

Handläggare
Susanne Rydberg-Lif
Telefon: 08-50805097

Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
2024-03-21

Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Remiss från kommunstyrelsen Dnr KS 2024/112

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens yttrande och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Sammanfattning

Stadens senaste styrdokument för kommunikationsfrågor *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017–2022* ska ersättas med nytt styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete.

Kommunikationsprogrammet ska stärka stadens förmåga till ändamålsenlig kommunikation som är målgruppsanpassad, sammanhållen och värdeskapande för målgrupper och intressenter. Förvaltningen anser att det är positivt att kommunikationens betydelse lyfts i det nya programmet och att programmet framöver kommer ses över varje år i en ständigt föränderlig värld. Förvaltningen anser att huvudbudskapen som förut var en, är nu tre och tydligare. Det är även positivt att kommunikationsmålen har förkortats och förtydligats. Dock anser förvaltningen att det hade varit bra om kommunikationens betydelse för en framgångsrik kompetensförsörjning även hade funnits med i det nya programmet och att rollfördelningen hade varit tydligare.

Bakgrund

Stadens senaste styrdokument för kommunikationsfrågor *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017–2022* ska ersättas med nytt styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete.

Programmet ska stärka nämnders och bolagsstyrelser förmåga till ändamålsenlig och effektiv kommunikation som bidrar till förtroendet för och tilliten till Stockholms stad. Det ska även underlätta för ett kommunikationsarbete som medverkar till säkerställandet av offentlighetsprincipens innebörd om allmänhetens och medias rätt till insyn och tillgång till information om kommunens verksamhet.

Ärendet

Omvärldsutvecklingen har kännetecknats av flertalet kriser och ett förändrat säkerhetspolitiskt läge. Läget kräver offentliga organisationers hantering och förmåga att agera på ett sådant sätt att förtroendet för och tillit till offentliga organisationer bibehålls.

Vidare har den tekniska utvecklingen med digitalisering och artificiell intelligens gjort, och fortsätter att göra, stora kliv. Offentliga organisationer behöver med detta förhålla sig till att användarbeteenden och förväntningar hos målgrupper och intressenter förändras vilket kräver god förmåga att i kommunikationsarbetet se förändringar och ana tendenser.

Kommunikationsprogrammet ska stärka stadens förmåga till ändamålsenlig kommunikation som är målgruppsanpassad, sammanhållen och värdeskapande för målgrupper och intressenter. Programmet ska medverka till att nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete gör det enkelt att ta del av stadens service och tjänster och bidrar till förtroendet för och tilliten till Stockholms stad. Programmet ska stödja en objektiv och saklig kommunikation som är tillgänglig för alla målgrupper. Det ska även underlätta för ett kommunikationsarbete som medverkar till säkerställandet av offentlighetsprincipens innebörd om allmänhetens och medias rätt till insyn och tillgång till information om kommunens verksamhet.

Programmet anger ansvar och roller för kommunikationsarbetet, definierar dels vad som avses med ett kommunikativt perspektiv på verksamheten dels vad som kännetecknar en strategisk och värdeskapande kommunikation. Programmet formulerar tre övergripande kommunikationsmål och tre övergripande huvudbudskap vilka syftar till att stödja en sammanhållen bild av staden. Förvaltningar och bolag utgår från dessa när i kommunikationsarbetet formulerar mål och budskap för projekt och aktiviteter inom sina respektive verksamhetsområden. Programmet anger centralt viktiga arbetssätt för effektiv kommunikation såsom samverkan inom och utom stadens organisation, planering och uppföljning, målgruppsanalys samt kriskommunikation.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Avdelningen för verksamhetsstöd och stadsmiljö i samverkan med förvaltningens övriga avdelningar.

Förvaltningens yttrande

Förvaltningen anser att det är positivt att kommunikationens betydelse lyfts i det nya programmet och den ses över varje år i en ständigt föränderlig värld.

Det är vidare relevant att kostnader och resurser kopplat till kommunikationsinsatser ska bedömas och hållas på en nivå som

kan motiveras utifrån ett ekonomiskt perspektiv samtidigt som det ställer allt högre krav på kommunikatörernas kompetenser.

Det är bra att vikten av stockholmarnas fokus, att främja demokratin i en orolig tid, samarbete och samverkan är tydligt i programmet samtidigt som staden ska vara mer motståndskraftig mot informationspåverkan och desinformation.

Förvaltningen anser att huvudbudskapen som förut var ett, är nu tre och tydligare. Det är även positivt att kommunikationsmålen har förkortats och förtydligats. Konkreta tips om det går att hitta mer verktyg och stöd för kommunikationsarbetet är en god vägledning för den som inte dagligen arbetar med kommunikation.

Slutligen anser förvaltningen att det hade varit bra om kommunikationens betydelse för en framgångsrik kompetensförsörjning även hade funnits med i det nya programmet och att rollfördelningen hade varit tydligare. Även interkommunikationens betydelse i en stor organisation kunde ha varit tydligare.

Toni Mellblom
Stadsdelsdirektör

Jenny Bejker
Avdelningschef
Verksamhetsstöd och stadsmiljö

Bilagor

1. Remissbrev, kommunstyrelsen, 2024-01-31
2. Tjänsteutlåtande stadsledningskontoret, 2024-01-24
3. Kommunikationsprogram