

Informationskanaler mellan brukare och politiker – Diskussionsunderlag baserat på en pilotstudie

En utgångspunkt för vårt
samhälle är människors rätt
att ha inflytande över sitt
eget liv. Det är viktigt att alla
har möjlighet att komma till
tals. Hur får politiker
information om brukares
synpunkter och
erfarenheter?



Inledning

En del i socialtjänstens arbete med att implementera en evidensbaserad praktik handlar om att ta tillvara brukarens perspektiv, erfarenhet, kunskap och önskemål i planering och genomförande av insatser. En förutsättning för reell brukarmedverkan är att den genomsyrar alla nivåer, från individ till politik. De flesta metoder för brukarmedverkan handlar om inflytande på individnivå medan brukarens möjlighet att påverka mer övergripande beslut på verksamhets- och systemnivå inte är lika väl belyst, än mindre föremål för utvecklingsarbete. Ett första steg i allt utvecklingsarbete är kunskap om hur det ser ut i dagsläget.

Pilotstudien

I syfte att kartlägga hur informationskanaler mellan politiker och brukare ser ut genomförde enheterna för välfärd och FoU-stöd i Gävleborgs, Södermanlands och Uppsala län under försommaren 2014 en pilotstudie i 22 kommuner. En webbaserad enkät skickades till 711 politiker med ansvar för barn- och unga-, funktionshinders-, missbruks- och/eller äldre frågor.

En tredjedel (234 personer) av nämndpolitikerna besvarade enkäten. Det låga deltagande i denna pilotstudie kan delvis förklaras av; inaktuella epost-adresser på kommunernas hemsidor påverkade svarsfrekvensen, alternativt att epost inte regelbundet läses av på adressen som angivits på hemsidan. En annan orsak till den låga svarsfrekvensen är att politiker inte uppfattat sig tillhöra målgruppen för enkäten. Resultaten kan därför inte generaliseras till nämndpolitiker i de tre länen. Partitillhörigheten hos de som svarat speglar dock i stort sett mandatfördelningen. Politikerna, oavsett ansvarsområden, ger en samstämmig bild av informationskanaler till brukare.

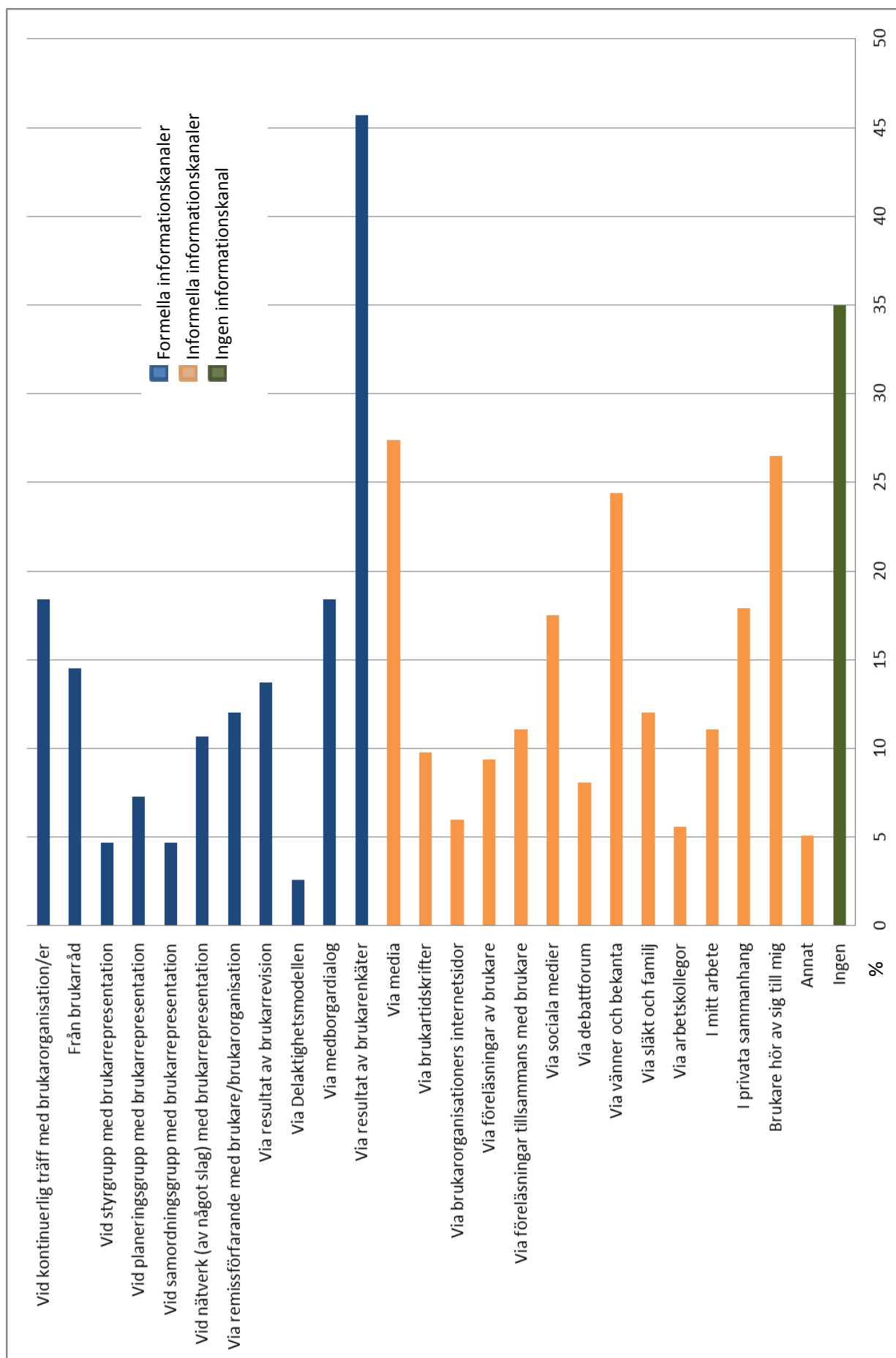
Resultaten väcker trots låg svarsfrekvens frågor som är viktiga att jobba vidare med.

