



Grimstad



Kommunikasjonsstrategi

Skrevet av: Petter N. Toldnæs, kommunikasjonssjef

Publisert: 1. februar 2020

Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse	2
1. Hvorfor en kommunikasjonsstrategi?	3
Visjon	3
2. Statusvurdering/situasjonen i dag	3
Internkommunikasjon	3
Eksternkommunikasjon	4
Næringsattraktiv kommune	4
Klarspråk	4
3. Kommunikasjonsmål og budskap	4
4. Målgrupper	5
5. Roller og ansvar	6
6. Prinsippene for kommunikasjon	6
7. Strategiske hovedgrep	7
8. Implementering	7

1. Hvorfor en kommunikasjonsstrategi?

Kommunikasjonsstrategien til Grimstad kommune skal være en veileder for formidling av informasjon. Strategien skal være et verktøy for medarbeidere for å kunne gi riktig budskap i henhold til kommunikasjonsmålene. Alle medarbeidere i Grimstad kommune har et ansvar for kommunikasjon.

Strategien presenterer kommunikasjonsmål, strategi, roller og ansvar, strategiske hovedgrep og implementering.

Strategien skal brukes i alle deler av organisasjonen. Strategien har to ulike perspektiv. Det ene er å forbedre kommunens tillit og omdømme, både internt og eksternt. Samtidig skal den bidra til økt bevissthet i organisasjonen om betydningen av kommunikasjon.

Strategien går ikke inn på håndtering av digitale kanaler og mediehandtering. Disse prosessene blir definert i kommunens kanalstrategi, krisekommunikasjon og mediehandteringsreglement.

Visjon

“Grimstad - med viten og vilje”

Strategien er forankret i kommunens visjon og er en del av Kommuneplan 2015-2027. Med utgangspunkt i visjonen, har kommunen valgt noen sentrale satsingsområder. Det er innovative og nyskapende prosesser, næringsutvikling, samarbeid med Universitetet i Agder og utvikling av kommunen som organisasjon.

Strategien har definert mål og budskap basert på Grimstad kommunes satsingsområder.

2. Statusvurdering/situasjonen i dag

Grimstad kommune har ikke hatt en kommunikasjonsstrategi tidligere. Kommunestyret vedtok i møte i juni 2018 i et tilleggsforslag til Strategisk næringsplan for Grimstad kommune 2018-2022, at kommunen skal utarbeide en kommunikasjonsstrategi. I vedtaket står det at kommunikasjonsstrategien skal gi føringer for hvordan man formidler kommunens arbeid ut til målgruppene, blant annet om kommunens samarbeid med næringslivet.

Internkommunikasjon

I Grimstad kommune har det tidligere vært utfordringer med kommunikasjon og informasjonsformidling internt. I løpet av våren 2021 skal det etableres et nytt intranett i IKT Agder-samarbeidet, noe som skal forbedre internkommunikasjonen. Dagens løsning for intranett er heller ikke tilgjengelig for medarbeidere utenfor kommunens nett, og er ikke tilpasset digitale flater.

Formålet med et nytt intranett er å bidra til bedre samhandling og gi lettere tilgang til informasjon. Ifølge intranettundersøkelsen, som ble gjennomført i oktober 2020, er de fleste sektorene “nøytrale” til hvordan de syns det er å finne nødvendig informasjon. I kultur- og oppvekstsektoren svarer 37 % at de syns det er lett å finne informasjon, mens i støtteenheter svarer bare 15 % at de syns det er lett. Til sammen syns 25 % i støtteenheter at det er vanskelig å finne nødvendig informasjon.

I undersøkelsen har respondentene fått spørsmålet “hvordan finner du nødvendig informasjon for å kunne utføre jobben din?”. Det går igjen i alle sektorer at flertallet finner informasjon ved å snakke med medarbeidere, dette gjelder over 80 % i alle sektorene. Ansattportalen og Teams er mest brukt i støtteenheter, og er minst brukt i kultur- og oppvekstsektoren. Resultatene viser også at av 343 respondenter, svarer 248 respondenter “ja” til at de bruker ansattportalen for å finne relevant informasjon. Resultater fra undersøkelsen viser at det er behov for lettere tilgjengelig informasjon, og at

et nytt intranett kan være en nødvendig kanal for å finne denne informasjonen. Dette er basert på at mange bruker ansattportalen.

Eksternkommunikasjon

En utfordring for dagens kommunikasjon er at kommunens innbyggere er en bred og sammensatt målgruppe som befinner seg i ulike kanaler. Innbyggere, studenter og næringsliv er de viktigste i målgruppene for ekstern kommunikasjon. I dag har kommunen flere kanaler for å kommunisere med innbyggerne, det er:

- nettsidene (informasjon om politikk, tjenestetilbud og styrende prosesser/dokumenter)
- sosiale medier (Facebook, Instagram, Twitter og LinkedIn)
- lokalavisene (annonsering og redaksjonelt innhold)
- SMS-varslings

Mange benytter seg av kommunens nettside for å finne informasjon om tjenester. Kommunen skal sørge for at oppdatert informasjon ligger tilgjengelig for målgruppene. Nettsidene hadde i 2020 i overkant av 2,6 millioner sidevisninger.

