



Kommunedelplan kommunikasjon 2015–2026

Med handlingsdel 2015-2018

Sist revidert februar 2015



INNHold

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| INNLEDNING | 3 |
| FØRINGER OG LOVVERK | 3 |
| TEMA: OMDØMME | 4 |
| DAGENS SITUASJON | 4 |
| VIDERE UTVIKLING | 5 |
| TEMA: INFORMASJON | 6 |
| DAGENS SITUASJON | 6 |
| VIDERE UTVIKLING | 7 |
| TEMA: IKT | 8 |
| DAGENS SITUASJON | 8 |
| VIDERE UTVIKLING | 9 |
| TILTAK OMDØMME 2015 - 2018 | 11 |
| TILTAK INFORMASJON 2015 - 2018 | 13 |
| TILTAK IKT 2015 - 2018 | 16 |

Innledning

Denne planen beskriver Sarpsborg kommunes mål og strategier innen omdømme, kommunikasjon og IKT for perioden 2015-2026, samt konkrete tiltak for 2015-2018.

De tre fagområdene omdømme, informasjon og IKT henger tett sammen. Sarpsborg kommunes omdømme er sterkt påvirket av hva kommunen gjør, men også hva kommunen formidler. Det må være sammenheng i dette for å bli oppfattet troverdig. Riktige IKT-verktøy er avgjørende for å kommunisere og informere effektivt og troverdig.

Mens informasjon er et budskap fra en avsender til en mottaker, er kommunikasjon dialog mellom to eller flere parter. Sarpsborg kommune kommuniserer først og fremst med mennesker som bor, besøker eller jobber i Sarpsborg. Kommunen kommuniserer også med næringsliv og organisasjoner av ulike slag.

Alle disse har rett til ulike tjenester levert av kommunen, men å levere tjenesten alene er ikke nok. De samme menneskene har også en rett til å få vite om tjenestene kommunen leverer. Skal kommunen også innfri retten til å vite, må kommunen kommunisere forståelig og på en måte som blir sett og hørt.

En kommunes omdømme har innvirkning på hvem som vil bo og jobbe der. Sarpsborg har hatt nedgang i antall arbeidsplasser siden 2008. Nedgangen har særlig skjedd i næringslivet, mens antallet jobber i offentlig forvaltning har økt. Norge generelt er på vei inn i en eldrebølge og innvandring preger det norske samfunnet i økende grad. Slike samfunnsmessige endringer påvirker hvem vi kommuniserer med. Parallelt endres teknologien og det påvirker hvordan vi kommuniserer. Mens tradisjonelle papiraviser er i klar nedgang er nettbasert kommunikasjon i sterk vekst. Vi ser også at forventningene til kommunen er i endring; innbyggere og næringsliv forventer i stadig større grad å kunne finne informasjon og utføre tjenester på nett.

Denne planen skal forberede Sarpsborg kommune på å møte alle disse endringene.

Føringer og lovverk

Det er en rekke eksterne og interne føringer som påvirker hvordan Sarpsborg kommune kan jobbe med kommunikasjon. Dette dreier seg om visjoner og verdier, lover og regler, men også om allerede etablerte løsninger.

En del av disse føringene påvirker alle tre fagområdene. Noen føringer påvirker bare enkelte fagområder. Her er en oversikt over de viktigste føringene Sarpsborg kommune må forholde seg til i kommunens arbeid med omdømme, informasjon og IKT.

| Felles føringer | Omdømmespesifikke føringer | Informasjons-spesifikke føringer | IKT-spesifikke føringer |
|-------------------|---|--|--|
| Kommuneloven | Andre enheters planarbeid og strategier | Veileder i sosiale medier fra Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) | «På nett med innbyggerne» - Regjeringens digitaliseringsprogram |
| Offentleglova | | Stortingsmelding nr. 35 (2007-2008) om klart språk i offentlig forvaltning | Stortingsmelding nr. 23: Digital agenda for Norge |
| Forvaltningsloven | | Forskrift om universell utforming av IKT | MinID / ID-porten. Digital dialog med innbyggerne (innsynsløsninger) |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Plan- og bygningsloven | | | Altinn - Næringslivets felles portal for alle elektroniske tjenester fra offentlig sektor |
| Vi i Sarpsborg (Plattform for ledelse og medarbeiderskap) | | | KS Digitaliseringsstrategi 2013 – 2016 for kommuner og fylkeskommuner |
| Kommunens visjon | | | Forskrift om universell utforming av IKT |
| Kommunens verdsett | | | |

Tema: Omdømme

Omdømme kan defineres slik: "Summen av oppfattelser som ulike grupper har om en virksomhet eller et sted".

Sarpsborg kommunes arbeid med omdømme omfatter to dimensjoner:

1. Sarpsborg som et sted å bo, jobbe og besøke
2. Organisasjonen Sarpsborg kommune som samfunnsutvikler, forvaltningsmyndighet, tjenesteyter og arbeidsgiver

Den første dimensjonen beskrives gjennom samfunnsdelen av Kommuneplan for Sarpsborg 2011 – 2023, og gjennom bystyrets vedtak 14.6.2012 om identitet og omdømme. Her beskrives en plattform for identitets- og omdømmearbeidet bestående av fem satsningsområder:

1. Opplevelser knyttet til fossen, elva og ferskvannene
2. Opplevelser knyttet til historien
3. Opplevelsen av et teknologidrevet næringsliv, basert på forskning og innovasjon
4. Opplevelsen av en by med et attraktivt og levende sentrum
5. Opplevelsen av en by med opplevelser knyttet til lek og aktivitet

Denne planen fokuserer på den andre dimensjonen: Sarpsborg kommune som organisasjon. Hvilke strategiske grep må gjøres for å utvikle kommunens omdømme sett i forhold til sine ulike roller?

