



ARENDAL
KOMMUNE

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI

Vedtatt av Arendal bystyre 25.10.2012 - Sak 176/2012



Innholdsfortegnelse

Del 1 Rammer for kommunens kommunikasjonsvirksomhet.....	2
Overordnet styringsdokument og lovverk	2
Hva omfatter kommunens kommunikasjonsvirksomhet?	2
Del 2 Strategi	3
Mål med kommunens kommunikasjon.....	3
Prinsipper som kjennetegner kommunens kommunikasjon.....	4
Aktuelle kommunikasjonsutfordringer	5
Del 3 Oversikt over kommunikasjonsverktøy (oppdatert januar, 2019)	7

Del 1 Rammer for kommunens kommunikasjonsvirksomhet

God kommunikasjon er en forutsetning for god tjenesteproduksjon og godt omdømme. Omdømme handler om de historiene vi forteller, og de historiene som fortelles om oss. Et godt omdømme skapes av gode tjenester og resultater, og av vår evne til å formidle disse. Arendal kommune ønsker at ledere og ansatte er bevisst betydningen av god kommunikasjon.

Kommunens viktigste målgrupper er nåværende og fremtidige innbyggere og ansatte, folkevalgte, næringsliv, regionale aktører, frivillige organisasjoner og media.

Kommunikasjonsstrategien er et overordnet styringsdokument for kommunikasjon og gjelder for hele kommunen. Strategien gjelder for inneværende kommuneplanperiode, og revideres når ny kommuneplan vedtas.

Kommunikasjon er et virkemiddel for at kommunen skal oppnå ønskede resultater. Enhet for innovasjon og kompetanse forvalter kommunikasjonsstrategien i det daglige og støtter ledere og ansatte i deres kommunikasjonsvirksomhet.

Overordnet styringsdokument og lovverk

- Grunnlovens §100: Det påligger Statens Myndigheter at lægge Forholdene til Rette for en aaben og oplyst offentlig Samtale.
- Kommuneleken § 4: Kommuner og fylkeskommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltning.
- Offentlighetsloven
- Forvaltningsloven
- Andre særlover
- Kommuneplan 2011-2021. Vedtatt i Arendal bystyre 16. juni 2011.

Hva omfatter kommunens kommunikasjonsvirksomhet?

Kommunens kommunikasjonsvirksomhet omfatter all skriftlig og muntlig kommunikasjon knyttet til tjenestoområder og daglig virksomhet.

Profilering gjennom skilting, utforming av dokumenter og annonsering skal være enhetlig og i samsvar med kommunens grafiske profil.

De viktigste informasjonskanalene ansattportal og nettside l. I tillegg tas nye elektroniske kommunikasjonskanaler i bruk ved behov.

Media er en viktig samarbeidspartner og målgruppe for kommunens informasjon. Media skal betjenes på en effektiv og god måte.

Kommunen skal ha en godt fungerende informasjonsberedskap.

Del 2 Strategi

Strategien omfatter tre områder:

- Mål med kommunens kommunikasjon
- Prinsipper som kjennetegner kommunens kommunikasjon
- Aktuelle kommunikasjonsutfordringer

Mål med kommunens kommunikasjon

Mål	Hvorfor?
Ekstern kommunikasjon	
Bidra til at kommuneplanens strategier og mål gjennomføres og oppnås	Kommuneplanen legger vekt på å klarlegge målene det styres etter, og de strategier som følges for å kunne nå målene. Planen er styrende for administrasjonens anbefalinger til bystyret og for bystyrets valg av løsninger i planperioden.
Gjøre det enkelt for innbyggere og media å motta relevante tjenester og informasjon	Kommunens informasjon og tjenester skal være lett tilgjengelige og universelt utformet. Kommunens virksomhet skal være preget av åpenhet.
Legge til rette for dialog og deltakelse i beslutningsprosesser	Kommuneplanen presiserer behov for et levende demokrati og forventninger til deltakelse. Det skal utvikles metodikk for å skape dialog med innbyggerne og sikre åpne prosesser.
Gi et riktig og godt bilde av kommunen som beslutningstaker, organisasjon, arbeidsplass og tjenesteyter	Erfaringer med kommunens tjenester og omtale i media vil påvirke omverdenens oppfatninger av og tillit til kommunen som organisasjon og arbeidsgiver. Kommunen har også et omdømme som sted.
Intern kommunikasjon	
Bidra til å bygge en organisasjonskultur som er i samsvar med arbeidsgiverstrategien og det etiske reglementet	God kommunikasjon og informasjonsformidling er et viktig premis for å nå målene i kommunens arbeidsgiverstrategi om samhandling, selvstendig oppgaveløsning og medvirkning.
Gjøre det enkelt for ansatte å innhente og dele informasjon	Informasjon fra arbeidsgiver skal være lett tilgjengelig og universelt utformet.

