Kommunikationsplan för projektet
”Ladok 3 vid Mittuniversitetet”

Version 1.1 2015-12-02

Innehållsförteckning

[1. Bakgrund 2](#_Toc422815139)

[1.1 Resurser och budget 3](#_Toc422815140)

[2. Kommunikationsanalys 3](#_Toc422815141)

[3. Målgrupper 4](#_Toc422815142)

[3.1 Fakultetsadministratörer (prio 1) 4](#_Toc422815143)

[3.2 Studenter (prio1) 5](#_Toc422815144)

[3.3 Lärare (prio1) 6](#_Toc422815145)

[3.4 Systemägare (prio 1) 7](#_Toc422815146)

[3.5 Systemansvarig (prio 1) 7](#_Toc422815147)

[3.6 Handläggare (prio 1) 8](#_Toc422815148)

[3.7 Ledningen (prio 1) 8](#_Toc422815149)

[3.8 Chefer (prio 1) 9](#_Toc422815150)

[3.9 Helpdesk och Servicecenter (prio 2) 9](#_Toc422815151)

[3.10 Facket (prio 2) 10](#_Toc422815152)

[3.11 Pilotprojektet (prio ?) 10](#_Toc422815153)

[4. Framgångsfaktorer och vägval (strategi) 11](#_Toc422815154)

[4.1 Budskap 11](#_Toc422815155)

[5. Åtgärder 0](#_Toc422815156)

[6. Uppföljning och utvärdering 0](#_Toc422815157)

1. Bakgrund

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

Arbetet bedrivs i ett projekt. Målet med projektet är att ta emot och driftsätta levererade funktioner för Ladok3. 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 tre leveranser:

1. Funktioner för resultathantering (v.51 2015, leverans till användare: hösten 2016)
2. Funktioner för årsredovisning och uppföljning (våren 2016 v.14, leverans till användare: hösten 2016)
3. Funktioner för examen, resultat, studiedeltagande, utbildningsinformation m.m. (hösten 2016, leverans till användare: hösten 2017)

Projektet ska:

* ha tillgång till lokal testmiljö för att ta emot funktionerna som levereras för de tre 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 leverans 1, 2 och 3.

Ladok är ett verksamhetskritiskt system och ”motor” i flera integrationer. Det används av många och det nya Ladok kommer att påverka såväl dem som jobbar med administration som lärare och studenter samt systemägare. Därför 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 resurser för implementering och utbildning via de resurser och personer som är allokerade. Dock finns i nuläget ingen kommunikatörsresurs utsedd. Utifrån denna kommunikationsplan behöver resurs tillsättas för kommunikation.

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 kompetensLadokförvaltningen har ett gott renomméBra rutiner inarbetade för kommunikation med referensgrupp, Ladok informerar, sidor på miun.seBra nätverk nationelltVi har en testare i nationella projektet – blir ambassadör | **Svagheter**Oklar tidsplanVi har inte all info själva änOsäkert om innehåll i leveranserna: vad innebär de?Kostnaden – höga förväntningar skapasPrio 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 rättsäkert etc | **Hot**Många IT-projekt inom Miun som vill nå samma målgruppPersonberoenden kan påverka även kommunikationen: nyckelpersoner som sitter på unik infoFel info går ut p.g.a. så mycket oklart (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 för projektet är att det fortfarande är oklart vad de olika leveranserna kommer att innehålla. Förutsättningarna för implementationen ändras under projektets gång. För att lyckas med kommunikationen behövs därför en flexibel kommunikationsplan som kan anpassas utifrån dessa ~~ändrade~~ 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 systemetBehöver veta när, var och hurBehöver utbildningBehöver 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 utbildadeKänna förtroende för Ladok |
| **Göra** | Gå på utbildning och lära sig nytt användargränssnitt och nya begrepp |
| **Strategiska vägval** | Kommer kräva mest utbildning. Supportfunktionen måste säkerställasLöpande information via de rutiner som finns. Vidareförmedlare till lärareSupport och ambassadörer mot lärarnaUpprepningSmörjmedel, bygga relationer, upprätthålla goda relationer, |
| **Leverans (1-3)** | 1 och 3 (hösten 2016+hösten 2017) |

