

ein organisasjon – ei stemme



Handbok i kommunikasjon

for Møre og Romsdal fylkeskommune

revidert desember 2016



Møre og Romsdal
fylkeskommune

1 | 10 raske! Kven gjer kva?

	Kva	Kva gjer eg
1	Eg vil bestille annonse/ reklame	<ul style="list-style-type: none">• Utarbeider forslag til tekst• Bestiller innrykk via vårt bestillingsskjema
2	Eg vil lage ein kampanje	<ul style="list-style-type: none">• Identifiserer behov• Bestiller via bestillingsskjema
3	Eg vil lage ei nettsak	<ul style="list-style-type: none">• Lagar forslag til sak og finn bilde• Ta kontakt med webredaktør el info for å legge ut saka
4	Eg vil sende ut ei pressemelding	<ul style="list-style-type: none">• Lagar utkast og finn bilde• Send utkastet til info@mrfylke.no
5	Eg vil legge ut ein artikkel, bilde eller film via sosiale media	<ul style="list-style-type: none">• Ta kontakt med administrator på skolen eller infoseksjonen
6	Kva gjer eg når journalisten ringer?	<ul style="list-style-type: none">• Som tilsett kan du generelt gi saks- opplysningar innafor eige fagområde.• Tenk over om du er den rette til å svare.
7	Eg vil bestille grafisk materiell	<ul style="list-style-type: none">• Utarbeider forslag/manus• Bestiller via bestillingsskjema
8	Eg har eit spørsmål	<ul style="list-style-type: none">• Går inn på språksidene til infoseksjonen
9	Eg vil skilte eitt eller fleire bygg	<ul style="list-style-type: none">• Identifiserer behov for skilting av bygg• Ta først kontakt med BYVE (inntil rammeavtale er på plass, skal utforming gjerast i samråd med info-seksjonen)
10	Eg treng eit bilde (*)	<ul style="list-style-type: none">• Går inn i bildedatabasen og hent bilde (*)• Alle kan laste opp nye bilde

Kven bidreg	Kor finn eg meir info
Infoseksjonen utformer og bestiller annonsa	mrfylke.no/annonse
Infoseksjonen bidreg med planlegging, utforming eller ev. bestilling hos byrå	mrfylke.no/grafisk Kampanje er eit sett med aktivitetar innanfor same budsjett, t.d. ulike typar annonsar, mediestrategi ol.
Webredaktør eller ev. info legg saka på nettsida.	mrfylke.no/sjekkliste mrfylke.no/webred
Infoseksjonen spissar budskapet og sender ut til media.	Pressmeldingar blir alltid lagt ut som nettsak på mrfylke.no
Skoleadministrator eller Infoseksjonen kan publisere.	mrfylke.no/sosialemedia
Vurder om du bør kontakte leiing eller infoseksjonen for hjelp. Dette gjeld særleg ved potensielt vanskelege spørsmål.	mrfylke.no/verkyt
Infoseksjonen <i>kan</i> ved behov bidra med planlegging, utforming eller ev. bestilling hos byrå	mrfylke.no/grafisk
Infoseksjonen har eigne språksider. Fylkesakademiet tilbyr kurs i språk.	mrfylke.no/spraak
Skilt skal utformast med utgangspunkt i gjeldande skiltmal og bestillast i forhold til innkjøpsreglar	mrfylke.no/skiltmal

(*) Det er planlagt ny, felles bildedatabase. Dato for lansering blir lagt ut på intranett.

2 | Kvifor har vi kommunikasjonsstrategi?



Denne handboka er utarbeidd med bakgrunn i kommunikasjonsstrategien som vart vedtatt våren 2015.

Kommunikasjonsstrategien definerer mål, prinsipp og retningslinjer for kommunikasjonen vår, både internt og eksternt.

Kommunikasjonsstrategien finn du på: mrfylke.no/kommunikasjon

Informasjonsansvar

Informasjon er eit leiaransvar, og fylkesrådmannen har det overordna informasjonsansvaret. Leiarar har eit særskilt ansvar for informasjon, men informasjonsansvaret følger saksansvaret. Det betyr at du som medarbeidar alltid skal ta ei vurdering og stille spørsmål om det som du arbeider med, har interesse for andre. Og er det slik, korleis skal du informere om det? Kommunikasjonsstrategien og kommunikasjons-handboka gir rettleiing og hjelp i det daglege arbeidet til å ta desse vala.

