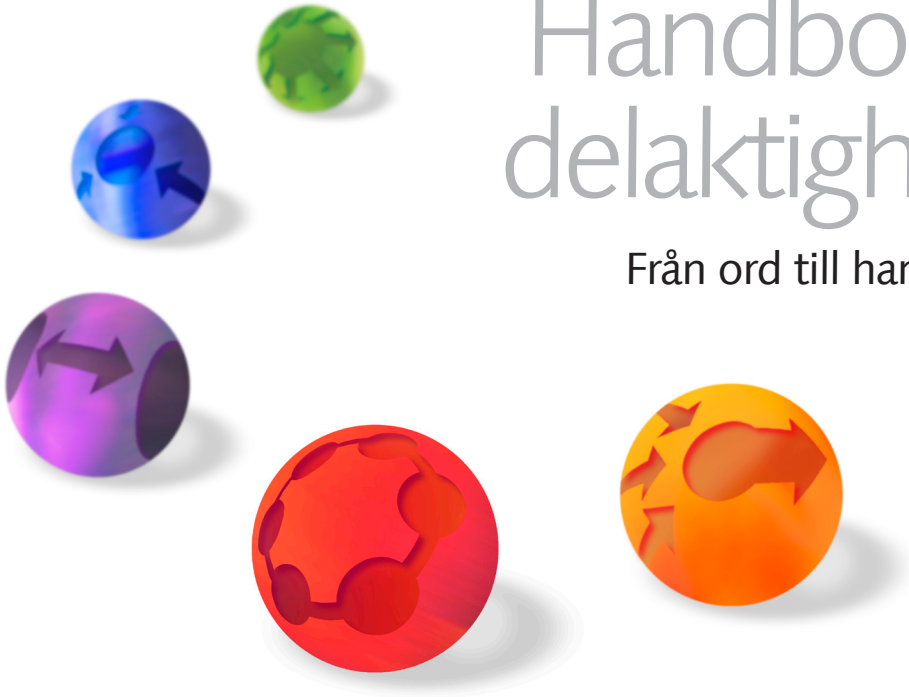


# Handbok i delaktighet

Från ord till handling





## Denna bok är ett resultat

av Projekt medborgarinflytande som finansierats med ekonomiska medel från regeringens Demokratiseringslag 2006. Marcel Moritz var projektledare och Teresa Lindholm fungerade som projektsamordnare. Projektet har haft två övergripande målsättningar:

- 1 Att utveckla permanenta former för medborgardialog och medborgarinflytande.
- 2 Att utveckla metoder för att inkludera de kommuninvånare som vanligtvis inte deltar i den demokratiska processen.

Förutom Huddinge medverkade även Botkyrka, Hudiksvall, Sigtuna och

Vara kommuner. Sveriges kommuner och landsting gav stöd och underlättade erfarenhetsutbyte mellan de medverkande kommunerna. Utbytet med kollegor från de övriga kommunerna i projektet var en stor tillgång i arbetet. En annan viktig del handlade om att ta tillvara all den erfarenhet som finns bland Huddinges egna anställda, politiker och invånare. Därför vill vi passa på att tacka alla dem som delat med sig av sin tid och kunskap och därmed gjort boken möjlig. Ett stort tack!

Boken är skriven av Teresa Lindholm och Marcel Moritz och finns även i pdf-format på Huddinge kommuns hemsida [www.huddinge.se](http://www.huddinge.se). Denna version är reviderad av Marcel Moritz 2012.

<b>Varför denna bok?</b> .....	<b>3</b>
<b>Varför delaktighet?</b> .....	<b>4</b>
<b>Strategi för delaktighet</b> .....	<b>6</b>
<b>Vad är delaktighet?</b> .....	<b>8</b>
<b>Delaktighetens ABC</b> .....	<b>13</b>
Vad vill vi? • Viktigt och på riktigt • Kommunikation är halva jobbet	
• Planera istället för att improvisera • Konsten att mötas • Talade ord	
förflyktigas, skrivna består • Vad hände sen? • Titta i backspegl!	
<b>Verktyslåda för delaktighet</b> .....	<b>21</b>
Trycksak • Stormöte • Öppet hus • Enkät • Fokusgrupp	
• Områdesvandring • Medborgarpanel • Verksamhetsråd •	
Dialogseminarium • Open Space • Arbetsgrupp • Framtidsverkstad	
• Rådslag	
<b>Hur får vi med fler?</b> .....	<b>39</b>
Platsens betydelse • Det handlar om timing •	
Fler goda råd • Former för alla	
<b>Checklista</b> .....	<b>46</b>
<b>Vill du veta mer?</b> .....	<b>48</b>

# Varför denna bok?

Delaktighet är vägledande för Huddinge kommun. Service, verksamheter och miljö i Huddinge ska formas i öppen dialog och samverkan mellan invånare, politiker, anställda och andra viktiga aktörer. Delaktighet är en utmaning som kräver nya sätt att tänka och arbeta. Denna utmaning stod i centrum för Projekt medborgarinflytande, som resulterade i den bok du just nu håller i din hand. Genom dialog med politiker, invånare och tjänstemän sökte projektet

svar på frågor som: Vad är egentligen delaktighet? Vilka metoder kan vi använda oss av? Vad är viktigt att tänka på? Hur kan vi få med de kommuninvånare som vanligtvis inte deltar i den demokratiska processen? Bokens huvudsyfte är att fungera som ett praktiskt stöd för alla kommunanställda och politiker som vill göra invånarna eller sina medarbetare delaktiga i hur den kommunala verksamheten utformas, eller hur Huddinge som ort ska utvecklas.

# Varför delaktighet?

Vad kan vi uppnå genom att erbjuda Huddinges invånare och anställda ökad delaktighet?

De möjliga svaren är många. Dagens kunskapssamhälle ställer nya krav på kompetens. Vi vill att Huddinge ska vara en kommun som tillvaratar kunskap och ger den möjlighet att växa. Så blir vi en attraktiv kommun där människor vill bo och arbeta.

För att vi ska kunna ta tillvara människors kunskap måste de få vara delaktiga. Genom ökad delaktighet

kan vi få fördjupad kunskap innan vi fattar beslut och verkställer dem. Vi tror även att delaktighet kan bidra till en effektiv förvaltning, som möter brukarnas behov och når sina mål.

