



Att arbeta med invånardialog i Helsingborgs stad

Vi lever i en tid av snabba förändringar. Inte minst sättet vi kommunicerar på, ställer oss inför helt nya utmaningar. Antalet medlemmar i landets politiska partier har mer än halverats sedan början av 1990-talet och antalet personer som prenumererar på en tidning eller lyssnar på radio minskar stadigt. Denna utveckling innebär inte per automatik att människors samhällsengagemang minskar. Invånardialog är ett sätt vi kan använda för att ge utrymme åt de röster som vanligtvis inte hörs i samhället.

Dialogen bygger broar mellan människor och skapar ett socialt hållbart samhälle och är en förutsättning för att gemensamt hitta lösningar på komplexa samhällsutmaningar. Invånardialogen kan bidra till att utveckla våra verksamheter och ökar människors delaktighet, makt och tilltro till staden.

För att bemöta demokratins nya förutsättningar, ta tillvara invånarnas engagemang och stärka förtroendet för den representativa demokratin, måste Helsingborg arbeta aktivt med former för inflytande och delaktighet. En öppen och tillitsfull dialog där vi ges möjlighet att tänka tillsammans är grundläggande för en väl fungerande demokrati. En demokrati där inte minst Helsingborgs stad har en central roll. För att denna dialog med invånarna ska vara meningsfull för alla är det nödvändigt att den genomförs på ett genomtänkt sätt.

Alla våra förvaltningar arbetar redan idag med olika typer av dialoger och det är viktigt att vi delar med oss av våra erfarenheter till varandra. Med den här handboken får vi en gemensam utgångspunkt med stadens definition och förhållningssätt till invånardialog.

Helsingborg är staden för dig som vill något och just dialog öppnar upp för viljor som vill komma till tals.

Helsingborg 2016-12-20

Palle Lundberg
Stadsdirektör

Varför ska vi arbeta med invånardialog i Helsingborg?

Det här är en handbok om hur vi arbetar med invånardialog i Helsingborgs stad. Syftet med handboken är att kvalitetssäkra de dialoger vi har. Målet är inte nödvändigtvis att det ska genomföras fler dialoger i Helsingborg, utan att dialogerna vi genomför ska bli bättre.

Invånardialogen är ett verktyg som ska bidra till att göra staden bättre för invånarna och ska sträva efter att ge utrymme åt de röster som vanligtvis inte hörs i samhället. Stadens dialoger bör i högre grad än idag ge tid och utrymme åt invånaren att få kunskap och möjlighet att reflektera kring den aktuella frågan. Därför är det viktigt att noggrant planera vad som ska ske före, under och efter dialogen. Dialoger kan initieras av både staden och invånarna, handboken tar i första hand upp dialoger som initieras av staden.

Eftersom arbetet och forskningen kring invånardialog utvecklas snabbt kommer även handboken att regelbundet uppdateras och förändras i samarbete med stadens förvaltningar.

Bakgrund

I början av 1990-talet var 625 000 svenskar medlemmar i ett politiskt parti, en siffra som idag är knappt 300 000. Undersökningar visar att det sjunkande medlemstalet inte speglar ett avtagande samhällsengagemang, tvärtom är dagens invånare väldigt kunniga, kritiska och aktiva gällande samhällsfrågor men väljer att använda andra kanaler än de traditionella.

För att ta tillvara invånarnas engagemang och stärka förtroendet för den representativa demokratin bör Helsingborg arbeta aktivt med former för inflytande och delaktighet. Invånardialog kan ses som ett komplement till vår representativa demokrati där politiker och tjänstepersoner kan förstå invånarnas behov bättre och därmed få bättre förutsättningar att fatta beslut. Invånardialogen är ett viktigt verktyg för att uppnå stadens vision Helsingborg 2035 om den skapande, pulserande, gemensamma, globala och balanserade staden för människor och företag.

