

Kommunikasjonsstrategi

for Øvre Eiker kommune

2023 - 2026



Hvorfor trenger Øvre Eiker kommune en kommunikasjonsstrategi?

«Kommunikasjon er alles ansvar, og en del av de verktøy vi har for å løse den viktige jobben vi forvalter. Uten god kommunikasjon kan selv den beste plan floppe. Med godt planlagt kommunikasjon kan vi greie å gjennomføre selv de vanskeligste saker.» (*Eldøen kommunikasjon for kvalitetskommuneprogrammet*)

Kommunikasjon er ikke noe vi kan velge bort. Som mennesker kommuniserer vi også noe dersom vi velger å ikke kommunisere. God kommunikasjon kan være nøkkelen til et godt omdømme. Utover dette pålegger også kommuneloven oss å informere om vår virksomhet.

Hvor er vi? Status per 2022

Øvre Eiker kommune skal i skrivende stund kommunisere med 20.000 innbyggere, samt frivillige, næringsliv, medarbeidere og de som lurer på om de skal bo eller jobbe her. Med visjonen «Sammen skaper vi et livskraftig Øvre Eiker» som en rød tråd gjennom alt arbeid som gjøres i og av kommunen, skapes ikke bare tjenester, men også et omdømme og et inntrykk. Kommunikasjonen i dag foregår i svært mange ulike kanaler: direkte mellom ansatte, innbyggere, frivillige og politikere, men også mer indirekte via for eksempel presseomtale, sosiale medier, brev, nettsider og medvirkningsarbeid for å nevne noe.

En kommune skal nå ut til en svært bred målgruppe når det gjelder kjønn, alder, utdanningsnivå, språk, digital kompetanse, kultur, religion, verdigrunnlag og interesser. All informasjonen som distribueres, må enkelt kunne forstås av alle, og samtidig være pakket inn i et estetisk tiltalende og tillitvekkende format som gir en tydelig profil både utad og internt.

Dette er ikke tilfellet i dag, når denne planen forfattes i 2022. Vi skriver fortsatt mye som folk ikke forstår, og innpakningen av budskapet avslører ikke nødvendigvis at det er kommunen som er avsender. I tillegg skal vi nå ut til en stadig voksende gruppe personer med lav digital kompetanse, språklig forståelse og/eller liten interesse for lokalsaker. Vi står kort sagt overfor en utfordring med å nå ut med innhold som innbyggere, ansatte og politikere finner både interessant og tilgjengelig – i ordets bredeste forstand.

Mål og budskap – hvor skal vi?

- Øvre Eiker kommune skal kommunisere med sine innbyggere på en åpen, inkluderende og tillitsvekkende måte.
- Kommunikasjonen skal bidra til tillit, lokalt engasjement og godt samarbeid mellom befolkning, kommune og folkevalgte.
- Kommunikasjonen skal gi inntrykk av kommunen som en lett tilgjengelig, åpen og inkluderende organisasjon, som ønsker å skape nåtidens og fremtidens gode lokalsamfunn sammen med innbyggere og folkevalgte.
- Kommunens visjon “Sammen skaper vi et livskraftig Øvre Eiker” skal ligge til grunn for alt vi kommuniserer.

Målgrupper

En kommunes målgruppe er svært bred og kanskje lite hensiktsmessig å definere. Sett fra et kommunikasjonsfaglig ståsted er det likevel viktig å skille mellom ulike målgrupper med forskjellige interesser og måter å forholde seg til kommunen på. Den første målgruppen kan defineres som både den største, og den mest sammensatte, i form av behov for ulike former kommunikasjon og informasjon.

- Eksisterende innbyggere
- Fremtidige innbyggere

- Politikere
- Kommunens egne ansatte
- Fremtidige ansatte
- Fagforeningene
- Frivillige
- Næringsliv
- Samarbeidspartnere (andre kommuner, fylkeskommunen, evt. vennskapskommuner i andre land)
- Media

Vi tar i bruk strategisk kommunikasjon som virkemiddel overfor disse gruppene blant annet for å gi dem kjennskap til kommunen, samt til sine rettigheter og plikter i samfunnet. Det kan også bidra til å styrke demokratiet ved å sikre deltakelse og at politiske vedtak blir iverksatt.

