

Saksframlegg

REDEGJØRELSE FOR INFORMASJONSARBEIDET I TRONDHEIM KOMMUNE

Arkivsaksnr.: 05/43215

Forslag til vedtak:

Formannskapet tar rådmannens redegjørelse for grensedragningen mellom politikk og administrative oppgaver til etterretning.

Formannskapet tar rådmannens redegjørelse for innsparing av 200.000 i 2005 til orientering.

Formannskapet tar rådmannens redegjørelse om organiseringen av kommunens informasjonsarbeid til orientering.

Saksutredning:

Bakgrunn

I budsjettet for 2005 vedtok bystyret følgende:

”Bystyret ber om at Formannskapet får seg forelagt en sak om fremtidig organisering av Informasjonstjenesten. Målet med omorganiseringen skal være å målrette tjenestens arbeidsområder, og bedre informasjonsrutinene. Vi forventer at omorganiseringen også vil gi økonomisk innsparing. Samtidig ønsker vi at informasjonen innenfor de ulike sektorene trappes opp, slik at vi med denne omorganiseringen oppnår en styrking av det totale informasjonsarbeidet.”

Bystyret vedtok samtidig en innsparing i Informasjonstjenestens budsjett for 2005 på 200.000 kroner.

17. mars 2005 nedsatte rådmannen ei arbeidsgruppe for å utrede Trondheim kommunes kommunikasjonsfunksjon. Rådmannen ønsket med dette å se på Informasjonstjenestens funksjon, arbeidsformer og praksis satt inn i et helhetlig perspektiv.

Arbeidsgruppen ble bedt om å legge fram forslag til

1. Helhetlig organisering av kommunikasjonsfunksjonen i kommunen, strategisk og operativt, for å møte dagens og framtidens behov og utfordringer
2. En tydelig grenseoppgang mellom politiske og administrative kommunikasjonsfunksjoner og ansvar

Parallelt med arbeidsgruppens utredning har rådmannen arbeidet med beslektede spørsmål vedrørende fagstabens og interne tjenesters funksjoner, roller og fordeling av ansvar i vår organisasjon.

Rådmannen har valgt å drøfte forholdet mellom politiske og administrative arbeidsoppgaver først i saken. Gjennom møter med ordføreren og Formannskapets arbeidsmøte ble Bystyrets vedtak utdypet og konkretisert. Disse kommentarene viste at en slik avklaring var nødvendig.

Den andre delen er en orientering om hvordan rådmannen ønsker å videreutvikle kommunikasjonsarbeidet i Trondheim kommune.

DEL 1

Politiske forventninger

Hvordan kan budsjettvedtaket forstås?

Gjennom møtene har rådmannen mottatt klare forventninger når det gjelder forbedring av informasjonsrutinene mellom politisk nivå og Informasjonstjenesten.

Det er også gitt uttrykk for at mye har bedret seg siden budsjettvedtaket for 2005 ble gjort, blant annet fordi det har vært en god dialog om forbedring.

- *Ut fra disse signalene og egen vurdering av situasjonen mener rådmannen at det fortsatt er grunnlag for å opprettholde Informasjonstjenesten organisatorisk som egen enhet.*
- *Det er imidlertid behov for å gjøre organisatoriske tilpasninger når det gjelder prioritering av arbeidsoppgaver, utvikling og fornyelse av kompetanse, opplæring, intern arbeidsfordeling og samhandling med politikere og Bystyresekretariatet, rådmannen, kommunens enheter og befolkningen generelt.*

Uttrykte forventninger fra ordføreren og formannskapet arbeidsutvalg:

- Informasjonstjenesten skal gi ordføreren god bistand og oppmerksomhet ved representasjonsoppgaver i funksjonen som ordfører
- Informasjonstjenesten skal gjøre politiske prosesser og beslutninger kjent for omgivelsene
- Informasjonstjenesten bør ha et særskilt ansvar for å følge med på medieoppslag og bidra til oppfølging der det trengs.
- Profilere og markere viktige hendelser på enhetene (jubileum, utmerkelser, priser, evenementer med mer)
- Informasjonstjenesten har ansvar for å presentere
 - Trondheim som by
 - Trondheim som en del av regionalt samarbeid
 - Trondheim i samspill med fylkeskommunen
- Delta i et samspill for å ivareta Trondheim kommunes vertskapsrolle
- Det skal være en god avklaring av hva som er
 - Informasjonstjenestens ansvar og oppgaver
 - Bystyresekretariatets ansvar og oppgaver
 - felles ansvar og samarbeidsoppgaver

