

# Riktlinjer för kommunikation för kommunal energi- och klimatrådgivning

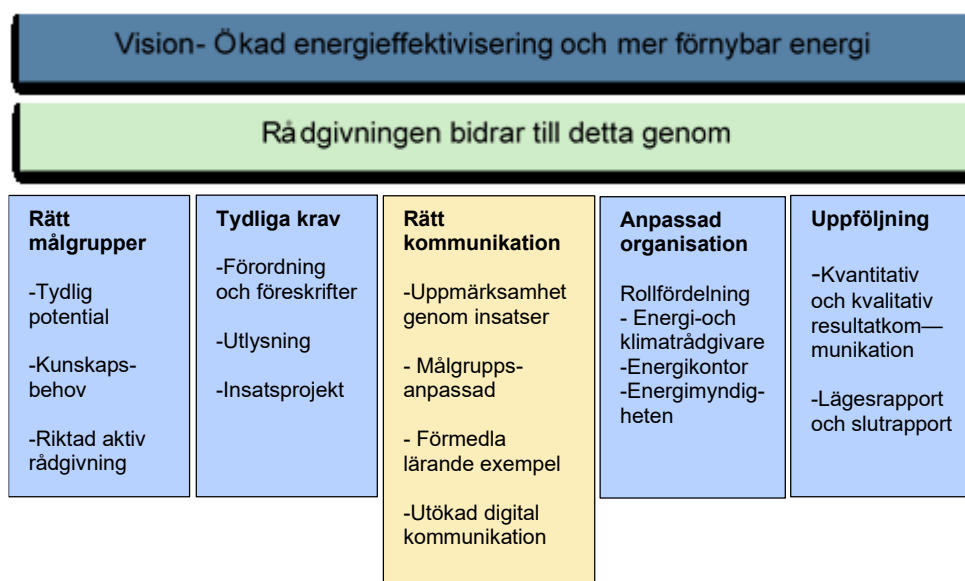
Riktlinjer för Energimyndigheten, funktionerna kommunal energi- och klimatrådgivning, operativa kommunikatörer samt regional utvecklingsledning.

## Innehållsförteckning

Bakgrund	3
1. Ansvar i kommunikationsarbetet	4
1.1. Energimyndigheten	4
1.2. Operativa kommunikatörer EKR	4
1.3. Regional utvecklingsledare (RUL)	5
1.4. Energi- och klimatrådgivare (EKR)	5
2. Målgrupper	6
3. Varumärke och grafisk manual	6
3.1 Logotyp	6
4. Budskap	6
5. Stödmaterial	7
6. Press- och mediakommunikation	7
7. Webb och digitala kanaler	8
8. Annonsering	8
9. Intern kommunikation	8

## Bakgrund

Energimyndigheten har kontinuerligt arbetat för att utveckla den kommunala energi- och klimatrådgivningen. Energimyndighetens roll handlar primärt om att skapa goda förutsättningar för kommunerna att erbjuda rådgivningen. Energimyndigheten fick 2015 uppdrag att se över och ge förslag på ett förändrat ramverk för verksamheten. Med utgångspunkt från den förändringslinje som Energimyndigheten föreslagit fastställdes ett nytt ramverk och en förändrad struktur för verksamheten som sjösattes hösten 2016. Under programperioden 2018–2020 tillkom nya operativa kommunikationsfunktioner. Energimyndigheten arbetar utifrån nedanstående målstruktur som ska genomsyra hela verksamheten och alla ingående moment och aktörer.



Att kommunikation är ett viktigt område för energi- och klimatrådgivningen har länge varit känt. Parallellt med översynen gjordes en undersökning för att mäta kännedomen om energi- och klimatrådgivning. Resultatet visade att kännedomen var förhållandevis låg men att information, när den når fram, i stor grad påverkar den rådsökandes beslut. Det finns därmed en stor potential, och bedömningen är att ett systematiskt kommunikationsarbete är en viktig del för rådgivning med hög kvalitet och genomslag.

För programperioden 2021–2022 är kommunikation av resultat och effekter fortsatt mycket viktigt. Effektanalysen av EKR som gjordes 2019–2020 visar på att:

- det går att påvisa samband mellan EKR och nytta/effekt på samhällsnivå.
- rådgivningen bidrar till att energieffektiviserande åtgärder genomförs
- rådgivningen tydligt kan förstärka effekten av andra satsningar.

Utvärderingar påvisar att tydligt prioriterade, sammanhållna och uppsökande insatser kvalitetssäkrar, skapar likvärdighet för rådsökande samt genererar tydligare kommunikation och uppföljningsbarhet. Satsningarna fungerar som en central ingång för rådsökande till den kommunala energi- och klimatrådgivningen i stort. I många kommuner har efterfrågan på rådgivningen ökat som en följd av insatsprojekten. Även flertalet av de mediala inslagen om rådgivningen berörde insatsprojekten.

