

Från brukssamhället till brukarsamhället

av Bengt-Åke Wennberg



I höstas fick vi frågan: "Hur har ambitioner och krav hos och på människor ändrats i arbetslivet under era femtio år som organisationskonsulter och forskare". Frågan motiverades av en oro hos utvecklingschefen i Degerfors för att enbart subventionerande anställningar inte skulle kunna lösa problemet med alla som stod långt från arbetslivet.

Om den lokala ekonomin inte växte skulle personerna ju behöva friställas igen. För att försöka svara på frågan och dokumentera svaret gjorde vi en särskild utredning om problematiken. Våra slutsatser blev radikala. Det visade sig att dagens arbetsliv, till skillnad mot förr, måste beskrivas som ett nätverk av självständigt handlande subjekt som medverkar utifrån alldeles egna mål och värderingar.

Man kan inte längre, så som man gjorde för femtio år sedan, beskriva de olika verksamheterna i arbetslivet med hjälp konventionella befattningsbeskrivningar, hierarkier och organisationsplaner. Samhället och verksamheterna måste istället beskrivas som ett nätverk av självständiga aktörer som formerar sig i ett antal flyktiga mikrosystem. Varje sådant

mikrosystem har en kollektiv intelligens. Denna avgör hur väl systemet kan fungera. När vi prövade detta resonemang – hämtat från Runstens och Werrs bok "Kunskapsintegration" – upptäckte vi att det finns ett ekonomiskt värde i samhället som är bortglömt och obeaktat.

Vi har kallat detta värde för **medskaparvärdet**. Medskaparvärdet uppstår just genom en kollektiv intelligens. Nätverket gör att man som kund och medborgare med hjälp av aktörerna i nätverket kan skapa ett värde för sig själv. Medskaparvärdet är ett slags bruksvärde. Men det är inte det bruksvärde som uppstår när jag använder en produkt eller en service. Det är det **brukar-värde** som uppstår när aktörer från olika verksamheter väljer att bidra till det jag vill göra, så att mitt agerande får ett ökat värde.

Ett medskaparvärde kan uppstå internt mellan medarbetarna i en verksamhet, mellan verksamheter och deras kunder, mellan samhällsinstitutioner och allmänhet och mellan politiker och medborgare. Medskaparvärdet är centralt för varje välfärdssamhälle. Detta kan illustreras med ett självupplevt exempel.

Häromdagen skulle vi åka till Norrköping för att samtala med en grupp i ett företag om just medskaparvärden. Då jag bor i Kungsbacka innebär uppdraget att jag måste resa till Ölsdalen i Degerfors, ha en planeringsdag där ihop med Monica Hane, åka till Norrköping med henne för att sedan åka tillbaka till Ölsdalen för efterarbete. Därefter hem till Kungsbacka igen. Uppdraget skulle bli betydligt mera värt för kunden om vi hade med oss ett presentationsmaterial på USB-minne som kunde lämnas kvar, och att jag och Monica efteråt tillsammans sammanfattade samtalen i en rapport.

Jag köper en förstaklass biljett på ett tåg utan byten för att i lugn och ro kunna arbeta med datorn innan jag kommer till Ölsdalen. Detta är nödvändigt för att vi skall hinna. Jag har ett läkarbesök på morgonen men räknar med att jag har goda marginaler för att hinna med ett tåg från Kungsbacka. Dock visar sig mottagningen vara försenad. Både väntetiden och behandlingen blir mycket längre än vad jag fått besked om. Jag måste jäkta hem och packa det sista. Jag får inte med mig allt jag tänkt.

När jag kommer hem ringer Monica från Ölsdalen. Hon sitter med trafikinformation på datorn framför sig. Det tåg jag skulle åka med går inte längre än till Kristinehamn. Hur jag kommer därifrån till Degerfors står skrivet i stjärnorna. Så jag köper i all hast en ny biljett med ett annat tåg. Det är visserligen ett byte till buss och släpande med bagage men inte lika osäkert. Bekvämligheten måste jag offra för att vara säker på att komma fram.

När jag kommer till Göteborgs central vill jag ha påskrivet på biljetten att jag var tvungen att ta ett annat tåg eftersom det tåg jag skulle åka med stannade i Kristinehamn. Jag går fram till konduktörerna som sitter och dricker kaffe i lugn och ro. Knackar på rutan och signalerar att jag vill prata. Hon kommer till dörren. Jag visar henne biljetten och påpekar att tåget ju stannar i Kristinehamn medan jag skall till Degerfors.

Hon stirrar oförstående på mig.

”Du har ju biljett till Degerfors. Stig på tåget så skall Du se att det går bra.”

Då jag är över 80 såg jag att hon tänkte att detta var en av många gamla förvirrade och dementa passagerare som hon mött i sina dagar. Jag tvekade.

”Kom upp på tåget så får vi prata”, sade hon.

”Lämna inte bagaget obevakat på grund av ficktjuvar”, hörde jag i stationens högtalare.

”Nej sade jag. Jag skall inte med tåget och orkar inte släpa upp bagaget i onödan”.

Total förvirring spred sig i konduktörens ansikte.

”Du har ju biljett och Du skall till Degerfors”, sa hon.

”Vi åker till Laxå och det är klart att vi stannar i Degerfors på vägen.”

Kom upp nu och fåna Dig inte – såg jag att hon tänkte. MEN, sade jag än en gång med eftertryck:

”Detta tåg stannar i Kristinehamn.”

”Ja det är klart att det gör”, fräste konduktören irriterat.

Jag försöker än en gång att övertyga konduktören.

”Min kollega sitter i Ölsdalen med trafikinformation framför sig och tåget går inte längre än till Kristinehamn”.

