

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI FOR SØNDRE LAND KOMMUNE

Innledning

Kommunikasjonsstrategien presenterer mål, prinsipper og tiltak for kommunens eksterne kommunikasjons- og informasjonsvirksomhet.

Kommunikasjonsarbeidet skal bidra til å virkeliggjøre kommuneplanens mål om gjennom bærekraftige løsninger å være et attraktivt lokalsamfunn for folk i alle livets faser. Ifølge kommuneplanens samfunnsdel 2022-34 skal kommunens informasjon og kommunikasjon kjennetegnes av pålitelighet, aktualitet og god tilgjengelighet.

Kommuneloven § 4.1 pålegger kommunen å «aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner. De skal også legge til rette for at alle kan få tilgang til slik informasjon».

Mål for kommunikasjonsarbeidet

Søndre Land kommunes informasjon og kommunikasjon skal bidra til å:

1. Skape tillit til kommunen,
2. Gi innsikt i kommunens tilbud og tjenester,
3. Markedsføre og profilere Søndre Land kommune som bosted, arbeidssted og et sted å besøke,
4. Sikre god dialog med innbyggere og brukere av kommunale tjenester, og legge til rette for befolkningens medvirkning,
5. Sikre god informasjon ved kritiske hendelser¹.

Delmål og kommunikasjonsprinsipper

I arbeidet med å oppnå de fem hovedmålene vil følgende delmål bli vektlagt:

- Mottakeren skal oppleve at informasjonen er pålitelig, forståelig og lett tilgjengelig
- Kommunen skal ha en enhetlig og helhetlig kommunikasjonsprofil på tvers av kanaler
- Informasjonen på hjemmesiden skal være oppdatert og korrekt
- Kommunen skal tilstrebe et tydelig og forståelig språk
- Kommunen kommuniserer slik at publikum motiveres til dialog og medvirkning.

Status og utfordringer

Gjeldende kommunikasjonsstrategi er fra 2014. Siden den gang har det skjedd store endringer på kommunikasjonsfeltet. Blant annet har sosiale medier blitt en viktig kanal for kommunal informasjon.

Søndre Land kommune har nærmet seg denne nye virkeligheten. Kommunen bruker Facebook aktivt, og formidler jevnlig nyheter om lokalt kultur-, samfunns- og næringsliv i ukentlig nyhetsbrev, nettstedet Bolyst.Land, Bolystmagasinet og kommunens hjemmeside.

¹ I tillegg til overordnet kommunikasjonsstrategi er det utarbeidet egen plan for krisekommunikasjon

Den nye kommunikasjonsvirkeligheten utfordrer kommunen. Tidligere ble nyheter fra kommunen i hovedsak produsert og formidlet av lokalpressen, i tillegg til at kommunen ga ut Kulturnytt. Kravet til egenproduksjon av nyheter har vokst betydelig de siste årene. Med mer egenproduksjon øker behovet for kommunikasjonsfaglig og teknologisk kompetanse i administrasjonen.

Målene for kommunikasjonsstrategien innebærer at kommunikasjonen skal framstå aktuell, helhetlig, forståelig og lett tilgjengelig. Hensynet til en helhetlig profil utfordres av at publikumsrelevant informasjon oppstår på mange ulike steder i organisasjonen. Mange avdelinger og mange ansatte må være involvert i kommunikasjonsarbeidet for å kunne fange opp alt av interesse. På den annen side vil hensynet til en helhetlig og profesjonell profil gjøre det nødvendig å ha en sentral og profesjonell redaktørfunksjon. For å sikre at hele organisasjonen er involvert i informasjonsarbeidet samtidig som kvaliteten blir ivaretatt, blir opplæring, rådgiving og veiledning overfor ledere og ansatte en viktig oppgave framover.

Målgrupper

Innbyggerne er den viktigste målgruppen. Våre egne medarbeidere er representanter for kommunen, og er helt sentrale for å oppnå kommunikasjonsmålene. Samfunnsaktører som for eksempel næringsliv, media, og frivillige organisasjoner er andre sentrale målgrupper. Grovt sett kan vi kategorisere kommunens målgrupper slik:

- Innbyggere,
- Lokalt næringsliv,
- Lokale lag og foreninger,
- Jobbsøkere
- Kommunens ansatte
- Massemedia
- Offentlige myndigheter, Gjøvikregionen utvikling og andre samarbeidspartnere,
- Potensielle tilflyttere og næringsetablerere,
- Hytteturister og andre besøkende

Kommunikasjonen må være tilpasset de ulike målgruppene og dermed den enkelte mottaker. Dette betyr at vi:

- Lytter aktivt for å kunne møte målgruppene.
- Definerer og skaffer oss nødvendig kunnskap om målgruppene vi skal nå.
- Velger kanaler og måler i hvilke kanaler vi best når ut til de ulike målgruppene.
- Er oppdatert på digitale bruksmønstre hos de ulike målgruppene.
- Sikrer gode rutiner for å håndtere henvendelser og tilbakemeldinger i valgte kanaler.
- Sørger for å informere på andre språk ved behov.

Ansvar og roller

Ordfører

Ordføreren er kommunens fremste representant og talsperson.

Folkevalgte

Kommunestyret har det overordnede ansvaret for mål, prinsipper og strategier for informasjon og kommunikasjon i Søndre Land kommune. Kommunens folkevalgte har hovedansvaret for å kommunisere de politiske vurderingene, prioriteringene og beslutningene.

Rådmann

Rådmannen har det øverste administrative ansvaret for kommunens kommunikasjons- og informasjonsarbeid.

Rådmannen sørger for å kommunisere de faglige vurderingene som er lagt til grunn i innstillinger og beslutninger.

