



Karlsøy
kommune

Kommunikasjonsstrategi



2022

Innhold

Innledning	3
Hvor er vi i dag?	3
Visjon og hovedmålsetting.....	4
Kommunikasjonsmål	4
Bolyst	4
Tiltak internt	4
Tiltak eksternt	4
Åpenhet	5
Tiltak internt	5
Tiltak eksternt	5
Demokrati	5
Tiltak.....	5
Gjenkjennerbar profil.....	5
Tiltak.....	5
Roller og ansvar	5
Kommunedirektørens ansvar	5
Ordførers rolle	6
Krisehåndtering.....	6
Kommunikasjon er et lederansvar	6
Målgrupper	6
Kommunikasjonskanaler	6
Prinsipper for kommunikasjon.....	7

Innledning

God kommunikasjon er en kontinuerlig prosess som trenger målrettet arbeid for å lykkes. God kommunikasjon bygger tillit og engasjement i befolkningen og vi vil engasjerte innbyggere i utviklingen av kommunen vår. Det er viktig at innbyggerne har relevant og korrekt informasjon, og muligheter for å påvirke løsninger og avklare forventninger. Med denne strategien ønsker vi å sette innbyggeren og brukeren i sentrum.

Hvorfor skal Karlsøy kommune ha en kommunikasjonsplan? Med god og planlagt kommunikasjon kan kommunen bidra med tillit i befolkningen, gi rett og relevant informasjon til rette målgrupper og omdømmebygging. Med den digitale utviklingen er det også endrede forventninger til kommunen. Framtiden skal bygges sammen med innbyggerne og de stiller krav til hvordan kommunen kommuniserer. Strategien skal også bygge opp under vår visjon og omdømmebygging, slik det kommer frem i kommuneplanens samfunnsdel.

Hvor er vi i dag?

Den primære kontakten mellom kommunen og innbyggerne skjer i direkte kontakt mellom enkeltmennesker; lærer/elev, pleier/pasient, saksbehandler/søker, skole/foreldre, servicekontor/innbygger osv. Andre arenaer hvor kommunen kommuniserer direkte til innbyggerne er gjennom ulike arrangementer. Kontakten skal oppleves som positiv.

Den digitale kommunikasjonen med innbyggerne foregår gjennom epost, hjemmeside og Facebook. Den vanlige brukeren i dagens samfunn er vant til å betjene seg selv over en digital plattform. Dette gjelder alt i fra banktjenester, netthandel, kart, skattemelding, NAV, post, og lignende. Det stiller krav til kommunen om å kommunisere på en tydelig og hensiktsmessig måte. Uten gode digitale løsninger kan vi for mange virke utilgjengelig og lite servicevennlig. Dagens hjemmeside fyller ikke kravet om universell utforming, og mye av informasjonen oppleves utdatert og lite brukervennlig. Kommunen har tatt i bruk få selvbetjeningsløsninger.

Brukerundersøkelser om kommunen som blir utført jevnlig viser at transport, tilgjengelighet, botilbud, kultur- og idrettstilbud, møtet med kommunen (folkevalgte og ansatte), tillit og omdømme skårer dårligere enn landsgjennomsnittet. Vårt fortrinn er at Karlsøy er en liten og oversiktlig kommune, og med små enkle grep kan kommunen sikre god informasjonsflyt.

Visjon og hovedmålsetting

Visjon: Trivsel og muligheter i et levende øyrike.

Omdømme: Mulighetenes kommune.

Hovedmålsetting: Brukertilfredshet gjennom ansvarsbevisste medarbeidere.

Kommunikasjonsmål

- Bolyst - Å vise fram Karlsøy som en god kommune å bo og jobbe i, og bidra til at kommunen oppleves som en attraktiv arbeidsplass.
- Åpenhet - Å sørge for at innbyggerne får lett tilgang til korrekt, relevant og forståelig informasjon om kommunens virksomhet.
- Demokrati - Å sørge for at innbyggerne lett kan bli hørt og tatt alvorlig av kommunen i alle saker som angår dem.
- Gjenkjennbar profil – vi skal gjennom et helhetlig inntrykk styrke identiteten til Karlsøy kommune

Bolyst

Karlsøy kommune skal vises fram som en god kommune å bo og jobbe i, og kommunen som organisasjon skal oppleves som en attraktiv arbeidsplass.

