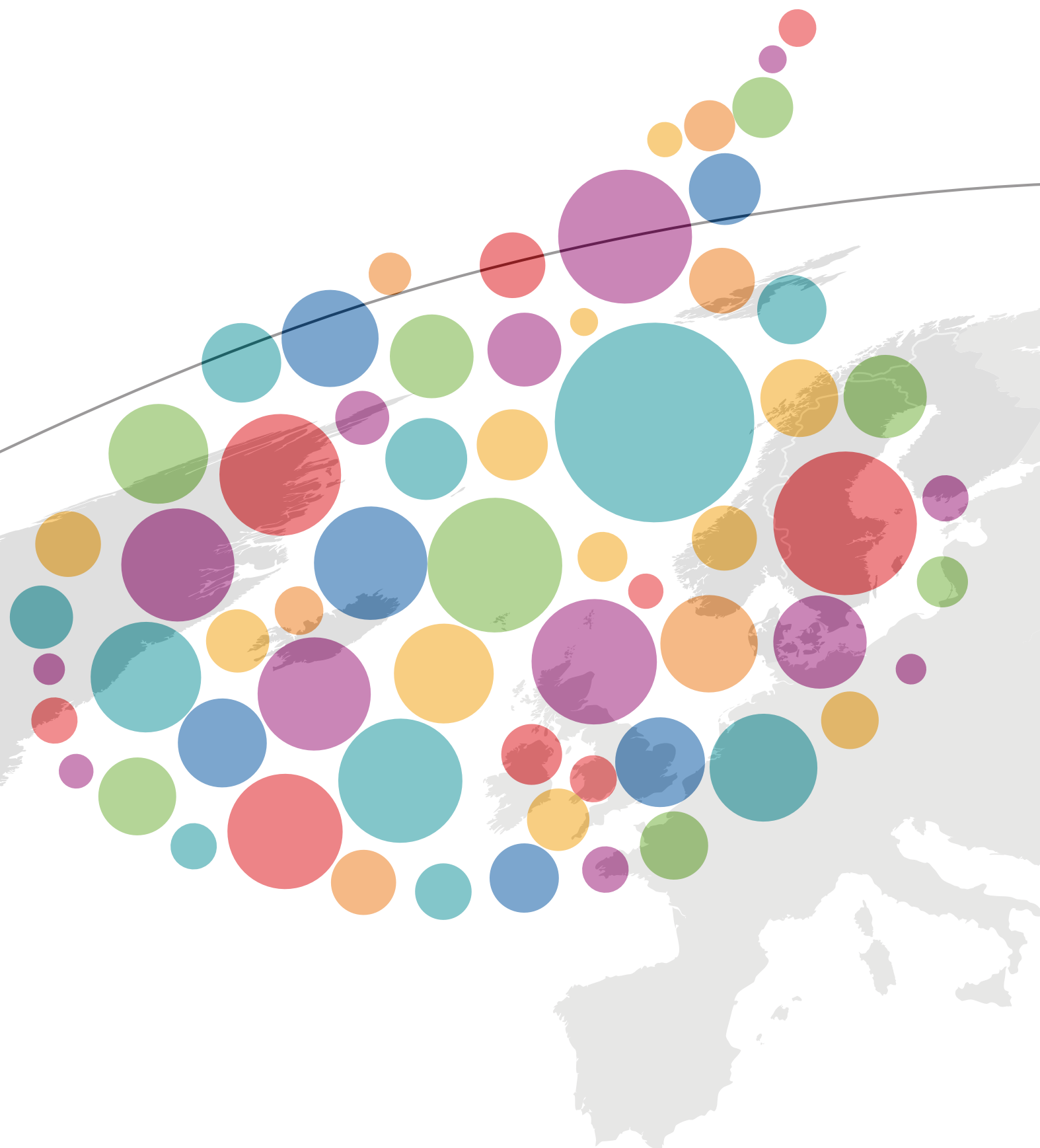


Nordiska ministerrådets kommunikationsstrategi 2015–2018





Nordiska ministerrådets kommunikationsstrategi 2015–2018

Nordiska ministerrådets kommunikationsstrategi
2015–2018

ISBN 978-92-893-4224-7 (PRINT)
ISBN 978-92-893-4226-1 (PDF)

