



Aukra kommune



Kommunikasjonsstrategi for Aukra kommune 2022-2030

Vedteke i kommunestyret 08.09.2022

K-sak 50/22

Innhold

Innleiing	4
Om intern og ekstern kommunikasjon	5
Målgrupper	5
Kommunikasjonskanalar	6
Kommunikasjonsverktøy	7
Mål og strategiar	8
Roller, ansvar og organisering av kommunikasjonsarbeidet	10
Vedlegg	12

Innleiing

Føremålet med kommunikasjonsstrategien

Kommunikasjonsstrategien skal sikre heilskapleg kommunikasjonsarbeid i Aukra kommune og skal definere mål for kommunen sin kommunikasjon og kva ansvar som ligg til dei ulike rollene.

Aukra kommune skal nå ut med relevant informasjon til innbyggjarane om tenester og demokratiske prosessar. Aukra kommune må derfor legge til rette for at alle får rett informasjon gjennom dei mest egna kanalane.

Kommunikasjonsstrategien skal vere eit verkøy for tilsette i kommunen og legg føringar for all kommunikasjons- og informasjonsarbeid. Strategien tek utgangspunkt i kommunen sine verdier og kommuneplanen sin samfunnsdel, og skal vere med på å nå måla kommunen har sett seg i overordna planer.

Om kommunen si plikt til å informere

Kommuneloven § 4-1 omhandlar kommunen sin informasjonsplikt:

§ 4-1. Informasjon om kommunens og fylkeskommunens virksomhet

Kommuner og fylkeskommuner skal 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.

Personvern

Det er viktig å vareta personvernet i kommunen sin kommunikasjon, slik at vi ikkje deler personopplysingar med uvedkommande. Alle som har

personopplysingane sine registrert hos Aukra kommune skal vite kva rettar dei har. Desse rettane er presenterte på kommunen si heimeside.

Definisjon av dei viktigaste omgrepa

Informasjon og kommunikasjon

I norsk språkbruk blir omgrepa informasjon og kommunikasjon brukt om kvarandre. Ein enkel måte å skilje dei på: Informasjon er det som blir formidla (bodskapet). Kommunikasjon er sjølv prosessen.

Kanal

Kanal er verktøyet som kommunen brukar for å formidle eit bodskap til eit publikum eller ei gruppe, for eksempel kommunen si heimeside, sosiale medium som for eksempel Facebook, møter, brev og telefon.

Kommunikasjonsutfordringar

Våre viktigaste kommunikasjonsutfordringar er mellom anna å:

- sikre at innbyggjarane får den informasjonen dei treng og at dei har kompetanse i å bruke våre digitale kanalar.
- bruke dei rette kommunikasjonskanalane til rett tid.
- etterleve GDPR-forordninga når det gjeld bruk av ulike kommunikasjonskanalar.
- bruke kommunen sin grafiske profil i all kommunikasjon. Det er viktig å opptre heilskapleg.
- bruke eit tydeleg og enkelt språk, og rett målform i all vår kommunikasjon.
- følgje med på endringane i måten samfunnet kommuniserer på.

Om intern og ekstern kommunikasjon

God intern kommunikasjon er grunnlaget for god ekstern kommunikasjon, og godt informerte medarbeidarar er viktig for å kommunisere godt eksternt. Intern og ekstern kommunikasjon heng derfor saman. Derfor skal vi styrkje og utvikle internkommunikasjonen vår gjennom gode verkøy, god leiar-medarbeidarkommunikasjon, arbeid på tvers i organisasjonen, felles identitetsarbeid og tydelege prioriteringar.

Vidare står det meir om målgrupper, kanalval og målsetnader for intern og ekstern kommunikasjon.

Målgrupper

Ein kommune har mange målgrupper i sin kommunikasjon. Å forstå kven som er målgruppa, er viktig for å sikre ein effektiv kommunikasjon tilpassa dei ulike målgruppene.

I tillegg til målgruppene som er nemnd nedanfor, må einingane gjere ei intern vurdering av eigne målgrupper slik at deira kommunikasjon blir så målretta som mogleg.

