

Facket för kultur,  
kommunikation  
och kreativ sektor

# Vad ska kommuniceras och av vem?

En rapport om yrkesetik, medierelationer och  
transparens i offentlig kommunikation



DiK

## Förord

Kommunikatörer i samhällets tjänst får ständigt se sitt arbete, ja ibland faktiskt hela sin yrkesmässiga existens, ifrågasättas i den offentliga debatten. En del hävdar att de kommunala kommunikatörerna är för många utan att ställa antalet i relation till uppdrag och förväntningar. Andra menar att kommunikatörernas främsta uppgift är att skönmåla och försvåra granskning av offentlig verksamhet. Den onyanserade debatten måste få ett slut.

**”Även kommunikatörers arbete ska granskas, men det måste granskas utifrån den verklighet de verkar i.”**

Det betyder naturligtvis inte att all debatt ska avstanna. Tvärtom. Även kommunikatörers arbete ska granskas, men det måste granskas utifrån den verklighet de verkar i. Först då kan debatten bli konstruktiv. Därför har DIK ställt en rad frågor om yrkesetik, medierelationer, transparens, kompetens och arbetsmiljö till de kommunikatörer vi organiserar inom stat, region, kommun och offentligägda bolag.

En överväldigande majoritet av de kommunikatörer förbundet frågat anger att deras arbete bidrar till ökad transparens och demokratisering. Åtta av tio anser att deras relation till media är god eller mycket god och att mediahanteringen är högprioriterad på arbetsplatsen.

**”En överväldigande majoritet av de kommunikatörer förbundet frågat anger att deras arbete bidrar till ökad transparens och demokratisering.”**

Men, samtidigt anger fyra av tio att det saknas tillräcklig kompetens kring kommunikation hos de som arbetsleder eller fattar strategiska beslut rörande kommunikationsarbetet. Var tredje anställd och chef har under de senaste åren upplevt sig tvingade att gå emot sina yrkesetiska principer för att möta arbetsgivarens krav. Hela tolv procent berättar att de blivit utsatta för otillbörliga påtryckningar av politiker. Dessutom anger nio av tio chefer att deras arbetsbelastning är hög eller mycket hög.

Till detta kan också läggas att mer än hälften av de tillfrågade kommunikatörerna upplever att de eller någon de företräder under de senaste åren blivit medvetet felciterad av journalister. Många

lyfter också fram tids- och kompetensbrist hos journalisterna som ett betydande problem. Man anger att man alltför ofta tvingas ha samhällskunskapsundervisning med journalisterna för att de ska kunna granska och utkräva ansvar av makthavare på rätt nivå.

Det är för DIK uppenbart att all offentlig kommunikation måste genomsyras av övergripande och tydliga uppdrag och att yrkes-

etiska riktlinjer måste respekteras. Rågången mellan tjänstemän och politiker måste förstärkas. Kompetensen bland de som arbetsleder eller fattar strategiska beslut kring kommunikationen måste höjas. Rollbeskrivningar och kompetenser måste förtydligas, då kommunikationsyrket specialiseras i allt större utsträckning. Dessutom måste arbetsgivarna ta ansvar för arbetsmiljön och säkerställa en rimlig arbetsbelastning.

Kommunikatörer i samhällets tjänst är inte ett hinder för transparens och demokrati. De är en absolut förutsättning för det.

**”All offentlig kommunikation måste genomsyras av övergripande och tydliga uppdrag och yrkesetiska riktlinjer måste respekteras.”**

Anna Troberg, förbundsordförande i DIK



# Innehåll

Sammanfattning .....	6
5 krav för bättre förutsättningar inom offentlig kommunikation ...	8
Om rapporten .....	9
Metod .....	9
Svarsfrekvens och representativitet .....	9
Etik, demokrati och transparens .....	10
Uppdraget .....	10
Kommunikatörer i demokratins tjänst .....	11
Etiska konflikter .....	12
Politiska påtryckningar inom kommun och region .....	13
Bristande kompetens .....	14
Hög arbetsbelastning och administrativ börda .....	15
Kommunikatörer och journalister .....	17
Relationen till media .....	17
Pressade journalister skapar problem.....	18
Avslutning .....	20
Ökad kompetens och fokus på etik inom offentlig sektor .....	20
Arbetsbelastning är arbetsgivarens ansvar .....	20
Journalistikens utmaningar ett problem även för kommunikatörer.....	21
Transparens är en del av kärnverksamheten .....	22

## Om DIK

DIK är facket för alla som arbetar eller studerar inom kultur, kommunikation eller kreativ sektor. DIK har cirka 20 000 medlemmar runt om i landet och ingår i Saco, Sveriges akademikers centralorganisation. DIK är partipolitiskt obundet.

Författare: Anders Bucht, DIK  
Layout: Kajsen Burell, Printempo  
Omslagsbild: Joao Cruz / Unsplash  
DIK 2021:6

# Sammanfattning

## Förutsättningar, yrkesetik och transparens i offentlig sektor

- 84 procent av de som arbetar med kommunikation inom offentlig sektor upplever att deras arbete bidrar till ökad transparens och demokratisering.
- Nästan fyra av tio upplever att det helt eller ofta saknas tillräcklig kompetens kring kommunikation hos de som arbetsleder eller fattar strategiska beslut rörande arbetet.
- Var tredje respondent har vid enstaka eller upprepade tillfällen upplevt interna krav på att förmedla en överdrivet positiv bild av den egna organisationens verksamhet eller projekt.
- Var tredje anställd och chef har under de senaste åren upplevt sig tvingad att gå emot sina yrkesetiska principer för att möta arbetsgivarens krav.
- Nästan var fjärde anställd inom kommuner och regioner anger att de upplevt interna krav på att förmedla en överdrivet positiv bild av politiker.
- 12 procent av respondenterna uppger att de blivit utsatta för otillbörliga påtryckningar av politiker i sin tjänstemannaroll.
- Var tredje respondent uppger att deras arbetsbelastning är långsiktigt ohållbar.
- Nio av tio chefer inom offentlig sektor anger att deras arbetsbelastning generellt är hög eller mycket hög och endast en av tio skattar den som rimlig.

