

Handläggare
Julia Böhler
Telefon: 08-5080204508-
50802045

Till
Järva stadsdelsnämnd

Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Järva stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Sammanfattning

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. Järva stadsdelsförvaltning ställer sig överlag positiv till det nya programmet och den reviderade uppdragsbeskrivningen i vilken kommunikationsarbetet framhålls som en kärnverksamhet, snarare än ett stöd till den. Förvaltningen ser även positivt på sättet som det nya programmet framhåller att kommunikationsuppdraget är ett gemensamt sådant där alla stadens medarbetare spelar en viktig roll. Samtidigt anser förvaltningen att ansvarsfördelning avseende att omsätta programmet till handling, liksom *hur* förverkligandet av programmet ska gå till, kan förtydligas.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har skickat ut handlingar för ett nytt kommunikationsprogram till Järva stadsdelsnämnd för yttrande. Stockholms stad har sedan mitten av 1990-talet haft övergripande riktlinjer för stadens kommunikation där det senaste styrdokumentet är *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017–2022*. Ett nytt kommunikationsprogram ska ta vid som styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete.

Ärendet

Om programmet

Stockholms stads kommunikationsprogram är ett styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete. Programmet kommer att ses över årligen av stadsledningskontoret och uppdateras vid behov genom beslut i kommunfullmäktige.

Programmet 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.

Förslag till nytt program

I framtagandet av det nya programmet har förutom tidigare kommunikationsprogram även stadens kvalitetsprogram och stadens personalpolicy varit viktiga utgångspunkter. Därtill har ett antal omvärldsfaktorer identifierats som särskilt viktiga för offentliga organisationers kommunikation och utformningen av det nya programmet. Till dessa hör ett *osäkert omvärldsläge* som kräver ett särskilt fokus på att förtroendet för och tillit till offentliga organisationer bibehålls. Den *tekniska utvecklingen* som kräver god förmåga att i kommunikationsarbetet se förändringar och andra tendenser avseende användarbeteenden och förväntningar hos målgrupper och intressenter samt vikten av *kommunikativa organisationer* som kännetecknas av ett öppet kommunikationsklimat och ett aktivt lyssnande och som kräver att chefer och medarbetare har kommunikativ kompetens och tar ett aktivt ansvar för kommunikationen.

I det nya programmet har beskrivningen av kommunikationsuppdraget förändrats något jämfört med föregående program. Förmågan att kommunicera den egna verksamheten och att möta interna och externa målgrupper beskrivs som *en kärnverksamhet* vilket skiljer sig från tidigare program där det

kommunikativa arbetet beskrevs som ett verksamhetsstöd. Därtill har beskrivningen av ansvar och roller för kommunikationsarbetet kortats och inte lika utförlig som i tidigare program.

Det nya programmet är uppdelat i fyra delar (i) inledning, (ii) utgångspunkter för vår kommunikation, (iii) metoder för effektiv kommunikation och (iiii) verktyg och stöd i stadens kommunikationsarbete. Inledningsvis definierar programmet ett antal viktiga perspektiv i det kommunikativa arbetet:

Ett kommunikativt perspektiv stödjer stadens medarbetare i att anta stockholmarnas fokus i allt staden gör. Detta innebär att ha förståelse för hur den egna verksamheten uppfattas av målgrupper och intressenter för att på bästa sätt tillgängliggöra beslut, sammanhang och verksamheter. På så vis kan kommunikationen bidra till öppenhet, tillit och goda relationer.

En demokratisk rättighet handlar om att stadens kommunikation ska vara objektiv och saklig och tillgänglig för alla målgrupper. En tillgänglig och tydlig information om stadens verksamheter och beslut fyller också en viktig funktion för säkerställandet av offentlighetsprincipen.

En mångfald av målgrupper och intressenter innebär att kommunikationsbehov och förväntningar på stadens kommunikation ser olika ut hos olika målgrupper samt att kommunikationsbehov utvecklas i takt med omvärldens förändringar. Som exempel lyfts digitaliseringen och krav som den ställer på kommunikationsarbetet att motverka utanförskap och skillnader i målgruppers möjlighet till delaktighet och tillgång till information. Det här perspektivet fördjupas i avsnitten *Stadens kommunikation är för alla*, *En föränderlig omvärld* och *Målgruppsanalys och val av kanaler*.

Kommunikation som *en strategisk och värdeskapande process* innebär att se kommunikation som en process som medverkar till relationsbyggande, samskapande och förtroende. Detta beskrivs kräva god kunskap om den egna organisationens uppdrag och förmåga att analysera både behov och utmaningar avseende kommunikation.

Utöver ovanstående perspektiv formulerar programmet tre övergripande kommunikationsmål och tre gemensamma huvudbudskap som ska bidra till att kommunicera en sammanhållen bild av Stockholms stad.

Kommunikationsmål:

- *Tillit och förtroende* - Våra målgrupper ska känna tillit till och förtroende för Stockholms stad.
- *Tillgänglighet och öppenhet* - Våra målgrupper ska uppleva att Stockholms stad är en tillgänglig och öppen organisation där det är lätt att ta del av tjänster och service och som det är lätt att få kontakt med.
- *Delaktighet och inflytande* - Våra målgrupper ska ha möjlighet till inflytande och delaktighet i vår verksamhet. Våra målgrupper ska känna sig inkluderade i vår kommunikation.

