
	Publiceringsdatum 2020-XX-XX	Sida 1 (10)
Uppdrag Digitala processer	Dokumenttyp Kommunikationsplan	Version 0.1

# Digitala processer

## Kommunikationsplan

### Innehållsförteckning

1	Uppdragsinformation.....	2
1.1	Uppdragets start- och slutdatum.....	2
1.2	Revidering/ändring av dokument .....	2
2	Inledning.....	3
2.1	Bakgrundsbeskrivning.....	3
2.2	Syfte .....	3
2.3	Kommunikationsmål .....	3
2.4	Kommunikationsplanens uppbyggnad .....	3
3	Målgrupper .....	4
4	Budskap.....	6
4.1	Kärnintressenter.....	6
4.2	Primärintressenter.....	6
4.3	Sekundärintressenter .....	7
5	Kanaler .....	7
6	Planering.....	9
6.1	Aktiviteter.....	9
6.2	Aktivitetsplan .....	10

	Publiceringsdatum 2020-XX-XX	Sida 2 (10)
Projekt Digitala processer	Dokumenttyp Kommunikationsplan	Version 0.1

# 1 Uppdragsinformation

<b>Projekt</b>	<b>Digitala processer för socialtjänst i Fyrbodals kommun</b>
Projekt/diarienummer	H044
Projektbeställare	E-råd, Fyrbodals kommunalförbund
Finansiär	Regionutvecklingsnämnden i Västra Götaland
Projektledning	Sara Herrman, Fyrbodals kommunalförbund


## 1.1 Uppdragets start- och slutdatum

Uppdragsstart: 2020-04-20

Uppdragsavslut: 2021-10-31

## 1.2 Revidering/ändring av dokument

Version	Datum	Kommentar	Ändrad av
0.1	2020-05-27	Utkast framtaget	Sara Herrman Pontus Björhn
0.1	2020-08-21	Skickad till styrgrupp inför smöte	Sara Herrman
0.1	2020-08-28	Kommunikationsplan godkänd av Styrgrupp	
1.0	2020-08-28	Version uppdaterad. Kommunikationsplan publicerad.	Sara Herrman

	Publiceringsdatum 2020-XX-XX	Sida 3 (10)
Projekt namn Digitala processer	Dokumenttyp Kommunikationsplan	Version 0.1

## 2 Inledning

### 2.1 Bakgrundsbeskrivning

Den 20 april 2020 startade projektet ”Digitala processer i Fyrbodals kommuner” efter att projektplanen blivit godkänd av Socialchefsnätverket den 13 mars 2020. Projektet är ett pilotprojekt inom socialtjänsten i Fyrbodals kommuner. Den 28 augusti 2020 valde styrgruppen för projektet att godkänna kommunikationsplanen.

Projektet ska öka kompetensen hos projektdeltagarna inom olika metoder för verksamhetsutveckling där fokus ligger på att digitalisera verksamhetsprocesser. Processkartläggningar är ett verktyg som hjälper till att visualisera verksamheten och tydliggöra relationer och samband. Visualiseringen hjälper även till att föra in fler perspektiv för att analysera och diskutera hur verksamheten kan förbättras. Ett gediget processarbete för att optimera verksamhetsprocesser är en förutsättning för att kunna ställa om och hitta mer effektiva sätt att arbeta på. När ska vi automatisera? När behöver vi en e-tjänst? När ska vi använda RPA, BI och AI? Det behövs ett stöd för kommunerna i hur de ska gå tillväga för att välja rätt teknik för att öka kvaliteten och effektiviteten i verksamheten och möta invånarnas förväntningar.

Digitalisering innebär både stora och små förändringar för verksamheten i kommunen och även för de invånare som använder och påverkas av kommunens service. Därför är det viktigt att lägga tungvikt på projektets kommunikation så att projektets intressenter ska få rätt information vid rätt tidpunkt för att stödja dem i förändringsresan.