Rådmannen sørger for god informasjon og kommunikasjon om hva beslutninger og vedtak innebærer for mottakere av tjenester, innbyggere og medarbeidere.

Sentral kommunikasjonsenhet²

Den sentrale kommunikasjonsenheten har det faglige ansvaret for kommunens kommunikasjonsvirksomhet.

Kommunikasjonsenheten har ansvaret for å publisere informasjon i kommunens offisielle og overordnede kanaler slik som kommunens hjemmeside, Facebookside, Bolystside mv.

Kommunikasjonsenheten skal i samarbeid med de enkelte kanalredaktørene sikre at det som publiseres på de enkelte enhetenes kanaler er i tråd med kommunikasjonsstrategien.

Kommunikasjonsenheten skal videre:

- Sikre at kommunens informasjon til enhver tid er korrekt, tilgjengelig, aktuell og oppdatert.
- Følge opp kommunikasjonsstrategien, og sikre at den er kjent og etterlevs.
- Sikre at alle som er involvert i produksjon og formidling av kommunal informasjon har tilstrekkelig kommunikasjonskompetanse til å utføre oppgaven på i tråd med strategien. Opplæring, veiledning og rådgiving blir derfor en viktig del av jobben.
- Bidra til faglig utvikling og nytenkning slik at kommunikasjonen er tilpasset teknologiske muligheter og brukergruppens forventninger.
- Kommunikasjonsenheten skal så langt det er mulig aktivt oppsøke nyheter og aktuelt stoff som kan ha interesse for publikum, og bearbeide stoffet i samarbeid med den aktuelle enheten.

Linjeledere og prosjektledere

Lederne har et særskilt ansvar for å sikre at kommunens kommunikasjonsstrategi følges opp.

Linjeledere og prosjektledere har ansvaret for å involvere og informere kommunikasjonsavdelingen når det oppstår informasjons- og kommunikasjonsbehov i egen avdeling / eget prosjekt.

I saker som skal til politisk behandling kan vedkommende leder uttale seg om saken inntil innstilling fra rådmannen foreligger. Fra innstilling og frem til politisk vedtak er fattet, er det rådmannen, eller den han gir myndighet, som uttaler seg.

Kanalredaktør

Kanalredaktørene har ansvar for kommunikasjonskanaler som er knyttet til enkelte enheter i kommunen. Hver kanal skal ha en kanalredaktør som på vegne av rådmannen og kommunikasjonsenheten har ansvar for kanalens innhold. Kanalredaktøren skal i samarbeid med kommunikasjonsenheten sikre at kanalen drives i tråd med kommunikasjonsstrategien.

² Siden januar 2021 har den sentrale kommunikasjonsenheten bestått av kommunikasjonssjefen. For å ta høyde for eventuelle framtidige behov i organiseringen, er det i dokumentet valgt en mer generell betegnelse på funksjonen.

Medarbeidere

Alle medarbeidere i Søndre Land kommune er representanter for kommunen både internt og eksternt.

Alle medarbeidere har ansvar for å etterleve kommunikasjonsstrategien og følge vedtatte retningslinjer og rutiner for kommunikasjon. Som medarbeidere har vi et ansvar for å dele relevant informasjon med andre i kommunen. Vi har også et selvstendig ansvar for å holde oss informert om kommunens organisasjon, og om egen virksomhet og dens ansvarsområde.

Søndre Land kommune skal være en åpen organisasjon. Ytringsfriheten gir stor takhøyde for at medarbeidere deltar i det offentlige ordskiftet. Ytringsfriheten kan likevel begrenses av lojalitetsplikten som følger av arbeidsforholdet. Avveiningen mellom ytringsfrihet og lojalitetsplikt må gjøres i hvert enkelt tilfelle. Brudd på regler om taushetsplikt og ytringer som har til hensikt å skade arbeidsgiver, er eksempler på mulige brudd på lojalitetsplikten.

Kommunikasjonskanalene

Vi skal bruke de kanalene som er mest aktuelle og hensiktsmessige for å nå ut med informasjon og kommunikasjon til de målgruppene vi skal nå. De viktigste kanalene for generell kommunikasjon i Søndre Land kommune er kommunens nettsider, ulike kanaler for intern kommunikasjon, sosiale og lokale medier. Det er nødvendig å kombinere bruken av skriftlige, elektroniske og muntlige kanaler avhengig av hvilken type informasjon vi skal formidle og hvem den skal nå.

Opprettelse av nye kommunikasjonskanaler, (for eksempel en FB-side) skal godkjennes av den sentrale kommunikasjonsenheten. Hver kanal skal ha en kanalredaktør.

Media – offensiv og aktiv mediestrategi

- Vi skal være troverdige, tydelige og åpne i møte med media.
- Kritiske forhold møter vi med åpenhet og medmenneskelighet.
- Mediekontakt er en del av lederansvaret.

Ledere oppfordres til å samarbeide tett med kommunikasjonsavdelingen i saker der de kan forutse at vi får stort innbyggerengasjement på godt og vondt. Det er viktig for kommunen at Søndre Land har levende og kritiske lokalmedier.

Hvem uttaler seg om hva?

- Vedkommende leder kan uttale seg om saken inntil innstilling fra rådmannen foreligger. Fra innstilling og frem til politisk vedtak er fattet er det rådmannen eller kommunalsjefen som uttaler seg.
- Kommunalsjefer, virksomhetsledere og tjenesteledere kan uttale seg om sine fag- og beslutningsområder.
- Politikerne har hovedansvaret for å uttale seg og kommunisere de politiske vurderingene, prioriteringene og beslutningene.
- Fagpersoner og saksbehandlere kan uttale seg om faglige spørsmål rundt arbeidsoppgaver de har ansvar for.