* 1. Studenter (prio1)

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Vill att det ska funka, lättVill att det ska funka likadant överalltIt-mogna, van vid IT-systemHar 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** | Svårt att påverka styrs mycket centraltInformation strax innan lanseringSamordna med andra kanaler mot studenter (antagningsbesked, välkomstbrev, studentportalen, Facebook …..)Ev manual hur identiteter skapas |
| **Leverans (1-3)** | 3 (hösten 2017) |

* 1. Lärare (prio1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | En del vill ha göra resultatrapportering själv, andra inte.Behöver mycket utbildning. Nytt för dem i vardagen, behöva veta varför detta görs.Så lite admin som möjligtTar efter hur andra lärare gör, goda exempelVill ha all studenthantering på ett ställe.  |
| **Veta** | När, var och hurVarför: vad blir bättre för mig och för studenten? |
| **Känna** | Känna sig trygga med hanteringenKänna att de sparar tid och att det är bra för studenternaHa förtroende för Ladok |
| **Göra** | Ska använda tjänsterna som erbjudsGå på utbildning |
| **Strategiska vägval** | Inget tvång, få dem att vilja självaInfo vid väl valda tillfällenViktigt med förankring hos cheferna (Sponsring av projektet)Inte göra detta större än vad det ärErbjuda speciallösningar till ett fåtal som absolut inte vill (det mjuka)Säkerställa supportfunktion |
| **Leverans (1-3)** | 1 och 3 (hösten 2016+hösten 2017) |

* 1. Systemägare (prio 1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Behöver data från LadokBehöver 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 delaktigaMåste prioritera detta och avsätta resurser |
| **Strategiska vägval** | Involvera så tidigt som möjligtDialog och återkopplingKartläggning som underlag |
| **Leverans (1-3)** | Innan leverans 1,2,3 |

* 1. Systemansvarig (prio 1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Behöver data från LadokBehöver 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 delaktigaMåste prioritera detta och avsätta resurser |
| **Strategiska vägval** | Djupare information och kontakt med IT än systemägare Involvera så tidigt som möjligtDialog och återkopplingKartläggning som underlag |
| **Leverans (1-3)** | Innan leverans 1,2,3 |

* 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 projektetSe lärare – se nyttan |
| **Göra** | Förmedla vidare information |
| **Strategiska vägval** | Använd ChefsforumBjuda in oss på avdelningsmöten, DLG, FLG+ |
| **Leverans (1-3)** | 1 och 3 (hösten 2016+hösten 2017) |

* 1. Ledningen (prio 1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Vill se att projektet fortlöper enligt planLita på att styrgruppen förankrar i hela ledningen |
| **Veta** | Hur går detMilstolparOväntade händelser |
| **Känna** | Förtroende för projektetTycka 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 braBehöver rätt information för att kunna sponsraBehöver påminnas om hur viktiga systemen är för Miun |
| **Leverans (1-3)** | Leverans 1,2,3 |

* 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 projektetSe lärare – se nyttan |
| **Göra** | Förmedla vidare information |
| **Strategiska vägval** | Använd ChefsforumBjuda in oss på avdelningsmöten, DLG, FLG+ |
| **Leverans (1-3)** | 1 och 3 (hösten 2016+hösten 2017) |

* 1. Helpdesk och Servicecenter (prio 2)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** | Svara på frågor från lärare och studenterBehöver info på ytlig nivå, hänvisar vidareÖvergripande information, behöver kanske en checklistaOlika behov beroende på delleveransBehöver anpassad information |
| **Veta** | Vad som kommer när på övergripande nivåVart de ska hänvisa frågor de ej kan besvara själva |
| **Känna** | Förtroende för Ladok |
| **Göra** | Ge supportGå in i systemet |
| **Strategiska vägval** | Så lite info som möjligt, behöver ej matas med mängder. Muntligt och skriftligt |
| **Leverans (1-3)** | Leverans 1,2,3 |

* 1. Facket (prio 2)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** |  |
| **Veta** |  |
| **Känna** |  |
| **Göra** |  |
| **Strategiska vägval** |  |
| **Leverans (1-3)** |  |

* 1. Pilotprojektet (prio ?)

|  |  |
| --- | --- |
| **Behov och drivkrafter** |  |
| **Veta** |  |
| **Känna** |  |
| **Göra** |  |
| **Strategiska vägval** |  |
| **Leverans (1-3)** |  |

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 en lång tidsplan och det är viktigt att ge rätt budskap vid rätt tillfälle. Detta för att också säkerställa att det blir rätt information med tanke på att innehållet ändras hela tiden.