Forskning visar dessutom att det finns ett tydligt samband mellan delaktighet och hälsa. Utanförskap bidrar till ohälsa medan delaktighet – inflytande i samhället och makten att påverka sin egen livssituation – främjar hälsan.

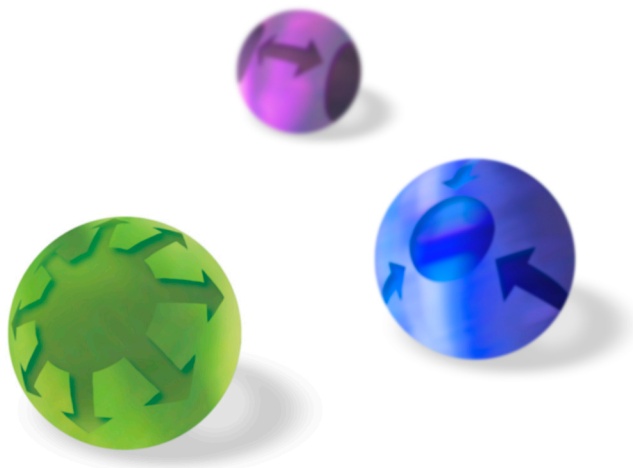
Arbetet med delaktighet grundar sig också på en strävan att vitalisera

och fördjupa den representativa demokratin.

Här ser vi det som en viktig uppgift att värna demokratin mot anti-demokratiska krafter i samhället.

Delaktighet kan bidra till att huddingeborna får ökat förtroende för Huddinge kommun och varandra.

Den väg vi valt handlar om respekt och erkännande för de som deltar genom god kvalitet på delaktighetsarbetet med genomtänkt struktur och strategi.



# Strategi för delaktighet

Huddinge kommun arbetar systematiskt med delaktighet och vägleds av tydlighet, öppenhet och meningsfullhet utifrån Handbok för delaktighet.

## Tydlighet

Vi definierar vilken form av delaktighet som är möjlig – information, konsultation, dialog, samarbete eller medbestämmande – och låter det styra valet av metod. Vi är tydliga med vilket utrymme som finns att påverka – att veta, tycka, resonera, genomföra eller bestämma (se Huddinges Delaktighetsspektrum).

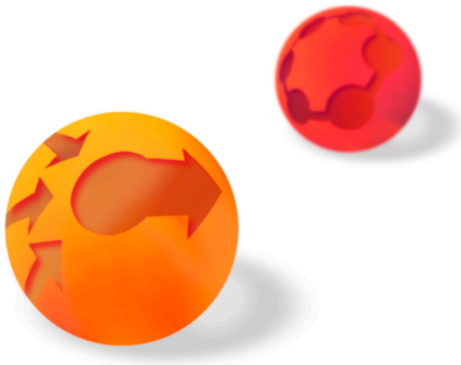


## Öppenhet

Vi skapar insyn genom att berätta vad vi gör, hur vi gör det och varför. Vårt språk ska vara lätt att förstå. Vi svarar snabbt och korrekt i kontakten med omvärlden. Vi strävar efter att skapa jämlika villkor för deltagande.

## Meningsfullhet

Vi bjuder in till delaktighet i ett tidigt skede. Vi använder former för invånarnas/brukarnas och medarbetarnas delaktighet i styrprocess och verksamhetsutveckling.



# Vad är delaktighet?

Det finns många olika innebörder av ett så komplext begrepp som delaktighet. Därför är det svårt att formulera en *enda* definition. Istället kan man tala om *olika former av delaktighet*. För våra syften har vi funnit det lämpligt att tala om fem olika former.



**Information** är ett sätt för invånarna eller medarbetarna att bli del-

aktiga i en fråga. Information kan främst beskrivas som en envägs-kommunikation mellan sändare och mottagare. Informationen kan ske skriftligen eller muntligen, exempelvis vid ett informationsmöte. När informationen sker muntligen finns även möjlighet att ställa och svara på frågor.



**Konsultation** är en form av delaktighet som ger invånarna/medarbetarna möjlighet att tycka till i en fråga. Frågan är vanligtvis väl avgränsad och det huvudsakliga syftet är att *lyssna* och *samla in* synpunkter. Konsultationer är ofta punktinsatser, vilket innebär att invånarna/medarbetarna tillfrågas vid ett enstaka tillfälle.



**Dialog** är en form av delaktighet som liknar konsultationen men uppvisar vissa kvalitativa skillnader. Dialog är ett ömsesidigt *utbyte* av erfarenheter, idéer och åsikter, vilket förutsätter att deltagarna får möjlighet att återkomma med repliker och vidareutveckla resonemangen. Därför krävs ofta mer tid än vid en konsultation, till exempel genom att man träffas vid flera tillfällen. Minst lika viktigt är att själva mötesformen lämnar utrymme för deltagarna att introducera nya frågor och tankegångar under samtalets gång. Det handlar om att låta deltagarna vara med och forma processen.



**Samarbete** är en form av delaktighet som innebär att invånarna får möjlighet att tillsammans med en eller flera förvaltningar planera och genomföra konkreta aktiviteter som kan anses främja kommunens mål. Delaktighet i form av samarbete kan även förekomma mellan chefer och medarbetare.






#### **Delaktighetsspektrum (till höger)**

*Spektrumet har hämtat inspiration från statvetenskaplig forskning och ett flertal liknande modeller, bland annat statsvetaren Sherry Arnsteins "Ladder of Citizen Participation".*



**Medbestämmande** är en form av delaktighet där invånarna/medarbetarna medverkar i beslutsfattandet i en specifik fråga. Invånarnas medbestämmande sker oftast genom en omröstning som blir *styrande* för det politiska beslut som sedan fattas. Medbestämmande kan också betyda att brukarna av en kommunal verksamhet får mandat att själva bestämma över hela eller delar av verksamhetens budget. En annan form av medbestämmande handlar om möjligheten att kunna välja utförare av samhällsservice.

