

2015-12-03

Förslag till ny kommunikationsplan till införandeprojektet av Ladok3 vid Lunds universitet

Nuläget

En ny version av Ladoksystemet, Ladok3, kommer att införas vid varje lärosäte. Data från nuvarande Ladok kommer att överföras/migreras till Ladok3.

Sedan projektet inleddes har en del kommunikationsinsatser genomförts, bland annat driver projektledaren en blogg. Flera informationsmöten har genomförts och personer med ledningsansvar har informerats.

Den målgrupp som främst kommer att beröras är administrativ personal. De flesta av dessa vet att Ladok3 är på gång, däremot vet de väldigt lite om systemet och hur det kommer att påverka deras arbete. Andra målgrupper som exempelvis lärare, studenter och doktorander känner till väldigt lite om projektet.

Lunds universitet är en stor organisation. Ladok3 är ett stort projekt som kommer att beröra många olika målgrupper inom universitetet, studenter, lärare och administratörer. Lunds universitet är en decentraliserad organisation där fakulteter och institutioner ofta har sina egna rutiner. Detta är något som projektet måste ta hänsyn till.

Syftet

Syftet med projektet är att införa Ladok3 vid Lunds universitet. Syftet med kommunikationsplanen är att stödja projektets mål.

Alla berörda parter inom Lunds universitet ska **veta** att Ladok3 ska införas och att Ladok3 kommer att innebära ett delvis nytt arbetssätt.

De ska **känna** sig trygga med det nya systemet och känna förtroende för Ladok3projektet centralt. De ska också känna att det lokala projektet arbetar för att tillvarata lokala förutsättningar och arbeta för att lösa de problem som kan uppstå.

Slutligen är också syftet att alla berörda börjar arbeta med Ladok3 och använder sig av ett nytt arbetssätt.

Målgrupper

- Administrativ personal som arbetar med Ladok3.
- Lärare som kommer att använda Ladok3.
- Studenter och doktorander som kommer att använda Ladok3.

- Personer med ledningsfunktioner på institutionsnivå, som ansvarar för att personal utbildas och att processer och regelverk förändras.
- Ledning på central- och fakultetsnivå.
- IT-ledning
- Personal som arbetar med datorsystem, som interagerar med Ladok.
- Alla som använder data från nuvarande Ladok för vidarebearbetning (SQL, Kuben m.fl.).

Administrativ personal behöver information om projektet och genomgå en omfattande utbildning i systemet. I dessa grupper behöver vi också rekrytera användargrupp eller andra som kan ge oss återkoppling på hur systemet fungerar.

Lärare behöver information om projektet och genomgå enklare utbildning i systemet. Genom Resultatleveransen kommer vi att få återkoppling på hur systemet fungerar för lärare.

Studenter och doktorander behöver information om Ladok3 och vad det kommer att innebära för dem. Studentorganisationerna behöver också ha information om projektet och ha möjlighet att komma med synpunkter. Beroende på hur studentportalerna utvecklas, blir informationsinsatsen mer eller mindre omfattande. Det kan också bli aktuellt att rekrytera en användargrupp. Utbildning behövs förmodligen inte.

Personer med ledningsfunktioner på institutionsnivå behöver information om projektet, tidsplan mm. Har en nyckelfunktion och behöver ha information i ett tidigt skede.

Ledning på central- och fakultetsnivå behöver övergripande information om projektet, tidsplan mm. Har en nyckelfunktion och behöver ha information i ett tidigt skede.

Personal som arbetar med datorsystem som interagerar med Ladok behöver information om projektet, tidsplan och har behov av teknisk information.

IT-ledning (IT-chefer, systemägare och systemförvaltare), som har ansvar för att systemen som integrerar med Ladok, behöver information om tidplan, teknikval och systemarkitektur.

Alla som använder data från nuvarande Ladok för vidarebearbetning behöver information om projektet och enklare utbildning i systemet. Kanske ska vi rekrytera en användargrupp som kan ge återkoppling på hur systemet fungerar.

Budskap

1, Ladok3 är ett nytt studieadministrativt datorsystem som kommer att ersätta dagens Ladok.

2, Ladok3 är webbaserat, med fokus på självservice.

3, Ladok3 har som mål att bli effektivare, säkrare och mer användarvänligt än dagens Ladok

4, Ladok3 kommer delvis att innebära ett nytt arbetssätt där nya rutiner kan komma att förändra dagens arbete.

5, Vi kommer att ge er de bästa tekniska och kunskapsmässiga förutsättningarna för att denna förändring ska bli så bra som möjligt.

Kanaler

Det är viktigt att nå ut i så många olika kanaler som möjligt eftersom olika personer tar till sig olika typer av kommunikation. Det bör också påpekas att de flesta aktiviteter ofta innebär ett batteri av insatser som når en större målgrupp.

