

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2024-12-08

Diarienummer 0190/24

Handläggare

Sara Herlitz

Telefon: 031-367 82 37

E-post: sara.herlitz@intraservice.goteborg.se

Återrapportering av kommunfullmäktiges uppdrag att se över möjligheter till ökat samutnyttjande av resurser inom kommunikationsområdet

Förslag till beslut

I nämnden för Intraservice:

Kommunfullmäktiges uppdrag till förvaltningen att aktivt överväga möjligheter till ökat samutnyttjande av resurser inom kommunikationsområdet förklaras slutfört.

Sammanfattning

Stadsledningskontoret gav 2024-04-25 § 155 samtliga förvaltningar och bolag uppdraget att aktivt överväga möjligheter till ökat samutnyttjande av resurser inom kommunikationsområdet.

Förvaltningen gör bedömningen att perspektiven kring samutnyttjande av resurser inom kommunikationsområdet till stor del redan beaktas. Fortsatt arbete och effektivisering inom området är inarbetat i förvaltningens verksamhetsplanering såväl som i utveckling av tjänsteleveransen.

Förvaltningen föreslår utifrån detta att förklara uppdraget från kommunfullmäktige som slutfört.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Ett ökat samutnyttjande av resurser skulle kunna ha vissa ekonomiska effekter genom att flera förvaltningar till exempel kan dela på kostnaden för tekniska utrustning eller personal. I nuläget ser förvaltningen dock att de kostnader som skulle kunna sparas in är relativt små.

För att flera förvaltningar ska kunna samnyttja personella kommunikationsresurser på ett sätt som bidrar till ökad effektivitet behöver det finnas samordnade arbetssätt och processer på de förvaltningar som samnyttjar resurserna. Om detta inte finns på plats behöver kommunikationsresursen lägga mycket tid på att samordna och sammanställa gemensamma kommunikationsaktiviteter, budskap, målgrupper och så vidare. Det finns en risk att detta snarare leder till mindre effektivitet, att kommunikationen får dålig effekt och att kostnaden för arbetet ökar. Inom bas- och specialisttjänsterna finns stora möjligheter att spara arbetstid, sänka totala kostnader och få samordningsvinster, genom

gemensamma arbetssätt samt centraliserad administration, produktion och publiceringsmöjligheter.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen/bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension

Bedömning ur social dimension

God kommunikation både externt och internt är viktigt för att få goda effekter i förvaltningens arbete och säkerställa att verksamheterna når sina mål. För stadens målgrupper – boende, besökare, näringsliv och medarbetare – blir det enklare att ta till sig viktig information och budskap om kommunikationen är samordnad, tillgänglig och har en tydlig avsändare. Utifrån detta arbetar förvaltningen alltid med utgångspunkt i att Intraservice samarbetar med andra förvaltningar i de frågor som behärskas. En av förvaltningens strategier är att alltid sträva efter att använda Stadens kommunikationsresurser på ett klokt och effektivt sätt. Inom Intraservice tjänsteleverans arbetar förvaltningen alltid för att så långt det är möjligt ta fram verktyg och arbetssätt som säkrar ett effektivt användande av resurser och samnyttjande i den mån det går.

Enkel och likvärdig tillgång till information är också en viktig del i stadens arbetsmiljö. Genom att samla och säkerställa gemensam information till alla medarbetare i Digitala navet bidrar Intraservice till att alla anställda i staden har tillgång till den information de behöver i sitt dagliga arbete.

En viktig del i kommunikationsverksamheternas uppdrag är att upprätthålla förvaltningslagens krav på klarspråk, det vill säga att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Det är en viktig del i kommunens demokrati att målgrupper kan ha insyn i och förstå den offentliga verksamheten men lika viktigt att målgrupperna också förstår och kan ta till sig information som kommer från Göteborgs Stad.

Samverkan

Ärendet samverkas med de fackliga representanterna i FSG 2024-12-12.

Ärendet

Den 2024-04-25 §155 gav kommunfullmäktige samtliga nämnder och styrelser i Göteborgs Stad i uppdrag att aktivt överväga möjligheter till ökat samutnyttjande av resurser inom kommunikationsområdet.

I det här ärendet återrapporterar förvaltningen hur Intraservice har tagit sig an uppdraget som egen myndighet och som tjänsteleverantör i Göteborgs Stad.