Drøfting og vurdering av forventningene

Rådmannen stiller tydelige krav og har store forventninger til at Informasjonstjenestens ressurser – kompetanse og bemanning, skal brukes optimalt og målrettet. Vi har begrensede ressurser som skal oppfylle mange viktige formål. Ved stort avvik mellom behov og ressurser, vil feil ressursbruk få forholdsvis store konsekvenser. Vi er nødt til å prioritere – og prioritere riktig blant de funksjoner og oppgaver som skal løses, for å nå de målene vi setter oss best mulig.

Dette innebærer at også forventninger fra politisk nivå må vurderes opp mot behov vi ser innenfor andre områder enn de som innledningsvis er nevnt i denne saken.

- *Informasjonstjenesten skal gi ordføreren god bistand og oppmerksomhet ved representasjonsoppgaver i funksjonen som ordfører*

Ordførerens representasjonsoppgaver er viktige begivenheter for kommunen, og har stor betydning for vårt omdømme. Slike hendelser skal kommuniseres ut til befolkningen, media, politikere og ansatte. Når ordføreren åpner en ny barnehage, er dette i seg selv en viktig opplevelse for barna, foreldrene og de ansatte. Men samtidig kan slike hendelser ha stor nyhets- og informasjonsverdi for allmennheten, selv når lokale medier prioriterer bort slike saker.

Det er ikke nødvendig å utdype ordførerens representasjonsoppgaver nærmere ut over å understreke at de er varierte, ulike og, ikke minst, mange. Mye kan planlegges god tid i forveien, og en god del skjer ad hoc.

Fordi ordførerens representasjonsoppgaver er viktige hendelser for kommunen, skal Informasjonstjenesten organisere sin virksomhet i forhold til dette. Dette innebærer å ha beredskap for ad hoc oppgaver, og legge de planlagte hendelsene inn i egne aktivitetsplaner. Informasjonstjenesten har ikke ressurser til å dekke alt, verken det planlagte, ad hoc eller i de periodene hvor oppgaver topper seg.

Derfor må det etableres kriterier som hjelper både ordfører og Informasjonstjenesten til å prioritere. Målet er at ordføreren får hjelp når ordføreren ber om det.

Rådmannen foreslår:

- Informasjonstjenesten dekker ordførerens oppgaver innenfor rammen av "borgermesterrollen". Dette gjelder også når andre politikere på vegne av ordføreren ivaretar denne rollen.
- Informasjonstjenesten dekker ikke ordførerens oppgaver når ordføreren representerer sitt eget politiske parti.
- Når Informasjonstjenesten dekker ordførerens representasjonsoppgaver, skal reportasjen ha størst fokus på begivenhetens innhold og ikke på ordføreren som person.
- Det skal være en god balanse mellom typer representasjonsoppgave, slik at også små hendelser blir formidlet.
- Ordførerens kontor og Informasjonstjenesten lager gode samarbeidsrutiner og kriterier, slik at Informasjonstjenesten på en god måte kan håndtere både ad hoc og planlagte oppgaver.

Trondheim kommune

- *Informasjonstjenesten skal gjøre politiske prosesser og beslutninger kjent for omgivelsene*

Kommunen har etablert et godt informasjonssystem slik at møtekart, saksframlegg og vedtak er synlige på nettet. I tillegg kan befolkningen se bystyrets møter direkte på nett. Bystyresekretariatet og Informasjonstjenesten har nå etablert et godt og avklart samarbeid om hele nettinformasjonen (se vedlegg).

Rådmannen vil at Informasjonstjenesten skal kjenne det politiske systemet godt og holde seg oppdatert om hva som skjer i de politiske prosessene og sakene. For å få dette til, er det behov for varierte, fleksible og målrettede arbeidsformer – alt fra direkte observasjon til bruk av informanter/nettverk.

