

Handläggare
Madeleine Blom
Telefon: 08-50808143

Till
Kungsholmens stadsdelsnämnd
2024-04-25

Remiss om Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Kungsholmens stadsdelsnämnd överlämnar tjänsteutlåtandet som svar på remissen

Sammanfattning

Det nya kommunikationsprogrammet är ett styrande dokument för stadens nämnders och bolagsstyrelseras kommunikationsarbete. Programmet syftar till att stärka verksamheternas förmåga till en målgruppsanpassad och sammanhållen kommunikation som skapar värde för de som lever, vistas och verkar i staden.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget och instämmer i att det är av stor vikt att ha ett kommunikativt perspektiv på verksamheten. Att ha god målgruppskänedom är grunden för god verksamhetsutveckling och effektiv kommunikation. Förvaltningen ser dock att förtydliganden kan göras kring rollfördelning, samverkan, digital teknik och huvudbudskap.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har skickat remiss om nytt stadsövergripande kommunikationsprogram till flertalet facknämnder och samtliga stadsdelsnämnder.

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. Förslaget till kommunikationsprogram tar avstamp i tidigare kommunikationsprogram och relevanta styrdokument.

Ärendet

Som utgångspunkt för det nya kommunikationsprogrammet har tidigare kommunikationsprogram och erfarenheter från detta används samt ett antal för området särskilt relevanta styrdokument såsom Kvalitetsprogrammet (Dnr 2021/866) och stadens personalpolicy (Dnr KS 2019/988).

I arbetet har ett antal omvärldsfaktorer identifierats som särskilt utmärkande för offentliga organisationers kommunikation: Omvärldsutvecklingen har kännetecknats av flertalet kriser och ett förändrat säkerhetspolitiskt läge, en utveckling som innebär ett mer osäkert omvärldsläge. 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. Inom forskningen finns en allt mer utvecklad diskussion om vikten av kommunikativa organisationer.

Om programförslaget

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 av förvaltningschefens stabsenhet.

Ärendet har behandlats av pensionärsrådet, rådet för funktionshinderfrågor och i förvaltningsgruppen. Synpunkter framgår av protokoll.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig positiv till reviderat förslag av kommunikationsprogram. Att programmet inte är tidsbestämt utan årligen ska ses över av stadsledningskontoret och uppdateras vid behov möjliggör en kontinuitet och ett långsiktigt strategiskt kommunikationsarbete.

Förvaltningen ställer sig också positiv till att programmet lyfter kommunikationsansvar som en del av verksamhetsansvaret och att stadens förmåga att kommunicera medverkar till stockholmarnas demokratiska rättigheter till inflytande och delaktighet. Således är kommunikationsarbete inte enbart förlagt till en stödfunktion utan en del av kärnverksamheten.

Under huvudrubriken *utgångspunkter för vår kommunikation* lyfts stadens grafiska profil fram för att hålla samman bilden av Stockholm. Förvaltningen anser att denna del är så pass viktig att texten med fördel skulle kunna lyftas upp med en egen underrubrik.

Förvaltningen anser att förslaget skulle gynnas av mer konkreta skrivningar om roller och ansvar där medarbetare, chefer, ledning och stadsövergripande stöd lyfts fram. Inom ett stadsdelsområde ligger ofta ett stort kommunikativt ansvar på chefer och på medarbetare i de olika verksamheterna. Vidare finns det inte utrymme att ha specialistkompetenser inom samtliga operativa och strategiska kommunikationsområden. Därför behövs stadsövergripande stöd eller konsultinköp.

Förvaltningen ställer sig positiv till huvudbudskapen, men önskar ett förtydligande om att budskapen kan – och bör – brytas ner i den

externa och interna kommunikationen så att de blir målgruppsanpassade utifrån stadens egna verksamheter.

Avslutningsvis instämmer förvaltningen med att kommunikationsarbetet behöver förhålla sig till att såväl omvärldsfaktorer som användarbeteenden och digital teknik är under snabb och ständig utveckling, till exempel inom AI-området. Förvaltningen önskar stadsövergripande och gemensamma arbetssätt, för att kunna göra ansvarsfulla och medvetna vägval. För att hålla samman stadens kommunikation behövs samverkan. Förvaltningen anser dock att samordning krävs i större utsträckning än vad förslaget medger, inte minst för att förenkla och tydliggöra riktlinjer, verktyg och till exempel internutbildningar.

Ann-Christine Hansson
Stadsdelsdirektör

Kungsholmens
stadsdelsförvaltning

Catharina Liljedahl
Avdelningschef
ekonomiavdelningen
Kungsholmens
stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn

Ann-Christine Hansson, Stadsdelsdirektör
Catharina Liljedahl, Avdelningschef

Datum

2024-04-11
2024-04-10