



Framåtblickande dialog

Vid 2010 års Framtidsdialog i Stockholm samlades ett tjugotal politiker och tjänstemän från kommuner, landsting och regioner i mellersta Sverige. På agendan stod diskussioner om välfärd, demokratiutveckling, eRevolution och regional utveckling – allt med blicken riktad mot framtiden!

– Varmt välkomna till Stockholm och till årets Framtidsdialog. Det är nu tredje året i rad som vi genomför dessa möten, där just dialogen står i centrum. Därmed vill vi markera att vi tror starkt på att träffas och diskutera och på att denna typ av dialoger också kan inspirera er och leda till att ni knyter nya, givande kontakter, sa Eva Lagbo Bergqvist, rådgivare inom PricewaterhouseCoopers i sitt välkomstord. Flertalet deltagare kom från Stockholms, Södermanlands, Dalarnas och Östergötlands län, det vill säga från ett stort upptagningsområde där tio kommuner var representerade samt Sveriges Ungdomsråd. Dessutom deltog Danmark via en representant från Köpenhamn.

Fyra framtidsteman

I samband med förra årets dialoger utkristalliserades fyra teman, som format agendan för 2010 års möten – **demokratiutveckling**, **eRevolution**, **regional utveckling** och **framtidens välfärd**. Det är intressanta områden att stanna upp och reflektera kring. Samtidigt rymmer de stora utmaningar för kommuner, landsting och regioner eftersom de i praktiken innebär att kartan ritas om.

– Metaforen för årets dialoger är en resa. Därför har vi packat en resväska med undersökningar, broschyrer och trycksaker, som på ett eller annat sätt anknyter till den framtida utvecklingen, berättade Eva Lagbo Bergqvist. Under våren passeras ett antal hållplatser på



Metaforen för årets framtidsdialoger är en resa. Om man kan byta spår, vila, reflektera och få inspiration är det lättare att hitta vägen till hållbarhetsfaktorer för framtidens välfärd, sa Eva Lagbo Bergqvist, moderator från PricewaterhouseCoopers, som inspirerade deltagarna till engagerande samtal.

denna framtidsresa – bl a Göteborg, Stockholm och Malmö – en resa som sedan avslutas i Almedalen i juli. Förutom PricewaterhouseCoopers egna specialister mötte en blogganalytiker och en varumärkesspecialist upp vid hållplatsen i Stockholm. Tillsammans formulerade de utmaningar,

stälde frågor och ifrågasatte invanda tankemönster, som sammantaget förvandlades till ett inspel i dialogen mellan deltagarna.



Fredrik Morfeldt, generalsekreterare, Sveriges Ungdomsråd, Sune Eriksson, kommunchef Nykvarn, Anders Major, kommundirektör, Järfälla, Henrik Steinbrecher, PricewaterhouseCoopers och Elisabeth Särenfors, kommundirektör i Upplands-Bro, diskuterar den sociala webbens roll för kommuner och landsting med Robin Frenkel, blogganalytiker, Gyges Excite.

eRevolution – hot eller möjligheter?

eRevolution och demokratiutveckling var dagens första tema. Sofie Arvidsson, rådgivare inom PricewaterhouseCoopers, stod för inspelet och tog avstamp i den undersökning PricewaterhouseCoopers tidigare gjort om ungdomars samhällsengagemang. I denna deltog cirka 1 600 ungdomar, som berättade om hur de använder nätet och hur de ser på politiskt engagemang och inflytande.

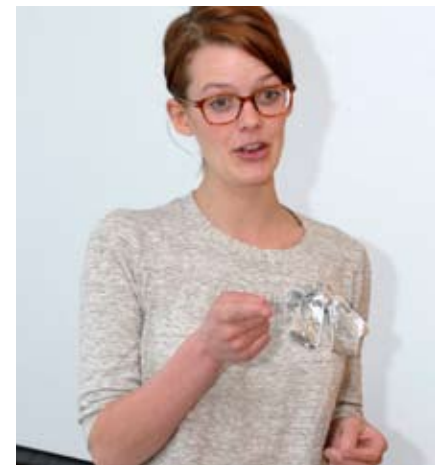
Undersökningen gjordes på initiativ av Finansdepartementet och tog även sikte på eFörvaltning och på hur unga människor söker information och engagerar sig i olika samhällsfrågor. – Undersökningen visar bl a att ungdomar är bra på att hitta rätt information snabbt på nätet. De är mest intresserade av enskilda sakfrågor och gillar inte "all inclusive" i form av heltäckande ideologier eller partiprogram, berättade Sofie Arvidsson. – Många tycker också att myndigheternas egna hemsidor är trovärdiga, fortsatte hon. Men sökandet efter information startar snarare på Google eller Wikipedia för att sedan kanske gå vidare till en kommuns eller myndighets hemsida. Resultaten visar att webben är den vanligaste kanalen för engagemang – t ex via Facebookgrupper. Paradoxalt nog tycker många unga att denna kanal är ganska ineffektiv när det gäller att påverka och att möten med makt-

