

# Kommunikasjons- strategi



*Foto. Toralv Martin Brekke*

***Bømlo kommune skal vera ein god  
stad å leva, bu og arbeida for alle***

04.01.2022

Kommunedirektøren

## Innholdsliste:

Våre verdiar og mål .....	2	Kanalliste – kanalval.....	5
Kommunikasjonsplakat.....	3	Kommunikasjonsmål internt .....	6
Kommunikasjonsprinsippa me følgjer .....	4	Kommunikasjonsmål eksternt .....	7
Roller og ansvar.....	4	Hovudutfordringar med tiltaksplan for 2022 .....	8
Målgrupper og mottakarar .....	5		

## Om kommunikasjonsstrategien



Gjeldande Kommuneplan - samfunnsdelen (KPS) og FN sine berekraftsmål ligg til grunn for arbeidet vårt og skal gjenspeglast i all kommunikasjon. I tillegg til å vera ein tenesteleverandør skal Bømlo kommune vera ein samfunnsaktør kjent for å ta samfunnsansvar. Saman med tilflytting, rekruttering og inkludering, er dette hovudutfordringane skissert i gjeldande KPS. Bømlo kommune skal spela på lag med innbyggjarane og andre samarbeidspartnarar for å jobba mot visjonen vår i tråd med verdiane våre. Særskilt relevante berekraftsmål er nummer **16 - Fred, rettferd og velfungerande institusjonar**; som mellom anna skal sikra innbyggjarane allmenn tilgang til informasjon og verna grunnleggjande fridomar. I tillegg mål nummer **17 - Samarbeid for å nå måla**. Prosjektgruppa har vore samansett av kommunikasjonsrådgjevar, samfunnsplanleggjar, hovudverneombod og hovudtillitsvalde for dei to største fagforeiningane. Styringsgruppa var kommunedirektøren si strategiske leiargruppe.

## Våre verdiar og mål

Kommunikasjonsstrategien er tufta på Bømlo kommune sin visjon *Berekraftige Bømlo* og verdiane *Raus – Modig – Engasjert*. I tillegg har me i andre planverk og retningslinjer understreka at Bømlo kommune skal vera open, og dette er difor ført opp som ein fjerde verdi i kommunikasjonsstrategien. Strategien er meint å vera ei rettesnor for korleis tilsette i Bømlo kommune skal kommunisera internt og eksternt.

Våre interne og eksterne planverk kan kort oppsummerast med at Bømlo kommune skal vera:

- 1. Ein god stad å leve, bu og arbeidast for alle**
- 2. Ein open og inkluderande organisasjon med høg grad av tillit**

Felles for desse måla er at dei må gjennomsyra alt som vert kommunisert på alle nivå. Den enkelte innbyggjar og/eller tilsett skal nåast, forstå budskapet og kunne gjere seg nytte av det på best mogleg måte.

**Berekraftige Bømlo** betyr at alt kommunen gjer skal bidra til varige verdiar. Me skal leggja til rette for medverknad, nye og kreative løysingar, auka trivnad, reell involvering og meining for innbyggjarane.

**Raus** – hos oss er det takhøgde, det er lov å prøva og feila. Me er lyttande, møter menneske med respekt, er inkluderande i omgangen vår med andre og i utøving av arbeidet vårt. Me byggjer relasjonar og ser på mangfald som ein ressurs.

**Modig** – me vågar å tenkja utanfor boksen, er kreative, prøver, og ser moglegheiter. Me er handlekraftige, står for det me gjer, tek nye utfordringar, toler endring, ser at omstilling er nødvendig og er opptatt av utvikling som betrar tenestene og kvardagen til innbyggjarane våre.

**Engasjert** – me har driftige medarbeidarar som er opptekne av jobben sin, av å yta gode tenester og utvikla seg og kollegaene sine for å yta sitt beste. Dette skal me få til gjennom fokus på tydeleg og forståeleg språk for den det gjeld, ha kortast mogleg veg frå spørsmål til svar, og at innbyggjarane kjenner at det kommunen held på med har betydning for kvardagen deira.

**Open** - me er opne og viljuge til å formidla både positiv og negativ informasjon. Informasjonen og dialogen med innbyggjarane er klar og forståeleg. Gjensidig tillit vert skapt i kombinasjon mellom gode tenester og god kommunikasjon.

# Kommunikasjonsplakat

Hovud, hjarte og hender er tre stikkord som er lette å hugsa. Ta desse til hjelp når du skal planleggja kommunikasjonen din.

