

Kommunikasjonsplan



Norges grønne
fagskole *vea*

2017-2022

Innhold

Bakgrunn.....	3
Overordnede føringer for informasjonsarbeidet.....	3
Mål for arbeidet.....	3
Intern kommunikasjon	4
Internt mål for kommunikasjonen	4
Tabell 1: Internkommunikasjon på Vea	5
Ekstern kommunikasjon.....	8
Eksternt informasjonsmål	8
Tabell 2: Eksternkommunikasjon på Vea	9
Media, krisekommunikasjon og visuell profil	10
Media	10
Kriser og beredskapsplan	10
Visuell profil	11
Dokumenter det henvises til i kommunikasjonsplanen (ligger i arkivet):	11
Mål- og strategiplan for Norges grønne fagskole – Vea	11
Informasjonsreglement.....	11
Veiledning til bruk av info-skjermer	11
Retningslinjer for bruk av sosiale medier for Vea sine ansatte.....	11
Elev- og studentdemokrati på Vea.....	11
Markedsplan	11
Retningslinjer for mediekontakt.....	11
Beredskapsplan ved kriser og ulykker	11
Designmanual Norges grønne fagskole – Vea.....	11
Bedriftskulturplakaten.....	11

Dato	Produsent	Versjon	Godkjenning
24.06.2014	Dorte Finstad	0.1	Godkjent av VLG, dato
16.06.2017	Dorte Finstad og Stein Aarskog	0.2	Godkjent av VLG, 21.07.2017

Bakgrunn

Kommunikasjonsplanen er et verktøy som skal klargjøre målsettinger og krav for fagskolens interne og eksterne kommunikasjon. Kommunikasjonen bygger på en helhetlig tenkning i alle deler av organisasjonen. Kommunikasjonsplanen er Veia sin felles plattform for alle ansatte, elever og studenter ved fagskolen. Planen bygger opp under fagskolens mål, slik de er formulert i Mål- og strategiplan¹.

Som utdanningsinstitusjon baserer fagskolen seg på at åpenhet og diskusjon fremmer kvalitet i beslutninger. Kommunikasjonsplanen bygger på respekt for studenter og medarbeideres ytringsfrihet og på hovedprinsippene for statlig informasjonspolitikk og offentlighetslovens prinsipp om mer offentlighet. Kommunikasjonsplanen har mål om en planmessig og målrettet kontakt med ulike medier.

Kommunikasjonsplanen er en overordnet langsiktig plan som ivaretar alle aktiviteter knyttet til **informasjons- og kommunikasjonsoppgaver** fagskolen skal løse i årene framover. Planen gir føringer for hvordan de enkelte aktivitetene skal løses.

Det er markeds- og informasjonsrådgiver, sammen med fagskolens ledergruppe, som reviderer planen. Fagskolestyret orienteres om revisjon.

Overordnede føringer for informasjonsarbeidet

Fordi fagskolen er en virksomhet under et demokratisk og politisk styrt organ, legger både *Offentlighetsloven*, *Forvaltningsloven*, *Lov om fagskoleutdanning* og *Opplæringsloven*² klare føringer for den formelle informasjonsflyten vi må forholde oss til. Videre har fagskolen spesielle målgruppehensyn å ivareta, både internt i organisasjonen, mot bransjer og overfor samfunnet og omgivelsene forøvrig. Fagskolens kvalitetssikringssystem (KSS) er et viktig verktøy i det å kvalitetssikre toveis kommunikasjon og gjennom dette videreutvikle og forbedre kvaliteten i alle ledd i organisasjonen.

Sammen med det vi kan lese ut av strategisk plan, står fagskolens visjon og verdigrunnlag helt sentralt som føring for all informasjons- og kommunikasjonsvirksomhet ved fagskolen. Samlet står dette fram som føringer og utfordringer vi må vektlegge i vår informasjons-strategiske tenkning. Veia har et eget informasjonsreglement³ og bedriftskulturplakat⁴.

Mål for arbeidet

Fagskolens kommunikasjonsvirksomhet skal omfatte intern kommunikasjon og informasjonsflyt (til alle ledd i organisasjonen, ansatte og elever) så vel som ekstern kommunikasjon og informasjonsflyt.

