

**Handläggare**

Jennie Eriksen 08-508 22 032  
Peter Kreitz 08-508 22 020

**Till**

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd  
2017-05-18

## **Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022**

Yttrande till kommunstyrelsen

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner och överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen till kommunstyrelsen.

Anders Carstorp  
Stadsdelsdirektör

Lars Wennberg  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Stockholms stads har tagit fram ett nytt förslag på kommunikationsprogram som ska gälla från 2017 till 2022. Programmet beskriver en rad utgångspunkter, utmaningar, mål och strategier för stadens kommunikation de kommande åren.

Stadsdelsförvaltningen välkomnar det nya programmet och ser det breda perspektivet på kommunikation, där alla medarbetare har en viktig roll i kommunikationsarbetet, som något positivt. Det finns dock punkter i programmet där stadsdelsförvaltningen gärna skulle vilja se förtydliganden, bland annat gällande hur programmet ska implementeras.

## **Bakgrund**

Stockholms stad har tagit fram ett nytt förslag på kommunikationsprogram sedan det gamla programmet löpte ut 2015/2016. Utifrån de omvärldsförändringar som sker såsom den expansiva utvecklingen i staden och globaliseringen samt utifrån de utmaningar som staden idag står inför beslöt kommunfullmäktige att ta fram ett nytt, reviderat program. Programmet har tagits fram av kommunikationsenheten på stadsledningskontoret i samarbete med representanter från förvaltningar och bolag inom Stockholms stad.

Det nya programmet utgår från det tidigare kommunikationsprogrammet med vissa revideringar. Programmet gäller från 2017 till och med 2022.

## **Ärendet**

Kommunikationsprogrammet är ett långsiktigt dokument som beskriver önskvärd utveckling för Stockholms stads kommunikation. Programmet är gemensamt för alla stadens förvaltningar och bolag och riktar sig i första hand till chefer och kommunikatörer i stadens verksamheter.

Kommunikationsprogrammet innehåller mål och strategier för kommunikationen inom Stockholms stad. Det ska ge en gemensam inriktning och tydliga ramar för kommunikations- och varumärkeshantering.

I programmet beskrivs kommunikationsarbetet som ett verksamhetsstöd för att nå kommunfullmäktiges budget och vision. Kommunikationen beskrivs som en självklar del av Stockholms stads arbetssätt och verksamhetsprocesser. Det finns i allt från när förskoleläraren berättar för föräldern hur barnets dag har varit till att kommunicera budgetdokument och kommunfullmäktigebeslut. Utifrån detta blir kommunikation något som berör alla i stadens verksamheter, såväl medarbetare som chefer.

Programmet utgår från nio utgångspunkter för stadens kommunikation:

1. Information och kommunikation är en demokratisk rättighet som ger invånarna insyn i stadens verksamheter
2. Kommunikation är ett verktyg att nå Stockholms stadsmål
3. Stockholms stad är en kommunikativ organisation där alla medarbetare har ett ansvar för kommunikation
4. Stadens kommunikation är planerad och effektiv

5. Staden har en aktiv, tillgänglig och trovärdig kommunikation
6. Det finns en samordning kring stadens kommunikation där Stockholms stad står som avsändare när vi kommunicerar
7. Kommunikationen utgår från stadens gemensamma budskap
8. Staden har sakliga och aktiva mediekontakter
9. Staden har en samordnad och snabb kommunikation i kris

I kommunikationsprogrammet identifieras en rad utmaningar som staden står inför, däribland den växande staden som påverkar alla som bor i den. I detta är det viktigt att förklara vad som händer, varför och vart vi är på väg. Staden beskrivs även som en uppdelad stad där invånarna i olika delar av staden inte har likvärdiga livschanser. I detta har kommunikationen en viktig del för att bidra till jämlika förutsättningar och att alla kan ta del av, och delta i stadens verksamheter och utveckling.

En annan utmaning som beskrivs är att den digitala utvecklingen ställer andra krav på stadens kommunikation och att nya generationer har andra förväntningar på välfärdstjänster och stadens verksamheter. I detta blir det viktigt att staden för dialog med invånarna och att verksamheterna samt kommunikationen utvecklas.

Utifrån dessa utgångspunkter och utmaningar sätts en rad mål i programmet:

- Stockholms stads kommunikation är aktiv, tillgänglig och trovärdig
- Stockholms stads medarbetare skapar förtroendefulla relationer genom kommunikation
- Medarbetarna och stockholmarna är delaktiga i att förverkliga Stockholms stads vision
- Varumärket Stockholms stad är starkt

För att nå dessa mål tydliggörs en rad strategier däribland att det är viktigt att använda sig av aktuell kunskap om målgruppen för att kommunicera med den på bästa sätt, att staden har en inkluderande kommunikation och att det finns ett samarbete gällande kommunikation, dels internt inom staden och dels med andra aktörer.