# Huddinges delaktighetspektrum

	Former av delaktighet	Kännetecken	Du får	Exempel på metoder
	Information	Envägs-kommunikation Frågor och svar	Veta	Tidning Webb Stormöte Öppet hus
	Konsultation	Inhämta synpunkter Ofta punktinsats	Tycka	Enkät Fokusgrupp Områdesvandring Medborgarpanel
	Dialog	Utbyte av tankar Ofta flera tillfällen	Resonera	Verksamhetsråd Dialogseminarium Open Space
	Samarbete	Aktiviteter planeras och genomförs	Genomföra	Arbetsgrupp Framtidsverkstad
	Medbestämmande	Gemensamt beslutsfattande	Bestämma	Rådslag

Det du ser på föregående uppslag är ett spektrum med fem olika former av delaktighet: *Information, Konsultation, Dialog, Samarbete* och *Medbestämmande*. Från praktisk erfarenhet, studier och utvärderingar vet vi att det är oerhört viktigt att vara tydlig med vilken form av delaktighet som utlovas. Är syftet otydligt finns en stor risk för att människor

får felaktiga förväntningar, vilket ofta leder till frustration och besvikelse. Då finns även en risk för att åtgärder som är avsedda att främja demokratiskt deltagande får motsatt effekt. Vår förhoppning är att spektretmet ska fungera som ett praktiskt verktyg som gör Huddinge kommun tydligare och bidrar till en ökad kvalitet i delaktighetsarbetet.

# Delaktighetens ABC

## Vad vill vi?

När vi ska genomföra aktiviteter som syftar till att göra människor delaktiga finns ett antal grundläggande frågor vi bör ställa oss innan vi sätter igång. Vad är det vi vill uppnå? Vad har vi möjlighet att göra med den tid och de resurser som står till vårt förfogande? Vem vänder vi oss till? Hur ska resultatet av människors medverkan användas? Vilken form av delaktighet kan vi erbjuda och vilka metoder kan vi använda oss av? Kort och gott handlar det om att formulera ett

**I detta avsnitt** ska vi beröra några teman som ofta har en avgörande betydelse för att arbetet med delaktighet ska bli framgångsrikt, oavsett vilka metoder vi använder oss av eller vilka deltagarna är.

tydligt syfte och fundera över hur vi ska gå tillväga för att åstadkomma det vi vill. Här kan det vara bra att hålla i minnet att en delaktighetsform i sig inte är bättre än en annan. Däremot kräver de olika mycket tid och engagemang från såväl arrangör som deltagare och passar därför mer eller mindre bra i olika situationer. Viktigast är att välja en delaktighetsform och metod som man har tid och resurser att hantera med kvalitet.

### Viktigt och på riktigt

En annan avgörande fråga handlar om att människor måste uppleva sitt deltagande som meningsfullt. För att nå det krävs att den fråga

som behandlas uppfattas som viktig. Vilken färg gardinerna i en offentlig byggnad ska ha uppfattas knappast som en viktig fråga av det stora flertalet, oavsett om deltagarna blir konsulterade eller erbjuds medbestämmande. Därför kan man ibland behöva ta reda på vilka de viktiga frågorna i ett sammanhang är.

Lika viktigt är det – så fort vi rör oss bortom information – att deltagarna verkligen har möjlighet att påverka i den fråga det gäller. Finns inte den möjligheten är det meningslöst att bjuda in till delaktighet. Ingen är road av att delta i skenprocesser där deltagandet upplevs som en ”delaktighet på låtsas”.



## Kommunikation är halva jobbet

En av de främsta framgångsfaktorerna när vi arbetar med delaktighet handlar om kommunikation. Genom att planera hur vi ska kommunicera med omvärlden kan mycket vara vunnet. Detta kan ske genom att i ett tidigt skede av arbetet formulera en kommunikationsplan. De viktigaste frågorna som kommunikationsplanen bör besvara är:

---

Vilka aktiviteter eller mål ska kommunikationen stödja och bidra till?

---

Vilka är det vi vill nå?

---

Vad vill vi uppnå – vad ska de människor vi riktar oss till veta, tycka eller göra?

---

Vad vill vi säga?

---

Vilka metoder ska vi använda oss av?

---

Vad behöver göras och när ska det ske?

---

Vem ansvarar för vad och vad kommer respektive insats att kosta?

---

Vad krävs för att vi ska lyckas uppnå det vi vill?

Kommunikationsplanen kan gälla en enskild aktivitet eller ett projekt med flera olika aktiviteter. Allt eftersom arbetet fortskrider upptäcker man ibland att det krävs andra insatser än de som planerats från början. Därför bör kommunikationsplanen ses över och uppdateras med jämna mellanrum.

## Planera istället för att improvisera

Kommunikationen är bara en av alla

### Tid- och aktivitetsplan

Ett sätt att få överblick är att skapa en tid- och aktivitetsplan, där olika göromål läggs in jämte tidpunkter för genomförande och vem som ansvarar för vad. För att fylla sin funktion bör planen vara relativt översiktlig och fokusera på viktiga hållpunkter och huvudmoment i arbetet. Som ett komplement och stöd för minnet kan man också behöva upprätta ett mer detaljerat körschema för olika aktiviteter. Av körschemat bör framgå vem som ansvarar för vilka uppgifter. Ett tips är att göra personliga varianter av körschemat där respektive persons uppgifter markerats i färg.

de saker som vi behöver planera i arbetet med delaktighet. Genom noggrann planering blir vi mer effektiva och kan satsa vår energi på rätt saker.

### Innehåll och upplägg

Att de teman eller frågeställningar som ska behandlas vid ett möte är väl genomtänkta och tydligt formulerade är en viktig framgångsfaktor. Vidare bör man också fundera kring själva formen för mötet. Ska samtalen ske i plenum eller i mindre grupper? Vilka tekniker kan användas för att på bästa sätt skapa struktur, dokumentera arbetet och främja deltagarnas kreativitet? Lika viktigt är att planera in tillräckliga pauser för att deltagarna ska få möjlighet att koppla av, reflektera och bekanta sig med varandra. Ibland är det just under "paussnacket" som de verkligt goda idéerna kläcks!

## Konsten att mötas

Att arbeta med delaktighet handlar om att bjuda in och möta människor. En av de mest grundläggande förutsättningarna för ett lyckat möte är att deltagarna känner sig uppskattade och välkomna. Alla vill vi bli bemötta med vänlighet och respekt. Vi vill bli tagna på allvar och få ett erkännande för våra erfarenheter, tankar och kunskaper. Med ett aktivt lyssnande visar vi våra medmänniskor att vi tycker att de har något värdefullt att bidra med. Mycket handlar med andra ord om att ge av sin tid och sin uppmärksamhet. Lika välkomnande är det att välja trivsamma lokaler och bjuda på något att äta

och dricka – precis som när vi bjuder gäster till vårt hem. Genom att förse deltagarna med den information de behöver för att förstå sammanhanget och veta vad de förväntas göra får vi dem att känna sig trygga och bekväma i situationen. Så visar vi också att vi bjudit in dem med eftertanke och omsorg.

