

FORTSATT UTVECKLING, VILL DU VARA MED?

En demokrati är inget tillstånd, det är en process som måste erövrats varje dag, året runt, år efter år.

Vi Kungsbacka kommun har i och med projektet tagit rejäla kliv framåt, men vi är inte på något sätt färdiga.

Vi har många områden där vi behöver bli bättre och skapa former för både effektiva processer från kommunens sida och meningsfullt inflytande och transparens hos invånarna.

Vill du vara med och bygga vidare?
Kontakta då: XXXXX

KUNGSBACKA KOMMUN
KOMMUNSTYRELSEN

2012 -06- 11

Dnr...*K.5.10-00215/00*...



invånardialog
I KUNGSBACKA KOMMUN

SLUTRAPPORT

INVÅNARDIALOG I

KUNGSBACKA KOMMUN

Juni 2012

Innehåll

Innehåll	1
1. Förord	3
2. Introduktion	4
2.1. Målbilder	5
2.2. Uppdragets olika faser	6
2.3. Projektorganisation	6
3. Inledning av projektet	7
3.1. Kartläggning	7
3.2. Utbildning	9
3.3. Kommunikation	12
4. Genomförande av de fyra piloterna	13
4.1. Invånardialog 1: Kollektivtrafik	13
4.1.1. Metod: Digital dialog	13
4.1.2. Metod: Dialogmöte	15
4.1.3. Resultat av dialogen	16
4.1.4. Lärdomar	17
4.2. Invånardialog 2: Inlagsområdet	18
4.2.1. Metod: Fysisk gestaltning	18
4.2.2. Resultat av dialogen	18
4.2.3. Lärdomar	19
4.3. Invånardialog 3: Invånarpanel	19
4.3.1. Metod: Kungsbackas Invånarpanel	21
4.3.2. Resultat av dialogen	23
4.3.3. Lärdomar	25
4.4. Invånardialog 4: Framtidens boende	26
4.4.1. Metod: Fokusgrupper	26

4.4.2.Resultat av dialogen	27
4.4.3.Lärdomar	27
5. Utvärdering och slutsatser	28

1. Förord

Kungsbacka kommuns invånare är aktiva i samhällsutvecklingen. Under de senaste 15 månaderna har Kungsbacka kommun bedrivit ett utvecklingsarbete inom Invånardialog. Med siktet inställt på att skapa arenor för inflytande mot en bred representation av Kungsbackas invånare. Projektet har som övergripande syfte fokuserat på att skapa ökad transparens och engagemang för de gemensamma frågorna i kommunen bland invånarna och på att skapa basen för invånardialog som en naturlig del i det demokratiska systemet. Ett försök att utveckla demokratin i ett modernt samhälle där många människor vill vara med och påverka men inte väljer den traditionella vägen genom partierna.

Fyra olika invånardialoger med olika metoder har prövats för att lära så mycket som möjligt och se vilka former för delaktighet och inflytande som Kungsbackas invånare föredrar och inspireras av. Tre av fyra dialoger har i nationell jämförelse haft en hög nivå delaktighet och bredd på medverkande invånare.

Vi är nu redo att övergå från projekt till ordinarie verksamhet. Det är nu dags att sprida nya arbetsformer för inflytande i fler delar av Kungsbacka kommuns arbete och beslutsfattande. Invånardialogen har kommit för att stanna! För att möta vår tids utmaningar krävs det att vi är medskapande, det gör invånardialogen möjlig.



Ulrika Landergren



Eva Borg



Per Ödman

2. Introduktion

Kungsbacka kommun kännetecknas av ett bra samarbete med sina invånare och en ambitiös vilja till samtal med sina invånare och brukare för ökad förståelse kring kommande beslut, vägval och prioriteringar. Det finns mycket väl etablerade brukardialoger och brukarundersökningar. Invånardialoger är mindre vanligt och mindre välkänt med det finns på många håll ett intresse att permanenta invånardialoger som en del i demokratiinflytandet. Demokratins utveckling och medborgarnas förändrade livsförutsättningar kräver förändrade metoder för att skapa engagemang och inflytande.

Det krävs ett trepartssamhälle för att skapa det goda samhället; politiken, tjänstemännen och invånare. Invånare är kunniga och kan bidra och det skall tas till vara. Tanken med invånardialog är att få med fler tidigt i en beslutsprocess och att öka invånarnas engagemang. Delaktighet i beslutsprocessen ökar även förtroendet för själva beslutet.

För att ytterligare flytta fram positionerna har de förtroendevalda intensifierat dialogen med invånare under 2011 och 2012. Detta i syfte att bland annat skapa ökad transparens och engagemang för de gemensamma frågorna i kommunen och skapa basen för invånardialog som en naturlig del i det demokratiska systemet. Under en period av ett år har fyra piloter genomförts. Syftet med piloterna har varit att kunna utvärdera olika scenarier för invånardialog som på sikt skall kunna permanentas.

Arbetet har bedrivits i projektform med aktivitet från förtroendevalda inom Kungsbacka kommun. Närhet, delaktighet och aktiv invånarmedverkan har kännetecknat samtliga delar av arbetet.



Denna slutrapport beskriver hur piloterna har genomförts, vilka metoder som har använts, vilka lärdomar som har dragits och de slutsatser som Kungsbacka kommun kan ta ställning till för det fortsatta arbetet framåt.

2.1. Målbilder

Målbilder för Invånardialog inom Kungsbacka Kommun identifierades inom tre områden:

1. Gemensam förståelse om invånardialog
 - Etablera gemensam förståelse och kännedom hos relevanta aktörsgrupper, inklusive förtroendevalda, om vad invånardialog är i Kungsbacka Kommun.
 - Etablera färdighet att designa och leda invånardialog.
2. Genomförande av piloter – pröva metoder för invånardialog i praktiken
 - Identifiera de relevanta och meningsfulla frågorna.
 - Genomföra 2-4 piloter varav en riktigt utmanande fråga.
 - Konkret lärande av genomförandet av piloter inom ovan namngivna områden.
3. Strategi invånardialog inom Kungsbacka Kommun
 - Etablera systematik för att göra invånardialog till en integrerad och synlig del i Kungsbacka kommuns styrning och beslutsfattande
 - Identifiera dialogmetoder för framtida bruk
 - Utforma handbok och checklistor för process och metodval för invånardialog (principer, styrkartan, delaktighetstrappan, målgruppsanalys, metodval, utvärdering, etc)

2.2. Uppdragets olika faser

FAS	FÖRSTÅ	SKAPA	REALISERA	REFLEKTERA
AKTIVITETER	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etablera gemensam bild om syfte och påverkansfär för piloter för Invånardialog 2. Utforska och fastställa målgrupper och metoder 3. Utforma process för integration i styrprocesser 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etablera kontakt och medverkan av utsedda målgrupper 2. Design och metodval 3. Bjuda in målgrupper i designarbetet 4. Kartläggning och utbildning 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Genomförande av totalt 2-4 piloter med utsedda målgrupper 2. Återkoppling av resultat till målgrupper och nästa steg i beslutsprocessen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utvärderingsworkshop med politiskledning och andra nyckelpersoner 2. Utvärdera processen och tillsammans med målgrupper
	<ul style="list-style-type: none"> - Workshop & dialoger med politiskledning och nyckelpersoner (kick-off) - Styrkartan - Delaktighetstrappan - Triangel & cirkeltid, RB & B zon 	<ul style="list-style-type: none"> - Målgruppsanalys, brukare o medborgare - Delaktighetstrappan - 5R metoden - Kommunikationsplan - Triangel & cirkeltid, RB & B zon 	<ul style="list-style-type: none"> - Cafédialog, framtidsverkstad, fokusgrupper - Återkopplingsdialog i workshopformat 	<ul style="list-style-type: none"> - Workshop & dialoger med politiskledning och nyckelpersoner - Styrkartan
	Januari – februari 2011	Februari – april 2011	Maj 2011 – maj 2012	April – maj 2012
RESULTAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gemensam bild av syfte med medborgardialog 2. Klar bild av relevanta metoder och målgrupper 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Förståelse och engagemang hos politisk ledning och målgrupper 2. Tydlig design av metoder och påverkansmöjlighet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insikt i målgruppers behov och inflytande i valda frågor 2. Tydlig bild av nästa steg för deltagande målgrupper 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gemensamma bilder av uppnådda resultat och design av fortsatt process

2.3. Projektorganisation



3. Inledning av projektet

3.1. Kartläggning

Som underlag till utbildningen och projektplaneringen genomfördes först en kartläggning. Syftet med kartläggningen var primärt att se vilka aktiviteter av invånardialogkaraktär som Kungsbacka kommun redan utför.

