

Fylls i av stadsledningskontoret:
Diarienummer: 210-1196/2016
Ansökningsnummer:

Ansökan om pengar från Kompetensutvecklingsinsatsningen

Fyll i en ansökan för varje kompetensutvecklingsinsats.

Ange din förvaltning

Kulturförvaltningen

Huvudansvarig kontaktperson på förvaltning.

Namn	E-post	Telefon
Arantza Nino	arantza.nino@stockholm.se	08-50831818
Avdelning/enhet: HR & Kommunikation		

Kontaktperson 2 på förvaltning.

Namn	E-post	Telefon
Dick Torberger	dick.torberger@stockholm.se	08-508 319 10
Avdelning/enhet: HR & Kommunikation (Chef)		

Kompetensutvecklingsinsats

Höja kompetensen i inkluderande kommunikation och ett inkluderande bemötande på kulturförvaltningen med särskilt fokus på kommunikatörer och de medarbetare som arbetar i utåtriktad verksamhet med besökare och elever. Ta fram en verktygslåda i form av metodmaterial, inläsningsmaterial, checklistor, analysverktyg för att medarbetarna ska få konkret stöd i att kommunicera och bemöta inkluderande ur ett normkritiskt perspektiv.

Ange önskad summa för insatsen

844800 kronor

Uppskattad fördelning av kostnader

Utbildningens kostnad 666 800 kronor		
Vikarietäckning	Totalt: kr	Kr/timme: kr
	Antal timmar:	Befattning:
Lokalkostnad: 0 kr		

Övriga kostnader: 178 000 kr

Övriga kostnader ska täcka: Mystery Visitor-mätning (100 000 kr). Framtagande av verktygslåda för båda utbildningarna (30 000 kr). Analys av insats (48 000 kr).
--

Beskrivning av behov

Utbildning och stödinsatser behöver tas fram och genomföras för att våra medarbetare som är i direkt kontakt med stockholmare och besökare får kunskap och verktyg i ett medvetet inkluderande bemötande, ur ett normkritiskt perspektiv. Det är centralt att medarbetare får tillgång till en fördjupad kunskap och konkreta verktyg för att bidra till att alla invånare i Stockholm får likvärdig service och bemöts på ett likvärdigt sätt. Av forskning och erfarenheter vet vi att ett sådant bemötande och en sådan kommunikation kräver ett medvetet förhållningssätt baserat på kunskaper, konkreta verktyg och ett processinriktat arbetssätt.

Insatserna knyter i allra högsta grad till stadens Vision 2040 och de fyra mål som beskrivs där, men också till två av kulturförvaltningens nyckelstrategier; att satsa på att rekrytera och utveckla rätt kompetens, samt utveckla och förbättra förvaltningens kommunikation.

Beskrivning av kompetensutvecklingsinsatsen

Insatserna består av två delar. 1.En utbildning i inkluderande bemötande tas fram till alla medarbetare som i sitt dagliga arbete kommer i kontakt med, eller
--

kommunicerar direkt till, invånarna i Stockholm. Dessa uppgår till ca 700 tillsvidareanställda på förvaltningen. Utbildning och stöd ska ges under totalt 16 timmar per person för medarbetare i utåtriktat arbete. Detta genomförs i nära samarbete med konsulter.

2. Kulturförvaltningens kommunikatörer har under 2016 gått en pilotutbildning i normkritisk och inkluderande kommunikation, anordnad av stadsledningskontoret i samarbete med kulturförvaltningen. Insatsen beskriven här syftar till att följa upp denna pilot med en fortbildning. Häri kommer också ingå en fortbildning i teach-the-teacher som påbörjades under piloten, för att kommunikatörerna ska få bygga på sina kunskaper i att lära ut hur vi praktiskt kan tillämpa inkludering ur ett normkritiskt perspektiv. Vi har ca 20 kommunikatörer i kulturförvaltningen. Detta genomförs i nära samarbete med konsulter.

Båda grupperna kommer att gå stadens nya webbutbildning i diskrimineringsgrunderna som stadsledningskontorets MR-kansli just nu tar fram i samarbete med kulturförvaltningen. I denna ingår även mänskliga rättigheter. Denna utbildning kommer att direkt kopplas till och användas i undervisningen.

Till båda utbildningarna tas en digital verktygslåda fram som kan användas i det fortsatta dagliga arbetet och föras vidare till nya medarbetare i framtiden.