*I Helsingborg har vi
inflytande över
stadens utveckling
och tar ett
gemensamt ansvar
för vår stad.*

– Helsingborg 2035

Definition invånardialog

I arbetet med invånardialog i Helsingborg utgår vi från följande definition:

Invånardialog är ett organiserat samtal omkring en eller flera avgränsade frågor mellan utvalda representanter för staden och en grupp invånare. Med invånare avser vi alla personer som har en aktiv relation till kommunen; bor, vistas, verkar i Helsingborg eller på annat sätt har kontakter med staden.



Det finns idag inget beslut i staden om att förtroendevalda, i sin roll som beslutsfattare, måste initiera eller vara delaktiga i invånardialog. Vi vill samtidigt uppmuntra den politiska organisationen att vara delaktig i fler invånardialoger. Det skulle kunna bidra till att vi genomför dialoger i ett tidigare skede av beslutsprocessen och invånaren får större möjligheter att påverka.

Varför dialog?

Dialog är att tänka tillsammans. Stadens dialoger ska bidra till ett hållbart samhälle genom ömsesidigt utbyte av kunskaper och perspektiv, med syfte att fördjupa demokratin. En öppen dialog som bygger på bra relationer och förtroende är hjärtat i demokratin.

Staden som organisation har en central roll i den lokala demokratin. Samhället förändras fort idag och även om vi tjänstepersoner försöker hålla oss uppdaterade så fattar vi många gånger beslut utifrån hur verkligheten var och inte utifrån hur den är. De som vet hur verkligheten är just nu är de personer som befinner sig och lever i den.

Delaktighet är ett uttryck för demokrati, och är en av de viktigaste hörnstenarna i en långsiktig samhällsutveckling. Att öka invånarnas delaktighet handlar om att hitta fungerande former för dialog, medskapande och återkoppling. Delaktighet skapar förtroende och förbättrar Helsingborgs möjligheter att utvecklas hållbart.

– Livskvalitetsprogrammet

Det finns flera bra argument för att vi ska använda dialog som verktyg i olika processer:

- få bra underlag till att fatta kloka beslut,
- möjliggöra en röst till de som inte har en självklar röst i det politiska rummet,
- ge invånare tillfälle att engagera sig och själv medverka till lösningar,
- skapa förutsättningar för ett kunskapsutbyte inte bara mellan tjänstepersoner och invånare utan även invånare emellan,
- stärka det civila samhället och öka förtroendet mellan människor samt för staden med dess verksamheter.

Varför inte dialog?