Kommunens omdømme påvirkes hver eneste dag. Først og fremst gjennom de tusenvis av kontaktpunktene som oppstår mellom kommunens ansatte og innbyggere, næringsliv og andre eksterne aktører. Omdømme handler i stor grad om forventningsstyring: At den enkeltes forventninger står i stil til den faktiske opplevelsen.

I utarbeidelsen av denne planen er det tatt utgangspunkt i de framtidige økonomiske rammene kommunen må forholde seg til. Dette for å unngå å skape urealistisk høye forventninger til hvilke ambisjoner kommunen har i de ulike rollene.

Dagens situasjon

Sarpsborg kommunes omdømmearbeid bygger på modellen for stedsattraktivitet utviklet av Telemarksforskning. I 2014 fikk kommunen utarbeidet en analyse som beskriver situasjonen i Sarpsborg.

Analysen viser at Sarpsborg har hatt nedgang i antall arbeidsplasser siden 2008. Nedgangen har skjedd i det private næringsliv, mens offentlig sektor har fortsatt arbeidsplassvekst. Dette har ført til en ganske markant vridning av arbeidsplassene i Sarpsborg fra konkurranseutsatt

næringsliv og til offentlig sektor og skjermede bransjer. Telemarksforskning peker på at dette er en utvikling som er uheldig og ikke bærekraftig over tid.

Når det gjelder befolkningsvekst og bostedsattraktivitet hadde Sarpsborg en høy vekst i befolkningen fra 2000 til 2008, og en sterk grad av innflytting. De siste årene har imidlertid Sarpsborg hatt en lavere befolkningsvekst enn landsgjennomsnittet. En del av forklaringen er at arbeidsplassutviklingen de siste årene har vært svakere enn i resten av landet, men det kan også se ut til at bostedsattraktiviteten til Sarpsborg har blitt svekket. Med bostedsattraktivitet menes tilflytting som ikke skyldes tilgang til arbeidsplasser, men positive steds kvaliteter som virker attraktive i seg selv.

For Sarpsborg kommune sin del er situasjonen slik at kommunen har hatt en meget stram økonomi over flere år. Gjennom kontinuerlig omstillingsarbeid har kommunen maktet å effektivisere driften slik at nyinvesteringer innen skoler, barnehager og eldreomsorg, og til idretts- og byutviklingsformål, har vært mulig. I tillegg har kommunen prioritert samfunns-, nærings- og byutvikling, blant annet sett opp mot byens 1000-års-jubileum i 2016.

Gjennom de siste 4 årene har Sarpsborg kommune bidratt til å legge et bredt og godt fundament for identitets- og omdømmearbeidet i Sarpsborg. I samarbeid med lokalt næringsliv, sentrumsaktører, gårdeiere, kultur- og idrettsliv er det nye byselskapet isarpsborg AS etablert. I tillegg har Vekst i Sarpsborg og Sarpsborg Håndverks- og Industriforening slått seg sammen og opprettet Sarpsborg Næringsforening. Dette er to aktører som vil være viktige partnere i det totale omdømmearbeidet i Sarpsborg.

Kommunens interne omdømme har blitt forsterket gjennom etablering av et eget felles verdisett.

Videre utvikling

Selv om kommunen nå har flere sterke partnere lokalt å samarbeide med, er det viktig at omverdenen opplever en kommune som fortsetter å spille en aktiv rolle i arbeidet med å utvikle attraktiviteter og tjenester til beste for byens innbyggere og næringsliv.

Hvis vi ser på de erfaringene forskerne fra Telemarksforskning har gjort så langt, viser det seg at kommuner som lykkes i sitt attraktivitets- og omdømmearbeid ikke nødvendigvis er de kommunene med størst økonomisk handlingsrom. Tvert i mot. Suksessfaktorene synes å ligge i kommunens evne til nytenkning og fokuset på å få mye ut av lite ressurser.

| Mål – omdømme | |
|---|---|
| OVERORDNET MÅL: Sarpsborg kommune skal oppfattes i samsvar med organisasjonens verdier Framtidsrettet – Åpen – Respektfull - Troverdige | |
| Slik vil vi ha det! | Slik gjør vi det! |
| KOMMUNENS OMDØMME SOM SAMFUNNS-UTVIKLER: Kommunen oppleves som en drivende kraft i arbeidet med å øke sarpsborgsamfunnets attraktivitet | <ul style="list-style-type: none">• Kommunen skal synliggjøre hvordan følgende områder påvirker omdømmet:<ul style="list-style-type: none">○ Kommunens rolle som tilrettelegger og partner for næringslivet○ Kommunale planer og medvirkningsprosesser i planarbeidet○ Utvikling av områder for næringsetablering og boligbygging○ Arbeidet med byutvikling og identitet• Kommunen skal bruke kreative metoder for å involvere og |

