



Stavanger
kommune

God kommunikasjon bygger fellesskap

Kommunikasjonsstrategi 2022–2034

Vedtatt i Stavanger kommunestyre 28. mars 2022



Kommunikasjonsstrategien kort fortalt

Fem kommunikasjonsmål

Kommunikasjonen skal bidra til å bygge fellesskap. Satsingene i kommuneplanen og organisasjonsstrategien skal gi retning for kommunikasjonen vår.

Sjekk de fem målene her



Vi skal oppnå kommunikasjonsmålene gjennom **åtte strategiske grep**:

- 1** Synliggjøre Stavanger som en god kommune å bo og jobbe i
- 2** Styrke internkommunikasjonen
- 3** Skape forståelse for endring og omstilling
- 4** Legge til rette for medvirkning og motivere til deltakelse
- 5** Gi målgruppene tilpasset informasjon i rett kanal
- 6** Aktiv bruk av kommunens verdier i vår kommunikasjon
- 7** Kommunisere forståelig
- 8** Være en tydelig og enhetlig avsender i vår visuelle kommunikasjon

Les mer om grepene her

Prinsipper

Hva er viktig å tenke på når du skal kommunisere på vegne av kommunen?

Les mer her



Klikk her for å se verktøy og maler

God kommunikasjon bygger fellesskap

Stavanger kommunes visjon er «Vi bygger fellesskap». Alle ansatte i Stavanger kommune har ansvar for å bygge dette fellesskapet, enten det er med brukerne våre, andre innbyggere eller med kolleger. For å klare det, må vi kommunisere godt, og ikke nok med det; kommunikasjon må være en naturlig del av all planlegging i kommunen.

God kommunikasjon bidrar til at kommunen har tillit som myndighetsutøver, tjenesteleverandør og samfunns- og demokratiutvikler. Noen ganger kan kommunikasjon handle om å skape forståelse eller øke kunnskap. Andre ganger handler den om å endre holdninger eller adferd. Uansett formål, ønsker vi at innbyggere og ansatte skal ha tillit til kommunen og oppleve informasjonen vår som relevant, enhetlig og forståelig.

Kommunikasjonsstrategien gjelder for alle kommunens ansatte. Den omfatter både intern og ekstern kommunikasjon.

Et verktøy for deg

Kommunikasjonsfeltet har endret seg mye de siste årene, og det samme har innbyggernes og de ansattes forventninger til kommunikasjon. Det kan noen ganger oppleves som en vanskelig oppgave å nå ut med rett informasjon i rett tid, til rett målgruppe. Kommunikasjonsstrategien, med tilhørende verktøykasse, skal være en hjelp for deg når du skal kommunisere med dine målgrupper.

Til syvende og sist er kommunikasjon et virkemiddel for å nå kommunens overordnede mål. Kommunikasjonsstrategien er derfor tett knyttet opp til kommuneplanens samfunnsdel og organisasjonsstrategien, og den skal være en rettesnor når du skal gjøre valg og prioriteringer innen kommunikasjon. Strategien revideres løpende, i tråd med kommuneplanens samfunnsdel.

Lykke til!

Definisjoner

Ofte brukes begrepene informasjon og kommunikasjon om hverandre. En måte å skille dem på er at kommunikasjon betegner prosessen, mens informasjon er produktet eller budskapet. Informasjon er det som blir formidlet når vi kommuniserer.

Ekstern kommunikasjon

Kommunikasjon med målgrupper utenfor kommuneorganisasjonen. Det kan være med innbyggere, mulige fremtidige ansatte, næringsliv, media eller andre samarbeidspartnere lokalt, nasjonalt og internasjonalt.

Intern kommunikasjon

Kommunikasjon innenfor kommuneorganisasjonen. Det er utveksling av informasjon og idéer fra ledelse til ansatte, fra ansatte til ledelse og mellom ansatte. Internkommunikasjon kan være én til én, én til mange og mange til mange. Internkommunikasjon skjer på forskjellige nivåer og mellom ulike enheter eller deler av organisasjonen.



Prinsipper for kommunikasjon

Lederansvar

Som leder har du ansvar for intern og ekstern kommunikasjon innenfor din enhet. I dette ligger også ansvaret for å koordinere informasjon med andre enheter og sikre at kommunen fremstår som én aktør.

