



TØNSBERG
KOMMUNE



VEDLEGG TIL TEMAPLAN
KOMMUNIKASJON

Kanalstrategi

2025

Kanalstrategi Tønsberg kommune, 2025

Vedlegg til temaplan kommunikasjon, 2025-2029

Kommunen benytter en rekke ulike kommunikasjonskanaler for å nå ut til ulike målgrupper med informasjon. Denne strategien gjør rede for hvilke kanaler kommunen benytter til kommunikasjon både internt og eksternt, hvordan de benyttes og hvilke målgrupper de ulike kanalene forventes å nå.

Eksterne kanaler

Nettsiden tonsberg.kommune.no

Tonsberg.kommune.no er Tønsberg kommunes offisielle nettside, og kommunens viktigste plattform for informasjon. Nettsiden inneholder blant annet helhetlig informasjon om kommunens tilbud og tjenester, sentrale dokumenter, innsynsløsning for politiske saksdokumenter, løsning for strømming av politiske møter, digitale søknadsskjemaer og nyhetsfelt med aktuelle saker fra kommunen.

Nettsiden skal kontinuerlig utvikles og forbedres, slik at informasjon blir lettest mulig tilgjengelig for alle. Arbeidet med universell utforming videreføres.

Kommunen har i dag også enkelte andre nettsider. Med mindre det av praktiske årsaker er nødvendig å opprettholde andre nettsider, skal det etterstrebtes å samle alle kommunens nettsider under tonsberg.kommune.no.

Virksomheter som drifter nettsider utenfor domenet tonsberg.kommune.no, har selv ansvar for drift av siden. Dette omfatter også ansvaret for at siden oppfyller kravene til universell utforming, at den har gyldig tilgjengelighetserklæring, at GDPR blir overholdt og at det ikke publiseres informasjon som kommunen ikke har rettigheter til.

Slik bruker vi nettsiden som kommunikasjonskanal:

- Presentasjon av helhetlig, oppdatert, relevant og lett tilgjengelig informasjon om kommunens tilbud og tjenester
- Nyhetssaker og aktuell informasjon publiseres løpende i aktuelt-feltet for forsiden
- Digitale skjemaer, innsynsløsninger og Kommune-TV gjøres tilgjengelig

Appen Tønsberg innbygger

Appen Tønsberg Innbygger gir innbyggere rask og enkel tilgang til informasjon fra kommunen. Appen speiler aktuelt-feltet fra kommunens nettside, og gir i tillegg en mulighet til å sende pushvarsler til brukerne. Den som laster ned appen kan selv velge hvilken kategori av nyhetssaker han eller hun ønsker å abonnere på.

I tillegg gir appen enkel tilgang til «Min side», og den har funksjonalitet for enkel rapportering om feil og mangler med direkte avlevering til teknisk drift.

Appen er en prioritert kommunikasjonskanal som skal utvikles videre, blant annet med en revidering av kategorier/interesseområder. Den må også markedsføres tyngre for å få enda flere til å ta den i bruk. Appen har i dag rundt 7.800 aktive brukere.

Slik bruker vi Tønsberg Innbygger som kommunikasjonskanal:

- Aktuelle saker sendes som pushvarsel til abonnentene
- Vi forholder oss til de interessene brukerne har opplyst at han/hun er interessert i
- Beredskapsmeldinger og særlig viktig informasjon fra kommunen kan sendes globalt
- Innhold på forsiden justeres i henhold til sesong eller spesielle begivenheter
- Kommunikasjonsavdelingen drifter appen, men også teknisk drift og biblioteket har tilgang til å sende pushvarsler. Det vurderes å gi publiseringstilgang til flere.

Instagram

Instagram er en bilde- og videobasert medieplattform med 2,6 millioner brukere i Norge. 24% av befolkningen bruker Instagram ukentlig. Unge voksne er den største brukergruppen, mens bruken øker mest i aldersgruppen 30-59 år.

Rundt 1.800 personer følger kommunens offisielle profil på Instagram.

