

2024

Kommunikasjonsplan Sykkylven kommune



Innhald

Innleiing	2
Situasjonen i dag	3
Intern kommunikasjon.....	3
Ekstern kommunikasjon	3
Kommunikasjonsmål.....	4
Forankring i kommunen sin samfunnsplan	5
Eit berekraftig Sykkylven.....	5
Verdiskaping og arbeidsplassar	6
Tenestekvalitet	6
Busetting.....	7
Livskvalitet, mangfald og likeverd	7
Tiltak for å styrke intern og ekstern kommunikasjon	8
Interne tiltak	8
Oppdatere grafisk profil.....	8
Utvikle og forbetre internkommunikasjonen	8
Intranett.....	9
Kommunikasjon skal integrerast i beslutnings- og arbeidsprosessar	9
Eksterne tiltak.....	10
Utvikle våre digitale kanalar	10
Klarspråk	10
Målgrupper	11
Kunstig intelligens (KI)	11
Universell utforming	12
Roller og ansvar.....	13
Medieuttalar – roller	13
Referansar	14



Innleiing

Kommunikasjonsfeltet er i stadig endring og utvikling, noko som gjer at Sykkylven kommune må tilpasse sin måte å kommunisere på, både med innbyggjarar, medarbeidarar og folkevalt i kommunen. Nokon gongar kan det opplevast som ei nesten umogleg oppgåve å nå ut med rett informasjon i rett tid, til rett målgruppe.

Sykkylven kommune kommuniserer på nynorsk som hovudmålform. Publisering av informasjon på andre språk skal vurderast ved behov. Visuelle hjelpemiddel er også kommunikasjon og kan vere nyttig i enkelte tilfelle.

Hovudprinsippet med kommunikasjonsplanen er å sikre eit samordna kommunikasjonsarbeid, og bidra til:

- **Betre informasjonsflyt:**
Sikrar effektiv intern og ekstern kommunikasjon ved å strukturere korleis informasjon blir delt, og kven som er ansvarleg.
- **Auka openheit:**
Bidrar til å bygge tillit ved å gjere kommunen sine planar, slutningar og aktivitetar lett tilgjengeleg og forståeleg for innbyggjarane.
- **Auka engasjement og involvering:**
Fremmar aktiv deltaking frå innbyggjarane gjennom tydelege kanalar for dialog og medverknad.
- **Konsistent og profesjonell profil:**
Sikrar einskapleg budskap som vil bidra til å styrke kommunen sitt omdøme.
- **Ressurseeffektivitet:**
Ved å planlegge og koordinere kommunikasjonsaktiviteter vil ein unngå unødvendig dobbeltarbeid.
- **Fleksibilitet:**
Gir rammer for å tilpasse kommunikasjonen til endra behov og forbereder kommunen på framtidige utfordringar.

Kommunikasjonsplanen skal reviderast anna kvart år for å sikre at den blir relevant og effektiv i møte med endra kommunikasjonsbehov.



Situasjonen i dag

Intern kommunikasjon

Kommunikasjon mellom dei tilsette foregår i hovudsak gjennom følgande kanalar;

- Direkte dialog med leiar eller kollega
- E-post
- Telefon
- Teams.

I tillegg er Intranett og Dokumentbiblioteket sentrale plattformer for informasjonsdeling.

Ekstern kommunikasjon

- **Digitale kanalar**

Sykkylven kommune si heimeside, www.sykkylven.kommune.no, er kommunen sin hovudkanal for ekstern informasjon. I tillegg er vi til stede på ulike sosiale medium som Facebook, Instagram, Snapchat og LinkedIn.

- **Skjema**

Mykje av kommunikasjonen med kommunen skjer via digitale skjema vi byggj sjølv.

- **Direkte kontakt**

Sentralbordet og servicekontoret på rådhuset er ope kvar dag, der innbyggjarane kan få hjelp og rettleiing. Dei tilsette i kommunen er også tilgjengeleg via telefon og e-post, slik at innbyggjarane enkelt kan kome i kontakt med riktig person eller avdeling.

I ulike samanhengar blir det også arrangert dialogmøte for å medverke til innbyggjardialog.