## Talade ord förflyktigas, skrivna består

Att i efterhand minnas allt som sagts under ett möte är en så gott som omöjlig uppgift. Dokumenterar vi samtalen kan vi däremot gå tillbaka och fånga upp frågor som annars lätt glöms bort. Dokumentation kan

också spela en viktig roll redan under pågående arbete. Här ska vi ge två olika exempel på bra metoder för att dokumentera.

### Öppet protokoll

Ett öppet protokoll betyder att dokumentationen görs inför deltagarnas ögon och finns kvar att beskåda i rummet under hela övningen. Så blir det lättare att följa med i det som sägs och hålla flera olika infallsvinklar, förslag och synpunkter i minnet. På så vis kan dokumentationen också bidra till en bred men fokuserad diskussion. Öppet protokoll görs på väggarna, vita tavlan, blädderblock eller skärmar.

### Deltagarna dokumenterar

Dokumentationen kan även göras av deltagarna själva, vilket ofta ökar engagemanget och bidrar till en känsla av ägarskap för resultatet. Dokumentationen kan göras i form av punktlister, tabeller eller genom gruppering av olika förslag och synpunkter, etcetera.

Oavsett vilken metod man väljer är det viktigt att dokumentationen sammanställs och skickas ut till deltagarna så snart som möjligt efter mötet. Om dokumentationen skickas allt för långt i efterhand är risken stor att intresset minskat avsevärt.

## Vad hände sen?

Av erfarenhet vet vi att resultat och återkoppling är mycket viktigt när man arbetar med delaktighet. För att människor ska vilja investera både tid och engagemang, inte sällan på sin fritid, behöver de få veta hur deras

*I maj 2007 ordnades en medborgarpanel där ett trettiotal Huddingebor samlades för att diskutera vad som kan göras för att locka fler att delta när kommunala frågor diskuteras. I slutet av dagen fick deltagarna rösta på de bästa förslagen. Det förslag som fick flest röster var "Tydliga resultat av medverkan – uppföljning och återkoppling".*

bidrag kommer att tas om hand. Ska det användas som underlag för viktiga beslut och ställningstaganden eller som en del av den kommunala styrprocessen? Vilken vikt kommer deras bidrag att ges? Ibland kan det vara svårt att på förhand utlova konkreta resultat.

Det viktigaste är dock att vara tydlig både med vad man kan och vad man inte kan lova. De allra flesta människor vill dessutom veta vad som hände sedan med deras synpunkter och idéer. Planera därför redan från början för när och på vilket sätt återkopplingen ska ske.

## Titta i backspegeln!

Allt kan utvecklas och förbättras. Därför bör analys och utvärdering utgöra ett kontinuerligt inslag i vårt delaktighetsarbete. Ett sätt är att föra en intern diskussion inom arbetsgruppen. Men minst lika viktigt är det att fråga deltagarna om deras åsikt. Det kan till exempel ske genom en kortfattad enkät där deltagarna tar ställning till ett antal frågor genom poängsättning, genom enskilda intervjuer eller med hjälp av en fokusgrupp. En fördel med enkäter är att deltagarna kan lämna sina omdömen anonymt och att svaren enkelt kan

vägas samman. Utvärderingen bör fokusera följande frågor:

---

Har vi uppfyllt vårt syfte – att informera, konsultera, föra dialog, samarbeta eller erbjuda medbestämmande?

---

Vad har fungerat bra och vad har fungerat dåligt? Vad beror det på?

---

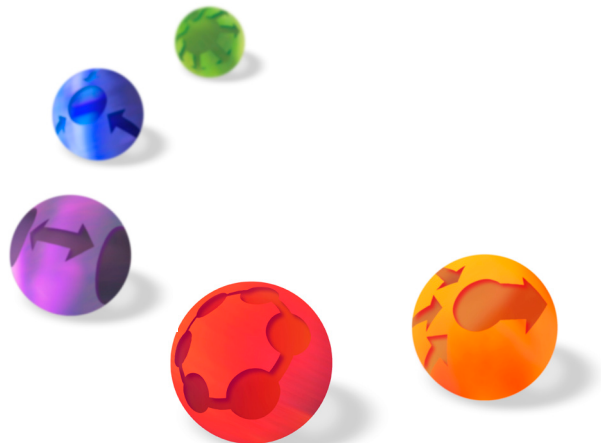
Finns det något som deltagarna uppskattat särskilt mycket?

---

Har deltagarna önskemål eller synpunkter på hur något skulle kunna förbättras?

Slutligen är det viktigt att resultaten av utvärderingen tas tillvara och används som utgångspunkt för förbättringar.

# Verktygslåda för delaktighet



**I detta avsnitt** ges ett antal exempel på metoder för att skapa olika former av delaktighet, från information till medbestämmande, som alla används i Huddinge kommun. Flertalet av metoderna fungerar lika bra för att skapa delaktighet hos medarbetare som hos kommuninvånare och brukare. Beskrivningarna har medvetet hållits ganska kortfattade.

## Trycksak



Trycksaker som flygblad, broschyrer och affischer är en metod för att informera ett stort antal människor samtidigt.

När trycksaker utformas är det viktigt att tänka på vem man riktar sig till och vad man vill uppnå. Är syftet att informera om ett pågående projekt bör mål och tidplan samt vem som är ansvarig och var man kan vända sig för ytterligare information framgå.



*Trycksaken kan delas ut till ett stort antal människor. Om trycksaken utformas på ett tilltalande sätt kan den locka människor att delta i sammanhang där de kan vara delaktiga i olika frågor.*



*Alla som får trycksaken läser den inte och det är inte heller säkert att den sparas. Ju större informationsbehovet är hos dem som får trycksaken desto större är chansen att budskapet når fram.*



## Stormöte



Stormötet är framförallt en metod för att informera men ger också viss möjlighet att ta del av deltagarnas synpunkter.



*Ett väl förberett stormöte är en bra metod för att informera många människor samtidigt och skapar en starkare känsla av delaktighet än skriftlig information. Stormötet är dessutom enkelt att genomföra.*



*Människor tenderar att glömma muntlig information. Därför kan det vara bra att komplettera mötet med skriftlig information.*

Stormötet skiljer sig från andra typer av möten i det att "alla" bjuds in att delta, via annonser, affischer och andra kanaler. Antalet deltagare kan därför vara mycket stort, vilket gör det svårt för alla att komma till tals. De som tar ordet är i regel resursstarka och vana mötesdeltagare. Därför lämpar sig stormötet mindre bra som metod för konsultation eller dialog, som endast kan bli ytlig.

