



Modum kommune

INFORMASJONS- OG KOMMUNIKASJONSSTRATEGI 2018-2021

MODUM KOMMUNE



Forord

Planen beskriver Modum kommunes strategier innen informasjon og kommunikasjon for perioden 2018-2021.

Når Modum kommune er omtalt i denne strategien, menes organisasjonen Modum kommune med administrasjon og ansatte. De folkevalgtes rolle omtales senere i strategien.

I denne strategien brukes begrepet innbyggere som et fellesbegrep for alle som bor i kommunen, lokalt næringsliv, frivillige organisasjoner og andre samfunnsaktører.

Kommunikasjon er et virkemiddel for å nå kommunens mål og oppgaver på en effektiv og god måte.

Målet med kommunikasjonsstrategien er å bidra til helhet og sammenheng i kommunikasjonsarbeidet, samt at Modum kommune benytter kommunikasjon og informasjon som et strategisk virkemiddel. Det vil si at man i alle valg også tar hensyn til at beslutninger og handlinger skal kommuniseres.

Om strategien

Begrepene informasjon og kommunikasjon brukes gjerne om hverandre. En måte å skille dem på er at kommunikasjon betegner prosessen, mens informasjon er det som formidles, altså budskapet. Vi har valgt å kalle dokumentet informasjons- og kommunikasjonsstrategi.

Et eget kapittel om omdømme er tatt inn i strategien. God informasjon og kommunikasjon skaper et godt omdømme, og understreker viktigheten av at innholdet i denne strategien blir fulgt.

Strategien sier noe om hvordan kommunen lager og opprettholder gode informasjons- og kommunikasjonskanaler. Den foreslår omdømmeskapende tiltak, også for nyinnflytting og næringsetablering.

Krisekommunikasjonsarbeidet er beskrevet i beredskapsplan for Modum kommune, og blir derfor ikke omtalt i denne strategien.

Måloppnåelse

Informasjons- og kommunikasjonsstrategi 2018-2021 skal støtte opp under visjonen «Vi strekker oss lenger», samt vedtatte mål i kommuneplanens samfunnsdel for 2016-2027. I kommuneplanens samfunnsdel er det et mål å øke tilflyttingen av unge yrkesaktive mennesker, samt at yrkesdeltakelsen blant innbyggerne økes. Økt attraktivitet og godt omdømme er mål som denne strategien legger til grunn. For å lykkes med dette, må spesifikke og målrettede tiltak settes inn. Dette er nærmere omtalt under kapitlet om omdømme.

I den samme kommuneplanen heter det at vi skal sørge for at kulturlivet bidrar til gode opplevelser og livskvalitet hos våre innbyggere, og at kulturlivet skal ha en sentral rolle i arbeidet med å synliggjøre Modum som bosted.

Tiltak på dette området finner vi igjen under ekstern informasjon og kommunikasjon.

Vedtatt digitaliseringsstrategi for 2017-2020 er også lagt til grunn for arbeidet.

Vi vet vi har lykkes når:

Informasjon og kommunikasjon blir benyttet som et strategisk virkemiddel for å skape et godt omdømme, både internt og eksternt.

Våre innbyggere oppfatter Modum kommune som en profesjonell og seriøs aktør på informasjon og kommunikasjon, og opplever større muligheter for innsyn og deltakelse i demokratiske prosesser.

Nye teknologiske hjelpemidler og digitale løsninger gjør prosesser og samhandling mer effektivt og funksjonelt i samspillet mellom kommune og innbyggere.

Modum kommune oppfattes som fremoverlent og nyskapende, både innenfor og utenfor kommunens grenser.

Informasjon oppfattes som lett tilgjengelig og forståelig, og at informasjon tilflyter berørte innbyggere.

Alle ansatte er orientert og nyttiggjør seg informasjon; i egen virksomhet spesielt, og i etaten og kommunen generelt.

Mål i perioden:

1. Vi må hele tiden se en positiv utvikling i hvor gode vi er på informasjon og kommunikasjon, både internt og eksternt. Svarene vi får fra innbyggerundersøkelser, brukerundersøkelser og medarbeidersamtaler, må

være grunnlag for retningsjusteringer.

2. Vi skal ha ytterligere økende engasjement i sosiale medier, og være blant landets beste kommuner på utnyttelse av Facebook.
3. Vi skal ha et økende antall besøk på vår hjemmeside og vi skal ha et økende antall innbyggere som nyttiggjør seg våre tilbud om informasjon og kommunikasjon.
4. Vi skal gjøre oss synlige på en positiv måte i lokale og regionale media.
5. Informasjon om kommunale tjenester, skal oppfattes som lett tilgjengelig. Det samme gjelder også innbyggernes muligheter for innspill og medvirkning.
6. Vi skal sørge for gode møter med innbyggerne, enten en-til-en, eller i grupper. Innbyggerne skal føle seg ivaretatt, respektert og veiledet på en hyggelig og profesjonell måte.

