



Ås kommune
Miljø, mangfold og muligheter

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI

2019-2021



STRATEGISK KOMMUNIKASJON I EN DIGITAL TID

Den digitale utviklingen gir nye muligheter. For å dra best mulig nytte av disse, er det behov for endringer i kommunens informasjons- og kommunikasjonsarbeid.

Kommunikasjon er et strategisk virkemiddel. Ved å bruke kommunikasjon strategisk, tar man konsekvensen av at man i alle faglige, politiske, økonomiske og praktiske valg tar hensyn til at beslutningene skal kommuniseres.

Kommunikasjon må derfor integreres tidlig i arbeidsprosesser, og være en naturlig del av alt planarbeid.

Kommunikasjonsstrategien skal brukes av alle som kommuniserer eller informerer på vegne av Ås kommune.¹

«Miljø, mangfold og muligheter» er Ås kommunes visjon. Dette er vårt felles mål. Ås kommune skal kommunisere og informere på en måte som gjør at det er samsvar mellom de tjenestene kommunen leverer, og innbyggernes forventninger til tjenestene.

Ås kommune skal kommunisere i tråd med egne verdier: åpenhet, ærlighet og redelighet. Vi skal kommunisere og informere der mottaker er. Vi er en åpen kommune, som aktivt informerer om tjenester, planarbeid og hendelser.

Kommunikasjonsprinsipper i Ås kommune:

1. kommunikasjon er et lederansvar
2. digitale kanaler først
3. bruker er i fokus
4. pålitelig og lett å kjenne igjen
5. dialog og medvirkning

Dette er en overordnet strategi, som omfatter de generelle målsetninger og bestemmelser for hele virksomhetens kommunikasjon med både eksterne og interne målgrupper.

¹ Med kommunikasjon menes prosessen hvor informasjon blir formidlet og mottatt. Kommunikasjon er som regel toveis. Informasjon beskriver det ferdige produktet og/eller budskapet som blir formidlet.

Kommunikasjonsstrategien bygger på kommuneloven, som pålegger alle kommuner å drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Andre relevante lov- og regelverk er forvaltningsloven, personopplysningsloven, offentlighetsloven, kravet til meroffentlighet, kommunens etiske retningslinjer og arbeidsreglement.

Innhold

Dagens situasjon	3
Ansvar og roller	4
Kommunikasjonsprinsipper i Ås kommune	4
1. Kommunikasjon er et lederansvar	4
2. Digitale kanaler først	4
3. Bruker er i fokus	4
4. Pålitelig og lett å kjenne igjen	5
5. Dialog og åpenhet	5
Strategisk kommunikasjonsarbeid i Ås kommune.....	5
1. Tilgjengelighet og kvalitet	6
2. Lokalsamfunn, medvirkning og utvikling.....	6
3. Tjenesteinformasjon	7
4. Sikkerhet og beredskap	7
5. Arbeid og rekruttering	7

Dagens situasjon

Kommunen kommuniserer daglig med mange med ulike forutsetninger og behov. Vi er også mange ansatte som kommuniserer med innbyggere og andre, ved å gjøre informasjon om våre tjenester tilgjengelig i ulike kanaler.

Det er bra, men byr også på noen utfordringer. Derfor er det viktig å ha en strategi som sørger for at vi:

1. Har en felles forståelse for viktige prinsipper for kommunikasjonen i Ås kommune.
2. Blir bedre på å jobbe målrettet med kommunikasjon.
3. Prioriterer riktig mellom ulike kommunikasjonstiltak.

Kommunen har et betydelig potensiale i å utnytte sine kommunikasjonsressurser på en bedre og mer samordnet måte, og ta i bruk de tiltakene som allerede er etablert.