### 2.2 Syfte

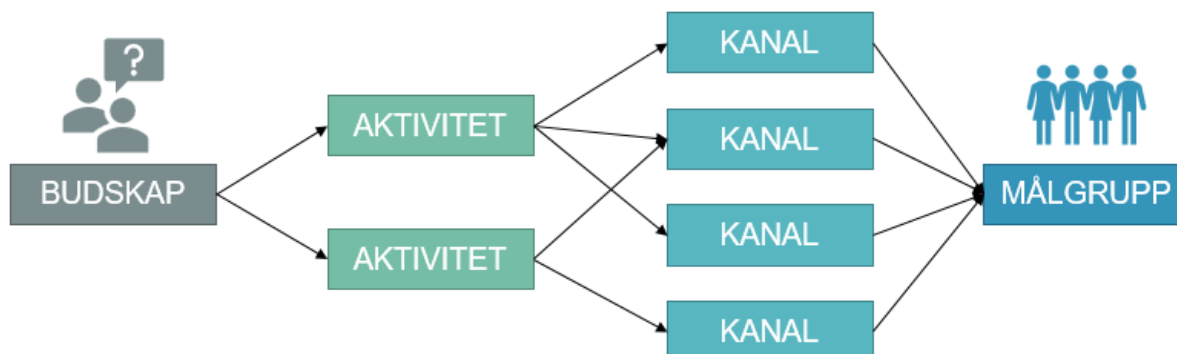
I samma stund som vi fattar ett beslut om en förändring som detta projekt kommer föra med sig där flera människor är inblandade behöver vi tänka igenom om hur vi kommunicerar i projektet. Syftet med kommunikationsplanen är att genom god planering samordna samtliga kommunikativa insatser för bästa möjliga effekt och uppnå kommunikationsplanen. Planen tjänar även som ett internt diskussions- och förankringsunderlag.

### 2.3 Kommunikationsmål

- Projektet ska ha presenterats på två konferenser
- Projektet ska ha omnämnts med en positiv infallsvinkel i lokalpressen
- Projektets digitala plattform ska nå 100 unika besökare innan projektet avslutas

### 2.4 Kommunikationsplanens uppbyggnad

Kommunikationsplanen har fyra huvuddelar – målgrupper, budskap, kanaler och aktiviteter. För att nå våra målgrupper med vårt budskap behöver vi genom olika aktiviteter kommunicera i flertalet kanaler. Exempel: Budskapet om att förändringen som påverkar målgruppen kommer ge dem som individer goda effekter kommunicerar vi genom aktiviteten ”nyhetsuppdateringar” i kanalen ”kommunens intranät”. Denna plan återger endast övergripande aktiviteter. Vilka uppgifter som hör till aktiviteten och som sker när återges i aktivitetsplanen.



Figur 1: Bild över sambandet mellan budskap, aktivitet, kanal och målgrupp.

### 3 Målgrupper

Definition av prioritet:


**Kärntressenter** – intressenter med beslutande och/eller drivande roller i uppdraget.

**Primärintressenter** – intressenter som i hög grad påverkas och därför vill påverka uppdraget.

**Sekundärintressenter** – intressenter med ett intresse för uppdraget men som troligt inte aktivt kommer att påverka riktningen.

Namn på målgrupp	Intern/ extern	Prioritet	Beskrivning
<b>Kommundirektörer Fyrbodals</b>	Intern	Sekundärintressenter	Nätverk för kommundirektörer i Fyrbodals.
<b>E-råd</b>	Intern	Kärntressent	Projektets beställare.
<b>Socialchefer Fyrbodals</b>	Intern	Kärntressent	Nätverk för socialchefer i Fyrbodals.
<b>Stadsbyggnadschefer Fyrbodals</b>	Intern	Sekundärintressenter	Nätverk för stadsbyggnadschefer i Fyrbodals.
<b>Utbildningschefer Fyrbodals</b>	Intern	Sekundärintressenter	Nätverk för utbildningschefer i Fyrbodals.
<b>Yrkesroller som arbetar med övergripande digitaliseringsfrågor i Fyrbodals</b>	Intern	Primärintressenter	Yrkesroller som arbetar med IT- och digitaliseringsfrågor i kommunerna i Fyrbodals.
<b>Yrkesroller som arbetar med e-hälsfrågor i kommunerna</b>	Intern	Primärintressenter	Yrkesroller med fokus på frågor om e-hälsa.
<b>Personalchefer i Fyrbodals</b>	Inter	Sekundärintressenter	Personalchefer som finns för varje kommun i Fyrbodals.
<b>Välfärdsutvecklingsteamet</b>	Intern	Sekundärintressenter	Nätverk för interna medarbetare på Fyrbodals kommunalförbund inom området för välfärdsutveckling
<b>Kommunikatörsnätverket i Fyrbodals</b>	Extern	Sekundärintressenter	Nätverk för kommunikatörer i Fyrbodals.
<b>Kommunakademin Väst</b>	Intern	Sekundärintressenter	Samverkansorganisation för att bedriva gemensam kunskaps-, kompetens- och

