



Kristiansand
kommune

Kommunikasjonsstrategi





Innholdsfortegnelse

1. Innledning	3
2. Hvem vi skal kommunisere med	3
3. Identifiserte behov	4
4. Kommunikasjonsmål	4
4.1 Målgruppen skal forstå sine muligheter og rettigheter	5
4.2 Målgruppene skal ha tillit til kommunen	5
4.3 Målgruppene skal oppleve at kommunen er tilgjengelig, lyttende og profesjonell	5
4.4 Målgruppene skal oppleve at de kan være med å bidra til forbedring og utvikling av kommunens tjenester	6
4.5 Ansatte får informasjonen de trenger til å utføre en jobb de er stolte av	6
5. Ansvar og rollefordeling	6
6. Strategiske hovedgrep	7
6.1 Kommunikasjonen skal være åpen, proaktiv og faktabasert	7
6.2 Kommunikasjon integreres tidlig i prosesser	7
6.3 Innbyggerdialogen skal bidra til innbyggernes mulighet til medvirkning	8
6.4 Vi skal styrke internkommunikasjonen i kommunen	8



1. Innledning

Kommunikasjonsstrategien er forankret i kommunens visjon om å bli Norges beste kommune som innbyggere, ansatte, folkevalgte og næringsliv er stolte av å jobbe, virke og bo i.

Kristiansand kommune skal være:

- En kvalitetsbevisst og inkluderende kommune
- En attraktiv og utadvendt kommune
- En nasjonalt ledende og internasjonalt orientert kommune
- En veldreven og utviklingsorientert kommune

Strategien er forankret i kommunens delegeringspolicy, prinsipp for statlig kommunikasjon, offentlighetsloven og kommuneloven.

Strategien skal bidra til at det er blir enklere å være innbygger og ansatt i kommunen vår. Vi skal fokusere på at vi har gode og kjente tjenester.

Strategien skal bygge kommunens omdømme og identitet og tydeliggjøre verdien Kristiansand kommune bidrar med for innbyggere og næringsliv.

Strategien er utarbeidet av en arbeidsgruppe som består av representanter fra alle kommunens tjenesteområder.

Strategien tar utgangspunkt i at kommunen har ulike roller som myndighetsutøver, tjenesteleverandør, samfunnsutvikler, samarbeidspart og forvalter av byens felles identitet. I dette dokumentet beskrives overordnet strategi.

Strategien følger prinsippet i kommunens planhierarki med å slå fast vesentlige prinsipper og strategiske valg. Strategien slår ikke fast organisering, handlinger og tiltak som skal til for å realisere strategien. Dette har kommunikasjonsenheten ansvaret for og defineres i handlingsplan og kanalstrategi.

2. Hvem vi skal kommunisere med

Kristiansand kommunes viktigste målgrupper er kommunens innbyggere og ansatte. De fleste tjenester og opplevelser fra kommunen er rettet mot innbyggerne. Med opplevelser mener vi hvordan målgruppen opplever at en tjeneste blir levert.



Kommunen har en rekke andre eksterne målgrupper, som for eksempel næringsliv, media, internasjonale aktører, frivillige organisasjoner og fremtidige ansatte.

Kristiansand kommunes egne ansatte er viktige representanter for kommunen og er en helt sentral målgruppe for å oppnå kommunikasjonsmålene. De ansatte er en kompleks målgruppe med ulike behov.

I dette dokumentet har vi delt opp målgruppene slik at de eksterne målgruppene omtales som målgrupper og de interne målgruppene omtales som ansatte.

3. Identifiserte behov

I arbeidet med kommunikasjonsstrategien er følgende behov trukket frem:

- Kommunen har i dag ulike kanaler for dialog med innbyggere og ansatte. Disse må videreutvikles, og nye må vurderes.
- Kommunen bør ta en tydeligere og mer proaktiv rolle mot de ulike målgruppene, for å sikre korrekt og faktabasert kommunikasjon.
- Kommunen leverer mange ulike tjenester og det kan være utfordrende for innbyggerne å få oversikt og forstå hvilke rettigheter og muligheter de har.
- Kommunen er en ny kommune og det skal bygges en felles identitet for kommunens innbyggere.
- De ansatte har bakgrunn fra ulike organisasjonskulturer som skal bygges sammen i en ny felles kultur.
- I beredskapssituasjoner har kommunen en rolle som informasjonskanal. Denne blir ivaretatt av kommunens plan for krisekommunikasjon.