## Relationen mellan kommunikatörer och journalister

- Drygt åtta av tio respondenter anser att relationen till media är god eller mycket god.
- Nästan åtta av tio offentliganställda menar att mediahanteringen är högt prioriterad på arbetsplatsen.
- Mer än hälften av respondenterna upplever att de, eller någon de företräder, under de senaste åren blivit medvetet felciterade av journalister. Av de som svarat ja svarar 43 procent att det påverkat hur de själva eller andra inom organisationen fortsättningsvis hanterat frågor från media.
- Många respondenter lyfter att såväl tids- som kompetensbrist hos journalisterna utgör ett problem för dem själva i deras yrkesroll. Felaktig rapportering skapar oro i organisationer vilket försvårar kommunikatörers arbete med att skapa transparens och delaktighet.
- Drygt tre av fyra anser att information som lämnas till journalister oftast presenteras på ett korrekt sätt.

# 5 krav

## för bättre förutsättningar inom offentlig kommunikation

### 1. Uppdragen för offentlig kommunikation behöver förtydligas.

All offentlig verksamhet ska genomsyras av tydliga övergripande kommunikationsuppdrag och av yrkesetiska riktlinjer. Medarbetare ska få stöd från chefer och ledning i att värna sina yrkesetiska principer. Invånare ska kunna känna tilltro till det som kommuniceras av det offentliga.

### 2. Rågången mellan tjänstemän och politiker behöver förstärkas.

Offentliga kommunikatörer är inte politikernas språkrör och legitimiteten hos det offentliga förutsätter att kommunikationen inte politiseras. Det ansvaret vilar på chefsnivå.

### 3. Kompetensen kring kommunikation behöver höjas inom den arbetsledande och strategiska ledningen.

För att kommunikation ska fylla sin funktion och skapa transparens och delaktighet behöver kompetensen förstärkas på styrnings- och ledningsnivå.

### 4. Medarbetares kompetenser och rollbeskrivningar behöver förtydligas.

Kommunikationsyrket är brett och specialiseras i allt större utsträckning. Arbetsbeskrivningar behöver förtydligas och kompetensutveckling ska vara en självklarhet.

### 5. Arbetsgivare måste ta ansvar för arbetsmiljön och säkerställa en rimlig arbetsbelastning.

Det gäller medarbetare såväl som chefer inom kommunikationsområdet. En orimligt stor andel av DIK:s medlemmar anser att arbetsbelastningen är långsiktigt ohållbar – något som får allvarliga konsekvenser för den enskilde men också för yrkesutövandet.



# Om rapporten

## Metod

Rapporten baseras på en enkät som skickades via e-post till DIK:s medlemmar verksamma inom kommunikationsområdet. Enkäten var öppen mellan 30 augusti och 4 oktober 2021.

Enkäten var anonym och alla citat i rapporten kommer från fritextsalternativ. Frågorna handlade bland annat om arbetsförhållanden, förutsättningar kring arbetet och relationer till media.

## Svarsfrekvens och representativitet

Enkäten gick ut till samtliga DIK:s medlemmar som arbetar inom kommunikation och svarsfrekvensen bland yrkesverksamma var 29 procent. Det totala antalet svarande var 1 481.

I den här rapporten har vi brutit ut de grupper som arbetar för en offentlig arbetsgivare, det vill säga inom kommuner, regioner, staten eller inom offentligägda bolag. Inom den gruppen svarade 873 personer och svarsfrekvensen är 38 procent.<sup>1</sup>

7 procent av de svarande är chefer. Uppbrutet i sektorer blir det relativt små grupper vilket kan påverka tillförlitligheten.

## Personer med utländsk härkomst kraftigt underrepresenterade

DIK använder så kallad jämlikhetsdata<sup>2</sup> som betyder att vi ställer frågor kopplade till de sju diskrimineringsgrunderna i enkäter. Syftet är att synliggöra ojämlika förhållanden i medlemmarnas arbetsliv och sedan arbeta för att motverka dem. Insamlingen av datan görs på ett rättssäkert och etiskt sätt. Frågorna bygger på så kallad självskattning, är frivilliga och helt anonymiserade.

I denna enkät har 81 procent av respondenterna valt att besvara frågorna om jämlikhetsdata. Kvinnor är något överrepresenterade bland respondenterna. De utgör 76 procent av hela gruppen och 80 procent av de svarande. 72 procent av respondenterna är 41 år eller äldre att jämföra med 62 i hela underlaget.

5 procent av respondenterna har utländsk bakgrund, vilket betyder att de antingen själva är födda utomlands eller har två föräldrar som är det. Bland dessa har de flesta sin bakgrund i Norden eller Europa, medan till exempel Afrika, Asien och Mellanöstern är ovanligare. Mångfalden bland respondenterna är sannolikt något lägre än i sektorn i stort eftersom utrikes födda i lägre grad är med i ett fackförbund. Jämfört med Sverige som helhet, där ungefär 26 procent har utländsk bakgrund, blir det dock tydligt att de som arbetar med kommunikation i offentlig sektor inte speglar befolkningen i stort.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> I underlaget finns en mindre grupp respondenter med sysselsättning inom kommunikation där arbetsgivare och sektor saknas vilket kan påverka svarsfrekvensen negativt med ett par procent.

<sup>2</sup> Därför arbetar DIK med jämlikhetsdata, 2020

<sup>3</sup> SCB, Befolkningsstatistik i sammandrag, 2020

# Etik, demokrati och transparens

Kommunikation inom det offentliga utförs av människor vilket innebär att verksamheten ska granskas och att den ibland kommer kritiseras. Exempel på tystnadskultur och missförhållanden i kommuner eller på statliga myndigheter har lyfts upp i debatten under de senaste åren, men frågan är hur de som faktiskt utför arbetet upplever situationen? I media belyses ofta individuella fall, men hur ser det ut på en aggregerad nivå?