			verksamhetsutveckling som bidrar till nytta för Fyrbodals kommuner och Högskolan Väst
<b>Förbundsdirektionen Fyrbodals</b>	Intern	Sekundärintressenter	Förbundsdirektionen är det politiskt beslutade organet för Fyrbodals kommunalförbund.
<b>Ledningsgrupper Fyrbodals kommuner</b>	Extern	Sekundärintressenter	Kommundirektörens ledningsgrupper som finns i varje kommun
<b>Kommunala verksamhetsutvecklare inom Socialtjänst</b>	Extern	Kärntressent	De verksamhetsutvecklare som finns för att stödja de olika verksamheterna i förändringsarbete.
<b>E-samordnare</b>	Extern	Sekundärintressenter	Arbetsgruppen E-samordnare är de samordnare för digitaliseringsfrågor som finns på kommunalförbunden i Västra Götaland.
<b>SSVIT</b>	Extern	Sekundärintressenter	SSVIT är den strategiska styrgruppen för digitaliseringsfrågor i VästKom.
<b>Regionala digitaliseringsrådet</b>	Extern	Kärntressent	Nätverk med representanter som bedriver digitaliseringsfrågor i deras organisationer. Där kommunalförbunden, VästKom, VGR, Business Region Göteborg, Högskolan Skövde och Länsstyrelsen finns representerade.
<b>Fyrbodals kommunanställda</b>	Extern	Sekundärintressent	De som arbetar inom kommunens verksamheter i Fyrbodals.
<b>Allmänheten</b>	Extern	Sekundärintressent	Med allmänheten menar vi alla de som har ett intresse för digitaliseringsfrågor.
<b>Verksamhetsspecialister/handläggare</b>	Extern	Primärntressent	De som är huvudansvariga eller utförare i verksamhetsprocesserna som ska kartläggas i projektet.
<b>Verksamhetschefer</b>	Extern	Primärntressent	De chefer som har resurser i de verksamhetsprocesser som ska kartläggas i projektet.
<b>Systemförvaltare/systemansvariga</b>	Extern	Primärntressent	De som förvaltar eller ansvarar för de system som används i verksamhetsprocesserna som ska kartläggas i projektet.
<b>Processägare</b>	Extern	Primärntressent	De som äger verksamhetsprocesserna som ska kartläggas i projektet.
<b>Klienter/brukare</b>	Extern	Sekundärntressent	De klienter och brukare som berörs och är delaktiga i verksamhetsprocesser inom projektets avgränsning

	Publiceringsdatum 2020-XX-XX	Sida 6 (10)
Projektnamn Digitala processer	Dokumenttyp Kommunikationsplan	Version 0.1

<b>Angränsande roller till aktiviteter i processerna</b>	Extern	Sekundärintressent	De roller som bidrar till verksamhetsprocessens input eller tar emot verksamhetsprocessernas resultat
<b>Yrkesroller som arbetar med övergripande digitaliseringsfrågor i Sverige</b>	Extern	Sekundärintressent	Yrkesroller som arbetar med IT- och digitaliseringsfrågor i kommunerna i Sverige.
<b>Andra kommuner som arbetar med RPA-processer</b>	Extern	Sekundärintressent	Andra kommuner som inte är med i projektet som arbetar med att ta fram RPA-processer.

## 4 Budskap

### 4.1 Kärntressenter

1. Målgrupperna ska känna att det finns ett pålitligt, kompetent och nyttigt metodstöd för deras arbete med verksamhetsutveckling och digitaliseringsfrågor.
2. Målgrupperna ska känna sig trygga i prioritering av digitaliseringsinsatser
3. Målgrupperna ska ha en förståelse för vikten av digital service med utgångspunkt i invånarnas och medarbetarnas behov.
4. Målgruppen ska ha en förståelse för metodik för digital verksamhetsutveckling
5. Målgrupperna ska känna att de har en förmåga att möta politikens och allmänhetens förväntningar.
6. Målgrupperna ska känna sig trygga i digitalisering och förändringsarbete, samt positiva till utveckling.
7. Målgrupperna ska känna att deras behov inom projektet blir tillgodosett.
8. Målgrupperna ska känna sig trygga i att möta medarbetarnas förväntningar, och i sin förmåga att tillhandahålla en attraktiv arbetsplats och arbetsmiljö.
9. Målgruppen ska ha en förståelse för sammanhållen digitaliserings från ett nationellt till ett lokalt perspektiv


#### *Förtydligande*

Målgrupperna ska känna till och nyttja metodstödet för verksamhetsutveckling, metodstödet ska upplevas vara pålitligt, kompetent och nyttig för deras arbete med verksamhetsutveckling och digitaliseringsfrågor. Genom metodstödet ska det skapas en förståelse för metodik för digital verksamhetsutveckling.

