



GATUKONTORET

Handbok för brukardelaktighet och dialog



Innehåll

Varför dialog – och hur gör vi?.....	4
Varför ska vi fråga brukarna?	5
Så arbetar vi i projekt och i linjen.....	5
Vad betyder begreppen?	6
Ansvar för handboken och utvecklingsarbete.....	8
Checklista och rådgivare	9
Checklista	10
Behöver du råd och kontakter?.....	11
Metoder	12
Cafémetoden	13
Operametoden	13
Idéverkstad	14
Open space.....	15
Miniverkstad.....	15
Åsiktstorg	16
Fokusgrupp.....	16
Framtidsverkstad	16
Andra metodexempel att ta ställning till.....	17
Exempel på genomförda projekt	18
Hej stadsdel	19
Claesgatan i Möllevången	19
Vägvalet.....	20
Vänskapsparken i Rosengård.....	20
Kroksbäcksparken	21
Mall för dokumentation	22

Handboken finns även på <http://komin.malmo.se/gatukontoret>

Varför dialog – och hur gör vi?

I detta dokument beskrivs gatukontorets avsikter, arbete och ansvar när det gäller kontakter med medborgaren/brukaren. Det pekar ut hur vi ska arbeta och vilka begrepp vi använder. Här finns checklistor och metoder vi har användning för i arbetet med att skapa delaktighet och kommunicera med medborgaren/brukaren.

I det första avsnittet beskrivs *varför* vi ska föra dialog och göra människor som använder det offentliga rummet delaktiga. Här definieras *begrepp*, så att vi talar samma språk, och *hur vi ska arbeta systematiskt* med delaktighet som en del i styrningen av verksamheten.

I de andra avsnitten finns verktyg – checklistor, kontaktpersoner, metoder, mallar – som underlättar för alla som ska arbeta med dialog och delaktighet.



Varför ska vi fråga brukarna?

Gatukontorets arbete påverkar alla som bor och vistas i Malmö. Så fort man nyttjar stadens gator, torg, parker och stränder berörs man av det som är våra ansvarsområden.

Vi arbetar med dialog och delaktighet av flera skäl:

- Närmiljöfrågor angår och engagerar människor. Önskan om att få säga sin mening och ha möjlighet att påverka är påtaglig.
- Gatukontoret har en ambition att ta reda på vad malmöborna vill och vad man tycker om det vi levererar, för att veta att vi använder skattemedlen på bästa tänkbara sätt. Vi ser också nyttan med att få många perspektiv på det vi sysslar med.
- Effektmålen säger bland annat att ”delaktighet i form av medborgarsamverkan i olika projekt ska öka” och ”antalet medborgare som känner sig delaktiga ska öka”.
- Kommunfullmäktige har gett stadens nämnder direktiv att öka malmöbornas möjlighet till inflytande på frågor som berör dem.

Så arbetar vi i projekt och i linjen

I projekt som följer projekthandboken

I gatukontorets projekt ska alltid övervägas om brukardelaktighet ska genomföras i projektet. Det är projektledaren som svarar för att tillsammans med styrgruppen överväga detta i förstudiefasen. Bland annat ska nyttan med brukarmedverkan värderas och syftet klargöras, liksom hur resultatet ska användas och hur återkoppling ska ske. I det fall man kommer fram till att brukardelaktighet ska genomföras, ska detta ingå i kommunikationsplanen för projektet.

Checklistan (s. 10) är en hjälp vid dessa överväganden.

I linjen

Respektive avdelning ska varje år i verksamhetsplanen beskriva vilka aktiviteter som ska leda till brukardelaktighet som planeras att genomföras under året. Här ingår även till exempel enkäter, som är en typ av brukardelaktighet.



Vad betyder begreppen?

Medborgare eller brukare? Dialog eller konsultation? För att vi ska prata samma språk behöver vi definiera vad vi menar med begreppen och hur vi använder dem.

Medborgare, invånare, brukare eller kund?

För användaren kan vi till exempel använda medborgare, kommuninvånare, brukare eller kanske kund. Ordvalet antyder *användarens förhållande* till den som utför tjänsten.