Språk

- Fylkestinget har vedtatt at nynorsk skal vere skriftspråket i fylkeskommunen. All ekstern informasjon skal derfor vere på nynorsk.
- Unntaket er når vi får brev eller førespurnader på bokmål, då kan vi svare på bokmål.
- Dei vidaregåande skolane skal bruke den målforma som vertskommunen brukar.
- Som tilsett skal du kjenne til prinsippa for klart språk. Vi skal skrive tekstar som er lette å forstå og tilpassa mottakar.
- Du finn språktips og rettleiing under mrfylke.no/spraak

Kommunikasjonsmål

Vi har fire kommunikasjonsmål. Du kan lese meir om måla i sjølve kommunikasjonsstrategien:

1. Vi skal vere ein synleg medspelar i regional utvikling.
2. Vi skal stå fram i ein einskapleg visuell profil.
3. Vi skal ha ein kultur for samhandling og deling.
4. Vi skal ha beredskap for krisekommunikasjon.

3 | Korleis nå ut med kommunikasjonen

Her finn du ei oversikt over dei ulike kanalane, og korleis vi brukar dei.

Nettsider

Fleire bør få vite om kva vi driv med

Nettsidene er ein av dei viktigaste kanalane vi har for å nå ut med informasjon. Alle tilsette har eit ansvar for å vurdere om det dei arbeider med har informasjonsverdi for andre, og om det bør bli lagt ut på nettsida.

- Skal du publisere ei nettsak, ta kontakt med ein webredaktør på di avdeling eller skole.
- Oversikt over webredaktørar og nettskribentar finn du på mrfylke.no/webred
- Tips og råd om korleis du skriv ei nettsak finn du her: mrfylke.no/nettsak
- Informasjonssjefen har redaktøransvaret for mrfylke.no.
- Rektor har redaktøransvar for skolen si nettside.

Sosiale media

Ansvar og moglegheiter

Sosiale media gir oss fleire kanalar til bruk i kommunikasjonsarbeidet. Samtidig har vi eit ansvar for at alle sider og kontoar som er oppretta på vegner av organisasjonen, aktivt må følgast opp med aktivitet og kort responstid.

- Du kan ikkje opprette sider eller kontoar på vegner av fylkeskommunen, utan at dette er gjort i samråd med informasjonssjefen eller rektor.
- Informasjonssjefen har redaktøransvar for offisielle sider og kontoar knytt til sentraladministrasjonen.
- Rektor har redaktøransvar for offisielle sider og kontoar knytt til skolen.
- Tilsette kan opprette lukka eller hemmelege facebook-grupper utan godkjenning.
- Dersom du opprettar ei gruppe i samband med undervisning, har du også ansvar for å slette denne gruppa når undervisninga er avslutta.
- Dersom elevar opprettar ei gruppe, er det eleven som har ansvaret for gruppa.
- Skjer det noko spennande på di avdeling eller skole? Send bilde eller video til info@mrfylke.no, så legg vi det ut på fylkeskommunen sine offisielle sosiale mediekanalar.
- Det er laga eigne retningslinjer for bruk av sosiale media: mrfylke.no/sosiale-media

Annonsar og reklame

Informasjonsseksjonen har ansvar for all annonseproduksjon og bestilling av reklame i fylkeskommunen. Seksjonen har kompetanse til å gi råd om kva annonseflater vi til ei kvar tid bør bruke. Ønsker du å annonsere, må du fylle ut dette bestillingsskjemaet: mrfylke.no/annonse

Skilting

Skilting av bygg skal følge skiltmalen til fylkeskommunen. Skilting skal gjerast i samråd med bygge- og vedlikehaldssekksjonen. Skiltmalen finn du på mrfylke.no/skiltmal

Skilt skal bestillast i samsvar med gjeldande rammeavtale/innkjøpsreglar.

E-post og kalender

- Microsoft Outlook er felles e-post og kalendersystem for alle tilsette.
- Denne kontoen skal du ikkje bruke til privat e-post.
- Møteinnkallingar skal normalt skje via kalenderen i Microsoft Outlook.
- Husk å halde kalenderen din oppdatert, slik at andre kan sjå om du er ledig.
- Råd for korleis du skal bruke e-post korrekt og effektivt finn du her: mrfylke.no/verktu

ePhorte

Saks- og arkivsystemet ePhorte – kva er arkivverdig?

