



CHALMERS



Effektiv stadsbyggnad med dialog i fokus

Examensarbete inom kandidatprogrammet

Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggsektorn

LINA ERIKSSON

YLVA LANNÉR

EXAMENSARBETE BOMX03-17-21

Effektiv stadsbyggnad med dialog i fokus

Examensarbete inom kandidatprogrammet

Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggsektorn

LINA ERIKSSON

YLVA LANNÉR

Institutionen för Arkitektur och samhällsbyggnadsteknik

Avdelningen för Construction management

CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA

Göteborg, 2017

Effektiv stadsbyggnad med dialog i fokus
Examensarbete inom kandidatprogrammet
Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggsektorn

LINA ERIKSSON

YLVA LANNÉR

© LINA ERIKSSON, YLVA LANNÉR, 2017

Examensarbete BOMX03-17-21 / Institutionen för Arkitektur och
samhällsbyggnadsteknik,
Chalmers tekniska högskola 2017

Institutionen för Arkitektur och samhällsbyggnadsteknik
Avdelningen för Construction management
Chalmers tekniska högskola
412 96 Göteborg
Telefon: 031-772 10 00

Omslag:

Pratbubblor som symbol för dialogprocessen. Illustration: Författarna.

Institutionen för Arkitektur och samhällsbyggnadsteknik
Göteborg 2017

Effektiv stadsbyggnad med dialog i fokus

Examensarbete inom kandidatprogrammet

Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggsektorn

LINA ERIKSSON

YLVA LANNÉR

Institutionen för Arkitektur och Samhällsbyggnadsteknik

Avdelningen för Construction management

Chalmers tekniska högskola

SAMMANFATTNING

Denna rapport behandlar ämnet medborgardialog från utgångspunkten att planprocessen idag tar onödigt lång tid. Den skulle kunna förkortas genom att man för dialog i ett tidigt skede. För att besvara frågeställningen “vilka är nycklarna till en lyckad medborgardialog?” har två exploateringsområden valts som studieobjekt. Dessa är Nya Hovås i sydvästra Göteborg och Selma stad i Backa på Hisingen, vilka båda är områden där man kan sammanfatta medborgardialogen som lyckad. De är projekt av liknande omfattning men har på flera andra sätt skilda förutsättningar. Metoden har framförallt bestått av kvalitativa intervjuer med personer som arbetar med dialog i olika skeden av processen i respektive område. På detta sätt har olika synsätt på samma frågor kunnat inhämtas. Som komplement har även personer involverade i satsningen BoStad 2021 intervjuats eftersom medborgardialog är en viktig beståndsdel i denna satsning. Utifrån de resultat som presenteras och berör olika aspekter av dialogprocessen har slutsatsen kunnat dras att nycklarna till en lyckad medborgardialog är:

- att påbörja dialogarbetet redan i idéstadiet, då synpunkter från medborgarna är som mest värdefulla och mycket fortfarande går att påverka
- en centralt placerad projektlokal som är angelägen för medborgarna att komma till
- lokalkännedom och lokal förankring
- att använda sig av ett språk som alla förstår
- att upprätthålla en kontinuerlig kommunikation genom hela processen, från idé till inflyttning.

Nyckelord: Medborgardialog, planprocess, stadsutveckling, effektivisering.

Effective urban development with focus on dialogue

Diploma Thesis in the Bachelor Programme

Business Development and Entrepreneurship for Construction and Property

LINA ERIKSSON

YLVA LANNÉR

Department of Architecture and Civil Engineering

Division of Construction management

Chalmers University of Technology

ABSTRACT

This report investigates citizen participation in the context of the detailed development planning process taking more time than necessary and the possibility that it could be shortened by citizen participation in the early stages of it. To answer the question formulation “what are the keys to successful citizen participation?” two areas of development have been studied - Nya Hovås in the south western part of Gothenburg and Selma stad in the neighbourhood Backa on the island of Hisingen. Both areas are projects where the citizen participation can be viewed as successful, they are projects of similar magnitude but their conditions differ in several other aspects. The method has mainly consisted of qualitative interviews with persons working in different stages of the projects respectively, which has led to different views on the same issues being obtained. As a complement, persons involved in the project BoStad 2021 have been interviewed since citizen participation is an important part of this project. Based on the results presented, which discuss different aspects of citizen participation, the conclusion has been drawn that the keys to successful citizen participation are:

- to start working with citizen participation already at the idea stage when comments from the citizens have the highest value and many things can still be influenced
- a central project venue to which the citizens are desirous to visit
- local knowledge and rootedness
- to use a comprehensible language
- to maintain a continuous communication through the whole process - from idea to when the area is ready to move in to.

Key words: Citizen participation, detailed development planning process, urban development, potentiation

Innehåll

SAMMANFATTNING	I
ABSTRACT	II
INNEHÅLL	III
FÖRORD	V
BEGREPP OCH FÖRKORTNINGAR	VI
1 INLEDNING	1
1.1 Syfte	1
1.2 Frågeställning	2
1.3 Beskrivning av planprocessen idag	2
1.4 Fallstudieobjekt	4
1.4.1 Nya Hovås	4
1.4.2 Selma stad	4
1.4.3 BoStad 2021	5
2 METOD	6
2.1 Litteraturstudie	6
2.2 Intervjuteknik	6
2.3 Intervjurespondenter	7
2.4 Teori och empiri	8
2.5 Kvantitativ och kvalitativ metod	8
3 TEORI	9
3.1 Definition av dialog	9
3.2 Vad är kommunikation?	9
3.3 Dialogmodeller i jämförelse	10
3.4 Processaspekter	12
4 RESULTAT	14
4.1 Synen på tidigt skede	14
4.2 Ambassadörer och referensgrupper	14
4.3 Projektlokaler	16
4.4 Aktiviteter	18
4.5 Sociala medier och hemsidor	20
4.6 Utmaningar i dialogarbetet	21
4.7 Uppföljning och utvärdering	23
CHALMERS, Arkitektur och samhällsbyggnadsteknik, Examensarbete BOMX03-17-21	III

5	DISKUSSION	25
5.1	Synen på tidigt skede	25
5.2	Ambassadörer och referensgrupper	25
5.3	Projektlokaler	26
5.4	Aktiviteter	27
5.5	Sociala medier och hemsidor	27
5.6	Utmaningar i dialogarbetet	28
5.7	Uppföljning och utvärdering	29
5.8	Validitet och reliabilitet	30
6	SLUTSATS	32
7	FÖRSLAG TILL VIDARE STUDIER	33
8	REFERENSER	34
BILAGOR		

Förord

Detta examensarbete, som omfattar 15 hp, handlar om medborgardialog i tidiga skeden av planprocessen och utgör avslutningen på vår utbildning på kandidatprogrammet Affärsutveckling och Entreprenörskap inom Byggteknik vid Chalmers Tekniska Högskola.

Vi vill tacka följande personer för gott samarbete och värdefull hjälp under arbetets gång:

Katja Möller, kommunikationschef på Next Step Group och vår handledare vid företaget, som nappade på vår idé och under våren visat stort engagemang för vårt arbete.

Mathias Gustafsson, docent vid institutionen för Arkitektur och Samhällsbyggnadsteknik, avdelningen för Construction Management, som varit vår examinator samt handledare vid Chalmers och lotsat oss rätt på vägen till att slutföra vår rapport.

Emma Eriksson och Tilda Melin Strandberg, som varit våra opponenter och kommit med konstruktiva och relevanta synpunkter kring struktur och tydlighet.

Samt alla som bidragit med sina kunskaper och erfarenheter vid intervjuer:

Katrin Amgarth, Familjebostäder
Catrine Andersson, Framtiden Byggutveckling
Maria Fridén, SDF Norra Hisingen (Selma Center)
Andreas Helenius, Next Step Group
Kristina Hultström, Förvaltnings AB Framtiden
Mia Larsson, Stena Fastigheter
Maria Lejon, Stadsbyggnadskontoret
Johanna Nordstrand, Nya Hovås

Göteborg, juni 2017

Lina Eriksson och Ylva Lannér

Begrepp och förkortningar

För att göra rapporten lätt att följa förklaras här några förekommande begrepp och förkortningar.

DP = Detaljplan, det dokument som för varje kommun reglerar vad mark- och vattenområden skall användas till (Boverket, 2014)

Medborgardialog: Metod för att ta tillvara medborgarnas erfarenheter, kunskap och behov för att förbättra beslutsunderlaget i exempelvis en översikts- eller detaljplaneprocess (Boverket, 2017)

MB = Miljöbalken

PBL = Plan- och bygglagen

SBK = Stadsbyggnadskontoret

SKL = Sveriges kommuner och landsting

Tidigt skede: Definitionen av tidigt skede kan variera mellan olika aktörer. I denna rapport anses det tidiga skedet starta vid den första idén om utveckling av ett område

YIMBY = Yes In My Backyard, ett partipolitiskt obundet nätverk inom stadsutveckling

Figurer och foton

Där inget annat anges är foton tagna och illustrationer gjorda av författarna. Foton från Selma Center är tagna av författarna. Foton från Nya Hovås projektlokal är tagna av Petra Björstad.

1 Inledning

Planprocessen är idag ofta ineffektiv på grund av exempelvis många överklaganden som medför långa handläggningstider, och att man inte arbetar med parallella processer i den utsträckning som skulle vara möjlig (Micko, 2016). I göteborgsområdet överklagas 60 % av alla planer enligt en undersökning som YIMBY, ett partipolitiskt obundet nätverk inom stadsutveckling, gjort (Höstmad & Johansson, 2016). Även Dagens Nyheter har uppmärksammat mängden överklaganden i en debattartikel, där det påstås att färre överklaganden kan leda till fler bostäder (Gardebring, 2014). Eftersom det råder stor bostadsbrist i Sverige vore det fördelaktigt om planprocessen kan förkortas och detaljplaner färdigställa snabbare. I Göteborg ser det ut som följer ”Göteborgs stad har fått 124 000 fler invånare sedan 1990. Men bara cirka 39 000 bostäder har tillkommit under den tiden. Det skulle ha behövts i storleksordningen 26 000 bostäder till för att hålla samma takt som befolkningsökningen”(Hyresgästföreningen).

För att försöka förkorta planprocessen har man på olika håll börjat arbeta mer med medborgardialog för att bearbeta och hantera synpunkter om projektet i ett tidigt skede. Därmed kan man förhoppningsvis minska antalet överklaganden och på så sätt förkorta tidsåtgången för planprocessen som helhet (BoStad 2021, 2017). Ett fastighetsbolag som kommit långt med detta är Next Step Group, som är initiativtagare till projektet Nya Hovås och som sedan 2008 har arbetat med medborgardialog som ett viktigt redskap i sina projekt i Västsverige. Målet har varit att förkorta planprocessen så att exploatering och nyproduktion kan ske snabbare.

För att granska vilka som är nyckelfaktorer till en lyckad medborgardialog har projektet i Nya Hovås valts som studieobjekt. Där har man genom en god medborgardialog kunnat minska tidsåtgången för planprocessen. Detaljplanen vann där laga kraft redan efter fyra år, istället för som i normalfallet nio år enligt Katja Möller, kommunikationschef för Nya Hovås¹. Som jämförelseobjekt har Selma stad valts för att få en djupare förståelse för vad som kan tänkas vara nyckelfaktorer för att öka effektiviteten i planprocessen. Selma stad är ett projekt som liknar Nya Hovås i omfattning men med andra förutsättningar med avseende på andra faktorer, som exempelvis demografi. I detta projekt har ett liknande utfall nåtts och en av de viktigaste anledningarna till det lyckade utfallet har varit just medborgardialog.