Linjeansvar

Kommunikasjonsansvaret følger linjeprinsippet; den som har ansvaret for en tjeneste har også ansvaret for å informere om denne tjenesten.

Åpen

Åpenhet og merinnsyn skal praktiseres i tråd med Offentleglova.

Aktiv og planlagt

Kommunikasjon er integrert i kommunens plan- og styringsdokumenter og er en naturlig del av planleggingen i kommunen.

Deltakende

Stavanger kommune skal legge til rette for medvirkning, både med innbyggere og egne ansatte.

Intern kommunikasjon før ekstern kommunikasjon

Informasjon som får konsekvenser for ansatte, skal informeres internt i organisasjonen før det informeres eksternt.

Medieuttalelser

Den som er nærmest saken og kjenner den best, skal uttale seg til media på vegne av kommunen. Les mer om kommunikasjonsansvar og roller på [side 17](#).

Ytringsfrihet

Alle ansatte kan fritt uttale seg om kommunale forhold som ikke er taushetsbelagt eller unntatt offentlighet. Ytringsfriheten må veies mot hensynet til lojalitetsplikten overfor den aktuelle virksomheten, avhengig av hvilken stilling/posisjon den enkelte har.

Personvern

Det er viktig å ivareta personvernet i kommunens kommunikasjon, slik at vi ikke deler personopplysninger vi ikke har lov til. Alle som har sine personopplysninger registrert hos Stavanger kommune skal vite hvilke rettigheter de har.

Krisekommunikasjon

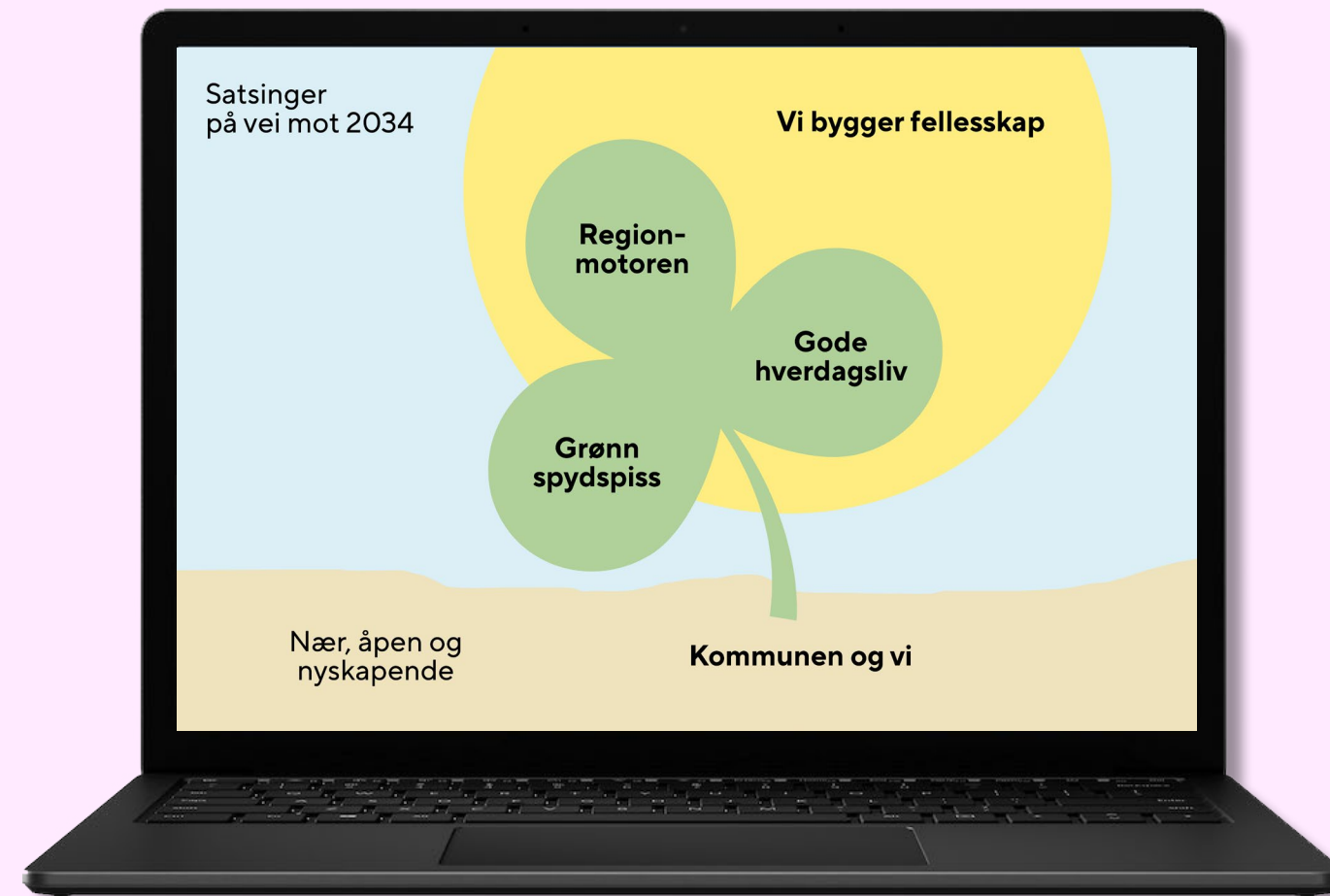
Kommunens krisekommunikasjonsplan trer i kraft ved større beredskapshendelser. Den bygger på kommunens beredskapsplan.