En medborgare är aktiv och har viss makt (t.ex. genom allmänna val), liksom kunden (kan ställa krav – och kan välja eller välja bort). *Brukare* är ett alternativ till *användare* och mer neutralt än *konsument*. *Malmöbolinvånare* är också neutrala ord, men begränsar användargruppen eftersom de inte inkluderar de som inte bor här, men ändå använder stadens offentliga rum om de arbetar här eller besöker Malmö.

ANVÄND "BRUKARE" I FÖRSTA HAND

Även om gatukontorets verksamhet kan rymma hela spektrumet från passiv till aktiv mottagare och användare av tjänster, så rekommenderas att begreppet *brukare* i första hand används framför de övriga begreppen.

Alla kommuninvånare och besökare kan betraktas som brukare av gatukontorets tjänster – vare sig de är stora eller små användare, mindre eller mycket aktiva användare.

Delaktighet i form av dialog, konsultation eller information?

När vi väljer ord för kontakten med användaren beskriver det också hur vi ser på relationen med användaren och *vilket inflytande vi ger användaren*.

Exempel på sådana begrepp är *dialog*, *konsultation*, *information*, *delaktighet*, *samarbete*, *samråd* och *samverkan*. Det kan vara svårt att skilja dessa begrepp åt. Delaktighetsschemat nedan ger vägledning för att avgöra vilket man ska använda.

DELAKTIGHETSCHEMA

Rätt form av delaktighet skapar rätt förväntningar

Ett sätt att tydliggöra relationen mellan användare och utförare kan vara att försöka klargöra *formen av delaktighet*. I figuren nedan har olika begrepp och graden av delaktighet lagts in i ett schema.

<i>Form av delaktighet</i>	<i>Kännetecken</i>	<i>Du får</i>	<i>Metodexempel</i>
Information	Envägskommunikation Frågor och svar	Veta	Webb Trycksak Stormöte
Konsultation	Inhämta synpunkter Ofta punktinsats	Tycka	Enkät Fokusgrupp Åsiktstorg
Dialog	Utbyte av tankar Ofta flera tillfällen	Resonera	Open Space Cafémetoden
Samarbete	Aktiviteter planeras och genomförs	Genomföra	Framtidsverkstad Miniverkstad Idéverkstad
Medbestämmande	Gemensamt beslutsfattande	Bestämma	Rådslag

Källa: Inter Acta, Dialog & Utveckling

Schemat visar, förutom vad som kännetecknar de olika formerna av delaktighet, exempel på metoder som kan användas för att uppnå olika former av delaktighet.

Använd "rätt" begrepp

Med rätt ordval kan vi skapa rätt förväntningar hos de vi pratar med. Vi ska vara ärliga i vårt uppsåt. Är vi beredda att låta andra bestämma, eller vill vi egentligen bara veta vad man tycker?

För att beskriva vilken typ av brukarkontakt som man avser ska vi därför använda något av delaktighetsspektrumets fem begrepp:

information, konsultation, dialog, samarbete eller *medbestämmande*.

Ansvar för handboken och för utvecklingsarbete

Det krävs en ständig utveckling av vår kompetens och kunskap om brukardelaktighet och dialog. Erfarenhetsutbyte med varandra och vår omvärld är en viktig del i utvecklingsarbetet.

”Dialoggruppen” har ett särskilt ansvar. Dialoggruppen består av representanter från varje avdelning (utsedda genom VSG). Gruppen ansvarar för att årligen uppdatera denna handbok, utveckla våra metoder, erbjuda utbildning och inspiration inom området. Erfarenhetsutbyte med varandra och vår omvärld är en viktig del i utvecklingsarbetet.

Arbetet sker i nära samarbete med verksamheten. Dialoggruppen återrappporterar till avdelningarna och VSG.

