



# Kommunikasjonsstrategi

Vedteken i administrasjonsutvalet 5. september 2017 (Sak 11/17)



## Om strategien

Kommunikasjonsstrategien er tufta på Hå kommune sin visjon og verdiar og er meint å vera ei rettesnor for korleis tilsette i Hå kommune skal kommunisera internt og eksternt.

Prosjektgruppa har bestått av to leiarar/fagansvarlege frå kvart av dei fire tenesteområda, i tillegg til rådmann og to hovudtillitsvalde. Prosjektgruppa har rapportert til rådmannen si leiargruppe.

## Om kommunikasjon

Brukar du blinklys på veg til jobb? Helsar du på kollegaene dine om morgonen? Då kommuniserer du. I møte med brukarar, kollegaer og samarbeidspartnarar kommuniserer me kvar dag, heile tida.

All kommunikasjon frå Hå kommune skal spegla verdiane open, driftig og stolt:

### Open:

- Me er imøtekommande og inkluderande. Velkommen til oss!
- Informasjonen og dialogen med innbyggjarane er klar og forståeleg.
- Me er opne og villige til å formidla både positiv og negativ informasjon.

### Driftig:

- Me har noko på hjartet - me vil setja dagsorden.
- Me gjer oss kjent med behova til målgruppene.
- Me er bevisste ulike måtar å dela kunnskap på – og nyttar desse.

### Stolt:

- Me framsnakkar kvarandre.
- Me skal kunna stå for det me formidlar.

## Kommunikasjonsprinsipp

Me kommuniserer best om me i forkant har tenkt nøye gjennom korleis me skal formidla saka. Ei sak, prosjekt eller ein plan er ikkje ferdig før det er planlagt korleis kommunikasjonen skal handterast - både internt og eksternt.

Den som har ansvar for saka, må derfor tenka gjennom:

- korleis me skal *fortelja* dette til målgruppene våre
- korleis me skal *møta* målgruppene sine reaksjonar

Dette arbeidet treng ikkje vere like omfattande i kvart tilfelle. Tilpass omfanget til kvar enkelt sak.

## Modell

Ein vanleg måte å illustrera kommunikasjon på, er å bruka ein modell som vist under:



Me er profesjonelle avsendarar, og har difor eit ansvar for at mottakaren forstår budskapet. Har du noko på hjartet, må du altså ha klart for deg:

- Kva skal eg seia? (budskap)
- Kven skal eg seia det til? (mottakar)
- Kva kan eg (avsendar) gjere for at mottakaren lettare skal forstå budskapet?

## Målgrupper og mottakarar

Hå kommune er ein stor organisasjon som tilbyr mange ulike tenester. Brukarar, pårørande, elevar, næringsliv, huseigarar, tilsette, politikarar og myndigheiter er døme på grupper som me kommuniserer med. Alle desse kan vera interesserte i forskjellig type informasjon, gitt på ulik måte og til ulike tider.

Grovt sett kan me dela gruppene i to:

- **Eksterne målgrupper**
- **Interne målgrupper**

## Kanalliste

Her er døme på kanalar me bruker i dag. Det er ikkje alltid slik at ein når best ut om ein brukar flest mogleg kanalar. Vel kanalar ut frå budskap, målgrupper og saka si natur.

- E-post
- Personleg oppmøte
- Internett
- Facebook
- Trykksaker
- Telefon
- Infoskjerm
- Intranett
- Annonser
- Skilt

## Ansvar og organisering av mediehandtering

- Rådmann og kommunalsjefar uttalar seg om strategiske og prinsipielle tilhøve, og om forhold av svært alvorleg karakter. Kommunikasjonsansvarleg bistår strategisk og praktisk.
- Leiarar uttalar seg om eigne tenester og eining. Det kan vera lurt å rådføra seg med leiar og/eller kommunikasjonsansvarleg.
- Alle tilsette kan gje faktaopplysningar frå eiga eining/fagområde

## Kommunikasjonsmål eksternt

(Kva me ønsker å oppnå med måten me kommuniserer på)

- Skapa engasjement og interesse hjå innbyggjarane, slik at dei får lyst og høve til å påverka og delta i kommunen sitt arbeid.
- At innbyggjarane er velinformerte og oppdaterte på kommunen sitt tenestetilbod
- Visa at Hå er ein god kommune å jobba, bu og leva i.
- Ha eit godt omdømme

