

BANE NOR



Vi skaper fremtidens jernbane

Kommunikasjonsstrategi 2017 – 2020



Titel: Vi skaper fremtidens jernbane. Kommunikasjonsstrategi 2017 – 2020

versjon 1.1 – juli 2017

For: Bane NOR SF

Innhold

| | |
|---|----|
| Bane NOR i samfunnet | 4 |
| Hensikt med kommunikasjonsstrategien | 6 |
| Samfunnsoppdrag | 8 |
| Kommunikasjonsmål | 10 |
| Våre målgrupper – viktige interessenter | 14 |
| Prinsipper for kommunikasjonsarbeidet | 16 |
| Budskap, omdømme og ønsket etterlatt inntrykk | 18 |
| Strategiske hovedretninger | 20 |

The image features a dark blue background with two decorative elements in the left corner. The top-left corner is filled with a series of parallel white lines that slope downwards from left to right. The bottom-left corner is filled with a series of parallel light blue lines that also slope downwards from left to right. The text 'Bane NOR i samfunnet' is centered in the upper half of the image.

Bane NOR i samfunnet

Bane NOR har en viktig posisjon i samfunnet, som eier av all jernbaneinfrastruktur, all eiendom, alle sportilgangsavtaler, alle stasjoner og all kundeinformasjon på plattformer og stasjoner. Videre er vi trolig Norges største fastlandsbyggherre. Dette er det all grunn til å være stolt av – men det forplikter!

Framfor alt: Vi skal skape begeistring for toget som transportform, og påvirke flere til å velge toget.

Norge på skinner

I etableringen av Bane NOR ligger en ambisjon om at jernbanen skal ta en stadig større del av transportarbeidet i Norge, ved at gods og reisende flyttes fra andre transportformer til jernbanen. Visjonen «Norge på skinner» peker på foretakets samfunnsrolle og jernbanens betydning for bærekraftig verdiskapning i Norge. Bane NOR skal være en fremtidsrettet samfunnsaktør, som leverer et velfungerende, pålitelig og sikkert transportsystem med høy punktlighet og regularitet.

The slide features a dark blue background with decorative elements consisting of parallel lines. In the top-left corner, there are several thin, light blue lines that curve towards the center. In the bottom-left corner, there are several thin, white lines that also curve towards the center, creating a sense of depth and movement.

Hensikt med strategien

Bane NORs kommunikasjon skal bidra til å bygge selskapets omdømme og realisere forretningsplanen

Bane NOR skal være en drivkraft i videreutviklingen av norsk jernbane. Vi skal drifte, vedlikeholde og fornye den eksisterende infrastrukturen. Og vi skal bygge ny, moderne og kundevennlig jernbane.

I dette arbeidet er god dialog med våre og andre interessenter essensielt, for å sikre at vi opptrer i takt med samfunnets, kundenes og andre interessenters forventninger. Kommunikasjonsstrategien skal bidra til å realisere forretningsplanen ved å posisjonere Bane NOR som den sentrale norske jernbaneaktøren.

Alle har et ansvar

Alle ledere og medarbeidere har et ansvar for å bidra til et ønsket omdømme. Konsernstab samfunnskontakt og øvrige kommunikasjonsmedarbeidere utgjør den faglige ekspertisen og skal tilrettelegge, gi råd og utøve kommunikasjonsvirksomhet i samhandling med hele organisasjonen. Konsernstab samfunnskontakt har ikke ansvar for all kommunikasjon fra Bane NOR, men har en drivende og koordinerende rolle i omdømmebyggingen. Kommunikasjonsstrategien har et tidsperspektiv på 3 år, men legger hovedvekt på Bane NORs første leveår.

Samfunnsoppdrag

Bane NORs samfunnsoppdrag er å utvikle, bygge, drifte og forvalte det nasjonale jernbanenettet. Igjennom en trygg, kundesvennlig, tilgjengelig og effektiv jernbaneinfrastruktur skal Bane NOR legge grunnlaget for trafikkvekst gjennom gode knutepunkt.

Visjon

Bane NORs visjon «Norge på skinner», verdiene og forretningsplanen er det strategiske utgangspunkt for kommunikasjonsarbeidet.

