



**GJØVIK KOMMUNE**

# Kommunikasjonsstrategi

**Vedtatt i kommunestyre 30. september 2021**



# Innhold

<b>1. Innledning</b> .....	<b>3</b>
1.1 Formål .....	3
1.2 Dagens situasjon og utfordringer .....	4
1.3 Definisjoner .....	4
<b>2. Kommunikasjonsmål</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Kommunikasjonsprinsipper</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Målgrupper</b> .....	<b>6</b>
4.1 Hvem skal vi kommunisere med? .....	6
4.2 Kommunikasjon tilpasset de ulike målgrupper .....	7
<b>5. Ansvar og roller</b> .....	<b>7</b>
<b>6. Kanaler</b> .....	<b>10</b>
6.1 Kanalvalg .....	10
6.2 Media – offensiv og aktiv mediestrategi .....	10
6.2.1 Hvem uttaler seg om hva? .....	10
6.3 Ved opprettelse av nye kanaler .....	10
<b>7. Handlingsplan for 2021/2022</b> .....	<b>11</b>
Tiltak 1: Ny grafisk profil for Gjøvik kommune .....	11
Tiltak 2: Styrke intern kommunikasjon .....	11
Tiltak 3: Innbyggerorientering og medvirkning.....	12
Tiltak 4: Jobbe aktivt med språket vi bruker i all kommunikasjon.....	12
Tiltak 5: Kontinuerlig utvikling av nettsiden, kanaler og selvbetjente løsninger .....	12
<b>8. Vedlegg</b> .....	<b>13</b>
8.1 Kommunikasjon ved kriser .....	13
8.2 Lover .....	13

*Kommunen består av folk som leverer tjenester til folk.*

*Er vi bevisst i vår kommunikasjon, knytter vi sterkere bånd mellom oss.*

## 1. Innledning

Dette dokumentet omhandler Gjøvik kommunes strategi for informasjon og kommunikasjon. Her presenterer vi mål, prinsipper og tiltak for hvordan vi skal informere og kommunisere med innbyggerne, medarbeiderne og andre interessenter.

Strategien tar utgangspunkt i og baserer seg på kommunens visjon og verdier, overordnede mål og styringsdokumenter. I kommunelovens paragraf 4 slås det fast at kommunene skal drive aktiv informasjon om virksomheten sin. I tillegg tas det hensyn til annet relevant lovverk (se vedlegg).

**Vi skal revidere strategien i 2023/2024.**

### 1.1 Formål

Kommunikasjonsstrategien har som mål å:

- bidra til å øke kunnskapen om kommunens rolle som tjenesteyter, myndighetsutøver, samfunnsutvikler og demokratisk arena.
- sikre en god dialog med innbyggere og brukere av kommunens tjenester.
- bidra til at arbeidet med kommunikasjonsarbeidet i Gjøvik kommune blir mer synlig
- bidra til å styrke kommunens omdømme.
- gjøre kommunikasjon til en naturlig del av all planlegging og et strategisk virkemiddel.
- være et hjelpeverktøy i hverdagen, og gjøre at alle medarbeidere blir mer bevisst på at kommunikasjon og informasjon er viktig.
- legge til rette for effektiv strategi ved krisehåndtering og andre hendelser.

## 1.2 Dagens situasjon og utfordringer

Våre viktigste kommunikasjonsutfordringer er å:

- ta i bruk kommunikasjon som virkemiddel i hele organisasjonen i det daglige arbeidet, både i daglig drift og strategisk.
- bruke et forståelig og tydelig språk.
- ha en enhetlig grafisk profil.
- skape realistiske forventninger til kommunens tjenester.
- møte media og andre interessenter åpent, aktivt og planlagt.
- samhandle og kommunisere på tvers i organisasjonen.
- motivere til dialog og medvirkning fra innbyggere.
- erkjenne at kommunens måte å kommunisere på er i endring, fordi samfunnet konstant endrer seg på dette området. Innbyggerne forventer i dag høy tilgjengelighet, brukervennlige digitale tjenester og selvbetjening.

## 1.3 Definisjoner

### Hva er informasjon og 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.

### Kanal

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

### Budskap

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

### Målgruppe

Målgruppa er den eller de du primært ønsker å nå med et budskap. Kommunikasjon med målgruppa krever innsikt i målgruppas forutsetninger, utfordringer og behov.