- *Informasjonstjenesten bør ha et særskilt ansvar for å følge med på medieoppslag og bidra til oppfølging der det trengs.*

Medie- og samfunnskunnskap er basiskompetanse for alle medarbeiderne i Informasjonstjenesten. I det ligger også et krav og en forventning om å følge med og holde seg godt oppdatert om det som skjer lokalt, nasjonalt og internasjonalt. Rådmannen forventer at viktige hendelser og måten de omtales på i media fanges opp av den enkelte medarbeider, vurderes og videreformidles til Informasjonstjenestens leder for vurdering av nødvendige kommunikative tiltak.

Dette vil ikke være en fullgod beredskap for uforutsette hendelser, men i normalsituasjoner - godt nok. Rådmannen vil vurdere om Informasjonstjenesten skal være bemannet tidlig på morgenen for å kunne bistå i det nyhetsmessige morgenrushet. Rådmannen vil i januar se på arbeidstidsorganiseringen i Informasjonstjenesten, vurdere ulike former for beredskap i et kost-/nytteperspektiv.

Når det gjelder kriser har Informasjonstjenesten en definert rolle i kommunens beredskapsplan. I tillegg finnes det mer detaljerte planer for organisering av tjenesten ved kriser. I kriseplanen ligger prosedyrer for hvordan tjenesten bemannes opp og organiseres raskest mulig – alt fra tekniske fasiliteter til arbeidsdeling.

- *Profilere og markere viktige hendelser på enhetene (jubileum, utmerkelser, priser, evenementer med mer)*

Trondheim kommune ønsker å utvikle seg som en lærende organisasjon hvor kommunikasjonen går lett, fort og målrettet. Det nye interne nettet og intern-avisa ”Vi” er viktige kanaler for informasjon, læring og utvikling av en vi-kultur i kommunen. Jo bedre vi får til den interne nyhetsformidlingen, jo flere nyheter vil vi også kunne presentere ut til befolkningen.

Når det gjelder samspillet mellom Bystyresekretariatet og Informasjonstjenesten, har de to enhetene funnet fram til en oppgave/ansvarsfordeling.

- Delta i et samspill for å ivareta Trondheim kommunes vertskapsrolle

Informasjonstjenesten har hatt store og viktige roller ved flere vertskapsevenementer. De største har vært prinsessebryllupet i 2002 og keiserbesøket våren 2005. Informasjonstjenestens oppgaver har vært knyttet til planlegging av pressearbeid, presseprogram og å ha en vertskapsrolle for pressen. I dette arbeidet har spredning av Trondheimsinformasjon vært et mål.

Trondheim kommune

De store vertskapsoppgavene har vært betydelige løft, og grepet sterkt inn i Informasjonstjenestens budsjetter og tidsbruk. Med relativt små budsjetter blir det en stor utfordring å holde aktivitetene på ønsket nivå og prioritere for å holde en regnskapsmessig balanse. Derfor er det behov en gjennomgang av Informasjonstjenestens finansiering, prioriteringer og oppgaver ved store evenementer.

Rådmannen mener at det er mulig å ha en bedre beredskap for både store og mindre vertskapsoppgaver. Det er nødvendig å standardisere deler av informasjonsarbeidet, slik at vi slipper å produsere nytt for hvert besøk. Dette kan gjøres gjennom produksjon av mer holdbart informasjonsmateriell om byen og kommunen. Ved større anledninger må vi lage "skreddersøm" bygd på standard informasjonsmateriell. På denne måten kan vi få god kvalitet til relativt lav pris.

DEL 2

Videre utvikling av kommunikasjonsfunksjonen i Trondheim kommune

Informasjonstjenesten er en del av Trondheim kommunes kommunikasjonsfunksjon. I dette ligger en erkjennelse av at alle tjenester og funksjoner i en kommune har et kommunikativt oppdrag. Og når vi ønsker å utvikle kommunikasjonsfunksjonen i Trondheim kommune, så tenkes det utvikling av kommunikativ kompetanse og teknologi på alle nivåer i organisasjonen. Ingen tjenester i kommunen er uavhengige av kommunikasjon, og alle må holde tritt med de raske endringene vi har i vårt samfunn – i utvikling av teknologi og nye kommunikasjonsformer

Informasjonstjenesten har en viktig rolle – både strategisk og operativt. Her bygges kommunens spisskompetente kommunikative miljø. Dette er kompetanse som skal bistå kommunens strategiske funksjoner i å planlegge for framtida, og til å ha forberedt beredskap for å håndtere ”uforutsette” hendelser. Og operativt - holde kommunikasjonsverktøy og prosedyrer levende, bygge og bistå med kompetanse i organisasjonen slik at kommunen evner å være i bærekraftig utvikling – også kommunikativt.