Prinsipper som kjennetegner kommunens kommunikasjon

Prinsipp	Konsekvenser
Kommunikasjon er et lederansvar	Ledere må vite hva informasjonsansvar innebærer. Ledere måles på utøvelse av informasjonsansvar.
Åpenhet og meroffentlighet skal praktiseres	Det skal legges til rette for innsyn i dokumenter og prosesser. Dersom et dokument er unntatt offentlighet skal det vurderes om vedkommende dokument likevel skal gjøres kjent helt eller delvis (jfr. Offentlighetsloven § 2 om meroffentlighet).
Rett informasjon til rett tid og på riktig sted	Kommunikasjonen rettes inn mot aktuelle målgrupper og skjer gjennom de kanalene som til enhver tid benyttes av mottakerne. Muligheter som ligger i ny teknologi tas i bruk når det er hensiktsmessig.
Elektronisk kommunikasjon og tjenester	Det er et mål at kommunikasjon og tjenester skal være elektronisk tilgjengelig.
Godt språk	Det skal kommuniseres på en forståelig og enkel måte. Godt språk innebærer bevissthet rundt rettskriving, tegnsetting og andre skriveregler. Fremmedord skal brukes med forsiktighet. Språket må ikke være så formelt at det oppleves som vanskelig å forstå.
Media skal ha enkel tilgang på informasjon	Henvendelser fra media skal prioriteres og besvares. Media skal oppleve kontakt med kommunen, og krav om innsyn, som enkelt og problemfritt.
Ytringsfrihet	Ansatte har full rett til å uttale seg til media, også om omstridte spørsmål innad i kommunen. Det må skilles mellom personlige ytringer og ytringer som gjøres på vegne av kommunen.
Enhetlig kommunikasjon	Informasjon som går ut fra kommunen skal være lett gjenkjennelig, og i tråd med kommunens grafiske profil.
Aktiv kommunikasjon	Det skal kommuniseres aktivt om kommunens virksomhet, beslutninger og resultater. Dersom media eller andre opererer med vesentlige feil tas det initiativ til å rette disse opp.

Aktuelle kommunikasjonsutfordringer

Utfordring	Tiltak
Innarbeide kommunikasjon som et virkemiddel i daglig drift og tjenesteyting	<p>Presentere tjenester enkelt og oversiktlig på nettsiden. Vår informasjon skal være lett å finne og lett å forstå.</p> <p>Ledere gir nyansatte innføring i kommunikasjonsstrategien ved ansettelse. Nyansatte gjøres kjent med enhetens tjenester og informasjon på nettsiden. Det utarbeides informasjonsplaner for store prosjekter.</p>
Inneha kompetanse på nye kommunikasjonskanaler og større forventninger til dialog og åpenhet	<p>Enhet for innovasjon og kompetanse har et særlig ansvar for å ha kompetanse på og vurdere nødvendigheten av å bruke nye elektroniske kanaler.</p> <p>Det tilbys opplæring og rådgivning knyttet til nye kanaler.</p>
Sikre riktig bruk av kommunens grafiske profil	<p>Enhet for innovasjon og kompetanse skal sikre tilgjengelighet, samt tilby rådgivning og kompetanseoverføring knyttet til bruk av kommunens grafiske profil.</p> <p>Alle kommunale virksomheter skal benytte kommunevåpenet, eventuelt i kombinasjon med egen logo.</p>
Etablere riktige forventninger til kommunens tjenester	<p>Informasjon om kommunens tjenester skal til enhver tid være tilgjengelig på kommunens nettside. Servicesenteret bistår de som ikke har anledning til å benytte nettsiden som informasjonskanal.</p>
Utvikle en felles kommunikasjonskultur for hele virksomheten	<p>Det må utarbeides råd og retningslinjer for kommunikasjon på nettside, e-post og på sosiale medier. I tillegg må man ha fokus på skriftlig kommunikasjon generelt, samt overordnede budskap kommunen ønsker å formidle.</p>
Trygghet til å møte media og andre interessenter åpent, aktivt og planlagt	<p>Ansatte med mye mediekontakt bør få tilbud om kurs og opplæring.</p>
Ha tilstrekkelig kommunikasjonskompetanse i hele organisasjonen	<p>Alle ansatte må vite hva som kjennetegner god kommunikasjon. Enhet for innovasjon og kompetanse bistår med rådgivning ved behov.</p> <p>Ledere må videreformidle betydningen av og kunnskap om god kommunikasjon til sine ansatte.</p>
Innhente tilbakemeldinger fra brukere for å videreutvikle kvalitet på kommunens kommunikasjons	<p>Annethvert år bør det utarbeides brukerundersøkelser om kommunens kommunikasjonsvirksomhet blant innbyggere og journalister.</p>

Tilpasse kommunens informasjon til ulike målgruppers brukermønster og ønsker

Kommunens informasjon skal nå alle. Kommunen skal være lett tilgjengelig for alle. Det må til enhver tid vurderes hvilke kommunikasjonskanaler som sikrer tilstrekkelig tilgjengelighet og universell utforming.

Del 3 Oversikt over kommunikasjonsverktøy (oppdatert januar, 2019)

Enhet for innovasjon og kompetanse utvikler og forvalter verktøy som skal bidra til god og effektiv informasjonsformidling. Verktøy som finnes, eller er under utvikling:

Verktøy	
Kommunikasjonsstrategi	Vedtatt av Arendal bystyre 25.10.2012
Plan for informasjonsberedskap	Siste godkjente versjon, desember 2019. Revideres fortløpende.
Grafisk profilhåndbok	Vedtatt av Arendal bystyre 25.10.2012 https://www.arendal.kommune.no/grafisk
"Vær varsom"-plakat for sosiale medier	Tilgjengelig på kommunens ansattportal http://ansattarendal/Tema/Kommunikasjon/Slik-kommuniserer-vi/Bruk-av-sosiale-medier-som-ansatt/
Retningslinjer for mediekontakt	Tilgjengelig på ansattportalen: http://ansattarendal/Tema/Kommunikasjon/Mediatips/
Godt språk i Arendal kommune	Klart spark-brosjyre er under arbeid. http://ansattarendal/Tema/Kommunikasjon/Godt-sprak/
Retningslinjer for annonsering	Tilgjengelig på kommunens ansattportal http://ansattarendal/Tema/Kommunikasjon/Annonsering/
Mal for kommunikasjonsplan	Tilgjengelig på kommunens ansattportal http://ansattarendal/Tema/Kommunikasjon/Kommunikasjonsplan/
Retningslinjer for bruk av bilder	Tilgjengelig på kommunens ansattportal http://ansattarendal/Tema/Kommunikasjon/Bilder/