

SI DET ENKELT

Felles kommunikasjonsstrategi for Nordland fylkeskommune,
vedtatt av fylkesrådet, september 2016



Si det enkelt

Innledning

«Si det enkelt» er en strategi for å øke bevisstheten og bedre kommunikasjonen av de verdiene Nordland fylkeskommune står for. Nordland skal være det beste fylket å bo, gå på skole, leve, jobbe og drive næringsliv i. Det skal være enkelt for publikum å gi tilbakemelding på fylkeskommunens tjenester. Bevissthet om dette er særlig viktig i en organisasjon med en politisk ledelse forankret hos folkevalgte i fylkestinget.

Hvorfor si det enkelt?

Åpen, ærlig og tydelig kommunikasjon er en del av det å jobbe for Nordland fylkeskommune. Slik kommunikasjon skaper godt omdømme, og gir en stolthet i jobben vi gjør.

Hva er det vi skal si enkelt?

Det vi kommuniserer skal alltid ha verdi for mottakeren.

Hvem skal vi si det til?

Våre eksterne målgrupper er – elever, reisende, innbyggere, næringsliv, kommuner, organisasjoner, media og omverden. God intern kommunikasjon skaper godt arbeidsmiljø, god produktivitet og godt omdømme.

Vi skal ha et folkelig språk - tydelig og konkret - som når alle.

Hvordan skal vi si det enkelt?

Vi skal være imøtekommende, løsningsorientert og bidra til dialog.

Vi skal være respektfulle og verdsette ulikheter - vi setter mennesket i sentrum.

Vi skal sikre at vi forstår og blir forstått.

Det skal være enkelt å komme i kontakt med og ha dialog med fylkeskommunen.

Vi skal vise og fortelle hva vi leverer og hvor godt vi leverer det.

Hvor skal vi si det?

Vi skal bruke de kanaler som best treffer målgruppene.

- Saksbehandling
- Brev
- Telefon/Skype
- Møter med grupper og enkeltpersoner
- Nettsider
- Sosiale medier

Hvilke ambisjoner har vi?

Befolkningen skal vite hvilke tjenester fylkeskommunen leverer.

Innen 2020 skal de fleste innbyggere kunne nevne tre eller flere av fylkeskommunens tjenester.

Hvordan vet vi om vi når ambisjonene?

Vi skal måle brukertilfredshet hvert år. Målingene skal vise om brukerne vet hva vi leverer.

Målingene skal vise hvor fornøyd brukerne er sammenlignet med andre fylker.

Hvordan skal vi gjennomføre kommunikasjonsstrategien?

[Klikk her for handlingsplanen \(under utarbeidelse\)](#)

Hvordan skal jeg kommunisere i en krise?

[Klikk her for sjekklisten for kommunikasjon med media \(ligger på intranett\)](#)

[Klikk her for håndbok for krisekommunikasjon \(ligger i kvalitetssystemet\)](#)

Hvordan skal jeg kommunisere på sosiale medier?

[Klikk her retningslinjer for sosiale medier \(under utarbeidelse\)](#)

