



Bamble  
kommune

# KOMMUNIKASJONSSTRATEGI 2024 – 2028

Bakgrunn, prosess og medvirkning

09.02.24



# Innhold

Behov for en ny kommunikasjonsstrategi	s. 3
Hva er en kommunikasjonsstrategi?	s. 4
Informasjon versus kommunikasjon	s. 4
Hovedmål og strategier	s. 5
Prosess og medvirkning	s. 6
Mer digitale målgrupper	s. 8
Hovedfunn	s.10
Referanser	s.12



Foto: Camilla Lindgren-Aspaas

# Behov for en ny kommunikasjonsstrategi

Det er behov for å fornye Bamble kommunes kommunikasjonsstrategi fra 2018-2021.

**Den nye strategien må være kort og konkret slik at den er lett å huske og enkel å bruke.**

Strategien skal gjelde for alle kommunens ansatte og være et hjelpemiddel for effektiv og målrettet kommunikasjon internt og eksternt.

Måten vi kommuniserer på er i stadig endring noe som krever at vi tilpasser oss.

Strategien inneholder derfor en verktøykasse med aktuelle rutiner som enkelt kan justeres.

- Retningslinjer for opprettelse og bruk av sosiale medier, krisekommunikasjon, bruk av Teams, klart språk, bruk av grafisk profil og mediehåndtering.)

Strategien og tilhørende verktøykasse (støttedokumenter) skal revideres ved behov, i tråd med kommunens planer og gjeldende lovverk.

Den nye kommunikasjonsstrategien er kort og konkret, det er derfor behov for å beskrive selve arbeidsprosessen og begrunne valg som er gjort underveis.

I dette dokumentet finner du informasjon om hvem som har medvirket internt og eksternt i utarbeidelsen av den nye strategien.

# Hva er en kommunikasjonsstrategi?

Bamble kommunes kommunikasjonsstrategi er en overordnet plan som beskriver hvordan kommunens ansatte skal kommunisere internt og eksternt for å oppnå bestemte mål.

En strategi består av tre hovedelementer:

1. **Nåsituasjon** – hva fungerer i dagens kommunikasjon og hva kan forbedres?
2. **Målet** – hva ønsker vi å oppnå med kommunikasjonen vår?
3. **Strategiske grep** – hvilke strategiske grep skal til for å oppnå det vi ønsker?



Foto; Magdalena Mianowicz

## Informasjon versus kommunikasjon

Informasjon og kommunikasjon brukes ofte om hverandre, men betyr ikke det samme.

Her er en enkel måte å forklare forskjellen på:

**Informasjon er selve budskapet som skal formidles/kommuniseres.**

# Hovedmål og strategier

Kommunikasjonsstrategien er et avgjørende virkemiddel for å nå målene i Kommuneplanens samfunnsdel.

Den nye strategien er derfor tett knyttet opp mot satsingsområdene i planen og skal være førende for vår kommunikasjon.

- *Attraktive Bamble*
- *Inkluderende Bamble*
- *Klima- og miljøvennlige Bamble*

Disse tre satsingsområdene blir derfor våre naturlige kommunikasjonsmål.

Bamble kommune skal oppnå kommunikasjonsmålene gjennom **6 strategiske grep**.

De strategiske grepene presenteres, og utdypes ytterligere i kommunikasjonsstrategien med konkrete forslag.



Foto: Camilla Lindgren-Aspaas

## Prosess og medvirkning

- 15.06.23 vedtar kommunestyret mandat for planarbeidet med ny kommunikasjonsstrategi.
- Sept. 2023 – arbeidet starter med prosjektplan, definering av målgrupper, det lages en interessentanalyse og en framdriftsplan.
- **Nåsituasjon** – for å kunne planlegge hvordan kommunen skal kommunisere i fremtiden, må vi vite hvordan kommunikasjonen fungerer i dag.

Det utarbeides **to spørreundersøkelser**; en **intern** for alle ansatte, og en **ekstern** for kommunens innbyggere.

