

Strategisk kommunikasjonsplan 2018-2021

for Øvre Eiker kommune



Strategisk kommunikasjonsplan for Øvre Eiker kommune 2018-2021

Innholdsfortegnelse

Innledning

- [Hvorfor ny kommunikasjonsplan](#)
- [Digitalisering og kommunikasjon](#)
- [Føringer og lovverk](#)
- [Roller i kommunikasjonsarbeidet](#)

Tema: Omdømme

- [Dagens situasjon](#)
- [Videre utvikling](#)

Tema: Kommunikasjon

- [Dagens situasjon](#)
- [Videre utvikling](#)

Innledning

Denne planen beskriver Øvre Eiker kommunes mål og strategier innen kommunikasjon og omdømme for perioden 2018 – 2021. Planen er å anse som et underdokument tilhørende *Digitaliseringsstrategi 2018-2021 for Øvre Eiker kommune*, og har for øvrig sammenheng med Medvirkningsstrategien (vedtatt 2017) og Krisekommunikasjonsplan for Øvre Eiker kommune.

Øvre Eiker kommunes omdømme er sterkt påvirket av hva kommunen gjør, men også av hva kommunen formidler. Det må være sammenheng i dette for å bli oppfattet troverdig. Oppdatert IKT-verktøy er også avgjørende for å kommunisere og informere effektivt og troverdig. Å levere tjenester alene er ikke nok, innbyggerne har også rett til å få vite om tjenestene kommunen leverer. Dermed må kommunen kommunisere på en måte som er forståelig og tilgjengelig for alle.

En kommunes omdømme har innvirkning på hvem som vil bo og jobbe der. Innbyggere og næringsliv forventer i stadig større grad å finne informasjon, komme i kontakt med kommunen og utføre tjenester på nett. Denne planen skal hjelpe Øvre Eiker kommune med å møte disse endringene på en god måte.

Hvorfor ny kommunikasjonsplan?

Ny teknologi og mobile løsninger tas i bruk hele tiden, og kommunen må tilpasse kommunikasjonen med innbyggerne og sine ansatte etter dette. En kommunikasjonsplan vil dermed ha relativt kort levetid.

Media er fortsatt en viktig kommunikasjonskanal for kommunen, men medielandskapet har vært i stor endring de siste årene, både med tanke på hvem som eier de ulike mediene, og nedbemanning i redaksjonene. Dette gjør at vi må tenke annerledes i hvordan vi kan nå ut og hvordan vi jobber med pressedekning fra sak til sak. Det er også viktig å ha fokus på hvem som uttaler seg til pressen, ulike roller, og at alle ledere er sitt ansvar bevisst på dette området. Det er fortsatt viktig med fokus på god intern kommunikasjon. De ansatte finner informasjon, programvarelenker, regelverk og så videre på intranettet.

Digitalisering og kommunikasjon

Det er en nasjonal målsetting at digitale tjenester skal være et førstevalg for innbyggerne. Det betyr at den foretrukne kommunikasjonskanalen mellom kommunens innbyggere/næringsliv og det offentlige skal være digital. Spørsmålet er derfor ikke om vi skal digitalisere, men hvor fort vi skal digitalisere, og hva vi skal digitalisere når.

Det er grunn til å tro at framtidens mest attraktive kommuner også er langt fremme når det gjelder kommunikasjon, innbyggermedvirkning, tjenesteyting og saksbehandling på digitale flater. Øvre Eiker kommunes omdømme kan derfor bli avhengig av at kommuneorganisasjonen framstår som fremsynt og offensiv.

Kommunikasjon vil også i fremtiden foregå ansikt til ansikt, for eksempel mellom saksbehandler og innbygger, sykepleier og pasient, og fra ansatt til ansatt. Innbyggerne som ønsker et alternativ til

digital dialog, informasjon og skjema-løsninger fra kommunen, skal få tilbud om dette også i fremtiden, samtidig som opplæring i bruk av digitale løsninger skal tilbys aktivt til de som ønsker å motta det.

Føringer og lovverk

Gjennom kommunikasjonsarbeidet, formidles også kommunens visjoner og verdier, slik de er nedfelt i *Kommuneplan for Øvre Eiker*, med underliggende temaplaner for de ulike tjenesteområdene.

Økonomiplanen for 2018 – 2021 peker ut følgende fire hovedstrategier:

- Medarbeidere som mestrer
- Hva er viktig for deg?
- Ett lag for god oppvekst
- Livskraftige steder

Det er dessuten politisk enighet om at Øvre Eiker kommune skal være Buskeruds mest næringsvennlige kommune.

Kommunikasjon handler også om ledelse. Det er utarbeidet plattform for ledelse i Øvre Eiker, visualisert gjennom Lederplakaten. Kommunens visjon og verdsett ligger i arbeidsgiverpolitikken (Arbeidsgiverpolitisk plattform - AGP).

Kommunen har også utarbeidet retningslinjer for bruk av sosiale medier.

En god kommunikasjonsstrategi, med tilhørende konkrete tiltak, er et svært viktig verktøy både for å formidle, men også for å realisere kommunestyrets prioriterte visjoner, mål og vedtak.