### Slik vil me ha det:

### Derfor skal me:

**Gje tydeleg og relevant informasjon om tenestene me leverer**

Bruka klarspråk

Ha rutinar for gjennomgang av brosjyrar og brev

Ha kvalitetssystem for nettsider

Ha nettredaktørar på kvart tenesteområde

Vera tidleg ute med informasjon

Praktisera meiroffentlegheit

Visa resultatata til tenestane

**Vera målretta i kommunikasjonen**

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

**Ha ein tydeleg profil og avsendar**

Bruka grafisk profil på alt me sender ut digitalt og på trykk

Gjera direkte kontaktinformasjon synleg der det er tenleg

**Fornya, forenkla og forbetra tenester**

Digitalisera der det er tenleg

Vurdera nye tekniske løysingar for å forenkla innsyn for innbyggjarane

Kunngjera opne møte

Synleggjera nye tenester og innovasjonsprosjekt til innbyggjarane på nettsider

Gjennomføra omdømmeundersøking eller brukarundersøking

## Kommunikasjonsmål internt

(Kva me ønsker å oppnå med måten me kommuniserer på)

- Det skal vera lett å dela kunnskap – me skal kunna læra av kvarandre
- Informasjon om arbeidstilhøve skal vera lett tilgjengeleg
- Alle tilsette skal vera godt informerte om tenestane kommunen tilbyr
- Å skapa ei oppleving av eit felles «me»

### Slik vil me ha det:

### Derfor skal me:

<b>Fornya, forenkla og forbetra</b>	Digitalisera prosessar der det er tenleg
<b>Vera relevant, oppdatert og tilgjengeleg</b>	<p>Kjenna til dei ulike fag- og informasjonssystema me nyttar i arbeidet</p> <p>Oppmuntra og ansvarleggjera kvar tilsett til aktivt å søka informasjon, og halda seg oppdatert fagleg.</p> <p>Delta på kurs og vera med i faglege nettverk i tråd med opplæringsplanen</p> <p>Legga til rette for kunnskapsdeling og samhandling</p>
<b>Vera målretta i kommunikasjonen</b>	<p>Informera internt før eksternt</p> <p>Ha klart for oss kva me vil seia, kven me skal seia det til og på kva måte me formidlar budskapet</p> <p>Ha kunnskap om kva kanalar som skal nyttast for å nå dei ulike målgruppene</p>
<b>Legga til rette for dialog og medverknad</b>	<p>Dela gode historier med tilsette på intranett</p> <p>Gjennomføra medarbeidarundersøking</p> <p>Ha tett dialog med tillitsvalde</p>
<b>Sikra god informasjonsflyt mellom einingar og mellom leiarar og tilsette</b>	<p>Ha jamlege medarbeidarsamtalar</p> <p>Ha klare og tydelege leiarar</p> <p>Ha jamlege personalmøter</p>

## **Tiltaksplan 2017/2018**

- Digitalisera skjema og produsere fleire digitale innbyggjardialogar
- Implementera kommunikasjonsstrategien og -prinsippet i organisasjonen
- Innføra intranett for interne oppgåver, intern kommunikasjon og samhandling
- Infobase / nettkurs i digitale kanalar (intranett, e-post og sosiale medier) på intranett
- Vidareføra klarspråkarbeidet
- Bygga ut fotobanken med fleire bilete, spesielt frå helse og sosial

## **Kommunikasjonstips:**

*Ikkje overdriv antalet kopimottakarar på e-post.*

*Spelar kroppsspråket ditt på lag med orda dine?*

*For interne møter: Set opp eit punkt på agendaen som heiter «kommunikasjon».*

*Er alt kommunisert godt nok internt og eksternt?*

*Veit mottakaren din kven han eller ho skal vende seg til ved spørsmål?*

*Av og til er det meir tenleg å ta ein prat i staden for å senda e-post.*

*Etter møtet: Presiser vidare saksgang*

# Kommunikasjonsplakat

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

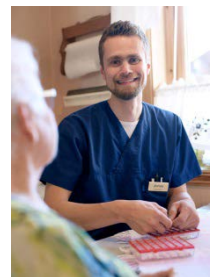
**Hovud: Me er kunnskapsrike og tek dei rette avgjerslene.**

- 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 følgande klart for deg:**

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

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

