

1. Case study award winning sociaal intranet ROC Rijn IJssel

Door Doreen Borneman en Xavier Geerdink

Berlijn, 19 april 2018 - ROC Rijn IJssel heeft de prestigieuze Intra NET award gewonnen in de categorie 'UX Design, personalization & Content Distribution' tijdens Intra.Net reloaded 2018 in Berlijn (18-20 april 2018). ROC Rijn IJssel ontving de Award voor de succesvolle manier waarop het communicatie & ict team de sociale intranet & digitale werkplek bij haar gebruikers gebracht heeft. Zij noemen de nieuwe portal 'Plein'. Daarnaast heeft ROC Rijn IJssel bewezen dat zij medewerkers communicatiever maakt door hen te verbinden en te voorzien van relevante informatie via het platform Synigo Pulse voor Office 365. Sinds de livegang zijn alle medewerkers ingelogd geweest en dagelijks maakt meer dan 50% van hen gebruik van Plein. Voor een onderwijsorganisatie is dat vrij uniek. De portal van het ROC biedt toegang tot ruim 150 Office 365 groepen waarin de medewerkers samenwerken.

Dit artikel vertelt hun verhaal.

1.1 ROC Rijn IJssel

Rijn IJssel is een school voor middelbaar beroepsonderwijs en volwasseneneducatie in de regio Arnhem. We staan voor ondernemend en duurzaam onderwijs. Rijn IJssel biedt jongeren en volwassenen (14.000 studenten) de kans zich te ontwikkelen: als vakman of vakvrouw én als zelfstandig en kritisch denkend burger.

1.2 Samenvatting social intranet in het onderwijs

Ons doel van het project is het communicatiever maken van de organisatie door medewerkers en management te verbinden en te voorzien van relevante informatie en organisatiecontext. We maakten gebruik van een oude, statische omgeving, met een overload aan informatie, vaak gedateerd, en ingericht volgens de 'hark'.

Het afgelopen jaar zijn veel (digitale) veranderingen doorgevoerd binnen Rijn IJssel. Om duidelijkheid te geven, was de opdracht om haast te maken met het social intranet.

De projectgroep bestaat uit vertegenwoordigers uit alle lagen van de organisatie.

Omdat Synigo Pulse voor Office 365 een product is dat technisch al klaarstond, konden we ons volledig richten op de inrichting, content migratie en adoptie. Hier werd strak op gestuurd, zodat het mogelijk werd om binnen 10 weken live te gaan.

1.3 Waarom een nieuw sociaal intranet & digitale werkplek?

Op ons oude intranet staat veel te veel informatie. Er was behoefte om het intranet beter in te richten zodat informatie makkelijker te vinden is. Meer van deze tijd, meer met elkaar kunnen delen, we hadden behoefte aan een social intranet. Van hopen dat de medewerker het vindt en leest en een communicatiemiddel van de afdeling M&C, wilden we naar een gedeeld kennisplatform waar collega's kennis en competenties met elkaar kunnen delen.

Om deze verandering te bewerkstelligen hebben we onze actievisie veranderd in een interactievisie. Bij de actievisie gaat het vooral om het overbrengen van boodschappen (bereiken). Het oude intranet was statisch en ingericht volgens de formele organisatiestructuur.

De interactievisie benadrukt vooral de wederzijdse dialoog en de betekenisgeving bij interne communicatie (betrekken). Het gevolg van interactie kan zijn dat collega's en studenten informatie, beleving, waarden gemeenschappelijk maken (delen), er ontstaat dan een groep met een wij-gevoel.

De kracht van een goed functionerend sociaal intranet is dat we onafhankelijk van tijd en plaats, elkaar kunnen vinden om samen te werken en makkelijk informatie kunnen vinden. Niet alleen formele documenten, maar ook de tips en tricks.

Communicatie is essentieel, is het bloed in een organisatie. Goed gebruik van het social intranet maakt dat het bloed nog makkelijker stroomt.

1.4 De resultaten van het project sociaal intranet

Plein is erg goed ontvangen door de medewerkers. Het afgelopen jaar zijn er vrij veel digitale veranderingen op hen afgekomen waardoor veel medewerkers het overzicht kwijt waren. Wat doen we waar? Waar vind ik wat? Met de komst van Plein is er overzicht en duidelijkheid gekomen. Plein is hét startpunt van je werkdag. Daar vinden medewerkers en studenten snel en makkelijk de juiste informatie of collega's en ga je naar de achterliggende systemen.

