

Region Skånes övergripande kommunikationsstrategi

Inledning

Denna kommunikationsstrategi är en vägledning för dig som jobbar med kommunikation i din vardag. Ett verktyg för att skapa framgångsrik kommunikation för Region Skånes verksamheter genom att visa på vilket sätt och med vilka medel vi ska tala om Region Skåne för att förtydliga vår vision *Skåne – livskvalitet i världsklass* och Region Skånes främsta mål om nöjda medborgare. I syfte att säkerställa att kommunikationen harmonierar med Region Skånes vision och mål ska budgeten kompletteras med en mer kortfattad och koncis budskapsstrategi. Kommunikationsstrategin grundar sig på varumärkespolicyn och kommunikationspolicyn som är två av Region Skånes styrande dokument och beslutade av regionfullmäktige 2012-09-25.

Den övergripande kommunikationen

Region Skåne har ett utvecklingsuppdrag för Skåne och ska ta ledning i det kommunikativa arbetet att sätta Skåne på världskartan. Region Skånes finansierar bland annat kollektivtrafik och hälso- och sjukvård, som bidrar till välbefinnande och ekonomisk utveckling. Region Skåne är även en stor och ledande arbetsgivare. Region Skånes verksamheter har därför stor betydelse för Skånes välfärd, utveckling och framtid. Varumärkena Skåne och Region Skåne är intimt sammanflätade och måste hanteras utifrån ett helhetsperspektiv. Hur verksamheterna uppfattas och upplevs genom sin kvalitet, tillgänglighet, utveckling, utformning, miljö, tilltal, samlade kommunikation och mediebild är centralt för hur Skåne uppfattas som region. Det är avgörande att Region Skånes komplexa och omfattande verksamhet talar samma språk och arbetar mot samma övergripande mål.

Kommunikationsstrategin har sin grund i detta helhetsperspektiv som omfattar Region Skånes samtliga uppdrag, olika verksamheter samt Skånes utveckling. Region Skånes kommunikationsstrategi ska genomsyra alla verksamheter som Region Skåne driver och äger. Denna strategi ska vara utgångspunkten för Region Skånes förvaltningar och bolag i deras profilering. Samtidigt ska all kommunikation anpassas efter respektive verksamhets målgrupper och specifika kommunikationsbehov, ansvarsområden och utmaningar.

Kommunikationsmål

Region Skånes kommunikation ska främja att:

- Skåne ska bli Europas mest attraktiva och innovativa region 2020.
- Skåne uppfattas som en region som erbjuder livskvalitet i världsklass.
- Skåne blir mer känt i omvärlden.
- Skånes medborgare är nöjda med den verksamhet som finansieras av Region Skåne.
- Region Skåne kännetecknas av kvalitet, professionalism, lyhördhet, kompetens, kreativitet, öppenhet och empati.
- varumärket Region Skåne stärks och att helhetsbilden är positiv.
- Region Skåne ska upplevas ha hög tillgänglighet, kvalitet, tydlighet och trovärdighet.
- kunskapen om Region Skåne och dess ansvarsområden ökar.
- det är lätt att hitta information och kommunicera med Region Skånes verksamheter.
- kommunikationen sker utifrån mottagarens villkor och är målgruppsanpassad.

- alla – oavsett funktionsnedsättning eller språkkunskaper – ska kunna tillgodogöra sig central information från Region Skåne.
- Region Skånes medarbetare och partners lättare uppnår verksamhetens mål.
- Region Skånes arbetsgivarvarumärke stärks.
- identiteten inom Region Skåne stärks.

Målgrupper

Region Skånes målgrupper består av:

- Engagerade medborgare
- Boende, besökare, kunder, brukare, patienter och anhöriga
- Samarbetspartners, näringsliv, investerare samt andra intressenter och aktörer i Skåne
- Medarbetare och presumtiva medarbetare, aktörer på arbetsmarknaden
- Media och informationsförmedlare, på regional, nationell och internationell nivå
- Beslutsfattare/opinionsbildare på kommunal, regional, nationell och internationell nivå
- Forskare och studenter

Kommunikativt förhållningssätt

Vårt kommunikativa förhållningssätt ska följa riktlinjerna i Region Skånes kommunikationspolicy om att vår kommunikation ska vara tydlig, tillgänglig, trovärdig och tilltalande.

Strategiska handlingsvägar

Region Skånes kommunikationsstrategi ska vägleda samtliga verksamheter i deras kommunikationsarbete och säkerställa att alla jobbar mot gemensamma mål genom samsyn på strategiska handlingsvägar:

All kommunikation ska harmoniera med Region Skånes vision och mål

Region Skånes kommunikation ska utgå ifrån en övergripande berättelse om Skåne och Region Skåne, för att stärka dessa varumärken och uppnå vision och mål. Region Skånes budget är det viktigaste styrdokumentet för alla verksamheter i Region Skåne. Region Skåne ska säkerställa att kommunikationen harmoniserar genom att budgeten kompletteras med en mer kortfattad och koncis budskapsstrategi.