De overordnede kommunikasjonsmålene er:

- Fagskolen skal i sin kommunikasjon fremstå som en attraktiv og profilert fagskole
- Kommunikasjonens kvalitet skal bidra til omdømmebygging og økt rekruttering, jf. Fagskolens Mål- og strategiplan
- Fagskolen skal gi rett informasjon til rett tid til rette vedkommende og skape samsvar mellom det fagskolen er, sier og gjør

¹ «Mål- og strategiplan for Norges grønne fagskole – Veia»

² «Lovdata»

³ «Informasjonsreglement»

⁴ «Bedriftskulturplakat»

- Kommunikasjonsplanen skal sikre at all informasjon og kommunikasjon er i tråd med målsettingene gitt i dette dokumentet.

Fagskolens historie og arbeidsformer, der blant annet prosjekt- og tverrfaglig samarbeid står sentralt, stiller en rekke krav til kommunikasjonsform. Det er et mål at den interne kommunikasjonen skal motivere og engasjere alle ansatte og på denne måten bidra til gode relasjoner som fremmer samhandling, utvikling og endring for å gi utdanning av god kvalitet.

Intern kommunikasjon

Internt skal kommunikasjonen:

- Skape en felles forståelse for nå-situasjonen og nye muligheter
- Sørge for god informasjon til rett tid og på rett sted
- Bidra til motivasjon og samhandling i organisasjonen
- Til enhver tid sørge for at alle får enkel tilgang til å vite det som er nødvendig å vite
- Til enhver tid sørge for at alle får kunnskap og vet hvor de skal finne eventuell tilleggsinformasjon
- Håndtere informasjonsoppgaver i krisesituasjoner strukturert og profesjonelt, jf. Beredskapsplan ved kriser og ulykker⁵

Internt mål for kommunikasjonen

Gi korrekt og relevant informasjon til rett tid og på rett sted.

- **Elever og studenter** skal ha nok informasjon til å føle forutsigbarhet og trygghet i skolehverdagen
- Alle **ansatte** skal være informert om alt av betydning for forholdet til Veia som arbeidsplass og sosialt nettverk
- Alle **tillitsvalgte** skal informeres i tråd med arbeidslivets avtaleverk og informasjonsreglement for Veia
- **Ledelsen** skal være informert om egen enhet og forhold som vedkommer elever, studenter, ansatte og organisasjonen.
- **Styret** skal være informert om forhold knyttet til strategi, økonomi- og virksomhetsstyring.
- **Departementet** skal være informert om Veia som virksomhet

⁵ «Beredskapsplan ved kriser og ulykker»

Tabell I: Internkommunikasjon på Vea

Tabell nr I viser Vea sine målgrupper og hvilke kanaler som benyttes i internkommunikasjon. Etter tabellen følger utfyllende informasjon om de ulike kanalene.

Målgruppe	Læringsplattform	Arkiv	Outlook-kalender	E-post	Info-skjerm ⁶	Møter	Hjemmeside	Sosiale medier ⁷
Elever og studenter	Hovedkanal for informasjon		Individuelle møteinnkallinger	Benyttes ved info som ikke gjelder hele klassen	Beskjeder, informasjon om spesielle aktiviteter	Studentforum ⁸	Benyttes som informasjonskanal for alle målgrupper Hjemmesiden har også informasjon på engelsk	Uformell kanal som kan benyttes av faglærere etter avtale med elever/studenter
Ansatte	Benyttes ikke	Arkivet er kjernen for saksbehandling, gjeldende dokumenter	Skal benyttes Bruk kategorier	Benyttes	Informasjon om spesielle aktiviteter Møteplan legges inn når den er vedtatt	Personalmøter Storteammøter Avdelingsmøter Team møter		Lukket gruppe for ansatte: uformell kommunikasjon
Tillitsvalgte	Benyttes ikke	Benyttes	Benyttes til møteinnkalling	Benyttes til innmelding av saker	Benyttes	Medbestemmelse møter		Benyttes ikke

⁶ «Veiledning til bruk av info-skjermer»

⁷ «Retningslinjer for bruk av sosiale medier for Vea sine ansatte»

⁸ «Elev- og studentdemokrati på Vea»

Ledelsen	Benyttes til felles-informasjon til studenter	Benyttes	Benyttes til møteinnkalling	Benyttes	Benyttes til fellesinformasjon	VLG-møter Lederdager		Benyttes ikke
Styret	Benyttes ikke	Benyttes ikke	Benyttes ikke	Benyttes til møteinnkalling, saksdokumenter, referater Fortløpende informasjon	Info om styremøter legges ut	Styremøte Etat-styringsmøte		Benyttes ikke
Departementet	Benyttes ikke	Benyttes ikke	Benyttes ikke	Benyttes til møteinnkalling, saksdokumenter, referater Fortløpende informasjon	Benyttes ikke	Statsstyringsmøte Kontaktmøter		Benyttes ikke

