

Kommunikationsplan

för

Miljösamverkan Västra Götaland



Reviderad december 2008

Kommunikationsplan för Miljösamverkan Västra Götaland

Kommunikationsplanen har sammanställts av Miljösamverkan Västra Götalands arbetsgrupp med projektledare Lasse Lind som sekreterare. Synpunkter på koncept har under arbetets gång lämnats av bland andra Miljösamverkan Västra Götalands styrgrupp, Ingrid Horner Västra Götalandsregionens Miljösekretariat och Birgitta Erlandsson Segerström Öhrlings PWC.

Antagen av styrgruppen april 2006
reviderad januari 2007 i enlighet med styrgruppens beslut 2006-12-07
reviderad december 2007 genom beslut i styrgruppen 2007-12-06
reviderad i december 2008 genom beslut i styrgruppen 2008-12-16

Bakgrund	5
Årlig översyn och uppföljning	5
Syfte och målsättning	6
Två övergripande frågor	6
Prioriteringar	7
Målgrupper.....	7
Kommunikationskanaler.....	7
Kommunikationsmatris.....	8
Åtgärdslista	13
Litteratur/referenser	15
Bilaga 1 Mall/lathund för kommunikationsplan i delprojekt	17
Bilaga 2 Kommunikationen hittills - och möjliga ändringar	19
Bilaga 3 Instruktion för kontaktpersoner	25
Bilaga 4 Manual för pressmeddelanden	29
Bilaga 5 Logotyp, kortpresentation och devis för Miljösamverkan Västra Götaland ..	31
Bilaga 6 Användning av informationsblad	33

Baksidan: Om Miljösamverkan Västra Götaland

Bakgrund

Miljösamverkan Västra Götaland har bedrivits sedan halvårsskiftet 1999.

En utvärdering av arbetet gjordes i slutet av 2003 och finns redovisad i rapporten Utvärdering av Miljösamverkan Västra Götaland ⁽¹⁾

Miljösamverkans arbetssätt och organisation finns beskriven i Styrdokument för Miljösamverkan Västra Götaland 2005 - 2008 ⁽²⁾

I den nämnda utvärderingsrapporten, som överlag gav ett bra betyg till Miljösamverkans arbetssätt, utpekades bland annat förbättrad kommunikation som en möjlig förbättring. I rapporten sägs att ”en plan för kommunikationen, som innehåller målgrupper, kommunikationskanaler, budskap och övergripande kommunikationsmål, skulle vara till stor nytta för projektet”.

Miljösamverkans styrgrupp har tagit fasta på detta och i Verksamhetsplan för Miljösamverkan Västra Götaland 2005 ⁽³⁾ tagit med uppgiften att under året ta fram en kommunikationsplan.

Ett koncept till kommunikationsplan togs fram hösten 2005, och sedan har efter granskningssynpunkter och bearbetningar här föreliggande kommunikationsplan fastställts av styrgruppen i april 2006 och reviderats i december 2006..

Kommunikationsplanen ger vägledning i följande avseenden:

- Allmänna, principiella frågor för kommunikationen i projektarbetet
- Konkreta anvisningar och vägledning för kommunikation i projektarbetet i stort
- Konkreta anvisningar och vägledning för kommunikation i delprojekt

Årlig översyn och uppföljning

Kommunikationsplanen är ett ”levande dokument” som behöver utvecklas kontinuerligt. Behov av revidering ska bedömas minst en gång per år och redovisas på styrgruppens sista möte varje år.

De mål som anges under Syfte och målsättning nedan är av en övergripande karaktär. Det kan därför vara svårt att närmare bedöma om tillämpningen av kommunikationsplanen inneburit att målen nåts. I samband med den årliga revideringen görs en bedömning av om mer preciserade och uppföljbara mål är önskvärda och möjliga.

Syfte och målsättning

Syftet med att ta fram denna kommunikationsplan är att utveckla och systematisera projektets (Miljösamverkan Västra Götalands) kommunikation internt och externt genom att:

- Klargöra övergripande mål och principfrågor för kommunikationen.
- Ge konkret vägledning för kommunikation som rör hela projektarbetet.
- Ge konkret vägledning för kommunikation i delprojekt.

De övergripande mål som ska nås är:

- Öka tydligheten i kommunikationen
- Öka projektets effektivitet
- Bidra till att kunskapen om projektets syfte och arbetssätt sprids bredare inom och utom projektet.

Kommunikationsplanen ska beakta samtliga dessa aspekter och ange prioriteringar av kommunikationskanaler och målgrupper.

Men de frågor som framhölls i utvärderingsrapporten på grund av nuvarande brister eller otydlighet ska särskilt uppmärksammas:

- Webbkommunikationen
- Nyhetsbladet MVG-nytt
- Nyckelpersoner för Miljösamverkan såsom miljöchefer, politiker och huvudmän.

Två övergripande frågor

Identitet - skapa kännedom om vad Miljösamverkan Västra Götaland är

I alla rapporter, nyhetsbrev, informationsblad och annat material som tas fram ska alltid vår logotyp finnas med samt en kort och slagkraftig text om vad och vilka Miljösamverkan Västra Götaland är och gör - och varför.

En slogan eller devis kan komplettera den korta texten, och bidra till att ytterligare framhäva Miljösamverkans identitet. I sammanhang där texten av utrymmesskäl bör undvikas, kan enbart denna slogan eller devis användas.

Slogan och den korta texten som tagits fram finns i *bilaga 5*.

Kommunikationsplan för varje delprojekt

Eftersom informations- och kommunikationsbehovet varierar mycket mellan olika aktiviteter är det viktigt att en särskild kommunikationsplan tas fram för varje delprojekt. *Bilaga 1* är en lathund till stöd för att upprätta kommunikationsplan i ett delprojekt.

Prioriteringar

Här anges prioriterade målgrupper och kommunikationskanaler. Under rubrik kommunikationsmatris finns en tabellarisk sammanfattning grundad på dessa prioriteringar, men omfattande ytterligare några målgrupper och kommunikationskanaler.

Prioriteringar för vad som ska utvecklas i kommunikationen framgår av det därpå följande avsnittet Åtgärdslista.

Målgrupper

Det finns två principiellt olika målgrupper för kommunikationen, som är lika viktiga:

Den ena sammanfattas som *verksamhetsutövare*, och är företagare och andra ansvariga för olika verksamheter som Miljösamverkans insatser ytterst syftar till att påverka.