Resultat

På frågan ”Får du som politiker i socialnämnden information om brukares synpunkter och erfarenheter?” svarade mer än hälften (65 %) att de får information medan resten (35 %) svarar att de inte får någon information.

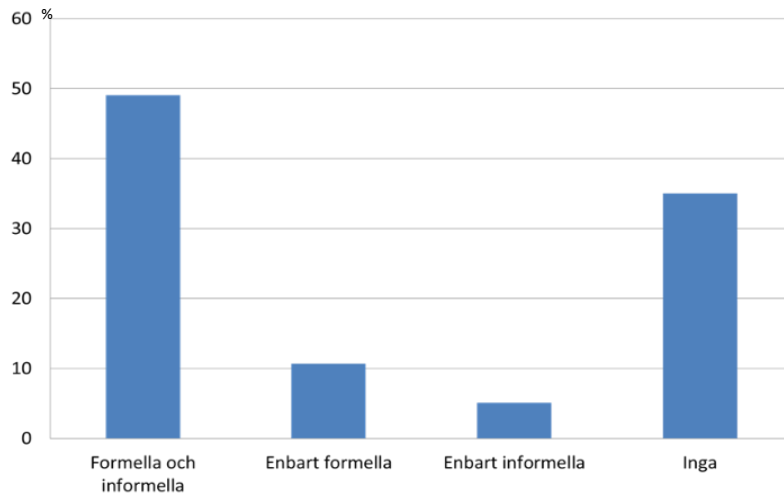
De politiker som får information har också svarat på frågan HUR de får informationen. I enkäten fanns 24 exempel på informationskanaler (figur 1) samt möjlighet att ange ytterligare alternativ. Det var möjligt att ange flera informationskanaler. Exempelen på informationskanaler kan delas in i två huvudkategorier, formella och informella kanaler. Dessa kan jämföras med formaliserade och icke formaliserade former för inflytande (Karlsson & Börjesson 2011). Formaliserat inflytande är reglerat och relationen mellan parterna är i förväg bestämd, exempelvis deltagande i styrgrupp med regelbundna och protokollförda möten. Icke formaliserat inflytande är spontant och formerna är inte i förväg definierade, exempelvis personliga kontakter eller debatter (a.a.).

Vissa informationskanaler låter sig inte helt enkelt definieras som formella eller informella kontakter. Media är ett exempel på en kanal för inflytande som inte helt enkelt låter sig definieras som formell eller informell, men har i pilotstudien placerats i kategorin informell.



Figur 1. Hur politiker får information om brukares synpunkter och erfarenheter? Flera svarsalternativ var möjliga. Svaren anges i andel. n=234