<http://dx.doi.org/10.6027/ANP2015-728>
ANP 2015:728

© Nordiska ministerrådet 2015

Omslagsfoto: ImageSelect
Tryck: Rosendahls-Schultz Grafisk
Printed in Denmark



Denna rapport är utgiven med finansiellt stöd från Nordiska ministerrådet. Innehållet i rapporten avspeglar inte nödvändigtvis Nordiska ministerrådets synpunkter, åsikter eller rekommendationer.

www.norden.org/nordpub

Det nordiska samarbetet

Det nordiska samarbetet är ett av världens mest omfattande regionala samarbeten. Det omfattar Danmark, Finland, Island, Norge och Sverige samt Färöarna, Grönland och Åland.

Det nordiska samarbetet är politiskt, ekonomiskt och kulturellt förankrat och är en viktig partner i europeiskt och internationellt samarbete. Den nordiska gemenskapen arbetar för ett starkt Norden i ett starkt Europa.

Det nordiska samarbetet ska stärka nordiska och regionala intressen och värderingar i en global omvärld. Gemensamma värderingar länderna emellan bidrar till att stärka Nordens ställning som en av världens mest innovativa och konkurrenskraftiga regioner.

Nordiska ministerrådet

Ved Stranden 18
DK-1061 København K
Telefon (+45) 3396 0200

www.norden.org

Innehåll

Förord.....	7
1. Inledning.....	9
2. Kommunikationsstrategin.....	11
2.1 Syfte.....	11
2.2 Kännetecken.....	11
2.3 Målsättning.....	11
2.4 Mätbara mål.....	12
2.5 Målgrupper.....	13
2.6 Kommunikationsformer och kanaler.....	13
2.7 Grafisk profil.....	16
2.8 Tolkning och översättning.....	17
2.9 Struktur och rollfördelning.....	17

Förord

Det nordiska samarbetets traditionsrika förmåga att skapa synergier och utbyta erfarenheter och kunskap i syfte att utveckla effektiva lösningar till nytta för medborgarna i Norden, är viktigare än någonsin. Den fria rörligheten mellan länderna och synligheten internationellt är avgörande för de nordiska ländernas konkurrenskraft i en tid av globalisering. Vi är starkare tillsammans, uttrycker de nordiska samlagsministrarna i sin vision, och menar att ett fortsatt och stärkt nordiskt samarbete har betydelse för Nordens förmåga att möta de utmaningar som samhället står inför.

Visionen Norden – *Tillsammans är vi starkare*¹ bärs upp av fyra pelare:

- Ett gränslöst Norden.
- Ett innovativt Norden.
- Ett synligt Norden.
- Ett utåtriktat Norden.

Innovationskraften, kreativiteten och den nordiska välfärdsmodellens förmåga att möta globala ekonomiska utmaningar har skapat ett starkt nordiskt varumärke. Den nordiska delaktigheten i internationella fora är efterfrågad. Samtidigt som ytterligare internationell profilering i enlighet med den nya strategin för internationell profilering och positionering av Norden² kan bidra till ännu större inflytande och starkare konkurrenskraft, är det viktigt att synliggöra det nordiska samarbetet i Norden. Samarbetet är till för Nordens medborgare och bygger på förtroendet från dem.

Kommunikation är ett centralt redskap för arbetet med att skapa fortsatt nordisk nytta. Genom att med hjälp av goda relationer och om-

¹ Nordiska ministerrådets vision – *Tillsammans är vi starkare*, <http://www.norden.org/sv/nordiska-ministerradet/samlagsministrarna-mr-sam/deklarationer/norden-2013-tillsammans-aer-vi-starkare/>

² Det nordiska perspektivet – *Strategi för internationell profilering och positionering av Norden*, <http://dx.doi.org/10.6027/ANP2015-701>

världsbevakning fånga upp människors uppfattning om det nordiska samarbetets betydelse, och genom att synliggöra och förankra de konkreta resultaten av det nordiska samarbetet kan vi stärka samarbetets politiska relevans. Genom att möta människor där de är, på de kommunikativa plattformar som gäller från tid till annan, kan vi skapa dialog.