Checklista och rådgivare



Checklista

1. **Syfte:** Vad vill vi uppnå? Vilken fråga vill vi belysa?
2. **Hur ska resultatet användas?** Vad är möjligt att genomföra? Finns det begränsningar (tid, resurser mm)?
3. **Form av delaktighet:** Vilken form av delaktighet erbjuds deltagarna (konsultation, samarbete etc)?
4. **Meningsfullt deltagande:** Uppfattar deltagarna frågan som viktig?
5. **Kommunikationsplan:** Vilka är målgruppen? Vad vill ni säga? Vilka kanaler kan ni använda? Vem gör vad? När bör kommunikationen se?
6. **Återkoppling:** När och på vilket sätt ska ni återkoppla till deltagarna? (Bör arbetas in i kommunikationsplanen). Hur kan man marknadsföra projektet efteråt med medborgardialogen? Kan någon som lämnat förslag intervjuas i ett pressmeddelande/Vårt Malmö?
7. **Dialogdilemman/riskanalys:** Försök förutse vilka svårigheter eller eventuella dilemman ni kan ställas inför och fundera över tänkbara lösningar.
8. **Tid- och aktivitetsplan:** Identifiera viktiga huvudmoment/arbetsuppgifter och gör en översiktlig tidsplan. Vad ska göras och när ska det ske?
9. **Tid och plats:** Var och när ska mötet ske? Eller ska ni möta folk på deras naturliga samlingsställen (köpcentra, dagis osv)? Tänk på att målgruppsanpassa val av tid och plats. Hur länge ska mötet pågå?
10. **Innehåll och upplägg:** Vilka är de viktigaste punkterna på programmet? Vilken information behöver deltagarna få på plats? Vilket material ska finnas i lokalen? (Tänk på att pauser, mat/fika är viktiga inslag)
11. **Lokaler:** Är lokalerna tillgängliga för personer med funktionshinder (hissar, trösklar, teleslinga osv)?
12. **Dokumentation:** Hur ska ni dokumentera synpunkter och tankar som kommer fram under mötet? Vem sammanställer dokumentationen?
13. **Hur får vi med fler?** Hur kan ni göra mötet avslappnat och bidra till att alla vågar och får möjlighet att uttala sig? Behövs det tolkar? Behövs det barnpassning? Har ni använt rätt informationskanaler?
14. **Utvärdering:** Hur ska vi utvärdera aktiviteten?

Behöver du råd och kontakter?

Det finns många på gatukontoret, andra förvaltningar och organisationer som kan mycket om brukardelaktighet och har erfarenheter från genomförda projekt. En lista över alla dem skulle bli inaktuell snabbt. Därför finns här ett fåtal kontakter som både kan ge dig råd direkt och lotsa dig vidare.

DIALOGGRUPPEN PÅ GATUKONTORET

Dialoggruppen ansvarar för utveckling av dialoghandboken. Gruppen är utsedd genom VSG.

Gruppen kan ge dig råd och vet också vilka personer på gatukontoret som har erfarenheter från genomförda dialogprojekt eller brukarundersökningar. Gruppen kan också lotsa vidare till andra personer utanför gatukontoret.

- Annika Abrahamson, 34 13 96
- Birgitta Hjertberg, 34 14 11
- Linda Johnson, 34 21 80
- Monika Nilsson, 34 21 26
- Petra Kling Gutenwik, 34 21 16

DIALOGLABBET

Dialoglabbet, som finns på Garaget, arrangerar utbildningar för tjänstemän och politiker i Malmö stad som vill utveckla sin kompetens i medborgardialog eller olika dialogtekniker. På Dialoglabbet finns också en kunskapsbank om dialog i olika former, vetenskaplig litteratur om till exempel samtalsdemokrati, och praktiska handböcker i dialogmetoder.

Läs mer på www.malmo.se/dialoglabbet

- Emelie Wieslander, tel 340203, 0733-247925, emelie.wieslander@malmo.se

Metoder

Det finns många metoder för att skapa delaktighet eller dialog. Här är några beskrivna i korthet.