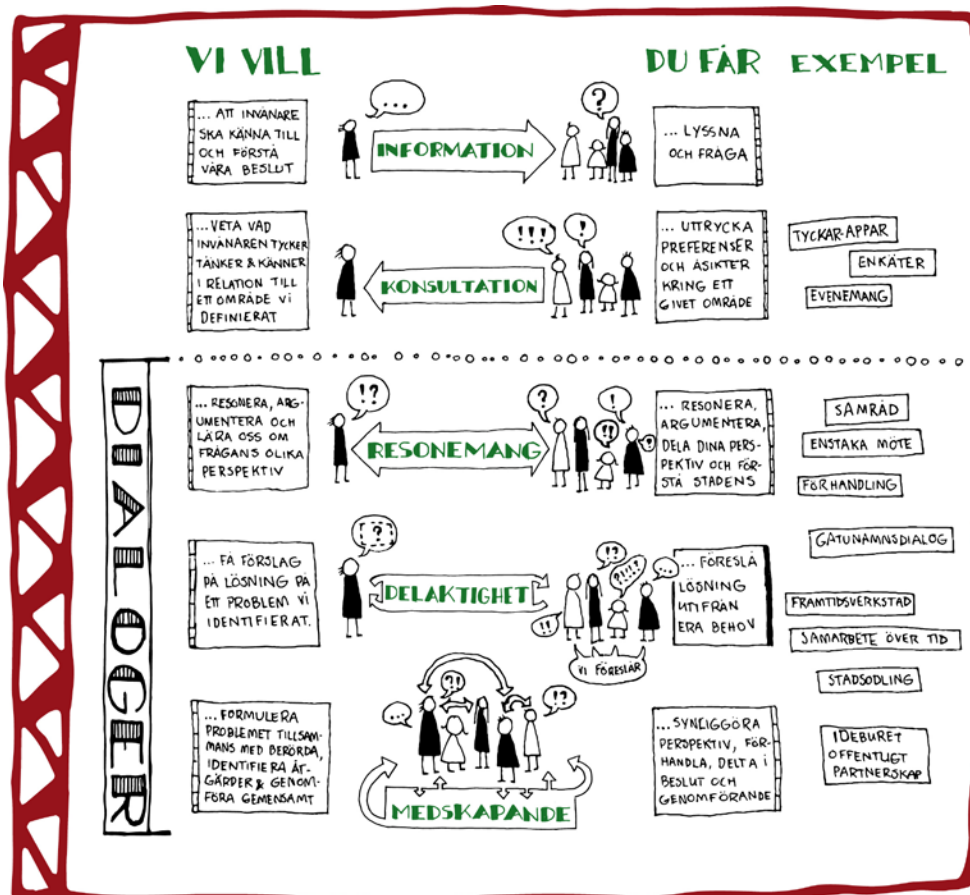
Alla frågor lämpar sig inte för dialog. Först och främst måste såväl frågan som lägger grunden för dialogen samt beslutsfattarna gå att påverka. Det finns även frågor som inte lämpar sig för dialog för att det krävs en specifik kompetens eller att området tydligt regleras av lagar, regler och riktlinjer.

Att en fråga är komplex utesluter däremot inte genomförandet av invånardialog, snarare kan det finnas ett större behov av dialog och medskapande kring komplexa frågor.



Hur ska vi arbeta med invånardialog i Helsingborg?

Beroende på vilken fråga vi arbetar med och vad vi vill få fram så finns det olika angreppssätt för att involvera och interagera med invånarna. I nedanstående modell presenteras innebörd och exempel för information, konsultation samt tre olika former av invånardialog. Modellen visar vilka ingångsvärden och vilken roll som Helsingborgs stad (vi) har i förhållande till invånaren (du) vid respektive tillvägagångssätt.



Information: Information är inte dialog, men en förutsättning för att invånarna ska kunna vara delaktiga i samhället. Informationen utgörs av envägskommunikation som ger invånarna en inblick i vår verksamhet och skapar förutsättningar för en ökad förståelse för stadens beslut. Vid alla former av interaktion med invånare är information en grundstomme som bidrar till att ge invånarna en gemensam kunskapsbas och förståelse för olika perspektiv. Det är viktigt att informationen hjälper invånare att förstå frågan och om möjligt visar alternativ, möjligheter eller lösningar som kan finnas.

Konsultation: Konsultation är inte dialog, men ett bra sätt för oss att ta del av invånarnas åsikter, preferenser eller få respons och idéer till ett beslutsunderlag. När vi öppnar för konsultation ger vi invånarna möjlighet att till exempel ta ställning till olika alternativ eller lämna synpunkter och klagomål.



Resonemang: I alla former av invånardialog för vi samtal kring avgränsade frågor eller ämnen som går att påverka. Den resonerande dialogen bygger på att vi ger alla

För att utveckla kvaliteten och utbudet samt öka delaktigheten ska Helsingborgs stad hitta former för bättre dialog med invånare. Staden ska hitta forum och former för att fånga upp förslag och synpunkter från allmänheten. Därför ska nämnder och styrelser i högre utsträckning jobba med invånardialoger där allmänheten kan träffa politiker och tjänstemän för att lyfta sina förslag.

– Program för mandatperioden 2015-2018

deltagare möjlighet att föra fram och argumentera för sin uppfattning. Den resonerande dialogen kan föras vid en eller flera tillfällen och framgångsfaktorerna ligger i att vi lär av varandra, lyssnar och strävar efter att förstå varandras perspektiv. Dialog bygger på att tänka tillsammans och ska inte förväxlas med debatt som präglas av att övertyga motståndarna.

