

Kanalvalsguide

Interna och externa kanaler

Dokumenttyp: Guide

Antaget av: Torbjörn Lind

Antagen: 2022-01-03

Giltighetstid: uppdateras löpande, efter behov

Diarienummer: 92012

Ansvarig för dokumentet: Kommunikationsgruppen

Tidpunkt för senaste aktualitetsprövning: 2021-12-29

Tidpunkt för senaste revidering: 2021-12-29

Relaterade styrdokument: kommunikationspolicy, digitaliseringsstrategi, riktlinjerna för telefoni, digitala möten, sociala medier och digitala skyltar

Sökord: kommunikation, kanal, ronney.se, Ronja, teams

Innehåll

1. Kanalvalsguide	4
2. Vilken kanal ska jag välja?	4
3. När ska jag inte kommunicera digitalt?	4
4. Externa kanaler (digitala och analoga)	5
4.1. Medborgarservice & växel.....	5
4.2. Telefoni & SMS-tjänster.....	5
4.3. Brev & e-post.....	5
4.4. Ronneby kommuns hemsida	5
4.5. E-tjänster	5
4.6. Hemsida för besöksnäringen.....	5
4.7. Sociala medier.....	6
4.8. Digitala nyhetsbrev	6
4.9. Ronneby Live.....	6
4.10. Kommunens digitala pressrum.....	6
4.11. Skyltar, dekalerna och informationstavlor	6
4.12. Digitala informationsskyltar.....	6
4.13. Arbetskläder	6
4.14. Annonsering	7
4.15. Affischer, trycksaker & dekalerna	7
5. Interna kanaler (digitala)	7
5.1. Ronja – vårt intranät och nav	7
5.2. Outlook - e-post, kalender & planering	8
5.3. Teams – förenklar samarbeten	8
5.4. Teamsmöten – snabbt & synligt	8
5.5. Interna e-tjänster & BerIT.....	9
6. Vilka verktyg ska jag välja när jag kommunicerar (internt och/eller externt)?.....	10
7. Vilka digitala verktyg ska jag välja när jag kommunicerar internt?*	11

1. Kanalvalsguide

I denna guide kan du läsa om i vilka kanaler vi kommunicerar i Ronneby kommun*. Det kan till exempel handla om hur vi pratar med våra medborgare och på vilka sätt vi kan nå varandra inom organisationen.

Kanalvalsguiden är även ett stöd för chefer och medarbetare inom Ronneby kommun när vi utvecklar vår verksamhet. Guiden ger oss en helhetssyn hur Ronneby kommuns olika kommunikationskanaler kan användas idag för maximal verksamhetsnytta, såväl för våra medborgare och kunder som för den kommunala verksamheten. Guiden är ett levande dokument som kommer att uppdateras minst årligen, då utvecklingen av kanalerna och målgruppernas behov ändras snabbt.

Medborgares, organisationers och företags kontakter med Ronneby kommun sker ofta i flera kanaler. Det går inte att dra slutsatser genom att titta på kanalerna var och en för sig. Kanalerna måste ses i en större helhet och de ska användas så att de kompletterar varandra.

Guiden innehåller även en egen del för den interna kommunikationen, d v s vilka kommunikationskanaler som finns att tillgå för anställda och chefer inom Ronneby kommun.

Vi prioriterar att utveckla och använda digitala kanaler som huvudkanal vid utveckling av nya tjänster och service eftersom det öppnar för tillgänglighet dygnet runt, året runt. [Läs mer i kommunens digitaliseringsstrategi.](#)

2. Vilken kanal ska jag välja?

Det beror på situationen och målgruppernas behov. Lite förenklat kan man säga att vi använder Ronja och Office365- verktygen för intern kommunikation och webbplatsen ronneby.se och sociala medier för extern kommunikation. I denna guide fokuserar vi på de digitala verktygen, men presenterar även de klassiska analoga verktygen som fortfarande används. Utöver kanalerna som nämns i guiden kan det finnas verksamhetsspecifika kommunikationskanaler. Mer information om vilka dessa är, hur de användas och på vilket sätt dessa kompletterar de kammungemensamma kanalerna finns på Ronja.

3. När ska jag inte kommunicera digitalt?

Digitala verktyg erbjuder fantastiska möjligheter. Glöm dock inte bort att dessa verktyg inte kan ersätta den direkta kommunikationen fullt ut. Därför brukar vi rekommendera en kombination. Generellt kan man säga att när det finns risk för missförstånd, när man behöver tänka kreativt, idéer och tankar ska bytas ut eller beslut ska fattas kan det vara bättre att ses eller prata i telefon.

*berör ej de kommunala bolagen: Ronnebyhus AB, Ronneby Miljö & Teknik AB, ABRI

4. Externa kanaler (digitala och analoga)

Det ska vara enkelt att kontakta Ronneby kommun, oavsett om jag är medborgare, företagare eller besökare. Därför finns en kanalvalsguide som beskriver vilka övergripande kommunikationskanaler kommunen använder och i vilka sammanhang. Fokus ligger på de digitala kanalerna, men vi beskriver även de vanligaste analoga kanalerna.

4.1. Medborgarservice & växel

Medborgarservice tillsammans med kommunens växel serverar våra medborgare som besöker Stadshuset eller som tar kontakt per telefon. Medborgarservice ger information och hjälper besökare med olika ärenden och växeln kopplar samtal vidare till rätt person i kommunkoncernen. Medborgarservice och Växeln finns i Stadshusets entré och har öppet måndag-fredag 07.30-16.00 (dag före röd dag och afton stänger de kl. 12). Meddela gärna växeln och medborgarservice om något hänt så kan de hjälpa till att avlasta.

4.2. Telefoni & SMS-tjänster

En stor del av inkommande kontakter sker via telefon. Kommunens personal använder smarta tjänster som hänvisning och vidarekoppling vid ledighet eller möten. [För mer information läs gärna Ronneby kommuns riktlinjer för telefoni.](#)

4.3. Brev & e-post

Brev, både digitala och fysiska utgör fortfarande en betydande del i kommunikationsmixen inom Ronneby kommun.

4.4. Ronneby kommuns hemsida

Ronneby.se är kommunens externa webbplats och den gemensamma ingången till kommunens alla verksamheter. Där får våra medborgare och företagare en överblick över service och tjänster. Via webbplatsen finns möjlighet till självbetjäning i form av e-tjänster.

4.5. E-tjänster

Kommunens e-tjänsteportal, eportal.ronneby.se, finns tillgänglig dygnet runt. Här kan våra medborgare och besökare enkelt lösa olika ärenden, som till exempel ansöka om bygglov eller ansöka om serveringstillstånd.

4.6. Hemsida för besöksnäringen

Visitronneby.se är kommunens externa webbplats för besöksnäringen och platsen Ronneby kommun. Här finns till exempel en evenemangskalender och tips för övernattnig, mat och dryck samt aktiviteter i kommunen.

4.7. Sociala medier

Ronneby kommun finns i sociala medier, som t.ex. Facebook, Instagram och LinkedIn, för att möta och interagera med medborgare, besökare och näringsliv i frågor som rör kommunens verksamheter. Vi finns här för att berätta vad vi gör och för att ge service. Som offentlig verksamhet förväntas vi också finnas och vara tillgängliga i de kanaler där våra målgrupper befinner sig. [Läs mer i kommunens riktlinjer sociala medier.](#)

4.8. Digitala nyhetsbrev

För att regelbundet informera målgrupper som t.ex. föreningar eller företagare skickar Ronneby kommun olika digitala nyhetsbrev.

4.9. Ronneby Live

På live.ronneby.se presenteras all information om vad som händer de närmsta timmarna i Ronneby kommun på ett enda ställe. Via sidan kan medborgare och besökare på ett enkelt sätt få live-data om aktiviteter, evenemang, badtemperaturer etc.

4.10. Kommunens digitala pressrum

Här publiceras både nyheter och pressmeddelanden som distribueras till medieredaktioner. [Läs mer om pressutskick på Ronja.](#)

4.11. Skyltar, dekaler och informationstavlor

Dessa ska visa den kommunala tillhörigheten. Kommunens logotyp ska synas på kommunala anläggningar och verksamheter genom skyltar och informationstavlor. Kommunanställda bär namnbrickor där kommunens logotyp syns. Även kommunens bilar har dekaler med kommunens logotyp.

4.12. Digitala informationsskyltar

Utmed E 22:an och riksväg 27 finns digitala informationsskyltar som informerar förbipasserande om kommande större evenemang och händelser i kommunen. De används även vid eventuella kriser. [Läs mer i kommunens riktlinjer för digitala skyltar.](#)

4.13. Arbetskläder

Vissa kommunala verksamheter erbjuder arbetskläder för sina anställda. Dessa är i första hand skydds- och/eller arbetskläder, men ska även signalera att man är representant för Ronneby kommun. Därför finns kommunens logotyp på dessa kläder.

4.14. Annonsering

Annonsering görs kontinuerligt för att bland annat informera om våra verksamheter, lediga tjänster, politiska möten och för att marknadsföra kommunen.

4.15. Affischer, trycksaker & dekaler

Affischer används i kommunen vid större publika evenemang och åtaganden. Trycksaker, som t.ex. visitkort, flyer eller broschyrer, används vid behov. Dekaler kan användas i ett marknadsföringssyfte, men även vid kris. Målet är dock att minska produktionen av dessa produkter på sikt och istället satsa på information i digitala kanaler.

5. Interna kanaler (digitala)

I kommunikationen inom den kommunala organisationen, d v s mellan anställda och chefer, finns en mängd olika kommunikationskanaler, analoga och digitala. Här lägger vi fokus på de digitala kanalerna som är tillgängliga för alla anställda. Inom vissa verksamheter tillkommer egna verksamhetssystem som delvis ersätter eller kompletterar de gemensamma kommunikationskanalerna. Mer information finns på Ronja och kommer att uppdateras löpande. Hör gärna av dig till kommunikation@ronneby.se om du saknar något.

Vilka kanaler ska jag välja när jag kommunicerar internt?

Det beror på en rad olika faktorer, till exempel ämne, antal personer, komplexitet, hur bråttom det är och vad som fungerar bäst för just din arbetsgrupp. Dessutom kan det finnas begränsningar utifrån ett säkerhetsperspektiv och GDPR. Läs mer om detta i [riktlinjer för lagring av information](#).

Nedan listans de vanligaste digitala internkommunikationskanalerna och när de kan passa att användas.

5.1. Ronja – vårt intranät och nav

Ronja är kommunens intranät och din digitala startpunkt på arbetsdagen. Ronja samlar många verktyg, ger överblick och håller dig uppdaterad. Du når det på din dator som startside när du startar valfri webbläsare. Alla medarbetare, chefer och förtroendevalda har tillgång till vårt intranät. Här finns bland annat nyheter, styrdokument och länkar till alla andra system som vi använder inom Ronneby kommun - helt enkelt information och tjänster som underlättar din vardag.

Då passar Ronja bra:

- Som din självklara digitala startpunkt på dagen.
- För information som behöver nå alla i organisationen eller alla inom en viss förvaltning.
- För information som behöver nå ett antal personer som inte är med i samma Teamsgrupp som du.

Viktigt!

Publiceringar på Ronja kan bara göras av intranätsredaktörer, med undantag för chatten/mikrobloggen där alla kan skriva och kommentera.

5.2. Outlook - e-post, kalender & planering

Outlook är ett kraftfullt verktyg som delvis är integrerad i Teams, då du når din kalender även i Teams. Full funktionalitet har du dock bara i Outlook där du utöver kalendern även har dina e-post och ett enkelt planeringsverktyg.

Då passar Outlook bra:

- För möteskallelser och planering.
- När du vill nå en eller ett mindre antal personer utanför kommunorganisationen.
- När mottagaren/mottagarna inte är med i samma Teams-grupp som du.
- När du inte behöver svar direkt.

5.3. Teams – förenklar samarbeten

Teams är navet för digitala samarbeten. Här kan grupper samla och dela dokument, chatta, ha videomöten och bjuda in externa parter.

Då passar Teams bra:

- När du vill kommunicera med en eller flera personer i din Teamsgrupp.
- Kommunikation med flera personer som behöver kunna svara eller kommentera.
- Kommunikation runt ett specifikt ämne där dialogen pågår över lång tid.

Viktigt!

Ronneby kommun använder Microsoft 365 (där även Teams ingår) som en molntjänst. Vi har dock två olika moln – ett för utbildningsförvaltningen och ett för övriga verksamheter. Samarbetsmöjligheterna mellan dessa moln är begränsade och därmed även funktionaliteten i t.ex. Teams. [Läs mer i Självbetjämningsportalens kunskapsbank.](#)

5.4. Teamsmöten – snabbt & synligt

Du kan använda Teams även för digitala möten, med eller utan video.

