



INSTITUTIONEN FÖR FILOSOFI,  
LINGVISTIK OCH VETENSKAPSTEORI

# ATT BYGGA EN TUNNEL I EN STAD ELLER ATT BYGGA EN STAD MED EN TUNNEL I?

En studie om Göteborgs Stad och Trafikverkets  
kommunikativa samarbete i projektet Västlänken, med fokus  
på medborgardialog.

**Johanna Lundberg**

---

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Kommunikatörsprogrammet
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	Vt 2016
Handledare:	Sebastian Linke
Examinator:	xx

# Abstract

Uppsats/Examensarbete: 15 hp

Program och/eller kurs: Kommunikatörsprogrammet

Nivå: Avancerad nivå

Termin/år: Vt 2016

Handledare: Sebastian Linke

Examinator: xx

Nyckelord: Västlänken, medborgardialog, gränsöverskridande arbete, Göteborgs Stad, Trafikverket, deltagarkultur, kommunikativt samarbete, social worlds, boundary work, allmänhet

---

**Syfte:** Syftet med magisteruppsatsen ämnar beskriva skillnaderna och likheterna i samarbetet mellan Göteborgs Stad och Trafikverkets kommunikationsstrategier i infrastrukturprojektet Västlänken, med fokus på medborgardialog.

**Teori:** Teoretiska begrepp som används har en strategisk kommunikativ inriktning och vetenskaplig bakgrund, med fokus på medborgardialog, deltagarkultur och gränsöverskridande kommunikativt samarbete.

**Metod:** Materialinsamlingen är gjord genom fem stycken kvalitativa intervjuer med tjänstemän som har, eller för tillfället jobbar med Västlänken på stadsbyggnadskontoret, trafikkontoret, Trafikverket och Västsvenska paketet.

**Resultat:** Resultatet visar att medborgardialog är ett komplext kommunikativt verktyg att använda sig av i heta frågor och projekt som Västlänken. Det visar också på vikten av att upprätthålla en tydlig dialog för att kommunikativt samarbeta gränsöverskridande på bästa vis, mellan Göteborgs Stad och Trafikverket. Resultatet visar också på att nya metoder behövs för att stärka medborgardialogens syfte och utveckling.

## Förord

*”Allmän rösträtt sätter vanliga människor främst. Det är demokrati.*

*Men räcker det?”*

*– Palle Lauring, 1909.*

### Tack till!

Anette Palle, tidigare ansvarig kommunikationsstrateg för projekt Västlänken i Göteborgs Stad.

Filip Siewert, projektledare för Västlänken-linjen och station Centralen, stadsbyggnadskontoret.

Kerstin Olsson-Repo, kommunikationsstrateg på Trafikverket.

Lina Gudmundsson, projektledare för station Korsvägen, Västlänken, trafikkontoret.

Åke Lundgren, presskommunikatör, Västsvenska paketet.

Annica Snäll, kommunikationschef på stadsbyggnadskontoret och alla andra kommunikatörer på stadsbyggnadskontoret.

Samt Sebastian Linke, min handledare vid Göteborgs universitet.

Utan er hade den här magisteruppsatsen inte blivit av, stort tack!

# Innehållsförteckning

<b>1.0 Inledning</b>	1
<b>2.0 Syfte och frågeställningar</b>	2
2.1 Disposition	2
<b>3.0 Bakgrund</b>	3
3.1 Vem gör vad?	4
3.2 Trafikverket	4
3.3 Göteborgs Stad	5
3.4 Västsvenska paketet	5
3.5 Tidsaspekt	6
<b>4.0 Tidigare forskning och teoretiskt perspektiv</b>	6
4.1 En bakgrund om Västlänken	6
4.2 Medborgardialog som begrepp och teori	7
4.3 Medborgardialog i andra kommuner	10
4.4 En övergripande slutsats om medborgardialog	11
4.5 Deltagarkultur – ett växande engagemang hos medborgarna	12
4.6 Internkommunikation över gränser	14
4.7 Hur organisationer fungerar	15
4.8 Social worlds och Boundary work	16
4.9 Förändringskommunikation i organisationer	17
<b>5.0 Metod och material</b>	19
5.1 Kvalitativ intervju	19
5.2 Materialinsamling och urval	20
5.3 Urvalsstrategier	21
5.4 Transkribering och analys	22
5.5 Etik och moral	23
5.6 Validitetsdiskussion	23

<b>6.0 Resultat och analys</b>	24
6.1 Medborgardialog för alla tillfällen, eller?	25
6.2 Nya metoder för att möta medborgarna	29
6.3 En framtida dialog och kommunikation	31
6.4 Samarbete mellan organisationer och myndigheter	32
6.5 Att kommunicera internt fast ändå gränsöverskridande	35
6.6 En förändring i staden	37
6.7 Sammanfattning av resultat och analys	39
<b>7.0 Sammanfattning och slutdiskussion</b>	41
<b>8.0 Referenslista</b>	45
8.1 Internetreferenser	47
8.2 Övriga referenser	48
<b>9.0 Bilaga - frågeformulär</b>	—

# 1.0 Inledning

Västlänken är en av Västsveriges mest omfattande satsningar inom infrastruktur och ett ämne som länge varit aktuellt. Åsikterna har varit många och delade kring projektet som omfattar helt nya förbindelser för tåg i Göteborg. Den nya järnvägstunneln kommer att ha en oerhörd betydelse för hela västsvenska regionen, där kommunikationen spelar en central roll för Göteborgs framtid och dess invånare. Inte bara fysiskt när tunneln är färdigställd, utan också mellan de inblandade parter som bygger tunneln och som ansvarar för att kommunicera med invånare som berörs av byggnationen av Västlänken. En metod som används för att kommunicera med allmänheten är medborgardialog. Det används idag på många sätt och får en betydande roll då den kopplar samman tjänstemän och medborgare i en demokratisk diskussion. Metoden har varierande betydelse i olika sammanhang vilka kommer att problematiseras och spela en central roll i den här uppsatsen.

Hur Västlänken kommuniceras får också en avsevärd betydelse för medborgarnas reaktion och inställning. Göteborgs Stad och Trafikverket samarbetar tätt i projektet. De har olika ingångsvinklar och arbetar på olika sätt, men de vill nå samma mål och kommunicera ett budskap till allmänheten. Trafikverket bygger en tunnel i en stad och Göteborgs Stad bygger en stad med en tunnel i. Spänningsfältet gör ämnet intressant att analysera ur ett kommunikationsmässigt teoretiskt perspektiv där gränsöverskridande samarbete hamnar i fokus. Hur har de olika förvaltningarna arbetat med kommunikation genom deltagande och medborgardialog? Har det getts utrymme för åsikter och hur har information presenterats för allmänheten? Hur har Göteborgs Stad och Trafikverket samarbetat kommunikativt parterna emellan?

Ingången till studien avser således undersöka hur Göteborgs Stad och Trafikverket har samarbetat kring planering och kommunikation, konkret applicerat på den byggnationen av järnvägstunneln Västlänken och arbetat kommunikativt för att skapa dialog och positiv respons. Det genom att teoretiskt fokusera på gränsöverskridande samarbete mellan organisationer kopplat till medborgardialog.

Som utomstående granskare har den här magisteruppsatsen genomförts på uppdrag av stadsbyggnadskontoret, Göteborgs Stad. Magisteruppsatsen har ett teoretiskt kommunikativt fokus. Materialinsamlingen är gjord via kvalitativa intervjuer, med berörda tjänstemän och parter som arbetar kommunikativt med Västlänken.

## 2.0 Syfte och frågeställningar

Magisteruppsatsen bygger på två frågeställningar tillhörande syftet, för att kunna skapa en tydlig och konkret bild av resultat och analys, kopplat till det kommunikativa teoretiska perspektivet och för att kunna svara på frågeställningarna. Syftet och frågeställningarna är också anpassade för att kunna stämma överens med uppsatsens metod, kvalitativa intervjuer.

Syftet med magisteruppsatsen ämnar beskriva skillnaderna och likheterna i samarbetet mellan Göteborgs Stad och Trafikverkets kommunikationsstrategier i infrastrukturprojektet Västlänken, med fokus på medborgardialog.

