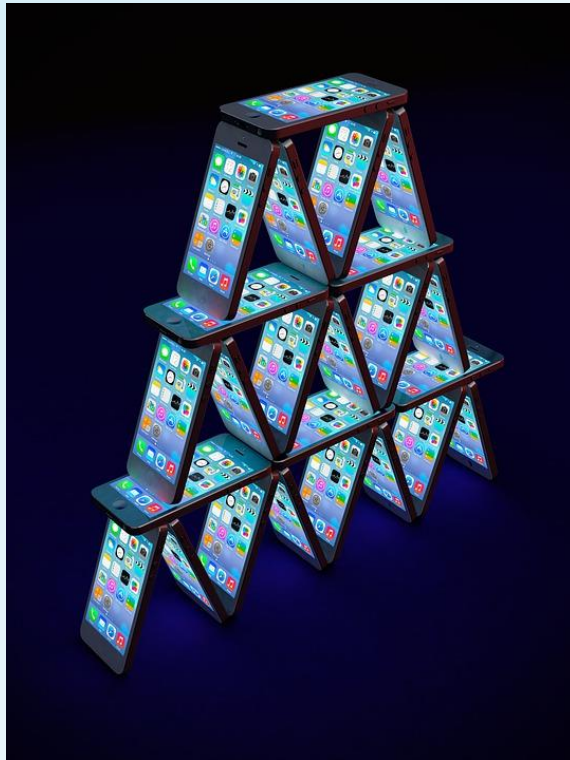




Modum kommune

INFORMASJONS- OG KOMMUNIKASJONSSTRATEGI 2024-2027



MODUM KOMMUNE

Forord

Planen beskriver Modum kommunes strategier innen informasjon og kommunikasjon for perioden 2024-2027.

Modum kommune skal kommunisere med cirka 14 500 innbyggere, samt frivillige, næringsliv, medarbeidere og de som lurer på om de skal bo eller jobbe her.

Kommunikasjon er et verktøy for å bygge tillit, et godt omdømme og skape fellesskap for ansatte og innbyggere i Modum kommune.

Kommunikasjonsstrategien skal bidra til å øke kunnskapen om kommunens rolle som tjenesteyter, myndighetsutøver, samfunnsutvikler og demokratisk arena.

Målet med kommunikasjonsstrategien er å bidra til helhet og sammenheng i kommunikasjonsarbeidet, samt at Modum kommune er bevisste på å benytte kommunikasjon og informasjon som et strategiske virkemidler.

Det vil si at man i alle valg også tar hensyn til at beslutninger og handlinger skal kommuniseres.

Kommunikasjonsstrategien er gjeldene for både ledere og medarbeidere. Vi er alle representanter, ambassadører og omdømmebyggere for Modum kommune. Hovedtillitsvalgte og folkevalgte er ikke bundet av kommunikasjonsstrategien, men vi håper at den kan gi retningslinjer for hvordan vi ønsker å snakke med og om hverandre.

Dette er en strategi som tar hensyn til langsiktige veivalg og mål. Strategien følges opp av årlige handlingsplaner som mer konkret og detaljert forteller om progresjon og bevisste valg i kommunikasjonsarbeidet.

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

Om strategien

Informasjons- og kommunikasjonsstrategi 2024-2027 skal støtte opp under verdigrunnlaget «Samhandlende og romslig- nyskapende og modig», samt slagordet- «Modum- skaper ny energi».

Strategien er bevisst laget etter at kommuneplanens samfunnsdel er vedtatt. Samfunnsdelen skal være retningsgivende for arbeidet med kommunikasjon.

På den måten kan god og målrettet kommunikasjon bidra til at de vedtatte målene for veien videre for Modum blir bevisstgjort, synliggjort og iverksatt i vår kontakt utad - samt innenfor egen organisasjon.

Ofte brukes begrepene informasjon og kommunikasjon om hverandre. Vi har valgt å skille på den måten at kommunikasjon betegner prosessen, mens informasjon er produktet eller budskapet.