De nordiska samarbetsministrarnas mål om ett dynamiskt samarbete i ständig förnyelse ställer krav på insikt om omvärldens behov, men också på ett kommunikativt arbete inifrån och ut. Modern kommunikationsteknik och smarta distributionskanaler är nödvändiga, men inte nog.

Hela organisationen måste kännetecknas av en vilja till och en förmåga att kommunicera både inom sig och med omvärlden.

1. Inledning

Denna kommunikationsstrategi är en övergripande strategi för Nordiska ministerrådet – ett stödjande och inom sitt kompetensområde styrande dokument som bidrar till att öka det nordiska samarbetets synlighet och genomslagskraft.

Samarbetet styrs av sammanlagt elva ministerråd, det är komplext och består av enheter (sekretariat, institutioner, kontor med flera) med skilda uppdrag. Därför ska denna övergripande strategi kompletteras med delspecifika strategier och riktlinjer.

Nordiska ministerrådets kommunikationsstrategi, 2015–2018, ska ytterst understödja Nordiska ministerrådets vision och mål samt förhålla sig till organisationens övriga styrande dokument. Den beslutas av samlingsministrarna och ersätter den tidigare strategin, *Nordisk Ministerråds kommunikationsstrategi 2011–2013*. De delstrategier och riktlinjer för extern och intern kommunikation, som kompletterar denna övergripande strategi i organisationens olika enheter ska härleda till denna övergripande kommunikationsstrategi.

Nordiska Ministerrådets generalsekreterare har det överordnade ansvaret för uppföljning av strategin, och kommunikationschefen vid Nordiska ministerrådets sekretariat har det utövande ansvaret för samordning och uppföljning.

2. Kommunikationsstrategin

2.1 Syfte

Denna övergripande kommunikationsstrategi ska styra och vägleda kommunikationsinsatserna i Nordiska ministerrådet så att de bidrar till de politiska målen. Den ska fungera som ett stöd för de kommunikativa prioriteringar och avvägningar som är nödvändiga för att uppnå synlighet och därmed kännedom om och engagemang för det nordiska samarbetet.

I syfte att uppnå goda resultat med stor genomslagskraft ska kommunikationen i hela organisationen vara en ledningsfråga som hanteras integrerat, med stor kompetens och effektiva verktyg.

2.2 Kännetecken

Nordiska ministerrådets kommunikation ska kännetecknas av:

- Tydlighet, aktualitet och politisk relevans.
- Kompetens och strategiskt tänkande.
- Öppenhet och vilja till dialog.

2.3 Målsättning

Målsättningen är att Nordiska ministerrådet som organisation ska vara och uppfattas som kommunikativ och öppen för dialog. Med kommunikation som verktyg ska samarbetsministrarnas mål uppnås om ett dynamiskt samarbete, som i ständig förnyelse stärker de nordiska regeringarnas förmåga att möta aktuella politiska utmaningar. Kommunikationen ska säkra den folkliga förankring som är nödvändig för medborgarnas förtroende för det nordiska samarbetet. Den ska bidra till konkreta och synliga resultat samt profilera och positionera Norden som politisk aktör i den egna regionen och i omvärlden. Tydliga politiska budskap är kommunikationens främsta innehåll och politikerna de främsta budbärarna.

I en värld fylld av budskap ska prioritering och fokusering vara kommunikationsarbetets främsta arbetsredskap. För att uppnå målen om den synlighet som är av betydelse för dialogen med omvärlden och för möjligheten till påverkan av samhällsutvecklingen, ska kommunikationsresurserna satsas på åtgärder som ytterst stödjer huvudbudskapen och de övergripande politiska mål, som är satta av statsministrarna, samarbetsministrarna och ordförandelandet.

De kommunikationsstrategier och riktlinjer, som kompletterar denna övergripande strategi, ska i sin tur stödja de mål som sätts i respektive sektor och område.