Brukardialog och invånardialog är två olika saker. Invånardialog innebär att man vänder sig mot de boende i kommunen i egenskap av medborgare/invånare snarare än som användare av en specifik tjänst. Det kan exempelvis röra sig om samtal om samhällsutveckling eller livskvalitet som initieras av politiker. Brukardialog riktar sig istället till brukare av kommunens tjänster och initieras i allmänhet av tjänstemän. Exempel på brukardialog är undersökningar om upplevd kvalitet i förskolan.

Kartläggningen utfördes av Karin Gavelin genom telefonintervjuer med företrädare för kommunens förvaltningar. Personer i följande förvaltningar och befattningar intervjuades:

Förvaltning	Position
Fritid	Förvaltningschef
Fritid	Utvecklingsledare
Fritid	Ungdomsutvecklare
Teknik	Administratör
Äldreomsorg	Verksamhetschef, äldreboende
Gymnasie och vuxenutbildning	Utvecklingsledare
Miljö & Hälsoskydd	Utvecklingsledare
Plan & Bygg	Administrativ chef
Kultur & Turism	Bibliotekarie
Handikappomsorg	Anhörigkonsulent
Kommunstyrelsens förvaltning	Planeringschef
Service	Verksamhetschef
Förskola & grundskola	Administratör
Individ och familjeomsorg	Utvecklingsledare

Intervjupersonerna fick besvara följande frågor:

- Hur skulle du beskriva din förvaltnings/avdelnings syn och erfarenhet invånardialog?
- I vilka sammanhang används invånardialog inom förvaltningen/avdelningen?
- I vilka faser av beslutsprocessen används invånardialog, ge gärna exempel

- Vilken systematik finns för invånardialog, (exvis checklistor, principer, andra riktlinjer, metodstöd)
- Ge exempel på dialogaktiviteter ni har genomfört
- Hur arbetar ni med att återkoppla resultat av dialog hur det påverkar processen framåt till målgrupper?
- Kan du nämna någon annan inom din förvaltning/avdelning som kan berätta mer om ert arbete med invånardialog?
- Vad är Kungsbacka kommuns styrkor när det gäller att engagera och föra dialog med invånare?
- Vilka förbättringsområden finns?

Sammanfattning av aktiviteter

Förvaltningarnas kontakter med invånarna består i huvudsak av de relationer och kommunikationer som utgör en naturlig del i den dagliga verksamheten, exempelvis med elever och föräldrar i skolan, med brukare och anhöriga i handikappomsorgen och äldreården, eller i kontakter med medborgare i samband med kommunens myndighetsutövande, t.ex. miljötillsyn. De flesta förvaltningar har etablerade rutiner för brukarundersökningar och brukardialog genom vilka de får insyn i hur brukarna upplever kvaliteten av deras tjänster.

Det pågår i nuläget mycket lite invånardialog, det vill säga dialogaktiviteter som initieras av politiker snarare än tjänstemän. Ett fåtal exempel finns dock: exempelvis *Barbro betalar*, kommunens forum för ungdomsdialog, och vissa utställningar i samband med detalj- eller översiktsplaner inom plan- och byggområdet.

Sammanfattning av intervjupersonernas synpunkter på invånardialog inom kommunen

Flera intervjupersoner var överens om att kommunen i allmänhet är mån om att ta reda på vad kunderna/brukarna tycker om kommunens tjänster. Man gör mycket brukarundersökningar och anstränger sig för att återkoppla efteråt och i allmänhet kommunicera om kommunens projekt. Dock påpekade flera att det inte görs så mycket dialog – dvs. ett ömsesidigt utbyte av synpunkter och erfarenheter – med invånarna, och framförallt inte om övergripande frågor. I flera förvaltningar är detta inte heller något man efterfrågar eftersom verksamheten går ut på att erbjuda specifika tjänster som inte berör invånarna i stort; t.ex. handikappomsorg eller social omsorg. Andra menade att de gärna skulle arbeta mer proaktivt och utåtriktat med invånare och brukare, men att de saknade resurser till detta. Några förvaltningar hade försökt hålla fokusgrupper och liknande med brukare, men hade funnit att det var svårt att locka deltagare till dessa. Flera påpekade också att det kan vara svårt för förvaltningarna att ta till vara de åsikter som samlas in genom brukar- och invånardialog, och att man inte ska ge sig in på en dialog som man inte har möjlighet att följa upp den ordentligt.

Synpunktshanteraren *Kommentaren* nämndes av flera som ett exempel på ett försök att förbättra kontakten med invånarna, som förvisso fyller en funktion men som samtidigt upplevdes som stelbent och inte tillräckligt känt bland allmänheten. Några intervjupersoner pekade på sociala medier som ett möjligt utvecklingsområde för en mer flexibel och fördjupad kontakt med invånarna. Ett uppdrag om att utreda hur sociala medier kan användas mer effektivt inom kommunen ligger just nu hos kommunens informationsstrateg.

3.2. Utbildning

Efter att kartläggningen av nuläget hade genomförts gjordes en utbildning uppdelad på två tillfällen. Det första tillfället ägde rum den 7 april och var en heldag. Det andra tillfället ägde rum den 11 april och var en halvdag. Därefter gjordes en uppsamlingsutbildning för berörda personer som missat originalutbildningen. Totalt deltog ett 80-tal personer i utbildningen. Bland deltagarna fanns representanter från pensionärs- och handikappråden, presidier i alla nämnder och utvecklingsgruppen för kvalitet.

Utbildningarna hade följande innehåll:

1. Inledning Ulrika Landergren, Eva Borg och Per Ödman, varför och vad
2. Inledning och presentation av deltagare
3. Varför behövs invånardialog i samhället?
4. Vad är invånardialog?
5. Vad har andra gjort som vi skall inspireras av?
6. Hur görs invånardialog?
7. Fördjupning av dialogen
8. Vad krävs för att nå framgång?
9. Nominering av teman för invånardialog
10. Vårt nästa steg tillsammans

Nominering och prioritering av teman för invånardialog vid utbildningsdagar 7 & 11 april 2011

Vid den första utbildningsdagen den 7e april fick deltagarna föreslå teman för den första invånardialogpiloten som ska utföras under maj 2011. Några teman hade också nominerats i förväg av en grupp pensionärs-/handikappföreningar samt en tjänstemannagrupp. Vid det

andra utbildningstillfället den 11e april fick deltagarna rösta på vilka av dessa teman de ville att styrgruppen skulle prioritera för dialogpiloten. Varje deltagare fick tre röster. Tabellerna nedan presenterar resultaten av röstningen.