## Uppdraget

Arbetsgivarverket stipulerar etiska riktlinjer för alla som arbetar inom statlig verksamhet. Under rubriken "Vår värdegrund" listas sex principer som rör bland annat demokrati, objektivitet och likabehandling (**faktaruta**). Den sjätte paragrafen benämns som "effektivitet och service" och förklaras med texten: "Effektivitet och resurshushållning ska förenas med service och tillgänglighet. Allmänheten ska ges information, vägledning och råd och uppgifter ska utföras på ett effektivt sätt."<sup>4</sup> De flesta kommuner och regioner har liknande dokument, men det finns inga centrala riktlinjer. De offentliga kommunikationsavdelningarna, inom stat och inom kommuner och regioner, är en konsekvens av ett sådant synsätt.

Inom ramen för Expertgruppen för studier i offentlig ekonomi (ESO) publicerades hösten 2021 rapporten "Ingen reklam tack" där

## Statlig värdegrund

- **Demokrati.** All offentlig makt utgår från folket. Folket har i allmänna val utsett sina företrädare till riksdagen. Riksdag och regering har givit den statliga förvaltningen och de statsanställda i uppdrag att genomföra deras beslut.
- **Legalitet.** Den offentliga makten utövas under lagarna. Som statsanställd tillämpar du och följer de lagar och regler som gäller i den statliga verksamheten.
- **Objektivitet.** Allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet ska iakttas. Lika fall ska behandlas lika och beslut fattas efter saklig handläggning. Mutor och jäv får inte förekomma.
- **Fri åsiktsbildning.** Den svenska folkstyrelsen bygger på fri åsiktsbildning där öppenheten och yttrandefriheten är central. Som statsanställd har du yttrandefrihet och meddelarfrihet. Meddelarfriheten ger dig möjlighet att lämna uppgifter till media utan att källan efterforskas. Sekretessregler kan dock innebära begränsningar av meddelarfriheten.
- **Respekt för lika värde, frihet och värdighet.** Den offentliga makten ska utövas med respekt för allas lika värde och för den enskilda individens frihet och värdighet. Som statsanställd har du alltid respekt för människors lika värde. All form av diskriminering av till exempel kön, etnisk tillhörighet, sexuell läggning eller funktionsnedsättning är förbjuden.
- **Effektivitet och service.** Effektivitet och resurshushållning ska förenas med service och tillgänglighet. Allmänheten ska ges information, vägledning och råd och uppgifter ska utföras på ett effektivt sätt.

<sup>4</sup> <https://www.arbetsgivarverket.se/jobba-statligt/Var-vardegrund/>

man studerade myndigheters kommunikationsverksamhet. Där konstateras bland annat att nära hälften av alla myndigheter har en särskild uppgift att bedriva något slags kommunikationsverksamhet. Det kan handla om att de ska främja kunskap om något, följa kunskapsutvecklingen, sprida information, tillgängliggöra information eller delta i samhällsdiskussionen. Det konstateras också att myndighetskommunikation, med bakgrund av uppdraget, kan vara såväl stöd- som kärnverksamhet.<sup>5</sup> En av rapportens främsta rekommendationer är att ”myndigheters kommunikationsuppdrag med viss systematik ses över och att myndigheternas uppgifter justeras och tydliggörs om det är nödvändigt.”<sup>6</sup>

Myndigheter och kommuner behöver också ha ett arbete kopplat till varumärkesfrågor. För att ge invånarna så mycket som möjligt för skattepengarna behöver man kunna attrahera personal till organisationen eller företag till kommunen/regionen.

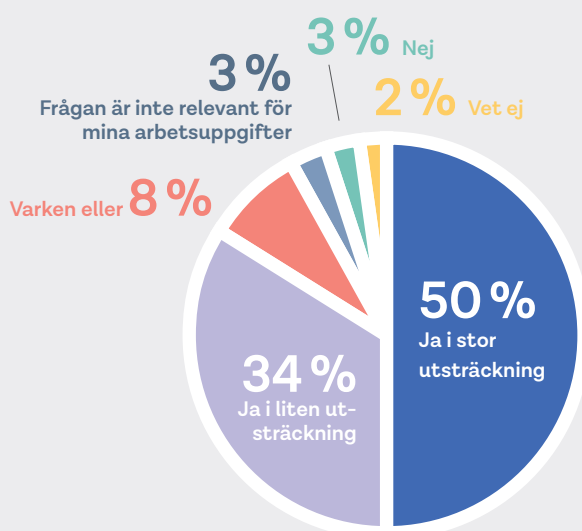
Kommunikationsuppdraget är brett och beroende av de specifika förutsättningarna och omständigheterna för verksamheten.

## Kommunikatörer i demokratins tjänst

**”Jag älskar att jobba i demokratibranschen och tycker att arbetet är meningsfullt. Jag känner en stor oro inför det misstroende och förakt som riktas mot politik, politiker och myndigheter och betraktar det som en viktig uppgift att bidra till att minska gapet.”**

Bland alla offentliganställda svarar 50 procent av respondenterna att deras arbete bidrar till transparens och demokratisering i stor utsträckning. Ytterligare 34 procent svarar ”ja, i liten utsträckning”. Bara 3 procent svarar ”nej” (figur 1).