Rådmannen er kommunens strategisk funksjon. Å være strategisk handler om å holde kurs mot de politiske målsettingene, og justere og endre strategi i takt med forandringer i omgivelsene. Dette gjelder for alle virksomhetsområdene i kommunen, også kommunikasjonsfunksjonen. En strategisk funksjon må ha god strategisk kommunikasjonskompetanse.

Hvordan kan slik kompetanse beskrives?

Det er å kunne se kommunen og kommunens handlinger utenfra. Se hvordan valg av løsninger, tiltak, større kommunale planer etc oppfattes blant folk flest og mediene? Forutse hva som er de langsiktige omdømmeeffektene av kommunens virksomhet?

Det er å være offensivt og positivt tenkende slik at vi utnytter alle muligheter som åpner seg, ser tidlig og forebygger potensielle farer for uønsket negativ omtale, og i siste instans håndterer negative saker på en god måte.

Den strategiske ledelsen av kommunen, politisk- så vel som administrativt nivå, må ha lett tilgang til strategisk kommunikasjonskompetanse. Like viktig er det at den eller de medarbeiderne med slik kompetanse gis mulighet til å fange opp det som skjer i prosesser – både politisk og administrativt, slik at kompetansen involveres i alle spørsmål av strategisk og taktisk betydning. På denne måten kan vi både forebygge godt og ha kunnskap nok til å håndtere ”uforutsette” hendelser.

Fordi kommunikasjon er en viktig bestanddel av alt kommunen gjør, må vi forholde oss strategisk også til den kommunikative utviklingen av kommunen. I dette ligger å vurdere

- kommunikasjonsbehov i arbeidet med planer og prosesser
- hvordan strategiske beslutninger skal kommuniseres
- hvordan fag og kommunikasjon vil utvikle seg framover
- hvordan kommunikative kanaler og språk utvikler seg
- hvilke kommunikative redskaper (teknologi) vi skal satse på framover

Rådmannen vil på bakgrunn av det som står over tilføre kommunikasjonskompetanse til sin egen ledergruppe.

Generelt om nye utfordringer for offentlig informasjon

Informasjonsarbeidet i det offentlige har gått fra ren avsenderorientert pliktinformasjon, via rettighetsinformasjon, til idealer om toveis kommunikasjonsarbeid, der innbyggerens innmeldte budskap får direkte konsekvenser for det offentliges adferd. I nyere tid øker forventningene til kommunenes og andre offentlige aktørers informasjonsarbeid: Det er ikke nok med toveis kommunikasjon og tilnærmet likeverd i kommunikasjonsøyeblikket. Nå skal kommunikasjonen bygge tillit, vise organisasjonens gjennomsiktighet (som motsats til tåkelegging og hemmelighold), og den skal være etisk forsvarlig og vise aktørens samfunnsansvar. Det siste passer godt til Trondheim kommunes nye satsinger på miljøledelse.

Ny teknologi er en viktig faktor når en ser framover i tida. Samtidig er det en utfordring å sørge for at ulike grupper som pr i dag ikke kan utnytte informasjonsteknologien også får sin offentlige informasjon på en for disse skreddersydd måte. Gjennom felles storbyforskningsprosjekt der Oslo, Bergen, Trondheim og Stavanger deltar, skal nettopp informasjonsbehovet og de foretrukne kanalene for marginale grupper undersøkes.

Parallelt med utviklingen i kravet til det offentliges informasjonsarbeid, har det vokst fram både utdanning og yrkeskodeks for informatører. Profesjonaliseringen betyr at det i dag er definerte skiller mellom journalistikk, markedsføring og informasjonsarbeid.

Kompetanse og medarbeidere

Isolert sett - i forhold til antatt behov og sammenlignet med andre store byer, bruker Trondheim kommune lite ressurser til spisskompetente kommunikasjonsfunksjoner. Dette er et relevant bakteppe i denne saken, selv om ressursdimensjonering ikke er spørsmålet her.

