



PORSGRUNN KOMMUNE

Kommunikasjonskanaler

Vedlegg til kommunikasjonsstrategien 2020-2025



Sammen om Porsgrunn

Kommunikasjonskanaler

Eksternkommunikasjon – kanalmatrise

Her er en oversikt over hovedkategorier innen budskap og hvilke egne kanaler disse budskapene skal formidles via.

Tema	Kanal
Krisekommunikasjon	Nettside Facebook SMS Krisekommunikasjon.no Twitter
Generell informasjon og fakta om kommunen	Nettside
Informasjon om politiske prosesser, saker, vedtak og møter	Nettside Web-TV
Løpende nyheter	Nettside Facebook Instagram Infoskjermer
Informasjon om og tilgang på tjenester	Nettside Servicesenter
Aktualisering av politiske saker	Nettside Facebook
Skape engasjement og dialog	Facebook
Tema og prosjekthinformasjon - grunnleggende	Nettside
Tema og prosjekthinformasjon – løpende oppdateringer / nyheter	Nettside Facebook
Informasjon og påmelding til åpne arrangementer og aktiviteter	Nettside Facebook https://www.visittelemark.no/hva-skjer
Rekruttere	Nettside Facebook Nav.no Finn.no LinkedIn
Svare på spørsmål	Kommune-Kari Facebook E-post Chat Telefon Servicesenter SvarUT
Omdømme og markedsføring	Nettside Facebook Instagram YouTube LinkedIn Infoskjermer
Dialog med enkeltpersoner	E-post SMS SvarUT
Tilbakemeldinger og informasjon til elever og foresatte	Visma, IST
“På stedet” informasjon	Informasjonsskjermer Plakater o.l
Reiseliv og aktiviteter med eksterne avsendere	VisitTelemark.no https://www.visittelemark.no/hva-skjer

Nettside

Porsgrunn kommunes nettside www.porsgrunn.kommune.no er selve navet i vår informasjon ut til publikum. Nettsiden har all lovpålagt informasjon om hvilke tjenester kommunen skal levere og i hvilken form. Det er et tjenestebasert nettsted der innbyggernes vanligste brukerbehov (toppoppgaver) står i sentrum. Sidene skal tilrettelegge for størst mulig grad av selvbetjening.

I tillegg til kommunens hovednettside har kommunen enkelte nettsider for andre virksomheter med et spesielt behov knyttet til sitt publikum. Det gjelder Porsgrunn bibliotek, Ælvespeilet og Filmsentret Charlie.

Sosiale medier (SoMe)

Facebook

Facebook er det klart mest brukte sosiale nettverket, og den kanalen blant SoMe som treffer den bredeste gruppen brukere. Derfor er dette det viktigste SoMe for å spre informasjon om nyheter, arrangementer og annen informasjon for kommunen på overordnet nivå. Facebook er også godt egnet til dialog med brukerne. Porsgrunn kommune har en overordnet Facebookside. Mange av våre virksomheter har dessuten egne sider for sine brukergrupper.

Instagram

Instagram er et bildebasert sosialt nettverk der brukerne deler bilder/videosnutter med korte tekster. Kommunen har en offisiell Instagramkonto. Instagram er godt egnet for omdømmebygging. Det er først og fremst gode bilder som skal fortelle historien. Skriver du en emneknagg, også kalt hashtag (#), foran tekst til bilder, blir bildene synlige for alle som søker på teksten etter #. Dette er ikke en egnet kanal for lange tekster med mye informasjon. Instagram er en kanal etter hvert tatt i bruk av mange og treffer en bred gruppe brukere.

Twitter

Kommunen har en Twitter-konto. Den opprettet spesielt med tanke på beredskapskommunikasjon og brukes ikke i det daglige kommunikasjonsarbeidet. Twitter er basert på korte meldinger (maks 140 tegn) og egner til kort informasjon og henvisninger til andre kanaler hvor man kan få mer informasjon. Baserer søk på bruke av # emneknagger.

LinkedIn

LinkedIn er et såkalt profesjonelt sosialt nettverk, som brukes til å bygge nettverk og spre informasjon om arbeidsplasser og jobbmuligheter. Kommunen har en egen LinkedIn-profil. Profilen brukes først og fremst for rekruttering, utlysning av ledige stillinger og informasjon om kommunen som mulig arbeidssted.

YouTube

Kommunen har egen konto på YouTube. Her kan vi publisere videosnutter og filmer slik at de er tilgjengelige og søkbare for brukerne. Kanalen brukes ikke som en egen hovedkanal i dag, men som supplement.

