



Lena Langlet
Tfn direkt 08-452 79 18

Projektplan – utveckling av tjänster med stöd av medborgardialog

Bakgrund

Utvecklingen av medborgarnas delaktighet och engagemang har blivit en allt viktigare fråga för kommuner och landsting. De flesta kommuner och landsting har genomfört dialoger med medborgarna men kunskapen som erhållits i dialogen har sällan använts som ett underlag för styrningen av verksamheten. Det framkommer tydligt i kontakter med kommuner och landsting att det finns en stor osäkerhet om hur dialogen kan användas och vem som ska ansvara för dialogens genomförande. Befolkningen i Sverige är allt mer välutbildad, i den internationella undersökningen World Value Survey visar det sig att svenskarna är mest sekulariserade, värdesätter frihetsvärden, har låg auktoritetstro och stor tilltro till sin egen förmåga att påverka sitt liv och sin framtid. "Svensken" har också en tydlig uppfattning om vilken utformning den offentliga servicen ska ha utifrån sina egna individuella behov. Värderingsförändringen är tydlig där "svensken" inte längre accepterar gemensamma lösningar utan utgår från sina egna behov av offentlig service. SOM-undersökningarna visar att tre fjärdedelar av medborgarna säger sig vara intresserade av att diskutera samhällsfrågor och 50 % är intresserade av att diskutera politiska frågor. Hur kan kommuner och landsting ta vara på medborgarens intresse av att diskutera samhällsfrågor, den starka tron på sig själv och den ökade kunskapen bland befolkning för att utveckla verksamheten tjänster för framtidens behov?

Erik Amnå lyfter i sin kommande bok upp vissa aspekter som kan utgöra medborgarens motiv för att delta:

- Det första är att man utgår ifrån grundläggande värderingen att man bör delta.
- Det andra är att man uppfattar att man har en plikt, ett ansvar för att delta.
- Det tredje är att man tilltror sin förmåga att kunna påverka.
- Det fjärde är att man uppfattar att ens kunskaper efterfrågas.
- Det femte är att man tror att det går att påverka och att det är effektivt att delta
- Till sist och kanske det viktigaste är att det ska vara meningsfullt att delta.

Sveriges Kommuner och Landsting
118 82 Stockholm, Besök: Hornsgatan 20
Tfn: växel 08-452 70 00, Fax: 08-452 70 50
info@skl.se, www.skl.se

Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet i samverkan

Till dessa punkter kan tillföras att det måste vara enkelt att delta. De former för dialog som hittills tillämpats har, vad jag anser, inte kunnat uppfylla motiven för att skapa intresse för att delta för en stor grupp av medborgare.

För att uppnå ett engagemang och ett större ansvarstagande för den lokala samhällsutvecklingen hos medborgarna behöver kommuner och landsting utveckla system där medborgardialogen blir en del i styrningen av organisationen och som ett underlag för beslut. Fokus måste ligga på syftet med att involvera medborgarna och hur resultatet av dialogen ska användas. I ett system där kommunen/landstinget ser medborgarnas värderingar och synpunkter som en viktig del i beslutsprocessen blir dialogen i form av konsultationer med medborgarna centrala verktyg. Kommunen/landstinget konsulterar medborgarna för att få kunskap om deras uppfattning i aktuell fråga för att få ett bredare beslutsunderlag. För att utveckla system för medborgarnas delaktighet krävs olika metoder utifrån, dels aktuell fråga, dels utifrån olika målgrupper.

Inom näringslivet har man under ett antal år tagit hjälp av sina kunder för att utveckla de tjänster eller produkter man har att erbjuda. Volvo bjöd in kvinnor för att utveckla en "tjejbil", Sony Ericson bjöd in ungdomar för att utveckla mobiltelefonens design och Poolia ar bjudit in olika branscher för att få kunskaper om framtida behov av tjänster, dessa är några exempel på företag som på olika sätt involverat sina kunder för att utveckla sina tjänster/produkter.

Kommunernas och landstingens verksamhet kommer inom ett antal år utsättas för stora utmaningar där prioriteringar kommer att bli nödvändiga. Kan man redan nu genom en systematisk medborgardialog utveckla och förändra tjänsterna för att skapa en hållbar framtid? Producerar vi tjänster idag som inte kommer att behövas framåt? Kan vi genom en medborgardialog om framtidens tjänster skapa förståelse för kommande behov av prioriteringar?

En utveckling av tjänsterna genom medborgardialog kan både inriktas mot mer tekniskt utvecklade tjänster och mot praktisk utveckling av tjänsterna. Systematiska medborgardialoger för att ta vara på medborgarnas kompetens för att utveckla tjänster är ett oprövat område i kommuner och landsting idag. Under ett antal år har förbättringsarbete skett internt i organisationerna t.ex. genom kvalitetsbristkostnadsanalyser, kvalitetsgarantier etc. Nästa steg kan vara att mer systematiskt involvera medborgarna i utvecklingen av våra tjänster.

Sveriges Kommuner och Landsting vill därför inbjuda kommuner och landsting till att delta i nätverk för att forma metoder för att utveckla tjänsterna genom medborgardialog.

Projektet kommer att formas utifrån en arbetsstruktur:

- Nulägesanalys, val av område
- Framtidsvision
- Målgruppsanalys

- Kontakt/motivations arbete internt/externt
- Val av metod för medborgardialog (enstaka/ långsiktig)
- Genomförande
- Analys av resultat
- Plan för förändring av tjänst
- Utvärdering och utveckling av metod
- Feedback

För att få inspiration kommer kontakter tas med företag inom näringslivet som utveckla tjänster och produkter med stöd av kunder.

Mål

Genom nätverk utveckla metoder för medborgardialog som resurs för att utveckla kommunens eller landstingets tjänster.

Syftet med projektet är att pröva och utveckla metoder för att konsultera medborgarna utifrån ett styrningsperspektiv.

Minst fem kommuner eller landsting ska delta i projektet.

Målgrupp

Kommuner och Landsting bjuds in att delta i projektet. Målgruppen i kommuner och landsting är ledande politiker och tjänstemän eftersom projektet inriktas på en utveckling av styrningen i kommunen utifrån ett medborgarperspektiv. Utvecklingen av tjänste kan dock ligga på förvaltningsnivå.

Strategi

Projektet inriktas på metodutveckling med utgångspunkt från att fånga medborgarnas kunskaper, behov och förväntningar på kommunens/landstingets framtida tjänster. Erfarenheter från näringslivets när det gäller att ta hjälp av kundernas kompetens och värderingar kommer att användas. Arbetet bygger på kontinuerliga träffar i nätverk där kommunen/landstinget utser projektledare som på hemmaplan har mandat att driva utvecklingen. Kommunen/landstinget bör även inrätta en styrgrupp där förtroendevalda och ledande tjänstemän ingår. Arbetet i nätverket utgår från en struktur där arbetet sker stegvis men där möjlighet finns till individuella variationer.

Tidplan

Projektet startar i september/oktober 2007 då inbjudan skickas till kommuner/landsting.

Projektet planeras pågå i tre år, september 2007 – december 2010, för att få bred erfarenhet av olika metoder för att utveckla tjänster med hjälp av medborgarnas kompetens. Den relativt långa projektiden krävs också för att få systematik i användningen av konsultationen som en del av styrprocessen.

Avrapportering

Resultatet av projektet ska spridas genom:

- Skrift där dels, deltagande kommuner/landstings arbete beskrivs och dels en metodbeskrivning görs.
- Presentation på olika konferenser under projektets gång och i slutet av projektet
- Webbinformation med skriftligt och visuellt material

Lena Langlet