

Cirkulärnr: 1998:92
Diariernr: 1998/1590
Handläggare: Gunilla Lilie Bauer
Sektion/Enhet: Informationsöversynsprojektet
Datum: 1998-06-18
Mottagare: Ks-ordförande
Kommundirektörer
Information
Rubrik: Svenska Kommunförbundets medlemskommunikation,
roll och profil

*Informationsöversynsprojektet
Gunilla Lilie Bauer*

1998-06-18

Ks-ordförande
Kommundirektörer
Information

Svenska Kommunförbundets medlemskommunikation, roll och profil

Detta cirkulär innehåller dels en sammanfattning av resultatet av en undersökning om Svenska kommunförbundets medlemskommunikation, dels en redovisning av resultatet av en undersökning om förbundets roll och profil. Båda har genomförts under våren 1998.

Undersökning om Svenska Kommunförbundets medlemskommunikation

Undersökningen är den tredje inom Svenska Kommunförbundets informationsöversynsprojekt, som syftar till att förbättra förbundets medlemskommunikation och se om de elektroniska medierna kan spela en roll i det sammanhanget.

I den första undersökningen gjorde kommunernas IT-ansvariga en bedömning av vissa prioriterade målgruppers elektroniska kommunikationsmöjligheter och i den andra undersöktes hur vi som arbetar på Svenska Kommunförbundet ser på informationsarbetet. I den slutrapport som refereras här redovisas medlemmarnas syn på informationsverksamheten. Dessutom jämförs resultaten internt och externt och vi har också fått ett förslag till åtgärdslista.

Hur har vi gått till väga och vilka har deltagit?

En skriftlig enkät skickades ut i februari 1998 till 2315 tjänstemän och 576 politiker i kommunerna. Dessutom gjordes 40 personliga intervjuer i ett tiotal kommuner av olika storlek och med olika geografiskt läge. Målgruppen var Ks- och Kf-ordförande, nämndordförande, förvaltningschefer och kommun-

direktörer. Svarefrekvensen blev totalt sett 77%. 80% av tjänstemännen svarade på frågorna och 65% av politikerna.

KAN Kommunikationsanalys AB har genomfört undersökningen.

I enkätresultatet kan vi se medlemmarnas attityder och åsikter utifrån vilket kommunalt verksamhetsområde de arbetar med, vilken kommuntyp de arbetar i samt om medlemmen är eller har varit engagerad i någon referens- eller arbetsgrupp, beredning eller styrelse inom SK.

Deltagarna i undersökningen har sin dagliga gärning som nämndordförande eller chefstjänsteman inom nedanstående områden:

- Grund-, gymnasie- och vuxenskola
- Fritidshem/barnomsorg/förskola
- Äldreomsorg/omsorgs- och handikappfrågor/individ-och familjeomsorg/invandrar-och flyktingfrågor
- Miljöskydd/naturvård
- Plan/stadsbyggnad/bygglov
- Gator,vägar, fastigheter
- Bostadsförsörjning
- Industri/näringsliv

Dessutom ingår ansvariga tjänstemän inom områdena ekonomi/finans, personal-, IT- och informationsfrågor, kommundirektörer, ks- och kf-ordförande.

Slutsatser av resultaten

Några övergripande slutsatser kan man dra:

- SKs *medlemsinformation* fungerar *ganska* bra.
- Den kan förbättras vad gäller relevans, överlappning och målgruppsanpassning.
- Alltför många vet inte vad Svenska Kommunförbundet är och gör.
- Politikerna vet inte lika mycket som tjänstemännen, men de politiker som har något uppdrag inom SK vet mer och har fler kontakter än andra.
- Tjänstemännen inom verksamhetsområdena ekonomi/finans och personal är mer beroende och intresserade av SKs information och även mer nöjda än de som arbetar inom andra områden.
- Tjänstemän och politiker i en mindre kommun kan mer om SK än en person som är verksam i en större kommun.
- SKs *medlemskommunikation* behöver förbättras på många sätt.

Förbundets roll och uppgifter är oklara

Även om den här undersökningen egentligen handlar om informations och kommunikation så ser vi att det inte finns någon enhetlig bild hos medlem-

marna av Kommunförbundets uppgifter och roll och att man blandar ihop de regionala kommunförbunden och det nationella förbundet. Denna bild är densamma som framkommer i den andra undersökningen som refereras nedan.

Interna och externa resultat överensstämmer till stora delar

En jämförelse mellan resultaten av den interna och den externa undersökningen visar att vi som arbetar på Svenska Kommunförbundet har en relativt god bild av mottagarnas uppfattning om vårt informationsarbete. Samtidigt överskattas förmågan till lyhörddhet, dialog och målgruppsanpassning. Vi anser oss mera lyhörda än vi uppfattas som och vi tror att vi *kommunicerar* med medlemmarna när de i stället uppfattar informationen som envägsinriktad. Medlemmarna vill ha mera dialog och aktivt lyssnande. Särskilt över-skattar vi den egna sektionens information. Vi tror också att medlemmarnas bild är att SKs information går ut i alltför stor mängd, medan medlemmarna inte ger uttryck för en sådan uppfattning.

Elektronisk kommunikation är de flesta positiva till...

55 procent av politikerna och 83 procent av tjänstemännen tycker ökad användning av elektroniska medier i framtiden är en bra idé och inom Kommunförbundet är över 70 procent av de anställda positiva till att kommunicera mer elektroniskt framöver. Det finns alltså en bra grund för att fortsätta på den inslagna linjen med en successiv övergång till elektronisk kommunikation.