Det er viktig for Grimstad kommune at alle medarbeiderne opptrer som gode ambassadører for sin arbeidsplass, uavhengig av hvilken sektor de tilhører.

Grimstad kommune må kontinuerlig jobbe for å opprettholde informasjonsflyt overfor eksterne parter. I tillegg må kommunen ha en helhetlig visuell profil som er tilpasset universell utforming.

Næringsattraktiv kommune

Grimstad kommune ønsker å være en næringsattraktiv kommune. Ifølge Norce sin rapport fra 2019 Næringsattraktivitet i Østre Agder: kommunen som vert og samarbeidspartner for næringsattraktivitet, kommer Grimstad ut som en av de dårligste kommunene. I vedtak fra kommunestyret 27.10.20, Handlingsplan for næringsattraktivitet i Grimstad kommune, er det tre områder kommunen bør jobbe særskilt med. Det gjelder redusering av saksbehandlingstid, reduserte skatter og avgifter og bedret innsikt hos medarbeidere og politikere om næringslivets behov.

Ifølge Åpenhetsindeksen fra 2018 kommer ikke Grimstad særlig godt ut, med en score på 11,5 av 30,5 poeng. Indeksen er basert på kommunens håndtering av innsynskrav, tilgjengeligheten til journaler og dokumenter, og informasjon og kontaktdata på hjemmesidene. Den lave scoren kommer av at Grimstad kommune blant annet ikke har fulltekstdokumenter i postlister og søkemuligheter i politiske saker.

Klarspråk

Vi må jobbe aktivt med at informasjonen vi formidler er klar og tydelig for mottakerne, og unngå byråkratisk språk og faglige begreper. Det betyr at blant annet planer, dokumenter, brosjyrer og politiske saker, skal presenteres på en enkel og informativ måte etter klarspråkprinsipper. Grimstad kommune har mange ulike målgrupper, og tekster bør tilpasses til hver enkelt målgruppe.

3. Kommunikasjonsmål og budskap

Tre kommunikasjonsmål som skal være overordnede mål for all kommunikasjon

1. Innbyggerne i Grimstad kommune skal få tilstrekkelig informasjon og oppleve kommunen som åpen, redelig og tilgjengelig

2. Grimstad kommune skal være en attraktiv vertsby for næringsliv og Universitetet i Agder
3. Styrke internkommunikasjonen og medarbeidernes opplevelse av tilhørighet til Grimstad kommune

1. Innbyggerne i Grimstad kommune skal få tilstrekkelig informasjon og oppleve kommunen som åpen, redelig og tilgjengelig

Betyr at:

- kommunikasjon er tydelig og forståelig
- innbyggerne finner den informasjonen de søker, i form av informasjon på nettsidene og ved søk etter tjenester
- ikke bare informere innbyggere – men også legge til rette for dialog
- gi oppmerksomhet til innbyggernes innspill og ønsker for utvikling av tjenester i kommunen
- styrke informasjonsformidling til innbyggere med annet språk enn norsk som morsmål.

2. Grimstad kommune skal være en attraktiv vertsby for næringsliv og Universitetet i Agder

Betyr at:

- Grimstad kommune skal stryke samarbeidet med næringsliv - ved å informere og involvere
- Grimstad kommune skal være en attraktiv vertsby for Universitetet i Agder
- styrke samarbeid mellom Grimstad kommune og Universitetet i Agder – Universitetsbyen Grimstad
- få økt forståelse av hva som skal til å for å gjøre Grimstad til en mer næringsattraktiv kommune
 - skape møteplasser
 - tiltak innenfor saksbehandling (for eksempel eByggesak- mål: mer effektiv og oversiktlig saksbehandling.)
 - avstemning mellom politisk og administrativt nivå
- tilrettelegge for innovasjonsprosesser er en del av kommunens satsingsområder ifølge Strategisk næringsplan for Grimstad kommune 2018-2022

3. Styrke internkommunikasjon og at medarbeidere skal oppleve tilhørighet til arbeidsplassen

Betyr at:

- medarbeidere kjenner de overordnede målene til kommunen
- det er viktig at alle medarbeidere fremstår som gode ambassadører for arbeidsplassen sin
- intranett skal gi nyttig og nødvendig informasjon for at medarbeidere holder seg oppdatert og finner nødvendig informasjon for å utføre sine arbeidsoppgaver
- medarbeidere bruker samhandlingsmulighetene i intranettet til å kommunisere og samarbeide på tvers av organisasjonen
- klart definert ansvar for informasjonsformidling
- medarbeidere er bevisste på betydningen av god internkommunikasjon på alle nivåer

4. Målgrupper

- innbyggere og brukere av Grimstad kommunes tilbud, ressurser og tjenester
- Medarbeidere i Grimstad kommune
- næringsliv, media og frivillige organisasjoner
- folkevalgte i kommunen
- studenter

5. Roller og ansvar

Kommunedirektørens rolle

Hovedansvaret for all kommunikasjon er kommunedirektørens ansvar, og skal sørge for at kommunens kommunikasjon blir drevet etisk forsvarlig og profesjonelt. Kommunedirektørens ansvar er i tillegg å fronte kommunen i administrative sammenhenger.