Tidplan för genomförandet av insatsen

Juni 2017: projektplan klar, inbjudan till utbildningstillfällena enligt punkt 1 ovan går ut

Augusti 2017: Inbjudan till fortbildning av kommunikatörer enligt punkt 2 ovan går ut, framtagande av verktygslåda

September-december 2017: Genomförande av två första utbildningstillfällena för medarbetare (1-2 av 4)

Oktober-november 2017: Fortbildning del 1 av kommunikatörer, ca 1 heldag (1 av 3)

Februari-maj 2018: Två utbildningstillfällena för medarbetare (3-4 av 4)

Mars-april 2018: Fortbildning del 2 av kommunikatörer, ca 1 dag (2 av 3)

April-maj 2018: Fortbildning del 3, teach-the-teacher, av kommunikatörer, ca 1/2 dag (3 av 3)

Juni-december 2018: Utvärdering av utvald kommunikation (print, webb, etc.) utifrån ett normkritiskt perspektiv. Genomföra Mystery

Visitor-mätning, vilket förvaltningen gjort tidigare, och jämföra dessa resultat med resultat innan utbildningen Uppföljande utvärderingsworkshop med kommunikatörer om teach-the-teacher-delen av utbildningen. Genomföra analys med hjälp av utvärderingar, enkäter och ovan nämnda mätningar för att mäta effekt och resultat.

Vilka områden eller befattningar inom förvaltningen omfattas av insatsen

Alla tillsvidareanställda som arbetar direkt mot invånarna i Stockholm (via möten, e-post, webb)

Antal medarbetare som omfattas av insatsen

ca 720 personer

Beskriv insatsens förväntade effekt på kort och lång sikt

Kort och lång sikt: ökad medvetenhet om mänskliga rättigheter, normer och normkritik, inkludering, diskrimineringslagstiftning och hur dessa är essentiella för det egna uppdraget inom staden. Ökad kunskap om stadens vision och kulturförvaltningens nyckelstrategier. Ökad stolthet och säkerhet i uppdraget (mäts genom utvärderingar och enkäter).

Lång sikt: förändrat arbetssätt - fler invånare i Stockholm nöjda med bemötandet (mäts genom Mystery Visitor). Kommunikationen är mer inkluderande utifrån ett normkritiskt perspektiv (mäts i analys av kommunikation). Medarbetare använder tillhandahållna konkreta verktyg i sitt dagliga arbete (mäts genom utvärderingar och användning av digital verktygslåda). Kommunikatörer, och i viss utsträckning medarbetare, lär kontinuerligt ut sina kunskaper (mäts i en uppföljande utvärderingsworkshop).

Finns möjlighet att sprida kunskap från insatsen vidare i organisationen?**Om ja, på vilket sätt:**

Ja, genom att förändringsarbete och förändringsledning är en central del i utbildningen. Medarbetarna, och i störst utsträckning kommunikatörerna, får kunskap i hur verktygen kan läras ut till andra och hur implementering av nya kunskaper och arbetssätt i en organisation går till. Verktygslåda ska göras tillgänglig för alla medarbetare.

Beskriv på vilket sätt denna insats stärker och kompletterar ordinarie kompetensutvecklingsinsatser:

Insatsen stärker övrig kompetensinsatser på så sätt att den fördjupar kunskapen om hur vi kan ge bästa tänkbara service till alla. Den fördjupar även kunskaperna om stadens vision och mål som alla idag får tillgång till via annan kompetensutveckling, tex. utbildningar för nya chefer. Men den breddar också insatserna, då fler medarbetare får ökad tillgång till mer kunskap.

Finns möjligheter att samarbeta med Arbetsmarknadsförvaltningen kring denna insats?

Om ja, på vilket sätt:

Osäkert.

Beskriv hur insatsen kommer att följas upp:

- Utvärdering av utvald kommunikation (print, webb, etc.) utifrån ett normkritiskt perspektiv.
 - Genomförande av en Mystery Visitor-mätning, vilket förvaltningen gjort tidigare, och jämföra dessa resultat med innan utbildningen
 - Genomföra analys med hjälp av utvärderingar, enkäter och ovan nämnda mätningar för att mäta resultat
 - Mäta användandet av den digitala verktygslådan över tid
 - Uppföljande utvärderingsworkshop med kommunikatörer om teach-the-teacher-delen av utbildningen
 - En rapport som presenteras för förvaltningsledning samt distribueras till medarbetare inom och utom förvaltningen

Om nämnden ansöker om pengar för flera insatser, var vänlig att prioritera dem i förhållande till varandra genom att ge dem en varsin siffra. Högsta prioritet har siffran 1.

Denna insats har prioritet:

1