Kommunikasjonsmål

Innbyggere og ansatte skal oppleve at Stavanger kommune lever opp til visjonen: **Vi bygger fellesskap**. Satsningsområdene i kommuneplanens samfunnsdel og organisasjonsstrategien gir retning for kommunikasjonen vår.

1 Kommunikasjonen vår skal bidra til å skape **gode hverdagsliv** for innbyggerne. Vi motiverer til deltakelse og medvirkning og gir god informasjon om tjenester, rettigheter og politiske beslutninger.

2 Kommunikasjonen vår skal bidra til å styrke Stavanger kommune i rollen som **regionmotor**. Vi synliggjør regionens samlede konkurransefortrinn, bygger stolthet og skaper forståelse for endringer.



3 Kommunikasjonen vår skal bidra til å fremme Stavanger kommune som **grønn spydspiss**. Vi legger til rette for at innbyggerne kan ta gode klimavalg og velge bærekraftige løsninger.

4 Kommunikasjonen vår skal bidra til at Stavanger kommune er en **lærende og nyskapende organisasjon**, hvor ansatte deler kunnskap, lærer av hverandre og tør å utfordre det etablerte.

5 Kommunikasjonen vår skal bidra til at Stavanger kommune klarer å skaffe og videreutvikle den **kompetansen** som til enhver tid trengs innenfor alle tjenesteområdene.

SLIK GJØR VI DET:

8 strategiske grep

- 1** Synliggjøre Stavanger som en god kommune å bo og jobbe i
- 2** Styrke internkommunikasjonen
- 3** Skape forståelse for endring og omstilling
- 4** Legge til rette for medvirkning og motivere til deltakelse
- 5** Gi målgruppene tilpasset informasjon i rett kanal
- 6** Aktiv bruk av kommunens verdier i vår kommunikasjon
- 7** Kommunisere forståelig
- 8** Være en tydelig og enhetlig avsender i vår visuelle kommunikasjon

Synliggjøre Stavanger som en god kommune å bo og jobbe i

Derfor skal vi:

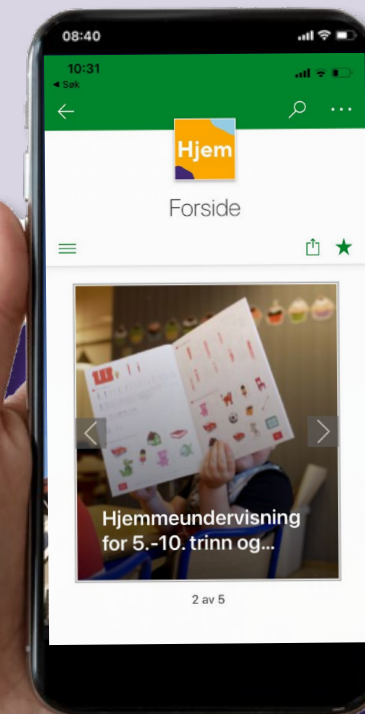
- Gi god informasjon om kommunens tjenester, innbyggernes rettigheter og politiske beslutninger.
- Fortelle de gode historiene om Stavanger kommune, og hvordan det er å vokse opp, bo og bli gammel her.
- Vise frem allsidigheten i regionen.
- Synliggjøre Stavanger kommune som en attraktiv arbeidsplass.
- Styrke Stavanger-regionens posisjon lokalt, regionalt, nasjonalt og internasjonalt.



