

Förtroendebygge – Diskussion om innebörden av öppen förvaltning och offentlig ledning och möjligheterna för dem i kommunerna och vid statens ämbetsverk, 16 september 2020

Sammanfattning av dialoger

Kommunikation och ledarskap

Förtroende borde värderas högre och mera förtroende behövs mellan ledningen och det operativa. Om det finns förtroende behövs ingen mikrostyrning. Förtroende och kommunikation är viktiga delar i en öppen förvaltning. Förtroende sitter kopplat till den öppna kommunikationen. Kommunikationens roll ska lyftas upp, men om ledningen inte tar det på allvar är det svårt. Direktörerna kan visa exempel och fungera som förebild gällande kommunikationen, till exempel på sociala medier. Det är inte bara informatören som ska sköta kommunikationen utåt. Kommundirektören kan till exempel ta en aktiv roll i externa kommunikationen.

De behövs resurser till kommunikation, det räcker inte med en kommunikatör som sköter all kommunikation. Hur åtgärda en bristfällig kommunikation om ledningen inte ser nytta av den? Ska man ta in extern hjälp? Kommunikationsgruppen i organisationen har utökats men ledningen måste se vikten för att gruppen ska få resurser.

Intern/inre kommunikation är viktig, och ofta svårast. Många problem försvinner med god kommunikation. Det behövs öppenhet och regelbundna möten där ärenden kan diskuteras. Sämre kommunikation leder till missförstånd och snack i korridorerna. Ledarskap kräver att ledaren sätter sig själv i en sårbar situation. Då kan man höra åsikter man inte gillar. Det är lättare då man ger mera av sig själv. En viktig del är att kunna sätta sig i en situation där man utelämnar sig.

Kommunsammanslagningen försatte den nya kommunens kommunikation i en svår sits. Det är utmanande att hitta den gemensamma kommunikationen. Kundens synvinkel i kommunikationen måste hållas i minne.

Delaktighet

Man har nog insett att det är bättre att göra saker som allmänheten vill. Delaktighet leder till en större grupp som yttrar sina åsikter. Förvaltningen måste ge mera information om varför man gör saker på ett visst sätt. Kommunikation bidrar till delaktighet: om kommunikationen är bra är det lättare att delta. Vad skulle vara bästa sättet att få respons? Enkät: många låter bli att svara; samtal: bättre resultat men resurskrävande.

Bredare deltagande skulle leda till mera tankar och bättre beslut. Hur ska man få kommuninvånarna delaktiga i beslutsfattande? Deltagarna diskuterade om de kommunala påverkningsorganer och medborgarråden i olika kommundelarna. Det finns till exempel äldrerådet, ungdomsrådet, rådet för personer med funktionsnedsättningar och olika föreningar. Hur tar man dem med? Delaktighetsarbetet beror mycket på invånarnas åldersstruktur. Det konstaterades att om man bor i en kommun med mycket äldre, där marginalisering är möjligt. Ibland äldre är de aktiva och kommer själv med idéer, men det är svårare med ungdomar: inte kontinuiteten, de växer ju upp, flyttar kanske annanstans. I några kommuner har man lyckats i delaktighet av båda grupper, i andra inte så bra. Det är svårt att vara delaktig om ekonomin inte är stadig.

Fördelen av råden är att då finns det en färdig struktur för att höra dem och ta dem med. Det varierar mycket hur många som kommer på plats. Andra bra exempel på delaktighet är invånarpanel och deltagande budgetering. Deltagande budgetering är en trend som delar åsikter: hur jämlikt är det?

Många äldre har stannat ensamma hemma under coronapandemin och varit icke-delaktiga. Ett exempel på god praxis var att man ringde runt till alla +70 åringar. Hur förstärka deras delaktighet? Annat system som skulle vara lite som hemvård utan vårdbiten: folk som kommer hem för att diskutera och bidra till delaktigheten.

Tjänstemännen är ofta gömda bakom webbsidor, man vill inte vara personlig inom förvaltningen. Ofta finns det inga namn eller personliga telefonnummer någonstans. Intervjuer, riktiga dialogen leder till bäst resultat. Det är resurskrävande att intervjua och ringa, fast det skulle vara effektivast. Dom som inte är delaktiga: hur berätta var infon finns? Kontakt nu och då? Egen kontaktperson dom kan ringa till?

