

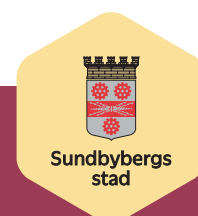


Delaktighetsguide

Guide för att arbeta med
delaktighet inom fysisk planering

V. 1 2019-10-22

WWW.SUNDBYBERG.SE



Delaktighetsguiden har tagits fram av en projektgrupp på stadsbyggnadsavdelningen under år 2019. I gruppen ingick Filippa Blomberg, Linda Elmqvist, Fredrik Holmberg, Håkan Blanck och Linda Eliasson. Innehållet bygger på gruppdeltagarnas samlade erfarenheter men inspiration har även hämtats från SKL, Södertörnsmodellen samt andra kommuners liknande skrifter.

Innehållsförteckning

INLEDNING.....	5
Steg-för-stegguide	6
Planering	9
Syfte och mål	10
Förankra	12
Form av delaktighet.....	14
Målgrupp	16
Metod	20
Upplägg	22
Genomförande	25
Genomför.....	26
Dokumentera.....	28
Efterarbete	31
Sammanställ och analysera	32
Använd resultaten	34
Återkoppla.....	36
Utvärdera.....	38
Bakgrund och fördjupning	40
Varför är delaktighet viktigt?.....	42
Vad är delaktighet?	43
Delaktighet under hela samhällsbyggnadsprocessen	45
Kontinuitet	48
Exempel på metoder	50

Så här använder du guiden

Den här guiden är till för dig som arbetar med delaktighet inom fysisk planering i Sundbybergs stad. Den fungerar som ett stöd när du ska bedriva ett större projekt kring delaktighet, genomföra ett vanligt samråd eller medverka i ett projekt som på något sätt innefattar delaktighet.

Efter inledningen finns en Steg-för-stegguide med 12 steg att följa vid planering, genomförande och efterarbete. Om du är bekväm med att arbeta med delaktighet kan du börja arbeta enligt den direkt. Om du vill kan du använda den som en checklista för att bocka av alla punkter du behöver fundera igenom.

Efter steg-för-stegguiden kommer en del som innehåller bakgrund och fördjupning och är till för dig som läser guiden för första gången, eller för dig som inte har så mycket erfarenhet. Här finns svar på frågor som vad delaktighet är, varför det är viktigt och hur man kan tänka kring delaktighet i samhällsbyggnadsprocessens olika delar.

Inledning

Sundbyberg växer och kommer göra det under många år framöver. Det byggs och planeras för fullt runt om i staden och prognoser visar att vi kommer växa med ytterligare 25 000 nya invånare under de kommande åren, och att de flesta kommer flytta till nybyggda bostäder. Det är en stor stadsutveckling som pågår i Sundbyberg och som på olika sätt berör alla som bor, verkar eller vistas i staden.

Sundbybergs stad har ambitionen att involvera medborgare på olika sätt och i olika frågor genom hela samhällsbyggnadsprocessen. I tidiga skeden handlar det om de stora penseldragen och senare mer om detaljer. Båda delarna kan vara minst lika viktiga. Sundbybergs översiktsplan innehåller fem målbilder. Under målbilden "En plats för alla" finns strategin "Alla ska ges möjlighet att vara delaktiga i stadsutvecklingen". Där står att "Metoder för att involvera och informera medborgarna ska kontinuerligt utvecklas, både digitala verktyg och fysiska möten."

Syftet med den här guiden är att ge vägledning och praktiska tips kring hur vi kan arbeta med delaktighet inom fysisk planering. Förhoppningen är att det kommer leda till mer arbete med delaktighet och arbete av hög kvalitet, både under processerna men också kring omhändertagandet och implementering av resultaten.

"Alla ska ges möjlighet att vara delaktiga i stadsutvecklingen"

SUNDBYBERGS ÖVERSIKTSPLAN 2030

Avgränsning

I denna guide fokuserar vi på hur vi inom Sundbybergs stad skapar delaktighet i samhällsbyggnadsprocessen – det vill säga hur vi ger de som bor, verkar och vistas här möjlighet att hållas informerade och/eller vara med och påverka den fysiska planeringen.

Andra aspekter av medborgares delaktighet, exempelvis den brukardialog som genomförs i olika verksamheter i staden, behandlas inte i detta dokument.

Definition av begreppet medborgare

I denna guide använder vi begreppet medborgare för att beskriva de som bor, verkar och vistas i Sundbyberg.

Steg-för- stegguide

för planering,
genomförande och
efterarbete

En process med 12 steg

För att genomföra ett delaktighetsarbete från start till mål behöver du ta dig igenom 12 olika steg i tre olika faser; planering, genomförande och efterarbete. Här finns en guide att arbeta sig igenom steg för steg.

Till varje steg finns en kortare beskrivning och en sida med frågor att fundera igenom.



Om du vill skriva ner dina tankar eller dokumentera processen finns en mall med alla rubriker i word-format att använda.

TIPS!

Planering

I det här avsnittet handlar det om att fundera igenom och planera ett upplägg för delaktighetsarbetet.

PLANERING

1. Syfte och mål

2. Förankra

3. Form av delaktighet

4. Målgrupp

5. Metod

6. Upplägg

GENOMFÖRANDE

7. Genomför

8. Dokumentera

EFTERARBETE

9. Sammanställ och analysera

10. Använd resultaten

11. Återkoppla

12. Utvärdera

1. Syfte och mål

Det första som du behöver göra är att fundera igenom syftet och målet med delaktigheten.

Syftet svarar på frågan *varför* du vill genomföra ett delaktighetsarbete.

Målet svarar på frågan vad du vill *uppnå*.

Både mål och syfte kan variera från projekt till projekt och ibland kan det finnas flera olika syften och flera olika mål.

Ger delaktigheten ett planeringsvärde eller ett demokrativärde? Planeringsvärde handlar om att skapa förutsättningar för bättre lösningar genom att ta tillvara viktig kunskap från de som bor, arbetar eller vistas i ett område. Demokrativärde handlar om att skapa förtroende och tillit samt att väcka engagemang och gemensamt ansvarstagande.

Syftet kan vara:

- Att uppfylla lagkraven enligt PBL.
- Att samla in kunskap om hur parken brukar användas.
- Att barnen på skolan ska känna att någon har lyssnat på dem.
- Att testa vår idé och se hur den tas emot.

Målet kan vara:

- Att skolgården ska utformas enligt barnens önskemål.
- Att öka intresset för projektet.
- Att samla in synpunkter från 80-100 boende i området.
- Att närboende ska känna stolthet och delägarskap över parken.

Att fundera på:

Fundera igenom syfte och mål och formulera dem tydligt. Mål och syfte kan variera från projekt till projekt och ibland kan det finnas flera olika syften och flera olika mål.

- Vad är syftet med delaktigheten? (varför ska vi genomföra delaktighetsprojektet?)
- Vad är målet med delaktigheten? (vad ska vi uppnå?)
- Ger det ett planeringsvärde eller ett demokrativärde?