2.4 Mätbara mål

Ett förtroendefullt kommunikationsarbete börjar inifrån och ut. Med hjälp av de vägledningar som denna strategi ger ska:

- medarbetare och övriga verksamma knutna till organisationen uppleva att det är lätt att kommunicera internt och i nätverket. Kommunikation är en ledningsfråga. Genom att skapa en öppen och kommunikativ kultur stödd av effektiva kommunikationsverktyg, underlättas möjligheterna till samarbete för goda resultat
- en god intern- och nätverkskommunikation bidrar dessutom till medarbetares och andra aktivas kunskap om och känsla för helheten, vilket ökar förmågan att som verksam uppträda som ambassadör för det nordiska samarbetet
- kommunikationens betydelse för arbetsklimatet ska följas upp som en del av arbetet med att säkra en god arbetsmiljö
- kommunikationen ska integreras i verksamheten. Det innebär att kommunikationsinsatser planeras in, mål- och resurssätts vid varje uppdrags början samt följs upp
- med hjälp av en tydlig koppling mellan denna övergripande och de andra delstrategierna ska Nordiska ministerrådet som avsändare bli tydligare. Kännedomen om det nordiska samarbetet och dess prioriterade områden ska på så sätt öka
- löpande mätningar av kommunikationsinsatsers träffsäkerhet och räckvidd sammanställs och kompletteras med en övergripande kännedomsmätning vid slutet av denna strategis giltighet, 2018.

2.5 Målgrupper

Det nordiska samarbetet sker i hög grad genom erfarenhetsutbyte, kunskapsbyggande och politiska beslut som fattas i konsensus länderna emellan. Målgrupper som beslutande organ, sektorer inom det nordiska samarbetet samt dessas intressenter är därför högt prioriterade. Beslut och insatser som direkt berör medborgare i de nordiska länderna samt sådant som stärker det nordiska samarbetets goda rykte, sprids via mediala kanaler och plattformar som är relevanta för respektive målgrupp.

Genom ett integrerat arbetssätt pekas specifika målgrupper ut i samband med planeringen av varje uppdrag.

Ytterst är det medborgarna i Norden som ska uppleva nyttan av och meningen med det nordiska samarbetet. Också internationellt är målet att höja Nordens anseende brett. Ökad kännedom för helheten bäddar för ett ökat intresse för vad som åstadkoms i delar av verksamheten.

2.6 Kommunikationsformer och kanaler

Intern kommunikation

Den kommunikativa styrka som skapar den önskade bilden av en verksamhet byggs inifrån.

Den interna kommunikationen i Nordiska ministerrådet stödjer medarbetarnas förmåga att skapa goda resultat och att verka som ambassadörer för verksamheten. Den tydliggör organisationens förväntningar på sina anställda och bistår med de redskap som behövs för att uppnå målen.

Kommunikation är ett linjeansvar. Specialiststödet för den interna kommunikationen kan ligga

hos HR-funktionen, hos kommunikationsfunktionen eller hos båda.

Den interna kommunikationens främsta kanaler är möten samt intranät.

Nätverkskommunikation

I en bred och nätverkande verksamhet som Nordiska ministerådets spelar nätverkskommunikationen, som kan sägas vara både intern och extern, en stor roll. Den ger ökad kännedom om helheten och om den egna delen av helheten. Möjligheterna att tima och förstärka budskap ökar medan riskerna för kommunikationskrockar och dubbelarbete minskar. Dialogen via möten och digitala kanaler i nätverket ska stärka budskapen och öka genomslagskraften.

Kriskommunikation

Kommunikationens roll vid krishändelser eller förtroendekriser är beroende av tydliga regler och rapportvägar. Varje del av organisationen ska ha planer för riskkommunikation, och hela organisationens ska veta vem eller vilka som är talesperson/-er för olika krisnivåer.

Nordiska ministerrådets generalsekreterare är talesperson för händelser eller skadliga rykten som berör hela verksamheten. Denne ska kontaktas då det finns risk för att kriser kan komma att beröra helheten. När det är relevant kontaktar generalsekreteraren den politiska ledningen och utser i dialog med densamma eventuella politiska talespersoner.