**Figur 1.**  
Upplever du att du med ditt arbete bidrar till transparens och demokratisering?

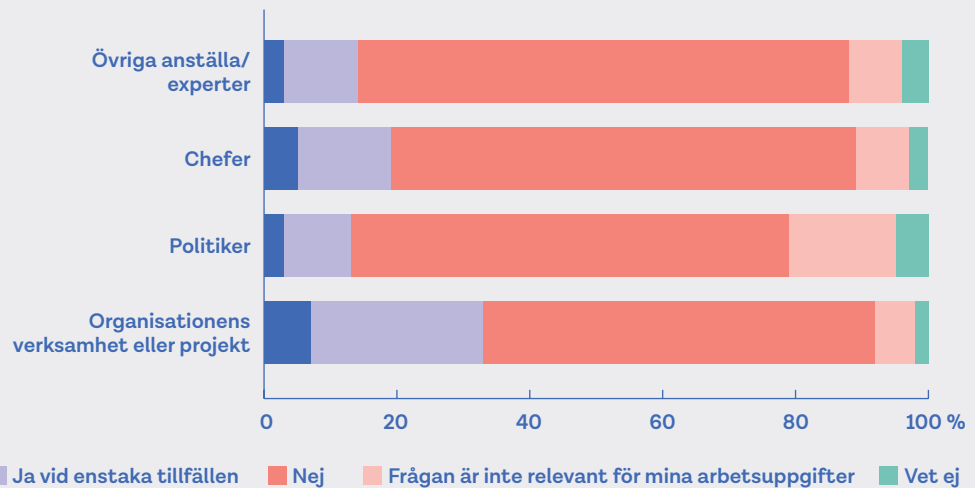


Alla offentliganställda

<sup>5</sup> Expertgruppen för offentliga studier, 2021:2, ”Ingen reklam tack”, s. 10f.

<sup>6</sup> Ibid. s. 13.

**Figur 2.**  
Har du under de senaste åren upplevt interna krav på att offentligt förmedla en överdrivet positiv bild av:



Alla offentliganställda

Av kommunikationschefer inom kommuner och regioner anser 94 procent att deras arbete bidrar till transparens och demokratisering i stor utsträckning. Bland anställda<sup>7</sup> inom kommun och region svarar 53 procent ”ja, i stor utsträckning” och 33 procent ”ja, i liten utsträckning”.

Bland chefer med staten som arbetsgivare svarar 60 procent att det stämmer i stor utsträckning och 34 procent ”ja, i liten utsträckning”. Att siffrorna är något lägre än bland chefer i kommunen kan sannolikt förklaras med att statligt anställda generellt är längre ifrån de faktiska politiska processerna.

## Etiska konflikter

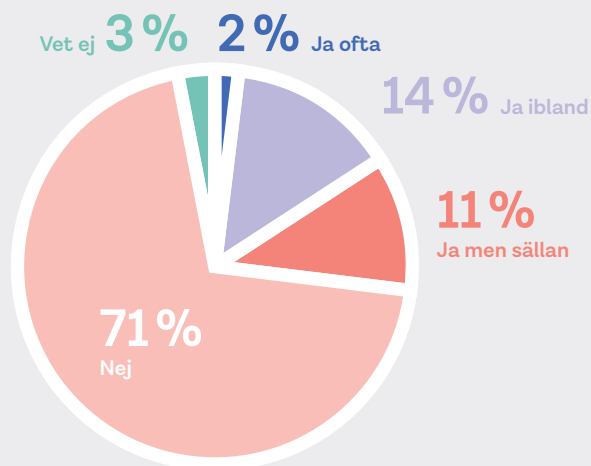
Var tredje respondent har vid enstaka (26 procent) eller upprepade tillfällen (7 procent) upplevt interna krav på att förmedla en överdrivet positiv bild av den egna organisationens verksamhet eller projekt (figur 2). Inom kommuner och regioner är siffran 37 procent och inom statliga myndigheter 30 procent.

Uppbrutet på sektorer svarar 23 procent av anställda inom kommuner och regioner även att de upplevt krav på att förmedla en överdrivet positiv bild av politiker. Detta är ovanligare bland statsanställda (6 procent), sannolikt för att avståndet till politikerna är avsevärt längre.

<sup>7</sup> Även chefer räknas in i gruppen anställda.

**Figur 3.**

**Upplever du att det finns en konflikt mellan din arbetsgivares krav / förväntningar och dina yrkesetiska principer?**



Alla offentliganställda

Kopplat till denna fråga ställde DIK också frågan om man upplever att det finns en konflikt mellan arbetsgivarens förväntningar och ens egna yrkesetiska principer (figur 3). Yrkesetiska principer definierades i frågan som: ”Med yrkesetiska riktlinjer menar vi t.ex. principer som ska styra offentliga kommunikatorers arbete som att all kommunikation ska vara saklig, korrekt och relevant samt främja demokrati och öppenhet.”

En stor majoritet svarade ”nej” på frågan inom såväl stat (73 procent) som kommun och region (66 procent), men en relativt stor grupp svarade att den typen av situationer förekommer. Ungefär en av tio uppgav att det hänt, men att situationen var sällsynt, 14 procent att det hände ibland och knappt 2 procent att det hände återkommande. Bland kommunikationscheferna (stat och kommun/region) svarade en av tre att det hänt att de tvingats gå emot sina yrkesetiska principer för att möta arbetsgivarens krav.

## Politiska påtryckningar inom kommun och region

Av de som arbetar med kommunikation inom kommuner och regioner uppger 12 procent att de blivit utsatta för otillbörliga påtryckningar av politiker i sin tjänstemannaroll – i enkätfrågan definierat som ”När någon försöker påverka tjänstemän att fatta felaktiga beslut eller att avstå från att utföra sitt arbete. Dessa påverkansförsök sker bland annat i form av trakasserier, hot, våld, skadegörelse eller otillbörliga erbjudanden (mutor), men det kan också handla om mer subtila påtryckningar”. Inom statlig verksamhet är siffran 3 procent.

En respondent skriver:

*”[Det är...]Bekymmersamt att politiker detaljstyr och kontrollerar vad, hur och när tjänstemän kommunicerar vilket även påverkar det dagliga arbetet och planeringen. Här är kommundirektören i linje med högsta politiska ledning vilket gör situationen svår att ändra på.”*

**1 av 4**

som arbetar inom det offentliga upplever att arbetsgivarens krav kommit i konflikt med deras yrkesetiska principer.

