | Hur går det  Milstolpar  Oväntade händelser |
| **Känna** | Förtroende för projektet  Tycka att det behövs och är bra, visa intresse och engagemang |
| **Göra** | Sponsra projektet: ge stöd och visa hur viktigt det är, företräda projektet |
| **Strategiska vägval** | Info vid väl valda tillfällen, informera proaktivt när det går bra  Behöver rätt information för att kunna sponsra  Behöver påminnas om hur viktiga systemen är för Miun |
| **Leverans** | Styrgruppsmöten |

* 1. Chefer (prio 1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Tydlig och tillgänglig information för vidareförmedling och presentation för egna medarbetare |
| **Veta** | Vad som påverkar deras medarbetare i god tid |
| **Känna** | Känna förtroende för projektet  Se lärare – se nyttan |
| **Göra** | Förmedla vidare information |
| **Strategiska vägval** | Bjuda in oss till fakulteten (HUV o NMT) |
| **Leverans** | Våren2018 + hösten 2018 |

* 1. Helpdesk och Servicecenter (prio 2)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Svara på frågor från lärare och studenter  Behöver info på ytlig nivå, hänvisar vidare  Övergripande information, behöver kanske en checklista  Olika behov beroende på delleverans  Behöver anpassad information |
| **Veta** | Vad som kommer när på övergripande nivå  Vart de ska hänvisa frågor de ej kan besvara själva |
| **Känna** | Förtroende för Ladok |
| **Göra** | Ge support  Gå in i systemet |
| **Strategiska vägval** | Så lite info som möjligt, behöver ej matas med mängder.  Muntligt och skriftligt |
| **Leverans** | Sen vår och höst 2018 |

* 1. Pilotprojektet, MKV (prio 1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | - |
| **Veta** | - |
| **Känna** | - |
| **Göra** | - |
| **Strategiska vägval** | - |
| **Leverans** | Genomförd och klart |

1. Framgångsfaktorer och vägval (strategi)

De viktigaste strategiska vägvalen när det gäller kommunikation i projektet är:

**Anpassa kommunikationen till de olika målgruppernas behov** – det är många målgrupper i projektet som alla berörs på olika sätt. De strategiska vägvalen måste anpassas till de olika målgruppernas behov som framgår i avsnitt 3 Målgrupper. Detta kräver i sin tur noga planering och kommunikationsresurs som har förmågan att anpassa budskapen och välja rätt kanaler för de olika målgrupperna. Kommunikationen måste hela tiden anpassas till ändrad förutsättningar i projektet och de olika målgruppernas behov

**Ge information vid rätt tillfälle** – det är fram till produktionssättning att ge rätt budskap vid rätt tillfälle. Detta för att också säkerställa att det blir rätt information med tanke på att förutsättningarna från det nationella projektet fortfarande kan ändras.

**Utnyttja invanda kanaler** – använd de kanaler som finns för att nå de olika målgrupperna. Ex finns mötesforum för fakultetsadministratörer, chefer m fl. Det finns även en webbsida för Ladok som går att använda.

**Hitta ambassadörer bland lärarna** – en av nyheterna är att lärarna själva ska göra resultatrapportering när Ladok3 driftsätts. Detta kommer inte gillas av alla och därför är det viktigt att fokusera på nyttan med det och att säkerställa att det finns goda ambassadörer bland lärarna som kan lokalt på avdelningarna hjälpa till men också sprida projektets budskap.

