



Dokumentdatum
2025-06-10

Ev. diarienummer
HS-2025-0579 2.2

Projektplan

Effektiv Dokumenthantering VS

Innehållsförteckning

1	Bakgrund och syfte.....	3
1.1	Nulägesanalys	3
2	Mål	4
3	Projektbeskrivning.....	5
3.1	Omfattning och beroenden.....	6
3.2	Avgränsning.....	7
4	Projektorganisation	7
4.1	Beställare	7
4.2	Projektagare/styrgruppsordförande.....	7
4.3	Styrgrupp	7
4.4	Projektledare	7
4.5	Föreslagna roller/kompetenser för projektgrupp.....	7
4.6	Referensgrupp	8
5	Projektplanering	9
5.1	Projektets arbete.....	9
5.2	Kommunikation & utbildning	9
5.3	Preliminär milstolpeplan	10
5.4	Budget	10
5.5	Riskhantering	11
6	Projektavslut.....	11

1 Bakgrund och syfte

Medarbetare på KTH:s verksamhetsstöd använder idag en rad olika samarbetsverktyg som i många fall har överlappande funktionalitet för bland annat dokumenthantering, videomöten, chatt och projektstyrning. Detta leder till otydlighet, ineffektivitet, ökade kostnader för licenser, förvaltning och användarstöd, liksom ökade utmaningar i att upprätthålla säkerheten. Genom att stegvis konsolidera dessa samarbetsverktyg, till förmån för ett utav de verktyg som redan finns och används, kan märkbara effektiviseringar göras i det digitala samarbetet, samt att få en modernare och mer framtidssäker digital arbetsmiljö.

För att bemöta de behov och önskemål som uttryckts om att adressera utmaningarna med den fragmenterade arbetsmiljön, har beslutats att utarbeta och införa stöd för, och förtydligande av, ett arbetssätt för effektivt digitalt samarbete för medarbetare på KTH:s verksamhetsstöd. Detta stöd och förtydligande ska omfatta beskrivningar, instruktioner, riktlinjer, lathundar, utbildningsmaterial och annat material som anses behövas för att medarbetare ska få en tydlig och förståelig bild av hur ett effektivt digitalt samarbete ska fungera.

Detta arbete utgör ett första steg i ett mer omfattande arbete, och ska fokusera på framför allt arbetssättet för effektivt samarbete kring administrativa dokument (Word, Excel, Powerpoint etc.). Efterföljande arbete kommer också att omfatta motsvarande stöd för effektivt samarbete vid användandet av videomöten/-samtal, chatt, gruppfunktioner mm. Det är möjligt att även några av dessa delar behöver omfattas av det här arbetet då det finns visst överlapp. Arbetet ska vinnlägga sig om att ge medarbetarna tid för utbildning och minimera störningar i det dagliga arbetet.

1.1 Nulägesanalys

KTH har idag en splittrad IT-miljö när det gäller samarbetsverktyg. Slack används av vissa grupper för informell kommunikation och samarbete, medan andra använder Zoom för videomöten, och det finns också större grupper av användare som använder Microsoft Teams för motsvarande funktioner. Dokumenthantering sker ofta i OneDrive, men många arbetsgrupper använder även äldre filkataloger (så kallade "hem-, projekt- och gemensamma kataloger") som inte är anpassade för ett modernt arbetssätt. Många användare lagrar också filer lokalt på den egna datorn, vilket medför utmaningar med till exempel backup av dessa dokument. Denna diversifiering leder till otydlighet för medarbetarna, ineffektivitet, bristande informationssäkerhet och ökad arbetsbelastning för IT-supporten.

Det har hittills saknats en enhetlig strategi för samarbetsverktygen på VS, vilket gör att användare upplever osäkerhet kring vilket verktyg som ska användas i olika sammanhang. Detta skapar frustration och kan leda till att information och viktiga beslut sprids över flera system, vilket försvårar kommunikation, uppföljning och ansvarsfördelning. Även on-boarding och off-boarding (hantering av anställda som börjar och slutar sin anställning på verksamhetsstödet) blir också mer ineffektiv och bidrar till ökade kostnader.

Vissa av de nuvarande verktygen medför också onödiga licenskostnader, vilket kan reduceras genom att på sikt avveckla verktyg med överlappande funktionalitet.

2 Mål

Projektets mål och syfte utgår ifrån projektdirektivet enligt följande.