Øvre Eiker kommune må samtidig forholde seg til flere lovverk i arbeidet med omdømme og kommunikasjon:

- Grunnloven §100
- Menneskerettsloven
- Kommuneloven
- Offentleglova
- Forvaltningsloven
- Plan – og bygningsloven
- Ny personvernlovgivning (GDPR 2018)
- Særlover for tjenesteområdene

Roller i kommunikasjonsarbeidet

Pressehenvendelser som gjelder Øvre Eiker kommunes overordnede mål, strategier og budsjettsaker, skal håndteres av administrativ ledelse, herunder rådmannen, økonomisjef eller kommunalsjefer, der disse er gitt myndighet. Ansatte som er spesialister på sitt fagområde, kan

uttale seg i saker der de er gitt myndighet til det av sin nærmeste leder. Kommunikasjonsavdelingen kan bistå med faglig rådgivning og uttale seg når det er nødvendig.

Kommunikasjonsavdelingen er operativt ansvarlig for hjemmesidene og har det daglige ansvaret for intern og eksternt kommunikasjon i kommunen. Kommunikasjonsavdelingen skal orienteres om henvendelser fra pressen og ved uttalelser som gjelder kommunen som organisasjon til media, samt orienteres så tidlig som mulig i saker der det er sannsynlig at pressen vil engasjere seg. Videre skal det rutinemessig orienteres om planlagt mediedekning og eksterne kommunikasjonstiltak. Kommunikasjon i forbindelse med beredskap, skal håndteres av kriseledelsen, i samsvar med plan for krisekommunikasjon.

TEMA: OMDØMME

Omdømme kan defineres slik: "Summen av oppfattelser som ulike grupper har av en virksomhet eller et sted". Attraktivitet er et satsningsområde i Kommuneplan 2015-2027.

Øvre Eiker kommunes arbeid med omdømme omfatter to dimensjoner:

- Øvre Eiker som et sted å bo, jobbe og besøke
- Organisasjonen Øvre Eiker kommune som samfunnsutvikler, forvaltningsmyndighet, tjenesteyter og arbeidsgiver

Denne planen fokuserer på den andre dimensjonen: Øvre Eiker kommune som organisasjon. Hvilke strategiske grep må gjøres for å utvikle kommunens omdømme, sett i lys av de ulike rollene? Kommunens omdømme påvirkes hver eneste dag. Først og fremst gjennom de tusenvis av kontaktpunktene som oppstår mellom kommunens ansatte og innbyggere, næringsliv og andre eksterne aktører. Omdømmet handler i stor grad om forventningsavklaring, at den enkeltes forventninger står i stil med den faktiske opplevelsen.

Dagens situasjon

Å skape eller bygge et godt omdømme handler om de metoder eller virkemidler vi tar i bruk for å bygge relasjoner til andre. Kommunens omdømme bestemmes blant annet av hva de ansatte gjør og sier. Dette understreker viktigheten av at det er sammenheng mellom hvem vi sier at vi er og hvem vi faktisk er.

Omdømmebygging skal være en rød tråd gjennom kommunikasjonsarbeidet i Øvre Eiker kommune. Dette innebærer blant annet en bevissthet i vinkling av all kommunikasjon, både internt og eksternt, for å påvirke hvordan kommunen kan oppfattes. Å løfte frem de gode historiene, både i egne kanaler og i eksterne media, er trolig av stor betydning for kommunens omdømme. Publikum må også oppfatte informasjonen som tilgjengelig og brukervennlig, uansett kanal.

Mål og tiltak

Overordnet mål:

Kommunens kommunikasjon skal være inviterende, imøtekommende og respektfull. Øvre Eiker skal også oppfattes som en kommune som i viktige saker inviterer aktivt og bredt til dialog og konsultasjon.

Kommunens omdømme som samfunnsutvikler

Slik vil vi ha det:

Kommunen oppleves som en retningsgivende og stimulerende kraft i arbeidet med å øke Øvre Eiker-samfunnets attraktivitet.

Slik oppnår vi det:

Kommunen skal synliggjøre følgende områder:

- Kommunens rolle som tilrettelegger og partner for næringslivet
- Kommunale planer og medvirkningsprosesser i planarbeidet
- Utvikling av områder for næringsetablering og boligbygging
- Kommunale tjenester som involverer sine brukere i planlegging, gjennomføring og evaluering

Kommunens omdømme som forvaltningsmyndighet

Slik vil vi ha det:

Kommunen oppleves som effektiv og serviceorientert i saksbehandlingen.

Slik oppnår vi det:

- Kommunen skal møte folk med utgangspunkt i deres situasjon, perspektiv og ressurser
- Behandlingstid og god kvalitet skal vektlegges i saksbehandlingen
- Saksbehandlingen skal kjennetegnes av god dialog og klart språk
- Kommunen skal gjøre saksbehandlingen så enkel og brukervennlig som mulig
- Kommunen skal legge til rette for enkel klageadgang

Slik vil vi ha det:

Kommunen oppleves som en forutsigbar og profesjonell leverandør av tjenester.