Drygt var tionde kommunikatör inom kommun och region har utsatts för otillbörliga påtryckningar av politiker.

15 procent av respondenterna inom kommun och region har också blivit utsatta för otillbörliga påtryckningar av allmänheten och 11 procent för regelrätta hot eller hat. Det framgår inte av svaren om hoten varit ämnade att påverka ett beslut, men det kan sannolikt finnas en indirekt påverkan.

## Bristande kompetens

En anledning till att det uppstår såväl etiska konflikter som otillbörliga påtryckningar kan kopplas till bristen på yrkesmässig kunskap på chefs- och ledningsnivå inom många organisationer.

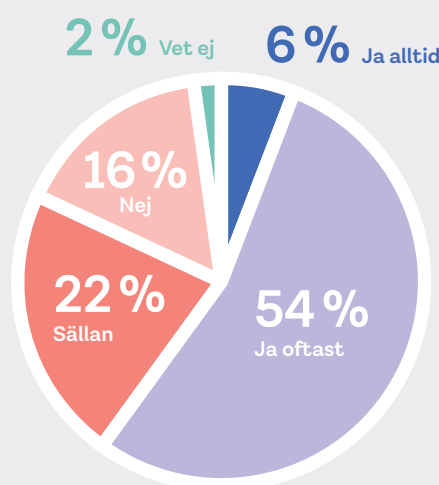
Bland alla offentligtanställda uppger nästan fyra av tio att det helt eller ofta saknas tillräcklig kompetens kring kommunikation hos de som arbetsleder eller fattar strategiska beslut rörande arbetet (figur 4).

En annan konsekvens av detta är att ledningen har svårare att identifiera och förstå betydelsen av olika kompetenser inom kommunikationsområdet. Många respondenter vittnar om en kultur där de förväntas kunna hantera en mycket stor bredd av arbetsuppgifter som inte alltid ligger inom ramen för deras kompetens.

Frågor rörande etiska bedömningar och transparens är också i stor utsträckning en kompetensfråga – inom organisationen och på individnivå. En av respondenterna skriver:

**”Mycket av regelverket för statsanställda bygger på att individen vet, kan och förstår vad som gäller. Min erfarenhet är att mycket få vet eller bryr sig om vilka lagar och regler som styr verksamheten. Detta är framför allt tydligt i chefsleden. New public management är viktigare än myndighetsutövningen.”**

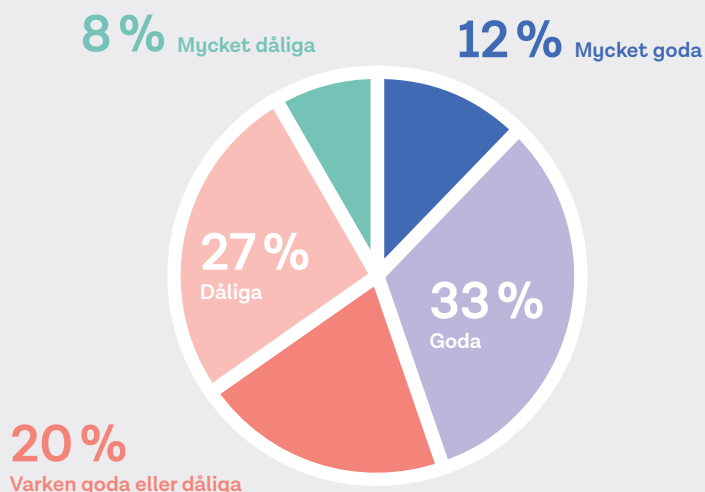
**Figur 4.**  
Upplever du att det finns tillräcklig kompetens kring ditt yrke hos de som arbetsleder och fattar strategiska beslut rörande ditt arbete?



Alla offentligtanställda

**Figur 5.**  
Hur ser förutsättningarna för att göra ett bra jobb ut när det gäller strategisk styrning?

Kommunikationschefer inom offentlig sektor



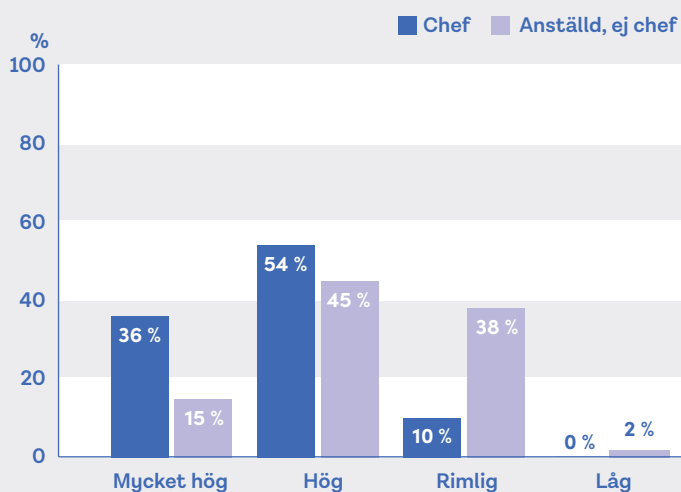
Chefer fick i sin tur frågan hur de ser på förutsättningarna för att kunna göra ett bra arbete (figur 5). Fler än var tredje kommunikationschef anser att den strategiska styrningen de har att förhålla sig till ger dem dåliga eller mycket dåliga förutsättningar att göra ett bra arbete.<sup>8</sup> Kommunikationskompetens finns numer ofta i myndigheters och organisationers ledningar, men siffrorna visar att arbetet med att inkorporera kommunikationsarbetet fortfarande har utmaningar.

## Hög arbetsbelastning och administrativ börda

Kopplingen till New Public Management<sup>9</sup>, mycket förenklat en styrmodell med ett tydligt fokus på effektivitet och mätning, går att ana även i frågan om arbetsbelastning (figur 6). Nio av tio chefer inom offentlig sektor anger att arbetsbelastningen generellt är hög (54 procent) eller mycket hög (36 procent) och endast en av tio

**Figur 6.**  
Hur skulle du skatta din arbetsbelastning?

Alla offentliganställda



<sup>8</sup> Se t.ex. Rapport till ESO 2021:2, "Ingen reklam tack", s. 10.