havare och bearbetning via massmedia är effektivare. – Apropå Facebook så verkar många vilja slippa att möta makthavare och myndigheter via denna kanal, sa Sofie Arvidsson. Det ses som en privat sfär, där man först och främst vill prata med kompisar. Hon berörde också den digitala klyfta som finns mellan olika grupper i samhället. I Sverige handlar denna klyfta inte så mycket om tillgången till teknik, utan främst om synen på nätet som en kanal för samhällspåverkan.

Gränsdragning i bloggofären

I sitt inspel fick Sofie Arvidsson sällskap av blogganalytikern Robin Frenkel. Han berättade att det finns cirka 500 000 aktiva svenska bloggar samt 3 miljoner blogggläsare i landet. I hela världen finns det mer än 300 miljoner användare på Facebook och tillväxten är – kanske lite oväntat – starkast i ålderskategorin 55+.

– Bloggandet är alltså inte en trend, utan en verklighet vi befinner oss i, konstaterade Robin Frenkel. Många frågar sig då hur man ska förhålla sig till detta, bl a hur gränsdragningen mellan privat och offentligt ser ut. Vem är exempelvis avsändaren på Carl Bildts blogg – är det privatpersonen Carl Bildt eller Sveriges utrikesminister som uttrycker officiella uppfattningar.



Sofie Arvidsson, PricewaterhouseCoopers, berättade bl a att ungdomars samhällsengagemang visst är stort, men att det ser annorlunda ut.



Robin Frenkel, blogganalytiker, väckte många tankar kring det privata och det offentliga i samhällsinstitutionernas närvaro på nätet.

Röster om eRevolutionen och demokratiutveckling:

En av dagens moderatorer var Mats Carlström, rådgivare inom PricewaterhouseCoopers. Efter inspelet från Sofie och Robin ställde han följande frågor till deltagarna: – Hur påverkas förtroenderollen och demokratiutvecklingen av det vi just hört och hur ska vi navigera i det nya landskap som följer med eRevolutionen – vilka är utmaningarna?



” Hur är det med trovärdigheten på Facebook och Twitter – måste det vara politikerna själva som skriver sina bloggar, eller kan de delegera till en informatör?
” Det finns fördomar om att webben skulle vara "ungdomarnas kanal" – det stämmer ju inte. Alla finns därute!
” Jag får ofta direkta och detaljerade frågor via webben, men kan inte ge lika direkta svar. Många har svårt att förstå att det inte är jag personligen

som bestämmer, utan att demokratin är en mer komplicerad process än så.
” Detta är egentligen bara ett nytt sätt att kommunicera på. Skillnaden nu är att det går snabbare när fikarumsnacket kommit ut på nätet.
” Ingen äger de sociala medierna – vi förvaltar dem tillsammans. Detta är Internet 2.0, där man inte lägger ut passiv information utan där det handlar om dialog och engagemang.
” Det finns inga givna grundrecept för att "lyckas" på webben. Det gäller snarare att testa, utvärdera och sedan prova igen. Man kan inte utgå från vad man borde trycka ut, utan vad som kan tas in och hur lyhörda vi är inför det som sker därute.
” Det känns positivt att ungdomar verkar sträva efter att påverka samhällsfrågor via personliga möten.
” Man borde inte bara titta på hur lite ungdomar engagerar sig, utan också

på hur lite inflytande 35-åringar har jämfört med 55-åringar.
” MTV-generationen känns obehaglig. Vad är det för poäng med att sitta med information om en massa enskildheter över hela världen men inte se några sammanhang?
” Facebookgrupper fungerar som identitetsmarkörer, där det handlar om att lyfta fram sitt personliga varumärke. Målet bör vara att hitta nyckelpersonerna bakom Facebookgrupperna och bjuda in dem till fördjupande kontakter och möten.
” De offentliga organisationerna verkar inte ha någon kanalstrategi. Har man en sådan så blir det lättare att dela med sig av information och kanske också inleda en dialog.
” Många yngre är på väg in på listorna i landsting och kommuner. Flera av dem bloggar men verkar vara mer intresserade av att positionera sig själva snarare än sin partipolitik –

har politikerna någon strategi för att möta detta?
” Håller vi på att utvecklas till en "lobbyistdemokrati", där man bygger maktbaser via trogna "följare" som blir ett verktyg för personliga ambitioner?
” Få av våra chefer använder idag twitter och bloggar. Om vi inte finns där själva – hur ska vi då nyttja kraften i detta?