Extern kommunikation

De nordiska regeringarnas samarbete har som övergripande mål att skapa en gemensam politik till nytta för medborgarna i Norden och att stärka Nordens roll som inspiratör och partner i omvärlden. Kommunikationen med det omgivande samhället ska skapa den nödvändiga synlighet och det utåtriktade förhållningssätt som bidrar till målet.

Det kräver ett målinriktat och samordnat kommunikationsarbete med omvärldsbevakning, profilering, prioritering och kanalval som centrala ingredienser. Insatser och val av kanaler som medier och mötesplatser bör skräddarsys för varje uppgift men också i viss grad samordnas i syfte att skapa större genomslagskraft.

Medarbetare ska kunna uttala sig i media inom sitt respektive specialistområde. Frågor som rör ansvar för verksamheten ska hanteras av relevant chefsnivå i linjen.

Specialiststödet för den externa kommunikationen inklusive riskkommunikationen och nätverkskommunikationen ligger hos kommunikationsfunktionen.

Internationell profilering och positionering

Arbetet med att öka genomslagskraften internationellt stöds av en särskild strategi, *Strategin för internationell profilering och positionering av Norden*.² Insatserna består dock till mycket stor del av kompetensområdena kommunikation och marknadsföring, varför de också stöds av denna strategi.

Employer branding

Den externa kommunikation som syftar till medarbetarrekratering och kompetensförsörjning är en del av denna strategi. Huvudansvaret för det som kallas för *Employer branding* ligger hos HR-funktionen.

Sociala medier

Användandet av sociala medier ska i första hand stödja dialogen mellan involverade i och potentiellt eller redan intresserade av det nordiska samarbetet. De sociala medierna känner inte av några nationella gränser, så när som på språkbarriärer, utan understödjer dialogen och debatten inom intressesfärer. Det nordiska samarbetet är Europas största och bäst fungerande regionala samarbete, och dialogen i de sociala medierna kan bidra till att stärka detta ytterligare. Genom att vara aktiva, synliga och engagerade samt genom att bjuda in till dialog om nordiska teman och frågeställningar, kan vi knyta samman talespersoner och aktörer med engagemang för Nordens roll i den politiska utvecklingen.

Dialogen i de sociala medierna är snabb och individbaserad. Det handlar lika mycket om att lyssna som att tala. Att ta del av dialogen betyder att man agerar snabbt och kommenterar inlägg också när de är kritiska.

Hemsidan – www.norden.org

Hemsidan, www.norden.org, är Nordiska ministerrådets och Nordiska rådets webportal samt en vägvisare till andra nordiska institutioner. Den skapar ett tvärgående sammanhang mellan alla de aktiviteter och projekt som det nordiska samarbetet består av. Genom att vara informativ och levande ska www.norden.org synliggöra det politiska Nordens processer och resultat.

Norden.org ska kommunicera på mottagarnas villkor och generellt baseras på öppna digitala format, tillgänglighet samt gratis delning av aktualiteter, kunskap och service: Aktualiteter – ska förmedla det nordiska samarbetets roll som politisk aktör. Fakta och kunskap – ska förmedla fakta om Norden som region, statistik samt den kunskap som den omfattande produktionen av publikationer som det nordiska samarbetet genererar. Service – ska hjälpa nordiska medborgare och andra relevanta grupper att utnyttja de tjänster som det nordiska samarbetet möjliggör.

Publikationer

Varje år finansierar Nordiska ministerrådet en rad projekt och aktiviteter vars resultat publiceras i rapporter eller böcker. Mätningar visar att Nordiska ministerrådets publikationer har högt anseende. Produktionen och inte minst formerna för distribution ska säkra att publikationernas samlade kunskap återkopplas till beslutsfattarna inom det politiska samarbetet i Norden och förmedlas till forskare, näringsliv, media och

andra intressenter. Den innovativa och tvärinstitutionella publikationsplattformen – *NordPub*³ – baserad på principen om

Open Access, men också andra dynamiska initiativ har väsentligt höjt synligheten internationellt, och målet är högsta tänkbara synlighet och bäst möjliga tillgänglighet till det nordiska samarbetets publikationer.

Genom att samla de nordiska publikationerna på *NordPub* och därmed tydliggöra det nordiska samarbetet som kvalitativ avsändare ska samarbetets betydelse ytterligare stärkas.

