



Datum  
2020-04-09  
Vår referens  
Helene Persson  
Strateg  
Helene.Persson@malmo.se

## Tjänsteskrivelse

### **Motion av Peter Ollén (M) om att ge kommunala informatörer uppdraget att informera objektivt och sant STK-2019-788**

#### **Sammanfattning**

Peter Ollén (M) yrkar i en motion på ett behov av att ge kommunala kommunikatörer i uppdrag att informera objektivt och sant. Peter Ollén föreslår att kommunfullmäktige anmodar kommunstyrelsen och övriga nämnder att ändra uppdraget för sina kommunikatörer så att de förmedlar en sann, objektiv och bred rapportering och att de belyser och följer kärnan i den verksamhet de är satta att informera om. Dessutom föreslår Peter Ollén att kommunikatörerna ska belysa och analysera både det som är bra och sprida goda exempel på detta samt det som inte är bra och bidra till att organisationen drar lärdom.

Stadskontorets bedömning är att kommunikatörerna, liksom andra kommunala tjänstepersoner, redan har ett uppdrag att informera objektivt och sant, enligt regeringsformen, förvaltningslagen samt Malmö stads kommunikationspolicy. Därmed anser stadskontoret att det inte finns ett behov av att ge kommunala kommunikatörer ett uppdrag att informera objektivt och sant, eftersom det redan är ett krav.

Yttranden har inkommit från arbetsmarknads- och socialnämnden, förskolenämnden, hälsa-, vård- och omsorgsnämnden och tekniska nämnden.

#### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

1. Kommunfullmäktige avslår Peter Olléns (M) motion om att ge kommunala informatörer uppdraget att informera objektivt och sant.

#### **Beslutsunderlag**

- Reviderad version - Motion av Peter Ollén (M) om att ge kommunala informatörer uppdraget att informera objektivt och sant
- Remissvar från arbetsmarknads- och socialnämnden
- Remissvar från hälsa-, vård- och omsorgsnämnden
- Remissvar från förskolenämnden
- Förskolenämnden beslut 191119 § 144 med Reservation (M)
- Arbetsmarknads- och socialnämnden beslut 191128 § 413 med muntlig Reservation (M)

- och (SD)
- Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden beslut 191129 § 153 med Reservation (M)
- Remissvar från tekniska nämnden
- Tekniska nämnden beslut 191217 § 308 med Reservation (M) och muntlig Reservation (SD)
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 200420 Motion av Peter Ollén (M) om kommunala informatörer

### **Beslutsplanering**

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2020-04-20

Kommunstyrelsen 2020-05-06

Kommunfullmäktige 2020-05-20

### **Beslutet skickas till**

Motionären

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Förskolenämnden

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden

Tekniska nämnden

### **Ärendet**

Peter Ollén (M) yrkar i en motion om att ändra kommunala informatörer uppdraget att informera objektivt och sant. Motionären föreslår kommunfullmäktige anmoda kommunstyrelsen och övriga nämnder att ändra uppdraget för sina informatörer, så att det i stället är:

1. att förmedla en sann, objektiv och bred rapportering kring den verksamhet som de är satta att verka i.
2. att belysa och analysera det som är bra och se till att det goda exemplet sprids vidare.
3. att belysa och analysera det som inte är bra och se till att dåliga vanor bryts och lärdom dras av det som inte gått bra.
4. att följa och belysa kärnan i den verksamhet man är satt att informera om och därmed se till att verksamhetens kärnvärden ständigt exemplifieras för både anställda och verksamhetens intressenter.

Motionären för ett resonemang om att det som informatörerna i Malmö stad för det mesta är sant men att det nästan aldrig är hela sanningen utan bara de positiva fragmenten.

### **Bakgrund**

#### **Utvecklingen av kommunikationsarbetet i Sverige**

När MBL-lagstiftningen kom till i och med 1960- och 70-talets stora opinionsrörelser så krävdes mer än enkelriktad information och *kommunikation* etablerades som ett begrepp inom yrkesområdet. Offentlighetsprincipen och kraven på insyn i myndigheternas verksamhet och den

växande offentliga sektorn gjorde att antalet offentliganställda informatörer ökade.

