

Handläggare
August Jakobsson
Telefon: 08-508 36 277**Till**
Äldrenämnden
den 19 mars 2024

Remiss om Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen Dnr KS 2024/112

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har tagit fram ett nytt kommunikationsprogram som gäller för alla Stockholms stads nämnder och bolagsstyrelser. Programmet beskriver utgångspunkter, metoder, viktiga omvärldsfaktorer samt verktyg och stöd för stadens kommunikation.

Förvaltningarnas och bolagens uppdrag är till sin natur vitt skilda med allt från trafik och bygglov till förskola, skola och äldreomsorg. Äldreförvaltningen inser de utmaningar det för med sig att skapa ett gemensamt kommunikationsprogram för staden. Äldreförvaltningen är positiv till att Stockholms stad har ett gemensamt kommunikationsprogram och att detta program fortsätter att utvecklas.

Äldreförvaltningen är även positiv till att kommunikationsprogrammet lyfter fram svårigheterna och riskerna med ett digitalt utanförskap. I linje med arbetet kring äldrevänlig stad önskar förvaltningen att målgruppen äldre, tillsammans med andra målgrupper som påverkas av utanförskap, lyfts fram som särskilt viktiga att beakta i stadens kommunikationsarbete.

Vikten av målgruppernas delaktighet lyfts på flera ställen i programmet. Detta är positivt för målgruppen äldre och i linje med den nya socialtjänstlagen som förväntas att träda i kraft 2025.

Stadens kommunikation måste kunna anpassas till tillfällena då vi i vårt uppdrag påverkar människors liv och det inte är uppenbart för alla inblandade att vi skapar värde, exempelvis vid ett avslag eller ett omhändertagande.

Bakgrund

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 nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete.

Kommunstyrelsen har remitterat kommunikationsprogram för Stockholms stad till samtliga stadsdelsnämnder, de flesta facknämnder, Stockholm Stadshus AB och kommunstyrelsens råd för funktionshinderfrågor för yttrande senast den 29 april 2024.

Ärendet

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 bidra 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 inom enheten för kommunikation omvärld och beredskap på äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 12 mars 2024. De fackliga

organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 13 mars 2024.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningarnas och bolagens uppdrag är vitt skilda med allt från trafik och bygglov till förskola, skola och äldreomsorg.

Äldreförvaltningen inser de utmaningar det för med sig att skapa ett gemensamt kommunikationsprogram för staden.

Äldreförvaltningen är positiv till att Stockholms stad har ett gemensamt kommunikationsprogram och att detta program fortsätter att utvecklas. Med ett gemensamt kommunikationsprogram ges förvaltningar och bolag en gemensam grund att stå på vid samverkan och samarbete. Samtidigt är det viktigt att Stockholms stad, trots sina många verksamhetsområden, uppfattas som en avsändare. Den aspekten kan inte nog understrykas och skulle också kunna vara än tydligare.

Tillgänglighet och delaktighet

Äldreförvaltningen är positiv till att kommunikationsprogrammet lyfter fram svårigheterna och riskerna med ett digitalt utanförskap. I linje med arbetet kring äldrevänlig stad önskar förvaltningen att målgruppen äldre, tillsammans med andra målgrupper som påverkas av utanförskap, lyfts fram som särskilt viktiga att beakta i stadens kommunikationsarbete.

Att stadens kommunikation är för alla är viktigt. Här ser förvaltningen att äldres behov skulle kunna betonas ännu mer. Stort fokus ligger på det skrivna språket och översättningar snarare än former och format som är särskilt lämpade för tillgänglig information, exempelvis för äldre, men också andra målgrupper som kan vara svåra att nå. Detta skulle kunna bli tydligare genom att exemplifiera vilka andra typer av kommunikationsinsatser som kan vara lämpliga när exempelvis översättningar inte räcker till.

Vikten av målgruppernas delaktighet lyfts på flera ställen i programmet. Detta är positivt för målgruppen äldre och i linje med den nya socialtjänstlagen som förväntas att träda i kraft 2025.

Verksamhetsansvar och kommunikationsansvar

Att kommunikationsansvar följer med verksamhetsansvar kan tyckas vara en självklarhet. Äldreförvaltningen delar helt denna uppfattning samtidigt som förvaltningen ser att det ibland kan vara svårt med samordningen för ett område som äldreomsorgen som delas mellan äldreförvaltningen och elva stadsdelsförvaltningar. Stadsdelsförvaltningarna ska utifrån sina invånares behov och förutsättningar genom beslut i respektive nämnd forma sin service. Samtidigt finns det ett centralt önskemål om att utbud presenteras

enhetligt. Detta ställer stora krav på samverkan bortom att ha gemensamma budskap och mål för kommunikationen.

Det är positivt att inledningen lyfter fram medarbetares, chefers och kommunikatörers olika roller i kommunikationsarbetet.

Äldreförvaltningen skulle gärna se att dessa roller specificerades mer, i likhet med det tidigare kommunikationsprogrammet, och att ledningsgruppen läggs till som en ytterligare roll.

Kommunikation som värdeskapande process och det demokratiska uppdraget

I inledningen betonas vikten av att verksamheterna ska anta ett kommunikativt perspektiv och att kommunikationsarbete är en strategisk och värdeskapande process. Detta är två viktiga aspekter i arbete med kommunikation.

Under avsnittet ”Metoder för en effektiv kommunikation” lyfter programmet fram att en noggrann målgruppsanalys ger förutsättningar för att göra kloka kanalval. Val av kanaler är viktiga, men är bara en del av strategiskt kommunikationsarbete.

Äldreförvaltningen menar att en målgruppsanalys också kan användas för att stötta verksamheter i kommunikativa uppdrag, samt för att driva verksamhetsutveckling.

Här vill äldreförvaltningen uppmana till en viss försiktighet med huvudbudskapet ”Vi skapar värde för dem vi är till för”. En kommun utför i många delar önskad service till invånarna men gör också en del ingripande åtgärder. Kommunikationen måste också kunna anpassas till tillfällen då staden i sitt uppdrag påverkar människors liv och det inte är uppenbart för alla inblandade att uppdraget skapar värde, exempelvis vid ett avslag eller ett omhändertagande.

Inte minst de senaste årens kampanjer mot socialtjänsten visar på att staden behöver en bredare analys av var och när kommunikationen kan bidra till att medarbetares vardag underlättas samtidigt som invånarna, vare sig de är betraktare eller mitt i ett skeende, kan förstå varför staden ibland gör på ett visst sätt. I de fallen behöver kommunikationen gå betydligt mer på djupet och ligga oerhört nära invånarnas behov av sammanhang och förklaring. Här ställs det demokratiska uppdraget och kommunikatörens förmåga att förstå och kunna stödja verksamheten på sin spets.

Äldreförvaltningen ser gärna att de uppskattade samverkansforum för kommunikatörer som finns idag får fortsätta att utvecklas för att stödja implementeringen av kommunikationsprogrammet och omsätta detta i praktisk handling. Förvaltningar och bolag behöver alla ta del av varandras kunskap och erfarenheter för att kunna lära nytt och utveckla stadens kommunikation.

Patric Rylander
Äldredirektör
Äldreförvaltningen

Carl Smitterberg
Enhetschef
Äldreförvaltningen

Bilagor

Kommunikationsprogram för Stockholms stad