

Västra Götalands skolmåltider 2020

Kunden visar vägen

Dagens och framtidens kommunikation mellan företag och kund präglas av dialog. Kunder kommunicerar också med varandra, genom till exempel rankingssystem på webben som ”Rejta” eller via sociala medier. Genom alla nya kommunikationskanaler som öppnats upp via Internet har kunden idag mycket mer att säga till om och har ett helt annat inflytande på tjänster och produkter än tidigare.

Vi ser samma trend inom offentlig sektor, där medborgare och brukare förväntar sig inflytande och dialog. En läkarmottagning eller skolrestaurang som inte håller måttet enligt brukarna kan få ödesdigra konsekvenser om ryktet sprider sig och flera har samma uppfattning.

Transparensen är här för att stanna – öppna upp för dialog med era kunder (så säger Vägverket idag om oss medborgare). Lyssna, svara och visa er verksamhet genom de kanaler och fora där kunderna finns!

Från hårdvara till mjukvara

Tidigare var skolmåltiden en anonym kommunal service. Idag är man i händerna på elever och föräldrar som ställer krav på god service och kommunikation. Personerna bakom skolmåltiderna blir allt viktigare, brukarna vill veta vem som lagar maten, ta del av deras arbete och själv kunna påverka skolmåltidens utbud. Lokala exempel:

- Idag deltar skolkockar i tävlingar som den nationella ”Skolmatsgastro”. Att tävla i matlagning är ett sätt att visa upp sin verksamhet, sin kunskap och att odla sitt varumärke.
- Flera skolkockar och måltidsverksamheter har en egen blogg riktade till brukare och skolmatsintresserade
- Eleverna ges mer inflytande och är med och utformar sin matmiljö och tar fram recept, provlagar och godkänner de rätter man vill äta i sin skolrestaurang
- Skolmåltidspersonal kommunicerar med sina unga gäster via sociala medier
- Eleverna får skolmatsedeln levererad direkt till sin androidtelefon via den nya ”Skolmatsappen”

Från kommunal service till dynamisk utvecklingspartner

Skolmåltiderna har gått från att leverera köttbullar och potatis till att erbjuda kunskap som underlättar elevernas och föräldrarnas vardag. Man kan faktiskt säga att skolmåltiderna är med och förverkligar människors drömmar om ett bättre liv. Några exempel från Västra Götaland:

- Elever får odla sina egna grönsaker på skoltid
- Skolkockar bjuder på hälsosamma mellanmål och delar ut recepten till elever och föräldrar
- Elever och föräldrar bjuds in till temadag om hälsa och miljö med smakfull, klimatsmart skollunch och lärande aktiviteter
- Skolkockar anordnar matlagningskurser för föräldrar

I kristallkulan

Offentlig sektor behöver vara mer kundorienterad i framtiden. Kraven från medborgarna kommer inte att minska, tvärtom. Skolmåltiderna i Västra Götaland har framtiden för sig. Man har "pejlat" sin omvärld och tagit fasta på den nya tidens krav på öppenhet och tillgänglighet gentemot brukarna. Man har också förstått att visa sin professionalism och att erbjuda sin kunskap. I framtiden är man en aktiv utvecklingspartner som inte längre arbetar ÅT brukarna utan MED dem. Det är bara att lyckönska och förstås, jobba vidare med framtiden i sikte!

Referenser

Kairos Future, 2009

Västra Götalandsregionen mot år 2020

Futurewise, Peter Siljerud, 2011

Seminarie "Sommarakademin" på uppdrag av kommittén för folkhälsofrågor i Västra Götalandsregionen och Ruff, Regional utveckling för folkhälsa.

Skolmatsakademin i Västra Götaland 2007-2011

Ett samverkansprojekt mellan Västra Götalandsregionens kommitté för folkhälsofrågor, miljönämnd och 33 kommuner och stadsdelar i Västra Götaland.