Prinsipper for kommunikasjon og informasjon

Modum kommune skal fremstå med åpenhet og respekt. Vi ønsker å legge til rette for et godt samspill med innbyggerne (dialog) for videre utvikling av kommunen. Det er viktig at ulike gruppers syn kommer frem.

Informasjon om kommunens virksomhet skal gi befolkningen god innsikt og forståelse for satsingsområder og kommende prosesser.

Åpenhet er en forutsetning for tillit til å utføre våre arbeidsoppgaver. Den må praktiseres uten at taushetsplikten brytes.

Respekt handler om å praktisere og vise en god serviceholdning, både med muntlig og skriftlig informasjon og kommunikasjon.

Vi skal i ord og tekst vise hvordan innbyggere og næringsliv kan involveres i kommunale prosesser.

Kommunikasjonen skal bidra til å skape engasjement og stolthet.

Kanaler for kommunikasjon og informasjon

Hjemmesiden er vår primære informasjonskanal for offentlig informasjon.

Hjemmesiden skal være brukerorientert, slik at våre innbyggere og andre lett kan finne det de søker. Her skal også være Chat-løsning for mulig direkte kommunikasjon.

Hjemmesiden blir «møtepunktet» med kommunen når digitaliseringsprosessen tilsier flere selvbetjeningsløsninger, og siden må være bygd opp til dette formålet.

Den må i høy grad være tilpasset for mobil og nettbrett.

Sosiale medier

Facebook skal være vår fremste «egen» kanal for omdømmeskapende tiltak. Vi har brukt flere virkemidler og mye tid på å bygge opp en stor base med følgere på Facebook, og er en av landets beste kommuner, både hva antall følgere og aktivitet angår. Dette har vi nå en unik mulighet til å utnytte med bevisste og målrettede tiltak.

Her vil vi også kunne gi befolkningen god informasjon om kommunens virksomhet(er) og tiltak. Facebook har også en stor verdi under krisekommunikasjonsarbeid.

Bruk av andre sosiale medier må vurderes igangsatt, spesielt for å nå frem til de yngste aldersgruppene.

Media Vi samarbeider mest med lokale media, men vi må også i størst mulig grad spre budskap i medier utenfor kommunegrensene. Media jobber med konstant nyhetsformidling, og vi må evne å forholde oss til korte frister.

Direkte kontakt Det daglige møtet med våre innbyggere og resten av samfunnet, og deres behov for informasjon og mulighet for kommunikasjon, er det viktigste av alt. Det er derfor svært viktig at vi er bevisste på hvordan vi fremstår i disse møtene.

Det er også svært viktig at ledere er seg sitt ansvar bevisst på informasjonsformidling og kommunikasjon med sine ansatte. I sine daglige møter med brukere og innbyggere, er disse ansiktet og stemmen utad for kommunen vår.

Brev og e-post

Vi skal være klare, tydelige, vennlige og veiledende i all vår skriftlige informasjon og kommunikasjon. Vi skal bruke et lett forståelig språk, og mottakerne skal lett kunne forstå våre budskap.

Ansvar og roller

Ansvar for kommunikasjon og informasjon følger av hvilken rolle man har. Det er viktig å være bevisst sin egen rolle, og være tydelig på dette i informasjon og kommunikasjon utad.

Ledere har et særskilt ansvar for at informasjon og kommunikasjon skjer på en god og riktig måte. Øvrige ansatte har et ansvar for å følge informasjons- og kommunikasjonsstrategien.

Det er viktig å sikre fremtidig rekruttering til politiske verv, både på kort og lang sikt. Administrasjonen må være bevisst på at det å bygge et godt omdømme rundt politikerne og lokaldemokratisk virksomhet kan bidra til dette. Bevissthet om de ulike rollene til folkevalgte og administrasjonen, er også viktig i begge grupper for å sikre best mulige prosesser.

Folkevalgte i kommunestyret eller utvalg omfattes ikke av Modum kommunes informasjons- og kommunikasjonsstrategi, men er forpliktet til å følge kommunens etiske regelverk.

Samtidig er det viktig at våre folkevalgte er bevisste på sine roller; styringsrollen, ombudsrollen og arbeidsgiverrollen.

Ordfører/varaordfører uttaler seg på vegne av Modum kommune. Når ordfører/varaordfører uttaler seg som partipolitiker, er det viktig at dette kommer klart frem.

Ledere for hovedutvalg uttaler seg som politisk representant innen den aktuelle etaten.

Rådmannen uttaler seg om administrative forhold på vegne av kommunen, først og fremst om større saker, og der det dreier seg om organisasjonen Modum kommune. Er det mest hensiktsmessig, kan uttalelser og ansvar for kommunikasjon overlates til etatsledere eller andre.