Stadsledningskontoret har i samråd med Stockholms Stadshus AB ett ansvar att följa upp programmet. Detta kommer att göras genom

bland annat brukar- och medarbetarenkäter samt varumärkesmätningar.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom administrativa avdelningen. Information till de fackliga organisationerna lämnas på samverkansgrupp den 2 maj och förvaltningsgrupp den 9 maj.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Stadsdelsförvaltningen ställer sig i positiv till det nya kommunikationsprogrammet. Det breda perspektiv som lyfts fram gällande stadens externa och interna kommunikation är något som stadsdelsförvaltningen välkomnar. Det är viktigt att alla stadens verksamheter och medarbetare ser och förstår att kommunikation ständigt är en del av vardagen och att en stor del av den dagliga verksamheten handlar om att kommunicera – oavsett om det är medarbetare emellan eller med stadens invånare.

#### *Alla har en roll i stadens kommunikation*

I programmet beskrivs det att alla chefer och medarbetare har en viktig roll i stadens kommunikation och att stadsdelsförvaltningens kommunikatörer ansvarar för att stötta och skapa förutsättningar och strukturer för verksamheternas kommunikation. Att detta tydliggörs i programmet ser förvaltningen som positivt, samtidigt är det nödvändigt att alla medarbetare förser kunskap kring vikten av kommunikation och vad som är viktigt att tänka på i olika kommunikativa situationer.

#### *Anpassa kommunikationen efter målgruppen*

I kommunikationsarbetet är det viktigt, likt det beskrivs i programmet, att utgå från målgruppen och deras behov. Det handlar om att ta hänsyn till målgruppens drivkrafter, kommunikationsvanor, språkkunskaper och livssituationer för att på bästa sätt utforma kommunikationen. Det är även positivt att programmet betonar att det utifrån detta är viktigt att noga identifiera de kanaler genom vilka man bäst når den tilltänkta målgruppen. Detta bidrar till att stärka kontakten och dialogen mellan verksamheterna och invånarna.

#### *Implementering av programmet*

Det är viktigt att implementeringen av programmet bland stadens chefer och medarbetare görs på ett genomtänkt, strukturerat och effektivt sätt. På så sätt ökar möjligheterna till att programmet iaktas. I programmet beskrivs det att implementering ska ske med hjälp av chefer och kommunikatörer ute i verksamheterna samt att

stadsledningskontoret har en samordnad roll. Utifrån stadsdelsförvaltningens perspektiv ser vi gärna att denna samordnade roll förtydligas i syfte att klargöra det ansvar som ligger på stadsdelsförvaltningarna respektive stadsledningskontoret. Stadsdelsförvaltningen skulle också gärna se en mer utförlig beskrivning kring hur implementeringen av programmet är tänkt att genomföras.

#### *Lättillgänglig version*

För att programmet ska förbli ett aktuellt och levande styrdokument är det viktigt att en lättillgänglig version tas fram som både medarbetare och chefer snabbt kan ta del av för att enkelt förstå på vilket sätt programmet berör dem och vad de har för ansvar. Programmet kan i sin nuvarande utformning upplevas omfattande och svårt att ta till sig. Det finns också en del begrepp som med fördel kan förenklas för att medarbetare och chefer ska kunna ta till sig de på ett enkelt sätt.

#### *Aktiv, tillgänglig och trovärdig kommunikation*

Stadsdelsförvaltningen ställer sig positiv till målet att staden ska kommunicera aktivt, tillgängligt och trovärdigt. Begreppet *aktiv kommunikation* är dock ett ord som riskerar att tolkas på olika sätt. Det är inte säkert att mottagaren automatiskt läser in den betydelse som är avsedd. Begreppet *aktiv kommunikation* tas upp på två olika ställen i programmet och beskrivs då på olika sätt. Stadsdelsförvaltningen skulle därför gärna vilja se en utvecklad och mer likartad beskrivning av vad *aktiv kommunikation* innebär.

#### *Sammanhållen kommunikation*

Stadsdelsförvaltningen ställer sig positiv till att Stockholms stad har en sammanhållen kommunikation riktad gentemot invånarna. I vissa fall ser förvaltningen dock att det är viktigt att tydligt kunna kommunicera om ett budskap kommer från en särskild stadsdelsnämnd eller förvaltning. Detta för att det behöver vara tydligt för mottagarna vilken förvaltning de förväntas vända sig till i olika ärenden. Att stadsdelsförvaltningen är en del av Stockholms stad måste däremot alltid kommuniceras tydligt.

### **Bilagor**

Remissunderlaget publiceras på <http://insynsverige.se/stockholm-hagerstenliljeholmen> Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnds sammanträde den 18 maj 2017.