Tillgänglighet, kollektivtrafik

Tema	Motiveringar	Invånar-röster	Tjänste-manna-röster	Politiker-röster
Parkerings-policy		0	0	1
Kollektivtrafik & kommunikationer	Taxor; linjedragningar; fler turer; tillgänglighet för handikappade & barnvagnar; tidtabell/pendeln; påverkar miljön & möjligheten till delaktighet	19	6	6
Färdtjänst och kollektivtrafik	Utvärdering behövs tidigt i processen; ledsagare	6	0	0
Tillgänglighet	Berör många dimensioner och många olika områden, t.ex. vinterväghållning	2	0	2
Gestaltning/tillgänglighet	Påverkar många livskvalitet	0	0	1
Stadshusets placering och utformning	Tillgänglighet	1	1	2

Boende

Tema	Motiveringar	Invånar-röster	Tjänste-manna-röster	Politiker-röster
Boende för äldre	Hur vill man bo? Vilken sorts service? Olika behov av boende & service	16	1	6
Bostads-politiken/boendemiljön	Tillgång till alla boendeformer i alla kommundelar; harmoni till omgivningen och boendet	10	4	5

Framtidsvision

Tema	Motiveringar	Invånar-röster	Tjänste-manna-röster	Politiker-röster
Kungälv vision: hur ska Kungälv se ut om 10-15 år?	Vi måste veta vart vi är på väg; fler måste engagera sig; samhällsutveckling; planering; näringsliv; boende - olika kommundelar och centrum.	4	4	10

Trygghet

Tema	Motiveringar	Invånar-röster	Tjänste-manna-röster	Politiker-röster
Hur ska vi öka tryggheten i Kungälv?	I ett tryggt samhälle mår alla bättre	3	1	4
Trafiksäkerhet och andra trygghetsfrågor	Gång-, cykelvägar, m.m.	5	7	2

Barn & ungdomar

Tema	Motiveringar	Invånar-röster	Tjänste-manna-röster	Politiker-röster
Ungdomars alkohol/drogvanor	Finns problem med detta i Kungsbacka; är aktuellt för föräldrar, ungdomar, skola, fritid, alla.	3	2	7
Skola		1	1	2
Kommunal handlingsplan för barnkonventionen		0	0	0
Funktionshinder som inte alltid syns		2	0	1
Ungdomars alkohol/drogvanor	Finns problem med detta i Kungsbacka; är aktuellt för föräldrar, ungdomar, skola, fritid, alla.	3	2	7

Sjukvård & omvårdnad

Tema	Motiveringar	Invånar-röster	Tjänste-manna-röster	Politiker-röster
Sjukvård/hemsjukvård	Hur öka informationen inom detta område?	5	0	0

Miljö

Tema	Motiveringar	Invånar-röster	Tjänste-manna-röster	Politiker-röster
Miljö		0	0	0
Hushållens miljöpåverkan		1	0	1

Idrott & fritid

Tema	Motiveringar	Invånar-röster	Tjänste-manna-röster	Politiker-röster
Idrotts- och fritidsfrågor	Lokalfrågan, samlingslokaler	1	0	1
Idrottsanläggningar; idrottslokaler	Det berör många, mycket tidig planering behövs; spontanidrottsplatser behövs	0	0	1

Övrigt

Tema	Motiveringar	Invånar-röster	Tjänste-manna-röster	Politiker-röster
Livskvalitets-frågor		1	1	0
Mat för äldre/yngre	<i>Berör många, är livsviktigt</i>	3	1	1
Teman för medborgar-dialog	<i>För att få fler engagerade</i>	0	1	1
Flykting-mottagande		0	0	0
Alkoholpolicy		0	0	0
Torget		1	0	0
Centrum-bildning/tryggheten (?)	<i>Service</i>	0	0	0

De områden som fick högst antal röstar av deltagarna under nomineringen av teman för kommande invånardialoger var:

- Kollektivtrafiken
- Bostäder
- Framtidsvision

Dessa teman har sedan legat till grund för de dialoger som genomfördes.

Under dagarna gavs positiv respons från flera håll om innehållet, process och ambition för projektet. Farhågor lyftes om hur de olika organisationerna skall kunna bibehålla sin informationstillgång och närhet till beslutsfattare. Deltagarna såg dessa dagar som ett värdefullt bidrag för det fortsatta arbetet med att skapa en gemensam förståelse kring Invånardialog i Kungsbacka kommun. Dokumentation från utbildningen finns på kungsbacka.se.

3.3. Kommunikation

Innan piloterna påbörjades informeras kommunstyrelsen och kommunfullmäktige och kommundirektionen om det arbete som gjorts hittills och vad som planerades. Informationen internt är mycket viktig så att alla anställda på kommunen är uppdaterade om vad som pågår.

En informatörs- och kommunikationsroll tillsattes (Erik Sjöberg) vilket visades sig vara en mycket viktig roll för både projektet och en viktigt kompetens i ett fortsatt integrerat arbete. En kommunikationsplan för arbetet upprättades parallellt med att utbildningarna kördes. I kommunikationsplanen analyseras målgrupper, strategier och kanaler och aktiviteter definieras.

4. Genomförande av de fyra piloterna

4.1. Invånardialog 1: Kollektivtrafik

”Den 1 september strax före klockan arton anlände cirka 100 personer till Aranäsgymnasiet för att vara med på ett dialogmöte kring kollektivtrafiken. Hur ska den förbättras? Hur ska fler förmås att välja kollektiva färdmedel?”

Stämningen var förväntansfull och undrande inför det här med invånardialog.

Ulrika Landergren och Eva Borg, båda kommunalråd i Kungsbacka inledde med att presentera syftet med dialogen, resultaten ska användas i det politiska arbetet med det regionala trafikförsörjningsprogrammet som är under framtagande. Därefter bjöd de in till dialog och samtal. De uppmanade också närvarande förtroendevalda att i första hand ta chansen att *lyssna* aktivt på de kommande samtalen.

Processledare Martin Sande från Preera gav sedan en kort introduktion till kvällens arbetssätt. Nio förbättringsområden, som tagits fram i dialog med invånarna (via SMS-enkäter, webbenkät och Facebook hade bidrag strömmat in) under sommaren 2011, skulle bearbetas i grupper om sex personer.

Målet för kvällens dialog var tydligt: Tänka tillsammans om vad som är viktigast att förbättra i syfte att öka kollektivtrafikresandet och tillsammans identifiera initiativ som gör skillnad.”

Förankrings- och förberedelsegrupp

En arbetsgrupp tillsattes med syfte att få in invånarnas synpunkter på kollektivtrafiken i Halland. Martin Sande och Karin Gavelin från Preera höll i den arbetsgruppen. Två halvdagsworkshops genomfördes med deltagare från pensionär- och handikappsorganisationer, kommunstyrelsen och Barbro betalar. Arbetsgruppen identifierade bland annat målgrupper, frågeställningar till webbenkäten och arbetade fram ett långsiktigt perspektiv vilket var mycket värdefullt.

Dialogen marknadsfördes i tidningen, via youtube-filmer etc. Aktiviteterna planerades noga. Denna första dialog tog mycket tid, men den var också mycket framgångsrik.

4.1.1. Metod: Digital dialog

Tre olika vägar att bidra med sin åsikt

Under sommaren 2011 samlades förbättringsförslag och åsikter in via SMS, webbenkät och Facebook.

SMS-enkät

Under juni uppmanades invånare att skicka in SMS med förslag på förbättringar i kollektivtrafiken. 217 svar kom in. När man skickat in sitt svar fick man en länk som ledde till en webbenkät.

Webbenkät

För att få mer information användes en webbenkät med sex frågor:

1. Hur gammal är du?
2. Hur ofta reser du kollektivt idag?
3. Vad skulle få dig att använda kollektivtrafiken mer?
4. Om du hade en möjlighet att förändra någonting i kollektivtrafiken, vad skulle det vara?
5. Hur kan vi göra kollektivtrafiken tryggare för resenärerna?
6. Vill du få information och inbjudningar kring framtida invånardialoger?



En presskonferens genomfördes på tåget och på en chartrad bussrundtur vilket fick ett bra pressgenomslag. Även en youtube-film gjordes.

Facebook och telefon

På Facebook (<http://www.facebook.com/KungsbackaInvanardialog>) har invånarna en direktkanal att göra sin röst hörd. Genom att följa länken kan alla inlägg och kommentarer läsas.

4.1.2. Metod: Dialogmöte



Dialogmöte 1 september

Syftet med den digitala dialogen var att ge olika målgrupper en möjlighet att bidra med underlag till de viktigaste teman som invånarna i Kungsbacka kommun ser för att förbättra kollektivtrafiken och öka det kollektiva resandet. Detta omfattande underlag kommer att användas som inspirationskälla för det fortsatta strategiska utvecklingsarbetet av kollektivtrafiken.