Socialchefer och kommunala verksamhetsutvecklare ska känna sig trygga i digitalisering, utveckling och förändringsarbete, samt i prioriteringen av digitaliseringsinsatser. De ska vidare känna sig trygga i sin förmåga att möta politikens och allmänhetens förväntningar.

### 4.2 Primärntressenter

10. Målgruppen ska känna att förändringen som påverkar dem kommer ge dem som individer goda effekter.

	Publiceringsdatum 2020-XX-XX	Sida 7 (10)
Projektnamn Digitala processer	Dokumenttyp Kommunikationsplan	Version 0.1

### *Förtydligande*

För verksamhet är goda effekter att det kommer leda till en bättre arbetsmiljö genom minskad belastning och att vi värdesätter deras kompetens där det verkligen behövs, där en maskin inte kan ersätta deras kreativitet och sociala förmåga. De ska uppleva att det finns respekt och förståelse för deras pressade arbetssituation och att den tid som läggs på utvecklingsarbetet är gynnsamt för dem.

## 4.3 Sekundärintressenter


11. Målgruppen ska uppleva att projektet är bra sammanhållet och ligger i linje med framtidens utvecklingsarbete inom digitalisering.

### *Förtydligande*

Att projektet ligger i linje med framtidens utvecklingsarbete inom digitalisering kan till exempel för klienter och brukare leda till en ökad delaktighet där deras behov är i centrum för att ge dem ökad självständighet och självbestämmande så att kommunen ger dem rätt stöd.


## 5 Kanaler

Kanal	Beskrivning	Ansvarig
Fyrbodals.se	Webbplats för Fyrbodals kommunalförbund	Projektledare
Nätverksträffar för socialchefs nätverket i Fyrbodals	Nätverk för förvaltningschefer inom socialtjänst och vård och omsorg i Fyrbodals	Projektledare
Nätverksträffar för IFO-chefer i Fyrbodals	Nätverk för chefer inom individ- och familjeomsorgen i Fyrbodals	Projektledare
Nätverksträffar för nätverket för e-samhälle i Fyrbodals	Nätverk med yrkesroller som arbetar med IT- och digitaliseringsfrågor i Fyrbodals	Projektledare
Nätverksträffar för personalchefer i Fyrbodals	Nätverk för personalchefer i Fyrbodals	Projektledare
Team för kontaktpersoner inom e-hälsa.	Nätverk med yrkesroller som arbetar med e-hälsofrågor i Fyrbodals	Projektledare
Nätverksträffar för e-samordnare	Mötesträffar varje månad för arbetsgruppen med e-samordnarna i kommunalförbunden	Projektledare
Mötesträffar för det regionala digitaliseringsrådet	Mötesträffar för det regionala digitaliseringsrådet som även är representant för finansären i projektet.	Projektledare
Samverkansytta för projektdeltagare	Den samverkansytta som skapas för projektdeltagare.	Bitr. projektledare
Möten för SSVIT	Möten med den strategiska samverkansgruppen för samordnad IT-utveckling i Västra Götaland	Processledare för e-råd

	Publiceringsdatum 2020-XX-XX	Sida 8 (10)
Projektnamn Digitala processer	Dokumenttyp Kommunikationsplan	Version 0.1

