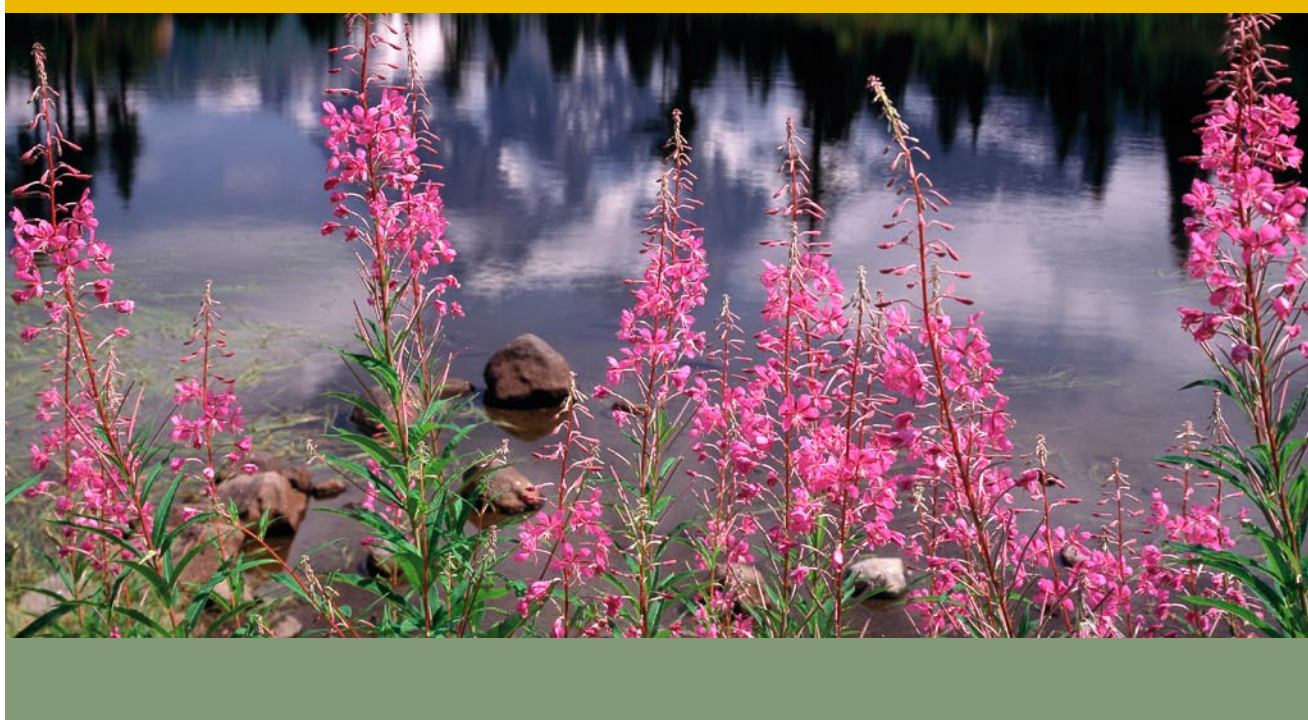


norrstyrelsen



RAPPORT 2009: 32

## **Informationsfrågor vid bildandet av Region Norrland – etapp 2**

## Förord

Norrstyrelsen har bildats för att förbereda sammanslagningen av landstingen i Norrbottens, Västerbottens och Västernorrlands län till en regionkommun med arbetsnamnet Region Norrland. Det är en ideell förening som bildats av de tre landstingen samt kommunförbunden i Norrbottens och Västernorrlands län och Region Västerbotten. Vid sidan av styrelsen och dess arbetsutskott är 140 förtroendevalda och ett stort antal tjänstemän från landsting, kommuner, kommunförbund/regionförbund, statliga myndigheter, näringsliv och andra organisationer engagerade i de många arbetsgrupper som förbereder regionbildningen. Med Region Norrland vill vi skapa förutsättningar för ett starkare och mer livskraftigt Norrland – en regionkommun som kan tillhandahålla hälso- och sjukvård och skapa utvecklingsförutsättningar på ett effektivare och uthålligare sätt än de tre landstingen var för sig kan göra.

