



# Kommunikationsprogram för Karlskrona kommunkoncern

Dokumenttyp:	Program för kommunikation
Beslutad av:	Kommunfullmäktige
Antagen:	2021-10-29 § 182
Gäller för:	Karlskrona kommuns samlade verksamhet
Ansvar för revidering:	Kommunikationschef
Giltighetstid:	Varje mandatperiod
Ersätter:	Kommunikationsprogram för Karlskrona kommuns samlade verksamhet beslutat 2013-09-19



Inledning/bakgrund .....	2
Målsättning .....	2
Omfattning .....	2
Nulägesbeskrivning .....	2
1. Kommunikationens syfte .....	3
2. Utgångspunkter för kommunikationen .....	3
2.1 Planerad samordnad och effektiv kommunikation .....	4
2.2 Öppen, tillgänglig och trovärdig kommunikation .....	4
2.3 Målgruppsanpassad kommunikation.....	4
2.3.1 Övergripande målgrupper .....	5
3. Varumärke.....	6
3.1 Bilden av verksamheten är vårt varumärke.....	6
3.2 Platsen Karlskrona .....	7
3.3 Karlskrona kommun som arbetsgivare.....	7
4. En kommunikativ organisation .....	7
5. Kanaler för service, information och dialog .....	8
5.1 Digitalt först .....	9
6. Mediekontakter.....	10
7. Kriskommunikation.....	10
8. Relaterade dokument.....	11

## **Inledning/bakgrund**

Karlskrona kommuns verksamhet påverkar alla som bor, verkar och vistas i Karlskrona. Kommunikationen ska ge kunskap om vår service och våra tjänster. Det ska vara enkelt att ha insyn i kommunens arbete och vara delaktig i politikens beslut. Kommunikationen ska bidra till att sprida kunskap om Karlskronas attraktivitet. När vi samordnat berättar om vad som är på gång och lyssnar på invånarna, ökar vi kunskapen och engagemanget, och får möjlighet att utveckla Karlskrona tillsammans med invånarna.

Kommunikationsarbetet är högt prioriterat och är ett verksamhetsstöd för att förverkliga kommunfullmäktiges mål. Genom målmedveten kommunikation skapar vi en enhetlig och tydlig bild av Karlskrona kommun. Intern och extern kommunikation påverkar och stärker varandra. För att vår kommunikation ska vara tydlig och effektiv krävs att vi är samordnade och konsekventa i våra budskap.

## **Målsättning**

Syftet med kommunikationsprogrammet är att åstadkomma ett enhetligt uttryck och arbetssätt för kommunikationen i hela kommunkoncernen. Det ska finnas goda förutsättningar för invånarna att kunna delta och ha insyn i den demokratiska processen som föregår olika beslut, liksom att ha kunskap om de beslut som fattas. Ett enhetligt arbetssätt för vår kommunikation ökar förtroendet för verksamheten och stärker kommunens varumärke.

## **Omfattning**

Kommunikationsprogrammet är ett styrdokument som gäller för alla kommunens nämnder och bolagsstyrelser. Det styr hur kommunkoncernens verksamheter ska planera, genomföra och utveckla sin kommunikation. Programmet styr riktlinjer och planer för kommunikation och definierar bland annat syfte, strategier och ansvar för kommunikationen.

## **Nulägesbeskrivning**

Karlskrona kommun och dess bolag arbetar proaktivt med att informera och kommunicera kring den breda verksamhet som dagligen pågår inom kommunkoncernen.

För att ytterligare stärka Karlskrona kommun ska detta goda arbete fortsätta, men inriktningen är att i högre grad verka för att samordna kommunikationsinsatser, budskap och uttryck för att säkerställa en tydlig och effektiv kommunikation som stärker Karlskrona kommuns och platsen Karlskronas varumärken.

