

Slutrapport

Dialoger kring trängselskatt i Backa

2014-12-01

Tobias Nygren och Emilie Widarsson



Göteborgs Stad
Trafikkontoret

LILLA TORGET 5
411 18 GÖTEBORG
SWEDEN
GBG@PREERA.SE

KORNHAMNSTORG 61
111 27 STOCKHOLM
SWEDEN
STOCKHOLM@PREERA.SE

PRE ERA

The Transformation Alliance 

Innehåll

Introduktion	3
1. Bakgrund	5
1.1 En stor mängd klagomål...	5
1.2 Valet att göra en ny utredning	6
1.3 Valet att utreda genom olika former av dialog	6
1.4 Den inledande telefonenkäten	7
2. Genomförande	9
2.1 Utgångspunkt och vägledande principer	9
2.1.1 Fyra grundstenar i dialogprocessen	9
2.2 Dialogprocessen	10
2.3 Kommunikationsupplägg	14
2.4 Budget	14
3. Genomförda utvärderingar	16
3.1 Telefonenkät till boende på Hisingen	16
3.1.1 Övergripande resultat telefonenkät	16
3.1.2 Resultat av telefonenkäten i viktiga undergrupper	17
3.2 Web-enkät till invånare som varit delaktiga i dialogen	18
3.2.1 Övergripande resultat web-enkät	19
3.2.2 Resultat av web-enkäten i viktiga undergrupper	20
3.3 Intervjuer med beslutsfattare	22
4. Analys	24
4.1 Utfall i förhållande till mål med processen	24
4.2 Analys av Backadialogerna jämfört med ”vanliga” dialogprocesser	29
5. Slutsatser och rekommendationer	30
5.1 Utfall gentemot mål och plan	30
5.2 Kärnan i det arbete som genomförts	31

5.3 Arbetssätt och förhållningssätt som bör tas med till nya processer	32
5.4 Arbetssätt och förhållningssätt att se över	33
5.5 Reflektioner från ”huvudrollsinnhavaren”	34
5.6 Sammanfattande rekommendationer	35

Förteckning bilagor:

Bilaga 1: ”Trängselskatten i Backa – Går den att förbättra?”

Bilaga 2: ”Sammanfattning av telefonundersökningar”

Bilaga 3: ”Förhållningssätt, konfliktsyn och stadens läroprocess”

Bilaga 4: ”Kommunfullmäktiges beslut 8 maj”

Bilaga 5: ”Resultat Web-enkät, utvärdering av dialogen om trängselskatt”

Bilaga 6: ”Utvärdering Backa – beslutsfattarperspektivet”

Introduktion

Denna rapport syftar till summera upp och reflektera kring den dialogprocess som genomfördes i samband med utredningen kring betalstationerna i Backa vintern och våren 2013-2014. Rapportens författare deltog som samtalsledare i dialogprocessen och rapporten är därför skriven som en självutvärdering snarare än en objektiv granskning. Målet är att skapa lärande inför framtida liknande dialogprocesser.

I samband med införandet av trängselskattesystemet i Göteborg så inkom ett stort antal starka yttringar från befolkning och näringsidkare på Hisingen, främst i Backa och Bäckebo. Detta ledde till att kommunstyrelsen i Göteborg bestämde sig för att starta en förändringsinriktad utredning inom ramen för det Västsvenska paketets samverkansorganisation under 2013. Utredningen var på många sätt olik andra utredningar och hade ett stort fokus på dialog och involvering av invånare i området.

Dialogprocessen bestod av tre faser; två utredningsfaser och en beslutsfas. Den första utredningsfasen syftade främst till att lyssna, lära och samla in information från främst invånare och näringsidkare i området men även av förstå vilka andra perspektiv som fanns på frågan. Fas två handlade om att i ljuset av dessa perspektiv analysera olika lösningsförslag som underlag för den avslutande beslutsfasen. De mer än 1300 synpunkter, förslag och idéer som inkom under dialogen ledde till 17 förslag från utredningen vilket också visar på den påverkan som dialogerna fick. Utredningen resulterade i ett beslut hos kommunfullmäktige i Göteborg om att förordna ett adressbaserat undantag från trängselskatt vid stationerna på Norra Hisingen för boende och företag i Backa, Kärra, Bäckebo och Tagene. Detta förslag till undantag är fortfarande under utredning hos Finansdepartementet.

Utvärderingen bygger främst på två telefonenkäter som gjorts i området SDN Norra Hisingen, en webenkät skickad till samtliga deltagare i dialogen som angivit sin mailadress samt intervjuer med beslutsfattare i processen. Utvärderingen visar på en process där majoriteten av de inblandade är nöjda och ser stora fördelar med den något ovanliga processen. Framförallt är det förhållningssättet som tycks ha varit lyckosamt med stort fokus på lyssnande, delaktighet, medskapande och transparens. De allra flesta respondenterna är positiva till såväl bemötande som delaktighet och den påverkan de haft på utredningen, och även på beslutet - om än i något mindre grad.

För att nå ut brett och få så många perspektiv som möjligt på frågan användes flera olika kanaler både för att nå ut med budskapet och samla in synpunkter. Detta val tycks ha varit viktigt sett ur aspekten att ett stort antal synpunkter har kommit in och att flertalet av de som inte varit aktivt engagerade ändå kände till processen och har en positiv syn på den. Dock kan vi se att den äldre generationen har varit mer aktiva i processen och frågan är hur dialogprocesser framåt kan justeras i utformning och kommunikation för att få fler unga och även andra grupper som inte varit lika aktiva i processen att delta. I de båda telefonenkäterna som genomfördes före och efter dialogprocessen kan utläsas att

förtroendet för politiker och tjänstemän är lågt bland invånarna i Norra Hisingen. Kanske kan denna process vara ett första steg mot att skapa en mer nära och värdeskapande relation mellan politiker, tjänstemän och invånare?

Göteborg den 1 december 2014

Tobias Nygren och Emilie Widarsson
Preera

1. Bakgrund

Detta avsnitt syftar till att skapa en bild av hur det kom sig att det blev en utredning om betalstationerna i Backa, och varför denna utredning kom att baseras på en dialogprocess som var ovanlig sett till både form och omfång.

1.1 En stor mängd klagomål...

”Inför införandet av trängselskattesystemet (2012) har det varit många och starka yttringar från befolkning och näringsidkare på Hisingen, främst i Backa och Bäckebol” (citrat från uppdragsbeskrivningen ”Fördjupad utredning om trängselskattesystemets utformning på Norra Hisingen”)

Enligt Mariya Voyvodova, dåvarande stadssekreterare för ansvarigt kommunalråd Johan Nyhus så har hon under åren via olika kanaler fått in minst 2000 mail gällande trängselskatten. Dessa mail har sorterats utifrån innehåll, och flertalet innehåller åsikter om såväl trängselskatten i sin helhet som t.ex. Backa i synnerhet. Under 2012 inkom 77 mail som endast handlade om Backastationerna, och under 2013 var det antalet 57. Under 2014, det vill säga efter att dialogerna har ägt rum har det inkommit 6 mail.

Kritiken i de mail, brev och samtal som inkom upplevdes som så stark och trovärdig att kommunstyrelsen i Göteborg redan efter några månader med trängselskatt bestämde sig för att försöka få till en förändringsinriktad utredning inom ramen för det Västsvenska paketets samverkansorganisation. Under våren 2013 arbetade samverkansorganisationen fram en uppdragsbeskrivning för en sådan utredning.

Hans Abrahamsson, docent i freds- och utvecklingsforskning vid Göteborgs Universitet forskar kring dialogens roll för en socialt hållbar samhällsutveckling. Han pekar på betydelsen av att förstå lokala maktförhållanden för att kunna bedöma dialogens förutsättningar och resultat. Hans menar att det spelar roll att det var just i Backa som protesterna startade; *”Skulle vi ha haft den här diskussionen om det skulle ha gällt Biskopsgården? (...) Jag tror inte det, jag tror att Backa är väldigt specifikt. Varför? Därför att Backa är det strålande exemplet på den svenska modellen, den homogena arbetarklassen som finns i Backa och som har varit extremt viktiga för den lokala socialdemokratin. Nu vet vi att Backa snabbt har förändrats och idag inte skiljer sig speciellt mycket från t.ex. Biskopsgården. Men föreställningen hos politikerna är att de som har drabbats av den här skatten är den här gruppen av det genuina i den svenska modellen. Och dessutom vet vi att Backa är konstruerat för den bilburna arbetarklassen, och att den spårvagn som har lovats sedan 25 år inte har levererats. Och detta har man stor politisk respekt för. Det här är en viktig ingrediens för att förstå uppdraget och uppdragets omfattning.”*

1.2 Valet att göra en ny utredning

Uppdragsbeskrivningen med namn ”Fördjupad utredning om trängselskattesystemets utformning på Norra Hisingen”¹ fastställdes i sin första version 2013-06-14 av styrgruppen för Västsvenska paketet och reviderades 2013-07-01 efter direktiv från styrgruppen. I detta dokument beskrivs det hur Kommunstyrelsen i mars 2013 på grund av den stora mängden klagomål som beskrivs i stycket ovan begärt en fördjupad utredning om trängselskattesystemets utformning i Backaområdet, och att styrgruppen för det Västsvenska paketet i april samma år ställde sig bakom detta beslut.

I denna uppdragsbeskrivning beskrivs vikten av att utredningen blir transparent, och ordet dialog finns med – men då som en del av kommunikationsplanen snarare än det huvudsakliga genomförandet. Samtliga parter från samverkansorganisationerna inom Västsvenska paketet bjuds in till att delta i projektorganisationen, i ett projekt som beräknas ta sju månader i anspråk. Tyngdpunkten i genomförandebeskrivningen ligger på behovet av tillräckliga resurser för att göra ett ”fullskalig transportmodellstöd” eftersom några av Göteborgs mest trafikerade trafikleder finns i området.

Utredningsområdet föreslås utvidgas till att omfatta östra Hisingen, där fokus ska ligga på att hitta alternativ sett till både fysiska och administrativa åtgärder som ska minska trängselskattesystemets negativa effekter för boende och näringsidkare i Backa. Redan i uppdragsbeskrivningen nämns fem alternativ som bör utredas och konsekvensbeskrivas:

- Anpassat trängselskattesystem där betalstationerna i Backa kan tas bort
- Flytt, komplettering eller annan prissättning för att möjliggöra för närboende att nå Bäckeboles handelsområde utan att betala trängselskatt (minst två till fem alternativa sätt anses möjliga)
- Fastighetsbaserat undantag som komplettering till trängselskattesystemet
- Fysiska och/eller administrativa åtgärder såsom trafikregleringar
- Oförändrad utformning

Utvärderingskriterierna är tio till antalet, men är här endast av ”teknisk” art. Det vill säga, det som ska ligga till grund för utvärdering av alternativen är vad de rent konkret leder till gällande sådant som trafikflöden, kollektivtrafik, handel etc. – inte hur de upplevs av boende och näringsidkare i området.

1.3 Valet att utreda genom olika former av dialog

Den 5 september 2013 revideras uppdragsbeskrivningen som beskrivs i stycket ovan, och revideringen handlar om arbetssättet. Sammanfattningen av revideringen² lyder: ”Vi bedömer att upplägget att utreda först och förankra sedan inte kommer att lösa uppgiften.

¹ Se bilaga 1; ”Trängselskatten i Backa – Går den att förbättra”, sida 105

² Se bilaga 1; ”Trängselskatten i Backa – Går den att förbättra”, sida 109

Vi vill genomföra en process där lokalbefolkningen ges möjlighet att involveras i både problembeskrivning och i att leta efter lösningar, givet angivna spelregler.” Författarna till revideringsförslaget är utredningsledare Per Bergström Jonsson och Jonas Eliasson från KTH’s Centrum för Transportstudier som har rollen som fristående rådgivare. De två författarna ber styrgruppen att agera skyndsamt i frågan om revidering då de via uppstarten av utredningsarbetet kommit till bedömningen att ”de negativa inställningarna till systemets funktion och konsekvenser på östra Hisingen bottnar i känslor av orättvisa och att inte ha fått påverka i tid”. Att följa det ursprungliga arbetssättet med att utreda först och förankra sedan riskerar därför enligt författarna att leda till mer upprördhet.

