



**TØNSBERG
KOMMUNE**

– der barn ler



Kommunikasjonsstrategi

for Tønsberg kommune

2020-2024

Innhold

HVORFOR KOMMUNIKASJON?	3
KORT OM STRATEGIEN	4
UTFORDRINGER I DAGENS KOMMUNIKASJON	4
KOMMUNIKASJONSMÅL	5
HVA SKAL TIL FOR Å NÅ MÅLET?	5
Hvordan skal vi gjøre kommunen synlig?	5
Hvordan skal vi sikre åpenhet?	6
Hvordan skal vi bli mer tilgjengelige?	6
ROLLER OG ANSVAR	7
Folkevalgte	7
Ekstern kommunikasjon	7
Internkommunikasjon	8
Uttalelser i media	8
KRISEKOMMUNIKASJON	8

Hvorfor kommunikasjon?

Kommunens samfunnsoppdrag er å levere gode tjenester til innbyggerne. I tillegg skal kommunen forvalte lover og regler, være en aktiv samfunnsutvikler, og sikre et levende lokaldemokrati. God kommunikasjon bidrar til at kommunen får løst sitt samfunnsoppdrag på best mulig måte.



Tønsberg skal være en åpen kommune. Vi som bor og jobber i Tønsberg skal utvikle kommunen sammen, og alle skal ha mulighet til å påvirke beslutninger som berører seg og sitt lokalsamfunn. Da må vi som kommune sørge for at relevant informasjon er lett tilgjengelig og forståelig for alle, og at det er enkelt å nå fram med synspunkter, innspill og spørsmål.

Vårt mål er å legge best mulig til rette for dialog mellom kommunens administrasjon og politikere, innbyggere, næringsliv, frivillighet, samarbeidspartner og brukere av kommunens tjenester. God kommunikasjon er avgjørende for å sikre åpenhet, medvirkning og medbestemmelse.

Som rådmann vil jeg prioritere kommunikasjon høyt. Alle ledere og medarbeidere har ansvar for å bidra til at kommunen kommuniserer klart og tydelig med alle som forholder seg til oss. Kommunikasjonsstrategien vil være viktig i dette arbeidet og legger føringer for alle ansattes kommunikasjonsarbeid.

Dette dokumentet peker ut retningen for kommunens kommunikasjonsarbeid. Det inneholder mål og strategier for dette arbeidet, men går ikke inn på konkrete tiltak. Det vil utarbeides en tiltaksplan som rulleres på årlig basis der kommunikasjonsinnsatsen beskrives nærmere.

Sammen skaper vi en nytenkende, trygg og bærekraftig kommune.

Egil Johansen

Rådmann i Tønsberg kommune

Kort om strategien

Proessen bak

Denne strategien er utarbeidet med medvirkning både internt i organisasjonen og fra publikum. Det er gjennomført kvalitative intervjuer, arbeidsverksted, og mulighet for innspill gjennom en elektronisk spørreundersøkelse på nett.

Tilknyttede dokumenter

Kommunikasjonsstrategien er tuftet på prinsipper fra en rekke andre styrende interne dokumenter, som blant annet kommunens visjon, strategi for nærdemokrati, m.fl.

Eksterne kilder har også gitt inspirasjon til strategien. Her kan blant annet «Statens kommunikasjonspolitikk» og offentlighetsloven nevnes som sentrale dokumenter.

Denne strategien er ment som et overordnet strategidokument. Den inneholder derfor ikke konkrete tiltak. Det vil utarbeides egne dokumenter for konkretisering av kommunikasjonstiltak og aktiviteter, samt ulike retningslinjer for kommunikasjonsarbeidet. Det vil også utarbeides en «kommunikasjonsplakat» – en kortversjon av strategien.

Utfordringer i dagens kommunikasjon

Stor organisasjon – vanskelig å koordinere kommunikasjonsarbeidet

Tønsberg kommune er en stor organisasjon med over 4000 ansatte. Disse jobber i mange, og svært forskjellige virksomheter. Dette kan gjøre det vanskelig å koordinere kommunikasjonsarbeidet slik at dette blir godt planlagt, samkjørt og oppfattes som enhetlig. Det er i dag stor forskjell på virksomhetene både når det gjelder synlighet, kanalvalg og utforming av budskap. Dette kan gjøre det vanskeligere for innbyggere å få et tydelig bilde av helheten, forstå hva som faktisk er kommunale tjenester og hvordan de kan medvirke i utviklingen av Tønsberg som by og kommune.