## **1. Kommunikationens syfte**

Väl fungerande kommunikation är grundläggande i ett demokratiskt samhälle. Lättillgänglig information är nödvändig för att ge kommuninvånarna kunskap om kommunens planer och beslut, hur de kan påverka och komma att påverkas av dessa. Vi ska också på ett tydligt sätt informera om vilken service vi erbjuder. Alla medarbetare har en viktig uppgift i att besvara kommuninvånarnas frågor och ge en allsidig information om vår verksamhet.

Följande punkter ska vara vägledande för all intern och extern kommunikation i Karlskrona kommunkoncern. Vi ska:

- Bibehålla och öka kunskapen och intresset för kommunens verksamhet och utveckling.
- Bibehålla och öka förtroendet för våra verksamheter och de som företräder dem.
- Säkerställa att medarbetarna har tillgång till den information de behöver för att utföra sitt jobb.
- Skapa förutsättningar för medarbetarna att känna delaktighet, engagemang och stolthet över att arbeta i Karlskrona kommunkoncern.
- Samordna och stärka bilden av Karlskrona som en organisation, och som en attraktiv plats att besöka, bo, verka och leva i.

## **2. Utgångspunkter för kommunikationen**

För att uppnå kommunikationens syfte arbetar vi utifrån följande utgångspunkter för vår kommunikation, som gäller över tid och ger oss vägledning i det dagliga arbetet. Vår kommunikation ska vara:

- Planerad, samordnad och effektiv
- Öppen, tillgänglig och trovärdig
- Målgruppsanpassad

### **2.1 Planerad samordnad och effektiv kommunikation**

Kommunikation är en strategisk stödprocess för styrning, ledning och utveckling av verksamheten som hjälper oss att nå övergripande mål och genomföra beslut. Kommunikationen ska vara konkret och begriplig för att leda till engagemang och delaktighet.

Kommunikationen ska planeras, målsättas och följas upp för att säkerställa önskat resultat.

### **2.2 Öppen, tillgänglig och trovärdig kommunikation**

Kommunikationen ska alltid vara saklig, korrekt och aktuell. Kommuninvånarna har rätt till insyn i verksamheten och vi ska ta initiativ till kommunikation och underlätta för dem som söker information om verksamheten. Helst gör vi informationen tillgänglig innan den efterfrågas. Genom att vara öppna och lyhörda och våga tala om både det som är positivt och det som är svårt, utvecklar vi och ökar förtroendet för verksamheten.

Det ska enkelt och snabbt gå att få tag i oss och att känna igen vår kommunikation. Informationen ska vara lätt att hitta, tillgänglighetsanpassad och ha användarvänliga gränssnitt. Vi ska skriva med ett enkelt och tydligt språk.

Digitala kanaler öppnar upp för tillgänglighet dygnet runt och ska prioriteras. Det är fortfarande viktigt att säkerställa att vi är nåbara även via traditionella kanaler. Oavsett kontaktväg ska vi svara skyndsamt och med ett gott bemötande.

### **2.3 Lyhörd och målgruppsanpassad kommunikation**

Karlskrona kommunkoncern är en komplex organisation och behöver kommunicera med många olika målgrupper i varierande sammanhang. Vi ska ha ett tydligt målgruppsfokus och anpassa kommunikationen till mottagarens behov och förutsättningar. Innehållet ska vara relevant och kommunikationen ska ske på ett sätt och i en form som mottagaren kan förstå och handla utifrån.

All kommunikation, bilder och språk ska utgå från ett mångfalds- och jämställdhetsperspektiv.



**Intern kommunikation före extern** – Kommunikationen ska underlätta arbetet, engagera och skapa samhörighet hos medarbetarna. Intern information och kommunikation ska ges i ett tidigt skede, innan omvärlden informeras om nyheter och förändringar. Väl fungerande intern kommunikation skapar förutsättningar för medarbetare att förstå hur deras arbete bidrar till helheten och till att känna stolthet och vara en god ambassadör för Karlskrona.

### **2.3.1 Övergripande målgrupper**

**Kommuninvånare** - Som en offentlig och demokratisk organisation ska vi informera om det som berör Karlskronaborna och lyssna av deras tankar och synpunkter. Det ska öka möjligheterna till delaktighet och engagemang och underlätta förståelse för vår breda verksamhet.