Under 1980-talet började allt fler informationsenheter bli självständiga staber från att oftast ha varit placerade under en personal- eller administrativ funktion.

1991 går branschföreningen Sveriges Offentliga Informatörer och Sveriges Public Relationsförening ihop och byter namn till Sveriges Informationsförening.

Under 1990-talet blev kommunikation som ledningsinstrument allt viktigare och antalet yrkesverksamma ökade, fler och fler kommunikationsutbildningar lanserades och kommunikationsbranschen i stort växer.

I början på 1990-talet får yrkets akademiska kärnämne, medie- och kommunikationsvetenskap, en gemensam beteckning. Tidigare gick ämnet under namnen informationsteknik och masskommunikation och det varierade på olika universitet vilken institution ämnet tillhörde t ex statsvetenskap eller sociologi.

Under 2000-talet går utvecklingen mot en rådgivande och coachande roll. Fler ledningsgrupper har kommunikation representerat i sin krets och forskningen inriktar sig på kommunikativt ledarskap, värdeskapande och kommunikationens affärskritiska roll. Sveriges Informationsförening byter namn till Sveriges Kommunikatörer år 2012.

Samhället förändras i snabb takt och från och med 2010-talet har det blivit allt viktigare med genomtänkt, professionell och begriplig kommunikation. Det gäller i offentliga verksamheter och privata företag. En viktig förmåga för att leda en verksamhet är idag att förstå och hantera kommunikation – och för att engagera medarbetarna och få dem med på tåget behövs professionell kommunikation. Aldrig förr har tillgången på information och kommunikation varit så stor och så högt på agendan både i samhället och inom organisationer.

### **Utvecklingen av kommunikationsarbetet i Malmö stad**

Under de tuffa åren i mitten av 90-talet växte det fram en önskan från näringsliv, akademi och Malmö stad att kraftsamla gemensamt för att lyfta Malmö ur den ekonomiska krisen. Ett antal strategiska områden identifierades, till exempel att få beslut om en Öresundsbro och en högskola. Malmö stads politiska ledning beslutade att driva igenom ett mera strategiskt kommunikationsarbete för att positionera Malmö som den samlade kraften och tillväxtmotorn i Sydsverige. Malmö stad skulle vara drivande i regionala samarbeten för att skapa mervärde åt Malmö och dess invånare. Detta arbete krävde en positiv utveckling av kärnverksamheterna i kommunen lika väl som ett offensivt profilerings- och marknadsföringsarbete.

Ett omfattande utvecklingsprojekt ”Engagemang för Malmö” startades i kommunen och genom att skapa en gemensam plattform för kommunikation och profilering tog man ett samlat grepp om de framtida utvecklingsplanerna för Malmö och Malmö stad. Den nya gemensam plattformen för kommunikation och profilering beslutades av kommunfullmäktige 2001 och blev basen i ett positioneringsarbete och ett mera utvecklat kommunikationsarbete som blev den första kommunikationsplattformen för Malmö stad. För att implementera och realisera innehållet i plattformen krävdes ett antal åtgärder som kan sammanfattas under fyra delprocesser; byte av logotyp och implementering, lansering och marknadsföring av visionsvärden.

Från att ha fokuserat på uppdraget att ”sätta Malmö på kartan” breddades kommunikationsuppdraget till att med strategisk intern kommunikation öka organisationens effektivitet och resultat.

En ny generation kommunikationsplattform beslutades av kommunfullmäktige 2006 och Malmö stad har arbetat med målet *den kommunikativa organisationen* – sedan dess. Malmö stads definition av det är:

- En kommunikativ organisation har ständigt kommunikation på agendan.
- Det finns i organisationen en utbredd förståelse för att kommunikation är en förutsättning för en organisations existens, måluppfyllelse och framgång.
- Ett genomtänkt och välfungerande kommunikationssystem är grundläggande.
- I den kommunikativa organisationen värdesätts olika röster och det existerar ett aktivt lyssnande för att organisationen ska kunna utvecklas, anpassas till förändringar och leda utvecklingen.
- Dialogen värdesätts som ett medel för att uppnå tillräcklig ömsesidig förståelse för att kunna handla klokt.
- Chefer och medarbetare har kommunikativ kompetens och tar ansvar för kommunikationen.
- Organisationskulturen ligger i linje med Malmö stads verksamhetsmål och är ett stöd för medarbetarna i deras kommunikativa uppdrag.
- Kommunikatörerna är kommunikationsexperter, omvärldsanalytiker och driver utvecklingen av Malmö stads övergripande kommunikationsarbete.