## Varför en riktlinje för kommunikation?

Riktlinjerna ska ses som det tillvägagångssätt som tillämpas för att systematiskt arbeta med kommunikation inom energi- och klimatrådgivningen. Därmed tydliggörs rollerna och ansvarsområdena för de ingående aktörerna Energimyndigheten, Regionala utvecklingsledare (RUL), operativa kommunikatörer (OK) och kommuner. Det innebär en effektivisering av det kommunikativa arbetet och utgör grunden för att hantera utmaningarna om kännedom om rådgivningen bland målgrupperna.

## 1. Ansvar i kommunikationsarbetet

Här presenteras vilka arbetsuppgifter, kommunikationskanaler och dokument som Energimyndigheten, Energikontoren (RUL, OK) samt kommuner (EKR) ansvarar för.

### 1.1. Energimyndigheten

- Riktlinjer för kommunikation (*detta dokument*)
- Allmän information på energi- och klimatområdet samt övergripande information om EKR.
- Webbsida med övergripande information och aktuella kontaktuppgifter till alla EKR.
- Kommunikation om EKR i Energimyndighetens egna kanaler.
- Kommunikation i nationell media t.ex vid nyheter som uppmärksammas.
- Ägare och förvaltare av Energimyndighetens stödmaterial, se avsnitt 5.
- Slutlig värdering av insamlat behov av stödmaterial, samt framtagning av detta.
- Förvaltning och utveckling av samarbetsytan Kontakten.
- *Mall för kommunikationsplan.*
- Handledning till presskontakt ”*Pressguide för energi- och klimatrådgivningen*”.

### 1.2. Operativa kommunikatörer EKR (OK)

- Kommunikationsplan för den nationella Energi- och klimatrådgivningen, inklusive insatsprojekten.
- Internt nyhetsbrev om EKR.
- Initiera och ta fram underlag till nationella kommunikationsinsatser.
- Utföra kommunikationsarbete som initieras av Energimyndigheten.
- Kompetensutveckling inom kommunikation för RUL och EKR.
- Handledning ”*Så synliggör du kommunala energi-och klimatrådgivningen*” med tips på aktiviteter och kanaler.

- Identifiera behov av stödmaterial och fånga upp EKR:s behov via RUL.
- Ta fram stödmaterial i samarbetet med Energimyndigheten.
- I samråd med Energimyndigheten ta fram pressmeddelande om insatsprojekten, anpassade till nationell, regional och lokal nivå, och vidareförmedla dessa till EKR.
- Initiera och ta fram underlag till nationella kommunikationsinsatser kopplat till insatsprojekten.
- Initiera regionala nyheter för extern kommunikation

### **1.3. Regional utvecklingsledare (RUL)**

- Vägleda EKR i att utföra relevanta och effektiva kommunikationsinsatser.
- Samordna regionala kommunikationsinsatser. Med detta avses:
  - Kommunikation i energikontorets egna kanaler, nätverk och projekt.
  - Samordning av EKR:s eventuella regionala annonsering.
  - Att ha kännedom om, och tillämpa, regionala intressenters kommunikationskanaler (t ex branschföreningar och företagsnätverk).
- Systematiskt samla in lärande exempel i regionen från insatsprojekt, grundläggande och utökad EKR att kommunicera.
- Medverka i ev. arbetsgrupper för kommunikationsutveckling.

### **1.4. Energi- och klimatrådgivare (EKR)**

- Tillhandahålla uppdaterade kontaktuppgifter i Kontakten för publicering på Energimyndighetens webbplats.
- Lokal kommunikationsplan kopplad till den lokala genomförandeplanen.
- Initiera och genomföra regelbundna lokala kommunikationsinsatser:
  - Kommunikation i lokal/regional media.
  - Eventuell lokal annonsering.
  - Kommunikation i kommunens/kommunsamarbetets egna kanaler.

## 2. Målgrupper

Kommunikationen vänder sig till målgrupperna:

- Hushåll (bostadsrätts- och villaägare)
- Små och medelstora företag (SMF)
- Mindre organisationer och föreningar, t ex bostadsrätts- och idrottsföreningar

## 3. Varumärke och grafisk manual

Energi- och klimatrådgivningen (EKR) är en del av respektive stödmottagande kommuns eller kommunsamarbetes samlade erbjudande till målgrupperna. Allt kommunikationsmaterial bör därför följa kommunens, eller ett eventuellt kommunsamarbetes, grafiska profil.

Kommunikationen bör ta stöd i de budskap som Energimyndigheten tagit fram för EKR. Se avsnitt 5 om budskap. Insatsprojektens budskap har tagits fram av OK och insatsledare och finns i Kommunikationsplan för insatsprojekten.

### 3.1 Logotyp

**För kommunikationsinsatser inom ramen för insatsprojekt gäller följande:**

Energimyndighetens logotyp ska *alltid* användas i all kommunikation.

**För kommunikationsinsatser inom ramen för grundläggande och utökad EKR gäller:**

Energimyndighetens logotyp *ska inte* användas i kommunikation som utförs av EKR eller RUL. Energimyndighetens logotyp ska endast finnas på det material som Energimyndigheten tar fram.

Istället ska följande text användas på webbsidor. Texten kan också användas på andra ställen där det finns anledning av visa på rådgivningens koppling till Energimyndigheten.