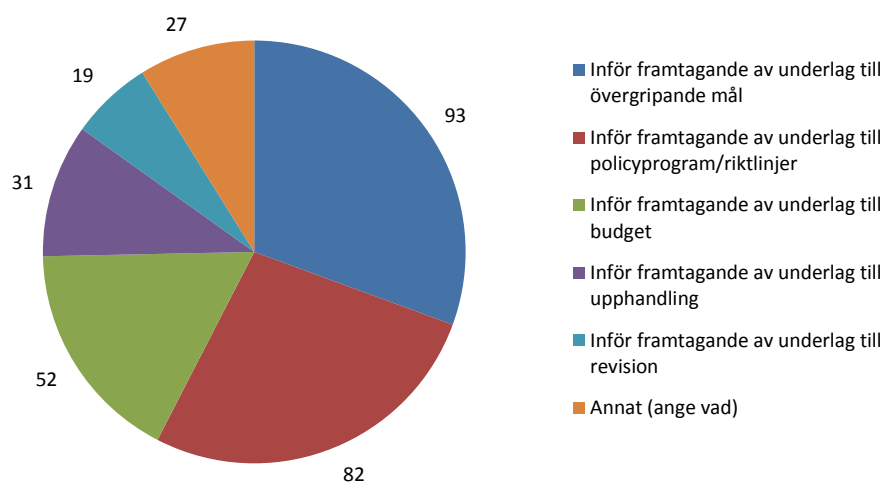
Av de som får information om brukares synpunkter och erfarenheter är det vanligast med en kombination av formella och informella kanaler. Det är få som har information enbart från en av dessa kategorier (figur 2).



Figur 2. Politikers informationskanaler om brukares synpunkter och erfarenheter

Politiker får information från många olika kanaler (figur 1). Den absolut vanligaste kanalen är formell (brukarenkäter) följt av tre informella kanaler (media, brukare hör av sig till mig, via vänner och bekanta). De minst vanliga kanalerna är formella (delaktighetsmodellen, samordningsgrupper och styrgrupper med brukarrepresentation).

Det är mer vanligt att få information om brukares synpunkter och erfarenheter inför ärenden kring övergripande mål och policyprogram/riktlinjer, än ärenden som rör budget och upphandling (figur 3).



Figur 3. Inför vilka ärenden politiker uppger att de får information om brukares synpunkter och erfarenheter. Totalt erhöles 304 svar av 146 personer som besvarade frågan. Flera svarsalternativ var möjligt.

Summering

Formella informationskanaler är öppna och synliga för alla. Vid möten i styrgrupper exempelvis skrivs protokoll medan privata samtal självklart inte dokumenteras. Information från informella kanaler är därigenom inte transparenta och inte heller möjlig att systematisera.

”Informellt inflytande” tenderar därför att vara osystematiskt och svårt att granska (Karlsson & Börjesson 2011). Informella informationskanaler som bas för utvecklingsarbete riskerar därför att bli icke förpliktigande jämfört med formella beslut eller liknande som diskuteras i strukturerade forum.

Pilotstudien pekar på att det saknas formella strukturer för dialog. Brukarenkäten är en formell informationskanal som bygger på envägskommunikation. Problemet med enbart enkäter som informationskälla som formellt underlag är dels att informationen från början är styrd av professionella, dels att det inte inkluderar möten och dialog.

Det är intressant att brukarenkäten är så vanlig. Det betyder att brukarenkäter har bedömts som valida och därför måste vara utformade så att det fångar brukarens åsikter och ger underlag för verksamhetsutveckling. För att resultat från en brukarenkät ska vara generaliserbart förutsätts att den besvaras av många. Generellt finns idag en enkät-trötthet som också märks i denna undersökning. Framöver är det troligtvis nödvändigt att kombinera brukarenkäten med andra informationskanaler. Dessutom bidrar olika kanaler med olika information.

Tänkvärt är att det är kring övergripande mål/policyprogram som man inhämtar mest information från brukare, men att man använder sig av kanaler som man kan anta i första hand ger information om individuella vardagsnära frågor.

Konklusion

Resultaten i den här pilotstudien kan summeras i följande tre teman.

- Politiker får information genom olika typer av kanaler
- Det är mest vanligt med information via brukarenkäter och olika informella kanaler
- Information om brukares synpunkter erhålls främst inför framtagande av övergripande mål och policyprogram/riktlinjer

Även om resultaten inte går att generalisera till politiker i allmänhet pekar studien på frågor som är nödvändiga att öka kunskapen kring.

Kontaktuppgifter:

Region Gävleborg

Maria Laurell

Utvecklingsledare

E-post: maria.laurell@regiongavleborg.se

FoU i Sörmland

Öie Umb Carlsson

Forskningsledare

e-post: oe.umb@fou.sormland.se

Liv Mannberg

Utvecklingsledare

e-post: liv.mannberg@fou.sormland.se

Regionförbundet Uppsala län

Karin Jöreskog

Vetenskaplig handledare

e-post: karin.joreskog@regionuppsala.se

Bengt Finn

FoU-samordnare

e-post: bengt.finn@regionuppsala.se

Kristina Bromark

Utvecklingsledare

e-post: kristina.bromark@regionuppsala.se