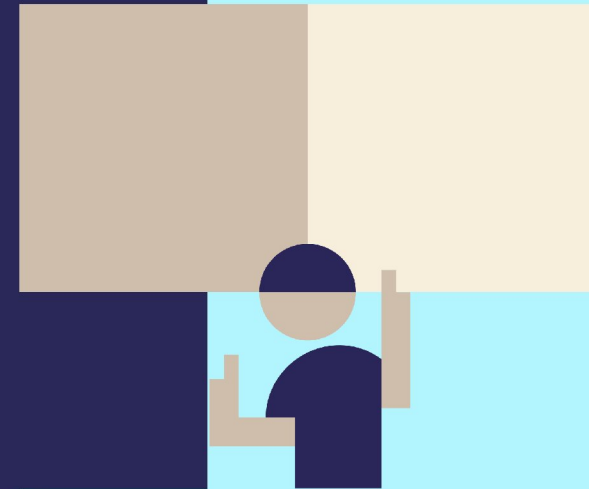


Preppe for kanalveileder- vedtak i din virksomhet

Guide 1 av 2: Veien til Kanalveileder

6.4.2022

Utviklings- og kompetanseetaten
Kommunikasjons- og OU-tjenester



Til deg som skal forberede sak om kanalveileder for ledergruppa

I denne guiden finner du:

- ▶ **Argumentasjon for hvorfor virksomheten trenger en kanalveileder, og gevinster ved å innføre den**
- ▶ **Forslag til prosess for kanalveileder i virksomheten**
- ▶ **Utkast til en anbefalt kanalveileder som din virksomhet kan bruke som utgangspunkt eller tilpasse til deres behov**

Med informasjonen i guide 1 og guide 2 skal virksomheten din kunne ta en begrunnet beslutning, og vedta retningslinjer for bruk av interne kommunikasjonskanaler.

Hvorfor skal dere ha en kanalveileder? Argumentene

Oslo kommunes kommunikasjonsstrategi slår fast at interne kanaler skal «gjøre arbeidsdagen mer effektiv for egne ansatte» og at «egne ansatte er viktige representanter for kommunen og en helt sentral målgruppe». Ingen enkelt kanal kan lenger sikre at informasjon når alle ansatte eller dekker alle behov.

E-post, intranett og telefon har tradisjonelt vært de store kanalene i Oslo kommune. Etter hvert har de fått selskap av kanaler som reflekterer den digitale utviklingen, først Workplace, så Teams og etter hvert Office 365.

De ulike kanalenes egenskaper og styrker, fra funksjonalitet til informasjonssikkerhet, kan fremstå uklart for mange medarbeidere. Hvilke kanaler skal brukes til hva? Av hvem, og når?

Med en tydelig veileder for kanalbruk kan dere oppnå mange gevinster

Mindre tid på å lete. Færre som dupliserer informasjon. Etablere rutiner og beste praksis. Se kanalene i sammenheng. Sikre oppdatert informasjon, og lik informasjon til alle. Gi relevant informasjon. Ansatte med økt digital kompetanse, som tar i bruk moderne kommunikasjonsteknologi. Unngå at virksomhetens data spres i uautoriserte kanaler.

Hvilke motargumenter kan dere møte på?

1: - Det blir feil og misforståelser

Ansatte må tilpasse sin etablerte måte å kommunisere på. Etablert praksis har vært telefon, SMS og e-post. Endring vil medføre økt belastning på medarbeidere og ledere. Man kan også risikere misforståelser og avvik som følge av at noen ikke bruker kanalene riktig.

Tiltak for å redusere risiko

- ▶ Tidlig informasjon og forventningsstyring til ledere og ansatte.
- ▶ God oppfølging av og fra lederne.
- ▶ Etablere opplæring for bruk og praksis som sikrer at alle forstår og klarer å bruke kanalene.
- ▶ Plan for innføringen, og for kontrollert og målt fremdrift i kanalbruken.

2: - Privat mobil, og være «på» hele tiden

Ansatte kan stille spørsmål ved forventning om å bruke sin egen mobil, og ved at de føler at de må være tilgjengelige ut over arbeidstid.