För att det samtal som trots allt äger rum ska bli så bra som möjligt krävs en erfaren mötesledare som kan ta kommando över situationen och fördela ordet. De synpunkter som uttrycks bör dokumenteras genom minnesanteckningar.

## Öppet hus



Öppet hus är en metod som passar bäst när man vill sprida information och väcka intresse hos många. Därtill har metoden vissa inslag av konsultation. För att besökarna ska få möjlighet att ställa frågor och lämna förslag är det viktigt att ansvariga tjänstemän eller andra experter finns på plats. De synpunkter som kommer fram bör dokumenteras, exempelvis med hjälp av minnesanteckningar eller genom att besökarna uppmanas att lämna skriftliga synpunkter.

Ytterligare ett sätt att informera i samband med öppet hus kan vara att



*Öppet hus ger människor möjlighet att delta utan att behöva förbinda sig till ett mer omfattande engagemang. Därför når man ofta många som inte skulle ha kommit annars. Metoden är dessutom relativt enkel att genomföra.*



*Om öppet hus sker under allt för kort tid kan det komma väldigt mycket folk samtidigt. Risken finns då att det blir rörigt och svårt att prata ordentligt med besökarna.*

arrangera en utställning. För att öppet hus ska bli lyckat är det viktigt att rätt personer medverkar, att evenemanget annonseras i förväg och att öppettiderna anpassas så att allmänheten har möjlighet att delta. Öppet hus kan ske vid ett enstaka tillfälle men genomförs med fördel

vid flera tillfällen eller under en något längre tidsperiod. Huddingedagarna och andra festivaler som anordnas runt om i kommunen är en variant av öppet hus där aktiviteter sker på flera olika platser, både inom- och utomhus.



*Enkäten kan skickas till ett stort antal människor och ger ett brett kunskapsunderlag. Metoden är relativt enkel att använda.*



*Svarsfrekvensen på enkäter är ofta låg. Man bör vara försiktig med att dra alltför generella slutsatser om svarsfrekvensen är under 70 procent. Vill man ha en djupare och mer nyanserad kunskap är enkäten otillräcklig som metod.*

## Enkät



Enkäten är en lätthanterlig metod som gör det möjligt att konsultera ett stort antal människor och ger ett brett kunskapsunderlag. Eftersom frågorna är formulerade på förhand finns ingen möjlighet att ställa spontana följdfrågor och de svar som ges är i regel mycket kortfattade. Därför krävs andra metoder för en mer djupgående och nyanserad kunskap.

När man utformar en enkät är det viktigt att vara klar över syftet och vad det är man vill veta. Lika viktigt är att frågorna är väl genomtänkta och formulerade, med en fråga åt

gången. Undvik därför svåra ord och formuleringar som kan tolkas på fler än ett sätt. För att minska bortfallet av svar är det bra om enkäten inte tar så lång tid att besvara. Att ha med svarsalternativ där man inte behöver ta definitiv ställning kan också bidra till en högre svarsfrekvens. Öppna svar ger intressant information men kräver mer arbete för att tas om hand på ett bra sätt.

Vid slumpmässiga urval ur en större befolkning måste enkäten gå ut till minst 1000 personer för att resultatet ska kunna betraktas som tillförlitligt.

## Fokusgrupp



Fokusgruppen är en metod för konsultation som förekommer i flera varianter.

Vanligtvis deltar cirka 7–20 personer som tillfrågas om sina känslor och attityder kring en produkt, service, koncept, idé eller frågeställning under 2–3 timmar.

Syftet är ofta att ta reda på vad deltagarna anser är viktigt för att de ska uppleva att det är god kvalitet i en specifik verksamhet, men kan även användas för andra typer av frågeställningar.

Fokusgruppen är en noggrant strukturerad intervju där deltagarnas



*Fokusgruppen tillåter relativt djupgående samtal om en avgränsad frågeställning och kan ge upphov till många idéer och förslag. Deltagarna uppskattar ofta den delaktighet som fokusgruppen erbjuder.*



*Fokusgruppen är en konsultation och som sådan ofta en del av en längre process. Det innebär att deltagarna inte alltid kan se snabba resultat av sin medverkan.*

inte blanda olika intressenter och kategorier av brukare medan det andra gånger är bra med en blandad grupp, för att få med så många olika perspektiv som möjligt.

kunskap och synpunkter om en avgränsad frågeställning tas fram och dokumenteras.

Metodens styrka ligger i dess enkelhet och förmåga att stimulera till givande samtal. Gruppens sammansättning kan se olika ut beroende på syftet. Ibland är det en fördel att

## Områdesvandring



Områdesvandring (eller trygghetsvandring) är en metod för att konsultera boende och verksamma i ett område om hur de upplever sin närmiljö. Medverkande kan vara lokala politiker, gatukontor, bostadsbolag och andra viktiga aktörer som ansvarar för olika delar av den fysiska miljön.

Områdesvandringen innebär att man tillsammans går runt i området enligt en förutbestämd rutt och inventerar den fysiska miljön med avseende på trygghet och trivsel, genom att markera vad som behöver åtgärdas på en karta. Vandringen bör inte vara

längre än 1,5 timme och 3 km. Därefter är det upp till respektive ”problemägare” att genomföra önskvärda åtgärder. Vid nästa områdesvandring bockas genomförda åtgärder av på en åtgärdslista.

För att områdesvandringen ska bli lyckad krävs att kallelse går ut i tid, att rätt personer medverkar, att avgränsa fokus och geografiskt område samt att följa upp vandringen och



*Metoden genomförs på plats och upplevs ofta som mycket konkret. Ägaren av problemen får hjälp med att prioritera olika åtgärder.*



*Om problemägarna inte medverkar eller åtgärdar de problem som upptäcks blir metoden ineffektiv.*

återföra resultat till de medverkande. Det är också bra om deltagarna kan beredas möjlighet att något mer diskret framföra synpunkter till vandringsledaren under eller efter vandringen.

Eftersom kvinnors och mäns upplevelser av trygghet kan skilja sig åt bör man sträva efter en jämn könsfördelning bland deltagarna. För att fånga in barnens perspektiv går det även att göra områdesvandringar särskilt för barn.