## Omdømme

Med omdømme mener vi hvordan innbyggerne og andre oppfatter Gjøvik kommune over tid. Kommuner konkurrerer blant annet om å rekruttere arbeidskraft, skaffe nye innbyggere og sikre næringsetablering. I denne konkurransen kan et godt omdømme være avgjørende.

## 2. Kommunikasjonsmål

Strategien har følgende fire overordnede kommunikasjonsmål:

1. Vi kommuniserer åpent og profesjonelt.
2. Innbyggerne kjenner og har tillit til Gjøvik kommune.
3. Vi motiverer til engasjement og deltakelse i beslutningsprosesser og når vi utvikler tjenester.
4. Medarbeiderne er de beste ambassadørene våre.

## 3. Kommunikasjonsprinsipper

Kommunikasjonsprinsippene forteller hvordan vi ønsker at målgruppene skal oppfatte kommunikasjonen og informasjonen vår. Vi tilstreber å være mest mulig samordnet i kommunikasjonen.

### Aktiv

- Vi deler aktivt informasjon og bruker relevante kommunikasjonskanaler og virkemidler for å nå aktuelle målgrupper.
- Vi synliggjør og framsnakker aktivt kommunen.
- Vi er tidlig ute med informasjon og forsøker å være i forkant ved å planlegge tiltak i god tid og være forberedt.
- Vi tilstreber å være til stede og aktive i de viktigste og mest hensiktsmessige kommunikasjonskanalene.

### Åpenhet

- Vi følger prinsippet om meroffentlighet.
- Vi etterstreber å gjøre aktuell informasjon tilgjengelig på en enkel og rask måte.
- Vi er imøtekommende, viser respekt og er tydelige i møte med innbyggere, næringsliv og media.

### Nærhet og godhet

- Vi har en personlig språklig tone i kommunikasjonen vår når det passer.
- Innbyggerne våre skal oppleve at det kommunen holder på med har betydning for dem.

## **Tydelig og tilgjengelig**

- Vi kommuniserer tydelig og på en måte som er lett forståelig. Dette gjelder både visuelt, språk, lesbarhet og kanalbruk.
- Vi følger prinsippene om universell utforming.
- Vi følger kommunens vedtatte grafiske profil.

## **4. Målgrupper**

### **4.1 Hvem skal vi kommunisere med?**

Gjøvik kommunes viktigste målgruppe er innbyggerne. Våre egne medarbeidere er representanter for kommunen og en helt sentral målgruppe for å oppnå kommunikasjonsmålene. Samfunnsaktører som for eksempel næringsliv, media, internasjonale aktører og frivillige organisasjoner er viktige målgrupper for kommunen.

Grovt sett kan vi kategorisere kommunens målgrupper slik:

#### **Interne målgrupper**

- medarbeidere
- tillitsvalgte
- verneombud
- folkevalgte

#### **Eksterne målgrupper**

- innbyggere
- næringslivet
- grunneiere
- andre offentlige aktører
- samarbeidspartnere
- media
- utdanninginstitusjoner
- potensielle besøkende, tilflyttere og næringsaktører
- lag og foreninger

## 4.2 Kommunikasjon tilpasset de ulike målgrupper

Kommunikasjonen vår har som mål å være tilpasset de ulike målgruppene og dermed den enkelte mottaker.

### Dette betyr at vi

- lytter aktivt for å kunne møte målgruppene.
- definerer og skaffer oss nødvendig kunnskap om målgruppene vi skal nå.
- velger kanaler og måler i hvilke kanaler vi best når ut til de ulike målgruppene.
- er oppdatert på digitale bruksmønstre hos de ulike målgruppene.
- sikrer gode rutiner for å håndtere henvendelser og tilbakemeldinger i valgte kanaler.
- sørger for å informere på andre språk ved behov.

## 5. Ansvar og roller

Alle de nevnte gruppene under har i fellesskap ansvaret for å bidra til å gi kommunen godt omdømme.

### Ordfører

- Ordfører er det høyeste tillitsvervet i en kommune og er også kommunens rettslige representant.
- Ordføreren skal være en samlende person for kommunens befolkning og representere kommunen utad.
- Ordføreren er et bindeledd mellom folkevalgte organ og administrasjonen.
- Ordførerens kommunikasjon og opptreden i media, er viktig for kommunen. Dette gjelder også i sosiale medier.
- Ordføreren er kommunenes krisetalsperson

### Kommunestyret

- Kommunestyret har det overordnede ansvaret for mål, prinsipper og strategier for informasjon og kommunikasjon i Gjøvik kommune.
- Politikerne har hovedansvaret for å kommunisere de politiske vurderingene, prioriteringene og beslutningene.