Facebook för Fyrbodals kommunalförbund	Kommunikationskanal för sociala medier	Projektledare
Föreläsning	De föreläsningar som processledaren genomför på beställning	Processledare
Fyrbodals LinkedIn	Fyrbodals profil på LinkedIn som är sociala media för arbete	Projektledare
Arena för strategisk utveckling i en digital tid	Ett samarbetsrum från Sveriges kommuner och regioner med medlemmar från kommuner som har strategiska roller inom digitalisering.	Projektledare
RPA-kommuner Sverige	Ett samarbetsrum som drivs av Lidingö stad där alla Sveriges kommuner som vill samverka inom RPA-utveckling får tillträde	Projektledare
Kommun APT (Projektgruppens)	Projektgruppsdeltagarnas Arbetsplatsträffar.	Projektgruppsdeltagare
Teammöte för välfärdsutveckling	Fyrbodals teammöte för de som arbetar inom välfärdsutveckling.	Projektledare
Klient/brukares kommunikation med handläggare	All den kommunikation som sker mellan klient/brukare och handläggare som berör den process som kartläggs.	Projektgruppsdeltagare
Kommunens intranät	Kommunens interna kommunikationsplattform för organisationen.	Projektgruppsdeltagare
Kommunens hemsida	Kommunens externa kommunikationsplattform för organisationen.	Projektgruppsdeltagare
Kommunens sociala medier	Kommunens sociala medier främst Facebook och LinkedIn	Projektgruppsdeltagare
Lokalpressen	De lokala nyhetsbyråer som finns i kommunerna.	Projektledare
Dela digitalt	Nationell digital plattform för att dela utvecklingsarbeten i kommunerna.	Projektledare
Projektets digitala plattform	Den digitala plattform som kommer att etableras för att publicera projektets resultat för handbok, rutinramverk och processer.	Bitr. projektledare



	Publiceringsdatum 2020-XX-XX	Sida 9 (10)
Projekt Digitala processer	Dokumenttyp Kommunikationsplan	Version 0.1

## 6 Planering

### 6.1 Aktiviteter

#### 6.1.1 Medverka på konferenser

Projektledare och biträdande projektledare ska försöka i så stor utsträckning vara med på de konferenser i Fyrbodals närområde som har fokus på området digitalisering och/eller socialtjänst för att presentera projektet.

#### 6.1.2 Föreläsningar om projektet

Projektledare och biträdande projektledare kommer att göra sig tillgänglig för föreläsningar om projektet till de som är intresserade. Kommunerna i Fyrbodals kan boka föreläsning efter tillgång och efterfrågan. Två material ska tas fram som presenterar projektet i sin helhet varav ett ska riktas till ledningsgrupper och ett till verksamhetspersonal.

#### 6.1.3 Statusuppdateringar till projektorganisation

Projektledare och biträdande projektledare kommer löpande uppdatera projektorganisationen kring projektets progress, samt rapportera vid eventuella avvikelser, så att projektorganisationen har möjlighet att följa utvecklingen kring vad som sker i projektet.

#### 6.1.4 Nyhetsuppdateringar


Publik information om projektets progress och inplanerade projektaktiviteter såsom medverkan på konferenser och föreläsningar om projektet kommer kommuniceras i tillämpliga kanaler för att nå de intressenter som ej tillhör projektorganisationen.

#### 6.1.5 Verksamhetsnära presentationsmaterial

Presentationsmaterial ska tas fram för att kunna stödja projektdeltagarna i att redovisa projektets framskridande för den egna verksamheten. Materialet är en viktig del för att stödja i förändringsledningen. Fokus ska läggas på hur det blir bättre för verksamheten med till exempel tidsvinster och förbättrad arbetsmiljö.

#### 6.1.6 Verksamhetsnära exempel

Under projektet ska projektdeltagarna få möjlighet att vara aktiva i att reflektera och dokumentera projektets effekter på dem och även i verksamheten. De ska hjälpas åt att till exempel göra korta filmer som förmedlar ett budskap om att förändringen leder till nytta. Det kan handla om att till exempel ställa korta frågor till en kollega eller göra egna reflektioner. En förhoppning med aktiviteten är att vi får material som visar en positiv sida av att digitalisera som leder till nytta både för verksamhet och brukare.

	Publiceringsdatum 2020-XX-XX	Sida 10 (10)
Projektamn Digitala processer	Dokumenttyp Kommunikationsplan	Version 0.1

### 6.1.7 Effektmätningar

För att projektet ska kunna mäta om de uppnår de effekter som är satta behövs en aktivitet för att kommunicera varför mätningen görs, vad resultatet kommer leda till och hur mätningen kommer genomföras.

### 6.1.8 Slutrapport

För att dokumentera lärdomar från projektet och projektets resultat kommer en slutrapport författas, i syfte att de lärdomar som projektet resulterar i kan tas tillvara på i framtida projekt. Slutrapporten omfattar en sammanfattning av projektets syfte och mål, utvärdering av måluppfyllnad, analys av projektförloppet. Utvärdering av projektorganisationen, kvalitetsuppföljning etc.

## 6.2 Aktivitetsplan

Se bilaga ”Kommunikationsplan – Aktivitetsplan.xlsx”