

Uppdaterad 12/2022: samma innehåll som
Godkända av Helsingfors stadsfullmäktige 12.10.2015

Riktlinjer för kommunikationen



Helsingfors stads riktlinjer för kommunikation styr utvecklingen och genomförandet av stadens kommunikation. Kommunikationen utvecklas i samarbete med stadens marknadsföring och varumärkesutveckling. Kommunikationen leds och genomförs utifrån målen och åtgärderna i stadsstrategin.

Riktlinjerna för kommunikation kompletteras av:

Anvisningar för Helsingfors stads kommunikation
Helsingfors varumärke och visuella identitet

Helsingfors kommunikerar och diskuterar med invånarna

Kommunikation är en angelägenhet för alla: ledningen, cheferna, experterna och de professionella kommunikatörerna. Vi vill vara tydliga och begripliga när vi kommunicerar med stadsborna. Det lyckas när vi skapar en diskuterande intern och extern verksamhetskultur och bättre

metoder och verktyg för att kommunicera för ledningen, experterna och de professionella kommunikatörerna. Målet är att stadsborna, sammanslutningarna och företagen i god tid ska känna till stadens planer, verksamhet och tjänster och delta i att utveckla staden.

Ett Helsingfors

En tydlig roll och
gemensamma
verksamhetsmodeller

Ett tydligt
språk och en
bra stil

Ett Helsingfors för alla

Digitala Helsingfors

Effektiva kanaler

Rätt kompetens

Ett Helsingfors

Helsingfors stads kommunikation är öppen, aktuell, ärlig och interaktiv. Den är systematisk och proaktiv. Kommunikationen leds och genomförs utifrån målen och åtgärderna i stadsstrategin. Vi kommunicerar tillsammans och tväradministrativt om centrala gemensamma teman och tjänster för Helsingfors bästa. Principen om ett Helsingfors styr stadens kommunikation.

Kommunikationen är målmedveten, den följs upp och mäts regelbundet och utvecklas kontinuerligt när verksamhetsmiljön förändras.

Parallellt med utvecklingen av kommunikationen utvecklar staden sin marknadsföring och sitt varumärke. Målet är ett enhetligt, effektivt och ekonomiskt sätt att marknadsföra staden och dess tjänster.

Checklista för framgång:

- Vi har alla förbundit oss till de gemensamma riktlinjerna för kommunikationen och att genomföra dem.
- Vi har engagerat alla centrala aktörer att vara med och genomföra riktlinjerna.
- Vi ser till att kommunikationen synkroniseras inom staden.
- Vi sprider proaktivt information om den planerade kommunikationen bland de professionella kommunikatörerna och experterna.
- Vi informerar även externa samarbetspartner om våra riktlinjer för kommunikationen.

En tydlig roll och gemensamma verksamhetsmodeller

De professionella kommunikatorerna bidrar med strategiskt stöd och rådgivning för ledningen och experterna och deltar i egenskap av kommunikationsexperter i processen för planering av stadens verksamhet. De professionella kommunikatorerna utbyter aktivt och öppet information och kunskap samt identifierar tväradministrativa kommunikationsbehov.

Kommunikation med personalen är en del av en målinriktad ledning och ingår i chefernas dagliga arbete. Den stöder beredningen och genomförandet av stadsstrategin och förändringar. Aktiv kommunikation med arbetsgemenskaperna engagerar och motiverar medarbetarna.

Kom ihåg!