## **Kommunedirektør**

- Kommunedirektøren har ansvaret for å kommunisere de faglige vurderingene som er lagt til grunn i innstillinger og beslutninger.
- Kommunedirektøren sørger for god informasjon og kommunikasjon om hva beslutninger og vedtak innebærer i praksis for mottakere av tjenester, innbyggere og medarbeidere.
- Kommunedirektøren er tilgjengelig for spørsmål og innspill fra medier, innbyggere, berørte parter, tillitsvalgte og medarbeidere.

## **Leder**

- Alle ledere har ansvaret for ekstern og intern kommunikasjon innenfor sitt fagområde og avdeling.
- Lederne har et særskilt ansvar for å følge opp kommunens kommunikasjonsstrategi.
- Alle ledere har ansvaret for å involvere og informere kommunikasjonsavdelingen og sin leder om saker og informasjon der det er behov for dette.
- Administrasjonen kan uttale seg om saken inntil innstilling fra kommunedirektør foreligger. Fra innstilling og frem til politisk vedtak er fattet er det kommunedirektøren som uttaler seg.

## **Kommunikasjonsavdelingen**

- Kommunikasjonsavdelingen har det faglige ansvaret for kommunens interne og eksterne kommunikasjon.
- Kommunikasjonsavdelingen har det faglige ansvaret for å følge opp kommunikasjonsstrategien.
- Kommunikasjonsavdelingen skal samarbeide tett med organisasjonen.

## **Hver enkelt medarbeider**

- Alle medarbeidere i Gjøvik kommune er representanter for Gjøvik kommune. Vi representerer kommunen både i møte med kolleger og med innbyggere.
- Alle medarbeidere har ansvar for å etterleve kommunikasjonsstrategien og følge vedtatte retningslinjer og rutiner for kommunikasjon. Som medarbeidere har vi et ansvar for å dele relevant informasjon med andre i kommunen. Vi har også et selvstendig ansvar for å holde oss informert om kommunens organisasjon og om egen virksomhet og dens ansvarsområde.
- Medarbeideren sin stemme er viktig og nødvendig i diskusjoner om utvikling og framtid.
- Gjøvik kommune skal være en åpen organisasjon, og ønsker å kjennetegnes av **ytringsfrihet** med stor takhøyde for at medarbeidere deltar i det offentlige



ordskiftet. Som medarbeider besitter du viktig kunnskap og innsikt som kan ha allmenn interesse, og som er viktig for en opplyst samfunnsdebatt.

- Som medarbeider kan ytringsfriheten begrenses av **lojalitetsplikten** som følger av arbeidsforholdet. Avveiningen mellom ytringsfrihet og lojalitetsplikt må gjøres i hvert enkelt tilfelle. Brudd på regler om taushetsplikt og ytringer som har til hensikt å skade arbeidsgiver er eksempler på mulige brudd på lojalitetsplikten.

### **Andre roller**

Kommunikasjonsstrategien er ikke førende for disse gruppene:

- **Tillitsvalgte og vernetjenesten** har en fristilt rolle og er ikke bundet av kommunikasjonsstrategien
- **De folkevalgte** er kun bundet av kommunikasjonsstrategien i saker de uttaler seg på vegne av kommunen, komiteer, råd og utvalg.

## 6. Kanaler

### 6.1 Kanalvalg

Vi skal bruke de kanalene som er mest aktuelle og hensiktsmessige for å nå ut med informasjon og kommunikasjon til de målgruppene vi skal nå.

De viktigste kanalene for generell kommunikasjon i Gjøvik kommune er kommunens nettsider, ulike kanaler for intern kommunikasjon, sosiale medier, servicetorget, og lokal presse.

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

### 6.2 Media – offensiv og aktiv mediestrategi

- Vi skal være troverdige, tydelige og åpne i møte med media.
- Kritiske forhold møter vi med åpenhet og medmenneskelighet.
- Mediekontakt er en del av lederansvaret.
- Det oppfordrer at spesielt ledere samarbeider tett med kommunikasjonsavdelingen i saker der de kan forutse at vi får stort innbyggerengasjement på godt og vondt.