Tiltak for å redusere risiko

- ▶ Forklare fordelene ved å samordne kanalbruk. Egne arbeidsrelaterte kanaler gjør det enklere å ha et tydelig skille mellom jobb og privatliv.
- ▶ Bruke funksjonalitet for å gjøre seg utilgjengelig utenfor arbeidstid, som «Ikke forstyr» og sammendrag av varslinger. Skape kultur for at det er greit å ikke være tilgjengelig.
- ▶ Synliggjøre fordelene ved at både ledere og kollegaer blir enklere å nå og mulig å nå i de fleste jobbsituasjoner.
- ▶ Synliggjøre fordelene av at ansatte får enklere tilgang på den informasjonen, kunnskapen og de kollegaene de trenger, når de trenger det.

3: - Personvern og informasjonssikkerhet

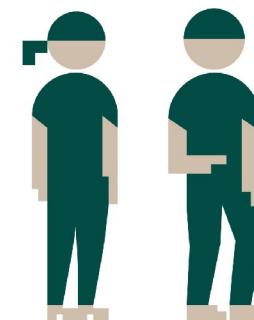
Et viktig formål med veilederen er å flytte kommunikasjon fra private kanaler som SMS, privat e-post og Facebook/Snap over til felles, trygge kanaler. Dette ivaretar på en trygg og sikker måte tilgjengelighet, konfidensialitet, integritet og data, i felles avtaler.

Men dette alene er ikke nok for å sikre personvern og informasjon.

Tiltak for å redusere risiko

- ▶ Den enkelte ansattes kompetanse rundt hvilken og hvordan informasjon behandles i ulike kanaler.
- ▶ Opplæring og bevisstgjøring på rett informasjon i rett kanal. Kultur for god kanalbruk.
- ▶ Den ansattes bevissthet rundt generell datasikkerhet, som pålogging og passordrutiner.

Gevinster ved å etablere en kanalveileder

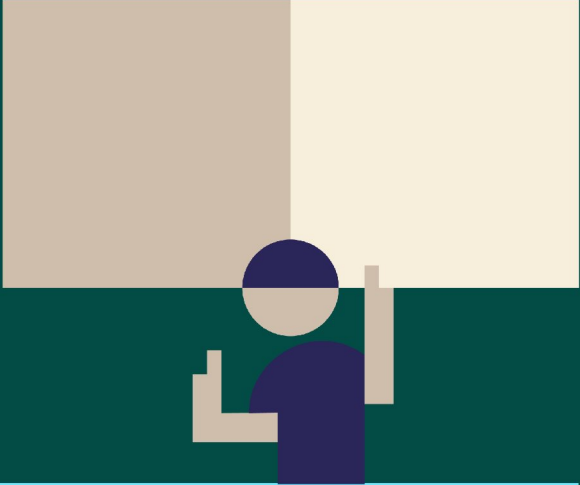


- ▶ **Dere reduserer bruken av uautoriserte IT-systemer**
- ▶ **Dere øker den digitale kompetansen til medarbeiderne, og tilbyr dem mer effektive og enklere arbeidshverdager**
- ▶ **Kunnskapsdelingen blir større både i virksomheten og på tvers av kommunen**
- ▶ **«Oslo kommune er én aktør»: dere støtter kommunikasjonsstrategiens mål om å være helhetlig og gjenkjennelig**
- ▶ **Dere styrker internkommunikasjonen i kommunen**

Se mer i notes, ...og så vil dere helt sikkert oppdage flere gevinster i deres virksomhet!

Forslag til prosess

1. Etabler arbeidsgruppe, eller ta jobben selv. Sørg for mandat. Fordel ansvar.
2. Les Guide 2: «Dette sier veilederen»
3. Les Kanalveilederen samt dokumentet om å forberede kanalveiledersak (lenke på slide 10).
4. Vurder Kanalveilederen i deres helhet og kontekst, samt om den kan brukes som den er eller trenger justeringer.
5. Lag underlagsnotat.
6. Frem forslag for virksomhetens bruk av kanaler – slik at kommunikasjon i linje og på tvers vil fungere på en sikker, god og effektiv måte for din virksomhet.