Den andra sammanfattas som *nyckelpersoner*, och utgörs främst av

- kommunernas miljöchefer och förvaltningschefer i de fall miljöchefen inte är förvaltningschef,
- politiker - i kommunledningar samt miljöpolitiker i kommuner och regionen,
- representanter i övrigt - högre tjänstemän m.fl. - för huvudmännen (kommunerna, kommunförbunden, Länsstyrelsen).

D.v.s. nyckelpersoner i betydelsen att de är viktiga för att Miljösamverkan ska ha stöd och kunna fortsätta.

En tredje prioriterad målgrupp är Miljösamverkans *kontaktpersoner*, och särskilt kontaktpersonerna på kommunernas miljökontor. Dessa har en nyckelroll i att förmedla information såväl från som till projektledningen. Ibland är kontaktpersoner också genomförare.

En fjärde prioriterad målgrupp är *genomförare* som utgörs främst av inspektörer på kommunernas miljökontor och på Länsstyrelsen. Genomförarna omsätter vad som tas fram i olika delprojekt i praktiskt arbete, det är främst genomförarna som har kontakt med verksamhetsutövarna. Ibland är genomförare också kontaktperson.

Se *Kommunikationsmatris* nedan för ytterligare målgrupper som ska beaktas.

Kommunikationskanaler

Miljösamverkans *webbplats* är central för kommunikationen i projektarbetet. Webbplatsen ska i princip innehålla allt material som produceras, och ge en uppdaterad orientering om läget i arbetet i olika frågor. Webbplatsen har främst kontaktpersonerna, andra genomförare och nyckelpersonerna som målgrupper, men informationsblad och annat som riktar sig direkt till verksamhetsutövare gör att webbplatsen också ska vara användbar för dessa. Webbplatsen ska även vara tillgänglig för andra intresserade, massmedia och allmänhet.

Webbplatsen har genomgått en teknisk modernisering vid årsskiftet 2005/2006.

E-posten är också central för kommunikationen, främst mellan projektledning och kontaktpersonerna, men även bland annat inom projektgrupper.

Ovannämnda utgör de kommunikationskanaler som används kontinuerligt. Därtill finns följande som också ska framhållas:

Föredragningar (på kurser, upptaktsdagar, informationsmöten och liknande) då projektledarna, eller andra, förmedlar kunskaper och information till främst kontaktpersoner, genomförare och nyckelpersoner.

Nyhetsbladet MVG-nytt har till syfte att informera dem som kan eller bör ha intresse av Miljösamverkan Västra Götaland, eftersom det gynnar och underlättar projektarbetet om de har bra kännedom om det. Det handlar bland annat om:

- nyckelpersoner
- representanter för dem som nås av projektarbetets tillsynsinsatser
- andra kommunala förvaltningar än miljö som kan beröras av eller medverka i olika delprojekt

Därför ska MVG-nytt skrivas inte främst för de mest initierade. Samtidigt ska även de initierade, såsom kontaktpersonerna, vara mottagare av MVG-nytt.

Den årliga verksamhetsberättelsen har samma syfte som MVG-nytt, men därtill naturligtvis att ge en samlad redovisning till huvudmännen.

Pressmeddelanden, bland annat inför eller efter tillsynskampanjer som bedöms viktiga att informera om.

Kommunikationsmatris

Denna matris anger prioriterad kommunikation i projektarbetet. Det utesluter inte att andra målgrupper också ska nås eller att andra kommunikationskanaler kan komma till användning. Katalogen över ”kommunikationskomponenter” i *bilaga 2* ger ytterligare förslag, som ibland bör beaktas.

Matrisen syftar i huvudsak på utgående information, från projektledningen. Med *projektledningen* avses projektledarna, styrgrupp, arbetsgrupp och projektgrupper.

Kommunikationen omfattar givetvis också ingående information, t.ex. fakta och synpunkter från dem som medverkar i eller berörs av projektarbetet, eller har kunskaper som behövs för arbetet. Något av det omfattas också av matrisen, men det är främst i enskilda delprojekt som behovet av ingående information kan behöva bedömas närmare, se *bilaga 1*.

Förkortningar och begreppsförklaringar till matrisen.

Målgrupper: Se avsnittet Målgrupper ovan

KP: Kontaktpersonerna

GF: Genomförare

MVG: Miljösamverkan Västra Götaland

PL: Projektledarna

SG: Miljösamverkan Västra Götalands styrgrupp

VB: Verksamhetsberättelse

MVG-nytt: Miljösamverkan Västra Götalands nyhetsblad

Målgrupp	Budskap/ innehåll (information om)	Vad vill vi att de ska göra, tycka, tänka, leverera?	Kommunikation- skanaler	Ansvarig	Resursbehov / åtgärder	Tidpunkt	Prioritet
Nyckelpersoner:							
- <i>alla</i> nyckelpersoner	MVGs syfte, arbets- sätt och resultat i stort	Få helhetssyn på, allmän kun- skap om och intresse för MVGs arbete och därigenom verka för att MVG kan fortsätta och få tillräckliga resurser.	MVG-nytt VB Direkrapporte- ring/ personliga kontakter	PL SG	För MVG-nytt och VB krävs professionell layout, tryck och distribution	MVG-nytt 2 ggr/år VB 1 g/år Återkommande/ kontinuerligt	1
- miljöchefer	Pågående och pla- nerat arbete i MVG	<i>Dels</i> ha kunskap om aktuellt, pågående arbete i MVG och ge personalen förutsättningar för medverkan i MVGs delpro- jekt, <i>dels</i> planera verksamhe- ten så att kommunen kan prio- ritera deltagande i MVGs kom- mande delprojekt.	Information ge- nom KP Webbplatsen E-post med avi- sering av vikti- gare nyheter på webbplatsen Miljöchefsmötet	PL+KP PL PL PL	E-postlista till miljöcheferna upprättas och ajourhålls	Återkommande/ kontinuerligt Vid behov ca 6 - 15 ggr/år 1 g/år	1
- förvaltningschefer	Som ovan men inte lika detaljerat	Ha grundläggande kunskap om MVGs pågående och pla- nerade arbete, och uppmun- tra/stötta miljökontorets delta- gande i MVG	Information ge- nom KP och/eller miljö- chef	PL+KP		Återkommande/ kontinuerligt	1

