

Handläggare

Ola Bjarle
08-508 26 133

Till

Trafiknämnden
2024-04-18

Kommunikationsprogram för Stockholms stad. Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

1. Trafiknämnden överlämnar kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Gunilla Glantz
Förvaltningschef

Elisabet Munters
Avdelningschef

Sammanfattning

Trafiknämnden har från kommunstyrelsen fått ärendet Kommunikationsprogram för Stockholms stad på remiss.

Förslaget till nytt kommunikationsprogram ligger, till stora delar, i linje med tidigare kommunikationsprogram. Förslaget är väl genomarbetat och kontoret ställer sig generellt mycket positivt till programmet.

Trafikkontoret välkomnar att det nya förslaget fått en tydligare disposition, att kopplingen mellan verksamhetsansvar och kommunikationsansvar är tydligt och att uppföljning och utvärdering av kommunikationen fått mer utrymme jämfört med tidigare kommunikationsprogram.

Remissen

Trafiknämnden har fått Kommunikationsprogram för Stockholms stad på remiss från kommunstyrelsen (Dnr KS 2024/112). Remisstiden sträcker sig till och med den 29 april 2024.

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 (Dnr 179-2103/2016). Ett nytt kommunikationsprogram ska ta vid som styrande dokument för alla nämnders och bolagsstyrelsers kommunikationsarbete.

Programmet ska stärka nämnders och bolagsstyrelsers 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.

Kommunikationsprogrammet innehåller övergripande utgångspunkter för stadens kommunikation. Programmet ska stärka stadens förmåga till en målgruppsanpassad och sammanhållen kommunikation som skapar värde för dagens och morgondagens stockholmare, näringsliv, samarbetsparter, besökare och medarbetare.

Förslaget till kommunikationsprogram biläggs detta tjänsteutlåtande, bilaga 1.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom trafikkontoret.

Trafikkontorets synpunkter

Trafikkontoret välkomnar ett uppdaterat kommunikationsprogram och ser mycket positivt på att staden har stadsövergripande strategiska riktlinjer för kommunikationsarbetet. Förslaget till nytt kommunikationsprogram upplevs som väl genomarbetat och med hög kvalitet.

Grunden i förslaget till nytt kommunikationsprogram ligger i linje med tidigare beslutade program. Det är positivt och ger en god möjlighet till kontinuitet i arbetet med att skapa aktiv, tydlig och tillgänglig kommunikation gentemot våra målgrupper. Samtidigt är dispositionen omarbetad jämfört med tidigare program. Det nya upplägget ger en större tydlighet då flertalet delar i tidigare program gick in i varandra.

Kontoret noterar att förslaget till nytt kommunikationsprogram, i motsats till tidigare program, inte har någon tidsangivelse för hur länge det ska gälla. Istället beskrivs möjligheten till en årlig översyn av stadsledningskontoret och vid behov uppdateringar av programmet som därefter beslutas av kommunfullmäktige. Med en

omvärld som är i stor förändring ser vi det som klokt att införa en mer pragmatisk möjlighet till uppdateringar där yttre händelser och förändringar i stadens verksamheter ges möjlighet att styra snarare än bestämda tidsintervall. Vi tolkar också detta arbetssätt som att det nu finns ett tydligare plan för uppföljning av kommunikationsprogrammet hos stadsledningskontoret, vilket vi välkomnar.

Vi saknar, liksom i tidigare kommunikationsprogram, en tydligare skrivning om hur programmet ska implementeras i verksamheterna. Vi hade också önskat tydligare formuleringar om att programmet är styrande för all kommunikation i bred bemärkelse och inte enbart en angelägenhet för utpekade kommunikationsfunktioner inom respektive bolag och förvaltning.

Det är mycket positivt att kommunikationsprogrammet tydligt beskriver att kommunikationsansvar följer med verksamhetsansvar. Detta är ett förtydligande som är viktigt i den interna dialogen mellan kommunikationsfunktioner och övriga verksamheter i staden för att tydligt visa på ansvarsfördelning. Kontoret ser det också som värdefullt att programmet tydligt förmedlar att ett kommunikativt perspektiv stöttar i arbetet med att ha stockholmarnas fokus i allt vi gör.

Avsnittet om *Utgångspunkter för vår kommunikation* förtydligar på ett bra sätt vilka övergripande kommunikationsmål staden har. Det är bra att begreppen aktiv, tydlig och tillgänglig lever kvar som beskrivning på hur stadens kommunikation ska uppfattas.

Programmet anger att nämnder och bolagsstyrelser i sitt kommunikationsarbete ska utgå från gemensamma huvudbudskap, vilket är en bra utgångspunkt. Så som programmets tre huvudbudskap beskrivs ser vi dock att användningen av begreppet huvudbudskap kan leda till vissa frågetecken. Huvudbudskapen i programmet är snarare formulerade som någon form av mål eller inriktning för verksamhetsområdet kommunikation och inte som något som är lämpligt att införliva i faktisk kommunikation. Innehållet i formuleringarna är bra men användandet av begreppet huvudbudskap blir i sammanhanget missvisande. Exempel på ett tydligare huvudbudskap skulle kunna vara stadens ambition om att växa på ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt hållbart sätt.

Programmet nämner att bolagsstyrelser har andra verktyg än den grafiska profilen för att visa att de är en del av Stockholms stad. Exempel på vad detta kan vara för verktyg vore bra för att tydliggöra.

Det kan ses som självklart att stadens kommunikation är för alla men det är bra att programmet ger utrymme för att påpeka vikten av inkluderande kommunikation där det svenska språket och klarspråk är utgångspunkter.

I stycket *Stadens kommunikation är för alla* noterar vi två formuleringar som leder till frågetecken. Vem/vilka/vad som åsyftas med formuleringen ”*den officiella språkvårdens rekommendation*” bör förtydligas.

I samma stycke refererar programmet till ”*en princip om en lagom personlig ton*”. Denna princip är okänd för oss och skulle behöva en utförligare förklaring.

Programmet lyfter fram vikten av en god och saklig relation till media. Samarbete med media är en central del i trafikkontorets kommunikationsarbete och det är mycket bra att detta är tydligt i programmet. Vikten av omvärldsbevakning och att fundera på hur ny teknik kan bli hjälpmedel för god kommunikation är också bra att det lyfts fram.

Avsnittet om *Metoder för effektiv kommunikation* är bra och ger en mer konkret bild av kommunikationsuppdraget. God samverkan och planering är grunden för att lyckas med kommunikationen. Det är mycket bra att det tydliggörs att kommunikationsplaneringen behöver vara en integrerad del i projekt och uppdrag redan från början och att kommunikation därmed inte är en stödfunktion som kan komma in sent i projekten.

Det är också bra att ”utifrån och in”-perspektivet lyfts fram och vikten av en grundlig målgruppsanalys.

Uppföljning av kommunikationen är central för att den ska utvecklas på ett bra sätt. Kontoret ser det som positivt att uppföljning och utvärdering av kommunikationen får större utrymme i förslaget till nytt kommunikationsprogram än i tidigare program.

Slut

Bilagor

1. Kommunikationsprogram för Stockholms stad