| | |
|--|--|
| | engasjere byens innbyggere i framtidens Sarpsborg |
| <p>KOMMUNENS OMDØMME SOM FORVALTNINGS-MYNDIGHET:</p> <p>Kommunen oppleves som effektiv og serviceorientert i saksbehandlingen</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Behandlingstid og god service skal vektlegges i saksbehandlingen • Saksbehandlingen skal kjennetegnes av god dialog og klart språk • Kommunen skal gjøre saksbehandlingen så enkel og brukervennlig som mulig |
| <p>KOMMUNENS OMDØMME SOM TJENESTEYTER:</p> <p>Kommunen oppleves som en forutsigbar og profesjonell leverandør av tjenester</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Tjenestene kommunen leverer skal oppleves som gode av brukerne • Synliggjøre viktigheten av langsiktig planlegging av tjenestene for å gi innbyggere, brukere og ansatte størst mulig forutsigbarhet • Kommunen skal være nytenkende og innovativ i sitt arbeid med å utvikle tjenestene • Kommunen skal opprettholde statusen som Norges beste bykommune på dialog og service mot innbyggerne |
| <p>KOMMUNENS OMDØMME SOM ARBEIDSGIVER:</p> <p>Sarpsborg kommune er et attraktivt sted å jobbe</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kommunen skal markedsføre bredden av spennende stillinger og oppgaver • Kommunen skal synliggjøre at de ansatte utgjør en forskjell for enkeltmennesker og for sarpsborgsamfunnet • Verdien skal brukes aktivt overfor eksisterende og potensielle arbeidstakere • Innovative rekrutteringsprosesser skal bidra til å skape oppmerksomhet rundt kommunen som arbeidsgiver • Arbeidsmiljøet skal preges av trivsel og meningsfulle arbeidsoppgaver, slik at de ansatte er gode ambassadører • Både medarbeidere og ledere skal bevisstgjøres på at de er synlige rollemodeller og ambassadører for Sarpsborg kommune gjennom utførelsen av sitt arbeid |

Tema: Informasjon

Innbyggere og andre må hver eneste dag forholde seg til en enorm mengde informasjon. Det er derfor avgjørende at Sarpsborg kommune er bevisst på hvordan man skal nå frem med sitt budskap.

Dagens situasjon

Nordmenn er i verdenstoppen i å ta i bruk ny teknologi og nye kommunikasjonskanaler. Folk forventer å få relevant informasjon når de ønsker det, på den måten de ønsker det og på et språk de forstår. Det er en tydelig trend at mange ønsker å få informasjon tilpasset sine telefoner og nettbrett.

Sarpsborg kommune har tatt i bruk nye teknologiske muligheter og slik styrket sin kommunikasjon med innbyggerne. Papirbaserte kanaler er i stor grad erstattet av elektroniske løsninger.

Nettsiden www.sarpsborg.com fungerer som et nav i kommunens kommunikasjonsarbeid. Etter relanseringen av nettsiden i 2011 er bakgrunnsinformasjon, politiske dokumenter og nyheter fra kommunen blitt lettere tilgjengelig for publikum.

Kommunen bruker flere sosiale medier, med Facebook som det viktigste. I 2014 er Sarpsborg den kommunen i Norge med flest følgere på Facebook. Ifølge Kommunenes Sentralforbund er Sarpsborg kommune også best på bruk av Facebook.

Sarpsborg kommune blir mye omtalt i norske medier – og aller mest i lokalavisa. Kommunen bruker lokale medier aktivt i sitt informasjonsarbeid, både på redaksjonell plass og gjennom annonsering. Kommunen har også tatt i bruk video og kino som arenaer for sine budskap. I 2014 ble et nytt intranett kalt Sarpedia lansert. Dette gir ansatte i kommunen en bedre mulighet til å samarbeide enn tidligere. Sarpedia er nå de ansattes viktigste felles kommunikasjonskanal.

Videre utvikling

Forventningene om å få tilgang på informasjon raskt og i ulike kanaler vil fortsette å øke. Kommunen må forvente at det vil komme til dels store endringer i hvordan mennesker i et moderne mediesamfunn mottar og bruker informasjon. I enda større grad enn før vil folk forvente å ha en personlig dialog med kommunen.

Økt bruk av håndholdte enheter som telefoner og nettbrett vil fortsette. Det vil kreve mer tilpasning av kommunens informasjon til disse formatene.

Papir vil få stadig mindre betydning, men heller ikke etablerte elektroniske kanaler vil være uberørte av endringer. Med digitale kanaler er endringene flere og hyppigere enn det var i et tidligere analogt medielandskap.