1.1 Syfte

Syftet med denna studie är att kartlägga hur medborgardialog i tidiga skeden kan förkorta processen från en idé till ett färdigt område samt att reda ut vilka som är nyckelfaktorerna för en lyckad medborgardialog.

¹ Muntlig kommunikation, 2017-01-13

1.2 Frågeställning

Vilka är nycklarna till en lyckad medborgardialog?

För att kunna kartlägga hur en lyckad medborgardialog kan åstadkommas har ett antal frågor studerats för att jämföra hur man arbetar med dessa i ett par olika områden.

Dessa är:

- Hur görs den lokala behovsanalysen idag?
- Hur når man medborgarna?
- Vilken typ av personal arbetar med dialogfrågor?
- Hur uppnår man en bredd bland respondenterna?
- Hur tas den insamlade informationen till vara?
- Vilka är de största utmaningarna man möter i dialogarbetet idag?

1.3 Beskrivning av planprocessen idag

Detaljplanen är ett dokument som varje kommun måste ta fram för att reglera mark- och vattenområden inom kommunen. Denna styrs av PBL och tas fram i en planprocess. DP redovisar vad man får använda olika markområden kan användas till, exempelvis bebyggelse, kvartersmark eller allmänna platser. Detta ger rättighet att bygga det som planen föreskriver. I DP vägs allmänna intressen enligt PBL samt hushållningsbestämmelser från MB samman. DP reglerar rättigheter och skyldigheter både mellan markägare och samhälle, men även mellan de olika aktuella markägarna (Boverket, 2014).

Planprocessens olika steg innebär att den plan som antas skall vara genomförbar och uppfylla de krav som ställs. Planprocessen i Göteborgs stad är indelad i nio steg, från ansökan om planbesked till då bygget är färdigställt och inrapporterat till staden.



Figur 1: Planprocessen enligt Göteborgs stad.

1. Först ansöks det om att en detaljplan skall tas fram där man vill bygga. När ansökningen är gjord ges det information om huruvida kommunen tänker ta fram en DP eller inte. I DP skrivs de begränsande krav som skapas för det specifika området utifrån lokala förutsättningar. Även faktorer som att man vill öka bostadsbyggandet vävs in i detaljplanen.
2. Steg två har döpts till program för att kommunen skall kunna göra en sammanställning och bedömning av eventuella konsekvenser. Även viktiga samband, lämplig markanvändning och behov av infrastruktur skall ingå i programmet.
3. Samrådet är steg tre, och då skall planen finnas tillgänglig på kommunens hemsida och på bibliotek i nära anslutning till den berörda platsen. I detta skede får allmänheten möjlighet att lämna synpunkter på planförslaget. Åsikter och synpunkter som tas in under samrådet handläggs och tas i beaktande när man justerar planen för att sedan åter lämna ut den för granskning.
4. Granskning sker och då ses det till att intressenter som tidigare lämnat synpunkter blir informerade om det nya förslaget till detaljplanen, så att de skall kunna lämna ytterligare skriftliga synpunkter.
5. Efter granskning skall planen tas upp i byggnadsnämnden om den kan antas genom standardförfarande. Om planen är av stort allmänt intresse krävs dock att det sker ett utökat förfarande och då skickas planen vidare till kommunfullmäktige.

6. När DP är beslutad kan allmänheten lämna in överklaganden. Två krav finns för att få göra detta – dels att man är berörd av planen och dels att man måste ha lämnat in skriftliga synpunkter inom utsatt tid.
7. Planen vinner laga kraft tre veckor efter att protokollet har justerats och meddelats på kommunens anslagstavla.
8. Steg åtta innebär byggstart om det finns ett godkänt bygglov. Byggprojektet pågår till dess att byggherren signalerar att det är färdigt.
9. Steg 9 är det slutgiltiga steget då bygget är färdigställt och har rapporterats in till staden.

Normalfallet är att planen överklagas och det fördröjer processen med cirka ett år. Att många detaljplaner överklagas leder till att nybyggnation försenas. När omkring 700 DP i Stockholm granskades visade det sig att 50 % av planerna som innehöll bostäder överklagades. Vanligaste anledningen till detta var enskilda intressen, 69 %, medan allmänna intressen endast var 8 %. Enskilda intressen kan vara ökad trafik, påverkan på när- och boendemiljö och ekonomiska förluster (Yimby, 2017).

1.4 Fallstudieobjekt

Här presenteras de valda studieobjekten, som har liknande arbetssätt inom rapportens undersökningsområde.

1.4.1 Nya Hovås

Nya Hovås är en stadsdel som växer fram i västra Göteborg. Här planeras och byggs 1300 bostäder samt kommersiella lokaler om 30 000 kvadratmeter för att bilda en attraktiv stadsdel med handel, mat och nöjen (Next Step Group, 2017). En kort sammanfattning av livsstilen kring det planerade området är att medelinkomsten ligger på 39 024 kronor, valdistriktet röstar borgerligt och man intresserar sig för segling, teater, konst, värdepappersaffärer, golf och utförsåkning. Befolkningen består till stor del av är gifta par över 65 år (Livsstilskartan, 2017), men Katja Möller menar att ett generationsskifte pågår².

1.4.2 Selma stad

För att jämföra om man kan implementera nyckelfaktorerna från Nya Hovås i stadsdelar med andra förutsättningar, har medborgardialogen i Selma stad undersökts. Detta är ett område kring Selma Lagerlöfs torg i Hisings Backa, där man planerar att bygga en modern blandstad med dagligvaruhandel, detaljhandel, vård, nöjen med mera. Det planeras ungefär 1000 bostäder - hyreslägenheter, bostadsrätter,

² Muntlig kommunikation 2017-05-03

studentbostäder och boende för äldre i olika former (Selma stad, 2017). En stor andel av befolkningen i detta område är singlar eller sambor över 65 år, medelinkomsten är 13 380 kronor, valdistriktet röstar vänster och man intresserar sig för korsord och sudoku, kungligheter, krukväxter, hårvård och ishockey (Livsstilskartan, 2017).

1.4.3 BoStad 2021

Upptakten till satsningen BoStad 2021 är den stora bostadsbrist som råder i Göteborg. I denna satsning samverkar aktörer från staden och näringslivet för en bättre stad. Samarbete är en viktig utgångspunkt för att nå målet 7000 extra bostäder utöver den normala byggtakten. En viktig aspekt i BoStad 2021 är att ta med invånarna i ett tidigt skede för att samla in synpunkter från de nuvarande boende i områden som skall förtätas då de har den bästa lokalkännedomen. Målet är att effektivisera planprocessen och förutom arbetssätten med samarbete och medborgardialog är även de parallella processerna viktiga byggstenar för att lyckas med målet att ha färdigställt 7000 extra bostäder till 2021 (BoStad 2021, 2017).

För att främja dialogarbetet och utveckla det har det skapats en kommunikationsgrupp med kommunikatörer från de medverkande aktörerna i BoStad 2021. Ordförande i denna grupp, Mia Larsson³, berättar att den är till för att utbyta erfarenheter och fokus ligger på hur medborgardialogen skall föras och utvecklas. Man har tagit fram material för att skapa en bas så att alla skall kunna agera utifrån samma utgångspunkter och förutsättningar.

³ Muntlig kommunikation 2017-05-10

2 Metod

I detta avsnitt presenteras de valda metoderna för datainsamling för att utreda rapportens syfte och frågeställning. En studie har gjorts av metodologin kring kvantitativ och kvalitativ metod samt intervjuteknik, för att få en stabil grund för det fortsatta arbetet med rapporten.

En viktig del av studien har varit kvalitativa intervjuer med personer som arbetar med dialog i olika skeden av processen i de valda projekten, samt personer som på olika sätt är involverade i det centrala arbetet med BoStad 2021. Intervjumallen som använts finns i bilaga 1. För att få en bild av vad projektlokaler fyller för funktion i sammanhanget och hur dialogformen med personliga möten fungerar, har ett frukostmöte och ”öppet hus” som projektgruppen för Nya Hovås håller för allmänheten, samt Selma Center besökts. Vidare har relevant litteratur såsom rapporter, vetenskapliga artiklar samt debattartiklar på området studerats.

2.1 Litteraturstudie

För att få en bas inom det valda ämnesområdet har dialoginriktad litteratur studerats. Även debattartiklar och information från olika organisationer, såsom exempelvis Hyresgästföreningen och YIMBY har varit till hjälp för att få en överblick och sätta det valda forskningsområdet i ett sammanhang.

2.2 Intervjuteknik

En intervju är ett samtal mellan två eller flera personer och syftar till att få fram vissa uppgifter genom att stimulera den intervjuade att berätta om ett område eller svara på frågor, samt tillvarata den information som framkommer (Kylén, 1994). Man kan skilja på öppna och styrda intervjuer, där den styrda intervjun har mer exakt formulerade frågor medan den öppna ger mer utrymme för följdfrågor kring vad den intervjuade anser viktigt (Kylén, 1994).

En öppen intervjuteknik är bäst lämpad utifrån karaktären på det studerade ämnesområdet i denna rapport varför vi valt att ta hjälp av trattmodellen.

Trattmodellen för intervjuer består av sex steg och börjar på ett öppet sätt, fortsätter med mer specifika frågor i mitten och återgår till en öppen avslutning (Kylén, 1994).

2.3 Intervjurespondenter

För att få förståelse för hur medborgardialogen utformas i de valda områdena har vi valt respondenter som arbetar direkt med eller mycket nära dessa dialogprocesser. Detta urval kompletteras av en projektledare för BoStad 2021 samt en representant från satsningens kommunikationsgrupp. De respondenter som valts är följande:

Katrin Amgarth, chef marknad och kommunikation, Familjebostäder i Göteborg AB. I rollen ingår ansvar för tidig dialog vid förändringsprojekt. Det främsta syftet är att boende och andra berörda skall uppleva att de kan påverka planer i ett tidigt skede, att de blir trygga med vad som skall hända.

Catrine Andersson, kommunikatör på Framtiden Byggutveckling. Samordnare för marknadsgruppens arbete i projektet Selma stad.

Kristina Hultström, projektchef Förvaltnings AB Framtiden. Har initierat och drivit visionsarbete och utvecklingen av Selma Stad i samverkan med övriga intressenter.

Mia Larsson, kommunikationsansvarig på Stena Fastigheter Göteborg. Ordförande i BoStad2021:s kommunikationsgrupp, tillsammans med Lovisa Nilsson på Fastighetskontoret.

Katja Möller, Next Step Group, kommunikationschef för Nya Hovås. Har arbetat i projektet sedan 2012 då projektlokalen stod redo och sköter nu den kontinuerliga kommunikationen. Ordförande i kommunikationsgruppen för Nya Hovås som består av representanter från åtta medverkande aktörer.

Johanna Nordstrand, projektchef Nya Hovås utveckling. Sköter samordningen mellan bolagen under byggprocessen.

Maria Fridén, utvecklingsledare demokratiutveckling, anställd i stadsdelsförvaltningen Norra Hisingen. Tillsammans med Selma Stad driver SDF mötesplatsen Selma Center.

Maria Lejon, Stadsbyggnadskontoret. Projektledare för BoStad 2021. Arbetar tillsammans med projektledarna från Fastighetskontoret och Trafikkontoret med att driva projektet.

