

norrstyrelsen



RAPPORT 2009: 16

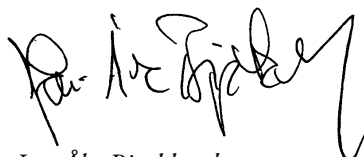
Kartläggning

## **Informationsfrågor vid bildandet av Region Norrland**

## Förord

Norrstyrelsen har bildats för att förbereda sammanslagningen av landstingen i Norrbottens, Västerbottens och större delen av 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.

För att informera om sitt arbete och skapa intresse och engagemang i regionfrågan kommer Norrstyrelsen att publicera stora delar av sitt arbete i en rapportserie. Det gäller inte minst de kartläggningar av olika verksamhetsområden som en rad arbetsgrupper har gjort. Denna rapport behandlar informationsfrågorna i de tre landstingen och diskuterar de möjligheter och utmaningar regionbildningen erbjuder inom detta område. Huvudsekreterare för den grupp som utarbetat rapporten har varit Malin Åberg, informationschef på Västerbottens läns landsting.



*Jan-Åke Björklund*

Projektledare för Norrstyrelsen

Norrstyrelsen

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

Vid frågor om rapporten, kontakta:

Malin Åberg (070-240 91 55)

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

## Sammanfattning

Informationscheferna i de tre landstingen, Noemi Katzenberg-Berger (Västernorrland), Lars Tyskling (Norrbotten) och Malin Åberg (Västerbotten) har tillsammans arbetat fram en övergripande sammanställning av vad som idag görs inom informationsområdet, antal anställda och budget, samt hur verksamheten är organiserad och hur ansvarsfördelningen ser ut.

Sammanställningen speglar likheter och skillnader mellan landstingen. Resultatet av kartläggningen visar att likheterna är fler än olikheterna.

**Viktiga områden som identifierats inför bildandet av en region är:**

- Policy för information
- Grafisk profil, inklusive varumärke
- Inriktning (riktlinjer) för gemensamma kanaler och kommunikationsvägar internt och externt
- Inriktning (riktlinjer) för mediearbetet, inklusive kartläggning av nya kanaler
- Roll, uppdrag, kompetens och organisation för informationsarbetet
- En genomförandeplan som möjliggör den nya regionens informations- och kommunikationsverksamhet.

I nästa steg bör arbetet delas in i olika delprojekt med en målsättning om att regionen ska arbeta kostnadseffektivt och samordnat med intern och extern kommunikation.

Arbetet bör präglas av att identifiera **Måste-åtgärder** och **Bör-åtgärder**. Detta för att prioritera det som måste vara på plats i samband med bildandet av den nya regionen och vad som bör utvecklas över tid.

## Bakgrund

Information är en strategisk resurs för att nå landstingens övergripande mål.

Den interna informationen ska bidra till att ge medarbetarna förutsättningar för att utföra sina arbetsuppgifter och göra dem delaktiga i landstingens visioner, mål, strategier och fattade beslut.

Den externa informationen hjälper medborgarna att nyttja de tjänster som landstingen erbjuder och göra dem delaktiga i den demokratiska processen.

Informationen ska vara proaktiv, snabb, tillgänglig, lätt att förstå, kostnadseffektiv, ha tydlig avsändare och följa den grafiska profilen.

Vägledande för arbetet är de styrdokument som respektive landsting fastslagit, exempelvis kommunikationsstrategier, landstingsplaner, förvaltningsplaner/divisionsplaner och enhetsplaner.

Landstingens informationsfunktion/informationsenhet är en centraliserad landstingsgemensam resurs där informationschefen rapporterar till landstingsdirektören.

Under bildandet av en region måste en särskild kommunikationsplan med tydliga mål och mått arbetas fram. En viktig kanal för den interna och externa informationen är Norrstyrelsens webbplats. Via webbplatsen förmedlas löpande rapporter om beslut och resultat från olika områden exempelvis via media/nyheter/nyhetsbrev och prenumerationer.