Medewerkers konden meedenken over de naam van het nieuwe intranet. Plein is hier als winnaar uit de bus gekomen en Plein nu echt al een begrip.

In de app Weten & Regelen kunnen medewerkers alle informatie vinden die ze moeten weten of kunnen regelen binnen onze organisatie. De organisatiestructuur is hier volledig losgelaten en informatie is ingedeeld in rubrieken. Informatie wordt in een vraag – antwoord format gepresenteerd, dat sluit beter aan bij de zoekvraag. Kort en krachtig, ipv lappen tekst.

De startpagina van Plein is door de medewerkers zelf te personaliseren, zodat zij alleen zien wat voor hen relevant is of waar ze in zijn geïnteresseerd. De overload aan nieuws is hiermee aanzienlijk beperkt. De medewerker selecteert wat voor hem relevant is of waarin hij is geïnteresseerd.

Door middel van Groups is het mogelijk geworden om makkelijk met elkaar samen te werken, documenten of kennis te delen en groepsgesprekken te voeren. Er is interactie en meer betrokkenheid.

Sinds de livegang zijn alle medewerkers ingelogd geweest en dagelijks maken meer dan 50% (ruim 700 medewerkers) gebruik van Plein. Voor een onderwijsorganisatie is dat vrij uniek. Er zijn ruim 150 groepen (?) waarin wordt samengewerkt.

1.5 Welke projectaanpak is gehanteerd?

Er zijn het afgelopen jaar veel (digitale) veranderingen doorgevoerd binnen Rijn IJssel. Veel medewerkers waren daardoor de weg kwijt. Om duidelijkheid te geven, was de opdracht om haast te maken met het social intranet. Om deze reden is het project opgeknipt in 3 verschillende fasen.

1. Fase 1: eerste werkende versie voor medewerkers.
2. Fase 2: doorontwikkeling + stimuleren samenwerken in groepen.
3. Fase 3: studenten op Social Intranet + koppelingen externe systemen.

Voor het project is een projectgroep samengesteld met vertegenwoordigers uit alle lagen van de organisatie, zowel staf als onderwijs. Om onze organisatie mediawijzer te maken, zijn er mediacoaches ingezet. Zij waren nauw betrokken bij de lancering van Plein. De projectgroep werd

voor de adoptie en borging ondersteund door Evolve, een bureau gespecialiseerd in interne social media. Het projectleiderschap lag in handen van zowel Marketing & Communicatie als Informatiemanagement, een samenwerking die nodig is om snelle en succesvolle slagen te maken.

Omdat Synigo Pulse een product is dat technisch al klaarstond, konden we ons volledig richten op de inrichting, content migratie en adoptie. Hier werd strak op gestuurd, zodat het mogelijk werd om binnen 10 weken live te gaan. Voor de lanceringscampagne werd voornamelijk ingezet op persoonlijke, fysieke communicatie, ondersteund met middelen om medewerkers daadwerkelijk op weg te helpen.

De volgende communicatiemiddelen zijn ingezet

Persoonlijk door de leden van de projectgroep:

- Demo's (voor livegang);
- Instructiebijeenkomsten;
- Presentaties;
- Aansluiten bij bestaande overleggen.

Ondersteunend:

- QRC;
- Handleidingen;
- Video's (waaronder voor livegang de promo);
- Posters;
- Nieuwsbrief en het voormalige intranet;
- Artikel in digitaal personeelsmagazine Ronduit.

1.6 Wat zijn tips voor andere organisaties

- Goede samenwerking ICT-M&C en belangrijke schakels betrekken in je projectgroep.
- Persoonlijke benadering van medewerkers.
- Wees ERG selectief met contentmigratie.
- Denk zo vroeg mogelijk na over wie (na afronding) contentmanagement gaat doen, stem dat af met hen en diens leidinggevende (commitment) en betrek hen er vervolgens nauw bij.
- Houd een strakke datum aan waarop je een oud intranet op READ ONLY zet en werk niet met twee systemen naast elkaar. Het oude (tijdelijk) beschikbaar houden (als READ ONLY) is prima.
- Geduld, geduld, geduld. Verandering gaat niet over 1 nacht ijs.

Contact

Xavier Geerdink, info@synigopulse.com of www.synigopulse.com