



Kommunövergripande tillämpningsanvisning till Kommunikationspolicy för Linköpings kommun

Dokumenttyp: Kommunövergripande tillämpningsanvisning
Antaget av: Kommundirektör
Senast reviderat: 2022-11-07
Giltighetstid: Tills vidare

Diarienummer: 2021-783

Dokumentansvarig: Kommunikations- och utvecklingsdirektör

Adresserat till: Samtliga förvaltningar

Tidpunkt för aktualitetsprövning:

Relaterade styrdokument: Kommunikationspolicy för Linköpings kommun

Sökord: kommunikations- och utvecklingsstaben, kommunikationsfunktioner, kommungemensamma kanaler, kommunikationsnätverk, koncernnätverk, webbråd, ledningsforum kommunikation, det lilla koncernnätverket, det stora koncernnätverket

Innehåll

1	Inledning	4
1.1	Den demokratiska processen	4
1.2	Kommunikatörens roll	4
2	Ansvarsområden och uppdrag	5
2.1	Kommunikations- och utvecklingsdirektör	5
2.2	Kommunikations- och utvecklingsstaben	5
2.3	Förvaltningarnas kommunikationsfunktioner	6
3	Samarbetet mellan förvaltningarna	7
4	Möjlighet till stöd från kommunövergripande resurser	7
5	Kommungemensamma kanaler	8
6	Forum och nätverk	9
6.1	Ledningsforum kommunikation	9
6.2	Webbråd	9
6.3	Kommunikationsnätverk	10
6.4	Det lilla koncernnätverket	10
6.5	Det stora koncernnätverket	10

1 Inledning

Kommunövergripande tillämpningsanvisning för kommunikation är kopplad till Kommunikationspolicy för Linköpings kommun som är beslutad av kommunfullmäktige. Tillämpningsanvisningen gäller för samtliga förvaltningar i kommunen och är ett förtydligande av kommunikationspolicyn.

Tillämpningsanvisning för kommunikation fastställer hur kommunikationsarbetet bedrivs i Linköpings kommun. Det innebär en beskrivning av vilka funktioner som finns, vilka uppdrag och ansvarsområden varje funktion har, hur samarbetet mellan förvaltningarna sker, vilka möjligheter till stöd från kommunövergripande resurser som erbjuds samt vilka kommunikationsgemensamma kanaler och forum och nätverk som finns.

1.1 Den demokratiska processen

En kommun kommunicerar på många olika sätt. Varje nämnd och förvaltning har sina respektive målgrupper, som behöver olika former av kommunikationsinsatser. En stor del av kommunikationen sker i linjen kopplat till de uppdrag som utförs, det vill säga av chefer och medarbetare i det dagliga arbetet.

En annan del av kommunikationen hänger ihop med den demokratiska processen. Förtroendevalda i kommunen har ett eget kommunikationssystem som är kopplat till beredning och beslut i olika ärenden. Här finns det också politiska sekreterare, som bland annat har i uppdrag att stötta sina förtroendevalda med att kommunicera politiska budskap.

1.2 Kommunikatörens roll

Kommunikatörsyrket är fortfarande relativt nytt om man jämför med exempelvis ekonomi och HR. Kunskapen om vad en kommunikatör faktiskt gör är relativt låg. Uppdragen kopplade till kommunikation utvecklas och förändras konstant. Generellt kan man säga att det sker en förflyttning från producentrollen till en mer rådgivande roll. Oftast ska en och samma individ klara ett stort antal skiftande arbetsuppgifter, eftersom resurserna är begränsade.

Vanliga arbetsuppgifter för en kommunikatör kan sammanfattas enligt följande:

Arbete med kommunikationskanaler:

Innehåll och nyheter på extern webbplats, utförarwebb, intranät, medarbetarmagasin och i sociala medier (LinkedIn, Facebook, Instagram, Youtube mm). Utveckling och förvaltning av webbplatser kopplat till funktionalitet, struktur och tillgänglighet.

Kommunikationsplanering:

Framtagande av kommunikationsplaner, deltagande i projekt och utvecklingsinsatser. Förberedelse och genomförande av kommunikationsinsatser kopplade till invånare, brukare, elever, samverkansaktörer, medarbetare och chefer. Arbete i samband med kriser och incidenter.

Stöd till chefer, ledning och andra nyckelfunktioner:

Ledarskapskommunikation och kriskommunikation. Coacha chefer i deras kommunikationsroll och arbeta med förändrings- och internkommunikation. Utbilda chefer i kommunikation i ledarskapet och bidra med verktyg och checklistor för att underlätta chefernas förutsättningar.

Medierelationer:

Förbereda underlag och ge råd i samband med intervjuer. Skriva pressmeddelanden och genomföra pressträffar. Ta emot förfrågningar från media och hjälpa dem att hitta rätt kontakter i organisationen. Genomföra medieutbildningar och förbereda talespersoner.

Varumärkes- och policyfrågor:

Arbeta med innehåll och strategier för organisationsvarumärke, arbetsgivarvarumärke och platsvarumärke. Styra kommunikationsprocessen och ta fram riktlinjer och styrdokument för kommunikation och grafisk profil. Producera och beställa rörligt innehåll, trycksaker och digitalt material.

2 Ansvarsområden och uppdrag

2.1 Kommunikations- och utvecklingsdirektör

För varje funktionsansvarig stabsdirektör i Linköpings kommun finns en ansvarsfördelning beslutad enligt kommunens reglemente. Här återges hur den ser ut för kommunikations- och utvecklingsdirektören när det gäller kommunikationsansvaret.

- Huvudansvarig för det kommunövergripande kommunikationsstrategiska uppdraget.
- Omvärldsbevakning av kommunikationsområdet.
- Samordning av samhällsinformation.
- Samordning av kommunövergripande information och kommunikation.
- Strategiskt och operativt arbete för att utveckla en effektiv kommunikativ organisation.
- Varumärkesstrategiskt arbete kopplat till Linköpings kommun som organisation och arbetsgivare samt för platsen Linköping.
- Kommunövergripande kommunikation och marknadsföring.
- Riskkommunikation och medierelationer.
- Ansvarig för relationerna med studentkårerna vid Linköpings universitet och uppdrag kopplade till eventverksamhet.
- Ansvarig för kommunens kommunikationskanaler, vilket också innefattar tillgänglighetsfrågor kopplade till digitala kanaler.
- Ansvarig för internkommunikation inom Kommunledningsförvaltningen.

2.2 Kommunikations- och utvecklingsstaben

Kommunikationsarbetet på Kommunikations- och utvecklingsstaben på Kommunledningsförvaltningen leds av kommunikations- och utvecklingsdirektören och organiseras i två enheter, Planerad kommunikation och Nyheter och media. Dessutom finns enheten Digitalisering och IT-styrning men det ansvaret tas inte upp här.

Ansvarsområden för Planerad kommunikation:

- Policyfrågor samt styrning, utveckling och uppföljning av den kommunövergripande kommunikationsprocessen.
- Varumärkesansvar (för Linköpings kommun som organisation och arbetsgivare samt för platsen Linköping).
- Grafisk profil och formgivning (varumärkesmanualen).
- Upphandling av kommunikationsbyrå, mötes- och eventbyrå, webbyrå, tryckeri, leverantör av undersökningstjänster och profilprodukter.

- Uppföljning på kommunövergripande nivå med hjälp av olika attityd- och marknadsundersökningar, exempelvis upplevd kvalitet hos Linköpingsborna av att bo och verka i Linköping.
- Kommunikationsinsatser kopplade till kommunövergripande frågor som medborgarkommunikation, internkommunikation, hållbarhetskommunikation, kompetensförsörjning, verksamhetsutveckling, digitalisering och stadens utveckling.
- Ansvar för utveckling och förvaltning av digitala kanaler, inklusive linkoping.se, intranätet Linweb samt mediabanken Image Vault. Här ingår också behörigheter och utbildning av webbredaktörer, styrning av det kommungemensamma webbteamet samt ansvar för webbrådet.
- Objektledning i PM3-strukturen, som är en modell för kommunens IT-styrning.
- Språkfrågor.
- Samordning och styrning av övergripande frågor inom områden som exempelvis studentrelationer och eventuppdrag till Visit Linköping & Co.

Ansvarsområden för Nyheter och media:

- Kriskommunikation och Kommunikatör i beredskap (KiB).
- Medierelationer samt utbildning och stöd till förvaltningar i mediefrågor.
- Planering, produktion och uppföljning av innehåll i kommunens gemensamma kanaler med fokus på samhällsinformation och nyhetsförmedling. Här ingår ansvaret för linkoping.se/nyheter, Linwebs kommungemensamma nyheter, samt innehåll i sociala medier som Facebook, Instagram och LinkedIn.
- Innehållsproduktion och utgivning av medarbetarmagasinet Vi Linköping.
- Kommunikations-samordning inom områden som exempelvis trygghet, säkerhet och integration.
- Stöd och samordning av utsändningar för rörligt material.
- Livesändning av kommunfullmäktiges sammanträden samt presskonferenser.

2.3 Förvaltningarnas kommunikationsfunktioner

Varje förvaltning har ansvar för sitt uppdrag utifrån nämndens ansvar och reglementet för Linköpings kommun. Detta återspeglas också inom respektive förvaltnings kommunikationsfunktion. Här redovisas det som är gemensamt för samtliga förvaltningar.

Den kommunikationsansvariga har i uppdrag att driva och leda kommunikationsarbetet inom följande områden:

- Huvudansvarig för förvaltningens kommunikationsstrategi.
 - Strategin utgår från förvaltningens uppdrag och innebär att det finns prioriterade målgrupper, budskap och kanaler.
 - Kommunikationsprocessen inom förvaltningen.
 - Den kommunikationsansvariga säkerställer att förvaltningen kommunicerar i enlighet med de riktlinjer och processer som finns på kommunövergripande nivå. Här ingår exempelvis att förvaltningen följer övergripande tillämpningsanvisningar, varumärkesmanual, grafisk profil samt lagkrav på tillgänglighet.
 - Förvaltningens egna målgrupper, inklusive medarbetare.
 - Här ingår också att samordna kommunikation med andra förvaltningar vid behov.
 - Kanaler.
 - Ansvar för innehållet på de webbsidor och övriga digitala kanaler som förvaltningen använder, samt för andra kanaler som bedöms som relevanta för förvaltningen.
 - Löpande kommunikation.
- Varje förvaltning ska klara det löpande vardagsarbetet med egna resurser. Här

innefattas också mediekontakter i linjen, förvaltningens kriskommunikation samt utvecklingsarbete inom förvaltningen. Även uppdrag som innebär samordning mellan flera förvaltningar, men där den egna förvaltningen är huvudansvarig hanteras av den egna kommunikationsfunktionen. Vissa kommunikationstjänster kan också köpas via Verksamhetsstöd och service.

3 Samarbetet mellan förvaltningarna

Organiseringen för kommunikationsfunktionerna ser olika ut i förvaltningarna. Vissa förvaltningar har en kommunikationschef, som också är chef för kommunikatorerna i förvaltningen. Andra förvaltningar har en kommunikationsansvarig, som samordnar kommunikationsuppdragen på andra sätt.

Oavsett hur organiseringen ser ut behöver nedanstående kriterier vara uppfyllda kopplade till förvaltningens kommunikationsfunktion, för att styrning och koordinering mellan förvaltningarna och den kommunövergripande verksamheten ska fungera.

1. Den kommunikationsansvariga har förvaltningschefens mandat att företräda sin förvaltning i kommunikationsfrågor.
2. Den kommunikationsansvariga har tillgång till de forum och funktioner i den egna förvaltningen som säkerställer ett strategiskt perspektiv och förståelse för förvaltningens verksamhet, utmaningar och utveckling. Detta är avgörande för att kommunikationsverksamheten ska fokusera på rätt frågor och på rätt nivå. Det innebär exempelvis att kommunikationsansvarig ingår i förvaltningens ledningsgrupp och att förvaltningschefen har en nära samverkan med kommunikationsansvarig.
3. Den kommunikationsansvariga deltar i de kommunövergripande forum som finns kopplade till styrningen av kommunikationsverksamheten och leds av kommunikations- och utvecklingsdirektören, till exempel ledningsforum kommunikation.

4 Möjlighet till stöd från kommunövergripande resurser

Varje förvaltning ska klara sitt kommunikationsuppdrag i vardagen, men i en del fall kan stöd behövas från Kommunikations- och utvecklingsstaben. I ett stort antal kommunikationsfrågor fungerar Kommunikations- och utvecklingsstaben som bollplank och stöd till förvaltningarnas kommunikationsfunktioner. Frågor från förvaltningarna kanaliseras genom särskilda funktionsbrevlådor för att säkerställa att de följer beslutad ärendeprocess. När det gäller grafisk formgivning utför förvaltningarna själva mindre arbeten samt produktioner där mallar finns att tillgå via varumärkesmanualen. Vid mer omfattande uppdrag som till exempel kampanjer är det kommunikationsbyrån som tar fram den grafiska formen.

I vissa fall finns det också möjlighet att få ett mer direkt och operativt stöd i förvaltningarna. Här listas exempel på detta.

- Medierelationer.
- Enheten för Nyheter och media är den övergripande ingången för medier till kommunen och förmedlar ofta kontakter mellan journalister och funktioner i verksamheten. Det är Nyheter och media som tar hand om pressträffar och utskick av pressmeddelanden, samt har kontakt med den politiska ledningen. Nyheter och media stöttar förvaltningarna i förebyggande arbete med medierelationer, som exempelvis utbildningar av prioriterade talespersoner och nyckelfunktioner. Det finns också möjlighet att få stöd i begränsad omfattning vid större ärenden, som exempelvis redaktionella granskningar av verksamheten och andra frågor som väcker stort medialt intresse.

- Kriskommunikation.
- Kommunikations- och utvecklingsstaben har en organisation för att kunna arbeta med kriskommunikation i framför allt ett inledande skede genom KiB (kommunikatör i beredskap). Därefter går förvaltningens egen organisation in. I vissa prioriterade händelser, som får stor påverkan på kommunens varumärke, kan också kommunikationsstöd ges från Kommunikations- och utvecklingsstaben under en begränsad period.
- Webbutveckling.
- Enheten för Planerad kommunikation har ansvar för utveckling och förvaltning av digitala kanaler, inklusive linkoping.se och intranätet Linweb. Vid behov av utveckling eller större förändringar som rör webb hjälper Planerad kommunikation till och kartlägger behoven för att hitta en så bra lösning som möjligt. Målsättningen är att skapa så användarvänliga och tillgängliga webbplatser som möjligt. Vid behov av mindre insatser kring webbsidor kan det kommungemensamma webbteamet hjälpa till. Webbteamet leds av en resurs hos Planerad kommunikation och arbetar med systematiska förbättringar av samtligt innehåll på den externa webbplatsen för att säkerställa en hög kvalitet.

5 Kommungemensamma kanaler

Linkoping.se och intranätet Linweb är navet i kommunens kommunikation och våra främsta kanaler. Digitala kanaler ska vara förstahandsval vid kontakt med privatpersoner och företag, när det är möjligt och relevant. De öppnar för tillgänglighet dygnet runt, året om. Då alla inte nås av digitala kanaler, används andra kanaler som fysiska möten, telefon och brev som komplement. Vid val av kanal för kommunikationen bör utgångspunkten vara den effekt vi vill uppnå. Kanalvalet varierar både inom och mellan målgrupper beroende på situation, tidpunkt, typ av budskap, resurstillgång, angelägenhetsgrad och uppföljningsmetod.

Servicen ska vara god oavsett kanal. Linköpings kommun prioriterar dock att utveckla digitala kanaler som huvudväg när vi tar fram nya tjänster och service.

Det finns ett stort antal kommunikationskanaler som kommunen använder. Här nedan listas de viktigaste för den kommunövergripande kommunikationen. Utöver dessa finns det också ett antal specifika kanaler för respektive förvaltnings målgrupper.

- Externwebben linkoping.se är navet i den externa kommunikationen. Här finns både fast information som beskriver kommunens uppdrag och tjänster, samt nyhetsdelen som lyfter aktuell och viktig samhällsinformation från kommunen genom texter, bilder och rörligt material.
- Sociala medier (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, Twitter).
- Pressmeddelanden och pressträffar.
- Intranätet Linweb är navet för den interna kommunikationen, kompletterat med Chefsportalen som vänder sig till cheferna. Linweb består precis som externwebben av fast information och länkar till verksamhetssystem, samt interna nyheter för olika målgrupper.
- Samarbetsplattformen Google Workspace (mejl, chatt, meet osv).
- Medarbetarmagasinet Vi Linköping.
- Kontakt Linköping.

6 Forum och nätverk

Kommunikationsverksamheten behöver ett antal forum och nätverk för att samverka ska fungera mellan de olika delarna. Här beskrivs dessa.

6.1 Ledningsforum kommunikation

Ledningsforum kommunikation leds av kommunikations- och utvecklingsdirektören. Uppdraget är att driva det strategiska kommunikationsarbetet på kommunövergripande nivå, samt att genomföra gemensamma prioriteringar av insatser.

Syfte

- Bistå kommunikations- och utvecklingsdirektören i strategiska vägvalsfrågor för kommunikationsverksamheten.
- Bistå kommunikations- och utvecklingsdirektören i att leda och säkerställa effektiva och kvalitetssäkrade processer för den kommunövergripande kommunikationsverksamheten.
- Bistå kommunikations- och utvecklingsdirektören i samordning och planering av kommunövergripande kommunikationsinsatser.
- Samordna kommunikationsverksamheten i enlighet med förvaltningarnas budgetprocesser för internbudget och verksamhetsplanering.
- Möjliggöra samordning av kommunikationsinsatser mellan förvaltningarna genom till exempel gemensam planering av kampanjer som även innefattar kanaler som sociala medier och stortavlor.
- Vid behov vara styrgrupp (hela eller delar av forumet) för pågående utvecklingsprojekt.
- Regelbundet följa upp och analysera effekten av kommunövergripande kommunikationsinsatser.

Deltagare

- Kommunikationschef/kommunikationsansvarig för respektive förvaltning.
- Enhetschefer från Kommunikations- och utvecklingsstaben.
- Strateger från Kommunikations- och utvecklingsstaben.
- Kommunikations- och utvecklingsdirektör (sammankallande och ordförande).

Deltagarna skickar inte ersättare vid frånvaro. Undantag kan göras vid någon specifik fråga efter samråd med kommunikations- och utvecklingsdirektören.

Mötesfrekvens

Forumet träffas en gång per månad. Utöver det genomförs ett par planeringsdagar under året i samband med planering av budget och verksamhet inför kommande år.

6.2 Webbråd

Webbrådet leds av enhetschefen för Planerad kommunikation.

Syfte

Syftet med webbrådet är att driva utveckling och förvaltning av webbplatserna för Linköpings kommun.

Deltagare

- Huvudredaktörerna för externwebben från respektive förvaltning.
- Medarbetare från webbteamet (Kommunikations- och utvecklingsstaben samt Verksamhetsstöd och service).
- Objektledare och objektspecialister (verksamhet och IT).
- Enhetschefen för Planerad kommunikation (sammankallande och ordförande).

Mötesfrekvens

Webbrådet träffas en gång per månad.

6.3 Kommunikationsnätverk

Kommunikationsnätverket leds av kommunikations- och utvecklingsdirektören och samordnas av Planerad kommunikation.

Syfte

- Informera om relevanta frågor kopplade till kommunikationsverksamheten på en övergripande nivå.
- Informera om pågående projekt och initiativ med stor påverkan på kommunikationsverksamheten.
- Dela erfarenheter och samverka.
- Genomföra kompetenshöjande insatser för hela kommunikationsverksamheten.

Deltagare

Alla medarbetare i Linköpings kommun som arbetar med kommunikationsuppdrag på en betydande del av sin tid bjuds in till det kommungemensamma kommunikationsnätverket. Deltagandet är frivilligt, men varje förvaltnings kommunikationsansvariga säkerställer att viktig information som lämnas på nätverket förs vidare till de medarbetare som inte har möjlighet att delta.

Mötesfrekvens

Nätverket träffas 4-6 gånger per år.

6.4 Det lilla koncernnätverket

Nätverket leds av kommunikations- och utvecklingsdirektören.

Syfte

- Att gemensamt arbeta för att påverka platsvarumärket för Linköping i positiv riktning.
- Att dela information om större kommunikationsinsatser kopplade till platsen Linköping.
- Att skapa förutsättningar för erfarenhetsutbyte inom relevanta områden.

Deltagare

- Kommunikations- och marknadschefer för bolag inom koncernen.
- Kommunikationschef/kommunikationsansvarig för förvaltningar med stor påverkan på platsvarumärket Linköping.
- Enhetschefer från Kommunikations- och utvecklingsstaben.
- Strateger från Kommunikations- och utvecklingsstaben.
- Kommunikations- och utvecklingsdirektör (sammankallande och ordförande).

Mötesfrekvens

Det lilla koncernnätverket träffas tre till fyra gånger per år.

6.5 Det stora koncernnätverket

Det stora koncernnätverket leds av kommunikations- och utvecklingsdirektören.

Syfte

Syftet med nätverket är att inspirera och kompetensutveckla koncernens kommunikationsmedarbetare inom relevanta områden samt stimulera till nätverkande över organisationsgränserna.

Deltagare

Alla medarbetare som arbetar med kommunikation inom kommunkoncernen bjuds in.

Mötesfrekvens

Nätverket samlas en gång per år.