De som tar del av våra tjänster ska snabbt och lätt kunna söka och få del av aktuell information. Återkoppling kring upplevelsen av vår service och våra tjänster ska uppmuntras.

**Företag, organisationer och samarbetspartners** - Tidig och kontinuerlig dialog och samarbete med näringsliv, myndigheter och andra organisationer ska skapa förutsättningar för utveckling av vår verksamhet och av Karlskrona som plats att besöka, bo, leva och verka i.

**Besökare** - Dagens besökare kan vara morgondagens invånare, företagare och medarbetare. De ska möta ett välkomnande och inbjudande Karlskrona där det är lätt att ta del av information och få kontakt med kommunen.

**Medarbetare och förtroendevalda** - Medarbetare och förtroendevalda är kommunens främsta representanter och kontaktytor gentemot invånarna och omvärlden. Genom att skapa samsyn kring vart vi är på väg och varför och samordna vårt arbete och våra berättelser ger vi förutsättningar för medarbetare och förtroendevalda att känna engagemang och stolthet och vara goda ambassadörer för Karlskrona kommun.

### **3. Varumärke**

En samordnad och tydlig kommunikation stärker vårt varumärke. Karlskrona kommun omfattar en mängd samhällsviktiga verksamheter och initiativ som tillsammans bildar *en* kommun, som i sin tur hålls samman av *ett* gemensamt grafiskt uttryck. Det ska skapa igenkänning och förtroende hos kommuninvånarna och vara en kvalitetsstämpel för våra verksamheter.

#### **3.1 Bilden av verksamheten är vårt varumärke**

Summan av de uppfattningar som vår omvärld och vi själva har av Karlskrona kommun utgör vårt varumärke. Vad som sägs om oss och hur vi kommunicerar i olika sammanhang och kanaler, påverkar bilden.

Varumärket påverkas också av känslor och relationer. Känner människor sig väl bemötta och får bra service av oss, stärks varumärket och sannolikheten att de väljer att bo, leva och verka här ökar.

Alla som arbetar inom kommunkoncernen, tjänstemän och förtroendevalda, är med och formar hur vi uppfattas. Styrkan ligger i kvaliteten på vår service och våra tjänster och i hur vi bemöter våra kollegor, medborgare och andra intressenter. Det ligger också i hur vi samordnar vår verksamhet och kommunikation. Det vi kommunicerar måste stämma överens med vilka vi är och vad vi står för. Det måste också ta hänsyn till hur det vi kommunicerar förhåller sig till hela kommunkoncernens verksamhet, så att vi säkerställer helhetssyn.

För att vi ska vara tydliga och skapa igenkänning ska Karlskrona kommunkoncerns information och kommunikation vara samordnad och enhetlig till form och budskap. Karlskrona kommuns grafiska profil och övriga riktlinjer för kommunikation ska följas. Kommunikationen ska ha en tydlig avsändare, som inte lämnar några tvivel om att det är Karlskrona kommun som ansvarar för informationen. För att undvika otydlighet och arbeta effektivt ska budskap samordnas mellan förvaltningar och inom kommunkoncernen i de fall där det är möjligt.

Kommunala bolag använder egna grafiska profiler, men ska kommunicera att de är en del av Karlskrona kommun och verka för att stärka Karlskrona som organisation och plats.



### **3.2 Platsen Karlskrona**

Karlskrona kommun som organisation är inte detsamma som platsen Karlskrona ur ett varumärkes- och kommunikationsperspektiv. I kraft av vår roll och storlek påverkar Karlskrona kommun även varumärket Karlskrona som plats. Våra verksamheter bidrar till att Karlskrona är en attraktiv plats att leva på och att besöka. I nära samarbete med näringslivet och olika organisationer och andra aktörer, verkar vi för att utveckla Karlskrona som plats att bo, leva och verka i och sprida kunskap och intresse för Karlskrona.