## 1. Organisation och antal anställda

Organisatoriskt har de ingående landstingen i Norra regionen löst sina informationsuppgifter på olika sätt. Grunden har dock varit densamma, nämligen en organisation som på bästa sätt förenar ett koncerntänk med gemensamma målbilder med en lokal kunskap och förankring i informationsarbetet. Diskussioner har pågått i Västernorr-

land och Norrbotten om införande av en organisationsmodell liknande den i Västerbotten, med en väl sammanhållen informationsfunktion, där informatörernas ansvarsområden också täcker in det lokala perspektivet och verksamhetsperspektivet.

#### **Västernorrland**

Nio medarbetare arbetar i en central informationsfunktion inklusive informationschefen. Därutöver finns sex informatörer i förvaltningarna: länsjukhuset Sundsvall Härnösand (2), Sollefteå sjukhus, Örnsköldsviks sjukhus, Primärvården och Regional utveckling. Totalt **15 medarbetare**.

#### **Västerbotten**

Landstinget har valt en modell med en väl sammanhållen central informationsfunktion med **14 plus fem\* medarbetare** inklusive informationschefen.

\* se avsnitt 2, under Västerbotten.

#### **Norrbotten**

I Norrbotten arbetar sex personer inklusive informationschefen i informationsenheten. Därutöver finns informatörer i divisionerna Opererande specialiteter, Medicinska specialiteter, Primärvård, Vuxenpsykiatri, Diagnostik, Folk tandvård, Kultur & utbildning samt inom enheten Regional utveckling. Totalt **14 medarbetare**.

## **2. Arbetsfördelning och specialisering**

Information är ett brett fält som innefattar många olika specialområden. För att klara sina arbetsuppgifter och kunna nyttja medarbetarnas kompetens på ett optimalt sätt har därför alla tre landstingen valt en modell med tydliga inslag av specialisering. I Västernorrland och Norrbotten finns dessutom allmäninformatörer/generalister anställda i respektive sjukhus/förvaltning/divisioner.

#### **Västernorrland**

1. Kommunikationsplanering, samordning av annonser och trycksaker, pressfrågor
2. Webbutveckling (intranät, webb)
3. Nyhetsproduktion, elektroniskt

Två informatörer arbetar med kommunikationsplanering samt samordning av annonser och trycksaker, fyra informatörer med utveckling och underhåll av intranät och webb. Två journalister jobbar med pressfrågor, nyhetsproduktion samt reportaget elektroniskt. Den grafiska produktionen ligger i en serviceförvaltning.

#### **Västerbotten**

Informationsverksamheten är organiserad i fyra huvudområden:

1. Kommunikationsplanering, kriskommunikation, pressfrågor
2. Webbutveckling (intranät, webb och Vården på webben, VPW)
3. Nyhetsproduktion, elektroniska- och papperstidningar, samordning av annonser och trycksaker
4. Kopiering och tryck av material, konferensservice

Tre informatörer arbetar med kommunikationsplanering, fyra med utveckling och underhåll av intranät, webb och VPW. Dessutom finns fem redaktörer och två formgivare samt \*fem grafiker/konferensservice.

\*Kopiering/framställan av material och konferensservice finns ej inom informationsområdet i de andra landstingen.

#### **Norrbotten**

Inom informationsenheten finns följande specialområden:

1. Webbutveckling inklusive VPW (en medarbetare)
2. Annonser i dagspress, närradiosändningar och mediefrågor (en medarbetare)
3. Personaltidningen Landstingstidningen (en medarbetare)
4. Grafisk produktion (två medarbetare)

### 3. Resurser

Det är förenat med vissa problem att redovisa den totala kostnaden för respektive landstings informationsverksamhet. Dels redovisas kostnaderna på olika ställen kopplat till den organisatoriska tillhörigheten, dels köps informationsmaterial in lokalt av exempelvis vårdcentraler och administrativa enheter utan att passera centrala beslutsfattare. Nedanstående redovisade budgetar är därför inte helt jämförbara.

#### Västernorrland

Budget 2009 är 8,2 miljoner kronor. Kostnader för informatörer i förvaltningarna belastar respektive verksamhet. Alla kostnader för webb, intranät och VPW ligger på IT-staben.

#### Västerbotten

Budget 2009 är 13,2 miljoner kronor.

