



ULLENSAKER
KOMMUNE

**/20
16**

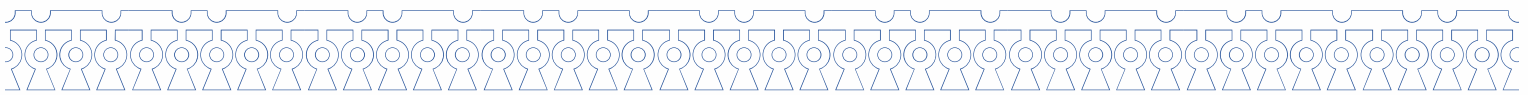
**KOMMUNIKASJONSSTRATEGI
PLANDOKUMENT**

k

Innhold

Bakgrunn	3
Strategiske valg.....	3
Strategisk fundament – kommunens medarbeidere.....	3
Grunnleggende prinsipper for kommunikasjon	3
Strategiske grunnpilarer	4
<i>Økt tilgjengelighet</i>	<i>4</i>
<i>Øke innbyggernes tillit til kommunen.....</i>	<i>4</i>
<i>Engasjere innbyggerne mer i kommunens arbeid</i>	<i>5</i>

I dokumentet er det lagt inn referanser til faglitteratur mv. Faglig utdyping og referanser finnes i vedlegg 2 til strategien (Kommunikasjonsstrategi – faglig utdyping og referanser)



Bakgrunn

Vekstkommunen – tilgjengelig, attraktiv og handlekraftig!

Ullensaker er en av landets fremste vekstkommuner. Det skal den fortsette å være. Bærekraftig vekst er Ullensaker kommunes overordnede mål – og strategi¹.

Med bakgrunn i ønsket om fortsatt vekst har rådmannen besluttet å styrke kommunens kommunikasjonsarbeid ved å utvikle en helhetlig og målrettet kommunikasjonsstrategi for å fremme og skape **økt tilgjengelighet, tillit og engasjement** for innbyggerne².

Strategiske valg

Strategiens formål – økt tilgjengelighet, tillit og engasjement – må ses på som grunnpilarene i kommunikasjonsarbeidet. Til sammen vil fokuset på disse grunnpilarene gi en klar retning for kommunikasjonen i Ullensaker.

Strategien er først og fremst ment for kommunen som organisasjon. Men gjennom realiseringen av en kommunikasjonsstrategi som inkluderer kommunens ansatte, næringslivet, lag- og foreninger, kultur- og idrettsliv samt alle kommunens innbyggere, vil den være med på å skape en helhetlig kommunikasjonsvirksomhet for Ullensaker.

Strategisk fundament – kommunens medarbeidere

Det er den daglige kommunikasjon mellom kommunen og innbyggere, næringsliv og andre interessenter som i hovedsak utgjør kommunens kommunikasjonsvirksomhet. Strategiens fundament er derfor kommunens medarbeidere. Det er først og fremst gjennom den enkelte medarbeider at kommunen kommuniserer.

De strategiske hovedgrep for å realisere arbeidet med helhetlig kommunikasjon, blir dermed å sørge for at kommunens medarbeidere forstår den viktige rollen hver enkelt spiller i arbeidet for å *øke tilgjengelighet* for innbyggerne, skape en *attraktiv og handlekraftig* kommune gjennom å *øke tillit* i befolkningen og *engasjere* lokalsamfunnet i kommunens arbeid. Den enkelte ansatte skal gjennom denne strategien bli bevisst på sin rolle og kommunens strategiske prioriteringene i sitt daglige kommunikasjonsarbeid.

Grunnleggende prinsipper for kommunikasjon

For effektivt å nå målene kommunen har for sin kommunikasjonsvirksomhet, sikre at innbyggere og andre interessenter har god tilgang på informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter og kunne inviteres til å delta i utforming av lokalsamfunnet og tjenestetilbud, skal Ullensakers arbeid med kommunikasjon bygge på noen grunnleggende prinsipper og metoder.

Kommunikasjon i Ullensaker skal være:

- basert på dialog³
- helhetlig og målrettet for mottakeren
- basert på åpenhet og medvirkning

Grunnprinsippene er basert på utprøvde metoder og modeller⁴ for kommunikasjon, samt prinsipper for kommunikasjon i det offentlige⁵.

¹ Kommuneplan for Ullensaker 2015-30, 2015:7

² sak 2014/126-6

³ Ihlen 2013 m.fl.

⁴ Grunig 1992, 1995, 2002, Ihlen 2013 m.fl.

⁵ Statlig kommunikasjonspolitikk

Strategiske grunnpilarer

Økt tilgjengelighet

Tilgangen på pålitelig informasjon er en grunnleggende demokratisk funksjon og forutsetning for å kunne delta og øve innflytelse i et stadig mer komplekst moderne samfunn. Informasjon på offentlige portaler blir ofte beskrevet som vanskelige å finne frem⁶ og har ofte tungt og lite tilgjengelig språk preget av byråkratisk fagsjargong⁷. Det å kunne forstå offentlig informasjon er en helt avgjørende forutsetning for å orientere seg og for å delta i demokratiske prosesser.

Ullensaker kommunes hovedkanal for informasjon i dag er innbyggerportalen. Dagens løsning har over 20.000 sider med informasjon. Som mange av nettsidene til offentlige virksomheter er Ullensakers innbyggerportal basert på søkefunksjoner og enveissystemer som forventer at brukeren kjenner den korrekte betegnelse han eller hun er ute etter. Portalen har form av en publiseringsløsning som i hovedsak er rettet mot enveis informasjonsformidling i form av «nyheter» om kommunen.