Ansvarig utgivare: Margareta Irenaeus.
Text: Fredrik Lilieblad.
Foto: Sofie Arvidsson, Katarina K Forsberg
© 2010 PricewaterhouseCoopers AB. Att mångfaldiga innehållet helt eller delvis är förbjudet enligt lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk. Förbudet gäller varje form av mångfaldigande genom tryckning, kopiering etc.

Regional utveckling i skuggan av webben

Dagens andra tema fokuserade på regional utveckling och på framtidens välfärd. Även dessa begrepp fångades upp med eRevolutionen för ögonen och de nya förutsättningar som nu formas. Eva Lagbo Bergqvist stod för avstampet.

– En av nyckelfrågorna blir vilka händer som ska bära fram välfärden och vad vi egentligen kommer att mäta med, sa hon. Samtidigt tycks välfärden vara beroende av många olika typer av kapital – inte bara det finansiella, utan socialt, intellektuellt och kulturellt kapital som sammantaget profilerar en kommun och attraherar människor. Kring de olika typerna av kapital formas möjligheterna att erbjuda välfärd samt kraven på en genomtänkt regional utveckling och positionering.

– Många av tankarna i positioneringsarbetet sammanfattas i den globala rapporten "Cities of the future", som vi tog fram för några år sedan, berättade Eva Lagbo Bergqvist. En av slutsatserna i rapporten är att identitet inte längre bygger på fysiska förutsättningar i en kommun eller region, utan på ett bredare samspel mellan olika typer av tillgångar.

Sociala medier präglar

Eva Lagbo Bergqvist fick draghjälp i sitt inspel av varumärkesspecialisten Karin Setréus. Hon pekade på några tumregler eller perspektiv, som är viktiga för de kommuner eller organisationer som vill få grepp om den sociala webben.

– Först och främst måste man se detta som ett socialt forum, där det pågår en konstant dialog som engagerar många människor, konstaterade hon. Man ska dock inte känna att man måste behärska denna kanal. Det är ju ingen som vet hur det "borde" vara. Tipset är istället att prova sig fram och hela tiden testa nya vägar om något inte fungerar.

Karin Setréus betonade att allt är transparent på webben. Den som är aktiv lämnar spår och blir sökbar för all framtid.



Karin Setréus, specialist på sociala medier, betonade att allt är transparent på webben. Den som är aktiv lämnar spår och blir sökbar för all framtid. På den sociala webben räcker det inte med att lägga ut en "visitkort". Allt handlar om konversation.

– Du måste "tala språket" för att nå ut, poängterade hon. På den sociala webben räcker det inte med att lägga ut ett "visitkort". Allt handlar om konversation, där man lyssnar och letar för att hitta knutpunkterna, som engagerar många människor.

Till tumreglerna hör också att veta vem den egna målgruppen är, vad som intresserar dem, var de befinner sig online samt vad andra gjort bra på webben som man själv kan lära av.



Elisabeth Särenfors, kommundirektör för Upplands-Bro, delgav Robin Frenkel och oss sina erfarenheter av aktiva medborgare på nätet



Ulrika Liljeberg, kommunstyrelsens ordförande, Leksand, Anders Ahlgren, kommunalråd Gagnef, kommunstyrelsens ordförande Peter Helander, Mora, Pär Eriksson, kommundirektör, Eskilstuna och Bengt Andersson, PricewaterhouseCoopers talar om hur demokratin kan utvecklas i ett eSamhälle.

Röster om regional utveckling och framtidens välfärd

Mats Carlström satte fart på diskussionen genom att spela ut följande fråga: – kan vi bli bättre välfärds kreatörer med hjälp av den sociala webben och kan denna kanal hjälpa oss vidare i utvecklingen?

” Vi måste fundera på hur vi vill exponera kommunen i sociala medier – våga sätta gränser för vad som är rätt för just oss.

” Kvaliteten och trovärdigheten i bloggarna kopplas till hur mycket man förlitar sig på respektive författare. Det skiljer sig alltså inte så mycket från vanliga "fysiska" kontakter.

” Hur stark och betydelsefull är egentligen bloggare om den ändå baseras på mindre sfärer, där det "bara" är likasinnade som samlas?

” Vi måste utnyttja de digitala tjänsterna för att erbjuda nya saker – t ex mer av välfärd och mer av kommunikation och information, underlätta och hämta stöd via denna teknik för att åstadkomma ett bättre samhälle.