Hur kunde man bättre höra beslutsfattare i samband med beredning? Samförstånd mellan tjänsteinnehavare och beslutsfattare redan under beredningen försnabbar beslutsprocessen. Hur får medborgarna sitt ljud hörd i statsförvaltningen? En utmaning för framtiden är att hur man kan förbättra kommunikation mellan statsförvaltning och medborgarorganisationer.

Digitalisering

Digitaliseringen har förbättrat delaktigheten. Vi är på väg mot digitaliseringen: om 10 år är situationen helt annorlunda. Det är redan mer tidseffektivt med distansmöten. Digitalisering ändrar arbetslivet och våra jobb ganska mycket. Kan alla kommuninvånare, t.ex. äldre, personer med funktionsnedsättning, på samma sätt följa med? När förvaltningen vill komma ut med information snabbt, använder den de digitala kanalerna. Men det är inte självklart att alla läser hemsidorna. Sårbara grupper i samhället kan lätt bli marginaliserade, till exempel i social- och hälsovårdens digitalisering. Koronatider har varit utmanande, men man har lärt nya arbetsätt och redskap.

Delaktighet via digitala verktyg behöver ännu ytterligare jobb så att alla kan vara med. Kunskapsnivåerna borde förstärkas. Man kunde anställa unga som hjälper de äldre med digitala verktyg. Problematiken ligger i de varierande kunskapsnivåerna, till exempel många äldre är duktiga på sociala medier.

Digitalisering ett bra verktyg för delaktighet, förfrågningar osv. och flera kan delta digitalt, men det är ofta samma människor som kommer till fysiska möten. Dom som inte är digitala är kanske heller inte så rörliga och får kanske inte informationen om en träff eller ett möte. Tanken om att alla ska vara delaktiga digitalt är svår att uppfylla, kanske om 15 år.

Distansarbete and ledarskap

Det har varit krävande med distansjobb, nya kunskaper behövdes och förtroende har blivit allt viktig, speciellt relationen mellan förmannen och medarbetare. En utmaning: hur kan man som förman stöda alla medarbetare? Man måste använda kreativitet och nya verksamhetsmodeller. Förmannen skulle kolla hur alla mår. Promenadmöten för att kolla upp med medarbetare har varit omtyckt. Arbetsgemenskapen: virtuella kaffepauser är inte så populära, hellre chattar i Teams. Lyssna, svara på mejl och vara lyhörd. Emotionell intelligens (EQ) en viktig egenskap som ledare.

Det har också upplevts att distansarbete har lett till att man hållit mera kontakt än tidigare och gruppan har blivit bättre. Många har varit vana med att jobba på distans från tidigare. Virtuellt "after work" (AW) på fredagar är omtyckta, fanns inte tidigare och är lättare att ordna på distans. Mycket samtal via teams. Nätet har fungerat bra och underlättat jobbet. Positiva upplevelser från distansjobbet har lett till att organisationen har blivit mera tillåtande gällande distansarbete. Man träffar med myndigheter och andra organisationer oftare och har öppnare konversation. Detta har varit ett stort framsteg i kommunikationen. Många trivs bättre på kontoret efter heltidsdistans.

Tillgänglighet och begriplighet

Statens texter håller på att bli mera begripliga. Coronan har lett till att man blivit bättre på att sammanfatta information. Begripligheten har blivit bättre. Tillgängligheten är ett fortsatt problem (t.ex. webbsidor). Texter skulle vara mera riktade till användare, inte organisationer. Utgångsläget är att facktermerna ska försvinna.

Det är ofta så att beslut och info på svenska har svårare språk. I många organisationer läses allt på både finska och svenska. Kan ofta finnas tolkningsfrågor i de olika språkversionerna. Statligt material kommer ofta på finska, men inte på svenska. Översättningen i den egna organisationen drar ut på tiden för att få ut info. Utlåtanden: skulle underlätta om de väsentliga förändringarna skulle framkomma snabbt. Nu läses stora materialpaket och sen i slutet inser man att det inte berör oss. Materialet kunde vara lite mera tuggat.

Insikter från deltagarna

- Bra och begriplig kommunikation ger förtroende och ökar möjligheten till att vara delaktig!
- Fungerande och tydlig kommunikation stärker förtroende och delaktighet.
- Kommunikationen är viktig på alla nivåer, det ökar förtroendet och delaktigheten.
- Avgörande vad man gör med insamlad information.
- Nyttigt att höra hur andra har det.
- Givande och trevligt att det var en aktiv diskussion.