

Bilaga 2 – Kommunikationsstöd (kundnöjdhet)

Kommunikation - Vi kan inte kompetensförsörja på ett stabilt och planerat sätt eftersom verksamheten till del finansieras med tillfälliga medel

De senaste årens kriser – pandemin, Ukrainakriget och energikrisen - har visat hur långdragna kriser kan se ut och vilka resurser som behövs för att skapa en robust och uthållig organisation som klarar både tillfälliga och mer långdragna toppar. För att inte övriga utvecklingsbehov och ordinarie verksamheter ska behöva stå tillbaka helt under kriser, ser vi också med all önskvärd tydlighet hur begränsad och sårbar kommunikationsfunktionen i regionen som helhet är.

Regionens trovärdighet är basal för att medborgarna ska känna tillit till fattade beslut och information som förmedlas. Som en del i det förtroendeskapande arbetet ingår att stötta och skapa förutsättningar för god kommunikation och dialog med medborgarna. Att jobba samordnat och integrerat med dessa frågor som har stor betydelse för bilden av Region Gotland, ger resultat, men det är också resurskrävande.

Både behovet av utvecklingsresurser för att arbeta med organisationen kommunikativa förutsättningar på längre sikt, och behovet av ett strategiskt och operativt, mer verksamhetsnära kommunikationsstöd, är stort. Mer än hälften av kommunikationsstödsenhetens medarbetare är uppbundna i arbetet med att driva och utveckla olika verksamhetssystem för hemsida, intranät och bildbank, men även ge support, utbilda och kvalitetssäkra innehåll i respektive system.

Bedömningen är att avdelningens kommunikationsverksamhet skulle behöva tillföras nya medel genom anslag för att få mer stabila förutsättningar för att både hantera uppdraget och ge det stöd och utföra de uppdrag som chefer och projektledare har behov av, och för att kunna utvecklas.

Kontrollmoment och kontrollmetod

I avdelningens egen planeringsprocess och uppföljning har ett kontrollmoment identifierats; i form av en intern kundenkät med målet att ha nöjda uppdragsgivare.

Resultat

Muntliga avstämningar har gjorts med uppdragsgivare inom verksamheter och projekt som KFA, RSF Stab, Digital dialog och Stadsutveckling Visborg för att undersöka kundnöjdheten. Samtliga är nöjda med genomförda resultat. KFA ser behov av mer stöd än det finns resurs till.

Åtgärder

Ett antal åtgärder har vidtagits.

Kommunikationsavdelningen har lyft resursbehovet i förvaltningens budgetprocess i syfte att få en utökad ekonomisk ram för kommunikationsverksamheten. I den ekonomiska prioritering som gjorts inför 2024 har detta äskande inte kunnat tillgodoses. Alternativet att balansera uppdraget med resurstillgången fortgår.

Inom enheten har vi arbetat med att ytterligare tydliggöra medarbetarnas uppdrag, prioritera arbetsuppgifter och göra kontinuerliga insatser för att bibehålla en god arbetsmiljö.

När det gäller den psykosociala arbetsmiljön har vi i handlingsplanen för medarbetarenkäten lagt in föreläsning om stress samt infört att vi vid varje APT efter sommaren ska ha en kort pulsmätning kring trivsel, stress mm som komplement till de årliga frågorna i medarbetarenkäten

Analys/slutsats

Mot bakgrund av ett ansträngt ekonomiskt läge och de besparingskrav som finns på förvaltningen som helhet, har avdelningen fått nya ekonomiska direktiv som nu innebär att de underskott som funnits en tid i kommunikationsverksamheten och som med förvaltningsledningens goda minne, kunnat balanseras mot förvaltningens överskott, inte längre kan hanteras på detta sätt. I samband med att två medarbetare nu valt att sluta, så kommer dessa tjänster inte att återbesättas.

Utmaningen att planera, resurssätta och prioritera verksamheten då enhetens ekonomi är en blandning av olika styrformer; ramtilldelning, projektfinansiering och uppdragsfinansiering, kvarstår. Den uppdragsfinansierade delen av verksamheten, som är svår att förutsäga, behöver prioriteras tydligt, eftersom behoven av stöd är större än resursen.

När enheten, som ska vara ett stöd till både regionen som helhet och till RSF, inte har stabila förutsättningar för att både hantera uppdraget och för att arbeta

proaktivt, är risken även fortsättningsvis hög att kommunikationsenheten inte kan ge det stöd eller utföra de uppdrag som chefer och projektledare har behov av, och att politiker, medborgare och medarbetare inte får adekvat information.

En följd kan bli att det interna förtroendet för enheten påverkas och att regionen inte uppfattas som pålitlig i sitt informationsgivande. Det är också en stor risk för ryckighet och oförutsägbar arbetsbelastning som påverkar arbetsmiljön och kan få till följd att personal inte går att behålla eller rekrytera.

Inom enheten återstår att fortsätta tydliggöra medarbetarnas uppdrag, prioritera arbetsuppgifter och göra kontinuerliga insatser för att bibehålla en god arbetsmiljö.

Kontroll utförd av:

Lotta Lutteman, enhetschef kommunikationsstöd och Ulrika Holm,
kommunikationsdirektör

Kontrollansvarig:

Ulrika Holm, kommunikationsdirektör