Lav synlighet på enkelte områder

De fleste av våre innbyggere er digitale. Mylderet av digitale kanaler de forholder seg til gjør det vanskelig for oss å nå gjennom med våre budskap. Tønsberg kommune er aktive i flere digitale kanaler som f.eks. nettsider, Facebook og App, men aktiviteten i de ulike kanalene er ikke alltid så godt koordinert.

Det gjøres sjelden overordnede, strategiske, vurderinger av hvilke saker som bør prioriteres og hvordan man kan sørge for best mulig synlighet hos de aktuelle målgruppene. Det er ofte kapasitet og interesse hos enkeltpersoner i de ulike virksomhetene som avgjør hvor aktivt man kommuniserer ut, hvilke kanaler man velger, etc. Dette medfører stor variasjon i synligheten til de ulike tjenesteområdene, både i egne og eksterne kanaler.

Digitale innbyggere krever digitale løsninger

Digitale kanaler gir oss nye muligheter til å komme i kontakt med innbyggere og engasjere disse. Dersom vi legger til rette for det, gir digitale kanaler også våre innbyggere større mulighet til selvbetjening og medvirkning.

Vi har i dag potensiale for flere og bedre heldigitale løsninger for våre innbyggere. Vi har for eksempel gode nettsidene der man i stor grad finner informasjon man trenger, men mange oppgaver kan ikke løses digitalt. Som eksempel finnes det mange skjemaer som ikke er tilgjengelig i digital versjon. For heldigitale brukere gir dette en dårligere brukeropplevelse. Det er også lite effektivt både for brukere og for oss at oppgaven ikke kan fullføres heldigitalt.

Tilgjengelighet

Kommuneundersøkelsen som gjennomføres av Forbrukerrådet, viste i 2019 at kommunen ikke er godt nok tilgjengelig for sine innbyggere. Dette gjelder, som nevnt ovenfor, digitale kanaler/nettsider, men det kom også fram at det er lang responstid på generelle e-posthenvendelser, og at det kan være vanskelig å få svar fra fagpersoner pr. telefon.

Kommunikasjonsmål

Vi ønsker at innbyggere i Tønsberg kommune og andre brukere av våre tjenester, har en god forståelse av sine rettigheter, plikter og muligheter til medvirkning. Vi vil vise hva kommunen jobber med og hvordan vårt arbeid er med på påvirke våre innbyggers liv og utformingen av Tønsberg-samfunnet. Vi vil bidra til engasjement rundt lokalpolitikken og vise at våre innbyggere kan være med på å bestemme retning for utviklingen av kommunen de bor i.

På bakgrunn av dette har vi utformet følgende kommunikasjonsmål:

«Tønsberg skal være en synlig, åpen og tilgjengelig kommune»

Hva skal til for å nå målet?

For å nå målet om å være en synlig, åpen og tilgjengelig kommune, må vi jobbe systematisk, strategisk og enhetlig med kommunikasjon i hele organisasjonen. Kommunikasjon må forankres som et viktig strategisk virkemiddel i hele organisasjonen. På den måten vil også kommunikasjon være med på å bygge opp under kommunens øvrige målsetninger.

Hvordan skal vi gjøre kommunen synlig?

Vi skal synliggjøre våre tjenestetilbud

Vi må jobbe aktivt for å synliggjøre hva som er kommunale tjenester, hvem som har krav på disse, hvordan man går fram for å få tildelt en tjeneste og hva man kan forvente av en tjeneste. Dette innebærer at vi må ha korrekt og oppdatert faktainformasjon om tjenestene i alle våre kanaler. Vi må kommunisere tydelig om søknadsfrister, hvordan man går fram for å søke om en tjeneste og eventuelle endringer i tjenestetilbud.

