



**Plan för  
kommunikation  
Kunskapsbank  
Oktober 2014**



# Innehåll

<b>Förord</b>	<b>3</b>
<b>Inledning</b>	<b>4</b>
Syfte	4
Målgrupp	4
Omfattning	4
Helhetsansvar för kommunikationsplanen	4
<b>Kommunikation</b>	<b>4</b>
Kommunikationsmål	5
<b>Budskap</b>	<b>5</b>
Kärnbudskap	5
<b>Målgrupper</b>	<b>6</b>
<b>Kommunikationsstrategi</b>	<b>7</b>
Kommunikationens kännetecken	7
Kommunikationsnätverk	7
<b>Kommunikationsaktiviteter</b>	<b>8</b>

## Förord

Syftet med kunskapsbanken är att projektplaner, delrapporter och slutrapporter om utvecklingsprojekt på socialtjänstområdet ska finnas tillgänglig så att medarbetare och chefer i stadsdelsförvaltningar och övriga relevanta fackförvaltningar kan ta del av dem och läsa om utvärderade metoder och satsningar. Innan en stadsdelsförvaltning beslutar sig för att pröva en ny metod ska ett naturligt steg för dem vara att göra en sökning i kunskapsbanken. För att ta del av vad som är på gång och vad som tidigare prövats, utvärderats och skrivits om metoden. Kunskapsbankens vinster är också att ge inspiration till egna utvecklingsprojekt och satsningar eller helt enkelt en ökad förståelse och kunskap om utvärderade metoder, projekt och andra satsningar på socialtjänstområdet. För att bidra till en mer evidensbaserad socialtjänst i Stockholms stad.

## Bakgrund

Utvecklingsenheten vid socialförvaltningen ansvarar för att fördela FoU-medel till olika små och stora forskningsprojekt i stadsdelsförvaltningarna som, på något sätt, syftar till att utveckla stadens socialtjänst. Sedan 2009 har knappt 100 projekt beviljats medel. Många pågår fortfarande men enheten har redan nu en bank på cirka 60 projektplaner, delrapporter och slutrapporter som har samlats in och fler kommer det bli i takt med att allt fler projekt avslutas och nya beviljas medel. I dagsläget sprids inte rapporterna på något strukturerat sätt då det inte finns något verktyg för detta. Istället sparas rapporterna framför allt lokalt på datorerna och diarieföras vid förvaltningens diarium. Det är svårt för stadsdelsförvaltningarna att skaffa sig en överblick över vilka utvecklingsprojekt som är på gång och vilka som genomförts. Risker finns därmed att man i en stadsdelsförvaltning exempelvis använder en metod som en annan stadsdelsförvaltning i en utvärdering har påvisat är mindre effektiv. En annan risk är att flera stadsdelsförvaltningar arbetar med mer eller mindre samma fråga utan att känna till det, vilket naturligtvis är ett slöseri med resurser. Det finns idag inte heller någon systematisk samling av erfarenheter gjorda vid tidigare projekt eller satsningar.

## Inledning

### Syfte

Syftet med dokumentet är att beskriva kommunikationsstrategi och kommunikationsaktiviteter för Kunskapsbanken under perioden 2015. Planen tillhandahåller riktlinjer för hur kommunikationen ska utföras både för Socialförvaltningen och till stadsdelsförvaltningarna.

### Målgrupp

Dokumentets målgrupp är de personer som kommer att genomföra kommunikationsaktiviteterna i planen samt de som i övrigt behöver insikt i det kommande kommunikationsarbetet.

### Omfattning

De planerade aktiviteterna i planen omfattar kommunikation med involverade målgrupper under under breddinförandet av Kunskapsbanken. Planen inkluderar:

- Kommunikationsmål
- Budskap
- Målgrupper
- Strategi
- Kommunikationsaktiviteter

### Helhetsansvar för kommunikationsplanen

Det är av största vikt att kommunikationsplanen ägs och samordnas av *en ansvarig person* som har det övergripande och samordnande kommunikationsansvaret. Samtliga kommunikationsaktiviteter behöver kontinuerligt följas upp både vad gäller genomförande och kvalitet. Här är den personliga kommunikationen ett värdefullt verktyg.

