



**Medarbeiderne
som ambassadører**

Kommunikasjonsstrategi 2018-2021







Innhold

1. Bakgrunn	4
1.1 Visjon og overordna mål	4
2. Kommunikasjonsprinsipper	6
3. Kommunikasjonsmål	10
4. Målgrupper	11
5. De fire vegvalgene	12
- Medarbeiderne som ambassadører	12
- Digitalt førstevalg	14
- SMART organisering	16
- “Velkommen til Skaun”	18

1. Bakgrunn

Kommunikasjonsstrategien er en delstrategi i kommunens utviklingsstrategi «Ledelse og samspill», og skal bidra til at kommunikasjon blir brukt som et strategisk virkemiddel for å nå kommunens mål.

Strategien skal være et verktøy som alle ansatte kan bruke i sin hverdag og i kommunikasjon internt og eksternt.

Medarbeidere som ambassadører

Medarbeiderne som ambassadører er bærebjelken i den nye kommunikasjonsstrategien. Undersøkelser viser at medarbeiderne i Skaun kommune snakker positivt om egen arbeidsplass. Kommunen ønsker å legge til rette for at flere av de ekte historiene fra arbeidshverdagen blir løftet fram og deles.

Kommunikasjon versus informasjon

Skaun kommune har både et informasjonsansvar og et kommunikasjonsansvar. Med kommunikasjon mener vi dialog og med informasjon mener vi innhold som deles fra en avsender til en eller flere mottakere.

1.1 Visjon og overordna mål

Skaun kommunes visjon er **aktiv og attraktiv**. Visjonen har en klar sammenheng med målet om å være en kommune som legger til rette for **befolkningsvekst**.

For å nå dette målet er verdiene våre: **tydelig, raus og engasjert**. Tiltakene i denne strategien gjenspeiler verdiene vi står for.

Skaun kommunes visjon og logo skal brukes aktivt, slik at vi er gjenkjennbar og enhetlig i måten vi fremstår på.





Kommunikasjonsprinsipper

Vi har fem enkle prinsipper som vi måler oss selv og vår kommunikasjon på.

A

Alle tar ansvar

Kommunens omdømme er et felles ansvar.

K

Klart språk

Vi skal bruke et språk som er lett å forstå for mottakeren.

T

Troverdig

Vi skal være åpen og transparent i vår kommunikasjon med omgivelsene.

I

Identitet

Vi skal fremstå enhetlig og i tråd med våre verdier.

V

Verdighet

Vi møter hverandre og brukerne med raushet og respekt.



Kommunikasjonstrappa

God kommunikasjon har et klart mål, et budskap som er tilpasset mottakeren og et format som er egnet for kanalen det skal kommuniseres i. Kommunikasjonstrappa er en enkel huskeregel, som både hjelper og utfordrer oss til å tenke hensikt og mottaker i vår dialog.

2. Kommunikasjonsmål

Eksterne kommunikasjonsmål

Levende visjon Våre målgrupper skal kjenne kommunens visjon, og oppleve at vi bruker den aktivt

Digitalt førstevalg Informasjon fra Skaun kommune skal være oppdatert, samlet og tilgjengelig på ett sted.

Medarbeidere som ambassadører Våre målgrupper skal oppleve at kommunen er tilgjengelig, lytter og deler aktivt med omgivelsene.

Interne kommunikasjonsmål

Aktiv Alle ansatte i kommunen skal ha kjennskap til kommunens kommunikasjonsprinsipper og bruke de aktivt i hverdagen.

Åpen Alle ansatte skal ha tilgang til informasjon som er relevant for deres jobb.

Digital samhandling Kommunen skal legge til rette for digital kunnskapsdeling og tverrfaglig samhandling.

3. Målgrupper

Kommunikasjonsstrategien brukes av alle som kommuniserer på vegne av Skaun kommune

Kommunens **viktigste** målgrupper er:



Innbyggere



Fremtidige innbyggere



Brukere



Medarbeidere

Øvrige målgrupper/interessentgrupper er:



Media



Næringsliv



Regionale & nasjonale myndigheter



Samarbeidspartnere



Lag & organisasjoner



Vegvalg 1: Medarbeiderne som ambassadører

Kulturundersøkelsen fra desember 2017 viser at medarbeiderne i Skaun kommune forteller positive historier om kommunen. En medarbeider som er positiv til egen arbeidsplass, stolt over jobben som gjøres og forteller om det, er den viktigste og mest troverdige omdømmebyggeren.

