

Rutin för val av kommunikationskanaler

1. Inledning

Ragunda kommun har ett flertal kanaler att använda för att kommunicera internt och extern. För att kommunikationen ska bli effektiv är det viktigt att vi använder rätt kanal vid rätt tillfälle.

2. Syfte

Den här rutinen ska tydliggöra och rekommendera när vi använder våra olika kommunikationskanaler. Den ska också klargöra kommunens grundläggande principer för våra kommunikationskanaler. Målet är att underlätta för chefer och medarbetare som i sitt arbete samarbetar och kommunicerar med medarbetare och externa målgrupper.

3. Val av kommunikationskanal

Grundläggande principer

Intern kommunikation

- Det personliga mötet och en öppen dialog är den mest effektiva kommunikationskanalen för att skapa ömsesidig förståelse. Digitala kanaler kan och ska därför aldrig helt ersätta det.
- Chefen är den viktigaste källan till information för medarbetarna.
- Vi ska erbjuda så få kanaler som möjligt med olika och tydliga syften.
- Bland de digitala kanalerna får Teams en allt större roll, inklusive chatt och videosamtal.
- Information ska publiceras på ett ställe för att inte öka informationsstressen och försvåra för medarbetare att sortera och ta till sig information.
- Verksamhetsansvarig chef är ansvarig för innehållet oavsett kanal.

Extern kommunikation

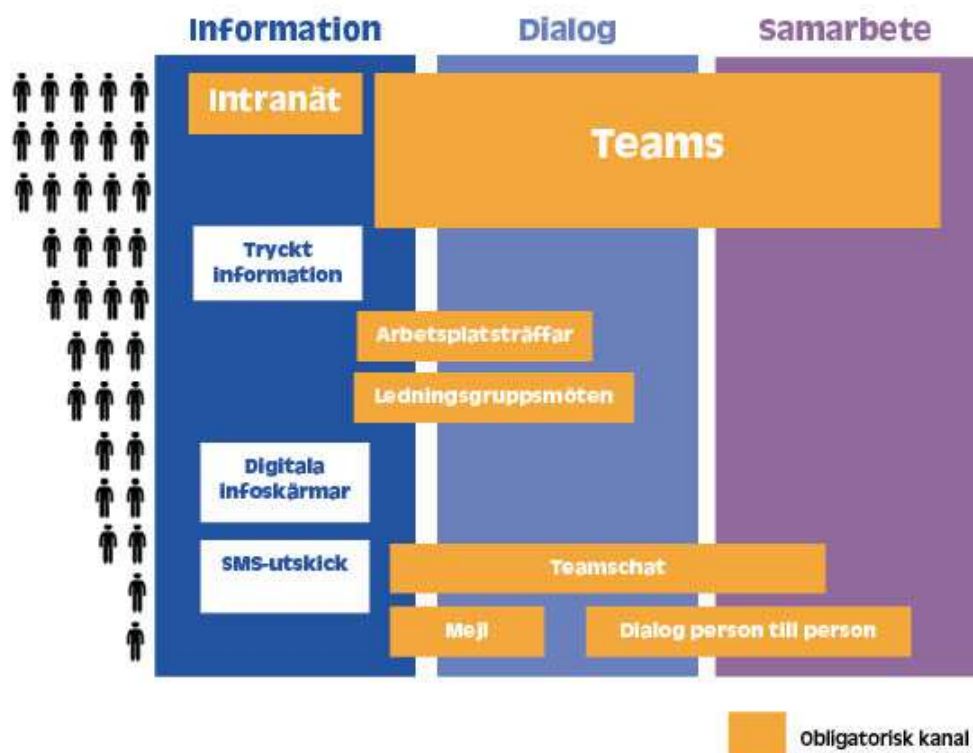
- Vid val av kanal, utgå alltid från målgruppen.
- Kommunens gemensamma webbplats är grunden för all extern information. Egna webbplatser eller kampanjsidor får endast skapas i undantagsfall för verksamheter med särskilda behov eller där samarbete med andra aktörer kräver det. Rådgivning ska ske med kommunikationschef.
- Kommunen ska prioritera att utveckla de digitala kommunikationskanalerna eftersom det skapar möjlighet för service och tillgänglighet oavsett veckodag och tid på dygnet

4. Interna kanaler

Bilden nedan illustrerar när vi använder våra olika kanaler vid internkommunikation.

Vi arbetar med tre nivåer av internkommunikation:

- Information är envägskommunikation, till exempel presentation av fakta och nyheter.
- Dialog är ett samtal mellan två och flera personer.
- Samarbete är när vi skapar tillsammans, till exempel i ett projekt eller i ett gemensamt dokument.