”Enhetlig, effektiv och dokumenterad digital samarbetsmiljö med verktyg och funktionalitet där arbetssätt för samarbete kring dokument, projektarbeten och kommunikation är tydliga. Effektiv informationsdelning med minskat e-postberoende. Ändamålsenligt stöd vid användning av digitala verktyg och funktioner. Minskade risker för förlust av information, bland annat i samband med att medarbetare slutar, och förenklad överlämning och introduktion. Förbättrad säkerhet genom att begränsa onödigt informationsspridning i verktyg och samarbetsytor.” - Projektdirektiv sidan 3.

Effektmål – syfte

- Skapa en enhetlig och effektiv digital samarbetsmiljö på KTH:s verksamhetsstöd genom att skapa tydlighet i hur medarbetare ska samarbeta kring dokument, projektarbete och kommunikation, användande av färre verktyg.
- Effektivisera informationsdelning genom att minimera e-postberoendet och i stället använda en mer dynamisk kommunikationsmodell.
- Underlätta on-boarding av nya medarbetare genom en tydlig och standardiserad samarbetsstruktur med lättillgängliga resurser och riktlinjer.
- Underlätta off-boarding av medarbetare genom att minska riskerna för förlust av information i samband med att medarbetaren slutar.
- En förbättrad säkerhet gällande informationshantering med starkare säkerhetslösningar, mindre okontrollerad spridning av information i olika verktyg, och arbetssätt som hanterar känslig information med försiktighet.

Projektmål

Definierade projektmål är i linje med beslutade projektdirektiv och uppdelade utifrån olika kategorier:

- Strategisk riktning och förändring (verksamhetsstöd)
 - PM1: Definiera en ”baseline” (mätetal med nuvarande effektivitet – t ex antal digitala verktyg) för digitalt samarbete.
 - PM2: Etablera en strategi (inklusive styrande principer) för en framtidssäkrad digital samarbetsmiljö (VS) med effektiva/säkra samarbetsverktyg och dokumentationshantering.
 - PM3: Hantera risker som behöver följas upp utifrån det digitala systematiska arbetsmiljöarbetet (enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter).
 - PM4: Etablera en förändringsplan och kommunikationsplattform för projektet.
- Arbetssätt och process (användare, användarstöd och projektgrupper)

- PM5: Implementering av tydliga ramar (inklusive ägarskap, nomenklatur och informationsklassificering) för dokumentstruktur. Detta mål definierar tydligt, till exempel, vem som har rätt att skapa och avveckla samarbetsytor.
- PM6: Säkerställa att användarstödet har kunskap och information nödvändig för att kunna stödja medarbetarna i det digitala samarbetet. Här kan t.ex. ingå FAQ:s, länkar till externa sidor med lösningar på olika typer av problem som kan uppstå, ev. utbildningsmaterial etc. till medarbetare på användarsupporten.
- PM7: Definiera processer och arbetssätt vid personalförändringar (personal slutar/byter avdelning) för att säkerställa livscykelhantering av samarbetsytor och information.
- PM8: Säkerställa att alla medarbetare på verksamhetsstödet, via sina datorer, har tillgång till det/de verktyg och information som behövs för att kunna samarbeta på det sätt som beskrivs i arbetet
- Verktysval
 - PM9: Utvärdera erfarenheter och lärande av pågående pilotprojekt och dra relevanta slutsatser för projektet.
 - PM10: Säkerställa en digital samarbetslösning i linje med KTHs IT arkitektur och riktlinjer (t ex avveckling av de SMB-shares som man ser går att avveckla).
 - PM11: Framtagning av analys och beslutsmaterial angående verktysval. Beslutet angående verktysval tas i högre organ.
- Utbildning och lathundar
 - PM12: Etablering av en supportstruktur med de lathundar, användarhandledningar, utbildningsmaterial, workshops mm. som anses behövas för att på ett tydligt och förståeligt sätt kunna beskriva hur det digitala samarbetet ska fungera.
 - PM13: Genomföra införande så att tid finns för utbildning och så att störningar i det dagliga arbetet minimeras.

3 Projektbeskrivning

Projektet är främst ett verksamhetsprojekt med syfte att förändra samarbetsformer och beteende inom Verksamhetsstöd. Det är viktigt att utgå ifrån en "förändringstrött" organisation som delvis saknar tid och energi för att aktivt delta i projektet. Det är därmed viktigt att återvinna tidigare förstudier och piloter så gott det går. Även att koordinera projektarbete (t ex kommunikation) med andra projekt såsom Lokaloptimeringsprojektet.

Projektet kommer genomgå fem faser för att säkerställa projektets mål och effekter. Projektet kommer behöva olika kompetenser i de olika faserna för att säkerställa effektiv framdrift av projektet.

1. Nulägesanalys: Att genom intervjuer, samt ta del av tidigare förstudier och piloter, beskriva VS behov och krav för effektivt samarbete.
2. Strategisk riktning: Styrande principer och konsekvenser: Att definiera och förankra styrande principer för effektivt samarbete och medföljande konsekvenser.
3. Nytt arbetssätt: Nya användarfall och processer: Att definiera tydliga användarfall som beskriver hur effektivt samarbete uppnås. Det viktiga är att säkerställa att föreslagna arbetet inte kommer att innebära problem/utmaningar för någon grupp av medarbetare, och identifiera ev. "corner cases" etc. Detta inkluderar beslutsmaterial för verktygsval med risk- och konsekvensanalys.
4. Implementering: Utbildningsmaterial och undervisning: Att ta fram utbildningsmaterial (lathundar) för effektivt samarbete och stödja användarna att komma i gång med detta.
5. Förändringsledning: Parallellt med dessa fyra faser genomförs förändringsledning med tydlig kommunikation till projektets intressenter. Förändringsledningen bör koordineras med andra KTH projekt såsom lokaloptimeringsprojektet.

3.1 Omfattning och beroenden

Arbetet ska säkerställa samarbete med IT- och kommunikationsavdelningen för förankring och kommunikation. Samarbetet med IT avdelningen utgår ifrån att säkerställa en teknisk lösning i linjen med teknisk arkitektur och tekniska förmågor. Kommunikationsavdelningen är en part till projektet dels i det dagliga förändringsarbetet och i produktion av utbildningsmaterial.

Arbetet ska ta del av, och förhålla sig till, ett antal andra initiativ och arbeten som pågår inom relaterade områden, som t.ex.

- Införandet av kvotas/storleksbegränsningar på lagring av dokument och e-postkonton i enlighet med Microsofts molntjänstavgift. Utredning pågår för att klargöra hur långtidslagring (cold storage) av användar- och gruppdata skall ske i framtiden.
- Framtidssäkrandet av KTH:s e-posttjänst
- Lokaloptimeringsprojektet (i vilket föreskrivs en tydlighet hur det digitala samarbetet ska se ut och fungera)
- Utredning av sociala "gruppwebbar" med syfte att utröna hur nuvarande Sociala digitala grupper kan ersättas.
- Utarbetandet av Ledningssystem för Informationssäkerhet (LIS). Arbetet ska analysera LIS-arbetet så långt det är genomfört, för att säkerställa att det föreslagna arbetet inte innebär några problem för ett kommande införande av LIS. Om möjligt ska istället arbetet vinnlägga sig om att resultatmålen leder till ett effektivare införande av LIS
- Kostnader. En analys av hur det föreskrivna sättet att arbeta bedöms påverka kostnader på kort och lång sikt. Detta genomförs med fördel genom en ABC analys. "Total Cost of Ownership" behöver analyseras och definieras.

Projektet kommer även att undersöka tillgång av utbildningsmaterial från tekniska leverantörer som kan återanvändas i utbildningsfasen.

3.2 Avgränsning

Projektet omfattar inte migrering av forskningsdata eller arkivering av dokument enligt informationsklassificering.

Projektet omfattar inte någon aktiv avveckling av några verktyg i den nuvarande digitala arbetsplatsen.

Projektet avser inte att fokusera på digitalt samarbete mellan verksamhetsstöd och institutioner/elever.

4 Projektorganisation

4.1 Beställare

Kerstin Jacobsson, universitetsdirektör

4.2 Projektägare/styrgruppsordförande

Hans Wohlfarth, IT-chef

4.3 Stygrupp

Representanter från digitaliseringsportfölj IT och dess stygrupp.

4.4 Projektledare

Hans Gillior, projektledare

4.5 Föreslagna roller/kompetenser för projektgrupp

Resursägare inom IT Avdelningen och andra verksamhetsområden har ansvar för att föreslå och allokera person för projektet som motsvarar föreslagna roller och kompetenser.

Projektfas	Kompetensbehov	Kommentar
Nulägesanalys	- Verksamhetskunskap (intervjuer) - Projektkunskap (Teams-pilot, lokaloptimering mm.)	Projektet kommer kartlägga nuvarande situation och behov utifrån intervjuer med verksamheten – men också genom att ta del av projektkunskap.
Strategisk riktning	Verksamhetskunskap	Projektet kommer tillsammans med referensgruppen definiera

	○ Verksamhetsarkitekt	styrande principer – för förankring inom VS.
Nytt arbetssätt	○ Verksamhetskunskap ○ Verksamhetsarkitekt ○ Lösningsarkitekt ○ IT Säkerhetsexpert ○ IT Användarstöd	Projektet kommer jobba med att definiera nya användarfall inklusive informationsbehov och systemstöd. Projektet kommer arbeta med användarstöd för att skapa effektiv support och stöd.
Implementering	○ Kommunikation ○ UX-designer	Projektet kommer skapa utbildningsmaterial och lathundar för nytt arbetssätt och systemstöd.
Förändringsledning (pågående under alla faser)	○ Kommunikation ○ Förändringsledning	Kontinuerligt arbete för att förändring och acceptans.

4.6 Referensgrupp

En referensgrupp kommer att tillsättas, bestående av representanter från olika avdelningar, för att säkerställa behovsanpassning och bistå projektgruppen.

Referensgrupp – Namn	KTH Roll och VS Avdelning
Maria Haglund	Överbibliotekarie / KTH Bibliotek
Katarina Jonsson Berglund	Chef / Avdelning för utbildningsstöd (EDO)
Anna Aminoff	Chef / Planering och utveckling kansliet
Lisa Ericsson	Chef / KTH Innovation
Susanne Odung	Ekonomichef / Ekonomiavdelningen
Maria Gustafson	Chef / KTH research Support Office
Christina Boman	Säkerhets- och Skyddschef
Gunilla Iverfelt	TF Chef Kommunikationsavdelningen
Michael Tsiortos	Lösningsarkitekt
Johan Brantehag	Projektledare Teams
Emil Stenberg	E-Learning

Alexandra Johansson	HR Systemstöd
Carl Hössner	Enterprise Architect

5 Projektplanering

5.1 Projektets arbete

Projektet följer en strukturerad arbetsmetodik för att säkerställa att arbetet genomförs enligt plan och med tydliga leveranser. Arbetet bedrivs enligt en vattenfallsmodell där varje fas i projektet har en tydligt definierad plan och genomförs sekventiellt för att säkerställa att varje steg är genomfört innan nästa påbörjas. Planeringen är detaljerad och bygger på en tidplan med fasta milstolpar och aktiviteter som projektgruppen successivt genomför.

För att säkerställa en effektiv uppföljning och koordinering hålls styrgruppsmöten en gång i månaden. Under dessa möten rapporterar projektledaren om projektets framdrift, status på tidplan, resurser och leveranser. Risker och utmaningar som identifierats under projektets gång lyfts också i styrgruppen för att säkerställa att åtgärder kan vidtas i god tid. Eventuella resursförändringar eller andra strategiska beslut hanteras på dessa möten för att projektet ska hålla rätt riktning och tempo.

På operativ nivå arbetar projektgruppen med en mer detaljerad planering varje vecka. En gång i veckan genomförs interna avstämmningar där aktiviteter och uppgifter fördelas och prioriteras. Varje medlem i projektgruppen får tydligt definierade uppgifter utifrån projektplanen och ansvarar för att genomföra dessa inom de överenskomna tidsramarna. Aktiviteter följs upp veckovis för att säkerställa att projektets leveranser genomförs enligt tidplanen och att eventuella problem snabbt kan hanteras.

Riskhantering är en central del av projektets arbete. Risker analyseras och dokumenteras löpande och behandlas både i de interna projektmötena och på styrgruppsmöten. Genom denna process säkerställs att potentiella hinder identifieras i tid och att åtgärdsplaner kan sättas in för att minimera deras påverkan på projektets genomförande. Projektledaren ansvarar för att risker och statusuppdateringar presenteras vid varje styrgruppsmöte för att ge en transparent bild av projektets status och framdrift.

Denna strukturerade och iterativa arbetsmetodik skapar en god grund för att säkerställa att projektet håller rätt kurs, att leveranser sker enligt tidplan och att alla involverade parter är välinformerade och kan bidra till en framgångsrik etablering av ett effektivt digitalt arbetssätt.

5.2 Kommunikation & utbildning

En kommunikationsplan ska, som del av förändringsledningen, tas fram för att säkerställa att information om projektets syfte, genomförande och fördelar når alla berörda parter. Den kommer att inkludera målgruppsanpassade insatser såsom riktad information till nyckelpersoner, löpande uppdateringar samt utbildningsinitiativ. Nedan visas en tabell med projektets viktigaste intressenter och deras roller i kommunikationsstrategin. Projektets hypotes är att samordna kommunikation med andra projekt såsom Lokaloptimeringsprojektet.

<i>Intressent</i>	<i>Roll i projektet</i>	<i>Kommunikativa behov</i>
Anställda på KTH/VS	Slutanvändare	Tydlig information och utbildning
IT-avdelningen	Teknisk implementering och support	Regelbundna statusuppdateringar
Kommunikationsavdelningen	Stöd för intern kommunikation	Samordning av informationsinsatser
UD	Beslutsfattare	Övergripande insyn och rapportering

5.3 Preliminär milstolpeplan

Införanden av förändringar som påverkar medarbetare kommer att synkas med andra aktiviteter och projekts förändringar, med syfte att minimera negativ påverkan på medarbetares arbetssituation. Programkontoret kommer att bistå i arbetet med att göra denna synkning.

<i>Milstolpe</i>	<i>Tidpunkt</i>	<i>Projektmål</i>
<i>Projektplan</i>	2025-06-20	
<i>Förändringsplan</i>	2025-09-30	Projektmål: PM4
<i>Nulägesanalys</i>	2025-09-30	Projektmål: PM1
<i>Strategisk Riktning</i>	2025-11-31	Projektmål: PM2, PM3, PM11
<i>Nytt Arbetssätt</i>	2026-02-31	Projektmål: PM5-10
<i>Implementering</i>	2026-03-31	Projektmål: PM12-13
<i>Slutrapport</i>	2026-04-30	

5.4 Budget

 Antal veckor i resp fas: 4	Förberedelsefas					Genomförande					Avslutning				
	Procent	160	Timpris	Internt kr	Externt kr	Procent	800	Timpris	Internt kr	Externt kr	Procent	120	Timpris	Internt kr	Externt kr
Resurser/kostnader															
Projektleddare	50%	80	600	48 000 kr		50%	400	600	240 000 kr		50%	60	600	36 000 kr	
IT Arkitekt	30%	48	600	28 800 kr		30%	240	600	144 000 kr		0%	0	600	- kr	
UX Designer	30%	48	600	28 800 kr		30%	240	600	144 000 kr		0%	0	600	- kr	
Kommunikatör Com	30%	48	600	28 800 kr		20%	160	600	96 000 kr		30%	36			
Superusers EDO	10%			- kr		20%	160	600	96 000 kr		0%	0	0	- kr	
Superusers KTHB	10%			- kr		20%	160	600	96 000 kr		0%	0	0	- kr	
Superusers Com	10%			- kr		20%	160	600	96 000 kr		0%	0	0	- kr	
Användarstöd IT support	50%	80	600	48 000 kr		75%	600	600	360 000 kr		30%	36	600	21 600 kr	
Summa	2,2	304		182 400	-	2,7	2 120		1 272 000	-	1,1	132		57 600	-
	FTE	Tim				FTE	Tim				FTE	Tim			
Intern kostnad										1 512 000					
Extern kostnad										-					
TOTALT										1 512 000					

5.5 Riskhantering

Sannolikhet: osannolikt, mindre sannolikt, möjlig, trolig.

Konsekvens: försumbar, lindrig, allvarlig, oacceptabel.

<i>Risk</i>	<i>Sannolikhet</i>	<i>Konsekvens</i>	<i>Åtgärd</i>	<i>Ansvarig för åtgärd</i>
Risk för låg användaracceptans	Mindre	Försumbar	Förebyggs genom tydlig kommunikation, utbildning och användarambassadörer	Projektledare
Risk för tekniska problem	Osannolik	Lindrig	Kontinuerlig IT-support och en testmiljö för att identifiera problem tidigt	IT-avdelningen
Risk för motstånd och ifrågasättande av tjänsten i brist på tydligt beslut	Sannolik	Allvarlig	Tydlighet i beslutsunderlag och kommunicerande av tagna beslut	Beställare
Risk för motstånd mot förändring	Mindre	Lindrig	Engagera ambassadörer i varje avdelning för att underlätta övergången	Styrgrupp/ projektägare

6 Projektavslut

Efter projektets avslut genomförs en omfattande utvärdering för att analysera användargrad och nyttorealisering. Baserat på resultaten identifieras eventuella justeringar och ytterligare insatser för att optimera effektiviteten i det digitala samarbetet på verksamhetsstödet.