Eftersom Lunds universitet är en stor och decentraliserad organisation är det viktigt att arbeta med många nivåer samtidigt. Att arbeta både med kommunikation på ledningsnivå och samtidigt arbeta med kommunikation mot användarna.

Det finns en mängd redan etablerade kanaler vid Lunds universitet. Det är en fördel att i första hand använda dessa.

Mejlutskick

Det finns möjlighet att göra riktade utskick till berörda målgrupper.

Bloggen: ladok3palu.blogg.lu.se/

Bloggen är en mötesplats för alla. Här kan vi samla material som når samtliga målgrupper. Bloggen behöver utvecklas så att det finns mer statisk och lättöverskådlig information. Däremot är det en fördel att den är nyhetsdriven och en plats där vi kan kommunicera och nå skilda målgrupper.

Möten

Möten hålls regelbundet på olika nivåer med olika målgrupper, till exempel har projektet informerat vid Ladoks informationsmöten, prefektmöten och Studieadministrativa referensgruppsmöten.

Att bjuda in till stormöten är ett sätt att nå ut till många på samma gång. En annan möjlighet är att delta i redan etablerade möten och att besöka olika verksamheter på plats.

Workshops

Workshops är ett effektivt sätt att nå ut. Dessa informationsinsatser leder till kommunikation, snarare än information. Det är viktigt att det finns möjlighet att prova det nya systemet och att påverka hur systemet ska utformas.

En framgångsfaktor som ofta lyfts fram i lyckade IT-projekt är att användarna är involverade i processen och att de upplever att de kan påverka. Detta är något som projektet bör arbeta mer med, men vår erfarenhet av andra lärosätens användargrupper är att det finns en begränsad möjlighet att påverka. Därför är det viktigt att vi är öppna och ger våra användargrupper realistiska förväntningar.

Denna typ av aktivitet ger ringar på vattnet och kommer att nå ut även till de som inte deltar aktivt. Vi kommer att planera för att genomföra användargrupper för både administrativ personal, lärare och studenter, för att få återkoppling på funktioner men också för att väcka ett intresse.

Resultatleveransen

I november 2015 kommer vi få en tidig version av Ladok3, där det finns möjlighet att rapportera resultat. Denna kommer att testas på olika institutioner vid Lunds universitet. Vår förhoppning är att vi kommer att få en institution eller delar av en institution per fakultet att prova under början av 2016. Denna aktivitet når både administrativ personal, lärare och även personer med ledningsfunktioner. Det är en möjlighet för oss att nå ut med Ladok3 och vad det nya arbetssättet kan innebära och en möjlighet till återkoppling från berörda.

Nyheter

Inom Lunds universitet finns det olika typer av nyhetskanaler som riktar sig till studenter och anställda, till exempel tidningen LUM och fakulteternas nyhetsbrev.

Webbsidor

Väletablerade webbsidor som används flitigt är en bra plats att sprida information. I dessa kanaler kommer vi främst att ha statisk information.

Trycksaker

Det kan bli aktuellt att vi använder enklare trycksaker för att skapa uppmärksamhet för Ladok3. Trycksakerna kommer främst att användas för att uppmärksamma att Ladok3 kommer. Mer omfattande information kommer att vara digital.

Utbildning

Utbildning för olika målgrupper kommer att vara omfattande. Den mest omfattande utbildningen kommer att vara riktade mot administratörer, men även andra grupper kommer att utbildas.

Sociala medier

Dessa kan användas i sista skedet för att nå studenter om att Ladok3 är på gång. Dessa ska användas som ett komplement till andra kanaler, som ytterligare ett sätt att nå ut.

Institutioner

I det sista skedet när studenter behöver information om Ladok3 kommer personalen på institutionerna vara en av de viktigaste kanalerna. Studenterna vänder sig oftast till institutionerna för att få service och hjälp. Därför är det viktigt att det finns en god kännedom om de tjänster som Ladok3 erbjuder studenterna på institutionerna. Institutionerna måste få tillgång till information i god tid för att kunna ändra information till sina studenter, exempelvis webbsidor.

Kommunikationsbärare

Formella kommunikationsbärare

Projektinterna:

- styrgruppen för projektet
- arbetsgruppen för projektet
- projektledare och kommunikatör

Övriga:

- Personer med lednings- eller personalansvar som har ansvar för att informera sin personal.
- Utbildare som arbetar inom projektet, har ansvar för information om utbildning.

Informella kommunikationsbärare

Alla som arbetar inom projektet är kommunikationsbärare. Ju fler som blir involverade inom projektet desto fler informationsbärare. Alla aktiviteter som genomförs kommer att innebära att

information sprids informellt. Det är viktigt att inte underskatta den roll som informella kommunikationen har.

Budget

Budget för kommunikation till de olika målgrupperna ingår i budgeten för hela projektet och det årliga äskandet av finansiella medel. Kostnader som kan uppkomma vid informationsinsatserna är kostnader för lokaler, övriga möteskostnader, utbildare samt kostnader för anpassning av visst informationsmaterial.