Tiltak internt

- Intranett skal være den viktigste informasjonskanalen for internkommunikasjon.
- Det skal være åpen og transparent informasjon om prosesser og beslutninger som påvirker ansatte.
- Ansatte skal gjennomgående bruke profileringshåndboken for å fremstå som en samlet organisasjon med sterk identitet.
- Alle nettansvarlige på hjemmesiden skal ha tilstrekkelig kompetanse i bruk av verktøyet.
- Det retningslinjer for bruk av hjemmeside og sosiale medier oppdateres.

Tiltak eksternt

- Ansatte som representerer kommunen gjør dette i tråd med vedtatte målsetninger, profilhåndbok og etiske retningslinjer.
- All markedsføring av kommunen, for eksempel utlysning av stillinger, salg av boligtomter mm, gjøres i tråd med vedtatte målsetninger, profilhåndbok og etiske retningslinjer.

Åpenhet

Karlsøy kommune skal sørge for at innbyggerne har lett tilgang til korrekt, relevant og forståelig informasjon om kommunens virksomhet.

Tiltak internt

- Hver avdeling skal ha en eller flere nettansvarlige.
- Anskaffe nytt publiseringsverktøy.
- Rydde opp i Facebooksider som ikke er i bruk.

Tiltak eksternt

- Hjemmesiden skal være oppdatert med riktig informasjon.
- Ta i bruk selvbetjeningsløsninger og digital tilgjengelighet på hjemmesiden.
- Politiske møter streames og sendes på kommune-TV.
- Ta i bruk Instagram for omdømmebygging og markedsføring.

Demokrati

Karlsøy kommune har som mål at innbyggerne skal bli hørt og tatt på alvor i alle saker som angår dem. Informasjon og kommunikasjon er sentralt i all medvirkning.

Tiltak

- Gjennomføre innbyggerundersøkelse og følge opp tiltak.
- Folkes spørretime i kommunestyret.
- Det skal legges vekt på innbyggerdeltakelse i planarbeid og saker av stor betydning.
- Kontaktinformasjon til politikerne er lett tilgjengelig på hjemmesiden.

Gjenkjennbar profil

En tydelig og gjenkjennbar profil skal styrke identiteten til både ansatte og innbyggere, gi et mer profesjonelt uttrykk.

Tiltak

- Ferdigstille profilhåndbok.
- Profilerings i tråd med profilhåndbok.

Roller og ansvar

Kommunedirektørens ansvar

Hovedansvaret for at kommunikasjonen blir drevet profesjonelt og etisk forsvarlig ligger hos kommunedirektøren, som også har ansvaret for å fronte kommunen i administrativ sammenheng.

Ordførers rolle

Ordføreren har ansvaret for å fronte politiske vedtak. Kommunikasjonsavdelingen bistår ordføreren i kommunikasjonsspørsmål.

Krisehåndtering

Ordføreren og kommunedirektøren har også et særskilt ansvar når det gjelder krisekommunikasjon jfr. plan for krisehåndtering

Kommunikasjon er et lederansvar

Kommunikasjonsarbeidet må være integrert i den daglige oppgaveløsningen til de ulike fagenhetene i kommunen. Ledere har et særskilt ansvar for å følge opp kommunens kommunikasjonsstrategi. Det er som hovedregel leder som skal uttale seg til media i aktuelle saker.

Kommunikasjonsrådgiver kan bistå og gi råd i kommunikasjonsspørsmål.

Målgrupper

Målgruppene er hvem kommunen skal kommunisere med. Ulike målgrupper betyr også ulike måter å kommunisere med.

Kommunens viktigste målgruppe er innbyggerne og egne ansatte, herunder brukerne av kommunale tjenester og fremtidige ansatte.

I tillegg:

1. Næringsliv/bedrifter
2. Frivillige organisasjoner
3. Tillitsvalgte og verneombud
4. Media
5. Myndigheter
6. Andre samarbeidspartnere lokalt og regionalt.

Kommunikasjonskanaler

Karlsøy kommune skal bruke de til enhver tid aktuelle og relevante kanaler for kommunikasjon og medvirkning. Hva som er aktuelle og relevante kanaler vil avhenge av budskap, type kommunikasjon og hvilken målgruppe som skal nås.

De mest brukte kanalene:

- Karlsøy.kommune.no er hovedkanal for kommunens tjenester
- Sosiale medier
- Tradisjonelle medier
- Kommune-TV

Prinsipper for kommunikasjon

Følgende prinsipper skal være førende for all kommunikasjon i Karlsøy kommune:

- Tilgjengelig – informasjon om kommunale tjenester og politiske beslutninger skal være lett tilgjengelig fra vår hjemmeside.
- Tydelig – vi bruker et språk som er lett å forstå.
- Åpen – vi praktiserer åpenhet og meroffentlighet.