Informasjon er det som blir formidlet når vi kommuniserer.

Ekstern kommunikasjon er med målgrupper utenfor kommuneorganisasjonen. Det kan være med innbyggere, mulige fremtidige ansatte, næringsliv, media eller andre samarbeidspartnere lokalt og nasjonalt

Intern kommunikasjon er innenfor kommuneorganisasjonen. Det er utveksling av informasjon og idéer fra ledelse til ansatte, fra ansatte til ledelse og mellom ansatte.

Vedtatt digitaliseringsstrategi for 2020-2025 er lagt til grunn for arbeidet. Dette ikke minst fordi nye digitale løsninger i nå tid og fremtid vil være mer og mer formålstjenlig å benytte i vår kommunikasjon med innbyggerne.

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

Handlingsplaner tilknyttet denne strategien vedtas administrativt.

Prinsipper for kommunikasjon og informasjon

Modum kommune skal fremstå med åpenhet, tillit og troverdighet. Åpenhet og troverdighet er forutsetninger for å få tillit til å utføre våre arbeidsoppgaver. Åpenheten må praktiseres uten at taushetsplikten brytes.

Det er viktig at ulike personer- og grupper syn kommer frem. Vi ønsker å legge til rette for et godt samspill med innbyggerne (dialog) for videre utvikling av kommunen, deriblant synliggjøre hvordan innbyggere og næringsliv kan involveres i kommunale prosesser.

En god og åpen kommunikasjon skal også være redskap for å bidra til å skape engasjement, stolthet og godt omdømme.

Vi lever i et informasjonssamfunn, og innbyggerne overstrømmes til alle døgnetstider av relevant og irrelevant informasjon.

Vi må være nøye med hva vi sender ut til hvem. Vi må spisse budskap, samt skrive i en form som gjør at den enkelte innbygger skjønner at budskapet er relevant for akkurat han/henne eller deres familier.

Med strategisk kommunikasjon sier vi det viktigste først - til den viktigste først.

Vi må bruke målrettede og innbyggertilpassede løsninger som gjør at informasjon når ut til dem det gjelder, og så langt som råd er unngå generell og unyttig informasjon.

Derfor må vi benytte løsninger som er tilpasset alder, kjønn, livssituasjon og bosted. Dette kan gjøres via direkte informasjonskanaler (som fra skole eller barnehage), eller tekniske løsninger som selekterer mottakerne ut fra et utvalg vi selv foretar.

Ansvar og roller

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.

Kommunedirektøren 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 kommunalsjefer eller andre.

Etatsledere uttaler seg om egne administrative tjenester og enheter. Uttalelser kan overlates til virksomhetsledere der det er formålstjenlig. Kommunalsjefer 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. Ansatte kan fritt uttale seg om kommunale forhold som ikke er taushetsbelagt eller unntatt offentlighet. Ytringsfriheten må veies mot hensynet til lojalitetsplikten overfor den aktuelle virksomheten, avhengig av hvilken stilling/posisjon den enkelte har.

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

Kommunikasjon i samsvar med kommunens mål

I desember 2022 vedtok kommunestyret kommuneplanens samfunnsdel 2023-2032, altså en 10-årig plan for utvikling av Modum-samfunnet.

Valgene i både daglig og strategisk kommunikasjon bør bidra til at målene i denne overordnede planen blir nådd.

I den nye gjeldende kommuneplanen er det fire satsingsområder

- Aktivt deltakende liv
- Økt attraktivitet
- Miljø- og klimavennlig kommune
- Dialog og samarbeid

Våre kommunikative virkemidler er svære relevante for alle disse, og må bli benyttet for måloppnåelse, både på kort og lang sikt.

Delmålet «Dialog og samarbeid» er i særdeleshet knyttet opp mot kommunikasjon. Det vil da være viktig å ta høyde for:

- Økt dialog og samhandling med innbyggerne, næringsliv, frivillig sektor og andre
 - Sørge for høy grad av åpenhet
 - Legge til rette for samhandlingsprosjekter
 - Ta i bruk nye verktøy for å øke medvirkningen
- og gjennom dette, bidra til et aktivt lokaldemokrati.