Vad är delaktighet?

Läs mer på sid
42-44

2. Förankra

Under planeringen, innan du kommit för långt, är det viktigt med förankring internt och med andra berörda aktörer.

Det är dels viktigt att förankra att själva aktiviteterna ska genomföras. Att informera alla berörda om det, och att säkerställa resurser och budget för det. Kanske kan något samordnas inom stadens förvaltningar, avdelningar eller bolag?

Fundera också igenom vem som ska genomföra aktiviteterna. Är det du, någon annan intern resurs eller behövs externt stöd i form av konsult? Det är också bra att vid behov koppla in en kommunikationsresurs.

Förankring handlar också om att planera för och förbereda vad som ska ske med resultatet som kommer in. Det är viktigt att säkerställa att det finns mottagare som är införstådda med vad som kan komma ut av resultatet, exempelvis kollegor på andra förvaltningar som kan bli berörda när resultatet ska inarbetas eller genomföras senare.

Att fundera på:

Förankra mål och syfte internt och med andra berörda aktörer och säkerställ att det finns mottagare av resultatet.

- Hur och med vilka förankrar du mål och syfte?
- Har de förvaltningar/avdelningar/bolag eller externa aktörer som berörs av frågan informerats om planerna?
- Säkerställ resurser och budget. Vem ska genomföra aktiviteterna?
- Förankra med en kommunikatör om du kommer behöva hjälp med att planera kommunikationen.
- Förankra och säkerställ att det finns mottagare som är beredda att ta emot och arbeta med resultatet när det kommer.

3. Form av delaktighet

Delaktighet är ett brett begrepp. Det kan handla om allt från att informera eller be om synpunkter på ett förslag till att lämna ifrån sig makten och låta andra fatta besluten.

Det är svårt att formulera en enda definition av delaktighet utan vanligare att prata om olika former av delaktighet. Vi delar upp delaktighet i fem former: Information, Konsultation, Dialog, Medskapande och Medbestämmande.



Bilden visar fem olika former av delaktighet

Läs mer om de olika formerna av delaktighet
Läs mer på sid 44

Fundera igenom vad som är lämpligt i detta projekt och välj form. Ibland kanske det är lämpligt med en kombination av flera olika former och aktiviteter. En målgrupp kanske ska få information och en annan ska få vara med och medskap. Det viktigaste är att vara tydlig med vilken form som är aktuell.

Att fundera på:

Välj form av delaktighet utifrån hur mycket inflytande det finns möjlighet till och vad som är lämpligt.

Går frågan att påverka?

Om svaret blir nej är det *Information* som är aktuellt.

Om frågan går att påverka, hur mycket och på vilket sätt?
Vilka delar av frågan kan påverkas?

Vilken form av delaktighet passar bäst för att uppfylla syfte och mål?

Vilken form av delaktighet är mest lämplig utifrån projektet, situationen, budget och resurser?

4. Målgrupp

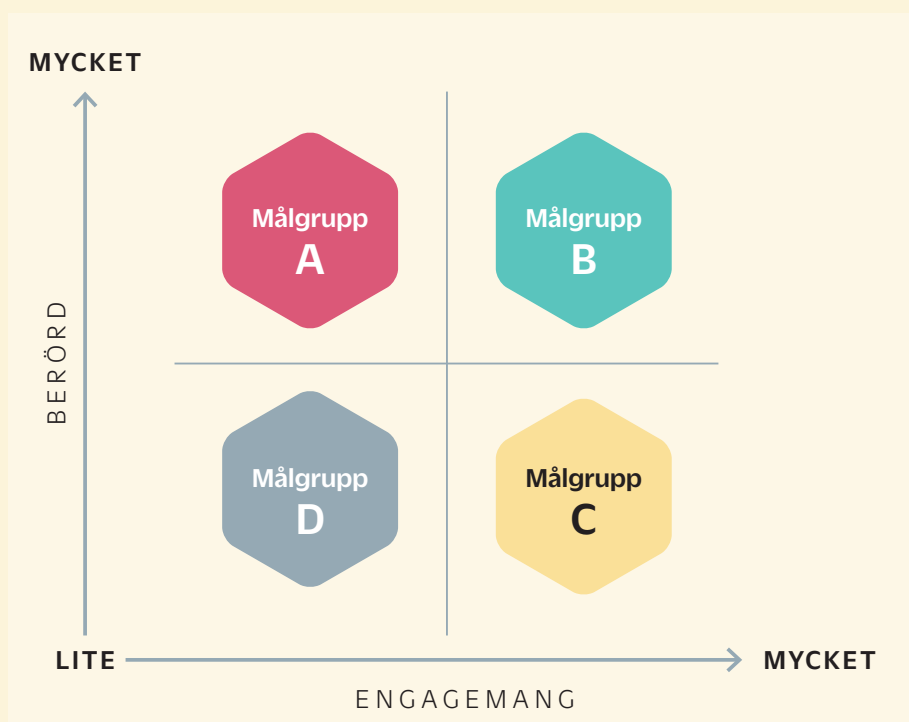
När mål, syfte och form av delaktighet har valts är det dags att fundera på vilka medborgare som ska involveras och säkra deras deltagande. Med medborgare menar vi de som bor, verkar och vistas i Sundbyberg.

Ibland kan det vara lämpligt att involvera alla brett och ibland kan det vara mer lämpligt att välja ut en eller ett par målgrupper att fokusera på.

Syfte och mål med delaktigheten ger ofta en riktning om vilka målgrupper som är aktuella men för att inte för snabbt låsa in sig på ett spår kan det vara bra att identifiera möjliga målgrupper utifrån modellen nedan.

- Vilka målgrupper finns?
- Vilka målgrupper berörs? Är de mycket eller lite berörda?
- Vilka målgrupper är mycket engagerade? Vilka kommer alltid på alla möten? Vilka brukar inte komma?
- Vilka underkategorier finns? Är det relevant att göra uppdelningar kring till exempel ålder, kön, intresse eller liknande? Exempelvis boende i området som är föräldralediga och brukar besöka öppna förskolan.

Testa att sortera in målgrupperna i fyrfältsmodellen på nästa sida.



Illustrationen visar en modell för att identifiera målgrupperna utifrån hur berörda de är av en fråga och hur engagerade eller benägna att delta de är.

Målgrupp A – Berörs i hög grad av frågan eller projektet men deltar sällan på grund av lågt engagemang, intresse eller förmåga. Det är en målgrupp som är mycket viktig men som kan kräva viss ansträngning för att nå ut till. Om inte inbjudan, metod och upplägg anpassas efter målgruppen kommer de sällan till tals.

Målgrupp B – Berörs i hög grad av frågan eller projektet men har också stort engagemang, och intresse av att delta, och förmågan att göra det. Det är en målgrupp som är lika viktig som Målgrupp A men deras åsikter brukar komma fram ändå för om de inte blir tillfrågade hör de ofta av sig.

Målgrupp C – Berörs inte så mycket av frågan eller projektet men har ett stort engagemang och intresse och deltar gärna ändå.