Media vil bli enda mer nisjepreget fordi teknologien gjør det lett å etablere nye kanaler, og fordi mengden av kanaler gjør at budskap som prøver å nå alle ikke blir lagt merke til. Siden mangfoldet av kanaler vil bli veldig stort, vil det samtidig være viktig å prioritere hvor – og i hvilken grad - man er tilstede.

| Mål – informasjon | |
|---|---|
| OVERORDNET MÅL: Informasjonen fra kommunen skal gi innbyggerne best mulige forutsetninger for å nyttiggjøre seg kommunens tjenester, ha dialog med kommunen og engasjere seg i demokratiske prosesser | |
| Slik vil vi ha det! | Slik gjør vi det! |
| MÅLGRUPPER: Kommunens informasjon er tilpasset målgruppene og er tilgjengelig i flere kanaler | <ul style="list-style-type: none">• Kommunen skal tilrettelegge for at innbyggerne kjenner til sine rettigheter og plikter og hvilke tilbud kommunen har• Dialog med innbyggerne og andre skal i størst mulig grad være elektronisk• Kommunen skal informere aktivt om bruk av løsninger for selvbetjening og innsyn• Kommunens nettsider skal være den viktigste kanalen, ha oppdatert innhold og framstå som tidsriktig og brukervennlig• Kommunen skal jobbe aktivt for å få mest mulig omtale i tradisjonelle medier. Annonsering skal benyttes der dette er påkrevd eller hensiktsmessig• Kommunen skal aktivt legge til rette for at media får tilgang til informasjon om kommunens virksomhet |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Nye eller alternative kanaler å kommunisere gjennom skal vurderes fortløpende |
| <p>FORM:</p> <p>Informasjon fra kommunen har en form som gjør at flest mulig forstår den og kan bruke den</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Informasjon fra kommunen skal være relevant, kort og enkel • All informasjon skal være etterrettelig og presis • Kommunen skal unngå byråkratspråk som kan gjøre det vanskelig å forstå budskapet • Særlig viktig informasjon skal gjøres tilgjengelig på flere språk • Bruk av felles grafisk profil skal gjøre det tydelig at Sarpsborg kommune er avsender uansett hvilken del av kommunen som informerer |
| <p>KOMPETANSE:</p> <p>Ansatte er bevisst på betydningen av å gi god informasjon</p> | <ul style="list-style-type: none"> • God kommunikasjonsfaglig kompetanse skal vektlegges for å møte utfordringene i et mediesamfunn som er i rask endring • Høyt presisjonsnivå, respekt for budskapets mottakere og åpenhet skal ligge til grunn for informasjonsarbeidet • Informasjonsavdelingen skal tidlig inn som rådgivere i saker som kan resultere i mye mediedekning eller som har stor betydning for de ansatte |
| <p>INTERN- INFORMASJON:</p> <p>God interninformasjon gjør det lettere for alle kommunens medarbeidere å gjøre en best mulig jobb</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Den interne informasjonsflyten skal ha høy prioritet • Den enkelte ansatte skal bevisstgjøres på sitt ansvar for aktivt å søke informasjon som påvirker eget arbeidsfelt • Sarpedia skal være hovedkanal for informasjon til kommunens medarbeidere • Sarpedia skal gjøre det lettere for alle medarbeidere å kommunisere seg imellom, dele dokumenter og oppleve tilhørighet til kommunen • Alle medarbeidere skal motiveres til å benytte seg av alle Sarpedias muligheter |

Tema: IKT

IKT betyr informasjons- og kommunikasjonsteknologi. KS (Kommunesektorens organisasjon) skriver blant annet følgende i sin digitaliseringsstrategi: «*IKT spiller en stadig større rolle i vår hverdag. En gjennomtenkt og langsiktig satsning på IKT er viktig for en god utvikling av tjenestene til kommunens og fylkeskommunens innbyggere. For å lykkes med dette er det behov for kunnskap og kompetanse, og en tydelig strategi for virksomhetenes utvikling ved hjelp av IKT.*»

Dagens situasjon

Stortingsmeldingen «Digital agenda for Norge» påpeker at nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv. Videre står det at egnede tjenester skal tilbys digitalt og være den primære måten å kommunisere med forvaltningen på.

Sarpsborg kommune har i stor grad moderne og godt oppdaterte IKT-løsninger som bidrar til effektiv tjenesteproduksjon og god kommunikasjon med innbyggere. Løsninger for innsyn og selvbetjening på nett innføres gradvis, men fortsatt håndteres mange henvendelser manuelt. Interesseorganisasjonen IKT-Norge sin kommune kartlegging for 2014 viser at Sarpsborg kommune har hatt best utvikling av Norges største byer innenfor innføring av digitale innbyggertjenester i perioden 2011 – 2014, men undersøkelsen viser også at utviklingen på dette området går generelt sakte her i landet. Innenfor helse- og omsorgssektoren i Sarpsborg testes og brukes ny teknologi aktivt for å gjøre eldre i stand til å bo lenger

hjemme. I skoler og barnehager brukes IKT til å gi barn og unge de digitale ferdigheter og holdninger de trenger for å lykkes i kunnskapssamfunnet.

Personvern og informasjonssikkerhet er områder som stadig utfordres, og det legges ned mye ressurser i holdningsskapende arbeid.

Videre utvikling

Den teknologiske utviklingen vil fortsette i like raskt tempo i årene framover. IKT vil være et av de aller viktigste verktøy for effektiv tjenesteproduksjon. Kompetanse – både blant innbyggerne og ansatte, vil være avgjørende for å utnytte mulighetene. Ved å bruke teknologi til å løse oppgaver på innovative måter kan kommunen produsere flere og mer sammensatte tjenester i årene som kommer.