Då passar Teamsmöten bra:

- När du vill se om någon är upptagen eller tillgänglig.
- När du behöver ha snabbt svar på en enkel fråga.
- När du vill diskutera något med en eller flera personer i realtid.
- När du vill visa en presentation eller annan information via skärmdelning.
- När du vill ha ett möte, utbildning eller liknande och deltagarna inte behöver vara på samma fysiska plats.

Viktigt!

Du som bjuder in till ett möte har ett ansvar att bedöma om mötet behöver ske fysiskt, digitalt eller som ett hybridmöte. Läs mer på <https://battremoten.suntarbetsliv.se/>.

Läs även kommunens aktuella [riktlinjer för digitala möten](#).

Behöver du nå en kollega som finns i det andra Microsoft-molnet än du själv befinner dig i så gäller samma begränsningar för Teamsmöten som för Teams (se punkt 5.3 ovan).

5.5. Interna e-tjänster & BerIT

Via Ronneby kommuns e-tjänsteportal eportal.ronneby.se/services/interntjanst kan du som anställd inom Ronneby kommun komma åt olika kommuninterna e-tjänster för att lösa specifika problem. Dessutom kan IT-enhetens digitala medarbetare [BerIT](#) lösa IT-frågor eller hjälpa till att skicka din fråga till en kollega på IT. Tjänsterna är alltid tillgängliga via kommunens intranät Ronja, även utanför kontorstid.

Då passar digitala tjänsterna bra:

- För att byta lösenord på min dator
- För att logga in till olika system om du är utanför kommunens nät
- Vid alla typer av IT-frågor

Tänk på!

Om du inte hittar svaret på din fråga med hjälp av BerIT, e-tjänsterna eller i [självbetjämningsportalens FAQ](#) kan du skicka en fråga eller lägga ett ärende till en kollega. Detta gör du enklast via e-post till berörd verksamhet.

Vid kommunikationsfrågor – kommunikation@ronneby.se

Vid IT-frågor – support@ronneby.se

Vid personalfrågor – personal@ronneby.se

Vid lönefrågor – lon@ronneby.se

Vid inköps- och upphandlingsfrågor – inkop@ronneby.se

Vid ekonomi- och bokföringsfrågor – ekonomi@ronneby.se

Vid telefoni-frågor – vaxeln@ronneby.se

6. Vilka verktyg ska jag välja när jag kommunicerar (internt och/eller externt)?

Exempel	Teams	Ronja (inkl. chefsguide)	Direkt-kommunikation	Ronneby.se	Sociala medier	Växel / Medborgars	Pressinfo	Digitala skyltar
En väg är avstängd				X	X	X	X	
Ny kontakt till företagshälsan		X						
Presentera nytt projekt inom skolan		X		X	X		X	
Bevattningsförbud		X		X	X	X	X	X
Inbjudan till öppen föreläsning				X	X	X	X	X
Växeln påminner att hänvisa telefoner vid ledighet		X						
Kulturcentrums aktuella utställningar				X	X	X	X	X
Utvecklingssamtal klass 6			X ^{*1}					
Nya riktlinjer sociala medier antagna	X	X						
Företagare A önskar mer info			X					

*1= verksamhetssystem vklass och/eller annan direktkommunikation

7. Vilka digitala verktyg ska jag välja när jag kommunicerar internt?*

Exempel	Teams	Ronja (nyhet)	Outlook	Teams-möten	Ronja (chat)	Interna e-tjänster
Du som chef vill nå alla i din arbetsgrupp	X			X		
Systemuppdatering pågår					X	
Du upplever problem att nå interna filer						X
Du vill ha ett alternativ till gruppmejl	X					
Arbetsmöte med kollegor i annan kommun				X		
Du vill ha snabbt svar på en ny fråga	X		X			
Alla i gruppen ska få dagordningen inför ett möte	X					
Ny kontakt till företagshälsan		X				
Du letar efter begagnade extra stolar till ditt kontor					X	
Växeln påminner att hänvisa telefonen vid ledighet		X				

*Tänk på att sammanställningen för internkommunikation fokuserar på de digitala kanalerna. Det finns många tillfällen då direktkommunikation via telefon eller ett fysiskt möte är ett bättre alternativ. Läs gärna mer under punkt 3.



Ronneby
KOMMUN