Målgrupp	Budskap/ innehåll (information om)	Vad vill vi att de ska göra, tycka, tänka, leverera?	Kommunikationsskanaler	Ansvarig	Resursbehov / åtgärder	Tidpunkt	Prioritet
Kontaktpersoner (KP)	Pågående och planerat arbete i MVG, från övergripande ner till detaljnivå	Ha mycket god kunskap om pågående och planerat arbete i MVG, se till att arbetskamrater (genomförare) och chefer är informerade i den utsträckning de behöver, vidarebefordra information från PL till dessa, ansvara för att enkäter och annan rapportering till PL görs.	E-post	PL	För att förtydliga KPs uppgifter har en särskild instruktion upprättas, se <i>bilaga 3</i> . Den revideras vid behov.	Återkommande ca 1 g/vecka	1
			Webbplatsen			Besöks regelbundet av KP	
			Föredragningar		I samband med andra möten men särskilda KP-träffar ordnas när/om behov finns	1 - 4 ggr/år	
Genomförare (GF)	Pågående och planerat arbete i MVG, i de delar som rör respektive genomförare.	Ha mycket god kunskap om pågående eller planerade delprojekt som berör det egna arbetsområdet, där man är eller kan bli genomförare. Bli motiverade och rustade att genomföra delprojekt.	E-post	PL+KP	Vidarebefordrat från KP	Vid behov	1
			Webbplatsen	PL	Aktuell information om delprojektet. Vid behov också i form av "Frågor och svar", och eventuellt diskussionsforum.	Besöks av GF vid behov. Mer aktivt då delprojekt de medverkar i pågår.	
			Föredragningar (på informationsmöten, kurs- och upptaktsdagar)	PL	Kurs- och upptaktsdagar kräver oftast medverkan av extern expertis. Kursadministration med stöd av Miljösekretariatet eller extern kursgivare som anlitas.	1 - 4 ggr/år	
			Handledningar och faktasammanställningar	PL	Alltid ett omfattande arbete att ta fram. Görs av projektgrupp med PL som ansvarig. Om tryckning: Se under Åtgärdslista	Vid behov (normalt 1 - 2 tillfällen per delprojekt)	
			Muntlig information från KP	KP		Vid behov	

Målgrupp	Budskap/ innehåll (information om)	Vad vill vi att de ska göra, tycka, tänka, leverera?	Kommunikation- skanaler	Ansvarig	Resursbehov / åtgärder	Tidpunkt	Prioritet
Polis-och åklagare	Tidig information om delprojekt som, till följd av tillsynsarbetet i projektet, kan medföra åtalsanmälningar	Ha god beredskap att hantera ärenden som kan uppkomma till följd av MVGs delprojekt.	MVG-nytt	PL		MVG-nytt 2 ggr/år	2
			E-post	PL	Särskilda brev som orienterar om aktuellt delprojekt	Vid behov (ca 2 - 3 ggr/år)	
Verksamhetsutövare (VU) (som berörs av respektive delprojekt)	Regler och andra förutsättningar som gäller för verksamheten med avseende på miljö- och hälsoskydd. Mer preciserat än så kan det endast formuleras i varje delprojekt.	Ytterst är syftet med den information vi vill nå VU med att VU ska bedriva verksamheten så att lagstiftningens krav iaktas och så att miljö kvalitetsmålen kan nås.	Direktkontakt med/muntlig information från genomförare i samband med tillsyn eller andra kontakter.	GF	Handledningar och faktsammansättningar i delprojektet samt kurs- och upptaktsdagar ska utformas så de ger genomförarna förutsättningar att informera VU	Under pågående delprojekt - samt även därefter när delprojektets material kommer till användning i den löpande tillsynsverksamheten.	1
			Informationsblad och motsvarande som tas fram som bilagor eller komplement till handledningar m.m.	GF	Professionell layout av informationsblad. Distribution/ tryckning/kopiering: Se under Åtgärdslista	Som ovan	

Målgrupp	Budskap/ innehåll (information om)	Vad vill vi att de ska göra, tycka, tänka, leverera?	Kommunikationsskanaler	Ansvarig	Resursbehov / åtgärder	Tidpunkt	Prioritet
Centrala miljömyndigheter/ departement samt Sveriges kommuner och Landsting (SKL)	MVGs syfte och arbetssätt i stort Resultat i MVGs olika delprojekt, och särskilt behov av regeländringar och motsvarande som uppmärksammats i projektarbetet.	Ha allmän kunskap om MVGs arbete. Initiera eller genomföra ändringar i regler m.m	MVG-nytt	PL		MVG-nytt 2 ggr/år	2
			Slutrapporter från delprojekt.	PL	Vid behov särskilda brev i anslutning till rapport.	Vid behov, i samband med summering av delprojekt.	
Massmedia	Planerade och genomförda insatser i MVG, och resultat av dessa	Sprida information om planerat eller genomfört arbete i MVG så att: 1) VU som inte direkt kommer i, eller ännu kommit i, kontakt med ett delprojekt blir ändå uppmärksammas på detta, och kan "inspireras" att korrigera sin verksamhet. 2) Allmänhet, politiker m.fl. som annars inte nås av vår information får kännedom om projektarbetet och dess resultat.	MVG-nytt (urval av massmedia, främst fackpress)	PL	I samband med översynen av MVG-nytt, se under Åtgärdslista, bestäms vilka massmedia som ska med på sändlistan.	MVG-nytt 2 ggr/år	2
			Pressmeddelanden	PL	Rutiner sätts upp för hantering av pressmeddelanden. Se under Åtgärdslista.	När det bedöms motiverat, enligt bedömning från fall till fall	
Systemprojekten, d.v.s. andra miljösamverkansprojekt i landet	MVGs pågående och planerade arbete och resultat av arbetet.	Ha god kännedom om vårt arbete, och ge oss bra kännedom om sitt arbete, så att möjligheter till samutnyttjande av material och erfarenhetsutbyte kan ske	E-post	PL		Återkommande/kontinuerligt	1
			Nätverksträffar för projektledarna i de olika projekten	PL	Nätverksträffar har redan förekommit vid några tillfällen och vi turas om att stå som värdar.	ca 2 ggr/år	

Åtgärdslista

Här anges frågor som ska utredas eller åtgärdas. Ansvariga för arbetet är projektledarna, med stöd av arbetsgruppen.