Malmö stads kommunikationspolicy som är ett av kommunikationsarbetets styrdokument, beslutades av kommunfullmäktige 2006, betonar vikten av att ”Malmö stads kommunikation (ska) vara öppen, tydlig, planerad, i både med och motgång”. Det står att kommunikationen ska vara tillförlitlig, sann och ärlig: ”Vi ska säga som det är och inte dölja fakta som kan uppfattas som negativa.” Detta gäller alla som verkar i Malmö stads tjänst – inte bara kommunikatörer.

Malmö stad har deltagit i ett världsunikt forskningsprojekt ”Den kommunikativa organisationen” forskningsprojekt som genomförts under 2014–2018 av forskare vid Institutionen för strategisk kommunikation vid Lunds universitet. Det är unikt eftersom det bygger på ett mycket stort empiriskt material. Det existerar hittills få andra forskningsprojekt inom området strategisk kommunikation och Malmö stad blev ombett av forskarna att ingå. Den stora omfattningen på det empiriska materialet har gjort det möjligt att utveckla Malmö stads kommunikationsarbete med mer nyanserad kunskap om framsteg, brister och utmaningar i dagens kommunikationsarbete. Projektet är också unikt eftersom det analyserar inte bara kommunikatörer utan även chefer och medarbetare och deras uppfattning. I projektet ingick 11 stycken privata och offentliga svenska organisationer. Resultaten i forskningsprojektet har resulterat i ett gemensamt utvecklingsarbete med alla Malmö stads kommunikationsfunktioner som innehåller en utvecklingsplan för Malmö stads kommunikationsarbete med sex stycken utvecklingsområden som vart och ett har handlingsplaner som ska realiseras på 3 till 5 år.

Från och med i år ingår Malmö stad i ett nytt forskningsprojekt som sker på Institutionen för strategisk kommunikation vid Lunds universitet. Under åren 2020–2022 kommer de att studera organisationers förtroende utifrån tre årliga teman: kommunikativt medarbetarskap, digitalisering samt kommunikationens och kommunikatörers roll i verksamhetsutveckling. Forskarna menar att offentliga organisationer är särskilt intressanta

att studera. De är komplexa verksamheter, ofta med breda uppdrag, som ställer särskilda krav på organisationens kommunikation. Komplexiteten är kopplad till flera aspekter, som särskilda lagar och regler och komplicerad beslutsstruktur med politisk styrning i kombination med tjänstemannastruktur. De senaste decennierna har offentliga organisationer dessutom genomgått stora förändringar. Ofta måste offentliga organisationer hantera en rad olika, och ibland motstridiga, förväntningar från olika intressenter. Kraven på öppenhet, transparens, förmåga att skapa delaktighet och bidra till demokrati i samhället har ökat. Samtidigt förväntar sig medborgare och brukare alltmer av service, bemötande och tillgänglighet från medarbetarna.

### **Kommunikatörens roll i Malmö stad**

Etik är en viktig fråga för alla kommunikatörer, men är extra viktig i offentlig sektor. Malmö stad ställer sig bakom de etiska yrkesnormer som låg till grund när branschföreningen för yrket, Sveriges kommunikatörer, bildades 1950 och som än i dag kommunikatörerna lutar sig mot i sitt arbete. De ursprungliga normerna som togs fram gemensamt globalt, "Code of Athens" och "Code of Venice" arbetades om under 2003 och 2004 och antogs slutligen år 2005. Alla medlemmar i Sveriges Kommunikatörer har erkänt normerna som är hämtade ur föreningens stadgar §2:

#### Kommunikatörens yrkesnormer

##### **1. Kommunikatören**

- Kommunikatören utövar professionell informations- och kommunikationsverksamhet, antingen som anställd i ett företag eller annan organisation, eller som konsult för en uppdragsgivare.
- Kommunikatören förvaltar och utvecklar organisationers förtroendekapital/anseende.
- Kommunikatören verkar för att målgrupper och intressenter genom relevant information får en korrekt uppfattning om den verksamhet som kommunikatören företräder.
- Kommunikatören har kompetens att analysera och bedöma relationer, attityder och opinioner samt att förutse omvärldens reaktioner.
- Kommunikatören ser till att omvärlden har relevant information om och förståelse för organisationen och dess verksamhet, och att organisationen har relevant information om och förståelse för omvärlden.