Ytterligare synergieffekter ska uppnås genom att det nordiska samarbetets många aktörer i kommunikativa sammanhang använder varandras publikationer.

Se mer i särskilda riktlinjer för publicering i Nordiska ministerrådet.⁴

2.7 Grafisk profil

Nordiska Ministerrådets sekretariat, institutioner och kontor ska vara grafiskt förbundna via användandet av den nordiska "Svanlogotypen". Genom en korrekt användning av den gemensamma logotypen, med anknutet institutionsnamn, ska en tydlig och gemensam avsändaridentitet uppnås med positiv effekt för profileringen och positionering av det nordiska samarbetet.

Nordiska ministerrådets sekretariat (NMRS) tar fram regler och riktlinjer för logotypens användande. Publikationsenheten vid Nordiska ministerrådets sekretariat ansvarar för och ger råd rörande användandet, till exempel om vem som ska, alternativt får, använda den.

De riktlinjer som formuleras av aktörer underställda Nordiska ministerrådet ska ta hänsyn till de gemensamma reglerna rörande den gemensamma grafiska profilen.⁵

³ www.norden.org/nordpub

⁴ <http://www.norden.org/da/publikationer/retningslinjer>

⁵ www.norden.org/logo

2.8 Tolkning och översättning

Tolkning och översättning är kommunikativa verktyg för ökad synlighet men också för att stärka den kulturella gemenskapen i Norden. Målsättningen är att underlätta och möjliggöra kommunikation mellan parter som inte förstår varandras språk. Aktörer och skribenter ska redan på planeringsstadiet värdera vilken typ av språkinsats som behövs i förhållande till målgrupp, önskad effekt och genomslagskraft. Val av språk är avgörande för mottagarens möjlighet att ta till sig det som förmedlas. Specialiststödet ligger hos Nordiska ministerrådets tolknings- och översättningsenhet. Närmare regler för detta finns i Nordiska ministerrådets riktlinjer för tolkning och översättning samt Den nordiska språkdeklarationen.⁶

2.9 Struktur och rollfördelning

Kommunikationen i Nordiska ministerrådet ska vara integrerad. Det betyder att den ska vara en del av helheten och ett ansvar som vilar på ansvariga chefer och ledare i verksamhetens linje. Det betyder också att varje medarbetare ska ta sin del av det kommunikativa ansvaret.

Det innebär också att kommunikation är en del av planerings- budgeterings- och uppföljningsprocessen, det vill säga att det i verksamhetsplaner och för olika projekt och andra uppdrag sätts kommunikationsmål, aktivitetsplaner, uppföljningar samt avsätts resurser. Kommunikationsspecialisterna är verksamhetens rådgivare och operativa stöd i arbetet. I de fall då kommunikationsenheterna har huvudansvaret för uppdrag avsätts resurserna där.

Nordiska ministerrådets sekretariat har centralt en gemensam kommunikationsprocess till stöd för arbetet. Den kan med fördel anpassas till verksamheten i andra delar av organisationen och finns tillgänglig på www.norden.org.

Institutioner som ägs av Nordisk Ministerråd utformar sina specifika kommunikationsstrategier och- planer inom ramen för denna överordnade strategi. Kommunikationsavdelningen vid NMRS ansvarar för att det finns ett nätverk av medarbetare inom kommunikationsområdet.

⁶ <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:norden.org:diva-607>

Kommunikationsspecialisterna ska utifrån ett kommunikativt perspektiv vara organisationens omvärldsbevakande ögon och öron. De ska hålla sig à jour med den centrala politiska diskussionen i de nordiska länderna och i omvärlden så att de kan ta initiativ till, ge råd om och verkställa aktiviteter som syftar till att placera det nordiska samarbetet i offentligheten. Sammantaget ska det finnas expertkompetens inom kommunikationsområdets alla delar och arbetet ska utföras proaktivt, verkställande och i god samarbetsanda.

Nordiska ministerrådets
kommunikationsstrategi 2015–2018

ANP 2015:728
ISBN 978-92-893-4224-7 (PRINT)
ISBN 978-92-893-4226-1 (PDF)