Åtgärder med prioritet 1 ska vidtas senast under 2009, prioritet 2 senast under 2010.

"Print-on-demand" av handledningar, rapporter och informationsblad

Prioritet 1

Denna åtgärd har funnits med ett par år men har inte genomförts. Den bedöms alltjämt som angelägen och är därför med nu också (men något omformulerad)

Sedan 2004 trycker vi endast nyhetsbladet och den årliga verksamhetsberättelsen. Undantagsvis har tryck av informationsblad också ordnats.

Att återgå till att regelmässigt trycka upp och distribuera övrigt material såsom handledningar, rapporter och informationsblad vore inte bra. Det innebär merarbete och onödig pappersåtgång då man alltid måste trycka upp en viss överupplaga.

Handledningar, rapporter och liknande på papper ordnas idag genom egen utskrift av varje användare (främst miljökontor), utgående från de pdf-filer som tas fram av MVG

För *informationsblad* gäller liknande förhållanden. MVG tillhandahåller pdf-filer. Tryckning/utskrift har miljökontoren sedan fått ordna själva med egen utrustning eller genom att anlita något tryckeri.

Om MVGs pdf-original lämnades till något/några tryckerier med vilka överenskommelser träffats kunde miljökontoren enkelt hos dessa beställa tryckning av handledningar och informationsblad med mera. Det skulle innebära en kostnad men mindre arbete för miljökontoren och bra kvalitet på materialet.

Under 2007 togs kontakt med ett tryckeri om de kunde ordna print-on-demand. Efter att först ha visat positivt intresse gav de sedan besked att många små beställningar inte passar in i verksamheten.

Att göra:

Fortsätt undersöka de praktiska och ekonomiska förutsättningarna för Print-on-demand av handledningar, informationsblad m.m. I första hand ska pr- / reklambyråer och liknande som har avtal med Västra Götalandsregionen kontaktas. Samverkan med andra som också skulle kunna ha nytta av detta såsom Länsstyrelsen och Västra Götalandsregionen undersöks också.

Översyn av nyhetsbladet MVG-Nytt

Prioritet 1

I samband med tidigare översyn av denna kommunikationsplan bestämdes att utgivningen av MVG-Nytt skulle minskas från fyra till två nummer per år, men att den fortsatt skulle tryckas och skickas ut med post.

Att göra:

Se över formerna för MVG-nytt. Särskilt frågan om tryckt utgivning skulle kunna ersättas med elektronisk, men även målgrupp/sändlista, layout och utgivningsfrekvens.

Grafisk profil

Prioritet 2

Det bör vara möjligt att utveckla vår grafiska profil för att få allt material mer igenkännligt och tilltalande. Det som gjorts hittills är, utöver att en logotyp togs fram redan vid projektstarten 1999, att projektledarna tagit fram en enkel rapportmall⁽⁴⁾ som styr utformning av handledningar och rapporter (frågor som typsnitt, marginaler, rubrikstilar, viss styrning av disposition) samt att de flesta nyare informationsblad gjorts efter en gemensam layoutmall.

Att göra:

Det får först nog övervägas vilka insatser som är önskvärda, inte minst med tanke på kostnader, innan något görs. En diskussion i arbetsgruppen kan vara ett första steg, och därefter eventuellt kontakter med dem som vi brukar anlita för layout.

Litteratur/referenser

1. Utvärdering av Miljösamverkan Västra Götaland. Birgitta Erlandsson Segerström, Johan Jacobsson, Öhrlings PricewaterhouseCoopers. Januari 2004.
http://www.miljosamverkan.se/vgrtemplates/Start___42067.aspx
2. Styrdokument för Miljösamverkan Västra Götaland 2005 - 2008.
http://www.miljosamverkan.se/vgrtemplates/Page___42163.aspx
3. Verksamhetsplan för Miljösamverkan Västra Götaland 2005.
http://www.miljosamverkan.se/vgrtemplates/Page___42163.aspx
4. Rapportmall. Lasse Lind och Cecilia Lunder. Miljösamverkan Västra Götaland. Maj 2003. Opublicerat arbetsmaterial (i visst behov av revidering, bland annat med hänsyn till att rapporter m.m. sedan 2004 inte längre trycks)

Mall/lathund för kommunikationsplan i delprojekt

Tanken är att en kommunikationsplan ska upprättas tidigt i delprojektet. Denna mall/lathund är tänkt som ett stöd för att man inte ska missa viktiga aspekter. Man ska dock inte överdriva arbetet och försöka specificera in i minsta detalj. Det gäller att hitta en lagom nivå i förhållande till den uppgift man står inför.

Målsättning och tidsplan för delprojektet klar

Innan en kommunikationsplan för delprojektet kan göras måste delprojektets mål och syften vara klarlagda. Om detta inte helt framgår av verksamhetsplanen måste projektgruppen börja med att formulera det.

Tidsramen för delprojektet bör vara given i verksamhetsplanen. Men en mer detaljerad tidsplan bör oftast tas fram. Inte bara som stöd för kommunikationen i delprojektet utan naturligtvis för projektarbetet över huvud taget.

1. Målsättningar för kommunikationen i delprojektet

Det kan ofta finnas mer än en målsättning för kommunikationen i delprojektet. Det första steget bör vara att formulera de viktigaste av dessa målsättningar. Exempel: "Verksamhetsutövarna får bättre kunskap om....", "Ge inspektörerna en effektiv metod för tillsynen av", "Fastighetsägare ska få kännedom om risken med ..."

2. Identifiera målgrupper/parter

Målgrupper kan ibland finnas på flera nivåer: Genomförare som ska arbeta med de verktyg delprojektet tar fram, och verksamhetsutövare (eller andra) som genomförarna vänder sig till när delprojektet genomförs. Därtill kan det finnas andra typer av målgrupper/parter som exempelvis bör informeras om arbetet eller resultatet (exempelvis myndigheter, allmänheten via pressen), eller sådana man måste samarbeta med eller hämta kunskaper från.

Titta i avsnittet Prioriteringar i kommunikationsplanen, men även under rubrik Målgrupper/parter i bilaga 2 för att få idéer om vilka som kan beröras/användas.