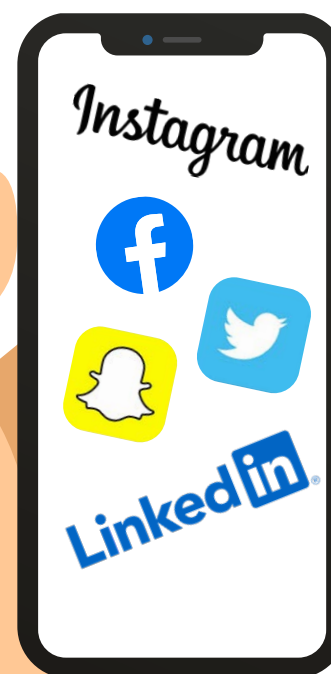
Grovt sett har kommunen kategorisert målgruppene for kommunikasjon slik:

Målgrupper for intern kommunikasjon

Tilsette
Tillitsvalde
Verneombod

Målgrupper for ekstern kommunikasjon

Innbyggjarar
Ulike brukargrupper og pårørande
Kommunestyret, råd og utval
Andre forvaltningsnivå
Samarbeidspartnarar
Media
Næringsliv
Potensielle besøkande, tilflyttarar og tilsette
Frivillige lag og organisasjonar



Kommunikasjonskanalar

Aukra kommune har mange målgrupper å ta omsyn til i kommunikasjonsarbeidet, og har mange roller. Kommunen er tenesteytar, utøvar av mynde, samfunnsplanleggar, demokratiutviklar og forvaltar, med meir. Aukra kommune er også ein marknadsførar. Kommunen er blant anna ein aktiv annonsør og kjøper annonseplass både for kunngjeringar, ledige stillingar, tenester, produkt og arrangement. Alle desse rollene krev eit bevisst val av best eigna kommunikasjonskanal. Kommunen jobbar kontinuerleg med å vurdere kva kanalar ein må bruke for å nå flest mogeleg i ønska målgruppe.

Kommunikasjonsarbeid består i all hovudsak av å nytte kommunen sine eigne kanalar, samt media, for å nå ut med informasjon om tenestene våre, og skape medverknad og dialog om desse.

Tilsette står fritt til å dele kommunen sine innlegg eller omtale kommunen på sine private kanalar. Å dele våre innlegg er positivt med tanke på å nå ut med informasjonen til flest muleg.

Våre kommunikasjonskanalar

Ekstern kommunikasjon

Digitale kanalar

Digital kommunikasjon er ein stadig viktigare kommunikasjonsform mellom innbyggjarane og kommunen. Digitale kanalar er mellom anna nettsider, sosiale media, mobile løysingar, e-post. Meir informasjon om korleis kommunen nyttar dei ulike digitale kanalane, blir vist i vedlegget i kap. 8.

Papirbaserte kanalar

Papirbaserte kanalar kan t.d. vere brev, brosjyrar, oppslag, annonser og trykte dokument. Papirbaserte kanalar kan vere både nødvendig og nyttig i nokre samanhengar, men det har også nokre avgrensingar. Før papirkanal blir brukt, må vi vurdere effekt sett opp mot produksjons- og distribusjons-



kostnader. Papirbaserte kanalar er også meir utfordrande å halde oppdatert. Av miljøomsyn bør man til ein kvar tid vurdere behovet for bruk av papir.

Media

Informasjon gjennom ulike mediakanalar når ut til mange innbyggjarar og er ein viktig informasjonskanal. Det er ordføraren som er kommunen sin mediakontakt. Elles viser vi til kapittel 6 om ansvar og roller.

Personleg kontakt (fysisk oppmøte/møte, telefon eller digitale møte)

Mange av kommunen sine tilsette møter brukarane og innbyggjarane gjennom sitt arbeid kvar dag. Tilsette har ei stor kontaktflate mot innbyggjarane, og dette er ein viktig kommunikasjonskanal.

Serviceavdelinga er den første avdelinga innbyggjaren møter når dei kjem til kommunehuset eller ringer til sentralbordet. Det er derfor viktig at det er ein samanheng mellom informasjonen på kommunen si heimeside og sosiale mediakanalar, og den som serviceavdelinga gir til publikum.

Intern kommunikasjon

Tilsettportalen

Tilsettportalen, intranettet, er kommunen sin hovudkanal for internkommunikasjon. Tilsettportalen er startside for alle tilsette når vi logger oss på ein kommunal PC. Tilsettportalen skal innehalde organisasjonsnyheiter, avdelingane kan dele eigne nyheiter med alle tilsette, oversikt over kven jobbar med kva, driftsmeldingar med meir.