Målgrupp D – Berörs inte så mycket av frågan eller projektet och har heller inte intresse eller engagemang att delta.

Målgruppsanalys

När målgrupper har valts ut är det viktigt att analysera dem och försöka förstå dem. Förståelsen för målgrupperna är viktig att ha med sig när metod och upplägg ska planeras för att lyckas nå ut till dem och engagera dem.

- **Vad lever de i för situation?**
- **Vilka drivkrafter har de?**
- **Hur når vi dem?**
- **Hur involverar vi dem bäst?**

Att fundera på:

Identifiera vilka målgrupper som finns, vilka som berörs och vilka som är relevanta och välj sedan ut de du vill fokusera på. Analysera därefter målgrupperna för att förstå hur du bäst når dem och arbetar med dem.

- Vilka målgrupper finns?
 - Vilka är mest berörda?
 - Vilka av de mest berörda är minst engagerade? (kommer kräva ansträngning att nå)
 - Vilka av de mest berörda kommer vi att nå oavsett?
- Finns det någon grupp som sällan hörs eller kommer till tals som det vore värdefullt att fokusera extra på?
- Vilka målgrupper hörs ofta inte? Varför då? Kan en viss målgrupp komplettera den information vi fått tidigare?
- Speglar de utvalda målgrupperna stadens mångfald?
- Är det aktuellt med olika former av delaktighet för olika målgrupper? Vilka behöver bara få veta och vilka bör involveras mer?
- Om du väljer att vända dig till "alla", vilka når du då? Vilka når du inte?
- Har du missat någon målgrupp? Hur undersöker du det?
- Hur kan du göra för att få reda på mer om dina målgrupper? Vem kan du fråga?
- Formulera eventuellt mål om hur många du vill nå för att uppfylla mål och syfte.

5. Metod

När du ska välja metod är det viktigt att ha med sig syfte och mål med delaktigheten, form av delaktighet samt målgrupperna och välja den eller de metoder som bäst passar.

Det finns många olika typer av metoder och stora möjligheter att anpassa dem för att passa till målgruppen eller syftet. Några exempel på metoder finns listade på sidan 50, utifrån vilken form av delaktighet som är aktuell, men metoderna kan ofta anpassas och användas även för andra former av delaktighet. Ofta behövs en kombination av flera olika metoder för att få bäst resultat.

Tips på metoder finns också på SKLs www.dialogguiden.se

TIPS!

Läs om de olika metoderna på sid 50

Att fundera på:

Tänk igenom vilken eller vilka metoder som är bäst utifrån ditt planerade upplägg hittills.

- Vilken metod är mest lämplig utifrån mål, syfte och form av delaktighet?
- Vilken metod är mest lämplig utifrån dina målgrupper?
- Vilken metod är lämplig utifrån budget, resurser och tid?
- Behövs en kombination av flera olika metoder?

6. Upplägg

När de stora dragen är utarbetade är det dags att planera detaljerna för upplägget. Ha hela tiden syfte och mål, form av delaktighet och målgrupper i åtanke. Välj till exempel tid och plats utifrån vad som passar dina målgrupper bäst, för att öka möjligheterna att de kommer delta.

Tänk igenom punkterna nedan, besluta vilka som är relevanta i ditt fall och arbeta med dem. Tänk också igenom vilka risker eller fallgropar som finns och hur du bäst ska hantera dem. Exempelvis att det inte kommer några, att det kommer väldigt många, att de är upprörda eller har en annan agenda än du förutsett.

TIPS!

Tänk på att:

- Lägga aktiviteten på en tid som passar deltagarna snarare än dig.
- Människor har olika arbetstider och vanor. Ett knep att nå fler är att lägga samma möte vid flera olika tillfällen vid olika tider.
- Välj en plats eller lokal som många känner till och är lätt att ta sig till.
- Utnyttja befintliga mötesplatser och sök upp människor där de brukar vistas.
- Välj ett upplägg som gör att fler får chans att komma till tals, i större församlingar är det oftast bara ett fåtal som yttrar sig och ibland tenderar att ta över.

Att fundera på:

Planera upplägget utifrån syfte och mål, form av delaktighet och målgrupper.

ANALOGT

- Bestäm tid (tänk på vad som passar målgruppen bäst, inte vad som passar dig bäst.)
- Bestäm plats och boka (kan du komma till dem istället för att de ska komma till dig så är det oftast bättre) glöm inte tillgängligheten!
- Bestäm upplägg för mötet eller workshopen, gör tidsplanering för att hinna med alla punkter.
- Behövs moderator/processledare? Hur? Vem?
- Vem ansvarar för att dokumentera? Text eller foton?
- Behövs fler kollegor? Säkerställ deras medverkande och definiera deras roll.
- Behövs fika, dryck eller annan förtäring?
- Behövs tillgång till allmän plats – krävs polistillstånd?
- Ta fram allt underlag som behövs, ex kartor, arbetsblad, powerpoints, illustrationer. Behövs hjälp med formgivning?
- Säkerställ övrigt material som projektor, bord, stolar, pennor, post-its.

DIGITALT

- När ska det ske? Under hur lång tid?
- På vilken plattform?
- Utveckling av webblösning, 3D-visualisering eller dylikt. Vem fixar?
- Ta fram texter och bilder som behövs.

INBJUDAN

- Hur ska inbjudan utformas? (Viktigt att den är inbjudande, tydlig och förklarar syfte och vad deras engagemang kan leda till)
- Vem gör inbjudan?
- Ska du locka med något för att öka deltagandet? Ex fika, biobiljett?
- Hur ska inbjudan spridas? Vem kan hjälpa till? (Viktigt att bjuda in via rätt kanaler för att nå fram i bruset)

Genomförande

Nu är det dags att genomföra det du planerat.
Här följer tips att tänka på under själva genomförandet.

PLANERING

1. Syfte och mål

2. Förankra

3. Form av delaktighet

4. Målgrupp

5. Metod

6. Upplägg

GENOMFÖRANDE

7. Genomför

8. Dokumentera

EFTERARBETE

9. Sammanställ och analysera

10. Använd resultaten

11. Återkoppla

12. Utvärdera

7. Genomför

Med en god planering och ett genomtänkt upplägg finns goda förutsättningar för ett lyckat möte. Var dock beredd på att allt kanske inte kommer löpa som planerat. Här följer några tips att ha med sig under genomförandet.

Rätt förväntningar

Klargör direkt på mötet, eller helst redan i inbjudan, vilka förväntningar deltagarna kan ha på mötet och graden av inflytande. Sätt inte för höga förväntningar utan var tydlig och ärlig, det minskar risken för besvikelse.

Lyssna

Om man får kritik vill man ofta försvara sig med en gång och det kan deltagarna uppleva som att vi inte lyssnar. Lyssna istället aktivt och bekräfta vad du har hört. Ställ eventuellt följdfrågor. Därefter kan du i lugn och ro svara och förklara, eller erkänna att du inte har svaret men ska ta med dig frågan till ansvarig och återkoppla.