De nio teman som grupperna arbetade med kom från den digitala dialogen. Dialogmötet den 1 september skedde i tre steg

1. Information om sammanhang och inbjudan att tänka tillsammans för att ansvarsfullt ta fram genomförbara initiativ.
2. Arbete i mindre grupper utifrån nio förbättringsteman. Varje grupp valde det/de teman som de helst ville tala om.
3. Omröstning med klisterprickar om vad som är viktigast. Alla områden sattes upp i ett galleri för att alla skulle få ta del av varandras förslag. Alla fick fem röster att fördela utifrån sina preferenser. Genom denna prioritering kunde varje tema rankas hur viktigt det var och vilka föreslagna initiativ som var mest populära.

Utvärderingen från kvällen visade att en klar majoritet tyckte 96 procent att det var meningsfullt att delta. Påverkansmöjligheten låg på 77 procent. På frågan om man skulle rekommendera sin bästa vän att vara med i liknande invånardialoger svarade 86 procent ja.

4.1.3. Resultat av dialogen

De tre viktigaste förbättringsområdena inom kollektivtrafiken enligt 100 invånare i Kungsbacka kommun

Nedan redovisas hur många röster varje tema fick som helhet och exempel på initiativ inom varje tema).

LÄGRE PRISER & OLIKA BETALNINGSFORMER: (113 RÖSTER)

- Fria pensionärsresor
- Busskort till ALLA som går i skolan oavsett avstånd till hållplats – se art 13 i barnkonventionen – en demokratisk rättighet
- En zon i Kungsbacka kommun

TURTÄTHET OCH DRAGNING/STRÄCKNING: (106 RÖSTER)

- Ökad turtäthet till ytterområden speciellt kvällar
- Pendeltåg hela vägen till Varberg med halvtimmestrafik
- Resecentrum ska vara kvar. Inte Hede där inte Öresundstågen stannar – samordning buss/tåg – fungerar detta skulle nyttjandet av kollektivtrafik öka
- Tätare turer i centrala delar

FÖRENKLA BILJETTSYSTEMET: (73 RÖSTER):

- Ladda på betalkort via internet
- Man ska inte behöva visa biljetten mer än vid resans början och resans slut, oberoende av antal byten
- En zon i hela Kungsbacka kommun (*finns även på temat lägre priser och olika betalningsformer*)

Detta är ett axplock av de idéer som kom fram. I tabellen nedan visas fördelningen av röster för samtliga teman.

Förbättringstema	Antal röster
1. Lägre priser och olika betalningsformer	113
2. Turtäthet och dragnings/sträckning	106
3. Förenkla biljettsystemet	73
4. Förändrad zonindelning	49
5. Synkning med andra trafikslag	26
6. Fysisk tillgänglighet för alla	23
7. Tryggare resor och väntan	23
8. Förtroende för punktlighet	21
9. Information i olika former	11

Resultatet av invånardialogen har rapporterats till kommunstyrelsen och har skickats till region Halland som numera ansvarar för kollektivtrafiken. Invånarnas synpunkter ligger därför som grund till det nya trafikförsörjningsprogrammet.

4.1.4. Lärdomar

Genom att arbeta i flera kanaler har vi lyckats fånga olika målgruppers bild av kollektivtrafiken och därmed fått en nyanserad bild. Under arbetets gång har vi ställt oss frågorna: När vi alla? När vi verkligen dem som inte reser kollektivt? Hade vi en representativ andel av befolkningen på plats den 1 september?

Svaret är nej! Den grupp av människor som deltog i arbetet hade redan en relation till kollektivtrafiksresande, 61 % reste flera gånger i månaden (se webbenkäten). Nådde vi alla åldrar? 51 % av alla som deltog i webbenkäten var mellan 30 och 40 år gamla. På dialogmötet den 1 september fanns det en överrepresentation av 60+. Att döma av språket i svaren på SMS-enkäten kunde vi skönja en yngre målgrupp. Vad lär vi oss av detta? Flera metoder krävs för att få en bred bild. Sammantaget upplever vi att ha vi fångat en representativ bild av invånarnas åsikter och idéer om förbättringar inom kollektivtrafiken med undantag för de som inte redan idag har en relation till kollektivtrafiken.

Att utveckla demokratin är själva syftet med invånardialog. Det är en stor och utmanande uppgift, men något som måste göras. Det kräver mod och nytänkande från alla inblandade parter. Att bryta ny mark, utforma nya arbetsformer innebär att utmana etablerade förväntningar och mötesbeteenden. Invånardialog syftar till att skapa en arena för gemensamt skapande och ansvarstagande. Alltför ofta sker möten mellan politiker och invånare när en fråga redan har utvecklats till att vara mer eller mindre opåverkbar. Med all rätt blir invånarna upprörda och vill ställa sina politiker mot väggen för att få svar och klarhet, men i det läget kommer det inte att förändra något.

I invånardialog ligger fokus på gemensamt tänkande som skapar gemensamt ansvarstagande för komplexa frågor. Detta ställer nya krav på framförhållning, öppenhet

och transparens från de parter som fattar besluten. Att både frågan och beslutsfattarna är påverkbara är avgörande för en konstruktiv process. Det är med ödmjukhet och hög ambition vi går vidare med att utveckla demokratin i Kungsbacka kommun!

4.2. Invånardialog 2: Inlagsområdet

Kommunstyrelsens förvaltning hade fått i uppdrag att göra en ny plan för Inlags idrottsområde samtidigt som pilotprojektet kring invånardialog pågick. Det bestämdes att en invånardialogfråga kring den fysiska utformningen av Inlags idrottsområde skulle gå ut. Syftet var att få in idéer kring den fysiska utformningen av detta område.

4.2.1. Metod: Fysisk gestaltning

Eftersom det handlade om fysisk utformning valdes idén att låta människor komma in med sina förslag i gestaltad form. Formen var fri; en modell, en ritning, en text eller en video. Allt var öppet, den enda förutsättningen var att det skulle kunna bedömas av en jury utan närvaro från den som stod bakom förslaget. Tanken var att släppa fram kreativ kraft för att tänka nytt och inte fastna i bara fotbollsplaner.

En "tävling" utlystes för att fånga invånarnas idéer under temat "Så här ser Inlagsområdet ut i min framtidsbild", i valfri gestaltning och form. Tio förslag skulle utses som vinnare av en jury från Kungsbacka kommun mfl. Priset var att få berätta om sin idé för Kungsbackas arbetsgrupp för att inspirera deras fortsatta arbete. Under slutet av september anordnades två öppna workshops där det alla som ville kunde komma och skapa sin bild med alla sorters material och media under handledning av Kungsbacka personal.

4.2.2. Resultat av dialogen

Tiden från idé till slutförande var knapp. En jury formerades och en inbjudan skickades ut. Eftersom tanken var att få in kreativ gestaltning anordnades det två tillfällen med öppet hus på Esteten där det fanns tillgång till material att skapa med och kreativ handledning i form av bildlärare. Information om öppet hus fanns i lokalpressen, på hemsidan, via en facebook-grupp och affischer som skickades ut till skolor.

Resultatet blev en låg närvaro under de två tillfällen då öppet hus anordnades. En person kom förbi med en fråga och ytterligare 2 som tittade in. Få bidrag, 10 stycken, kom in. Dessa skickades in digitalt och kom inte in under tillfällena för öppet hus. Därför ställdes juryträffen in. Det skedde inte heller någon presentation för projektgruppen, från flera förvaltningar, som arbetade med Inlags idrottsområde. Till de tre bästa bidragen som kom in skickades biobiljetter som tack.

