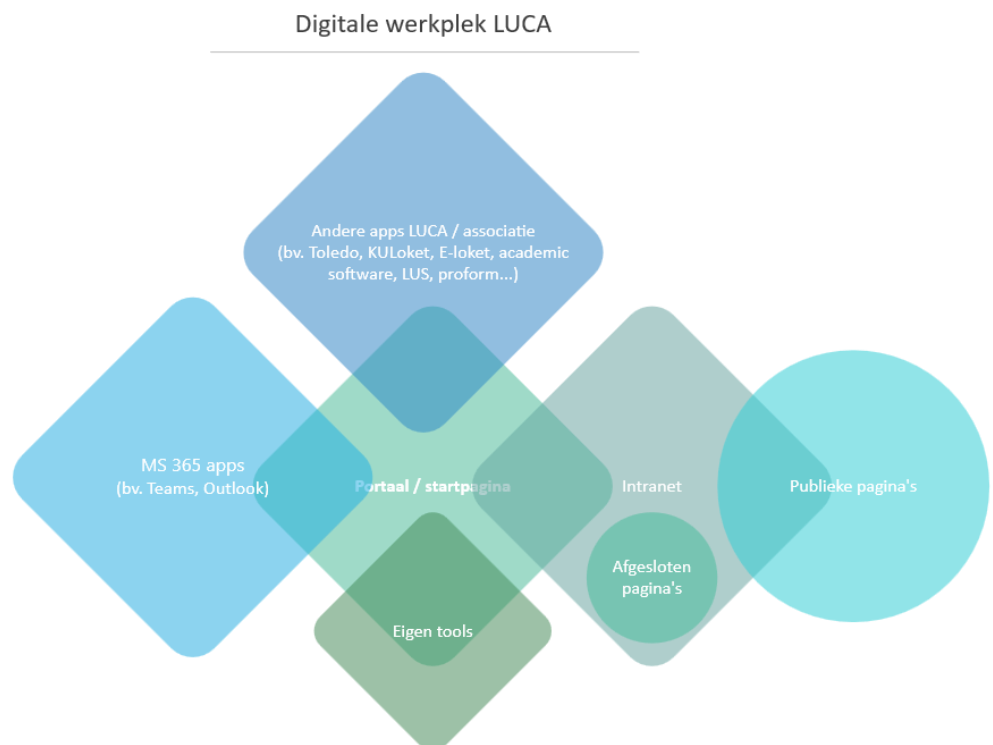


## Interne communicatie: visie & richtlijnen

Interne communicatie: visie & richtlijnen .....	1
Terminologie .....	2
Visie.....	3
Richtlijnen voor gebruik van communicatiekanalen .....	4
Telefoon vs chatberichten vs emailberichten.....	4
Toledo.....	4
Teams .....	5
Documenten.....	5
Visual communicatiekanalen.....	5

## Terminologie

- Digitale werkplek: (ecosysteem) geheel van tools en informatiebronnen voor personeelsleden (publieke pagina's, afgesloten pagina's, MS teams, toledo, KU Loket, Eloket, LUS, linkedin learning, ...);
- Portaal / startpagina van de digitale werkplek: één afgesloten startpagina waarbij personeel snel toegang krijgt tot meest voorkomende tools en informatiepagina's, mededelingen... etc (zie functionaliteit);
- Intranet: geheel van (afgesloten) pagina's met informatie die een team overstijgt;



## Visie

- We streven naar een heldere, inclusieve, respectvolle & transparante communicatie doorheen de organisatie.
- We willen samenwerking en dialoog over groepen & niveaus heen stimuleren, communiceren is meer dan informeren.
- We willen minder en effectief communiceren.
- We hebben het recht om te disconnecteren, we verwachten niet overal en onmiddellijk een antwoord, maar elke vraag verdient wel een reactie.

### Voor digitale werkplek:

- We streven om met één account toegang te krijgen voor alle toepassingen en informatiebronnen in de digitale werkplek. (single sign on)
- We maken richtlijnen voor het correct gebruik van elk communicatiekanaal op instellingsniveau.
- We vertrekken vanuit officiële tools zoals Toledo, KULoket, ELoket, MS365, ...

### Voor het portaal:

- We streven ernaar om via één portaal / startpagina de digitale werkplek te ontsluiten.
- We vragen dat personeelsleden minstens één keer per werkdag inloggen op het portaal.
- We streven naar gebruiksvriendelijkheid, bv. personalisatie waar mogelijk en relevant.

### Voor publicatie van informatie:

- We ontsluiten informatie in tekstformaat en slechts uitzonderlijk als document;
- We publiceren informatie / documenten één keer (single source of truth);
- We zorgen dat informatie ten alle tijden actueel is;
- We publiceren informatie in principe openbaar (via de website), tenzij er specifieke redenen zijn om die af te schermen (bv. veiligheid, juridisch, ...). In dat laatste geval publiceren we informatie via sharepoint dat links naar de openbare informatie bevat
- De gebruiksvriendelijkheid van de lezer staat voorop, maar we streven eveneens naar een eenvoudig en gebruiksvriendelijk systeem voor de content manager;
- We maken duidelijk wie verantwoordelijk is voor (de publicatie van) welke informatie en hoe de communicatielijnen verlopen;