<sup>9</sup> DIK har skrivit mer om New Public Management i offentlig sektor i "Kan och ska kulturen mätas", 2021, s. 7ff.

skattar den som rimlig. I frisvar framkommer att den administrativa bördan är den enskilt vanligaste förklaringen till stress och varannan chef upplever sin situation som långsiktigt ohållbar.

**”I långa perioder mycket hög belastning. Ligger ständigt back. Administrativa krav och egna operativa uppgifter gör att det inte finns tillräckligt mycket tid för att vara ledare för min personal. Man tar bara det allra nödvändigaste.”**

Även bland övriga anställda är arbetsbelastningen hög. Drygt var tredje anser att arbetsbelastningen är rimlig, resterande knappa två tredjedelar anser att den är hög (46 procent) eller mycket hög (16 procent). Många vittnar i frisvar om en negativ spiral där hög arbetsbelastning leder till sjukskrivningar som i sin tur innebär att de som är kvar tvingas jobba ännu hårdare.

Det framkommer också att många kommunikatörer arbetar ensamma eller i mycket små grupper vilket gör arbetsituationen sårbar.

**”Jag är ensam med mina arbetsuppgifter. Ju duktigare mina kollegor blir på att involvera en kommunikatör desto mer jobb får jag.”**

*”Jag känner att för stort ansvar ligger på mig själv. Ledningen förstår inte mitt arbete tillräckligt bra för att kunna stötta mig. Hög press både från kollegor och omvärld, för små resurser i förhållande till ambitionsnivå.”*



# Kommunikatörer och journalister

Debatten om relationen mellan kommunikatörer och journalister har återkommit under de senaste åren. Ibland har relationen dem emellan framställts som att antalet verksamma skulle vara ett nollsummespel där kommunikationsavdelningarna växer på journalisternas bekostnad. I enkäten ställde vi frågor kring förhållandet till media för att belysa situationen ur kommunikatörers perspektiv.

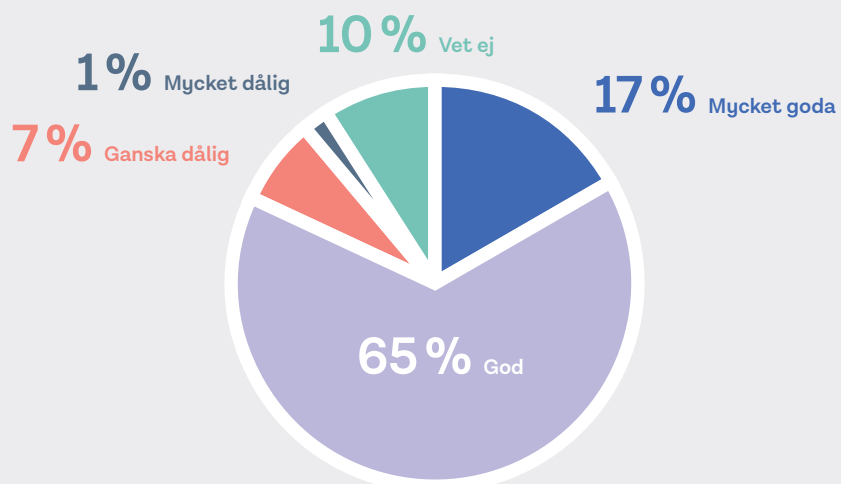
## Relationen till media

Relationen till media uppfattas över lag som god bland respondenterna. Bland de som uppger att de har mediakontakter i sitt arbete svarar 82 procent att relationen är ”god” (65 procent) eller ”mycket god” (17 procent) (figur 7). Nästan åtta av tio offentliganställda menar också att mediahanteringen är högt prioriterad på deras arbetsplats.

Trots att relationen i stort beskrivs som god uppger många i frisvar att de är oroade över den polariserade debatten, inte minst kommunicerad genom lokala och nationella tidningars ledarsidor, där relationen vid upprepade tillfällen beskrivits i termer av konflikt och där kommunikatörer ställs mot journalister. En respondent skriver:

*”Tyvärr upplever jag att media har låg förståelse för vad kommunikatörer gör. De tror att vi är PR-maskiner och gatekeepers, när det i själva verket är tvärtom. Vi jobbar för en större transparens och servar media.”*

**Figur 7.**  
Hur upplever du relationen till media på din arbetsplats?

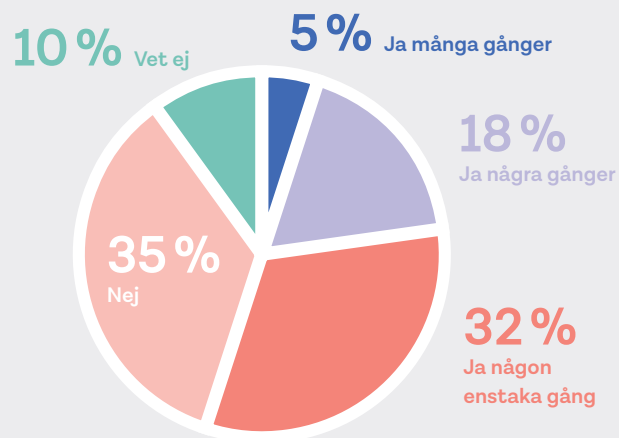


Alla offentliganställda som uppgett att de har mediakontakter i sitt arbete

**Figur 8.**

Har du under de senaste åren upplevt att du, eller någon du företräder, medvetet blivit feltolkad eller felciterad i kontakt med journalister?