## Medborgarpanel



Medborgarpanel är en metod för konsultation som förekommer i flera olika varianter. Grundläggande för medborgarpanelen är dock att deltagarna väljs ut genom ett statistiskt slumpmässigt urval av befolkningen i ett bostadsområde eller kommun. På så vis kan man nå andra människor än de som oftast dyker upp i liknande sammanhang. Vanligtvis ingår också ett eller flera röstningsmoment där deltagarna tar ställning i en fråga.

För att det ska bli en bra diskussion krävs ibland att deltagarna förses med informationsmaterial om den

fråga som ska diskuteras innan panelen genomförs. I andra fall räcker det med att deltagarna känner till syfte och frågeställning. Ibland kan det även vara bra att bjuda in experter som kan delge viktig information på plats. Även de kommunpolitiker som berörs av det aktuella ämnet bör finnas med för att lyssna.

En medborgarpanel kan pågå i en eller flera dagar och organiseras på olika sätt, med grupparbeten, diverse övningar och diskussioner i stor grupp. För diskussioner i stor grupp krävs emellertid en erfaren moderator.

Oavsett längd är medborgarpanelen en punktinsats där en eller några närliggande frågeställningar disku-



*Genom det slumpmässiga urvalet går det att nå människor som vanligtvis inte deltar i liknande sammanhang. Medborgarpanelen resulterar ofta i givande diskussioner, idéer och förslag.*



*Medborgarpanelen är en konsultation och som sådan ofta en del av en längre process. Det innebär att deltagarna inte alltid kan se snabba resultat av sin medverkan.*

teras vid ett tillfälle. Lämpligt antal deltagare är 30–100 personer.

Med hjälp av mentometerdosor kan deltagarna på ett effektivt och engagerande sätt dela med sig av sina synpunkter.



## Verksamhetsråd



Verksamhetsrådet är en vanlig metod för att göra brukarna delaktiga i utformningen av en verksamhet och fungerar oftast som ett forum för dialog. Där utbyts regelbundet information, synpunkter, förslag och önskemål.

I rådet ingår representanter för brukarna och ibland en eller några tjänstemän från verksamheten.

Hur medlemmarna utses samt vilka mandat rådet har varierar. För att rådet ska fungera bra krävs att det finns en verklig möjlighet till påverkan.



*Verksamhetsrådet är en relativt lätthanterlig metod för att föra dialog med brukarna.*



*Om möjligheterna att påverka är små avtar medlemmarnas engagemang lätt.*

## Dialogseminarium



Utmärkande för dialogseminariet är att det möjliggör en ömsesidig kommunikation.

Vid dessa tillfällen diskuteras vanligtvis närbesläktade teman eller olika frågeställningar under ett och samma tema. Dialogseminarium är uppbyggt kring samtal där alla deltagare kommer till tals genom särskilt upprättade regler. Möten kan med fördel vara flera eller återkomma regelbundet. Dialogseminariet kan utformas på olika sätt men inleds som regel med information och återkoppling. Därefter följer oftast diskussion i olika gruppkonstellationer.



*Dialogseminariet skapar förutsättningar för en givande dialog.*



*Om de synpunkter och idéer som framkommer inte tas om hand på ett bra sätt upplevs dialogen som meningslös.*

Till skillnad från medborgarpanelen är dialogseminariet öppet för alla intresserade – kommuninvånare, politiker, tjänstemän och andra aktörer.

## Open Space



Open Space-möten är enkla att organisera, kräver kort förberedelse, är effektiva för alla gruppstorlekar från sju till flera hundra personer och är ett effektivt sätt att skapa dialog.



*Enkel och effektiv metod. Deltagarna har alla möjligheter för att mötas och skapa nya nätverk. Minnesanteckningar och slutrapport från mötet kan med fördel användas som grund för kommande beslut och åtgärder.*



*Metoden kan upplevas rörlig.*

Open Space-metoden används bäst när det finns en viktig fråga eller tema som måste behandlas, en mångfald av människor är inblandade och man vill få kunskaper och synpunkter att mötas och synliggöras. Mötet varar för det mesta mellan tre till fyra timmar, men kan även pågå en eller flera dagar.

Open Space-metoden opererar med utgångspunkt från några principer och en ”lag”. Principerna är: Vilka som än kommer är rätt personer. Vad som än händer är det enda som kunde hända. När det är slut så är det slut. Den enda lagen eller regeln kallas Lagen om rörlighet indikerar att deltagarna kan komma eller gå

från ett gruppsamtal så som de själva väljer. Om det samtal du befinner dig i, inte tillgodoser dina behov för eget bidragande eller lärande, gå till ett annat.

Möteslokalen är ett stort konferensrum med många grupprum eller platser för arbetsgrupper. När deltagarna anländer till Open Space-mötet, kommer de inledningsvis till konferensrummet och finner en lokal som är tom så när som på en stor cirkel av stolar. Cirkeln skapar en demokratisk form och inbjuder till kommunikation där alla har samma status.

Mötet börjar med att temat och de givna förutsättningarna lyfts fram samt att det förklaras hur Open Space-mötet kommer att fungera. Sedan ges alla möjlighet att lägga fram idéer och frågeställningar som bildar teman för gruppsamtal. Alla deltagare väljer gruppsamtal de är mest intresserade av. När Open Space är slut och alla gruppsamtal är avslutade avslutas mötet med att alla får ta del av enkla minnesanteckningar från alla samtal.

## Arbetsgrupp



Arbetsgruppen är en vanlig metod för den form av delaktighet vi kallar samarbete.

Metoden går ut på att människor med intresse för en viss fråga träffas för att tillsammans planera och genomföra konkreta aktiviteter och

projekt. I en arbetsgrupp ingår ofta berörda tjänstemän, representanter för olika föreningar eller enskilda kommuninvånare/brukare.

Ibland ingår även representanter för det lokala näringslivet eller andra aktörer med intresse för den aktuella frågan. Vilken part i samarbetet som ansvarar för att sammankalla gruppen kan variera.



*Arbetsgruppen är ett konkret och enkelt sätt att ta tillvara människors engagemang, kraft och kompetens. Arbetsgrupper skapar ofta en stark känsla av delaktighet.*



*Risken finns att arbetet bromsas av avhopp eller svårigheter att komma överens i gruppen.*

## Framtidsverkstad



Framtidsverkstad är en metod för samarbete som förekommer i flera olika varianter.