Be om hjälp att hitta lösningar

Ofta blir det stort fokus på vilka problem som finns och en förväntan från deltagarna att du eller staden ska lösa dem. Försök ställa motfrågor och försök ringa in varför det är ett problem. Be deltagarna komma med förslag till lösningar som ni kan diskutera tillsammans. Kanske går det att hitta kompromisser?

Flexibilitet

Vi träffar många olika individer med skiftande bakgrund, erfarenheter och synsätt. Kanske kommer många sent eller går tidigt? Kanske tar några väldigt stort utrymme och styr in samtalen på helt andra frågor än de som skulle diskuteras. Kanske spricker ditt upplägg och tidplan eller så strular tekniken. Flexibilitet är viktigt och att försöka anpassa sig till situationen.

Att fundera på:

Inför genomförandet av själva aktiviteten är det bra att fundera igenom olika situationer som kan uppstå och försöka vara förberedd på dem.

- Vilka förväntningar tror du deltagarna har? Har de förstått vilken form av delaktighet det handlar om, alltså vilken sorts inflytande de kommer ha? Hur kan du sätta rätt förväntningar?
- Vad kan göra att det planerade upplägget och tidplanen spricker? Hur ska du hantera det? Hur flexibel kommer du kunna vara?
- Om du får kritik, hur ska du bemöta det? Det viktigaste är ibland att lyssna snarare än att kunna svara. Var en god lyssnare och försök förstå.
- Hur kommer du hantera personer som driver egna agendor eller tar för stor plats.
- Hur ska du se till att alla kommer till tals?

8. Dokumentera

Se alltid till att arbetet som genomförs dokumenteras noggrant. Se till att det som sägs antecknas och spara eller dokumentera allt material som skapas, exempelvis kartor, post-it lappar, fysiska modeller och anteckningar.

Om arbetet sker i grupper, utse gärna en sekreterare i varje grupp som ansvarar för dokumentation. Dokumentera hellre för mycket än för lite, det är lätt att glömma vad som egentligen sades, ett par veckor senare kan ett par streck på ett papper vara obegripliga utan tillhörande anteckningar.

Det kan också vara viktigt att dokumentera vilka som deltar, åtminstone övergripande med till exempel antal, ålder, kön. Om personuppgifter samlas in måste också medgivande enligt GDPR samlas in.

Om foton ska tas på personer måste också medgivande samlas in, särskilt om du vill använda foton senare för att till exempel berätta om arbetet.

Digital delaktighet är lättare att dokumentera i och med att informationen samlas på ett ställe men även där är det viktigt att tänka igenom vilka personuppgifter som samlas in och hur de ska sparas och be om medgivande för det.

Ett tips är att redan på plats försöka få deltagarna att prioritera förslag eller önskemål som diskuterats. Det är lättare för den som ska hantera materialet sedan att veta vad som är viktigast eller mest efterfrågat istället för att sitta med hundra olika önskningar.

TIPS!

Att fundera på:

Det är viktigt att se till att det finns bra dokumentation från aktiviteten/processen. Både för det som sägs, diskuteras eller skapas och över vilka som deltar.

- Vilken typ av dokumentation vill du samla in?
- Fråga om lov om du vill samla in kontaktuppgifter eller fotografera deltagarna (GDPR)
- Vem ansvarar för att dokumentera?

Efterarbete

När aktiviteterna har genomförts är det dags för det viktigaste av allt, nämligen efterarbetet, det vill säga att använda resultaten och att återkoppla till de som deltagit.

PLANERING

1. Syfte och mål

2. Förankra

3. Form av delaktighet

4. Målgrupp

5. Metod

6. Upplägg

GENOMFÖRANDE

7. Genomför

8. Dokumentera

EFTERARBETE

9. Sammanställ och analysera

10. Använd resultaten

11. Återkoppla

12. Utvärdera

9. Sammanställ och analysera

Det är viktigt att sammanställa materialet på ett tydligt sätt, till exempel sammanställa anteckningar på post-it lappar. Tänk både på vad du behöver här och nu men också på att andra ska kunna förstå och använda materialet senare i projektet eller i andra projekt. Går materialet att kategorisera eller på annat sätt göra mer hanterbart och överblickbart?

I arbetet med att sammanställa bör även lagring av all information planeras. Finns det analogt material? Hur ska det sparas? Vilken plattform ska digitalt material läggas på och hur ska det kategoriseras?

I detta skede är det också dags att analysera materialet. Vad menas egentligen? Går det att se trender, teman eller annat intressant? Har olika saker framkommit från olika målgrupper eller genom olika metoder? Går det att se vilka som tycker vad? Är det någon grupp som får omotiverat stort inflytande, kanske på bekostnad av andra grupper?

Kanske behöver du hjälp av andra att analysera och förstå materialet? Kanske behöver du fråga någon deltagare eller be om förtydligande? Var medveten om vem du är och hur det påverkar hur du läser resultatet. Hur skulle andra tolka det?

Har du fått svar på vad du ville? Har mål eller syfte uppnåtts eller behöver ytterligare aktiviteter eller fördjupningar genomföras?

**Dags att analysera.
Vad menas egentligen?**

Att fundera på:

Försök att i närtid sammanställa materialet och börja analysera det.

- Sammanställ materialet så att du och andra förstår det, både nu och längre fram i tiden. Spara på lämpligt ställe.
- Gör det överblickbart, till exempel genom att kategorisera.
- Analysera materialet. Vad har kommit fram?
- Behöver du hjälp av andra för att analysera? Hur påverkar du som person analysen?
- Har du fått in vad du ville? Har mål eller syfte uppnåtts eller behöver ytterligare aktiviteter genomföras?

10. Använd resultaten

Nu har det blivit dags att använda resultaten, hur det kan ske beror såklart på vad du samlat in och hur upplägget har varit.

Om input har samlats in ska de alltså nu arbetas in i programhandlingen, plankartan, systemhandlingen eller vilket skede ni nu befinner er i. Vissa delar av resultatet kanske kan tas omhand av dig inom ditt uppdrag men annat som kommit fram kanske rör andra delar i samhällsbyggnadsprocessen, eller kanske till och med helt andra delar av organisationen, exempelvis barn- och utbildningsförvaltningen eller kultur- och fritidsförvaltningen.

För att överlämning till andra förvaltningar/enheter eller kompetenser ska fungera är det viktigt att förankringen under planeringsfasen gjordes ordentligt. Ofta är det lättare att hitta villiga mottagare i organisationen om de sedan tidigare är medvetna om att de förväntas vara mottagare.

Synliggör delaktigheten

Tänk på att tydligt synliggöra vilka delar som är resultat av delaktighet i beslutsunderlag och annat som tas fram. Det kan öka legitimiteten och minska risken att ”just den rutschkanan som var så viktig för så många” plötsligt tas bort i senare skeden.

Ett tips är att markera förslag från medborgare med någon särskild symbol i exempelvis plan- eller programhandlingar.



TIPS!