Under våren 2009 publicerades de kartläggningar av olika verksamhetsområden som Norrstyrelsens arbetsgrupper gjort i vår rapportserie (Rapport 2009:2–2009:17). Några av dessa grupper kartlade verksamhetens inre processer, så som ekonomi-, personal- och informationsfrågor. Dessa grupper har under våren och sommaren gått vidare och fördjupat analysen i vissa nyckel-frågor. I denna rapport diskuteras informationsfrågor vid bildandet av Region Norrland. Huvudsekreterare för den tjänstemannagrupp som utarbetat rapporten är Malin Åberg, informationschef på Västerbottens läns landsting.



*Jan-Åke Björklund*

Projektledare för Norrstyrelsen

Norrstyrelsen

Hemsida: [www.norrstyrelsen.se](http://www.norrstyrelsen.se)

Vid frågor om rapporten, kontakta:

Malin Åberg (070-240 91 55)

[malin.berg@vll.se](mailto:malin.berg@vll.se)

## Inledning

Denna lägesrapport är framtagen i samarbete mellan informationscheferna i Västerbotten och Norrbotten, Malin Åberg respektive Lars Tyskling, och med stöd av tidigare diskussioner med informationschefen i Västernorrland samt med utgångspunkt i gemensam workshop med regionens kommunikatörer.

Arbetet startade med en kartläggning av området information i de nuvarande landstingen i Region Norrland i februari 2009. Därefter har en kommunikationsplan för bildande av en ny region tagits fram med övergripande mål, strategier och aktivitets- och tidplan för hösten 2009. Den ligger till grund för olika informationsinsatser, med tyngdpunkt på att förankra arbetet med att bilda Region Norrland, som riktar sig till medborgare, medarbetare och politiker.

I juni 2009 samlades medarbetare från landstingens informationsenheter och representanter från regional utveckling. Syftet var att skapa samsyn kring kommunikationen i en ny region.

Arbetet utmynnande i underlag till beskrivning av intressenter, vision och övergripande mål för regionens information och kommunikation.

Region Norrland som organisation har olika roller, uppdrag och ansvarsområden som genererar olika behov av externa och interna kommunikationsinsatser, t ex:

- en demokratiskt styrd organisation
- arbetsgivare
- huvudman för hälso- och sjukvård
- ansvarig för tillväxt och utveckling
- företrädare för regionen nationellt och internationellt

För att stärka regionens attraktionsförmåga och konkurrenskraft som geografiskt område krävs kommunikations- och marknadsföringsinsatser, vilka ofta sker i partnerskap med andra aktörer.

### De viktigaste intressenterna i en ny region är:

#### Internt

- Politiker i fullmäktige, styrelse, nämnder och utskott
- Medarbetare och chefer
- Fackliga organisationer

#### Externt

- Medborgare (t ex patienter, boende, arbetssökande, nyinflyttade och studenter)
- Samverkanspartners på regional nivå som kommuner, länsstyrelser, försäkringskassa, kulturinstitutioner, föreningar och organisationer, universitet och privata vårdgivare
- Samverkanspartners på nationell nivå som myndigheter, t ex Socialstyrelsen, regeringen, riksdagspolitiker, SKL och EU
- Leverantörer
- Näringsliv (företagare och investerare)
- Opinionsbildare
- Besökare (inkl turister)
- Media på lokal, regional och nationell nivå

## Vision, syfte och mål med kommunikationen

### Vision

Kommunikationen ska bidra till att Region Norrland blir ett starkt varumärke och att regionen når sin vision.

### Målet med den interna kommunikationen

Den interna kommunikationen ska ge politiker, medarbetare och chefer bra förutsättningar för att klara sina arbetsuppgifter och uppdrag, skapa delaktighet kring vision, mål och utveckling samt skapa förtroendet för Region Norrland.

### Målet med den externa kommunikationen

Den externa kommunikationen ska bidra till att regionens alla intressenter upplever sig delaktiga (närmare) i utvecklingen av och känner förtroende för Region Norrland (klokare). Intressenterna upplever att regionen är attraktiv (starkare), såväl dess verksamheter som regionen som plats, samarbetspartner och arbetsgivare.

Visionen och målen blir grundläggande i arbetet med att ta fram en informationspolicy för den nya regionen. Arbetet sker förslagsvis i projektform, se även nedan.

## Nyckelfrågor

### Informationspolicy

Policyn ska vara vägledande för hur regionens medarbetare och chefer informerar och kommunicerar med varandra och med externa intressenter. Policyn är ett styrdokument som ska innehålla övergripande mål, förhållningssätt, roller och ansvar i den interna och externa kommunikationen och ligga till grund för strategier för varumärke, mediarbete, marknadsföring och utveckling av regionens kommunikationskanaler, såväl internt som externt.