Ansvar og roller

- **Lederansvar** – Ledelsen er ansvarlig for at kommunikasjon blir brukt som strategisk virkemiddel. Kommunikasjon og informasjon skal være integrert i kommunens plan- og styringsdokumenter.
- **Linjeprinsippet** – Kommunikasjonsansvaret skal følge linjeprinsippet. Den som har ansvaret for en tjeneste, har også ansvaret for informasjon og kommunikasjon knyttet til tjenesten. Dette gjelder både informasjon på grunnlag av hendelser og aktivt informasjons- og kommunikasjonsarbeid på eget initiativ internt og eksternt.

I en krisesituasjon kan ansvar og roller være annerledes fordelt. Dette beskrives i kommunens overordnede beredskapsplan.

Kommunikasjonsprinsipper i Ås kommune

1. Kommunikasjon er et lederansvar

Alle ledere har ansvar for at kommunikasjon og informasjon er en integrert del av Ås kommunes plan- og styringsdokumenter. Den som har ansvaret for en tjeneste eller oppgave, har også ansvaret for informasjon og kommunikasjon knyttet til dette. Ansvar kan delegeres i linjen.

2. Digitale kanaler først

Kommunens hjemmeside med tilhørende elektroniske løsninger er kommunens hovedkanal. For intern kommunikasjon er det kommunens intranett.

Digitale kanaler er førstevalg for informasjon og kommunikasjon. Ved å velge digitale kanaler først kommer vi nærmere målet om en døgnåpen forvaltning, og at alle skal ha mulighet til å få lik informasjon på samme tid. Velger vi andre kanaler skal det være et begrunnet valg.

God informasjon om kommunens tjenester i digitale kanaler er en forutsetning for selvbetjening. For å hente ut gevinster ved digitalisering, må mest mulig av innholdet standardiseres. Dette gir også føringer for hvordan vi kommuniserer og utformer informasjon.

3. Bruker er i fokus

Vi skal lytte til brukerne. Slik sikrer vi at vi når fram med vår informasjon, og kan avdekke kommunikasjonsbehov.

Ås kommune bruker et moderne, brukertilpasset språk – *klarspråk*. En tekst er skrevet i klarspråk dersom mottakerne finner det de trenger, forstår det de finner, og kan bruke det de finner til å gjøre det de skal.² Et klart språk lar seg også bedre oversette til andre språk i nettløsninger som tilbyr dette.

Vi skal følge krav til universell utforming (WCAG 2.0). Dette er lovpålagt, og gjelder for alle IKT-løsninger.³

4. Pålitelig og lett å kjenne igjen

Det skal være enkelt å se når Ås kommune er avsender av informasjon. Grafisk profil skal følges.

Vi skiller mellom statisk innhold og nyhetsproduksjon/aktualitetsstoff. Hvis vi endrer i statisk informasjon (som beskrivelse av tjenester, kontaktinformasjon, rettigheter og plikter) oppdateres dette fortløpende. Like viktig som å legge til nytt innhold, er det å slette og endre underveis.

5. Dialog og åpenhet

Alle har rett til å få vite hvilke tjenester kommunen leverer, og omfang og kvalitet på disse. Vi skal legge til rette for, og oppmuntre til, at de som har mulighet velger å kontakte kommunen via elektroniske løsninger.

Det skal være tydelig hvordan en kan komme i dialog dersom en har spørsmål eller innspill til kommunen. Ved høringer må alle berørte grupper få anledning til å delta og gis tilstrekkelig tid til å svare.

Vi skal legge til rette for innsyn og meroffentlighet, og oppfylle informasjonspikten med størst mulig grad av åpenhet.

Strategisk kommunikasjonsarbeid i Ås kommune

Kommunikasjon brukt som strategisk virkemiddel skal bidra til at:

1. Vi oppfyller vår rolle som tjenesteyter, samfunnsutvikler og myndighetsutøver.
2. Vi bruker kommunens ressurser på en god måte.
3. Kommunen når sine målsettinger i kommuneplanen.