Även om få bidrag kom in så hade invånarna beretts möjlighet att komma med idéer. Inlagsområdet hade planerats länge och det fanns även andra workshops dit invånare bjöds

in. Kommunstyrelsens förvaltning fick i uppgift att ta fram en struktur för utvecklingen Inlags idrottsområde fram till 2020. Förstudien genomfördes i form av sju workshops med stöd av en konsultgrupp. Inledningsvis genomfördes två workshops med kommunens olika förvaltningar där 25 personer deltog. Därefter följde två workshops med barn och ungdomar. Som nästa steg bjöds idrottsföreningar, fastighetsägare och närboende in till en workshop som lockade ett 40-tal deltagare. Slutligen hölls ett avslutande möte där samliga grupper bjöds in. Sammanlagt har ett hundratal personer varit involverade i förstudien.

Samtliga deltagare deltog med stort engagemang och intresse. Resultatet av de idéer som kom fram i arbetet utgör stommen i den strukturplan som ska följas vid utbyggnaden av Inlagsområdet.

4.2.3. Lärdomar

Några lärdomar:

- Formen var förmodligen lite för svår med tanke på den korta tidshorisonten. En fri form kan vara svår att använda. Att arbeta med fysisk gestaltning kanske snarare ska ske med skolklasser på deras bild/OÄ timmar eller dylikt.
- Tiden var knapp. Det behövs längre framförhållning för att få till den här typen av kreativa lösningar. Ett exempel skulle kunna vara att göra temarbeten i skolklasser under en längre period.
- Det är svårt att arbeta över olika projekt/förvaltnings/organisationsgränser – det var tex. svårt med det praktiska kring öppet hus. Direkt uppstod frågor kring hur tiden för lärarna skulle rapporteras, vem som skulle ta notan för materialet, vem som skulle ordna med lunch etc. Dessutom blev konsulten från Preera nödgad att delta under det första tillfällets första timmar eftersom det fanns en osäkerhet kring uppdraget etc. Det var alltså svårt att sälja in idén.
- Det hade behövts en riktig arbetsgrupp. Ska man göra något måste det alltid arbetas igenom ordentligt för att få fäste. Hade vi varit 2-3 månader tidigare i frågan så hade det kunnat funka riktigt bra. Nu blev det ett "utanpå"-verk.

4.3. Invånardialog 3: Invånarpanel

I den tredje invånardialogen valdes metoden invånarpanel. Redan då togs det ställning till att panelen skulle få fortgå upp till 1,5 år, dvs. längre än projektet. Detta kräver att organisationen kan förvalta panelen även efter att projektet avslutas. Under projektets tid har två specifika frågor tagits upp i invånarpanelen.

Invånarpanel fråga 1

Kungsbacka kommun har många lokaler där det finns utrymme för en utökad användning utöver den ordinarie verksamheten. Idrottsanläggningar och gymnastiksalar hyrs redan idag ut till allmänheten, men kommunen äger många andra typer av lokaler. En del lokaler

används inte alls vissa tider på dygnet och kanske finns det möjlighet att hyra ut dem.

Denna frågeställning låg till grund för den första frågan som gick ut till vår nyskapade invånarpanel. Förhoppningarna var att också använda svaren i frågan till att bättre informera om vilka möjligheter att hyra lokaler som redan finns tillgängliga.

Efter att vi gått ihop ett tillräckligt stort och representativt medlemsregister i vår invånarpanel var vi beredd att ställa första frågan till dem. Utgången var att vi skulle välja en aktuell fråga där vi faktiskt kunde välja en aktuell och påverkingsbar fråga som berörde fler nämnder och förvaltningar.

Styrgruppen för invånardialog gav i uppdrag till utvecklingsgruppen kvalitet att ta fram en frågeställning som är relevant, påverkingsbar och intressant för invånarpanelen att besvara. I denna process var flera andra frågor inblandade men i slutändan var det frågan om tillgänglighet för kommunens lokaler som bedömdes som mest lämplig att använda som en första fråga till invånarpanelen.

Invånarpanel fråga 2

Vad kan Kungsbacka kommun göra för att invånare, brukare och kunder enkelt och lätt ska kunna ta kontakt med kommunen och få sina ärenden utförda? Det handlade den andra frågan om som vi ställde till vår invånarpanel.

Frågan togs fram utifrån förstudien för kundtjänsten Kungsbacka Direkt där panelens ställningstagande fungerade som ett underlag till förstudiens resultat. Initiativet till frågeställningen kom från styrgruppen för invånardialog där man bjöd in förstudien att ta fram frågor anpassat till deras syfte. På detta sätt fick vi en fråga som var påverkingsbar och aktuell. Det gällde alltså att få inputs från dem som faktiskt ska vända sig till kommunen i ärenden och förfrågningar. Frågan passade också in som en fråga som berör flera nämnder och förvaltningar.

Efter att frågan omarbetats och en kompletterande fråga lagts till av styrgruppen för invånardialog så gick vi ut med den andra frågan till invånarpanelen.

Två frågor ställdes i invånarpanelen:

- Utifrån de 10 mest förekommande ärenden som vi hanterar genom medborgarkontoret. Vilken kanal tycker du är lämpligast för dessa ärenden
- Vad kan vi göra för att du enkelt och lätt ska kunna ta kontakt med kommunen och få dina ärenden utförda?

Finns det någon organisation eller företag som du tycker har en bra kundtjänst som vi kan lära av?

4.3.1. Metod: Kungsbackas Invånarpanel

Beskrivning

Invånarpanel är ett sätt att involvera invånarna i frågor där förtroendevalda och tjänstemän vill öka bredden i insamlingen av åsikter. Det är också ett verktyg som kan användas för ge fler möjlighet att påverka samt att få fler engagerade i den demokratiska processen.

Invånarpanelen är en fast grupp som är tänkt att finnas till under en längre period. Det finns inga begränsningar i antalet deltagande och erbjudandet om att vara med i panelen riktas gentemot de som är intresserade av att påverka genom sitt deltagande i panelen. Det är ändå rimligt att anta att mellan 300-500 personer deltar i e-panelen.

Vad vill vi uppnå?

Syftet är att använda invånarpanelen för att ge förtroendevalda ett bredare underlag till beslut genom att de konsulteras i frågor där ett bredare underlag efterfrågas. Panelen ska användas så att förtroendevalda och tjänstemän får in synpunkter, förslag och idéer kring frågor som väckts från politiskt håll. Invånardialogen kan användas i utvecklingsfrågor, kommunala satsningar, attitydsundersökningar etc.

Vilka deltar?

Kungsbackas invånarpanel är inte riktad mot en speciell grupp eller ett speciellt geografiskt område. Det är ändå viktigt att vi avspeglar vår invånarsammansättning i kommunen i invånarpanelen. Därför kommer det kontinuerligt göras analyser och jämförelser på hur vår sammansättning i panelen står sig i jämförelse med invånarna i kommunen. Om panelens medlemmar och invånarnas sammansättning skiljer sig allt för mycket behövs det en mer riktad rekrytering för att komma åt underrepresenterade grupper. I Kungsbackas fall inbjuds endast de invånare som är bosatta i kommunen.

I Kungsbacka används två panelgrupper. En ungdomspanel bestående av deltagare under 18 år med målsmans godkännande, där ett antal frågor under året skickas ut per sms. Detta ger möjlighet till en snabb dialog anpassat till målgruppen. I vuxenpanel försöker deltagandet styras så att det finns en god representation över kön, ålder och lokalförankring. Målet är att utifrån sammansättningen av e-panelen skapa ett mini-kungsbacka där alla ges möjlighet att representeras.

Rekrytering av paneldeltagarna utförs över kommunens webbplats kungsbacka.se. På webbplatsen inbjöds besökare att anmäla sig till de båda panelerna genom ett anmälningsformulär. För att få medlemmar till Ungdomspanelen krävs en mer riktad marknadsföring där man kommer åt de kanaler där ungdomar verkar på.

Vem väljer frågor?

Styrgruppen för invånardialogen ser tillsammans med nämnderna över vilka frågeställningar där en ökad insamling av åsikter är att önska.

Frågorna utarbetas och sammanställs i "utvecklingsgruppen kvalitet", som består av representanter från de olika förvaltningarna.

En person är ansvarig för att sammanställa och skicka ut frågorna samt att administrera och förvalta e-panelen.