Arbetet med informationspolicyn: Utgångspunkt för arbetet är Region Norrlands vision, övergripande mål och uppdrag, samt andra styrdokument inom regionen.

Arbetet ska genomföras i en projektgrupp med representanter för nuvarande landsting. Deltagare bör komma från informationsverksamheten och från andra verksamheter som t ex regional utveckling och hälso- och sjukvård.

### Varumärke och grafisk profil

Som stöd för både bildande och utveckling av en ny region ska varumärket Region Norrland tydliggöras i ett styrande dokument (varumärkesplattform). Dokumentet ska även omfatta en gemensam grafisk profil och visuell identitet. Beskrivning av varumärkesutvecklingen, den grafiska profilen och den visuella identiteten ska ligga till grund för profilering av regionen samlat och för dess olika verksamheter.

Utveckling av Region Norrlands varumärke ska bidra till att regionen når sin vision (ett samlat, starkt Norrland).

Arbetet med varumärkesplattformen: Utgångspunkt för arbetet är Region Norrlands vision, övergripande mål och uppdrag, samt andra styrdokument inom regionen inklusive regionens informationspolicy.

I arbetet ingår kartläggning av verksamheternas behov av profilering, detta för att skapa synergi kring en gemensam grafisk profil och visuell identitet, samt identifiera specifika behov av profilering.

Arbetet ska utmynna i en strategi för utveckling av varumärket Region Norrland och en grafisk profil som även innehåller en visuell identitet.

En genomförandeplan för att förverkliga varumärkesstrategin och implementera den nya grafiska profilen ska också tas fram.

Arbetet ska genomföras i en projektgrupp med representanter för nuvarande landsting. Deltagare bör vara representanter från informationsverksamheten och andra verksamheter (regional utveckling, forskning m fl) samt ett urval av externa intressenter, t ex näringsliv, universitet och kommuner.

## **Inriktning för gemensamma kanaler och kommunikationsvägar**

För att skapa en effektiv information och kommunikation, såväl internt som externt, behöver den nya regionens kommunikationssystem tydliggöras. Vilka kanaler och kommunikationsvägar ska finnas? Ska nya mötesforum utvecklas? Vilka nya nätverk behöver skapas? Hur ska chefskommunikationen ske? Vilken information ska vara elektronisk och vad ska kommuniceras muntligt? Hur använder vi e-post, intranät och webbplats i den nya regionen?

Riktlinjer för gemensamma interna och externa kanaler och kommunikationsvägar ska tas fram som stöd för hur information och kommunikationen ska ske med regionens intressenter.

Arbetet med riktlinjer för gemensamma kanaler och kommunikationsvägar består i att inventera behov av information, kommunikation, dialog och återkoppling samt hur kanaler och kommunikationsvägar kan användas bland regionens intressenter.

Riktlinjerna ska omfatta mål, syfte och innehåll för regionens kanaler och kommunikationsvägar, samt strategier för hur de olika kanalerna kan användas.

Arbetet med en plan för utveckling av ett nytt kommunikationssystem: I ett första steg behöver [www.regionnorrland.se](http://www.regionnorrland.se) och regionens intranät utvecklas.

### **[www.regionnorrland.se](http://www.regionnorrland.se)**

Webbplatsen är basen för information om regionens verksamheter. Den ska bidra till att det är enkelt att nå och hitta information om regionens olika verksamheter.

Webbplatsen ska vara en mötesplats för regionens intressenter, ha hög grad av interaktion och vara anpassad till intressenternas behov.

[www.regionnorrland.se](http://www.regionnorrland.se) ska präglas av en helhetssyn och vara en viktig bärare av varumärket Region Norrland.

Förvaltning och utveckling av webbplatsen ska vara kostnadseffektiv och samordnas regionalt.

Bildande av en ny www består i att:

- inventera behovet av innehåll och tjänster bland regionens intressenter, med utgångspunkt ifrån regionens mål, vision och uppdrag och informationspolicy.
- ta fram en beskrivning av utformning, innehåll och tjänster i riktlinjer (policy).
- ta fram en plan för att skapa en ny webbplats (portal).