Innbyggere og andre må forholde seg til digitale kanaler, samtidig som de vil forvente å få informasjon og tjenester når de ønsker det.

| Mål – IKT | |
|--|--|
| OVERORDNET MÅL: IKT skal bidra til en effektiv og trygg produksjon av tjenester og være et verktøy for innovasjon og nyskaping | |
| Slik vil vi ha det! | Slik gjør vi det! |
| KOMPETANSE: Kommunens ansatte har nok kompetanse til å bruke IKT effektivt og kommunen bidrar til økt digital kompetanse hos innbyggerne | <ul style="list-style-type: none">• Alle ansatte som har behov for det skal gjennomføre grunnleggende IKT-opplæring• Utvikling av de ansattes IKT-kompetanse skal gjøres gjennom bruk av mange kanaler, som f.eks. e-læring, nano-læring og klasseromsundervisning• Alle prosjekter, oppdrag og tiltak som involverer IKT-verktøy skal beskrive hvordan kompetansebehovet skal ivaretas• Lederne skal være bevisste på IKT sin betydning for å levere gode tjenester• Naturlige møteplasser, som f.eks. skolene, biblioteket, aktivitetshuset og servicetorget, skal benyttes som arenaer for å øke den digitale kompetansen blant innbyggerne |
| ARKITEKTUR OG STANDARDISERING: IKT-tjenester leveres på beste og billigste måte basert på standard teknologi, hvor informasjon kan gjenbrukes på tvers av systemer | <ul style="list-style-type: none">• Kommunens IKT-plattform skal baseres på standardisert program- og maskinvare og prinsipper for sikker og effektiv stordrift• Nasjonale løsninger som utvikles felles for offentlig sektor skal benyttes så langt som mulig, som f.eks. KS Svar UT• Ved innføring av nye systemer eller ved behov for mer fleksible løsninger skal alternative driftsformer vurderes• Drift av kommunens nettverk skal ha høy driftssikkerhet og tilgjengelighet |
| PERSONVERN OG INFORMASJONS-SIKKERHET: Kommunen forvalter personopplysninger på en trygg måte, og de ansatte har tilstrekkelig kunnskap om | <ul style="list-style-type: none">• Kommunen skal etablere og vedlikeholde den dokumentasjon og de rutiner som kreves for å tilfredsstille «Norm for informasjonssikkerhet»• Sensitive personopplysninger skal behandles på en forsvarlig måte• Det skal arrangeres jevnlig aktiviteter for å styrke og opprettholde en god sikkerhetskultur |

| | |
|---|--|
| personvern og informasjonssikkerhet | |
| <p>DIGITAL DIALOG:</p> <p>Kommunens selvbetjeningsløsninger på nett er enkle å bruke og innbyggerne har tilgang til informasjon om sitt forhold til kommunen</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Digitale verktøy og tjenester skal brukes aktivt i vår innbyggerdialog • Krav til universell utforming skal ivaretas • Kommunens nettsider skal utvikles fortløpende med nye elektroniske tjenester og innsynsløsninger • Dokumenthåndtering skal gjøres elektronisk framfor papirbasert der det er mulig • Papirskjemaer skal så langt det er mulig erstattes av elektroniske løsninger |
| <p>STRATEGISK LEDELSE OG IKT:</p> <p>IKT benyttes slik at kommunen når sine målsettinger og løser sine oppgaver effektivt</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kommunen skal ha en modell for IKT-styring som gir forutsigbarhet og klarhet i hvem som tar beslutninger • Kommunens IKT-strategi skal knyttes til overordnede planer og behov i tjenesteområdene • IKT-systemene skal gi lederne den informasjon de trenger for effektiv styring • Økonomisk gevinst og effektivisering skal vektlegges ved innføring av nye IKT-systemer |

Kommuneplanens tiltaksdel

Tiltak omdømme 2015-2018

| KOMMUNENS OMDØMME SOM SAMFUNNSUTVIKLER: | | | |
|--|---|--|----------------------|
| Kommunen oppleves som en drivende kraft i arbeidet med å øke sarpsborgsamfunnets attraktivitet | | | |
| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
| 1.1 | Gjennomføre KS Lokaldemokratiundersøkelsen jevnlig for å evaluere innbyggernes tillit til kommunen som tjenesteleverandør, samfunnsutvikler og politisk system | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2016 |
| 1.2 | Anvende analysene fra Telemarkforsknings attraktivitetsmodell i relevante deler av kommunen og blant sentrale eksterne interessenter | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2016, 2018 |
| 1.3 | Søke å etablere samarbeid om identitets- og omdømmeundersøkelsen med isarpsborg | Interne og eksterne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2015, 2017 |
| 1.4 | Etablere digitale møteplasser for innbyggermedvirkning | Interne og eksterne ressurser. Antatt investeringsbehov: 200.000.- | 2016-2018 |
| 1.5 | Etablere fysiske møteplasser for folkemøter, innbyggermedvirkning og dialog. Der det finnes egnede lokaler som er universelt utformet, skal disse brukes. Kommunen skal være en pådriver for at flest mulig lokaler blir universelt utformet. | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 1.6 | Sikre god kommunikasjon rundt revideringen av sentrumsplanen | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 1.7 | Sikre god kommunikasjon rundt ny arealplan | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |
| 1.8 | Sikre god kommunikasjon rundt regulering av Sannesund-Greåker | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |
| 1.9 | Formidle til sentrale aktører (politikere, næringsliv osv.) hva som er de viktigste prosjektene og innsatsområdene i kommunen og hva som faktisk er gjennomført | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2016 |
| 1.10 | Se på utvidet samarbeid mellom servicetorg, informasjonsenheten og næringsenheten for gi god service til næringslivet | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |

KOMMUNENS OMDØMME SOM FORVALTNINGSMYNDIGHET:
Kommunen oppleves som effektiv og serviceorientert i saksbehandlingen

| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
|------|---|---|---------------|
| 1.11 | Videreføre Serviceprosjektet i nye saksbehandlingseenheter og følge opp igangsatte prosjekter | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 1.12 | Identifisere komplekse saksbehandlingsprosesser og vurdere hvordan disse kan bli mer effektive | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2017 |
| 1.13 | Synliggjøre omdømmemessige gevinster av å kunne bruke skjønn i regulerings- og byggesaksprosesser, der dette er mulig | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2017 |

KOMMUNENS OMDØMME SOM TJENESTEYTER:
Kommunen oppleves som en forutsigbar og profesjonell leverandør av tjenester

| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
|------|--|--|---------------|
| 1.14 | Vurdere jevnlige innbyggerundersøkelser for å evaluere og forbedre kommunens omdømme som tjenesteleverandør | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |
| 1.15 | Utrede mulighetene for et digitalt system for innbyggervurdering av kommunale tjenester | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 1.16 | Jobbe aktivt med forventningsstyring for å skape forståelse for kommunens økonomiske rammevilkår og nødvendige prioriteringer innen tjenestene | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 1.17 | Etablere system for «Beste praksis» for godt kommunikasjonsarbeid | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2016-2017 |
| 1.18 | Vurdere ytterligere opplæringstiltak i presentasjonsteknikk for politikere, ledere og ansatte som holder foredrag | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 1.19 | Utvikle rutiner for kvalitetssikring av viktige presentasjoner som holdes av ledere og ansatte | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |
| 1.20 | Utvikle et konsept for informasjon ved innfartsårer og byrom til innbyggere, turister og besøkende | Interne og eksterne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2015-2016 |
| 1.21 | Vurdere samspillet mellom kommunens nettside og nettsidene til Sarpsborg Næringsforening og isarpsborg | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |

KOMMUNENS OMDØMME SOM ARBEIDSGIVER:
Sarpsborg kommune er et attraktivt sted å jobbe

| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
|------|--|---|---------------|
| 1.22 | Videreføre arbeidet med kommunens verdiplattform gjennom blant annet lederutviklingsprogrammet og medarbeiderundersøkelsen | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 1.23 | Utvikle rekrutteringskampanjer til bruk på sosiale medier | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |

| | | | |
|------|--|--|-----------|
| 1.24 | Være til stede og posisjonere kommunen på arenaer der det kan være relevant å rekruttere fremtidige arbeidstakere | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 1.25 | Bidra til at ansatte får god informasjon om kommunens strategiske og driftsmessige utfordringer og satsingsområder | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 1.26 | Lage en serie med videoer til bruk på sosiale medier som viser på en underholdende måte hvordan kommunen jobber med tjenestene | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2017 |
| 1.27 | Synliggjøre de gode historiene om medarbeidere som har gjort noe godt for andre i jobben sin | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |

Tiltak informasjon 2015-2018

| MÅLGRUPPER: | | | |
|---|--|--|---------------|
| Kommunens informasjon er tilpasset målgruppene og er tilgjengelig i flere kanaler | | | |
| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
| 2.1 | Bruke alle tilgjengelige kommunikasjonskanaler til å informere om løsninger for selvbetjening | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.2 | Utarbeide en beskrivelse av kommunens tjenester og tilbud rettet mot eldre, med særlig vekt på hjemmetjenester. Informasjonen gjøres tilgjengelig elektronisk | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 2.3 | Utarbeide og gjøre tilgjengelig informasjon om hvordan innbyggerne skal forholde seg i en eventuell krisesituasjon | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |
| 2.4 | Etablere en egen kriseportal som kan brukes til krisekommunikasjon i tilfeller der den ordinære nettsiden er ute av drift | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |
| 2.5 | Sørge for at kommunens nettsider alltid har oppdatert informasjon om: <ul style="list-style-type: none"> • Planer og vedtak • Tilbud og åpningstider • Rettigheter og plikter | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.6 | Informere aktivt om endringer i innbyggers rettigheter og plikter, fortrinnsvis via elektroniske kanaler | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.7 | Videreutvikle kommunens nettside slik at brukere får lettere tilgang til innhold som er relevant for dem | Interne og eksterne ressurser. Antatt investeringsbehov: 300.000.- | 2015-2016 |
| 2.8 | Utvikle kommunens nettside slik at den automatisk tilpasser seg brukerens IKT-utstyr (PC / smarttelefoner osv) | Interne og eksterne ressurser. Antatt investeringsbehov: 200.000.- | 2015-2018 |
| 2.9 | Vurdere å ta i bruk Episerver7 som verktøy for administrasjon av innhold på kommunens nettsider | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 2.10 | Forenkle og forbedre informasjon om | Interne ressurser. | 2015 |