Den reviderade uppdragsbeskrivningen fokuserar nu på processen i sig, en process som aktivt ska involvera lokalbefolkningen både i problembeskrivning och förslag på lösningar. Idén sägs i revideringen vara hämtad från Göteborgs Stads beslut om Älvstadsvisionen som bland annat baseras på så kallad ”aktiv öppenhet”. Processen kommer att inledas med en pressträff för att sprida informationen om det nya arbetssättet, därefter sätts ”spelregler” upp tillsammans med ledningsgruppen för Västsvenska paketet, och tanken är sedan att föra dialoger i två steg med invånarna; under oktober dialoger öppna för alla, och under november och december så kallade Charetter³ där en mindre grupp invånare som anmält intresse träffas för fördjupade dialoger stödda av faktaunderlag och trängselskatteexperter ”i ett slags back-office för att reda ut ev. oklarheter i realtid”. Expertgrupperingen bedömer sedan de förslag som kommer in och skriver en slutrapport.

I samband med beslutet om ett reviderat arbetssätt tagits skapades en gruppering inom utredningen med uppgift att utforma en dialogprocess som kunde möjliggöra ett lokalt inflytande över utredningen. Till grupperingen kopplades expertis på medskapande planering från Sveriges Lantbruksuniversitet och från Göteborgs stads gruppering S2020.

Bernard Le Roux berättar: *”Dialogen skulle utgöra ett nytt sätt att utreda ett svårlost problem och förhoppningsvis komma fram till en bra lösning tillsammans med invånarna. Den skulle också bidra till att hantera ett sekundärt problem: att invånarna i Backa om omnejd hade lågt förtroende för staden och att underliggande konflikter påverkade alla försök till samverkan. Vi argumenterade för att en väl designad dialog i princip skulle kunna bidra till att förbättra relationen mellan staden och invånarna och samtidigt skapa forum för medskapande (av förslag till alternativ för utredningen). Eftersom vi inte hade en färdig metod eller modell skulle processen dessutom ha stort värde som en läroprocess för staden.”*

1.4 Den inledande telefonenkäten

I november 2013 genomfördes en telefonenkät⁴ av IMA med boende inom stadsdelen Norra Hisingen. Syftet med telefonenkäten var enligt Sweco som genomförde analysen av enkäten

³ Se utförligare förklaring under avsnitt 2.2 Dialogprocessen

⁴ Se bilaga 2: ”Sammanfattning av telefonundersökningar”

dels att den skulle utgöra underlag vid analyser av eventuella trängselskatteförändringar, och dels ge ökad förståelse om upplevelsen av trängselskatten inom Norra Hisingen. Med utgångspunkten att minst 1 procent av de boende över 19 år i stadsdelen skulle bli intervjuade och att inga delgrupper skulle bli för små genomfördes 722 intervjuer vilket motsvarade 2,3 procent av de boende i Backa och 1,4 procent av boende i övriga områden inom SDN Norra Hisingen.

Det bör tilläggas att andelen respondenter som har bil är 86 procent i undersökningen, vilket är klart högre än den andel familjer med bil på 53 procent som är genomsnittet för SDN Norra Hisingen enligt statistik på Göteborgs Stads hemsida⁵. I det bortfall på 30 procent som enkäten gav upphov till tycks det alltså som att flertalet bör vara icke-bilägande, vilket kan ha påverkat resultatet.

Utifrån resultatet av enkäten går det att utläsa att 53 procent av respondenterna inte alls instämmer (dvs. ger betyget 1 av 7) i påståendet att trängselskatten har förbättrat trafiksituationen i deras område, medan bara 3 procent instämmer helt (dvs. ger betyget 7 av 7). Ännu tydligare blir kritiken genom svaren på påståendet ”Jag tycker att placeringen av betalstationerna i Backa är bra” där 69 procent inte instämmer alls, medan 2 procent instämmer helt. På frågan om huruvida trängselskatt och parkeringsavgifter är ett bra sätt att styra trafiken fördelar sig dock svaren ganska jämt över skalan 1-7.

Respondenterna delades in efter huruvida de bodde i Backa eller någon annanstans i stadsdelen. I många fall tyckte grupperna ganska lika, men på vissa punkter skiljde de sig åt. De boende i Backa håller i betydligt lägre grad med i påståendet att trängselskatten har förbättrat trafiksituationen i Göteborg som helhet, och anser i betydligt högre grad att boende i deras bostadsområde påverkas mer av trängselskatten än boende i övriga delar av Göteborg. De anser även i betydligt högre grad att trängselskatten innebär en negativ effekt på deras livskvalitet. De boende i Backa är vidare mer negativt inställda till Västsvenska paketet, och anser i lägre grad att deras område får lika mycket av samhällets resurser som övriga delar av Göteborg.

I enkäten finns även en fråga med om huruvida respondenterna hyser förtroende för de kommunala politikerna. Även här syns en viss skillnad mellan respondentgrupperna såtillvida att de boende i Backa har något lägre förtroende än de boende på övriga Norra Hisingen, men skillnaderna är relativt små och det viktiga i detta resultat är det tydliga underbetyg som ges där 50 procent ger betyget 1 eller 2, och endast 6 procent ger betyget 6 eller 7. Förtroendet för kommunala politiker var lågt när dialogerna inleddes.

⁵ <http://www4.goteborg.se/prod/g-info/statistik.nsf/34f4087fac810b1ac1256cdf003efa4b/2f00c17d9ad35a3bc12575c100291dof!OpenDocument>

2. Genomförande

I detta avsnitt beskrivs processen utifrån vilka principer, synsätt etc. som präglat arbetet, men också från mer konkreta delar såsom en kortfattad processbeskrivning, en sammanfattning av kommunikationsplan och insatser, samt en redogörelse av de större budgetposterna.

2.1 Utgångspunkt och vägledande principer

I utredningens slutrapport från februari 2014 står det att dialogprocessen haft som sin utgångspunkt att hitta de olika aktörernas perspektiv, med fokus på de boende och de yrkesverksamma i själva utredningsområdet.

Utifrån ambitionen att minska klyftan mellan etablissemangen och medborgarna beskrivs i samma text tre principer för att möjliggöra en hög grad av delaktighet:

- Möjliggöra för medborgare och andra aktörer att komma till tals
- Respektera de åsikter och reaktioner som kommer till uttryck
- Säkerställa att konstruktiva förslag kan leda till både ett förändrat innehåll och arbetssätt inom utredningen

Vidare förs tre sammanfattande principer för deltagande planering fram som ambition för processen att uppfylla:

- Delaktighet
- Kontinuitet
- Helhetssyn

Vi kommer att utgå ifrån ovanstående utgångspunkt, samt dessa sex principer i analysen för att försöka få svar på i vilken mån dessa har uppfyllts genom valt arbetssätt och förhållningssätt.

2.1.1 Fyra grundstenar i dialogprocessen

Bernard Le Roux från S2020 inom Göteborgs Stad var ansvarig för dialogprocessens utformning och genomförande. Han beskriver fyra grundläggande delar som satte en tydlig prägel på hur arbetet lades upp⁶:

⁶ Se bilaga 3: ”Förhållningssätt, konfliktsyn och stadens läroprocess” för utförligare beskrivningar

Förhållningssätt

Dialogteamet var tydligt med att förhållningssättet i dialog står för minst 50 procent av dess potential att lyckas och metoden och samtalsledningskompetens för resterande 50 procent. Viktigast i vårt förhållningssätt var:

- **Lyssnande** som kännetecknas av avvaktande och öppenhet
- **Att inkludera alla perspektiv** – ett måste i hantering av komplexa frågor
- Ett erkännande att **relation** är en förutsättning för lärande dialog
- **Medskapande** som innebär en hög grad av öppenhet från beslutsfattarnas sida samt samverkan (och dialog) på tvär – det vill säga mellan organisationer
- **Transparens** – en förutsättning för förtroendeskapande

Konflikt

Vi var väl medveten att det fanns underliggande konflikter som var högt komplexa. Utifrån en förståelse av konflikt som ett symptom - ett tecken på att förändring är nödvändig – och en förståelse av hur och varför konflikter trappas upp motiverade vi förhållningssättet som vi beskriver ovan, en dialogdesign som gestaltar förhållningssättet och vårt val av samtalsledare.

Läroprocess

Dialogen skulle i sig vara en lärande process för staden – det har det också varit och dessa lärdomar integreras i stadens dialogsatsningar. Samtidigt utgick vi även från begreppen lärande samtal och lärande dialog för att utforma processen och samtal. Att ha en lärande inställning kräver att det finns en öppenhet för andra (och andras) perspektiv.

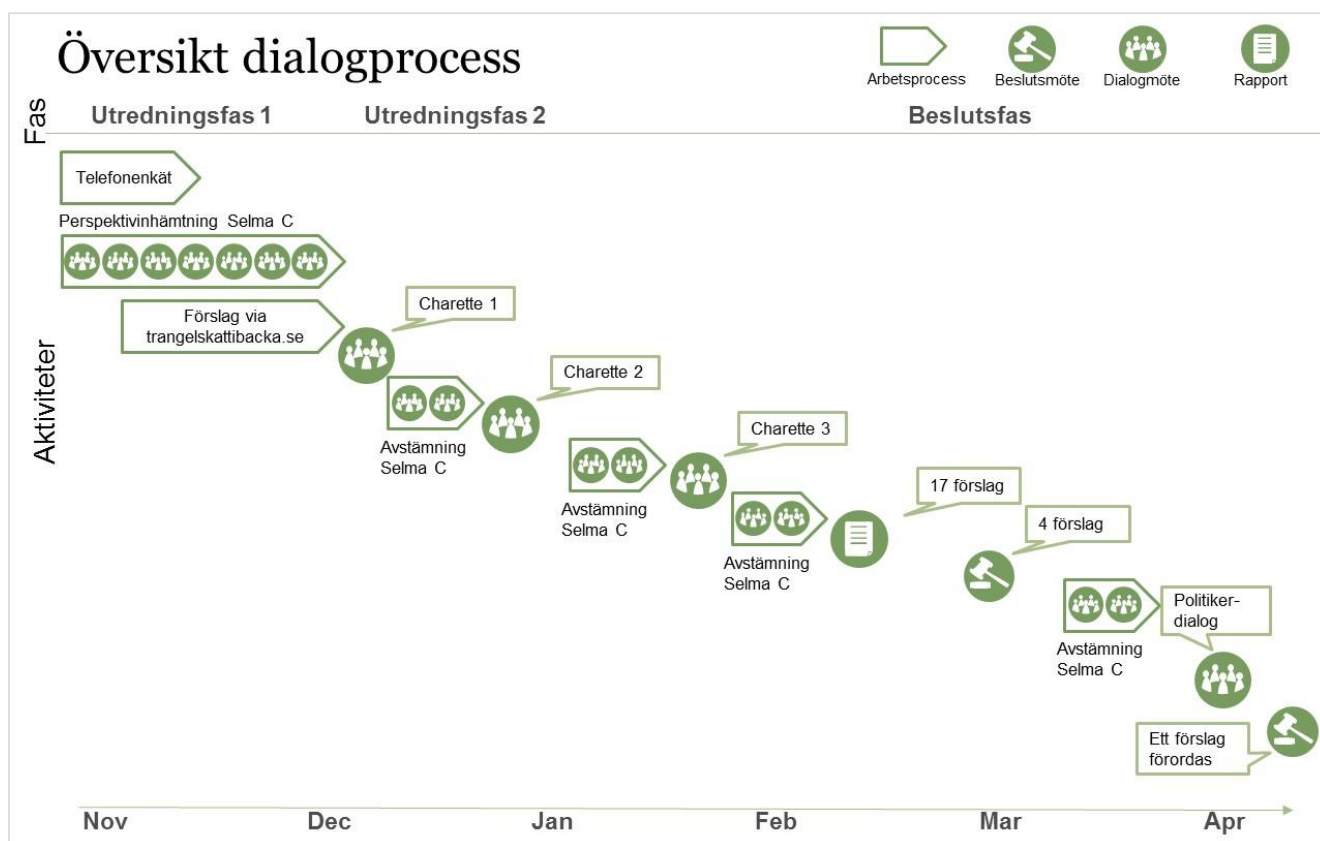
Etablissemang – vi mot dom

Medskapande innebär att man bryter igenom barriären som skiljer vi och dom, mitt och ditt. Eftersom vi utgick ifrån att marginalisering skapar och stärker konflikter resonerade vi att så många perspektiv som möjligt skulle inkluderas i alla faser av dialogen och att inga perspektiv skulle uteslutas.

