

Kommunikasjonsstrategi

Enebakk kommunes kommunikasjonsstrategi skal bidra til å nå målene innen oppvekst, bærekraftig samfunnsutvikling og livskvalitet.

06.05.2025

Kommunedirektørens lederteam



Innhold

Innhold	2
Hvorfor skal vi ha en kommunikasjonsstrategi? Formål	3
Kommunikasjonsmål	4
Kommunikasjonsmålene er definert	4
1. Vi kommuniserer åpent, tydelig og inkluderende med riktig målgruppe til rett tid.	4
2. Vår kommunikasjon er brukerorientert, profesjonell og handlingsorientert, slik at det er enkelt å finne, forstå og bruke informasjon fra kommunen.	4
3. Sammen bygger vi #laget gjennom å sikre at alle har forståelse for målene, og ser sitt bidrag som viktig for å oppfylle samfunnsoppdraget.	5
Vår identitet og stemme	6
Målgrupper	6
Roller og ansvar	7
Ledere:	7
Nettsider:	7
Media:	7
Kommunikasjonsteam i avdeling for Digital utvikling:	7
Kommunikasjon ved kriser:	7
Strategiske hovedgrep – handlingsplan	8
1. Ny visuell profil:	8
2. Styrke internkommunikasjon:	8
3. Kanalstrategi:	8
4. Kontinuerlig utvikling av nettsiden og selvbetjente løsninger:	8
5. Jobbe med språket i all kommunikasjon:	8
6. Opplæring og kompetanseheving:	8

Hvorfor skal vi ha en kommunikasjonsstrategi?

Formål

Enebakk kommunes kommunikasjonsstrategi skal bidra til å nå målene innen oppvekst, bærekraftig samfunnsutvikling og livskvalitet.

Kommunikasjonsstrategien skal gi en retning for hva vi skal prioritere å jobbe med. Strategien er utformet med tanke på de ressursene vi har til rådighet.

God internkommunikasjon skal gi enklere og mer effektive arbeidsprosesser, bedre flyt av kunnskap og kompetanse, samt bygge kultur og fellesskap på tvers av organisasjonen. 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 ansatte er inkludert og informert om prosesser og beslutninger.

Kommunikasjonsstrategien skal være et hjelpeverktøy i hverdagen, og bevisstgjøre ansatte på hvilke kommunikasjonskanaler som brukes til hva og hvordan.



*Kommunikasjon er et
lederansvar*

Kommunikasjonsmål

Strategien har tre kommunikasjonsmål:

- Vi kommuniserer åpent, tydelig og inkluderende med riktig målgruppe til rett tid.
- Vår kommunikasjon er brukerorientert, profesjonell og handlingsorientert, slik at det er enkelt å finne, forstå og bruke informasjon fra kommunen.
- Sammen bygger vi #laget gjennom å sikre at alle har forståelse for målene, og ser sitt bidrag som viktig for å oppfylle samfunnsoppdraget.

Kommunikasjonsmålene er definert

1. Vi kommuniserer åpent, tydelig og inkluderende med riktig målgruppe til rett tid.

Det betyr at:

- Vi prioriterer tid, ressurser og kompetanse til å utøve god kommunikasjon.
- Vi vet hvilke kommunikasjonskanaler vi bruker internt og eksternt til hva.

Slik gjør vi det:

- Ledere har kommunikasjonsansvar for sin enhet. Det betyr å aktivt gi ansatte, innbyggere og andre berørte informasjon som er relevant ut fra et helhetsperspektiv. Da må ledere søke og forstå hvem det har konsekvenser for og se situasjonen utover sin egen avdeling.
- Internt før eksternt: informasjon som får konsekvenser for ansatte, skal kommuniseres internt i organisasjonen før det kommuniseres eksternt.
- Kommunikasjons-teamet i avdeling for Digital utvikling er rådgivere for ansatte og ledere, og kan veilede i klarspråk og god kommunikasjon.
- Intranettet brukes som hovedkommunikasjonskanal til alle ansatte, ikke e-post.
- Kanaler i Teams brukes som samhandlings- og kommunikasjonskanal, ikke e-post.
- Nettsidene brukes som hovedkommunikasjonskanal til innbyggerne.
- Ansatte får kompetanseheving og kurs i klarspråk, slik at de blir bedre rustet til å kommunisere godt.

