



Kommunikasjonsstrategi for Orkdal kommune

Innhold

1. Innledning	2
2. Visjoner og mål	3
3. Utgangspunkt	3
4. Målsetting for Orkdal kommunes kommunikasjonsstrategi	4
4.1 Hva skal kommuniseres - til hvem	4
4.2 Hvem kommuniserer	5
4.3 Via hvilke kanaler	5
4.3.1 Trykksaker	5
4.3.2 Massemedia	6
4.3.3 Intra- og Internet	6

1. Innledning

Kommunikasjon betyr å gjøre noe felles, og har til alle tider vært en sentral forutsetning for samhandling, integrasjon, og utvikling. I motsetning til informasjon, der en *aktiv* part formidler noe til mer eller mindre *passive* mottakere, innebærer det å kommunisere en gjensidig handling der partene utveksler erfaringer og synspunkter, og der alle parter kan ta initiativ til nye måter å handle på. Det moderne informasjonssamfunnet stiller nye krav til hvordan det offentlige må forholde seg til innbyggere og omgivelser for øvrig på, og for kommunene gir dette seg utslag i at de ikke lenger kan nøye seg med å *informere*, men i stadig større grad må *kommunisere*.

Ordet strategi oversettes gjerne med feltherrekunst, og dreier seg om å lage en angrepsplan og løse et problem. En god og godt integrert kommunikasjonsstrategi minimerer risikoen for tilfældigheter, og frigjør ressurser til å drive målrettet kommunikasjon. En gjennomarbeidet kommunikasjonsstrategi tar ikke bare kommunens rolle som forvaltningsorgan og tjenesteleverandør på alvor, til det beste for ansatte, innbyggere, næringsliv, og for omverden. Den gode kommunikasjonsstrategien tar alle parter i kommunikasjonen på alvor, og bidrar slik til å styrke den interne vi-følelsen så vel som å øke gjennomslagskraften for det budskap som skal selges eksternt.

For at kommunikasjon skal lykkes kreves så vel enighet som kunnskap. Kommunen må framstå enhetlig og samstemt om egne mål og verdier, må kjenne sine brukere og samarbeidspartnere, og sist men ikke minst må kommunen ha kunnskap om de kommunikative virkemidler som er til rådighet, og de effekter disse kan ha. I den effektive kommunikasjonskommune er det enighet om hva som skal kommuniseres, hvem som skal stå for kommunikasjonen, til hvem, og gjennom hvilke kanaler.

Bakgrunnen for forslaget til kommunikasjonsstrategi for Orkdal kommune ligger dels i de endringer som har skjedd i kommunens rammebetingelser og omgivelser. Dels tvinger den teknologiske utvikling kommunen til å ta stilling til de muligheter og utfordringer som moderne informasjonsteknologi gir.

Lovverket er imidlertid også med på å danne grunnlaget for kommunens informasjons- og kommunikasjonsarbeid. Noen av lovene gir *påbud* om offentlig informasjon, mens andre skal sikre at informasjon ikke kommer på avveie.

Grunnlovens § 100 er kanskje den allment mest kjente, og sier at ”Trykkefrihet bør finne sted”. **Kommuneloven § 4** pålegger i tillegg kommuner og fylkeskommuner å drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltningen. **Offentlighetsloven** legger til rette for slikt innsyn, og sikrer gjennom § 2 at alle dokumenter i utgangspunktet er offentlige og tilgjengelige for alle. Dersom dokumenter unntas offentligheten skal det begrunnes med hjemmel i lov. Her vil **Forvaltningsloven** ofte komme til bruk, blant annet fordi den bidrar til rettssikkerhet, taushetsplikt og habilitet.