Tjenester/virksomheter som etablerer egne profiler på Instagram, har selv ansvar for å påse at GDPR blir etterlevd, at henvendelser blir besvart og at det ikke publiseres innhold som kommunen ikke har rettigheter til.

Slik bruker vi Instagram:

- Instagram benyttes til deling av bilder og filmer som viser kommunens tjenester og tilbud, og som kan bidra til å bygge omdømme og tilhørighet til Tønsberg – både som by og organisasjon.
- Bilder og videoer kan krysspubliseres mellom Facebook og Instagram.

Facebook og Messenger

Facebook er en viktig medieplattform med et bredt nedslagsfelt, knyttet sammen med meldingstjenesten Messenger. Rundt 42% av alle nordmenn bruker Facebook daglig. Personer i alderen 40-49 år den største brukergruppen, etterfulgt av aldersgruppene 30-39 og 50-59 år. Unge mennesker benytter i liten grad Facebook aktivt.

Plattformen legger godt til rette for toveiskommunikasjon med innbyggere. Rundt 12.000 personer følger Tønsberg kommunes offisielle profil på Facebook.

Tjenester/virksomheter som etablerer egne profiler på Facebook, har selv ansvar for å påse at GDPR blir etterlevd, at henvendelser blir besvart og at det ikke publiseres innhold som kommunen ikke har rettigheter til.

Det skal fremgå tydelig at profilen tilhører Tønsberg kommune, selv om profilen er knyttet til en enkelt tjeneste eller virksomhet. Som hovedregel skal kommunevåpenet benyttes som profilbilde – les mer om dette i grafisk profil.

Slik bruker vi Facebook og Messenger:

- Facebook benyttes som kanal for å nå ut med informasjon fra kommunens nyhetsfelt til en bredere målgruppe
- Som hovedregel publiserer vi bilder eller video, eventuelt med lenke til kommunens nettside.
- Vi skal som hovedregel ikke lenke til innhold som ikke er kommunens eget. Unntak er informasjon fra nasjonale myndigheter og interkommunale selskap/samarbeid vi selv er en del av.
- Alle som kontakter kommunen med direkte spørsmål via Facebook eller Messenger skal få svar.
- Kommunen kommenterer som hovedregel ikke egne eller andres innlegg, men besvarer konkrete spørsmål og gir oppklarende informasjon ved misforståelser eller feilaktige påstander.

LinkedIn

LinkedIn er en sosial medieplattform som hovedsakelig benyttes i profesjonell sammenheng. Plattformen benyttes i stor grad til nettverksbygging, og har rundt 1,3 millioner brukere i Norge.

Rundt 3.000 personer følger Tønsberg kommunes offisielle profil på LinkedIn.

Tjenester/virksomheter som etablerer egne profiler på LinkedIn, har selv ansvar for å påse at GDPR blir etterlevd, at henvendelser blir besvart og at det ikke publiseres innhold som kommunen ikke har rettigheter til.

Slik bruker vi LinkedIn:

- Vi deler saker fra kommunens nettside som handler om organisasjonsutvikling, tjenesteutvikling og innovasjon.
- Vi deler saker i artikkelserien «Stolt av jobben min» og andre saker som kan bidra til å styrke kommunens omdømme som arbeidsgiver/arbeidsplass.
- Vi deler stillingsutlysninger.

Friskus.com

Friskus er kommunens aktivitetskalender, der både kommunale virksomheter, private foretak og frivillige lag og foreninger kan opprette og promotere sine arrangementer.

Slik bruker vi Friskus:

- Alle kommunale virksomheter som gjennomfører åpne arrangementer, benytter Friskus som markedsføringskanal.
- Aktiviteter fra Friskus speiles både på kommunens nettside og i appen Tønsberg Innbygger.
- Kommunen oppfordrer frivillige lag og foreninger til å registrere seg som arrangører og opprette arrangementer i Friskus for å få opp den totale aktiviteten og kanalens attraktivitet.