Att fundera på:

Nu är det dags att använda resultaten från det som kommit fram genom delaktighetsprocessen.

- Vilka delar kan vi föra in i vår planering?
Och vilka kan vi inte ta med?
- Är det något som kommit upp och som behöver undersökas mer?
- Vilka frågor behöver hanteras i detaljplaneprocessen?
- Vilka frågor behöver hanteras i genomförandeprocessen?
- Vilka frågor hamnar hos andra förvaltningar, bolag eller externa samarbetspartners? Hur lämnar du över dem på bästa sätt?
- Vad behövs för att säkra en budget för implementering och genomförande?
- Hur ska implementeringen av resultaten följas upp?

11. Återkoppla

En mycket viktig del som aldrig får glömmas bort är att återkoppla till deltagarna. De behöver både få återkoppling och bekräftelse, särskilt om engagemanget varit stort eller pågått under en längre tid. Varje medborgare som gett av sin tid förtjänar det bästa bemötandet.

Tacka

Ett första steg är att i samband med att aktiviteten avslutas tacka för deltagandet och summera vad som sades. Sedan är det bra att i närtid efter genomförd aktivitet gå ut och återigen tacka de som deltog samt berätta om vad som kommer hända framöver.

Återkoppla och bekräfta

När resultatet tagits om hand och kanske arbetats in i handlingar är det lämpligt att återigen gå ut med information om hur detta har skett och vad det har lett till. Det kan göras genom direktkontakt med de som deltagit, om kontaktuppgifter samlats in, eller mer generellt genom exempelvis en liten annons i lokaltidningen eller på stadens webbsida. Det är också bra om det i handlingarna, tex planhandlingar, går att utläsa vad som är resultat av delaktighet och hur det har påverkat förslaget.

Var ärlig

Det är viktigt att vara ärlig och transparent. Därför är det viktigt att också vara tydlig med vad som inte kan fångas upp. Kanske kommer inga av synpunkterna eller förslagen kunna beaktas på grund av ändrade förutsättningar, budget eller liknande. Det är såklart aldrig kul att gå ut med den typen av information men det måste göras. Försök också alltid att vrida och vända på det för att hitta något litet som kan plockas upp, kanske tacka för all värdefull kunskap som staden fått ta del av och att vi hoppas på att kunna använda den i senare skeden eller i angränsande projekt.

Håll intresset levande

Det går inte att utesluta att vi behöver återkomma till deltagarna och fortsätta samtalen – då gäller det att de har hållits informerade om vad som sker och därmed känner sig motiverade att fortsätta delta. Det är särskilt viktigt om det redan tidigt i samhällsbyggnadsprocessen finns planer på att fortsätta arbeta med delaktighet i senare skeden.

Genom att tacka, återkoppla och bekräfta kan vi försöka värna om medborgarnas förtroende och undvika så kallad dialogtrötthet.

TIPS!

Att fundera på:

Genom att tacka, återkoppla och bekräfta värnar vi om medborgarnas förtroende och kan undvika dialogtrötthet. De har lagt ner tid på att delta och förtjänar återkoppling.

- Hur tackar du bäst alla som deltagit?
- Återkoppla och bekräfta till deltagarna, var ärlig med vad som tas vidare och vad som inte gör det. På vilket sätt ska du återkoppla? När?
- Återkoppla internt till berörda verksamheter och till bolag, politiken samt till externa parter. Hur ska du göra det?
- Hur kan resultaten av delaktigheten synliggöras i beslutsunderlag och liknande?

12. Utvärdera

När aktiviteter kring delaktighet har genomförts är det viktigt att göra en ordentlig utvärdering av hur arbetet fungerade och hur deltagarna upplevde det. Att lära för framtiden är en uppgift vi alla har – för att förbättra vårt arbete och vår service mot medborgarna.

Utvärdering såväl internt som externt gör sig bäst i intervjuer med öppna frågor eller i form av en enkel enkät. Om det rör sig om flera delaktighetstillfällen i samma process är det viktigt att tänka på att utvärdera arbetet efter varje tillfälle.

Förslag till frågor till deltagarna:

- Vad tycker du om metod och upplägg?
- Hur var det att delta?
- Motsvarade ditt deltagande dina förväntningar
- Förslag till förbättringar till nästa gång?
(tid, plats, metod etc.)

TIPS!

Vi behöver ta del av varandras erfarenheter och lärdomar

för att bli ännu bättre framöver. Spara därför utvärderingen och annat relevant material i avsedd mapp på G:

Att fundera på:

För att ständigt lära oss och bli bättre är det viktigt med utvärdering. Samla gärna in synpunkter från de som deltagit och gör en egen utvärdering internt av processen.

- Uppnådde vi syftet och målet med delaktigheten?
- Valde vi rätt form av delaktighet och höll vi oss till den?
- Valde vi rätt målgrupper? Nådde vi dem? Missade vi några målgrupper?
- Använde vi rätt metod? Hur fungerade upplägget?
- Dokumenterade vi på ett bra sätt?
- Återkopplade vi på ett bra sätt?
- Har resultatet tagits tillvara så som vi tänkte?
- Har vi identifierat behov av och möjliggjort för fortsatt delaktighet?
- Övriga lärdomar?

Bakgrund och fördjupning

Varför ska vi arbeta med delaktighet och hur kan vi göra det under samhällsbyggnadsprocessen?

Varför är delaktighet viktigt?

Det finns flera anledningar till att delaktighet är viktigt, och möjligheterna och värdena det skapar är flera. Värdena går övergripande att dela upp i kategorierna planeringsvärde och demokrativärde.

Planeringsvärde

Planeringsvärde handlar om att ta tillvara viktig kunskap från de som bor, arbetar eller vistas i ett område. Genom att fråga de som känner platsen bäst, och sedan ska använda den, kan vi få värdefull information som kan leda till bättre lösningar som tillgodoser många olika behov. Människors benägenhet att acceptera ett beslut kan också öka om man upplever processen som transparent och inkluderande och fått förståelse för frågornas komplexitet.

Demokrativärde

Ett demokrativärde uppstår när delaktigheten skapar förtroende, tillit, möjlighet till inflytande och en känsla av sammanhang. Genom att öka transparensen och möjligheten att påverka för medborgarna ökar vi tilliten för vår planering. Tillit och en känsla av sammanhang är även grundläggande för människors välmående. Delaktighet kan också väcka engagemang och lust till ett aktivt medborgarskap med gemensamt ansvarstagande. Det är lättare att känna stolthet och ansvar för en plats om man fått förtroendet att vara delaktig i utformningen.

Delaktighet stärker den representativa demokratin och bidrar till sex nationella mål med koppling till inflytande och hållbar utveckling. Det handlar om att få in fler perspektiv i planeringen och lyssna till röster som kanske inte annars alltid hörs. Barnkonventionen manar oss att lyssna på barn och unga, mål för ungdomspolitiken handlar om att unga ska ha inflytande över samhällsutvecklingen och erfarenheter från personer med funktionsnedsättning ska tas tillvara eftersom de är viktiga för planeringen. Läs mer på www.boverket.se.