2.2 Dialogprocessen

Dialogprocessen delades upp i tre huvudsakliga faser; två utredningsfaser och en beslutsfas. Utredningens första fas fokuserade på att tydliggöra de olika perspektiv som präglade frågan och fas två handlade om att i ljuset av dessa perspektiv analysera olika lösningsförslag. Beslutsfasen var inte med i den ursprungliga planeringen, men tillkom då såväl utredningsgruppen som styrgruppen för Västsvenska paketet såg behov av fortsatt dialog och förankring. Samtliga faser kompletterades av ett antal stödjande aktiviteter såsom hemsida, information, löpande utvärdering och som en viktig del, löpande justering av upplägget utifrån de insikter som arbetet gav upphov till.

Dialogprocessen beskrivs övergripande genom bilden nedan:



Utredningsfas 1 bestod av tre huvudsakliga moment; telefonenkät, dialoger på Selma Center i Hisings Backa, samt möjlighet att lämna skriftliga förslag via hemsidan www.trangselskattibacka.se. Fas 1 kompletterades även med intervjuer och möten med näringslivsföreträdare då deras perspektiv inte kom in via de huvudsakliga momenten.

Dialogerna på Selma Center kallades för "öppna hus" och genomfördes vid sju tillfällen under fas 1. Både under fas 1 och fas 2 var målet att de öppna husen skulle ske både på dagtid och på kvällstid, samt både under vardagar och lördagar. Detta för att underlätta deltagande från en bred grupp av invånare. Dialogerna bemannades av en eller flera experter som kunde svara på frågor, en eller flera "värdar/värdinnor" som tog emot besökarna och förklarade upplägget för dialogen, samt två eller flera externa samtalsledare. Samtalsledarna fanns på plats för att som neutral part lyssna på enskilda individer eller grupper av invånare när de beskrev hur trängselskatten påverkade dem samt ta emot förslag på hur en förändring skulle kunna se ut. Samtalsledarna sammanfattade sedan det de hade hört och skrivit ned och frågade om något skulle justeras. De sammanfattande noteringarna lades sedan in på www.trangselskattibacka.se, tillsammans med de problembeskrivningar och lösningsförslag som invånarna lade in på egen hand. Totalt handlade om det om c:a 1300 vittnesmål.

Utredningsfas 2 startade med att gruppen av samtalsledare tillsammans med Bernard Le Roux sorterade upp de berättelser som kommit in utifrån 12 perspektiv enligt tabellen nedan.

Invånarperspektiv	Övriga perspektiv
Orättvisa	Sociala perspektivet
Brist på tillit	Näringslivsperspektivet
Omoralkiskt	Inpendlingsperspektivet
Dåliga alternativ	Kollektivtrafikperspektivet
Feltänk/korkat	Delfinansieringsperspektivet
Positiv till trängselskatt	Miljöperspektiv – Stadsbyggnad
Instängd och begränsad	Miljöperspektiv – Trafik
Drabbar ekonomin	Regionutvecklingsperspektivet
Säkerhet och trygghet	Genomförandeperspektivet
Miljön påverkas negativt	Lokala perspektivet
Ökad stress	Stadsbyggnadsperspektivet
Mot förändring	Stadsbyggnadsperspektivet - utbyggnad

De 12 medborgarperspektiven delades upp mellan tre av samtalsledarna som läste in sig på dessa och sedan representerade perspektiven i de tre så kallade Charetter som genomfördes under december och januari.

En Charette är ett dialogmöte där experter och andra representanter för olika perspektiv i ett komplext problem samlas för att tillsammans bygga en såväl bred som djup problemförståelse och sedan tillsammans försöka hitta lösningar som är acceptabla för samtliga perspektiv. Vid de Charetter som hölls i denna dialogprocess representerades alltså de 12 invånarperspektiven av tre samtalsledare, och i tillägg representerades ett tiotal andra perspektiv (det finansiella perspektivet, miljöperspektivet, regionperspektivet, kollektivtrafikperspektivet etc.) av experter på respektive område. Här frångicks alltså den ursprungliga planen med att låta ett urval av invånare delta i Charetterna som representanter för invånarperspektiven. Detta val gjordes då det ansågs finnas en risk för ”gisslantagande”, där medborgarrepresentanterna skulle kunna hamna i en situation där deras val ledde till att till exempel deras grannar skulle påverkas negativt.

I metoden Charette ingår tid som en viktig del, dvs. metoden bygger på att dialogen är en process där det finns tid för inspel från så många håll som möjligt. För att möjliggöra detta hölls Selma Center öppet två dagar mellan varje Charette. Vid dessa tillfällen informerades invånarna om processens framdrift och fick lämna sina kommentarer. Mellan Charetterna arbetade även de olika experterna med att djupare utreda och utveckla målkonflikter, lösningsförslag etc.

De tre Charetterna tillsammans med de sex kompletterande invånardialogerna ledde i början av februari fram till en rapport⁷ med 17 utredningsförslag för alternativa lösningar gällande betalstationerna i Backa. I och med detta var egentligen uppdraget slutfört, men dialogen fortsatte, efter uppmaning från de berörda som deltog i dialogens första två faser.

Beslutsfasens första tydliga steg var att en beredningsgrupp med representanter från alla parter i det Västsvenska paketet upprättades i början av februari. Uppdraget för gruppen var att via fördjupad analys av de 17 förslagen ge förslag till styrgruppen för Västsvenska paketet om ett fåtal alternativ att analysera vidare. Gruppen hittade tre förslag som de förordade (G, H1 och H2), styrgruppen valde att lägga till förslag C och tog den 6 mars beslut om att förorda dessa fyra av de 17 alternativen. Den 20 och 21 mars öppnades åter Selma Center för allmänheten för att visa de fyra alternativ som fanns kvar i processen, informera om varför detta urval gjorts, samt fånga in invånarnas tankar och åsikter om dessa alternativ. Vid samma tidpunkt togs även beslutet om att hålla ett sista möte med invånarna, och de som stod bakom inbjudan den här gången var inte utredningsgruppen utan politikerna Johan Nyhus och Jonas Ransgård som företrädde Göteborgs stad respektive GR. De förtroendevalda hade i processens planeringsfas valt att ställa sig utanför dialogprocessen för att göra den så neutral som möjligt, men inför beslut i kommunstyrelse och kommunfullmäktige angående vilket förslag Göteborgs stad skulle förorda ville nu den politiska sidan få möjlighet att informera om sina tankegångar och ges möjlighet till inspel från allmänheten. Det fanns en oro för att denna kväll skulle präglas av oroligheter utifrån tidigare erfarenheter av möten mellan invånare och förtroendevalda i Backa. Vakter fanns på plats och utrymningsplan fanns om oroligheter skulle utbryta, ett stort medieuppbåd väntades.

På kvällen den 8 april strax före klockan 18 var det oväntat lugnt, och tomt i samlingslokalen vid Selma Lagerlöfs torg. Lokalen var ungefär halvfull med folk, kanske var strax under 100 personer på plats, och stämningen var snarare förväntansfull än hotfull. Ingen media fanns på plats, en stor skillnad från tidigare dialoger då såväl TV, radio och tidningar varit närvarande. Bernard Le Roux var moderator för kvällen och inledde med orden "Vi kommer inte att gå härifrån förrän allt det som behöver sägas har sagts", en anspelning till mötet något år tidigare som avbrutits efter ett par timmar med motiveringen att larmet skulle gå annars. Johan Nyhus och Jonas Ransgård berättade kort om sin syn på trängselskatten i stort och betalstationerna i Backa i synnerhet och sedan lämnades ordet till publiken. Samtalsledarna fanns på plats för detta och hade fått i uppgift att sammanfatta publikens frågor, ett sätt att lugna ned tempot och tydliggöra kärnan i upprörda uttalanden. Detta angreppssätt användes dock bara i c:a fem minuter, publiken uppskattade inte tilltaget, och det var med rätta för det behövdes inte. Resonemangen som fördes fram var lugna, sakliga och rakt på sak. Samtalsledarna övergick till att bara fördela ordet mellan alla de som räckte upp handen, kvällen löpte på, upprörda röster hördes

⁷ Se bilaga 1; "Trängselskatten i Backa – Går den att förbättra?"

ibland men lugnades varje gång ned av andra i publiken. Kvällen avslutades exakt i planerad tid, med en applåd.

Den 8 maj fattade kommunfullmäktige i Göteborg beslut⁸ om att förorda ett redigerat mellanläge mellan alternativ H1 och H2, ett undantag från trängselskatt vid stationerna på Norra Hisingen för boende och företag i Backa, Kärra, Bäckebo och Tagene.

2.3 Kommunikationsupplägg

Nedan listas de huvudsakliga kommunikationsaktiviteter som genomfördes under dialogprocessen.

- Mailadress för att ta emot åsikter om betalstationerna i Backa öppen från september. Över 500 mail kom in och besvarades.
- Direktutskick till boende i Backa i november med uppmaningen att göra sin röst hörd i den kommande dialogprocessen.
- Hemsidan www.trangselskattibacka.se öppen från slutet av november med dagliga uppdateringar om processen, aktiviteter, inkomna förslag och synpunkter. Utgångspunkt i kommunikationen: "Hjälp oss att tänka rätt".
- Affischering på mötesplatser i stadsdelen med datum och tider för invånardialogerna.
- Deltagande i tre "GP-Chat" på www.gp.se, i oktober, november och januari.
- Uppdatering av trafikkontorets hemsida vid varje större nyhet.
- Framtagande av olika former av visualisering av enkätresultat, betalstationsplaceringar och lösningsförslag för web och till Selma Center.
- Intervjuer med utredningsledaren som publicerades på Vårt Göteborg som ett alternativ till pressmeddelanden.
- Medverkan i etermedia: SVT Västnytt, P4 Radio Göteborg, svt.se, sr.se.
- Medverkan i tryckt media: GP, GT, Metro, Tidningen Hisingen, Backa-Kärra Tidning, Vi Bilägare, Kungälvsposten m.fl.

2.4 Budget

Budgeten för dialogprocessen uppgick till cirka 3,2 miljoner kronor, fördelat enligt figuren på nästkommande sida. Analyskostnaderna är den största utgiftsposten och innehåller t.ex. de trafikanalyser som gjordes för alla de 17 förslag som dialogen ledde fram till. Per Bergström Jonssons bedömning är att om utredningen gjorts utan dialog hade den kostnaden stannat vid hälften, dvs. cirka 1 miljon kronor.

⁸ Se bilaga 4: Kommunfullmäktiges beslut 8 maj"

Totala konsultkostnader, kkr			
Analyser, trafik, intäkter, opinion mm			2000
Dialog, nå ut, trycksaker, samtalsledning, dialogdesign mm			1000
Utvärdering, projektadministration mm			200
Dialogkostnaderna, specade kkr			
	Samtalsledare	400	
	Trycksaker	300	
	Nå ut-verksamhet	200	
	Dialogdesign	100	

3. Genomförda utvärderingar

Utvärderingsprocessen har bestått av tre delar; en telefonenkät till boende på Hisingen som genomfördes i juni 2014, en web-enkät till de invånare som varit aktiva i dialogprocessen som genomfördes under juli och augusti 2014. I både telefonenkät och web-enkäten fick respondenterna svara på ett antal påståenden på en skala mellan 1-7 där 1 = ”instämmer inte alls” och 7 = ”instämmer helt”. Utöver dessa påståenden fanns möjlighet att lämna fritextkommentarer på ett flertal ställen. Dessutom genomfördes under juni och augusti 2014 intervjuer med utvalda nyckelpersoner som anses ha påverkat beslutsprocessen på ett eller annat sätt.