- *Vilka fördelar och nackdelar upplever Göteborgs Stad och Trafikverket med att arbeta med medborgardialog?*
- *Vilka utmaningar finns i Göteborgs Stad och Trafikverkets strategier och samarbete, som berör kommunikationen med allmänheten?*

## 2.1 Disposition

Magisteruppsatsen är upplagd enligt följande. Först presenteras en kort inledning som beskriver det mest övergripande och väsentliga med varför uppsatsen har genomförts. Därefter presenteras uppsatsens syfte och frågeställningar. För att förmedla historik och bakgrund till problemområdet förklaras i kapitlet för bakgrund, det mest grundläggande och det som är viktigt att förstå när uppsatsen läses. För att kunna skapa en förståelse av uppsatsens tidigare forskning och teoretiska perspektiv presenteras det efter bakgrunden, och efterföljs av uppsatsens metod och materialinsamling. Slutligen inbegrips materialinsamlingen i en resultat- och analysdel som till sist avslutas med en summerande sammanfattning. Här ges även förslag på vidare forskning som presenteras i en slutdiskussion. Det finns också en bilaga som innehåller intervjuguiden för de kvalitativa intervjuer som har genomförts.

### 3.0 Bakgrund

Västlänken är en järnvägstunnel som kommer att byggas och leda järnvägstrafiken under centrala Göteborg. Tre nya stationer kommer att byggas, två i anslutning till befintliga centralstationen och Korsvägen, samt en helt ny station i Haga (Trafikverket, Västlänken, 2016a). Trafikverket har huvudansvaret för utvecklingen och byggnationen av Västlänken, men berörda parter är även Göteborgs Stad och bland annat stadsbyggnadskontoret som tar fram detaljplaner för de olika stationerna som ska byggas (Göteborgs Stad, Västlänken, 2016a). Enligt Trafikverket är Västlänken en viktig del för att skapa konkurrenskraft i hela Västra Götalandsregionen. Byggnationen beräknas starta 2017/2018 och trafikstart beräknas till 2026 (Trafikverket, Västlänken, 2016d.).

Västlänken har fått stor uppmärksamhet i media dels via marknadsföring, men främst genom motståndsrörelser och privatpersoner som är negativt inställda till projektet. Det har varit omfattande demonstrationer och grupperingar som ställer sig mot Västlänken, debattforum har skapats och diskussioner har förts bland annat på sociala medier.

När ett stort infrastrukturprojekt ska genomföras är det ofrånkomligt att det får uppståndelse i media, eller att åsikter går i sär. I och med projektets storlek har det även diskuterats kring olika delar av projektet på detaljnivå, vilket gör debatten ännu hetare. För att nämna ett exempel har valet av var Västlänkens tre stationer ska placeras varit brinnande samtalsämnen, främst när det gäller stationen som ska byggas i Haga. Här har det diskuterats valet av plats för stationen, att Haga som stadsdel ska bevaras i befintligt skick, samt huruvida miljön påverkas när träden måste flyttas för att den nya stationen ska kunna byggas (Trafikverket, Västlänken, 2016e).

I Göteborgs-Posten har artiklar blossat upp om att mer än hälften av göteborgarna är emot byggnationen av Västlänken (Göteborgs-Posten, 2015). Det blir ur en kommunikativ synvinkel mycket intressant att problematisera, då meningen med Västlänken ska vara något positivt för Göteborg och hela Västra Götalandsregionen.

I dagens digitaliserade och deltagande samhälle förekommer en förväntan om delaktighet. En delaktighet och demokratisk förväntan, kommer således att förändras i och med den snabbt digitala utvecklingen som skapar fler och enklare tillfällen att kommunicera för varje enskild individ (Hvitfelt, 2008:31). En annan förväntan som medföljer demokratiska processer är frihet (Lindh, 2015:11).



Att delaktighet är i en ständig förändringsprocess påverkar givetvis hur medborgare tar till sig information och reagerar på budskap. Kommunikationen kring ämnet blir komplex när det är flera olika parter inblandade som ska fatta beslut, inklusive politiker. Här finns en tydlig koppling till medborgardialog i och med att även allmänheten ska få uttrycka sina åsikter. Trafikverket och Göteborgs Stad har ett gemensamt mål, att bygga Västlänken, men ingångsvinklarna är olika. Varför området är intressant att problematisera och undersöka ur en kommunikativ teoretisk vinkel, beror just på den mediala uppståndelse som har skett kring Västlänken, med många negativt inställda röster till projektet. En offentlig medial uppståndelse som inte dykt upp av sig själv, utan bygger på bakomliggande faktorer. Frågan handlar om det gränsöverskridande kommunikativa samarbete som har pågått mellan Göteborgs Stad och Trafikverket och konsekvenserna det har medfört.

För att tydliggöra vad som menas med allmänhet och medborgare i den här uppsatsen är det en bred målgrupp. Den som anser eller ser sig själv vara berörd gällande Västlänken ses som en målgrupp. Medborgardialogen i Göteborgs Stad präglas av att metoden ska användas för att komma till rätta med utanförskap i staden. Göteborgs Stads syn på medborgarna är att alla människor som känner sig berörda i någon form, också ska känna sig delaktiga i processen (Lindh, 2015).

### **3.1 Vem gör vad?**

Enligt Trafikverket och Göteborgs Stad är satsningen och byggnationen av Västlänken något positivt för Västra Götalandsregionen, ändå har många och starka åsikter eskalerat om varför Västlänken inte borde byggas. Trafikverket och Göteborgs Stad har olika ingångsvinklar och uppdrag gällande Västlänken. Trafikverket bygger en tunnel genom staden. Göteborgs Stad bygger staden Göteborg med en tunnel i. För att konkretisera vilken uppgift och roll de inblandande parterna i Västlänken har följer nedan en förklaring.

### **3.2 Trafikverket**

Västlänken är ett politikerbeslutat projekt. Förklaringsvis har regeringen och riksdagen beslutat att tågtunneln ska byggas. Trafikverket lyder under staten och är en myndighet som finns i hela Sverige. Deras roll är att bygga en järnvägstunnel i Göteborg. Trafikverket har också huvudansvaret för byggnationen. Det som Trafikverket gör är att de ansvarar för järnvägsläggningen, alltså tunneln och plattformar.

De ansvarar också för att bygga stationsuppgångarna, men det som sker ovan jord ansvarar Göteborgs Stad för. Trafikverket är också ansvarig för de platser som kommer att beröras under byggtiden. I planen för Västlänken ingår det att Trafikverket bygger stationsuppgångar, men Göteborgs Stad har valt att bygga dessa själva, för att uppgångarna ska passa in i helhetsbilden av Göteborgs stadsplanering. Därför har Göteborgs Stad det ansvaret (Trafikverket, Västlänken, 2016a).

### **3.3 Göteborgs Stad**

I Göteborgs Stad ingår bland annat förvaltningarna stadsbyggnadskontoret och trafikkontoret. Stadsbyggnadskontoret ansvarar för att ta fram detaljplaner för stationsuppgångarna och områdena kring Västlänken som berörs ovan mark. Trafikkontoret ansvarar för markplaneringen, exempelvis berörda gång- och bilvägar. De ingår i Göteborgs Stads övergripande arbete med att bygga Göteborg som stad. Stadsbyggnadskontorets vision är att skapa en attraktiv och hållbar stad, vilket innebär att Göteborg ska locka arbetare, boende och besökare. Därför är bygget av Västlänkens stationer en del i hela stadsplaneringen och det är viktigt att Västlänken passar in i en helhetsbild för staden (Göteborgs Stad, Västlänken, 2016d). Detaljplanerna för stationsområdena går ut på samråd, precis som alla andra planer som föreslås. Det innebär att allmänheten har möjlighet att göra sina röster hörda och överklaga förslag de inte tycker lämpar sig. Göteborgs Stad bygger staden Göteborg och Västlänken är en del av hela stadsprojektet (Trafikverket, Västlänken, 2016d).