” Som politiker och beslutsfattare måste vi stå upp för professionerna – det görs ju inga omröstningar om t ex piloter. Varför ska då våra lärare och sjuksyror utsättas för detta?

” Vi är en offentligt finansierad verksamhet, vilket gör att man hängs ut i

högre grad än i den privata sektorn. Som politiker måste vi hjälpa till att dra gränser för vad som är acceptabelt.

” Användningen av webben bör kopplas till det syfte kommunen har. Kan vi kanske marknadsföra välfärden mer på webben och utnyttja denna kanal på ett bättre sätt?

” Vi jagar ungdomarna på nätet eftersom vi inte kan nå dem på ett traditionellt sätt. Det representativa systemet måste anpassas till detta.

” Via webben ska kommunen anpassas till en bredare och aktivare kommunikation. I framtiden räcker det ju inte med att ha telefontid 30 minuter i veckan.

” Hur hanterar man "drevet" på nätet och skyddar sina medarbetare? Vi är inte vana att bemöta detta, t ex jämfört med att bemöta en insändare i en tidning där det dessutom finns en ansvarig utgivare.

Ny@ kopplingar till regional utveckling och välfärd

eRevolutionen stöper om förutsättningarna och skapar nya kopplingar. Margareta Irenaeus, rådgivare inom PricewaterhouseCoopers, gav några exempel och pekade på vad som idag formar bilden av en kommunal verksamhet.

– Den formas snarast av bloggar, chatsidor och annat, där medborgare och brukare skriver om verksamheten – inte av kommunens egna presentationer, sa hon. Liksom i allt framgångsrikt varumärkesarbete definieras dessa verksamheter utifrån och in, men måste byggas inifrån och ut.
– Men den nya tekniken har inte bara tvingat fram ett förhållningssätt till den sociala webben – tekniken har även fört oss närmare varandra, fortsatte Margareta Irenaeus. Webben har skapat en ny geografi, där nationsgränser suddas ut och där kommun- och länsgränser kan framstå som ofunktionella och byråkratiska.

Digitalt umgänge

I det digitala samhället söker vi upp våra myndigheter på nätet snarare än i kommunhuset. Möjligheten att serva medborgare via tekniken utmanar därför invanda arbetssätt.

– Att välfärden står inför stora utmaningar känns självklart. Att tekniken skapar möjligheter vi varken ser eller förstår att utnyttja är nog också en sanning, poängterade Margareta Irenaeus.

– Möjligtvis är det så att den sk digitala generationen, som nu kommer in i beslutande och verkställande sammanhang, har bättre möjligheter att förnya framtidens välfärd, fortsatte hon. Denna typ av frågor har blivit en röd tråd i årets Framtidsdialoger, som avrundas i Almedalen den 8 juli.



Michael Ryan Andersen, Köpenhamn, och Johan Sverker, PricewaterhouseCoopers, lyssnar på Staffan Ingvarsson som berättade om medborgarbloggar kring kvaliteten i förskolan.



Margareta Irenaeus, PricewaterhouseCoopers, stabschef Staffan Ingvarsson, Stockholms stad och biträdande kommundirektören Christer Sjölund, Linköping, var överens om att eUtvecklingen nog kräver en ökad samverkan mellan kommunerna för att möjliggöra nödvändiga investeringar och underhåll.

Sammanfattande tankar om framtiden

Som en avrundning bad Mats Carlström deltagarna sammanfatta sina intryck av dagen – självklart då i ett framtidsperspektiv. Vilka är egentligen de viktigaste sakerna man bör ta med sig på resan mot framtiden?

” Politiken bör vara en katalysator för civilsamhällets ansvarstagande.
” Vi måste agera plattform för att kanalisera det lokala engagemang som finns.
” Vi går mot en större personorientering – både vad gäller det personliga och politiska perspektivet.
” Kan man tänka sig nya samverkansformer, där små kommuner abonnerar på tjänster från större kommuner?
” Vad, var och varför är mycket viktigare än hur på webben.
” Skapa en känsla av sammanhang, där människor ser helheten. Politiken kan bidra till detta.

” Satsa på initiativets makt – försök ta saker och ting i egen takt. Undvik situationer där ni bara bemöter, skapa istället utrymme för initiativ och handlingskraft.
” Snart är webben en naturligt integrerad del i samhället som så mycket annat – låt oss våga vänta och se.
” Borde inte vissa saker skötas regionalt snarare än kommunalt, t ex gymnasieskolan och flyktingmottagande och e-tjänster?
” Vi måste absolut hänga med i e-frågorna, men får inte glömma att säkra kvaliteten i välfärden.