



Kommunikasjonsstrategi

For Viken 2018-2020.

Vedtatt i fellesnemnda 2.2.2018

Innledning:

Viken fylkeskommune er en ny organisasjon og blir et nytt fylke som skal skapes og utvikles. God kommunikasjon er avgjørende for å lykkes i denne prosessen, og blir et sentralt strategisk virkemiddel for å nå målene til den nye fylkeskommunen.

Utviklingen og utformingen av den nye fylkeskommunen Viken, utløser et stort kommunikasjonsbehov. Kommunelovens § 4 pålegger fylkeskommunene å drive "*aktiv informasjon om sin virksomhet*" og å "*legge forholdene best mulig til rette for offentlig innsyn*" i forvaltningen.

Denne strategien skal forankre felles prinsipper, retningslinjer og mål for kommunikasjon i arbeidet med å skape Viken, frem til 1.1.2020.

En aktiv og åpen kommunikasjon skal bidra til en god prosess der ansatte får nok og riktig informasjon – og at det er tilrettelagt for dialog og medvirkning. Den skal også være med på å bygge opp en ny kultur og identitet i den nye fylkeskommunen Viken.

Prinsipper og mål for kommunikasjon:

Å skape en ny, moderne og fremtidsrettet organisasjon og et nytt arbeidsfellesskap, er avhengig av en helhetlig og samkjørt kommunikasjon. Det bidrar til å skape troverdighet og tillit til prosessen og oppdraget.

For å få til dette – og for å møte informasjonsbehovet til de ulike målgruppene – gjelder følgende prinsipper:

- Vi er samkjørte, aktive og gir nødvendig informasjon til målgruppene.
- Vi legger vekt på at vi skaper noe nytt, ikke bare slår sammen tre fylkeskommuner.
- Vi sørger for at informasjonen om prosessen er lett tilgjengelig.
- Vi er lyttende og åpne for dialog.
- Vi kommuniserer med et klart og forståelig språk og er raske i våre tilbakemeldinger.
- Vanskelige spørsmål og etiske problemstillinger møtes åpent og direkte.

Interne kommunikasjonsmål:

- Skape engasjementet og bidra til en ny, felles kultur og identitet
- Redusere usikkerhet rundt prosessen, skape trygghet og tillit.
- Kommunikasjonen skal være aktiv, tilgjengelig og regelmessig.
- Kommunikasjonen skal legge opp til dialog og medvirkning

Eksterne kommunikasjonsmål:

- Synliggjøre Viken fylkeskommune som en ny og viktig samfunnsaktør
- Styrke kunnskapen om Viken, informere om våre oppgaver og tjenester, på en enkel og lettfattelig måte, med et klart språk.
- Øke interessen og engasjementet for Viken fylkeskommune.

Målgrupper/interessenter:

Ulike grupper har ulike informasjonsbehov. Det er nødvendig å definere våre viktigste målgrupper og ha kunnskap om kommunikasjonsbehovene. Her er noen av de viktigste:

Interne:

- Fylkespolitikere
- Ansatte i sentraladministrasjonen
- Ansatte i virksomheter (lærere, tannleger etc).
- Prosjektkontor og prosjektgruppene
- Tillitsvalgte og ansattrepresentanter.

Eksterne:

- Innbyggere generelt
- Brukere av våre tjenester
- Kommunene, politisk og administrativt
- Media
- Leverandører
- Selskaper/foretak fylkeskommunen har eierskap i
- Eksterne samarbeidspartnere
- Sentrale myndigheter (regjering, Stortinget)
- Forskning og utdanningsinstitusjoner
- Næringslivet
- Frivillige organisasjoner

Roller og ansvar:

Ansvaret for kommunikasjon følger linjen. Det betyr at politikere, ledere, tillitsvalgte og ansatte har et generelt kommunikasjonsansvar, men spesielt innenfor sitt ansvarsområde. Alle skal bidra til en aktiv og åpen dialog i tiden frem til 1.1.2020. Noen har et spesielt kommunikasjonsansvar:

- **Fellesnemnda**, og spesielt leder og de to nestlederne, har det overordnede ansvaret for kommunikasjonen. Fellesnemnda vedtar overordnede prinsipper for kommunikasjonen, jf. dette dokumentet. Politikerne skal utøve politisk kommunikasjon og ha dialog med innbyggere, media og andre, på vegne av nye Viken fylkeskommune.
- **Hovedprosjektleder og prosjektkontoret** har ansvar for å koordinere kommunikasjonen fra delprosjektene og gi god informasjon om status og fremdrift i arbeidet med å skape nye, smarte løsninger for en ny og fremtidsrettet organisasjon.
- **Fylkesrådmennene** har et overordnet ansvar for kommunikasjon i egen organisasjon. De skal holde de ansatte regelmessig oppdatert om prosessen og tilrettelegge for dialog og medvirkning.
- **Ledere** har gjennom det ordinære linjeprinsippet et ansvar for å gi informasjon og invitere til dialog om spørsmål de ansatte er opptatt av. De skal også bringe problemstillinger raskt oppover i linjen i egen organisasjon.
- **Ledere for delprosjektgrupper og arbeidsgrupper** har et ansvar for god informasjonsflyt om status og fremdrift i prosjektet til relevante, interne målgrupper.
- **Ansattrepresentanter, tillitsvalgte og verneombud** har et medansvar i å bidra til god kommunikasjon med de ansatte. De skal løfte frem ansattes innspill og utfordringer til politisk og administrativ ledelse.
- **Kommunikasjonsavdelingene** har et operativt ansvar for den løpende kommunikasjonen i ulike kanaler og skal gi kommunikasjonsfaglig bistand.

Hvem uttaler seg?

- **Den politiske ledelsen av fellesnemnda** har ansvar for å gi uttale seg om politiske saker og vedtak.
- **Hovedprosjektleder** uttaler seg om det administrative arbeidet med å skape den nye fylkeskommunen. Vedkommende kan uttale seg om de ulike prosjektene, fremdrift og prosess, i samråd med politisk ledelse.
- **Fylkesrådmennene** uttaler seg på vegne av egen fylkeskommune og som administrative ledere i etableringsfasen av den nye fylkeskommunen.

- **Fremtidig ledergruppe:** Når denne er på plass, vil lederne kunne uttale seg i spørsmål knyttet til den enkeltes fagfelt.

Kommunikasjonskanaler:

For å nå de ulike målgruppene, må kommunikasjon om den nye organisasjonen foregå i flere kanaler. Det er viktig at innhold og utforming i de ulike kanalene er koordinert, mest mulig samtidig og fremstår som helhetlig og konsekvent.

Som hovedprinsipp skal fylkeskommunene bruke de etablerte kanalene for intern og ekstern informasjon under arbeidet med å skape Viken. I tillegg er det etablert en midlertidig nettside, viken.no.

Interne kanaler:

- Egne ansattportaler i de tre fylkeskommunene
- Allmøter
- Strømming av allmøter
- Yammer og andre chat-tjenester kan brukes til dialog
- Office 365 brukes som samhandlingsplattform i prosjektgjennomføringen.

For å sikre at informasjonen når ut og er treffsikker, måles ansattes tilfredshet med interninformasjon, fortrinnsvis gjennom halvårlige undersøkelser som gjennomføres av hver enkelt fylkeskommune.

Kanaler mot eksterne:

- Midlertidig nettside – viken.no er hovedkanalen ut mot offentligheten, ansatte og politikere.
- Egne eksisterende nettsider.
- Viken fylkeskommune på Facebook og Twitter.
- Nettstrømming av fellesnemdas møter.

Midlertidig grafisk profil/logo

For å fremstå helhetlig og samlet på veien mot en ny organisasjon, er det nødvendig med et felles, visuelt uttrykk med logo/symboler på dokumenter, nettsider, sosiale medier og presentasjoner. Den grafiske profilen er midlertidig – frem til 1.1.2020 – og skal gjenspeile at det er tre likeverdige fylkeskommuner som står bak den nye organisasjonen.

Fonter:

- **Logofont:** Aktive grotesk Medium/light.
- **Skrifttype/brødtekst-font:** Calibri brukes som arbeidsfont i dokumenter, presentasjoner, brev og sakspapirer, både på digitale og trykte flater.
- **Nettfont:** På nettsiden viken.no brukes fonten **Verdana**.

Maler:

Brev, dokumenter og saksfremlegg brukes med denne midlertidige Viken-logo. Det opprettes maler.

Kommunikasjonsplaner

Dette dokumentet vil følges opp av kommunikasjonsplaner for ulike tiltak i perioden