... men relativt få använder de elektroniska tjänsterna idag

Vi har också undersökt hur FirstClass-tjänsten SK Direkt och webbtjänsten www.svekom.se används idag. Endast 20 procent av politikerna och 40 procent av tjänstemännen använder någon av kanalerna. Så många som 40 procent av politikerna känner inte ens till dessa elektroniska kanaler. Motsvarande siffra för tjänstemännen är 20 procent. De huvudsakliga anledningarna till att man inte använder SK Direkt eller [svekom.se](http://www.svekom.se) är att man inte har teknisk möjlighet eller att man får informationen på annat sätt. En del tycker också det är krångligt att hitta den information man söker.

Hur bör vi gå vidare med utvecklingen av de elektroniska tjänsterna?

Hur tycker medlemmarna att vi ska gå vidare med utvecklingen av de elektroniska tjänsterna? De har många förslag som är värda att beakta – här är några:

- Tillräckligt bra struktur och angeläget innehåll
- Dubbla kanaler under en övergångsperiod – det tar tid innan de elektroniska medierna ersätter de traditionella kommunikationssätten
- Anpassning av teknik till BC-generationen (Before Computer)
- Utveckla tjänsterna i dialog med kommunerna

De egna förbättringsförslagen fick ett positivt mottagande

De förbättringsförslag som fanns i enkäten angående en elektronisk ämnesbaserad nyhetstjänst som man kan abonnera på, ett vd-brev och en upplysningstjänst, fick alla ett positivt mottagande:

Abonnemangstjänsten är viktig tycker 84 procent av tjänstemännen och 59 procent av politikerna.

En stor majoritet, cirka 80 procent av alla tillfrågade, tycker att vd-brevet (Översikten) är viktigt.

Upplysningstjänsten vill 80 procent av tjänstemännen och 73 procent av politikerna att vi satsar på.

Undersökning av förbundets roll och profil

Kommunförbundet har också uppdragit åt tre marknadsekonomer vid RMI Berghs att undersöka medlemmarnas syn på förbundets roll och profil under våren 1998. Marknadsekonomerna har med hjälp av ett mindre antal kvalitativa intervjuer med tjänstemän i kommunerna gjort ett elevarbete, som i stort sett visar på samma resultat vad gäller förbundets roll, profil och uppgifter, som informationsundersökningen. Den slutsats som dras av undersökningen är att förbundets roll och profil är alldeles för svagt förankrad hos arbetsgivarföreträdarna, dvs förvaltningscheferna, i kommunerna. Förbundet behöver stärka dialogen med medlemmarna. I sin studie konstaterar också de tre marknadsekonomerna att om förbundet inte klarar av att nå ut till alla kommuner bör förbundet endast äga sig åt arbetsgivarrollen och att bevaka kommunernas intressen.

De åtgärder som föreslås är att förbundet på olika sätt behöver tydliggöra roll och uppgifter, regelbundet genomföra medlemsattitydundersökningar, upprätta kontrakt mellan varje medlemskommun och förbundet, arbeta mer koncentrerat mot lokala och regionala massmedier för att också via dessa nå medlemskommunerna med information om det nationella förbundets arbete.

Vissa av åtgärdsförslagen kan tas om hand av förbundets informatörer, andra förutsätter vidare diskussion i samband med verksamhetsplanering och budgetarbete samt i utredningen om en gemensam förbundsstruktur för Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet.

Åtgärdsförslagen - hur går vi vidare med dem?

De deltagande politikerna och tjänstemännen i informationsundersökningen bidrog med över 600 egna förslag till åtgärder och förbättringar, som i huvudsak gick ut på att förenkla och målgruppsanpassa informationen.

Bland dessa och övriga åtgärdsförslag från KAN Kommunikationsanalys AB och RMI Berghs kommer vi att under hösten och nästa år gå vidare med följande:

- En tydligare presentation av Svenska Kommunförbundets uppgifter och medarbetare – både i broschyrform och elektroniskt

- En kommunikationsstrategi för kommande år samt en satsning på att öka informationskompetensen på bredden för förbundets personal.
- Att stärka dialogen med medlemmarna vad gäller förbundets verksamhet föreslås bli en huvudfråga för förbundets interna verksamhetsutveckling under 1999.
- Utveckling och integration av funktioner och innehåll i de elektroniska tjänsterna SK Direkt och www.svekom.se med utgångspunkt från medlemmarnas behov och med huvudsaklig inriktning mot Internet och webbtekniken, men man ska kunna använda både FirstClass-programmet och en webbläsare för att nå SKs information och kommunicera.
- En eller flera referensgrupper bildas för SKs information/kommunikation. Ca 150 personer av de som har besvarat enkäten har anmält sig till en sådan. Syftet är att kunna stämma av idéer och förbättringsförslag som vi successivt avser att arbeta fram.

Frågor med anledning av detta cirkulär besvaras av sektionschef Gunilla Lilie Bauer, tfn 08-772 45 94, e-post: gunilla.lilie.bauer@svekom.se eller informationsdirektör Laila Edholm, tfn 08-772 47 06, e-post: laila.edholm@svekom.se.

SVENSKA KOMMUNFÖRBUNDET
Informationsöversynsprojektet

Gunilla Lilie Bauer

Laila Edholm