Delaktighet: Dialoger som kännetecknas av delaktighet sker till skillnad från den resonerande dialogen oftast med en längre tidshorisont. När staden identifierat ett problem engagerar vi en grupp invånare för att tillsammans ta fram förslag på lösningar.

Medskapande: Vid medskapande dialog välkomnar vi invånare för att finna lösningar på samhällsutmaningar som vi gemensamt identifierat. Vid medskapande dialog deltar invånarna under en stor del av processen, allt

från problemidentifiering och planering av arbetet till genomförande av aktiviteter och utvärdering. Beroende på frågans natur kan den medskapande dialogen även innebära medbeslutande i viss form.

Invånardialogens delar

För att invånardialogen ska vara meningsfull måste den genomföras på ett genomtänkt sätt och behandla en fråga eller ett område som kan påverkas. Förenklat kan dialogprocessen beskrivas utifrån fem delar; beslut, planering, genomförande, återkoppling och utvärdering. Sist i dokumentet finns en checklista som kan fungera som stöd i arbetet med invånardialoger.

Beslut: Om inte frågan och/eller beslutsfattarna kan påverkas så går det inte att ha någon meningsfull dialog. Därför är det viktigt att som tjänsteperson ta reda på vilket mandat som finns för att genomföra en dialog kring den aktuella frågan. Det är även viktigt att besluta om vilken fråga vi ska ha dialog, vilken grad av deltagande vi vill uppnå hos invånarna samt hur resultatet är tänkt att användas. Med ett välgrundat beslut kan vi tydliggöra vilket inflytande deltagarna i invånardialogen kan förvänta sig samt vem som har ansvar.

Vi involverar de som använder våra tjänster för att säkerställa att vi förstår deras behov innan vi skapar nya eller utvecklar befintliga lösningar.

– Servicepolicyn





Representationsmodellen

I modellen ser vi fyra kategorier av invånare som vi bör identifiera inför en dialog. Den lodräta axeln visar i hur hög grad invånaren är aktiv i samhällsdebatten och den vågräta visar i vilken grad invånaren berörs av frågan som dialogen kretsar kring.

De invånare som vi ska lägga extra krut på att nå i invånardialogen är personerna i nedre högra hörnet som i hög grad berörs av frågan men som har en låg aktivitet i samhället.

Planering: För att vi ska uppnå vårt syfte och mål med invånardialogen krävs det tid och resurser till planering. Planeringen är viktig för dialogens framgång; allt från syfte, frågeformulering, metodval och målgruppsanalys till kommunikationsplan, tidplan och praktiska förberedelser.

Av yttersta vikt är att vi analyserar vilka som är berörda av frågan och vilka vi ser behov av att föra dialog med. Vi ska i invånardialogen eftersträva att nå ut till personer

som vanligtvis inte gör sin röst hörd i samhällsdebatten. För att nå ut till rätt personer behöver vi ibland göra speciella insatser för att nå de målgrupper som berörs och ett stöd kan vara modellen till vänster.

Genomförande: Om de två

föregående stegen gjorts grundligt går genomförandet ofta smidigt. Centralt i genomförandet är att undvika att dialogen övergår i en debatt och att hålla sig till den eller de frågor som dialogen är tänkt att kretsas kring. En framgångsrik dialog bygger på att vi lär av varandra. Det är även viktigt att vi dokumenterar det som kommer fram i invånardialogen, gärna i både text och bild.

Återkoppling: När invånare engagerar sig och lägger tid på att delta i en invånardialog så vill de ofta veta vad resultatet blev. Om vi misslyckas med återkopplingen riskerar vi ett minskat engagemang inför framtida dialoger. Allra bäst är det om vi informerar om hur återkopplingen kommer att ske redan innan vi genomför själva dialogen.