- **Papirbasert**

Sjølv om kommunen primært nyttar digitale kanalar, blir det i enkelte tilfelle brukt papirbaserte kommunikasjonsmetoder som fysiske brev og skjema i papirformat. Annonsering i lokalavisa vert gjort ved allmenne kunnngjerigar.



Kommunikasjonsmål

Tre kommunikasjonsmål skal vere overordna mål for all kommunikasjon:

«Sykkylven kommune er éin aktør og kommunisera heilskapleg, opent og profesjonelt.»

- Vi har ein oppdatert grafisk profil, og alle oppfattar at det er Sykkylven kommune som leverer tenester som kommunen står bak.
- Vi gir riktig informasjon, til rett målgruppe, til rett tid.
- Kommunikasjonen vår er tydeleg og lett forståeleg.
- Vi sørger for at tilsette, innbyggjarar og næringsliv har enkel tilgang til informasjon om sine rettigheter, plikter og moglegheiter i forhold til kommunale tenester.

«Vi skal synleggjere Sykkylven kommune som ei god kommune å bu, jobbe i og besøke.»

- Vi har god dialog mellom innbyggjar, kommune og folkevalde.
- Vi skal bruke våre digitale kanalar til å marknedsføre Sykkylven som ein attraktiv stad å bu.
- Vi har fokus på berekraft og godt samarbeid med næringslivet.
- Vi deler dei gode historiene.
- Vi legg til rette for medverknad og jobbar heile tida for å finne nye måtar å involvere og engasjere innbyggjarane på.

«Tilsette kjenner samhald og tilknytning til Sykkylven kommune som arbeidsplass.»

- Tilsette i Sykkylven kommune opplev kvarandre som kollegaer, også på tvers i organisasjonen.
- Vi har eit sterkt fellesskap og ein kultur prega av openheit og tillit.
- Vi har gode informasjonskanalar internt som tilrettelegg for god informasjonsflyt.
- Tilsette i Sykkylven kommune er kjent med måla i kommunen sine overordna planar.



Forankring i kommunen sin samfunnsplan

Kommunikasjonsplanen skal vere eit verktøy for å støtte opp om og fremme dei måla som er fastsett i samfunnsplanen. [Samfunnsplanen](#) skal vere ei rettesnor når vi tek val og prioriteringar innan kommunikasjon.

Sykkylven kommune har berekraft som overordna og gjennomgåande verdi, med særleg fokus på:

- Verdiskaping og arbeidsplassar
- Tenestekvalitet
- Busetting
- Livskvalitet, likeverd og mangfald

Eit berekraftig Sykkylven

“Sykkylven skal vere ein berekraftig kommune i tråd med FN's berekraftsmål.”

Vi skal sørge for at innbyggerane er godt informert om FN sine berekraftsmål og om korleis kommunen jobbar for å oppnå desse. Gjennom aktiv formidling skal kommunen bidra til å skape bevisstheit og motivere innbyggerane til handlingar som fremmer eit meir berekraftig samfunn.

Vi skal bruke kommunikasjon for å synleggjere våre eigne berekraftstiltak og aktivitetar, og gå føre som eit godt eksempel.



Verdiskaping og arbeidsplassar

“Sykkylven har eit berekraftig og mangfaldig næringsliv som tilbyr varierte arbeidsplassar.”

Næringslivet i Sykkylven skal oppleve å få god informasjon om kva kommunen sitt næringsapparat kan tilby av tenester.

I dialog og samarbeid med Sykkylven Næringsutvikling AS (SNU) skal vi bruke dei ulike plattformene våre til å kommunisere tydeleg om ulike aktivitetar, støtteordningar, tilskot og samarbeidsmoglegheiter. På den måten kan kommunen bidra til å skape eit meir robust og mangfaldig næringsliv.

Tenestekvalitet

“Sykkylven kommune leverer tenester av god kvalitet tilpassa innbyggjarane sine behov og innanfor berekraftige økonomiske rammer.”

For å sikre god tenestekvalitet må kommunikasjonen med innbyggjarane, næringsliv og fagmiljø prioriterast. Vi skal samordne dei ulike kanalane og digitale verktøya for dialog, slik at vi når ut til alle på ein strukturert og målretta måte. Klart språk og tydeleg formidling skal vektleggast.

