

Kommunikasjonsplattform Asker kommune (2020-2021)

Kommuneloven (§4) påpeker kommunens plikt til å aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre utfører på vegne av kommunen.

Kommunikasjon er et strategisk virkemiddel. Kommunikasjonsplattformen definerer mål for kommunens kommunikasjon, tydeliggjør ansvaret og identifiserer overordnede grep for Asker kommunes interne og eksterne kommunikasjon.

Hvem gjelder kommunikasjonsplattformen for?

Asker kommunes kommunikasjonsplattform gjelder for alle som er ansatt i Asker kommune. Kommunikasjon er et lederansvar og ledere på alle nivåer er ansvarlig for at kommunikasjon og informasjon brukes profesjonelt og etisk både internt og eksternt. Ordføreren er kommunens øverste politiske leder, kommunens fremste representant og bindeledd mellom folkevalgte organ og kommunedirektøren. Plattformen gjelder først og fremst for kommunedirektørens organisasjon, men er også veiledende for folkevalgte.

Hva ønsker vi å oppnå med kommunens kommunikasjon?

Asker kommunes kommunikasjon er basert på kommunens verdier nær, modig, raus og skapende.

Hovedmålet for vår kommunikasjon er:

Asker kommune opptrer som én aktør og kommuniserer helhetlig og åpent med omverdenen.

Vår kommunikasjon skal også bidra til at:

- Våre innbyggere har kjennskap og tillit til kommunens samfunnsoppdrag, tjenester og oppgaver
- Våre innbyggere opplever mulighet til å involvere seg
- Medarbeidere og folkevalgte opplever tilhørighet til kommunen som organisasjon og arbeidsplass

Hvordan kommuniserer vi?

- Vi kommuniserer samordnet og helhetlig, praktiserer åpenhet og meroffentlighet.
- Vi informerer aktivt om kommunens tjenester og samfunnsoppdrag.
- Vi følger vår vedtatte grafiske profil og visuelle identitet.
- Vår kommunikasjon er lett å forstå, universelt utformet og tilpasset målgruppene.
- Vår kommunikasjon inviterer til dialog, medvirkning og samskaping.
- Vår kommunikasjon bidrar til bedre forståelse av kommunens mange roller og oppgaver.

Hvem skal vi nå?

- Innbyggerne i Asker
- Frivillighet, lag og foreninger
- Private aktører og næringsliv

- Ansatte og folkevalgte
- Media

Innbyggerne i Asker er den største og viktigste målgruppen. De er mottakere av kommunens tjenester, og det er de som ved valg bestemmer hvem som skal styre kommunen. Frivilligheten, lag og foreninger, private aktører og næringsliv har en betydelig rolle i lokalsamfunnet og utgjør viktige målgrupper. Det gjør også folkevalgte, ansatte i kommunen og media. Virksomhetene må gjøre en vurdering av egne målgrupper slik at deres kommunikasjon blir så målrettet som mulig.

Hvem har ansvaret?

Kommunikasjon er alles ansvar og ett av virkemidlene vi bruker når vi skal løse våre oppgaver. Kommunikasjonsseksjonen har et overordnet ansvar for å sikre planlegging, gjennomføring og oppfølging av kommunikasjonsplattformen – både internt og eksternt.

- **Er du leder?**

I Asker kommune er kommunikasjon, både intern og ekstern, et lederansvar som følger linjeprinsippet. Det vil si at det er ditt ansvar å sørge for at dine ansatte følger den vedtatte kommunikasjonsplattformen med tilhørende retningslinjer. Det er også leders ansvar å påse at kommunikasjonsfaglige vurderinger og retningslinjer tas med i beslutnings- og arbeidsprosesser.

- **Er du medarbeider?**

Som medarbeider har du et ansvar for å følge den vedtatte kommunikasjonsplattformen med tilhørende retningslinjer. Du har også et selvstendig ansvar for å holde deg informert om hva som skjer i organisasjonen og i egen virksomhet/avdeling samt for å dele informasjon med andre.

- **Trenger du bistand?**

Kommunens kommunikasjonsseksjon legger til rette for ekstern og intern kommunikasjon. Seksjonen gir kommunikasjonsfaglige og -strategiske råd til ordfører, ledere og medarbeidere, og koordinerer kommunikasjonsarbeidet på vegne av kommunikasjonsdirektør.

Kommunikasjonsseksjonen bidrar i planlegging, utforming, gjennomføring og evaluering av kommunikasjonsplaner og –tiltak. Seksjonen har også ansvaret for, og bidrar i, mediekoordinering, krisekommunikasjon, språkarbeid, innholdsproduksjon samt drift og utvikling av kommunens prioriterte eksterne og interne kommunikasjonskanaler.

Fem grep for bedre kommunikasjon

Nedenfor er det definert fem grep for å lykkes med kommunens kommunikasjon.

- **Vi bruker kommunikasjon systematisk og strategisk hver dag**

Svært mange av de beslutninger vi tar eller oppgaver vi gjør, skal gjøres kjent internt eller eksternt. Derfor skal kommunikasjonsfaglige vurderinger integreres så tidlig som mulig i beslutnings- og arbeidsprosessene. Et samlet og faglig kompetent kommunikasjonsmiljø skal legge til rette for koordinert og helhetlig kommunikasjon, og bidra til kunnskap i organisasjonen om betydningen av kommunikasjon som strategisk virkemiddel. Mediene er viktige samfunnsaktører, og vi skal tilstrebe en profesjonell og koordinert mediehåndtering. God kommunikasjon til folkevalgte, ledere og ansatte setter dem i stand til å ivareta sitt kommunikasjonsansvar – internt og eksternt.