Verdiene våre – en rettesnor i det daglige

Verdiene utgjør en viktig rettesnor for alle medarbeidere i Bane NOR. Verdiene sier noe om våre ambisjoner og om hvordan vi skal opptre i møte med samfunnet, alle vi har interaksjon med eksternt, og internt oss i mellom.

Verdiene våre

- Åpen
- Engasjert
- Profesjonell

VISJON

Norge på skinner

Europas sikreste jernbane

Mer for pengene

Kostnadseffektiv ressursbruk
i alle prosesser

Økt kvalitet og forutsigbarhet
i foretakets leveranser

Effektivisering gjennom styrket
produktivitet og modernisering

Kunden i sentrum

Kundeorienterte løsninger
for alle målgrupper

Trafikkstyring, infrastruktur
og løsninger som gir høy
punktligghet og regularitet

Tjenester som gir høy
kundetilfredshet

Fremtidsrettet samfunnsaktør

Ledende utvikler av
kollektivknutepunkt

Gode digitale løsninger
og prosesser

Miljøeffektive løsninger
Attraktiv arbeidsgiver

VERDIER

Åpen, engasjert og profesjonell

KULTUR

Sikkerhets-, nøyaktighets-, resultat- og samarbeidskultur



Kommunikasjonsmål

Kommunikasjonsmålene uttrykker det man ønsker å oppnå med kommunikasjonsarbeidet. Oppfyllelse av kommunikasjonsmålene skal bidra til å realisere forretningsplanen og skape et ønsket etterlatt inntrykk av Bane NOR hos målgruppene.

Hovedmål

Posisjonere Bane NOR som den sentrale norske jernbaneaktøren

1 Delmål

Bygge intern og ekstern forståelse for samfunnsoppdraget

Hvordan

- Bygge kunnskap, kjennskap og tillit til selskapet og samfunnsoppdraget
- Bygge intern forståelse for nødvendig endring og omstilling
- Bygge intern stolthet og engasjement

2 Delmål

Ta posisjon som fremste tilrettelegger for trygg, effektiv og punktlig transport

Hvordan

- Synliggjøre trygg og kundesvennlig drift, bygging, utvikling og forvaltning av jernbanenettet
- Synliggjøre at Bane NOR leverer en sikker og punktlig jernbane
- Vise utvikling av gode knutepunkt for trafikkvekst

3 Delmål

Bygge positivt omdømme

Hvordan

- Vise at Bane NOR leverer miljøvennlig og punktlig person- og godstransport
- Øke kjennskapen til at Bane NOR videreutvikler den norske jernbanen som Europas sikreste
- Øke synliggjøring av ledende kompetanse på og utnyttelse av ny teknologi
- Profilere Bane NOR som en attraktiv arbeidsgiver





A decorative graphic in the top-left corner of the slide, consisting of numerous thin, parallel lines in a light blue or teal color. The lines are arranged in a grid-like pattern that tapers towards the top-left corner, creating a sense of depth and movement.

Målgrupper

For å oppnå kommunikasjonsmålene må vi rette hovedinnsatsen mot prioriterte målgrupper

Marked – direkte**Togoperatører – person:**

NSB
Flytoget
SJ
Nye operatører

Togoperatører – gods:

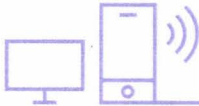
CargoNet
Green Cargo

**Marked – indirekte****«Godspassasjerer» / Andre sluttbrukere**

Samlastere
Lasteiere (store)
Passasjerer/reisende

**Medier**

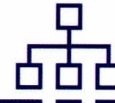
Lokale
Regionale
Nasjonale
Internasjonale
Fag
Sosiale medier



Dette er våre
hoved-
målgrupper

Eier/premissgiver

Samferdselsdepartementet
Jernbanedirektoratet
Statens Jernbanetilsyn

**Samfunn**

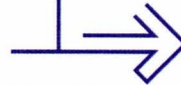
Kommuner
Naboer
Fylkeskommuner
Stortinget
Statens Vegvesen
NGO-er
LO
Ikke-reisende
Potensielle ansatte