Cafémetoden

Cafémetoden är ett slags arrangemang som lämpar sig för grupper på minst 15 personer där det uppstår dialog i form av informella möten. Syftet är att deltagarna ska kunna berätta själva och lyssna till andras berättelser. Det bör finnas en processledare som har det övergripande ansvaret för att tidsramar och andra grundläggande regler följs. Man kan genomföra cafémetoden på lite olika sätt.

Några förslag på varianter av caféarrangemang:

- bjuda in deltagare utan något särskilt tema
- bjuda in en professionell berättare och därefter låta deltagarna berätta genom att reflektera kring vad den professionella berättaren har sagt
- bjuda in till temakvällar

Några förslag på olika former av caféarrangemang:

- göra det till en ”krogshow” där man bjuder på mat och låter de som vill berätta
- låta människor berätta i smågrupper (gärna med någon ansvarig för gruppen som har fått en viss introduktion till metoden och instruktioner från processledaren) och sedan kanske i tvärgrupper
- att man låter vuxna och barn att berätta för varandra i smågrupper

För mer information se ”Metoder för möten” Anna Ranger/Karin Westerberg och www.cesam.se/om-motestekniker

Operametoden

Opera är en form av dialogmöte där fyra till 48 deltagare kan behandla en fråga på ett effektivt sätt. Metoden skapar förutsättningar för delaktighet samtidigt som den ger en bild av vad gruppen som helhet tycker är viktigast. I OPERA kombineras kreativitet, struktur, involvering och principerna för inläring genom gemensam aktivitet.

Du kan genom metoden på ett bra sätt göra strategier och handlingsplaner, utveckla processer och system eller behandla värderingar. Metoden hjälper dig att få fram svar på de frågor du vill.

Systematiken i OPERA:

O medelbara egna tankar

P arets tankar

E xponera

R agnordna

A rrangera

Framgångsfaktorer

- Separerar produktion och bedömning av förslag
- ger fler idéer, skapar trygghet, fler vågar mer
- Kritik byts mot positivt urval
- ingen tid slösas på att diskutera det vi just nu inte är överens om
- Gruppminne
- alla förslag är synliga, processen är transparent och parallell
- Kombinerar individuellt arbete och grupparbete
- alla genererar egna förslag som diskuteras och presenteras
- Nyttan av par
- alla är aktiva, paret gallrar först. Välj så olika par som möjligt
- Lätt att dokumentera
- alla känner igen sig i dokumentationen

För mer information se www.innotimi.com

Idéverkstad

Idéverkstaden kan genomföras i grupper om 6-8 personer. Flera grupper kan arbeta parallellt. Idéverkstaden inleds med en kort introduktion av uppgiften som tydligt ökar kunskapen om brukardelaktighet och dialog liggör avsikten och förutsättningarna.

- Ett tema med ett antal frågeställningar har arbetats fram i förberedelserna
- Arbetet fokuseras på positiva idéer hos deltagarna i gruppen.
- Gruppen kommer överens om hur idéerna skall föras vidare.

Processledaren formulerar ca 3 frågor till grupperna och skriver upp dem på blädderblock. Varje grupp får arbeta med en frågeställning. Gruppen skriver upp sina tankar på blädderblocket, det kan vara förslag, tips, följdfrågor eller möjliga lösningar.

Alla grupper får sedan arbeta med samtliga frågeställningar genom att de roterar mellan alla stationer. Grupperna uppmanas att läsa igenom och fortsätta föregående grupps dokumentation. Antingen kan de utveckla de tidigare idéerna eller göra ett helt eget förslag. Nästa steg är en ”vernissage” där man går runt och tittar på samtliga förslag. Därefter skall gruppen bedöma, prioritera och rösta på de förslag man mest tror på.

Arbetet dokumenteras sedan.

Processledaren skall vara insatt i problematiken/ämnet. Han/Hon bör ha förmåga att inspirera, lyfta fram och synliggöra deltagarnas kunskaper.

Open space

Open spacemetoden används bäst när det finns en viktig, komplex fråga som måste behandlas, en mångfald av människor är inblandade och besluten måste fattas snabbt.

Ett openspacemöte varar mellan 1-3 dagar.

