

GRAN KOMMUNE



Kommunikasjon i Gran kommune



1. FORORD

Gran kommune har arbeidet systematisk med informasjon og kommunikasjon de siste ti årene. I 2003 åpnet kommunetorget, og et par år etter startet arbeidet med å utvikle en kommunal nettside. I 2008 ble det vedtatt en kommunikasjonsstrategi som slo fast at kommunikasjon er et virkemiddel for å nå mål i Gran kommune.

Hovedfokus i kommunikasjonsarbeidet denne tiårsperioden har vært en kommunal nettside med god tilgjengelighet og godt innhold. Kommunen har fått sin egen grafiske profil som er tatt i bruk i organisasjonen. I tillegg er det lagt vekt på å utvikle kommunetorget. Det er blitt et fysisk knutepunkt for informasjon til innbyggerne og et hyggelig publikumssenter hvor folk opplever at de blir godt mottatt og får utført ærendet sitt.

Vi har vært ett poeng unna en sekser i www.norge.no sin kvalitetsvurdering av offentlige nettsider. Kommunetorget har i Forbrukerrådets årlige tester vist at de er best i Oppland på sørvis gjennom fem år.

Det har så langt vært en bevisst strategi å fokusere på å gjøre det vi gjør godt og ikke hoppe på for mange nye ting. De neste fem årene er fortsatt det viktigste å sikre kvaliteten på det vi gjør, men også kaste oss over nye utfordringer som for eksempel intranett for alle, språk og innhold i kommunikasjon, sosiale medier og – mest av alt – økt kunnskap i organisasjonen om hvordan kommunikasjon kan hjelpe oss å nå mål.

2. HENSIKT OG FORANKRING

2.1 Overordnet mål og hensikt

Kommunikasjon er et strategisk virkemiddel som kan brukes alene eller sammen med andre virkemidler som kommunen har. De to overordnede målene for kommunikasjon er:

- Å sørge for at innbyggerne får lett tilgang til korrekt, relevant og forståelig informasjon om kommunens virksomhet.
- Å sørge for at innbyggerne lett kan bli hørt og tatt alvorlig av kommunen i alle saker som angår dem.

Å legge til rette for en god tovegskommunikasjon bidrar til at innbyggerne lett kan bruke kommunens tjenester og delta i demokratiske prosesser. Det bidrar til at kommunen får tilbakemeldinger fra innbyggerne, slik at den løpende kan forbedre tjenestene sine og styrke omdømmet sitt.

2.2 Forankring

Lovverk: Kommunen forholder seg i tillegg til en rekke lover og forskrifter som gir ulike målgrupper lovfestet rett til å motta informasjon. Ifølge Kommunelovens § 4 skal ”kommuner og fylkeskommuner drive aktiv informasjon om sin virksomhet». I tillegg sier andre lover som for eksempel Forvaltningsloven, Plan- og bygningsloven og Offentlighetsloven noe om hvordan kommunen skal informere

Kommunens styringsdokumenter: Flere av kommunens styringsdokumenter inneholder mål for kommuneorganisasjonens arbeid og kommunikasjonsarbeid, for eksempel kommuneplanens samfunnsdel og «Vi i Gran». Disse gir god forankring for bevisst bruk av informasjon og kommunikasjon.

3. KOMMUNIKASJONSPRINSIPPER

3.1 Kommunikasjon er et lederansvar

- Rådmannen har overordnet ansvar for mål, prinsipper og strategier for informasjon og kommunikasjon i Gran kommune.
- Informasjonsansvaret er i hovedsak knyttet til den virksomheten som har fag- og saksansvaret.
- All informasjon skal være korrekt, forutsigbar og tydelig.
- All informasjon fra Gran kommunen skal være samordnet, pålitelig og etisk forsvarlig.

3.2 Kommunikasjonen skal være åpen og aktiv

- Gran kommune skal ha en aktiv og ærlig kommunikasjon med innbyggerne. Dette skal til rette for innspill, tilbakemeldinger, offentlig innsyn og deltakelse i demokratiske prosesser.
- Gran kommune skal gi innbyggerne relevant informasjon om plikter, rettigheter og muligheter. Informasjon om Gran kommunes tjenester skal være lett tilgjengelig og tilrettelagt for ulike målgrupper.
- Gran kommune plikter å vurdere alle innspill og tilbakemeldinger fra innbyggerne, og bruke dem til kontinuerlig forbedring av sine rutiner og tjenester.
- Informasjonen skal skape realistiske forventninger til hva kommunen skal/kan levere av tjenester.

4. KOMMUNIKASJON I HVERDAGEN

Alle kommunikasjonstiltak skal ha definert hva en vil formidle (budskap), hvem det formidles til (målgruppe) og hvordan det skal formidles (kanal). Måltrettet kommunikasjon forutsetter at budskap, målgruppe og kanal er tilpasset hverandre.

4.1 Målgrupper

Grovt sett kan vi kategorisere kommunens målgrupper slik:

Interne: De ansatte. Som tjenesteytere er de ansatte organisasjonens viktigste ressurs i kommunikasjon med omverdenen. God intern kommunikasjon gir de ansatte kunnskap om virksomheten, skaper tillit, stolthet og arbeidsglede og er også en forutsetning for at Gran kommune lykkes med eksterne kommunikasjon.