3. Bedöm kommunikationskanaler som kan bli aktuella

Exempel på kommunikationskanaler finns i avsnittet Prioriteringar i kommunikationsplanen, samt under rubrik Kommunikationskanaler i bilaga 2

Kommunikationen hittills - och möjliga ändringar

Här är en sammanställning av ”kommunikationskomponenter” utgående från vad som tidigare (t.o.m. 2005) tillämpats i Miljösamverkan Västra Götaland, och med några tänkbara tillägg angivna med blå kursiv text. I anslutning till några komponenter finns kommentarer och frågor angivna.

Sammanställningen kan fungera som en minneslista att återkomma till, exempelvis för att kontrollera att olika målgrupper inte glöms bort, även om bilagan i sig inte är en del av själva kommunikationsplanen som i avsnittet Kommunikationsmatris anger prioriterade målgrupper.

”Komponent”	Kommentarer och frågor
-------------	------------------------

Målgrupper/parter

Interna

Projektledning	Stygrupp	Se styrdokumentet
	Arbetsgrupp	Se styrdokumentet
	Projektledare	Se styrdokumentet
	Projektgrupper	Bildas ofast en för varje nytt delprojekt. I andra fall fungerar arbetsgruppen som projektgrupp.
	Kansli (Miljösekretariatet)	Västra Götalandsregionens Miljösekretariat är Miljösamverkan ”administrativa hemvist” och här har vi hjälp av en mindre del av en kanslistjänst för administrativa uppgifter som hantering av fakturor, kursanmälningar med mera.
Kontaktpersoner	på miljökontor	En kontaktperson finns på varje miljökontor
	övriga utsedda	Några finns inom Västra Götalandsregionen och kommunförbund
Genomförare	på miljökontoren	Den viktigaste genomförargruppen, finns i alla delprojekt
	på Länsstyrelsen	Finns i några delprojekt
	övriga	Förekommer bara i vissa delprojekt. Konsumentvägledare i delprojektet ”Kolla Korken” 2004 är ett exempel
Huvudmännen	Västra Götalandsregionen, miljö	Se styrdokumentet
	Länsstyrelsen, miljöskydd	Se styrdokumentet
	Kommunförbunden	Se styrdokumentet
	Kommunerna	Se styrdokumentet
Miljöcheferna		Chef för kommuns miljökontor eller motsvarande

Förvaltningscheferna, för den förvaltning i kommunen där miljö ingår.

Om miljöchefen inte är förvaltningschef, kan också förvaltningschef räknas till de interna målgrupperna

Intermediära

Är t.ex. samarbetspartners i vissa delprojekt

Västra Götalandsregionen

VMC

Folkhälsa

Andra enheter

Andra enheter på Länsstyrelsen än miljöskydd

Service som vi anlitar

Profil (layout)

Tryckerier

Västra Götalandsregionens IT-centrum/webbsupport

Kommunerna exkl. miljö (andra förvaltningar m.m.)

Som vi kan hämta kunskaper från, som ibland deltar i projektgrupper.

Externa

Kommunikationsriktning:
Främst från Miljösamverkan: →
Främst till Miljösamverkan: ←
Båda: ↔

VU (VerksamhetsUtövare) som berörs av delprojekt

→

Branschorganisationer och liknande som representerar VU

↔

Allmänhet/privatpersoner (i vissa delprojekt)

→

Massmedia

→

Kommunerna exkl. miljö (kommunledn., andra förvaltningar m.m.)

↔

Centrala miljömyndigheter

↔

Sveriges kommuner och Landsting

↔

Miljökontor i övriga landet

↔

Systerprojekten (miljösamverkansprojekt i andra län)

↔

Högskolor och annan forskning

← (i vissa delprojekt söker vi information)

Polis och åklagare

Hör inte till dem som vi idag har med på sändlistor, informerar inför delprojekt o.s.v.

Högskolestuderanden/ex-arbetare

Skulle kunna användas i vissa delprojekt för att ta fram underlag, genomföra undersökningar m.m.

Kommunikationskanaler

E-post

E-post är den rutinmässiga kanalen för information till och från kontaktpersoner och andra.

Webbplats

Webbplatsen är mycket omfattande

Telefon

MVG-nytt (vårt nyhetsblad, skickas ut tryckt)

Verksamhetsberättelse (skickas ut tryckt)

Arbetsmöten (projektgrupper, arbetsgrupp, styrgrupp)

Egna kurser/seminarier/upptaktsdagar

Informationsmöten (Länsstyrelsens tillsynsdagar, Miljö-
chefsmötena, tillfälliga)

Andras kurser, där vi medverkar

Informationsblad som tas fram i olika delprojekt

Pressmeddelanden

Diskussionsforum på webben

Besök på miljökontor

och lika central som e-posten för kommunikationen. Den innehåller i princip allt färdigt material som tas fram, men även sammanfattande information om nyheter och läget i arbetet, samt alla e-brev som går till kontaktpersonerna som grupp.

Webbplatsen moderniseras tekniskt runt årsskiftet 2005/2006.

Webbpubliceras också. MVG-nytt sprids till en bred krets av mottagare, bl.a. till kommunledningar, också andra kommunala förvaltningar än miljökontor, bibliotek, vissa centrala myndigheter m.fl.

Webbpubliceras också

Flera hålls varje år. Omfattningen styrs av behovet i de delprojekt som är aktuella.

Tillfälliga kan vara t.ex. när en grupp miljökontor ordnar möten där projektledarna bjuds in. Förekommer, men inte så ofta.

Oftare utanför länet än inom har det varit

Mycket "svajig" användning av detta idag, avseende praktiska former samt rutiner för när.

Har tillfälligt prövats tidigare (delprojekt Verkstadsindustri), och då fungerat måttligt bra, aktiviteten var ganska låg. Något omständlig teknik var dock eventuellt en orsak till det.