3.1 Telefonenkät till boende på Hisingen

Som redovisats i avsnittet Bakgrund genomfördes en telefonenkät i november 2013 med syfte att utgöra underlag vid analyser av eventuella trängselskatteförändringar, samt ge ökad förståelse om upplevelsen av trängselskatten inom Norra Hisingen. I juni 2014 genomfördes en andra telefonenkät⁹, nu med syftet att få kunskap om hur de boende i området uppfattat utredningen och dialogprocessen, samt hur den föreslagna förändringen av trängselskatten i Backaområdet betraktades. I den första enkäten jämfördes svaren från boende i Backa mot svaren från boende i övriga områden inom SDN Norra Hisingen. I den andra enkäten gjordes det förstnämnda området om till det område som föreslås undantas trängselskatt i den föreslagna förändringen av trängselskattesystemet. Urvalet omfattade 2,05 procent av de boende i undantagsområdet och 1,55 procent av de boende i övriga delar av Norra Hisingen, totalt 704 personer.

Det bör precis som gällande föregående enkät tilläggas att andelen respondenter som har bil är hög även i denna enkät, 83 procent, vilket är klart högre än den andel familjer med bil på 53 procent som är genomsnittet för SDN Norra Hisingen enligt statistik på Göteborgs Stads hemsida¹⁰. I det bortfall på 27 procent som enkäten gav upphov till tycks det alltså som att flertalet bör vara icke-bilägande, vilket kan ha påverkat resultatet.

3.1.1 Övergripande resultat telefonenkät

Tre frågor var desamma i båda enkäterna:

- Jag anser att införandet av trängselskatt har förbättrat trafiksituationen i mitt bostadsområde.

⁹ Se bilaga 2: ”Sammanfattning av telefonundersökningar”

¹⁰ <http://www4.goteborg.se/prod/g-info/statistik.nsf/34f4087fac810b1ac1256cdf003efa4b/2f00c17d9ad35a3bc12575c100291dof!OpenDocument>

- Jag anser att boende i mitt bostadsområde påverkas mer av trängselskatten än övriga delar av Göteborg.
- Jag har förtroende för kommunala politiker.

För alla dessa tre påståenden gäller att skillnaderna i svaren före och efter dialogprocessen är mycket små. Det är något färre som ger lägsta betyg (1 och 2 av 7), men skillnaderna är marginella.

I denna andra enkät ställdes även attityd- och kunskapsfrågor om dialogprocessen. Det visade sig att 88 procent kände till att det pågått en utredning om trängselskatten och 52 procent uppger att de tagit del av information om utredningen, med GP och lokaltidningen som främsta informationskanaler.

79 procent av de svarande ger betyget 6 eller 7 av 7 på påståendet ”Jag tycker att det var bra att det gjordes en utredning om trängselskatt i Backa”, 3 procent ger betyget 1 eller 2 på samma påstående. På frågorna om huruvida respondenterna håller om med om att invånarnas engagemang påverkat framtagandet av utredningsförslagen respektive om de påverkat utredningen är det ca en fjärdedel som uppger att de inte vet, men av de som har en åsikt ger 63 procent respektive 48 procent betyget 6 eller 7.

Ungefär en tredjedel av respondenterna uppger att de på något sätt engagerat sig i att försöka påverka betalstationerna i Backa, 10 procent av respondenterna uppger att de lämnat skriftliga förslag, och 5 procent uppger att de har besökt Selma Center. Även om 10 procent och 5 procent är låga siffror så är de fortfarande högre än vad uppföljningen av det verkliga deltagande visar på. Detta tyder på att urvalet är något fel fördelat på så sätt att det varit högre svarsfrekvens hos de som varit aktiva.

88 procent av respondenterna angav alltså att de kände till att det pågått en utredning, men endast 38 procent uppger att de känner till att det finns ett slutförslag. Av de som känner till slutförslaget (266 respondenter) ger 49 procent betyget 6 eller 7 på påståendet ”Jag tycker att slutförslaget för trängselskatt i Backa verkar bli bättre än så som det är idag” och 39 procent ger betyget 6 eller 7 på påståendet ”Jag tycker att slutförslaget för trängselskatt i Backa är bra”.

3.1.2 Resultat av telefonenkäten i viktiga undergrupper

Då en av tankarna med den uppföljande telefonenkäten var att få en bild av vad de tyckte som var berörda av dialogen men valde att inte delta, har vi skurit resultatet på kön och ålder för att kunna titta på likheter och skillnader mellan män och kvinnor, där män var tydligt överrepresenterade bland de som deltog i dialogerna, samt på åldersgrupper, där de äldre var tydligt överrepresenterade i dialogerna.

I jämförelsen mellan män och kvinnor visar det sig att båda grupperna svarar väldigt likt varandra. Män ger mer tydliga svar sett till att de oftare väljer 1:or eller 7:or, medan

kvinnorna väljer alternativen i mitten, men mönstren i hur man svarar är väldigt likartade. Spännande är dock att lika många kvinnor som män bland respondenterna säger sig ha varit aktivt engagerade och bland det lilla antal (34 personer) som säger sig ha besökt Selma Center var det till och med fler kvinnor. Detta överensstämmer inte med vår uppfattning av deltagandet på Selma Center, vilket är att ca 25-30 procent varit kvinnor.

Tittar man på resultatet skuret på åldersgrupper framträder fler skillnader än mellan könen. Respondenterna är uppdelade i tre åldersgrupper; 19-44 år, 45-65 år och över 65 år. Den första tydliga skillnaden är att den yngsta gruppen i betydligt mindre grad känner till att det har pågått en utredning; 20 procent av respondenterna i gruppen 19-45 år svarar nej på denna fråga, i jämförelse med 5 procent i gruppen över 65 år. 60 procent av respondenterna i den yngsta gruppen uppger att de inte haft några kontaktpunkter med utredningen, jämfört med 35 procent i den äldsta gruppen. De två äldre åldersgrupperna känner även till slutförslaget i högre grad än den yngsta gruppen. De äldre anser vidare i högre grad än de yngre att de genom utredningen fått kunskap inför folkomröstningen. Spännande är dock att de yngsta är i majoritet bland de som uppger att den utskickade information varit deras främsta informationskälla, de äldre grupperna tycks ha förlitat sig mer på tidningar och radio i hur de informerat sig.

Däremot är det jämnt mellan grupperna i vad man tycker om utredningen; samtliga grupper är övervägande positiva till att utredningen har genomförts, samtliga grupper är övervägande positiva till att invånarnas engagemang påverkat utredningen där 59 procent av de som angivet ett betyg i åldersgruppen 19-44 svarar 6 eller 7 och för 45-64 är den siffran 64 procent och 69 procent för de över 65 år (även om de yngsta säger "vet ej" i högre grad än övriga grupper). Det är även positivt i svaren från grupperna gällande om slutförslaget är bättre än idag respektive bra. Här är de yngre något mer positiva än de äldre, men skillnaderna är relativt små. 63 procent av de som angett betyg i gruppen 19-44 anger 6 eller 7 medan grupperna 45-64 respektive över 65 har siffrorna 71,8 procent respektive 45 procent gällande om slutförslaget är bättre än idag och samma siffror för påståendet om förslaget är bra är 51 procent, 49 procent respektive 38 procent. Dock är det många i framförallt de två yngsta grupperna som inte har haft kännedom om slutförslaget. Den yngsta gruppen säger sig ha ett högre förtroende för kommunala politiker och tjänstemän än de äldsta grupperna, lägst förtroende finns hos gruppen 45-65 år.

3.2 Web-enkät till invånare som varit delaktiga i dialogen

Under juli och augusti 2014 fanns en web-baserad enkät öppen att besvara för de invånare som varit involverade i dialogprocessen. Syftet med enkäten var att få en återkoppling från de aktivt deltagande om huruvida de såg på processen som givande, och hur de såg på det resultat som kom ut från processen. Inbjudan till enkäten gick ut till de 650 e-postadresser som utredningsgruppen hade tillgång till efter dialogen, information om enkäten fanns också på affischer som sattes upp på mötesplatser i Backaområdet. På affischerna fanns det även information om att enkäten fanns tillgänglig i pappersformat på Backa bibliotek. 281

personer besvarade web-enkäten, och 4 personer besvarade pappersenkäten. Inga större skillnader ses mellan de som besvarat via web och papper.¹¹

3.2.1 Övergripande resultat web-enkät

81 procent av respondenterna ger betyget 6 eller 7 av 7 möjliga på påståendet ”Jag tycker att det är bra att det gjordes en utredning om trängselskatt i Backa”. Ungefär lika stor andel, 78 procent ger betyget 6 eller 7 på påståendet ”De boende i mitt bostadsområde påverkas mer än övriga delar av Göteborg”. Under 10 procent ger betyget 6 eller 7 på frågan om de har förtroende för kommunala politiker respektive kommunala tjänstemän. 8 procent av respondenterna ger betyget 6 eller 7 på frågan om förtroendet för lokala politiker har ökat via processen. Dubbelt så många, 16 procent ger 6 eller 7 i betyg på frågan om förtroendet för kommunala tjänstemän har ökat.

Majoriteten av de som besvarat enkäten (64 procent) anger att de har skrivit e-post eller brev för att påverka, strax över en tredjedel av respondenterna har deltagit i en eller flera dialoger på Selma Center och lika många har besökt hemsidan trangelskattibacka.se.

Av de som skrivit e-post eller brev anger den största gruppen, 43 procent att de skrivit två eller tre brev/e-brev. 50 procent av de som har skrivit brev eller e-brev ger 6 eller 7 i betyg på påståendet ”Jag tycker att utredarna ansträngde sig för att besvara mina brev/e-brev”, 9,1 procent ger betyget 1 eller 2 på samma fråga. 56 procent av de som skrivit ger betyget 6 eller 7 på påståendet ”Jag tycker att det var värt besväret att försöka påverka utredningen genom att skicka brev/e-brev till dem”, 14 procent ger betyget 1 eller 2 på samma fråga.

Av de som angett att de besökt Selma Center anger den stora majoriteten, 64 procent att de besökte dessa dialoger vid två eller tre tillfällen, 16 procent deltog i dessa dialoger vid 4 tillfällen eller fler. En bärande idé med dialogprocessen var just att det var en process, att dialogmöjligheten skulle finnas under flera steg i framväxten av slutförslagen. På frågan om respondenterna ansåg att denna arbetsform var bra ger 40 procent betyget 6 eller 7, medan 21 procent ger betyget 1 eller 2. 59 procent av respondenterna ger betyget 6 eller 7 på frågan om det vore bra om utredningar oftare gjordes på det sätt skett i Backa. På frågan om huruvida respondenterna tyckte att det var värt att försöka påverka utredningen genom att besöka Selma Center ger 58 procent betyget 6 eller 7, medan 21 procent ger betyget 1 eller 2.

43 procent av besökarna ger 6 eller 7 i betyg på frågan om bemötandet från personalen vid dessa dialoger, 13 procent ger betyget 1 eller 2. 44 procent av besökarna ger betyget 6 eller 7 på frågan om huruvida utredarna ansträngde sig för att besvara deras frågor, 18 procent ger betyget 1 eller 2. Det fanns en oro inom utredningsgruppen för att besökarna skulle ha känt sig hindrade från att uttrycka sin åsikt av den lilla grupp av besökare som var högljudd och

¹¹ Se bilaga 5: ”Resultat Web-enkät, utvärdering av dialogen om trängselskatt”

aggressiv, men enkätsvaren tyder på en relativ nöjdhet även här; 37 procent av besökarna ger övriga besökarens uppträdande 6 eller 7 i betyg, medan 9 procent ger betyget 1 eller 2.

Bland de som angett att de besökt hemsidan trangsselskattibacka.se anger den största gruppen, 35 procent, att de besökt sidan 4 eller 5 gånger. Merparten av respondenterna har använt sidan till en kombination av att lämna synpunkter och förslag, leta efter information och läsa synpunkter från andra. 45 procent av respondenterna ger betyget 6 eller 7 för sidans användbarhet, och 49 procent ger betyget 6 eller 7 i betyg på påståendet om det var värt besväret att använda hemsidan som ett sätt att försöka påverka utredningen.

90 procent av respondenterna anger att de känner till att det finns ett slutförslag för ändrad trängselskatt. Precis som i telefonenkäten är respondenterna generellt sett positiva till slutförslaget. 58 procent av de som angivit ett betyg ger betyg 6 eller 7 och 18 procent 1 eller 2 på frågan om slutförslaget är bättre än idag. På frågan om förslaget är bra är det 41 procent av de som angivit ett betyg som ger 6 eller 7 medan 29 procent av dessa anger 1 eller 2. Bättre än idag, men ändå inte riktigt bra alltså.

