

Kommunikasjonsstrategi

Her finner du kommunikasjonsstrategien for Lørenskog kommune.

Innholdsfortegnelse

1 Lørenskog kommunes samfunnsoppdrag, visjon og verdier

2 Viktige prinsipper, eksterne og interne kommunikasjonssutfordringer

3 Mål, delmål, målgrupper og tiltak

4 Ansvar, kanaler og viktige prinsipper

1 Lørenskog kommunes samfunnsoppdrag, visjon og verdier

Hvorfor trenger vi en kommunikasjonsstrategi?

- Hjelper oss å fortelle historien om Lørenskog kommune
- Hjelper oss å planlegge kommunikasjon, prioritere budskapet,
- være tydelig og konsekvent
- Bidra til å skape helhet og sammenheng i kommunikasjonsarbeid
- Er et hjelpemiddel i arbeidet med å bygge en tydelig
- Lørenskog-identitet, - profil og et godt omdømme
- Gir oversikt over Lørenskogs prinsipper og retningslinjer
- for kommunikasjon

Vår kommunikasjon må gjenspeile vårt samfunnsoppdrag:

- Tjenester
- Myndighetsutøver
- Steds- og samfunnsutvikler
- Forvalter av demokratiet

Vår visjon



Foto: Lørenskog kommune

Våre verdier

Vi er åpne

Vi forteller de gode historiene, og vi står i det når det ikke går så bra.

Det er enkelt å komme i kontakt med oss og vi er imøtekommende.

Det er lett å få oversikt over hva som skjer og hva vi gjør.

Vi er troverdige

Vi er til å stole på, profesjonelle og gir riktig informasjon, også når det ikke går helt på skinner.

Vi er engasjerte

Vi bryr oss om folkene som bor og jobber i Lørenskog og det som skjer her.

Vi er aktive og det vi kommuniserer er nyttig for folk.

2 Viktige prinsipper, eksterne og interne kommunikasjonsutfordringer

Viktige prinsipper

- Tydelige mål med kommunikasjonen
- Klart budskap: hva gjør vi og hvorfor gjør vi det
- Fortelle hvordan vi gjør det for å bygge forståelse og kunnskap
- Klart språk, skreddersydd og relevant kommunikasjon
- til de ulike målgruppene
- Rett kanal som treffer målgruppen best
- Med folk i sentrum

Eksterne kommunikasjonsutfordringer

- Mange har lite kunnskap om og interesse for hva kommunen gjør
- Mange nye innbyggere i Lørenskog
- Vi har en mangfoldig befolkning med ulik bakgrunn og ulike behov
- Folks bruk av kommunikasjonskanaler varierer mye og endres raskt
- Lørenskog har ingen lokalavis, og det er utfordrende å slippe til i mediebildet
- Sterk konkurranse om god arbeidskraft

Interne kommunikasjonsutfordringer

- Vi opptrer ikke alltid enhetlig
- Varierende kompetanse på kommunikasjon i organisasjonen
- Varierende forutsigbarhet om og når folk får svar på henvendelser
- Manglende oversikt over hvem som gjør hva i organisasjonen
- Vi mangler gode interne kommunikasjonskanaler og delingskultur
- Vi er ikke alltid like gode på å kommunisere i forkant av det som skjer
- Vi er for lite tilgjengelig både i språk og tilstedeværelse, deriblant i søknadskjema

3 Mål, delmål, målgrupper og tiltak



Foto: Lørenskog kommune

Vårt hovedmål

Folk forstår og engasjerer seg i kommunen sin

Våre delmål

1. Folk kjenner Lørenskog godt

- Vi jobber for å være en grønn, sunn og mangfoldig kommune
- Vi legger til rette for medvirkning
- Vi er åpne om våre beslutningsprosesser og folk vet hvordan de kan påvirke dem
- Vi formidler lett tilgjengelig og nyttig informasjon

2. Folk liker Lørenskog kommune godt

- Vi forteller de gode historiene
- Vi korter ned avstanden til folk og kommunen
- Vi opptreer enhetlig

Måles via innbyggerundersøkelse og forbrukerrådets kommunetest

3. Folk føler seg sett, hørt og ivaretatt av Lørenskog kommune

- Vi er tilgjengelige og svarer raskt
- Folk er fornøyd med servicen
- Vi snakker et språk som folk forstår
- Vi har relevante og gode tjenester

Måles via innbyggerundersøkelse og forbrukerrådets kommunetest

4. Folk føler seg hjemme i Lørenskog

- Vi bidrar til at folk er stolte av Lørenskog og sitt nærmiljø
- Vi bidrar til at folk føler tilhørighet til Lørenskog
- Vi bidrar til å engasjere folk

5. Folk vil jobbe i Lørenskog kommune

- Vi er opptatt av god ledelse, medansvar, utvikling, involvering og et godt arbeidsmiljø
- Vi har kompetente medarbeidere
- Vi er fremtidsrettet, innovativ og nytenkende

Måles via medarbeiderundersøkelser, turn over og antall søkere på stillinger

Vi skal kommunisere godt med alle som bor og jobber i Lørenskog kommune

Disse gruppene skal få et løft:

- Barn og unge
- Unge voksne
- Språklige minoriteter
- Egne ansatte
- Bedrifter

Tiltak for å nå målene

- Informasjon og budskap med utgangspunkt i folk
- Utvikle kanalstrategi og måle effekt for kanaler
- Videreutvikle innbyggerdialog og medvirkning
- Ivareta og styrke internkommunikasjon
- Ivareta kommunikasjonsperspektivet i beslutnings- og arbeidsprosesser
- Styrke kompetansen i hele organisasjonen
- Utrulling av servicehåndboka

4 Ansvar, kanaler og viktige prinsipper



Foto: Lørenskog kommune

Hvem har kommunikasjonsansvar?

Vi har alle et ansvar for å holde oss oppdatert og dele nyttig informasjon med hverandre.

Den som har ansvaret for en tjeneste eller fagområde, har et spesielt ansvar for kommunikasjonen.

Hvem har et spesielt kommunikasjonsansvar?

Ordfører har ansvaret for å fronte politiske vedtak.

Rådmannen har det overordnede ansvaret for at kommunikasjonen blir drevet profesjonelt og etisk forsvarlig.

Ordføreren og rådmann har også et særskilt ansvar for **krisekommunikasjon**.

Kommunikasjonsenheten har fagansvaret for kommunikasjonsarbeidet i kommunen.

Kommunikasjonsenhetens ansvar

Kommunikasjonsenheten skal:

- Sørge for at kommunen har gode kanaler og verktøy for intern og ekstern kommunikasjon.
- Bistå ledelsen og virksomhetene med råd, produksjon av innhold og opplæring innenfor kommunikasjonsfaget.
- Involveres tidlig i store prosjekter og ved mediehenvendelser.

Våre mest brukte kanaler

- alle ansatte
- servicetorget og fysiske møteplasser
- www.lorenskog.kommune.no
- digitale meldingsverktøy

- sosiale medier
- redaksjonelle medier
- folke- og medvirkningsmøter
- politiske saksfremlegg , planer og rapporter
- interne kanaler

Nyttige tips

- Hvem ønsker du å nå?
- Klarer du å forklare det vanskelige på en enkel måte?
- Bruker du rett kanal?
- Er innholdet enkelt å forstå for målgruppen?
- Er tonen i språket vennlig og inkluderende?
- Viser kommunikasjonen noen menneskelige elementer?
- Er kommunikasjonen i tråd med visuell profil?