Frågorna är av lättillgänglig och aktuell karaktär där syftet är att beröra så många som möjligt. Det är viktigt att kommunövergripande frågor ställs så att inte frågor kopplade till särintressen gör panelmedlemmarna ointresserade av att besvara och engagera sig i frågan. En kort frågeställning är att föredra dels för att göra det lättare för respondenten att svara på men också för att kunna följa upp frågan på ett enklare och bättre sätt. En möjlighet att lämna kommentarer och synpunkter i varje fråga skapar nya inputs och tankar som blir en del av det fortsatta arbetet.

Dagordningen för vilka frågor som ställs och när de ska ställas bestäms av styrgruppen för invånardialogen.

Vilket inflytande har panelmedlemmarna?

Det är viktigt att kommunicera vilken roll invånarpanelen har och vad panelmedlemmarnas ställningstagande kommer att användas till. Detta för att inget missförstånd skall uppstå där deltagarna förväntar sig mer eller mindre av sitt ställningstagande än vad som kommunicerades från början.

Hur resultatet av undersökningen ska användas bör kommuniceras både innan och efter frågan är ställd för att förtydliga vilket inflytande panelmedlemmarna har. Att beskriva hur den politiska beslutsprocessen går till gällande frågor i allmänhet och den ställda frågan i synnerhet är ett sätt att skapa engagemang i den demokratiska processen. Tidsramar för de olika stegen i processen kommuniceras för de som delges resultatet av frågorna samt panelmedlemmarna.

Vad finns det för utmaningar?

Eftersom invånarpanelen är ett sätt att samla in åsikter till en beslutsprocess så innebär det att deltagarna i panelen inte alltid kan se ett snabbt resultat av sitt deltagande. Det är därför viktigt att återkoppla till panelen om vad som händer i varje steg av processen så att panelen får en upplevelse av att delmål uppnås och att processen är vid liv. Att hålla liv i frågorna och att kontinuerligt återkoppla detta till panelen kan också vara ett sätt att belöna panelmedlemmen för sitt deltagande.

Uppföljning

När varje fråga avslutats och svar inkommit från panelmedlemmarna paketeras och presenteras detta till styrgruppen. En snabb återkoppling sker även till panelmedlemmarna för att påvisa att arbetet nu är ingång med att analysera och använda oss av resultatet. Invånarna som deltar i panelen kan återkoppla sina frågor till övriga invånare och blir på så sätt en spridare av frågorna men också ett verktyg till att rekrytera fler medlemmar.

Resultatet tillsammans med kommentarer och synpunkter vidarebefordras till de instanser

som berörs. Även här skall en återkoppling ske med hur frågan behandlas av berörda instanser. Politiker som tar del av resultatet bör återkoppla detta till kollegor och invånare.

Även om beslutsprocessen är lång i en fråga så är det viktigt att inte glömma bort att återkoppla till panelen och allmänheten om vad som sker och hur panelens ställningstaganden används.

4.3.2. Resultat av dialogen

Resultat fråga 1 – användning av kommunens lokaler

Frågan som gick ut till vår vuxenpanel skickades ut den 2 mars 2012. Frågan avslutades den 15 mars 2012 och vi kunde konstatera att över 90 % av panelmedlemmarna valde att besvara våra frågor. Totalt hade vi 282 vuxenpanelmedlemmar under tiden då första frågan gick ut.

Resultatet visade att uthyrning av lokaler för kalas och barnkalas var den mest efterfrågade alternativet. Detta utvisade sig allra mest i de lägre åldersgrupperna och avtog i intresse för de äldre av medlemmarna. Överlag så visade de lägre åldersgrupperna ett större intresse av att faktiskt hyra och få tillgång till kommunala lokaler för egna aktiviteter.

Den näst populäraste kategorin för lokaler till uthyrning och utlåning är lokaler till möten/föreningsmöten. Här såg vi ett motsatt intresse där de äldre åldersgrupperna var mer intresserade av lokaler till föreningsmöten än de yngre.

De manliga respondenterna visade likt de högre åldergrupperna mer intresse av lokaler till föreningsmöten/möten. De visade också ett svalare intresse av lokaler för kalas/barnkalas än kvinnorna. Det var dock fortfarande de två populäraste kategorierna även här.

Det var en mycket god spridning i åldergrupperna över vilka som har lämnat egna synpunkter och kommentarer. Att lämna kommentarer var för övrigt det tredje vanligaste alternativet och det är roligt att se att så många vill ge sina synpunkter inom detta område. Män lämnade procentuellt sett mer kommentarer än kvinnor 36 % mot 29 %.

Inga markanta skillnader går att utläsa i var man bor i kommunen. Detta kan ha att göra med att frågans karaktär inte är bostadsberoende utan mer om var man befinner sig i livet. Det ska också tilläggas att vi har en övervikt av boende i Kungsbacka och därför kan det vara svårt att utläsa skillnader med andra orter.

Resultatet gav kraft i frågan om att faktiskt utveckla vår tillgänglighet för kommunens lokaler och frågan lyftes fram till alla förvaltningschefer och till kommunalråden. Resultatet belyste att ett gemensamt bokningssystem för alla kommunens lokaler kan vara ett bra alternativ för att göra det enkelt för våra invånare. På en politisk nivå väcktes även frågan om hur en utökad uthyrning av kommunala lokaler ska administreras och säkerställas. Denna process är igångsatt, mycket med stöd av resultatet av den första frågan. Ambitionen är att återkoppla till panelen när frågan är aktuell för beslut eller förändring.

Vi har inte kunnat använda vår ungdomspanel i denna fråga då vi vid utskick av frågan inte hade ett tillräckligt underlag. Detta är ett problem vi försöker komma åt genom att i framtiden rekrytera mer fysiskt och på ungdomarnas nivå.

Inkommande kommentarer som var ställda som frågor, var vi noga med att besvara från förvaltningsnivå så att panelmedlemmarnas upplevelse av vårt engagemang och deras roll stärktes. Även en analys av hur de svarade återkopplades till dem.

Resultat fråga 2 – kontakt med kommunen

Den andra frågan till invånarpanelen skickades ut till 307 panelmedlemmar 2012-05-09 och stängdes 2012-05-24. 255 svarade, vilket motsvarar 83,1 procent.

Utifrån de 10 mest förekommande ärenden som medborgarkontoret hanterar så är det 8 av dem där majoriteten föredrar kungsbacka.se som lämplig kanal. I frågor om färdtjänst vill majoriteten av panelen ha möjlighet till telefonkontakt. Den enda stora skillnaden vi ser utifrån hur panelen svarar är frågor om ansökan om förskoleplats där kanalerna E-post, Telefon och Kungsbacka.se får ungefär lika mycket efterfrågan.

Nästan samtliga som svarat på den andra frågan lyfter fram webbplatsen, telefon och e-post som de kommunikationskanaler de skulle vilja att kommunen förbättrade. Man vill ha sin information på kungsbacka.se. För telefon och e-post önskar man bättre tillgänglighet. Vissa svar stödjer behovet av en utökad kundtjänst.

Vanligaste svaret på frågan är olika förslag till förbättringar på kungsbacka.se, bland annat bättre Sök, tydlig och uppdaterad information, kontaktuppgifter till alla medarbetare, fler blanketter och e-tjänster samt möjlighet att ställa frågor via chatt. Sociala medier nämns som alternativa kanaler.

Telefon och mejl har nämnts av många som viktiga kanaler för dialog. Men kommunen måste sköta telefon och mejl på ett bättre sätt. Panelmedlemmarna vill att vi svarar direkt, att handläggare finns på plats och att öppettiderna utökas. Man vill gärna bli uppringd eller få ett svarsmejl snabbare än idag.

Flera av paneldeltagarna vill ha tillgängliga kunniga tjänstemän, och gärna personlig service. Det senare vill man se framförallt för äldre och andra grupper i samhället som inte har tillgång till internet. Några önskar skriftlig information, som trycksaken Kommunguiden. Flera passar också på att ge medborgarkontoret och kommunens växel beröm för deras goda bemötande.