Teams, e-post og andre fagsystem

Teams er ein kanal som einingane/avdelingane brukar aktivt for å kommunisere/informere eigne tilsette. Alle einingane i kommunen skal ha minst eitt avdelingsteam som alle tilsette har tilgang til. E-post er også ein kanal som framleis vert nytta aktivt. Kommunikasjon mellom tilsette skjer også gjennom ulike fagsystem.

Personlege møte

Personleg møte vil alltid vere ein viktig kanal for informasjon og kommunikasjon mellom tilsette.

Oppretting av nye kanalar

Før det vert oppretta ei ny nettside eller sosiale mediekanalar, skal leiar ta kontakt med serviceavdelinga for diskusjon, opplæring og rettleiing. Alle kanalane skal ta omsyn til innhaldet i kommunikasjonsstrategien og tilhøyrande retningslinjer.



Kommunikasjonsverktøy

Grafisk profil

Tilsette i Aukra kommune skal bruke den grafiske profilen i all sin kommunikasjon. Aukra kommune sin grafiske profil inneheld eit sett reglar som skal sikre at kommunen framstår tydeleg, heilskapleg og lett å kjenne att i all kommunikasjon. Den visuelle profilen skal uttrykke kven vi er og kva vi står for, og er forankra i kommunen sine verdier attraktiv, uredd, kvalitet, raus og arbeids glede. Retningslinjene for kommunens grafiske profil finnes i kommunen sin profilhandbok som ligg i kvalitetssystemet Compilo.

Språkprofil og skrivereglar

I all kommunikasjon frå Aukra kommune skal det leggast vekt på å ha eit klart og forståeleg språk. Dette gjeld uansett kva kanal ein vel å bruke.

Målform

Aukra kommune er ein nynorskommune og all kommunikasjon skal skje på nynorsk.

Retningsline for kriseinformasjon

Ved ulike hendingar er det behov for å informere. Det er også behov for andre reglar for kommunikasjon enn det som gjeld i det daglege. Aukra kommune har ein eigen beredskapsplan med retningsline for kommunikasjon som gjeld kriseinformasjon. Plana ligg i Compilo.

Reglement i kommunikasjonsfaglege emne

- Reglement for sosiale media (Compilo)
- Lagringsstrategi (Compilo)
- Digital pasientkonsultasjon (opplæring laga av Aukra kommune – publisert på KS Læring)

I tillegg har kommunen ulike prosedyrar for bruk av dei ulike fagsystema skal brukast.

Mål og strategiar

I kommunikasjonsstrategien har vi mål både for den eksterne og den interne kommunikasjonen. Målsetnadane og innhaldet under «Slik vil vi ha det» og «Slik gjer vi det» er inspirert av ulike satsingsområde i samfunnsplana.

VERDIAR	ATTRAKTIV	UREDD
Mål:	Vi skal vere ein attraktiv kommune.	Vi skal ha takhøgde for debatt og vi skal ha respekt for andre sine meiningar og synspunkt.
Slik vil vi ha det:	Aukra kommune skal trekke til seg personar eller miljø som er viktig for utvikling av kommunen.	Innbyggjarane skal oppleve at dei får engasjere seg i demokratiske prosessar. Aukra kommune ønskjer å inspirere til å ta miljøvennlege val.
Slik gjer vi det:	Oppsøke utdanningsinstitusjonar. Stå fram som ein attraktiv læreplass for unge under utdanning. Marknadsføre kommunen gjennom attraktive stillingsannonser. Fortelje dei gode historiene om kommunen. Gje god informasjon til bedrifter som ønskjer å etablere seg i kommunen. Synleggjere vår næringsaktivitet utanfor kommunegrensene.	Invitere til dialog og samarbeid gjennom høyringar og folkemøte. Innbyggjarane skal vere informert om når det er politiske møte og kva som står på møteagendaen. Innbyggjarane skal også ha mulegheit til å kunne vere til stade på møta, anten fysisk eller digitalt. Klimaopplæring i barnehage og skole. Endre haldningar til klima og miljø gjennom råd og informasjon.
Bruk av kanal:	<ul style="list-style-type: none"> • Heimesida • Sosiale media • Media • Delta på ulike arrangement/karrieredagar 	<ul style="list-style-type: none"> • Heimesida • KommuneTV (streaming av politiske møte) • Sosiale media • Folkemøte • Media • Andre aktuelle kanalar og møtestade