Det vil også være naturlig at konkrete satsingsområder som folkehelse og Familiens Hus blir godt kjent hos våre innbyggere, blant annet gjennom synlig profilering på kommunens hjemmeside.

Det bør også være et mål at organisasjoner kommunen er medlem av blir markedsført og godt kjent i befolkningen. Dette eksempelvis MOT, Sunne kommuner, Fairtrade og Transparency International Norge.

Kommunisere forståelig – med alle

Klart språk

Fra 1. januar 2002 kom en ny språklov med lovfestet plikt til å bruke klart og korrekt språk tilpasset målgruppen. Plikten gjelder publikumsrettet informasjon og informasjon til enkeltpersoner. Informasjon omfatter da både tekster, bildeoppsett, illustrasjoner, digitale tjenester og selvbetjeningsløsninger.

Klart språk er også et uttalt satsingsområde fra vedtatt kommunebudsjett for 2023.

Klarspråk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den. Tekster i klarspråk skal ha relevant innhold, og mottakerne skal lett kunne finne, forstå og bruke informasjonen.

Dette er et tema Modum kommune allerede har tatt tak i, blant annet med Klar språk-kurs, samt egen språkmanual.

Men kommuneorganisasjonen er stor, og flere medarbeidere må kurses, kunnskap må vedlikeholdes, og ikke minst må det gjøres et ytterligere holdningsskapende arbeid som gjør at alle medarbeidere ser viktighet av et klart språk.

Universell utforming

Fra 1. februar 2023 kom en rekke nye krav til utforming av hjemmesider med tanke på universell utforming. For oss gjelder dette både kommunens hjemmeside med hundrevis av undersider, samt en rekke nettsider administrert av våre virksomheter.

Målet er fra myndighetenes side å redusere digitalt utenforskap, og at offentlige nettsider blir mer tilgjengelige for alle innbyggerne. Dette tilsier at sidene med forskjellige virkemidler skal gjøres tilgjengelige for grupper som blinde og svaksynte, døve og hørselshemmede, samt andre med fysiske begrensninger som trenger tilpasninger.

Det er nå et krav om en tilgjengelighetserklæring på alle nettsider. Dette er en egenerklæring om i hvilken grad siden er tilrettelagt med universell utforming. Modum kommune la i januar 2023 ut tilgjengelighetserklæring på kommunens hjemmeside og virksomhetsbaserte sider.

Erklæringen må fornyes hvert år, og det stilles flere og flere krav vi må følge opp. I løpet av 2024 vil det bli krav til synstolkning av forhåndsinnspilte videoer, og i løpet av periodene denne strategien varer vil det komme enda flere krav til universell utforming.

Informasjon på flere språk

Med en stadig økende innvandrerandel, vil det være nødvendig å legge vekt på å formidle informasjon på flere språk. Dette som på hjemmesider, i sosiale media, i felles sms-meldinger og i brev fra kommunen.

Formidling på flere språk er også en del av arbeidet med universell utforming, samt det generelle språkarbeidet.

Ekstern informasjon og kommunikasjon

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

Proaktivt arbeid

Vi må jobbe proaktivt med informasjon og kommunikasjon. Dette 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 derfor inneholde planlegging av intern og ekstern kommunikasjon.

Tilgjengelig informasjon

Tiden vi lever i krever rask og tilgjengelig informasjonsformidling, uten at brukerne i stor grad trenger å oppsøke denne selv.

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.

Tidsriktige løsninger for kontakt og dialog må fungere på innbyggernes premisser.

Visuell profilering

Kommunen må i sin utadrettede virksomhet stå frem på en profesjonell, tidsriktig og gjenkjennbar måte. Dette i brev, e-post, presentasjoner, skilting og andre naturlige steder.

