

Handläggare
Elisabeth Carlö
Telefon: 08-508 21 105

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd
2017-06-15

Kommunikationsprogram för Stockholms stad år 2017–2022

- svar till kommunstyrelsen (KS 179-2103/2016)

Förvaltningens förslag till beslut

- Älvsjö stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och lämnar det som svar på kommunstyrelsens remiss.

Anne-Marie Tingeborn
Stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Förvaltningen ser positivt på förslaget till Kommunikationsprogram för Stockholms stad år 2017–2022. Det beskriver de grundläggande principerna för stadens kommunikation och dess inriktning för de kommande åren. Programmet är skrivet på ett sådant sätt att det håller över tid.

Målen för kommunikationen behöver dock lyftas fram för att göra programmet tydligare.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat kommunikationsprogram för Stockholms stad till Älvsjö stadsdelsnämnd för yttrande senast 30 juni 2017.

Stockholms stad har haft övergripande riktlinjer för stadens kommunikation sedan slutet av 90-talet. Det senaste styrdokumentet, Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012–2015, dnr 050-2895/2010, slutade gälla vid årsskiftet 2015/2016.

Den expansiva utvecklingen i staden, globaliseringen och andra omvärldsfaktorer ställer höga krav på stadens verksamheter. Gemensamma och övergripande kommunikativa mål och strategier – som svarar på samhällsutvecklingen och stadens utmaningar – behövs för att ge organisationen riktlinjer och stöd. En väl utvecklad kommunikation bidrar till att förverkliga stadens långsiktiga ambitioner och att verksamheterna når sina mål.

Stadsledningskontoret har därför tagit fram förslag till ett nytt kommunikationsprogram som styrdokument för stadens kommunikation som bygger på det tidigare kommunikationsprogrammet.

Ärendet

Förslaget till kommunikationsprogrammet är ett långsiktigt måldokument som anger önskvärd utveckling för stadens kommunikation. Det innehåller mål och strategier för åren 2017–2022 och gäller för alla stadens nämnder och bolagsstyrelser. Programmet ska ligga till grund för hur stadens verksamheter planerar, genomför och utvecklar sin kommunikation på ett sätt som ger nytta för verksamheterna och stockholmarna.

Utgångspunkter för kommunikation

Det inledande avsnittet med utgångspunkter för vår kommunikation är ett gemensamt ramverk som ger vägledning i det dagliga arbetet. I detta framgår att det ska vara enkelt för stockholmarna att ta del av tillförlitlig information om den service stadens erbjuder. Det ska vara enkelt att ha insyn och vara delaktig i de beslut som stadens politiker fattar.

Alla stadens kontakter, oavsett form, ska präglas av ett gott bemötande. Det ställer krav på kunniga medarbetare, som har tillgång till relevant och aktuell information. En god intern kommunikation är avgörande för kvaliteten i vår externa kommunikation och hur organisationen uppfattas. Vi ska kommunicera på mottagarens villkor genom att anpassa kommunikationen efter dennes behov och förutsättningar samt prova nya sätt att stärka dialogen.

Med samordning och tydlighet stärker vi stadens varumärke. Tillsammans är vi en kommunkoncern som hålls samman av ett gemensamt varumärke. Vi har en gemensam grafisk profil som alla

förvaltningar använder konsekvent.

Våra mediekontakter präglas av största möjliga öppenhet och insikt om mediernas roll och förutsättningar.

Kommunikationens inriktning

Det andra avsnittet i programmet innehåller inriktningen för stadens kommunikation under åren 2017–2022. Där beskrivs hur kommunikationen kan bidra till de utmaningar som staden står inför. Det handlar om globalisering, urbanisering, digitalisering, migration och krav på en såväl ekologisk som socialt hållbar utveckling.

Mål och strategier

Med utgångspunkterna och stadens utmaningar har mål för kommunikationen formulerats.

- 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

Strategier har tagits fram för att skapa samsyn kring hur målen ska förverkligas.

- För att vara tillgängliga, trovärdiga och stärka stadens varumärke berättar vi alltid att vi är Stockholms stad. Vi tar vara på fördelarna med att vara en stor organisation och använder en gemensam webbplattform och gemensamma mallar.
- Vi utgår från aktuella kunskaper om våra målgruppers behov, drivkrafter och kommunikationsvanor.
- Alla ska känna sig inkluderade i stadens kommunikation. Det innebär att vi ska vara medvetna och normkritiska när vi planerar och utformar kommunikation. Det ska återspeglas i såväl språk som bilder och kanalval.
- Vi tar vara på engagemang, kunskap och idéer i kontakten med stockholmarna och återkopplar resultat.

- Stadens medarbetare får stöd och inspiration att utveckla sin kommunikationsförmåga.
- Vi använder en medveten kommunikation som bidrar till en framgångsrik kompetensförsörjning, bland annat genom medarbetarnas egna berättelser om hur det är att arbeta i Stockholms stad.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av förvaltningens kommunikatör i samråd med avdelningen för HR och extern service. Ärendet har behandlats i funktionshinderrådet 7 juni 2017 samt i pensionärsrådet och förvaltningsgruppen 8 juni 2017.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ser positivt på förslaget till Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017–2022. Det beskriver de grundläggande principerna för stadens kommunikation och dess inriktning för de kommande åren. Programmet är skrivet på ett sådant sätt att det håller över tid.

Förslaget på ett nytt kommunikationsprogram har sin grund i det tidigare programmet, vilket innebär att många av målen och strategierna redan är kända. Det gör det lättare för verksamheterna att ta till sig det nya.

Kommunikationen är ett viktigt verktyg för att skapa rätt förväntningar på stadens service och tjänster. Med en aktiv, tillgänglig och trovärdig kommunikation ger vi stockholmarna möjlighet till insyn och att delta i de demokratiska processerna. En bra intern kommunikation bidrar till att stadens verksamheter når sina mål.

Det är positivt att medarbetarnas betydelse för en god kommunikation lyfts upp och att bemötandet ses som viktigt i kommunikationen med stockholmarna. Skrivningarna om medarbetarens, chefens och kommunikatörens roll och ansvar är tydligare och mer konkret jämfört med tidigare program.

En stor del av innehållet under avsnittet som handlar om stadens utmaningar kan med fördel utgå. Mycket av det som skrivs där finns redan under övriga avsnitt.

Utgångspunkterna och målen tangerar varandra vilket innebär att programmet kan upplevas som lite otydligt.

Under respektive kommunikationsmål anser förvaltningen att texten blir tydligare om den får rubriken ”Förväntat resultat”. Målen bör också lyftas fram mer i dokumentet. Även de gemensamma huvudbudskapen bör synas tydligare i dokumentet.

Kommunikationsprogrammet är övergripande och för att det ska vara enkelt för chefer och medarbetare att ta till sig det, måste det konkretiseras och göras tillgängligt utifrån olika syften och behov.

Bilagor

- Remiss av Kommunikationsprogram för Stockholms stad år 2017–2022