Vi skal synliggjøre den daglige driften og vår rolle som samfunnsutvikler

Vi må jobbe systematisk med å vise fram hva kommunen gjør i vår daglige drift. Dette vil gjøre innbyggerne mer bevisst på kommunens rolle, og det vil kunne bidra til å styrke mulighetene for rekruttering av godt kvalifiserte arbeidstakere. For å få til dette må vi fortelle historiene om hvordan kommunens ansatte, gjennom sitt daglige arbeid, leverer gode tjenester og videreutvikler disse til det beste for Tønsbergs innbyggere.

Kommunen har dessuten en viktig rolle som samfunnsutvikler og dette må synliggjøres ovenfor publikum. Vi må vise fram hvordan vi bidrar til utvikling til av Tønsberg-samfunnet gjennom strategi- og planarbeid innen våre tjenestemråder og innen fagområder som blant annet arealplanlegging, næringsutvikling, folkehelse, klima og miljø.

Vi skal synliggjøre politikken

Kommunen er en politisk styrt organisasjon og et viktig element i arbeidet med å gjøre kommunen mer synlig, er å synliggjøre politikken. Vi må løfte fram og synliggjøre saker som skal til politisk behandling og de vedtakene som fattes. Innbyggere og andre interessenter må få god informasjon om når og hvordan de kan medvirke i politiske saker og prosesser.

Enhetlig kommunikasjon

Det må være tydelig at det er Tønsberg kommune som er avsender i all vår kommunikasjon. Det innebærer at vi må være enhetlig i vår kommunikasjon, både når det gjelder grafisk utforming, språk, kanalvalg, med mer.

Hvordan skal vi sikre åpenhet?

Åpenhet er et viktig demokratisk prinsipp og vi må jobbe for meroffentlighet, altså at vi er mer åpne enn det som er lovpålagt. Vi skal ha gode digitale innsynsløsninger slik at det er lett for innbyggere og andre å få innsyn i våre dokumenter.

Vi ønsker imidlertid å være proaktive i vårt arbeid med åpenhet. Det innebærer at vi ikke skal være redde for å aktivt vise fram hva som skjer, hvordan det påvirker innbyggerne og hvordan de kan medvirke. Dette gjelder både i saker av positiv karakter og i saker der det kan oppstå uenighet/misnøye.

Hvordan skal vi bli mer tilgjengelige?

Vi skal utvikle heldigitale løsninger

Vi må videreutvikle våre digitale kanaler slik at de som oppsøker informasjon digitalt finner den informasjonen de leter etter, og kan løse sine oppgaver «heldigitalt». Det betyr at våre nettsider må inneholde god informasjon om de ulike tjenestene og vi må få på plass heldigitale løsninger for å søke om tjenester, komme med innspill, med mer. Brukere som sender inn søknader, innspill eller spørsmål digitalt må få raskt svar om at deres henvendelse er mottatt. Dersom saken ikke kan svares opp øyeblikkelig må de få beskjed om når de kan forvente et svar.

Vi skal styrke kundemottakene

Vi må samtidig jobbe for at ikke-digitale brukere og andre som ønsker å kontakte oss gjennom personlig oppmøte, pr. post, e-post eller telefon skal få et godt svar, av en som kan det aktuelle fagfeltet, og innen rimelig tid. Her må vi jobbe både for at servicesentrene og virksomheter som har stor pågang av publikumshenvendelser er godt rustet for å håndtere disse.

Vi skal samhandle bedre og styrke vår internkommunikasjon

God internkommunikasjon er avgjørende for å bygge en felles kultur i en ny, stor og mangfoldig organisasjon. Internkommunikasjon skal dessuten brukes aktivt for å dele kunnskap og informasjon mellom ansatte. Dette vil kunne bidra til mer effektiv oppgaveløsning, bedre service og økt tilgjengelighet.

Viktig informasjon for ansatte skal være lett tilgjengelig, og toveiskommunikasjon skal være hovedprinsippet. Aktiv internkommunikasjon betinger at ledere og medarbeidere informerer hverandre i god tid for å sikre medvirkning, dialog og samhandling, og at det legges opp til gode felles interne kanaler.