I Trondheim kommune har vi to spesialistmiljøer på informasjon og kommunikasjon, og vi er i ferd med å utvikle flere. Informasjonstjenesten og sentralbordet for telefoni er funksjoner med svært ulike, men kommunikativ rolle. I tillegg utvikles det i varierende grad allmenn "orakel" kompetanse i førstelinjen ved de fire bydelskontorene (Felles dør) og samlingen av kommunale tjenester i Tinghusplassen og Erling Skakkes gate. Vi skal ha stor oppmerksomhet mot våre nye kommunikative førstelinjer, slik at vi fortløpende utvikler den kompetansen som er nødvendig for å betjene befolkningen på en god måte.

Ved noen få enheter har kommunen informasjonsrådgivere. Det er enhetene selv som har vedtatt å ansette slike medarbeidere. Det er ikke utført noen analyse av behov, og slik sett er det ingen nødvendig sammenheng mellom antatt behov og at det finnes slike medarbeidere.

I vårt system har vi viktige publisister på alle enheter som skal bidra til god kommunikasjon på vårt eksterne og interne nett. Utvikling av publisistenes kommunikative kompetanse blir et viktig arbeidsområde i tida som kommer.

Fra og med høsten 2004 har to av kommunaldirektørene hatt "egne" øremerkede medarbeidere i Informasjonstjenesten. Erfaringen viser at dette kan gi en god effekt i forhold til strategisk arbeid og kompetanseheving i organisasjonen, så lenge medarbeiderne trekkes med i de fora som arbeider med strategier.

Rådmannen vil styrke kommunikasjonskompetansen ved nyrekruttering, og utvikle læringskompetansen i organisasjonen.

Informasjonstjenesten

Som alle andre virksomheter får Informatjonstjenesten først og fremst sin innflytelse gjennom legitimitet. Legitimitet dannes når interessentene opplever og erfarer at tjenesten er kompetent, og at det ligger god faglig tyngde bak tjenestens produksjoner, råd og veiledning.

Informatjonstjenesten skal organisere sin virksomhet og forvalte sine økonomiske ressurser og kompetanse i et godt samspill med omgivelsene. Tjenestens viktigste interessenter finner vi i disse kategoriene:

- Tjenesteenhetene
- Innbyggerne
- Rådmannen
- Politikerne
- Mediene
- Medarbeidere i organisasjonen

Interessentgruppene omfatter i prinsippet hele byen, og er personer og organisasjoner med ulike behov, myndighet og makt. Informatjonstjenestens store utfordring er å organisere seg optimalt slik at den evner å prioritere godt og bruke ressursene målrettet og effektivt, samtidig som det skapes læring og utvikling i egen organisasjon og i omgivelsene.

Det er viktig og nødvendig at tjenesten utvikler seg som en robust organisasjon som evner å prioritere det som er viktig. Informatjonstjenesten har relativt få medarbeidere som må evne å være spisskompetente og generalister på samme tid for å kunne løse alle oppgaver godt. Dette er i seg selv et dilemma som må håndteres.

Informatjonstjenestens omgivelser er dynamiske og ustabile. I dette perspektivet må virksomheten finne fram til fleksible og organiske arbeidsformer hvor også læring er sentralt.

Informatjonstjenesten må ta taktiske og strategiske grep for å utvikle egen kompetanse:

- Gjennomføre kompetanse- og risikoanalyser for avdekke et eventuelt gap mellom oppgavenes krav og faktisk kompetansenivå
- Gjennomføre strategiske grep for på sikt å minimalisere eventuelle avvik
 - bevisst egenlæring gjennom arbeidsformer og kurs
 - bemanningsmessige tilpasninger
 - tilføre ny kompetanse ved nyrekruttering

Teamorganisering

Informatjonstjenesten har fram til nylig utført funksjoner og oppgaver i flat struktur der leder er koordinerende ledd og medarbeiderne praktiserer individuell selvstyring.

Til tross for få medarbeidere, har dette vist seg å være en for sårbar organisasjonsform som ikke har gitt ønsket fleksibilitet, identitet, flerfaglighet eller samhandling. Teamorganisering anses som en bedre måte å betjene omgivelsene på. Dette handler mye om intern kommunikasjon, koordinering, "back up" på sårbare områder, felles ansvar, kompetansebygging og utvikling av generalist og spesialistkompetanse.

