

Bærum kommunes kommunikasjonsstrategi 2010-2013

1. Innledning

Kommuneloven fastslår at alle kommuner plikter å drive aktiv, utadrettet informasjon og at forholdene skal legges best mulig til rette for innsyn i forvaltningen.

Kommunikasjonsarbeidet i det offentlige er samtidig inne i en brytingstid. Både vår egen virksomhet og verden rundt oss utfordres av økt mobilitet, endrede krav fra innbyggerne, medias nye arbeidsmetoder og ikke minst en teknologisk utvikling i voldsom utvikling.

Bærum kommune har lange og sterke informasjonstradisjoner. Informasjonsavisen Bæringen ble etablert i 1989 og har som eneste hensikt å fortelle befolkningen om kommunale tilbud og aktiviteter, slik at man skal kunne benytte seg av dem, hvis de trenger dem, og ellers kunne følge med på og delta i ulike demokratiske prosesser som foregår.

2. utfordringer

I dag ligger en viktig utfordring i utviklingen av nettbaserte medier og arenaer som gjør publikum i større grad til likeverdige aktører i kommunikasjonsprosessen med kommunen. Medlemmer av nettgenerasjonen forlanger direkte og medvirkende innflytelse før beslutninger fattes og de krever rask respons. De kan også raskt mobilisere sin misnøye eller tilfredshet i handling og oppmerksomhet.

Publikum er vant til å søke frem informasjon via nasjonale og internasjonale søkemotorer. Omverdens forventinger er vi som kommune nødt til å forholde oss aktivt til slik at dialogen ikke lenger skjer på bestemte måter og etter tidsfrister som stammer fra en tid hvor nettet ikke fantes. Til sammen byr dette både på muligheter og utfordringer for hvordan vi utfører arbeidet vårt og kommuniserer på.

For å møte kommunens utfordringer ønsker vi i tiden som kommer å supplere og videreutvikle våre eksisterende kommunikasjonskanaler. Målet vårt er økt grad av samhandling og direkte kommunikasjon med verden rundt oss.

Kommunikasjonsstrategiens viktigste grep er at vi vil supplere våre eksisterende informasjonskanaler med økt bruk av sosiale medier (Wikipedia, Facebook, og liknende).

- En styrket dialog skal bidra til å utvikle oss og våre tjenester i ønsket retning.
- Vi skal dra nytte av kunnskap og kompetanse utenfor organisasjonen
- Økt åpenhet og samhandling kan skape en utviklings- og samhandlingskultur

3. Mål

Vi har mange målgrupper å kommunisere med; ansatte, innbyggere og publikum for øvrig. Kommunikasjon skal – internt og eksternt - bidra til:

- et styrket lokaldemokrati
- gode og effektive tjenester
- aktivt deltakende innbyggere

Vi ønsker å endre vårt fokus fra å legge mest vekt på informasjon til økende grad av kommunikasjon. Målet for kommunikasjonen er publikums og ansattes behov i tillegg til kommunens eget behov for å informere. Det innebærer at vi må involvere og legge mer til rette for samhandling og deltakelse fra innbyggere og ansatte.

I Bærum kommune inviterer vi innbyggerne og publikum forøvrig til å delta i utforming av politikk, tjenester og løsninger. Vi tror at verdifull kompetanse både internt i egen organisasjon og utenfor bør og kan trekkes mer aktivt inn i utvikling av kommunen og Bærums-samfunnet.

4. **Kommunikasjonsplattform**

Åpenhet, mot og respekt

Kommunikasjon i Bærum kommune er forankret i kommunens tre verdier: *åpenhet, respekt og mot*. Vår kommunikasjon internt og eksternt skal kjennetegnes av disse verdiene og skal gjelde for ledere og ansatte, samt kjennetegne oss i møte med innbyggerne, publikum og brukere av kommunal tjenester.

Verdiene er våre løfter til brukere, medarbeidere og kollegaer om hvordan vi skal oppføre oss mot hverandre.

Det betyr at vi skal måles på vår evne til å:

- Gi korrekt forståelig og tydelig informasjon
- Informerer om rettigheter, muligheter og plikter i tide
- Brukere og deres behov står i fokus
- Vi snakker til brukere som likeverdige
- Innspill og signaler skal tas på alvor og forplikte til respons
- Våre kanaler er tilgjengelige for alle brukergrupper
- Dokumenter og informasjon er i utgangspunktet åpne
- Tilgang til offentlige data fra kommunen
- Vi er aktive på nettarenaer og nettsamfunn hvor innbyggerne er
- Bærum kommune er visuelt og verdimesig gjenkjennelig på nett og papir

Lederansvar

I Bærum er informasjon et lederansvar. Informasjon og kommunikasjon er ikke mål i seg selv, men virkemidler i kommunen for å nå mål og løse oppgaver effektivt.

Godt lederskap i Bærum kommune er derfor et resultat av ledernes evne og vilje til å ta ansvar for å innarbeide kommunikasjonsmål i sine resultatavtaler, virksomhetsplaner og virkeliggjøre disse i det daglige arbeidet. Vi ønsker å bli målt på vår kommunikasjon gjennom målekart og resultatavtaler.

Virkemidlene (skrift, lyd, bilder, film, mm) må vurderes benyttet som andre typer virkemidler.

5. Strategiske valg- slik gjør vi det

Strategi 1. Aktiv og helhetlig informasjon

Vi skal aktivt og helhetlig tilby informasjon og veiledning om tjenester og lokaldemokrati til innbyggere og publikum. Dette gjør vi via kommunens nettportaler, informasjonsavisen Bæringen, Veiledningstorg, åpne møter, høringer og personlig oppmøte.

Aktiv og helhetlig informasjon skal bidra til at den enkelte innbygger kan ivareta sine muligheter, rettigheter og plikter.

Tiltak

- Fortsatt bred satsing og videreutvikling av Bæringen for å spre kunnskap om politiske beslutninger og kommunens tjenestetilbud.
- Bedre publikumsservise gjennom Veiledningstorg i Kommunegården og rådhuset.

Strategi 2. Deltakende kommunikasjon

Vi skal legge til rette for bedre kommunikasjon med publikum gjennom bruk av sosiale medier. Vi skal utvikle og invitere til aktiv deltakelse på nye arenaer for likeverdig kommunikasjon og dialog - internt og eksternt. Økt samhandling og kommunikasjon med omgivelsene skal bidra til å fornye og effektivisere våre tjenester og styrke lokaldemokratiet.

Tiltak

- Videreutvikle våre egne nettsteder (www.baerum.kommune.no) for økt dialog og brukermedvirkning.
- Bærum kommune er aktivt til stede på de største sosiale plattformene som for eksempel Wikipedia, Facebook, Twitter, LinkedIn, You Tube og Flickr.

Strategi 3. Økt intern samhandling

Vi skal bidra til økt intern kommunikasjon og arenaer for læring og deling av kompetanse. Vi skal gjennom økt tverrfaglig samhandling aktivisere og motivere egne

ansatte til nyskaping og utvikling.

Læring og kompetansedeling gjennom økt intern samhandling skal bidra til effektiv tjenesteproduksjon og bedre tjenester til innbyggerne.

- Videreføre kommunens internavis På innsiden.
- Kommunens nye Ansattportal skal legge tilrette for økt samhandling på tvers av tjenestestedene og utvikling av effektive tjenester.
- Fremme en intern kommunikasjons - og delingskultur gjennom eksperimentering med nye digitale verktøy for økt samarbeid.