Göra det enkelt att hitta information

Vi ska säkerställa tydlighet och begriplighet i all information gentemot alla målgrupper genom att:

- det ska vara lätt att få svar på frågor, att söka, finna och förstå information.
- det ska finnas ökade möjligheter till lättillgänglig och transparent information om utbud, kvalitet, valfrihet, regler och rättigheter.
- utveckla och effektivisera våra kommunikationskanaler med ett tydligt målgruppsperspektiv.
- information ska tillhandahållas i format som underlättar nya kommunikationstjänster.
- www.skane.se ska vara Region Skånes primära webbplats med information om såväl Skåne som Region Skåne.
- det ska vara enkelt att hitta vem som är ansvarig för olika verksamheter.

Ge bättre möjligheter till dialog

Vi ska verka för att Region Skåne uppfattas som en öppen, transparent, lyhörd och tillgänglig aktör genom att:

- tydliggöra, förbättra och skapa fler möjligheter till insyn och dialog.
- bidra till att kunskaperna om och förståelsen för Region Skånes verksamheter och politiska processer ökar.
- underlätta möjligheten att ta del av beslutsunderlag, att få kontakt med rätt person genom att ansvariga beslutsfattare lyfts fram och roller tydliggörs.
- aktivt kommunicera Region Skånes beslut och resultat.
- använda många olika kommunikationskanaler för att nå alla Region Skånes målgrupper, eftersom dessa kan ha olika behov och beteende.

Öka kunskapen om Skåne samt Region Skåne

Vi ska aktivt arbeta för att sprida kunskap om Skåne till omvärlden samt öka kunskapen om vilken nytta Region Skånes verksamheter innebär för medborgarna genom att kommunicera en tydlig och saklig bild. Webbplatsen www.skane.se ska vara Region Skånes huvudwebbplats med information om såväl Skåne som Region Skåne.

Öka fokus på kommunikationsinsatser för utvecklingsfrågor

Vi ska tydligare synliggöra Region Skåne som ansvarig aktör i utvecklingsfrågor inom alla våra verksamhetsområden. Alla medarbetare är viktiga ambassadörer för såväl Skåne som Region Skåne. Det är en framgångsfaktor att samtliga upplever att de är en viktig del av hela Region Skåne, och vårt samlade uppdrag. Vi ska också öka andelen strategiska kommunikationsinsatser om Region Skånes utvecklingsansvar för hållbar utveckling, tillväxt och konkurrenskraft i Skåne, både i den interna och externa kommunikationen.

Öka målgruppsanpassningen

All kommunikation ska utgå från målgruppernas behov. Kostnad i förhållande till önskad effekt, räckvidd, synergier och resultat är viktiga parametrar för kanal- och metodval. Region Skånes kommunikation ska också ge förutsättningar för att alla med funktionsnedsättning kan ta del av den.

Göra medvetna kanalval

När val av kanal görs är det viktigt att välja rätt kanal i förhållande till målgrupp, kommunikationsmål, kostnadseffektivitet, miljöhänsyn och tillgång till resurser. Idag kommer det ständigt nya kanalmöjligheter och kanalvalet är en viktig parameter för huruvida informationen upplevs som trovärdig, tillgänglig, tydlig och tilltalande.

Kommunikationen ska leva upp till både kommunikationsmål och de förväntningar som en viss kanal kan skapa. Exempel på sådana kanaler är inom sociala medier (Facebook, Twitter etc) med höga krav på snabb och tydlig återkoppling, vilket gör det ännu viktigare att ha en tydlig strategi med syfte, mål och huvudbudskap. Applikationer är en annan kanal som har stor utbredning och som ställer höga krav på användarnytta. För de flesta kanaler finns mallar och riktlinjer inom Region Skåne. Det är viktigt att dessa följs.

Formgivning

Hur presentationsmaterial och miljöer ser ut påverkar starkt hur Region Skåne uppfattas. Den grafiska profilen som gäller för Region Skåne ska respekteras och användas av alla. Mallar för bildspel och informationsmaterial och texter ska finnas tillgängliga för alla medarbetare som har behov av detta. Även en öppen bildbank med bilder av hög kvalitet ska finnas för att

underlätta illustrationer i olika sammanhang. Vid renoveringar och nyinvesteringar ska estetisk hänsyn tas för att skapa vackra och välkomnande miljöer.

Ansvar

Region Skånes övergripande kommunikationsstrategi beslutas av regionstyrelsen. Ansvar för långsiktiga strategiska mål, budget, varumärket Region Skåne samt för långsiktiga strategiska och kommunikativa mål ligger ytterst hos den politiska ledningen. Regiondirektören ansvarar för att värna om varumärket samt för implementering av de politiska besluten kring strategiska och kommunikativa mål. Region Skåne har som moderkoncern ett operativt ansvar att leda arbetet så att Region Skånes vision och strategiska mål i den övergripande kommunikationsstrategin följs av samtliga verksamheter som ägs av Region Skåne.

Chefer har ett särskilt ansvar för att säkerställa att såväl kommunikationspolicy och varumärkespolicy som den övergripande kommunikationsstrategin efterlevs i den dagliga verksamheten. All kommunikation i olika förvaltningar och bolag anpassas efter verksamhetsområde och målgrupp, men använder moderkoncernens varumärkesidentitet, vision och kommunikationsstrategi som övergripande riktlinjer.