

LULEÅ KOMMUN

••• Varumärkesplattform



Luleå kommun

.....

Dokumenttyp	Ärendenummer	Fastställt	Giltighetstid
Riktlinje		2013-10-28	Löpande
Dokumentansvarig	Tidigare reviderad	Beslutsinstans	Dokument gäller för
Kommunikationschef		Kommunfullmäktige	Samtliga förvaltningar

Inledning

Ett varumärke innehåller ett löfte om vad Luleå kommun ska leverera. Varumärkesplattformen har två perspektiv: ett mot medborgare och kunder samt ett mot kommunens medarbetare och framtida arbetskraft (arbetsgivarvarumärket).

För att Luleå kommun ska bli framgångsrik inom ramen för sitt uppdrag behöver vi

identifiera och tydligt kommunicera vårt varumärkeslöfte så att medborgare, kunder och medarbetare vet vad de kan förvänta sig av oss.

I varumärkesplattformen anger vi ett önskvärt tillstånd som vi ska sträva efter att uppnå, eller vidmakthålla när vi är där.

Varumärkesplattformen är ett av de dokument som ska ligga till grund för den verksamhetsplanering som sker på förvaltningarna, nedbruten inom respektive område.

Därför ska Luleå kommun identifiera sin varumärkesplattform

Luleå kommun ska erbjuda medborgarna ett attraktivt serviceutbud.

I många fall är det kommunen själv som står för denna service. Den politiska inriktningen bestämmer i vilken omfattning kommunen, annan leverantör eller en kombination av båda ska erbjuda medborgarna en god samhällsservice. Luleå kommun behöver därför utveckla och tydliggöra sin servicestrategi gentemot kund, medborgare och brukare.

Den politiska utvecklingen har inneburit att allt fler kommunala verksamheter idag utsätts för konkurrens. Detta ställer krav på kommunen att synliggöra vad Luleå kommun står för, i förhållande till andra utförare.

Kommunen måste också säkerställa att vi förmår attrahera och behålla den arbetskraft som behövs för våra verksamheter. Rörligheten på arbetsmarknaden ökar allt mer, fler aktörer dyker upp inom traditionellt kommunala verksamhetsområden samtidigt som många förutspår en ökad konkurrens om arbetskraften i framtiden.

Luleå kommun har idag en identifierad varumärkesplattform för platsen Luleå. Vi har också en beslutad målbild (Vision Luleå 2050) som omfattar hela platsen Luleå och inte enbart den kommunala verksamheten. Luleå kommun är ett av de varumärken som tillsammans med övriga varumärken skapar det unika i platsen Luleå.