- Stadskansliets kommunikation samordnar stadens kommunikation och organiserar samarbetet mellan stadens professionella kommunikatörer samt erbjuder sektorerna och affärsverken stöd och hjälp med att planera kommunikationen.
- De professionella kommunikatorerna erbjuder aktivt och proaktivt sin kompetens för ledningens och experternas bruk.
 - De professionella kommunikatorerna följer beredningen av stadens beslutsfattande och deltar i planeringen av kommunikationen i ett tidigt skede.
- Stadens kommunikationsnätverk samarbetar på olika organisatoriska nivåer och med olika strategiska teman.
- Vi använder gemensamma modeller för kommunikationsplaner.
 - Planerna inkluderar nyckelbudskap, ett batteri med frågor och svar, kommunikationskanaler, ansvar för kommunikationen, material för kommunikationen, målgrupper, tidtabell och uppföljning.
 - Vi delar och redigerar planerna i gemensamma arbetsutrymmen och vid gemensamma möten.
- Vi uppmuntrar till en kultur där man får prova på.
- De professionella kommunikatorerna är ett stöd för ledningen.

Checklista för framgång:

- Kommunikationsåtgärder planeras tillsammans med professionella kommunikatörer.
- Vi ser till att stadens kommunikatörer har bra interna nätverk och att representanterna för kommunikationen kan delta i beredningen av ärenden och planeringen av verksamheten i ett tidigt skede.

Ett Helsingfors för alla

Stadens kommunikation är öppen och interaktiv. Vi använder interaktiva metoder och främjar transparens. Interaktionen berör såväl beredningen av beslut som genomförandet och utvecklingen av verksamheten.

Vi interagerar målmedvetet med hänsyn till människors och sammanslutningars behov. Staden fungerar som en möjliggörare och samarbetspartner. Vi kommunicerar och diskuterar med stadsborna. När vi bereder viktiga projekt inleder vi tidigt en dialog med dem som berörs av projekten. Vi når rätt människor, samman-

slutningar och företag i rätt tid. Våra budskap innehåller det väsentliga och är begripliga och åskådliga.

Interaktionen främjas i ett nära samarbete med stadens nätverk av proffs inom delaktighet och interaktion. Vi utvecklar och stöder yrkeskompetens inom interaktion och ser till att sektorerna och affärsverken har tillräcklig kompetens och tillräckliga verktyg för att förverkliga interaktionen.

Kom ihåg!

- Vi strävar efter att främja interaktion i all vår kommunikation – alla budskap i alla kanaler och situationer har möjligheten att öppna en dialog.
- Vi utvecklar vår kommunikativa kompetens, upprätthåller ett nätverk av yrkespersoner inom området och erbjuder dem utbildning och möjlighet att utveckla sin kompetens.
- Vi upprätthåller en högkvalitativ databas om interaktion och sprider på ett effektivt sätt bästa praxis för interaktion inom staden.
- Vi utvecklar aktivt olika koncept för interaktion, som är lätta att närma sig, inspirerande, genomförbara till en rimlig kostnad och tillgodoser behoven hos dem som använder tjänsterna.

Checklista för framgång:

- Vi delar effektivt med oss av de rutiner för interaktion som har visat sig fungera bäst och inför dem i stor skala.
- Vi lär känna de grupper vi riktar oss till och förstår deras behov och önskemål.
- Vi ser till att vi når alla de aktörer som vi vill nå i rätt tid och i rätt kanaler och situationer.
- Vi deltar som experter i diskussioner om sådant som rör staden, även i kanaler utanför staden.
- Ledningen och experterna identifierar hur besluten påverkar olika sammanslutningar och människor när de bereds.
- Vi tar hänsyn till öppenhet och deltagandemöjligheter i beredningen av ärenden.

Effektiva kanaler

Vi avgör vilka kanaler och verktyg som når ut bäst och använder dem för att kommunicera om centrala teman och tjänster.

Vi avgör vilka tjänster som är mest kritiska på stadens och sektorernas nivå, och informerar om dem på ett heltäckande sätt och i flera kanaler. På nätet och i kanaler i sociala medier agerar vi tväradministrativt och tjänste- och användarorienterat.

Med hjälp av kanaler och verktyg för kommunikation med personalen förbättrar vi interaktiviteten i verksamhetsplaneringen och främjar kommunikationen med arbetsgemenskaperna utan att vara bundna till en plats.