Spørsmålene er laget med utgangspunkt i en grundig undersøkelse som en stor kommune har gjort, og tilpasset våre behov.

*Målet med den interne undersøkelsen* var å få et innblikk i hvordan kommunikasjonen fungerer internt, hvilke kanaler kommunens ansatte bruker

for å få informasjon og hvilke forslag de har til forbedringer.

Den interne undersøkelsen ble sendt ut på e-post til alle kommunens ansatte, og publisert på ansattportalen. Totalt 298 ansatte svarte på undersøkelsen i løpet av en periode på syv uker.

*Målet med den eksterne spørreundersøkelsen* var å få vite hva innbyggerne mener om måten Bamble kommune kommuniserer på, hvor de finner informasjon om kommunen, og hvilke forslag de har til forbedringer.

Den eksterne spørreundersøkelsen ble publisert på kommunens hjemmeside og på Facebook. Spørreskjema på papir ble gjort tilgjengelig i skranken på Servicetorget, Helsestasjonen og på biblioteket.

I møterunden i november 2023 ble Ungdomsrådet, Eldrerådet og Rådet for personer med funksjonsnedsettelse involvert i prosessen.

Rådene ble invitert til å komme med muntlige innspill og oppfordret til å delta i spørreundersøkelsen.

Totalt mottok vi 220 svar på den eksterne undersøkelsen i løpet av nesten syv uker.

Svarene vil hjelpe oss i det fremtidige kommunikasjonsarbeidet. Noen av hovedfunnene blir presentert i dette dokumentet.

På nyåret fikk personvernombudet i Bamble kommune tilsendt et utkast til kommunikasjonsstrategi og ble invitert til å komme med innspill.

Det ble også hovedtillitsvalgte fra Fagforbundet, Delta, Utdanningsforbundet og NITO. De fikk tilsendt to utkast, og ble invitert til møter for å komme med sine innspill.