2. Visjoner og mål

I 2013 skal Orkdal kommune, jamfør kommuneplan fra 2002, være et fullverdig regionsenter og det foretrukne bosted for folk som vil bo utenfor det sentrale Trondheim. Orkdal kommune skal i 2013 tilby anslagsvis 12 000 innbyggere forhold som gjør det mulig ikke bare å bo og å arbeide her, men også muligheter til å trives, føle stolthet over kommunen, og nære optimisme for framtiden. Orkdal kommune skal være et levende lokaldemokrati, hvor folk føler de har reell innflytelse, og blant de overordnede mål hører at kommunen skal drive aktiv informasjon i forhold til innbyggere og omverden, legge til rette for størst mulig grad av åpenhet og innsyn, samtidig som all informasjon skal være effektiv, og hensynet til personvernet ivaretas.

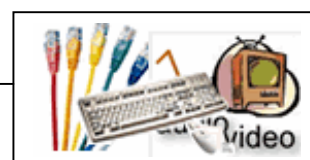
Målene er ambisiøse, men Orkdal kommune har alle forutsetninger for og er på god vei til å nå dem. Nye E39 og fin vekst i industrien har, kombinert med rask befolkningsvekst, avfødt optimisme og styrket kommunesenteret Orkanger som livskraftig regionsenter. Orkdal har styrket sin posisjon som industrikommune nr. 1 i Midt-Norge, og ved årsskifte 2007/08 tyder alt på at Orkdal kommune vil telle 11 000 innbyggere.

3. Utgangspunkt

Servicetester og kvalitetssikring av offentlige nettsteder er en virkelighet Orkdal kommune ønsker å forholde seg til, og resultatene gir viktige signaler om hvor kommunen bør sette inn ressursene dersom kommuneplanens visjoner og mål skal realiseres.

For Orkdal kommune er et godt omdømme viktig. I likhet med det private næringsliv blir det offentlige Norge stadig mer klar over de positive effekter et godt omdømme gir for samarbeid og utvikling. For Orkdal kommune er det viktig å bevare og videreutvikle det gode omdømmet kommunen har blant de som allerede er etablert i kommunen. Like viktig er det å sørge for at det gode omdømmet også når ut over kommunens grenser, til samarbeidspartnere, potensielle innflyttere, nyetablerere med flere. En bevisst kommunikasjonsstrategi kan bidra til å styrke Orkdal kommunes omdømme.

Selv om det i Orkdal ikke er gjennomført omdømmeundersøkelser, framstår kommunen som sterk og offensiv, og omdømmet synes godt. Likevel gjenstår det oppgaver som Orkdal kommune vil ha alt å vinne på å løse. Utviklingen i markedet og et stadig mer opplyst publikum stiller nye krav til kommunene. utfordringene er mange, men felles for flere av dem er at de stiller krav til god kommunikasjon, for eksempel ved at kommunikasjon, så som også omdømme, dreier seg om service. Når Orkdal kommune snakker godt med publikum, stiger deres opplevelse av å ha fått god service. Når kommunen makter å kommunisere godt, internt så vel som eksternt, virker det positivt inn på kommunens omdømme.



4. Målsetting for Orkdal kommunes kommunikasjonsstrategi

På overordnet nivå skal kommunikasjonsstrategien bidra til å oppfylle overordnede mål og visjoner og gjøre Orkdal til en kommune det er godt både å bo og å arbeide i. Med en velfundamentert og godt integrert kommunikasjonsstrategi vil Orkdal kommune øke sine muligheter til å være forutsigbar og til å drive effektiv og positiv omdømmebygging. Ved å bruke kommunikasjon som strategisk virkemiddel skal kommunens interne og eksterne kommunikasjon bidra til å øke tilfredsheten blant ansatte, innbyggere og i omverden.

Konkret skal strategien bidra til at alle som ønsker det har tilgang til informasjon om i) den kommunale virksomhet og forvaltning, og om ii) de tjenester og aktiviteter kommunen tilbyr. Kommunikasjonsstrategien skal bidra til at alle i Orkdal sikres muligheter til å kommunisere med kommunens administrative og politiske ledelse, og at veien til demokratisk deltaking gjøres kort.