## Hovud: Me er kunnskapsrike og tek dei rette avgjerslene

- Set deg godt inn i saka. Søk kunnskap!
- Det er lov å ta ein «time-out». Hald hovudet kaldt.
- Me vil vera opne, tydelege og tilgjengelege. Du har eit ansvar for at budskapet kjem ut og blir forstått av mottakaren.



## Hjarte: Me har omsorg og empati i det me formidlar

- Hugs at ei sak har fleire sider. Syn respekt for mottakaren og lytt til det som mottakaren har på hjartet.
- Me er stolte, men ikkje arrogante. Me har vilje til å endra kurs dersom det er tenleg.



## Hender: Me er handlekraftige

- Me vil kommunisera aktivt og vera i forkant der det er mogleg.
- Me slepp ikkje saka før me veit at ho vert fylgd opp.
- Alle skal få svar.
- Sit du på noko du trur fleire treng å vita, del det!
- Effektiv og målretta – med kjennskap til kanalar og målgrupper.



## Ha alltid følgjande klart for deg:

- **Målgruppe** (Kven?)
- **Innhald** (Kva?)
- **Kommunikasjonsmål** (Kvifor?)
- **Tidspunkt** (Kva tid?)
- **Kanalbruk** (Korleis?)
- **Kva ønskjer du å oppnå? Kva skal vera etterlatt inntrykk?**

*Me er driftige i lag - diskuter gjerne saka med ein kollega.*

## Kommunikasjonstips:

- Spelar kroppsspråket ditt på lag med orda dine?
- Ikkje overdriv talet kopimottakarar på e-post.
- Av og til er det meir tenleg å ta ein prat i staden for å senda e-post.
- For interne møter: Set opp eit punkt på agendaen som heiter «kommunikasjon».
- Etter møtet: Presiser vidare saksgang
- Veit mottakaren din kven han eller ho skal vende seg til ved spørsmål?

*Bømlo kommune skal vera ein god stad å leva, bu og arbeidast for alle*

## Kommunikasjonsprinsippa me følgjer

Prinsippa for kommunen sin kommunikasjon med innbyggjarane byggjer på verdiane våre. Den må gjennomsyra kommunikasjonen vår med omverda. Verdiane gjeld like mykje i den interne kommunikasjonen mellom tilsette og mellom ulike avdelingar som utad. God internkommunikasjon er avgjerande for å kunna nå måla og for å sikra god ekstern kommunikasjon. Tillitsvalde spelar ei viktig rolle i kommunen sin interninformasjon.

**Heilskapleg kommunikasjon** - Kommunikasjonsstrategien skal sikra heilskap og samanheng i kommunikasjonsarbeidet vårt internt og eksternt slik at me når alle - både digitalt og dei "ikkje-digitale".

**Digital kommunikasjon** - Den digitale utviklinga påverkar folk sine forventningar til kommunen sine tenester, korleis dei mottak informasjon og kva løysingar kommunen bruker i dialog med målgruppene våre. Digitale kanalar vert brukt når det er hensiktsmessig, då digitale løysingar vil kunne vera både økonomisk og miljømessig berekraftig.

**Visuell identitet** – Ein heilskapleg visuell identitet nedfelt i Grafisk profilhandbok for Bømlo kommune gjeld for heile organisasjonen. Alle tilsette skal kjenna til den visuelle identiteten/grafisk profilen vår og korleis den skal brukast.

**Klart språk tilpassa mottakaren** – Me snakkar med – og ikkje berre til. Språket er vårt viktigaste arbeidsverktøy og klarspråk tilpassa mottakaren er både ein måte å formidla og ein måte å tenkja mottakar i sentrum på. Folk skal finna det dei treng, forstå det dei finn og kunne bruka det dei finn til å gjera det dei skal. Slik skal innbyggjarane få vita om tilboda og tenestene våre, kjenna til kva for rolle kommunen har, samt kva for moglegheit, rettar og plikter dei sjølv har.

## Roller og ansvar

**Kommunedirektøren** - hovudansvaret for at kommunikasjonen blir drevet profesjonelt og etisk forsvarleg. Ansvar for å fronta kommunen i administrativ samanheng.

**Ordføraren** - uttalar seg på vegne av Bømlo kommune og er kommunen sin juridiske person, i tillegg til å vera folkevald. Ordførar er også medlem av kommunen si kriseleiing og er talsperson.