##### **2. Syfte**

Kommunikatören arbetar för att förverkliga arbetsgivarens/uppdragsgivarens mål. I detta arbete använder kommunikatören professionella metoder som är förenliga med dessa normer.

##### **3. Ärlighet och pålitlighet**

En kommunikatör arbetar för att korrekt information, baserad på relevanta fakta, bedömningar och argument inom den företrädda verksamheten, utformas och sprids.

En kommunikatör arbetar med information och kommunikation inom ramen för gällande lagar och andra regelverk.

##### **4. Sekretess**

Information, som givits inom ramen för arbetet och som inte är och inte ska vara offentlig, ska

inte delges andra parter.

## 5. Öppenhet

Kommunikatören strävar efter att så mycket information som möjligt är tillgänglig och förståelig.

## 6. Det öppna samhället

En förutsättning för kommunikatörers verksamhet är det öppna samhället, präglad av yttrandefrihet och allas möjligheter att inom lagenliga ramar söka och använda information. Kommunikatörens professionella verksamhet ökar öppenheten i samhället.

### Nya krav på utvecklad samhällskommunikation

Kommunikatör är ett paraplybegrepp i och med dagens snabba utveckling av kommunikationsbehov och teknik. Under den titeln samlas många specialistfunktioner som till exempel kommunikationschef, kommunikationsansvarig, kommunikationsstrateg, projektledare, marknadsförare, art director, copywriter, digital kommunikatör, grafisk formgivare, redaktör, UX-designer, webbredaktör. Den ökade komplexiteten har medfört en specialisering av yrket som gjort att det under 2000-talet finns fler i yrket än tidigare.

Kommunikationsbehov både i samhället och hos medarbetarna driver på ökad digitalisering där kommunikatörer ofta har en viktig yrkesroll, både genom att införa nya verktyg för kommunikationsarbetet med hjälp av digitala verktyg och även i arbetet att förbättra relationerna med organisationens omvärld. De digitala kanalerna ger möjlighet till delaktighet, öppenhet och ett inkluderande samhälle där en dialog mellan myndigheter och medborgare kan pågå mer eller mindre dygnet runt. Det finns idag inte en kommun, myndighet, eller ett företag som inte är närvarande på Facebook och i andra sociala kanaler. Den här utvecklingen har också lett till att medborgare kräver snabbare svar och öppen kommunikation av det offentliga. Detta ställer nya och stora krav på verksamheterna och här bidrar Malmö stads kommunikatörer. Malmö stad utvecklar kontinuerligt sitt kommunikationsarbete för att även möta framtida utveckling både när det gäller intern och extern kommunikation, stöd till ledare, i digitaliseringen med mera.

Andra nya utmaningar är att det demokratiska samtalet hotas då allt fler aktörer agerar i syfte att påverka destruktivt och att lättillgängliga tekniska system medger att information blixtnabbt och ofiltrerat sprider sig exponentiellt, både i kvantitet och förändrat från ursprungligt innehåll. Kommunikationsarbetet har vidgats för kommunikatörerna till att värna det demokratiska uppdraget och öka tilltron till det offentliga hos allmänheten.

### Remissinstansernas yttranden

#### Arbetsmarknads- och socialnämnden

Nämnden föreslår kommunfullmäktige att avslå motionens yrkanden med hänvisning till att uppdraget redan ingår i kommunikatörens roll och att kommunikatörerna som är anställda i Malmö stad, liksom övriga tjänstepersoner, redan har ett uppdrag att informera objektivt och sant. I nionde paragrafen i första kapitlet i regeringsformen står det att: ”Domstolar samt förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör offentliga förvaltningsuppgifter ska i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet.”