Arbetet ska genomföras i en projektgrupp med representanter för nuvarande landsting. Deltagare bör vara representanter från informationsverksamhet, IT och verksamheter som t ex, regional utveckling, hälso- och sjukvård m fl.

Samverkan ska ske med bl a kommuner och näringsliv.

Inför en regionbildning ska alla nuvarande landsting anslutas till nationella 1177 (portal för hälso- och sjukvård) för att underlätta arbetet med att skapa [www.regionnorrland.se](http://www.regionnorrland.se).

### **Intranät i Region Norrland**

För att utvecklingen av den nya regionen ska ske effektivt och samordnat behövs en gemensam informationskanal som är proaktiv, snabb, tillgänglig och kostnadseffektiv. Landstingens nuvarande intranät bör ersättas med ett nytt, gemensamt intranät.

Region Norrlands intranät blir basen för all intern information. Kanalen ska stödja det dagliga arbetet, bidra till delaktighet kring regionens vision, mål och utveckling och stödja arbetet med organisationens kultur.

Intranätet ska vara ett viktigt arbetsredskap, såväl för medarbetare som för chefer och andra nyckelaktörer.

Intranätet ska bidra till att medarbetare i regionen blir bärare av varumärket Region Norrland.

Förvaltning och utveckling av intranätet ska vara kostnadseffektiv och samordnas regionalt.

Bildande av ett nytt intranät: Arbetet startar med en inventering av behov bland regionens chefer, medarbetare och nyckelpersoner av innehåll och tjänster, detta med utgångspunkt ifrån regionens mål, vision och uppdrag samt informationspolicy. Utseende, struktur, innehåll och tjänster ska beskrivas i riktlinjer (policy).

En plan för hur ett nytt intranät ska förverkligas ska tas fram.

Arbetet ska genomföras i en projektgrupp med representanter för nuvarande landsting. Deltagare bör komma från informationsverksamheten, IT och olika verksamheter.

Samverkan ska ske med bl a fackliga organisationer.

### **Övriga kanaler som snabbt kan behöva vara på plats:**

#### **Hushållsinformation (Skriftlig)**

Vi bör undersöka behovet av skriftlig information till alla hushåll i regionen i samband med bildandet av Region Norrland.

#### **Chefsbrev**

Vi bör också undersöka behovet av skriftlig information till alla chefer i regionen i samband med bildandet.

## Riktlinjer för mediearbetet

Riktlinjerna ska vara vägledande för medarbetare och chefer när det gäller information till och kommunikation med media. Det ska också vara ett styrdokument med övergripande mål, förhållningssätt samt roller och ansvar i kommunikationen med media.

### Framtagande av riktlinjer för mediearbetet

Utgångspunkt för arbetet är Region Norrlands vision, övergripande mål och uppdrag samt informationspolicy.

Arbetet ska genomföras i en projektgrupp med representanter för nuvarande landsting. Deltagare bör vara representanter för informationsverksamheten och andra verksamheter, t ex regional utveckling, hälso- och sjukvård.

## Tidplan

### Steg 1: hösten 2009–våren 2010

Framtagande av informationspolicy: Denna ligger sedan till grund för arbetet med varumärkesplattform, inklusive grafisk profil och visuell identitet, marknadsföringsstrategi samt [www.regionnorrland.se](http://www.regionnorrland.se) och ett gemensamt intranät.

### Steg 2: våren 2010–hösten 2010

Upprätta handlingsplaner för arbetet med varumärkesplattform, inklusive grafisk profil, visuell identitet och marknadsföringsstrategi samt [www.regionnorrland.se](http://www.regionnorrland.se) och ett gemensamt intranät. Genomförandeplanen avgörs av när Region Norrland bildas.

### Steg 3: efter bildandet (kvar att göra)

Fortsatt utveckling

## Arbetsformer för kommunikation

Arbetet med kommunikationsplanen har skett i samarbete med representanter från Jan-Åke Björklunds stabsgroup och informationscheferna i Norrbotten och Västerbotten.

## Norrstyrelsens rapportserie

Norrstyrelsen har bildats för att förbereda sammanslagningen av landstingen i Norrbottens, Västerbottens och Västernorrlands län till en regionkommun med arbetsnamnet Region Norrland. För att informera om sitt arbete och skapa intresse och engagemang i regionfrågan publicerar Norrstyrelsen stora delar av sitt arbete i en rapportserie.