Ansvar og organisering av kommunikasjonsarbeidet

Kommunikasjonen foregår først og fremst via kommunens førstelinje (for eksempel rådhusets servicesenter, Eikertuns resepsjon, saksbehandlere, bibliotekarer, sykepleiere, lærere med flere). Kommunikasjon er også et lederansvar – det er den enkelte leders plikt å sørge for at avdelingen følger kommunikasjonsstrategien og kommunikasjonsplakaten, samt at den har tilstrekkelig kommunikasjonsfaglig kompetanse.

I tillegg er kommunikasjon et linjeansvar – den som har ansvar for en tjeneste, har også ansvar for å informere om denne tjenesten.

Øvre Eiker kommune har en kommunikasjonsavdeling som kan bistå øvrig organisasjon med kommunikasjonsfaglig kompetanse, for eksempel i form av innholdsproduksjon, medierådgivning, håndtering av presse, bruk av sosiale medier, klart språk eller valg av kanal, form og innhold for å nå ulike målgrupper.

Prinsipper for kommunikasjon

- **Aktiv:** kommunen utnytter alle relevante informasjons- og kommunikasjonskanaler aktivt for å nå sine mål.
- **Til stede:** kommunen er tilgjengelig og til stede for sine innbyggere.
- **Planlagt:** kommunen planlegger alltid informasjonstiltak i viktige saker.
- **Inkluderende:** kommunen kommuniserer på et språk målgruppa kan forstå, via kanaler som er relevante for dem.
- **Involverende:** kommunen legger til rette for aktiv deltakelse fra alle involverte.
- **Digital:** kommunen søker å kommunisere digitalt med alle innbyggere, næringsdrivende og frivillige organisasjoner som har evne til det.

Strategier og tiltak

Informasjon som sendes ut til innbyggere, folkevalgte, samarbeidspartnere og andre skal følge kommunens grafiske profil.

Mulige tiltak kan være å

- gjøre den eksisterende grafiske profilen bedre kjent blant ansatte i kommunen
- utføre kvalitetskontroll av skriftlige maler og større offentlige dokumenter
- vurdere anskaffelse av ny grafisk profil

Kommunen bruker et klart og forståelig språk i all kommunikasjon, internt og eksternt.*Mulige tiltak kan være å*

- kurse ansatte i bruk av klart språk
- bearbeide skriftlige maler etter klart språk-prinsipper, i samarbeid med ansatte som bruker dem
- gjøre kommunikasjonsplakaten (vedlegg) kjent i hele organisasjonen

Kommunen benytter digital kommunikasjon med de aller fleste innbyggere, folkevalgte og samarbeidspartnere.*Mulige tiltak kan være å*

- være (digitalt) tilgjengelig for kommunikasjon med målgruppene der de er, såfremt det ikke går på bekostning av personvern eller sikkerhet
- ta i bruk sikre, brukervennlige og universelt utformede digitale kommunikasjonskanaler
- gjøre mål i digitaliseringsstrategi og kommunikasjonsstrategi kjent i organisasjonen
- ha gode og ivaretakende løsninger for veiledning og hjelp til innbyggere som ikke kan bruke digital kommunikasjon

Kommunikasjonen mellom ansatte, på tvers av avdelinger og enheter, skal gjennomgås med tanke på å forbedre informasjonsflyt.*Mulige tiltak kan være å*

- ta i bruk flere funksjoner i Office 365 og kurse ansatte i bruk av disse
- vurdere behov for nytt intranett eller lignende løsninger dersom O365 ikke er tilstrekkelig

Vedlegg (1)

- Kommunikasjonsplakat for alle ansatte