Læringsplattform

- Læringsplattformen er faglærernes hovedkanal ut mot elever og studenter.
- Læringsplattformen benyttes til all felles informasjon fra Vea til elever/studenter

Arkiv

- Saksbehandlingsverktøy
- Dokumentarkiv

Outlook-kalender

- Undervisning og tilstedeværelse skal alltid være oppdatert i outlook (hjemmekontor, eksterne møter, avspasering, ferie)
- Andre arbeidsoppgaver kan gjerne legges i outlook, men velg gul kategori dersom oppgaven/avtalen kan flyttes på.
- Bruk svarfunksjonen ved innkalling i outlook. (Når du skal godta, velg godta uten å sende svar) (Når du skal avslå, velg svar og begrunn avslaget)

E-post

- Formell kommunikasjonskanal.
- Husk at der er stor variasjon i responstid fra den enkelte kollega. Har du behov for rask avklaring, bør du ta direkte kontakt.
- Vær bevisst på hvem du setter på kopi-lista. Har du fått kopi, er det til orientering- ikke forventet at du skal svare

Info-skjerm

- Benyttes til all felles informasjon fra Vea til elever/studenter/ansatte
- Møteplanen legges ut

Møter

- Møt til rett tid og vær forberedt
- Saksliste og saksunderlag finner du i arkivet
- Godkjente referater ligger i arkivet
- Møteplanen er lagt ut på info-skjermer

Hjemmeside

- Inneholder informasjon om fagskolen, fagskolens aktivitet, virksomhet og relevante dokumenter

Sosiale medier

- Veia har en lukket gruppe for ansatte på facebook for uformell kommunikasjon mellom ansatte
- Kan benyttes for lukkede grupper med faglærere og elever/studenter
- Kan benyttes til arrangementer og prosjekter

Uformell kommunikasjon

- Det er viktig å snakke sammen, velg gjerne å gå til en kollega istedenfor å sende en e-post
- Respekter at en kollega ikke alltid er tilgjengelig

Ekstern kommunikasjon

Eksternt skal kommunikasjonen:

- Rekruttere studenter og kvalifisert personale
- Sørge for omdømme- og nettverksbygging
- Bidra til strategisk profilering av skolen (jfr. markedsplan)
- Sikre god informasjon til rett tid
- Sikre god krisehåndtering
- Styrke kvaliteten

Eksterne målgrupper for Veia er beskrevet nærmere i Markedsplanen⁹.

Eksternt mål for kommunikasjonen

Veia skal arbeide kontinuerlig for å være en verdifull, engasjerende og ambisiøs fagskole.

Veia skal være en åpen, troverdig og demokratisk organisasjon.

Veia skal jobbe for å skape gode relasjoner og godt samarbeid med de bransjene som er knyttet til våre utdanningstilbud, både nasjonalt og internasjonalt, gjennom god informasjonsflyt og bidra til godt kommunikasjonsklima.

- Veia skal gi god og riktig informasjon til **potensielle studenter, bransjene** og andre **samarbeidspartnere**
- Veia skal innfri informasjonskrav i henhold til lov og regelverk, Veias informasjonsreglement og regler om taushetsplikt.
- Gjennom god informasjon til rett tid skal Veia være en etterrettelig, troverdig og effektiv organisasjon
- Veia skal oppleves som en åpen, troverdig og samarbeidsvillig organisasjon, og ha et overordnet fokus på **medienes** egenart og det medieskapte omdømme.¹⁰

⁹ «Markedsplan»

¹⁰ «Retningslinjer for mediekontakt»

Tabell 2: Eksternkommunikasjon på Vea

Tabell 2 viser Vea sine eksterne målgrupper og hvilke kanaler og i hvilken grad de benyttes i eksternkommunikasjon.