Etter dette trenger dere et opplegg for:

Kommunikasjon

Implementering

Opplæring

Evaluering (Kanalveilederen bør justeres i takt med teknologiutvikling og kommunens og virksomhetens behov.)

Utkast til anbefalt kanalveileder

- Kanalveileder er anbefalt av UKE, FIN og BLK. Ny versjon 6.4.2022 erstatter versjon 16.11.2020.
- Kan brukes som utgangspunkt for egen veileder, eller som den er dersom den passer deres behov.
- Lenke:
<https://oslo.workplace.com/groups/workplacekunnskapsbank/permalink/835399827048547/>



Kanalveileder for Oslo kommune

Veileder for bruk av interne kommunikasjonskanaler

Veilederen støtter Oslo kommunes tre overordnede kommunikasjonsmål

- Oslo kommune er én aktør og kommuniserer helhetlig, åpent og profesjonelt
- Innbyggerne kjenner og har tillit til Oslo kommune
- Ansatte har tilhørighet til Oslo kommune som arbeidsplass

Veilederens sentrale målgruppe

- Oslo kommunes egne ansatte er viktige representanter for kommunen og en helt sentral målgruppe, ref. Oslo kommunes kommunikasjonsstrategi. Kanalveilederen skal sikre at de som jobber i kommunen får den informasjonen de trenger for å gjøre jobben sin.

Veilederens formål og virkeområde

- Minimere usikkerhet rundt hvilke kanaler som skal brukes når.
- Sikre at alle ansatte kan nå hverandre på en trygg og effektiv måte i og med kommunens offisielle kanaler.
- Sikre at virksomheten kan nå alle sine ansatte med viktig informasjon, for eksempel ved hendelser og beredskap.
- Støtte opp under kunnskapsdeling og læring.
- Minimere overflødig eller dobbel informasjon og kommunikasjon.
- Øke informasjonssikkerheten.

Hvordan skal kommunens interne kanaler brukes?

Oslo kommune har Workplace fra Meta som internkommunikasjonsløsning, og Office 365 fra Microsoft som ~~interne~~ uttalelser.

Svar på det folk lurer mest på: Kanalenes unike egenskaper

Office-innføringen i 2021 slo fast at **365 er kontorstøtteløsningen.**
Gjennom Office-onsdagene ble det formidlet at **Teams er ditt digitale møterom.** Kanalveilederen har siden 2020 slår fast at **Workplace er kommunens kanal for å kommunisere internt.**



Flere ressurser

1. Powerpointen «**Dette sier veilederen. Guide 2 av 2 – Veien til Kanalveileder**»
2. Word-dokumentet «**Underlag til deg som skal forberede kanalveiledersak for ledergruppa**»
3. Word-dokumentet «**Veileder for bruk av interne kommunikasjonskanaler**»

Alle disse tre ressursene kan du lese og laste ned fra Workplace-gruppa

SAM/Workplace/Kunnskapsbank:

<https://oslo.workplace.com/groups/workplacekunnskapsbank>

Veien videre

**Sett deg inn i innholdet i guide 2: «Dette sier kanalveilederen» (lenke slide 9).
Start prosess for kanalveileder i din virksomhet (se slide 6).**

Trenger du hjelp?

- Spør kommunikasjonsenheten i virksomheten din
- Be om hjelpe fra andre folk i kommunen, spør f eks i gruppa «SAM/Kommunikasjon»
- Spør Workplace-ansvarlig i virksomheten
- Spør 365-ansvarlig i virksomheten
- Spør i andre Workplace-grupper, f eks «SAM/Office 365 og Workplace – kommunikasjonsnettverk»



Kontakt til kanalene (UKE)

Intranett

Tobias Flatin. Systemeier: FIN.

Workplace

Anne Christine Bergem. Systemeier: BLK.

Office 365 inkl e-post

Siw Marianne Hafr. Systemeier: FIN.

PS: Er det noe du stusser over om forholdet mellom Kanalveilederen fra november 2020 og denne Powerpoint-guiden? Ta kontakt.