Mötet inleds med att alla deltagare sätter sig i en cirkel. Temat och de givna förutsättningarna presenteras. Alla ombeds skriva ner ett ämne som relaterar till det bredare temat som man är intresserad av. Var och en berättar kort om sitt ämne. Pappret med ämnet, namnet på den som kom på det samt tid och plats sätts upp på väggen.

Nästa steg är en **marknadsplats**. Alla deltagarna läser igenom ämnena på väggen och antecknar sig under det ämne som intresserar dem mest. Sedan går deltagarna till samtalsgrupperna och diskuterar det ämne de valt. Varje grupp utgör en cirkel av stolar. Den person som satte upp ämnet har ansvar att leda samtalet. Varje grupp diskuterar sitt ämne utifrån så många perspektiv som möjligt och föreslår även problemlösningar och åtgärdsförslag. Om någon känner att diskussionen inte är intressant längre kan han byta grupp. Samtalsledaren tar med sig ett sammandrag av idéerna och vem som skall göra vad tillbaka. Detta skrivs in i en dator under mötet och sätts sedan upp på väggen.

Nästa steg kallas för **kvällsnyheter**. Det är den sammanfattande och uppsamlade fasen. Varje grupp redovisar sin diskussion och sitt resultat. Efterarbetet består i en sammanställning av materialet som skickas ut i form av ett kompendie till samtliga mötesdeltagare.

Miniverkstad

Miniverkstad är en mötesteknik som har lånat moment av den mer kända sk SWOT-Analysen. Varje Miniverkstad anpassas utifrån gruppens behov och situationen inför genomförandet.

Tekniken kan användas med grupper på 12 - 100 personer. Gruppen formulerar en gemensam framtidsbild, samtidigt som man arbetar med både hot och möjligheter. Vidare kommer gruppen överens om hur det påbörjade arbetet ska föras vidare. Miniverkstaden bör inledas med en kort introduktion som tydliggör avsikten och förutsättningarna.

* Miniverkstad kan användas av en erfaren samhällsarbetare med hjälp av manual och övrigt material.

* Miniverkstad genomförs av en eller två processledare beroende på gruppens storlek.

* Processledaren ska vara insatt i problematiken/ämnet.

* Processledaren bör också ha förmåga att inspirera, lyfta fram och synliggöra deltagarnas kunskaper.

Källa: www.cesam.se

Åsiktstorg

Passar bra att använda för frågor kring samhällsplanering av olika slag. Man använder sig av platser i det offentliga rummet, där många människor rör sig – man kommer till medborgaren helt enkelt.

Åsiktstorget är en utställning där information om det ämne man vill diskutera visas i text och bild på skärmar, gärna tematiskt indelade. Utöver ren information kan man presentera en frågeställning man vill att besökarna diskuterar och lämnar åsikter kring. Det är viktigt att det finns representanter närvarande för att fånga upp idéer/åsikter och som kan svara på frågor.

Metoden är inte särskilt dyr, men kräver personal och tid. Styrka: Man kan nå många människor samtidigt, som kanske inte skulle komma till ett möte.

Fokusgrupp

En fokusgrupp är en grupp på 10-15 personer som samtalar om ett bestämt ämne. Samtalet sker i intervjuform där frågestunden leds av en utfrågare/moderator. Gruppdeltagarna har något gemensamt t.ex. kön, ålder, bosatta i samma område, med mera.

Resultatet kan sammanställas på olika sätt. Samtalet kan spelas in eller skrivas ner som löpande text. Vi analysen tas värdebärande ord eller vanligaste kommentarerna eller vad man särskilt söker efter med. Det hela avgörs av intervjuens syfte - vad man vill ha ut av sin fokusgrupp. Resultat kan användas för att söka idéer till förändringar, som ett sätt att följa upp genomförda förändringar, inför enkäter för att hitta bra frågor, som ett komplement till andra undersökningar.