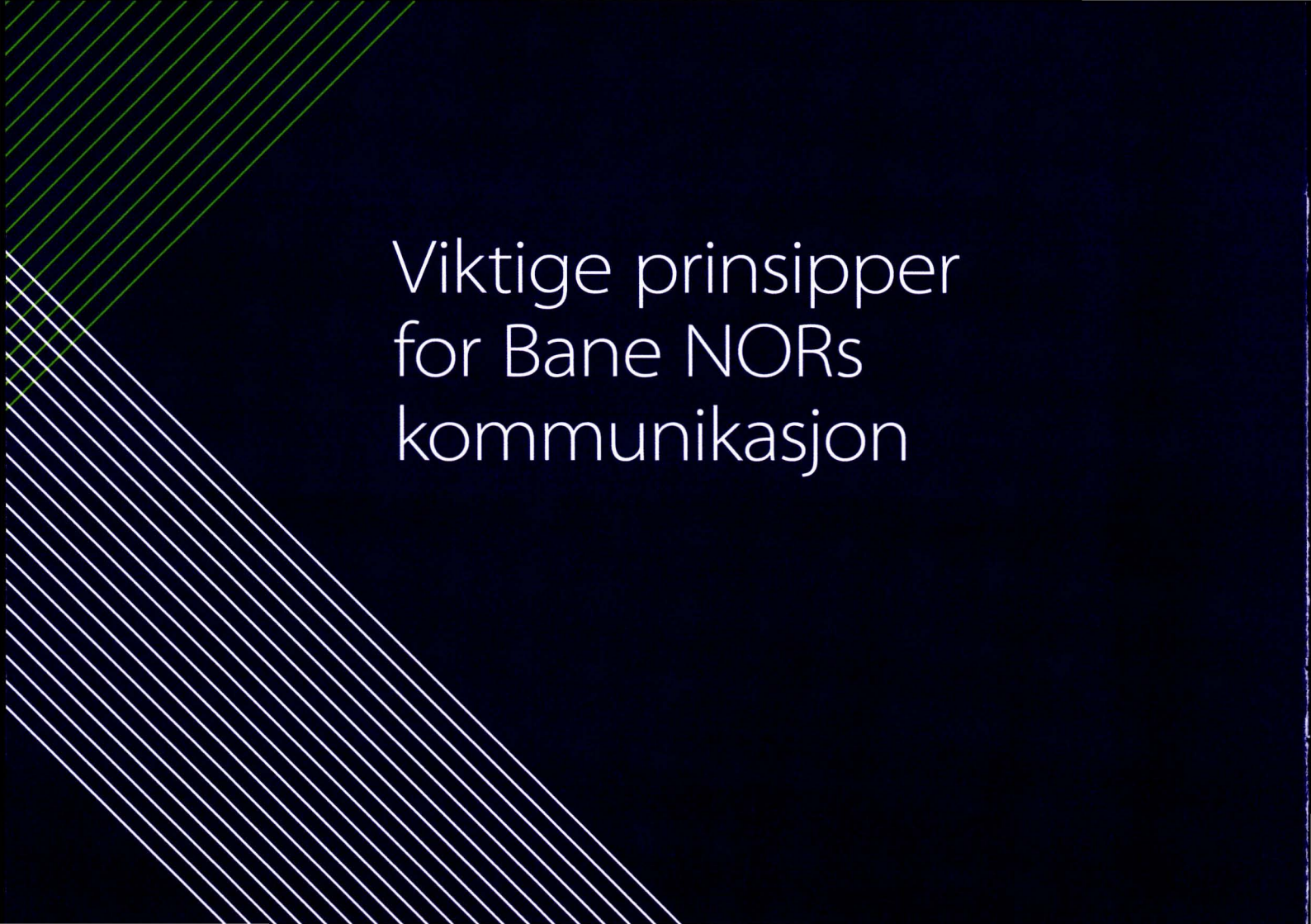
**Internt**

Medarbeidere
Ledere
Foreningene

**Leverandører**

Entreprenørforeningen bygg og anlegg
Byggnæringens Landsforening
Rådgivende ingeniørers forening