Styrke internkommunikasjonen

Derfor skal vi:

- Bruke internkommunikasjon til å bygge fellesskap på tvers av organisasjonen og fremme fagkunnskap.
- Bygge stolthet for kommunen som arbeidsplass og løfte frem ansatte som gode ambassadører.
- Sørge for tidlig og tydelig kommunikasjon i interne prosjekter og prosesser.
- Øke kommunikasjonskompetansen til ledere og ansatte.
- Ha anbefalinger og retningslinjer for interne kommunikasjonskanaler, og gi ansatte og ledere nødvendig opplæring.
- Gjøre intranett til navet for kommunens interne informasjon.
- Jobbe kontinuerlig med spesifikke tiltak for å bedre internkommunikasjonen for ansatte i virksomhetene.





Skape forståelse for endring og omstilling

Derfor skal vi:

- Styrke ledere og ansattes kunnskap om kommunikasjon i endringsprosesser.
- Kommunisere tydelig hva som skal skje, hvorfor endringen er nødvendig og hvilke konsekvenser den får for den enkelte.
- Lage egen interessentanalyse, kommunikasjonsplan og tiltaksplan i endrings- og omstillingsprosesser.
- Vise hvordan den enkelte kan bidra til endring.

Legge til rette for medvirkning og motivere til deltakelse

Derfor skal vi:

- Involvere og gå i dialog med aktuelle målgrupper (for eksempel innbyggere, næringsliv, frivillige organisasjoner eller ansatte).
- Oppmuntre til toveiskommunikasjon og aktiv deltakelse.
- Kartlegge hvem som blir berørt og hvordan involvering skal foregå.
- Ha gode rutiner for håndtering av henvendelser og tilbakemeldinger.
- Ha god og tilgjengelig informasjon om beslutninger og muligheten til å påvirke.
- Gjøre det enkelt for innbyggere å få oversikt over hvordan de kan medvirke i planarbeid, høringer og andre politiske prosesser.



Gi målgruppene tilpasset informasjon i rett kanal

Derfor skal vi:

- Involvere målgruppene for å få innsikt i deres informasjonsbehov og hvordan vi best mulig når ut til dem med informasjon.
- Være oppdatert på digitale bruksmønstre og nysgjerrig på nye trender.
- Styrke innsatsen for å nå de målgruppene vi ikke når gjennom kommunens tradisjonelle kanaler.
- Ha et bevisst forhold til hvilke kanaler vi bruker når, både internt og eksternt.
- Gjøre det enkelt for innbyggere og andre målgrupper å få oversikt over hvordan de kan komme i kontakt med kommunen.



Aktiv bruk av kommunens verdier i vår kommunikasjon

Verdiene våre – nær, åpen og nyskapende – skal prege kommunikasjonen vår og er veiledende når vi gjør valg og prioriteringer.

Derfor skal vi:

- Kommunisere med målgruppene der de er og med et språk de forstår (nær).
- Være lyttende, tilgjengelige og legge til rette for involvering (åpen).
- Utfordre oss selv og andre i måten vi kommuniserer på.
Være nysgjerrige og våge å prøve og feile (nyskapende).

Kommunisere forståelig

Derfor skal vi:

- Følge kommunens **språkprofil**
- Jobbe kontinuerlig med spesifikke språktiltak.
- Tilby opplæring i klarspråk – både på bokmål og nynorsk.
- Ta hensyn til at universell utforming også handler om språk:
Ordlyden må være forståelig for målgruppen.
- Legge til rette for informasjon på andre språk når situasjonen tilsier det.



Være en tydelig og enhetlig avsender i vår visuelle kommunikasjon

Derfor skal vi:

- Ha en felles visuell identitet i alle våre trykte og digitale flater.
- Konsekvent bruke kommunens visuelle profil, slik at innbyggerne forstår at kommunen er avsender.
- Følge prinsipper for universell utforming – for eksempel ved valg av farger og skriftstørrelser – slik at informasjonen blir tilgjengelig for alle.