För mer information: Sök fokusgrupp på Google och det finns hur mycket som helst att ta del av, bl.a. på www.demoskop.se/?id=430

Framtidsverkstad

Framtidsverkstad är en vedertagen arbetsmetod som lyfter fram en grupp personers idéer och gör dem till verklighet. Den hjälper människor som ska samarbeta, att gå från ord till handling. Metoden har ett demokratiskt och kreativt arbetssätt som syftar till att alla medverkande ska hitta en gemensam plattform där man kan plocka fram och förverkliga sina idéer tillsammans.

Kritikfasen inleder själva verkstaden och är en gemensam probleminventering kring det tema som verkstaden handlar om. Denna sker som en brainstorm och bearbetas bland annat genom att man arbetar i mindre grupper med analys (t.ex vad upplevs som problem? Vilka orsaker finns bakom problemen?) Genom olika stimulerande övningar får deltagarna stöd att drömma och låta fantasins flöda. Även här används brainstorm. Kritik och visioner knyts samman. Arbetet ska utmynna i tydliga uppdrag: Vem skall göra Vad? När? Hur? Varför?

Läs mer:

www.framtidsverkstad.se/tibet/page/1186;jsessionid=55422733E08187AE7DFD4EF8342E0F35

Andra metodexempel att ta ställning till

Det är inte alltid som dialog, konsultation och samarbete med medborgarna är rätt väg att gå för att uppnå sina syften.

Ibland vill man endast informera medborgarna om något som är på gång. I detta fall kan man använda sig av webben, skicka ut en trycksak och/eller hålla ett stormöte.

En annan gång vill man fråga en stor mängd slumpvis utvalda personer om deras åsikt i ett antal frågor och då kan man välja att skicka ut en enkät eller ge någon i uppdrag att göra ett stort antal telefonintervjuer.

Om man vill ha en djupare insikt i vad ett antal personer tycker i en viss fråga lämpar det sig kanske bäst med djupintervjuer. I det fall man vill fatta ett gemensamt beslut tillsammans med en grupp kan rådslag vara rätt metod för göra detta.

Exempel på genomförda projekt

För att dra lärdom av tidigare projekt redovisas här några exempel på hur gatukontoret har arbetat i några olika projekt och vilken typ av metod man har använt.

Hej stadsdel

De så kallade Hej stadsdels-projekten drivs av gatukontoret, stadsdelen och polisen. Vi samtalar med de som bor, arbetar och vistas i stadsdelen och samlar in synpunkter från dem. Detta görs för att förbättra närmiljön, så att den bättre lever upp till de behov och önskemål som finns.

Projekten syftar också till att öka tryggheten i stadsdelen. När människor märker att samhället bryr sig om invånarnas åsikter och tar hand om stadsmiljön, påverkar det tryggheten.

Strålkastaren riktas på en stadsdel i taget och vi träffar de som lever och vistas i stadsdelen och samlar in synpunkter om stadsdelen. Det görs bland annat genom öppna träffar för alla, med föreningslivet, träffar med ungdomar och äldre och via webben. Vandringar på kvällstid görs i stadsdelen med invånare, gatukontor, polis, stadsdel och andra, för att titta på vad som kan göras för att öka tryggheten.

När vi får veta vad man tycker är bra och dåligt, ökar kännedomen om livet och vardagen i stadsdelen och vad man tycker är viktigt. Vi samtalar, lyssnar och resonerar kring frågor folk är intresserade av.

Alla synpunkter och tips dokumenteras. Enklare åtgärder utförs omedelbart, medan andra åtgärder kan kräva lite längre tid och planering. Vissa förslag kan inte alltid leda till åtgärder, men då förklaras varför. Allt samlas i en åtgärdsplan. En kort version av denna skickas ut till alla hushåll i stadsdelen.

Hittills har drygt hälften av stadens stadsdelar genomfört projektet.