3.2.2 Resultat av web-enkäten i viktiga undergrupper

Även i web-enkäten har vi skurit resultatet på några olika sätt för att leta efter likheter och skillnader mellan grupperna. Precis som gällande telefonenkäten var vi intresserade av att veta mer om de minoritetsgrupper som vi kunde få fram; kvinnor och yngre invånare, och vi valde också att titta mer noggrant på två andra jämförelser. Dels jämförde vi svaren mellan de som deltagit i olika former av dialog under flera tillfällen med de som deltagit någon enstaka gång för att se om tanken om en medskapande process gjorde avtryck. Dels jämförde vi svaren mellan de som var mest respektive minst nöjda med slutförslaget för att få veta mer om dessa grupper.

Av de som besvarade web-enkäten var 19 procent mellan 19-44 år, 33 procent mellan 45-64 år, 31 procent över 65 år och 17 procent som ej angav ålder. Precis som i telefonenkäten kan skillnader ses mellan åldersgrupperna. De yngsta känner i lägre utsträckning till att det finns ett slutförslag. 83 procent av respondenterna i åldersgruppen 19-44 anger att de känner till slutförslaget medan denna siffra är 93 procent i åldersgruppen 45-64 och 93 procent för de över 65 år. I telefonenkäten kunde det utläsas att den yngre åldersgruppen var något mer positiv än de andra två men i webenkäten är resultatet det omvända där 52 procent av de som angivit ett betyg i åldersgruppen 19-44 ger betyget 6-7 medan samma siffra för åldersgrupp 45-64 är 53 procent och för de över 65 år 67 procent på frågan om slutförslaget är bättre än idag. För frågan om slutförslaget är bra är samma siffror 34 procent, 36 procent respektive 51 procent.

Åldersgruppen 19-44 deltog i lägre grad vid möten på Selma Center. 17 procent av respondenterna i gruppen 19-44 angav att de deltagit vid Selma Center medan samma siffra var 44 procent för båda andra åldersgrupperna. Omvänt gäller för hemsidan som användes av 46 procent av respondenterna i gruppen 19-44 medan den siffran var 37 procent för de

andra två grupperna. Däremot är andelen som deltog genom e-post eller brev jämt fördelad för samtliga grupper.

Fritextkommentarerna i webenkäten är i många fall liknande mellan de olika åldersgrupperna. Många uttrycker att principen med utredningen är positiv och att ett gott arbete gjorts med bra information och möjlighet att komma till tals och få svar. Framförallt information och svar via mail och hemsida får positiv feedback. Dock anser flertalet att även om tanken var god är det för sent och skulle utförts före beslutet fattades istället för efteråt. Nu anses möjligheten att påverka vara liten och tron att politiker och tjänstemän ändrar sin uppfattning ses som liten ”det är som att sätta ett plåster på en avhuggen arm”. Förtroendet för såväl politiker som tjänstemän är låg. Eftersom påverkansmöjligheten ses som liten anses också utredningen kosta pengar som annars skulle kunnat användas för bättre saker. Andra kommentarer handlar om att utredningen sker för sent och berör ett för snävt område. Den borde tagit hänsyn till både fler delar av Hisingen och övriga Göteborg samt av trängselskatten och Västsvenska paketet i sin helhet. Utredningen ses av många som ett panikartat försök av politiker att lugna kritiken och försöka föra invånarna bakom ljuset. Politikernas deltagande saknas också i processen. Men flera kommentarer är positiva framförallt gällande det stora arbetet som lades ner av utredningsledaren och hans team för att svara på mail och informera samt låta alla komma till tals. Flertalet upplever också att deras röst både blivit hörd och väl omhändertagen i utredningen.

Åldersgruppen 19-44 har generellt sett något större andel negativa och arga kommentarer medan åldersgruppen 45-64 är den förhållandevis mest positiva gruppen sett till fritextsvaren.

Ungefär 1/3-del av de som besvarat enkäten är kvinnor, de har relativt sett använt sig av de skriftliga alternativen i större utsträckning än männen, men männen som skrivit brev/e-brev och besökt hemsidan har gjort det fler gånger än kvinnorna som i större andel är engångsbesökare/ -”skrivare”. Däremot är det mer jämt mellan män och kvinnor gällande hur många gånger man besökt Selma Center. Kvinnorna som svarat ser sig i betydligt större grad än männen som aktiva även i alternativa kanaler. Kvinnor är genomgående något mer positiva än män gällande processen, till allt utom hur de blev påverkade av andra besökare – på det området tycks kvinnorna ha blivit något mer störda av andra besökare, men generellt är de fortfarande nöjda med hur övriga besökare betett sig. Kvinnorna känner i lägre grad till slutförslaget, men är mer positiva till det och anser i större grad än männen att medborgarnas engagemang påverkat utkomsten. Kvinnorna är vidare något mer positiva till processen i sina fritextsvar, skriver relativt sett något färre fritextsvar än männen, och angriper mer generellt upplevelsen av bristen på demokrati där männen i större grad angriper upplevelsen av inkompetens.

Det syns inga större skillnader mellan de som varit lite och mycket aktiva i processen, mer än att de som varit mer aktiva har tydligare åsikter. De som skrivit är något mer positiva till processen och utkomst än de som besökt Selma Center. De flesta av de som deltagit vid dialogerna på Centret har dock även skrivit e-mail och/eller skrivit på hemsidan.

I jämförelsen mellan de som är minst och mest nöjda med slutförslaget finns det en tydlig skillnad i hur man uppfattar bemötandet på Selma Center. 27,3 procent av de som gett 1 och 2 i betyg för slutförslaget ger även en 1:a i betyg för bemötandet, 0 procent av de som gett 6 och 7 i betyg för slutförslaget klassar bemötandet på detta sätt, istället anger 40,9 procent av denna grupp en 7:a som betyg för bemötandet – vilket 0 procent av de minst nöjda gör. Ungefär samma mönster återkommer grupperna emellan när de klassar huruvida utredarna ansträngde sig för att besvara frågor, huruvida det var bra med en process med flera dialoger, huruvida utredarna ansträngde sig för att besvara mail, huruvida hemsidan var användbar, på de tre frågor som handlade om huruvida det var värt besväret att engagera via dialoger, mail och hemsida, om det var bra att det gjordes en utredning, om informationen från utredningen var trovärdig samt om medborgarnas engagemang påverkade utredningen.

Däremot är det fler av de som klassar slutförslaget som bra som anser att deras stadsdel är speciellt påverkad av trängselskatten, jämfört med de som är missnöjda med slutförslaget. De som är nöjda med förslaget uppger även i större grad att de känner väl till det i jämförelse med de som är missnöjda. Gällande förtroende för kommunala politiker och tjänstemän och huruvida det har ökat via processen så ger de som är missnöjda med slutförslaget nästan uteslutande 1:or och 2:or i betyg på dessa fyra frågor, medan de som är nöjda med slutförslaget fördelar sig ganska jämt på skalan mellan 1 och 7.

3.3 Intervjuer med beslutsfattare

Utvärderingen av processen från beslutsfattarperspektivet har skett genom intervjuer med 14 personer som anses ha påverkat beslutet på olika sätt. Intervjuerna genomfördes under juni och augusti, och en rapport¹² presenterades i september. Syftet med utvärderingen var att bidra till att skapa lärande och därigenom förenkla kommande liknande processer. Målet var att kunna ge en bild av vad dialogerna ledde till sett ur flera olika aspekter, samt vad som tycktes vara framgångsfaktorer och hinder i det genomförda arbetet.

. Här följer några sammanfattande punkter av resultatet:

- 12 av 14 respondenter anser att principerna för processen (tydlig skiljelinje mellan påverkbar utredningsprocess och slutna beslutsprocess) var rätt, det som ifrågasätts var att politikerna inte deltog i utredningsprocessen.
- Möjligheterna med processens arbetssätt anses framförallt ha handlat om möjlighet till förankring, ökad tillit, ökad kunskap genom insamling av synpunkter, transparens/öppenhet, möjlighet att skapa en ny modell för dialog, samt ökad förståelse mellan olika perspektiv

¹² Se bilaga 6: ”Utvärdering Backa – beslutsfattarperspektivet”

- Riskerna med processens arbetssätt anses framförallt ha handlat om otydlighet kring påverkbarheten, otydlig frågeställning, förväntningarna från invånarna, en avancerad processdesign, att de upprörda känslorna kunde tagit för stor plats, att det fanns säkerhetsrisker för de som arbetade i processen, tidspressen, samt att fokus på Backa kunde leda till lösningar som inte tog hänsyn till andra delar av stad, region och system.
- De allra flesta anser att de möjligheter som de sett med processen har uppfyllts, medan riskerna har parerats.
- De som har deltagit i processen är i den mån de önskat är nöjda, de som har valt att inte delta aktivt är även de nöjda, medan de som upplevt sig utestängda från delar av processen är mer frustrerade. De som upplever brister hittar dessa framförallt i planeringsprocessen (besluten kring hur processen skulle se ut och fungera), samt i beslutsprocessen. Båda dessa processer anses ha varit mer slutna och traditionella i förhållande till önskemål och/eller förhoppningar.
- Det konkreta resultatet av utredningsprocessen, dvs. rapporten med de 17 förändringsförslagen råder det delade meningar om. Majoriteten av respondenterna är positiva och beskriver rapporten som ambitiös, omfattande, lättläst och tydligt baserad på insikter från de olika perspektiven. Det finns dock även respondenter som anser att rapporten varit utredningens svaga del och istället beskriver den med ord såsom svårförståelig, glättig och avståndsskapande till invånarna.
- Det som skapat störst nöjdhet är upplevelsen av lyssnande och respekt. Allra mest nöjda är de som upplevt detta lyssnande både hos andra och hos sig själva, att både ha skapat insikt och ha kommit till insikt. Sammanfattningsvis tycks det lilla vara det stora i det arbetet som har genomförts. Det ärliga mötet, det lyssnande förhållningssättet, modet att säga ”det blev fel” utan prestige. Flera av respondenterna talar även om att den korta tidsperioden tvingat fram ett fokus och en avgränsning som inte alltid är fallet i andra, längre utredningar.
- Det som skapar mest frustration är upplevelsen av olika former av dimridåer, en smygande känsla av att de och andra kan ha blivit manipulerade i olika moment av processen. Den omfattande utredningen uppfattas då som ett sätt att skapa oöverskådlighet. Chatterna och samtalsledarna ses då som ett sätt att skapa ett onödigt filter mellan invånare och beslutsfattare. Den annorlunda layouten och satsningen på tryck i olika former anses då som ”reklam-språk” som ska verka lockande snarare än objektivt och tydligt.
- Det anses genomgående svårt att hitta jämförbara liknande processer att jämföra arbetet med och/eller använda lärdomarna av arbetet till. Samtliga respondenter skulle dock vilja se dialoger som skedde på liknande sätt framöver.

4. Analys

I detta avsnitt analyserar vi dialogprocessens utfall gentemot de mål som sattes upp (se avsnitt 2.1). Vidare redogör även freds- och utvecklingsforskaren Hans Abrahamsson för hur han ser på dialogen i Backa jämfört med en ”normal” invånardialog.

4.1 Utfall i förhållande till mål med processen

Utgångspunkten att hitta de olika aktörernas perspektiv, med fokus på de boende och de yrkesverksamma i själva utredningsområdet.

I arbetet upplevde vi en så kallad empirisk mättnad, att samma perspektiv återkom igen och igen. Vi är dock medvetna om att vi inte mötte alla invånare och näringsidkare, och frågan är om det fanns perspektiv som aktivt valde att inte komma till tals? Till exempel skulle detta kunna vara perspektiv som innehöll mer positiva aspekter till betalstationerna.

Vi tror att det är svårt att hitta de som ”brinner” för ett perspektiv på ett sådant sätt att de vågar utmana majoriteten när frågan är på en så pass konkret nivå som det var i Backa. Det är förmodligen enklare att argumentera kring ja eller nej till trängselskatt i allmänhet som minoritet än det var i detta fall. Det ska också klargöras att frågeställningen i den informationsinhämtande delen av dialogen handlade om vilka problem som betalstationernas placering gav upphov till, denna avgränsning kan ha lett till en begränsning i vilka perspektiv som presenterades för oss.

