



Renhållningsförvaltningen

K O M M U N I K A T I O N & K U N D S E R V I C E

Handläggare: Erica Olsson

Tfn: 0739 – 21 65 56

Renhållningsnämnden

Reviderad informationsstrategi för åren 2003 - 2006

Förslag till beslut

1. Förvaltningens förslag till revidering av Informationsstrategi 2003-2006 antas.

Johan Castwall
Direktör

Erica Olsson
Avdelningschef

Bakgrund

I november 2003 antog nämnden en informationsstrategi för verksamheten att gälla för perioden 2003 till 2006. Målsättningen är att se över detta dokument varje år för eventuella revideringar.

Förvaltningen föreslår inga större revideringar för 2006. Verksamheten har utvecklats i den riktning nämnden har fattat beslut om och informationsstrategin har varit ett användbart verktyg för att skapa enhetlighet och långsiktighet i de insatser som görs.

Förslag

En omformulering av verksamhetens målgrupper föreslås där målgruppen ”kunder” representerar villa- och radhusägare, flerbostadshusägare och verksamheter, d v s de som har en fakturarelation med förvaltningen. ”Medborgare” – lägenhetsboende och skolelever – har ingen direkt kundrelation med förvaltningen men är självklart en annan viktig målgrupp.

Ett utav strategins tre budskap kompletteras med en skrivning om vikten av framhålla en positiv ton och uppmuntra stockholmaren till fortsatt och utökad källsortering.

Förvaltningen förslår att informationsstrategin byter namn till kommunikationsstrategi. Detta för att ge dokumentet ett namn som bättre signalerar det mål som finns med verksamheten.

I kommunikationsvetenskapen är informationsinsatser att betrakta som *strategiskt valda budskap som ska leda till ökad kunskap* medan begreppet kommunikation representerar *en process av budskap* för att skapa *interaktivitet* mellan de som deltar i processen vilket i sin tur *ska resultera i någon form av attityd- eller beteendeförändring*.

Reviderad Kommunikationsstrategi 2003 – 2006
(de förändringar som gjorts från 2005 är understrukna)

Utgångspunkter

- Kommunikationsinsatserna eftersträvar en helhetsbild av avfallshantering där brukarna inte behöver förstå ansvarsfördelning för att kunna agera på rätt sätt.
- Källsortering ställer krav på brukaren. En förutsättning för ett förändrat beteende är därför att skapa förtroende för insamlingssystem och behandlingsformer.
- Förvaltningens kommunikationsinsatser är ett stöd för att uppnå nämndens övergripande mål.
- Strategin utgör ryggraden för kommunikationsverksamheten och beskriver långsiktiga och övergripande målsättningar. Strategin beskriver inte konkreta insatser och arbetssätt. Dessa tas istället upp i den årliga verksamhetsplanen.
- Förvaltningens kommunikationsverksamhet ska vara i linje med de skrivningar som finns om avfallshantering i Stockholms Miljöprogram samt i gällande avfallsplan.
- Samarbete och dialog med andra aktörer i staden, såsom stadsdelar och fastighetsägare är avgörande, liksom kommuner ute i landet och entreprenörer.

Tidplan

Strategin gäller för perioden 1 januari 2003 – 31 december 2006.
Strategin revideras mot slutet av varje verksamhetsår.

Målgrupper

- Kunder: Villa- och radhusägare, flerbostadshusägare och verksamheter
- Medborgare: Boende i lägenhet och skolelever

Kommunikationens...

...syfte

Öka förståelsen för och kunskaperna om avfallshantering hos stadens invånare och verksamheter för att motivera till och understödja en miljömässig och kostnadseffektiv avfallshantering.

...mål

- Ökat förtroende för stadens avfallshantering bland annat genom att visa kretsloppet och återvinnings- och behandlingsmetoderna.
- Öka andelen kunder som är nöjda med sina kontakter med förvaltningen.
- Öka andelen stockholmare som anser sig vara välinformerade kring hur de ska hantera allt sitt avfall.

...budskap

- Avfall är en resurs. Detta kommuniceras förenklat med slogan ”Dina sopor – inte vilket skräp som helst”.
- Avfallshierarkin: I första hand ska vi försöka minimera vårt avfall redan i köptillfället. I andra hand ska vi återanvända saker. I tredje hand ska avfallet materialåtervinnas. I fjärde hand ska det energiåtervinnas. Avfall som inte kan återvinnas på något sätt deponeras.
- Stockholmarens har en central roll för att åstadkomma en miljömässig och effektiv avfallshantering. Stockholmarens ska därför uppmuntras att fortsätta och utöka sitt bidrag till en effektiv avfallshantering.

...mätbarhet

- resultat av brukar- och kundundersökningar och utvärderingar av informationsverksamheten. Dessa görs med jämna mellanrum och undersökningarna skall ha samma mätmetod så att de är jämförbara.

...profil

- konkret och tydligt med ett enkelt språk blandad med mycket bilder
- målgruppsanpassad
- tillgänglig

Tre program

Verksamheten är indelad i tre program:

BASinformation

Insatser som berättar om öppettider, taxan, tjänster, sorteringsfraktioner, insamlingssystem och så vidare. Insatserna ska öka brukarens kunskaper om avfall och stadens avfallssystem.

ATTITYDinformation

Insatser som understödjer långsiktiga mål för förändring av attityder och beteenden. Insatserna ska öka brukarens motivation till utsortering och stärka förtroendet för avfallssystemet.

SKOLinformation

Insatser mot skola, lärare och elever. Insatserna ska öka de unga invånarnas kunskaper om avfallshantering och motivation till källsortering.