Vi skal etablere effektive kanalar for å ta i mot og handtere tilbakemeldingar frå innbyggjarane om tenestekvaliteten. For å sikre openheit, tillit og kontinuerleg utvikling, skal vi aktivt kommunisere korleis tilbakemeldingane frå innbyggjarane blir brukt til å forbetre tenestene.



Busetting

“Sykkylven er ein attraktiv kommune å busette seg i.”

For å styrke Sykkylven sitt omdøme som ein attraktiv stad å bu, skal vi aktivt marknadsføre kommunen gjennom målretta kommunikasjon. Vi skal formidle dei gode historiene.

Gjennom proaktiv kommunikasjon i ulike kanalar, skal vi jobbe systematisk med å bygge og oppretthalde eit positivt omdøme.

Livskvalitet, mangfald og likeverd

“Sykkylven er eit berekraftig lokalsamfunn med høg livskvalitet for innbyggjarane.”

For å bidra til høg livskvalitet i Sykkylven, må kommunen sørge for at innbyggjarane er godt informerte om tilgjengelege tenester og tilbod som helse, utdanning, kultur og fritid. Kommunikasjonen vår skal vere tydeleg og lett tilgjengeleg, slik at alle innbyggjarane enkelt kan finne informasjonen dei treng.

God intern kommunikasjon og samhandling mellom tenestene er viktig for å sikre eit samordna informasjonsarbeid, der vi saman kan fremme tilbod som styrkar innbyggjarane sin livskvalitet.



Tiltak for å styrke intern og ekstern kommunikasjon

For å nå måla i kommunikasjonsplanen er det identifisert fleire tiltak som er nødvendige for å styrke vår interne og eksterne kommunikasjon.

Interne tiltak

Oppdatere grafisk profil

Dagens grafiske profil er utdatert, spesielt med tanke på krav til digitale flater og universell utforming. Ein oppdatert grafisk profil er avgjerande for å sikre at kommunen framstår med ein moderne, konsekvent og gjenkjenneleg visuell identitet på tvers av alle kommunikasjonsplattformene.

Tiltaket skal gjere det enklare for tilsette å produsere materiell som er i tråd med kommunen sin visuelle standard, noko som vil føre til effektiv ressursbruk og tidssparing.

Den oppdaterte profilen skal brukast av alle tilsette og eksterne samarbeidspartnarar for å sikre ein konsekvent og gjenkjenneleg identitet på tvers av alle kommunikasjonsflater.

Utvikle og forbetre internkommunikasjonen

Elektroniske informasjonskanalar

Gjennom klare retningslinjer skal vi tydeleggjere kva digitale kanalar som skal brukast til intern samhandling og kommunikasjon. Alle tilsette skal ha tilgang til nødvendige verktøy, og få opplæring i bruk av desse.

Informasjonsdeling

Vi skal auke bevisstheita på informasjonsdeling i organisasjonen. Leiarar har eit særskilt ansvar for å sikre at informasjon flyt effektivt mellom tilsette og leiinga. Eksempelvis skal møtereferat og anna informasjon vere tilgjengeleg i relevant kanal.

Det skal etablerast klare retningslinjer for korleis informasjon blir behandla, lagra og delt internt, med særleg fokus på å beskytte personopplysningar og sensitiv informasjon i



tråd med gjeldande lovverk, inkludert personopplysningslova og personvernforordningen (GDPR).

Informasjon internt først

Tydeleg og god internkommunikasjon bidreg til eit betre arbeidsmiljø når tilsette er informert og involvert i prosessar og beslutningar. Det er viktig at ansvarspersonar på området som vert formidla er informert i forkant eller parallelt med den eksterne informasjonen. Tilsette på aktuelt tenesteområde skal også informerast.

Intranett

Intranettet er kommunen sin hovudplattform for informasjonslagring, deling, nyheiter og andre ressursar som er nødvendig i det daglege arbeidet. Formålet med å ha eit velfungerande intranett er å skape ein meir effektiv, samankopla og relevant digital arbeidsplass.

Intranettet skal vere universelt utforma, tilgjengeleg, intuitivt og meir brukarorientert. Det må også vere fleksibelt for framtidige behov og sikre god informasjonssikkerheit. Tilbakemeldingar og analyse av brukarundersøkingar viser at dagens intranett ikkje fungerer godt nok.