**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

Budskap är formulerade i bifogade power point-presentationer.

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 detalj |
| Styrgruppsmöte | Ledning, projektet | Projektledare | Vid behov | Första till hösten |
| Brev systemägare | Systemägare, systemansvariga | Delprojektledare IT | Juni 2015 | ”Du blir drabbad”Mer info kommer |
| Möten med systemägare | Systemägare, systemansvariga |  | Hösten 2015 | Viktigt med dialog |
| Info på Chefsforum | Chefer | Systemägare | Vid behov, ca 1-2 ggr/år | Status m m |
| Ladok informerar | Fakuletsadmin | Systemansvarig | 3 ggr/termin | Status m m |
| Ladoks referensgrupp | FakultetsadminEKO, IT, fakultet, studentrep | Systemansvarig | 1 g/termin |  |
| Möte med studentkåren | Studenterna | Systemansvarig | Hösten 2017 | Säkerställa att de kan använda sina kanaler |
| CSG | Facket och lärare | Styrgruppen | 2016 | Förvarna i god tid |
| Mittuppslaget | Lärare | Systemansvarig | Inför leveranserna |  |
| RLG-möten | Ledningen | Styrgruppen | Vid behov | Status |
| Rektors blogg |  |  |  |  |
| Ladokdagen | Fakultetsadmin | Systemansvarig | 1 gång/år |  |
| DLG | Cheferna |  | Våren 2016 |  |
| Avdelningsmöten | Lärare | Alla i projektet | Våren 2016 | Bjuda in till utbildning, visa på nyttan, anmälan till pilot |
| Ladok på miun.se | Lärare | Systemansvarig | Löpande | För dem som söker upp information, samla ihop för utbildning, Frågor och svar |
| Möten | Helpdesk, Servicecenter, handläggare |  | Planeras in vid leveranser | Spegla sidan under Medarbetare/Utvecklingsarbeten |
| APT | Alla medarbetare | Projektledare | Inför leverans 3 | Power point-material till cheferna med info alt att projektet bjuder in sig att delta på APT:er |

* 1. Åtgärder Q1 och Q2 2016

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jan** | **Feb** | **Mars** | **April** | **Maj** | **Juni** |
|  | RLG: säkra sponsor-skap |  | Chefsforum: få in pilot-grupper |  |  |
| Ladok informerar | Ladok informerar | Ladok informerar | Ladok informerar | Ladok informerar | Ladok informerar |
|  |  |  |  | Möte och utb pilot-grupper |  |
| Besök APT | Besök APT | Besök APT | Besök APT | Besök APT | Besök APT |
| Utb RR\* | Utb RR\* | Utb RR\* + ÅU \*\* | Utb RR\* | Utb RR\* | Utb RR\* |
| Mittupp-slaget? |  |  |  |  |  |
| System-ägarmöte? |  |  |  |  |  |
| CSG? |  |  |  |  |  |
| DLG? |  |  |  |  |  |

\* = Resultatrapportering

\*\* = Årsredovisning och uppföljning

* 1. Åtgärder Q2 och Q3 2016

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Juli** | **Aug** | **Sep** | **Okt** | **Nov** | **Dec** |
|  | Info till pilotgrupper | Info till pilotgrupper | Info till pilotgrupper | Info till pilotgrupper | Info till pilotgrupper |
|  | Besök APT | Besök APT | Besök APT | Besök APT | Besök APT |
|  |  | Utb RR\* | Utb RR\* | Utb RR\* | Utb RR\* |
|  | Ladok informerar | Ladok informerar | Ladok informerar | Ladok informerar | Ladok informerar |
|  |  |  |  |  |  |

1. Uppföljning och utvärdering

Kommunikationsmålen följs upp enligt nedan: