

Kommunikationsplan

Innehåll

KOMMUNIKATIONS- OCH MARKNADSFÖRINGSPOLICY	2
1. Kommunikation med kommuninvånarna	2
2. Kommunikation med näringslivet	3
3. Kommunikation med besökare	3
4. Kommunikation med massmedia	3
5. Kommunikation med kommunens anställda	4
MARKNADSFÖRING	6–7
GRAFISK MANUAL	8
Symboler	8
- Granen – Hedemora kommuns vapen	8
- Ryttaren – profilerande	9
- Vågen	10
- Placeringar av logotyper	11
Profilfärger	12
Typografi	13
Format	14
- Undantag	15
Papper för tryck	14
Korrmaterial	16
- Mall för visitkort	16
- Mall för korrespondenskort	17
- Kuvert	18
- Profilpapper	18
Bilder	19–20
Annonsering	21
- Annonsmall 1	21
- Annonsmall 2	22
Skyltar	23
Reklampresenter	24
Kläder	25
Fordon	26

Kommunikations- och marknadsföringspolicy

Bilden av Hedemora kommun skapas av de upplevelser som människor får av kommunens tjänster och service. Framförallt påverkas människor av hur de bemöts av kommunens medarbetare.

1. Kommunikation med kommuninvånarna

Nöjda kommuninvånare är goda ambassadörer!

- Hedemora kommuns anställda skall vara lätt tillgängliga för kommunens invånare, oavsett om kontakten sker personligen, per telefon, skriftligen eller via e-post. Hedemoraborna ska uppleva att de får snabba och korrekta svar på sina frågor. När kommuninvånare tar kontakt med Hedemora kommun bör de därför få en återkoppling senast inom tre arbetsdagar.
- Kommunikationen med medborgarna skall vara enkel och begriplig. Den får inte heller vara onödigt tidskrävande att läsa eller förstå. Språket ska vara korrekt och hållas i en vänlig ton. Svåra ord, interna uttryck och förkortningar skall undvikas. Fackuttryck ska användas endast då kommunikationen sker med fackmän.
- Hedemora kommun skall också kommunicera med kommuninvånarna genom regelbunden information i närradio och lokaltidningar.
- Det ska alltid framgå vem som är avsändare när Hedemora kommun kommunicerar. Avsändaruppgifter i brev och e-post ska innehålla namn, adress, telefonnummer, faxnummer och e-postadress.

2. Kommunikation med näringslivet

Nöjda näringslivsföreträdare är goda ambassadörer!

- Det ska vara enkelt att komma i kontakt med Hedemora kommun och näringslivets företrädare ska alltid mötas av en öppen, korrekt och serviceinriktad attityd.
- Hedemora kommun ska arbeta för att näringslivets representanter får gedigen kunskap om den service och de tjänster som kommunen erbjuder.
- Med god service ska kommunens medarbetare underlätta för företagare när de söker information och behöver komma i kontakt med Hedemora kommun.

3. Kommunikation med besökare

Nöjda besökare är goda ambassadörer!

- Kommunens nämnder, förvaltningar och bolag fattar beslut och utför tjänster och service som påverkar Hedemora som attraktiv besöksort. Kommunikationen med kommunens besökare är därför ett gemensamt ansvar för Hedemora kommuns alla förvaltningar och bolag.
- Hedemora kommuns besökare skall alltid mötas av en öppen och serviceinriktad attityd.
- Besökaren skall uppleva att det är lätt att få kunskap om den service som Hedemora kommun erbjuder och det skall också tydligt framgå vart man ska vända sig för att få information.
- Kommunens besökare skall uppleva att besöket helst överträffar deras förväntningar så att de efter besöket sprider en positiv bild av Hedemora kommun och gärna återvänder hit. Det är också viktigt att den bild av Hedemora som kommunen visar upp motsvaras av den uppfattning som besökarna får under sin vistelse i kommunen.
- Hedemora kommun skall tillgodose det informationsbehov som turister, kommuninvånare och övriga intressenter har då det gäller evenemang, aktiviteter och service.

4. Kommunikation med massmedia

Nöjda massmediarepresentanter är goda ambassadörer!

Den bild som tidningar, radio och TV ger av kommunens verksamhet har en avgörande betydelse för hur Hedemora kommun uppfattas, både av allmänheten och av kommunens anställda. Därför är det viktigt att kommunen bygger upp en god, långsiktig och professionell relation till massmedierna, och att mediefrågor får en hög prioritet i det dagliga arbetet. Ytterst syftar massmediakontakterna till att den bild som tidningar, radio och TV förmedlar av

Hedemora kommun är så korrekt och nyanserad som möjligt. Verksamhetsansvariga har ett särskilt ansvar att företräda sin verksamhet gentemot medierna.

- Hedemora kommun ska se till att journalister har full insyn i kommunens verksamhet, med undantag för sådana handlingar som är sekretessbelagda.
- Kommunens företrädare ska vara tillgängliga för journalister och villiga att svara på deras frågor. Den som inte själv kan svara skall hänvisa till den person i verksamheten som är ansvarig för den aktuella frågan, eller be att få återkomma med korrekta uppgifter.
- Den information som presenteras skall vara ärlig och allsidig. Den ska belysa olika aspekter av en fråga.
- Hedemora kommun skall aktivt verka för att öka journalisternas kunskap om den kommunala verksamheten.
- Hedemora kommuns anställda skall vara aktiva i planeringen av massmediakontakter, istället för att vänta på att medierna tar initiativet. Det är viktigt att »lämna ut« även missförhållanden och problem för att minska risken för att rykten och spekulationer skall leda till missvisande och negativ publicitet.
- De budskap som Hedemora kommun går ut med i planerade massmediakontakter skall vara kända och förankrade internt innan de delges massmedia. Om en fråga ändå uppmärksammas i massmedia innan den har behandlats internt bör ansvarig chef så fort som möjligt kommentera och förklara händelsen för berörda medarbetare.
- Hedemora kommuns kontakter med massmedia skall präglas av förtroende och ömsesidig respekt. Kommunens medarbetare ska skaffa sig kunskap om massmediernas roll och arbetsätt, och respektera de pressetiska reglerna.

5. Kommunikation med kommunens anställda

Här avses kommunikation inom Hedemora kommun som berör alla anställda.

En bra intern kommunikation är en förutsättning för att alla som arbetar i Hedemora kommun ska kunna fungera som goda ambassadörer gentemot medborgare, massmedier och andra som kommer i kontakt med kommunen.

Kommunikation inom Hedemora kommun är ett ledaransvar. Varje chef har ansvar för att möjlighet skapas till att föra en dialog med sina medarbetare kring den egna verksamheten. Det är dock alla medarbetares ansvar att själva söka den information och kunskap som behövs för att kunna utföra sitt arbete på bästa möjliga sätt.

Nöjda medarbetare är goda ambassadörer!

- Det ingångna samverkansavtalet mellan kommunen och de fackliga organisationerna ska bilda grund för den interna, ömsesidiga kommunikationen mellan kommunen och kommunens anställda.
- Den interna kommunikationen skall nå samtliga personalgrupper inom Hedemora kommun.
- I Hedemora kommuns interna informationskanaler skall utrymme ges för både positiva och kritiska budskap.
- Hedemora kommun ska ge en bra introduktion till nyanställda.
- Den interna kommunikationen skall vara enkel och begriplig och anpassas till olika medarbetares behov.
- Den interna kommunikationen ska planeras och samordnas med den externa. Det är viktigt med god framförhållning så att alla som arbetar inom Hedemora kommun så långt det är möjligt får information innan den når medborgare, massmedier och andra grupper i omvärlden.
- Hedemora kommun ska inte bara kommunicera vad som händer/har hänt, utan även förklara bakgrunden till händelser och vilka konsekvenser de får för olika personer och grupper. Medarbetarna står då bättre rustade inför den externa kommunikationen.
- Kommunen ska informera då information finns att ge. Vid tillfällen då kommunen av olika orsaker inte kan lämna viss information skall det klart framgå varför, och när information är möjlig att lämna. Detta är särskilt viktigt i samband med större beslut eller förändringsprocesser, som påverkar många medarbetare i kommunen.

Marknadsföring

1. Marknadsföringen ska syfta till

- att göra kommuninvånarna stolta över Hedemorabygden
- att kommuninvånarna ska välja att bo kvar i Hedemorabygden
- att öka inflyttningen och stärka befolkningsstrukturen
- att stärka vårt näringsliv
- att stärka serviceutbudet

2. Marknadsföringen ska präglas av

- trovärdighet
- långsiktighet
- kontinuitet

3. Marknadsföringen ska bli spegla

- vår goda kommunala service
- kommunen som en bra arbetsgivare
- vår strävan att nå en ökad mångfald och en god integration
- vår ambition att samverka med andra i Hedemorabygden
- vårt mångsidiga och aktiva näringsliv
- vårt omfattande föreningsliv
- vår stad, våra bruksorter och vår levande landsbygd med aktiva invånare
- våra natur- och kulturmiljöer
- vårt strategiska läge vid riksväg 70 och närheten till Mälardalsregionen
- de processer som pågår för att förbättra och utveckla vårt samhälle

4. Marknadsföringen ska inriktas på

- att lyfta fram de goda exemplen
- att låta människor som har valt att bo och verka här, komma till tals

5. Marknadsföringen ska riktas till

- kommuninvånarna
- presumtiva inflyttare
- besökare
- det befintliga näringslivet
- presumtiva etableringsföretag

6. Marknadsföringen ska särskilt vända sig till målgrupperna

- barnfamiljer
- ungdomar
- återkommande besökare, människor som aktivt väljer att besöka Hedemora kommun
- människor och företag som har en anknytning till Hedemora kommun, t ex genom fritidsfastighet, arbetsplats eller affärsförbindelse
- andra återkommande besökare (människor som är uppvuxna här, har släktband etc)

7. Marknadsföringen ska bli a ske genom

- den kommunala organisationen
- samverkan med andra intressenter i Hedemorabygden
- samverkan med andra kommuner
- samverkan med regionala organisationer

8. Grafisk manual

- Marknadsföringens utformning skall följa den grafiska manualen

Grafisk manual



SYMBOLER

Granen – Hedemora kommuns vapen

Granen är Hedemora kommuns vapen. Dess värde är neutralt och den används som avsändare för all slags kommunal information.

Granen används också som avsändare för i princip all annonsering som sker i kommunens namn. Färgen är grön (Pantone 362). I de fall den inte kan återges i färg ersätts grönt med 100% svart. (Se även sid 24)

Du kan välja mellan tre olika versioner. Regler för hur de får användas finner du på sidan 11.



Hedemora
välkomnar

Hedemora
välkomnar

Hedemora
välkomnar



Ryttaren – PROFILERANDE

Ryttaren är en informell symbol som används i profilerande sammanhang som t ex platsannonser, mässor, turistbroschyrer, reklamresenter och liknande. Ryttaren får efter överenskommelse med kommunens informationsgrupp även användas av föreningar och företag.

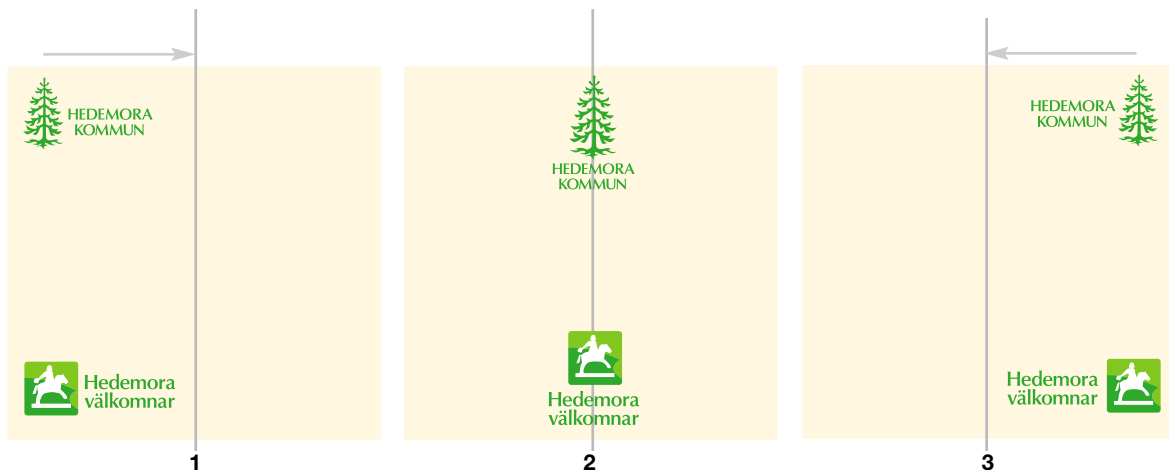
Logotypen finns i tre varianter och får också användas negativt (vit mot grön eller svart botten). I de fall kommunens gröna färg inte kan användas trycks logotypen i svart.

Precis som med Granen finns tre olika versioner med regler för användande på sidan 11.



Vågen

Vågen är ett grafiskt element som ibland används tillsammans med Granen eller Ryttaren. Vågen finns i tre versioner; en helt ren från text (ovan), en med Granen och en med Ryttaren.





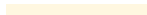


Placeringar av logotyper

- 1 Använd logotypen med symbolen till vänster om texten då logotypen ska placeras till vänster på sidan.
- 2 Den centrerade varianten kan placeras valfritt; höger, vänster eller centrerat.
- 3 Använd logotypen med symbolen till höger om texten då logotypen ska placeras till höger på sidan.

Om Vågen används placeras den alltid längst ner på sidan.



				
Pantone 362	Pantone 376	Pantone 1805	Pantone 7409	Pantone 7401
C=70 R=70	C=50 R=116	C=0 R=196	C=0 R=255	C=0 R=255
M=0 G=156	M=0 G=183	M=91 G=18	M=30 G=179	M=4 G=245
Y=100 B=35	Y=100 B=27	Y=100 B=0	Y=95 B=15	Y=18 B=205
K=9	K=0	K=23	K=0	K=0

PROFILFÄRGER

Hedemora kommuns basfärger utgörs av två gröna kulörer, Pantone 362 och 376. Dessa två färger står kommunen närmast och används där du måste vara tydlig om avsändaren – bottenfärg för infoskyltar, tonplattor i trycksaker, ramar runt annonser etc.

Röd 1805, ockragul 7409 och ljusgul 7401 används för att skapa variation i t ex tonplattor i trycksaker, ruller mm. Aldrig som bottenplatta för granen eller ryttaren dock.

Färgerna används alltid i 100% styrka – aldrig rasterade (urtunnade).

Helvetica

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZÅÖ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyzåö

123456789

Indigo

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZÅÖ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyzåö

123456789

TYPOGRAFI

Hedemora kommuns profiltypsnitt heter Indigo och Neue Helvetica. Dessa används för all tryckt kommunikation, Indigo för brödtext i broschyrer och annonser och Helvetica för t ex skyltar, smårubriker, tabeller och liknande.

Vid vanlig brevskrivning används Times New Roman för brödtext och Arial eller Verdana för rubriker (av praktiska skäl eftersom dessa typsnitt finns tillgängliga i samtliga datorer).

På webben används Verdana.

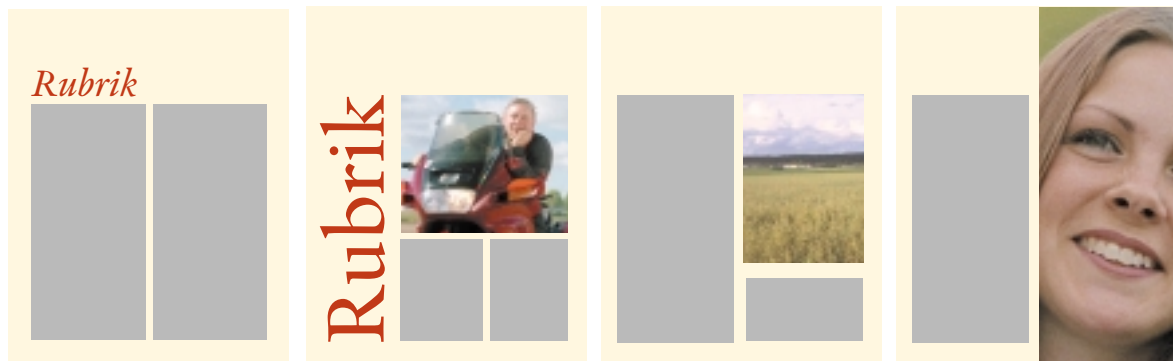


FORMAT

Också formatet bidrar till att skapa igenkännande. Hedemora kommun har valt kvadraten som profilformat för trycksaker. 15 x 15 cm och 21 x 21 cm är standardformat för vilka det även finns matchande kuvert. Brevpapper och annonser däremot är exempel på sådant som visserligen *kan* utföras kvadratiskt men av praktiska skäl oftast fungerar bättre i andra format.

Till höger: uppslag med utfallande kvadratisk bild.

Nean: A4-sidor där text, rubrik och bild samverkar för att behålla kvadraten som form.



...undantag

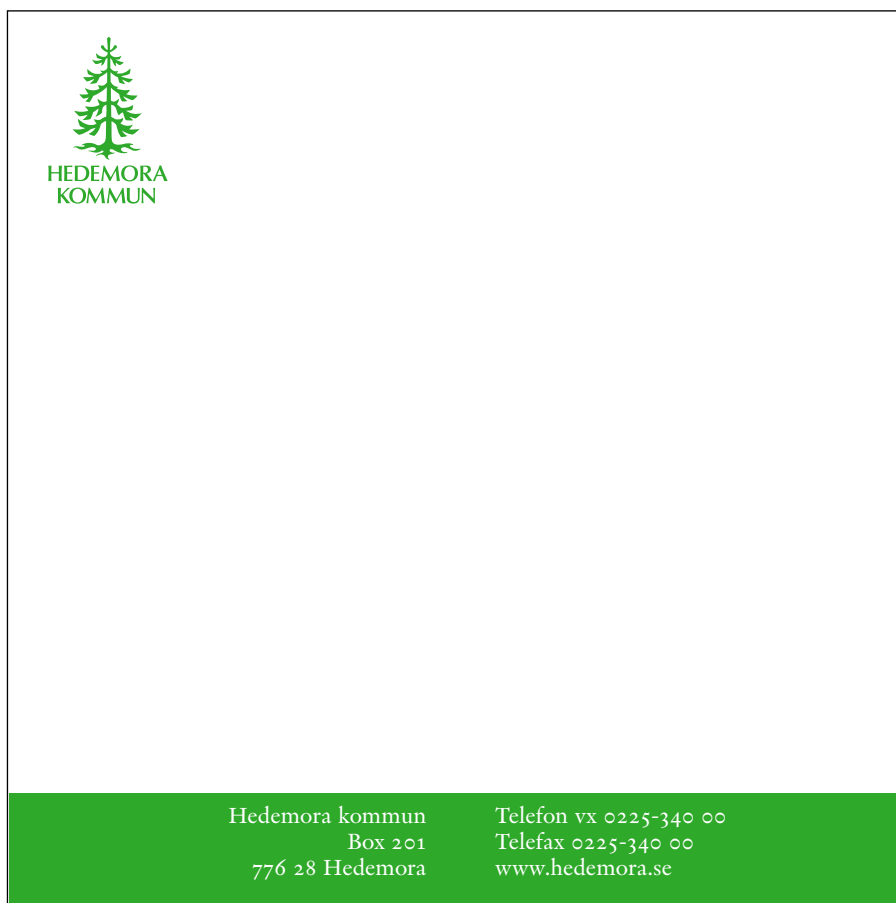
Vissa trycksaker och annonser måste produceras i andra format än det kvadratiska. Där det inte är möjligt att utgå från kvadraten som ytterformat kan man jobba med kvadraten som grundform på andra sätt; satsytan kan vara kvadratisk, bilder kan vara kvadratiska, rektangulära bild- och textblock kan tillsammans bilda en kvadrat etc.



KORRMATERIAL

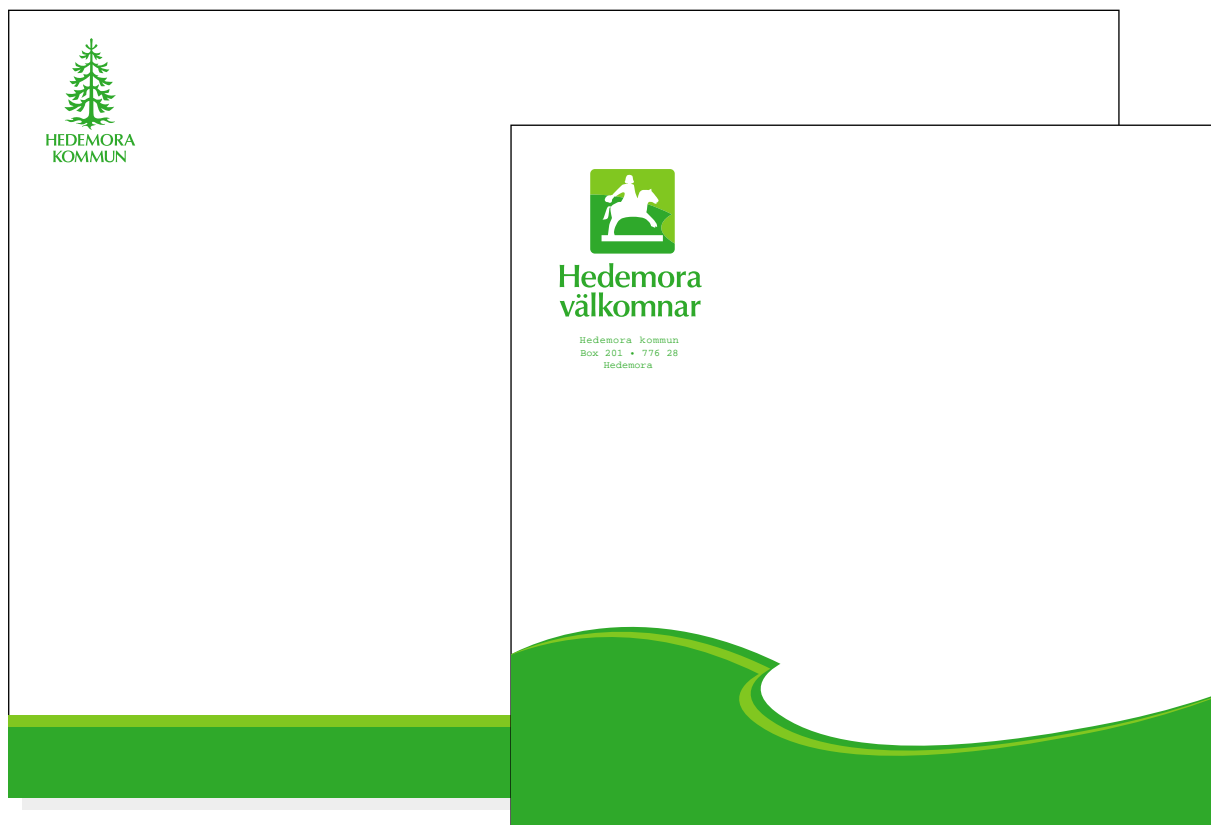
Mall för visitkort:

Kommunens visitkort följer en bestämd mall som du finner på detta uppslag. Korten trycks i Pantone 362 och svart på Stora Fine 200 g.



Korrespondenskort

12 x 12 cm. Förtrycks i färgerna Pantone 362 och svart på Stora Fine 200g. Förvaltning, namn och personliga uppgifter tilltryckes efter behov.



Kuvert

C4 och C5 för vanlig korrespondens. Kuverten förtrycks i färgerna Pantone 362, Pantone 376 och svart på StoraFine.

För kvadratiska reklamtryck används kvadratiska kuvert; 22x22 cm samt 18x18 cm. Pappret i de kvadratiska kuverten kan bestämmas utifrån syftet, i dagsläget finns många spännande kvaliteter att välja bland.

PROFILPAPPER

Standardpappret för all grafisk produktion för Hedemora kommun är obestrukna och miljömärkta Stora Fine som finns i gramvikter från 60 – 240 g. Naturligtvis är detta ingen regel utan undantag. Av ett eller annat skäl kan man ibland vilja trycka på ett annat papper, t ex ett glättat papper för bildåtergivningens skull.



BILDER

I marknadsföringen av Hedemora brukar vi hävda att vi kan erbjuda ett lugnare tempo och en bra jordmån för djupare relationer. Exempel på bilder som backar upp och förstärker det budskapet kan vara till exempel stämningsfulla naturbilder eller bilder av människor som gör saker tillsammans, till exempel i förenings- och kulturliv, på café och så vidare. Bilder som på ett eller annat vis förstärker budskapet om god livskvalitet och trivsel.



Allmänt om bilder:

I trycksaker och på webben:

- även om det aktuella huvudsyftet med en bild kan vara att visa en specifik plats eller byggnad så sträva efter att även visa människor på bilden, gärna glada sådana och gärna i förgrunden.
- Se alltid till att ha tillstånd till publicering från personerna på bilden.

När det gäller illustrationer:

Ett rent budskap är enklare för mottagaren att ta till sig än ett överlastat. Därför:

- Undvik ClipArt-illustrationer som finns t ex i Word.
- Var sparsam med visuella effekter typ stjärnor och liknande.
- Använd kommunens färgskala och typsnitt - inget annat.

Tonplatta PMS 362 —

Granen, negativ —

Helv Neue Bold Ext 14–18 p —

Indigo Reg OSF 10 p —

Helv Neue Roman 8 p —

Ram 1 p, PMS 362 —

Indigo Italic OSF 8 p —

Indigo Reg OSF 8 p —

Tonplatta PMS 376 —

Helv Neue Bold Ext 14 p —

Tonplatta PMS 362 —

**HEDEMORA
KOMMUN**

Kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige i Hedemora kallas till sammanträde på S:t Paulusgården *torsdagen den 29 mars kl 18.30* för behandling av bl a följande ärenden:

- > Finansiering av de kostnader i Ekokraftprojektet »Rening av avloppsvatten från Brunna reningsverk« som ej täcks av statligt bidrag
- > Statsbidrag angående höga LSS-kostnader
- > Åtgärder för rehabilitering och förebyggande friskvård
- > Detaljplan för Vikmanshyttan 3:2 och del av Vikmanshyttan 3:1
- > Enkla frågor
- > Anmälan av motioner

Ordföranden

Sammanträdet är offentligt (öppet för allmänheten) och direktsänds i Hedemora närradio på 93,9 Mhz med början kl 18.00. Du har möjlighet att ställa frågor till ledamöterna. Skicka in dina frågor senast en vecka före sammanträdet till: Kommunledningskontoret, Box 201, 776 28 Hedemora. Du kan också faxa på 0225-xxxxx eller mejla till xx@hedemora.se.

www.hedemora.se

Mall 1

ANNONSER

Annonsmallar

Hedemora kommun annonserar av två skäl; information och marknadsföring. För dessa finns de två olika mallarna 1 och 2, som är framtagna för att tidningarnas annonsavdelningar själva ska kunna göra kommunens annonser.

- Annonser med informativt innehåll följer mall 1. Exempel på annonser där mall 1 ska användas kan vara *Kallelse till kommunfullmäktige* eller *Nya avgifter för sophämtning*.
- Annonser med ett innehåll som antingen är eller kan vara marknadsföring, exempelvis en rekryteringsannons i Dagens Nyheter eller en evenemangsannons för midsommarfirandet i Hedemora följer mall 2.

Tonplatta PMS 362

Vit tonplatta
4 p ram PMS 376

Ind Reg OSF
33 resp 66/56

Helv neue Bold Ext
9,5/11 p

Helvetica Roman
8/11 p

Indigo Reg OSF 10/11

Granen, negativ

Helv neue Bold Cond
9,5/13 p

Hedemora kommun söker Ungdomsschef


Text om Hedemora.
Den skotske kungen Duncans generaler Macbeth och Banquo återvänder efter att ha slagit ner ett upp-
ror. Duncans krona är tryggad. Vid åter-
komsten möter de en skara hävor på heden. Häxorna spår att Macbeth skall bli herre till Cawdors förlänningar och kung av Skottland, medan Banquo inte blir kung utan en »källa till konungaskap».

Arbetsuppgifter
Den skotske kungen Duncans generaler Macbeth och Banquo återvänder efter att ha slagit ner ett upp-
ror. Duncans krona är tryggad. Vid åter-
komsten möter de en skara hävor på heden. Häxorna spår att Macbeth skall bli herre till Cawdors förlänningar och kung av Skottland, medan Banquo inte blir kung utan en »källa till konungaskap»: hans släkt skall överta tronen efter Macbeth.

Den vi söker
Macbeth sänder till sin hustru ett meddelande om de nya och oväntade utsikterna att nå maktens tinnar. Efter att ha läst makens brev får Lady Macbeth höra att kung Duncan med svit anländer till Macbeths slott samma kväll. Lady'n inväntar otåligt makens återkomst. Två spådomar har redan slagit in, men inte den tredje: kung Duncan lever ännu. Duncan anländer till slottet och får ett hjärtligt mottagande, men på natten sätter Macbeth och Lady Macbeth sin plan i verket. Macbeth ser en »dolk» som leder honom till Duncan. Efter mordet grips Macbeth av fasa över sin gärning.