Många av de som besökte oss på Selma Center pratade å sina barns vägnar, berättade om deras stress och deras upplevelse av att tvinga välja bort träningstillfällen till sina barn för att det kostade för mycket. Kanske innebär detta att vissa av de grupper (t.ex. småbarnsfamiljer) som vi vet deltog i mindre grad ändå upplevde att de fick gjort sin röst hörd? Eller var de perspektiv vi fick till oss via dessa historier hörsägen mer än reell verklighet? Det är svårt att veta.

Principen att möjliggöra för medborgare och andra aktörer att komma till tals

Denna princip anser vi ha uppfyllts, både genom en bredd av kanaler och genom en lång dialogprocess. Vi ser i telefonenkäten att den stora majoriteten kände till att ett utredningsarbete pågick, en viktig utgångspunkt för att kunna välja att delta. Det bör dock påpekas att framförhållningen gällande informationen om dialogerna inte alltid var den bästa. Här kan man se medias viktiga roll, då ett lokalradioinslag fyllde lokalen på Selma Center c:a en timme efter att det hade sänts, och en tidningsartikel i GP gav fullt hus dagen efter. Dock ska påpekas att nå ut till invånarna och göra dom medvetna om processen endast är första steget. Steg två är att få människor att också agera på den informationen. I fritextsvaren från enkäterna finns några kommentarer om att tiderna på Selma Center inte passade en småbarnsförälder. Frågan är om det finns någon tid som skulle kunna få vissa

grupper att engagera sig i en dialog likt den på Selma Center. Är det en reell möjlighet för en ensamstående tvåbarnsförälder att ta med sig barnen och bege sig till en lokal full med folk för att framföra sin åsikt? Då blir möjligheten att använda exempelvis hemsida och mail viktig för att ge alla en möjlighet. Bredden av kanalen visar sig i web-enkäten vara viktig då de som är något mindre arga samt de som är yngre i större grad tycks ha använt sig av mail och hemsida för att föra fram sina åsikter. Bredden av kanaler tycks alltså ha underlättat att föra fram en bredd av perspektiv.

Vi ser även via telefonenkäten att de som valt att inte delta hyser tilltro till processen. I intervjuerna med beslutsfattare framkom dock ett par röster som berättade om upplevelsen att ha blivit utestängd från processen, vilket lett till stor irritation. Vi kan inte se exakt samma mönster i web-enkäten men en del av de argaste fritextkommentarerna handlar de facto om upplevelsen att inte ha blivit hörd. I de flesta fall för att man har velat göra frågan större och innefatta antingen hela Hisingen eller trängselskattesystemet som helhet, alternativt Västsvenska paketet som helhet. Avgränsningen inom dialogen var både tydlig och viktig för att möjliggöra arbetet, men det bör ändå noteras att sådana avgränsningar kan skapa frustration och att denna frustration behöver hanteras.

En vanlig uppfattning är att den genomsnittliga deltagaren vid invånardialoger är en svenskfödd man i övre medelåldern. Så var fallet även här, men vi ser genom såväl betygssättning som fritextkommentarer att processupplägget och utfallet av processen uppfattats som mer positivt av kvinnor och yngre. Frågan är då om denna nöjdhet kommit på den ”normala dialogdeltagarens” bekostnad. Många av de kommentarer som beskriver ilska över att inte ha blivit hörd kommer från just män i övre medelåldern.

Principen att respektera de åsikter och reaktioner som kommer till uttryck

Denna princip anser vi har uppfyllts, kanske emellanåt till och med lite väl långtgående. Det har höjts röster om att neutraliteten hos samtalsledarna skapade ett klimat där det blev okej att säga allt, även nedvärderande kommentarer om enskilda personer och så vidare. Web-enkäten visar på att majoriteten av deltagarna vid dialogerna på Selma Center inte tycks ha störts av andra deltagare, men att kvinnor störts i något högre utsträckning än män. Detta är ett ställningstagande att göra innan en dialog startar; vilka spelregler gäller här? På Selma Center var ”medkännande neutralitet” ledordet, och i de allra flesta fall fungerade detta alldeles utmärkt och värmen vi som samtalsledare fick uppleva var mycket mer påtaglig än aggressionerna.

Ett annat argument för att åsikter respekterades var att det blev hela 17 förslag som utreddes. Enligt Per Bergström Jonsson förkastades inte något förslag som låg inom avgränsningarna för vilka betalstationer som kunde förändras i det fall de ansågs tekniskt genomförbara och tillförande någon nytta för en större grupp. Detta var ett aktivt val som utredningen gjorde och som låg i linje med de principer som utredningen satt upp. Dock

ledde till såväl höga kostnader som en tung arbetsbörda och till viss del en svåröverskådlig mängd information för dialogdeltagare att ta in på den korta tid de hade på sig.

Principen att säkerställa att konstruktiva förslag kan leda till både ett förändrat innehåll och arbetsätt inom utredningen

För att analysera denna princip behöver man som vi ser det dela upp processen i två delar; utredningsprocessen och beslutsprocessen. I utredningsprocessen anser vi att det går att påvisa att denna princip upprätthölls. De 17 förslagen kommer från invånarnas egna problemformuleringar och idéer, och även utvärderingen av dem grundades till stor del på invånarnas beskrivningar och berättelser. Även arbetssättet förändrades såtillvida att kommunicerbarhet och upplevelse gavs betydligt större utrymme kontra tekniska lösningar än vad som vanligtvis är fallet, det vittnade flera av respondenterna i intervjuerna med beslutsfattare om. Dessutom justerades processen efter önskemål från dialogdeltagare. Fler dialoger planerades in mellan charetterna, dialog lades in då styrgruppen för Västsvenska paketet förordat 4 av de 17 alternativen och dessutom bjöds det in till dialog med beslutsfattande politiker innan beslut fattades. Alla dessa delar var påverkade av önskemål från dialogdeltagare. Vi ser även att en majoritet av respondenterna i såväl telefonenkäten som web-enkäten ser positivt på deltagarnas inflytande i processen, men vi ser även att de precis som vi är mer säkra på att engagemanget påverkade de 17 förslagen än det slutliga förändringsförslaget.

I beslutsprocessen hände nämligen något, det framkom i de intervjuer som gjordes med de som betecknas som beslutsfattare i processen. Där transparens och öppenhet varit tydliga ledord i utredningsprocessen tycks arbetet ha präglats mer av "vanlig" slutenhet och hierarki i detta arbete. Flera respondenter uppger att de kände sig utestängda i detta arbete, och/eller att de hade högre förväntningar på delaktigheten utifrån erfarenheterna i utredningsprocessen. Tittar man på de fyra alternativ som fanns kvar efter den 6 mars så är de relativt lika de förslag som förs fram i utredningsdirektivet, och som skrevs innan utredningen påbörjades. Det är därmed svårt att bevisa invånarnas inflytande på denna sista del av processen, men förhoppningsvis ledde dialogprocessen till insikter hos de olika beslutsfattarna som påverkade de beslut som fattades.

Princip ett för deltagande planering: Delaktighet

På denna punkt svarar vi "Ja" gällande den grupp som deltog i Charetterna, men "Nja" när det gäller helheten. I Charetterna deltog alla perspektiv på lika villkor, ingens röst var mer eller mindre värd än någon annans. Men det var en liten grupp som deltog på dessa möten, och invånarnas perspektiv representerades de facto av tre samtalsledare. Gällande helheten är det svårare att säga ett tydligt ja. Vi har redan varit inne på bredden av kanaler, den stora medvetenheten om att en process pågick och den övervägande nöjdheten bland såväl aktiva som passiva i webenkät och telefonenkät. Alla dessa delar pekar på att svaret borde vara ja

även gällande helheten. Samtidigt så kan vi inte blunda för att vi inte nådde alla. På Selma Center var det mest vita äldre män på plats, de flesta av dem tycktes även komma från trygga förhållande och snarare bo i något av villaområdena än i hyresrätterna i Backa Röd. Dock ser vi i webenkäten att de yngre valt andra kontaktvägar, och vi ser i telefonenkäten att kvinnorna ser sig som lika engagerade i processen som männen – och i webenkäten att de är mer nöjda med formen och utfallet av processen än vad männen är. Vi vet alltså att den klassiska dialogformen mest lockar äldre män, att vi kan fånga upp en större grupp genom flera kanaler och med ett annat arbets- och förhållningssätt. Men vi nådde inte alla. Och frågan är då om vi inte gjorde det för att dessa grupper, kanske mindre bilburna, aktivt valde att inte komma - eller för att vi misslyckades i vårt tilltal?

Hans Abrahamsson diskuterar i sitt arbete kring det faktum att invånardialogen gång på gång misslyckas med just den breda delaktigheten; *”Den svenska modellen, välfärden, har varit väldigt duktiga på att fånga in den etablerade medelklassen – Svensson, och arbetarklassen. Men vi har inte varit särskild bra på att få in minoriteter, vare sig det handlar om sexuell läggning eller t.ex. om den romska minoriteten. Utan de har varit avarter i systemet, och vi har brytt oss om majoriteten. (...) Den svenska modellen stänger även våra perspektiv (...) de som deltar är de etablerade, i det här fallet den etablerade arbetarklassen. (...) Hur ska vi nå de resurssvaga grupperna, de som står jämte och tittar, men som inte deltar?”*

Frågan blir här mer ännu mer komplex då ”den arge mannen i övre medelåldern” kanske de facto är en minoritet i området, men här blir sedda som majoritet då de är en etablerad grupp i samhället i kombination med att de varit i klar majoritet på de öppna hus som anordnats. Flera av dessa angav också argument som egentligen berörde någon annan. ”För mig spelar det väl inte så stor roll men tänk på de som...” eller ”Mina barn har drabbats...” Dessa perspektiv lyftes alltså fram under processen men inte direkt av de berörda. En spännande fördjupning gällande minoriteter är även att de enda som öppet stod upp på ett av de öppna husen och sa ”Vi tycker att det är bra som det är” var två yngre killar. Vad hade hänt med samtalet om fler yngre varit på plats?

Princip två för deltagande planering: Kontinuitet

Vi ser genom svaren i webenkäten att flertalet av de som varit aktiva har varit det via flera kanaler, och vid flera tillfällen. Dock syns det inga tydliga skillnader i hur process eller utfall uppfattas utifrån grad av deltagande, mer än att de som deltagit vid fler tillfällen har en tydligare åsikt. På så sätt skulle det kunna argumenteras för att Kontinuitet har uppnått som mål, men om det var ett medel för att nå något annat mål: helhetssyn, nöjdhet, delaktighet etc så går det inte att tydligt visa på att detta har skett. Däremot sågs detta mönster av kontinuiteten som ett medel för att nå just dessa tre mål i de svar som gavs i intervjuerna med beslutsfattarna. De som där varit aktivt delaktiga under stora delar av processen gav uttryck för nya insikter, en hög nöjdhet med arbetet samt en upplevelse av engagemang och delaktighet.

Gällande kontinuiteten ser vi en förbättringspotential i kommunikationen kring syftet med de olika dialogtillfällena och hur de kompletterade varandra. Vi upplevde att en del av de som besökte Selma Center berättade samma historia varje gång, samtidigt som en del inte var intresserade av att återkomma för nu hade de sagt sitt.

På det informationsmöte som avslutade dialogprocessen i april kunde man dock se nyttan av kontinuiteten även hos invånarna. Där uppstod snabbt en skiljelinje mellan de som varit med hela processen och ville gå djupare i diskussionerna, i jämförelse med de som var där för första gången och ville få berätta sin historia. De mest aktiva visade irritation över detta, och påtalade flera gånger att ”det där pratade vi om för flera månader sedan”. Kanske kunde vi ha använt oss av dessa ”veteraners” kunnande och engagemang på ett bättre sätt på detta möte?

Kontinuitet kan även tolkas som koppling till andra processer; i det här fallet t.ex. koppling till fortsatt arbete med de problembeskrivningar som kom fram kring närliggande frågeställningar som t.ex. upplevelse av otrygghet kring Selma Lagerlöfs torg. Det kan också handla om kopplingen mellan utredningsprocessen och den efterföljande beslutsprocessen som fortfarande pågår, samt kopplingen mellan processen och kommunikation/ återkoppling etc. Vi tror oss på alla dessa områden se en god vilja till kontinuitet, men det är ännu för tidigt att se vart denna goda vilja kommer att leda. Gällande kommunikation och återkoppling ser vi att betydligt färre känner till slutförslag jämfört med hur många som känner till att en process har pågått. Om detta handlar om en bristande kontinuitet i kommunikationsarbetet eller det svalnande intresset från media är dock svårt att uttala sig om.