*Metoder: Åsiktstorg, Webb, Fokusgrupp/Framtidsverkstad, Trycksak
Form av delaktighet: konsultation, dialog, Information
Kontaktperson: Annika Abrahamson, Maria Sundell-Isling*

Claesgatan i Möllevången

Dialogprocessen kring Claesgatan är en del av EU-projektet Mera Möllan. Målet är att formulera ett koncept för Claesgatans utformning och i detta arbete fånga upp och utveckla kreativa idéer. Nya metoder för medborgarsamverkan efterfrågas och arbetet med Claesgatan är ett led i detta. För arbetet med dialogprocessen valdes en metod som kallas för designdialog.. Denna metod gör det enklare att formulera gemensamma mål, att ta reda på vilka behov och önskemål som finns hos alla inblandade parter och att utveckla och värdera de idéer som kommer fram. I upplägget av designdialogen ingick tre workshops á 3 timmar samt en avslutande träff där det framarbetade konceptet presenterades. Till designdialogen bjöds olika grupper in som kunde bidra med olika kunskap och erfarenheter: boende, fastighetsägare, näringsidkare, föreningar på Möllan, politiker från Södra Innerstaden och tjänstemän från kommunen.

*Metoder: Designdialog, Workshop
Form av delaktighet: Dialog, Samarbete
Kontaktperson: Camilla Andersson och Anna Modig*

Vägvalet

Försök har gjorts från gatukontoret i projektet Vägvalet att väcka debatt när det gäller den ökande bilismen och vad nya färdsätt såsom spårsvagn kommer ha för påverkan för Malmös stadsmiljö.

2007 genomfördes ett första steg i Vägvalet. Vid eventplatser på stan, genom tidningsannonser och via webben ställdes frågan till malmöborna vilken väg som ska väljas för att minska biltrafiken i Malmö. Till ett webbforum på malmo.se/vagvalet kom 1 000 inlägg och förslag på åtgärder. De sammanställdes och vidarebefordrades till närmast berörda politiker.

I Vägvalet del 2 låg fokus på att återkoppla till malmöborna genom att gestalta inläggen i en spännande form. Resultatet blev ett antal framtidsbilder av Malmö som presenterades i så kallade framtidskikare. Kikarna placerades ut på tre platser i Malmö - på Triangeln, på Amiralsgatan vid Kungsgatan och intill Stadiongatan/Per Albin Hanssons väg vid Mobilia. I respektive kikare kunde malmöbor och andra besökare under tre veckor se in i framtiden hur ett mindre bilcentrerat Malmö skulle kunna gestalta sig vid just den platsen. Alla bilder byggde på tolkningar av malmöbornas egna förslag från 2007. Bilderna presenterades också på Malmö stads hemsida.

Metoder: Åsiktstorg, webb, annons, trycksak

Form av delaktighet: Konsultation, information

Kontaktperson: Magnus Fahl

Vänskapsparken i Rosengård

Gatukontoret hade under hösten 2008 kontinuerliga möten med stadsdelen Rosengård, fastighetsägarna och Hyresgästföreningen. I oktober 2008 anordnades en dag i parken för att få in synpunkter kring den kommande upprustningen av parken. På plats fanns ett informationstålt med ett fotopussel där man kunde lämna sina synpunkter och önskemål om parkens framtida innehåll. De önskemål som kom in gällde en scen, lekplats för små och stora barn, idrottsytor, sittytor både för barn och vuxna och nya grillplatser. Mer belysning i parken och en gångväg som leder runt i parken var andra önskemål för att skapa bättre trygghet i parken. En namntävling för parken som tidigare inte haft något namn var också en del. Av 220 inlämnade förslag valdes namnet Vänskapsparken ut. Det är nu parkens officiella namn.

Efter det att alla synpunkter och önskemål utvärderats togs ett förslag till gestaltning av parken fram. Förslaget tillgodosåg de flesta önskemål som kommit in under parkdagen. Förslaget ställdes ut på biblioteket och medborgarkontoret i Rosengårds stadsdel. Under utställningen kunde man träffa projektledare och informatör och ställa frågor om förslaget.