Framtidsverkstäder är öppna för alla och har flera syften. Det handlar dels om att skapa ett forum för dialog och nätverksbyggande och dels om att möjliggöra samarbete mellan invånare, förvaltningar och andra aktörer. Framtidsverkstan pågår under en dag eller två och inleds i regel med kortfattad information. Därefter är det fritt fram för alla att lämna förslag på saker man skulle vilja genomföra i området. Förslagen listas på blädderblocksblad längst

fram i rummet. I nästa moment får deltagarna prioritera de olika förslagen genom att placera ut ett antal prickar. Sedan bildar deltagarna mindre grupper kring ett eller flera av de högst prioriterade förslagen för att diskutera dem närmare och eventuellt skissa på konkreta handlingsplaner.



*Framtidsverkstan är en kreativ mötesform som ger alla möjlighet att uttrycka åsikter, förslag och idéer. Metoden leder många gånger till konkreta genomföranden och resultat.*



*När det inte finns någon budget eller tydligt mandat knutet till framtidsverkstan kan vissa förslag bli svåra att genomföra. Eftersom strukturerna är ganska lösa kan mötet upplevas som något rörigt.*

Dagen avslutas med att grupperna redovisar sitt arbete. Inte sällan bildas arbetsgrupper som arbetar vidare med att genomföra de idéer som diskuterats under dagen. Vanligtvis medverkar cirka 40–70 personer.

För att en framtidsverkstad ska bli lyckad krävs att de aktörer som har befogenhet att vidta åtgärder, exempelvis förvaltningschefer, politiker och bostadsbolag, medverkar.

Det finns liknande varianter av framtidsverkstan som fungerar utmärkt att genomföra med medarbetarna på den egna förvaltningen eller enheten. Då finns oftast ett krav på att diskussionerna ska leda fram till handlingsplaner och konkreta genomföranden.

## Rådslag



Rådslag är en metod för medbestämmande som förekommer i flera olika varianter.

Gemensamt för de flesta rådslag är en omröstning bland kommuninvånarna eller de boende i det berörda bostadsområdet där utslaget blir styrande för det politiska beslut som sedan fattas. Omröstningen kan gå till på flera olika sätt. Antingen kan deltagarna ta ställning till ett eller flera färdiga förslag eller så kan de själva vara med och formulera förslagen innan omröstningen. I det senare fallet lämnas vanligtvis många olika förslag som sedan sammanställs till ett fåtal alternativ av ansvariga

tjänstemän och andra experter.

Eftersom rådslaget faktiskt leder till politiska beslut är det viktigt att så många som möjligt deltar. Därför är det en god investering att satsa tid och resurser på fortlöpande informationsinsatser. Ytterligare en fördel är om deltagarna kan se resultatet av sitt deltagande så snart som möjligt efter omröstningen. Tiden mellan rådslag och genomförande bör med andra ord inte bli allt för lång. Dessutom krävs även här information för att göra resultatet synligt.



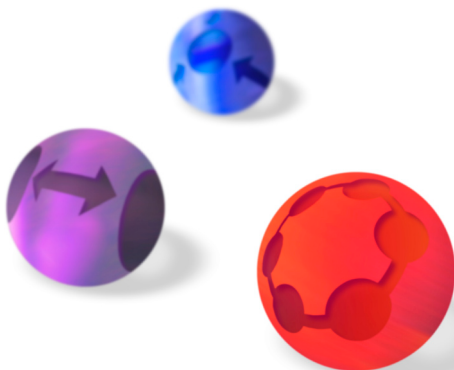
*Rådslaget ger en garanterad möjlighet att påverka och leder till konkreta resultat.*



*Ett väl genomfört rådslag kräver ett omfattande arbete.*



# Hur får vi med fler?



## Delaktighetsarbetet i

Huddinge ska leda till att så många som möjligt deltar och utnyttjar sina möjligheter att påverka.

Vad kan vi då göra för att fler både ska kunna och vilja delta?

Projekt medborgarinflytande har sökt svar på denna fråga genom att vända sig till såväl tjänstemän som politiker och kommuninvånare. Här presenteras ett urval av de många tips som dessa samtal resulterat i.

Platsens betydelse

**Var?**

Platsen för ett möte eller evenemang har betydelse. För att locka så många som möjligt är det bra att tänka på:

**Att platsen finns i** närområdet, det vill säga nära de människor man riktar sig till.

**Att många känner till** platsen, exempelvis ett bibliotek eller en skola.

**Att platsen är ideologiskt** och religiöst neutral. Till exempel är inte alltid kyrkor och andra gudstjänstlokaler de mest idealiska mötesplatserna.

**Att lokalerna är trevliga** och bekväma att vistas i.

**Att utnyttja befintliga mötesplatser** och söka upp människor där de brukar träffas.

Det handlar om timing

**När?**

Precis lika viktigt som platsen är valet av tidpunkt. Därför är det bra att tänka på:

**Att mötet sker efter** kontorsarbets-tid, på kvällstid eller helgdagar. Sker mötet på dagtid en vardag kan färre delta.

**Att människor har olika** arbetstider. Ett vanligt önskemål är därför att samma möte förläggs till flera tillfällen.

**Att mötet inte krockar** med religiösa högtider eller andra aktiviteter.

**Mångkulturellt centrum i Botkyrka** ger ut en mångkulturell almanacka som kan vara till hjälp.

Fler goda råd

Hur?

Det mest grundläggande villkoret för deltagande är att man känner till att det ska bli ett möte. För att informationen ska nå så många som möjligt finns några enkla tumregler:

**Använd olika kanaler:** webb, affischer, flygblad, annonser, muntlig information samt via post och e-post.

**En personlig inbjudan är** ofta mer effektiv än mer allmän information, antingen den görs muntligen eller skriftligen.

**Upprepa informationen.** Skicka påminnelser.

**Utnyttja och sprid information** via personliga kontaktytor och nätverk – be nyckelpersoner föra informationen vidare.

**Sök upp de personer** eller grupper du vill nå på de platser där de befinner sig: kommunala verksamheter, föreningslokaler, vårdcentraler, etcetera.

