

Kommunikasjonsstrategi for Nordreisa kommune

Kommunikasjonsstrategien inneholder:

- Identifiserte behov
- Visjon
- Kommunikasjonsmål
- Målgrupper
- Strategiske tiltak
- Viktige prinsipper for kommunikasjon
- Kommunikasjonsansvar

Nordreisa kommunes kommunikasjonsstrategi skal bidra til økt kunnskap om kommunens samfunnsansvar som tjenesteyter, myndighetsutøver, samfunnsutvikler og demokratisk forvalter.

Kommunikasjonsstrategien vil gjelde for alle sektorer og underliggende virksomheter. Det forventes at alle virksomheter tar i bruk strategien og forankrer den i sine avdelinger.

Kommunikasjonsstrategien vil være i stadig behov for endring og vil måtte revideres etter hvert.

Identifiserte behov

Det er gjennom økte problemstillinger i lys av blant annet kommunikasjonsarbeid, behov for rekruttering og omdømmebygging identifisert ulike behov for tiltak.

Bygge felles kultur og tilhørighet

Vi må styrke kulturen og tilhørigheten på tvers av organisasjonen. Mange jobber i ulike typer arbeid, noe som kan føre til en “de og oss” kultur. Ved å bygge en felles kultur og tilhørighet vil det bidra til omdømmebygging, fremme yrkesstolthet og gjøre det enklere med tilpasninger innad organisasjonen.

Øke prioritering av og kvaliteten på kommunikasjonsarbeid

Det er varierende kompetanse innen kommunikasjonsarbeid i kommunen. Det har heller ikke vært fokus på arbeidet rundt kommunikasjonen eller kvalitet. Dette medfører ulik informasjon og store forskjeller mellom de ulike tjenestene i kommunikasjon til innbyggere.

Vi trenger et hjelpemiddel for å bygge en tydelig identitet, profil og gi et godt omdømme

Det er behov for å øke kunnskapen om kommunikasjon. Dermed vil det å ha et hjelpemiddel for dette arbeidet være svært gunstig. Hjelpemidlet må også være lett tilgjengelig for alle og enkel å forstå.

Øke kunnskap og interesse om kommunens arbeid

Det er mye som skjer i kommunen som ikke legges merke til hos innbyggere. Det kan være vanskelig å forstå hva som er i regi av og i samarbeid med Nordreisa kommune. Dermed er det et behov for å øke kunnskapen og interessen om arbeidet kommunen gjør og tilbyr.

Gi innbyggere informasjon tilpasset ulike målgrupper

Det må gis individuell informasjon tilpasset ulike målgrupper for å ikke diskriminere og være tilgjengelige for alle. Informasjonen må passe til målgruppen og der de er.

Forenkle og forbedre intern kommunikasjon

For å kommunisere lettere til innbyggere, må vi øve oss på enklere og bedre kommunikasjon internt. God internkommunikasjon skal gi enklere og effektive arbeidsprosesser, flyt, kunnskap og kompetanse og styrke kulturen og fellesskap i organisasjonen.

Visjon

Visjonen skal være veiledende for kommunikasjonen til Nordreisa kommune. Vi ønsker at kommunen skal oppfattes slik:

- Vi er åpne
- Vi tar vårt ansvar på alvor
- Vi er tilgjengelige

Vi er åpne

Vi er åpne, tydelige og tilgjengelige i all vår kommunikasjon. Vi er imøtekommende, og det er enkelt å komme i kontakt med den du søker hjelp hos. Vi tar imot ris og ros, for dette gjør oss bedre.

Vi tar vårt ansvar på alvor

Vi er troverdige, profesjonelle og helhetlige i vår informasjon og kommunikasjon. Vi er engasjerte i vårt arbeid og bryr oss om alle som bor og besøker vår kommune.

Vi er tilgjengelig

Vi kommuniserer nyttig og relevant informasjon som når ut til alle. Det skal være enkelt å finne informasjon om hva som skjer i vår kommune. Vi er aktive og synlige i vår kommunikasjon – Vi er tilgjengelig.

Kommunikasjonsmål

Strategien har følgende kommunikasjonsmål:

1. Folk ønsker å ha tilhørighet til Nordreisa kommune
2. Nordreisa kommune opptre som én aktør og kommuniserer profesjonelt, åpent og forståelig
3. Innbyggere har tillit til, føler seg sett og ivaretatt av Nordreisa kommune

Folk ønsker å ha tilhørighet til Nordreisa kommune

Det betyr:

- Kommunen bidrar til å engasjere innbyggere
- Vi skal bidra til at innbyggerne er stolte av sitt nærmiljø
- Gjennom kommunikasjonsstrategi skal vi bidra til å at folk føler en tilhørighet til Nordreisa kommune
- Dette skal bidra til fremsnakk

Nordreisa kommune opptre som én aktør og kommuniserer profesjonelt, åpent og forståelig

Det betyr:

- Alle oppfatter at det er Nordreisa kommune som leverer tjenestene og opplevelsene vi står bak
- Kommunikasjonen er forståelig og i tråd med universell utforming
- Kommunikasjonen bidrar til mer synliggjøring av tjenestene vi tilbyr, og de blir enklere å bruke
- Vi opptre helhetlig i profileringsarbeid
- Det skal ikke være tydelige forskjeller mellom tjenestene i kommunikasjon visuelt
- Det er inkluderende kommunikasjon