Digitala Helsingfors

De digitala kanalerna och tjänsterna bildar en enhetlig och lättillgänglig helhet. Vi aktiverar nya aktörs- och expertnätverk och letar efter

nya sätt att arbeta. Staden kommunicerar och erbjuder service interaktivt i digitala kanaler.

Checklista för framgång:

- Vi känner användarna av kanalerna och vet vilka av deras behov tjänsterna svarar på och vilket mervärde tjänsterna ger dem.
- Vi förstår att digitala tjänster är en del av både tjänsteutbudet och kommunikationen.
- Vi gör användarupplevelsen enkel och smidig: vi testar tjänsterna, lyssnar på användarna och involverar stadsborna och samhället i utvecklingen av tjänsterna.

Bra fråga!

- Vilka behöver vi särskilt nå?
- Varför vill dessa stadsbor och sammanslutningar använda tjänsterna och varför behöver de dem?
- Hur mäter och följer vi upp användningen av tjänsterna?
- Hur kan vi förbättra tjänsterna?
- Hur ofta testar vi hur tjänsterna fungerar för användarna?

Ett tydligt språk och en bra stil

Vi använder ett bra och tydligt språk i vår kommunikation. Vi ser till att innehållet är begripligt och läsbart. Vi arbetar utifrån ett användar- och lösningsorienterat synsätt. Vi tillför känslor, personlighet, sammanhang och berättelser i kommunikationen.

Vi kommunicerar med stadsbor, sammanslutningar, personal och samarbetspartner på varierande och effektiva sätt.

Varumärkets tonfall:

Mänskligt Vi kommunicerar tydligt och tar empatiskt hänsyn till mottagarens perspektiv.

Öppet Vi uttrycker oss ärligt och transparent, vilket gör det lätt att närma sig oss.

Levande: Vår färggranna mångfald och kärleken till vår hemstad får synas i det vi säger.

Mer information: [Varumärkets tonfall](#)

Kom ihåg!

- Vi talar till olika grupper i en stil och med ett tonfall som passar dem.
- Vi erbjuder utbildning och bra tips till experter och ledning om hur man uttrycker sig tydligt och framträder.
- Vi deltar tillsammans med centrala experter i att skapa och införa begripliga termer.
- Vi använder visuella element och illustrationer i vår kommunikation, bland annat med hjälp av videor, infografik och bilder.

Bra fråga!

- Hur och med vilka metoder talar vi till människor? När behöver vi bilder, infografik, videor och möten som komplement till text?
- Vilken stil och ton passar bäst för en viss situation?

Rätt kompetens

En föränderlig värld och förändringar i verksamhetsmiljön kräver att vi hela tiden uppdaterar vår kompetens inom kommunikation och inför nya rutiner. Kommunikationen är en del av ledarskapet och berör alla: ledningen, cheferna, experterna och kommunikatörerna.

De professionella kommunikatörerna kan planera och förutse kommunikationen. Vi hjälper och stöder ledningen och experterna i kommunika-

tionen. Vi använder kommunikation för att främja öppenhet och deltagande i beslutsprocesser. Vi behärskar kriskommunikation.

Vi utvecklar kommunikationen som föregångare inom den offentliga sektorn. Vi samarbetar inom staden och delar med oss av vårt kunnande. Vi vet hur vi ska mäta hur effektiv vår kommunikation är och vi håller våra kunskaper uppdaterade.

Checklista för framgång:

- Vi upprätthåller vår kompetens: Vi utvecklar kommunikationsbranschen, följer med strömningarna och förnyelserna inom den, deltar i utbildningar och handledning och delar med oss av information om dem.
- Vi ser till att utbildnings- och introduktionsplanerna innehåller ett aktuellt avsnitt om kommunikation.

Bra fråga!

- Är stadens kommunikationskompetens på en nivå som tillför strategiskt värde till stadens ledning?
- Är ledningen och experterna medvetna om sin roll som kommunikatörer?