### **3.3 Karlskrona kommun som arbetsgivare**

Konkurrensen om viktiga yrkesgrupper har ökat på arbetsmarknaden. Att driva samhällsviktig verksamhet kräver kompetens och engagemang. Vi behöver behålla och utveckla våra befintliga medarbetare, och attrahera nya. Kommunikationen ska bidra till en god kompetensförsörjning och profilering av kommunen som en attraktiv arbetsgivare.

## **4. En kommunikativ organisation**

**Medarbetaren – har en avgörande roll i kommunkoncernens kommunikation, såväl internt som externt.** I ett aktivt

medarbetarskap ingår att själv söka kunskap och ta del av aktuell information för att vara kunnig och uppdaterad i sin roll.

Medarbetaren förväntas representera verksamheten och ge ett gott bemötande.

**Nämnder och bolagsstyrelser** – ansvarar för att medborgare och anställda får möjlighet till insyn i och kunskap om verksamheten, med stöd från tjänstepersonsorganisationen.

**Kommundirektören** – leder förvaltningsorganisationen och ansvarar ytterst för dess information och kommunikation.

**Kommunens ledningsgrupp** – har ett särskilt ansvar för att utveckla kommunens övergripande kommunikation genom att verka för helhetssyn och underlätta samordning av budskap i kommunkoncernen.

**Kommunikationschefen** – rapporterar till kommundirektören, leder kommunikationsavdelningen och ansvarar på en övergripande nivå för:



- att utveckla, driva och samordna kommunens strategiska kommunikation och varumärke,
- att säkerställa utveckling och förvaltning av kommunens kommunikationskanaler, exempelvis extern webbplats, intranät, kommunens officiella konton i sociala medier,
- coachning, rådgivning och samordning av kommunövergripande kommunikationsfrågor samt att samordna kommunens kriskommunikation,
- att tillsammans med övriga medarbetare på kommunikationsavdelningen på en övergripande nivå vara ett stöd till ledning och medarbetare i strategiska och praktiska kommunikations- och massmediefrågor.

**Chefer** – med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Det innebär att chefen har det yttersta ansvaret för kommunikationen i den egna verksamheten. Chefen säkerställer att relevant information är tillgänglig och att kommunikationen med dem som berörs fungerar. För chefen är kommunikationen med medarbetarna en självklar del av ledarskapet och chefer och ledare kan med fördel kommunicera genom fysiska möten och använda digitala kanaler som stöd i sin kommunikation. Kommunens chefer ansvarar för att företräda sin verksamhet och kommunen i olika sammanhang både internt och externt.

## **5. Kanaler för service, information och dialog**

Digitalisering och utveckling av nya och befintliga kanaler sker i hög takt. Vi behöver anpassa vårt förhållningssätt för att kunna kommunicera i ständig förändring. Utvecklingen ökar förväntningarna på självservice, transparens och dialog. Som samhällsaktör måste vi möta målgrupperna och anpassa kommunikationen till deras villkor och behov.

**Rättssäkert, smidigt och enkelt** – Karlskrona kommun ska se till att kontakterna med företag, organisationer och privatpersoner är smidiga och enkla. Inkommande ärenden ska handläggas snabbt, rättssäkert och kostnadseffektivt. För att uppfylla detta och säkerställa att vi ger samma svar oavsett i vilken kanal en fråga kommer in, är det viktigt att vi samordnar kommunens information och ser oss som *en* kommun samt att vi säkerställer att informationen är uppdaterad och tillgänglig.



**Karlskrona.se** – Kommunens service och tjänster ska vara tillgängliga för så många som möjligt. Huvudingången, både som kommunikationskanal och service är Karlskrona.se. Det är fortfarande viktigt med personliga möten, telefon och brev som komplement eftersom alla inte nås av digitala kanaler. Oavsett kanal ska kontakten med Karlskrona kommun kännetecknas av hög tillgänglighet, positivt bemötande och god service.

**Intranätet och den digitala arbetsplatsen** – är vid sidan av det personliga mötet och chefens kommunikation med medarbetarna den viktigaste kanalen för intern kommunikation. Det är ingången till olika typer av stödsystem och digitala verktyg för kommunikation, samarbete och information. Den digitala arbetsplatsen är samlingsnamnet för de interna informationsytor och samarbetsystem som medarbetarna i Karlskrona kommun behöver för att kunna utföra sitt jobb.