I frågan om att lyfta fram andra organisationers kundtjänst som vi kan lära av är svaren av naturliga skäl mycket blandade. Nej och vet ej är vanligt förekommande. En mängd olika förslag inkom på både små och stora organisationer där både privata företag och myndigheter är representerade. De organisationer som sticker ut är dock Skatteverket och vårdcentraler.

När det gäller Skatteverket så är det främst deras e-funktioner och möjligheten att följa sina ärenden som lyfts fram, samt att hemsidan är informativ och tydlig. Skatteverkets snabba återkoppling per mail nämns också som något positivt att ta efter. När det gäller vårdcentraler så är det framförallt funktionen att bli uppringd som beskrivs som positiv. I samband med denna fråga så inkommer det också mycket beröm om att vår kundtjänst är bra när det gäller bemötande. Berömmen riktas framförallt till vårt medborgarkontor.

I resultatet av andra frågan har ingen analys gjorts utifrån panelmedlemmarnas attribut eftersom frågan syftar till att besvara vilka generella förväntningar invånarna har.

4.3.3. Lärdomar

Några lärdomar:

- Metoden med invånarpanel genom vårt webbverktyg gav ett väldigt positivt resultat och medlemmarna var verkligen engagerade och intresserade av att tycka till i frågan
- Ge gott om tid för panelmedlemmarna att besvara frågan, på det sättet kan man även rekrytera nya medlemmar och på så sätt ge fler chansen att tycka till.
- Skapa möjligheter i frågorna för invånarna att skriva synpunkter och kommentarer. Frågornas karaktär inspirerar panelmedlemmarna att lämna synpunkter, klagomål och att ge beröm
- Besvara kommentarer av frågande karaktär så att panelmedlemmarna upplever att deras synpunkter tas på allvar
- Större insatser måste tas om man vill komma åt ungdomar och för att initiera till en ungdomspanel.
- Det behövs en person som ansvarar för att panelen får en återkoppling och ett resultat av sina ställningstaganden. Denna person ska inta panelmedlemmens position och ta fram de svar som panelen efterfrågar. Detta innebär att man behöver en drivande person eller personer för att inte frågan ska glömmas bort.
- Det är lagom med 5-6 frågor per år och det är viktigt att frågorna ej är för omfattande.
- Försök att inte enbart ställa frågor där fritext svar erfordras, detta kan få enkäten att kännas allt för tung att besvara och kan leda till att färre genomför enkäten. En envalsfråga kan lätta upp enkäten och motivera respondenten att besvara fritextfrågan längre fram i enkäten.
- Förstudier och projekt som genomförs i kommunen kan använda sig av invånarpanelens ställningstagande i sitt underlag.
- Återkoppla och kommunicera till panelen om vad som händer med deras ställningstagande.
- Analysera resultatet och återkoppla detta till styrningsgruppen, förtroendevalda, ledande tjänstemän och till panelen.

4.4. Invånardialog 4: Framtidens boende

Kvällen den 14:e maj 2012 samlades femtio invånare i blandade åldrar (50 procent kvinnor och 50 procent män) med siktet inställt på att dela med sig av sina tankar kring framtidens boende. Kungsbacka kommun ville fördjupa sin kunskap om detta område genom att utforska hur olika åldrar ser på sitt och andras boende, livskvalitet och rörelse.

Resultaten skall användas som input till det kommande beslutsunderlaget inför kommande bostadsförsörjningsprogram (*Mål för bostadsbyggande Kungsbacka*). Metodvalet för dialog nummer fyra föll på en förenklad variant på fokusgrupper för att samla in de olika åldersgruppernas perspektiv på framtidens boende.

Mellan 18:00 och 20:30 arbetade olika grupperna, uppdelade i grupper med födda under 30, 40, 50, 60, 70/80 talet, samt stående i bostadskö till Kungsbacka. Samtliga grupper leddes av samtalsledare från Kungsbacka kommun verksamheter (tjänstemän). Invånarna rekryterades framförallt via Invånarpanelens medlemmar och personliga utskick till personer som står i bostadskö till Kungsbacka kommun.

4.4.1. Metod: Fokusgrupper

För att säkra en gemensam arbetsform och hög kvalitet på samtalen leddes samtliga grupper av samtalsledare. Vissa grupper hade två samtalsledare, men de flesta klarade sig med en. Dessa utbildades i förväg för att skapa gemensam förståelse av genomförande och frågeställningarnas fokus. Fokusgrupper är en metod för strukturerad intervju där gruppens medlemmar bygger på varandra tankar och åsikter. Gruppen avslutar samtalet med att prioritera områden som anses mer angelägna än andra utifrån samtalet som helhet. I detta fallet användes ett röstningsförfarande med klisterpluppar (5 stycken per deltagare). Kungsbacka valde att göra en variant på fokusgruppen genom att samla och mixa samtliga grupper till ett kortare samtal/workshop

Genom samtal med plan och bygg, och beslut av styrgruppen valdes nedanstående frågor som underlag för samtalen i grupperna:

1: Vad tycker du är viktigt för att:

- a. Uppleva livskvalitet i och kring ditt boende?
- b. Skapa ett boende för olika stilar och grupper?
- c. Det skall vara enkelt att röra och förflytta sig i Kungsbacka, även om man inte har bil?

2: Hur vill nästa generation bo tror du?

4.4.2. Resultat av dialogen

Nedan sammanställs resultatet av de olika grupperna baserat på teman/åsikter som fått flest röster under dialogen.

Grupp	Vad tycker du är viktigt för att :			
	Uppleva livskvalitet i och kring ditt boende?	Skapa ett boende för olika stilar och grupper?	Det skall vara enkelt att röra och förflytta sig i Kungsbacka, även om man inte har bil?	Hur vill nästa generation bo tror du?
30 talister	Samlingslokaler	Anpassat boende	Fria resurser för pensionärer	Ekonomiskt boende
40 talister	Blandning, självbestämmande och kulturutbud	Blandade boenden	Ringlinje/shuttle buss	Utbildningsmöjligheter för kvarboende och billigt boende
50 talister	Blandade boendeformer	<i>Utan röster</i>	Cykelvägar	<i>Utan röster</i>
60 talister	Gemenskap	Liv åt ungdomen	Kommunikation för alla	Alternativ för boende
70/80 talister	Grönområde, kunna röra sig i naturen	Blandade upplåtelseformer i alla områden	Fler över/undergångar vid järnvägen för att röra sig fritt och runt	Möjlighet att bo och arbeta i Kungsbacka, cykla till arbetet och leva utan bil
Ej boende i Kba	Bra kommunikationer	Blandade upplåtelseformer	Bra bussförbindelser	De ska bo nära centrum för att utbilda sig och träffa kompisar

4.4.3. Lärdomar

Fokusgruppsmetoden har stora fördelar. Metoden för det enkelt att på kort tid få en grupp att fokusera på enskilda frågor. Metoden kräver att det finns medvetna och kunniga samtalsledare för att skapa fokus och hantera olikhet konstruktivt. Samtalsledarna på dialog 4 genomförde samtliga samtal oerhört professionellt, och hjälpte därigenom både grupperna att vara uppskattade och sedda och samtidigt säkra ett användbart resultat.

Att nå ut till, komma i kontakt med och skapa vilja till att delta är alltid en utmaning i Invånardialogen. Den yngre gruppen var svårast att få tag på. Ett vägval i dialog 4 som visade sig vara bra, var att gå via invånarpanelens medlemmar och bjuda in dem att delta. Flera fördelar bland annat kunde en spridning särkras till en låg kostnad samt att de som finns i panelen är tydligt engagerade i samhällsfrågorna.

På frågan om likheter och olikheter mellan olika generationer, i den gemensamma samlingen där samtliga grupper mixades, så var det tydligt att gemensamma behov och perspektiv dominerar, vilket är en viktig aspekt att ha med in i det kommande arbetet med mål för bostadsbyggande.