#### Norrbottnen

Budget 2009 är 12,2 miljoner kronor. Kostnader för informatörer i divisionerna och regionala enheten belastar respektive verksamhet. Uppskattad total informationskostnad är 17 miljoner kronor.

### 4. Kommunikationssystemet

Landstingen använder ett antal kanaler för att kommunicera sina budskap internt och externt. Användningen av kanaler förändras över tid beroende på den tekniska utvecklingen och mottagarnas förändrade beteende. Budskapet finslipas och målgruppsanpassas. Nya kanaler tillkommer och gamla fasas ut. Den interna och den externa informationen samverkar. De egna medarbetarna ska vara först och bäst informerade.

#### Västernorrland

Interna kanaler:

- Intranätet utgör arbetsverktyget och är den strategiskt viktigaste kanalen
- Den tryckta personaltidningen lades ner 2008. Nyheter och reportage kommer att finnas på intranätet
- Chefskanalen utvecklas för att stärka cheferna i deras kommunikation och stärka mötet
- Specialanpassade informationspaket i olika frågor

Externa kanaler:

- Webbplatsen är basen i det externa kommunikationssystemet och den kanal som övriga kanaler samverkar med
- Vården på webben är ett viktigt utvecklingsområde
- Mediearbetet
- Annonser planeras årsvis
- Särskilda kommunikationsinsatser vid större projekt, förändringar och beslut
- Målgruppsanpassade aktiviteter vid behov

#### Västerbotten

Interna kanaler:

- Intranätet utgör basen och är den strategiskt viktigaste kanalen
- Nyheterna på startsidan ska samordnas med webben och på ett tydligare sätt spegla de viktigaste frågorna i landstinget. Innehållet breddas för att stärka vi-känsla, sprida goda exempel, främja dialog och stimulera utveckling
- Kompletterande nyhetsbrev/puffar i pappersform för de viktigaste nyheterna, e-post-puffar och annan marknadsföring för att nå fler medarbetare.
- Chefskanalen utvecklas fortlöpande för att stötta cheferna i deras kommunikation och stärka mötet
- Specialanpassade informationspaket i olika frågor
- Lediga jobb och rekryteringsannonser, såväl externt som internt, styrs mot elektroniska media

Externa kanaler:

- Webbplatsen är basen i det externa informationssystemet och den kanal som övriga kanaler samverkar med
- Värden på webben är ett viktigt utvecklingsområde
- Utveckling av väntrummen – elektroniska skärmar, central och lokal information
- Mediefrågor
- Annonser planeras årsvis
- Forskningsinformation samordnas på webben och i forskningstidningen Spets
- Särskilda kommunikationsinsatser planeras vid större projekt, förändringar och beslut
- Målgruppsanpassade aktiviteter vid behov

#### **Norrbottnen**

Interna kanaler:

- Intranätet utgör basen och är den strategiskt viktigaste kanalen
- Nyheterna på startsidan samordnas med webben
- Personaltidningen Landstingstidningen är en viktig kanal för djupare kunskap om landstingets olika delar, för att stödja förändringsarbetet och för att lyfta fram den enskilda medarbetaren i verksamheten.
- Chefsguiden stöttar cheferna i deras kommunikation, stärker mötet och är en källa till viktig kunskap som chefen behöver i sitt dagliga arbete
- Specialanpassade informationspaket innefattande nyhetsbrev och trycksaker i olika frågor

Externa kanaler:

- Webbplatsen är basen i det externa informationssystemet och den kanal som övriga kanaler samverkar med. En ny webbplats som är mer användarvänlig och tydligare lyfter fram landstingets olika verksamheter lanseras i februari 2009
- Värden på webben är ett viktigt utvecklingsområde
- Mediefrågor
- Veckovisa annonser i länets dagspress. Planeras års- och terminsvis
- Utveckling av väntrummen – elektroniska skärmar, central och lokal information
- Särskilda kommunikationsinsatser planeras vid större projekt, förändringar och beslut
- Målgruppsanpassade aktiviteter vid behov
- Närradiosändningar från landstingsfullmäktige med nyheter och reportage

## **5. Stöd till politiska partier, landstingsfullmäktige, landstingsstyrelsen och nämnden för regional utveckling**

### **Västernorrland**

Alla partier har politiska sekreterare. Fullmäktiges sammanträden sänds via externwebben. Via pressmeddelanden rapporteras från landstingsstyrelsens sammanträden och nämnden för regional utveckling

### **Västerbotten**

Alla partier har politiska sekreterare. Fullmäktiges sammanträden sänds via webbradio och närradio. Via pressmeddelanden och presskonferenser rapporteras från landstingsstyrelsens sammanträden och nämnden för regional utveckling.