Material kommer att tas fram av det centrala Ladok3-projektet, men delar av materialet behöver anpassas till lokala förutsättningar och till Lunds universitets grafiska profil.

Uppföljning

Kommunikationsinsatserna ska följas upp kontinuerligt och ändras om det är behovs. Uppföljning av aktiviteterna kommer att ske via enkäter samt uppföljningsmöten. Lämpligt är att skicka ut en enkät till en slumpvis utvald grupp en gång per termin. Sedan bör alla utbildningstillfällen följas upp genom kursutvärdering.

Tidslinje

Här följer en tidslinje för när de olika målen ska vara uppnådda, samt vilken kanal som i huvudsak kommer att användas. Tidslinjen är tänkt att ge en överblick över kommunikationsprojektet.

Tidsplanen utgår från att Ladok3 kommer att införas vid Lunds universitet i oktober 2017. Om projektet skjuts på framtiden kommer därmed också tidsplanen förskjutas. "När" i denna tidslinje, motsvarar när målet ska vara uppfyllt. Det innebär att aktiviteter knutna målen kommer att utföras fram till dess.

Veta	Målgrupp	När	Kanal	Kommentar
Att Ladok3 kommer och att det kommer att betyda ett nytt arbetssätt	Administratörer	Vet redan	Möten, mejl, blogg	Vi tror att vi redan nått de flesta administratörer, men det kan finnas undantag.
Att Ladok3 kommer och att det nu blir möjligt för lärare att själva rapportera	Lärare	Ha nått ut december 2016	Resultatleveransen, interna nyhetsbrev, blogg, Informationsmöten.	

Veta	Målgrupp	När	Kanal	Kommentar
Att Ladok3 kommer. Att det kommer att vara webbaserat med fokus på självbetjäning.	Studenter	Hösten 2017 innan Big Bang	Mejl, webbsida, institutionsinformation, trycksaker, sociala medier	Hur vi ska jobba med kommunikation till studenterna beror till stor del på hur det kommer att gå med studentportalerna
Att Ladok3 kommer och att det kommer att innebära ett delvis nytt arbetssätt	Ledning på institutionsnivå	Alla ska veta det under våren 2016	Möten, nyhetsbrev, mejl, blogg	Vi hoppas att vi redan nått ut till denna grupp, men är inte helt säkra.
Att Ladok3 kommer	IT-ledning	Vet redan	Möten, nyhetsbrev, mejl, blogg	
Att Ladok3 kommer	Användare till ex Kuben mm	December 2016	Informationsmöte, Workshop,	Tidpunkt beror i hög utsträckning på när projektet centralt levererar produkter.
Att Ladok3 kommer och att det kommer att innebära ett delvis nytt arbetssätt	Chefer på lednings och fakultetsnivå	Våren 2016	Informationsmöten, nyhetsbrev, blogg	Vi hoppas att vi redan nått ut till denna grupp, men är inte helt säkra.
Att Ladok3 kommer och det innebär att alla integrationer måste skrivas om	Personal som arbetar med datorsystem som integrerar med Ladok	Vet redan	Möten, mejl	

Känna	Målgrupp	När	Kanal	Kommentar
Känna förtroende för Ladok3 projektet	Administratörer	Nu och framåt	Workshop, möten, utbildning, resultatleveransen	

Käna förtroende för Ladok3 projektet	Studenter/genom studentorganisationer	Nu och framåt	Möten, workshop	Beror på studentportal
Käna	Målgrupp	När	Kanal	Kommentar
Käna förtroende för Ladok3projektet	Chefer på ledningsnivå och på institutionsnivå	Under hela perioden	Resultatleveransen, möten och tillfälle till Input	
Käna sig trygga med det nya systemet	Administratörer	Hösten 2017 (ev även våren 2017)	Internutbildning	
Käna sig trygga med det nya systemet	Studenter	Hösten 2017, innan Big bang	Självinstruerande hjälptexter, information från institution.	Beror på studentportal
Käna sig trygga med det nya systemet	Lärare	Finns ingen yttre gräns	Internutbildning	
Käna förtroende för Ladok3projektet	IT-ledning	Under hela perioden	Möten och tillfälle till Input	
Käna förtroende för Ladok3projektet	Personal som arbetar med datorsystem som integrerar med Ladok	Under hela perioden	Möten och tillfälle till Input	

Kunna	Målgrupp	När	Kanal	Kommentar
Använda sig av Ladok3	Administratörer	Oktober 2017	Internutbildning	
Använda sig av Ladok3	Lärare	Finns ingen tidsgräns	Internutbildning	
Använda sig av Ladok3	Studenter, doktorander	Oktober 2017	Självinstruerande, information på webb.	
Skriva om integrationer så att det passar Ladok3	Personal som arbetar med datorsystem som integrerar med Ladok	Tidig vår 2017	Utbildning	