Strategiske grep:

Kommunikasjon skal være basert på kunnskap om innbyggernes behov. Informasjon og kommunikasjonsprosesser skal være levende og kommunen skal tilpasse seg og lære av omgivelsene slik at kommunikasjon er mest mulig brukertilpasset og målrettet. Innbyggernes ønsker og behov skal ha like stort fokus som kommunens ønsker og behov⁸. Det gir økt tilgjengelighet – til beste for innbyggerne.

Det skal være lett å forstå og sette seg inn i offentlig informasjon i Ullensaker⁹.

Kommunen skal prioritere på kanaler og virkemidler som er basert på dialog og som har sosiale funksjoner der det er relevant.

Digital kommunikasjon skal være hovedregelen¹⁰. De innbyggere og andre interessenter som ennå ikke har tatt del i digitaliseringen skal ivaretas på en god måte.

Øke innbyggernes tillit til kommunen

Tillit til kommunen som avsender og dialogpartner er vesentlig¹¹. Lav tillit og et dårlig omdømme vil svekke kommunens muligheter til å nå mål og skape en mindre kostnadseffektiv drift. Måten kommunen kommuniserer på har innvirkning på kommunens tillit og samlede omdømme og kan også få økonomiske konsekvenser.

I 2014 ble det gjennomført en lokaldemokratiundersøkelse som blant annet så på befolkningens tillit til folkevalgte og administrasjonen¹². Spørsmålene var da særlig knyttet til om befolkningen stoler på løftene som politikere gir, om misbruk av makt til egen fordel og om *personlige forbindelser* i kommunen eller til politikere gjør at man **lettere** får ivaretatt sine interesser. Denne undersøkelsen viste at befolkningen, på disse spørsmålene, hadde god tillit til administrasjon og folkevalgte.

Strategiske grep:

For å bygge og vedlikeholde tillit, skal vi i utforming av budskap i del-strategier ta hensyn til et sett av faktorer¹³ som er særlig viktig for tillit. Disse faktorene er:

1. **Kompetent** – som representant for kommunen må den enkelte medarbeider ha kompetanse på det han/hun skal snakke om

⁶ Brantzæg 2011

⁷ Netlife research/Oslo kommune 2009

⁸ Symmetrisk kommunikasjon

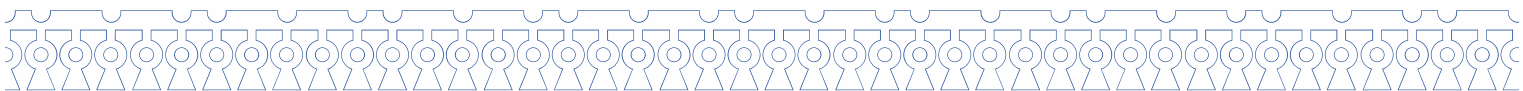
⁹ «Klart språk» st.mld. 35/2008

¹⁰ Forvaltningsloven § 15

¹¹ Ihlen 2013

¹² sak 2014/5664

¹³ Covello 1992



2. **Sannferdig** – det som formidles må være sant
3. **Empatisk** – den som representerer kommunen må vise at kommunen bryr seg
4. **Involvert** – den enkelte medarbeider må vise at han/hun er opptatt av temaet og tar det på alvor

Det understreker også viktigheten av at kommunen, særlig i større kommunikasjonsprosjekter og opplysningsarbeid, tar hensyn til interessentenes kunnskapsnivå og holdninger og er bevisste i valg av kanaler og virkemidler – for å bygge nødvendig tillit.

Engasjere innbyggerne mer i kommunens arbeid

Ullensakers vekst stiller krav til kommunens utvikling av tjenester, god service og dialog med innbyggerne. For å opprettholde et godt tjenestenivå i takt med veksten, og for i seg selv å bidra til fortsatt bærekraftig vekst, er Ullensaker avhengig av et nært og godt samarbeid med innbyggere, næringsliv og andre aktører. Gjennom kontinuerlig og god dialog skal innbyggere og næringsliv inviteres til deltagelse og medvirkning i kommunens arbeid.

Dialog og medvirkning er praksis i Ullensaker kommune. Kommunen har en rekke råd og utvalg for medvirkning, som for eksempel foreldreråd i skole og barnehage, eldrerådet, råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne, barn og unges kommunestyre mv. Da kommunen nå utformet ny kommuneplan, ble innbyggerne invitert til å delta i arbeidet.

Utfordringen ligger likevel i å engasjere *alle* innbyggere – også de som ikke selv organiserer seg eller tar initiativ til å ta kontakt med kommunen.

Strategiske grep

Kommunikasjonsarbeid i Ullensaker skal være målrettet og basert på dialog. Alle deler av kommunens virksomhet har mål eller konsekvenser overfor innbyggere eller andre grupper. Kommunen skal systematisk kartlegge interessenter¹⁴ på et overordnet nivå og i enkeltsaker og prosjekter. Berørte interessenter¹⁵ skal prioriteres i kommunens kommunikasjonsarbeid. Kanaler og virkemidler skal være basert på dialog.

Gjennom ulike tiltak skal innbyggere, foreninger, næringsliv og andre grupper engasjeres og inviteres til deltagelse og samarbeid gjennom dialog.

Skal Ullensaker kommune fungere som en attraktiv «merkevare» sammen med næringslivet i kommunen må samarbeidet med næringslivet for å bidra til vekst formaliseres i fora med vekst som eneste mål. Gjennom å engasjere næringslivet som en likeverdig partner vil kommunen kunne nå sitt mål om vekst på mest mulig effektiv måte.

¹⁴ Grunig & Hunt 1984

¹⁵ Robstad & Ihlen 2004