2.4 Teori och empiri

Teorier som framställs skall ge en så korrekt kunskap om verkligheten som möjligt, där teorin utgår från information som sammanställs av den verklighet som studerats. Detta kallas för empiri, där man relaterar teori och den studerade verkligheten till varandra. Ett centralt problem inom vetenskapliga undersökningar är att författarna ofta är färgade av egna erfarenheter och åsikter. Det finns olika sätt att angripa sitt arbete för att få det korrekt, här beskrivs det valda arbetssättet abduktion.

Abduktion kan sägas vara en kombination av deduktiva och induktiva arbetsmetoder. Vid abduktion påbörjas undersökningen på ett induktivt sätt då man upptäcker något och utformar en hypotes kring mönstret i det iakttagna objektet. Hypotesen används sedan för att pröva nya fall. Då börjar man koppla ihop befintliga teorier med empiri enligt det deduktiva arbetssättet. Detta för att kunna utveckla hypotesen eller teorin till en mer generellt applicerbar slutsats. Det faktum att varje person och forskare är färgad av sina tidigare upplevelser och erfarenheter måste tas i beaktande. Det kan nämligen påverka valet av objekt att studera vilket kan leda till en vinkling av tolkningar (Patel, Davidsson, 2011).

Abduktion är den mest lämpliga arbetsmetoden för denna studie. Den kombinerar nya upptäckter med komplettering och anknytning till redan existerande teorier och modeller. Detta eftersom utgångspunkten för arbetet är att det saknas en modell för det undersökta ämnet.

2.5 Kvantitativ och kvalitativ metod

Beroende på vad det är man vill ta reda på lämpar sig olika metoder för insamling av data, och de fördelar och nackdelar som följer med respektive metod gör att de lämpar sig i olika typer av sammanhang. Något förenklat kan man säga att kvantitativa data kan utgöras av exempelvis statistiskt material och siffror, medan kvalitativa data kan utgöras av exempelvis intervjuer eller anteckningar från observationer (Ahrne, Svensson, 2015). För att ta reda på data som är svår att mäta, såsom människors upplevelser, är en lämplig metod att fråga dem. Då man behöver kunna anpassa frågorna beroende på respondenterna som individer och ställa följdfrågor fungerar enkäter eller standardiserade intervjuformulär mindre bra, utan istället kan så kallade kvalitativa intervjuer eller djupintervjuer användas i dessa lägen (Wallén, 1996). Observationer är ett annat sätt att få kunskap om det man vill studera. Dessa kan göras med olika grad av deltagande i olika skeden av forskningen (Ahrne, Svensson, 2015).

Huvuddelen av denna rapports resultat har kunnat tas fram genom kvalitativa intervjuer samt passiva eller partiellt deltagande observationer. För att göra en analys av nuläget har även kvantitativa data från källor som exempelvis Hyresgästföreningen, YIMBY och Livsstilskartan studerats.

3 Teori

I detta kapitel beskrivs befintliga teorier på undersökningsområdet för att senare kunna dra paralleller till de studier som gjorts.

3.1 Definition av dialog

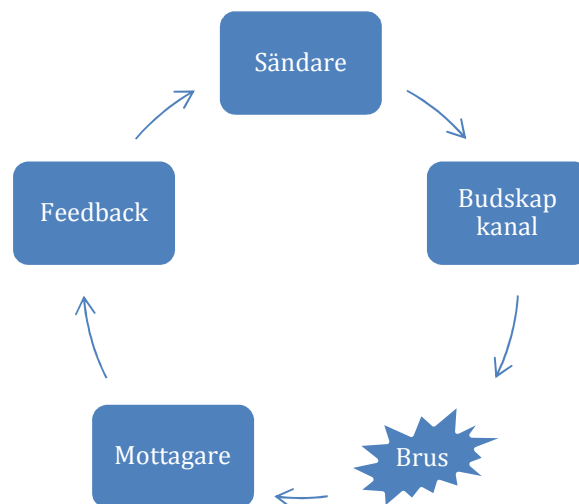
Begreppet dialog används idag i många olika sammanhang men har ett ändå en antydning av seriositet och en formell prägel. I vardagsbruk används det som en synonym till samtal och diskussion. De fungerar bra som synonymer i vardagliga situationer men när syftet är att göra en distinkt definition av ordet "dialog" blir orden samtal och diskussion lätt missvisande. Så vad skiljer dem åt?

Ordet dialog härstammar från grekiskan och har betydelsen dia (genom) och logos (ord, tal, språk). Inte sällan får ordet en mening av att det endast skulle vara ett samtal mellan två personer. Ordets ursprungliga betydelse är att två eller fler personer startar och upprätthåller en relation genom språk för att nå fram till varandra med sina tankar och argument (Bourghardt, 2008).

3.2 Vad är kommunikation?

Ordet kommunikation kommer ursprungligen från det latinska ordet "communica'tio 'ömsesidigt utbyte', avcommu'nico 'göra gemensamt', 'låta få del i', 'få del av', 'meddela', av commu'nis 'gemensam', 'allmän', 'offentlig', överföring av information mellan människor" (Nationalencyklopedin, kommunikation).

En vanlig definition av kommunikation är att säga att det är överföring eller ett utbyte av information. Skall man specificera det kan man utgå från att kommunikation är en process där en person, grupp eller organisation står för överföringen av en viss typ av budskap till en annan person, grupp eller organisation. Parten som står för överföringen kallas sändare och de som tar emot budskapet kallas mottagare och får en viss förståelse för budskapet. Denna definition införlivas i kommunikationsprocessen som illustreras i figur 2. Kommunikationsprocessen är inte en enkelriktad process utan går i båda riktningarna med återkoppling och ömsesidiga tolkningar (Kaufmann & Kaufmann, 2003).

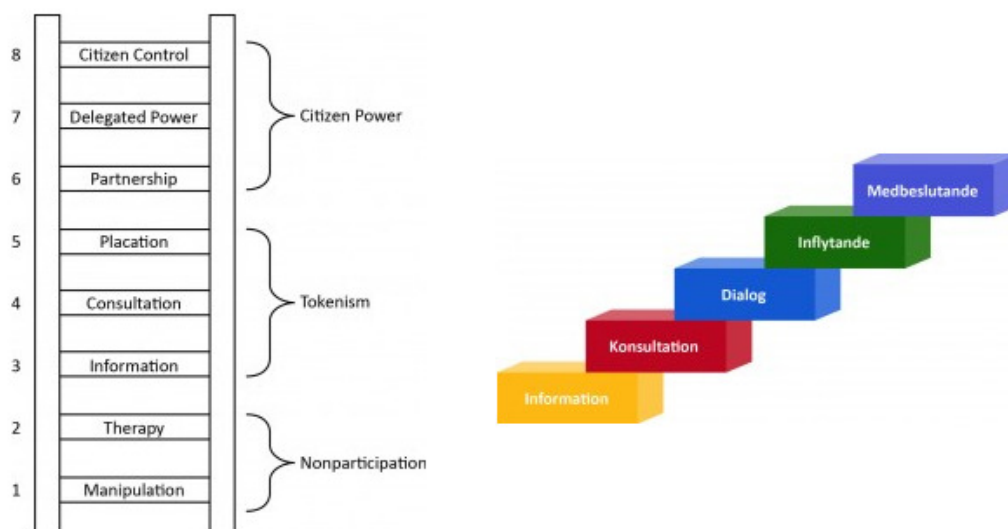


Figur 2: Kommunikationsprocessen med dess olika beståndsdelar.

3.3 Dialogmodeller i jämförelse

Det finns olika syn på deltagande. För att få en samlad utgångspunkt har SKL tagit fram en modell som grundar sig på deltagandestegen från 1960-talet (Arnstein, 1969). Här beskrivs en jämförelse mellan SKL:s delaktighetstrappa och Arnsteins deltagandesteg (Castell, 2013).

För att utforma strategier och metoder kring medborgardeltagande används ofta grafiska modeller. Den modell som SKL har tagit fram grundar sig i Arnsteins deltagandesteg, *The ladder of citizen participation*. Arnstein ansåg på 60-talet att medborgardeltagande kunde ses som rent hyckleri. Hon menade att medborgardialogen även borde innefatta mer utsatta grupper i samhället samt deras åsikter om hur staden planeras, utvecklas och förvaltas. Arnsteins rapport ligger fortfarande till grund för SKL:s delaktighetstrappa, trots att det gått lång tid sedan den skrevs.



Figur 3: Arnsteins deltagandesteg och SKL:s delaktighetstrappa (Arnstein, 1969; SKL, 2009)

För att få en djupare förståelse för SKL:s delaktighetstrappa förklaras först Arnsteins deltagandesteg. Den är indelad i tre klasser med samlade stegpinnar. De är indelade som följer:

- icke-deltagande - den kommer inte förklaras närmare då den av förklarliga skäl inte används i delaktighetstrappan eftersom det inte sker någon dialog.
- symboliskt deltagande med tre stegpinnar; information, konsultation och pacifiering, vilka ger medborgarna möjligheter till visst inflytande. Arnstein är fortfarande skeptisk och kallar det bluffmakeri. Medborgarna bjuds in för att framföra sina åsikter, men åhöraren bryr sig egentligen inte om deras synpunkter.
- medborgarmakt är det sista segmentet, även detta indelat i tre stegpinnar; partnerskap, delegerad makt och medborgarkontroll. Först här, anser Arnstein att man kan säga att medborgaren är aktivt deltagande.

Delaktighetstrappan som SKL har tagit fram och som används med stor spridning i Sverige skiljer sig som redan nämnts något från deltagandestegen. De stegpinnar som jämförelsen har avgränsats till kan inte likställas med de fem trappsteg som används i delaktighetstrappan. Det som skiljer sig mellan de två modellerna är mittendelen. Dialogdelen i SKL:s delaktighetstrappa har vissa likheter med konsultationsdelen i Arnsteins modell. I SKL:s trappmodellens konsultationsdel är formerna för dialog mer öppna och enligt två processledare, Teresa Lindholm och Marcel Moritz, som utvecklat förslag till SKL, är konsultationsdelen mer en dialog som ger chans till idéutbyte (Castell, 2013). Här menar dock Castell att man som kritiker kan ha synpunkter på att det bara är ett spel för gallerierna om de synpunkter och åsikter som kommer fram under dialogdelen inte tas tillvara. Detta eftersom medborgarna fortfarande inte har något att säga till om i de slutgiltiga besluten.