### **3.4 Västsvenska paketet**

Västsvenska paketet är ett koncept grundat av Västra Götalandsregionen, Göteborgsregionens kommunalförbund, Göteborgs Stad, Region Halland och Trafikverket (Göteborgs Stad, 2016b). Västlänken är en del av Västsvenska paketet som är ett projekt, framtaget för att satsa på järnvägar, bussar, vägar, bilar, cyklar och spårvagnar för hela Västsverige. Satsningen har tillkommit som ett resultat av att Västsveriges infrastruktur kommer att byggas ut markant de kommande åren (Trafikverket, Västlänken, 2016b). Målsättningen är att det ska ske på ett hållbart sätt. Västsvenska paketet stödjer de olika projekten som Trafikverket och Göteborgs Stad hanterar. Specifikt för järnvägssträckningen Västlänken arbetar Västsvenska paketet med att förklara och berätta vad Västlänken är för allmänheten, och vad det kommer att innebära för regionen framöver, när järnvägstunneln är färdigställd (Trafikverket, Västlänken, 2016b).

### **3.5 Tidsaspekt**

Den här uppsatsen fokuserar på hur det kommunikativa samarbetet *har* sett ut och hur de berörda parterna har arbetat med medborgardialog. Tidsspannet har sin början när Västlänken började kommuniceras i början av 2000-talet fram tills 2016. Resultaten som framkommer i uppsatsen bidrar till förslag hur Västlänken kan kommuniceras framöver och kan ses som ett hjälpmedel för framtida medborgardialog.

## **4.0 Tidigare forskning och teoretiskt perspektiv**

För att skapa en överblick och förståelse beträffande den teoretiska kopplingen till uppsatsen kommer det här kapitlet om tidigare forskning och det teoretiska ramverket redogöra för både artiklar och tidigare forskning gjord om Västlänken, vars fokus har legat på den allmänna opinionen. För att förstå den interna problematiken och kunna analysera samarbetet mellan Göteborgs Stad och Trafikverket, krävs det också en redogörelse för allmänhetens åsikter samt hur de olika parterna har arbetat i egna led i kommunikationen kring Västlänken. Kapitlet kommer även att presentera ett övergripande teoretiskt ramverk för problemområdet. Det kommer också redogöra för- och nackdelar med medborgardialog, för att kunna analysera huruvida det är rätt metod i dialogprojekt för Västlänken.

### **4.1 En bakgrund om Västlänken**

Tidigare forskning som berör Västlänken gör det främst ur en samhällsekonomisk kontext, eller hållbar inriktning och är fokuserade på lokalområdesnivå. Ett specifikt område i Göteborg som berörs av byggnationen av Västlänken är Haga. “Station Haga, en studie om Västlänkens sociala konsekvenser på lokalområdesnivå”, av Lipschütz (2012). Här beskrivs Västlänken ur ett geografiskt perspektiv. Forskningen fokuserar på det geografiska området Haga och dess sociala värden för de människor som rör sig och verkar i stadsdelen. I studien framgår det att de som främst befinner sig ofta i området, eller är bosatta i Haga är oroliga för hur ytan kommer att bebyggas och hur stationen kommer att påverka området i sig (Lipschütz, 2012).

Vad som också beskrivs i studien är Göteborgs Stad och Trafikverkets förmåga att påverka sträckningen av tunneln och var stationerna kan tänkas placeras. Den djupdyker dock inte i dessa typer av teorier, utan koncentreras på hur allmänheten kommer att påverkas på en specifik nivå, exempelvis individnivå eller efter målgrupp. För att exemplifiera analyseras det vardagliga livet i Haga. Slutsatsen är kortfattat att det finns en oro hos människor att station Haga ska förändra området från vad det är idag till det sämre, ur ett socialt perspektiv. Positiv respons ges dock från verksamma tjänstemän, involverade i Västlänken i en yrkesrelaterad kontext (Lipschütz, 2012).

Vad som blir intressant att reflektera över och problematisera gällande ovanstående beskriven uppsats, i relation med den här magisteruppsatsen är en slående lik känsla för hur Västlänken uppfattas hos allmänheten. Det är nästan fyra år mellan att de här uppsatserna publiceras och det går att utläsa många igenkänningsfaktorer, när material analyseras. Kontinuerligt under tiden som den här magisteruppsatsen har producerats har det ständigt dykt upp artiklar i media om varför Västlänken inte borde byggas och hur det påverkar Göteborgs miljö och sociala liv. Bland annat tas det upp att området Gårda i Göteborg vore ett alternativ att bygga en ny centralstation på, istället för den nuvarande platsen (Göteborgs-Posten, Gårdalänken, 2016). På det här viset går det att förankra Lipschütz undersökning i vad den här uppsatsen undersöker. De olika exemplen är lika och det finns en allmän opinion som fortfarande ställer sig kritiska till Västlänken samt en medial uppmärksamhet, som ovan beskrivs.

## **4.2 Medborgardialog som begrepp och teori**

För att förstå begreppet medborgardialog inom kommunikationsforskningen och hur det tidigare har arbetats vetenskapligt och använts i studier, förklaras nedan vad medborgardialog är för något och dess koppling till kommunikationsforskningen. Varför medborgardialog idag är viktigt grundar sig ur flera aspekter som kommer att presenteras i det här kapitlet. Människan har idag flera möjligheter att interagera och kommunicera med tjänstemän och politiker i stadsutvecklingsfrågor.

En medborgare i ett samhälle ingår i en publik, enligt Heide (2011:132). Publiken är en målgrupp i en specifik kontext. Sett till Göteborg och Västlänken är publiken också de berörda medborgarna. En målgrupp som både politiker och organisationer genom strategisk kommunikation försöker att påverka, föra dialog med och övertyga i olika frågor.

Publiken får en slags tillhörighet och samhörighet gentemot varandra, där det inte är ovanligt att grupper går samman gällande samhällsfrågor de ställer sig skeptiska eller positiva till. En publik bildas alltså när det finns en aktuell fråga, och på så vis bildas kommunikation kring ämnet (Heide, 2011:132).

Lindh (2015) menar att medborgardialog är en tilltagen process i statligt och kommunalt arbete med demokratiska processer. Medborgardialog är ett verktyg för att nå demokrati i stadsbyggandeprocesser, men det finns konsekvenser. Lindh visar på komplexiteten med medborgardialog ur flera olika perspektiv. Bland annat i samarbetet mellan olika myndigheter och förvaltningar men också i det förlopp där privata företag är en del i processen. Till exempel, i stadsutvecklingsområden där medborgardialog har använts som verktyg för dialog, har styrning och beslutsfattande varit allt för stark och kopplad till kommunen och övriga inblandade företag. Det har medfört att människor har känt ett missnöje med medborgardialogen för att de redan är bestämt hur projekt ska se ut och medborgardialogen framstår som ”låtsasdemokrati” i sammanhanget (Lindh, 2015).

Det är av stor vikt för organisationer att arbeta med relationshantering vilket innefattar arbete med både medborgare och dialoger. I arbetet med relationshantering belyses frågor i vad som är viktigt för en organisation att veta gällande medborgares åsikter. Problematiskt och viktigt att understryka är att det oftast är de negativt inställda som hörs och syns mest, vilket kan bidra till en mer negativ bild än vad den egentligen är (Heide, 2011:134-135).

Palm (2006:133) beskriver dialog sett ur ett kommunikativt perspektiv. Han menar att det kan innefatta mycket mer än bara ett samtal mellan två eller flera parter. Det handlar om helheten. Dialogprojekt är en metod som organisationer och myndigheter använder sig av för att kommunicera med medborgare i större eller mindre omfattning. Dialogprojekt är enligt Palm ett vinnande koncept för att förstå en helhet och närma sig människor (Palm, 2006:133). Framförallt när det handlar om en stark opinion eller motpart kring det ämne som berörs. I ett lyckat dialogprojekt ska inte myndigheten eller organisationen som håller i projektet enbart föra dialog och prata med medborgarna, utan också värdera och analysera deras åsikter för att få ut ett så bra resultat som möjligt.

En annan fördel med dialogprojekt är att det inte handlar om att vinna en strid i en konflikt, utan låta alla röster komma till tals och resonera kring dessa. En dialog bör heller inte ses som en förhandling utan snarare som en mildare version av det, menar Palm (2006:134).