Etatsledere uttaler seg om egne administrative tjenester og enheter. Uttalelser kan overlates til virksomhetsledere der det er formålstjenlig. Etatsledere er ansvarlig for at kommunikasjonsstrategien er kjent for medarbeidere innen sitt eget fagområde.

Virksomhetsledere uttaler seg om egen virksomhet og forhold som angår denne.

Øvrige ansatte kan gi faktaopplysninger om eget arbeidsområde, og uttale seg på vegne av kommunen etter fullmakt.

Alle ansatte i kommunen kan delta i samfunnsdebatten. Når en ansatt i kommunen ytrer seg, er det viktig å presisere at man gjør det som privatperson, og ikke på vegne av Modum kommune.

Tillitsvalgte og vernetjenesten har en fristilt rolle for å ivareta sine oppgaver, og er ikke bundet av denne strategien.

Ekstern informasjon og kommunikasjon

Innbyggerne forventer raske svar og høy tilgjengelighet. Vi må i større grad være tilgjengelige på plattformer der innbyggerne kan nå oss - når de selv ønsker det.

Strategiperioden vil bli preget av en økende digitalisering. Digital kommunikasjon skal være den primære kanalen for dialog mellom innbyggerne og kommunen og mellom næringslivet og kommunen.

Sosiale mediers enorme gjennomslagskraft, samt innbyggernes endrede medievaner, gjør at vi må hele tiden tilpasse oss og utnytte den løpende utviklingen.

Markedsføring

Vi må markedsføre oss som bokommune, næringskommune, samt Modum kommune som arbeidsplass. Dette blant annet ved å skape relasjoner med utflyttere og Modum-venner, samt jobbe mot potensielle næringsinteresser.

Proaktivt arbeid

Vi må jobbe proaktivt med informasjon og kommunikasjon; forebyggende på den måten at vi forteller i forkant i stedet for å forklare i bakkant. Dette vil skape mer forståelse for kommunens gjøremål og planer. Enhver større prosess må inneholde planlegging av intern og ekstern informasjon og kommunikasjon.

Tilgjengelig informasjon

Tiden vi lever i krever rask og tilgjengelig informasjonsformidling, uten at brukerne i stor grad trenger å oppsøke denne selv. Det må være tilgjengelige plattformer for kommunikasjon mellom innbyggere og tjenestene. Det skal aldri være noen tvil om hvordan innbyggerne skal kunne nå oss; fysisk, skriftlig og muntlig. Dette som et ledd i vår tilgjengelighets – og åpenhetskultur. Det må opprettes og videreutvikles tidsriktige løsninger for kontakt og dialog slik at disse kanalene fungerer på innbyggernes premisser.

Visuell profilering

Kommunens mål i sin utadrettede virksomhet stå frem på en profesjonell og tidsriktig måte.

Vi skal ha en ensartet skilting av bygg. Kommunevåpen og felles grafisk profil skal benyttes.

Skriftlig språk

Vi skal skrive et godt og lettfattelig norsk språk, slik at våre innbyggere til enhver tid forstår hva vi mener, både i brev og politiske dokumenter.

Vi skal være vennlige og høflige, men også profesjonelle og seriøse, i all vår skriftlige informasjon og svar til innbyggere og andre vi er i kontakt med.

Muntlig dialog

Vi skal være imøtekommende, profesjonelle og seriøse i all vår muntlige dialog med innbyggere og andre vi er i kontakt med. Det er viktig å være bevisste på rollen at vi representerer kommunen i slike sammenhenger.

Intern informasjon og kommunikasjon

En god intern kommunikasjon, hvor alle ansatte føler seg informert, er en viktig faktor for trivsel på arbeidsplassen. En velfungerende intern kommunikasjon skal bidra til å bygge opp under verdiene i kommunens arbeidsgiverpolitikk: samhandlende, romslig, nyskapende og modig.

En godt fungerende intern kommunikasjon er en omdømmeskapende faktor som kan være viktig, både for å beholde arbeidstakere og rekruttere nye.

Økt fellesskapsfølelse

Det er et mål at alle arbeidstakere skal føle at de jobber i Modum kommune, ikke kun i egen virksomhet. Når ansatte har tilstrekkelig kunnskap om hva som skjer og hvilke planer som foreligger i organisasjonen Modum kommune, og innen egne etater og virksomheter, gjør de i seg selv et godt informasjonsarbeid i form av naturlig videreformidling.

Mer samhandling

God informasjon og kommunikasjon skal være et virkemiddel for å få til felles refleksjon, kunnskapsdeling og etablering av nye samhandlingsmønstre, også på tvers av virksomheter og etater. Erfaringsdeling på tvers av fag og organisasjon bidrar til økt læring. Det er primært et lederansvar å legge til rette for god samhandling på tvers.