Hovedmålgrupper

Kommunens viktigste målgrupper er innbyggerne og egne ansatte, herunder brukere av de kommunale tjenestene og fremtidige ansatte.

I tillegg har kommunen en rekke andre målgrupper som:

- Næringslivet
- Kulturlivet
- Frivillige organisasjoner
- Språklige minoriteter
- Media
- Myndigheter og andre samarbeidspartnere lokalt, nasjonalt og internasjonalt

Avdelinger, virksomheter og prosjekter må gjøre egne målgruppeanalyser for å treffe best mulig med egne kommunikasjonstiltak.



Hvem har ansvaret for kommunikasjonen?

Lederansvar

Kommunikasjon er et lederansvar. Kommunikasjon og informasjon skal være integrert i kommunens plan- og styringsdokumenter.

Linjeansvar

Kommunikasjonsansvaret skal følge linjeprinsippet. Den som har ansvaret for en tjeneste/enhet, har også ansvaret for informasjon og kommunikasjon knyttet til enheten.

Kommunikasjonsavdelingen er rådgivere og tilretteleggere og drifter kommunens hovedkanaler. Kommunikasjonsavdelingen kan gi råd og være sparringspartner i kommunikasjonsplanlegging og mediehandling.

Medieuttalelser – roller

Ansatte gir faktaopplysninger fra egen enhet/eget fagområde og uttaler seg om saker i samråd med sin leder.

Virksomhetsledere uttaler seg om egen virksomhet.

Kommunalsjefer og avdelingsledere uttaler seg om egne fagområder/tjenester.

Kommunedirektør og direktører uttaler seg om strategiske og prinsipielle forhold og om forhold av mer alvorlig karakter.

Ordfører uttaler seg på vegne av Stavanger kommune, i tillegg til å være folkevalgt.

Lover (del 1 av 2)

Disse lovene gir føringer for kommunens kommunikasjon

Kommuneloven

Kommunelovens § 4 sier: «Kommuner og fylkeskommuner skal aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner. De skal også legge til rette for at alle kan få tilgang til slik informasjon».

Offentleglova

Formålet med offentleglova er å legge til rette for at offentlig virksomhet er åpen og gjennomsiktig. Hovedprinsippet er at forvaltningens dokumenter er offentlige så langt annet ikke følger av lov eller forskrift.

Forvaltningsloven

Forvaltningsloven inneholder regler for forvaltningens saksbehandling. Loven skal blant annet sikre at forvaltningens saksbehandling foregår slik at avgjørelsene blir riktigst mulig og at bestemte hensyn og interesser ivaretas under saksbehandlingsprosessen. Viktige prinsipper her er rettsikkerhet, partsoffentlighet, taushetsplikt og habilitet. Loven definerer hva som er et enkeltvedtak og gir bestemte regler for klageadgang. Forvaltningsloven påpeker også forvaltningsorganenes veiledningsplikt.

Lov om språk (språklova)

Formålet med språklova er å styrke norsk språk, slik at det skal kunne brukes på alle samfunnsområder og i alle deler av samfunnslivet i Norge. Loven skal fremme likestilling mellom bokmål og nynorsk og sikre vern og status for de språkene som staten har ansvar for.

Lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven)

Formålet med likestillings- og diskrimineringsloven er å fremme likestilling og hindre diskriminering. Med likestilling menes likeverd, like muligheter og like rettigheter. Likestilling forutsetter tilgjengelighet og tilrettelegging.



Lover (del 2 av 2)

Disse lovene gir føringer for kommunens kommunikasjon

Kommunehelsetjenesteloven og Sosialtjenesteloven

Kommunehelsetjenesteloven og Sosialtjenesteloven påpeker også helse- og sosialtjenestens oppgaver med å gi opplysning, råd og veiledning.

Plan- og bygningsloven

Plan- og bygningsloven gir tydelige føringer for informasjons/offentliggjøringsplikter i planprosesser. Den har klare regler for medvirkning, konsekvensbeskrivelser og planprosesser. Gjennom medvirkning har innbyggerne rett til å kunne delta og påvirke beslutningsprosesser.

Grunnloven

Grunnlovens § 100 sier: «Trykkefrihed bør finde Sted». Videre heter det at «Frimodige ytringer, om Stadsstyrelsen og hvilkemsomhelst anden Gjenstand ere Enhver tilladte».