En vanlig återkommande tanke och känsla hos medborgare är ofta att kommunen eller myndigheter inte lyssnar på vad invånarna egentligen tycker. Symboliskt sätt får här medborgardialoger en stor betydelse, då människor får chans att mötas fysiskt. Det ger också en närmre relation, än att föra en konversation via digitala hjälpmedel. Syftet med ett dialogprojekt bör vara att både informera om gällande fråga, samt slå hål på eventuella myter om frågan, menar Palm (2006). Det bör också innefatta just dialoger och skapa en känsla av involvering och att allas åsikter är av värde. Ett lyckat dialogmöte skapar engagemang och ökar vetskapen hos deltagarna (Palm, 2006:136-138).

Västlänken har som ovan beskrivits varit ett aktuellt ämne sedan början av 2000-talet. Infrastrukturprojektet har fått uppmärksamhet i media och hos allmänheten. Hur tjänstemän och kommunikatörer ska bemöta allmänhetens frågor och åsikter, samt sprida kunskap om Västlänken, har det använts olika redskap för. Ett av verktygen har varit just olika typer av dialogprojekt. Där av blir det relevant att se till andra forskare som har tittat på olika typer av dialogprojekt och medborgardialog.

Tahvilzadeh (2015) har skrivit en vetenskaplig artikel om medborgardialog i Göteborg. Artikeln handlar mer detaljerat om att öka vetskap och förståelse kring hur medborgardialog fungerar ihop med urban politik, med fokus på den offentliga sektorn. Tahvilzadeh har konkretiserat följande genom att se till hur urban politik och medborgardialog verkar rent konkret i Göteborg ur flera olika perspektiv, bland annat genom att ställa frågan huruvida medborgare bör ha mer inflytande i den lokala politiken eller inte (Tahvilzadeh, 2015). Ovanstående frågor går att applicera på hur stort inflytande allmänheten har haft gällande Västlänken och hur dessa åsikter har bemötts och hanterats. Tahvilzadeh (2015:249) hävdar att medborgardialog vanligtvis inte brukar vara tillräckligt utpräglad för att tjäna sitt syfte. Det finns oklarheter i strukturer och hur upplägget ska ske rent kommunikativt. Tahvilzadeh anser också att medborgardialog hänger samman med hur människor uppfattar deras demokratiska rättigheter och att det är ett ständigt pågående arbete, ett arbete som kontinuerligt utförs inom politiken i Göteborg. Här anser också Lindh (2015) att medborgardialog behöver utvecklas, men är viktig. Ett konkret exempel är utvecklingen och byggnationen i Frihamnen, Göteborg. Dialogen präglas utifrån hur inbjudande staten, kommunen och privata aktörer är. Det får konsekvenser genom att brist på involvering kan hämma kommunikativa processer och arbetsformer, som till exempel lyckade och involverade dialogmöten (Lindh, 2015).

Det är därför av hög relevans för framtiden, att se ännu mer till hur medborgardialog bör utformas utifrån hur allmänheten reagerar på olika typer av information (Tahvilzadeh, 2015).

För att problematisera ovanstående resonemang och sätta i kontext till Västlänken kan medborgardialog som kommunikationsmetod, ses som ännu ej färdigutvecklad. Det kan ha stor betydelse för uppfattningen och inställningen till tunneln som ska byggas genom staden, för att metoden ännu inte går att applicera fullt ut på Västlänken. Palm (2006) anser dock att verktyget är en bra metod för att möta människor. Han är mer positivt inställd till medborgardialog än de aspekter som Lindh tar upp. Det är viktigt att ha i åtanke när medborgardialog ska analyseras utifrån en fallstudie. Vilka upplevda demokratiska rättigheter är viktiga att ta hänsyn till för att medborgardialogen ska vara gynnsam? Olika ingångsvinklar har presenterats om medborgardialog och hur den användas. Är olika typer av dialoger verkligen rätt metod för Västlänken?

### **4.3 Medborgardialog i andra kommuner**

För att visa på vikten av hur medborgardialog kan användas följer nedan en redogörelse för hur medborgardialog har använts i andra svenska kommuner och resultatet av det. Frågor kan uppfattas olika och ge delade effekter beroende på geografisk plats och rådande debattklimat. Medborgardialog kan således vara en väl beprövad och gynnsam metod i en kommun men inte alls fungera bra i en annan. Sveriges kommuner och landsting har sedan 2006 arbetat med metoder för medborgardialog. I ett projekt undersöks hur medborgardialog kan bli mer permanent genom att titta på hur fem svenska kommuner idag arbetar med medborgardialog (Langlet, 2006). Förklaringsvis handlar innehållet om hur kommunerna Sigtuna, Botkyrka, Huddinge, Hudiksvall och Vara ska kunna arbeta effektivare i organisationer med medborgardialog på ett mer varaktigt sätt. I rapporten framgår det, att det är viktigt att nå alla målgrupper för att skapa en lyckad medborgardialog. I Huddinge kommun var det framförallt utmärkande att de fokuserade mer på vad det var som kunde förhindra ett deltagande, alltså inställning till projektet och metoder för engagemang etc. Det gjorde att deras fokus blev mer positivt och gav således värdefulla resultat (Langlet, 2006:9).

I Sigtuna kommun arbetades det med medborgardialog och människor genom fokusgrupper och opinionsundersökningar. Den målgrupp som hamnade utanför var människor som inte behärskade det svenska språket.

Sveriges kommuner och landsting anser efter deras undersökning att det är viktigt att involvera den här målgruppen, samt andra målgrupper som kan tänkas hamna utanför, för att uppnå en bredare medborgardialog (Langlet, 2006:63). Lindh (2015) har undersökt hur medborgardialog har fungerat i Göteborg, specifikt i stadsbyggande projekt i Frihamnen, Göteborg. I det här fallet har medborgardialogen fungerat varierande. Det finns motsättningar men också principer i Göteborgs Stads policy som säger att medborgardialog är viktigt för utvecklingen av en social och hållbar stad (Lindh, 2015:44). Oavsett om medborgardialog berör ett litet eller stort ämne är det viktigt att involvera gemene man och inte utesluta grupper. Det kan skapa en dominoeffekt och leda till missnöje hos en större massa (Lindh, 2015:44).

#### **4.4 En övergripande slutsats om medborgardialog**

Som tidigare nämnts är Västlänken delvis knuten som projekt till Göteborgs Stad och stadsbyggnadskontoret ansvarar för att bygga stationerna för Västlänken. Göteborgs Stad har tidigare tagit fram verktyg för att arbeta med de sociala perspektiven i stadsbyggnad och stadsutveckling, kallat social konsekvensanalys (SKA). Det senaste projektet där verktyget har använts är för Vision Älvstaden, där ett flertal nya områden ska byggas i Göteborg, kloss an till Göta älv (Windh, 2014). SKA undersöker skillnader mellan hur planprogram (program som tas fram för nya detaljplaner av byggnationer) kan påverka social hållbarhet i dagsläget och i framtiden, något som nu anses som en praxis i Göteborgs Stad. Att tidigt införa medborgardialog och deltagandeprocesser är viktigt när nya detaljplaner tas fram, menar Windh (2014:6). Precis som ovan beskrivit hävdar också Windh att det är viktigt att engagera alla målgrupper, även barn och skräddarsy verktyg för att hantera målgrupperna på bästa vis, vilket kan sättas i relation till Västlänken och blir således viktigt för den här uppsatsen.

För att konkret beskriva vad som menas med det mest centrala med medborgardialog i det här fallet, har det gjorts genom att synliggöra och kommunicera hållbarhetsmålen. Själva visionen bör således kommuniceras externt och internt (Windh, 2014). Det för att öppenhet och en kontinuerlig kommunikation ska leda till mindre missförstånd och ett bättre samtal (Windh, 2014:22). I det här projektet är även andra aspekter viktiga att ha i åtanke som Windh beskriver, men mer relevanta för själva planprojektet än för medborgardialog i sig. Frihamnen beskrivs i projektet som en ny stadsdel som kommer att byggas i centrala Göteborg.