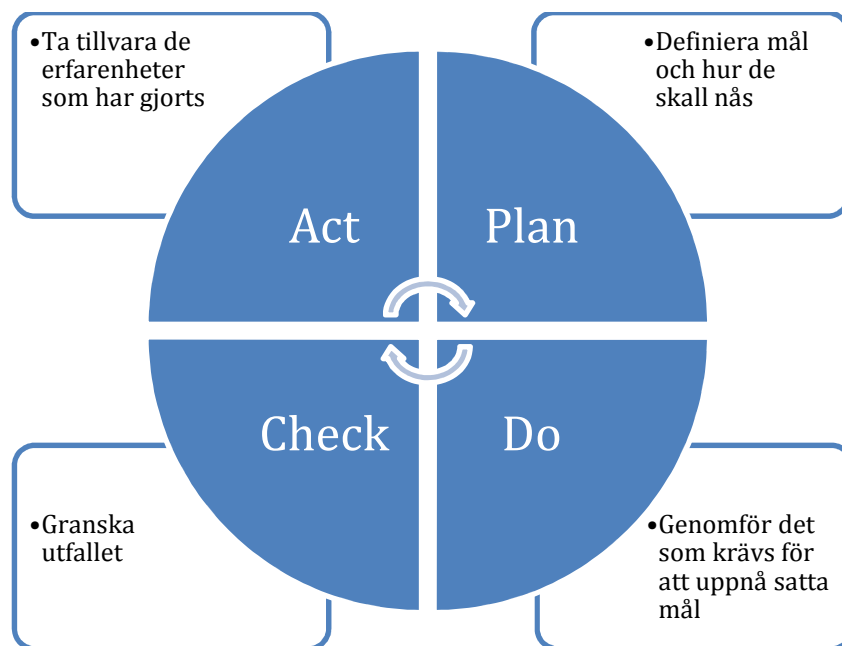
Det fjärde trappsteget i delaktighetstrappan har i olika återgivningar getts olika namn såsom inflytande, delaktighet eller samarbete. SKL menar att det handlar om att låta medborgaren delta under en längre tid och följa planeringsprocessen för att då kunna se allt från idén till det färdiga förslaget. Eftersom medborgare fortfarande inte har formell makt eller inflytande över beslut beror det helt på inställningen hos beslutsfattarna om medborgarnas önskemål vägs in när besluten fattas. Det översta trappsteget i SKL:s modell är medbeslutande och innebär att man som medborgare utanför partisystemet kan ingå i råd eller liknande och får mandat i beslutsfattandet. Detta skall då motsvara Arnsteins översta steg, partnerskap.

Avslutningsvis kan sägas att båda modellerna kan ses som tydliga sinnebilder för ett progressivt tänkande. Båda modellerna visar att det finns en utstakad väg att gå, där man tar ett steg i taget. Arnsteins mål är att nå toppen medan SKL:s modell mer skall betraktas som likvärdiga strategier, med olika inflytandegrad, att välja bland. Att Arnsteins modell slog igenom så kraftig hade inte bara att göra med att den var tydlig utan även hur hon skrev om svarta och fattiga grannskap som behövde resurser och

upprättelse. Det är nu ett annat samhälle vi lever i men även idag blir minoriteter utsatta vilket blir allt mer märkbart. Castell menar alltså att Arnsteins tankar om medborgardialog kan vara aktuella även i dagens samhälle. De kan vara en viktig faktor för att förbättra positionen för utsatta grupper och stadsdelar.

3.4 Processaspekter

En ofta använd modell för utvärdering av processer är den så kallade PDCA-cykeln (A dictionary of business and management, 2016). Förkortningen PDCA står för Plan-Do-Check-Act och kan sammanfattas enligt nedan:



Figur 4: En förklarande bild över PDCA-cykeln och dess beståndsdelar.

Plan/Planera: Här definieras målen och vad som krävs för att uppnå dem (A dictionary of business and management, 2016). Detta är förmodligen det viktigaste steget då det utgör grunden för hur resurser kommer att fördelas genom den fortsatta processen. Det är viktigt att den information som insamlas är både exakt och heltäckande (Tapping, 2008).

Do/Göra: I detta steg genomförs det som planerades i föregående steg, och någon måste vara ansvarig för att så sker. Det kan exempelvis innefatta olika typer av försök och jämförelser (Tapping, 2008).

Check/Utvärdera: Här granskas resultaten från föregående steg och utfallet jämförs med målen som sattes i Plan-steget (A dictionary of business and management, 2016). Frågor som bör ställas är exempelvis “ger denna lösning förväntat resultat?”, “uppstod några problem längs vägen?”, “är den testade lösningen lämplig att implementera i fler sammanhang?” (Tapping, 2008).

Act/Agera: I detta steg är det viktigt att tillvarata de erfarenheter som gjorts, vad som fungerat respektive inte fungerat. Det kan innefatta till exempel att införa nya rutiner, implementera ett lyckat arbetssätt på fler ställen (exempelvis andra avdelningar), att dela med sig av resultat eller att fortsätta med fler försök om det behövs (Tapping, 2008).

Hela cykeln kan sedan upprepas om och om igen för att uppnå en kontinuerlig förbättring (A dictionary of business and management, 2016).

4 Resultat

De resultat som presenteras nedan bygger på en sammanställning av de intervjuer som gjorts med respondenter aktiva inom de båda studerade projekten och inom BoStad 2021, samt vad som kunnat observeras vid besök i respektive projektlokal och på informationsmöten.

Vid de intervjuer som gjorts har det framgått att de båda projekten, Nya Hovås och Selma Stad, har flera gemensamma nämnare både vad gäller det som fungerar bra och det som fungerar mindre bra i dialogarbetet. De respondenter som har intervjuats har olika specialistområden och arbetar i olika skeden av processen, varför olika synsätt på samma frågor har kunnat insamlas.

4.1 Synen på tidigt skede

En av orsakerna till att planprocessen är utdragen kopplas av två av intervjurespondenterna samman med oenighet kring vad som anses vara "tidigt skede". I dagsläget är normen att byggaktörerna inte har någon dialog med medborgarna före samrådet. Detta synsätt kan förändras exempelvis genom att man når en enighet kring att "tidigt skede" faktiskt är redan från idéstadiet menar kommunikationschefen för Nya Hovås⁴.

I BoStad 2021 ser man "tidigt skede" som något långt innan SBK har ett samrådsförslag medan byggaktörerna kan tycka att "tidigt skede" är några veckor innan SBK skickar ut planförslaget på samråd. Projektledaren för BoStad 2021 upplever att det finns en stor rädsla hos byggaktörerna för att gå ut och prata innan man har något att visa på papper. Eftersom detta än så länge är ett oprövat arbetssätt leder det till att de kanske inte vågar, resonerar hon⁵.

Inom ramen för BoStad 2021 har det arbetats utifrån devisen "*göra det okända känt och det otrygga tryggt*". Detta för att medborgardialog kan hjälpa till att förmedla information och hålla en dialog som bidrar till just det. I Nya Hovås har man sammanfattat det till att "*osäkerhet föder skepsis...*". I båda de studerade projekten arbetar man med en öppen och ärlig dialog för att skapa förtroende hos medborgarna.

4.2 Ambassadörer och referensgrupper

Gemensamt för de båda projekten är att man beskriver att det funnits ett stort engagemang från de boende i respektive stadsdel, men att det i viss mån har varit svårt att uppnå en bredd bland dem man vill få in synpunkter och idéer från. Detta har man försökt lösa på lite olika sätt.

⁴ Muntlig kommunikation 2017-04-17

⁵ Muntlig kommunikation 2017-04-28

I Nya Hovås arbetar man mycket med vad man kallar ambassadörer, vilket exempelvis kan vara lokala handlare. Dessa hålls hela tiden uppdaterade för att kunna svara på frågor eller ge ytterligare information kring saker som är på gång. Om en boende kommer till fiskhandlaren och säger "Har du hört om hur mycket det skall sprängas här borta vid...?" och är orolig för detta kan fiskhandlaren då bemöta det och berätta hur det egentligen ligger till, och på så sätt både lugna den som är orolig och förebygga ryktesspridning kring något som kanske bygger på en missuppfattning.

"Det är viktigt att hålla ambassadörerna informerade och nöjda. Viktigt att de inte bara vet vad som skall hända utan även när det skall hända, till exempel att "den här stenläggningen kommer vara klar först om 2 år."

Projektchef Nya Hovås

Utöver det direkta bemötandet kan ambassadörerna i sin tur fånga upp återkommande frågor och meddela dessa till projektgruppen. Då kan man bjuda in till ett informationsmöte där det aktuella ämnet behandlas särskilt och där experter kan bjudas in för att klargöra och svara på frågor.

I Selma Stad har man istället arbetat mycket med referensgrupper av olika slag för att få in tankar och idéer i olika frågor. Exempel på detta kan vara ungdomsråd, äldre råd och funktionshindersråd. Genom att ta kontakt med elevrådet på Skälltorpsskolan har man även i viss mån lyckats nå dessa ungdomars övriga familjer. Tidigt i processen hölls workshops i Backa kulturhus där referensgrupperna fick arbeta med kartor över området. Det gav stor och viktig kunskap inte bara om önskemål och tankar inför framtiden, utan även vad som uppskattas av det som finns idag och alltså är viktigt att ta vara på.

"De som var med i referensgrupperna i tidiga skeden har naturligtvis upplevt en väldigt hög grad av delaktighet"

Utvecklingsledare demokratiutveckling, Selma Center

Med den valda arbetsmetoden kan man dra paralleller till de översta trappsteget i SKL:s delaktighetstrappa som är medbeslutande och betyder att man som medborgare får ingå i råd eller liknande som får mandat i beslutsfattandet. Dock kan det vara värt att påpeka att medborgarna fortfarande inte har någon formell makt.

"Det anordnades en arkitekttävling angående parkstråket häromåret. Selma Center bedrev ett stort dialogarbete inför det för att boende skulle kunna delge sina tankar och idéer och sedan skulle de tävlande ta hänsyn till dessa när de tog fram förslag."

Kommunikatör Framtiden Byggutveckling

För att kunna visualisera arbetet inför arkitekttävlingen och göra det enklare för den intresserade att tycka till fanns kartor och bilder på hur området ser ut idag. Personerna som medverkade kunde då kommentera saker som de uppskattar med

området idag och förändringar de gärna skulle se. Detta skapade ett underlag med synpunkter som lämnades till de arkitektkontor som ingick i tävlingen.

4.3 Projektlokaler

Båda de studerade områdena har sedan ett tidigt skede haft projektlokaler där det hålls informationsmöten, workshops samt finns utställningar om planerna och tillgänglig personal som kan svara på frågor.

I Nya Hovås började man redan innan projektlokalen fanns att arbeta med dessa saker på en provisorisk plats i ICA:s entré, och många idéer och önskemål kunde samlas in där människor ändå passerade. Även när inte personal var på plats fanns en monter med en enkät där folk kunde kryssa i vad de skulle vilja ha i det nya området och lämna i en postlåda.

“Då var man i ett tidigt detaljplaneskede och visste inte riktigt vad som skulle byggas. Det samlades in ca 7000 tankar och idéer och man fick en bra bild av vad människor som bor och verkar i närområdet önskade.”

Kommunikationschef Nya Hovås

I den nuvarande projektlokalen finns en tredimensionell modell över området där husen visas antingen som ofärgade volymer eller så som de faktiskt kommer att se ut beroende på i vilket skede av processen de olika husen befinner sig. Utöver modellen finns bilder och broschyrer samt exempel på fasadbeklädnader och liknande att se och diskutera kring. Det hålls öppet hus varje onsdag eftermiddag samt frukostmöten med olika teman med jämna mellanrum. Vid öppet hus- tillfällena finns personal tillgänglig för att svara på frågor och vid frukostmötena medverkar även inbjudna sakkunniga inom respektive ämne eller tema som behandlas vid det tillfället. Under våren 2017 kompletteras projektlokalen, som ligger ett par hundra meter från områdets centrum, med en bod nere i själva centrumet. Förhoppningen är att man på detta sätt skall lyckas fånga “folk i farten” i större utsträckning än idag och alltså få med sig synpunkter även från dem som inte tar sig tiden eller har möjlighet att komma på exempelvis frukostmöten. Även när det inte är uttalat öppet hus finns personalen på plats och kan besvara frågor.