Trondheim kommune

I små virksomheter som Informasjonstjenesten, må en finne en god balanse mellom generalist og spesialist. Spesialistkompetanse er alltid veldig sårbar i små profesjonsmiljøer, og vi er nødt til å finne måter å utvikle og beholde ønsket spisskompetanse på.

Team alene løser ikke alt, og slik organiseringen byr på nye utfordringer. En av dem er faren for at oppgavene fordeles og legges slik at det skapes mindre fleksibilitet og oppgaveflyt internt. Et mottrekk er å organisere "back up" på tvers av team, og slik at alle tre team har en del viktige felles samarbeids- og samhandlingsoppgaver.

En annen utfordring er å bygge robuste nok team - kompetanse og bemanningsmessig. Teamenes medlemmer vil enkeltvis måtte jobbe alene med store områder, og det vil være krevende å utvikle et fellesskap hvor alle reelt kjenner ansvar for teamets samlede oppgaver. Det er en klar målsetting at alle teammedlemmene er hverandres back up, vikarer og faglige samtalepartnere.

Informasjonstjenestens team er:

Redaksjonsteam

Har ansvar for å arbeide med og ta initiativ i forhold til

- Avis Vi
- Internett: www.trondheim.kommune.no
- Intranettet: intranett
- Byportalen: www.trondheim.no
- Produksjon av tekst og bilder

Strategisk team

har ansvaret for å arbeide med og ta initiativ i forhold til

- Rådgiving
- Kommunikasjonsplaner, planlagt virksomhet
- Ad hoc oppgaver av strategisk eller taktisk karakter
- Mediovervåking og analyser
- Medieutspill og svar
- Medieutspill, initiativ til nye saker
- Annonser hver uke
- Prosjektarbeid: Informasjonstiltak, råd om slike og noe utførervirksomhet

Grafisk team

Har som ansvarsoppgaver

- Gi råd om bruk av kommunens grafiske profil
- Bidra til noe utforming i samarbeid med grafiske tjenester
- Skjemaproduksjon for nettet
- Busskur, opplegg for bestilling av plass internt i kommunen og vis a vis kulturaktører

Hvor vidt det bare er medarbeiderne i det strategiske teamet som vil inngå i mediovervåkningen, vil bli avklart i den kost/nytteanalysen som skal gjøre i forhold til beredskap på dette området.

Trondheim kommune

Teamorganiseringen er ny, og for Informasjonstjenesten er en viktig utviklingsoppgave i arbeidet for å forbedre tjenesten, prosedyrene og strukturene, og for å styrke samhandlings- og samarbeidskompetansen internt og eksternt.

Nettverksorganisering – samhandling

Informasjonstjenesten skal ut fra sin funksjon og plassering i organisasjonen være en ansvarlig nettverkskoordinator. Denne funksjonen ligger ikke til enkelte team, men ivaretas av Informasjonstjenesten samlet. Dette er et stort ansvar hvor det er behov for autoritet.

Arbeid i nettverk ivaretar fire viktige hensyn

- øke kommunikasjonskompetansen i organisasjonen
- skape en felles uttrykt identitet
- øke strømmen av nyhetsstoff fra tjenesteområdene til nettsteder og intern avis
- skape gode kommunikasjonslinjer mellom medarbeidere med kommunikative funksjoner og bidra til bedre dialog med brukergruppene og samhandling mellom enhetene

Vi tror Trondheim kommune alltid vil ha behov for å øke kommunikasjonskompetansen i organisasjonen. I et kort perspektiv er det nødvendig kvalitetssikre kommunikasjonen i kommunen gjennom rutinebeskrivelser. I et litt lenger perspektiv er det vel så viktig å bygge opp kompetansen. Prosedyrer og regler hjelper til en viss grad, men det mest avgjørende er kommunikasjonskompetansen hos den som har ansvar for informasjonsarbeidet.

Et godt og fungerende nettverk som oppfattes som viktig av alle i organisasjonen, anses å være en riktig strategi for bygging av en bærekraftig kommunikasjonsorganisasjon for framtiden.

Samhandling i produksjonskjeder

Informasjonstjenesten inngår som produsent og rådgiver i mange ulike produksjonskjeder, og det er viktig å få til god samhandling og helhet i kjedene. Viktige produksjonspartnere for tjenesten er kommunens enheter og rådmannen. En spesiell type produksjon skjer gjennom samarbeid med kommunens grafiske tjenester.