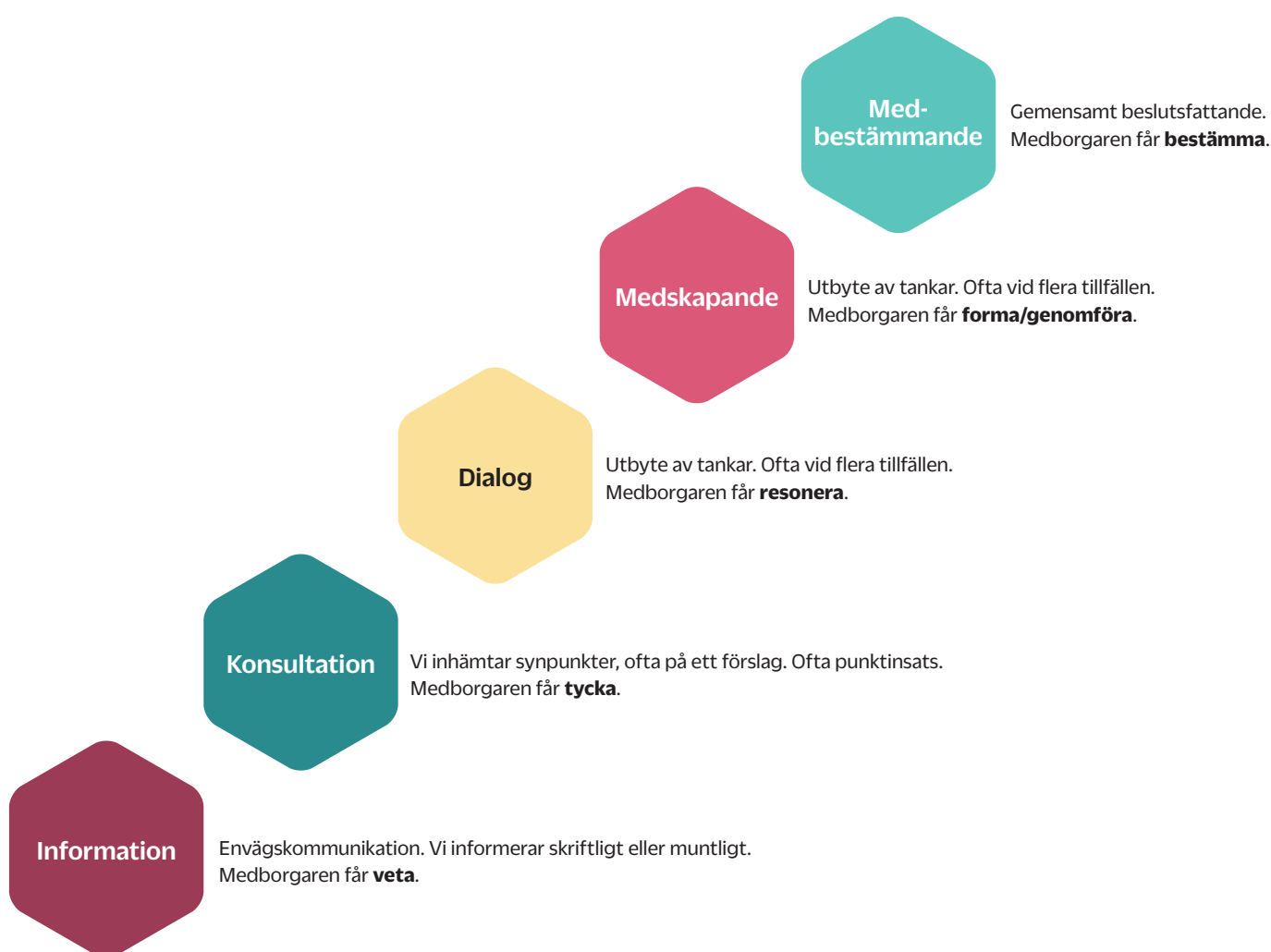
Varför är delaktighet viktigt?	Värde
<ul style="list-style-type: none">• Det kan ge oss värdefull kunskap som bidrar till en bättre byggd miljö	PLANERINGSVÄRDE
<ul style="list-style-type: none">• Det kan skapa förståelse för frågornas komplexitet och andras åsikter	PLANERINGSVÄRDE
<ul style="list-style-type: none">• Det kan ge oss ett breddat planeringsunderlag och en planering som bättre möter behoven	PLANERINGSVÄRDE
<ul style="list-style-type: none">• Det kan öka transparensen för planeringsprocessen och bidra till medborgerligt lärande	PLANERINGS- OCH DEMOKRATIVÄRDE
<ul style="list-style-type: none">• Det kan skapa engagemang och ett aktivt medborgarskap	DEMOKRATIVÄRDE
<ul style="list-style-type: none">• Det kan skapa en känsla av sammanhang och kan öka människors välmående	DEMOKRATIVÄRDE
<ul style="list-style-type: none">• Det kan skapa förtroende och tillit till kommunen	DEMOKRATIVÄRDE

Vad är delaktighet?

Delaktighet är ett brett begrepp. Det kan handla om att informera om en fråga, att be om synpunkter på ett förslag eller att låta andra vara med och fatta besluten.

Det är svårt att formulera en enda definition av delaktighet utan vanligare att prata om olika former av delaktighet som möjliggör mer eller mindre inflytande. Vi delar upp delaktighet i fem former: Information, Konsultation, Dialog, Medskapande och Medbestämmande.

Vilken form som är bäst att använda varierar från fall till fall, beroende på var i processen man befinner sig och vad syftet med delaktigheten är.



Bilden visar fem olika former av delaktighet

Information

Information kan främst beskrivas som envägskommunikation mellan sändare och mottagare. Information kan ges skriftligt eller muntligt, exempelvis genom annonser, utskick eller informationsmöten. När informationen sker muntligen finns även möjlighet att ställa frågor och få svar på dem.

Konsultation

Konsultation är en form av delaktighet som ger medborgarna möjlighet att tycka till i en fråga. Frågan är ofta väl avgränsad och det huvudsakliga syftet är att lyssna och samla in synpunkter. Ofta presenteras ett mer eller mindre färdigt förslag som medborgarna kan lämna synpunkter på. Konsultationer är ofta punktinsatser, vilket innebär att medborgarna tillfrågas vid ett enstaka tillfälle. Ett klassiskt samråd handlar ofta om konsultation.

Dialog

Dialog är ett ömsesidigt utbyte av erfarenheter, idéer och åsikter och det förutsätter att deltagarna får möjlighet att komma med repliker och vidareutveckla resonemangen. Därför krävs ofta mer tid än vid en konsultation, till exempel att träffas vid flera olika tillfällen. Det är också viktigt att själva mötesformen tillåter deltagaren att introducera nya frågor och tankegångar under samtalets gång och att deltagarna får vara med och forma processen.