“Det är nödvändigt med lokal närvaro! Det räcker inte med en projektlokal som är öppen en gång i veckan, man måste finnas till hands.”

Kommunikationschef Nya Hovås



*Figur 5: Översiktsbild över den tredimensionella modellen i Nya Hovås projektlokal.
Foto: Petra Björstad.*

I Selma Stad etablerade man Selma Center i en lokal på Selma Lagerlöfs torg, i nära anslutning till Hemköp och övrig befintlig service kring torget. Till en början bemannades lokalen gemensamt av personal från Framtiden byggutveckling, stadsdelen och polisen, för att kunna svara på alla typer av frågor rörande utvecklingen av området, inte enbart byggrelaterade sådana. I lokalen finns dels ett flygfoto över området som det ser ut idag fastklistrat på golvet, dels en tredimensionell modell över hur det är planerat att se ut. Modellen består än så länge av vita, släta volymer som är tänkta att "kläs på" med fasader allteftersom byggloven blir klara. Utställningar om aktuella ämnen kompletterar flygfoto och modell. Ett exempel på detta är att när man hade fokus på parkstråket som planeras, fanns en utställning där de olika förslagen visades och besökare kunde diskutera och lämna synpunkter på dessa.



Figur 6: Översiktsbild över den tredimensionella modellen på Selma Center, samt flygfotot som täcker golvet.

*"Relationsbyggandet och nätverkandet i närområdet viktigt för att etablera en plats."
Utvecklingsledare demokratiutveckling, Selma Center*

Selma Center har med tiden utvecklats till att bli mer än en projektlokal, där det pågår många olika typer av aktiviteter som vänder sig till olika målgrupper såsom exempelvis läxhjälp eller aktiviteter för äldre. På detta sätt får man besökare som kanske inte hade uppsökt lokalen för att informera sig om planerna för bygget, och kan lyckas fånga upp tankar från dem när de ändå är där. Exakt vad man bör kalla Selma Center idag är något oklart då det inrymmer både funktioner som hör hemma i en projektlokal och funktioner som normalt finns på medborgarkontor, samt att lokalen används till andra aktiviteter av olika slag, exempelvis av föreningar. Dock kan konstateras att Selma Center blivit en väletablerad mötesplats för de boende i närområdet.

"Vill man veta något är det till Selma Center man går, det har blivit en naturlig samlingsplats."

Projektschef Förvaltnings AB Framtiden

4.4 Aktiviteter

Utöver att finnas till hands i respektive projektlokal så anordnar båda de studerade projektgrupperna aktiviteter av olika slag, eller medverkar vid olika typer av samarrangemang såsom "Backadagen" och "Nya Hovås-dagen". Detta är tillfällen då boende i närområdet kan samlas kring trevliga familjeaktiviteter samtidigt som det kan föras dialog kring områdets utveckling som bonus. Detta ger ringar på vattnet på så sätt att de som besökt aktiviteten sedan pratar med sina grannar om vad de upplevt vilket ger även dem möjlighet att höra av sig med idéer eller frågor. Att finnas med på plats vid denna typ av aktiviteter och lyssna in vad det är folk vill prata om menar kommunikationschefen för Nya Hovås är en viktig del i att bygga förtroende⁶.



Figur 7: Illustration av mängden dialogarbete som skett i Nya Hovås. Illustration: Next Step Group.

⁶ Muntlig kommunikation 2017-04-07

Vad för typ av aktiviteter som anordnas eller vilket tema de får styrs till stor del av vad folk pratar om just nu, ambitionen är att hitta en bra balans mellan att låta aktiviteterna bli vad behovet är och att vara proaktiv och hitta på roliga saker – både att lyssna och agera men även att agera och sedan lyssna. Exempel på detta är att man i Nya Hovås sedan starten arrangerat debattkvällar och de tidigare nämnda frukostmötena med olika teman utifrån vad man uppfattar är i ropet för tillfället.

“De som dyker upp på frukostmötena blir “spridare” genom att de pratar med sina grannar. På det sättet kan man nå även en sekundär målgrupp.”

Kommunikationschef Nya Hovås



Figur 8: Seminarie tillfälle i The House som ligger i anslutning till Nya Hovås projektlokal.

Foto: Petra Björstad

På samma sätt hålls aktiviteter på Selma Center utifrån vad medarbetarna där uppfattar för önskemål och idéer från de boende i närområdet.

“För två år sedan kom det till exempel mycket frågor om trygghetsboenden för äldre, och då anordnades en bomässa för äldre där byggherrar, boplatser, staden med flera var med. Det var stort intresse, ungefär 100 personer var där under de timmarna!

Träffar som denna ger möjlighet att parera utifrån de behov som finns, exempelvis var 12 trygghetslägenheter angivna i markanvisningen men nu planeras många fler.”

Kommunikatör Framtiden Byggutveckling

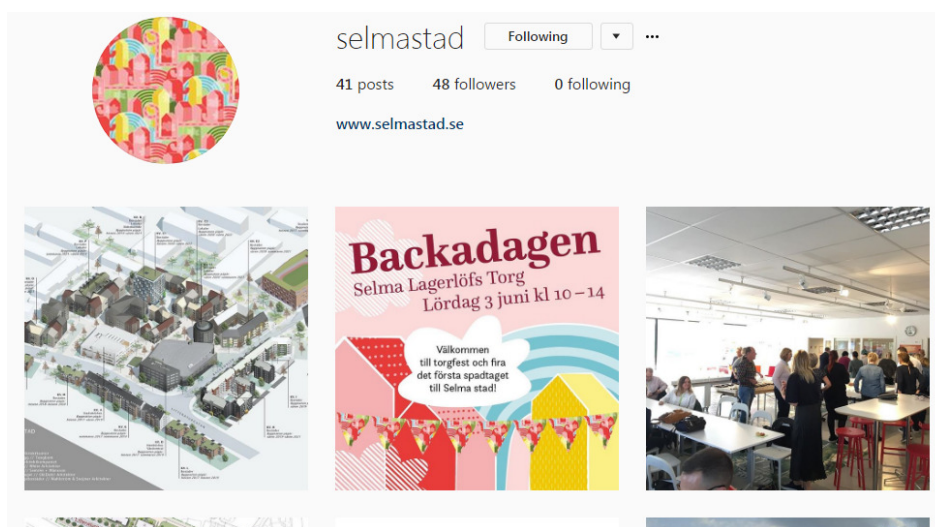
Det har även framkommit att den gröna miljön är viktig för Backaborna, varför aktiviteter relaterade till detta ordnats. Ett exempel på detta är att såväl förskolor som äldreboenden bjöds in för att plantera lökar en höst, och sedan hölls en blomfest våren därpå när lökarna kommit upp och börjat blomma. På samma tema hölls även workshops kring det planerade parkstråket där idéerna som samlades in fick ligga till grund för den arkitekttävling som sedan hölls inför utformningen av det.



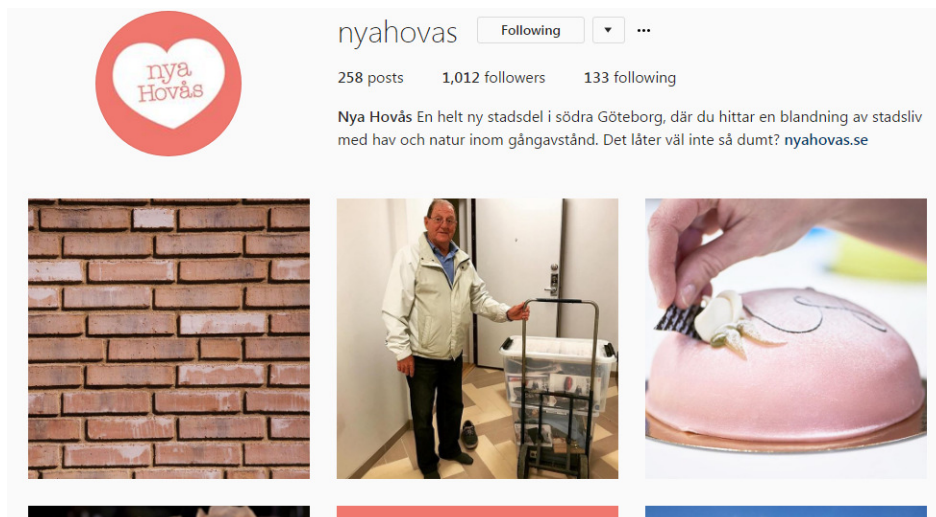
Figur 9: Det planerade kulturhuset presenteras genom en utställning på Selma Center.

4.5 Sociala medier och hemsidor

Båda projekten finns representerade på sociala medier såsom Facebook och Instagram. Dock kan en skillnad i hur väl man lyckats med detta identifieras här. Medan Nya Hovås har närmare 2500 följare på Facebook och drygt 1000 på Instagram, har Selma stad cirka 700 följare på Facebook samt under 50 på Instagram. Det visar sig även att man använder dessa kanaler på lite olika sätt. Båda delar information om vad som är på gång för tillfället via sina konton på sociala medier, men Nya Hovås blandar upp detta med inlägg av mer inspirationskaraktär, tävlingar och så vidare i större utsträckning än vad Selma Stad gör, även om det i viss mån existerar den typen av inlägg även där.



Figur 10: Selma stads instagramflöde. skärmdump 2017-06-02



Figur 11: Nya Hovås instagramflöde, skärmdump 2017-06-02

Projektens hemsidor har stora likheter i bemärkelsen att de är välkomnande, lättnavigerade och tillgängliga för en bred publik. Med ett enkelt språk krävs det inte att besökaren har några förkunskaper om stadsbyggnad. De båda hemsidorna används på likartade sätt för att förmedla information kring exploateringen, såsom vad som skall byggas, vilka aktörer som medverkar, tidsprognoser och planer för framtida etapper. Länkar till de medverkande aktörernas egna hemsidor finns lättillgängliga för den som önskar ytterligare information från någon av dem. Båda projekten har tydlig information om när projektlokalerna är öppna och hur man kan ta kontakt på andra tider, möjligen kan denna information anses vara något lättare att hitta på Nya Hovås hemsida där "Dialog" är en egen rubrik på startsidan medan det är ett par klick bort på Selma Stads hemsida. Det är tydligt att båda projekten har ambitionen att via sina hemsidor kommunicera mycket känsla utöver ren information. Sammantaget kan konstateras att hemsidorna är såväl funktionella som trevliga, varför man som besökare gärna återkommer.

4.6 Utmaningar i dialogarbetet

Det faktum att planprocessen upplevs som ganska komplicerad och består av så många steg medför naturligtvis vissa utmaningar i hur den skall kommuniceras för att vara lättillgänglig för medborgarna, som i de flesta fall inte är inlästa på den sedan tidigare.

"Att få människor att förstå processen! Hur går processen till? Vilka pusselbitar finns, vilka är stegen? Det är viktigt att lyfta blicken, göra det enkelt och förståeligt. Till exempel vara noga med att använda ett enkelt språk och påminna kollegor emellan att inte prata i förkortningar eller liknande."

Kommunikationschef Nya Hovås

Genom att prata så att alla förstår menar en respondent att man kan lyckas avvärja många klagomål och stilla oro. Det är även viktigt att inte ducka för ämnen som är potentiellt känsliga eller inte riktigt gillas, exempelvis angående tillfälliga trafiklösningar eller parkeringsböter. En annan viktig aspekt är att lyckas hålla kommunikationen levande även i perioder då det kan se ut som att det inte pågår så mycket.