4. Kommunikasjonsmål

Kommunikasjonsstrategiens overordnede mål er å bidra til at det blir enklere å være innbygger og ansatt i kommunen vår.

Dette betyr at:

Innbyggere, næringsliv og andre målgrupper skal oppleve å ha innsikt i kommunens tilbud og tjenester, og være informert om sine rettigheter.

Ansatte skal oppleve å være informert slik at de er i stand til å gjøre en god jobb og oppleve stolthet til egen arbeidsplass.



Strategiens fem hovedmål:

1. Målgruppene skal forstå sine muligheter og rettigheter.
2. Målgruppene har tillit til kommunen.
3. Målgruppene skal oppleve kommunen som tilgjengelig, lyttende og profesjonell.
4. Målgruppene skal oppleve at de kan være med å bidra i forbedring og utvikling av kommunens tjenester.
5. Ansatte får den informasjonen de trenger til å utføre en jobb de er stolte av.

4.1 Målgruppen skal forstå sine muligheter og rettigheter

Det betyr at:

- Det er enkelt å finne frem til, og å forstå forutsetningene for, muligheter og rettigheter.
- Vi bruker klart språk i beskrivelse av tjenestene våre.

4.2 Målgruppene skal ha tillit til kommunen

Det betyr at:

- De har tillit til at informasjon fra Kristiansand kommune er korrekt og tilgjengelig.
- De finner enkelt frem til de tjenester de har rettigheter til og behov for.
- Kommunen har generelt godt omdømme.
- Ansatte vises tillit til å melde fra om kritikkverdige forhold for å kunne bidra til forbedring av tjenestene

4.3 Målgruppene skal oppleve at kommunen er tilgjengelig, lyttende og profesjonell

Det betyr at:

- Vår kommunikasjon er tydelig, lett forståelig, aktiv og planlagt.
- Vår kommunikasjon er tilpasset mottaker og gjør tjenester mer tilgjengelige og enklere å bruke.
- Vi er helhetlige og gjenkjennelige i vårt visuelle uttrykk.
- Vi er aktivt til stede i relevante kanaler hvor våre målgrupper er.
- Vi våger å bruke utradisjonelle virkemidler for å oppnå større effekt hos målgruppen.



4.4 Målgruppene skal oppleve at de kan være med å bidra til forbedring og utvikling av kommunens tjenester

Det betyr at:

- De skal oppleve at Kristiansand kommune tilrettelegger for, og ønsker dialog.
- De skal få kjennskap til hvilke arenaer og kanaler de kan ta del i for å være med å påvirke.
- De skal oppleve at innspill blir behandlet og vurdert på en seriøs og profesjonell måte.

4.5 Ansatte får informasjonen de trenger til å utføre en jobb de er stolte av

Det betyr at:

- Ansatte kjenner til mål og verdier for Kristiansand kommune, og ser sitt bidrag som en viktig del av samfunnsoppdraget.
- Vi har gode og tilgjengelige verktøy som gjør at korrekt informasjon er tilgjengelig for alle ansatte.
- Ansatte har en felles kultur på jobb og opplever de er en del av et stort lag.
- Ansatte er bevist på at de kommuniserer på vegne av kommunen og ønsker å være engasjerte ambassadører for Kristiansand kommune.
- Ansatte opplever at Kristiansand kommune er en profesjonell aktør med spennende karrieremuligheter.
- Det vernes om ansattes ytringsfrihet.

5. Ansvar og rollefordeling

I Kristiansand kommune er kommunikasjonsansvaret et ledelsesansvar som følger linjeprinsippet. Det betyr at det er opp til det enkelte område å definere hvem som skal uttale seg i saker. Det er et ledelsesansvar å kommunisere, å besvare og å delta i offentlig diskusjon der avsender er identifiserbar.