Medskapande

Medskapande innebär ett samarbete mellan staden och medborgare där resultatet formas tillsammans. Ofta sker arbetet under en längre tid och i djupare workshops med öppenhet för att hitta kreativa lösningar tillsammans. Det kan både handla om att skissa fram ett förslag tillsammans eller att genomföra/bygga något tillsammans.

Medbestämmande

Medbestämmande är en form av delaktighet där de i staden som normalt fattar besluten helt eller delvis lämnar över beslutsfattandet till medborgare i en specifik fråga. Invånarnas medbestämmande sker ofta genom någon form av omröstning som blir styrande för de politiska beslut om genomförande som sedan fattas. Rådslag eller medborgarbudget är två exempel på medbestämmande.

Går frågan att påverka – eller har vi redan bestämt oss?

Innan du börjar planera ett upplägg för delaktighet behöver du besvara denna fråga. Om svaret blir nej kan vi enbart informera om de beslut som staden tagit och svara på frågor från medborgarna. Blir svaret ja är det viktigt att fundera över vilken grad av påverkansbarhet som finns, alltså vilken form av delaktighet det handlar om.

Ofta används begreppet **dialog** som ett samlingsnamn för olika former av delaktighet och för olika metoder. Här vill vi tydliggöra att olika former finns, och att dialog är en av dem. Det är okej att även fortsättningsvis använda begreppet medborgardialog, men viktigt att vara tydlig med vilken form som avses så att vi sätter rätt förväntningar på inflytande och resultat.



Delaktighet under hela samhällsbyggnadsprocessen

Det är möjligt med delaktighet under hela samhällsbyggnadsprocessen. Allt från information till medbestämmande beroende på skede, fråga och typ av projekt.

Under planprocessen är delaktighet lagstadgat i Plan och bygglagen, genom samråd och granskning, men det finns inga hinder att arbeta med delaktighet både tidigare och senare och i andra frågor än planrelaterade frågor.

”Om kommunen tar initiativ till en medborgardelaktighet långt innan alla ställningstaganden är gjorda, kan medborgarnas kunskap, erfarenheter och behov ligga till grund för och väsentligt förbättra beslutsunderlaget.”

BOVERKET

När är det mest lämpligt med delaktighet?

Det finns inget enkelt svar på när det är mest lämpligt med delaktighet under samhällsbyggnadsprocessen, och inte heller vilken form som lämpar sig bäst när, utan det varierar från projekt till projekt och beror bland annat på vad syftet med delaktigheten är.

Tidigt i samhällsbyggnadsprocessen innan så mycket är bestämt finns det möjlighet att vara med och påverka de stora frågorna och allt eftersom processen fortskrider blir fler och fler frågor låsta. Till slut handlar det mest om utformning av detaljer.

Generellt brukar man säga att det är bättre med delaktighet så tidigt som möjligt, för det är då de stora frågorna går att påverka. En nackdel är att genomförandet ofta ligger långt fram i tiden ur medborgarens synvinkel. För en medborgare kan det därför vara minst lika intressant och meningsfullt att få vara med i slutet av processen när detaljerna planeras. Viktigast är att välja rätt form av delaktighet till rätt tillfälle och rätt fråga. Och att vara tydlig mot deltagarna vad som går att påverka, och vad vi redan har bestämt.

Det är alltid möjligt att arbeta med delaktighet, men upp till dig att fundera på när det ger störst värden i ditt projekt.



Exempel på delaktighet under olika skeden av samhällsbyggnadsprocessen

PLANPROCESSEN

Tidigt skede

I de tidiga skedena är påverkansgraden som störst. Mycket är fortfarande öppet och det finns möjlighet att vara med och påverka de stora dragen. Samtidigt kan en del frågor upplevas som abstrakta och det är långt till ett synligt resultat. Med tidigt skede menas till exempel strategisk planering, planprogram och markanvisning. Nu definieras markanvändningen och vilka funktioner som ska finnas i området.

Detaljplan uppstart/planbesked

När detaljplanearbetet är i ett tidigt skede finns det möjlighet till delaktighet. Det är lämpligt att samla in kunskap om platsen och önskemål om hur den ska planeras. Hur får vi veta så mycket som möjligt om platsen? När beslut om planbesked fattas är det lämpligt att informera om detta.

Detaljplan samråd

Samrådet är lagstadgat enligt Plan- och bygglagen. Hur samrådet genomförs är mycket upp till planhandläggaren, ett samråd kan genomföras enligt minimikrav eller mycket större. Ett utökat samråd är önskvärt inom vissa, särskilt större, projekt. I det här skedet finns ett mer eller mindre genomarbetat förslag att visa upp och samråda kring. I detaljplanens samråd kan det vara intressant att fördjupa delaktigheten med skräddarsydda frågor och målgrupper som är av extra värde för projektet.

Under planarbetet, även innan själva samrådsperioden, är det möjligt att arbeta med delaktighet. Generellt gäller att ju tidigare i processen desto bättre.

Detaljplan granskning

Även granskningen är lagstadgad enligt Plan- och bygglagen. Detta är också ett tillfälle med möjlighet till mer eller mindre delaktighet. Många frågor kanske nu är låsta medan andra inte är det. Om inte annat är det ett utmärkt tillfälle för information om den pågående processen. Information är även lämpligt vid antagande och laga kraft.

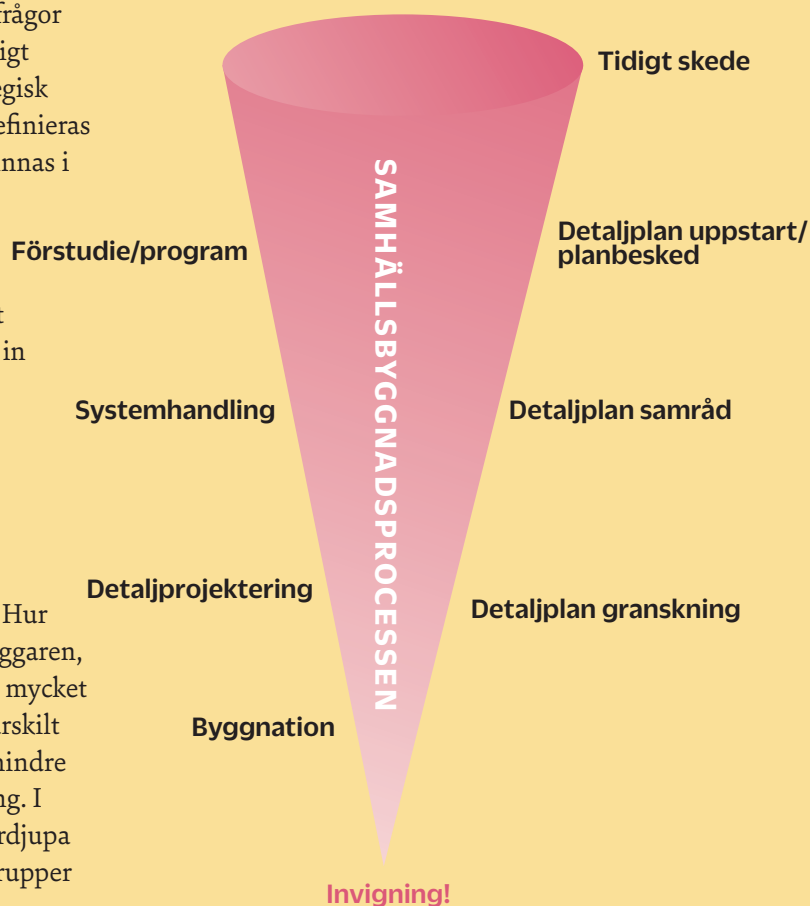


Bild över en förenklad samhällsbyggnadsprocess. Tratten visar att det tidigt i processen går att påverka de stora penseldragen medan det senare i processen mer handlar om detaljer. Genom att fråga om rätt saker i rätt skede skapas bäst förutsättningar för givande delaktighet.