“Uppföljning är en stor utmaning, särskilt i så långa processer. Här har det varit mycket att det finns långa perioder i arbetet med en detaljplan då det för gemene man inte syns att det händer så mycket. En lärdom är vikten av att kommunicera när det till synes inte händer så mycket. Gemene man förstår inte helt och hållet hur en planprocess fungerar. Reaktioner som “nu har ni pratat och pratat om det här torget och vad som skall hända så länge och det händer ingenting” har förekommit. “Struntar ni i torget nu och bara väntar på att det skall byggas?”. Det är viktigt att kommunicera vad som faktiskt händer men som inte syns på plats, synliggöra hur en planprocess går till.”

Utvecklingsledare demokratiutveckling, Selma Center

I viss mån finns förståelse för att processen tar lång tid, samtidigt som det finns medborgare som anser att man måste lagstifta om att det skall gå snabbare. Vad man poängterar är dock vikten av kommunikation hela processen igenom, det är skillnad på att vara tyst och att förmedla vad som händer “bakom kulisserna” just nu.

En annan stor utmaning som framhålls är att uppnå en tillräcklig bredd bland dem man får in tankar och idéer från, anser intervjuade personer från båda de studerade områdena. De som självmant hör av sig med klagomål eller frågor behöver inte nödvändigtvis vara representativa för befolkningen i området.

“En av våra största utmaningar är att vi inte riktigt lyckas fånga bredden, det är sällan några yngre på till exempel frukostmöten. Många som bor här har kanske ganska flexibla arbetstider, men tar sig ändå inte tiden att dyka upp. Vi behöver hitta ett väldigt enkelt verktyg för att nå dessa.”

Projektschef Nya Hovås

“Om man skall göra en generalisering så kan man säga att de som kommer hit med avsikten att titta på modellen är svenskfödda i övre medelåldern. Det är de som kommer in och vet exakt vad de vill. Andra grupper når vi främst genom andra aktiviteter och så får de informationen om planen också. Än en gång så är en plats med olika aktiviteter en nyckel för att nå fler. Sen kan vi bli bättre också men jag tycker det är tydligt att det behövs. Det skall ju vara angeläget att komma hit.”

Utvecklingsledare demokratiutveckling, Selma Center

Det faktum att Selma Center utvecklats till något mer än en projektlokal är alltså sannolikt en fördel för att fånga den bredd av respondenter som är önskvärd för att uppnå en tillfredsställande representativitet. Svårigheten med att få alla grupper att komma till projektlokalen är även anledningen till att man i Nya Hovås, vilket tidigare nämnts, under våren 2017 kompletterar projektlokalen med en bod i centrumet där människor har vägarna förbi på ett annat sätt än själva projektlokalen. Som ett försök att nå den personlighetstyp man valt att kalla "det-blir-väl-bra-aren" håller man även på att utveckla ett digitalt verktyg i form av en länk där man kan ställa snabba frågor och få snabba svar. Tanken är att brukaren skall kunna delta i dialogen enkelt hemma i tv-soffan, på bussen eller var man än är. På detta sätt hoppas man kunna göra tröskeln tillräckligt låg för att kunna få respons även från dem som inte uppvisar så stort engagemang.

Även kommunikationen med olika kommunala instanser behöver utvecklas eftersom många frågor som uppstår inte ligger inom byggaktörernas kontroll utan istället är beroende av kommunala beslut.

"Vi behöver ha mycket tightare dialog med kommunen! 80 % av alla frågor som kommer upp är saker som inte vi kan råda över."

Kommunikationschef Nya Hovås

Detta kan till exempel handla om frågor som rör kommunal mark. Även om man som byggaktör skulle kunna finansiera själva bygget av något, exempelvis en lekplats, gångväg i naturområde eller en utsiktsplats, vilket är exempel på frågor som tagits upp av boende i Hovås, finns det vissa svårigheter kring användande av kommunal mark som gör att det inte är självklart att det är genomförbart. Bättre dialog med kommunen är något som kan antas effektivisera processen ytterligare för att gå i mål med helheten för medborgaren.

4.7 Uppföljning och utvärdering

Båda de studerade projekten utvärderar sitt arbete, men utan att nödvändigtvis kalla det uppföljning eller utvärdering. Det har dock gjorts på lite olika sätt i de olika projekten. För att ha en dialog och visa upp för medborgarna vad som händer i projektet har det på Selma Center bjudits in till ett event där detta uppmärksammas.

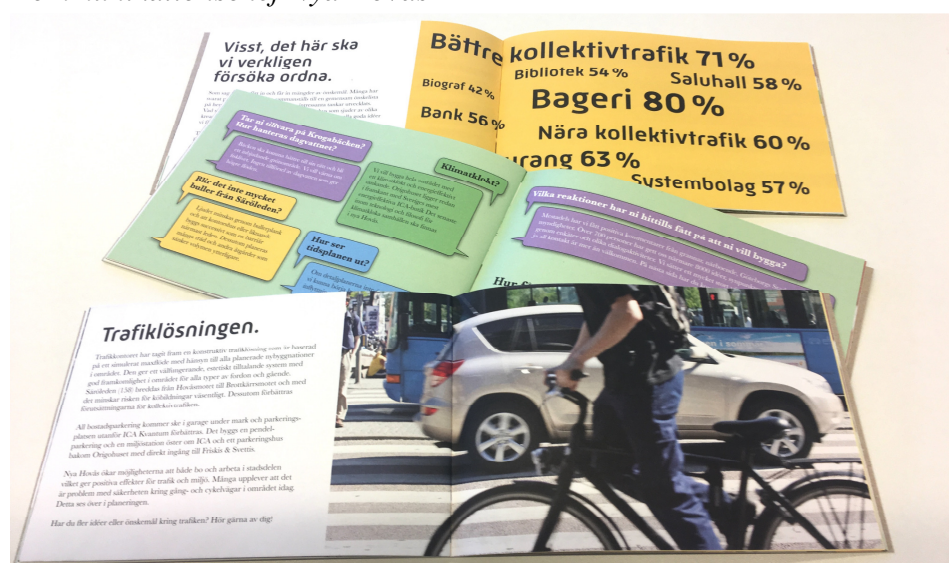
"Förra året gjorde jag en sammanställning med en tidslinje om vad som hänt hittills. I samband med Backadagen bjöd vi på tårta för att tacka Backaborna. Vi visade bildspel på Selma Center med vad som hänt sedan 2012. Genom bemannarmöten, kunskaps- och erfarenhetsutbyte känns det som att vi kontinuerligt har utvärderat utan att det kallats utvärdering."

Kommunikatör Framtiden Byggutveckling

För Nya Hovås har det gjorts en sammanställning av insamlade synpunkter vid dialogtillfällena och skapats en bok med titeln *“Nya Hovås Kvaliteter, en småskalig blandstad i världsklass”*, vilken nu kan användas när området skall vidareutvecklas. Detta blir en offentlig uppföljning och redovisning av det dialogarbete man gör. Även de mailutskick som görs fungerar på sätt och vis som uppföljning i och med att man får respons på det som skrivs.

“Vi slutar ju aldrig att föra dialog. Det blir en kontinuerlig avstämning i varje infobrev, varje träff. Vi tar upp de frågor som är potentiellt känsliga. Det är viktigt att inte smussla med det som inte riktigt gillas, exempelvis parkeringsböter. Man kan säga att vi gör en marknadsundersökning varje månad. Detta gör att vi ofta kan ligga steget före.”

Kommunikationschef Nya Hovås



Figur 12: Sammanställning av medborgares kommentarer i form av en folder som gjorts för Nya Hovås räkning. Foto: Next Step Group.

Som tidigare nämnts styrs även vilka aktiviteter som planeras av vad medarbetarna på Selma Center, respektive ambassadörerna i Nya Hovås, uppfattar som viktigt för medborgarna för tillfället. Sammantaget kan det som görs tydligt kopplas till PDCA-cykeln som tidigare beskrivits.

Exempel:

Någonting är på gång vad gäller bygget och behöver kommuniceras - *Plan*

Informationsmail skickas ut - *Do*.

Respons på maillets innehåll kommer in - *Check*.

Utifrån den respons som kommer in planeras kompletterande aktiviteter - *Act*.

PDCA-cykeln kan givetvis användas på ett medvetet sätt, men det kan även konstateras att man i de båda projekten på sätt och vis arbetar enligt denna modell men utan att det är uttalat.

5 Diskussion

De resultat som funnits genom framför allt intervjuer och observationer kommer i detta avsnitt att diskuteras. För att göra det lätt att följa används i huvudsak samma rubriker som i resultatavsnittet.

5.1 Synen på tidigt skede

Frågan kring vad som är tidigt skede och således när medborgardialogen skall påbörjas är något som vi uppfattar att man har en likartad syn på i de två studerade projekten samt inom BoStad 2021, men att det i branschen i stort råder delade meningar om det. Detta är något som man skulle behöva hitta en samsyn kring för att kunna utveckla branschen genom att implementera ett arbetssätt som innefattar tidig medborgardialog som det "normala" sättet att ta sig igenom planprocessen. För att på sikt kunna effektivisera planprocessen och därmed bidra till ökat bostadsbyggande, vilket borde ligga i allas intresse, behöver många olika aktörer samverka kring det. Vi får uppfattningen att samsynen kring vad som avses med tidigt skede är ett viktigt första steg i den riktningen.

5.2 Ambassadörer och referensgrupper

Lokal förankring och möjligheten till öron och ögon i områdena är något som är en viktig faktor för att kunna föra en medborgardialog där man lyssnar in och kan fånga upp synpunkter eller snabbt besvara frågor. Inom Bostad 2021 jobbar man mycket med lokal förankring. Mia Larsson, ordförande i Kommunikationsgruppen för BoStad 2021, resonerar att det är ju faktiskt de boende som är där dygnet runt⁷.

Att man har en inlyssnande dialog visar medborgarna att man har intresse för deras åsikter. De som är engagerade och kommer på flera öppet hus blir på sätt och vis även ambassadörer, kommunikationschefen för Nya Hovås benämner dessa som "spridare"⁸. De är välinformerade med kunskap direkt från projektgruppen. Detta är en viktig del i kommunikationsarbetet, att man jobbar aktivt för att mottagarna inte skall missuppfatta ens budskap. Missuppfattningar kan lätt bidra till missnöje om det exempelvis låter som att något skall göras men att det inte blir av eller att man helt enkelt missuppfattat vad det är som faktiskt skall byggas. Det behöver aktivt tänkas på att det finns ett ständigt brus i samhället och tydligheten och enkelheten i budskap man vill nå ut med är viktig. Kommunikationschefen för Nya Hovås betonar att det är viktigt att använda ett språk som alla förstår.

Tydligheten i vilka ambitioner sändaren har med att bjuda in till dialog är viktigt. Detta för att inte skapa missförstånd där medborgaren tror att man kommer till ett

⁷ Muntlig kommunikation, 2017-05-10

⁸ Muntlig kommunikation, 2017-04-07

möte där det får lämnas synpunkter men det visar sig vara ett informationsmöte istället. För att skapa tillit är det viktigt att förmedla när det är envägskommunikation respektive när det är öppet för att vara med och ha inflytande som medborgare.