Det kommer ha en stor påverkan på Göteborg och dess identitet, anser Windh (2014:19). Frihamnen i sig behöver också skapa en identitet och landa i staden. Liknande utmaningar står Västlänken inför.

En sammanfattning av ovanstående resonemang om vad som tidigare har forskats kring medborgardialog, pekar på vikten av att beakta syftet med medborgardialog och när den ska användas som metod. Både Lindh (2015) och Tahvilzadeh (2015) hävdar att ett bristfälligt användande av medborgardialog kan få negativa konsekvenser. Exempelvis när det används för att påverka medborgare som har lite insikt i ett ämne. Ändå hävdar Palm (2006) att medborgardialog är en utpräglad arbetsmetod som ofta används i organisationer när de ska kommunicera med allmänheten. Windh (2014) anser att medborgardialog är ett viktigt kommunikativt verktyg i dialogarbete. En slutsats som går att dra av de olika teorierna om medborgardialog som har lyfts fram, är vikten av att använda sig av det, men på rätt sätt. Det måste noggrant analyseras inför ett specifikt område som det ska appliceras på.

#### **4.5 Deltagarkultur - ett växande engagemang hos medborgarna**

För att värdesätta ett ökande engagemang som kräver nya metoder för att kommunicera med allmänhet och opinion för organisationer, kan begreppet deltagarkultur användas.

Deltagarkultur definieras enligt Jenkins (2012) som ett ökat engagemang från en publik och samhället. Nedan beskrivs teorin utifrån relevanta aspekter som berör Västlänken och dess kommunikation.

Att samhället har digitaliserats och genomgått en stor förändring gällande kommunikation och medier är idag inte längre någon nyhet. Det finns snarare en förväntan på hur samhället ska fungera. Människor ställer ett allt högre krav på alla former av kommunikation (Falkheimer och Heide, 2011). Det som vuxit fram kan enligt Jenkins (2012) ses som en deltagarkultur. Jenkins beskriver att västvärlden tidigare har levt i en värld med enkelriktad kommunikation. Tidningar och radio har informerat och styrt vilken information som har gått ut i samhället, och mottagarna har enbart varit mottagare av kommunikationen. De nya medierna ger människan möjlighet att återkoppla direkt, söka information och debattera, kommentera och kommunicera andra människors åsikter. I och med framväxten måste således organisationer och myndigheter, och likväl den privata sektorn ha det i åtanke i arbetet med strategisk kommunikation. Det interna arbetet handlar inte längre om att sända ut ett budskap utan mer om hur budskapet tas emot och hur intressenterna för det vidare.

Hur agerar deltagare när ny information nås? Hur för de i sin tur dialog och budskap vidare? Dessa frågor är centrala i en kommunikatörs arbete och måste beaktas i varje projekt, framförallt de som berör känsliga ämnen som Västlänken.

Falkheimer och Heide (2011:29) menar att det idag inte finns någon större skillnad i vad som tillhör den privata eller offentliga miljön. Information sprids både genom privata sociala medier, via organiserade online-forum och genom arbetsplatser. Gränserna och skillnaderna suddas ut. Det medför komplexitet när budskap ska förmedlas då källor till information kan hämtas från många platser.

Deltagarkultur ingår i ett större sammanhang inkluderat Web 2.0 och paradigmskiftet (Falkheimer och Heide, 2011:26-27). Samhället har förändrats över tid och nu lever människan i ett postmodernt samhälle där påverkan av omgivningen sker lokalt, men även på ett globalt plan (Falkheimer och Heide, 2011:26-27). Tekniken och moderniseringen har också bidragit till en urbanisering av samhället, där allt fler människor flyttar in till städer. Det finns en förväntan av att allting i människans omgivning ska gå i ett högre tempo, vilket också ställer högre krav på teknik, samhälle och människa i en gemensam kontext (Falkheimer och Heide, 2011). För att sätta följande teori i en kontext till Västlänken hade inte engagemanget varit såpass stort och drivande utan ett samhälle som interagerar, kommunicerar och använder sig av flera typer av fysiska och digitala medel för att föra fram budskap. Det i relation till att samhällsmedborgaren idag ställer högre krav på politiker och hur deras omgivning ser ut, skapar en högre barriär för organisationer och myndigheter att hantera kommunikativt. I relation till ett konkret exempel kopplat till stadsbyggande, var inte den allmänna opinionen lika stark under 1970-talet när miljonprojekt genomfördes och det massproducerades bostäder i Sverige. Processen från förslag till färdigställd byggnation gick betydligt mycket fortare. Idag ses det som en självklarhet att kunna göra sin röst hörd som medborgare (Lindh, 2015). Viktigt att komma ihåg är att det inte fanns tillgång till samma teknik då som nu.

Lindh (2015:15) beskriver hur medborgardialog har en stark koppling till deltagarkultur och hänger samman med ny teknik. Här beskrivs ett deltagande ur flera aspekter. För att knyta an till Västlänken och dess detaljplaner och samrådsprocesser visar Lindh hur ej insatta medborgare får större utrymme under dialogmöten än de som är vana och insatta deltagare. Den bakomliggande faktorn är att det är lättare att forma ej insatta människor och påverka deras åsikter, vilket gynnar budskapsbäraren (Lindh, 2015:15).

Kritiken och tidigare forskning gällande när medborgardialog fungerar eller inte är viktig att sätta i relation till specifikt forskningsområde. Eftersom Västlänken styrs av flera involverade parter, som tillsammans arbetar med medborgardialog från olika håll är det relevant att undersöka ämnet. Det finns ingen tidigare forskning som visar hur samarbetet mellan Göteborgs Stad och Trafikverket har fungerat gällande Västlänken med medborgardialog i fokus.

Deltagarkultur handlar inte bara om engagemang hos allmänhet eller hur media och tekniken påverkar vägen framåt i ett samhälle. I den här kontexten talas det också om den kulturella globaliseringen. Det är inte bara den nya tekniken som sätter människan i en ny kontext eller skapar hjälpmedel för kommunikation utan det förändrar också kulturen. Falkheimer och Heide (2003:63) menar att det är en del av varje kommunikätors arbete. Det komplexa i en kulturell globalisering är, att kommunikätörer idag allt mer försöker arbeta lokalt och på nära håll, för att ta hänsyn till den allmänna opinionen och skraddarsy kommunikationen för varje enskilt tillfälle. Mottagarna däremot, ser inte bara till det lokala som händer i deras närområde utan även det som händer runt om i världen och analyserar frågor efter det (Falkheimer och Heide, 2003).

#### **4.6 Internkommunikation över gränser**

Fokus i frågeställningen gällande den här uppsatsen handlar om det kommunikativa samarbetet mellan Göteborgs Stad och Trafikverket och dess skillnader och likheter i deras kommunikativa samarbete. Det finns ett flertal kommunikationsteorier som fokuserar på gränsöverskridande samarbete och kommunikation i förändring, vilket presenteras i det här avsnittet om tidigare forskning och teoretiskt perspektiv. Det är viktigt att väga in teorierna som presenteras nedan för att förstå bakgrunden till varför gränsöverskridande arbete är problematiskt. Framförallt när det sätts i en kontext kopplad till allmänhet och demokrati.

Kommunikation som begrepp är en viktig länk mellan olika organisationer och samhället. Det är en viktig länk för att kunna använda rätt verktyg för att förmedla information till allmänheten. Kommunikationen i sig är inte bara en föreställning utan innefattar en rad olika betydelser och konsekvenser. Vad det rör sig om för situation och kontext kan påverka kommunikationen och komma att få olika innebörd beroende på projekt och dialogprocesser. Samma ämne kan uppfattas varierande beroende på från vilket företag, organisation eller myndighet som berörs.

Likväl kan kommunikationen tolkas på olika sätt i samhället och hos allmänheten beroende på den rådande situationen (Bruhn Jensen, 2009:108).