*Kommunikationsplanens ägare: Cecilia Löfgren*

## Kommunikation

I alla förändringsprocesser är kommunikation en framgångsfaktor. Med hjälp av riktad kommunikation med tydliga målgruppsanpassade budskap kan de berörda målgrupperna förberedas på den kommande förändringen.

## Kommunikationsmål

Målet med kommunikationen är att informera om att Kunskapsbanken finns tillgänglig för Socialförvaltningens enheter och Stadsdelsförvaltningarna, samt för Arbetsmarknad- och Utbildningsförvaltningen.

Kommunikationens nyckelroll är att skapa:

- Intresse
- Positiv attityd
- Förankring
- Kunskap
- Delaktighet
- Realistiska förväntningar

## Budskap

Kärnbudskapet till involverade målgrupper kommer att bearbetas så att det fångar målgruppernas intresse och skapar en känsla av delaktighet.

### Kärnbudskap

Kärnbudskapet är att ge inspiration till egna utvecklingsprojekt och satsningar eller helt enkelt en ökad förståelse och kunskap om utvärderade metoder, projekt och andra satsningar på socialtjänstområdet.

Kärnbudskapen ska kompletteras med information om:

- en mer evidensbaserad socialtjänst
- hur man kan ”Söka medel till lokala utvecklingsprojekt”
- fler kunskapskällor utanför Stockholms stad

## Målgrupper

Nedanstående tabell innehåller samtliga identifierade målgrupper samt de frågeställningar som dessa kan ha. Observera att flertalet frågor återkommer i de flesta målgrupperna men att svaret på frågorna däremot kan variera beroende på målgrupp.

Målgrupp	Kommunikationsbehov
Ledning (chefer) i Socialförvaltningen	Ledningen är nyckelpersoner som bärare av budskapet till sin organisation och ska därför vara informerade om kommunikationsplanens budskap. <ul style="list-style-type: none"><li>• Vad innebär Kunskapsbanken?</li><li>• Vilket kommunikationsansvar har jag?</li><li>• Hur ska jag besvara vanliga frågor om Kunskapsbanken?</li><li>• Till vem vänder jag mig med frågor?</li><li>• Var finner jag mer information?</li></ul>
Kommunikatörer/Redaktörer	Stockholms stads informatörer behöver information kring kommunikationsplanen samt grundläggande information för att kunna fungera som språkrör. Vad innebär Kunskapsbanken? <ul style="list-style-type: none"><li>• Vilket kommunikationsansvar har jag?</li><li>• Hur ska jag besvara vanliga frågor om Kunskapsbanken?</li><li>• Till vem vänder jag mig med frågor?</li><li>• Var finner jag mer information?</li></ul>
Utvecklingsenheten	Medarbetare på utvecklingsenheten har en viktig roll som informationsbärare och språkrör. <ul style="list-style-type: none"><li>• Vilket kommunikationsansvar har jag?</li><li>• Hur ska jag besvara vanliga frågor om Kunskapsbanken?</li><li>• Till vem vänder jag mig med frågor?</li><li>• Var finner jag mer information?</li></ul>
Chefer i sdf socialtjänstverksamheter	Chefer i sdf socialtjänstverksamheter har en viktig roll som informationsbärare och språkrör. <ul style="list-style-type: none"><li>• Vad innebär Kunskapsbanken?</li><li>• Vilket kommunikationsansvar har jag?</li><li>• Hur ska jag besvara vanliga frågor om Kunskapsbanken?</li></ul>

Målgrupp	Kommunikationsbehov
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Var finner jag mer information?</li><li>• Till vem vänder jag mig med frågor?</li></ul>