5. Utvärdering och slutsatser

Uppdraget tog sin utgångspunkt i att utforska och pröva olika metoder för att möjliggöra ett ökat lyssnande på invånarna i Kungsbacka. Både handikapp- och pensionärsråden var etablerade forum, som under denna pilotprocess, lades på is för att utvärdera. Kritik hade anförts mot de befintliga råden att de hade en exklusiv rätt till inflytande och insyn. Uppdraget var att vidga cirkeln och söka skapa möjligheter för fler målgrupper att bli hörda.

Utbildning

Att genomföra utbildning och 4 olika piloter inom 4 olika områden är tillfullo genomfört. Vilka lärdomar kan dras av var och en av dessa?

Vikten av utbildning inte bara i de inledande skedena kan inte nog understrykas. Att systematiskt arbeta med och låta påverka styrningen i Kungsbacka kommun kräver nya arbetsformer för både politiker och tjänstemän. Relevanta frågor behöver identifieras tidigt under en planeringscykel så att de kan utforskas och ges både tid att klargöra påverkbarhet, komma i kontakt med målgrupper och genomförande av dialoger efter behov och metod. Detta kräver framförhållning, således måste frågenominering vara en integrerad del av den styrmodellen i Kungsbacka kommun.

Påverkbarhet är nyckeln till all dialog

Att tidigt planera och förbereda frågeställningar som verkligen är påverkbara är sannerligen en konst. Det kräver förmågan att förflytta sig till ett utifrån-och-in fokus för att se det som är angeläget ur medborgarnas synvinkel. Det är också viktigt att kunna skilja på frågor för brukardialog och frågor för invånardialog.

Metodval

Varje metod som vi har använt har sina fördelar och nackdelar, framförallt med avseende på målgruppens kommunikativa preferenser och insatsen i planering och genomförande. Det är viktigt att ta hänsyn till för- och nackdelarna med respektive metod. Vad vill vi uppnå? Hur når vi olika grupper? Uppenbarligen finns det ingen metod som passar alla.

SMS-enkäter som metod är snabbt, enkelt och effektivt, men har just sina begränsningar i kortheten i svar, men fungerar bra i ett smalt syfte. *Café-dialoger* har den stora fördelen att kunna fördjupa samtalen med de deltagande. Det krävs ett omfattande förarbete för att skapa energi och tydlighet. Och den största nackdelen ligger i målgrupperna som kan nås och vill delta. Samtal vid café-bord över flera timmar har en tendens att attrahera grupper med mycket tid (pensionärer, par med utflugna barn, mm). *Gestaltningstävlingar* kräver

ett tidigt införsäljningsarbete med samarbetspartners, exempelvis skolan, för att bli lyckade. Att snabbt sätta upp en sådan tävling visade pilot 2 var ingen lyckad idé med avseende på deltagande och därmed resultat. *Invånarpanelen* visade sig snabbt vara en metod med stor attraktionskraft för att delta. Nära 300 personer anmälde sig under en månad. Hög svarsfrekvens visade en genuin vilja att göra sig hörd hos panelens medlemmar. *Fokusgrupper* möjliggör ett enkelt sätt att på kort tid få en grupp att fokusera på specifika frågor men den ställer krav på att medvetna och kunniga samtalsledare finns på plats för att leda dialogen på ett konstruktivt sätt.

Långsiktighet, struktur, systematik och nyfikenhet

En stor lärdom ligger i behovet av både långsiktighet, struktur, systematik och nyfikenhet för att etablera invånardialog som en integrerad del av Kungsbacka kommuns arbetssätt och styrsystem.

Strukturellt utmanande under projektets gång har behovet av tillräckliga och för ändamålet ansvariga tjänstemän varit. De förtroendevaldas ambitioner och intentioner behöver ha motsvarande resurser på tjänstemannasidan. Ett bra exempel är behovet av att inrätta en "Panelkoordinator" som har till uppgift att både underhålla invånarpanelen, utföra och utforma frågeställningar och naturligtvis sammanställning av material för vidare analys av förtroendevalda. En lärdom från projektet är att den typen av roll bör budgeteras för och tillsättas från början. I invånardialog 1 etablerades en arbetsgrupp och den dialogen blev också den mest välarbetade. Frågor behöver identifieras i någon form av strategisk process. Informatörs- och kommunikationsrollen visade sig också vara oerhört viktig. Det krävs tid, kreativitet och tydlig strategi för att nå invånarna. Det är oerhört viktigt att arbetet marknadsförs och förankras internt i organisationen och även att det koordineras med andra initiativ. Utbildning behövs för att processen ska fungera och en dedikerad grupp som driver arbetet är en framgångsfaktor.

Systematiken omfattar att bygga in invånardialogen i styrningen. Att visa att dialogen är viktig och på riktig görs bäst genom en genomtänkt integration i styrningen. När det finns transparens finns det också förtroende. Vi behöver lära oss att fånga frågor tidigare än i traditionella processen men det är också oerhört viktigt att kunna ta hand om resultatet, jobba med det och få påverkan. De som har deltagit i dialogen behöver få kvittens på vad resultatet har blivit och få kontinuerlig återkoppling. Återkopplingen behöver ske i två steg, dels direkt efter dialogen och dels på längre sikt då resultat har uppnåtts, vilket kan dröja 1-2 år.

Nyfikenheten kommer att visa vägen när det är enkelt och när det är svårt. Att bryta invanda mönster av arbete och tanke låter sig inte göras i en handvändning. Att komma vidare med invånardialogen är en lärande process, det finns ingen lösning som är given. Misstag och utmaningar kommer att kanta processen, av dessa gäller det att lära så mycket som möjligt.

Politiker i Kungsbacka kommun kan med stolthet blicka tillbaka över det senaste ett och halvt årens arbete. Nu är det angeläget att övergå från projekt till ordinarie verksamhet under hösten 2012. Man ser värdet av att sprida arbetsformer för inflytande i fler delar av Kungsbacka kommuns arbete och beslutsfattande.

Härmed överlämnas en slutrapport över projektet inklusive beslutsförslag. En handbok är framtagen vilket var ett av de uppdrag som projektet skulle leverera.

Besluts punkter framåt och rekommendationer

Nu avslutas projektet. Förslaget är att projektet nu övergår i ordinarie verksamhet och därmed inarbetas i Kungsbackas styrmodell.

En utbildningsinsats behöver göras för att sprida de erfarenheter som är gjorda. Handbok och slutrapport bör förankras på kommunens chefsdag (18/10).

För att inte något skall trilla mellan stolarna när vi går över i ordinarie verksamhet så förslås att utvecklingsgruppen för kvalitet och presidiet i Kommunstyrelsen får ett fortsatt mandat att arbeta med frågan under det kommande året.

Ett av uppdragen inom ramen för projektet har varit att besvara frågan om invånardialogen kan ersätta de gamla Pensionärs- och Handikappråden? Svaret på den frågan är att i många frågor av dialogkaraktär behövs inte KPR eller KHR. Man hade varit representerade från dessa i de dialoger som skett. Det finns dock ett behov av att få information av olika slag från kommunen till dessa grupper.

Därför förslås att Äldreomsorgsnämnden och Nämnden för funktionshinder får i uppdrag att etablera en riktad kanal med information för pensionärs- och handikapporganisationerna. Uppdraget till nämnderna blir att vid några tillfällen per år ha ett informationsmöten direkt med berörda organisationer. Berörda nämnder kan skapa ett liknande invånardialogsarbete exvis: e-panel med tillhörande dialoger för att fördjupa förståelsen av behov och perspektiv.

Det behövs ekonomiska resurser för att fortsätta stödja processen under en övergångsperiod, omfattande exempelvis kommunikation, trycksaker, panelförvaltning. Därför förslås att för verksamhetsåret 2012 tar i anspråk 400 tkr i KS oförutsedda och att för 2013 ta 1 mkr i anspråk av KS oförutsedda. Att de ekonomiska resurser som krävs sedan inarbetas i ordinarie budgetprocess för 2014.