



Kommunikationsstrategi for Brugerklubben SBSYS



Indholdsfortegnelse

Ekstern Kommunikation	3
Eksempler på kommunikation med eksterne interessenter.....	4
Intern Kommunikation	6
Succeskriterier i Brugerklubben SBSYS	6
Informationsflow	7
Organisationernes informationsbehov fordelt på roller.....	8
Brugerklubbens kommunikationskanaler	11





Kommunikationsstrategi for Brugerklubben SBSYS

I denne kommunikationsstrategi kan du få et overblik over Brugerklubbens kommunikation fordelt på kanaler og roller. Brugerklubben skelner mellem kommunikation med eksterne omgivelser og vores interne fællesskab.

Brugerklubbens værdier er baseret på værdisættet fra The Agile Manifesto, og det gør sig også gældende for vores kommunikation. Det er særligt disse 4 udsagn, der tegner Brugerklubben:

Mennesker og interaktion	<i>vægtes højere end</i>	processer og værktøjer
Fungerende software	<i>vægtes højere end</i>	detaljeret kommunikation
Samarbejde	<i>vægtes højere end</i>	kontraktforhandling
At reagere på forandringer	<i>vægtes højere end</i>	at følge en plan

Kommunikationsstrategien hænger nøje sammen med udsagn 1 – *mennesker og interaktion vægtes højere end processer og værktøjer*, da kommunikation i vores øjne altid handler om interaktion. Strategien omfatter således et overblik over, hvordan medlemsorganisationer, samarbejdspartner og øvrige interessenter bedst muligt får den nødvendige viden, dialog og mulighed for indflydelse i Brugerklubben SBSYS.

For yderligere introduktion til og viden om Brugerklubben SBSYS henviser vi til sbsys.dk





Ekstern Kommunikation

Brugerklubben SBSYS har ikke noget reklame- og pr-budget. Ekstern kommunikation omfatter således sparring, dialog og samarbejde med hele vores omgivende verden, herunder pressen, leverandører og samarbejdspartner fra Det Digitale Danmark.

Vi forestår selv præsentation af vores system på tværs af medlemsorganisationerne og hertil har vi nogle informationskanaler, som fortæller om Brugerklubben. Den primære kanal til oplysning om Brugerklubben SBSYS er dog sbsys.dk. Her vedligeholdes information om Brugerklubbens organisation, historie, medlemmer, aktiviteter og det er her, vi præsenterer nyheder om SBSYS og Brugerklubben.

Brugerklubben har en åben gruppe på LinkedIn, som kan benyttes til oplysning om arrangementer, ønskede debatter med eksterne relationer og almindelig information om Brugerklubbens virke; [LinkedIn](#)

På næste side kan du få et overblik over eksempler på eksterne kommunikationsrelationer mellem Brugerklubben SBSYS og vores omgivende verden.





Eksempler på kommunikation med eksterne interessenter

Interessent

Kommunikationsbehov og – form

Nye medlemmer

Medlemmerne kontakter Brugerklubben SBSYS og Forretningsledelsen varetager kontakten omkring demo og inddragelse af leverandør. Efter evt. optagelse i Brugerklubben overtages kommunikationen af Brugerklubbens Sekretariat og al kommunikation følger retningslinierne for intern kommunikation i Brugerklubben¹

Leverandører

Brugerklubben opretholder en meget nær dialogbaseret kontaktflade med relevante repræsentanter fra leverandørerne. For Ditmers vedkommende omfatter dette Buddy-princippet, som er relationen mellem udviklerne og projektledere og projektkoordinatorer i Brugerklubben. Brugerklubben har altid projektledere på igangværende opgaver hos leverandørerne, så der ikke kan herske tvivl om, hvem der varetager kontakten.

Netværk i Det Digitale DK

Strategi & Arkitektur holder fokus på, at vi er repræsenteret og deltager i relevante fora i Det Digitale Danmark. Dette vil typisk være i forbindelse med konkrete tiltag, som tilfører Brugerklubben SBSYS forretningsmæssig værdi. Et eksempel kan være samarbejde om KOMBITS serviceplatform. Der etableres kontakt med KOMBIT omkring test af platformen, men samtidigt arbejdes der på en løbende dialog med KOMBIT. Brugerklubben vedligeholder en liste over interne repræsentanter i Det Digitale Danmark på intranettet under Brugerklubben -> Det Digitale Danmark.