4.1 Hva skal kommuniseres - til hvem

Offentlig informasjon er fellesskapets eiendom, en grunnleggende rettighet og forutsetning for demokrati. Orkdal kommune tilhører innbyggerne, og kommunens eksistens er avhengig av et levende lokaldemokrati og oppslutning i befolkningen. Derfor drives også kommunen etter prinsippet om mest mulig offentlighet. Det betyr at alle ansatte i Orkdal kommune aktivt arbeider for at innbyggerne skal ha størst mulig innsikt. Dette gjelder naturligvis ikke personopplysninger som er underlagt lov om taushetsplikt. En selvfølgelig respekt for taushetsplikten, korrekt behandling av personopplysninger og høyt fokus på informasjonssikkerhet er, sammen med offentlighetsprinsippet, svært viktige prinsipper for Orkdal kommune!

Alle, det være seg innbyggere, utflyttede orkdalinger, potensielle innflyttere, næringslivsaktører eller andre samarbeidspartnere skal kunne få informasjon om Orkdal kommune når de har behov for det. På www.orkdal.kommune.no skal alle som ønsker det enkelt finne informasjon om kommunens tjenester, priser og åpningstider. Hjemmesiden skal i tillegg opplyse om kommunens administrative og politiske ledelse. Høringsdokumenter og kunngjøringer legges lett tilgjengelig på hjemmesiden, og det samme gjelder for sakskart og protokoller fra politiske utvalg. For å realisere målet om døgnåpen forvaltning arbeider Orkdal kommune i tillegg for å gjøre alle søknadsskjema elektroniske. Med referanse til norge.no's kvalitetskriterier for offentlige nettsteder må Orkdal kommune også etterstrebe størst mulig grad av nettbasert interaktivitet.

Dersom Orkdal skal bevare, og aller helst styrke, sin posisjon som industrikommune nr. 1 i Midt-Norge, bør kommunen legge til rette for det gjennom sin kommunikasjon. www.orkdal.kommune.no har uutnyttet potensiale som med fordel kan brukes til å sette fokus på kommunen som næringslivsarena og som samarbeidspartner for eksisterende næringsliv så vel som for nye etablerere.



God, ekstern kommunikasjon avhenger av at den interne kommunikasjonen også fungerer godt. Alle ansatte i Orkdal kommune skal ha tilgang til informasjon som gjør at deres arbeide kan utføres sikkert og effektivt, til det beste for enkeltmennesket og fellesskapet.

4.2 Hvem kommuniserer

Myndigheten til å uttale seg offentlig om Orkdal kommunes syn i saker følger som hovedregel organisasjonsplanen. Det vil si at den som har ansvaret for en resultatenhets også har informasjonsansvaret for enheten. Rådmann, stabssjefer og enhetsledere har med andre ord et særlig ansvar for å sikre at de framfører kommunens syns når de uttaler seg offentlig.

Dette forhindrer ikke at enhver ansatt i Orkdal kommune har full ytringsfrihet som privatperson. Ytringsfriheten tilhører grunnpilarene i det norske demokratiet. Etterforskning eller disiplinære sanksjoner på grunn av ansattes kontakt med massemedia skal derfor ikke forekomme. Unntaket er hvis taushetsbelagt informasjon offentliggjøres.

Det kan tidvis oppstå konflikter mellom ytringsfrihet og lojalitet til den administrative, kommunale ledelse. Ledere kan aldri kreve at ansatte legger begrensninger på sin ytringsfrihet av lojalitetshensyn. Dette må det være opp til den ansatte å avgjøre i det enkelte tilfelle. Kommunen vil likevel arbeide for å fremme en bedriftskultur der det både er legitimt og naturlig å ta opp saker internt i organisasjonen.