Beskrivning av ärendet

Enligt Göteborgs Stads policy för kommunikation (kommunfullmäktige 2019-12-10 § 6) ska kommunikation bidra till förverkligandet av Göteborgs Stads beslut, verksamhetsmål och budget. En genomtänkt och målinriktad kommunikation hjälper stadens medarbetare att hålla hög kvalitet på tjänster och service och säkerställer att resurser används effektivt. Genom enhetlig kommunikation skapas intern samhörighet och extern tydlighet.

I policyn slår kommunfullmäktige också fast att Göteborgs Stad ska vara en kommunikativ organisation. Det innebär att alla chefer, medarbetare och konsulter ska arbeta medvetet och planerat med kommunikation som ett sätt att nå verksamheternas uppsatta mål. En kommunikativ organisation ställer krav på både chefer, medarbetare och konsulter att ta ansvar för sin kommunikation och att följa beslutade arbetssätt och strukturer för kommunikationsarbetet.

Stadsledningskontoret hade under 2023 i uppdrag från kommunfullmäktige och kommunstyrelsen att utreda hur stadens kommunikationsarbete kan effektiviseras. Uppdraget redovisades till kommunfullmäktige 2024-04-25 §155. Stadsledningskontoret redovisade i ärendet olika alternativ för hur kommunikationsarbetet kan effektiviseras som underlag för beslut om fortsatt hantering. Utifrån underlaget beslutade kommunfullmäktige att ge samtliga nämnder och styrelser i Göteborgs Stad i uppdrag att aktivt överväga möjligheter till ökat samutnyttjande av resurser inom kommunikationsområdet.

Intraservice arbetar med kommunikation utifrån två perspektiv. I det här ärendet återrapporterar vi både åtgärder från förvaltningen som egen myndighet och från tjänsteleveranserna inom verksamhetsområde kommunikation, ledning, styrning.

Förvaltningen som egen myndighet

Kommunikation ingår som en viktig del i det mesta av förvaltningens arbete. Kommunikation med andra förvaltningar/bolag är nödvändig i både utveckling och förvaltning av vår tjänsteleverans, så att våra kunder och användare till exempel vet hur tjänsterna fungerar och/eller utvecklas och får information om vad de ska göra vid eventuella problem/incidenter. På samma sätt är den interna kommunikationen på förvaltningen avgörande för att implementera beslut och gemensamma arbetssätt, få igenom förändringsinsatser och upprätthålla en god arbetsplatskultur.

Intraservices kommunikationsavdelning består av fem kommunikatörer och en kommunikationschef. Avdelningens uppdrag är att styra, utveckla och stödja förvaltningens arbete med kommunikation. Medarbetarna på kommunikationsavdelningen är specialister på kommunikation och har i uppdrag att skapa goda förutsättningar för chefer, medarbetare och konsulter på förvaltningen att ta ansvar för kommunikationen kopplat till sina respektive uppdrag.

Kommunikationsavdelningen arbetar för att göra det enklare för chefer, medarbetare och konsulter på förvaltningen att arbeta med kommunikation på ett sätt som ger god effekt och hjälper verksamheterna att nå sina mål. I uppdraget ingår styrning i form av gemensamma arbetssätt, processer och strukturer, men även strategiskt och operativt stöd i bland annat kommunikationsplanering, klarspråk, webbpublicering och förändringskommunikation.

Kommunfullmäktige har i flera uppdrag uttalat en tydlig inriktning om att minska administrationen och att effektivisera kommunikationsarbetet som en del av det. Utifrån det arbetar kommunikationsavdelningen hela tiden för att säkerställa att förvaltningen har effektiva arbetssätt för kommunikation och att kommunikationen fungerar som ett bra verktyg för att nå verksamheternas mål. En del i detta är att ta fram tydliga processer och stöd så att chefer, medarbetare och konsulter kan planera och utföra aktiviteter som ger önskad effekt.

Kommunikationsavdelningen deltar aktivt i de staden-gemensamma nätverket för kriskommunikation och kommunikativ organisation samt i nätverket för kommunikationschefer. En av Intraservices kommunikatörer deltar också i stadens gemensamma resurspool för kriskommunikation. Resurspoolen samlar expertkompetens inom kriskommunikation, i syfte att kunna samordna användande av personal i händelse av kris eller störning i stadens verksamheter. Genom dessa nätverk och andra kontaktytor skapas möjligheter att både dela erfarenheter och nyttja framtaget material i olika frågor. Under 2024 har Intraservices ansvarig för kriskommunikation bland annat använt färdigt material från socialförvaltning nordost, som underlag för att ta fram dokument och mallar som stöd i förvaltningens arbete med kriskommunikation. Våra förvaltningsredaktörer för både goteborg.se och Digitala navet deltar också aktivt i det staden-gemensamma arbetet med dessa båda kanaler.