Princip tre för deltagande planering: Helhetssyn

Inom utredningsgruppen, bland deltagarna i Charetterna och bland beslutsfattarna är detta definitivt en princip som har uppnåtts. I intervjuerna lyfte flera respondenterna fram just nya insikter och de nya breda och komplexa problembilden som en av de stora lärdomarna från arbetet. För det stora flertalet av invånarna är det dock mer tveksamt om en helhetsbild uppnåddes. Vi såg i och för sig på det slutliga informationsmötet hur enskilda deltagare ”läxade upp” andra deltagare för att de inte förstod att det inte var så lätt som att bara ta bort stationerna, att de fanns där av en anledning. Vi såg även hur de deltagare som vid tidigare dialogmöten orkade stå upp till en halvtimme i kö för att få prata med Per Bergström Jonsson fick nya insikter genom den information som han gång på gång lugnt och tydligt förmedlade. Här spelade kontinuiteten en roll, det fanns nya tillfällen att få svar på sina frågor om kön var för lång vid det första tillfället.

Men faktum kvarstår att de allra flesta kom in, förmedlade sin åsikt, pratade lite med andra som tyckte ungefär likadant, och gick igen. En fråga att ta med sig till kommande processer blir därför hur den process för att skapa insikt och helhetssyn som präglade Charetterna kan utvidgas till att involvera så många fler?

4.2 Analys av Backadialogerna jämfört med ”vanliga” dialogprocesser

Hans Abrahamsson deltog i en utvärderande analys som genomfördes i början av juni kring erfarenheterna från trängselskattsdialogerna i Backa, och pekade på vad han uppfattade som det var som skiljde dialogerna i Backa från ”vanliga” dialogprocesser. Han påvisade då tre områden som han såg som annorlunda; lärande, resurser och förberedelser.

- **Lärande** handlar enligt Hans om något som kan tyckas som självklart i en dialog, att dialogen har skett med beredskapen att lära sig något. Hans menar dock att de flesta dialoger genomförs med målet att ”i efterhand legitimera ett fattat beslut och helst inte påverka det som beslutats, att få ett kvitto på att man har tänkt rätt från början”.
- **Resurser** handlar både om tid och pengar, och Hans menar här att det är ovanligt att en dialogprocess får de resurser som krävs, med fokus på den tid som behövs. Hans menar även att värdet bör understrykas av att i stort sett alla förslag till förändring som kom in skickades vidare för trafiktekniskt test, ett arbete som kostade både sett till tid och pengar – men som samtidigt visade att invånarnas åsikter togs på allvar.
- **Förberedelser** handlar om valet att inte rusa in i dialogen, utan låta förarbetet ta sin tid. Här lägger Hans även den inventering som gjordes efter den första omgången dialoger för att få fram de olika perspektiv som sedan användes i charetterna.

Hans pekade även på skillnader i processen i sig jämfört med många andra dialogprocesser; sett till förberedelser, genomförande och efterarbete.

- **Förarbetet** handlar här om förankring i systemet såtillvida att förslagen som Hans ser det har förankrats inom den socialdemokratiska politiska strukturen upp till central nivå innan de skickades från kommunstyrelsen.
- I **genomförandet** handlar det enligt Hans om att det tydliga uppdraget gjorde det möjligt för Per Bergström Jonsson att gå ut till Backaborna och säga ”Jag var faktiskt ansvarig för det här förslaget, men det blev inte så jävla bra. Jag är här för att höra varför jag gjorde fel.” Hans tillägger dock att den ödmjukhet som detta kräver är stor, och att han ser Per som ett fenomen som klarade att göra det som krävdes, och därmed bygga förtroende hos en grupp som inte litar på systemet som helhet. Vidare anser Hans att lyssnandet varit viktigt, att beskedet har varit ”Vi går inte härifrån förrän det som ska sägas har sagts” och att man sedan visar att de som talat har blivit hörda genom att visa hur förslagen påverkats under processens gång.
- **Efterarbetet** handlar om att återkoppla vad som händer sedan. Här blir situationen komplex av att beslutet till slut ligger i riksdagen, men det som Hans pekar på här är de utvärderingar som har gjorts och som blir en ny signal, ett kvitto på att man bryr sig.

5. Slutsatser och rekommendationer

I detta avslutande avsnitt presenterar vi slutsatsen utifrån vår analys, visar på det vi ser som kärnan i processen, samt för ett resonemang kring delar att ta med sig respektive förändra inför kommande liknande processer. Utredningsledare Per Bergström Jonsson, som fick en tydlig huvudroll såväl medialt som arbetsmässigt i arbetet får sedan ordet för att sammanfatta den process han varit en del av. Avsnittet avslutas med en punktlista av rekommendationer för andra som planerar för invånardialog i konfliktpräglade frågor.

5.1 Utfall gentemot mål och plan

Utfallet gentemot mål och plan bör ses som klart godkänt på ett övergripande plan. I enkäter och intervjuer kan utläsas att en majoritet av invånare och övriga delaktiga är nöjda, med såväl processens genomförande som utfall av den. Den ”arge medelålders mannen” har haft en framträdande roll i denna process och tar även en stor plats i fritextkommentarerna i web-enkäten. Det finns ett antal personer som fortsatt är arga och/eller frustrerade och ger uttryck för detta i enkäterna. Anledningarna kan vara flera, exempelvis att de upplever att de inte har blivit lyssnade på eller att tilliten till etablissemangen och även denna process är närmast obefintlig. Kanske har processen misslyckats med att nå fram till eller att lyssna på dessa personer, kanske kommer de alltid att finnas i en dialogprocess. Viktigt är dock att med tydlighet framhålla att den stora majoriteten uppger att de är nöjda med process, bemötande, information och resultat och att betygen till det arbete som gjorts är över lag mycket positiva.

En viktig slutsats är vidare att den breda möjligheten till deltagande har varit lyckosam då vissa av de som inte haft möjlighet eller velat delta i dialogen på Selma Center har kunnat framföra sina åsikter och samla information via andra kanaler. Det kan även utläsas att det i många fall är det enkla i att få ett personligt svar på ett mail eller liknande som gett störst påverkan på upplevelsen av processen. Vikten av bredd av kanaler, och att i alla forum och former ta sig tid att verkligen lyssna för att förstå och svara är något att ta med sig från denna process. Det finns trots bredden av kanaler troligtvis perspektiv som aldrig kom fram under processen. Det har varit de med bil som tycker och engagerar sig mest – och huvudparten av deltagarna har varit män i medelåldern och uppåt. Vi fick historier i tredjeperson om andra grupper, men bara ett fåtal från dem själva. Telefonenkäten pekar dock på att även de som inte deltagit i dialogprocessen är positiv till den och dess resultat, vilket bör ses som positivt.

Även om utfallet från just denna dialog i många aspekter kan ses som positivt så visar resultatet samtidigt att dialog inte är någon ”quick-fix”, utan bör vara en del av ett långsiktigt arbete. Detta kan ses då förtroendet fortfarande är lågt för politiker och tjänstemän, och att Backaborna ännu tydligare än Göteborgarna i allmänhet röstade nej i folkomröstningen om trängselskatt. Under processen framkom flera perspektiv som

kopplade frustrationen till många fler samhällsfunktioner än just trängselskattens utformning i Backa vilket ytterligare stärker argumenten för att ett liknande förhållningssätt krävs även i andra sammanhang, och inte minst i det vardagliga arbetet och i möten mellan invånare och politiker eller tjänstemän. Ett lärande blir därmed att dialogen har haft en lugnande effekt men att åsikterna hos deltagarna inte ändras i någon större grad. Detta är viktigt att ha med sig in i en dialogprocess, att syftet inte bör vara att nå konsensus där alla är tycker lika, utan att lära och skapa en förståelse och i den bästa av världar acceptans för utfallet. Vår upplevelse är dock att även om åsikten i sakfrågan kvarstår så finns en ökad förståelse och inte minst respekt för andra perspektiv. Det är enligt vår uppfattning en kombination av flera aspekter, dels att någon denna gång faktiskt har lyssnat men också i vissa fall att förståelsen för andra perspektiv har ökat.

Gällande utfall gentemot plan så bör det påpekas att trots att den ursprungliga uppdragsbeskrivningen kompletterades med ett reviderat uppdragsdirektiv så gjordes flera avsteg även från revideringen. De två mest tydliga avstegen är charetterna där invånarna kom att representeras av samtalsledare och beslutsdelen av dialogprocessen (februari-april 2014) som från början inte ingick i direktivet. Enligt uppdragsledare Per Bergström Jonsson är detta en konsekvens av att den viktigaste ledstjärnan för arbetet var att ge möjlighet till reellt inflytande för invånarna, och att arbetssätt och arbetsgång anpassats under arbetets gång för att ge så många invånarperspektiv som möjligt möjlighet att påverka i så stor grad som möjligt. Förlängningen av dialogprocessen ledde helt säkert mot denna ledstjärna, men gällande charetterna fanns både för- och nackdelar. Ett fördjupat resonemang kring detta förs i avsnitt 5.4 "Arbetssätt och förhållningssätt att se över".

5.2 Kärnan i det arbete som genomförts

Bernard Le Roux som ansvarade för dialogprocessen uttrycker sitt lärande om kärnan i dialogen på följande sätt: *"En dialog som grundar sig i lyssnande, relation och medskapande och som inte utesluter något perspektiv, där samtalsram (form och innehåll) formges ur lyhört lyssnande, där resultat konkretiseras och återkopplas och där öppenhet och transparens präglar hela processen förbättrar samtalsklimatet och därmed möjligheter till att hitta kreativa, genomförbara lösningar."*

Att fokus från utredningen varit lyssnande och att det även är detta som är viktigt för invånare syns i fritextsvaren från enkäterna. Där syns inget om vare sig charetter, perspektiv eller trafikanalyser, och endast ett par spridda kommentarer om samtalsledarna. Det man skriver om är antingen upplevelsen att ha blivit lyssnad på och hörd, eller upplevelsen av att inte ha blivit det.

Hans Abrahamsson konstaterade i sina analys av processen i somras att det ansågs vara så skarpt läge i Backa att det avslutande stormötet både riskerades att ställas in och att polisen ville vara på plats. Men att mötet istället präglades av en öppen stämning och att det

avslutades med en applåd *”Och det är inte ofta det händer, applåderna är för mig ett kvitto på både en känsla av lättad, och att man har blivit lyssnad på.”*

Förhållningssättet för hela processen byggde till stor del på lyssnade, och framförallt en genuin ansträngning och öppenhet inför att lära och finna bästa tänkbara väg framåt. Något som i enkäter och intervjuer kan utläsas ha varit lyckosamt på flera plan men som samtidigt grusas något av att det trots allt är en förändring av något som från början blivit fel. Tidpunkten för dialogen var med andra ord för sen för att vara optimal denna gång men lärdomen är att förhållningssättet och processen i mångt och mycket varit bra och lett till ett bättre resultat. Det vi vill skicka med är att det finns ett stort värde i att lyssna på andras perspektiv och erfarenheter. Intervjuerna med beslutsfattarna visar på det lärande och det engagemang som skapas när man lämnar sitt eget arbetsrum och de som tycker likadant och möter ett bredare spektrum av åsikter. Det behöver inte alltid vara invånare, det kanske räcker att fråga runt bland medarbetarna i den berörda stadsdelen och lyssna in experter från andra områden.

5.3 Arbetssätt och förhållningssätt som bör tas med till nya processer

Det fanns i denna process en förståelse för, och en ödmjukhet inför det faktum att andra perspektiv än de vanliga är viktiga för att få en helhetsförståelse och ett ordentligt beslutsunderlag. Det fanns en genuin vilja inom utredningen att bjuda in olika perspektiv och lyssna för att förstå och lära innan beslut fattas och detta bör tas med till framtida processer.