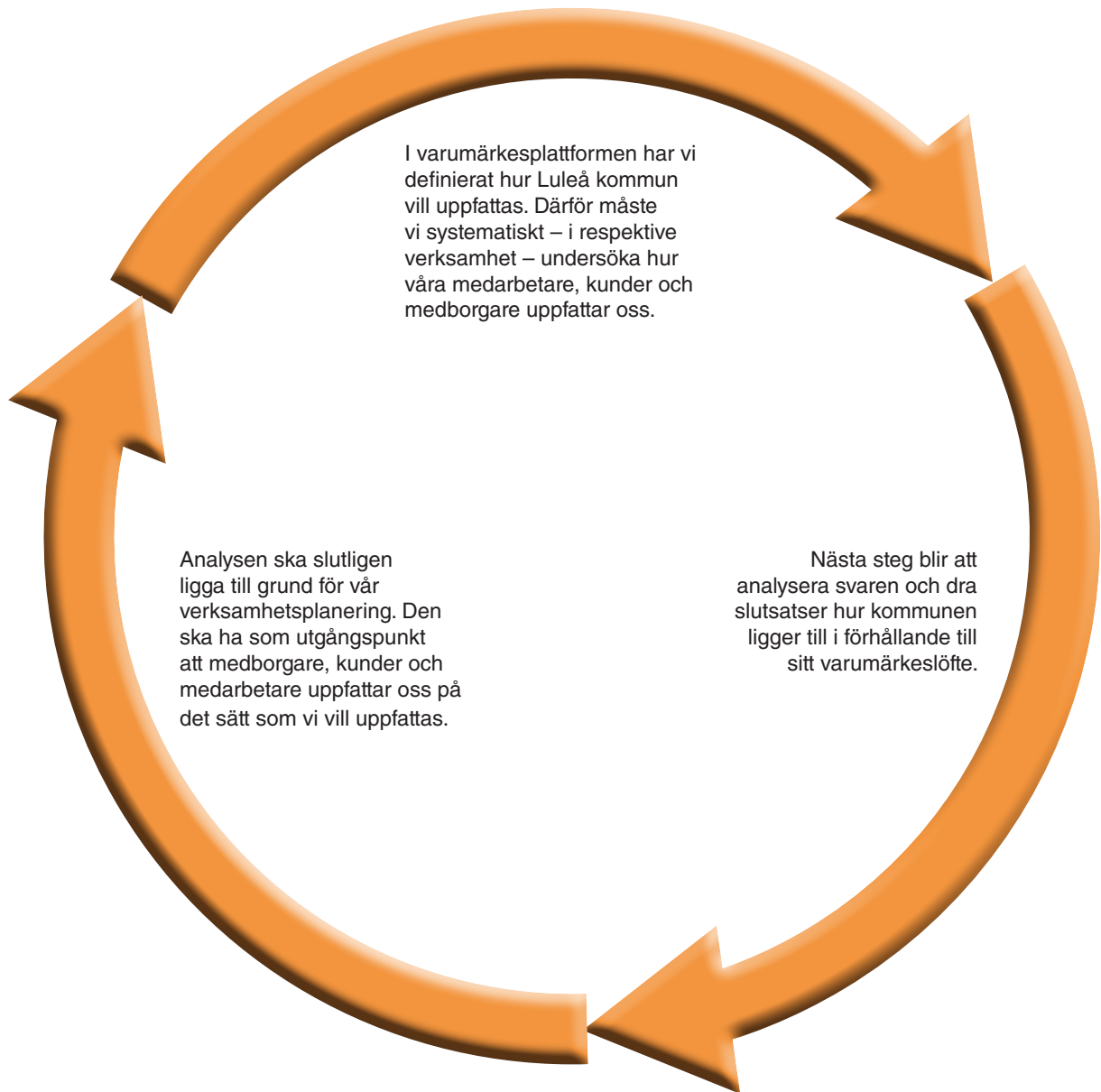
Därför behöver kommunen tydliggöra för sig själv, för våra medborgare, kunder och medarbetare hur våra uppdrag ser ut och hur vi vill uppfattas.



Så här ska vi använda varumärkesplattformen

I varumärkesplattformen anger vi ett önskvärt tillstånd som talar om hur Luleå kommun vill uppfattas hos våra målgrupper och vad de kan

förvänta sig av oss. Plattformen ska användas i en löpande process som ser ut så här:





Varumärkesplattform Luleå kommun

VISION

Luleå kommun ska bidra till att bygga ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbart samhälle enligt innehållet i Vision Luleå 2050.

VERKSAMHETSIDÉ

Luleå kommun ska ge god service till medborgarna. Kommunen ska medverka till att bygga ett hållbart och attraktivt samhälle som präglas av tillväxt och ger förutsättningar till god livskvalitet. Luleå kommun ska bidra till att utveckla det demokratiska uppdraget.

POSITION

Luleå kommun ska uppfattas som en nationell förebild inom respektive verksamhetsområde.

VARUMÄRKESLÖFTE

Luleå kommun ska ge god service som kännetecknas av en hög tillgänglighet och ett bra bemötande.

Luleå kommuns arbete ska bidra till en hållbar tillväxt.

Luleå kommuns medarbetare ska kännetecknas av att de är engagerade, ansvarstagande och kompetenta i sin yrkesutövning.

Som arbetsgivare ska Luleå kommun erbjuda meningsfulla arbeten med goda arbetsförhållanden.

STRATEGI

För att bli framgångsrika inom ramen för varumärkesplattformen ska Luleå kommun:

- planera sin verksamhet med hänsyn tagen till innehållet i plattformen

- vara tydliga med att tala om vilken service medborgarna kan förvänta sig av oss

- systematiskt mäta och följa upp hur vår service och vårt arbete upplevs samt öppet redovisa resultaten

- tydligt kommunicera mot medarbetare och mot tänkbar arbetskraft vad det innebär att arbeta vid Luleå kommun

- fortlöpande mäta och följa upp kommunens attraktivitet som arbetsgivare inom olika yrkesområden.

MÅLBILD 2020

Luleå kommuns verksamheter ska präglas av hög kundnöjdhet. Kommunen ska uppfattas som en attraktiv arbetsgivare.



LULEÅ KOMMUN