¹ Se afsnittet "Intern Kommunikation"





Pressen

Forretningsledelsen og Bestyrelsen varetager kontakt til pressen i såvel positive som negative sager. Pressen er altid velkommen til at kontakte Brugerklubben for kommentarer om verserende sager. I langt de fleste tilfælde kommenterer Brugerklubbens formand for Forretningsledelsen gerne på sagerne.

ESDH-leverandører

Brugerklubben indgår gerne i en konstruktiv og videndelende dialog med øvrige ESDH-leverandører på det danske ESDH-marked ud fra devisen: Vær mod andre, som du ønsker de skal være mod dig.

Konsulenter og Rådgivere

Brugerklubben SBSYS er åben over for brug af ekstern konsulentbistand i forbindelse med specialsager. Brugerklubben SBSYS kommunikerer gerne om udvikling af SBSYS og samarbejdet i Brugerklubben gennem undersøgelser, interviews og lignende.





Intern Kommunikation

Brugerklubbens interne kommunikationsstrategi omfatter oplysninger og tiltag om vores interne kommunikation, som omfatter medlemsorganisationer og licensholdere.

Succeskriterier i Brugerklubben SBSYS

Brugerklubben SBSYS arbejder i indeværende år ud fra følgende succeskriterier, som alle omfatter kommunikation, information eller distribution af denne. I det følgende vil forholdet til kriterier 1 og 2 blive behandlet særligt, da disse medfører en kort introduktion til Brugerklubbens værdier og anerkendende tilgang til medlemsorganisationerne:

- 1. Medlemmerne har nem adgang til information om Brugerklubben og dens virke via fastlagte kommunikationskanaler*
- 2. Medlemmerne føler sig inddraget og anerkendes for nye tiltag*
- 3. Der er en klar ansvarsfordeling mellem de enkelte fora i Brugerklubbens organisering, og der arbejdes for at skabe kendskab til denne arbejdsfordeling*
- 4. Brugerklubbens beslutningsstruktur og beslutningsveje er tydelige og kendte*
- 5. Den overordnede udviklingsstrategi for SBSYS er tydelig og dokumenteres løbende, så prioriteringer ift. udvikling er definerede og kendte*
- 6. Særligt i omstillingsprocessen til ny organisation tilflyder der medlemmerne målrettet information og skabes grobund for inddragelse (processen forventes afsluttet medio 2013)*





Informationsflow

Brugerklubben SBSYS bestræber sig til enhver tid på, at alle medlemsorganisationer kan få nødvendige og opdaterede oplysninger via vores portaler. Derfor har alle medlemsorganisationer direkte opkobling til intranettet og Projektportalen via sbsys.hedensted.dk.

Brugerklubbens nye organisation medfører nye behov for kommunikation og informationsflow. I Brugerklubbens medlemsorganisationer findes flere kontaktpersoner, som har behov for forskelligartet information fra Brugerklubben². For at undlade at udsende al dokumentation til intern distribution via mail, opfordres Brugerklubbens organisationer til selv at hente den relevante information via intranet og projektportalen. Projektledere og -deltagere oplæres i brug af Projektportalen, og øvrige kontaktpersoner opfordres til at anvende RSS-feed, så de enkelte kontaktpersoner selv sikrer sig relevante dokumenter ud fra den beskrevne rollefordeling i organisationen. Kritiske og uopsættelige henvendelser stiles naturligvis fortsat direkte til organisationernes SBSYS-kontaktpersoner via mail.

RSS-feed

Brugerklubbens intranet giver mulighed for at abonnere på RSS-feed på dagsordner, referater og andre relevante dokumenter, som uploades til Brugerklubbens intranet. Det medfører, at den enkelte organisations ressourcepersoner kan opsætte et RSS-feed direkte til de dokumenter, de mener, har relevans for dem. Der kan laves RSS-feed til alle dagsordner og referater fordelt på de enkelte foras årshjul og dermed kan man som ressourceperson i organisationen vælge efter interesseområde.