Personopplysningsloven

Personopplysningsloven gir regler for hvordan en behandler, oppbevarer, sikrer og eventuelt gir innsyn i personopplysninger. Loven stiller krav til informasjonssikkerhet. Den gjelder for all privat og all offentlig virksomhet.



Arkivloven

Formålet med Arkivloven er å sikre arkiv som enten har kulturell eller forskningsmessig verdi eller som inneholder rettslig eller viktig dokumentasjon, slik at dette blir tatt vare på forettertiden.

Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen

Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen har bestemmelser om hvordan partene i arbeidslivet informerer hverandre.

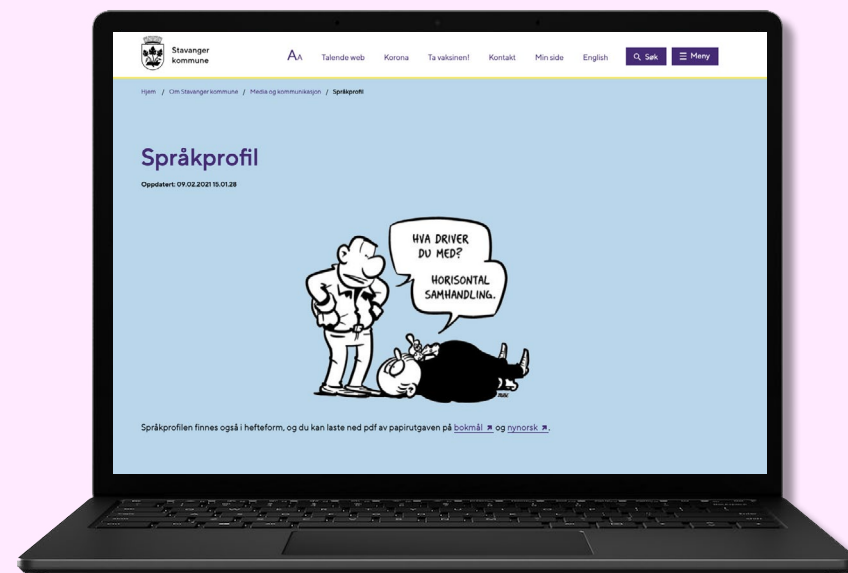
Miljøinformasjonsloven

Miljøinformasjonsloven gir innbyggerne rett til miljøinformasjon og deltakelse i offentlige beslutningsprosesser av betydning for miljøet.

