



## KONTAKT

Lott Jansson  
08-737 20 00  
kontakt@familjebostader.com

# Remissvar: Kommunikationsprogram för Stockholms stad

## Bakgrund

Stockholms stads kommunikationsprogram anger en övergripande inriktning för alla nämnders och bolags kommunikation. Utgångspunkten är att kommunikationen ska förenkla för stockholmarna att ta del av kommunens service och öka invånarnas möjlighet att påverka verksamheten för att stärka demokratin. Kommunikationen ska också bidra till ett ökat lärande internt. Programmet slår fast tre övergripande mål, huvudbudskap och metoder för en effektiv kommunikation.

## Sammanfattning

Familjebostäder välkomnar ett nytt kommunikationsprogram för Stockholms stad. Programmet ger bra vägledning för bolagets kommunikationsverksamhet och bidrar med viktiga insikter om såväl kommunikationens roll för det demokratiska uppdraget som för intern effektivitet och verksamhetsutveckling.

Programmet skulle stärkas ytterligare genom klarare struktur, tydligare målformuleringar och enhetlighet i val av attribut för kommunikationen. Frågan om digitalisering och AI bör ha en tydligare ansats i de *möjligheter* som skapas med den nya tekniken. Det kan ske i kombination med en uttalad medvetenhet om den sårbarhet som vårt beroende av digitala verktyg innebär i en tid av nya säkerhetshot, liksom ett avsnitt om kommunikationens roll i kris.

## Familjebostädernas synpunkter

Kommunikationsprogrammet anger inriktning för hela stadens kommunikationsarbete i en tid med delvis nya utmaningar och möjligheter. Programmet ger bra vägledning för Familjebostädernas kommunikationsarbete och stöd för prioriteringar. Familjebostäder tillstyrker programmet, men lämnar följande synpunkter på struktur och innehåll:

- Strukturen i inledningen kan förstärka budskapen, t ex genom att lägga "En strategisk och värdeskapande process" först direkt under "Om kommunikationsuppdraget".

Därefter slå ihop "En demokratisk rättighet" och "En mångfald av målgrupper och intressenter". Överväg att ändra till "En demokratisk förutsättning" och avsluta med "Ett verktyg för intern effektivitet". På så

sätt synliggörs det viktigaste innehållet och uppdraget förstärks.

Om kommunikationsuppdraget

- En värdeskapande process
- En demokratisk förutsättning
- Ett verktyg för intern effektivitet

Målformuleringarna inleds med en mening som lyfter fram tre attribut (adjektiv) för kommunikationen – aktiv, tydlig och tillgänglig. Den följs sedan av tre mål som innehåller ytterligare sex ord (substantiv). Senare i texten (sidan 7) skrivs att ”staden ska uppfattas som tydlig, begriplig och välkomnande”. Ur ett kommunikativt perspektiv skulle programmet och budskapet stärkas genom att välja attribut mer konsekvent och minska ned antalet ord. Som exempel skulle målen kunna bli tydligare med följande skrivningar:

Kommunikationen ska möjliggöra:

- *Tillit*  
Våra målgrupper ska känna tillit till och förtroende för Stockholms stad.
- *Tillgänglighet*  
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*  
Våra målgrupper ska ha möjlighet till inflytande. Genom delaktighet ökar stockholmarnas möjlighet att påverka. Våra målgrupper ska känna sig inkluderade i vår kommunikation.

- b) Digitalisering är ett kraftfullt verktyg för ökad delaktighet, flexibilitet och snabbhet. Det ökar också möjligheten att följa upp kommunikationsinsatser. Digitaliseringen har ändrat hela kartan för kommunikationsarbetet – från foldrar till direkt dialog med tusentals mottagare i realtid. I programmet bör problematiseringen av digital kommunikation balanseras bättre med de banbrytande möjligheterna.

Däremot bör stycket om AI-området under rubriken ”En föränderlig omvärld” förstärkas med insikter om den sårbarhet som digitaliseringen innebär vid till exempel cyberattacker eller om våra tekniska system slås ut av andra orsaker. Där kan också med fördel läggas ett kort avsnitt om beredskap och kommunikationens roll vid kris.

AB Familjebostäder  
Jonas Schneider  
VD

## Digitala signaturer

Detta dokument har signerats digitalt av följande personer

**Namn**

Karl Jonas, Schneider

**Datum**

2024-04-04