Våra främsta utmaningar handlar om att skapa tillit och ge utrymme för allas röster så att delaktigheten kan öka i Helsingborg. Vi ska skapa förutsättningar för att kunna delta i samhället.

– Livskvalitetsprogrammet

Utvärdering: Våra invånardialoger kan ständigt utvecklas. Därför är det viktigt att vi analyserar och utvärderar arbetet. Utvärderingen behöver inte nödvändigtvis ligga enbart på staden utan kan också med fördel göras tillsammans med invånare som deltar i dialogen.

En lyckad dialogprocess kännetecknas av att vi:

- har haft dialog med de som vi ville ha dialog med,
- har haft dialog kring den eller de frågor som vi ville,
- har fått det underlag eller resultat som vi önskade av dialogen,
- har återkopplat till dem som deltog i dialogen.

Bilaga – Checklista för dialog

Den här checklistan är ett stöd att använda när vi ska påbörja en dialogprocess. Listan berör centrala aspekter av dialogen och dess olika faser. Det finns betydligt fler frågor och detaljer som kan vara viktiga att ta hänsyn till när vi genomför invånardialoger.

Checklistan nedan utgör underlag till en digital guide som kommer att finnas på stadens intranät.

Beslut

Ja Nej

- ☐ ☐ Kan beslutsfattarna påverkas i frågan som dialogen behandlar?
- ☐ ☐ Kan beslutet eller frågan påverkas?
- ☐ ☐ Är det förankrat att genomföra en dialog hos de som kan besluta om dialog?
- ☐ ☐ Finns det tid att genomföra en dialog innan vi genomför åtgärder?
- ☐ ☐ Finns det resurser avsatta för dialogen?

→ Vid nej på någon av ovanstående frågor ska ni inte genomföra invånardialog, om inte förutsättningarna förändras. Fundera över om behovet av invånarkontakt istället kan täckas av information eller konsultation.

Planering

Varför vill vi genomföra en dialog?

Vilka frågor vill vi ha svar på och på vilket sätt vill vi kunna använda svaren?

Hur ska vi formulera frågan för att få ett användbart resultat?

Vad kan invånarna förvänta sig av dialogen – vilken grad av delaktighet?

→ Se modell på sida 3.

- ☐ Resonemang
- ☐ Delaktighet
- ☐ Medskapande

Hur ser tidplanen ut? Vilka datum gäller för respektive del i dialogen?

Beslut

Start:

Slut:

Genomförande

Start:

Slut:

Återkoppling

Start:

Slut:

Utvärdering

Start:

Slut:

Planering; forts.

Hur ska vi genomföra dialogen?

Vilka ansvarar för dialogen?

Berör frågan några andra förvaltningar, avdelningar eller enheter? Kan vi samordna dialogen?

Vilka grupper behöver vi nå? Vilka tror vi är svåra att nå? Hur når vi dem?
→ Använd gärna representationsmodell sida 5.

Är det önskvärt att politiker deltar i någon del av dialogprocessen?

Ska dialogen faciliteras av en intern eller extern person?

Hur kommunicerar vi dialogen internt och externt?

Hur hanterar vi frågor som kommer upp men som inte berör dialogen?

Vilka risker finns? Potentiella konflikter?

Genomförande

Framgången i genomförandet har sin grund i planeringen, att se till att det finns rätt förutsättningar för dialogen och att invånarna ges lika möjligheter att komma till tals. Vid dialog i form av fysiska möten är det bra med en detaljerad tidplan.

Hur ska vi dokumentera det som kommer fram i dialogen?

Återkoppling

Hur ska vi sammanställa resultatet av dialogen?

Hur återkopplar vi resultatet till deltagare och beslutsfattare?

Utvärdering

Ska invånarna utvärdera sin del i dialogen?

Vad ska vi utvärdera? Hur ska vi utvärdera? Har vi uppnått de mål vi formulerade i planeringen?

Hur delar vi med oss av våra erfarenheter till våra kollegor?