Slik oppnår vi det:

- Synliggjøre viktigheten av langsiktig planlegging av tjenestene for å gi innbyggere, brukere og ansatte størst mulig forutsigbarhet
- Kommunen skal systematisk samle og bruke innbyggernes erfaringer til utvikling
- Kommunen skal være nytenkende og innovativ i sitt arbeid med å forbedre tjenestene

Kommunens omdømme som arbeidsgiver

Slik vil vi ha det:

Øvre Eiker kommune er et attraktivt sted å jobbe.

Slik oppnår vi det:

- Kommunen skal markedsføre bredden av spennende stillinger og oppgaver
- Kommunen skal synliggjøre at de ansatte utgjør en forskjell for enkeltmennesker og Øvre Eiker-samfunnet
- Kommunens visjon og strategier skal formidles aktivt overfor eksisterende og potensielle arbeidstakere

- Arbeidsmiljøet skal preges av trivsel og meningsfulle arbeidsoppgaver, slik at de ansatte er gode ambassadører
- Kommunen skal synliggjøre at det jobbes langsiktig og strategisk med arbeidsgiverpolitikken
- Både medarbeidere og ledere skal gjøres bevisste på at de er synlige rollemodeller og ambassadører for Øvre Eiker kommune gjennom utførelsen av sitt arbeid

TEMA: KOMMUNIKASJON

Alle mennesker må forholde seg til en enorm mengde informasjon hver dag. Det er derfor avgjørende at Øvre Eiker kommune er bevisst på hvordan man skal nå frem med sitt budskap. Forventningene om å få tilgang på informasjon raskt og i ulike kanaler fortsetter å øke. Kommunen må forvente at det vil komme til dels store endringer i hvordan mennesker i et moderne mediesamfunn mottar og bruker informasjon. I enda større grad enn før, vil folk forvente å ha en personlig dialog med kommunen.

Mål og tiltak

Overordnet mål:

Informasjonen fra kommunen skal gi innbyggerne best mulige forutsetninger for å bruke kommunens tjenester, ha dialog med kommunen og engasjere seg i demokratiske prosesser.

Kommunikasjon

Slik vil vi ha det:

Kommunens informasjon er tilpasset målgruppene, og kommunen kommuniserer med publikum via flere kanaler.

Slik oppnår vi det:

- Innbyggerne og annet publikum skal ha et reelt digitalt førstevalg for dialog med kommunen, der det er hensiktsmessig
- Kommunen skal informere aktivt om bruk av løsninger for selvbetjening og innsyn, samt muligheter for påvirkning av ulike prosesser
- Kommunens nettsider skal være den viktigste informasjonskanalen, innholdet skal være oppdatert, og nettstedet skal fremstå som tidsriktig og brukervennlig
- Kommunen skal jobbe aktivt for å få mest mulig (positiv) omtale i tradisjonelle medier (for eksempel aviser). Annonsering skal benyttes der dette er påkrevd eller hensiktsmessig
- Kommunen skal være åpen og aktivt legge til rette for at media får tilgang til informasjon om kommunens virksomhet
- Nye eller alternative kommunikasjonskanaler skal vurderes fortløpende
- Kommunen skal være aktiv og tilgjengelig i ulike sosiale medier

Klart språk og visuell profil

Slik vil vi ha det:

Informasjon fra kommunen har en form som gjør den lett forståelig og lett gjenkjennelig.

Slik oppnår vi det:

- Informasjon fra kommunen skal være relevant, kortfattet og enkel å forstå
- All informasjon skal være etterrettelig og presis
- Særlig viktig informasjon skal gjøres tilgjengelig på flere språk
- Bruk av felles grafisk profil (designmanualen) skal gjøre det tydelig at Øvre Eiker kommune er avsender, uansett hvilken del av kommunen som informerer og uansett type informasjon

Kompetanse*Slik vil vi ha det:*

Ansatte og ledere er bevisste på betydningen av god kommunikasjon.

Slik oppnår vi det:

- God kommunikasjonsfaglig kompetanse skal vektlegges for å møte utfordringene i et mediasamfunn som er i rask endring
- Høyt presisjonsnivå, respekt for budskapets mottakere og åpenhet skal ligge til grunn for kommunikasjonsarbeidet
- Kommunikasjonsrådgiver skal tidlig inn som rådgiver i saker som kan resultere i mye mediedekning, eller som har stor betydning for de ansatte

Internkommunikasjon*Slik vil vi ha det:*

God internkommunikasjon gjør det lettere for alle kommunens ansatte å holde seg orientert, dele kompetanse og bidra til et godt arbeidsmiljø.

Slik oppnår vi det:

- Intern kommunikasjonsflyt skal ha høy prioritet
- Den enkelte ansatte er ansvarlig for å holde seg oppdatert innenfor sitt eget fagfelt
- Intranett skal være hovedkanal for informasjons- og kompetansedeling mellom alle kommunens medarbeidere
- Kommunikasjonsarbeidet skal ha fokus på delingskultur og læringsarenaer