Kommunikasjon skal integrerast i beslutnings- og arbeidsprosessar

Kommunikasjon skal vere eit strategisk verkemiddel og ein naturleg del av all planlegging i kommunen. Avgjerder skal kommuniserast tydeleg, og kommunikasjonsfaglege vurderingar må gjerast i forkant.

Det vil sikre god informasjonsflyt mellom nivåa i organisasjonen, og at tilsette blir involvert frå start. Tidleg involvering skapar eigarskap og gjer implementering av avgjersler enklare. Integrert kommunikasjon fremmar samarbeid og openheit, og vil bidra til å bygge tillit og eit inkluderande arbeidsmiljø.



Eksterne tiltak

Utvikle våre digitale kanalar

Nettsider

Sykkylven kommune si heimeside er hovudkanalen for informasjon om tenester, ansvarsområde, planar og politiske saker. I tillegg har nokre einingar eigne nettsider for sitt område. Nettsida og eventuelle undersider skal ha oppdatert og konsistent informasjon, og vere i tråd med krav til universell utforming.

Ei tverrfagleg gruppe har ansvaret for å utvikle og oppdatere heimesida, men det er einingane sjølv som eig og bestem kva innhald dei ønsker om sitt fagområde. Vi skal bruke statistikk for besøkstal, søk og brukaratferd for å tilpasse informasjonen etter innbyggjarane sine behov.

Sosiale medium

Vi skal bruke sosiale medium som støtte til nettsidene. På sosiale medium skal vi dele dei gode historiene, informere innbyggjarane og fremme kommunen sine prosjekt og tiltak for å styrke kommunen sitt omdøme. I tillegg skal vi bruke sosiale medium aktivt i rekrutteringsarbeid for å tiltrekke oss nye tilsette og nå eit breiare publikum.

I sosiale medium må vi vere ekstra bevisst vårt forhold til personvern, informasjonssikkerheit og etikk. For å sikre at vi bruker sosiale medium på ein trygg og ansvarleg måte, følg vi KS sin [Rettleiar for bruk av sosiale medium i kommunen](#). Vi skal ha klare retningslinjer for oppretting og bruk av sosiale medium, og sikre at utsjånad og innhald er konsistent.

Klarspråk

Klarspråk betyr at mottakar enkelt finn den informasjonen dei treng, forstår det dei finn, og kan bruke det dei finn til å gjere det dei skal. For å sikre god kommunikasjon må budskapet vere tydeleg og lett å forstå for alle innbyggjarar, uavhengig av bakgrunn.

Mange kommunar har iverksett eigne klarspråkprosjekt for å gjere tekstane meir tilpassa publikum. Sykkylven kommune bør vurdere ei slik satsing.



Målretta kommunikasjon

Sykkylven kommune sitt kommunikasjonsarbeid skal vere målretta. Det inneber at vi skal avklare kven som til ei kvar tid er relevante målgrupper, og tilpasse kommunikasjon vår deretter.

Dei viktigaste målgruppene for kommunen er innbyggjarar, tilsette, samarbeidspartnarar, næringslivet, lag og organisasjonar samt media. Ulike målgrupper krev ulik tilnærming, og derfor er det viktig å velje dei kanalane, verktøya og metodane som er best eigna for å nå kvar enkelt gruppe.

Målretta kommunikasjon betyr at vi:

- **Tilpassar budskap og kanal til målgruppa**, slik at kommunikasjonen blir relevant og lett å forstå.
- **Er oppdatert på digitale bruksmønstre** og opne for nye trendar innan kommunikasjon
- **Tek omsyn til at ikkje alle er digitale**, og legg ein særleg innsats i å nå dei målgruppene som fell utanfor kommunen sine digitale og tradisjonelle kanalar.
- **Vel kanalar strategisk**, både for intern og ekstern kommunikasjon, slik at informasjonen når fram på ein effektiv og målretta måte

Kunstig intelligens (KI)

Sykkylven kommune skal ha eit aktivt forhold til bruk av kunstig intelligens. Utvikling av kunstig intelligens skjer raskt. Kunstig intelligens kan bidra til meir effektiv tenesteyting, betre ressursforvaltning og auka innovasjon, men krev òg klare retningslinjer for trygg og etisk bruk.

Retningslinjer for bruk av kunstig intelligens i kommunen vil vere eit kontinuerleg arbeid i takt med den teknologiske utviklinga.