Konduktören blir ännu mer avvisande.

”Det är inte möjligt. Jag skall i alla fall gå av mitt arbetspass i Laxå”.

Samtalet riskerar att avstanna. Jag ser att hon snart tänker ge upp detta löjliga samtal.

”Du kan få prata med min kollega”, säger jag, och ringer upp Monica.

Jag bestämmer mig för att gå upp på tåget och lämna bagaget vind för våg på perrongen. Två frågande ansikten möter mig i kupén. Jag lämnar telefonen till konduktörerna för att de skall tala med Monica. Konduktören vänder sig till sin kollega med ett snett leende.

”Han där, har en väninna i Degerfors som säger att vi inte skall till Laxå och han vill ha biljetten påskrivnen så att han får pengarna tillbaka”.

Det är uppenbart att jag i konduktörernas ögon inte bara är dement utan också starkt klandervärd. Efter ett antal samtal, konfererande och stor tveksamhet så visar det sig att Monica hade rätt. Tåget gick inte längre än till Kristinehamn. Konduktörerna bad så mycket om ursäkt.

Min sinnesfrid var rubbad. Inte fick jag biljetten påskrivnen heller. Tåget gick och jag fick rusa till mitt andra tåg. Ett långt tåg. Mycket att gå med bagaget. Att arbeta på tåget kunde jag glömma. Sedan måste jag dessutom åka buss sista biten.

Fick reda på att det snöade och var snorhalt i Degerfors. Bäst att ta taxi så att Monica slapp riskera att åka i diket. Ringer taxi. Omöjligt, alla tre taxibilarna på sjuktransporter mm. Vägarna var dessutom varken sandade eller plogade. Monica måste alltså trots detta våga sig ut med bilen. Marginalerna borta. Arbete med presentationsmaterialet till halv ett på natten.

Hann inte göra filer och lägga på USB. Fick göras på tåget till Norrköping. Sista filen klar en minut innan ankomst då det visade sig att vi fick tränga oss igenom en folkhop som samlades vid den enda dörr som fungerade. Möjligheten att samla sig inför det viktiga samtalet var alltså helt borta.

På hemresan kom vi så långt som till Katrineholm. Anslutande tåg till Karlstad försenat. Först en kvart. Sedan en halvtimme. Sedan ytterligare minst en timme. Därefter inställt. För sent att hoppa på något tåg till Hallsberg för att ta taxi därifrån.

Att tala med kundtjänst totalt omöjligt. Fyrtio samtal i kö. Inte heller stationsvärden kom fram. Ett alternativ var att åka med ett senare tågab-tåg. Men hur var det med det? Skulle inte det också bli försenat. Omöjligt att komma fram till tågab kundservice. Däremot fanns det på nätet en chat som verkade lovande. Bara två före. Men inget svar alls. Det visade sig sedan att personen som bevakade chatten hade glömt att logga ut innan denne gick hem.

Får av stationsvärden reda på att det skulle gå för oss att åka med tåg på SJ-biljett. När tåget kommer står det dock tydligt att man bara kan få resa med tåget om man har tåg-biljett. Som tur är har vi på min mobil köpt en sådan. Framme Ölsdalen först mycket sent på natten. Dåliga odds för efterarbetet. Nu återstår dessutom ett administrativt arbete med att "ansöka" om ersättning för två outnyttjade biljetter. Puh!

I Ölsdalen väntar mig en enkät om företagsklimatet i Degerfors. Jag vet att vi bör kryssa i att klimatet är utmärkt. Degerfors behöver fler invånare och många företag. Men oss bryr man sig inte om. Vi är ett så litet företag. Vi är för gamla. Vi sysslar med något för många oförståeligt. Vi kan inte växa. De viktigaste frågorna för oss som företag är att snöröjning, telefon, taxi och tåg fungerar och att vi har en bra bredbandsanslutning. Vi har nu anslutning via det fasta telenätet men det hotar man att koppla ner inom kort. Mobilnätet är fortfarande svajigt just här.

Vi har dessutom fått nej från Mark och Miljödomstolen på att sälja en tomt för att få loss kapital vi behöver. Jag vill därför inte kryssa i att det är bra företagsklimat i Degerfors. Kryssar 0 på alla frågor trots att jag vet att det kommer att göra allt ännu sämre.

Min poäng här är INTE att allt borde fungera mycket bättre. Min poäng är INTE att Tåg, SJ, Taxi och Degerfors kommun missköter sig. Jag klagar inte på de enskilda befattningshavarna. I en så komplex och känslig samverkansmiljö riskerar man alltid störningar. ***Dessa kan inte planeras och administreras bort.***

MEN

Man kan gemensamt genom inkluderande samtal ordna det så att vi medborgare och företag kan ges möjlighet att själva medverka till att lösa problemen när de uppstår. Nu är vi alldeles strandsatta. Vi blir offer. Vi behandlas till och med nedlåtande och kränkande.

Hade vi till exempel i Katrineholm redan från början fått reda på det som då fanns att veta – dvs. att de tåg som avgått från Stockholm hade gått en annan väg och att första möjliga förbindelse från Katrineholm var om 3 timmar – skulle vi ha kunnat använda tiden betydligt mera produktivt.

Problemet är således att den kollektiva intelligensen, i vilken vi ingår, är på tok för låg. De aktörer vi har att göra med – från regeringen, politikerna, ledarna och nedåt – begriper helt enkelt inte den sociala kontext de medverkar i. Vad kan göras för att höja den?

Litteratur som refereras

Runsten P, Werr A (2016): Kunskapsintegration – Om kollektiv intelligens i organisationer. Lund: Studentlitteratur AB.

Originalfil

<https://www.bengtharry.me/?p=2978>