Det skal settes av ressurser til å planlegge, gjennomføre, måle og evaluere kommunikasjonstiltak. Det skal være god kommunikasjonsfaglig kompetanse og nok kapasitet sentralt til å sikre tilstrekkelig koordinering og kommunikasjonsstøtte for kommuneorganisasjonen. Nyttige kommunikasjonsverktøy skal videreutvikles og gjøres tilgjengelig for organisasjonen. Arbeid på tvers i organisasjonen skal bidra til å sikre god og aktiv informasjon overfor innbyggerne i Asker.

- **Vi satser på digital kommunikasjon**

Den digitale utviklingen påvirker folks forventninger til kommunens tjenester, hvordan vi mottar informasjon og hvilke løsninger kommunen bruker i dialog med sine målgrupper.

Vi skal kontinuerlig søke gode digitale løsninger og gjøre dem tilgjengelige for våre målgrupper når det er hensiktsmessig. Innbyggere, medarbeidere og samarbeidspartnere skal kunne motta og enkelt finne informasjon som er relevant for dem i våre digitale kanaler. Kommunens nettsider er hovedkanalen og et «kommunikasjons-nav» for ekstern kommunikasjon med blant annet viktig og varig informasjon av verdi for innbyggerne. Sosiale medier og nettsidene fungerer i samspill og supplerer hverandre i kommunikasjonen med innbyggerne - hvor sosiale medier benyttes i større grad for nyheter, deling, spredning, forsterkning, engasjement. Vi skal velge digitale kanaler når det er hensiktsmessig, da digitale løsninger vil kunne være både økonomisk og miljømessig bærekraftig. Vi tilstreber tilstrekkelig og riktig digital kommunikasjonskompetanse.

- **Vi styrker og utvikler vår internkommunikasjon**

Intern og ekstern kommunikasjon henger sammen. I en stor og kompleks organisasjon som Asker kommune, er god internkommunikasjon avgjørende for å kunne nå målene og for å sikre god ekstern kommunikasjon. Derfor skal vi styrke og utvikle vår internkommunikasjon gjennom gode verktøy, god leder-

medarbeiderkommunikasjon, arbeid på tvers i organisasjonen, felles identitetsarbeid og tydelige prioriteringer.

Både ledere og medarbeidere skal være bevisst betydningen av god internkommunikasjon, og vi skal legge til rette for bedre samhandling, effektive arbeidsprosesser og bedre flyt av både kunnskap og kompetanse. Samtidig skal god internkommunikasjon bidra til å skape tilhørighet, forsterke felles identitet og bygge felles kultur på tvers av organisasjonen. Medarbeiderne skal oppleve at de er inkludert og informert om viktige prosesser og beslutninger i organisasjonen. Tillitsvalgte spiller en viktig rolle i kommunens interninformasjon.

- **Vi bruker vår visuelle identitet bevisst**

Asker kommunes helhetlige visuelle identitet gjelder for hele kommune-organisasjonen. Den nye identiteten skal bidra til at vi opptrer og fremstår som én aktør, uansett hvor i kommunen vi jobber. Ved riktig bruk av den visuelle identiteten vil det alltid være tydelig at Asker kommune er ansvarlig for og står bak tjenesten, tilbudet eller opplevelsen.

Visuell identitet og grafisk profil fungerer som organisasjonens ansikt utad. Derfor skal alle ansatte kjenne til den nye visuelle identiteten og hvordan den skal brukes. Alle har tilgang til vår grafiske profilhåndbok og en digital verktøykasse for bruk av grafisk materiell. Slik kan alle ansatte jobbe praktisk og effektivt med kommunens grafiske profil, og understøtte vår felles visuelle identitet.

- **Vi bruker et klart språk tilpasset mottakeren**

I en kompleks hverdag hvor vi må finne løsninger sammen, er det nødvendig med involvering og medvirkning. Språket er vårt viktigste arbeidsverktøy og klarspråk er både en måte å skrive på og en måte å tenke mottaker i sentrum på.

Et klart og mottakertilpasset språk fra Asker kommune bidrar derfor til at innbyggerne vet om kommunens tilbud og tjenester, kjenner til hvilke rolle kommunen har, og hvilke muligheter, rettigheter og plikter de selv har. Samtidig skal det være enkelt for innbyggerne å komme med tilbakemeldinger eller fremme forslag. Derfor bruker vi klarspråk tilpasset mottakeren slik at folk finner det de trenger, forstår det de finner og kan bruke det de finner til å gjøre det de skal. Forhåpentlig fører dette til at folk får en god opplevelse av kontakten med kommunen i tillegg til at vi kan spare både tid og penger.

Hvordan vi velger å uttrykke oss, sier noe om hvem vi er. Ved å velge klart og tilgjengelig språk, legger vi til rette for en åpen og tilgjengelig kommune. Asker kommune skal ha en språkprofil basert på prinsippene for klart språk.