Kanal	Syfte	Målgrupp	Innehåll	Ansvar
Intranät	Bas för information från HR-enheten samt övergripande information till anställda.	Chefer och medarbetare	Information från främst HR-enheten och övergripande serviceinformation.	Chefer/Verksamhetsansvariga ansvarar för innehållet. Kommunikation senheten ansvarar för kanalen.

Teams	Vår huvudsakliga kanal för nyheter, dialog och samarbete.	Medarbetare ansluts automatiskt vid anställning till Teamet för Kommunanställda samt beroende på anställningstillhörighet Teamskanalen för: Samhällsbyggnadsavdelningen Kommunledningsavdelningen Stöd-och omsorgsavdelningen Barn- och utbildningsavdelningen	Innehållet varierar. Pågående samarbete inom och mellan avdelningar, enheter, verksamheter, arbetsgrupper och projektgrupper. I Teams hanteras filer i form av arbetsdokument. Styrande dokument ska sparas i W3D3.	Anges i Teamet
Teams chat	Digital kanal för information, dialog och samarbete mellan två eller ett fåtal personer.	Medarbetare emellan Chef –medarbetare	Innehållet varierar. Rekommenderad kanal för kommunikation som inte passar i ett Team, det vill säga kortare dialoger och samarbeten	Alla
Teams Videosamtal	Digitala möten för dialog och samtal mellan två eller fler personer.	Medarbetare emellan	Kan komplettera och i flera fall ersätta resor och personliga möten.	Alla
Mejl	Sekundär digital kanal för information och dialog mellan två eller ett fåtal personer. Funktionmail för enheter och verksamheter ska finnas.	Medarbetare emellan Chef –medarbetare	Innehållet varierar. Kompletterar Teamschatten som en digital kanal för information och dialog mellan kollegor. I några situationer kan mejlen vara att föredra framför chatt. Använd mejl när du vill: -Vidarebefordra information som du har fått i ett mejl. -Hålla ett ämne separat från övrig kommunikation med en eller ett fåtal personer. -Hålla någon informerad, men inte involverad i ämnet, via kopia på mejlet.	Alla

			-Säkerställa att konversationen sparas längre än 200 dagar.	
Outlook kaledern	Planera sin tid. Bjuda in till möten.	Medarbetare emellan Chef –medarbetare		Alla
Dialog persontill person	Personligt möte för att bygga relation, dialog, samarbete och personlig utveckling.	Medarbetare emellan Chef –medarbetare	Information, dialog och samarbete som gör det dagliga arbetet effektivt. Detta sker i det dagliga arbetet men också vid medarbetarsamtal, lönesamtal, uppföljningssamtal, coaching och svåra samtal.	Alla
Arbetsplats-träffar	Arbetsplatsens möten för information och dialog.	Medarbetare	Tar upp avdelningsspecifika respektive förvaltnings- och kommungemensamma frågor som kräver dialog och diskussion.	Närmaste chefen ansvarar för möten med sin arbetsgrupp.
Lednings-gruppmöten	Information och dialog kring strategiska frågor och utveckling av verksamheten	Chefer	Protokoll från ledningsgruppsmöten publiceras på Intranätet.	Kommundirektör
SMS-utskick	Snabba och korta meddelanden med information.	Medarbetare emellan Chef –medarbetare	Viktig information till medarbetare som inte nås via exempelvis Teams, chatt eller mejl. Vid kris är sms en bra kanal.	Närmaste chef
Digitala information skärmar	Information som ersätter anslags-tavlor.	Medarbetare	Kortfattad verksamhetsinformation samt profilerande budskap.	Kommunikationsenheten
Tryckt material	Information om aktuella frågor och projekt. Kan användas för att komplettera och stärka digitala budskap, exempelvis vid kampanjer och större projekt.	Medarbetare	Varierande. Kan vara fakta eller profilerande material.	Avdelning-Enhet eller Verksamhetsansvariga

Alternativa interna kommunikationskanaler

Vissa verksamheter, exempelvis Stöd- och omsorgsavdelningen och HR-enheten, har verksamhetssystem som används för kommunikation i det dagliga arbetet. Dessa ska fortsatt användas för det syfte de har.

Digital kommunikation ska underlätta och effektivisera kommunikationen. Det finns dock medarbetargrupper som är svåra att nå via nuvarande digitala kanaler. Chefens roll blir ännu mer betydelsefull. Det blir viktigare med regelbundna möten och att föra anteckningar, så att de som inte deltar i mötet kan läsa senare.