Projektledarna har hittills valt bort rundresor med besök på miljökontoren eftersom detta bedömts som alltför tidsödande med tanke på antalet miljökontor, 49 stycken. Träff med grupper av miljökontor nämns ovan under Informationsmöten

Kommunikationsinnehåll

Allmän information om Miljösamverkan Västra Götaland	Via webbplatsen Via nyhetsbladet MVG-nytt Via verksamhetsberättelser Via presentationer på olika möten och kurser
Förslag, idéer, underlagsmaterial och andra bidrag inför eller under att olika delprojekt genomförs	Via e-post Via muntlig information på arbetsmöten
Kunskaper från experter	Som projektledningen söker Som medverkar på kurser
Handledningar för tillsyn	Via e-post och webb
Faktasammanställningar	Via e-post och webb
Rapporter om resultat	Via e-post och webb av rapporterna som helhet. Som sammanfattningar via pressmeddelanden.
"Instruktioner" till genomförare, utöver handledningar	Via e-post och webb, samt på kursdagar och liknande.
Kunskapsförmedling till genomförare utöver faktasammanställningar	Via kursdagar och liknande, samt via webbplatsen
Resultatrapportering från genomförare	Via enkäter (per mejl oftast) Via enkäter på webb
Frågor från och svar till genomförare	Via telefon och e-post, i viss mån webb. "Frågor & svar" på webbplatsen har lagts in i några delprojekt, men används inte systematiskt.

Tekniska frågor och problem m.m.

Grafisk profil, enhetliga informationsblad etc.	Tillämpas i viss mån, men skulle kunna utvecklas om det är önskvärt.
Distribution av informationsblad	Via inspektionsbesök? Via lokala utskick? Via centrala utskick?
Lokal anpassning av informationsblad	Önskvärt, eller resursslöseri att miljökontoren "gör jobbet en gång till"?
Tryckning av informationsblad	Centralt? (förekommer) Lokalt? (förekommer) Print-on-demand?
Handledningar, faktasammanställningar och rapporter på papper	Ordnas idag genom egen utskrift av varje användare. Klagomål på att det inte blir så snyggt, att man inte alltid klarar färgutskrift o.s.v. förekommer ibland. Tidigare, före 2004, trycktes och postade de centralt till alla miljökontor. Print-on-demand?

För låg svarsfrekvens på många enkäter (och för lång svarstid)

Kan *webbaserade enkäter* underlätta? Skulle kräva särskild programvara eller abonnemang.

Kommunikationen kontaktperson till genomförare. Hur väl fungerar den?

Genomförare på miljökontor är ofta andra personer än kontaktpersonen själv.

Webbplatsen: Vissa tekniska brister och funktioner som saknas (inte möjligt länka till enskilda sidor, lokal sökfunktion fungerar inte m.m.)

Har berott på den ramstruktur vi tillämpat fram till moderniseringen årsskiftet 2005/2006 då övergång till EPI-server, det system som Västra Götalandsregionen i övrigt tillämpar sker.

Webbplatsen: Besökare hittar inte alltid de dokument de söker. (Relativt vanligt att vi får frågor om sådant)

Egna kurser/seminarier/upptaktsdagar är ofta ganska arbetskrävande att planera och administrera för projektlidarna, trots att Miljösekretariatet tar hand om anmälningar och debiterar avgifter.

Fördelen med nuvarande ordning är att vi kan hålla mycket låga avgifter.

Anpassad kommunikation för varje delprojekt?

Behövs alltså en *särskild kommunikationsplan i varje delprojekt*, specifik för dess behov?

Hur nå miljökontor som sällan eller eventuellt aldrig deltar i projektarbetet

Målgrupper kan ibland vara kommunikationskanaler. Exempelvis våra kontaktpersoner är målgrupp. Men de för informationen vidare till VU, allmänhet etc.

Hur kan vi underlätta för den första målgruppen att föra informationen vidare till den andra?

Instruktion för kontaktpersoner

Bakgrund

På varje miljökontor i länet finns en kontaktperson. Dessutom finns kontaktpersoner på vissa av Västra Götalandsregionens verksamheter, på kommunförbund och på Länsstyrelsen. Kontaktpersonerna på länsstyrelsen och kommunförbund är desamma som deltar i Miljösamverkan Västra Götalands arbetsgrupp. En aktuell förteckning över alla kontaktpersoner i Miljösamverkan Västra Götaland finns på webbplatsen.

Tidigare har ingen särskild instruktion funnits, utan varje ny kontaktperson har endast fått en kort information om att de förväntas föra information från projektledningen vidare till berörda på sin förvaltning eller motsvarande.

Syftet med systemet med kontaktpersoner är att projektledningen (i första hand projektledarna), ska ha en begränsad krets att vända sig till när de går ut med information om projektarbetet. Med tanke på länets storlek och de många personer som varje år deltar som genomförare eller har andra roller i projektarbetet är detta det enda praktiskt möjliga.

Nedanstående instruktion kan vid behov ändras av projektledarna.

Instruktion

Instruktionen är utformad för kontaktpersonerna på kommunernas miljökontor. Den gäller i tillämpliga delar också övriga kontaktpersoner.

Uppgifterna i stort

- *Ta emot information från projektledningen och tillse att den vidarebefordras till dem i den egna förvaltningen eller motsvarande som berörs.*
- *När uppgifter efterfrågas från projektledningen, se till att berörda på förvaltningen får kännedom om detta, och bevaka sedan att uppgifterna skickas in.*
- *Informera projektledningen om byte av kontaktperson, eller om byte av egen telefon eller e-postadress.*
- *Informera projektledningen om annat som är av vikt att känna till med tanke på Miljösamverkan Västra Götalands arbete. Exempelvis något arbete på den egna förvaltningen som nära anknyter till ett aktuellt delprojekt.*
- *“Ambassadör” för Miljösamverkan Västra Götaland. Ge allmän information om och visa på vinsterna med projektarbetet för kollegor, chefer med flera.*

Kontrollera aktivt att inget missats

Man kan bli sjuk, e-posten kan mankera och annat kan inträffa som gör att den information projektledningen skickat ut inte nått fram.

- *Ta därför för vana att då och då gå in på webbplatsen www.miljosamverkan.se och orientera er under rubrikerna *Nytt på webben* och *Dokument - Brevutskick* om vad som är aktuellt.*

Informera berörda

När ni tar emot information som inte enbart rör er själva som kontaktpersoner, se särskilt till att den når:

- Genomförare, alltså arbetskamrater vars arbetsuppgifter gäller det som informationen handlar om och som kommer att använda (eller skulle kunna använda) informationen i sitt arbete. Detta gäller vare sig miljökontoret deltar aktivt i ett delprojekt eller ej.
- Miljöchef eller motsvarande. De bör ha god kännedom om Miljösamverkan Västra Götalands arbete, och planerade arbete, för att ha möjlighet att beakta det i förvaltningens verksamhetsplanering.
- Finns förvaltningschef ovan miljöchef, så bör också denne hållas allmänt informerad om Miljösamverkan Västra Götalands arbete. Rådgör med miljöchefen om hur förvaltningschefen ska informeras.