## Kommunikationsstrategi

### Kommunikationens kännetecken

Kommunikationen kommer att anpassas med fokus på uppmärksamhet, igenkänning och förväntan för att fånga och behålla målgruppernas uppmärksamhet. Det innebär att kommunikationen:

- Är kärnfull och koncis
- Inviterar till dialog
- Struktureras i frågeform utifrån målgruppernas frågeställningar
- Använder återkommande formuleringar
- Genererar förväntningar
- Baseras på en grafisk identitet som är lätt att känna igen och tar utgångspunkt i Stockholms stads grafiska profil samt innehåller intresseväckande och återkommande bilder.
- Sker via Stockholms stads etablerade kommunikationskanaler

### Kommunikationsnätverk

Dialog är en essentiell del i en lyckad kommunikation. Den kommer därför att utgöra basen i projektkommunikationen. Kommunikationskonkurrensen är hög och det är därför viktigt att använda en kommunikationsstrategi som initialt ger kommunikationen uppmärksamhet och trovärdighet. Därför bör kommunikationen påbörjas och motiveras på ett intresseväckande sätt, där den personliga dialogen dominerar.

### Språkrör i verksamheten

Det är viktigt att skapa språkrör inom verksamheten och att dessa förses med gemensam information så att kommunikationen blir samstämmig. En presentation och Frågor & Svar produceras för detta ändamål. Ansvaret fördelas så att språkrören får en initierande och stödjande roll i kommunikationsfrågor. Den personliga dialogen sker löpande och under möten.

## Kommunikationsaktiviteter

Målgrupp	Aktivitet	Budskap	Tidpunkt	Resultat	Ansvarig
Ledning/chefer Ledningsgruppen Socialnämnden <i>Vykort</i> <i>A3 affisch</i> <i>Chefsnyhetsbrev</i>	Möten	Möjligheter med att använda Kunskapsbanken, för att ta del av pågående projekt, samt utvärderade metoder och satsningar.	Löpande	Kunskap, delaktighet förståelse och realistiska förväntningar. Positiv attityd och kunskap för att kunna vara språkrör.	
Kommunikatörer/ redaktörer i Social- förvaltningen <i>Nyhetsbrev (Soc)</i> <i>Sdf intranätsidor</i> <i>Vykort</i> <i>A3 affisch</i>	Informationsmöten	Presentation av kommunikationsplan. Information kring deras roll i införandet av Kunskapsbanken.	Löpande	Kunskap, delaktighet, förståelse och realistiska förväntningar. Positiv attityd och kunskap för att kunna vara språkrör. Kunskap för att kunna svara på frågor som uppstår.	



Målgrupp	Aktivitet	Budskap	Tidpunkt	Resultat	Ansvarig
Nätverk <i>Chefsinternat, okt enhetschefer preventionssamord aktuella projekt Vykort A3 affisch</i>	Möten	Möjligheterna med att använda Kunskapsbanken, för att ta del av pågående projekt, samt utvärderade metoder och satsningar.	Löpande	Delaktighet, förståelse, kunskap. Positiv attityd och kunskap för att kunna vara språkrör. Kunskap för att kunna svara på frågor som uppstår.	
Metodutvecklare, LUM Projektledare per verksamhet <i>Vykort A3 affisch</i>	Möten	Information kring deras roll som språkrör i kommunikationsarbetet. Möjligheterna med att använda Kunskapsbanken, för att ta del av pågående projekt, samt utvärderade metoder och satsningar.	Löpande	Kunskap, delaktighet och realistiska förväntningar. Positiv attityd och kunskap för att kunna vara språkrör. Kunskap för att kunna svara på frågor som uppstår	
Stadens medarbetare	Intranätet	Korta intresseväckande nyheter om Kunskapsbanken.	Januari 2014	Medvetande, förståelse, förväntan, information	
Stadens medarbetare	Stockholmsnytt	Vad är Kunskapsbanken.	Januari 2014	Medvetande, förståelse, förväntan, acceptans	