Logo og felles grafisk profil/designmanual skal benyttes.

Skriftlig språk

Vi skal skrive et godt og lettfattelig 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.

Klarspråk, og betydningen av dette, må være en del av bevisstheten for alle som driver med utadrettet virksomhet.

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.

... og kanalene for ekstern kommunikasjon og informasjon er:

Hjemmesiden

Hjemmesiden er vår primære informasjonskanal for offentlig informasjon. Og hjemmesiden er «møtepunktet» mellom kommunen og innbyggerne i selvbetjeningsløsninger. Flere slike er på plass. Og langt flere vil komme i den perioden strategien varer.

Hjemmesiden skal være brukerorientert, slik at våre innbyggere og andre lett kan finne det de søker. Den skal kun inneholde det brukerne og innbyggerne trenger av informasjon, og skal følgelig ikke nødvendigvis speile alt det Modum kommune driver med. Søkefeltet er da helt sentralt, da hjemmesiden inneholder mye informasjon som ikke får plass på førstesiden.

Vi må i større grad tilrettelegge for mobil- og nettbrettbruk. Undersøkelser viser at innbyggerne bruker langt mer telefoner enn PC – også i kontakt med sin kommune. Hjemmesiden på mobil må derfor optimaliseres.

Sosiale medier

Facebook er vår fremste «egen» kanal for omdømmeskapende tiltak. Vi er per nå en av landets største på Facebook i forhold til folketall, både hva antall følgere og aktivitet angår. Dette har vi nå en unik mulighet til å utnytte med bevisste og målrettede tiltak. Facebook har også en stor verdi under krisekommunikasjonsarbeid.

Det er en imidlertid en kjensgjerning at dette ikke når yngre innbyggere i like stor grad. Det må derfor også rettes en innsats mot denne gruppen i form av andre sosiale media. Dette har inntil nå vært gjort fra enkelte virksomheter som samhandler med ungdom.

Media

Vi i Modum er heldige som har egen lokalavis, lokal-TV og lokalradio. Men media er i konstant og rask endring. Deres artikler og reportasjer preges i mindre grad av samfunnsoppdraget med informasjon, noe som i større grad erstattes av raske og personfokuserede nyhetssaker.

Dessuten; nett og sosiale media er i ferd med å ta over som distribusjonskanal.

Dette medfører at vi også må tenke nytt, og at vi ikke i samme grad som tidligere kan forvente informasjonshjelp til tiltak vi ønsker offentliggjort.

I den grad det er mulig må vi selv sørge for bilder og tekst, gjerne i form av pressemeldinger, oversendes lokale media.

Dessuten- vi kan ikke i samme grad som før forvente at innbyggerne følger med i media. Vi må derfor være påpasselige med å bruke flere informasjonskilder for å nå ut til befolkningen.

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 og klart språk, og mottakerne skal lett kunne forstå hva vi ønsker å formidle.

Klarspråkkurs, skrivehjelp, kollegastøtte og korrekturhjelp er tiltak i så måte.

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 og 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.

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 viderefremming.

Ledere har ansvaret for å etablere gode interne 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.

... og kanalene for intern kommunikasjon og informasjon er:

Teams

Teams ble tatt i bruk i stor grad under pandemien, og har blitt videreutviklet etter dette. Teams er med alle sine muligheter nå en viktig informasjonskanal ut til alle ansatte, til etater, virksomheter, grupper og andre sammensetninger som krever informasjon og samhandling.

Det må i strategiperioden gjøres en god jobb på bevisstgjøring på bruk av Teams. I skrivende stund benyttes også e-post, Messenger og andre kommunikasjonsløsninger, slik at det kan råde en viss forvirring hva en skal benytte og hvor informasjon finnes.

Ansattportalen

På ansattportalen skal det 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.

Møter og oppslag

Det er et lederansvar å sørge for at oppdatert informasjon fra kommuneadministrasjon, etat og virksomhet - tilflyter de ansatte. Dette kan gjøres gjennom internmeldinger på Teams, møter, oppslag eller andre former.