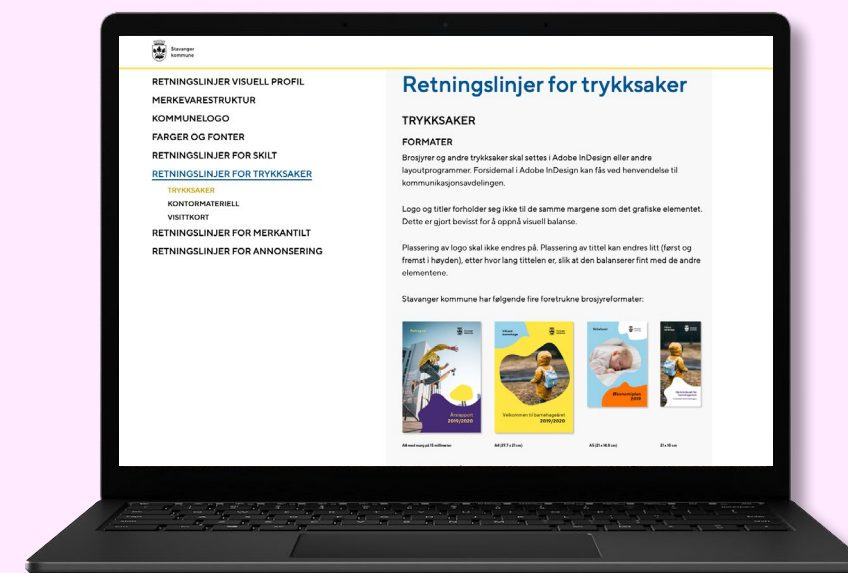


Verktøykasse

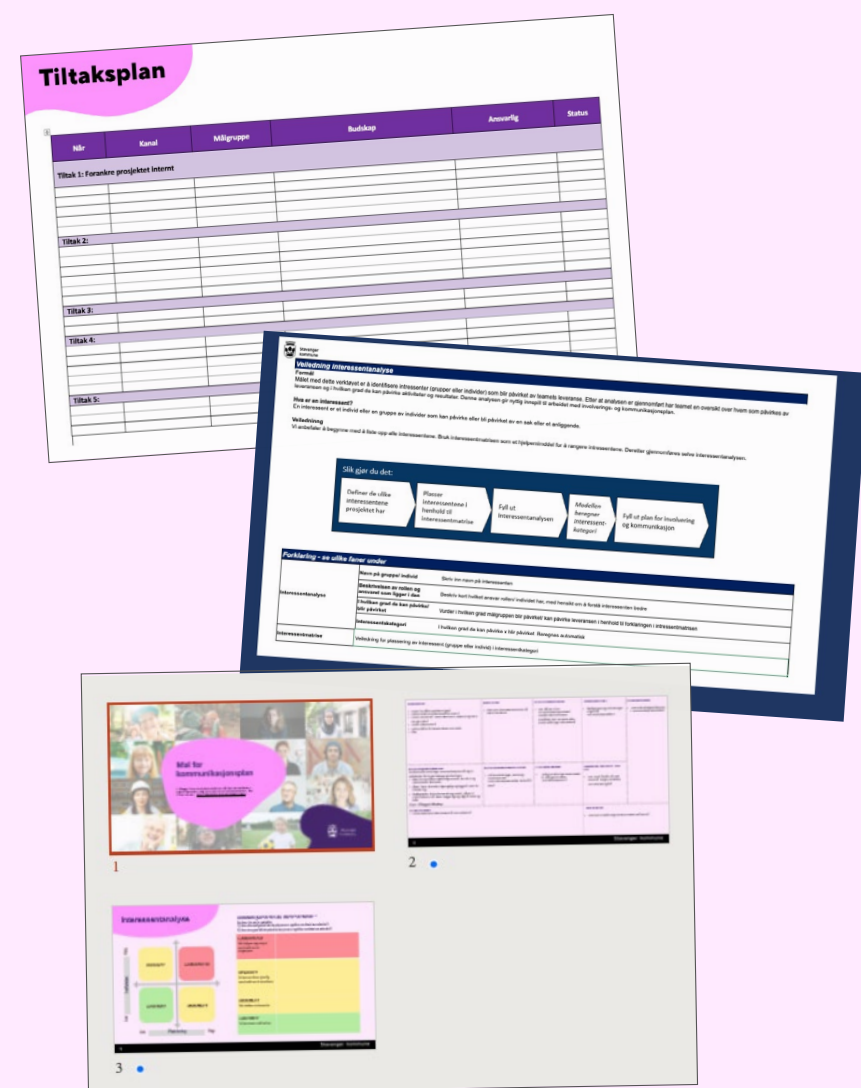
Verktøy og maler



Språkprofil



Visuell profil



På kommunens intranett: (Krever Sharepoint-pålogging med SK-nummer og passord)

Maler for kommunikasjonsplan, tiltaksplan og interessentanalyse

Retningslinjer for mediehandtering

Retningslinjer for bruk av kommunens kommunikasjonskanaler

Råd og retningslinjer for bruk av sosiale medier

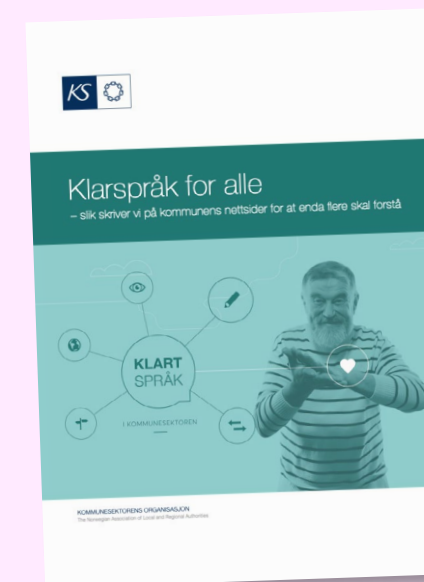
Råd og retningslinjer for bruk av bilder

Kurs og kompetanse

Word- og InDesign-maler i kommunens visuelle profil

Krisekommunikasjonsplan

Se hele verktøykassen her



Tips for nettsidespråk



Vi bygger fellesskap