#### **4.7 Hur organisationer fungerar**

En organisation i samhället arbetar i många fall på uppdrag av de regerande politiker som styr i kommunen. De beslut som tas i Göteborgs Stad fattas av politiker, som är valda av medborgarna. Uppdragen som politikerna ger organisationerna och myndigheterna förankras på olika sätt. Det är ofrånkomligt att uppdrag och visioner om hur städer ska se ut, inte anses vara en bra idé av alla. Förklaringsvis spelar den politiska processen en stor roll, som påverkar ledning och styrning och vilka beslut som fattas (Engdahl och Larsson, 2011:172). Det spelar i sin tur ut sin roll i hur organisationer samarbetar kommunikativt över gränser i olika projekt.

Som beskrivits under kapitlet för bakgrund av uppsatsämnet samarbetar flera parter för att bygga Västlänken. Trafikverket är huvudaktör och samarbetar tätt med Göteborgs Stad som är högst involverade.

Den interna kommunikationen vidgas och blir då gränsöverskridande när de olika parterna ska arbeta gemensamt med samma projekt och mot samma mål, fast med olika ingångsvinklar (Palm, 2006:97).

Det gör kommunikationen mellan parterna komplex då de ska samarbeta för att skapa en gemensam bild och målsättning om vad som kommer att ske i staden. Palm (2006:102) förklarar att i stora projekt där flera parter är inblandade är det av högsta relevans att samarbeta. För att inte skapa förvirring och oro hos allmänheten måste det som är frågetecken klargöras mellan parterna innan det offentliggörs. I det här fallet är det viktigt för Göteborgs Stad och Trafikverket att både klargöra sina uppgifter och kommunikation, samt att sätta fokus på intressentgrupper och utomstående aktörer (Palm, 2006:104). Om informationen är otydlig och förvirrande, upplevs således en känsla av att de demokratiska rättigheterna tas i anspråk, vilket får sina påföljder av en avsaknad. Det viktiga är att informationen är tydlig och kommer fram rätt, även om effekten kan bli negativ. Så länge informationen är rak, distinkt, förklaras och ger människor möjlighet att yttra sig, är det en bra grund för ett lyckat samarbete, menar Palm (2006:104).

## 4.8 Social worlds och Boundary work

Leigh Star och Griesemer (1989) beskriver hur förhållandet mellan forskningsöverskridande gränser och traditioner fungerar. I relation till den här magisteruppsatsen är det viktigt att undersöka hur gränsöverskridande arbete har fungerat för att kunna analysera Göteborgs Stad och Trafikverkets samarbete. I organisationer och myndigheter behöver dessa parter samarbeta över gränser och hitta generaliserade lösningar i vissa frågor. Leigh Star och Griesemer konkretiserar här deras teorier genom att applicera dessa på ett naturhistoriskt forskningsmuseum där deltagare och olika parter samarbetar. Forskarna presenterar de inblandade parternas syn på en specifik händelse. De understryker att deras teorier går att vidareutveckla och applicera på liknande teoretiska forskningssituationer för komplexa institutionella frågor. Leigh Star och Griesemer (1989:388) beskriver att det uppstår problem när en gemensam presentation ska föras fram av två parter från olika sociala världar. Sociala världar som begrepp och teori innebär att varje organisation, myndighet, forskningsanstalt eller liknande präglas av vanor och traditioner. De talar på ett visst sätt och använder sig av samma sorts språk. Det bildas helt enkelt olika kulturer och människor skapar sig olika uppfattningar (Leigh Star och Griesemer, 1989).

Boundary work kallas ofta formen av samarbete när olika parter ska samarbeta i ett eller flera projekt. Leigh Star och Griesemer (1989) vidmakthåller att det enkelt uppstår konflikter när olika sociala världar möts, där vissa frågor anses vara betydligt väsentligare än andra för vissa parter. I fallet med Västlänken blir det extra komplext, när det är flera olika sociala världar som kolliderar. Göteborgs Stad och Trafikverket möts i deras arbete, och möter tillsammans allmänheten som kommer från en annan social värld, vilket kan medföra att det uppstår en känsla av begränsningar hos de inblandade. Det är därför viktigt att upprätta standardiserade former som verktyg för arbetet, för att kommunikationen ska fungera. Forskarna beskriver att arbetas det med standardiserade former väl och det förs en tydlig dialog och kommunikation, minskar misstrohet och förvirring (Leigh Star och Griesemer, 1989:411). Avståndet minskar mellan parterna och likaså den skepsis som kan råda. Människan bär ofrånkomligt med sig förutfattade meningar. Arbete mellan sociala världar där en tydlig och rak standardisering och kommunikation förs, minskar dock avståndet parterna emellan. Parterna får ett ökat förtroende för varandra (Leigh Star och Griesemer, 1989:411).

Forskarna redogör även för att när sociala världar kolliderar och gör upp om olika frågor, uppstår ett unikt fenomen där de kan dela tankar och teorier och dra nytta av varandras kunskaper. Genom att tillmötesgå andra sociala världar i projekt kan parterna dra nytta av att arbeta gränsöverskridande och tillsammans komma fram till gemensamma mål (Leigh Star och Griesemer, 1989:413-414).

Ett annat område där gränsöverskridande arbete eller boundary work, har analyserats är vetenskapsjournalistik. Hvidtfelt Nielsen (2008) har ur ett historiskt perspektiv undersökt skrifter rörande vetenskapsjournalistik, dess område och hur det har förändrats med tiden. Hvidtfelt Nielsen har gjort den här undersökningen genom att titta på vetenskapsjournalisten Børge Michelsens texter under mitten på 1950-talet. Det som artikeln berör mer konkret är hur vetenskapsjournalistik har förändrats genom internationella och sociala relationer. Artikeln handlar om att Michelsen bröt ner barriärer mellan vetenskap och samhälle, för att minska avståndet mellan forskare och tjänstemän som praktiskt arbetar med samhällsfrågor (Hvidtfelt Nielsen, 2008:184). Forskning och vetenskap anses ibland vara svårt att applicera på rent praktiskt arbete. Aktuell artikel visar på hur gränsöverskridande arbete, medför en ökad förståelse för vilka sociala verktyg som behövs för att minska klyftan. När dessa två områden interagerar med varandra, och forskare och aktörer inom specifika områden kommunicerar genom att praktiskt delta i varandras dagliga arbete minskar klyftan. Det ger inte bara mer kunskap om området i sig, utan ett vardagligt arbete visar således på svårigheter och bekymmer med vissa frågor samt en tidsuppfattning om hur lång tid ett arbete kan ta. Teorin betonar också varför det är viktigt att använda sig av forskning som gjorts i spänningsfältet om gränsöverskridande samarbete. Hvidtfelt Nielsen (2008:185) menar att denna typ av gränsöverskridande arbete främjar allmänhetens insikt i vetenskapsvärlden, där exempelvis vetenskapsjournalistik kan utvärderas på ett annorlunda sätt. Det skapar även en större möjlighet för vetenskap att möta politiken i samhället, menar Hvidtfelt Nielsen (2008). Något som också hänger samman med hur klyftan kan minskas mellan allmänhet och tjänstemän i förklaringsarbetet gällande Västlänken.

#### **4.9 Förändringskommunikation i organisationer**

Kommunikationen som berör en organisation har många aspekter att ta hänsyn till. Det är inte bara den interna och externa kommunikationen i sig som är avgörande, utan det hänger samman med ekonomi, organisationskultur, politik, samhälle och den mediala påverkan.

Kommunikationen har fått en alltmer central plats i organisationer och kommunikatörer kan ses lite som spindeln i nätet som arbetar övergripande i organisationer (Falkheimer och Heide, 2003:16). Eftersom kommunikationen har fått en alltmer betydande roll i organisationer, krävs det också mer kommunikationsförändringar i organisationer. En förändring i en organisation kan både vara intern eller extern och påverkas av andra parter. Det kan vara satsningar på hur organisationen vill arbeta med engagemang internt, förändring i form av kriskommunikation eller externa projekt som påverkar organisationen (Heide, Johansson och Simonsson, 2012).

Förändringar behövs för att driva organisationer framåt och är ofrånkomligt sett till de utomstående faktorerna som påverkar. En förändring kan vara både enkelt och svår. Det kan påverka medarbetare på många plan, vilket i sin tur kan påverka deras arbete och synsätt på projekt det arbetar med.