### **Norrbottnen**

Partierna saknar politiska sekreterare. Via webbradio och närradio sänds fullmäktiges sammanträden. Landstingsstyrelsens sammanträden är liksom fullmäktiges öppna för allmänhet och media. Pressmeddelanden och presskonferenser anordnas vid behov. Fullmäktiges beredningar har tjänstemannastöd via sekretariatet. Politikernas internationella engagemang stöds via medarbetare i landstingsdirektörens stab.

## 6. Det kommunikativa ledarskapet

### Västernorrland

För att skapa en mer kommunikativ organisation är det kommunikativa ledarskapet ett viktigt utvecklingsområde där chefskanalen och särskilda kommunikationsverktyg är centrala. Mediestrategin utvecklas för att skapa en större medvetenhet i verksamheten om möjligheten att påverka mediebilderna av landstinget. Medieutbildningar genomförs på uppdrag av informationsfunktionen och köps via externa konsulter.

### Västerbotten

För att skapa en mer kommunikativ organisation är det kommunikativa ledarskapet ett viktigt utvecklingsområde och där chefskanalen och särskilda kommunikationsverktyg är centrala. Mediestrategin utvecklas för att exempelvis kommunicera forsknings- och utvecklingsfrågor. Medieutbildningar köps via externa konsulter med deltagande från informationsfunktionen.

### Norrbotten

Det kommunikativa ledarskapet är ett viktigt utvecklingsområde och finns med som en viktig del i landstingets ledarutvecklingsprogram. Mediestrategin utvecklas för att skapa en större medvetenhet i verksamheten för möjligheten att påverka mediebilderna av landstinget. Medieutbildningar av chefer och ledare genomförs kontinuerligt av informatörer i landstinget med erfarenhet från press, radio och TV.

## 7. Vården på webben – 1177.se

### Västernorrland

En projektplan för införande av VPW har tagits fram. Förankring och utveckling kommer att stå i fokus under 2009.

### Västerbotten

Projektplan för införande är under utarbetande. Landstinget beräknar att under år 2009 ha kommit en bra bit på väg med införande av VPW samt förankring i verksamheten.

### Norrbotten

En förstudie blir klar under februari. Målet är att under våren 2009 forma en fastare organisation för införande av VPW vid årsskiftet.

## 8. Viktiga frågor inför regionbildningen

Inför regionbildningen måste flera viktiga frågor lösas inom informationsområdet. Frågorna är både av strategisk och praktisk art.

- Policy för informationen
- Grafisk profil, inklusive varumärke
- Inriktning (riktlinjer) för gemensamma kanaler och kommunikationsvägar internt och externt
- Inriktning (riktlinjer) för mediearbetet, inklusive kartläggning av nya kanaler
- Roll, uppdrag, kompetens och organisation för informationsarbetet
- Genomförandeplan

## 9. Under bildandet av en region

En kommunikationsplan med tydliga mål och mått bör arbetas fram. En viktig kanal för den interna och externa informationen är Norrstyrelsens webbplats för löpande rapporter om beslut och resultat från olika områden exempelvis via media/nyheter/nyhetsbrev och prenumerationer. Webbplatsen blir basen i informationsarbetet.

## Norrstyrelsens rapportserie

Norrstyrelsen har bildats för att förbereda sammanslagningen av landstingen i Norrbottens, Västerbottens och större delen av 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.

För att informera om sitt arbete och skapa intresse och engagemang i regionfrågan kommer Norrstyrelsen att publicera stora delar av sitt arbete i en rapportserie. Följande rapporter kommer att ges ut under första halvåret 2009:

- 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**

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:

Projektleddare 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))