| | | | |
|------|--|--|-----------|
| | byggesaker på nettsiden | Dekkes innenfor vedtatte rammer | |
| 2.11 | Sørge for god informasjon om viktige kommunale prosjekter. Dette gjøres ved å involvere informasjonsavdelingen så tidlig som mulig | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.12 | Revidere strategi for betalt kommunikasjon (annonsering) hvert tredje år | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2017 |
| 2.13 | Fortløpende evaluere og forbedre kommunens bruk av sosiale medier, herunder vurdere nye kanaler | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.14 | Økt bruk av video der dette kan bidra til å gjøre budskapet enklere å forstå, eller der video kan styrke muligheten for å nå spesifikke målgrupper | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.15 | Vurdere videooverføring av bystyremøter, hvis Sarpsborg Arbeiderblad ikke lenger ønsker å gjøre dette | Interne og eksterne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2015 |
| 2.16 | Lage plan for hvordan kommunen kan bruke byrommet til å informere innbyggere og besøkende | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 2.17 | Iverksette kommunikasjon i byrom basert på egen plan | Interne og eksterne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2016-2018 |
| 2.18 | Sørge for at kommunikasjonen med disse brukergruppene blir bedre: <ul style="list-style-type: none"> • Innbyggere med annen språklig eller kulturell bakgrunn • Næringslivet • Ungdom • Eiere av fritidseiendommer | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 2.19 | Ha jevnlig kontakt med lokale redaksjoner samt sporadisk kontakt med utvalgte nasjonale redaksjoner når kommunen har nyheter av nasjonal interesse | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.20 | Etablere helelektronisk løsning for at media og andre skal få innsyn i kommunens dokumenter | Interne og eksterne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2016 |

FORM:

Informasjon fra Sarpsborg kommune har en form som gjør at flest mulig forstår den og kan bruke den

| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
|------|--|--|---------------|
| 2.21 | Lage språklige retningslinjer for Sarpsborg kommune med krav til enkelt språk og etterrettelig innhold | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |
| 2.22 | Skape forståelse for viktigheten og gevinsten med klart språk | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.23 | Arrangere kurs i klart språk for saksbehandlere og andre som har mye skriftlig kontakt med eksterne | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |

| | | | |
|------|---|---|-----------|
| 2.24 | Gjøre språket enklere i standard brev som ofte sendes fra kommunen | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 2.25 | Lage en strategi for hvordan informasjonsbehovet til fremmedspråklige skal kunne dekkes | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 2.26 | Sørge for at kommunens grafiske profil er kjent og blir benyttet av alle | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |

KOMPETANSE:

Ansatte skal være bevisste på viktigheten av å gi god informasjon

| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
|------------|--|---|----------------------|
| 2.27 | Deltakelse på kompetansehevende aktiviteter for å holde seg oppdatert på utviklingen innenfor medier og kommunikasjon | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.28 | Videreføre og videreutvikle kurs i mediehandtering for ledere og andre medarbeidere med behov for dette | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.29 | Vurdere kommunikasjonskurs for ansatte, med vekt på kvalitet og målrettede budskap | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2016-2017 |
| 2.30 | Tilby kommunikasjonsfaglig kompetanse i saker som kan resultere i stor mediedekning eller har stor betydning for ansatte | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |

INTERNINFORMASJON:

God interninformasjon skal gjøre det lettere for alle kommunens medarbeidere å gjøre en best mulig jobb

| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
|------------|---|---|----------------------|
| 2.31 | Videreutvikle Sarpedia for å forbedre den interne informasjonsflyten | Interne ressurser. Antatt investeringsbehov: 800.000.- | 2015-2018 |
| 2.32 | Gjøre Sarpedia tilgjengelig for ansatte på smarttelefoner og nettbrett | Interne og eksterne ressurser. Antatt investeringsbehov: 50.000,- | 2015 |
| 2.33 | Gjøre Sarpedia tilgjengelig utenfor kommunens nett | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |
| 2.34 | Sikre at Sarpedia er hovedkanalen for all strategisk informasjon | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.35 | Sikre at Sarpedia er hovedkanal for samhandling (dokumentdeling, faglige diskusjoner, prosjektarbeid) | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 2.36 | Vurdere å bruke Sarpedia som system for intern rapportering på prosjekter | Interne og eksterne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2015-2016 |
| 2.37 | Vurdere hvordan ansatte som ikke bruker IKT daglig skal få tilgang til viktig informasjon | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |

| | | | |
|------|---|---|-----------|
| 2.38 | Vurdere ulike tiltak for å motivere ansatte til å bruke Sarpedia i enda større grad | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 2.39 | Etablere e-læringskurs i bruk av Sarpedia | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |

Tiltak IKT 2015-2018

KOMPETANSE:

Kommunens ansatte har nok kompetanse og forståelse til å bruke IKT effektivt og kommunen bidrar til økt digital kompetanse hos innbyggerne

| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
|-----|---|---|---------------|
| 3.1 | Tilby grunnleggende opplæring i bruk av IKT-verktøy til alle ansatte som har behov for det | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 3.2 | Vurdere eventuelle nye kanaler til IKT-opplæring av ansatte, som f.eks. e-læring, nanolæring, selvbetjeningsløsninger, klasseroms-undervisning, oppsøkende virksomhet | Interne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2015-2018 |
| 3.3 | Innarbeide krav til kompetansemål og kompetansetiltak i planlegging av prosjekter, oppdrag og tiltak | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |
| 3.4 | Videreutvikle tiltak for økt digital kompetanse hos innbyggerne ved å bruke f.eks. bibliotek, aktivitetshus og servicetorg | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |

ARKITEKTUR OG STANDARDISERING:

IKT-tjenester leveres på beste og billigste måte basert på standard teknologi, hvor informasjon kan gjenbrukes på tvers av systemer

| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
|------|---|---|---------------|
| 3.5 | Evaluere eksisterende IKT-driftsplattform for å finne flaskehals og forbedringsområder | Interne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2015-2016 |
| 3.6 | Gjennomgå nasjonale løsninger som utvikles for offentlig sektor og vurdere hvilke som bør tas i bruk | Interne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2015-2016 |
| 3.7 | Etablere tilknytning til sentral meldingsformidler for elektronisk kommunikasjon til innbyggerne | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015 |
| 3.8 | Etablere enhetlig driftsdokumentasjon av IKT-systemer og infrastruktur | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2017 |
| 3.9 | Opparbeide kompetanse på bruk av alternative driftsformer, f.eks. skytjenester, konkurranseutsetting av ulike tjenester | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 3.10 | Evaluere og videreutvikle kommunens kjernenett og stamnett for å oppnå feiltoleranse, god ytelse og fleksibilitet | Interne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2015-2018 |
| 3.11 | Bygge ut kapasiteten til det trådløse nettet i takt med behovene hos ansatte, brukere og | Interne ressurser. Antatt investeringsbehov: | 2015-2018 |

| | | | |
|------|--|--|-----------|
| | besøkende | 500.000.- | |
| 3.12 | Styrke kommunens evne til å levere tjenester på mobile enheter, som nettbrett og smarttelefoner | Interne ressurser. Antatt investeringsbehov: 300.000.- | 2015-2018 |
| 3.13 | Innføre ITIL-baserte verktøy og systemer for å gi bedre service, oversikt og kvalitet på brukerstøttetjenesten | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |

PERSONVERN OG INFORMASJONSSIKKERHET:

Kommunen forvalter personopplysninger på en trygg måte, og de ansatte har tilstrekkelig kunnskap om personvern og informasjonssikkerhet

| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
|------|---|--|---------------|
| 3.15 | Styrke sikkerhetskulturen i kommunen gjennom planmessig arbeid med informasjon og systematisk internkontroll | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 3.16 | Innføre rapportering på gjennomførte risikovurderinger for alle enheter | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 3.17 | Innarbeide personvern og informasjonssikkerhet i grunnopplæringen av de ansatte | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |
| 3.18 | Kartlegge behandling av personsensitiv informasjon i skoler og barnehager og sette i verk tiltak for å ivareta personvernet | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2016 |

DIGITAL DIALOG:

Kommunens selvbetjeningsløsninger på nett er enkle å bruke og innbyggerne har tilgang til informasjon om sitt forhold til kommunen

| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
|------|---|--|---------------|
| 3.19 | Sikre at alle digitale løsninger oppfyller krav til universell utforming | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 3.20 | Identifisere arbeidsprosesser som egner seg for automatikk og effektiv arbeidsflyt | Interne og eksterne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer. | 2015-2018 |
| 3.21 | Gjennomgå eksisterende papirbaserte arkiv for om mulig å gjøre dem elektroniske | Interne og eksterne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2015-2017 |
| 3.22 | Øke omfanget av elektroniske skjemaer for innbyggerne. Skjemaene knyttes opp til de ulike fagsystemene, slik at hele prosessen blir elektronisk | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2017 |
| 3.23 | Utvide antall innsynsløsninger for innbyggerne mot aktuelle fagsystemer, f.eks. Public 360, KomTek, Visma | Interne og eksterne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer | 2015-2018 |
| 3.24 | Etablere løsninger for elektronisk signatur | Interne og eksterne ressurser. Antatt investeringsbehov: 300.000.- | 2015-2016 |

STRATEGISK LEDELSE OG IKT:

IKT benyttes slik at kommunen når sine målsettinger og løser sine oppgaver effektivt

| Nr. | Tiltak | Ressursbehov | Gjennomføring |
|------------|--|--|----------------------|
| 3.25 | Forbedre modellen for styring av IKT i kommunen med beskrivelser av hvem som skal ta hvilke typer beslutninger | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer. | 2015-2017 |
| 3.26 | Vurdere etablering av IKT-handlingsplaner for hvert kommuneområde | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer. | 2015-2016 |
| 3.27 | Vurdere bedre styringssystemer for lederne | Interne ressurser. Kan medføre behov for økte rammer | 2015-2016 |
| 3.28 | Etablere rutiner for måling av økonomisk gevinst ved innføring av nye IKT-systemer | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer. | 2015-2016 |
| 3.29 | Etablere rutiner for å ta ut økonomisk gevinst ved innføring av nye IKT-systemer | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer. | 2015-2016 |
| 3.30 | Forbedre integrasjonen mellom Sarpedia og fagsystemer som brukes av mange ansatte | Interne og eksterne ressurser. Antatt investeringsbehov: 800.000.- | 2015-2018 |
| 3.31 | Heve IKT-kompetansen hos ledere, slik at de kan bruke IKT på en strategisk måte | Interne ressurser. Dekkes innenfor vedtatte rammer. | 2015-2018 |