Ordfører er kommunens øverste politiske leder og uttaler seg på vegne av Kristiansand kommune. Ordføreren er bindeleddet mellom folkevalgte og administrasjonen. Kommunedirektøren er kommunens øverste administrative leder og uttaler seg på vegne av administrasjonen om faglige vurderinger. Kommunikasjonsenheten bistår politisk ledelse i oppdrag hvor de representerer kommunen.



Kommunikasjonsenheten er fagenheten som skal bistå all kommunal virksomhet på tvers av alle områder i tråd med samhandlingsmodellen i organisasjonen. Kommunikasjonsenheten bistår med råd og hjelp i alle kommunikasjonsfaglige spørsmål, enten det dreier seg om intern eller ekstern kommunikasjon, eller i krisesituasjoner der beredskapsplanen trer i verk.

De enkelte områdene har egen kontaktperson i kommunikasjonsenheten. Kontaktpersonen skal bidra til at kommunikasjonsenheten kommer inn tidlig nok i prosesser der det er behov for kommunikasjonsfaglige råd og hjelp og bidrar med opplæring til selvhjelp og evaluering. Alle ansatte i kommunen har et ansvar for å sikre klart språk.

Kommunikasjonsenheten bistår med overvåking av mediebildet og ikke-redaksjonelle medier.

6. Strategiske hovedgrep

Vi har fire strategiske hovedgrep:

1. Kommunikasjonen skal være åpen, proaktiv og faktabasert.
2. Kommunikasjon integreres tidlig i prosesser.
3. Innbyggerdialogen skal bidra til innbyggernes mulighet til medvirkning.
4. Internkommunikasjonen skal styrkes.

6.1 Kommunikasjonen skal være åpen, proaktiv og faktabasert

Kommunen skal sørge for å informere korrekt og i tide. Informasjonen skal være troverdig og åpen om mål og hensikt. Åpenhetsprinsippet skal være førende.

Media skal få den informasjonen de har behov for, enten via aktive henvendelser fra kommunen, eller via faktabasert informasjon i våre kanaler. Det er viktig å sikre at informasjon blir tilgjengelig samtidig for aktuelle medier og innbyggere. Media skal behandles likeverdig og kommunen skal selv være hovedkilden til viktig informasjon fra kommunen.

6.2 Kommunikasjon integreres tidlig i prosesser

Kommunikasjon skal være et strategisk virkemiddel på lik linje med andre virkemidler, en integrert del av arbeids- og beslutningsprosesser og del av all planlegging i kommunen. Det betyr at i alle relevante prosesser skal kommunikasjonsfaglige vurderinger tas med fra start i den enkelte sak.



6.3 Innbyggerdialogen skal bidra til innbyggernes mulighet til medvirkning

Innbyggernes behov skal ligge til grunn for utvikling av tjenester, utforming av informasjon og etablering av kommunikasjonstiltak.

Det skal være forståelig og enkelt å fremme egne forslag eller påvirke beslutninger som fattes i kommunen. Innbyggerne skal motta, eller enkelt kunne finne, informasjon som er relevant.

Kommunen skal bruke et klart språk, og gjøre det komplekse forståelig. Kommunen skal legge til rette for at innbyggerne og øvrige målgrupper skal kunne kommunisere med kommunen i relevante kanaler som er enkle å bruke.

6.4 Vi skal styrke internkommunikasjonen i kommunen

God internkommunikasjon krever prioritering, bevissthet og gode verktøy som er tilgjengelig for alle ansatte. Kristiansand kommunes internkommunikasjon skal gi enklere og mer effektive arbeidsprosesser, bedre flyt av kunnskap og kompetanse, samt bygge kultur og fellesskap på tvers av områdene.

God internkommunikasjon skal styrke arbeidsmiljøet og støtte opp om at alle ansatte føler de er en del av et stort lag. Mål og retning skal være tydelig formidlet til alle, og ansatte skal være inkludert og informert om prosesser og beslutninger.