GENOMFÖRANDEPROCESSEN

Förstudie/program

Under förstudie eller programhandling är det möjligt med delaktighet kring lite mer detaljerade frågor än under planprocessen. Det handlar nu mer om programmering och utformning av ytorna och funktionerna.

Systemhandling

Beroende på hur projektet är upplagt kan det vara mer eller mindre lämpligt med delaktighet under systemhandling. Kanske behöver vissa förändringar göras i det som tidigare har utarbetats tillsammans med medborgare, och då är det bra att informera om detta.

Detaljprojektering

Under detaljprojekteringen finns det möjlighet till delaktighet i detaljutformningen. De stora frågorna är för länge sedan bestämda men det kan vara högst intressant för medborgare att få vara med och påverka detaljerna också. Vilka lekredskap ska till exempel finnas på lekplatsen eller vilken färg ska de ha?

Byggnation

Nu är det för sent att påverka själva resultatet men kanske inte hur det ser ut under byggtiden? Under byggtiden kan det finnas möjlighet för medskapande av tillfälliga lösningar eller att skapa engagemang inför det nya som kommer. Det är nu det verkligen märks att något är på gång. Information under byggtiden är mycket viktigt.

Invigning

Under invigningen, eller till exempel vid första spadtag, finns det möjlighet att synliggöra och återkoppla kring delaktighet som genomförts under projektet. Dessutom kan det vara en möjlighet att involvera ännu fler under själva eventet. Även om det inte blir inflytande i stadsutvecklingsprojektet så blir det ett tillfälle att skapa engagemang och stolthet.

Kontinuitet

Samhällsbyggnad innebär processer som tar lång tid, de löper oftast över flera år. Processerna ägs inte heller av enbart en aktör i staden, utan löper över olika förvaltningar, avdelningar och enheter och projektdeltagare byts ofta ut under åren.

Trots utmaningarna i detta är det viktigt att tänka på kontinuiteten för delaktigheten och arbeta för att göra arbetet överblickbart.

Inom organisationen

Det är viktigt att säkra en kontinuitet internt i organisationen, det vill säga hur kunskap och kompetens förs över till nästa fas och mellan olika förvaltningar, avdelningar och enheter.

Mot medborgarna

Det handlar också om en kontinuitet för medborgarna, att de som kanske deltar i ett tidigt skede ska känna att deras bidrag finns med i projektet även flera år senare och även när det hanteras av en annan förvaltning. Därför är det så viktigt att ta tillvara på allt som kommer in i processen och föra det vidare in i nästa skede, och att vara tydlig med vilka resultat som förs vidare och vilka som inte gör det.

Helhetstänk och sammanhållen process

Det bästa är att redan tidigt i processen tänka igenom helheten och när det ska arbetas med delaktighet. I ett stort projekt som berör många kanske det görs ambitiösa arbeten i flera olika skeden av samhällsbyggnadsprocessen och i ett annat kanske bara i en fas. Vid vissa skeden kanske det bara informeras och i andra konsulteras eller medskapas. Återbesök till vissa frågor kan också vara intressant under processens gång.

Även om tänket kring delaktighet inte funnits med från start är det aldrig för sent att göra en satsning, det handlar bara om att vara tydlig med vilka förutsättningarna är och vad som redan är bestämt och vad som går att påverka.

I tidiga skeden när det är långt kvar till synligt resultat kan det vara smart att kombinera samtalen om framtiden med mer kortsiktiga åtgärder som kan göras här och nu. Glöm inte att säkerställa en budget för det. Fira även viktiga etappmål och bjud in deltagarna från dialogen. Det är ett knep för att hålla igång medborgarnas engagemang.

TIPS!

Exempel på metoder

Form av delaktighet	Metod	Effekt
Information Envägskommunikation, vi informerar muntligt eller skriftligt.	Affischering Lappa i portar Dela ut flyers Skyltar på stan Utställning	Medborgaren får veta
	Information på webbplatser	
	Sociala medier	
	Annons i lokaltidning	
	Utskick via e-post	
	Postutskick till hushåll som samhällsinformation	
	Informationsmöte, ev med möjlighet för besökare att ställa frågor.	
	Stormöte Öppet hus/ drop in	
Konsultation Vi inhämtar synpunkter, ofta på ett förslag. Ofta punktinsats.	Förslag visas upp/ställs ut med möjlighet att lämna synpunkter (ex. en samrådsplansch på biblioteket och möjlighet att skicka in synpunkter)	Medborgaren får tycka
	Enkät, digital på webbplats, sociala medier eller via e-post	
	Enkät, analog enkät med post eller som delas ut	
	Fysiskt möte med möjlighet att lämna synpunkter skriftligt eller muntligt	
	ex öppet hus, stormöte, fokusgrupp, referensgrupp	
	Insamling av synpunkter om platser (ex favoritplatser, platser man inte gillar.)	
	Öppen workshop eller fokusgrupp vid enstaka tillfälle	

Form av delaktighet	Metod	Effekt
Dialog Utbyte av tankar, ofta vid flera tillfällen.	Fokusgrupp eller öppen workshop vid flera tillfällen. (ex. SWOT-analys, fördjupning i frågor, arbete med fysiska modeller)	Medborgaren får resonera
	Återkommande referensgrupp	
	Gåtur/vandring med samtal om platsen/vad som upplevs/ vad som kan förbättras	
	Digital delaktighet (ex först lämna input, sedan tycka till om ett eller flera förslag, eller olika frågor, kanske i olika omgångar.)	
Medskapande Samarbete där resultatet formas tillsammans.	Djupare workshop där skisser arbetas fram tillsammans. Öppen och iterativ process. (Ex deltagarna pratar och experter översätter och skissar upp i nära samarbete)	Medborgaren får vara med och forma/genomföra
	Samarbete under genomförande (ex måla eller bygga tillsammans)	
Medbestämmande Gemensamt beslutsfattande.	Medborgarbudget- en summa avsätts och medborgarna får bestämma vad som ska skapas.	Medborgaren får vara med och bestämma
	Omröstning eller rådslag (ofta om två eller flera förslag)	



Sundbyberg växer med dig!

08-706 80 00
SUNDBYBERG.SE