Universell utforming

Universell utforming av IKT gjeld nettløysingar og appar. Nettløysing omfattar:

- alle typar nettstadar,
- sosiale medium,
- mobilversjonar av nettstadar og mobilapplikasjonar som må laste ned oppdatert informasjon over internett for å fungere.

Universell utforming betyr at brukarane, uavhengig av sine føresetnader, på ein god og enkel måte skal kunne bruke både nettsider og appar som dei møter i kvardagen. I henhold til forskrift om universell utforming av IKT-løysingar er målet å fremme likestilt samfunnsdeltaking og hindre digitale barrierer.

I dag jobbar vi aktivt med å implementere retningslinjer og rutinar for universell utforming. Dette inneber blant anna:

- Opprydding
- Sikre at kommunen si nettside er enkel å navigere, og at innhaldet er universelt uforma.
- Produsere tilgjengelegheitserklæring på nettsidene våre retta mot innbyggjarane, og sørge for at digitale plattformer oppfyller krava i WCAG 2.1-standarden (Web Content Accessibility Guidelines).

Framover skal vi ha fokus:

- Å stille krav til leverandørar om universell utforming ved innkjøp
- Opplæring internt i kommunen
- Oppdatering av malar i fagsystem, slik at dokument frå kommunen følg krava til universell utforming
- Utføre jamlege evalueringar av våre digitale løysingar for å tilpasse dei etter innbyggjarane sine behov.
- Gjennomføre regelmessige testar av digitale tenester for å sikre at dei oppfyller krava.



Roller og ansvar

Kommunikasjon er først og fremst eit leiaransvar, men alle medarbeidarar har eit felles ansvar for å bidra til god kommunikasjon. Roller, oppgåver og ansvar for kommunikasjon må vere avklart og tydeleg på dei ulike tenesteområda.

Kommunikasjon og informasjon skal vere integrert i kommunen sine plan- og styringsdokument.

Medieuttalar – roller

Kommunedirektør uttalar seg om strategiske og prinsipielle forhold, og om forhold av meir alvorleg karakter.

Einingsleiar uttalar seg om sine fagområde og tenester. Dette skal skje i samråd med aktuell kommunalsjef. Avdelingsleiar kan uttale seg etter dialog med einingsleiar, og kommunalsjef skal vere orientert.

Ordførar uttaler seg på vegne av Sykkylven kommune, i tillegg til å vere folkevalt.



Referansar

- [Kommunelova](#)
Kommunar og fylkeskommunar skal aktivt informere om eigen verksemd og om verksemd som andre rettssubjekt utfører på vegne av kommunar og fylkeskommunar.
- [Forvaltningslova](#)
Viktige prinsipp i forvaltningslova er rettssikkerheit, partsoffentlegheit, teieplikt og habilitet. Lova definerer kva som er eit enkeltvedtak og gir bestemte reglar for klageadgang. Lova påpeikar også forvaltningsorgana si rettleiingsplikt.
- [Offentleglova](#)
Formålet med offentleglova er å legge til rette for openheit og gjennomsikt i offentleg verksemd. Hovudprinsippet er at forvaltninga sine dokument er offentlege så langt det ikkje er unntak i lov og forskrift.
- [Språklova](#)
Formålet med språklova er å styrke norsk språk, slik at det skal kunne brukast på alle samfunnsområder og i alle delar av samfunnslivet i Norge. Lova fremmer klarspråk, likestilling mellom nynorsk og bokmål og sikrar vern for dei språka som staten har ansvar for.
- [Personopplysningslova](#)
Lova gir reglar for korleis ein behandlar, oppbevarar, sikrar og eventuelt gir innsyn i personopplysningar.
- [Likestillings- og diskrimineringslova](#)
Formålet med lova er å fremme likestilling og hindre diskriminering. Med likestilling meiner ein likeverd, like moglegheiter og like rettigheter. Likestilling forutsett tilgjengelegheit og tilrettelegging.
- [Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske \(IKT\)-løysingar](#)
Forskrifta skal fremme likeverdig samfunnsdeltaking, bygge ned og hindre nye digitale barrierar.
- [FN sine berekraftsmål](#)
- [Sykkylven kommune sin samfunnsplan](#)
- [KS – Rettleiar for bruk av sosiale medium i kommunen](#)