I Selma stad har man använt sig av referensgrupper som har haft som syfte att samla in åsikter från olika grupper i samhället. Med de paralleller som dragits kring referensgrupperna i Selma stad och SKL:s delaktighetstrappas översta trappsteg är det även i denna dialog viktigt att vara tydlig med att man vill samla in åsikter men att medborgarna inte har någon formell makt.

5.3 Projektlokaler

De personer som intervjuats arbetar alla i olika skeden av processen och har olika funktioner, men är överens om att en väl etablerad projektlokal är en viktig beståndsdel för en lyckad medborgardialog. Att etablera en plats som är angelägen att komma till, och där man som medborgare blir sedd och får uttrycka sina idéer och behov är något som nämns om och om igen vid intervjuerna. Detta är något som tydligt knyter an till deltagandestegen, att man behöver få bekräftelse på att ens tankar och åsikter tas på allvar (Arnstein, 1969). För att undvika att hamna i det som Arnstein kallar hyckleri kring medborgardialogen - där man lyssnar men inte agerar - är det viktigt att visa att man efter att ha lyssnat in vad det är folk tycker i olika frågor faktiskt visar på hur man använder sig av synpunkterna vid framtagandet av förslag för området. Exempel på detta är att idéer och åsikter insamlade från de boende i närområdet låg till grund för den arkitektävling som hölls inför utformningen av ett nytt parkstråk i Selma stad, och att man i Nya Hovås utifrån insamlad data från workshops och andra dialogformer sammanställt en kvalitetsbok med planer och inspiration för olika delar av området.

Att vara tillgänglig är också något som av flera av våra respondenter nämns som en framgångsfaktor. Att det finns personal på plats som kan svara på frågor och ta emot synpunkter, inte bara vid något enstaka informationsmöte utan att man faktiskt finns på plats, rör sig i området och har god lokalkännedom. Att ha medarbetare som är tillgängliga medför att det blir mindre abstrakt med "de där" som håller på och skall bygga, man får ansikten att prata med och det ger större förtroende. Kommunikationschefen för Nya Hovås nämner att det är viktigt med "nybyggarandan", om projektgruppen själv inte tror på sin idé, varför skall någon annan göra det? Därför har det varit viktigt att själva finnas på plats i området, och att exempelvis inte köpa dialogtjänsten av något externt företag som har svårt att vara tillräckligt insatta i projektet för att kunna bemöta frågor eller funderingar på ett bra sätt. Lokalkännedom och tillgänglighet är en förtroendefråga.

Att Selma Center blivit en så etablerad mötesplats kan i sig anses vara ett framgångsrikt resultat, inte bara ur utvecklingsprojektets synpunkt utan för stadsdelen och de boende i stort. Vi tror att en del i att detta kunnat uppnås handlar om just

bredden av aktiviteter som erbjuds där, att det har funktioner som hör både till en projektlokal och till ett medborgarkontor samt att föreningar kan låna lokalen för exempelvis möten gör det till det naturliga stället att vända sig till med frågor av alla möjliga slag.

5.4 Aktiviteter

Att uppnå en önskvärd bredd bland dem man får in förslag och frågor från är något som våra intervjurespondenter i båda de studerade projekten nämner som en utmaning. De som tar sig tiden att dyka upp på olika typer av möten är ofta i övre medelåldern eller pensionärer, och ofta män. Detta bekräftas även av de observationer vi själva gjort vid deltagande på frukostmöte i Nya Hovås. I viss mån verkar man kunna komma runt detta genom att erbjuda en bredd bland aktiviteter som tilltalar olika målgrupper, såsom de familjeorienterade “Nya Hovås-dagen” och “Backadagen”, samt att särskilt bjuda in vissa grupper såsom vid lökplanteringen vid Selma Lagerlöfs torg, vilket våra intervjurespondenter har märkt skapar bonusdialog. Att anordna aktiviteter baserat på vad för intresse som märks av i området leder även till att fler kommer och att det drar personer som annars inte skulle komma för att just tycka till kring planprocessen. I rapporten *Mer dialog med fler* presenteras tanken att enskilda aktiviteter i sig kanske inte skapar framgång, men att summan av dem tillsammans gör det (Eriksson, Nylander, 2016), vilket vi är beredda att hålla med om utifrån vad som framkommit vid de intervjuer och observationer som gjorts.

5.5 Sociala medier och hemsidor

Att båda projekten har trevliga och lättnavigerade hemsidor är naturligtvis något vi anser vara positivt. Söker man information om något som rör projekten är det lätt att hitta och hemsidorna hålls uppdaterade med den senaste bygginformationen. Det finns möjlighet att anmäla sig för att få nyhetsbrev via mail och det är även tydligt vart man skall vända sig om man har ytterligare frågor. Möjligheten att få nyhetsbrev skickade till sig är en funktion som är bekväm för läsaren, i och med att man då blir uppdaterad utan att behöva söka upp informationen själv vilket ju blir fallet med hemsidorna. De sociala medierna fungerar också som komplement till hemsidorna på så vis, följarna blir i korthet uppdaterade och kan välja att söka upp mer information via länkar om så önskas. Vi ser de sociala medierna som ett användbart komplement för kommunikation med allmänheten just med tanke på enkelheten i det och att människor använder sig av sociala medier som en trevlig och avkopplande aktivitet. Detta gör det till en typ av lågtröskelkommunikation, att man som läsare får någonting serverat och sedan kan välja att ta reda på mer eller att låta bli.

Den skillnad vi kunnat identifiera i hur man använder sig av sociala medier i de båda områdena har vi en tanke om att den skulle kunna vara kopplad till vilken aktör som driver respektive projekt. Medan Selma Stad drivs av Framtidenkoncernen som ingår i

Göteborgs stad, drivs Nya Hovås primärt av privatägda fastighetsbolag. Det vi uppfattar är att inläggen rörande Selma Stad är direkt kopplade till byggprocessen och har karaktären av samhällsinformation, medan inlägg rörande Nya Hovås snarare verkar ha som främsta syfte att inspirera och skapa en känsla för området, även om information om hur bygget fortskrider delas även där. Att bygga upp områdets varumärke på olika fronter verkar alltså vara en mycket medveten strategi för Nya Hovås och vi skulle vilja påstå att man på området sociala medier lyckats väl med detta. Bara att titta på antalet följare på respektive områdes sociala medier visar på att inlägg av inspirationskaraktär är attraktivare för den kommunikationstyp som sociala medier är.

5.6 Utmaningar i dialogarbetet

En stor utmaning i dialogarbetet är att uppnå en bredd bland besökarna som kommer på de olika event och möten som anordnas. Detta har upplevts för båda områdena och det är något de har varit medvetna om arbetat för att förbättra. Det får inte heller glömmas bort att de som kommer kanske är överrepresenterade i exempelvis missnöjdhet i en fråga och därför kommer för att lämna sina synpunkter. För att vara så tillgänglig som möjligt har en viktig faktor i båda projekten varit den centrala projektlokalen. Även att ha öppettider som gör det möjligt för många olika målgrupper att besöka lokalen är viktigt.

För att ytterligare öka bredden vill man nå de som kan kallas “de-blir-väl-bra-aren” och inte bara de som redan är engagerade. Detta kan man möjligtvis göra genom olika aktiviteter som inte är knutna direkt till byggprocessen utan en mer intressebaserad aktivitet som kan locka folk att komma av den anledningen. Det kan då samtidigt finnas möjlighet att samla in deras åsikter kring byggnationerna. För att få synpunkter från “de-blir-väl-bra-aren” kommer nyckeln vara att det är enkelt att uttrycka sina synpunkter. I ett försök att uppnå detta utvecklar man för Nya Hovås räkning ett digitalt verktyg vars syfte är att det skall kunna ge snabba svar från användaren hemma i tv-soffan eller var som helst. Det finns ännu inga resultat från detta men det skulle kunna vara intressant att följa.

En intressant parentes i sammanhanget är att vid intervjun med kommunikationsansvarig på Stena Fastigheter⁹, som intervjuades på grund av sin roll som ordförande i BoStad 2021:s kommunikationsgrupp, framgick det att Stena Fastigheter inte upplever samma svårighet att få till denna bredd, utan att det faktiskt dyker upp personer i spridda åldrar, med olika bakgrund, att de tar med sina barn på mötena och så vidare. Vi har inget svar på varför det är så, och att fördjupa sig i det faller utanför denna rapports studieområde. Det skulle dock kunna vara ett intressant förslag till vidare studier.

⁹ Muntlig kommunikation, 2017-05-10

En utmaning kopplad till just den bristande bredden bland dem som dyker upp på dialogmöten är att det är de som är missnöjda med något som hörs mest. Att det är missnöje som ofta tar mest plats, vilket gör det svårt för alla att komma till tals, är även en problembild som tas upp i rapporten *Mer dialog med fler* (Eriksson, Nylander, 2016). De som hörs i samråden och dialogarbetet behöver inte vara representativa för befolkningen, vilket är något som behöver tas i beaktande; *“samråden fungerar ibland utmärkt till att fånga upp medborgarnas synpunkter på en plan, men det finns också många som pekar på samrådsprocessens otillräcklighet i att representera medborgarnas intressen” s13.*

För att arbeta bort denna otillräcklighet i samrådet ser vi efter vår studie att det krävs en bredd i kommunikationskanaler och aktivitetstyper för att nå en bred målgrupp.

Ambitionen att förbättra samarbetet med kommunen är något som vi uppfattar som en viktig del för att ytterligare öka möjligheterna att utveckla medborgardialogen och på sikt göra planprocessen smidigare. Som nämnts i resultatet så är många frågor som uppstår längs vägen sådant som byggaktörerna inte kan påverka även om de skulle kunna tänka sig att finansiera och praktiskt utföra det. Kan man utveckla samarbetet mellan byggaktörer och olika kommunala instanser finns potential att förbättra processen som helhet vilket sannolikt ligger i alla parter intresse.

5.7 Uppföljning och utvärdering

Dialogarbetet skall vara något som genomsyrar hela planprocessen och ha en självklar del i arbetet. Det skall inte vara något nödvändigt ont utan ett verktyg man tar till för att man märker av dess effektivitet. Respondenterna har betonat vikten av att mängden dialogarbete som projektledningen väljer att göra i projektet påverkar intresset för aktiviteterna. Fler tillfällen samt att olika typer av aktiviteter erbjuds kan ses leda till ett större engagemang från medborgarna. Detta är något de båda områdena har arbetat med men man kan se stor skillnad i exempelvis aktiviteten på deras sociala medier. Mer aktivitet leder till fler följare och likes och därmed större spridning.

Hur förmedlar man det vidare till fler aktörer inom branschen och hur kan alla börja att prata i samma termer och ha samma synsätt på dem? Såsom “tidigt skede” i planprocessen, vilket det idag råder delade meningar om vad som avses med. Efter de intervjustudier som gjorts är vi av uppfattningen att en gemensam bild av “tidigt skede” borde vara från att idén om byggnation uppkommer. Det behöver även bli en allmän uppfattning att medborgardialog inte bara är något som sker under samrådet utan är en pågående process från idé till färdigställt område eller till och med vidare om fallet är att byggaktören även är fastighetsägare. Detta beskrivs i definitionen av dialog: *“Ursprunglig betydelse för att två eller fler personer startar och upprätthåller en relation genom språk för att nå fram till varandra med sina tankar och argument”* (Bourghardt, 2008). Just upprätthållandet är något som flera av våra

intervjurespondenter har påpekat vikten av. Att man inte ser ett slut i dialogarbetet utan att det skall finnas där kontinuerligt genom hela planprocessen men även att dialogen fortsätter genom byggprocessen tills exempelvis en bostad är inflyttningsklar eller att byggaktören lämnar området de byggt på. Att man ser dialog och kommunikation som något som är värdefullt för att undvika onödig rädsla är något projektledaren för BoStad 2021 nämner som en viktig byggsten i visionen kring BoStad 2021 - att genom dialog *“göra det okända känt och det otrygga tryggt”*¹⁰. Eller som projekt Nya Hovås har formulerat det - *“osäkerhet föder skepsis”*. Detta är något som kan förebyggas genom att ha en god medborgardialog som är inlyssnande och flexibel och agerar utifrån vad som tas upp som aktuella frågor i de olika områdena.