## Richtlijnen voor gebruik van communicatiekanalen

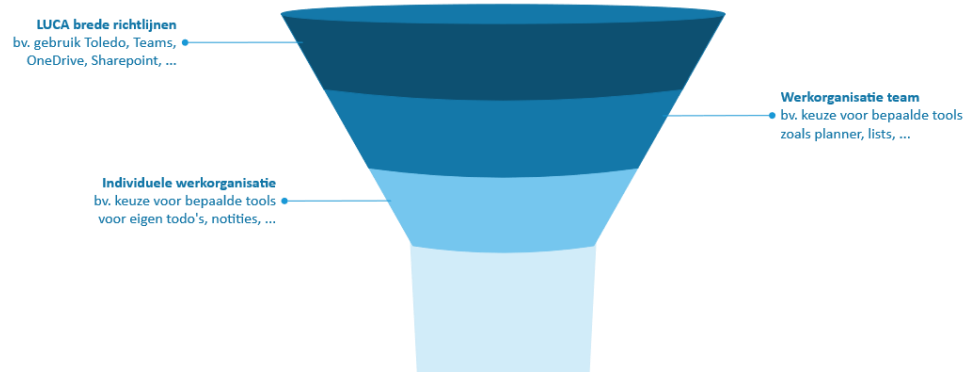
*“A place for everything and everything in its place”*

Er zijn enkele algemene en dwingende richtlijnen voor het gebruik van bepaalde communicatiekanalen en/of tools op instellingsniveau.

Buiten en bovenop deze richtlijnen staat het elk team en individu vrij om eigen tools , maar vragen we wel om te vertrekken vanuit de door de instelling aangeboden tools. Hiertoe komt er een toolwijzer.

Indien de functionaliteit reeds bestaat binnen de digitale werkplek, zal de instelling niet meer tussenkomen voor de aanschaf van andere tools.

### Cascade richtlijnen communicatiekanalen



#### To do:

- Toolwijzer maken
- Richtlijnen communicatief maken (bv. door visuals).

#### **Telefoon vs chatberichten vs emailberichten**

- Heb je dringend een vraag voor een collega? Gebruik dan de telefoon (teams);
- Chats zijn om individueel, in groep of bij een vergadering een kort, operationeel bericht of vraag te stellen;
- E-mail gebruiken we indien het een langere vraag betreft, we niet onmiddellijk antwoord nodig hebben, om met mensen buiten het team te communiceren of om officiële communicaties te doen.

#### **Toledo**

- is het enige en officiële kanaal voor onderwijs(leer)activiteiten;
- is enkel voor vakgebonden aankondigingen en berichten met studenten, om opdrachten in te dienen en feedback te geven;
- is de startpagina / portaal voor studenten (tot niveau doctoraat)
- er is één Toledo-omgeving (tegel) per OLA (automatisch);

- alle informatie mbt het vak staat op Toledo (automatisch);
- aldus: alle communities en informatie die niet gelinkt is aan een onderwijsleeractiviteit verdwijnt van Toledo (bv. Academische Raad, LUCameet, Onderwijsadministratie, ...);

### To do:

- oefening met en voor studenten om de portaalfunctie en de communicatiekanalen voor studenten scherp te stellen.
- Ook hier is een toolwijzer aangewezen, cf. <https://www.kuleuven.be/onderwijs/learninglab/ondersteuning/toolwijzer/staten>

### **Teams**

- We hebben een voorkeur voor minder en grotere teams met meerdere kanalen in de plaats van een veelvoud aan kleine teams;
- Elk groep (POC, dienst, project, vergadergroep, studentenraad...) krijgt een team binnen MS Teams;
- Teams kan gebruikt worden als werkomgeving voor studenten, voor groepswork en projectwork. Vanuit een Toledo-vak in de vernieuwde (ultra)omgeving kan een teams-meeting gestart worden;
- Bovenop de algemene richtlijnen, kunnen er binnen een team verdere afspraken gemaakt worden rond het gebruik van tools, zoals bv. of het al dan niet openstellen van outlookagenda's, het gebruik van een planningstool in Teams, etc.;

### To do

- Teams aanmaken voor de nieuwe groepen (en teams samenvoegen);
- Toolwijzer beschikbare apps in Teams (planner, lists, ...)

### **Documenten**

- Persoonlijke (werk)bestanden staan in onedrive, elk persoonslid heeft een onedrive van 2TB ter beschikking;
- Binnen LUCA sturen we geen documenten als attachment rond;
- Als je samenwerkt binnen LUCA (binnen of buiten je team), doe je dit vanaf je onedrive (delen), of door het document in een chat / teamskanaal te plaatsen;
- Op sharepoint staan enkel afgewerkte documenten;
- Aldus: we gebruiken geen andere systemen meer voor documenten zoals google drive; voor grote mediabestanden die niet in onedrive kunnen zijn alternatieve oplossingen mogelijk (cf. oefening DAM);

## **Visual communicatiekanalen**

Je wilt ...	Onedrive	Teams	Outlook	Intranet
<b>effectief communiceren</b>				
snell een (dringende)vraag stellen		Telefoon		
kleine operationele vraag stellen		Chat		
langere, niet dringende, vraag stellen aan meerdere personen		Posts		
een online-meeting houden (intern en/of extern)				
<b>samenwerken &amp; bestanden delen</b>				
werken aan een privé-bestand				
samenwerken aan een bestand				
een bestand delen met collega's buiten mijn team				
een bestand delen met personen buiten LUCA				
informatie breed delen (bv. alle personeelsleden)				