Tips:

- Direkt information bör ges till dem som i särskilt hög grad berörs. T.ex. aktiva genomförare i ett pågående delprojekt. Kan göras till exempel genom att vidarebefordra e-brev, påvisa information på webbplatsen eller skriva ut och överlämna.
- Ha som rutin att på veckovisa kontorsmöten eller motsvarande ha en stående punkt och informera om ”aktuellt i Miljösamverkan Västra Götaland”.
- Håll er väl underrättade om hur Miljösamverkan Västra Götalands webbplats är uppbyggd och vad den innehåller, så att ni vid behov kan visa arbetskamrater till rätta.
- Ha som rutin att kort informera nyanställda om Miljösamverkan Västra Götaland.
- Anslå tablån med översikt av årets delprojekt som ingår i verksamhetsplanen på förvaltningens anslagstavla, så att alla snabbt har möjlighet att se vad som pågår i år. Samma gäller nästa års verksamhetsplan, så snart den är klar.

Enkät svar och andra uppgifter som projektledningen efterfrågar

- Om ni inte själva ska eller kan lämna uppgifterna till projektledningen, se till att de som berörs informeras och vet vilket svarsdatum som gäller.
- Bevaka sedan, påminn gärna en tid innan, att uppgifterna verkligen lämnas.
- Om det står klart att kontoret inte kommer att kunna lämna några uppgifter/svar, meddela *detta* till projektledningen.

Verksamhetsplanering

- Bevaka/verka för att Miljösamverkan Västra Götalands verksamhetsplan beaktas i miljökontorets arbete med dess egen verksamhetsplan.
- När det gäller den årliga enkäten om nästa års verksamhetsplan för Miljösamverkan Västra Götaland, tillse att enkäten behandlas av hela förvaltningen/på chefsnivå. Lägg extra omsorg på att verka för att enkäten besvaras.

Personuppgifter på Miljösamverkan Västra Götalands webbplats

Kontaktpersonernas namn, arbetsplats, telefon- och faxnummer samt e-postadress läggs ut på webbplatsen. Den som har något att invända mot detta ska meddela projektledningen snarast.

Upplysning: Sedan början av 2006 ligger webbplatsen i ett nytt system där e-postadresser hanteras på ett sådant sätt att de inte ska kunna samlas in obehörigt via avsökningsprogram.

Hör gärna av er!

Är det något som är oklart, eller har ni förslag och idéer eller upplysningar som rör Miljösamverkan Västra Götaland så tveka inte att kontakta oss projektledare:

Lasse Lind tel 0532-714 47, 070-37 87 439, e-post lasse.lind@cirka.se

Cecilia Lunder 031-60 58 95, 070-180 69 97, e-post cecilia.lunder@o.lst.se

Vi kommer gärna ut och informerar, och lyssnar på synpunkter från er ”ute på fältet”. Dock har vi normalt inte möjlighet att besöka enskilda miljökontor. Men ordnar ni träffar för en länsdel eller liknande så ska vi kunna ställa upp.

Manual för pressmeddelanden

Utgivningskanal

MVGs pressmeddelanden ska i första hand gå ut genom Länsstyrelsens informationsenhet.

Förfarande

1. Berörd projektgrupp/projektledare gör ett manusförslag till pressmeddelandet.
2. Detta skickas till Länsstyrelsens informationsenhet^a
3. Informationsavdelningen bearbetar till ett nytt förslag som sedan får godkännas i dialog med projektgrupp/projektledare.
4. Bestäm distributionslista. 1) Länsstyrelsens Medielista som innehåller allmänna morgon- och kvällstidningar (rikspress och lokalpress i länet) samt radio- och TV-kanaler 2) Urval av fackpress från Länsstyrelsens Medieregister Sverige. I de flesta fall bör alltid 1) användas, kombinerat med några mottagare ur 2). Projektledarna sammanställer ett utdrag ur 2) av miljötidskrifter och liknande som alltid bör gå med. Därutöver kan, beroende på ämnet för pressmeddelandet, ytterligare mottagare ur 2) tas med.
5. Bestäm dag för utskick. Alla som står med som kontaktpersoner i pressmeddelandet ska kunna vara tillgängliga utskicksdagen och de närmaste dagarna.
6. Skicka pressmeddelandets text för kännedom till kommunernas miljökontor (och till eventuella berörda handläggare på Länsstyrelsen) om pressmeddelandet har sådan karaktär att media kan antas komma att kontakta dessa.
7. Utskick görs från Länsstyrelsen.
8. Skicka även till Västra Götalandsregionens Miljösekretariat som kan välja att ta med pressmeddelandet också via sina pressmeddelandeutskick.
9. Pressmeddelandet ska också läggas på MVGs webbplats och annonseras där under Nytt!

Att tänka på vid upprättande av manusförslag

Länsstyrelsens informationsavdelning hjälper som nämnts ovan till med bearbetningen. Men följande kan vara bra att beakta redan i det första manusförslaget.

- Intresseväckande rubrik
- Kort intresseväckande ingress med kärnan i budskapet (för dem som inte kommer att läsa mer av pressmeddelandet)
- Huvudtext. Inte gärna längre än ca en halv A4 eller ca 1500 tecken.
- Kontaktpersoner (vanligen alltid en av projektledarna med mejladress och mobiltelefonnummer, därtill beroende på sammanhang ibland också andra

^a f.n., 2008, i första hand till Anita.Nilsson@lansstyrelsen.se, tel 031-60 51 18, 0736-60 51 18

viktiga personer som deltar i det arbete pressmeddelandet handlar om)

- Faktaruta som alltid ska vara med:

Miljösamverkan Västra Götaland – 49 gånger bättre tillsyn

Miljösamverkan Västra Götaland är ett projektsamarbete som syftar till att effektivisera miljö- och hälsoskyddsarbetet i länet.

Huvudmän är Länsstyrelsen i Västra Götaland, Västra Götalandsregionen, Kommunförbunden i länet och kommunernas miljökontor.

www.miljosamverkan.se

När ska pressmeddelande användas?