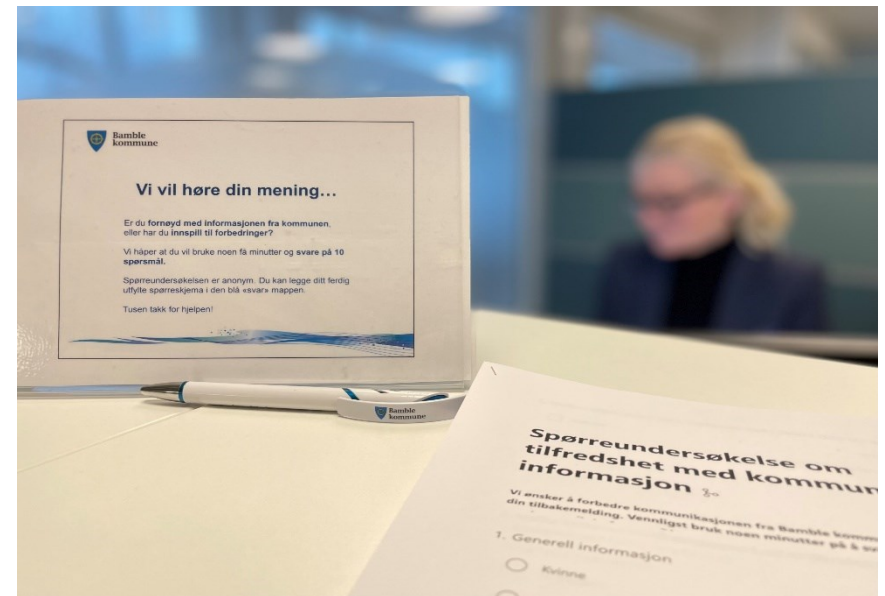


Foto: Magdalena Mianowicz

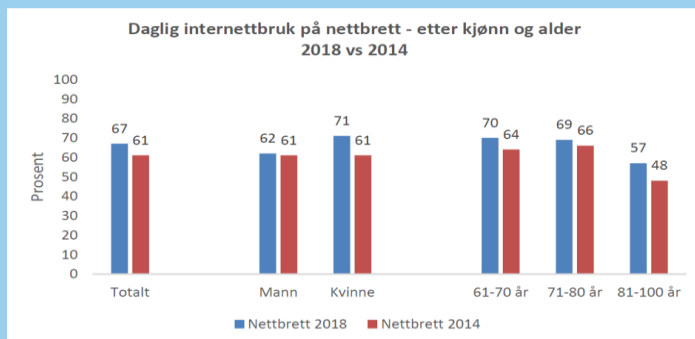
# Mer digitale målgrupper

Til tross for at ikke alle våre målgrupper er digitale, viser tall fra to separate undersøkelser at eldre er mer digitale enn kanskje forventet.

En SIFO-undersøkelse av «Eldres digitale hverdag» som ble gjennomført i 2014 og deretter gjentatt i 2018 viser f.eks en økning blant eldre som bruker nettbrett daglig.

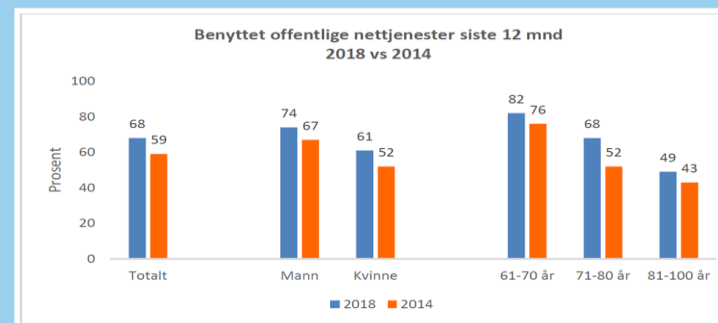
Ifølge undersøkelsen brukte 70 prosent av eldre i alderen 61 og 70 år nettbrett daglig i 2018, mens 69 prosent i aldersgruppen 71 til 80 år gjorde det samme.

## Andeler eldre som bruker nettbrett daglig



11.02.2024

## Andeler eldre benyttet offentlige nettjenester siste 12 mnd (statlige eller kommunale skjemaer, søknader, etc.)



11.02.2024

Skjermdumper fra Morten Gades presentasjon

Undersøkelsen avdekket også en økning blant eldre som benyttet seg av offentlige nettjenester som kommunale skjemaer og søknader.

I 2018 hadde 82 prosent av eldre i alderen 61 til 70 år benyttet seg av offentlige nettjenester siste 12 mnd. For aldersgruppen fra 71 til 80 år gjaldt det 68 prosent.

Selv om SIFO-undersøkelsen ikke har blitt gjennomført de siste årene, er det likevel grunn til å anta at utviklingen har fortsatt de siste fem årene.



Noen av de samme utviklingstrekkene bekreftes i befolkningsundersøkelsen «Sølvdata» som ble gjennomført av Opinionen i 2023, på oppdrag fra Eldreombudet.

Den viste at totalt 82 prosent av befolkningen som er over 60 år oppgir at de bruker internett daglig. 8 prosent bruker internett ukentlig, mens 3 prosent bruker internett månedlig eller sjeldnere. Totalt 6 prosent svarte at de aldri bruker internett.