Ordførerens rolle

Ordføreren har ansvaret for å fronte politiske vedtak, og samtidig være orientert hvilke saker i media som blir formidlet, om kommunen. Kommunikasjonsavdelingen skal bistå ordføreren i kommunikasjonsspørsmål.

Kommunikasjonsenhetens rolle

Kommunikasjonsenhetens rolle er å bistå med rådgiving og veiledning på faglige kommunikasjonshenvendelser, både eksternt og internt. Kommunikasjon skal sikre samarbeid for de ulike enhetene i kommunen. Enheten skal sikre kommunikasjon og informasjon til kommunens innbyggere, medarbeidere og interessenter.

Kommunikasjon er et lederansvar

Kommunikasjon er et lederansvar. Ledere skal sørge for at kommunens kommunikasjonsstrategi blir fulgt opp.

Kommunikasjonsansvaret følger linjeprinsippet, og den ansvarlige for en tjeneste, har ansvar for kommunikasjon.

Krisekommunikasjon

Kriseledelsen skal håndtere krisesituasjoner. Se plan for krisekommunikasjon.

Alle medarbeidere

Medarbeidere i Grimstad kommune har ansvar for å holde seg informert om organisasjonen, sin enhet og deres ansvarsområde.

6. Prinsippene for kommunikasjon

Prinsippene fra Statens kommunikasjonspolitikk gjelder for alle statlige virksomheter. Grimstad kommune følger disse prinsippene.

Åpenhet: Grimstad kommune skal være åpen, tydelig og tilgjengelig. Det betyr at informasjon skal være lett tilgjengelig og vi skal behandle henvendelser transparent og med åpenhet.

Medvirkning: Vi skal tilby innbyggerne i kommunen tilstrekkelig med informasjon og involvere dem i politikkutforming.

Nå alle: Grimstad kommune er for alle, og derfor skal all informasjon nå fram til alle berørte.

Aktiv: Vi skal kommunisere med våre innbyggere og ha en proaktiv tilnærming. Vi skal formidle informasjon så raskt og presist som mulig. Informasjon om rettigheter, plikter og muligheter skal være tilgjengelig.

Helhet: Grimstad kommune sin kommunikasjon skal oppleves som helhetlig og samordnet.

Linje: Kommunikasjonsansvaret følger linjeprinsippet. Alle ledere har ansvar for sitt ansvarsområde, og den ansvarlige for en sak skal formidle informasjon og kommunikasjon.

7. Strategiske hovedgrep

Følgende strategiske hovedgrep skal Grimstad kommune gjennomføre for å nå ønskede mål.

- styrke internkommunikasjonen – alle medarbeidere skal bruke intranettet i arbeidshverdagen
- åpenhet: sørge for at **innsynsbegjæringer** besvares innen tre virkedager. Ved innsynskrav som omfatter store mengder dokumenter, finnes egne retningslinjer. Se off.loven, paragraf 5, utsett innsyn.
- på bakgrunn av vedtak om forbedring av Grimstad kommune som en næringsattraktiv kommune, foreslår vedtatt handlingsplan for næringsattraktivitet tre hovedområder for tiltak Det er:
 - møteplasser for å fremme forståelse og bedre dialog mellom kommune og næringsliv
 - tiltak innenfor saksbehandling
 - styrket samhandling mellom politisk og administrativt nivå
- forkorte saksbehandlingstid
- helhetlig profil i alle kanaler som Grimstad kommune benytter. Følg profilmanual for veiledning.
- klarspråk skal brukes i alle kanaler
- styrke kjennskapen til Grimstad kommunes tilbud og tjenester
- ved kontakt med media, skal mediehåndteringsreglement følges
- sørge for at alle har mulighet til å få samme informasjon på alle nivåer

8. Implementering

Slik tar vi i bruk kommunikasjonsstrategien

- alle medarbeidere i kommunen må kjenne til kommunikasjonsstrategien for å kunne gjennomføre målene som er satt
- alle medarbeidere skal besøke intranettet hver arbeidsdag. Ved å oppsøke intranett, vil de få dekket mer av informasjonsbehovet. På intranettet skal kommunikasjonsstrategien ligge lett tilgjengelig
- kommunikasjonsstrategien skal ligge tilgjengelig på Grimstad kommunes nettsider
- strategien skal brukes av alle sektorer, og strategiske mål i sektorene skal bygge på mål i kommunikasjonsstrategien