Det må legges opp til rutiner som sikrer at lederne overholder informasjonsplikten. En informert medarbeider føler seg sett, og blir gjerne en involvert og motivert medarbeider

Virkemidler og strategiske grep

Synliggjøre Modum kommune som en god kommune å bo i

- Gi god informasjon om kommunens tjenester, innbyggernes rettigheter og politiske beslutninger.
- Formidle de gode historiene om hvordan det er å vokse opp, bo og bli gammel i Modum.
- Synliggjøre Modum kommune som en attraktiv arbeidsplass.
- Styrke Modum- og Ringeriksregionens posisjon lokalt, regionalt, nasjonalt og internasjonalt.

Aktiv og strategisk bruk av kommunens verdier, slagord og planverk

- I større grad gjenspeiles våre satsningsområder og mål i vår kommunikasjon utad
- Trykke og lage effekter til utdeling som bidrar til bevisstgjøring
- Oppfordre til å benytte slagord positivt i omtale av kommunen utad

Legge til rette for medvirkning og motivere til deltakelse

- Involvere/gå i dialog med målgrupper som innbyggere, næringsliv, organisasjoner eller ansatte.
- Ha gode rutiner for håndtering av henvendelser og tilbakemeldinger.
- Ha god og tilgjengelig informasjon om beslutninger og muligheten til å påvirke.
- Vise innbyggerne hvordan de kan medvirke i planarbeid, høringer og andre politiske prosesser.

Gi målgruppene tilpasset informasjon i rett kanal

- Ha et bevisst forhold til hvilke kanaler vi bruker når, både internt og eksternt.
- Gjøre det enkelt å skjønne hvordan de kan komme i kontakt med kommunen.
- Være oppdatert på digitale bruksmønstre og ta i bruk løsninger der vi best treffer hele befolkningen.
- Styrke innsatsen for å nå de målgruppene vi ikke når gjennom kommunens tradisjonelle kanaler.

Kommunisere forståelig

- Tilby ansatte opplæring i klarspråk – riktig og forståelig språk med klare budskap.
- Oppdatere kommunens språkprofil – og stimulere til bruk av denne .
- Jobbe kontinuerlig med å oppdatere malverk, tilbakemeldinger språk, korrekturlesing.

Skape forståelse for endring og omstilling

- Styrke ledere og ansattes kunnskap om kommunikasjon i endringsprosesser.
- Bidra til å lage kommunikasjons- og tiltaksplaner i endrings- og omstillingsprosesser.

Styrke internkommunikasjon

- Bygge stolthet for kommunen som arbeidsplass og løfte frem ansatte som gode ambassadører.
- Sørge for tidlig og tydelig kommunikasjon i interne prosjekter og prosesser.
- Øke kommunikasjonskompetansen til ledere og ansatte.
- Jobbe kontinuerlig med tiltak for å bedre internkommunikasjonen for ansatte i virksomheten.

Vi vet vi har lykkes når:

... informasjon og kommunikasjon har bidratt til et godt omdømme, både internt og eksternt.

... informasjon har bidratt til at kommunens satsingsområder har blitt allment kjent

... informasjon og kommunikasjon har bidratt til at kommunens mål blir oppfylt

... våre innbyggere oppfatter Modum kommune som en profesjonell og seriøs aktør på informasjon og kommunikasjon.

... våre innbyggere opplever reelle muligheter for innsyn og deltakelse i demokratiske prosesser.

... nye teknologiske hjelpemidler og digitale løsninger har gjort samhandling mer effektivt og funksjonelt i samspillet mellom kommune og innbyggere.

... informasjon oppfattes som lett tilgjengelig og forståelig, og at informasjon tilflyter berørte innbyggere, uansett språk og funksjonsnivå.

... alle ansatte er orienterte og nyttiggjør seg informasjon; i egen virksomhet spesielt, og i etaten og lokalsamfunnet generelt.