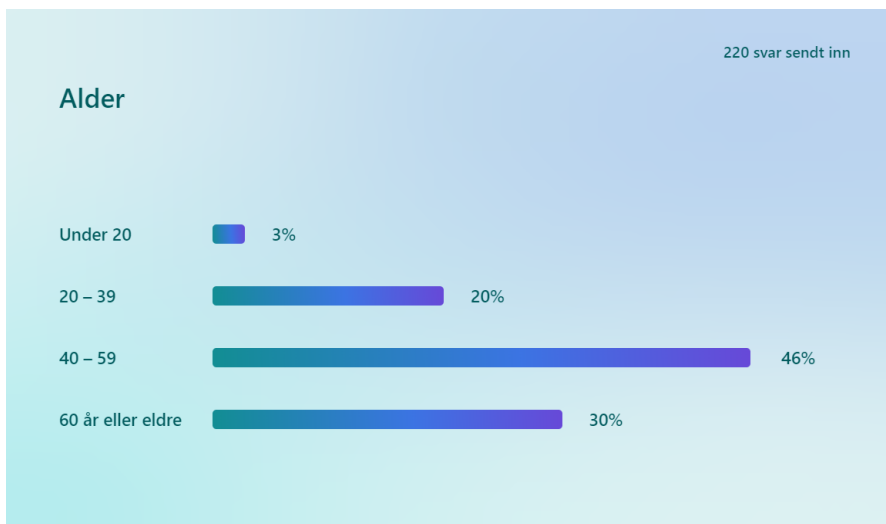
Foto: Magdalena Mianowicz

# Hovedfunn

Totalt 220 innbyggere svarte på den eksterne spørreundersøkelsen om tilfredshet med kommunens informasjon.

Svarprosenten fra aldersgruppene ser ut til å gi et riktig bilde av befolkningsfordelingen i kommunen, sammenlignet med tall fra Statistisk sentralbyrå.

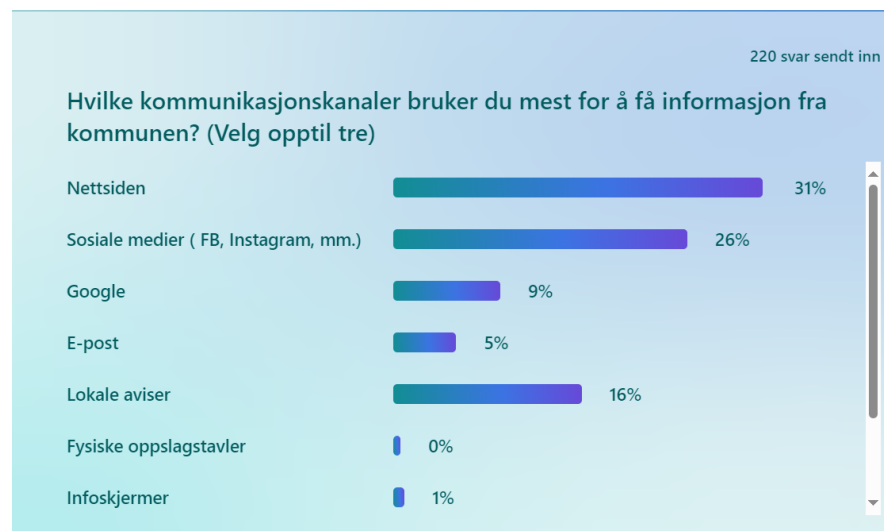
Det tas likevel forbehold om mulige feilkilder, og det anbefales at funnene tolkes med forsiktighet.



Undersøkelsen har fått få svar fra unge under 20 år, noe som kan forklares med at den aldersgruppen ikke bruker kommunens hjemmeside eller Facebook.

Aldersgruppen 40-59 år er overrepresentert i undersøkelsen i forhold til befolkningsfordelingen.