**Krisehandtering** – ordførar og kommunedirektør har særskilt ansvar for krisekommunikasjon, jf. beredskapsplanverk. Kommunikasjonsrådgjevar kan, ved behov, bli kalla inn til den kommunale kriseleiinga.

**Leiaransvar** - kommunikasjonsarbeidet må vere innvevd i den daglege oppgåveløysinga til dei ulike fageiningane. Informasjon er eit leiaransvar, og leiarar har eit særskilt ansvar for å følgje opp kommunen sin kommunikasjonsstrategi.

Sektor ved kommunalsjef/leiarar og tenesteområda er ansvarleg for innhald, mens kommunikasjonsrådgjevar legg ut, redigerer og gjer større endringar.

**Medarbeidaransvar** - sjølvstendig ansvar for å halda deg informert om kva som skjer i organisasjonen og i eiga verksemd/avdeling, dela informasjon med andre og å følgja den vedtekte kommunikasjonsstrategien. Alle tilsette kan gje faktaopplysningar frå eiga eining/fagområde.

**Kommunikasjonsrådgjevar** - fagleg ansvar for kommunen si interne og eksterne kommunikasjonsverksemd.

- Gje kommunikasjonsfaglege råd og praktisk bistand til ordførar, leiarar og medarbeidarar.
- Ansvar for å utarbeida informasjons- og presentasjonsmaterieill (grafisk profil), bistå til mediekoordinering, språkarbeid, innhaldsproduksjon, samt drift og utvikling av dei prioriterte kommunikasjonskanalane våre.
- Redaktør- og innhaldsansvar for kommunen sitt intranett, heimeside og sosiale media.
- Vera til stades på og profilera viktige hendingar i kommunen sin regi.
- Leia strategisk kommunikasjonsarbeid, utvikla og oppdatera kommunikasjonsstrategien.

## Målgrupper og mottakarar

Bømlo kommune kommuniserer med ulike målgrupper til ulike tider. Me skal nå ulike brukarar, pårørande, elevar, næringsliv, huseigarar, tilsette, politikarar og myndigheiter med fleire. Alle desse kan vera interesserte i forskjellig type informasjon, gitt på ulik måte og til ulike tider. Dei er også i ulike målgrupper til ulike tider. Me deler dei difor i **interne og eksterne målgrupper**.

## Kanalliste – kanalval

Det er ikkje alltid slik at ein når best ut om ein brukar flest mogleg kanalar. Me vel kanalar ut frå budskap, målgrupper og saka si natur. Det er og særst viktig å vera tru mot kanalen sin eigenart – t.d. ulike vinklingar på same sak på Facebook og Twitter. Me er opne for nye kanalar der unge og andre målgrupper er.

Våre mest nytta kanalar er:

- bomlo.kommune.no er hovudkanal for kommunen sine tenester
- Sosiale media – Facebook (LinkedIn og Twitter i noko grad – stillingsutlysingar)
- Tradisjonelle media – aviser, radio, tv
- Kommunale video- og strøymetenester
- Kundetorg/-mottak er kommunen si førstelinjeteneste
- Direkte medverknad - grendautval m.fl. og folkemøte



**Bømlo kommune skal vera ein god stad å leva, bu og arbeidast for alle**

## Kommunikasjonsmål internt

- Måten me kommuniserer på skal hjelpe oss å oppnå ein open og inkluderande organisasjon med høg grad av tillit.
- Dei tilsette må til ei kvar tid kunna ta del i og dela informasjon om kva som skjer internt i kommunen.
- God informasjon til tilsette vil kunna gje auka motivasjon, forståing og eigarskap for kommunen sitt arbeid.
- God internkommunikasjon er ein føresetnad for å få til ein god ekstern kommunikasjon.