I samband med utvecklingsprojekt eller andra förändringar i kundernas verksamheter, arbetar Intraservices kommunikatörer ofta nära tillsammans med kommunikatörer i berörda förvaltningar eller bolag, i syfte att samordna arbetet och samnyttja våra resurser. Det handlar till exempel om att planera och ta fram underlag som flera verksamheter kan använda. Under 2024 har vi bland annat haft ett nära samarbete med ansvariga kommunikatörer på Göteborgslokaler och Parkeringsbolaget inom arbetet med konsolidering av Framtiden-koncernen.

Sedan implementering av riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning finns ett nätverk mellan kommunikationsfunktionerna hos Intraservice, demokrati och medborgarservice och inköp och upphandling, utifrån det gemensamma uppdraget som tjänsteleverantörer i staden. Eftersom förvaltningarna har olika arbetssätt för tjänsteleveranser och kundsamarbete har det hittills inte gått att göra några större gemensamma kommunikationsinsatser kopplat till det men inom ramen för nätverket har förvaltningen påbörjat samtal kring vilken typ av kommunikationsresurser Stadens förvaltningar skulle kunna samnyttja. Det kan till exempel handla om utrustning, lokaler och personal.

Förvaltningen har aktivt övervägt följande möjligheter till fortsatt samnyttjande av resurser inom kommunikationsområdet:

- Att i högre grad samnyttja tekniska resurser, till exempel att förvaltningar utan studio kan låna studio för inspelning och film.
- Att kartlägga vilken kompetens som finns hos förvaltningarnas kommunikatörer, i syfte att se vilka kompetenser och resurser vi kan nyttja gemensamt. Detta arbete är uppstartat.
- Att regelbundet bjuda in till gemensamma möten för både kommunikationschefer och kommunikatörer på de tre förvaltningarna, i syfte att stärka relationer och hitta områden att samarbeta kring.
- Att fortsätta samarbetet som bland annat utgår från vårt gemensamma uppdrag som tjänsteleverantörer i staden.

Tjänster inom kommunikation

Intraservice levererar också tjänster inom kommunikationsområdet, där själva syftet är att samnyttja stadens resurser. Inom tjänsteleveransen arbetar vi för att så långt det är möjligt ta fram verktyg och arbetssätt som säkrar ett effektivt användande av resurser och samnyttjande där det går. Tjänsterna utgår från enheten visuell kommunikation som är organiserad inom avdelning gemensamma tjänster, verksamhetsområde kommunikation, ledning och styrning.

Bastjänsterna är Grafisk manual och mallar samt Bild- och ljudförsörjning. I dessa tjänster ingår mediabank med film, foto, illustrationer och sedan i år även ljud samt just grafisk manual och mallar som finns i mallgeneratoren. Tjänsterna hjälper medarbetare både inom kommunikationsområdet och andra verksamheter att arbeta effektivt med att skapa kommunikationslösningar som bidrar till en sammanhållen bild av Göteborgs stad gentemot medborgare och andra intressenter. I tjänsterna levereras också utbildningar i grafisk manual och mallar.

Tjänsten Bild- och ljudförsörjning ger förvaltningar och bolag stöd i att effektivt producera kommunikation med foto, illustration, filmklipp, animerad illustration och ljud där tjänsten säkrat lagkrav och upphovsmannarättigheter. Under 2024 har tjänsten gjort det möjligt för förvaltningar att använda, återanvända och att dela bilder och ljud med andra. Gemensamma arbetssätt, centraliserad administration, produktion och publiceringsmöjligheter sparar arbetstid, ger lägre totalkostnader och samordningsvinster. Under 2024 har fokus framför allt legat på lagkrav för bild samt rekommendationer kring användande av i AI inom kommunikation.

Sedan juni 2024 levererar visuell kommunikation även bastjänsten Digitala navet. Digitala navet är stadens gemensamma intranät och medarbetarnas digitala arbetsverktyg. Här finns verktyg samt ingångar till system och informationen är strukturerad utifrån ämnen. Varje anställd skapar en egen profil utifrån organisation, roll, behov och intressen, så att det blir enklare att hitta den information man behöver i sitt dagliga arbete.

