

# Kommunikations- strategi

Skara kommun



SKARA

**Beslutande instans:** Kommunfullmäktige  
**Beslutsdatum och -paragraf (inkl. revideringar):** 2023-09-25 §106  
**Dokumentansvarig enhet:** Kommunikationsenheten

## Innehållsförteckning

Skara kommun – en kommunikativ organisation .....	3
Definition och uppdrag .....	3
Ansvar .....	4
Intern kommunikation .....	4
Kommunen som arbetsgivare .....	5
Den interna kommunikationen ska bidra till .....	5
Målgrupper .....	5
Extern kommunikation .....	5
Kommunen som arbetsgivare .....	6
Den externa kommunikationen ska bidra till .....	6
Målgrupper .....	6
Grafisk profil .....	6
Text och bilder .....	7
Kanaler .....	7
Press och media .....	7
Kriskommunikation .....	7
Uppföljning och utvärdering .....	8

## Skara kommun – en kommunikativ organisation

Skara kommun ska skapa förutsättningar för invånarna att vara nöjda med att leva och verka i Skara. Genom stolthet, en konkurrenskraftig livsstil, fokus på entreprenörskap samt hållbarhet som en självklar utgångspunkt skapar vi tillsammans det goda livet för invånarna i kommunen.

Kommunikation är en förutsättning för en fungerande demokrati och för att kommunens målgrupper ska behålla förtroendet för Skara kommun. Det är också en nyckel för att skapa ett starkt varumärke.

Kommunikation handlar både om att nå fram och att lyssna in de behov och utmaningar som målgrupperna har. Alla kommunikationsinsatser som genomförs i kommunen ska vara planerade. Det innebär att rätt budskap ska förmedlas till rätt målgrupp, i rätt tid och i rätt kanal. Kommunikationen ska vara tillgänglig för alla och spegla den mångfald som finns i kommunen.

Den här kommunikationsstrategin anger den långsiktiga inriktningen och är framtagen för att:

- Stärka och tydliggöra bilden av Skara som en plats att besöka, verka i och bo på.
- Utveckla Skara kommun som en kommunikativ organisation.

## Definition och uppdrag

I en kommunikativ organisation är kommunikation ständigt på agendan och det finns en allmän förståelse för kommunikationens betydelse för organisationen<sup>1</sup>. Alla medarbetare och chefer i Skara kommun har således ett kommunikativt uppdrag. Det handlar såväl om det egna ansvaret och kompetensen gällande kommunikation i verksamheten som de effekter som skapas i interaktionen mellan medarbetare och medborgare samt medarbetare emellan. För att nå hit behövs ett långsiktigt och strategiskt arbete för att öka medvetenheten och höja den kommunikativa kompetensen i organisationen.

---

<sup>1</sup> Den kommunikativa organisationen. Lunds Universitet, 2019.

## Ansvar och roller

Skara kommun är en kommunikativ organisation. Det innebär att alla som är en del av organisationen har ett ansvar för sin kommunikation.

**Kommunfullmäktige** fastställer och beslutar om kommunens övergripande kommunikationsstrategi.

**Nämnderna** är ansvariga för att kommunens övergripande kommunikationsstrategi tillämpas inom sina områden.

**Förtroendevalda** företräder Skara kommun i frågor som rör politiska beslut samt vid aktuella händelser som är av stor vikt för kommunen.

**Kommundirektören** har det övergripande ansvaret för den kommungemensamma kommunikationen i samråd med kommunstyrelsens ordförande.

**Varje chef** har kommunikationsansvar gentemot sina verksamheter och sina medarbetare. Varje chef ansvarar också för att kommunikationsaspekten finns med i verksamhetsplanering och det dagliga arbetet.

**Varje medarbetare** ansvarar för att i sitt dagliga arbete agera och bemöta kommunens målgrupper utifrån kommunens övergripande kommunikationsstrategi.

**Kommunikationsenheten** ansvarar för styrning, utveckling och samordning av kommunens kommunikationsarbete.

## Intern kommunikation

Välinformerade och motiverade medarbetare tar ansvar och känner delaktighet. Genom god dialog och samverkan mellan medarbetare och chef skapas tillit, trygga relationer och möjlighet till delaktighet. Det lägger också grunden för ett hållbart yrkesliv och en bra arbetsmiljö samt är en förutsättning för att verksamheten ska nå goda resultat.

I enlighet med Skara kommuns medarbetarpolicy ska den interna kommunikationen ge alla medarbetare kunskap om mål, beslut och förändringar som rör verksamheten och arbetet. Beslut som har föregåtts av en öppen dialog ökar kvaliteten i verksamheten och nyheter och förändringar ska så långt det är möjligt kommuniceras internt före det kommuniceras externt.

## Kommunen som arbetsgivare

Alla som arbetar inom Skara kommun är ambassadörer och ska känna stolthet över kommunen som arbetsgivare. Kommunens strategi för kompetensförsörjning ger goda förutsättningar för att såväl behålla och vidareutveckla befintliga medarbetare som att attrahera och rekrytera nya medarbetare med rätt kompetens. Tillsammans bidrar alla till att stärka varumärket Skara både i och utanför kommunen.