² Se afsnittet "Organisationernes informationsbehov fordelt på roller".



Organisationernes informationsbehov fordelt på roller

Der skelnes mellem følgende roller i medlemsorganisationerne:

Bruger/ Projektdeltager:

Denne type medarbejder er en helt almindelig daglig bruger af SBSYS uden specifikke opgaver i relation til SBSYS. Brugeren anvender systemet som et led i den daglige opgaveløsning, og det er i denne sammenhæng, brugeren kan indgå som deltager i et udviklingsprojekt.

Baggrunden for deltagelse kan være et ønske om udvidet funktionalitet til gennemførelse af daglige opgaver i SBSYS eller som led i arbejdet med integration til øvrige fagsystemer.

Medarbejderen bidrager altså med relevant viden i forhold til den daglige arbejdsgang i fagforvaltningen og sammenhængen herfra til SBSYS og deltager periodevist eller aldrig i udviklingen af SBSYS.

Netværksdeltager:

Netværksdeltageren kan både være den faglige medarbejder, teknikeren, superbrugeren eller ESDH-koordinatoren. Netværksdeltageren arbejder dagligt i SBSYS og har hertil en specifik tilgang til systemet eksempelvis som GIS-koordinator, skabelonansvarlig, arkivansvarlig eller med kendskab til specifikke moduler i SBSYS, som kan videreudvikles – eksempelvis Jboss og Styringsreolen. Netværksdeltageren kan i egenskab af sin fagspecifikke viden deltage i enkelte netværksgrupper, hvor hendes viden er essentiel, men hun kan også indgå i projektgrupper og indsættes som projektleder, såfremt udviklingsprojektet er relateret til hendes fagområde.

Eksempelvis kan en arkivansvarlig starte med at deltage i et netværk, hvor fremtidig sletning af data skal afklares, hvorefter hun indgår i en projektgruppe og overtager projektlederfunktionen for projektet, fordi det eksempelvis giver mening at teste funktionaliteten i hendes medlemsorganisation.

De Valgte/Projektledere:

De valgte er den gruppe, som deltager i Forretningsledelsen, Strategi & Arkitektur samt Drift & Udvikling. Projektlederne udgør de medarbejdere fra medlemsorganisationerne, som er indsat som projektledere for de enkelte udviklingsprojekter i Brugerklubben.

Alle har et indgående kendskab til SBSYS og har samtidigt en særlig interesse for specifikke områder eller overordnede strategiske muligheder, som er relevante for Brugerklubben. Der er tale om personer, som er villige til at indgå i strategisk udvikling, test og fremtidssikring af



SBSYS. Personerne er chefer og medarbejdere med indsigt i digitaliseringsforhold i medlemsorganisationerne.

Direktion:

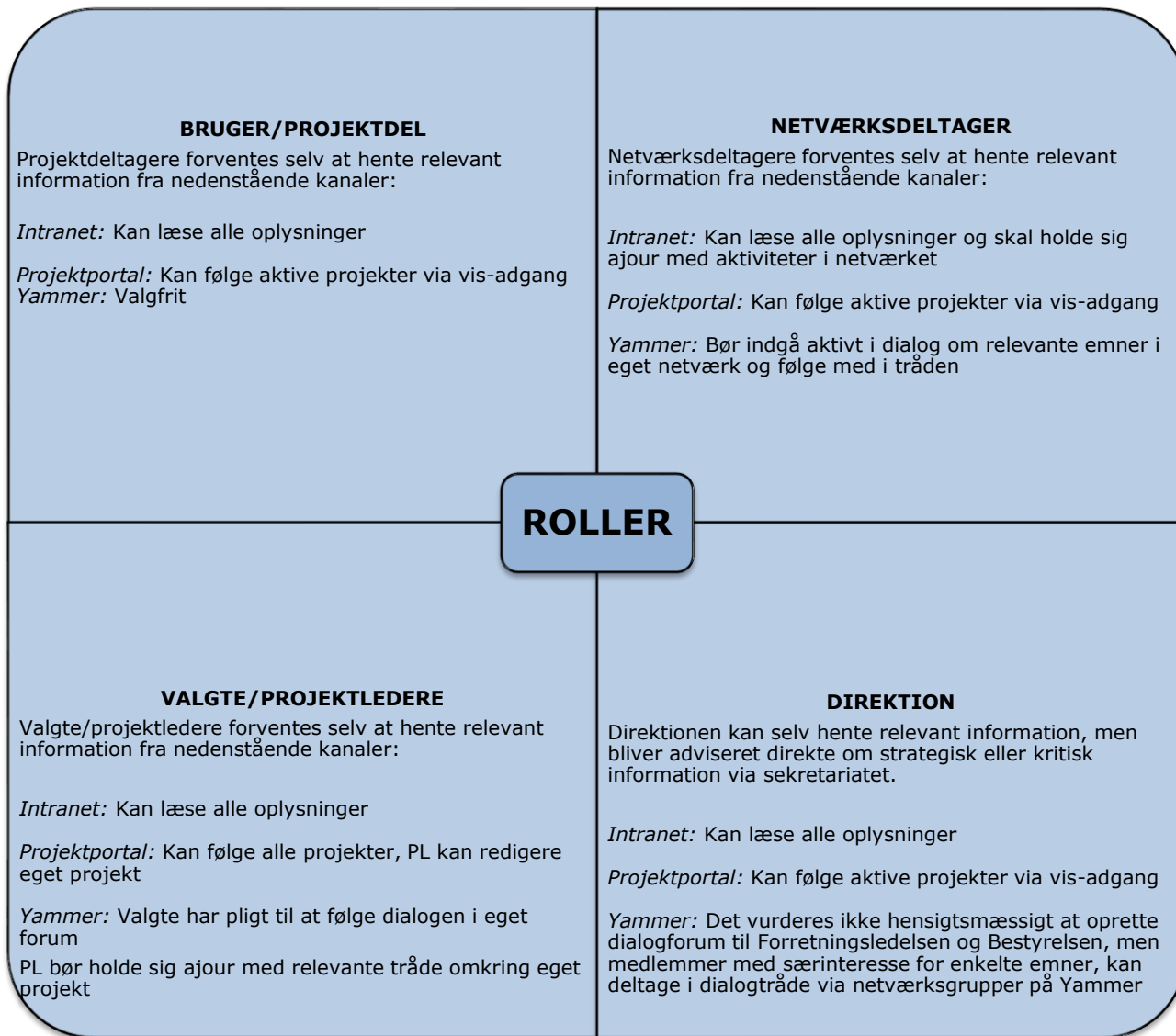
Brugerklubben SBSYS anser det for særdeles relevant at indgå i dialog med medlemsorganisationernes it-ledelse og direktioner. Især strategiske drøftelser i sammenhæng med fællesoffentlige strategier og samarbejder samt lovpligtige digitaliseringstiltag i Danmark, har vores interesse. Det er endvidere Brugerklubbens hensigt at indgå i dialog om nationale tiltag, som influerer på SBSYS, eksempelvis DUBU og Digital Post. Brugerklubben ønsker at igangsætte dialog om disse tiltag på et tidligt stadie for at sikre, at SBSYS bevæger sig i den rigtige retning i sammenhæng med medlemsorganisationernes strategiske ønsker.

Brugerklubben er bevidst om, at Bestyrelsen og direktionsmedlemmer generelt ikke forventes at hente information via vores faste kommunikationskanaler, og vi bestræber os på at levere kritisk og strategisk information til Bestyrelsen og direktionerne, når der er behov for dette.





Overblik over organisationernes informationsbehov fordelt på roller





Brugerklubbens kommunikationskanaler

KOMMUNIKATIONSKANALER	
Eksterne kanaler Sbsys.dk LinkedIn Mail via Sekretariatet sbsys@rm.dk	Interne kanaler Intranet Nyhedsbreve for generel information, releases og hjælpeportal. Distribueres via intranet Projektportal Yammer Projektweb Mail i henhold til kontaktoplysninger på intra