Heide, Johansson och Simonsson (2012:181) menar att organisationsförändring är ett svårdefinierat och vitt begrepp. Det går således att konstatera att kommunikationen har en central roll vid förändringar. När det gäller Västlänken medförde det organisatoriska förändringar både för Göteborgs Stad och Trafikverket i deras samarbete. Här får även organisationskulturen en central roll. Varje organisation har en egen kultur. Precis som olika länder har olika kulturer. Det är en viktig aspekt att väga in när samarbete ska analyseras mellan en myndighet och en organisation (Heide, Johansson och Simonsson, 2012).

Avslutningsvis summeras den här delen av kapitlet genom att konstatera att gränsöverskridande samarbete mellan organisationer som ingår i en snabb förändring, blir en komplex men viktig aspekt att väga in i projekt. Framförallt när kravet från allmänheten ökar och medborgarna förväntar sig tillgång till information, vara en del av projekt och kunna kommunicera med tjänstemän, snabbt och enkelt. Bilden för tjänstemännen måste då vara klargjord i den egna organisationen och med deras samarbetspartners, för att kunna möta åsikter på ett tydligt och korrekt sätt.

## 5.0 Metod och material

Det här kapitlet kommer att presentera metodvalet och materialinsamlingen för uppsatsen. Det kommer att redogöra för genomförande, urval, etiska överväganden och avslutas med en validitetsdiskussion. Uppsatsens materialinsamling har skett genom kvalitativa intervjuer med tjänstemän och andra berörda parter som arbetar med Västlänken.

### 5.1 Kvalitativ intervju

Valet av metod var konstitutivt i relation till uppsatsens ämne och frågeställning. När frågeställningen ämnar undersöka något specifikt och analysera människors åsikter på en djupare nivå är kvalitativa intervjuer att föredra (Kvale och Brinkmann, 2009:17). I den här uppsatsen har syftet varit att skapa en överblick över kommunikationen för att kunna se skillnaderna och likheterna gällande de parter som arbetar med projektet Västlänken och därav har en kvalitativ metod varit mest lämpad och använts i fallstudien. Respondenterna har fått utrymme att utveckla sina svar och dessa har kunnat analyseras djupgående genom att materialet har transkriberats och analyserats tillsammans med tidigare forskning kopplat till problemområdet. I en kvalitativ intervju går det således att utläsa känslor och tvekanen men också bestämda uppfattningar och frågor som berör mer än andra, vilket också är gynnsamt för den kvalitativa metoden (Kvale och Brinkmann, 2009:17). Denscombe (2016:391) beskriver således att kvalitativ data ger utrymme att tolkas på ett mer detaljerat sätt om en kvantitativ studie genomförs.

Vad som däremot kan ses som en nackdel med kvalitativa intervjuer är att de inte fångar upp en större massa, samt att när känsliga ämnen berörs kan intervjupersoner känna sig hämmade att berätta, beroende på kontext och situation (Denscombe, 2016:234).

För att minska risken för missförstånd, felaktigheter i intervjuguiden och dylikt genomfördes en pilotintervju som beskrivs under avsnittet för genomförande (Larsson, 2010:65).

Intervjuerna har varit utformade som semistrukturerade till strukturerade intervjuer och utgått från ett framtaget frågeformulär. Semistrukturerade frågeformulär syftar till att de kan ändras under intervjuerna/arbetets gång och följer inte strikt frågeformuläret.

Semistrukturerade intervjuer ger respondenten möjlighet att utveckla resonemang. Det ger också den som intervjuar möjlighet att ställa följdfrågor och utveckla olika teorier.



Semistrukturerade intervjuer kan också uppfattas som något mer avslappnande och som ett samtal även om det följer ett frågeformulär (Kvale och Brinkmann, 2009:18). Tanken var från början att enbart använda semistrukturerade intervjuer, men några av intervjuerna följde intervjuguiden utan avvikelser, av den anledningen ingår strukturerade intervjuer i ovanstående motivering.

## 5.2 Materialinsamling och urval

För att kunna samla in rätt material och empiri har kontakt tagits med flera personer på stadsbyggnadskontoret som har kunnat lotsa till rätt personer att intervjua. Anette Palle, tidigare ansvarig kommunikationsstrateg för projekt Västlänken i Göteborgs Stad, stadsbyggnadskontoret, har arbetat länge och mycket med Västlänken. Eftersom det är tre stora parter kommunikationsmässigt involverade i Västlänken, Göteborgs Stad, Trafikverket och Västsvenska paketet var det av stor vikt att beröra alla parter. Fem stycken djupintervjuer har gjorts med:

**Anette Palle**, tidigare ansvarig kommunikationsstrateg för projekt Västlänken i Göteborgs Stad.

**Filip Siewertz**, Projektledare, station Centralen och Västlänkslinjen, stadsbyggnadskontoret.

**Kerstin Olsson-Repo**, kommunikatör och före detta kommunikationsansvarig för Västlänken, Trafikverket.

**Lina Gudmundsson**, Projektledare station Korsvägen, trafikkontoret.

**Åke Lundgren**, presskommunikatör, Västsvenska paketet.

För att intervjuerna skulle bli omfattande och av hög kvalitet har ett frågeformulär tagits fram (Se bilaga). Frågeformuläret är baserat på de teoretiska aspekter som beskrivs i teoridelen av uppsatsen samt uppsatsens syfte och frågeställningar, för att kunna besvara och konkretisera analysen (Denscombe, 2016:239). Frågeformuläret är strukturerat genom att följa det som uppsatsen ämnar undersöka. Första delen fokuserar på bakgrund och medborgardialog och den andra delen av formuläret fokuserar mer på samarbetet mellan Göteborg Stad och Trafikverket (Se bilaga). Vad som också har beaktats när frågeformuläret har tagits fram är respondenternas förkunskaper och ingångsvinklar till Västlänken. Formuleringen av frågorna har varit så neutral som möjligt för att inte ge upphov till vinklade svar.

Västlänken kan i vissa fall även vara ett känsligt ämne, vilket det också har tagits hänsyn till i frågeformuläret. Sist men inte minst har dispositionen av frågeformuläret tagits i beaktning. Frågorna har grupperats efter kategorier för att enklare kunna utläsa svar samt för att kunna följa en naturlig ordningsföljd och få respondenten att känna sig bekväm och förstå frågorna (Denscombe, 2016:242). De har kategoriserats efter övergripande frågor, frågor kopplade till medborgardialog samt samarbetet mellan Göteborgs Stad och Trafikverket. Majoriteten av frågorna fungerade i intervjuerna och har i sin tur fungerat att applicera på analys och resultat som citat (Se bilaga).

Frågeformuläret är även beprövat genom en pilotintervju. En pilotintervju genomförs när en intervjuguide ska testas för att se hur den fungerar (Larsson, 2010:65). Respondenten i pilotintervjun är en utomstående person och arbetar inte med Västlänken och valet av respondent till pilotintervjun skedde genom ett bekvämlighetsurval för att effektivisera tiden (Larsson, 2010:65). Pilotintervjun genomfördes främst för att testa hur ordningsföljden av frågorna fungerade, hur lång tid intervjuerna skulle beräknas att ta samt för att se om någon av frågorna var överflödiga (Larsson, 2010:65). Efter att pilotintervjun var gjord reviderades frågeformuläret något ytterligare. Att genomföra pilotintervjuer rekommenderas om möjligt, för att skapa ett hållbart frågeformulär, enligt Larsson (2010:65). Alla intervjuer har tidsmässigt tagit 45-60 minuter och fördelningen mellan de olika förvaltningarna och myndigheterna har varit jämnt fördelad.

### **5.3 Urvalsstrategier**

Urvalet av intervjupersoner har i det här sammanhanget styrts av uppsatsens syfte och frågeställningar. Det har varit tjänstemän som arbetar med Västlänken kommunikativt. Urvalet har därmed gjorts som ett variations- och typurval (Larsson, 2010:61). Både variationsurval och typurval lämpar sig när en undersökning kräver en viss typ av personer, i det här fallet personer som arbetar, eller har arbetat kommunikativt med Västlänken. För att skapa en bakgrundsförståelse till vilka personer som varit relevanta att intervjua är det av stor vikt att skapa sig en uppfattning om området (Larsson, 2010:61). Det gjordes genom att samtala med Anette Palle, dåvarande ansvarig kommunikationsstrateg för projekt Västlänken i Göteborgs Stad (Samtal 2016-02-16). Anette uppgav namn på personer att kontakta, vilket i sin tur gjordes via mail.