## Den interna kommunikationen ska bidra till

- God och tydlig kommunikation med kommunens invånare.
- God dialog mellan chefer och medarbetare för att skapa delaktighet, tillit och effektivitet i grunduppdraget.
- Ansvarstagande och engagerade medarbetare som är stolta över att ha kommunen som arbetsgivare.
- Ökad kommunikativ kompetens hos medarbetare och chefer.
- God arbetsmiljö och kunskap om rättigheter och skyldigheter på arbetsplatsen.

## Målgrupper

- Medarbetare och chefer
- Förtroendevalda

## Extern kommunikation

Tack vare kommunens geografiska läge kan Skara kommuniceras som hjärtat i Skaraborg. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunen och att hitta information om verksamheterna samt om vad som händer. Varje kontakt ska bidra till att stärka förtroendet för Skara kommun och dess verksamheter. En positiv bild ska ges av kommunen både inom och utanför kommungränsen. Genom kommunens kontaktcenter skapas en enhetlig kontaktväg in till kommunen.

## Kommunen som arbetsgivare

I linje med kommunens strategi för kompetensförsörjning och dess stora fokus på tillväxt behöver kommunen attrahera nya medarbetare till välfärdsjobben. Därför behövs ett aktivt arbete med att kommunicera Skara kommun som en attraktiv arbetsgivare. Kommunen behöver också marknadsföras som en attraktiv plats att leva och bo på, i ett nära samarbete med näringslivet.

## Den externa kommunikationen ska bidra till

- Att invånarna har förtroende för kommunen och vet hur de kan få hjälp i olika frågor.
- Att invånare och besökare vet vad som händer i kommunen och att fler väljer att besöka staden.
- Att fler företag etablerar sig i kommunen.
- Fler nya invånare och att fler väljer att bo kvar i kommunen.
- Ett stärkt varumärke för såväl platsen Skara som kommunen som arbetsgivare.

## Målgrupper

- Invånare
- Besökare
- Presumptiva inflyttare
- Presumptiva medarbetare
- Näringsliv
- Massmedia
- Externa organisationer och samverkanspartners

## Grafisk profil

Den grafiska profilen är ett verktyg för den kommunikativa organisationen. Det ska alltid tydligt framgå att det är Skara kommun som är avsändare och helheten prioriteras framför enskilda verksamheter. Den grafiska profilen har tagits fram för att skapa en enhetlig bild i allt som kommuniceras från och i kommunen. Det visar att kommunen är en garant för budskapet och bidrar till att tydliggöra varumärket. Det är alla medarbetares ansvar att använda rätt mallar, färger och logotyp. Undantag finns för särprofilering av vissa verksamheter.

## Text och bilder

Allt som görs inom Skara kommun syftar till att medborgarna ska få god service och klara besked. Såväl texter som bilder ska följa aktuell lagstiftning och spegla en framåtanda, nyfikenhet och naturlig stolthet. Bilder på personer ska visa på den mångfald som finns i kommunen, vara inkluderande och användas på ett icke-stereotypt sätt. Bilderna ska också ha en geografisk spridning som visar hela kommunen och dess olika miljöer.

## Kanaler

Skara kommun har många egna kanaler för att nå olika målgrupper och för att underlätta för medborgarna att delta i den demokratiska processen. Många är digitala, såsom skara.se, pressrummet, nyhetsbrev, Skara Play, poddar samt ett antal kanaler i sociala medier. Kommunen har också interna kanaler till och mellan medarbetare, exempelvis intranätet. Kanaler väljs utifrån målgrupp och önskad effekt. Innehållet anpassas alltid till kanalens format.

## Press och media

Att Skara kommun har goda kontakter med massmedia är värdefullt, då de är en viktig kanal för att nå invånarna. Utgångspunkten ska alltid vara att kontakterna med massmedia ska öka intresset för och kunskapen om kommunen och verksamheterna. All publicitet i medierna har betydelse för hur kommunen uppfattas av omvärlden. Kommunikationsenheten ansvarar för att det finns väl utvecklade rutiner för pressarbetet och att det som ska kommuniceras genom press och media når relevanta redaktioner.

Förtroendevalda företräder Skara kommun i frågor som rör politiska beslut samt vid aktuella händelser som är av stor vikt för kommunen. Att företräda kommunen i media ingår också i alla chefsuppdrag. Därtill uppmuntras medarbetare att agera talespersoner inom sina specialistområden.

Yttrandefrihetsgrundlagen, tryckfrihetsförordningen och dess skrivningar om bland annat meddelarfrihet är naturligtvis grundläggande.

## Kriskommunikation

Vid extra ordinär händelse av den art att krisledningsnämnden sätts i funktion inträder med automatik andra rutiner och handlingsplaner för kommunikationsarbetet. Dessa återfinns i kommunens kriskommunikationsplan.

Kommundirektör, säkerhetssamordnare samt HR- och kommunikationschef ingår alltid i krisledningsorganisationen.

## Uppföljning och utvärdering

Kommunikationsarbetet i kommunen ska följas upp och utvärderas. Detta för att få en bild av vad de insatser som genomförs ger för effekt i verksamheten och för uppsatta mål. Uppföljningar görs kontinuerligt och urval ska finnas med i kommunens årsredovisning.