Slik vil me ha det:	Slik gjer me det:	Tiltak:
<b>Fornya, forenkla og forbetra</b>	Digitalisera prosessar der det er tenleg Gjere kjend kommunikasjonsstrategien og -verktøya i organisasjonen Ha kunnskap om kva kanalar som skal nyttast for å nå dei ulike målgruppene	Alle tilsette skal bli kjend med kommunikasjonsstrategien i 2022 Alle nytilsette må gjerast kjend med kommunikasjonsstrategien og språkprofilen vår Avklara løysingar for intern kommunikasjon og samhandling (Yammer, Sharepoint el.l) Interne (nett)kurs i digitale kanalar (intranett, e-post og sosiale media)
<b>Vera relevant, oppdatert og tilgjengeleg</b>	Tilsette skal kjenna til dei ulike fag- og informasjonssystema me nyttar i arbeidet Oppmuntra og ansvarleggjere kvar tilsett til aktivt å søkja informasjon, og halda seg oppdatert fagleg Legga til rette for kunnskapsdeling og samhandling	Delta på kurs og vera med i faglege nettverk Leggje inn I årshjula jamlege tverrsektorielle samlingar for rådgjevarar og leiarar Interne (nett)kurs i digitale kanalar (intranett, e-post og sosiale media)
<b>Vera målretta i kommunikasjonen med klart språk tilpassa mottakar</b>	Informera internt før eksternt. Alle tilsette må kjenne til kommunen si språknorm og prinsippa i Klart Språk (KS). Nytilsette må få tilbod om ein gjennomgang av dette.	Ha KS sin "Klart språk i digitale løysningar" på agendaen på fellessamling for tilsette i løpet av 2022. I løpet av første halvdel av 2022 gjennomgår kommunalsjefane og rådgjevarar sine saks-malar og legg fram eventuelle tiltak til å betre språket, særleg med omsyn på eksterne mottakarar (søkjarar)
<b>Leggja til rette for dialog, medverknad, tilhøyrse og fellesskap</b>	Dela gode historier - skapa ei oppleving av eit felles «me» Sikra god informasjonsflyt mellom einingar og mellom leiarar og tilsette der informasjon om arbeidstilhøve er lett tilgjengeleg Alle tilsette skal vera godt informerte om tenestene kommunen tilbyr Det skal vera lett å dela kunnskap – me skal kunna læra av kvarandre Våre verdiar må vere kjend og del av vårt daglege virke Me omtalar kvarandre positivt	Opparbeida praksis der kommunikasjonsrådgjevarar blir informert om tilstellingar, nye prosjekt og liknande Gjere kjend kommunikasjonsstrategien og -verktøya i organisasjonen i 2022 Avklara løysingar for intern kommunikasjon og samhandling (Yammer, Sharepoint el.l) i 2022 Interne (nett)kurs i digitale kanalar (intranett, e-post og sosiale media) ROS-analyse i bruk av sosiale media: for Facebook primo januar 2022 Stilling og namn må alltid vere med

**Bømlo kommune skal vera ein god stad å leva, bu og arbeidast for alle**

## Kommunikasjonsmål eksternt

- Måten me kommuniserer på skal hjelpe oss å oppnå å gjera Bømlo kommune til ein god stad å leva, bu og arbeidast for alle.
- Å skapa engasjement og interesse hjå innbyggjarane slik at dei får lyst og høve til å påverka og delta i kommunen sitt arbeid.
- Innbyggjarane må vera velinformerte og oppdaterte på kommunen sitt tenestetilbod.
- Kommunen skal ha eit godt omdøme.

Slik vil me ha det:	Slik gjer me det:	Tiltak:
<b>Gje tydeleg og relevant informasjon</b>	Bruka klarspråk tilpassa mottakaren Ha rutinar for gjennomgang av brosjyrar og brev Ha kvalitetssystem for nettsider Ha nettredaktørar på kvart tenestemråde Vera tidleg ute med informasjon Praktisera meiroffentlegheit Visa resultatata til tenestene Førebyggje "Digital utanforskap"	Syne oss som målkommune og nytta god nynorsk på alle informasjonsflater Opplæring i redigering av nettsider Jamlege redaktørmøter Skapa betre kultur for å dele informasjon Fleire reportasjar om hendingar, prosjekt etc Meir videobruk i alle tenester
<b>Vera målretta i kommunikasjonen</b>	Ha klart for oss kva me vil seia, kven me skal seia det til og på kva måte me formidlar budskapet Ha kunnskap om kva kanalar som skal nyttast for å nå dei ulike målgruppene Dei tilsette er kommunen sitt "andlet utad" og må bli støtta opp om i dette arbeidet	Alle tilsette som kommuniserer utad må kjenne til kommunikasjonsstrategien og ved behov få opplæring Rigge oss for ikkje-digital kommunikasjon Bevisstgjer og stø opp om denne rolla på samlingar for tilsette og på arbeidsplassane.
<b>Ha ein tydeleg profil og avsendar</b>	Bruka grafisk profil på alt me sender ut digitalt og på trykk Arbeida for at innbyggjarane er velinformerte og oppdaterte på kommunen sitt tenestetilbod Innbyggjarar, medarbeidarar og samarbeidspartnarar skal kunne motta og enkelt finna informasjon som er relevant for dei i våre kanalar	Gje direkte kontaktinformasjon synleg der det er tenleg Det skal vere enkelt for alle å finna og bruka kommunen sitt profilmateriale Kommunen sin logo skal vere synleg på all ekstern kommunikasjon
<b>Fornya, forenkla og forbetra tenester</b>	Digitalisera der det er tenleg Synleggjera nye tenester og innovasjonsprosjekt til innbyggjarane i våre kanalar Vere tilgjengeleg for alle i alle kanalar	Gjennomføra omdømmeundersøking eller brukarundersøking Utarbeida kanalstrategiar for ulike område