Digitala navet infördes för samtliga förvaltningar under 2023-2024 med det tydliga syftet att stärka och effektivisera stadens arbete med information. En viktig förändring är att i Digitala navet ska information som är gemensam för flera eller alla förvaltningar bara publiceras på ett ställe. Tidigare har mycket sådan information publicerats av varje förvaltning men med Digitala navet fördelas ansvaret för gemensam information ut på

den som är ansvarig för innehållet. Detta innebär att stadens resurser används på ett gemensamt och mer effektivt sätt. Under våren 2024 har huvudredaktionen för Digitala navet etablerat arbetssätt för detta gemensamma arbete med information i Digitala navet.

Utöver bastjänsterna bedriver Intraservice även specialisttjänsten ”Konsultation och produktion” för kunder/uppdragsgivare som söker hjälp med kommunikationslösningar. Tjänsten nyttjas när man saknar egna resurser, eller specialistkompetens, och är ett alternativ till externa privata leverantörer. Här görs det som kunder efterfrågar utifrån respektive förvaltnings eller bolags uppdrag och politiska mål. Utvecklingen går mot mer digitala lösningar – även om det fortsatt görs trycksaker när det är ett identifierat behov. Det finns i dagsläget en hög efterfrågan på illustrationer, digitala utbildningar som når många, film/animation, kommunikationskoncept och kampanjer.

Tjänsten gör det möjligt för stadens verksamheter att effektivisera arbetet med kommunikation genom att ta fram visuella uttryck inom den grafiska profilen. De mallar som tas fram i bastjänsten gör processen effektiv vad gäller att skapa kommunikation med hög kvalitet och samordningsvinster identifieras återkommande. Under 2024 har vi bland annat arbetat med samordnade av blanketter för ekonomiskt bistånd, val till ungdomsfullmäktige, kampanjer mot våld (Orange day och Fritt från Våld), stadens miljö- och klimatutbildning, introduktionsutbildning till Göteborgs Stad samt gemensam information om Göteborgs Stad som arbetsgivare. Webbutbildningar skapar generellt kostnadseffektivitet då många kan gå en utbildning utan lokalkostnader eller tid för transport.

De flesta medarbetare på visuell kommunikation arbetar i flera av tjänsterna. Tjänsterna är beroende av varandra genom att det som utvecklas i bastjänsterna är grunden för att enklare kunna hitta rätt kommunikationslösning som ger önskad effekt.

Förvaltningens bedömning

I det yrkande som finns kopplat till uppdraget från kommunfullmäktige beskrivs att ett ökat samnyttjande av resurser ska bidra till en ökad effektivitet. Förvaltningen är positiv till att öka samarbete och samnyttjande av resurser inom kommunikationsområdet i Göteborgs Stad och arbetar i den riktningen när det är möjligt.

Förvaltningens kommunikationsavdelning har goda nätverk och upparbetade kontakter med de förvaltningar som Intraservice ligger närmast till hands att samarbeta med i högre utsträckning. Vi bedömer att vi har goda förutsättningar att samnyttja både personella och tekniska resurser när det är möjligt och vi kommer att fortsätta att arbeta i den riktningen under nästa år. Men för att ett samnyttjande av personella resurser ska vara effektivt behöver det finnas gemensamma arbetssätt på berörda förvaltningar. I dagsläget finns inga sådana upparbetade arbetssätt och därmed finns risk att insatser för att samnyttja kommunikationsresurser då snarare leder till ineffektiva arbetssätt. Men vi ser att det arbete vi planerar tillsammans med de andra tjänsteleverantörerna (demokrati och medborgarservice samt inköp och upphandling) är ett sätt att lägga grund och skapa goda förutsättningar för ökat samarbete och eventuellt samnyttjande av resurser framöver. Genom att stärka relationen mellan de olika kommunikationsverksamheterna och genom den gemensamma kompetenskartläggningen, skapar vi en bra grund för att kunna samnyttja resurser för att stötta gemensamma arbetssätt eller frågor när/om de kommer.

I tjänsteleveransen är själva syftet med tjänsterna inom kommunikation att öka samnyttjandet av stadens resurser, genom att bland annat tillhandahålla verktyg, koncept och annat som tas fram inom de olika tjänsterna. Intraservice största bidrag till ökat samutnyttjande i staden är därför att dessa tjänster är kända, nyttjas fullt ut och att vi utvecklar dem i takt med stadens behov.

Stina Hall Hellqvist
Avdelningschef Styrning och stöd

Peter Söderström
Förvaltningsdirektör