Chef/verksamhetsansvarig ansvarar för att varje medarbetare har kännedom om att:

- Information som berör alla finns på Intranätet samt Teamet Kommunledningsförvaltning.
- Var den huvudsakliga informationen för varje avdelning publiceras.

Externa kanaler

Kanal	Syfte	Målgrupp	Innehåll	Ansvar
ragunda.se	Bas för Ragunda kommuns externa kommunikation.	Invånare, företagare, journalister, potentiella medarbetare, potentiella inflyttare	Information, nyheter och service.	Chefer/verksamhetsansvariga ansvarar för innehållet. kommunikationsenheten för kanalen.
ragundadalen.se	Bas för Turistinformation, inflyttning	Invånare i Ragunda kommun, besökare, potentiella inflyttare	Sevärdheter, evenemangskalender, hitta hem, boende, mat och dryck, aktiviteter	Kommunikationsenheten och Utvecklingsenheten
Facebook Ragunda kommun Ragunda kulturskola Biblioteken i Ragunda kommun Ragundadalen	Öka kännedom och intresse för olika frågor. Stärka varumärket Ragunda kommun och Ragundadalen Attrahera besökare till webbplatsen.	Invånare, företagare, journalister, potentiella medarbetare, potentiella inflyttare, besökare	Information och nyheter från kommunens olika verksamheter. Varumärkesbyggande nyheter och budskap.	Kommunikationsenheten Eventuella övriga sidor ansvarar Avdelningschef för.
Instagram Ragunda kommun	Öka kännedom och intresse för kommunens	Invånare, medarbetare, potentiella medarbetare,	Bilder från verksamheten och livet i Ragunda kommun	Kommunikationsenheten

Ragundadalen	olika verksamheter samt för kommunen som arbetsplats. Bygga stolthet för arbetsplatsen.	potentiella inflyttare, besökare		
Youtube	Lagringsutrymme för att kunna presentera film i andra kanaler. Filmerna informerar och bygger kännedom om kommunens verksamheter. Sändningsutrymme för KF	Invånare, potentiella inflyttare	Information om munens verksamheter. Kommunfullmäktiges livesändningskanal.	Kommunikationsenheten Sändningstillstånd KF har ordförande i KF.
LinkedIn	Öka intresset för Ragunda kommun som arbetsgivare.	Potentiella medarbetare, samarbetspartners	Rekryteringskommunikation och profilering.	Kommunikationsenheten och HR-enheten
Mejl	Direkt kommunikation Funktionmail för enheter och verksamheter ska finnas.	Externa samarbetspartners, invånare, journalister	Kommunikation och information från kommunen i olika frågor.	Alla som använder mejlexternt
Teams	Samarbeten	Externa samarbetspartners	Pågående samarbeten med externa parter, i de fall deras organisationer tillåter externa samarbeten i Teams.	Anges i teamet
Teams - Videosamtal	Digitala möten för dialog och samarbete mellan två eller fler personer.	Externa samarbetspartners	Kan komplettera och i flera fall ersätta resor och personliga möten.	Alla

Nyhetsbrev	Öka kännedom och kunskap för olika frågor.	Företag och föreningar	Nyheter	Utvecklingsenheten
Pressmeddelanden	Öka kännedom och kunskap om aktuella frågor och nyheter. Visa på transparens i kommunens arbete.	Journalister och deras läsare/följare	Nyheter	Kommunikationsenheten är samordnare, rådgivare och sköter utskick av pressmeddelanden. Avdelningschef/Enhetschef ansvarar för innehåll
Digitala skärmar	Skapa intresse och stärka varumärket Ragunda kommun och Ragundadalen	Invånare, besökare	Information om evenemang och profilerande nyheter om Ragunda kommun/Ragundadalen	Kommunikationsenheten
Tryckt material som affischer, vepor och annonser	Informera om aktuella frågor och nyheter. Varumärkesbyggande. Kan användas för att komplettera och stärka digitala budskap, exempelvis vid kampanjer och större projekt.	Invånare, företagare, journalister, potentiella medarbetare, potentiella inflyttare	Varierande. Kan innehålla fakta eller vara profilerande material.	Avdelning- Enhet eller verksamhetsansvariga
Medborgardialoger	Förtroendevaldas arena för att bjuda in till inflytande och delaktighet	Invånare, företagare	Synpunkter och diskussioner.	Förtroendevalda ansvarar för innehåll. Berörd tjänsteperson hjälper till
Fysiska mötesplatser som företagsfrukostar och mötesplatser för äldre.	Mötesplatser för gemenskap och nätverkande.	Invånare, företagare	Varierande	Avdelning-Enhet eller Verksamhetsansvariga