VERDIAR	KVALITET	RAUS	ARBEIDSGLEDE
Mål:	Vi ønsker å ha eit godt omdømme som leverandør av tenester og som samfunnsutviklar.	Vi skal jobbe for ein proaktiv kommunikasjon, og sikre at rett informasjon når ut til rett målgruppe til rett tid.	Vi skal vere ein attraktiv arbeidsplass.
Slik vil vi ha det:	Innbyggjarane skal oppleve at dei får påverke utviklinga av kommunen sine tenester og tilbud.	Innbyggjarane skal oppleve eit digitalt førsteval. Vi skal ha gode kanalar for informasjon som er brukarvennleg og lett å finne. Aukra skal vere ein open og transparent kommune.	Tilsette skal oppleve seg godt informert og ha god oversikt over kommunikasjonskanalane. Tilsette skal ha god digital kompetanse.
Slik gjer vi det:	Informere om våre tenester og tilbud gjennom våre kanalar. Fortelje dei gode historiene om kommunen sine tenester. Bruke klart språk tilpassa målgruppene. Forbetre ved å melde avvik ved feil og manglar.	Ta i bruk fleire digitale sjølvbeteningsløysingar som er brukarvennlege og tilgjengelege. Legge til rette for innsyn slik at media og innbyggjarane lett kan få tilgang til informasjon. Legge til rette for at innbyggjarane skal kunne finne fram til og bruke digitale tenester. Kontrollere at informasjonstiltaka treff målgruppene ved å analysere ulike informasjonstiltak og gjennomføre brukarundersøkingar.	Synleggjere medarbeidarane sin kompetanse og formidle våre varierte oppgåver i ulike kanalar. Styrke interninformasjonen dei rette kanalan.
Bruk av kanal:	<ul style="list-style-type: none"> • Heimesida • Sosiale media • Compilo • Folkemøte • Brukarmøte • Brukarundersøkingar • Informasjonsmøte • Andre aktuelle kanalar 	<ul style="list-style-type: none"> • Heimesida inkl. MinSide • KommuneTV • Sosiale media • Nyheitsbrev • Folkemøte • Media • Andre aktuelle kanalar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsettportalen • Avdelingsteam • Prosjektteam



Roller, ansvar og organisering av kommunikasjonsarbeidet

Kommunikasjon er eit leiaransvar og leiarar på alle nivå er ansvarleg for at kommunikasjon og informasjon blir gjennomført på ein profesjonell og etisk måte, både internt og eksternt.

Ordføraren

- Har det høgaste tillitsvervet i ein kommune og er også kommunen sin rettslege representant.
- Skal vere ein samlande person for kommunen si befolkning og representere kommunen.
- Er eit bindeledd mellom folkevalde organ og administrasjonen.
- Er kommunen sin talsperson i beredskaps- og krisesituasjonar.

Kommunestyret

- Har ansvar for overordna mål, prinsipp og strategiar for informasjon og kommunikasjon i Aukra kommune.

Kommunedirektøren

- Har ansvaret for å kommunisere dei faglege vurderingane som er lagt til grunn i innstillingar og vedtak.
- Sørgjer for god informasjon og kommunikasjon om kva avgjerder og vedtak inneber i praksis for mottakarar av tenester, innbyggjarar og medarbeidarar.

- Er tilgjengeleg for spørsmål og innspel frå mellom anna media, innbyggjarar, tillitsvalde og medarbeidarar.
- Er ansvarleg redaktør for kommunen sine kanalar.

Serviceavdelinga (kommunikasjonsavdelinga)

- Er kommunen si kommunikasjonsavdeling og har det faglege ansvaret for kommunen sin interne og eksterne kommunikasjon, og det faglege ansvaret for å følgje opp kommunikasjonsstrategien.
- Har ansvaret for å utarbeide overordna strategi, samt prosedyrar og køyrereglar for informasjon og kommunikasjon.
- Er redaktør for kommunen sine offisielle kommunikasjonskanalar.
- Skal bli orientert om førespurnader frå media når sakene er av prinsipiell karakter eller kan få/har stor merksemd i media.
- Bør bli orientert om planlagt dekning i media og eksterne kommunikasjonstiltak.