- ePhorte er fylkeskommunen sitt verktøy for saksbehandling, dokumentproduksjon og arkiv.
- Som tilsett har du ansvar for at arkivlova og offentleglova blir følgt, og at arkivverdig dokumentasjon og informasjon blir arkivert i ePhorte.
- Informasjon og rettleingar om dokumentarkivering ligg på mrfylke.no/dokumenthandtering

Intranett, mrfylke.no/intranett

- Vi ønsker å gje alle moglegheit til å bli kjent med organisasjonen og korleis vi arbeider. Derfor har fylkeskommunen eit ope intranett.
- Hugs at det vi publiserer på intranett kan bli lest av alle som besøker sidene. Dokument og liknande som er unna-teke offentlegheit skal ikkje leggst tilgjengeleg her.
- «Mi side» og enkelte sider som inneheld sensitiv informasjon, er berre tilgjengeleg for tilsette.

Intranett «Mi side»

Intern informasjon og nyttige snarvegar

- «Mi side» krev pålogging. Det er berre tilsette i fylkeskommunen som har tilgang på informasjon som blir lagt ut her.
- Du blir automatisk medlem av det rommet som avdelinga eller skolen høyrer til. I tillegg kan du fritt melde deg på andre rom for å følge nyheitsstraumen frå andre stadar i organisasjonen.
- På «Mi side» er det lagt opp til tovegskommunikasjon med kommentarfelt og «likar-knapp». Bruk det!
- På «Mi side» kan du endre personleg informasjon som kontaktinfo, bilde og arbeidsoppgåver.
- Når du er innlogga på «Mi side» kan du enkelt navigere til viktige fagsystem som Visma, ePhorte, Alfresco og støttesystem som annonsebestilling, reisebestilling og reiserekningar, skolesystem som NetCtr, Fronter og skolearena.

Kalender på internett og intranett

Kor skal eg legge inn møtet mitt?

- Kalenderen på mrfylke.no: Større møter og arrangement med eksterne målgrupper.
- Internkalender: Rektormøter, interne konferansar, interne kurs etc.
- Dersom du planlegg eit arrangement, er det viktig å sjekke både intern og ekstern kalender, slik at vi ikkje legg arrangement med felles målgruppe på same dag.

E-læring og leiarportal

Opplæring når det passar deg

E-læringsportalen på intranett er utvikla for å gi deg effektiv opplæring når du har tid.

- Ein leksjon inneheld ein opplæringsfilm, eit dokument, ei webside eller ein kombinasjon av desse. Etterpå får du oppsummeringsspørsmål. Spørsmåla er meint til hjelp for betre å hugse og forstå innhaldet i sjølve leksjonen.
- Nokre få av leksjonane er obligatoriske, dei fleste er valfrie.
- Det er utvikla ein leiarportal der leiarar enkelt kan følge opp sine tilsette i bruk av e-læringsportalen.
- På mrfylke.no/elaringsportal finn du over hundre leksjonar innan mange ulike område: t.d. Outlook, utfylling av reiserekning, Intranett, Videokonferanse, Alfresco, ePhorte og Riskmanager. E-læringsportalen inneheld også mange fagspesifikke leksjonar.

Videokonferanse

å møtast ansikt til ansikt, utan å reise

- Alle dei vidaregåande skolane, sentraladministrasjonen og dei to fjernarbeidssentera har videokonferanseutstyr/-rom.
- Videokonferansar skal i størst mogleg grad brukast for å auke samhandling, samtidig som vi sparer reisetid, kostnader og miljø.
- Når du skal arrangere eit møte, skal du alltid vurdere om videokonferanse er eit alternativ.
- Videokonferanseromma er tilgjengeleg både for interne og eksterne møter. Prøv å bruk andre møterom, dersom du ikkje skal bruke utstyret.

Skolearena / Hypernet

Skolearena/Hypernet er ein plattform som skolane brukar til å dokumentere fråvær og vurdering av elevane. Både lærarar, elevar og føresette har tilgang til denne plattformen.