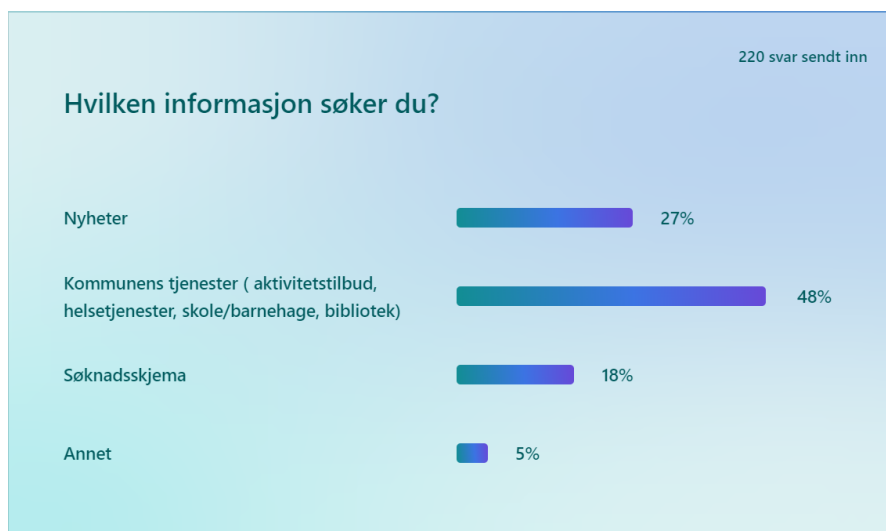
Størstedelen av innbyggerne som deltok i undersøkelsen svarer at de bruker kommunens nettside for å få informasjon. Deretter nevnes sosiale medier, og lokale aviser.



Skjermdumper fra spørreundersøkelsen (Forms)

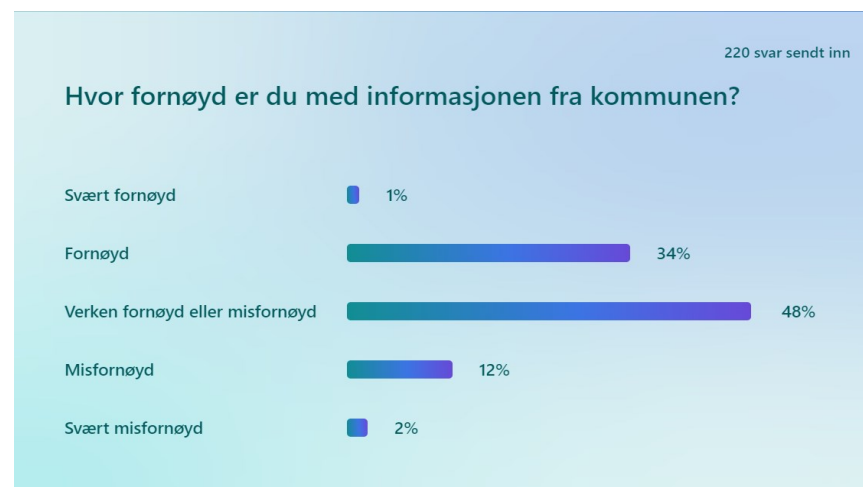
På spørsmål om hvilken informasjon de søker, svarer nesten halvparten av alle som deltok at de søker informasjon om kommunens tjenester.

Deretter er det nyheter og søknadsskjema som de søker etter.



Skjermdumper fra spørreundersøkelsen (Forms)

Av de som svarte på undersøkelsen var nesten halvparten verken fornøyd eller misfornøyd med informasjon fra kommunen. 34 prosent var fornøyd, mens 12 % var misfornøyd.



På spørsmål om hva kommunen kan gjøre for å forbedre informasjonsflyten er det flere som svarer det samme:

«Mer oppdatert nettside. Dårlig søkefunksjon.»

«Gjøre informasjon lettere tilgjengelig gjennom enklere søkemotor.»

«Veldig dårlig nettside, lite oversiktlig, vanskelig å finne frem.»

«Nettsiden er tung og vanskelig å navigere frem på. Ellers gode på informasjon i sosiale medier.»

«Mer brukervennlig nettside, enklere å søke seg frem i, oppdatert informasjon, kalendere med søkefunksjoner »

En mer brukervennlig nettside og en bedre søkemotor er de to tingene som forslås mest.

## Referanser

- Stavanger kommune
- Regjeringen.no - hvordan lage en kommunikasjonsstrategi?
- Statistisk sentralbyrå
- SIFO-rapport 2018 presentasjon av Morten Gade
- Opinionen – Sølvdata 2023
- NOU 2022 – regjeringen.no



Foto: Magdalena Mianowicz