Orkdal kommune har ansatt egen informasjonskonsulent, som er fagansvarlig for all kommunikatv virksomhet. Konsulenten bistår kommunens politiske og administrative ledelse i arbeidet med å utøve god informasjon til publikum. Det overordnede ansvar for informasjon er lagt til informasjonssjefen.

4.3 Via hvilke kanaler

Informasjonsarbeid handler om å formidle rett budskap til rett målgruppe, til rett tid. Undersøkelser viser at det er stor variasjon i hvor flinke offentlige etater er på *informasjon*, og enda større er variasjonen med hensyn til *kommunikasjon*. Det er Orkdal kommunes uttrykte mål å drive informasjon og kommunikasjon til det beste for ansatte, innbyggere, og for omverden. I informasjonssamfunnet krever flere røster å bli hørt, mange vil informere og kommunisere, og all kommunikasjon fra Orkdal kommune må derfor målrettes. Kommunikasjon blir verdifull først når vi vet hva, med hvem, hvordan og hvorfor vi skal kommunisere.

Ulike brukere benytter ulike kanaler for informasjon så vel som for kommunikasjon. Dette betyr at kommunen må ta i bruk ulike kanaler både for å informere og for å kommunisere.

4.3.1 Trykksaker

Orkdal kommune har som service overfor innbyggerne gitt ut informasjonsbladet **Orkdalingen** med fire utgivelser årlig. Orkdalingen skal inneholde en bred presentasjon av kommunale tjenester, saker til høring og artikler om virksomheten. Det er per i dag ikke



gjennomført undersøkelser som sier noe om hvor fornøyde innbyggerne er med Orkdalingen eller hvilke behov befolkningen har til stoffutvalg og konkret informasjon. Lite tyder imidlertid på at bladet oppfattes negativt, og som ledd i positiv omdømmebygging bør kommunen fortsette å gi ut Orkdalingen. Rådmannen er ansvarlig redaktør for Orkdalingen, rådmannens strategiske ledergruppe pluss informasjonskonsulenten utgjør redaksjonskomitè, og informasjonskonsulenten har ansvar for det praktiske arbeidet med bladet.

4.3.2 Massemedia

Kommunen bør arbeide for å ha et godt forhold til aviser og andre medier i distriktet. Det er naturlig å ha en åpen og god tone med media generelt, og med lokalavisen spesielt. Kommunen vil aktivt bruke avisen til pressemeldinger, kunngjøringer og annonser.

4.3.3 Intra- og Internet

Orkdal kommune vil bedre flyten av informasjon og kommunikasjon blant sine ansatte. Den best egnede kanalen for dette arbeidet er kommunens **intranett**, og Orkdal kommune skal videreutvikle den satsingen som er gjort her. Enhetene har ansvar for at den informasjon som legges på intranett både er aktuell, relevant og tilgjengelig. Informasjonskonsulenten har overoppsyn med daglig drifting og utvikling av nettstedet, og er i realiteten ansvarlig redaktør av "innsida".

All informasjon skal skje til riktig tid, og enhver skal kunne innhente rettmessig informasjon ved behov. Få andre medier har muligheten til å være mer "til rett tid" enn **Internet**. Orkdal kommune etterstreber å gjøre relevant og aktuell informasjon tilgjengelig på sine hjemmesider, www.orkdal.kommune.no, så tidlig som mulig.

Forskning viser at nordmenn er ekstremt aktive når det gjelder å skaffe seg offentlig informasjon via internett, og det er kommunale tjenester folk søker etter. Kommunens hjemmeside på internett er den viktigste kommunikasjonskanal for Orkdal, og det er derfor helt avgjørende at denne er oppdatert til enhver tid. Kravene til informasjonsformidling og kommunikasjon på Internett øker stadig, og det må arbeides kontinuerlig med utvikling og forbedring av våre hjemmesider.

Orkdal kommune vurderer løpende hvilke formater, kanaler og informasjonsverktøy som skal brukes. Pressekonferanser, pressemeldinger, annonser og kunngjøringer er eksempler på dette.