Det fanns även en önskan, vilja och ambition att ha ett brett deltagande och i det finna vägar som skapar möjlighet för alla att delta. Det breda angreppssättet i både mottagande och sändande kanaler samt en vilja och ambition att aktivt ta hand om, bemöta och besvara de åsikter, synpunkter och förslag som kommer in är något att ta med sig i vidare arbete. Det är också viktigt att planera för det och se till att ha resurser och kunskap för att hantera detta.

Vidare har det varit av vikt för processen är att utredningsledning, samtalsledare och övrig personal från utredningen var väl införstådda med de förhållningssätt som gällde och hade kunskap och stöd för att möta dialogdeltagarna. Det fanns även ett tydligt mandat och en förståelse för behovet av stor frihetsgrad i arbetet från beslutsfattarna i utredningen. Under processen framkom vikten av att alla de som möter invånarna i någon form av dialog bör vara väl förberedda och utbildade i det förhållningssätt som ska gälla. Det är krävande att lyssna.

Slutligen är en lärdom vikten av att få med media på tåget. I utvärderingen kan utläsas att tidningarna var de främsta informationskanalerna. När de tappade intresset i slutet av processen så tycks det ha inneburit att många missade vad som hände, exempelvis vilket förslag som förordades och hur processen planeras fortskrida.

5.4 Arbetssätt och förhållningssätt att se över

Det positiva med Charetterna var de många perspektiven och det lyssnande som skapades och insikter hos deltagarna kopplat till detta. Det negativa var att samtalsledarna representerade invånarna och därmed hindrade ett bredare lyssnande och ett bredare lärande. Hur hade man kunnat göra på ett annat sätt? Eller hur hade man kunnat överföra det lärande och de insikter som Charettdeltagarna fick till övriga på ett bättre sätt? Bakgrunden till att samtalsledarna fick representera var att de hade en bredd av perspektiv med sig, tillsammans med en osäkerhet kring hur enskilda invånarrepresentanter skulle kunna och vilja "förhandla" för en stor grupp av boende i Backa. Det fanns även en rädsla för kalabalik av det slag som uppstått vid tidigare möten mellan invånare och representanter för etablissemangen. Kalabalik blev det inte mycket av genom processen, tvärtom en oväntad värme och humor. Det ska dock tydliggöras att det interna lärandet troligtvis underlättats av valt upplägg då det underlättade ett öppet klimat och därmed tydliggörandet av vissa underliggande mönster såsom ett speglade medborgarförakt till det tidigare tydliggjorda politiker- och tjänstemannaföraktet.

Det lärande som det innebär att delta på Charetterna gick alltså invånare och andra involverade utanför Charetterna till stor del förbi. Många dialogdeltagare ville lämna synpunkter och förslag men många hade också frågor som de ville ha besvarade. En person med rollen neutral samtalsledare ska inte och kan i många fall heller inte besvara sakfrågor. Dialogprocessen var här designad med fokus på lyssna – det vill säga höra vad invånarna ville säga. Det innebar att möjligheten för invånarna att få svar på sina frågor var begränsade. Vid flertalet av dialogerna fanns utredningsledare och även annan expertis på plats för att besvara denna typ av frågor och frågor besvarades även i storgrupp för att bättre sprida svaren bland en större skara. Dock upplever vi att det fanns tillfällen, och detta kan även ses i några av enkätsvaren, då kön för att få ställa frågor till expertisen eller tiden till nästa gemensamma frågetillfälle var för lång för att orka vänta. I flera av dessa fall var det säkerligen så att få lämna lokalen utan att fått svar på sina frågor lämnade frustrationen eller till och med ökade den hos dialogdeltagaren. Här skulle processen kunna kompletteras med större möjligheter att få svar från expertisen och utredningsledningen. Antingen genom fler experter närvarande eller genom ett annat upplägg med FAQ-tid en gång per halvtimme och även publicering av FAQ på hemsida, på Selma Center etc. Vi tror att de flesta upplever att de blev lyssnade på, men att få upplever att de fick svar. Detta kan förklara den ännu större nöjdheten hos de som skickat mail, de har förmodligen i större mån fått just svar.

Hans Abrahamsson summerar dessa tankar på följande sätt; *"Vad jag är orolig för i den lärande processen är att jag inte har sett lika tydliga exempel på att experternas perspektiv har förts fram till Backaborna. Det vill säga att föra ut och informera om logiken bakom set-up:en bakom såväl Västlänken och trängselskatten. Vi har varit angelägna om att lyssna till folket, men vi glömmer i den ambitionen att även de som berörs också behöver lära, att den som är utsatt inte bara behöver lyssnas på. Hur kan vi*

göra framöver för att det ska bli en större lärandeprocess för samtliga inblandade parter?”

Dialogen får vidare sägas ha misslyckats med att nå unga, att nå invånare med invandrarbakgrund, och i viss mån även kvinnor. Ett alternativ för att hantera detta skulle kunna ha varit att arbeta mer med uppsökande dialoger, att ha en på Selma C, en på Bäckebo, en i Backa Röd, en vid hämtningstid på förskolor i området etc. För att nå fler tror vi även att en långsiktig planering är önskvärd; att kunna säga ”där och då kommer vi att återkomma, och då kommer vi att ha med oss det här materialet att föra dialog utifrån.” Som arbetet skedde nu var det en process på stadens villkor snarare än invånarnas, om än med en god vilja och en ambitionsnivå utöver det vanliga.

5.5 Reflektioner från ”huvudrollsinnehavaren”

Per Bergström Jonsson var utredningsledare och hamnade mitt i både händelsernas och mediernas centrum under några månader. Utifrån sina erfarenheter av arbetet har han listat några punkter för chefer respektive medarbetare i liknande kommande processer.

Detta skulle jag vilja skicka med dig som chef om en av dina medarbetare ska föra dialog i en konfliktsituation.

- Det måste vara ett team som förbereder och genomför dialogen. Att göra det ensamt är alldeles för utsatt.
- Ta hjälp i förberedelserna av dialogkunniga i staden, framförallt S2020-gänget.
- Resonera igenom dialogtrappan internt för att avgöra hur långtgående inflytande som ni kan tänka er att ge de berörda.
- Se till att rensa skrivbordet för dem som kommer att bli mest frontade i dialogen. För att orka hålla skärpan uppe (vilket är jätteviktigt) måste man vara utvilad och fokuserad – inte stressad och splittrad.
- Ge förberedelseteamet mandat att ändra i upplägg och i uppdrag om dialogen antas fungera bättre av det.
- Var noga när du väljer dem som ska bli mest frontade. De måste ha kommit till full insikt om förhållningssätten för deltagande planering/medskapande dialog.
- Ge teamet stöd och uppmärksamhet under dialogen – ditt fokus ska vara att säkerställa arbetsmiljö och säkerhet under dialogen.
- Ge dialogteamet mandatet att samverka med massmedier och att använda många kanaler, inklusive sociala medier.

Detta skulle jag vilja skicka med dig som medarbetare om din chef vill att du ska föra en dialog i en konfliktsituation.

- Lyssna på stadens dialogexperter, ta till dig på djupet de särskilda förhållningssätten som en vettig dialog måste byggas på.
- Acceptera inte ett dialoguppdrag med konfliktmoment om det förutsätter att du gör det ensam. Förberedelser och genomförande måste ske av ett team som är kompetent på både dialogmetodik, mediasamverkan och sakfrågan.

- Det är en fantastisk chans för dig att lära dig massor med nya saker. Men var beredd på att det är tröttsamt. Förbered dig själv och informera din familj om vad som är på gång.
- Det du ger dig in i är huvudsakligen en lärprocess där det är först och främst du och dina kollegor som lär er av de berörda. Kanske, eventuellt kan de lära sig något också men det är inte det primära. Jag kan så mycket mer om trängselskattens effekter på vardagslivet nu än för ett år sedan, tack vara dialogen jag var med om.
- Inför dialogtillfällen bör du förbereda dig som en elitidrottare inför en tävling. Se till att sova ordentligt två nätter innan. Skaffa dig tid och metod för att få ur dig frustration och adrenalin efteråt. Slarva inte med maten och drycken.
- Om dialogens kärnfrågor har en medial dramaturgi så ger det er goda chanser att nå en betydligt större grupp som blir intresserade av dialogen. Men det drar också upp tempot ganska radikalt.

5.6 Sammanfattande rekommendationer

- Se till att ha en bredd i kanaler för dialogen och även i val av plats och metod för den dialog som förs i storgrupp.
- Att lyssna på andra och deras perspektiv skapar möjligheten till lärande och bättre resultat. Men inte bara beslutsfattare har ett behov och vilja att lära. Planera hur alla deltagare i dialogen får möjlighet att ta till sig andras perspektiv och få svar på sina frågor. Exempelvis genom FAQ på hemsida och plansch i dialoglokal samt i utskick och via effektivt utnyttjande av de experter som finns inom området.
- Ha framförhållning i tidsplanering så hela processen kan förklaras med tidpunkter och plats för de olika delarna samt var tydlig med syftet med varje del. En bättre framförhållning minskar även, men tar inte bort, behovet av media för att nå ut med budskapet.
- Använd neutrala samtalsledare, oavsett om de är externa eller interna. Att inte ha en koppling till frågan har en fördel och kan till och med vara en förutsättning för att kunna behålla neutraliteten. Då neutralitet även är ett förhållningssätt krävs förberedelser för de som väljs ut för uppgiften.
- Var tydlig i frågeställning och upplägget för dialogen. Vad är påverkbart och vad är inte? När i processen görs vad? När och av vem fattas besluten? Detta kräver ett tydligt mandat från beslutsfattarna i processen, så lägg tid och kraft på intern förankring innan den externa dialogen påbörjas.
- Var tydlig med när alternativ faller bort och varför. Att det står i en rapport betyder inte att det är tydligt för alla inblandade. Var även tydlig kring perspektivtanken och därigenom tydliggöra att ”det här är ingen omröstning”, alla perspektiv är lika

mycket värda. I den här processen gjordes ett ambitiöst arbete att visa de olika perspektivens syn på alla alternativen. Kanske försvann tydligheten till viss del i den stora informationsmängd som presenterades med 17 förslag och vår känsla är också att det inte blev helt tydligt varför just de fyra förslagen som styrgruppen för det Västsvenska paketet förordade var de som blev kvar.

- Var noga med att redan från början planerat för återkopplingsarbetet och den tänkta processen efter dialogen. Tydliggör vad ska hända framöver, när det händer samt om och i så fall var och hur det finns möjlighet för deltagare att få information och hålla sig uppdaterade om frågan. Vems ansvar är det att fortsätta uppdatera exempelvis hemsida eller den information som finns i dialoglokalen? Vilken information ska finnas där? Under en dialog är det vanligt att ämnen, synpunkter etc. som ligger utanför avgränsningen för dialogen kommer fram. Hur ska dessa frågor hanteras? Vems ansvar är det att föra dessa vidare till rätt forum och hur ska de återkopplas? Återkopplingsprocessen och vad som händer efter själva dialogen är viktig för att skapa en känsla av att all den ansträngning som krävdes för att komma och framföra sin synpunkt inte var förgäves.
- Kom ihåg att även om det kan vara krävande att hålla en dialog så är det även ofta en stor kraftansträngning som krävs från invånaren både i form av mod och tid att faktiskt komma och framföra sina synpunkter. Det kan vara skrämmande att möta ibland arga och upprörda invånare men kom ihåg att det ofta är väldigt skrämmande för en invånare att möta er som representanter för etablissemangen. Det medkännandet lyssnandet har varit en nyckel i den här dialogen.
- Det kanske allra viktigaste att ta med framåt är att även om detta var i många avseenden en speciell situation med stora resurser, så är det i förhållningssättet och i det "lilla" som mycket av det positiva ligger. Att vilja och orka lyssna för att lära och våga vara öppen för lärandet och nya insikter. Det kan utläsas i enkätsvaren att det är ett personligt svar på ett mail, en öppenhet i processen och att någon faktiskt lyssnar som uppskattas mest av deltagare. Det krävs inte alltid stora budgetar – men det krävs planering och ett förhållningssätt som möjliggör att syftet med dialogen; lyssnandet och lärandet, uppfylls. Detta förhållningssätt kräver sitt mod, det krävs att vilja och förmå sig att ställa sig mitt i elden och säga "Vi behöver er hjälp för att få ordning på det här". Förväntningar på ett mysigt samtal där alla är positiva och håller en lugn och sansad ton kommer sällan att mötas vid dialog i konflikt.