2. Vår kommunikasjon er brukerorientert, profesjonell og handlingsorientert, slik at det er enkelt å finne, forstå og bruke informasjon fra kommunen.

Det betyr at:

- Vi øker kunnskapen og kompetansen knyttet til hvilke kanaler som skal brukes når, og hvilke kanaler som er egnet til hva.
- Innbyggerne er selvbetjente og får løst sine behov på nettsidene. De har tillit til oss og har realistiske forventninger til våre tjenester.
- Ansatte finner informasjonen de trenger på intranettet.
- Alt innhold er universelt utformet og skrevet i klarspråk.

Slik gjør vi det:

- Alle ansatte får tilstrekkelig opplæring i de verktøyene og kanalene de bruker, slik at vi bruker verktøyene på en smart måte og ansatte føler seg trygge på å bruke dem.
- Kommunalområdene har ansvar for å oppdatere sine områder på nettsidene jevnlig i samarbeid med web-redaktørene i kommunikasjonsteamet (webgruppen), slik at innholdet er oppdatert, relevant og skrevet i klarspråk.
- Ansatte har et selvstendig ansvar for å holde seg oppdatert på intranettet.
- Ledere sørger for at ansatte i sin avdeling vet at de har plikt til å holde seg oppdatert på intranettet, og vet hvilken informasjon de finner her.
- Kommunikasjonsteamet samarbeider med HR-avdelingen for å sikre at de viktigste brukeroppagavene til ansatte blir løst på intranettet.

3. Sammen bygger vi #laget gjennom å sikre at alle har forståelse for målene, og ser sitt bidrag som viktig for å oppfylle samfunnsoppdraget.

Det betyr at:

- Vi styrker internkommunikasjon, og på den måten styrker vi samhandlingen mellom ledelse og ansatte, og mellom ulike fagområder i kommunen.
- Ved å prioritere god kommunikasjon og felles møteplasser, styrker vi lojalitet, samhold og stolthet til arbeidsplassen, slik at ansatte ønsker å jobbe her.
- Vi skaper forståelse for endring og omstilling, slik at vi samlet beveger oss i samme retning.
- Intranett er navet for internkommunikasjon og bidrar til tilhørighet til Enebakk kommune som arbeidsplass, #laget.

Slik gjør vi det:

- Intranett er startside for alle ansatte.
- Kommunedirektørens lederteam kommuniserer proaktivt til alle ansatte på intranettet om hvor vi er på vei. Det kan være saker lederteamet jobber med eller annet som rører seg i kommunen som er relevant for ansatte å kjenne til, slik at ansatte opplever å være en del av #laget.
- Alle ansatte har et kollektivt ansvar for å ta initiativ til å dele nyheter på intranettet.
- Vi legger til rette for felles møteplasser for ansatte, som både er faglige og sosiale, på tvers av enheter, slik at vi kontinuerlig jobber for å bryte ned siloer.

Vår identitet og stemme

Vi ønsker en organisasjonskultur som gjenspeiler etiske kjerneverdier. Enebakk kommunes etiske kjerneverdier er åpenhet, redelighet, respekt og mot. Vår kommunikasjon skal bygge på kjerneverdiene, ved at:

- Vi kommuniserer i et forståelig og tydelig språk.
- Vår kommunikasjon er vennlig, klok, tilgjengelig og hjelpsom.
- Vi bruker vår visuelle profil for å fremstå enhetlig, profesjonell og gjenkjennelig.
- Vi skal være troverdige, tydelige og åpne i møte med media.

Målgrupper

Vår viktigste målgruppe er innbyggerne. Det er innbyggerne våre som gjør at vi ansatte kommer på jobb hver dag.

Våre ansatte er en viktig målgruppe. De ansatte er representanter for kommunen og er helt sentrale for å oppnå kommunikasjonsmålene.