Økt bevissthet på lederansvar

Ledere har ansvaret for å etablere gode interne kanaler rutiner for informasjon ut til ansatte, samt å sørge for å gjennomføre disse. Det bør også legges opp til alternativ informasjon til dem en ikke når frem til i første omgang. Informerte og medvirkende ansatte er ofte fornøyde ansatte. Det må legges opp til rutiner som sikrer at lederne overholder informasjonsplikten.

Økt bevissthet i bruk av ansattportalen

På ansattportalen skal bygges kultur og kunnskap på tvers av etater. Ansattportalen er kanalen hvor alle ansatte skal kunne finne relevant informasjon og interne nyheter i Modum kommune. Portalen skal være åpen for alle, uten passord.

Det må være en forutsetning at alle har tilgang til ansattportalen på jobb. Ansattportalen må også optimaliseres for bruk på mobil og nettbrett.

Felles og enhetlige plattformer for informasjon

Det må lages felles, gjenkjennbare og enhetlige kanaler for informasjon, slik at

hver enkelt virksomhet informerer på samme plattform, og med samme grafiske utseende. Det tenkes her spesielt på hjemmesider, som bør være visuelt like, og også presentasjoner, brosjyremateriell osv. Kommunens grafiske profil må ligge til grunn for arbeidet.

Omdømme

Omdømme kan forklares med etterlatt inntrykk over tid, og hva en forbinder med når en tenker på.

«Et godt omdømme er gull verdt. Nøkkelen til godt omdømme ligger i å etablere gode relasjoner til omverdenen. Omdømmet er resultat av gode relasjoner mellom organisasjonen og sentrale aktører i samfunnet utenfor. Kommunikasjon er et sentralt verktøy for å bygge gode relasjoner. Dersom virksomheter legger vekt på relasjoner, vil de også få et godt omdømme. For et godt omdømme er det avgjørende å leve som du lærer: Hva du faktisk gjør, er sterkere enn hva du sier at du gjør. Den største risikoen for omdømmetap oppstår når det blir et gap mellom hva organisasjonen gjør og hva det forventes at organisasjonen skal gjøre» (Utdrag BI-forskerne Peggy S. Brønn og Øyvind Ihlen).

I kommuneplan 2016-2027 er «Attraktivitet og omdømme» et eget kapittel (punkt 3.3).

Som underpunkter er mennesker og arbeidskraft, Modum som bokommune, kulturliv og opplevelser, reiseliv, samt næringsutvikling omtalt.

Hovedmål

Et godt omdømme skapes ved at våre tjenester fungerer optimalt, at vi er troverdige, pålitelige, seriøse – og at våre ansatte oppfattes som dyktige, profesjonelle og i sin måte å løse oppgavene på.

Vi må i enda større grad tørre å framsnakke Modum ved å trekke frem det som er bra, enten det er aktiviteter, tilbud, mennesker eller nyheter samt kommunen. Informasjon om det vi faktisk gjør og leverer skaper kunnskap, identitet og stolthet. Tiltak nevnt innen ekstern og intern informasjons og kommunikasjon i denne strategien må derfor følges og gjennomføres av ansatte og ledere.

Ved siden av det solide daglige arbeidet er det også viktig å skape nye omdømmeskapende tiltak.

Vi bør også:

Rendyrke Modum-navnet

Det må gjøres en systematisk og målrettet jobb på for å få til en større oppmerksomhet rundt selve Modum-navnet. Modum-navnet bør rendyrkes som merkevare, og må prioriteres fremfor regionale satsinger som Midt-Buskerud, Midtfylket og andre betegnelser.

Vi har bedrifter, institusjoner, severdigheter og enkeltpersoner som i langt større grad kan knyttes opp mot, og forbindes med, Modum. Dette må også i langt større grad utnyttes.

Arbeidet med å fremme Modum-navnet bør gjøres i samarbeid med eksterne aktører.

Stimulere til nye tiltak

Ved siden av å informere/kommunisere om det som er bra, er det også svært viktig å heise frem og markedsføre det spenstige, spennende og uventede. Vi må tørre å tenke nytt og annerledes, stimulere til, bygge oppunder, og ikke minst markedsføre kreative, innovative og nyskapende tiltak som blir igangsatt i våre virksomheter og organisasjon.

Knytte kontakter og bånd

Vi må gjennomføre tiltak overfor innflyttere for at de skal føle seg velkomne, vi må knytte bånd mot dem som har flyttet fra kommunen vår, og vi må informere skoleungdommer om fremtidige behov for yrker i Modum før de tar sine skolevalg.

Dette sett opp mot kommuneplanens mål om å få flere yrkesaktive til å bosette seg i kommunen vår, samt tilsvarende fremme Modum som bokommune.