*Bømlo kommune skal vera ein god stad å leva, bu og arbeidast for alle*

## Hovudutfordringar med tiltaksplan for 2022

Utfordring	Tiltak	Ansvar/måldato
Intern kommunikasjon	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gjera kjend kommunikasjonsstrategien og -verktøya i organisasjonen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kommunikasjonsrådgevar / 1. halvår 2022</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avklara løysingar for intern kommunikasjon og samhandling (Yammer, Sharepoint el.l)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I løpet av 2022 / Strategisk leiargruppe, kommunikasjonsrådgevar, tillitsvalde</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ROS-analyse i bruk av sosiale media – Facebook januar 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Januar 2022 – Personvernombod, juridisk rådgevar, kommunikasjonsrådgevar</li> </ul>
Førebyggje «Digitalt utanforskap»	<ul style="list-style-type: none"> <li>Søknad sendt om tilskot til auka digital deltaking og kompetanse i 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desember 2021 (rådgevar folkehelse/frivillighet)</li> </ul>
Korleis nå dei ikkje-digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rigga oss for ikkje-digital kommunikasjon:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambassadørar (bydelsmødre) inn i ulike miljø</li> <li>- DM – nyhendebrev – magasin pr post</li> <li>- Informasjonsmøte</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I løpet av 2022 (kommunikasjonsrådgevar m.fl)</li> </ul>
Gjere tenestene betre kjend for å styrkja omdøme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Styrkja klarspråkarbeidet</li> <li>Byggja ut fotobanken med fleire bilete</li> <li>Digitalisera fleire innbyggjartenester</li> <li>Meir videobruk i alle tenester</li> <li>Fleire reportasjar om hendingar, prosjekt o.l</li> <li>Meir målretta bruk av sosiale media for å nå ungdom spesielt og meir målretta rekruttering</li> <li>Ny annonsestrategi digitalt og vanleg</li> <li>Syne fram berekraftsmål og berekraftsarbeidet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Klarspråk:</b> I løpet av 2022 – gjere kjend språkprofilen vår, distribuera ut HVL sitt hurtigkurs i nynorsk, påminningar i interne kurs/samlingar: Kommunikasjonsrådgevar</li> <li>Katalogisera og ta nye bilete, særleg av kommunalt tilsette i arbeidssituasjonar</li> <li>Laga plan for meir videobruk i alle tenester: Kommunikasjonsrådgevar</li> <li>Plan for bruk av sosiale media retta mot ungdom: Kommunikasjonsrådgevar /folkehelsekoordinator</li> <li>Alle som kommuniserer eksternt må vera kjent med kommunen sin grafiske profil og vita korleis ein finn og nyttar det grafiske materialet som kommunelogo, berekraftsmål osv.- leggja info på leseliste i Compilo – kommunikasjonsrådgevar /systemansv.</li> <li>Annonsestrategi – lagar plan for papir- og digitalannonsering i Bømlo-nytt jan. 2022 – kområd kommunikasjonsrådgevar</li> <li>I løpet av første halvår 2022 ha ei evaluering av dei nye nettsidene – Hovudredaksjonen</li> <li><b>Berekraftsmål:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>FN sine berekraftsmål skal bli gjort fysisk synlege på alle skular og institusjonar i løpet av 2022</li> <li>Personalsjef og andre i administrativ leiing informerer tilsette om utvalde, relevante berekraftsmål som gjeld deira arbeid/arbeidsplass</li> <li>Gjere berekraftsmål-ikonet nummer 16 (Fred, rettferd og velfungerande institusjonar) synleg ute på arbeidsplassane</li> </ul> </li> </ul>