

Handläggare

Rebecka Ioannidis Lindberg
Telefon: 08-50831813
Susanna Uppling
08-508 28 346

Till

Kulturnämnden
2024-04-23

Kommunikationsprogram för Stockholms stad (KS 2024/112)

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

1. Kulturnämnden överlämnar förvaltningarnas tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Ärendet justeras omedelbart.

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har tagit fram ett förslag till nytt styrdokument för kommunikationsfrågor. Programmet ersätter Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022. Det nya programmet formulerar övergripande kommunikationsmål och stadens gemensamma huvudbudskap.

Kulturförvaltningen och Stadsarkivet anser att programmet kommer att vara ett användbart verktyg i det dagliga arbetet med stadens kommunikation. Förvaltningarna anser dock att programmet bör nämna kommunikation som verksamhetsutveckling, tydliggöra programmets målgrupper och betona vikten av att öva på kriskommunikation. Vidare behöver programmet granskas utifrån klarspråksprinciperna för att mer effektivt förmedla budskapet till sina målgrupper.

Ärendet

Stadsledningskontoret har tagit fram ett förslag till nytt styrdokument för kommunikationsfrågor. Programmet ersätter Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022.

Det nya programmet tar hänsyn till den föränderliga omvärlden med bland annat ökad digitalisering. Det betonar även vikten av att stadens organisationer ska vara öppna och lyhörda i sin kommunikation och att anpassa den till förändringar och invånarnas behov.

Kommunikationsprogrammet formulerar tre övergripande kommunikationsmål:

- Tillit och förtroende
- Tillgänglighet och öppenhet
- Delaktighet och inflytande

Vidare beskriver kommunikationsprogrammet stadens gemensamma huvudbudskap:

- Stockholms stad är en ansvarstagande aktör med ett samhällsviktigt uppdrag
- Stockholms stad skapar värde för dem staden är till för
- Stockholms stad utvecklas genom nytänkande och samverkan

Kommunikationsprogrammet beskriver också metoder för effektiv kommunikation. Fokus är på samverkan, planering, målgruppsanalys och uppföljning. Dessutom beskriver programmet översiktligt hur staden ska arbeta med kriskommunikation.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av kulturförvaltningen och Stadsarkivet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Kulturförvaltningen och Stadsarkivet anser att programmet kommer att vara ett användbart verktyg i det dagliga arbetet med stadens kommunikation. Programmet har ett tydligt syfte och bra kommunikationsmål. Det är upplagt på ett instruerande sätt utan att sätta för snäva ramar.

Det är också bra att programmet beskriver digitaliseringens möjligheter och utmaningar samt behovet av samordnad och effektiv kommunikation vid en kris.

Nämn kommunikation som verksamhetsutveckling

Det är bra att förmågan att kommunicera med verksamheternas målgrupper beskrivs som en kärnverksamhet. Det bör nämnas i texten att kommunikation är ett viktigt verktyg för och/eller kan stärka verksamhetsutveckling.

Ett konkret exempel på detta är när en verksamhet utvecklar en digital tjänst för en kommunikationskampanj, som sedan blir en del av den ordinarie verksamheten. Kommunikation blir på så vis ett viktigt verktyg för att utveckla stadens verksamheter genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering, i enlighet med stadens kvalitetsprogram.

Tydliggör kommunikationsprogrammets målgrupper

Förvaltningarna anser att det är otydligt vilka målgrupper som kommunikationsprogrammet riktar sig till i sina olika delar. Programmet är dels ett stöd för chefer och dels för kommunikatörer i det dagliga arbetet, men texten riktar sig till chefer ibland och kommunikatörer ibland. Det är viktigt att stadens chefer lätt förstår hur de kan använda kommunikation och kommunikatörerna som ett verktyg för att nå verksamhetens mål.

Ett sätt att tydliggöra målgrupperna skulle vara att strukturera programmet utifrån rubrikerna ”För dig som chef”, ”För dig som kommunikatör” och ”För dig som medarbetare”. Över lag skulle rubrikerna i programmet kunna formuleras på ett tydligare och mer stringent sätt med huvud- och underrubriker.

Avsnittet *Verktyg och stöd* skulle kunna lyftas fram, med tydligare ingångar till de kompletterande styrdokumentet. Nu kan de uppfattas som valfria komplement snarare än som viktiga verktyg för att uppnå kommunikationsprogrammets mål.

Programmet kan förtydligas ytterligare genom använda principerna för klarspråk.

Vikten av att öva på kriskommunikation

Förvaltningarna anser att programmet bör lyfta fram vikten av att öva på kommunikation i händelse av kris och krig, både kortvariga och långvariga. Programmet skulle kunna hänvisa till var man hittar rutiner för vem som kommunicerar vad vid händelse av stadsövergripande kris. Kommunikationen i en allvarlig kris övergår till att bli något annat än den är i vardagen. Den ska dämpa oro och ryktesspridning och till och med fungera som psykologiskt försvar.

Programmet utgår från att staden är avsändare och att kommunens medlemmar är mottagare av kommunikationen. Programmet berör däremot inte kommunmedlemmarnas egen kommunikation om stadens verksamheter. Det kan vara bra att lyfta utmaningen i att nå fram med korrekt information i ett narrativ eller i kanaler som staden inte har rådighet över. Desinformation och informationspåverkan lyfts till viss del i programmet, men det kan utvecklas och problematiseras mer.

Maria Jansén
Förvaltningschef
Kulturförvaltningen

Lennart Ploom
Avdelningschef
Kulturförvaltningen

Bilagor

1. Remiss av Kommunikationsprogram för Stockholms stad.
Remisstid 2024-04-30

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Maria Jansén, Förvaltningschef	2024-04-11
Lennart Ploom, Förvaltningschef	2024-04-11