Snapchat

Kommunen har i dag ikke en egen Snapchat-konto. Snapchat er en delingstjeneste for bilder og videosnutter og er mye brukt spesielt blant yngre personer.

Andre digitale kanaler

SMS-varsling

SMS direkte til brukere finnes som en løsning i Porsgrunn i dag. Kommunalteknikk sender ut SMS ved behov for å informere om arbeid på veistrekninger, endringer i vannkvalitet eller tap av vann.

Grenland brann- og redning IKS og Kommunalteknikk har UMS Alert (befolkningsvarlingssystem) som kan varsle alle innbyggere over 16 år via SMS.

SvarUt

KS SvarUt er en løsning for å formidle digital post fra kommunale sakarkiv og fagsystemer til både innbyggere, næringsliv, offentlige og private organ. Hensikten er å formidle dokumenter fra kommunal sektor rimelig, effektivt og sikkert.

Dokumentene lagres i et forsendelsesarkiv, og er tilgjengelig i tre måneder. Varsel om post blir sendt via Altinn til mottaker. I dette varselet er det en lenke til dokumentet i forsendelsesarkivet.

Chatroboten Kommune-Kari

Kommune-Kari er en digital chatroboten som svarer på spørsmål om kommunens tjenester og tilbud hele døgnet. Chatroboten finnes på vår nettside.

Informasjonsskjermer

På flere sentrale steder i kommunen har vi installert informasjonsskjermer. Disse kan styres via en nettleser hvor som helst fra (eks. fra mobil). Flere av skjermene «snakker sammen». For eksempel kan et oppslag vises både på Kommunalteknikk og Servicesenteret, mens et annet vises kun på Kommunalteknikk.

Kan være egnet til å få ut informasjon til ansatte som oppholder seg et sted over noe tid (f.eks. på et pauserom). Kanalen er spesielt egnet der ansatte ikke har daglig tilgang til PC. En informasjonsskjerm kan også fungere som en veiviser eller et digitalt skilt for besøkende eller brukere ved at den for eksempel kan vise oversikt over aktiviteter eller møterom

Visma

Visma er en App som skolene bruker som kommunikasjonskanal med foresatte.

IST direkte

Visma er en App som barnehagene bruker som kommunikasjonskanal med foresatte.

Varsle om feil (VOF)

Innbyggerne kan melde om feil og mangler på vann, avløp, renovasjon, natur og miljø, kommunens bygg og idrettsanlegg, lys, veier og sykkelstier, parker og andre uteområder via VOF som ligger på våre nettsider. Systemet melder fra til de som kan utbedre feilen/mangelen.

Personlig kontakt

De som har direkte kontakt med publikum, for eksempel Servicesenteret, må være kjent med endringer, viktige begivenheter eller oppdateringer som er relevant for tjenestetilbudet.

Telefon

Det er viktig at kommunalt ansatte er tilgjengelig på telefon. Er man i møte eller ikke tilstede skal fravær registreres i Outlook-kalender.

Papirbaserte kanaler

Papirbaserte kanaler kan være for eksempel brev, brosjyrer, magasiner, oppslag, annonser, trykte dokumenter og lignende. Papirbaserte kanaler kan være både nødvendig og nyttig i noen sammenhenger. De har også noen begrensninger. Før papirbaserte kanaler velges, må vi vurdere effekt sett opp mot produksjons- og distribusjonskostnader. Papirbaserte kanaler er også mer utfordrende å holde oppdatert. Av miljøhensyn bør man til enhver tid vurdere behovet for bruk av papir.

Media

Aviser, radio og tv når ut til mange mennesker og er svært viktige informasjonskanaler. Et godt og profesjonelt forhold til media er viktig for å sikre en god dekning av kommunens aktiviteter.

Ansattinformasjon

Ansattportalen er kommunens hovedkanal for internkommunikasjon. Det er startstiden for alle ansatte når vi logger oss på en kommunal PC. Her skal vi formidle interne nyheter og relevant informasjon som medarbeidere og ledere trenger i arbeidshverdagen. Håndbøker og ansattreglement er andre ting som finnes der. E-post er også et alternativ til distribusjon av informasjon til ansatte.

Skype

Via Skype kan ansatte direktemelding, lyd- eller videosamtale med kolleger. En effektiv form å avholde digitale møter på. Skype er integrert med Outlook og viser tilstedeværelse basert på oppføringer i kalenderen (grønn, gul eller rød).

Teams

Microsoft Teams fungerer som Skype, men har noen flere funksjoner.