Eksterne: Innbyggere, brukere av kommunens tjenester og beslutningstakere. Disse målgruppene består av enkeltmennesker og grupper med ulikt behov for informasjon i forskjellige situasjoner. Kommunen møter dem som næringsdrivende, foreldre, husbyggere, elever og pleietrengende, for å nevne noen eksempler.

4.2 Kommunikasjonskanaler

De viktigste kanalene for generell kommunikasjon i Gran kommune er Kommunetorget, kommunes nettsider, intranett, sosiale medier og media.

Det er nødvendig å kombinere bruken av skriftlige, elektroniske og muntlige kanaler avhengig av hvilken type informasjon som skal formidles og hvem den skal nå.

Mens et personlig brev i noen tilfeller er nødvendig for å sikre at lovpålagt informasjon når fram til enkeltpersoner, er annonsering i avisen, stands, Facebook og åpne møter eksempler på andre kanaler som kommunen bruker aktivt for å få fram sitt budskap til utvalgte målgrupper.

5. MÅL OG STRATEGIER

Mål:

Informasjon fra kommunen til innbyggerne skal være nyttig, lett å forstå og lett å finne.

Strategier:

- Gjøre skriftlig informasjon lettere å lese ved å forbedre språket og legge vekt på struktur og utforming.
- All informasjon skal tydelig vise hvem avsenderen er. Kommunens grafiske profil skal brukes konsekvent og korrekt for å sikre gjenkjennelighet.
- Tenke bevisst igjennom valg av budskap, målgrupper og kanaler for å gjøre kommunikasjonen mer målrettet.
- Utvikle verktøy og systemer for at informasjon i krisesituasjoner ivaretas best mulig.
- Kommunens internettsider skal være kommunens viktigste kanal for generell informasjon om kommunens virksomhet.

Mål:

Innbyggerne skal oppleve Gran kommune som imøtekommende og en kommune som gjør en god jobb.

Strategier:

- Befeste kommunetorget som Gran kommunes ansikt utad og videreutvikle tjenesten de leverer.
- Dele de gode historiene om Gran kommune.

Mål:

Dialogen mellom kommunen og innbyggerne skal forenkles.

Strategier:

- Bruke mer elektronisk kommunikasjon i saksbehandling.
- Videreutvikle nettbaserte selvbetjeningsløsninger.
- Vurdere bruken av digitale kanaler og modulløsninger.

Mål:

Lederne skal være gode kommunikatører.

Strategier:

- Øke kunnskapen og entusiasmen for kommunikasjon som virkemiddel for å nå mål.
- Bruke kommunikasjon som strategisk virkemiddel i viktige prosesser.

Mål:

De ansatte skal være gode ambassadører for kommunens virksomhet.

Strategier:

- Intern kommunikasjon skal bidra til en felles kultur hvor de ansatte lærer, trives og utfører sitt arbeid effektivt, med stolthet og glede.
- Være åpen og i forkant med informasjon i viktige interne prosesser.
- Intranett skal være den viktigste kanalen for intern informasjon.

6. ORDFORKLARINGER

Ambassadør

At de ansatte skal være kommunens ambassadører, betyr at de gjennom sitt arbeid skal representere og formidle kommunens verdier og holdninger, nedfelt i «Vi i Gran»-dokumentet.

Budskap

Budskap er *hva* vi ønsker å kommunisere, altså meningsinnholdet. Budskapet bør tilrettelegges spesielt for de målgruppene som de i første rekke er beregnet på. At budskapet når fram, forutsetter god kjennskap til målgruppen.

Informasjon vs. kommunikasjon

I norsk språkbruk brukes begrepene informasjon og kommunikasjon om hverandre. En enkel måte å skille dem på, er at kommunikasjon betegner prosessen, mens informasjon er *det* som formidles, altså budskapet. Jobben er ikke gjort bare ved å informere, en skal også legge til rette for at det er lett å gi tilbakemelding.

Eksempel: Når kommunen skriver et brev, er informasjon selve innholdet i brevet. I motsetning til informasjon, betegner kommunikasjon en prosess. Den kan starte i det det blir bestemt at det skal sendes et brev for å informere. Å kommunisere betyr at saksbehandleren skriver brevet forståelig for målgruppa, og gjør det klart hvordan og hvor avsenderen kan komme med tilbakemelding. Når kommunen mottar svar, blir det sendt fra dokumententeret til saksbehandler. Dette er kommunikasjon.

Kanal

Kanal er et hvert medium eller forum som formidler et budskap til et publikum eller en gruppe, for eksempel Facebook, møter, brev og telefon. For at et budskap skal nå fram, må kanalvalget være tilpasset målgruppa.

Målgruppe

Målgruppen den/dem man primært ønsker å nå med et budskap. Målgrupper kan for eksempel være innenfor et geografisk område eller innenfor en aldersgruppe. Kommunikasjon med målgruppen krever innsikt i målgruppens forutsetninger, problemer og behov.

Omdømme

Med omdømme mener vi hvordan innbyggere og andre oppfatter Gran kommune over tid. Kommuner konkurrerer om den beste kompetansen, å rekruttere arbeidskraft, å skaffe nye innbyggere og å holde på gode ansatte. Alt dette forutsetter et godt omdømme, som kommunikasjon kan bygge opp om.