**"X kommunala energi- och klimatrådgivning finansieras av Energimyndigheten"**

## 4. Budskap

### Övergripande budskap

Kort

Energi- och klimatrådgivningen ger lokal, opartisk och kostnadsfri rådgivning om energieffektivisering och förnybar energi till hushåll, föreningar och företag.

Medel

Den kommunala energi- och klimatrådgivningen är en kostnadsfri och kommersiellt

oberoende tjänst som riktar sig till hushåll, små och medelstora företag, bostadsrättsföreningar och organisationer. Rådgivning kan ske via telefon, e-post eller via personligt besök.

#### Lång

Energi- och klimatrådgivningen hjälper dig med tips på hur du kan minska din energianvändning, gå över till eller öka andelen förnybar energi, sänka dina energikostnader och samtidigt påverka miljön så lite som möjligt. En energi- och klimatrådgivare kan hjälpa dig att få en överblick över olika alternativ och känner till de lokala förhållandena där du bor. Rådgivningen är en kostnadsfri och kommersiellt oberoende tjänst. Den kommunala energi- och klimatrådgivningen finansieras med bidrag från Energimyndigheten.

#### **Insatsprojekt**

Budskap för de respektive projekten finns i *Kommunikationsplan Insatsprojekt* på Kontakten.

#### **Fördelar med energieffektivisering**

På energimyndighetens hemsida finns flera budskap om fördelar med energieffektivisering. [Vinster med energieffektivisering \(energimyndigheten.se\)](https://www.energimyndigheten.se/vinster-med-energieffektivisering)

### **5. Stödmaterial**

Med stödmaterial avses foldrar, broschyrer, checklistor, webbinformation, digitala verktyg, utbildningsmaterial, appar med mera som tas fram och förvaltas av Energimyndigheten. Det kan även avse sådant material som kommuner och regionala energikontor själva tar fram för att stötta rådgivningen.

EKR eller RUL som, med hjälp av bidraget för kommunal energi- och klimatrådgivning, tar fram eget stödmaterial *ska* dela med sig av detta till andra intresserade kommuner eller energikontor.

RUL ansvarar för att regelbundet samla in behov av stödmaterial från EKR i sin region och vidarebefordra dessa till de operativa kommunikatörerna (OK). Efter att behoven behandlats tas dessa vidare till Energimyndigheten.

### **6. Press- och mediakommunikation**

EKR och RUL är fria att använda media som en kanal och uppmanas att informera Energimyndigheten när pressmeddelanden och artiklar publiceras i syfte att göra det möjligt att öka spridningen.

EKR ska i första hand ta hjälp av kommunens kommunikatör vid behov av råd eller stöd i presskommunikationen. Se även tips och råd i ”*Pressguide för energi- och klimatrådgivningen*” som finns tillgänglig på Kontakten.

## 7. Webb och digitala kanaler

### Webbinformation

Alla kommuner som får stöd till EKR ansvarar för att ha information på den kommunala webbplatsen med kontaktuppgifter till ansvarig energi- och klimatrådgivare. I fall där rådgivning utförs via ett kommunsamarbete ska uppgifter till de ansvariga i kommunsamarbetet finnas med.

Webbsidan ska ha en text som beskriver att rådgivningen finansieras av Energimyndigheten. Se avsnitt 3.1.

Informationen på sidan bör i övrigt ta stöd i de budskap som tagits fram av Energimyndigheten och i insatsprojekten. Se avsnitt 4.

Energimyndigheten ansvarar för att sammanställa alla landets energi- och klimatrådgivare på [Energi- och klimatrådgivningen \(energimyndigheten.se\)](https://www.energi-och-klimatradgivningen.se)

### Sociala kanaler

Kommunernas sociala kanaler är allt viktigare för att nå ut till medborgare och företag. EKR ska ta kontakt med kommunens kommunikatör för att se på vilket sätt rådgivningen kan kommuniceras via kommunens kanaler. Se tips på innehåll i ”*Så synliggör du kommunala energi- och klimatrådgivningen*” som finns tillgänglig på Kontakten.

## 8. Annonsering

EKR är fria att annonsera. All annonsering ska göras i respektive kommuns egna, eller ett eventuellt kommunsamarbetes, grafiska profil. Energimyndighetens logotyp ska bara användas inom insatsprojekten. Se mer under avsnitt 3.1.

## 9. Intern kommunikation

RUL har ansvaret för att vidareförmedla information mellan Energimyndigheten och EKR och vice versa. Frågor från RUL till Energimyndigheten skickas till:

[rul@energimyndigheten.se](mailto:rul@energimyndigheten.se)

Kontakten är den primära kommunikationskanalen för EKR sinsemellan, och för information från Energimyndigheten till EKR. Frågor till Energimyndigheten kan inte ställas i Kontaktens forum.

Den primära kommunikationskanalen för EKR på regional nivå är RUL och respektive EKR-nätverk.

För EKR:s frågor rörande ansökningar, budget, behörighet till Kontakten och e-kanalen mm. används funktionsbrevlådan: [ekr@energimyndigheten.se](mailto:ekr@energimyndigheten.se)