

Intern Service samskabelses case

– *Forudsætningerne for en vellykket borgermesse*

Indledning

En afdeling i Tønder Kommune har en ambition om at afholde en borgermesse, hvor borgeren får mulighed for at bidrage til kommunes strategi- og visionsplan. Som led i at afholde borgermessen bliver Intern Service kontakten for at skabe de rette rammer og forudsætninger for en vellykket borgermesse. Kontakten til Intern Service starter med en mail, hvor en projektleder beder om hjælp til at skabe rammerne for arrangementet.

Intern Service foreslår med det samme at sende en faglig ekspert med ud for at inspicere den matrikel, som tænkes at blive brugt til arrangementet sammen med den projektleder, der skal stå for borgermessen. På den måde bliver der hurtigt etableret et direkte bindeled mellem medarbejderens faglige viden og de ønsker som projektlederen har – uden for mange mellemlid og mailkorrespondancer. Den direkte dialog i kombination med en gennemgang af mulighederne på stedet, er en investering i tid, der er godt givet ud, da det tjener til hurtigt at etablere en fælles forståelse mellem de involverede parter. Den fælles forståelse bliver ikke på samme måde etableret gennem en mailkorrespondance, da der ofte er ting, som er underforstået eller ikke bliver skrevet i mailen, som kan være vigtigt for processen.

Nysgerrighed på sagen

Den faglige dialog på stedet for afholdelsen af arrangementet gør det nemmere for medarbejderen at stille de relevante nysgerrige spørgsmål for at undersøge, hvad projektlederen ønsker i forhold til projektet. Relevante spørgsmål i forhold til arrangementets afholdelse kunne være: formålet med projektet, hvad der ideelt skal komme ud af messen, forventet antal af borgere, længden af arrangementet og tid på dagen kombineret med årstiden. Medarbejderen kan ud fra svarene på disse spørgsmål sætte sin faglige viden i spil i forhold til hvilke ting, der skal have særlig opmærksomhed i forhold til belysning, flugtveje, forplejning mm.

Det fælles mål bliver gennem dialog etableret som det, at borgeren skal have den bedst mulige oplevelse og omgivelserne skal bidrage til at begejstre borgeren til at komme med bidrag til kommunens strategi- og visionsplan.

Udforskning af løsninger

Medarbejderen får at vide, at det er forventet, at der kommer omkring 200 personer til borgermessen.

Medarbejderen bringer sine faglige evner i spil i forbindelse med placering af stole i forhold til scene og lærred, placering af scene i forhold til nødudgange, samt montering af højttalere, så det giver den bedste oplevelse for borgeren. Sammen med projektlederen undersøges de forskellige muligheder for forplejning af borgerne til messen. Medarbejderen har også fået at vide, at der skal være et område, hvor borgerne kan have uformelle samtaler og sammen med projektlederen undersøges, hvordan lokalet bedst kan indrettes for at gøre dette muligt.

Medarbejderne giver endvidere projektlederen flere forskellige muligheder for, hvordan scenen kunne placeres bedst, hvilket medarbejderne illustrerer ved at placere genstande konkret i rummet. Som led i at der skal afholdes borgermøde for så mange mennesker afsøger medarbejderne muligheder for at få stole og udstyr fra eksterne leverandører. Stole bliver eksempelvis hentet fra Tønder Hallen.

Medarbejderen foreslår afslutningsvis som en mulighed at arrangementet først bliver prøvet af i en mindre skala. På den måde kan de justere undervejs i forhold til hvad, der virkede, og hvad der ikke virkede, før den endelige borgermesse. Det er igen en investering i tid, som kan give en stor værdi i sidste ende for, hvor vellykket projektet bliver.

Medbestemmelse

Projektlederen beslutter sig for en bestemt opsætning af lokalet samt forplejning med udgangspunkt i de løsninger, der er blevet undersøgt sammen med medarbejderen. Projektlederen vælger at lave den store borgermesse med det samme pga. tidspres fra direktionen.

Medansvar

På selve dagen for borgermessen har både projektlederen og medarbejderen et klart medansvar – projektlederen, fordi han står for at facilitere arrangementet og medarbejderne, fordi han undervejs hjælper til med at understøtte brug af mikrofoner, IT og placering af stole samt andet materiale.

Både projektlederen og medarbejderne har et stort psykologisk ejerskab til den fælles løsning, de er kommet frem til – en løsning, som har givet forudsætningen for et godt borgermøde, hvor borgeren har kunnet bidrage med sine løsningsforslag til realiseringen af visions- og strategiplanen.