- Større saker skal informerast via kommunen sine hovudkanalar, og ev. bli delt i lokale kanalar som einingane driftar.

Leiarane

- Har ansvaret for kommunikasjonen, både internt og eksternt, innanfor sitt fagområde og eining/avdeling.
- Har ansvar for å følgje opp kommunen sin kommunikasjonsstrategi.
- Har ansvar for å involvere og informere serviceavdelinga (kommunikasjonsavdelinga) og kommunedirektør om aktuelle saker.
- Leiarane har ansvar for å sikre at informasjonen er oppdatert til ein kvar tid.

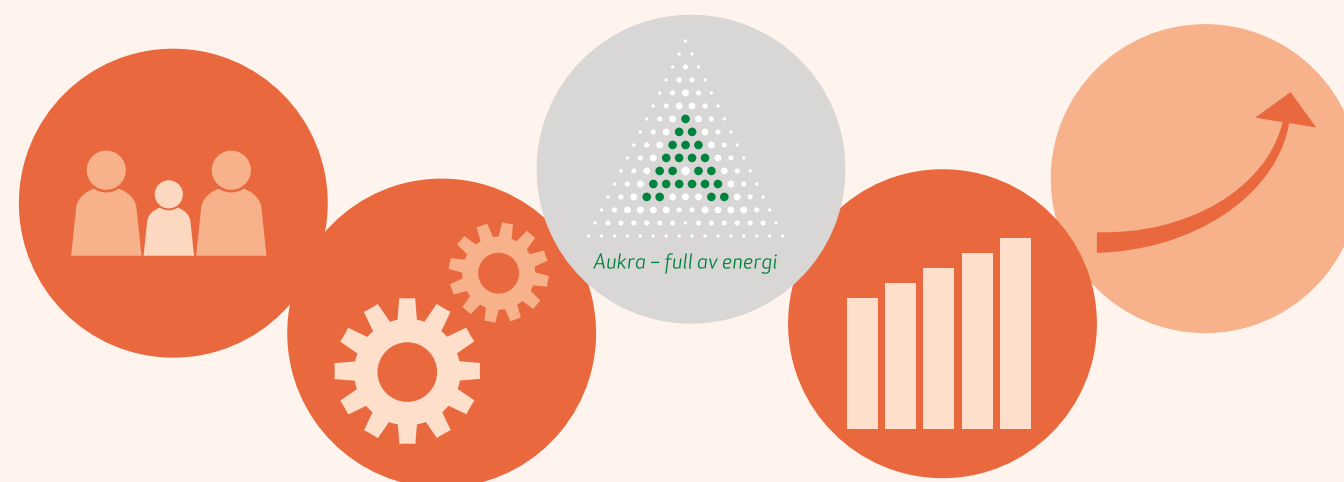
Kvar enkelt medarbeidar

- Er representantar for Aukra kommune. Vi representerer kommunen både i møte med kollegaer og innbyggjarar.

- Har eit ansvar for å etterleve kommunikasjonsstrategien og følgje vedtekne retningslinjer og rutinar for kommunikasjon.
- Har eit ansvar for å dele relevant informasjon med andre tilsette.
- Har også eit sjølvstendig ansvar for å halde seg informert om kommunen sin organisasjon og om eiga eining og ansvarsområde.
- Medarbeidaren si stemme er viktig og nødvendig i diskusjonar om kommunen si utvikling og framtid.

Kven strategien ikkje gjeld for

Tillitsvalde og verneomboda har ein fristilt rolle og er ikkje bundne av strategien når ein opptre som tillitsvald eller verneombod.



Kor og korleis kommuniserer vi?

Oversikt over nokre av kommunen sine digitale kommunikasjonskanalar.