Det er viktig for kommunen at Gjøvik har levende og kritiske lokalmedier.

#### 6.2.1 Hvem uttaler seg om hva?

- Administrasjonen kan uttale seg om saken inntil innstilling fra kommunedirektør foreligger. Fra innstilling og frem til politisk vedtak er fattet er det kommunedirektøren som uttaler seg.
- Kommunalsjefer, virksomhetsledere og tjenesteledere kan uttale seg om sine fag- og beslutningsområder.
- Politikerne har hovedansvaret for å uttale seg og kommunisere de politiske vurderingene, prioriteringene og beslutningene.
- Fagpersoner og saksbehandlere kan uttale seg om faglige spørsmål rundt arbeidsoppgaver de har ansvar for.

### 6.3 Ved opprettelse av nye kanaler

Noen ganger kan det være hensiktsmessig å opprette nye kanaler for å nå en bestemt målgruppe.

Før medarbeidere oppretter en ny nettside eller sosiale mediekanaler, oppfordrer vi til å ta kontakt med kommunikasjonsavdelingen for diskusjon, opplæring og veiledning.

## 7. Handlingsplan for 2021/2022

Dette kapittelet skal revidere internt årlig.

**I 2021 og 2022 har vi følgende satsningsområder på kommunikasjon:**

1. Få på plass ny grafisk profil.
2. Styrke intern kommunikasjon.
3. Innbyggerorientering og medvirkning.
4. Jobbe med at språket vi bruker i all kommunikasjon er enkelt og forståelig for alle.
5. Kontinuerlig utvikle nettsiden og selvbetjente løsninger.

### **Tiltak 1: Ny grafisk profil for Gjøvik kommune**

Gjøvik kommunes designhåndbok svarer ikke på mange av problemstillingene som oppstår ved praktisk bruk av Gjøvik kommunes visuelle identitet. Den har blant annet ingen føringer for digitale flater eller universell utforming.

Kommunikasjonsavdelingen har startet arbeidet med å utarbeide en ny grafisk profil.

### **Tiltak 2: Styrke intern kommunikasjon**

«Uten god internkommunikasjon fungerer heller ikke den eksterne.»

Gjøvik kommune skal styrke og utvikle internkommunikasjonen. Dagens situasjon viser at vi ikke er flinke nok på dette området. Årsakene er sammensatt og skyldes både prioritering, bevissthet og at ikke alle medarbeidere bruker de samme verktøyene og kanalene like aktivt.

God internkommunikasjon krever prioritering, bevissthet og gode verktøy.

God internkommunikasjon bidrar til et bedre arbeidsmiljø når mål og retning er tydelig formidlet til alle, og medarbeiderne er inkludert og informert om prosesser og beslutninger. Internkommunikasjon skal være tilrettelagt for at medarbeiderne enkelt kan kommunisere basert på kompetanse, faginteresse og prosjekt. Gjøvik kommune skal øke kunnskapen blant lederne og medarbeiderne om verdien av god internkommunikasjon, for å øke fagfeltets prioritering i kommunen.

Kommunikasjonsavdelingen vil starte opp arbeidet med en grundig nå-kartlegging av dagens situasjon og utarbeide en egen internkommunikasjonsplan- og strategi for Gjøvik kommune.

### **Tiltak 3: Innbyggerorientering og medvirkning**

For å gjøre tjenestene enda bedre, er innbyggermedvirkning viktig. Når innbyggerne deltar i utviklingen, finner/utvikler vi bedre løsninger. Ved å vise interesse for innbyggernes innspill kan vi skape et større engasjement blant dem.

Innbyggernes behov skal ligge til grunn for å utvikle tjenester, utforme informasjon og etablere kommunikasjonstiltak.

Det skal være forståelig og enkelt å fremme egne forslag eller påvirke beslutninger vi gjør i kommunen. Innbyggerne skal motta, eller enkelt kunne finne, informasjon som er relevant. Kommunen skal bruke et klart språk og skal benytte en personlig språklig tone der det er hensiktsmessig. Kommunen skal legge til rette for at innbyggerne og øvrige målgrupper skal kunne kommunisere med kommunen i relevante kanaler som er enkle å benytte.