Presseinvitasjonar

- Ved større konferansar og arrangement er det ofte nyttig å invitere pressa til å delta. Dette kan føre til gode artiklar og problemstillingar knytt til tema på konferansen.
- Ta kontakt med informasjonsseksjonen og få råd og hjelp til utforming og utsending av presseinvitasjonar.
- Skal det sendast pressemelding i tillegg? Ta kontakt i god tid, slik at vi kan tilpasse utsendinga.

Pressemeldingar

- Pressemeldingar på vegner av sentraladministrasjonen skal alltid sendast ut av informasjonsseksjonen.
- Skolane kan sende ut pressemeldingar sjølv.
- Informasjonsseksjonen bistår gjerne i arbeidet med å utarbeide gode pressemeldingar.
- Informasjonsseksjonen spissar budskapet og sender ut til media
- Ha gjerne eit tekstutkast og bilde klart når du tar kontakt.
- Husk å få sitat godkjent av den som uttaler seg.
- Som fylkeskommune har vi heile fylket som målgruppe, og kan derfor ikkje gi eksklusivitet til *ei* avis eller *eitt* mediehus.
- Alle pressemeldingar og saker skal sendast ut til alle aviser og mediehus i vårt fylke. Unntaket er dersom saka berre har interesse for eit avgrensa geografisk område. I slike tilfelle kan vi sende meldinga til det aktuelle området. Les meir om pressemeldingar på mrfylke.no/pressemelding

Pressekonferansar

- Dersom du meiner å ha på ei god sak for ein pressekonferanse, ta kontakt med informasjonsseksjonen for å få hjelp til å avklare og eventuelt gjennomføre ein pressekonferanse.
- Det skal vere høg terskel for å kalle inn til pressekonferanse, og det skal berre brukast ved større saker.

Kronikkar

når vi vil sette dagsorden

- Informasjonsseksjonen kan hjelpe deg med ferdigstilling og utsending av kronikkar til media.
- Lengda på ein kronikk skal ikkje vere lengre enn 3.000 – 5.000 teikn, inkludert mellomrom.

Informasjonsmateriell

- Ta kontakt med infoseksjonen for råd og rettleiing til utarbeiding.
- Du bestiller brosjyrar og anna materiell på mrfylke.no/grafisk

Kurs og konferansar

korleis gjere eit arrangement kjent

- Kurs og konferansar bør leggst inn i kalenderen på mrfylke.no med ein gong datoen er klar.
- Sjekk alltid kalenderen før du fastsett dato for kurs og konferansar.
- Ved større konferansar og arrangement er det ofte lurt å sende ut pressemelding og presseinvitasjonar. Ta kontakt med informasjonsseksjonen for rettleiing og hjelp.

4 | Tips og råd for god kommunikasjon

På intranett under menypunktet støttefunksjonar har informasjonsseksjonen eit eige meny punkt. Her finn de bestillingsskjema for annonser, grafiske tenester og trykkeri. mrfylke.no/infoseksjonen

Her finn du også tips om:

- Den grafiske profilen
- Skrive ein artikkel for nettsida.
- Sende ut ei pressemelding.
- Lage ein god presentasjon.
- Handtere media – når journalisten ringer.
- Skrive og publisere på intranett.
- Nettvettreglar.
- Språktips.
- Korleis skrive gode e-postar.

Kva gjer eg når journalisten ringer?

Som tilsett kan du generelt gi saksopplysningar innafor eige fagområde. Ofte ønsker journalisten berre å innhente fakta.

- Notér ned namnet på journalisten og kva media han eller ho representerer.
- Ver imøtekommande og korrekt. Still gjerne spørsmål. Kva vil journalisten vite og i kva for samanheng skal opplysningane brukast?
- Gi deg sjølv tid til å tenke gjennom saka før du uttalar deg. Be om å få ringe tilbake. Utnytt tida til å førebu bodskap, og undersøk om dette er noko du kan uttale deg om.
- Lov aldri noko du ikkje kan halde. Ring alltid tilbake innan tidsfristen du har gitt.

Les meir på

mrfylke.no/verktøy



Møre og Romsdal
fylkeskommune

Postadresse: Postboks 2500, 6404 Molde.

Besøksadresse: Fylkeshuset, Julsundvegen 9, Molde.

Telefon 71 28 00 00 | post@mrfylke.no | mrfylke.no