Alla offentliganställda som uppgett att de har media-kontakter i sitt arbete



I den offentliga debatten har det vid ett flertal tillfällen lyfts att kommunikationsavdelningar motverkar transparens och att exempelvis forskare vid högskolor förhindras att uttala sig i media,<sup>10</sup> men syftet med kommunikationspolicyer är i regel det motsatta. En kommunikatör vid ett svenskt universitet skriver:

*”Media kontaktar ofta forskare och andra personer i verksamheten (universitet) direkt och då blir inte alltid mediehanteringen på det sätt som motsvarar myndighetens policies om exempelvis öppenhet. Svårt för media att förstå att en enskild forskares uppfattning inte är universitetets.”*

### Pressade journalister skapar problem

På frågan om respondenterna upplever att de, eller någon de företräder, blivit medvetet felciterade i kontakten med journalister svarar 55 procent att det hänt någon enstaka gång, några gånger eller många gånger (figur 8). Av de som svarat ja svarar 43 procent att det påverkat hur de själva och andra inom organisationen fortsättningsvis hanterat frågor från media.

**”Vi ber alltid att få läsa citat, ofta kommer de tillbaka utan sammanhanget, vilket kan luras. Många gånger blir svaren ’fel’ för att man tror att man svarar i ett annat sammanhang. Det har spridit rädsla i organisationen, som gör det svårjobb för oss kommunikatörer som verkar för öppenhet och transparens mot media”.**

<sup>10</sup> Se t.ex. SVD, ”Göran Arnqvist: Skär ned antalet kommunikatörer rejält | SvD Debatt”, 211009

Det generella förtroendet för media och journalister är emellertid högt och den stora majoriteten av respondenterna anser att den information som lämnas till journalister presenteras på ett korrekt sätt (figur 9).

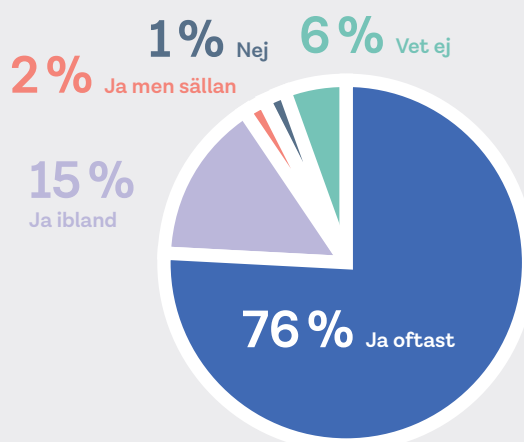
Det framkommer också att en del av oron bland respondenterna bygger på att de uppfattar att journalisterna många gånger inte har tid, kompetens eller resurser att göra ett grundligt jobb. Minskade resurser till journalistiken blir ett problem även för kommunikatörerna.

*”Vi har generellt en bra relation till media på vår arbetsplats och många journalister är mycket kompetenta, kritiska och kunniga. Det finns dock för många reportrar idag som är ”grunda” i sin samhällskunskap. Man får ibland nästan ha samhällskunskapsundervisning med dem för att de ska kunna utkräva ansvar och ställa kritiska frågor till rätt makthavare på rätt nivå. Det upplever jag som olyckligt eftersom det gör att den granskning vi är i behov hamnar på fel ställe eller på fel nivå.”*

**”Vår kommun är hårt bevakad av i synnerhet lokaltidningen, men jag uppfattar ändå att vi har en god ton och ömsesidig respekt och förståelse för varandras roller. Det journalistiska resultatet är i mitt tycke inte alltid så lysande, men det beror mer på kunskaps- och tidsbrist än på medvetna feltolkningar. [...]”**

*”Journalister har ofta bråttom i sitt arbete vilket gör att komplexa frågor och komplexa svar (också i förenklad form) riskerar att försvinna. Jag tror (understryker) tror, eller kan ibland uppleva att journalister inte har tid för research eller spaningar på samma sätt som för kanske 10 år sedan [...] Sedan gäller det naturligtvis för oss att vara klara och tydliga i våra svar och underlätta journalistens jobb, det är vår sida av saken som vi måste arbeta med.”*

**Figur 9.**  
Upplever du att informationen som lämnas ut till journalister presenteras på ett korrekt sätt?



Alla offentliganställda som upgett att de har media-kontakter i sitt arbete

# Avslutning

## Ökad kompetens och fokus på etik inom offentlig sektor

För att uppnå transparens, tillgänglighet och service och motverka tystnadskultur inom offentlig verksamhet är såväl intern som extern kommunikation avgörande. Det demokratiska uppdraget är omöjligt att utföra om inte människor ser till att information når invånare på ett sätt som är anpassat efter deras behov och förutsättningar. Utan kommunikation skapas ingen delaktighet och i förlängningen hotas tilltron till demokratin. Det ökade antalet kanaler som krävs för att nå målgruppen ställer avsevärt högre krav på kommunikatörerna.

Yrkesetik är central inom hela den offentliga sektorn. Det är avgörande för statens, kommunernas och regionernas legitimitet. Yrkesetik, och inte minst ett tydligt uppdrag, måste genomsyra organisationerna – från tjänstemän upp till den strategiska styrningen på ledningsnivå. Det gäller människor som arbetar inom kommunikation precis som andra yrkeskategorier och den här rapporten visar att det finns ett arbete att göra. Det är i ledning och på chefsnivå som agendan sätts och det är där uppdraget behöver formuleras. Om kommunikationsavdelningarna ska arbeta mot exempelvis tystnadskulturer måste uppdraget och mandatet vara tydligt formulerat.

Allt för många upplever att de, för att tillmötesgå sin arbetsgivares krav, ibland tvingas agera i strid med sina yrkesetiska principer. Det kan handla om interna krav på att framställa verksamheten på ett överdrivet positivt sätt, men också om att politiker försöker påverka det som kommuniceras för att politiken eller de själva ska framställas i bättre dager.

De etiska frågorna ska vara en naturlig del av den kompetens som krävs i organisationen – inte minst på ledningsnivå. Chefer måste ta ett större ansvar. Det är deras roll att skydda organisationen från otillbörliga påtryckningar, politiker, högre chefer, eller från allmänheten och värna kärnverksamheten oavsett om det handlar om transparens, delaktighet, service eller effektivitet.