Podcast

Tønsberg kommune etablerte podcasten «Kommunen og meg» i 2023. Kommunen benytter plattformen Buzzsprout, og distribuerer podcasten på egne nettsider, interne kanaler, i sosiale medier og på alle tilgjengelige podcastplattformer.

Slik bruker vi podcast:

- «Kommunen og meg» er en samtalebasert podcast som tar opp ulike temaer knyttet til kommunens drift, tjenester, tilbud og politiske beslutninger.
- Målet med podcasten er å skape engasjement, stolthet og tilhørighet, og å nå ut til interessenter som er interessert i ulike temaer.
- Kommunikasjonsavdelingen er ansvarlig for produksjon av «Kommunen og meg».
- Det vurderes å etablere egne podcastserier knyttet til bestemte temaer, eller en egen intern podcast for å bygge internt omdømme og stolthet.

SMS-varsling

Kommunen har et system for SMS-varsling til innbyggere. Denne løsningen gir muligheter for målrettet informasjon til mottakere basert på eiendomsadresse.

Løsningen administreres av virksomhet teknisk drift, og benyttes til å gi informasjon når innbyggere blir berørt av stengte veier eller avstengt vannforsyning grunnet vedlikeholdsarbeid.

SMS-varsling kan også benyttes i beredskapskommunikasjon, og for å formidle annen informasjon til innbyggerne som er av spesielt stor betydning.

Interne kanaler

Compilo

Compilo er kommunens kvalitetssystem, og inneholder alt av prosedyrer, rutiner og retningslinjer. Compilo er også kommunens system for avvikshåndtering.

Compilo inneholder flere prosedyrer som er relevant i kommunikasjonsarbeidet, og en egen prosedyre for lagring av dokumenter.

[Retningslinjer for lagring - Compilo](#)

Innsida

Innsida er kommunens intranett, og den viktigste kanalen for kommunikasjon internt i organisasjonen. Samtlige ansatte har tilgang til Innsida via PC og mobil. Det er et mål at flest mulig skal forholde seg til Innsida som kilde for intern informasjon.

Hvert kommunalsjefområde har sitt eget område som både gir en presentasjon av området til den øvrige organisasjonen, og som har et nyhetsfelt for deling av informasjon internt i kommunalsjefområdet. Kommunalsjefområdene har selv ansvar for drift av sine områder.

På forsiden er det to nyhetsfelt; ett sentralt nyhetsfelt som viser nyheter som anses å være relevant for hele organisasjonen, og ett som viser saker fra kommunalsjefområdenes nyhetsfelt.

Forsiden inneholder også felles snarveier til sentrale systemer, personlig tilpassede snarveier, kurskalender og lenker til ulike interne ressurser.

Kommunikasjonsavdelingen har det overordnede ansvaret for driften av Innsida. Det er satt ned en redaksjonsgruppe der alle kommunalsjefområder er representert.

Ved større endringer er KLG beslutningsorgan.

Teams

Teams er kommunens sentrale samhandlingsverktøy, og benyttes til kommunikasjon internt i virksomheter og i mindre grupper.

Det er opprettet et team per virksomhet, der alle ansatte i virksomheten automatisk er medlemmer. Det er opp til virksomhetsleder å velge hvordan teamet skal organiseres.

Alle kommunalsjefer og virksomhetsledere har også mulighet til å opprette team som går på tvers av virksomhetene. Dette benyttes blant annet ved tverrfaglige prosjekter.

Infoskjermer

Kommunen har en rekke interne infoskjermer i ulike formålsbygg. Dette er en god kanal for å nå ut med informasjon til medarbeidere som i liten grad benytter digitale verktøy i sin arbeidshverdag.

Det er et mål å benytte infoskjermene mer bevisst og strategisk for å nå ut til ansatte med sentral informasjon fra kommunen.



TØNSBERG
KOMMUNE

Sammen skaper vi en **nytenkende**,
trygg og **bærekraftig** kommune



TØNSBERG
KOMMUNE

Tonsberg kommune

postmottak@tonsberg.kommune.no

Postboks 2410, 3110 Tønsberg

Telefon 33 40 60 00

www.tonsberg.kommune.no