Moderaterna lämnade muntlig reservation. Sverigedemokraterna, muntlig reservation.

### **Förskolenämnden**

Nämnden föreslår kommunfullmäktige att avslå motionen och dess yrkanden. Förskolenämnden drar slutsatsen att kommunikatörerna, liksom andra kommunala tjänstepersoner, redan har ett uppdrag att informera objektivt och sant. Eftersom det redan är ett krav anser förskolenämnden inte att det finns ett behov av att ytterligare beslut i frågan från kommunfullmäktiges sida. Förskolenämnden vill lyfta att det är ett tydligt, viktigt och nödvändigt krav att det allmänna och offentliga verkar opartiskt och sakligt. Det slås fast både i regeringsformen (1974:152) och i förvaltningslagen (2017:900).

Moderaterna reserverade sig mot beslutet och har lämnat in en skriftlig reservation.

### **Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden**

Nämnden föreslår kommunfullmäktige att avslå motionen eftersom att ändra uppdraget till Malmö stads kommunala informatörer enligt Olléns (M) förslag inte anses ändamålsenligt. Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens mening är att kommunala informatörer, härnäst benämnda kommunikatörer, redan har ett uppdrag som i stort omfattar de punkter som motionären föreslår. Framför allt när det gäller att ”förmedla en sann, objektiv och bred rapportering” eftersom sann och objektiv rapportering ingår i rollen som offentligt anställd enligt bland annat förvaltningslagen. Nämnden menar att enligt Malmö stads kommunikationspolicy ska kommunikation vara öppen, tydlig, planerad, i både med- och motgång. Dessutom ska den vara ärlig och kommunen ska vara ”steget före”. Policyn har gällt sedan 2006 och innebär att kommunikatörernas uppdrag redan innefattar att ”informera objektivt och sant”. Att kommunicera öppet och tydligt är ett ständigt utvecklingsarbete, men nämnden anser inte att något nytt uppdrag för kommunikatörer beslutat av kommunfullmäktige bidrar till detta utvecklingsarbete på ett ändamålsenligt sätt.

Moderaterna inkom med särskilt yttrande.

### **Tekniska nämnden**

Nämnden föreslår kommunfullmäktige att avslå motionen Det är tekniska nämndens bedömning att alla kommunala tjänstemän, däribland kommunikatörerna, redan har ett tydligt uppdrag från kommunfullmäktige att informera objektivt och sant. Därmed finns inte heller behov av att ändra kommunala kommunikatörers uppdrag. Tekniska nämnden håller med motionären om betydelsen av att det offentliga verkar opartiskt och sakligt – att den information som sprids är objektiv och sann. Tekniska nämndens bedömning är att kommunfullmäktige, genom Malmö stads kommunikationspolicy, redan har gett kommunikatörer, liksom alla andra kommunala tjänstemän, i uppdrag att informera objektivt och sant. Krav på opartiskhet och saklighet slås även fast i regeringsformen och förvaltningslagen.

### **Stadskontorets bedömning**

*Yrkande att ge kommunala kommunikatörer i uppdrag att informera objektivt och sant*

Motionärens förslag att ge kommunala kommunikatörer i uppdrag att informera objektivt och sant så att de förmedlar en sann, objektiv och bred rapportering och att de belyser och följer kärnan i den verksamhet de är satta att informera om sker redan i Malmö stad. Stadskontorets bedömning med beaktande av inkomna remissvar är att kommunikatörerna, liksom andra

kommunala tjänstepersoner, redan har ett uppdrag att informera objektivt och sant, enligt regeringsformen, förvaltningslagen samt Malmö stads kommunikationspolicy. Därmed anser stadskontoret att det inte finns ett behov av att ge kommunala kommunikatörer ett uppdrag att informera objektivt och sant, eftersom det redan är ett krav.

**Stadskontorets förslag**

Stadskontoret föreslår att avslå motionens yrkanden med hänvisningen till att uppdraget redan ingår i kommunikatörens roll i Malmö stad.

**Ansvariga**

Anders Mellberg Kommunikationsdirektör

Eva Marie Tancred Utvecklingssekreterare

Andreas Norbrant Stadsdirektör