För att nå dit är det viktigt att rätt kompetens finns på alla nivåer och att de etiska diskussionerna prioriteras i form av tid och resurser.

## Arbetsbelastning är arbetsgivarens ansvar

Offentliga kommunikatörers generella arbetsbelastning är för hög. Det är orimligt att bara hälften av de offentliga cheferna skattar sin arbetsbörda som långsiktigt hållbar och det påverkar möjligheten att styra organisationen. En alltmer omfattande administration innebär



**DIK kräver:**  
Uppdraget för offentlig kommunikation behöver förtydligas.



**DIK kräver:**  
Kompetensen kring kommunikation behöver höjas inom den arbetsledande och strategiska ledningen.



**DIK kräver:**  
Rågången mellan tjänstemän och politiker behöver förstärkas.

ett minskat fokus på kärnverksamheten och sämre förutsättningar för att skapa stöttande organisationer där medarbetare och även etiska frågor riskerar att bli lidande.

Även på medarbetarnivå är arbetsbelastningen för hög. Många respondenter vittnar dessutom om en situation där de förväntas klara av alla arbetsuppgifter som faller inom kommunikationsområdet. Det kan handla om allt från sociala medier till tonalitet och strategiska frågor vilket i många fall inte är rimligt. Allt för många tvingas att bli generalister vilket påverkar kvaliteten i arbetet och anställdas möjligheter att värna om och utveckla sina egna specialkunskaper.

Här behövs ett arbete med att förtydliga kompetenser och arbetsbeskrivningar. Kompetensinventeringar och vidareutbildning är avgörande för att skapa långsiktigt hållbara organisationer och arbetsplatser.

## **Journalistikens utmaningar ett problem även för kommunikatörer**

Rapporten visar att relationen mellan kommunikatörer och journalister är betydligt mer mångfacetterad än vad den ibland framställts som. Den stora majoriteten av kommunikatörer upplever att relationen till journalister är mycket bra och att det finns en ömsesidig respekt.

Att den mediala debatten om en konflikt mellan kommunikatörer och journalister är onyanserad innebär inte att den inte kan och bör diskuteras. All offentlig verksamhet ska granskas och kommunikatörerna har en central funktion i att skapa och upprätthålla legitimiteten i offentlig sektor. Varje enskilt fall av oegentligheter är problematiskt. Syftet med kommunikation och värdet av densamma ska vara tydligt och utvärderas precis som på andra områden. En stark yrkesetik och ett tydligt uppdrag är viktiga komponenter.

Den alltmer pressade situationen för landets mediehus är något som många respondenter lyfter som problematiskt. Kraftigt slimmade redaktioner innebär att journalisterna har svårare att göra ett bra jobb – det saknas ofta både tid och tillräcklig kompetens.

Många kommunikatörer vittnar om att de arbetar hårt med att förse journalister med information och underlag, men att dessa, i vissa fall, saknar tillräckliga kunskaper för att kunna tolka informationen som kommer från myndigheter eller kommuner. Det leder allt för ofta till att det som skrivs inte blir korrekt. Detta leder i sin tur till att det kan smyga sig in en oro i organisationer för att man inte kan lita på att journalisterna ger en rättvisande bild vilket kan få negativa konsekvenser för den transparens många kommunikatörer är satta att stärka.



**DIK kräver:**  
Arbetsgivare  
måste ta ansvar för  
arbetsmiljön och  
säkerställa en rimlig  
arbetsbelastning.



**DIK kräver:**  
Medarbetares  
kompetenser och  
rollbeskrivningar  
behöver förtydligas.

## Transparens är en del av kärnverksamheten

De fall där kommunikatörer eller PR-ansvariga har upplevts försöka kväsa debatter och tysta enskilda medarbetare är problematiska och ska granskas, men att dra slutsatsen att tillgänglighet, delaktighet och transparens inom offentliga myndigheter eller organisationer skulle öka om kommunikatörerna blev färre vilket många debattörer och även politiker krävt är ett i stor utsträckning ogrundat antagande.

Rapporten visar att kommunikatörer, informatörer och pressekreterare lägger stor kraft på att skapa transparenta organisationer som kommer Sveriges invånare till nytta. Den stora majoriteten av kommunikatörerna inom offentlig sektor kämpar för att göra sina organisationer mer transparenta – inte mindre. Drygt åtta av tio respondenter anser att deras arbete stärker demokratin. Den som argumenterar för att drastiskt minska antalet kommunikatörer bör fundera på hur tillgänglighet och transparens ska upprätthållas och utvecklas inom de offentliga systemen.

Det är också viktigt att förstå att det finns en mycket stor bredd i kommunikationsarbetet. Det är helt naturligt att såväl myndigheter som kommuner har anställda med uppgifter kopplade till marknadsföring. Kommuner behöver attrahera företag och potentiella invånare på samma sätt som myndigheter behöver skapa förtroende hos allmänheten och vara attraktiva arbetsgivare. Det centrala är att de olika uppdragen inte blandas samman. Även varumärkesstärkande arbete ska regleras, kopplas till effektivitet och begränsas naturligtvis av offentlig sektors etiska riktlinjer.

Vad det är kommunikatörer och kommunikationsavdelningar ska arbeta med i det offentliga bör likt all verksamhet fortsätta att diskuteras och uppdateras. Kommunikation är på samma gång en stödfunktion som en del av den offentliga kärnverksamheten och detta är en balansgång och en problematik som inte ska underskattas. Utan kommunikation har vi ingen fungerande demokrati, men all kommunikation gynnar naturligtvis inte heller det demokratiska samtalet.



Om du har frågor  
eller behöver stöd kan  
du alltid kontakta  
DIK:s kansli via  
[fraga@dik.se](mailto:fraga@dik.se)

**Facket för kultur,  
kommunikation  
och kreativ sektor**

**DiK**