Innbyggere har tillit til, føler seg sett og ivaretatt av Nordreisa kommune

Det betyr:

- Innbyggere har tillit til at de får de tjenestene de har krav på fra kommunen
- Innbyggere skal forstå, og enkelt finne frem informasjon som omhandler medvirkning i kommunens aktiviteter, arbeid og hvordan de kan påvirke i beslutningsprosesser
- Det er enkelt å finne informasjon og innsikt i pågående saker og beslutningsprosesser

- Innbyggere får den informasjonen de har behov for
- Innbyggere har tillit til at den informasjonen kommunen kommer med er korrekt, pålitelig og oppdatert
- Innbyggere føler seg ivaretatt av kommunen

Målgrupper

Vi skal kommunisere godt til alle som bor og er i Nordreisa kommune, og disse målgruppene skal få et ekstra løft:

De som ikke er digitale, også kalt “ikke digitale”

Det er viktig at informasjon når ut til flest mulig. Vi når ikke alltid like godt ut til denne målgruppen. Det er viktig å fokusere på disse for å finne alternative måter å kommunisere ut informasjon, slik at de ikke diskrimineres.

Barn og unge

Barn og unge er en målgruppe som kan være lette å nå ut til. Men også her er det identifisert at kommunen kan bli flinkere på å informere om ulike aktiviteter og tjenester kommunen tilbyr. Interessen og kjennskap til kommunal informasjon har ikke vært så stor som ønskelig.

Tilflyttere

Det er uttrykt fra nye tilflyttere at informasjon kan være vanskelig å finne som ny i kommunen. God kommunikasjon og informasjon vil medvirke til at nye innbyggere føler seg velkommen, ivaretatt og trives.

Det forventes at det gjøres vurderinger av egne målgrupper for virksomhetene for å kommunisere best til deres brukere.

Strategiske tiltak

Kommunikasjonsstrategien tar for seg 4 strategiske tiltak:

- Fastslå grafisk profil for kommunen
- Styrke intern kompetanse og prioritering innen kommunikasjon og kommunikasjonsarbeid
- Være tydelige og enhetlig avsender i vår visuelle kommunikasjon
- Sette søkelys på innbyggernes medvirkning og motivere til deltakelse i kommunens aktiviteter og arbeid

Det skal fastslås en grafisk profil for kommunen

Nordreisa kommune har ingen fastslått grafisk profil eller retningslinjer for bruk av visuell profil. Det har dermed oppstått en del problemstillinger av den praktiske

bruken av profilen til kommunen. En grafisk profilhåndbok vil være veiledende og bygge opp under kommunikasjonsstrategien.

Styrke intern kompetanse og prioritering innen kommunikasjon og kommunikasjonsarbeid

Den interne kompetansen er essensiell for å få god kvalitet og prioritering av kommunikasjonsarbeid. Alle ansatte skal få en felles forståelse for mål, hva og hvorfor vi kommuniserer, hvilken kanal og til hvem. Dette vil gjøre arbeidet enklere for de ansatte og gi motivasjon til å utøve god kommunikasjon til medarbeidere og innbyggere.

Være tydelig og enhetlig avsender i vår visuelle kommunikasjon

Vi skal ha en felles visuell identitet som brukes i alle flater. Det skal tilbys kurs for de ansatte i universell utforming for å styrke tydelig kommunikasjon.

Sette søkelys på innbyggernes medvirkning og motivere til deltakelse i kommunens aktiviteter og arbeid

Innbyggere skal forstå og enkelt finne frem informasjon som omhandler medvirkning i kommunens aktiviteter og arbeid. Det skal brukes klarspråk og benytte informasjon som er relevant og hensiktsmessig for målgruppene. Det skal også legges til rette for at det enkelt kan kommuniseres med kommunen i relevante kanaler. Tjenester vi leverer på nett skal ha innbyggerne i fokus.

Viktige prinsipper for kommunikasjon

Punktene nedenfor skal være veiledende for kommunikasjon for de ansatte. De skal være prinsipper for kommunikasjonen og vise hva som er viktig å tenke på når ansatte skal kommunisere på vegne av kommunen.

Tydelige *mål* med kommunikasjonen.

Hva skal kommuniseres og *hvorfor*?

Hvordan kommuniserer vi for å gjøre budskapet forståelig og tydelig?

Hvilken kanal treffer vår målgruppe best?

Hvem er målgruppen for budskapet?

Kommunikasjonsansvar

Ordfører og folkevalgte

- Fronte politiske vedtak
- Synliggjøre vedtak og prosesser
- Profilering

Kommunedirektør

- Hovedansvar for at kommunikasjonen blir drevet profesjonelt og etisk forsvarlig

Ledelsen

- Kommunikasjon er et lederansvar
- Se til at informasjon om tjenestene er korrekte
- Integrere kommunikasjonsstrategien i sin tjeneste

Digital medarbeider

- Bistå, gi råd, veilede og tilrettelegge for organisasjonen i kommunikasjonsplanlegging og kommunikasjonsarbeid
- Drifte kommunens hovedkanaler i samarbeid med organisasjonens ansatte

Våre kanaler

- Ansatte og folkevalgte
- Hjemmesiden
- Sosiale medier
- Folke- og medvirkningsmøter
- Politikk
- Intern kommunikasjon
- Nyhetsbrev
- Pressemeldinger