Metoder: Åsiktstorg, Trycksak

Form av delaktighet: Konsultation, information

Kontaktperson: Karin Sjölin, Birgitta Hjertberg

Kroksbäcksparken

Under våren 2007 hölls en omfattande brukarsamverkan i parken och i områdena Holma och Kroksbäck som ligger intill parken. Uppsökande träffar hölls med förskolor, skolor, ungdomsråd, och fritidsgårdar. På skolorna, Kroksbäcksskolan och Holmaskolan, hölls miniworkshops. I uppstartskedet hölls även en workshop för alla olika förvaltningar och företrädare för bostadsrättsföretagen. Landskapsstuderande från SLU gjorde intervjuer på plats med parkbesökare. Återkoppling skedde på skolorna och på Hyllie stadsdelsförvaltning. Dialogarbetet beskrivs i skriften Dialogsamverkan i Kroksbäcksparken, mars 2007. Resultatet visualiserades i en syntes över parken som sedan var utgångspunkten för Program för Kroksbäcksparken, 2008.

I det fortsatta arbetet med Kroksbäcksparken har olika delprojekt definierats. Puckelbollplanen invigdes i september 2009. Inför detta hölls diskussion med fritidsgårdarna och konstnären Johan Ferner Ström. Ungdomarna gjordes delaktiga i invigningen.

Arbetet med temalekplatsen startades upp med en workshop i september 2008. Elever från både Holmaskolan och Kroksbäcksskolan deltog i detta arbete tillsammans med representanter från olika förvaltningar och MKB. Återkoppling skedde i december 2008 då ett förslag på utformning presenterades för alla som varit med på workshoppen.

I maj 2007 startades ett arrangemang i parken som kallas Kullarnas dag. Detta är ett samarbete mellan stadsdelsförvaltningen, gatukontoret och MKB. Meningen är att festen hålls en gång om året. Vid dessa tillfällen passar gatukontoret på att informera om hur det går med arbetet med parkförnyelsen. Här brukar även stadsbyggnadskontoret delta och informera om vad som händer i stort i det nya Hyllievång.

I oktober 2009 gjordes en enkät för parken av Transvector. Resultatet av denna håller på att analyseras. Tanken är att denna ska göras om i år för att se om uppfattningarna har ändrats utifrån arbetet som har gjorts.

Metod: Framtidsverkstad, idéverkstad, fokusgrupp, stormöte, enkät
Form av delaktighet: Information, konsultation, dialog, samarbete.
Kontaktpersoner: Birgitta Hjertberg, Emma Jonasson

Mall för dokumentation

Använd dokumentationsmallen efter avslutad dialog. Vi ska dokumentera vårt arbete för att vi ska lära oss av varandra. Läg tyngdpunkt på det som varit speciellt för just ert projekt.

Lämna dokumentationen till din avdelningsinformatör.

Mallen finns även digitalt på <http://komin.malmo.se/gatukontoret>

[Brukarsamverkan], projekt X

Syfte

Uppfylldes syftet med dialogen? Hur användes resultatet?

Metod

Fungerade den valda metoden? Ja, på vilket sätt? Om inte – varför?

Tid och plats

Var och när skedde dialogen? När och hur bjöd vi in?

Målgrupp

Nådde vi vald målgrupp? Missade vi någon målgrupp?

Hur gick det

Hur många kom? Var alla delaktiga? Förstod deltagarna syftet med mötet? Uppfattar deltagarna frågan som viktig? Använde ni tolk? Barnpassning?

Återkoppling

Skedde någon återkoppling? När och på vilket sätt återkopplade ni till deltagarna?

Tid och pengar

Vad kostade det? Hur mycket tid lades ner?

Vilka utförde

Användes någon konsult? Personer från olika avdelningar, olika professioner?

Utvärdering

Vad ska vi göra annorlunda till nästa gång? Hur ska vi utvärdera aktiviteten? Svårigheter och eventuella dilemman?



Handboken för brukardelaktighet och dialog är framtagen av ett tjugotal medarbetare i olika roller på gatukontorets alla avdelningar. Arbetet startade med en workshop enligt Operametoden utifrån frågeställningen "Vad krävs för att gatukontoret ska kunna bedriva en framgångsrik medborgardialog?"

Handboken uppdateras årligen och finns även på <http://komin.malmo.se/gatukontoret>.