Mer information
Macbeth har låtit utropa sig till kung över Skottland. Han är emellertid förskräckt över spådomen att Banquos efterkommande skall efterträda honom på Skottlands tron. Macbeth anlitar lönnmördare som dödar Banquo, men dennes son Fléance lyckas fly. Macbeth har inbjudit den skotska adeln till en fest vid vilken gästerna svar den nye kungen sin trohetsed.

Din ansökan måste vi ha senast 12 oktober. Har du frågor är du välkommen att kontakta Eva Stensson, Hedemora kommun på tel 0225-34 000.



**HEDEMORA
KOMMUN**

Hedemora kommun • Box 201 • 776 28 Hedemora • Telefon, vx 0225-340 00 • Telefax 0225-341 64
e-post kommun@hedemora.se • www.hedemora.se

Mall 2

Mall 2 används för annonser med ett profilerande innehåll. Mall 2 är att betrakta som ett ganska löst ramverk med anvisningar för typografi och logotype. Innehållet i övrigt kan växla mycket beroende på budskap, exempelvis kan bilder och medverkande organisationers logotyper förekomma. Tills vidare är det bra om annonsens slutgiltiga utseende godkänns av Hedemora kommuns informationsgrupp.

Annonsering i svartvitt

Vid annonsering i svartvitt ersätts allt grönt med 100% svart.



Överst: Marknadsföring

Färg: Pantone 362 och 376.
 Typsnitt: Helvetica Neue Bold.
 Symbol: Vägen + Ryttaren
 (+ bild och budskap som förmedlar en positiv bild av Hedemora).

Information

Färg: Pantone 362.
 Typsnitt: Helvetica Neue Bold.
 Symbol: Granen



SKYLTAR

Återigen gäller det att skilja på information och marknadsföring. Information=Granen. Marknadsföring=Vägen + Ryttaren.

Informationsskyltar

- Den mörkgröna färgen Pantone 362 som bottenfärg.
- Kvadraten är en utgångspunkt men inget krav.
- Helvetica Neue används för textbudskap.
- Symbol: Granen.

Reklamskyltar

- Pantone 362 + 376.
- Kvadraten är en utgångspunkt men inget krav.
- Helvetica Neue eller Indigo används för textbudskap.
- Symbol: Ryttaren och/eller Granen+ Vägen.



REKLAMPRESENTER

Hantverk: Hantverksmässigt tillverkade produkter ligger helt i linje med Hedemora kommuns image och är ett förstahandsval när det gäller gåvor. Keramik, textil, smide eller lokalt producerade matvaror till exempel. Av kostnadsskäl behövs dock även enklare reklampresenter.

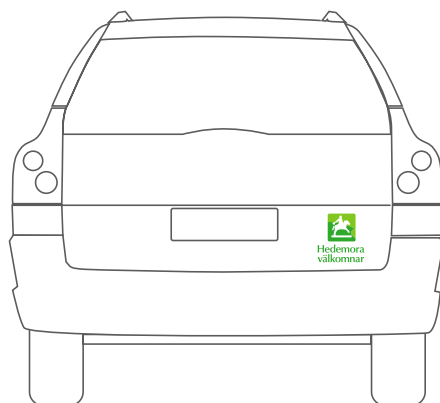
Industriellt producerat: Reflexer, pennor, muggar med mera. Finns alternativ med miljö känsla så välj i första hand det. Tänk alltid på vad produkten signalerar och välj sådant som känns helt igenom positivt. Undvik ölöppnare, tändare och liknande. En reflex eller en mugg däremot signalerar omtanke.



KLÄDER

Ibland finns behovet av profilplagg. Mässor är ett exempel. Det finns emellertid inga speciella regler runt detta. Logotyperna i färg går bra mot svart eller vit bottenfärg. I negativt utförande (vitt) fungerar de mot de flesta färger.

Vanliga T-shirts med tryck har stor användbarhet. De kan fungera både som arbetskläder, enkla profilplagg och reklampresenter. Några varianter ser du här men det är egentligen bara att använda fantasin.



FORDON

Granen på förar- resp passagerardörr, webadress på tröskeln eller längst ner på dörrarna beroende på bil. Ryttaren längst ner till vänster på bakluckan. Ej namn på förvaltning.