- 2009:1 Statlig verksamhet i Norrbottens, Västerbottens och Västernorrlands län
- 2009:2 Högre utbildning och forskning i Region Norrland  
*En kartläggning av Norrstyrelsens arbetsgrupp för högre utbildning och forskning*
- 2009:3 Infrastruktur i Region Norrland  
*En kartläggning av Norrstyrelsens arbetsgrupp för infrastruktur*
- 2009:4 Internationellt samarbete i Region Norrland  
*En kartläggning av Norrstyrelsens arbetsgrupp för internationellt samarbete*
- 2009:5 Kultur i Region Norrland  
*En kartläggning av Norrstyrelsens arbetsgrupp för kultur*
- 2009:6 Miljö och energi i Region Norrland  
*En kartläggning av Norrstyrelsens arbetsgrupp för miljö och energi*
- 2009:7 Näringsliv och innovation i Region Norrland  
*En kartläggning av Norrstyrelsens arbetsgrupp för näringsliv och innovation*
- 2009:8 Trafik i Region Norrland  
*En kartläggning av Norrstyrelsens arbetsgrupp för trafik*
- 2009:9 Turism i Region Norrland  
*En kartläggning av Norrstyrelsens arbetsgrupp för turism*
- 2009:10 Hälso- och sjukvård i Region Norrland  
*Norrstyrelsens kartläggning av hälso- och sjukvården i Norrbotten, Västerbotten och Västernorrland*
- 2009:11 Ekonomifrågor vid bildandet av Region Norrland
- 2009:12 Landstingens organisation i Region Norrland
- 2009:13 Fastighetsförvaltning och lokalförsörjning vid bildandet av Region Norrland
- 2009:14 Personalfrågor vid bildandet av Region Norrland
- 2009:15 IT-frågor vid bildandet av Region Norrland
- 2009:16 Informationsfrågor vid bildandet av Region Norrland
- 2009:17 Regional utvecklingsplanering i Region Norrland
- 2009:18 Utgångspunkter för formulering av vision och mål
- 2009:19 Vision och mål för högre utbildning och forskning i Region Norrland  
*Ett förslag från Norrstyrelsens arbetsgrupp för högre utbildning och forskning*
- 2009:20 Vision och mål för infrastruktur i Region Norrland  
*Ett förslag från Norrstyrelsens arbetsgrupp för infrastruktur*
- 2009:21 Vision och mål för internationellt samarbete i Region Norrland  
*Ett förslag från Norrstyrelsens arbetsgrupp för internationellt samarbete*
- 2009:22 Vision och mål för kultur i Region Norrland  
*Ett förslag från Norrstyrelsens arbetsgrupp för kultur*
- 2009:23 Vision och mål för miljö och energi i Region Norrland  
*Ett förslag från Norrstyrelsens arbetsgrupp för miljö och energi*
- 2009:24 Vision och mål för näringsliv och innovation i Region Norrland  
*Ett förslag från Norrstyrelsens arbetsgrupp för näringsliv och innovation*
- 2009:25 Vision och mål för trafik i Region Norrland  
*Ett förslag från Norrstyrelsens arbetsgrupp för trafik*
- 2009:26 Vision och mål för turism i Region Norrland  
*Ett förslag från Norrstyrelsens arbetsgrupp för turism*
- 2009:27 Vision och mål för hälso- och sjukvård i Region Norrland  
*Ett förslag från Norrstyrelsens sex arbetsgrupper för hälso- och sjukvård*
- 2009:28 Ekonomifrågor vid bildandet av Region Norrland – etapp 2
- 2009:29 Fastighetsfrågor vid bildandet av Region Norrland – etapp 2
- 2009:30 Personalfrågor vid bildandet av Region Norrland – etapp 2
- 2009:31 IT-frågor vid bildandet av Region Norrland – etapp 2
- 2009:32 Informationsfrågor vid bildandet av Region Norrland – etapp 2

Rapporterna kan hämtas på: [www.norrstyrelsen.se](http://www.norrstyrelsen.se)

Rapporterna kan också beställas ifrån: [kontorsservice@vll.se](mailto:kontorsservice@vll.se)

För vidare information:

Projektledare Jan-Åke Björklund ([jan-ake.bjorklund@norrstyrelsen.se](mailto:jan-ake.bjorklund@norrstyrelsen.se))

Huvudsekreterare Jörgen Olsson ([jorgen.olsson@norrstyrelsen.se](mailto:jorgen.olsson@norrstyrelsen.se))