Kommunens oppgave

Å legge til rette for at medarbeidere kan dele fra sin arbeidshverdag er i tråd med våre prinsipper om kommunikasjon som et felles ansvar, og kommunikasjon kjennetegnet av åpenhet og troverdighet.

Tiltak

Vi skal legge til rette for mer deling av de gode historiene gjennom aktiv bruk av video og sosiale medier. For å lykkes med det skal vi:

- Etablere felles forståelse av målene og kommunikasjonsprinsippene til kommunen.
- Utvikle tydelige retningslinjer og enkle tips for bruk av sosiale medier.
- Involvere medarbeidere i utvikling av engasjerende innhold.
- Gjøre innholdet enkelt å like og dele gjennom aktiv bruk av video og formater tilpasset aktuell målgruppe og kanal.



Vegvalg 2: Digitalt førstevalg

Vi skal utvikle den digitale forvaltningen for å gi bedre tjenester, forenkle søknadsprosesser og gi raskere svar.

Dersom informasjon gjøres lett tilgjengelig på nett, kan vi frigjøre ressurser som kan brukes på andre områder. Informasjon om tjenester, nyheter og tilgjengeliggjøring av informasjon om politiske prosesser og vegvalg, er viktig for å styrke demokratiet.

Digitalt førstevalg gjelder også i kommunikasjonen med våre målgrupper. Gjennom intranett, nettside og sosiale medier har vi mulighet til å lytte til, samhandle og nå ut til mange.

Tiltak

Nettsiden

Nettsiden er bindeleddet i kommunikasjonen mellom kommunen og omgivelsene. All relevant informasjon skal være tilgjengelig og oppdatert på nettsiden til enhver tid.

Intranett

Vi skal ha et oppdatert intranett der det legges til rette for deling av informasjon.

Sosiale medier

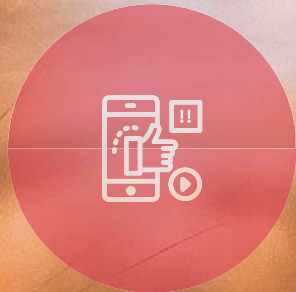
Kommunens sosiale medier skal bidra til god dialog mellom kommunen og omgivelsene.

Facebook

På @skaunkommune kan innbyggerne kontakte kommunen, gi innspill og få nyheter og innhold som er relevant og engasjerende.

Instagram

Kommunen legger til rette for at ansatte og innbyggere kan dele innhold med profilen @mittskaun og knaggen #mittskaun.



Vegvalg 3: SMART organisering

Vi skal løse mye med begrensede ressurser og det krever at vi organiserer oss smart. Kommunikasjon er en fellesoppgave. Enhetsleder er ansvarlig for at informasjonen om tjenestene er oppdatert. For å sikre effektiv bruk av ressurser, kvalitet og kontinuitet, skal det i tillegg etableres et nettverk med en kommunikasjonsressurs i hver enhet. Servicekontoret har ansvaret for å koordinere kommunikasjon i kommunen og å organiserer innholdet på nettsida og på sosiale medier.

Servicekontoret vil i tillegg være et rådgivende organ og gi støtte til kommunens ledelse og enhetene.

Organisering

18 Enheter

1 kommunikasjonsressurs i hver enhet

Servicekontoret

Beredskap og krisekommunikasjon

I en beredskapssituasjon er det kommunens beredskapsplan som beskriver roller og oppgaver.



Vegvalg 4: “Velkommen til Skaun”

Skaun kommune har et uttalt mål om å være en av Midt-Norges beste bokommuner. Det har vi lyktes med og det skal vi fortsette med. Måten vi tar i mot nye innbyggere i Skaun har vært et særtrekk for kommunen. Arrangementet «Fløttardag» har vært en årlig tradisjon, hvor kommunen tilrettelegger for at nye innbyggere ønskes velkommen til Skaun. Kommunen ønsker å revitalisere denne dagen, som en møteplass hvor nye og gamle innbyggere kan møtes og bli kjent hverandre og med Skaun som bokommune.

Mål for arrangementet

Vi skal være den beste kommunen i landet på velkomst av nye innflyttere.

Vi skal bruke arrangementet og sosiale medier til å vise potensielle innflyttere hvordan du blir møtt om du flytter til Skaun.

Kanaler



Facebook



Instagram



Medieomtale



SKAUN
KOMMUNE