² Den internasjonale definisjonen av klarspråk, les mer hos Språkrådet:
<https://www.datatilsynet.no/personvern-pa-ulike-omrader/offentlig-sektor2/>
<http://www.sprakradet.no/Sprakarbeid/Det-offentlige/Klarsprak/>

³ Mer om universell utforming, krav og tilsyn hos direktoratet for forvaltning og ikt (Difi):
<https://uu.difi.no/>

Informasjon fra kommunen skal gi målgrupper og berørte best mulige forutsetninger for å nyttiggjøre seg av kommunens tjenester, og engasjere seg i demokratiske prosesser.

Målområder:

1. Tilgjengelighet og kvalitet

Vi er åpne, tydelige og tilgjengelige for innbyggere og andre målgrupper og interessenter. Vår informasjon skal nå fram til alle berørte.

Det vil si at:

- Informasjonen er utformet og gjort tilgjengelig på en slik måte at den er lett å finne og forstå.
- Vi informerer de berørte ved hendelser eller endringer i kommunens tjenester og aktiviteter.
- Kommunens kanaler for informasjon og kommunikasjon er kjent.
- Det er lett å se at kommunen er avsender.
- Vi informerer aktivt om bruk av løsninger for selvbetjening og innsyn.
- Vi gir god, presis og oppdatert informasjon som gir tillit til kommunen som myndighetsutøver og samfunnsutvikler.

2. Lokalsamfunn, medvirkning og utvikling

Vi informerer om kommunens rolle som samfunnsutvikler, og kommuniserer med innbyggere og andre om aktiviteter og tilbud hvor kommunen er involvert slik at vi legger til rette for deltakelse, medvirkning og frivillighet.

Det vil si at:

- Kommunens rolle som samfunnsutvikler og aktiviteter rettet mot lokalsamfunnet er kjent.
- Vi informerer aktivt og systematisk om kommunens planer, vedtak og måloppnåelse.
- Vi lytter i relevante kanaler for å fange opp viktige tilbakemeldinger.
- Innbyggere og andre interessenter involveres og høres, både i forhold til det eksisterende og med tanke på endringer som kommer.
- I planer og strategier har vi en plan for kommunikasjon, slik at alle kan få kjennskap til og delta i utformingen og gjennomføringen av tiltakene.
- Næringslivet kjenner til Ås kommunes muligheter for etablering.
- Vi har god felles kommunikasjon med NMBU og campus Ås.

3. Tjenesteinformasjon

Vi kommuniserer og informerer på en måte som gjør at det er samsvar mellom de tjenestene kommunen leverer, og innbyggernes forventninger til tjenestene.

Det vil si at:

- Det skal være enkelt å finne og forstå informasjon om hvilke rettigheter og plikter som er knyttet til kommunens tjenester.
- Det skal være tydelig hvordan man kan få nødvendig veiledning og hjelp.
- Vi lager god, presis og oppdatert informasjon som gir tillit til kommunen som tjenesteyter.

4. Sikkerhet og beredskap

Kommunikasjon med og informasjon fra kommunen er trygg, forsvarlig og i tråd med gjeldende lovverk.

Det vil si at:

- Kommunens overordnede beredskapsplan beskriver hvordan kommunen informerer i en krisesituasjon.
- Alle kan finne informasjon om hvordan kommunen ivaretar sikkerheten ved kommunikasjon i digitale løsninger.

5. Arbeid og rekruttering

Vi kommuniserer internt med det mål å få økt samhandling på tvers av organisasjonen, og for at vi skal jobbe smartere og mer effektivt. Ås kommune skal ha en tydelig profil som arbeidsgiver.

Det vil si at:

- Vi vurderer informasjonsbehovet internt, før vi informerer eksterne målgrupper.
- Vi jobber strategisk med kommunikasjon som virkemiddel i rekrutteringsarbeidet.



Ås kommune
Miljø, mangfold og muligheter