Vi skal skrive klart og tydelig

I arbeidet med tilgjengelighet er språket vi bruker svært viktig. Vanskelig språk kan gjøre viktig informasjon utilgjengelig for våre innbyggere. Språket vi benytter i tekster (både digitale og ikke-digitale) må derfor være korrekt, tydelig og forståelig. Et tydelig og forståelig språk bidrar til at innbyggerne finner den informasjonen de trenger, forstår den, og kan bruke den. For å oppnå dette må vi jobbe langsiktig og systematisk med klarspråk.

Roller og ansvar

Ledere, ansatte og folkevalgte er viktige ambassadører for Tønsberg kommune. Hvordan vi framstår og kommuniserer har stor betydning for hvordan organisasjonen blir oppfattet, og for vårt omdømme.

Folkevalgte

Kommunen er politisk styrt. De folkevalgte har en særlig viktig rolle i å profilere politiske saker og beslutninger, og Tønsberg kommunes kommunikasjonsmål kan ikke nås uten et godt samspill mellom administrasjon og de folkevalgte. Derfor bør vi aktivt bruke mulighetene som ligger i at politikere og administrasjon sammen profilerer positive prosjekter, oppgaver og tjenester.

Administrasjonen, og kommunikasjonsavdelingen spesielt, vil støtte opp under den politiske ledelsens kommunikasjonsarbeid når disse fungerer som kommunens ansikt utad.

Ekstern kommunikasjon

Kommunens øverste administrative ledelse skal involveres i kommunikasjon rundt saker som gjelder kommunens overordnede mål og politikk, policy og budsjettsaker. Vi inngår ikke i polemikk med folkevalgte eller politiske partier lokalt. Dersom kommunen kommenterer nasjonale politiske beslutninger skal øverste administrative ledelse og politisk ledergruppe involveres.

Stabs- og virksomhetsledere har ansvar for kommunikasjon innenfor sine fagområder. De har dermed et ansvar for å følge opp målene i denne strategien i samarbeid med kommunikasjonsavdelingen.

Kommunikasjonsavdelingen har et spesielt faglig ansvar og skal bistå med rådgivning, spisskompetanse og praktisk hjelp.

Avdelingen er rådgivende ressurs i kommunikasjonsfaglige og medierelaterte spørsmål, og har ansvar for utviklingsarbeid innen det kommunikasjonsfaglige.

Kommunikasjonsavdelingen ved kommunikasjonssjef har redaktøransvar for kommunens eksterne og interne hovedkanaler, og er den sentrale kontakten mot mediene.

Internkommunikasjon

Ledere har et særskilt ansvar for internkommunikasjon.

Ansatte på alle nivåer har et selvstendig ansvar for å holde seg informert om organisasjonen i sin helhet og egen seksjon/virksomhet. Alle ansatte skal aktivt dele relevant informasjon med andre i organisasjonen.

Uttalelser i media

Uttalelser på vegne av kommunen og kommunens virksomheter følger i hovedregel linjeprinsippet.

Mediesaker som gjelder kommunens overordnede mål, policy, budsjettsaker eller kommentarer til nasjonale politiske beslutninger, skal håndteres av kommunalsjef eller rådmannen.

Ellers er hovedprinsippet at stabs- og virksomhetsledere står for kontakt med media i saker innenfor sitt fagområde. Andre ledere og fagpersoner kan uttale seg på sine fag- og beslutningsområder der de er gitt anledning til det av sin leder. Alle som uttaler seg til pressen skal samsnakke med sin nærmeste leder i forkant av utspillet.

Valg av talsperson bør vurderes ut fra hva som kvalitetsmessig tjener kommunens interesse best. Det vil være hensiktsmessig å ha et nettverk av gode talspersoner som kan fronte kommunen i ulike kanaler. Blant annet for å møte pressens behov for variasjon i kildebruk og prinsipp om «nærhet til saken», men også for å unngå slitasje og trøtthet på enkeltpersoner.

Kommunikasjonsavdelingen skal rutinemessig orienteres om henvendelser fra media, når sakene er av prinsipiell karakter eller kan få stor medieoppmerksomhet.

Krisekommunikasjon

Krisekommunikasjon er beskrevet i kommunens overordnede beredskapsplan.