Digitale kanalar	Bruksområde
Heimesida	Heimesida er ein av hovudkanalane for informasjon om kommunen sine tenestetilbod, ansvarsområde, innsyn, ledige stillingar, nyheiter/aktuelt og politiske saker. I tillegg har heimesida funksjonar som Kva skjer (kalender), områdemelding (toppmelding) som blir brukt ved viktige hendingar, samt fokusfelt som skal vere med på å fremje informasjon om tidsaktuelle tema.
Tilsettportalen	Tilsettportalen er startside for alle tilsette når vi logger oss på ein kommunal PC. Her deler vi nyheiter som er aktuelle både for heile organisasjonen, samt at avdelingane kan dele eigne nyheiter med alle tilsette. Tilsette får informasjon om kva som skjer i dei ulike einingane. Portalen inneheld også oversikt over kven jobbar med kva og informasjon om kvar avdeling/eining. Frå portalen kan den tilsette nå kompetanseportalen og andre læringsportalar. Den har også kalenderfunksjon (kva skjer) og tilsette kan legge ut uformell informasjon gjennom chattefunksjonen.
Teams	Teams sin hovudfunksjon er å dele informasjon i avdelinga, mellom avdelingar, kommunisere med enkelttilsette gjennom chat, lagre dokument som ikkje skal i fagsystem, tildele oppgåver gjennom plannerfunksjonen med meir.
Fagsystem	Informasjon til den enkelte innbyggjar/brukar og andre målgrupper skjer også i stor grad gjennom fagsystema.
SvarUt og SvarInn	Dette er ei løysing som formidlar dokument elektronisk mellom t.d. kommunen og innbyggjarane/brukarane.
Facebook	Her deler vi informasjon som er publisert under Aktuelt på heimesida, samt ledige stillingar, søknadsfristar, informasjon om arrangement med meir. Facebook er den kanalen kommunen når ut til fleste brukarar over 25 år.
Facebook story	På story legg vi også ut meir «uformelle» nyheiter, påminningar om ulike fristar, ledige stillingar, informasjon om besøk, ulike arrangement, informasjon som skal nå raskt ut til innbyggjarar, for eksempel stengt svømmebasseng.
Instagram	Her deler vi informasjon som er publisert under Aktuelt på heimesida, samt ledige stillingar, søknadsfristar, informasjon om arrangement med meir. På nasjonalt plan når Instagram i hovudsak innbyggjarar i aldersgruppa 35-45 år, men dette er ein kanal som når fleire aldersgrupper utover denne.
Instagram story	Per i dag er dette den mest føretrekte Instagramkanalen. Blir brukt til same føremål som Facebook story, men når ut til ei breiare målgruppe.

Digitale kanalar	Bruksområde
Instagram Reels	Presentasjonar/korte filmsnuttar om t.d. «favoritt-visjonar» klima- og miljøplan, barne- og ungdomsplan, omsorgsplan, reguleringsplanar, andre planar og spesielle politiske saker. Reklamesnuttar for ulike ledige stillingar. Korte filmar frå ulike kommunale arrangement. Med meir.
Linkdin	Her er vi i oppstartsfasen med å bygge opp ein kanal. Alle ledige stillingar, «favoritt-visjon» klima- og miljøplan, barne- og ungdomsplan, omsorgsplan, reguleringsplanar, andre planar. Linkdin vert eit satsingsområde framover, for å få utnytta potensialet som ligg her.
YouTube	Vår nyaste kanal. Her er vi i oppstartsfasen med å bygge opp ein kanal.
E-post	Kommunikasjonskanal i hovudsak til eksterne målgrupper, men blir også nytta mellom tilsette.
Innbyggjarvarsling via SMS/telefon	Aukra kommune brukar varslingsystem for å varsle innbyggjarane i eit gitt geografisk område om ulike hendingar. Tekniske tenester har ansvaret for denne tenesta.
Informasjons-skjerm	På skjermene deler vi nyheiter som er av interesse både for eksterne og interne målgrupper. Serviceavdelinga har tilgang til alle informasjonsskjermene og kan publisere same nyheita til alle bygg/ skjermar.
Nyheitsbrev	Nyheitsbrev er ei samling av nyheiter/informasjonsider frå heimesida som blir sett saman til eit format som går til ei definert målgruppe. Publikum må melde seg på ei abonnementsliste for å kunne få slike nyheitsbrev. Føremålet er å nå ut til fleire med nyheiter og anna viktig informasjon som kommunen publiserer på heimesida.

Kommunen har også andre kanalar som vi kommuniserer gjennom, både internt og eksternt. Som eksemplar kan vi nemne ulike fagsystem, kvalitetssystem, system for teknisk drift med fleire. Innhaldet i dette vedlegget er ikkje statisk og vil endre seg i løpet av strategiperioden.