### **Tiltak 4: Jobbe aktivt med språket vi bruker i all kommunikasjon**

Gjøvik kommune har siden høsten 2018 jobbet systematisk med å forenkle, fornye og forbedre språket i alle våre tekster.

*Klart språk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppen finner informasjon de trenger, forstår den og kan bruke den.*

Et dokument skrevet i klart språk er utformet slik at mottakerne lett forstår avsenderens mening og kan bruke dokumentet første gang de ser det. Ikke alle tekster kan være enkle, og ikke alle tekster kan være fri for fagspråk. Det viktige er at teksten er tilpasset mottakeren.

Det er et viktig arbeid som vi jobber kontinuerlig med.

### **Tiltak 5: Kontinuerlig utvikling av nettsiden, kanaler og selvbetjente løsninger**

I 2020 fikk Gjøvik kommune ny hovednettside – [gjovik.kommune.no](http://gjovik.kommune.no). Gjøvik kommunes nettsider skal være lett å finne, lett å forstå innholdet i, gjøre det lett å få gjort oppgaven du ønsker og lett å like.

Det er viktig kontinuerlig å forbedre og utvikle kommunens nettsider og selvbetjente digitale løsninger for å kunne innfri forventinger innbyggere har til kommunale tjenester og selvbetjening.

## 8. Vedlegg

### 8.1 Kommunikasjon ved kriser

I kommunens plan for krisehåndtering er det beskrevet både varslingsrutiner og viktigheten av god kommunikasjon og informasjon ved kriser.

### 8.2 Lover

Kommunen forholder seg til en rekke lover og forskrifter som gir ulike målgrupper lovfestet rett til å motta informasjon.

Ifølge Kommune洛vens paragraf 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.

- **Kommune洛ven**

Kommune洛vens paragraf 4 sier: «Kommuner og fylkeskommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltningen». Åpenhet og informasjon skal sikre et bredt engasjement fra allmennheten.

- **Offentleglova**

Formålet med offentleglova er å legge til rette for at offentlig virksomhet er åpen og gjennomsiktig. Hovedprinsippet er at forvaltningens dokumenter er offentlige så langt annet ikke følger av lov eller forskrift.

- **Forvaltningsloven**

Forvaltningsloven inneholder regler for forvaltningens saksbehandling. Loven skal blant annet sikre at forvaltningens saksbehandling er slik at avgjørelsene blir riktigst mulig og at bestemte hensyn og interesser blir ivaretatt under saksbehandlingsprosessen. Viktige prinsipper her er rettsikkerhet, partsoffentlighet, taushetsplikt og habilitet. Loven definerer hva som er et enkeltvedtak og gir bestemte regler for klageadgang. Forvaltningsloven påpeker også forvaltningsorganenes veiledningsplikt.

- **Kommunehelsetjenesteloven og Sosialtjenesteloven**

Kommunehelsetjenesteloven og Sosialtjenesteloven påpeker også helse- og sosialtjenestens oppgaver med å gi opplysning, råd og veiledning.

- **Plan- og bygningsloven**

Plan- og bygningsloven gir tydelige føringer for informasjons/offentliggjøringsplikter i planprosesser. Plan- og bygningslov har klare regler for medvirkning,

konsekvensbeskrivelser og planprosesser. Gjennom medvirkning har innbyggerne rett til å kunne delta og påvirke beslutningsprosesser.

- **Grunnloven**

Grunnlovens paragraf 100 sier: «Trykkefrihed bør finde Sted». Videre heter det at «Frimodige ytringer, om Stadsstyrelsen og hvilken som helst anden Gjenstand ere Enhver tilladte».

- **Personopplysningsloven**

Personopplysningsloven gir regler for hvordan en behandler, oppbevarer, sikrer og eventuelt gir innsyn i personopplysninger. Loven stiller krav til informasjonssikkerhet. Den gjelder for all privat og all offentlig virksomhet.

- **Arkivloven**

Formålet med Arkivloven er å sikre arkiv som enten har kulturell eller forskningsmessig verdi eller som inneholder rettslig eller viktig dokumentasjon, slik at dette blir tatt vare på for ettertiden.

- **Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen**

Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen har bestemmelser om hvordan partene i arbeidslivet informerer hverandre, drøfting og medvirkning.

- **Miljøinformasjonsloven**

Miljøinformasjonsloven gir innbyggerne rett til miljøinformasjon og deltakelse i offentlige beslutningsprosesser av betydning for miljøet.