Hvorvidt Informasjonstjenesten og Grafisk senter bør få en tettere tilknytning eller slås sammen til en enhet, er ikke utredet. Men spørsmålet er aktuelt, og rådmannen vil i 2006 få dette nærmere analysert.

Økonomi og ressurser

Informasjonstjenesten skal i likhet med kommunens øvrige enheter holde sine budsjetter. Denne saken viser at det ligger tydelige føringer fra politisk nivå og rådmannen til Informasjonstjenesten om hva som har prioritet. Så blir det opp til Informasjonstjenesten å gjøre gode prioriteringer innenfor de prioriterte områdene.

Ved budsjettbehandlingen i desember 2004, ble det vedtatt en innsparing på 200.000 kroner i Informasjonstjenestens budsjett. Utfordringen for Informasjonstjenesten har vært å redusere aktiviteten på en slik måte at reduksjonene skaper minst mulig negative konsekvenser. Informasjonstjenesten har løst det pålagte innsparingskravet gjennom å avslutte forsøket med annonsering i Byavisa. Begrunnelsen er at det så godt som bare var kulturtiltak for eldre som brukte annonseplassen og ble profilert. Disse tiltakenes

Trondheim kommune

målgruppe var alt godt dekket / kunne lett nås gjennom Adresseavisen og ved brosjyrer som hjemmetjenesten distribuerte parallelt med annonseringen.

Årsprognosen for Informasjonstjenesten viser at en i 2005 neppe kommer i økonomisk balanse. Noe av forklaringen til ubalansen ligger i et merforbruk knyttet til manglende kompensasjon for utgiften ved overføringen av bystyrets møter på internett. En annen viktig årsak er produksjonen av pressemateriell for besøket av den japanske keiseren. Dette endrer imidlertid ikke kravet til økonomistyring – som innebærer sterke opp og nedprioritering av oppgaver når rammebetingelser endres.

Rådmannen i Trondheim, 20.12.2005

Elin Rognes Solbu
kommunaldirektør

Hans Jacob Busch
rådgiver

Vedlegg 1: Beskrivelse av dagens Informasjonstjeneste

Vedlegg 2: Samhandling mellom Informasjonstjenesten og politisk nivå

Vedlegg 3: Storbyene vektlegger og organiserer kommunikasjonsfunksjonene ulikt

Trondheim kommune

Vedlegg 1

BESKRIVELSE AV DAGENS INFORMASJONSTJENESTE:

Trondheim kommune har siden 2001 hatt en egen informasjonstjeneste. Tjenesten består i dag av 8.5 årsverk, og har status som en intern tjeneste i administrasjonen. Informasjonstjenesten skal være et kompetansesenter for kommunikasjon og en sterk og viktig bidragsyter for et kompetent og troverdig informasjons- og kommunikasjonsarbeid i Trondheim kommune. Det vises i den forbindelse til kommunens Informasjons- og kommunikasjonsstrategi, vedtatt i 2003.

Hovedfunksjonene er rådgivende, utførende og systemansvarlig (internett og intranett).

Oppgaver for enheter og rådmannen

Tjenesten skal

- være rådgivende for enhetene og rådmannen i viktige kommunikasjonsspørsmål
- bygge kompetanse i organisasjonen gjennom kurs, veiledning og nettverk
- kvalitetssikre gjennom rutinebeskrivelser prosedyrer, systemer og regler
- redaksjonelt ansvarlig for www.trondheim.kommune.no og www.trondheim.no
- bidra til nyheter på nett
- overvåke bruken av kommunens grafiske profil
- redaksjon for Vi – kommunens internavis
- delta i prosjekter med stort kommunikasjonsbehov
- Gi råd om og legge ut pressemeldinger på vegne av rådmannen
- pressekonferanser (rådgiving og teknisk arrangør)
- bistå med kompetanse i forhold til mediekriser
- løpende analysere og vurdere mediesituasjonen
- foreslå, samt gjennomføre medieutspill og eksterne/interne kommunikasjonstiltak i samarbeid med rådmannen og enhetene

I tillegg har Informasjonstjenesten enkelte utførende oppgaver for enheter og rådmannen når det gjelder

- tekst
- bilder
- utforming
- nettpublisering.