Det ska i första hand bedömas om pressmeddelanden ska användas när tids- och kommunikationsplan görs upp när arbetet i ett nytt delprojekt inleds.

Resultat av projektarbete kan förstås dessutom innebära att man med ganska kort planering kan vilja gå ut med pressmeddelande.

Pressmeddelanden ska användas restriktivt, och användas bara när de bedöms göra nytta samt att man kan räkna med att de intresserar media.

Nyttorna kan vara dessa:

- Visa på aktiviteten, att genom samverkan i MVG fås mycket gjort. (före och/eller efter genomfört projekt)
- Visa på viktiga och intressanta resultat. T.ex. si och så mycket brister har upptäckts, si och så mycket har åtgärdats genom projektet. (efter genomfört projekt)
- Nå verksamhetsutövare som inte nås direkt av projektarbetet. (före och/eller efter genomfört projekt)
- Bereda väg för kampanj genom att verksamhetsutövarna får läsa om frågan i media och är förberedda när inspektioner eller annat genomförs i en kampanj som MVG driver. (före genomfört projekt)

När kan pressmeddelanden intressera media? Kan vara svårbedömt, men kanske bland annat i dessa fall:

- En insats som gäller en allmänt känd miljöfråga eller berör allmänheten i hög grad.
- En insats som gäller en ny, särskilt aktuell eller allvarlig miljöfråga
- Övåntade eller uppseendeväckande resultat på ett inte alltför smalt område.

Logotyp, kortpresentation och devis för Miljösamverkan Västra Götaland

Kortpresentationen och devis/slogan för Miljösamverkan Västra Götaland tas tillsammans med logotypen med i alla rapporter, handledningar, informationsblad och annat material som produceras i projektarbetet.

Om kortpresentationen inte ryms, kan enbart devis/slogan användas.

Devis/slogan

Miljösamverkan Västra Götaland – 49 gånger bättre tillsyn.

Kortpresentation

Miljösamverkan Västra Götaland startade 1999 och är ett projektsamarbete som syftar till att effektivisera miljö- och hälsoskyddsarbetet i länet. Arbetssättet är framgångsrikt och har fått efterföljare i många andra län.

Huvudmän är Länsstyrelsen i Västra Götaland, Västra Götalandsregionen, Kommunförbunden i länet och kommunernas miljökontor

De olika frågor vi arbetar med benämns delprojekt. Några exempel på sådana är Tillsyn på verkstadsindustier, Radon, Inomhusmiljö, Dagvatten, Biltvättar och Kemikalietillsyn.

Utförlig information om alla delprojekt, verksamhetsplan, handledningar och annat material i fulltext finns på vår webbplats www.miljosamverkan.se

Logotyp



Logotypen i olika filformat kan hämtas på Miljösamverkan Västra Götalands webbplats.

Användning av informationsblad

Grundat bland annat på diskussion och kunskaper som förmedlades på miljöchefsmötet september 2007 och på diskussion i arbetsgruppen bör följande råd tillämpas för användning av informationsblad i olika delprojekt.

En utgångspunkt är att informationen tas fram centralt av t.ex. en projektgrupp, men att den går via miljökontoren till olika verksamhetsutövare (VU) som berörs av delprojektet ifråga. Råden är skrivna med denna utgångspunkt

Mer undantagsvis kan informationsblad riktade till allmänheten förekomma, eller att information skickas ut centralt från Miljösamverkan Västra Götaland exempelvis till branschorganisationer. Råden bör i huvudsak även beaktas för sådana fall.

Informationsblad ska enbart ges till dem som är mottagliga för informationen

Ty: Det är i stort sett meningslöst med information till mottagare som inte är förberedda på den eller själva efterfrågar den. Mottagaren måste alltså vara motiverad att ta emot informationen.

Det innebär att det är lämpligt att dela ut informationsblad vid tillsynsbesök, skicka ut dem tillsammans med inspektionsmeddelanden eller efter telefonkontakt och i liknande situationer samt när VU själva efterfrågar informationen.

Utförlig text är bättre än kortfattad

Ty: Kortfattad information i punktform eller liknande tjänar endast som påminnelser till dem som i princip redan kan området. De ger ingen ny kunskap. Eftersom VU ska vara mottaglig finns motiv och intresse för att ta till sig en text som förmedlar fakta och kunskap.

Informationsbladen ska alltid innehålla hänvisning till var man kan få mer information

Ty: Om informationsbladet fungerat och VU tagit till sig innehållet och finner att det är viktigt för verksamheten bör det ofta finnas intresse att lära sig ännu mer. Ett informationsblad, även om relativt utförligt, kan trots allt bara förmedla en del av det som är viktigt på området.

Miljökontoren ska kunna lägga till lokal kontakt-/adressinformation

Ty: Det är i första hand till miljökontoret som VU ska vända sig när det gäller frågor om verksamheten och det som informationsbladet behandlar.

Informationsbladen ska hålla bra grafisk/teknisk kvalitet

Ty: Professionell layout, god läsbarhet och bra papperskvalitet ökar trovärdigheten och visar att avsändaren tycker att informationen är viktig.

Miljösamverkan Västra Götaland – 49 gånger bättre tillsyn

Miljösamverkan Västra Götaland startade 1999 och är ett projektsamarbete som syftar till att effektivisera miljö- och hälsoskyddsarbetet i länet. Arbetssättet är framgångsrikt och har fått efterföljare i många andra län.

De olika frågor vi arbetar med benämns delprojekt. Några exempel på sådana är Tillsyn på verkstadsindustrier, Radon, Inomhusmiljö, Dagvatten, Biltvättar och Kemikalietillsyn.

Utförlig information om alla delprojekt, verksamhetsplan, handledningar och annat material i fulltext finns på vår webbplats



Huvudmän

Länsstyrelsen i Västra Götaland, Västra Götalandsregionen, Kommunförbunden i länet, kommunernas miljökontor

Adress

Miljösekretariatet Västra Götalandsregionen
Box 1726 501 17 Borås Tel 033-17 48 10

Webbplats

www.miljosamverkan.se

Projektledare

Lasse Lind Tel 0532-714 47 lasse.lind@cirka.se
Cecilia Lunder Tel 031-60 58 95 cecilia.lunder@lansstyrelsen.se