* 1. Budskap

Det här är nya Ladok:  
• Ett bra arbetsredskap för lärarna  
• Rättssäker hantering av information på flera nivåer  
• Enhetlig handläggning  
• Utfärdande av bevis för samtliga typer av utbildning  
• Snabb och effektiv administration  
• Möjlighet för lärare att rapportera resultat direkt i systemet  
• Examinator attesterar resultat direkt i systemet

1. Åtgärder

Denna åtgärdsplan behöver ständigt uppdateras och ses över, framförallt inför varje leverans.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Målgrupper** | **Ansvar** | **När** | **Övrigt (budskap, kanal, kommentar)** |
| Utbildning | Fakultetsadmin, lärare, handläggare | Projektet | Enl leverans | Ska brytas ner i fokusområden |
| Styrgruppsmöte | Ledning, projektet | Projektledare | Vid behov | Pågår frekvent |
| En lägesrapport systemägare | Systemägare, systemansvariga | Delprojektledare IT | Juni 2018 | Mer info-text e-brev/länk till projektet |
| Info på Chefsforum | Chefer | Systemägare | Tidigt hösten 2018 | Status m m |
| Ladok informerar | Fakuletsadmin | Systemansvarig | 3 ggr/termin (löpande) | Status m m |
| Ladoks referensgrupp | Fakultetsadmin  EKO, IT, fakultet, studentrep | Systemansvarig | 1 ggr/termin (löpande) | Status m m |
| Möte med studentkåren | Studenterna | Systemansvarig | Hösten 2018 | Säkerställa att de kan använda sina kanaler |
| Medarbetarportalen/Medarbetarinfo | Personal | Systemansvarig | Före och efter semesterperioden | Exv. Intervju med Erna och Anders; Lägesrapport. Förvarna inför stängning. Tydliggöra vad, varför, hur, när |
| Ledningsblogg |  |  | Ev inför lansering | Ledningspodden kan också övervägas |
| Ladok på miun.se | Lärare | Systemansvarig | Löpande | För dem som söker upp information, samla ihop för utbildning, Frågor och svar |
| Möten | Helpdesk, Servicecenter, handläggare |  | Inför produktionssättning | Spegla sidan under Medarbetare/Utvecklingsarbeten |
| Studentanpassad info | Studenter | Projektledare i samråd med KOM | Inför driftsättning | Studentportalen, facebook, digitala anslagstavlor |
| Uppdatera dokumentet ”Vad lärare behöver veta om Ladok” | Lärare | Projektledare med hjälp av KOM (grafisk service) |  |  |

* 1. Åtgärder Q2 2018

Se även Bilaga 1: Tidsplan för utbildning och information för olika målgrupper

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **April** | **Maj** | **Juni** |
| Utbildning | Utbildning | Utbildning |
| Ladok informerar |  | Ladok informerar |
|  | Styrgruppsmöte |  |
|  |  | En lägesrapport systemägare |
| Ladoks referensgrupp |  |  |
|  |  | Medarbetarportalen/Medarbetarinfo |
| Ladok på miun.se |  |  |
|  | Uppdatera dokumentet ”Vad lärare behöver veta om Ladok” |  |
|  |  |  |

* 1. Åtgärder Q3-Q4 2018

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Juli** | **Aug** | **Sep** | **Okt** | **Nov** | **Dec** |
| Utbildning | Utbildning | Utbildning | Utbildning | Utbildning | Utbildning |
|  |  | Styrgruppsmöte |  |  |  |
|  | En lägesrapport systemägare |  | En lägesrapport systemägare |  |  |
|  | Info på Chefsforum |  |  |  |  |
|  |  | Ladok informerar |  | Ladok informerar | Ladok informerar |
|  | Medarbetarportalen/Medarbetarinfo |  | Medarbetarportalen/Medarbetarinfo |  |  |
|  | Ledningsblogg |  | Ledningsblogg |  | \* |
| Ladok på miun.se | Ladok på miun.se | Ladok på miun.se | Ladok på miun.se | Ladok på miun.se | Ladok på miun.se |
|  |  | Möte Helpdesk, SC |  |  |  |
|  |  | Studentanpassad info | Studentanpassad info | Studentanpassad info | Studentanpassad info |

1. Uppföljning och utvärdering

Kommunikationsmålen följs upp vid avstämningar mellan projektledarna och kontaktperson för projektet på kommunikationsavdelningen. Uppföljning av webbstatistik för den info som gått ut, uppslutning och insikter från utbildningar och möten tas upp i anslutning till avstämningarna.