**Använd informationsvägar som når** människor med olika ålder, bakgrund och kön.

Andra saker som är viktiga att tänka på om man vill locka fler att delta handlar bland annat om mötesformer. Av tradition sker möten ofta, såväl inom politiken som yrkes- eller föreningslivet, enligt en viss formell ordning. För den som inte är van kan detta kännas obekvämt och lite trist. En annan vanlig orsak till att många inte deltar är tidsbrist. Människor

har ofta många måsten och intressen som konkurrerar om deras lediga tid. För att fler ska delta gäller det med andra ord att göra mötet så lockande som möjligt. Våra samtal med kommuninvånare, politiker och tjänstemän i Huddinge har resulterat i ett antal tips på hur möten kan utformas för att fler ska känna sig bekväma och lockade att delta:

**Frågå formella procedurer och** skapa mer lättsamma mötesformer.

**Använd ett språk som** är begripligt för alla. Undvik yrkesspecifika ord och förkortningar.

**Involvera målgruppen för evenemanget** eller mötet i planeringen.

**Bjud gärna på mat** eller fika. Det är

trevligt och skapar en välkomnande och avslappnad stämning.

**Locka till mötet genom** att bjuda in intressanta talare.

**Ytterligare ett sätt att** locka till tidskrävande möten kan vara att erbjuda någon typ av ersättning: arvode, presentkort, biobiljett eller trisslott, etcetera.

Former för alla

## Inkludera!

Även om viljan finns, tid och plats för mötet är väl valda och programmet lockande kan det ibland finnas saker som gör det svårt eller rent av omöjligt att delta, exempelvis funktionshinder eller begränsade kunskaper i svenska. Det finns också ett tydligt samband mellan demokratiskt deltagande och socioekonomiska förhållanden. Resurssvaga medborgare deltar ofta mindre än dem med mer re-

surser. En hög utbildning kan till exempel göra det lättare att sätta sig in i samhällsdebatten och argumentera för sin ståndpunkt. Därför skiljer sig graden av deltagande ofta åt mellan olika bostadsområden. Människor har olika livsvillkor och resurser till sitt förfogande som påverkar deras möjligheter att delta. Men mycket kan faktiskt göras för att undanröja hinder och skapa jämlika villkor för deltagande. På nästa sida finns några exempel:

**Med hjälp av tolkar** eller skriftlig information på lätt svenska eller andra språk kan vi inkludera fler.

**Genom att erbjuda barnpassning** kan vi underlätta deltagande för många, särskilt för ensamstående föräldrar. Av erfarenhet vet vi att fler kvinnor deltar när det finns barnpassning.

**Vi vet att resursstarka** medborgare oftare deltar och gör sina röster hörda. Ett sätt att jämna ut villkoren kan vara att ordna förberedande möten där nödvändig information presenteras under informella former, i ett lugnt tempo och på flera språk.

**Tillgängliga möteslokaler gör det** möjligt för fler att delta. Lokalerna ska vara utrustade med nödvändiga tekniska hjälpmedel (till exempel teleslinga) och utformade så att personer med funktionshinder kan använda och förflytta sig i dem obehindrat.

**Med syn- och teckenspråkstolkning** samt informationsmaterial och dokumentation i alternativa format kan fler ta del av information och pågående samtal.

Vi vill inte bara att fler ska delta.  
Vi vill också att människor med olika  
bakgrund, kön, ålder och erfaren-  
heter ska delta på jämlika villkor.  
Ett sätt att bidra till det är att jäm-

ställdhetsintegrera eller ”jämtegrera”  
verksamheten. Det finns flera me-  
toder för jämtegrering men de allra  
flesta utgår från tre grundläggande  
delar:

**Den första delen handlar** om repre-  
sentation och ger en bild av könsfördel-  
ningen i det aktuella sammanhanget.  
Hur många kvinnor respektive män  
deltar?

**Den andra delen handlar** om hur de  
gemensamma resurserna i form av  
pengar, utrymme och tid är fördelade  
mellan kvinnor och män.

**Den tredje delen söker** svar på varför  
representation och resursfördelning ser  
ut på ett visst sätt. Vilken betydelse har  
valet av informationsvägar, tid, plats  
och tema för mötet? Med utgångs-  
punkt i analysen kan eventuella åtgär-  
der utformas.

# Checklista

**Syfte** Börja med att formulera ett tydligt syfte och välj form av delaktighet. Ta spektrumet på sidan 9 till hjälp.

**Metod** Välj lämpliga metoder med utgångspunkt i syfte och form av delaktighet.

**Inkludera** Fundera över hur du kan gå tillväga för att underlätta deltagande på jämlika villkor för så många som möjligt. Glöm inte jämställdhetsperspektivet!

**Kommunikationsplan** Formulera en kommunikationsplan. Den är en total planering av alla informations- och kommunikationsinsatser i projektet.

**Tid- och aktivitetsplan** Formulera en översiktlig tid- och aktivitetsplan med viktiga hållpunkter och huvudmoment.

**Kostnadsberäkning** Beräkna kostnaderna för de aktiviteter som ska genomföras innan beslut fattas.



**Underlagsmaterial** Skaffa den information och kunskap du kan komma att behöva i form av utredningar, rapporter, artiklar, dokument, etcetera.

**Presentationsmaterial** Ta fram ett överskådligt och lättbegripligt presentationsmaterial.

**Förbered** Planera och förbered de enskilda aktiviteter och möten som ska ske noggrant. Formulera frågeställning, planera upplägget, förbered program, presentationsmaterial och föredragningar, boka lokaler och gör nödvändiga beställningar etcetera.

**Informera** Informera skriftligt och muntligt på olika sätt om den aktivitet

eller möte det gäller. Vad är syftet, vilken form av delaktighet erbjuds, hur ska det gå till, vad ska det leda till och vem vänder man sig till? Använd informationsvägar som når människor med olika ålder, kön och bakgrund.

**Dokumentera** Välj lämpliga metoder för dokumentation. Genomför dina möten eller aktiviteter och dokumentera.

**Återkoppla** Planera redan från början för hur och när återkopplingen till deltagarna ska ske och fullfölj sedan planen.

**Utvärdera** Analysera och utvärdera genomförda aktiviteter. Använd dina slutsatser som utgångspunkt för förbättringar.

# Vill du veta mer?

Kontakta Huddinge Kommun

TELEFON: 08-535 300 00

[www.huddinge.se](http://www.huddinge.se)

---

ISBN 978-91-977210-0-4

*Grafisk design & produktion:* Frank Etc. AB

*Tryck:* Imprima AB 2012





HUDDINGE  
KOMMUN

huddinge.se