Huvudbudskap:

- Stockholms stad är en ansvarstagande aktör med ett samhällsviktigt uppdrag
- Stockholms stad skapar värde för dem staden är till för
- Stockholms stad utvecklas genom nytänkande och samverkan

Därtill ska bilden av Stockholm hållas samman av stadens gemensamma grafiska profil.

Programmet anger slutligen centrala arbetssätt och metoder för effektiv kommunikation. Här lyfts särskilt behov av samverkan för att skapa en sammanhållen kommunikation och synergier i stadens kommunikationsarbete. Vidare lyfts vikten av att genomföra målgruppsanalyser, att vara kritiskt prövande i val av kanaler samt att avsätta tid för uppföljning och utvärdering av arbetet. Här framkommer även att rutiner och arbetssätt för kriskommunikation ska vara väl kända och kontinuerligt uppdateras.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom den administrativa avdelningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Uppdragsbeskrivning och ansvarsfördelning

Förvaltningen är överlag positiv till det nya kommunikationsprogrammet och dess ambition att stärka förmågan till en kommunikation som är målgruppsanpassad, sammanhållen och värdeskapande för målgrupper och intressenter. Förvaltningen ställer sig även positiv till den reviderade uppdragsbeskrivningen i vilken kommunikationsarbetet framhålls som en kärnverksamhet, snarare än ett stöd till den. Liksom sättet som det nya programmet framhåller att kommunikationsuppdraget är ett gemensamt sådant där alla stadens medarbetare spelar en viktig roll. Samtidigt anser förvaltningen att ansvarsfördelning avseende att omsätta programmet till handling, liksom *hur* förverkligandet av programmet ska gå till, kan förtydligas.

Förslagsvis skulle ansvars- och rollbeskrivning kunna utvecklas för att förtydliga vad medarbetare i olika positioner förväntas bidra med i stadens kommunikationsarbete. Det skulle även tydligare kunna framgå vilka delar av programmet som blir särskilt viktiga för olika delar av det kommunikativa arbetet. Till exempel genom att belysa vad som blir särskilt viktigt att beakta vid extern kommunikation, i delaktighetsarbete som dialoger och/eller synpunktsinhämtning, avseende bemötande eller i framtagandet av olika sorters texter (tjänsteutlåtande, beslutsunderlag och webbpublicering) bland annat. Det här skulle även kunna bidra till att synliggöra och öka förståelsen för alla medarbetares viktiga roll i det kommunikativa arbetet.

Metoder och arbetssätt

Förvaltningen ser vidare positivt på hur det nya programmet framhåller vikten av att genomföra både målgruppsanalyser och utvärdering av genomförda insatser för god kommunikation. För att förtydliga hur programmet rent konkret ska förverkligas anser förvaltningen att diskussionen om metoder för effektiv kommunikation och målgruppsanalyser tydligare skulle kunna kopplas till avsnittet om kommunikation som en strategisk och värdeskapande process. I programmet anges att för att kommunikation ska vara strategisk och värdeskapande så krävs god kunskap om den egna organisationens uppdrag och förmåga att analysera såväl kommunikationsbehov som kommunikativa utmaningar. En tydligare koppling mellan arbetet med målgruppsanalyser och kommunikation som strategisk och värdeskapande process skulle kunna bidra till att det kommunikativa arbetet i större utsträckning ses som ett gemensamt uppdrag och ansvar som kräver samarbete mellan olika roller och kompetenser, inom respektive förvaltning och stadsövergripande. På så vis kan det bli tydligare hur kunskap om verksamhet och uppdrag blir lika viktigt som kännedom om målgruppen i utvecklandet av det kommunikativa arbetet. I tillägg till detta bör just ansvarsfördelningen kring genomförandet av målgruppsanalyser och utvärderingar av det kommunikativa arbetet förtydligas för att inte riskera uppfattas som något som kommunikatörer ensamt ska ansvara för.

Förvaltningen ser vidare hur en utvecklad samverkan med andra förvaltningar kan skapa bättre förutsättningar att genomföra både målgruppsanalyser och utvärderingar av det kommunikativa arbetet. Mer specifikt ser förvaltningen även hur utvecklad samordning från stadsledningskontoret avseende uppföljning av användningen på stadens hemsida blir viktigt som ett led i att förverkliga programmet.

Förvaltningen anser slutligen att det nya förslaget till program på ett tydligt sätt går i linje med både stadens personalpolicy och kvalitetsprogram. Förvaltningen ser samtidigt hur stadens rättighets- och anti-diskrimineringsarbete skulle kunna förstärkas i det nya programmet, exempelvis genom att lyfta vikten av att ha ett barnrättsperspektiv, tillgänglighetsperspektiv och/eller normkritiskt perspektiv i det kommunikativa arbetet.

Victoria Callenmark
Stadsdelsdirektör
Järva stadsdelsförvaltning

Jonas Eliasson
Avdelningschef
Järva stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Remiss - Kommunikationsprogram för Stockholms stad
2. Följebrev - Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Victoria Callenmark, Stadsdelsdirektör	2024-04-05
Jonas Eliasson, Avdelningschef	2024-04-05