Målgruppe	E-post	Hjemmeside	Sosiale medier	Eksterne arenaer som messer, bransjetreff, kurs, seminarer ol.	Medier
Potensielle studenter	Benyttes målrettet	Hjemmesiden www.vea-fs.no er fagskolens hovedkanal for ekstern informasjon Benyttes som informasjonskanal for alle målgrupper Hjemmesiden har også informasjon på engelsk	Benyttes målrettet	Benyttes målrettet	Benyttes
Bransje	Benyttes målrettet		Benyttes bevisst	Benyttes målrettet	Benyttes
Samarbeidspartnere	Benyttes		Benyttes bevisst	Benyttes	Benyttes
Alumni	Benyttes bevisst		Benyttes bevisst	Benyttes	Benyttes
Lokalmiljøet, innlandet, næringsliv	Benyttes		Benyttes	Benyttes	Benyttes
Organisasjoner, nasjonale og internasjonale	Benyttes		Benyttes målrettet	Benyttes målbevisst	Benyttes
NOKUT og andre sentrale myndigheter	Benyttes		Benyttes	Benyttes	Benyttes ikke
Journalister i ulike medier	Benyttes bevisst		Benyttes	Benyttes	

Media, krisekommunikasjon og visuell profil

Media

Veia er omgitt av ulike medieredaksjoner og sosiale medier der alle brukere er redaktører. Dette krever at både ledelsen og alle ansatte er mediebevisst og bevisst på sin rolle som ansatt ved Veia. God kontakt mellom Markeds- og informasjonsrådgiver og avdelingene er nødvendig for å kunne drive systematisk arbeid overfor ulike medier. Veia har egne retningslinjer for bruk av sosiale medier.

Mediekontakt har til hensikt å fremme gode relasjoner mellom Veia og ulike aktører innen media. Medieredaksjonene kontaktes i forbindelse med saker som blir gjenstand for redaksjonell vurdering.

Mediekontaktvirksomheten innebærer all tilrettelegging, deriblant utsending av pressemeldinger, arrangere pressekonferanser, ta imot journalister, gi dem faktainformasjon og følge opp ved å lese korrektur for å sikre riktig informasjonsspredning.

For mer informasjon vedrørende mediehåndtering, - se retningslinjer for mediekontakt.

Kriser og beredskapsplan

Veia som virksomhet har en egen «Beredskapsplan ved kriser og ulykker», som regulerer ansvar og kommunikasjon med media og omverdenen for øvrig, når kriser eller ulykker eventuelt inntreffer.

Krisekommunikasjon skiller seg fra andre typer kommunikasjon på vesentlige områder:

- Krise oppstår uventet. Det vil si at krisekommunikasjonen må være planlagt generelt og tilpasses spesielt til den eventuelle krisen som oppstår.
- Den bestemmes av krisens omfang - uavhengig av virksomhetens egne ønsker og strategiske planer.
- Den må takles individuelt for den enkelte situasjon, i henhold til retningslinjer
- Den stiller helt andre krav til informasjonsledelse enn vanlig "normal" kommunikasjon.
- Den vil normalt være rettet mot langt flere målgrupper enn ved planlagt kommunikasjon.

Det er en rekke målgrupper som kan være aktuelle, men her vil det være en klar sammenheng mellom målgruppeknippet og hva slags krise det dreier seg om.

Generelt vil det kunne dreie seg om:

- Media (sosiale medier, radio, TV, aviser)
- Studenter og elever
- Ansatte – tillitsvalgte - styret
- Pårørende
- Politiet
- Lokalbefolkning
- Kunnskapsdepartementet
- Offentlige etater

For Veias vedkommende er medieberedskapsplanen en del av internkontrollsystemet og en vesentlig del av virksomhetens kvalitetssikring. Veia har et eget kriseteam.

Visuell profil

Vea har vedtatt en egen grafisk profil hvor det er utarbeidet en designmanual med normer for grafisk profilering. Alle ansatte skal forholde seg til denne, og benytte den i tråd med retningslinjene i den til enhver tid gjeldene Designmanual¹¹

Maler som det er ønskelig at studenter skal benytte, skal alltid være tilgjengelig på skolens læringsplattform.

Det er viktig med fortløpende evaluering, eventuelt fornye/videreutvikle den grafiske profilen og utvikle nye produkter hvor den grafiske profilen benyttes.

Dokumenter det henvises til i kommunikasjonsplanen (ligger i arkivet):

Mål- og strategiplan for Norges grønne fagskole – Vea

Informasjonsreglement

Veiledning til bruk av info-skjermer

Retningslinjer for bruk av sosiale medier for Vea sine ansatte

Elev- og studentdemokrati på Vea

Markedsplan

Retningslinjer for mediekontakt

Beredskapsplan ved kriser og ulykker

Designmanual Norges grønne fagskole – Vea

Bedriftskulturplakaten



¹¹ «Designmanual Norges grønne fagskole – Vea»