Trots att våra intervjurespondenter inte uppgett att de konkret arbetat med just uppföljning och utvärdering, har vi uppmärksammat att det kan dras paralleller mellan deras arbetssätt och PDCA-cykeln som beskrivits i teoriavsnittet. Detta då de nämner att de utifrån sina mål och visioner agerar och är flexibla om det kommer upp frågor som medborgarna ännu inte känner att de fått svar på. Genom att nästa steg planeras utifrån vad de får för önskemål och synpunkter från medborgarna, via medarbetare i projektlokalerna eller via telefon och mail, kan man säga att det görs uppföljning hela tiden, men utan att man kallar det något särskilt. Samtliga respondenter har nämnt att de arbetar utifrån erfarenhetsbasis vilket kan kopplas till PDCA-cykeln på så sätt att den upprepas om och om igen för att uppnå en kontinuerlig förbättring.

5.8 Validitet och reliabilitet

Det finns vissa svårigheter kring det valda ämnesområdet då vad som är en lyckad medborgardialog är svårt att objektivt mäta. Vad skall man använda för enhet? Är det antal överklaganden? Antal personer som infinner sig på dialogmöten? För att ta reda på data som är svår att mäta är som nämnts i metodkapitlet en lämplig metod att fråga berörda personer om deras upplevelser (Wallén, 1996). Kvalitativa intervjuer av lämpliga personer kan alltså antas vara en metod som är relevant för sammanhanget vilket ger en rimlig validitet. Då denna studie är gjord ur ett projektledningsperspektiv har intervjurespondenter som arbetar i de olika studerade projekten valts. De valda intervjurespondenterna har olika roller och arbetar i olika skeden av processen men har fått svara på samma frågor vid intervjuerna, så att olika synvinklar på de olika frågorna kunnat inhämtas. På många av våra frågor finns det inte endast ett svar utan flera, och det finns inte riktigt någon mall för dialog utan det är upp till varje grupp att utveckla formen för det. Trots att de studerade områdena skiljer sig åt på flera sätt, såsom geografiskt och demografiskt, har respondenterna framhållit likartade faktorer som viktiga för framgångsrik medborgardialog i sina respektive områden. Detta kan alltså tyda på en viss grad av generaliserbarhet, vilket tillsammans med det faktum att

¹⁰ Muntlig kommunikation, 2017-04-28

intervjurespondenterna alla har olika infallsvinklar på samma frågor ger en i sammanhanget godtagbar reliabilitet.

6 Slutsats

Utiifrån den studie som gjorts och de resultat som diskuterats har det identifierats ett antal faktorer som bidrar till en lyckad medborgardialog. Det faktum att man arbetat på så liknande sätt vad gäller medborgardialogen i de båda studerade områdena har förvånat oss något, eftersom områdena skiljer sig åt i flera avseenden. Detta ger dock en möjlighet att se de identifierade faktorerna som nyckelfaktorer som kan appliceras vidare på andra projekt med möjlighet att justeras efter respektive projekts förutsättningar. Slutsatsen som kunnat dras är alltså att nycklarna till en lyckad medborgardialog är:

- att påbörja dialogarbetet redan i idéstadiet, då synpunkter från medborgarna är som mest värdefulla och då mycket fortfarande går att påverka
- en centralt placerad projektlokal som är angelägen för medborgarna att komma till
- lokalkännedom och lokal förankring
- att använda sig av ett språk som alla förstår
- att upprätthålla en kontinuerlig kommunikation genom hela processen, från idé till inflyttning.

Detta arbetssätt kan bidra till att lösa problemet med de långdragna planprocesserna där ett av de större problemen är tiden det tar att handlägga överklaganden. För att arbetssättet med den djupare medborgardialogen som förts i de studerade områdena skall kunna implementeras på andra områden behöver alla aktörer bli samspelade för att det skall bli ett lyckat utfall. Ökad medborgardialog skulle också kunna förstärka den sociala hållbarheten i samhället.

7 **Förslag till vidare studier**

Denna studie har gjorts ur ett projektledningsperspektiv. Ett förslag för vidare studier skulle kunna vara att anta ett medborgarperspektiv istället. Hur upplever de boende dialogprocessen? Hur vet man att även medborgarna anser att dialogen är lyckad, vad är måttstocken?

Båda projekten som studerats har visat sig vara relativt lyckade. Det skulle även vara intressant att studera något projekt där man inte nått samma goda resultat och se vad man kan lära av det.

Under studiens gång har utmaningen kring kommunikationen mellan privata aktörer och olika kommunala instanser uppmärksamats. Hur ser möjligheterna till en tightare kommunikation ut och kan arbetet organiseras annorlunda på något sätt, kan byggherredrivna planprocesser vara en möjlig väg att gå? Det skulle vara intressant att studera hur man skulle kunna utveckla en ny form av arbetssätt även här.

8 Referenser

- Ahrne, G., Svensson, P. (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. Upplaga 2:2. Stockholm: Liber AB.
- Arnstein, S-R. (1969) A ladder of citizen participation. Journal of the American Institute of Planners 35(4):216-24 (2017-03-04)
- Arnsteins deltagandestege (1969) <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> (2017-05-23)
- Bourghardt, (2008) H *Dialog och retorik En jämförande topikanalys av antilogikens och dialogfilosofins dialogformer*. <http://www.retorikbyran-sthlm.nu/Portals/RBiSthlm/pdf/56061.pdf>
- Bostad 2021 (2017) Bostad2021.se <http://bostad2021.se/om-bostad2021/> (2017-05-12)
- Boverket (2017) En dialog som går utöver samråd enligt PBL <http://www.boverket.se/sv/samhallsplanering/kommunal-planering/medborgardialog1/vad-ar-medborgardialog/en-dialog-som-gar-utover-samrad-enligt-pbl/> (2017-05-10)
- Boverket (2014) Vad är en detaljplan. *Boverket.se* <http://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/planering/detaljplan/detaljplaneinstrumentet/vad-ar-detaljplan1/> (2017-05-11)
- Castell, P. (2013) *Del 2 Stegen och trappan-olika syn på deltagande. Framtiden är redan här - hur invånare kan bli medskapare i stadens utveckling*. red Berg, M och Danielsson, S. ss. 36-41 Göteborg: Majornas grafiska AB
- Eriksson, J., Nylander, O(2016) *Mer dialog med fler*. Göteborg: Chalmers tekniska högskola
- Gardebring, A et.al (2014) Färre överklaganden ger fler nya bostäder. Dagens nyheter. 2014-07-11. <http://www.dn.se/debatt/farre-overklaganden-ger-fler-nya-bostader/> (2017-03-17)
- Göteborgs stad. Så går planprocessen till (2017) goteborg.se <https://stadsutveckling.goteborg.se/sv/planprocessen/> (2017-04-20)
- Hyresgästföreningen (2017) Ökat glapp mellan boende och behov. Hurvibor.se <http://hurvibor.se/lanssidor/goteborgsregionen/bostader/laget-i-goteborg/> (2017-03-22)
- Höstmad, P, Johansson, P(2016) Myten om byggbranschens maskande. *gbg.yimby.se* http://gbg.yimby.se/2016/09/myten-om-byggbranschens-m_3869.html (2017-03-17)

- Johansson, P (2017) Behöver vi djupare dialog processer? Exempel Nya Hovås
 yimby.se
http://gbg.yimby.se/2017/02/behavior-vi-djupare-dialog_3924.html#c133357 (2017-05015)
- Kaufmann, A. Kaufmann, G (2003) *Psykologi i organisation och ledning*. (3:3).
 Lund: Studentlitteratur AB
- Kylén, J-A. (1994) *Fråga rätt - vid enkäter, intervjuer, observationer och läsning*.
 Stockholm: Kylén Förlag.
- Livsstilskartan (2017). *Hitta.se* .
<https://www.hitta.se/kartan!~57.59927,11.95100,14z/tr!i=kGUKELj/search!q=Hov%C3%A5s!b=57.59396:11.92169,57.60458:11.98031!sg=true!t=combined/tileLayer!l=1/lifestyle!l=57.59927:11.95100> (2017-04-27)
- Livsstilskartan (2017). *Hitta.se* .
<https://www.hitta.se/kartan!~57.75031,11.98227,14.000000000000002z/tr!i=RJH67ZcT/search!i=hgs4nOOUHG!q=Selma%20Lagerl%C3%B6fs%20torg%2C%20Selma%20Lagerl%C3%B6fs%20Torg%20Hisings%20Backa!t=single!st=cmp!a=57.75020:11.98221/tileLayer!l=1/lifestyle!l=57.75031:11.98227> (2017-04-27)
- Micko, L (2016) Byggbolag behöver påbörja bostäder snabbare. *Svenska Dagbladet*.
 2016-07-03
<https://www.svd.se/byggbolag-behoover-paborja-bostader-snabbare> (2017-05-10)
- Nationalencyklopedin, (2017) kommunikation.
<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/kommunikation> (2017-05-22)
- Next step group (2016) <http://www.nextstep.se/lager-goteborg/pagaende/nya-hovas/>
 (2017-03-22)
- Patel, R., Davidsson, B. (2011) *Forskningsmetodikens grunder - Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Upplaga 4:1 Lund: Studentlitteratur
- PDCA. (2016) *A dictionary of business and management (6 ed.)*.
<http://www.oxfordreference.com.proxy.lib.chalmers.se/view/10.1093/acref/9780199684984.001.0001/acref-9780199684984-e-7224> (2017-05-11)
- Selmastad (2017) Bo i Selmastad bostäder, Selmastad.se
<http://www.selmastad.se/bo/bostader/> (2017-03-22)
- Tapping, D. (2008) *The simply lean pocket guide: Making great organizations better through plan-do-check-act (PDCA) Kaizen activities*. [Elektronisk] Chelsea, MI: MCS Media Inc
- Wallén, G. (1996) *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur

Bilaga 1

Följande intervjumall har legat till grund för de intervjuer som gjorts med de olika respondenterna:

1. Hur görs den lokala behovsanalysen idag?
 - Hur når man medborgarna?
 - Vilka kommunikationskanaler används?
 - Vilka når man genom dessa?
 - Hur ofta ges tillfälle till dialog, t.ex. genom öppna möten?
 - Hur sker kommunikation emellan dessa tillfällen?
 - Vem når medborgarna?
 - Var rör de sig?
2. Hur fungerar det?
 - Är den nuvarande metoden effektiv?
3. Vilka utmaningar möter ni i dialogarbetet?
 - Hur uppnår man en bredd bland respondenterna?
4. Vilken typ av personal arbetar med dialogfrågor?
 - Finns det någon/några särskilt avsatta för detta?
5. Hur tas den insamlade informationen till vara?
6. Görs det någon form av uppföljning efteråt?