Viktige prinsipper
for Bane NORs
kommunikasjon

Dette vil vi legge vekt på i vår kommunikasjon

- Bygge intern og ekstern kunnskap, kjennskap, tillit og troverdighet til Bane NOR og selskapets samfunnsoppdrag
- Opprettholde og styrke den interne stoltheten som er bygget på gode tradisjoner, profesjonalitet og fagkunnskap og dedikert innsats for den norske jernbanen
- Sikre en optimal dialog med våre viktigste interessenter, til riktig tid og ved hjelp av hensiktsmessige kommunikasjonstiltak
- Være en attraktiv arbeidsgiver – posisjonert for å kunne rekruttere den beste kompetansen
- Bygge en intern kultur preget av åpenhet, raushet, stolthet, kundeorientering, engasjement, nøkternhet og profesjonalitet – der vi spiller hverandre gode og snakker hverandre opp
- Formidle de gode historiene på en ensartet måte uavhengig av ståsted i organisasjonen
- Synliggjøre Bane NOR som lokomotiv i teknologiutviklingen
- Snakke med én stemme



Budskap, omdømme og etterlatt inntrykk

Bane NOR skal være den sentrale norske jernbaneaktøren.

Vi ønsker å være en profesjonell byggherre. Vi lytter til våre kunder og våre samarbeidspartnere. Vi tilrettelegger for sikker, punktlig og miljøvennlig transport. Og vi ønsker å bli oppfattet som en attraktiv arbeidsgiver.

Kommunikasjon og gode budskap løser ikke alle utfordringer! Det aller viktigste er at vi gjør jobben vår best mulig på hver vår plass! Det er slik vi skaper godt omdømme og troverdighet. Men det er likevel viktig å snakke med én stemme og ha gode og troverdige budskap i kommunikasjonen med våre omgivelser, enten det er media, godskunder, leverandører, reisende eller andre.

**Dette er vårt overordnede budskap:
Bane NOR skaper fremtidens jernbane!**

Under hovedbudskapet har vi laget en rekke budskap tilpasset de ulike målgruppene. Disse blir med videre når kommunikasjonsstrategien skal operasjonaliseres.

A decorative graphic in the top-left corner of the slide, consisting of a series of parallel, light blue lines that create a grid-like pattern. The lines are oriented diagonally, sloping downwards from left to right. The density of the lines increases as they approach the top-left corner, creating a sense of depth and movement.

Strategiske hovedretninger

Strategiske hovedretninger kan defineres som prioriterte veivalg for å nå mål. Dette ut fra en erkjennelse av at vi må prioritere det vi mener gir størst effekt. Vi kan i de fleste tilfeller ikke gjøre alt. Å prioritere betyr at noe må legges mindre vekt på, eller velges bort. Slik er det også i Bane NORs kommunikasjon.

Vi velger disse fem hovedretningene på veien mot kommunikasjonsmålene

- | | |
|-----------------------|--|
| Kunden | <ul style="list-style-type: none">• Ta kundens perspektiv inn i:<ul style="list-style-type: none">- planlegging av kommunikasjonsaktiviteter- utforming av budskap- ekstern kommunikasjon• Ha sammenfallende interesser med sluttbruker/kunden |
| Myndighetene | <ul style="list-style-type: none">• Være en partner for norske myndigheter i utviklingen av transportsystemet i Norge• Være den viktigste samfunnsaktøren for norsk jernbane• Være en aktør som myndighetene ikke kommer utenom når premissene skal legges• Være tydelige i vår rolle som statsforetak ovenfor myndigheter og andre aktører |
| Strategiske allianser | <ul style="list-style-type: none">• Identifisere felles interesser og bygge strategiske allianser med prioriterte samarbeidspartnere• Få flere til å fremsnakke Bane NOR og viktige jernbanesaker i politiske fora |
| Planprosessen | <ul style="list-style-type: none">• Jobbe aktivt med medvirkning, og legge vekt på god og åpen dialog med alle interessenter• Være og oppfattes som en lyttende og tydelig aktør• Legge frem fremtidsrettede løsninger – også for knutepunkt og byutvikling |
| Internkommunikasjon | <ul style="list-style-type: none">• Bygge felles kultur for nødvendig endring og omstilling gjennom hyppig, åpen, relevant og etterspurt kommunikasjon• Jobbe systematisk med forbedring og utvikling av lederkommunikasjon på alle nivåer• Fokus på kundeperspektiv og forretningsforståelse |

Vi skaper
fremtidens jernbane



Holmstaden

Bane NOR

E-post: Kommunikasjon@banenor.no