Oppgaver for politisk nivå

Hovedinnsatsen overfor politisk nivå er først og fremst tilretteleggende. Informasjonstjenesten og Bystyresekretariatet samarbeider, men har også delt området seg imellom.

Informasjonstjenestens oppgaver er:

- Utforming av presentasjoner på oppdrag fra ordføreren
- Utforming av pressemapper, informasjonsplan og pressehåndtering ved store begivenheter
- Være godt orientert om viktige politiske spørsmål
- Videreutvikle de politiske sidene på internett i samarbeid med Bystyresekretariatet
- Være godt kjent med gangen i de politiske prosessene fram mot vedtak
- Pressekonferanser ved kriser (teknisk arrangør)
- Nyheter på internett ved hendelser hvor ordføreren representerer Trondheim

Trondheim kommune

Vedlegg 2:

Samhandling mellom Informasjonstjenesten og politisk nivå

Bystyresekretariatet:

Bistand til publisering

Bistand til foto / reportasjer, utlån av kamera

Teknisk tilrettelegging av nettsider, eksperthjelp, feilretting, maler, funksjoner og strukturer

Råd og avklaring / rollefordeling i fht medieutspill

Felles invitasjon til budsjettframlegg

Bystyremøtene på nett, "streaming"

Ordfører, varaordfører, Bystyret og offentlige oppdrag

Foto / reportasjer

Foto av bystyrets representanter / publisering

Filmproduksjon (2005)

Ppt-produksjon (flere)

Brosjyreproduksjon (noen)

Produksjon av sjekker og diplomer (hyppig)

Oversettelser

Spesielle produkter og markedsføring knyttet til

Statsbesøk som f eks Keiserbesøket

Hundreårsmarkeringen (flere arrangementer, annonser med mer i løpet av året)

Kongebesøk

Publikum

Finn den politiske saken, vedtaket, papirer / rapporter. Dette er noe som Bystyresekretariatet utfører, der vi er back-up. Det meste finnes på nettet.

Informasjonstjenesten betaler for

Streaming av bystyremøtene, 225.000 årlig

Medieovervåking ved Opoint (alle heltidspolitikerne får hvis de vil ha)

Pressemappe ved statsbesøk og lignende

Erfaringer med oppdrag:

Forholdet til Bystyresekretariatet er godt. Det er ingen diskusjoner om hva som er hva.

Foto / reportasjeoppdrag kommer ofte inn for seint

Bystyresekretariatet lager reportasjene fra **Bystyrets forhandlinger**, Informasjonstjenesten **formidler i samarbeid med den som skal gjennomføre vedtaket hva som er vedtatt / tjenesteendringer / konsekvenser når dette er aktuelt**. Skillet er etablert og fungerer.

Ordførerens kalender for en uke gir oftest **for kort planleggingshorisont** når noe viktig skal skje.

Unntak: Politisk / administrativ håndtering av store statsbesøk etc.

Trondheim kommune

Vedlegg 3:

Storbyene vektlegger og organiserer kommunikasjonsfunksjonene ulikt.

By	Antall årsverk tjenesteinformasjon	Antall årsverk øremerket politisk informasjon	Merknad
Trondheim	8,5 sentralt pluss 5-7 i enhetene	0	Informasjonstjenesten har først og fremst fokus på god tjenesteinformasjon. Enheten har tilretteleggerfunksjon for kanaler for politisk informasjon, særlig på internett
Oslo	8 sentralt pluss 100 i bydeler og etater/enheter	5 egne medarbeidere pluss 15 (deltid, for bydelsutvalgene)	5 personer sitter i alle toppleder-grupper Ansvaret til informasjonssjefen er konsentrert om tjenesteinformasjon, ikke politikk
Bergen	15,3 av 25,5 (to ledige stillinger)	4 av de 15.3 gjør både administrative og politiske informasjonsoppgaver i møter i byrådsavdelingene	Informasjonssjefen deltar i politiske toppmøter, rådgivere deltar i alle byrådsavdelingene, med ansvar for tjenesteinformasjon og noe politikk
Stavanger	3 (pr nå, nytt system er underveis)		Ny kommunikasjonsdirektør under tilsetting nå.