**Sociala medier** – Karlskrona kommun jobbar långsiktigt och målmedvetet med sociala medier för att öka kunskapen och intresset för Karlskrona som kommun och plats, och stärka relationen med våra målgrupper. Via sociala medier ökar tillgängligheten och möjligheterna till dialog och delaktighet.

**Vilken kanal vi väljer för att kommunicera** – beror på vilken effekt vi vill uppnå. Kanalvalet varierar både inom och mellan målgrupper beroende på situation, tidpunkt, typ av budskap, resurstillgång, angelägenhetsgrad och uppföljningsmetod.

## **5.1 Digitalt först**

Karlskrona.se och intranätet är våra främsta kanaler och navet i vår kommunikation. När det är möjligt och relevant ska digitala tjänster prioriteras i kontakt med privatpersoner och företag, eftersom de öppnar upp för tillgänglighet dygnet runt. När nya tjänster och service ska utvecklas fokuserar Karlskrona kommun på digitala kanaler.

Digitala kanaler ger mottagaren möjlighet att själv söka efter information och utföra tjänster, så att behovet av att söka personlig kontakt minskar. Vi uppmuntrar kommuninvånarna att använda digitala kanaler, med respekt för deras kunskap och möjligheter att göra detta.

## 6. Mediekontakter

Massmedia har en viktig roll i samhället inte minst som granskare av offentlig verksamhet. De förmedlar och värderar information, stimulerar till diskussion och driver opinion. Massmedia är med och formar bilden av oss och våra verksamheter.

Karlskrona kommuns massmediekontakter ska präglas av öppenhet och insikt om mediernas roll och förutsättningar. Vi ska sträva efter att ha goda medierelationer och ha ambitionen att ge en rättvisande bild av kommunen. Genom att vara aktiva och ta initiativ till mediekontakter skapar vi förutsättningar för att sprida kunskap om verksamheten och om frågor som är viktiga för att klara våra uppdrag.

Varje kontakt med media är ett tillfälle att kommunicera som vi bör ta vara på genom att ha hög beredskap för att det snabbt och enkelt ska gå att komma i kontakt med den som har ansvar och kompetens i en fråga. Som chef har man ett särskilt ansvar för att företräda verksamheten och därmed också kunna möta media. Samordning är viktig, såväl inom förvaltning som på kommun och kommunkoncernnivå.

Alla medarbetare får svara på frågor från media och lämna uppgifter enligt meddelarfriheten, men har inte samma krav på sig att företräda verksamheten som cheferna. Meddelarfrihet innebär att medarbetare utan risk för påföljder, har rätt att lämna upplysningar till media med syftet att informationen ska publiceras. Arbetsgivaren har inte rätt att efterforska vem som lämnat uppgifter till massmedia. Undantag från meddelarfriheten gäller vissa allvarliga brott, exempelvis brott mot Sveriges säkerhet.

## 7. Kriskommunikation

Kriser och extraordinära händelser ställer särskilda krav på snabb, samordnad och kontinuerlig kommunikation som grundar sig på fakta om den aktuella situationen. I Karlskrona kommun utgår arbetet vid kris och extraordinära händelser från *Ledningsplan vid kriser och extraordinära händelser*. Kriskommunikationen följer den senast reviderade kriskommunikationsplanen och samordnas av kommunikationschefen eller dennes ersättare.

## **8. Relaterade dokument**

Kommunikationsprogrammet styr hur kommunkoncernens verksamheter ska planera, genomföra och utveckla sin kommunikation på en övergripande nivå. För mer detaljerad styrning finns följande relaterade dokument som ska revideras under mandatperioden.

- Grafisk profil för Karlskrona kommun
- Riktlinjer för kommunikation
- Riktlinjer för sociala medier
- Varumärkesplattform Karlskrona
- Kriskommunikationsplan