Samfunnsaktører som er med å forme Enebakk er viktige målgrupper:

- næringsliv
- frivilligheten
- lag og foreninger
- folkevalgte
- media
- grunneiere
- samarbeidspartnere
- potensielle tilflyttere og besøkende
- andre offentlige aktører



Roller og ansvar

Ledere:

Kommunikasjon er et lederansvar. Som leder har du ansvar for intern og ekstern kommunikasjon for din enhet. Dette inkluderer ansvaret for å koordinere informasjon med andre enheter og sikre at kommunen fremstår som én aktør. Enebakk kommune skal styrke kompetanse til ledere på dette.

Nettsider:

Kommunalområdene eier det faglige innholdet og skal sikre at det er korrekt, mens kommunikasjonsteamet (webgruppen) har ansvar for presentasjon og for å sikre at innholdet har brukerperspektiv og følger klarspråk-prinsipper. Universell utforming er alle sitt ansvar. Webgruppen kan sende tekster og innhold i retur med forslag til forbedring.

Media:

Kommunalsjef uttaler seg til media på vegne av kommunalområdet, eller eventuelt delegerer dette til andre i kommunalområdet. Kommunedirektør, kommunalsjef og kommunikasjonsteamet skal informeres i alle saker.

Kommunikasjonsteam i avdeling for Digital utvikling:

- Er ansvarlig for hovedkanalene som nettsider, intranett og sosiale medier.
- Er rådgivere og sparringspartnere for innhold i disse kanalene, men ikke ansvarlig for å lage alt innhold selv.
- Har ansvar for at innholdet som publiseres er skrevet i klarspråk, er universelt utformet og bidrar til å oppfylle kommunikasjonsmålene.
- Er rådgivere og bidragsyttere i utforming av pressemeldinger og innhold til media.
- Ingen ansatte kan opprette eksterne kanaler for Enebakk kommune uten først å ha konsultert med kommunikasjonsteamet.

Kommunikasjon ved kriser:

I en krisesituasjon er rask og god kommunikasjon avgjørende for å skape tillit og bevare omdømme. Vi kommuniserer åpent og ærlig om situasjonen med informasjon om hva som har skjedd, hva som gjøres for å håndtere krisen og hva som forventes fremover.

Ved krisehåndtering gjelder egen beredskapsplan med tilhørende kommunikasjonsplan, der det er beskrevet både varslingsrutiner og viktigheten av god kommunikasjon og informasjon ved kriser.

Ordfører er kommunens talsperson ved kriser.

Strategiske hovedgrep – handlingsplan

Fremover har vi følgende satsningsområder for å oppfylle målene i kommunikasjonsstrategien:

1. Ny visuell profil:

- Innarbeide vår nye visuelle profil som sikrer enhetlig visuell identitet for Enebakk kommune. Den visuelle profilen inkluderer retningslinjer for digitale flater og universell utforming.

2. Styrke internkommunikasjon:

- Få på plass nytt intranett.
- Sikre bedre informasjon til ansatte på intranettet.
- Prioritere tid på internkommunikasjon.

3. Kanalstrategi:

- Utarbeide en kanalstrategi som hører til kommunikasjonsstrategien.
- Utarbeide kanalveileder som bidrar til å sikre at alle ansatte forstår hvilke kanaler vi skal bruke til hva, og hva vi prøver å oppnå med disse.

4. Kontinuerlig utvikling av nettsiden og selvbetjente løsninger:

- Forbedre og utvikle kommunens nettsider og digitale selvbetjeningsløsninger for å møte innbyggernes forventninger til tilgjengelighet og brukervennlighet.
- Sikre at nettsidene er enkle å navigere og at innholdet er lett å finne, forstå og bruke.
- Aktivere og utvikle kommunens skjema-løsninger for å legge enda mer til rette for digital selvbetjening for innbyggerne. Dette sikrer også bedre strukturering av data, som bidrar til forenkling og forbedring av arbeidsprosesser for ansatte.

5. Jobbe med språket i all kommunikasjon:

- Fortsette arbeidet med å forenkle, fornye og forbedre språket i alle kommunens tekster. Dette inkluderer å sikre at informasjonen er lett forståelig for målgruppen.

6. Opplæring og kompetanseheving:

- Ansatte må få nødvendig opplæring i kommunikasjonsverktøy og klarspråk.

*Intranettet skal brukes som
hovedkommunikasjonskanal
til alle ansatte*