Det här urvalet är inte beroende av ålder eller kön utan baserat på tjänstemän i Göteborgs Stad, Trafikverket, samt Västsvenska paketets roller. Fördelning mellan kvinnor och män har skett genom en slump och berott på vilka personer som har varit aktuella att intervjua, men fördelningen har ändå varit relativt jämn (Larsson, 2010:63). Tre kvinnor och två män har intervjuats.

Alla intervjuer har genomförts enskilda av flera skäl. För det första har intervjutekniken med semistrukturerade till strukturerade frågor varit mest lämpad för sammanhanget och därmed har intervjuerna varit effektiva och gett utrymme för intressanta och konkreta resonemang (Kvale och Brinkmann, 2009:18). För det andra har de här personerna kunnat prata mer fritt och avslappnat och fått mer utrymme under tiden som intervjun har pågått. Som forskare krävs det således en kritisk inställning till respondenten. Hen kan ofta ha ett syfte att bli intervjuad, då det kan förekomma kritiska inställningar till vissa frågor, hen vill visa en specifik position eller makt och dylikt. Då är det enklare för forskaren att beakta en respondent än flera under en intervju (Larsson, 2010:68). Det är något som har beaktats och noggrant återkopplats till när materialet har analyserats.

Pilotintervjun gjordes med ett bekvämlighetsurval på grund av tidsbrist, vilket har varit i åtanke och diskuteras i validitetsdiskussionen (Larsson, 2010:63). Sett till metoden i stort, missgynnar det dock inte trovärdigheten av uppsatsen, då urvalet av enbart en pilotintervju var för att testa frågeformuläret och inte analysera svaren.

## **5.4 Transkribering och analys**

För att enkelt kunna gå tillbaka och reflektera över intervjuerna har alla intervjuer spelats in. De har även spelats in för att materialet ska kunna transkriberas och bearbetas i analysen (Larsson, 2010:69). Alla transkriptioner är noggrant genomförda, dock så har harklingar, mummel och liknande ljud uteslutits i transkriptionen. Det för att effektivisera transkriberingsprocessen. Det har noterats om någon respondent har tvekat, verkat osäker eller varit extra tydlig med vissa svar (Denscombe, 2016:384ff). För att transkriptioner ska vara så tydliga som möjligt har dessa skett fortast möjligast efter genomförda intervjuer.

Transkriptionerna har sammanställts och analyserats genom att materialet har grupperats efter svar och intressanta iakttagelser, för att sedan analyseras tillsammans med aktuell teori (Larsson, 2010:70).

Efter varje genomförd intervju och transkription har också materialet analyserats var för sig och sedan har transkriptionerna jämförts för att se skillnader och likheter i svar. När tydliga samband sågs och det fanns tillräckligt med material att analysera, var materialinsamlingen tillräcklig (Larsson, 2010:77).

## **5.5 Etik och moral**

Etiska överväganden har noggrant uppmärksammats när intervjuerna har genomförts. Respondenterna har blivit informerade om att intervjuerna kommer att spelas in, huruvida deras namn kommer skrivas ut och allmän information om uppsatsen och dess syfte. De har också blivit informerade om att transkriptionerna och inspelningarna enbart kommer att användas för analys och inte kommer finnas med i slutversionen av uppsatsen (Larsson, 2010:74-75). Att från början informera respondenterna om ovanstående information skapar en trovärdighet och får respondenterna att känna sig bekväma i intervjusituationen (Denscombe, 2016:432ff). De etiska övervägandena har således ständigt hafts i åtanke under arbetets gång. I pilotintervjun har respondenten konfidentialitet. Eftersom den här intervjun var en pilotintervju krävdes det inte att individens identitet avslöjades. I de andra genomförda intervjuerna nämns namn och befattning. Inför varje intervju har frågan till enskild person ställts om de godkänner att deras namn skrivs ut (Denscombe, 2016:436-437).

## **5.6 Validitetsdiskussion**

För att en uppsats ska inbringa hög validitet krävs en noggrann eftertanke gällande metodvalet, beroende på vad som ska undersökas (Denscombe, 2016:287). Fördelar med kvalitativa intervjuer är att de ger en hög svarsfrekvens och bidrar till ett djup i intervjuerna. När semistrukturerade intervjuer görs kan också justeringar göras under intervjun för att anpassa frågorna till specifik individ. Intervjuerna blir därmed mer informativa och personliga (Denscombe, 2016:288). Intervjuer ger också svar från en mindre grupp människor än vad exempelvis en enkätundersökning gör (Denscombe, 2016:289). Vad som anses som nackdelar med intervjuer är dock att forskaren kan bli påverkad av respondenten i dess uttalanden. Framförallt om känsliga ämnen berörs. Intervjuerna har skett i neutrala miljöer och med en neutral inställning. Forskaren har inte påverkats av intervjusituationen eller påverkat intervjupersonerna genom vinklade frågor. I den här undersökningen lämpar sig dock en kvalitativ metod bäst.

Avsikten var att undersöka hur kommunikatörer/projektledare har arbetat internt med kommunikationsfrågor rörande Västlänken och hur det arbetet har sett ut över gränserna. Att pilotintervjun genomfördes med hjälp av ett bekvämlighetsurval och på grund av tidsbrist kan ses som en nackdel. Dock har metoden beprövats, vilket är bättre än om en pilotintervju inte hade genomförts överhuvudtaget. Vad som också har haft i åtanke när materialet har analyserats har varit att inte generalisera svaren. När en kvalitativ studie genomförs blir också svarsfrekvensen mer unik än om en större mängd data hade samlats in, vilket också finns med i uppskattningen (Ekström och Larsson, 2010:17).

Intervjuerna har varit rika på information och gett svar på det som undersöks. Därav kan slutsatsen dras att vad som är avsett att undersöka är undersökt och metodvalet har varit lämpat för studien (Larsson, 2010:76).

## **6.0 Resultat och analys**

Det här kapitlet kommer att redogöra för uppsatsens resultat och analys, vars empiri är insamlad genom fem stycken kvalitativa intervjuer. Alla intervjuer är genomförda med tjänstemän som har arbetat, eller i dagsläget arbetar med Västlänken från Göteborgs Stad, Trafikverket och Västsvenska paketet.

Kapitlet är indelat i två större huvudområden, vilket är förankrat till uppsatsens syfte och frågeställningar. Den första delen behandlar och analyserar resultatet av hur Göteborgs Stad, Trafikverket och Västsvenska paketet har arbetat med medborgardialog, dess styrkor och svagheter, genom att ha granskat intervjupersonernas svar kopplat till det teoretiska ramverket. Den andra delen fokuserar på Göteborgs Stad och Trafikverkets samarbete i projektet Västlänken och problematiseras utifrån utmaningar och resonemang nämnda av intervjupersonerna, kopplat till tidigare forskning och teori. Analysen och resultatet är kritiskt granskade med ett strikt kommunikativt och teoretisk förhållningssätt för att kunna analysera empirin på bästa sätt.

## 6.1 Medborgardialog för alla tillfällen, eller?

Göteborgs Stad, Trafikverket och Västsvenska paketet har alla arbetat med medborgardialog på olika vis. Precis som Heide (2011:134-135) beskriver, är det väsentligt när stora organisationer arbetar med kommunikationsfrågor, att involvera relationshantering med allmänheten. Det är viktigt för tjänstemän att veta allmänhetens åsikter i vissa frågor för att kunna arbeta på bästa sätt. Åke Lundgren som arbetar som kommunikatör och pressansvarig på Västsvenska paketet, menar att deras roll gällande medborgardialog och informationsträffar till stor del handlar om att förklara och finnas till.

*“Vi har jobbat mycket med att förklara att Västlänkens dragning har föregåtts av en demokratisk process. Staden ska vara myndighets- och tillsynsutövaren och är också medborgarens röst, så att det blir så bra gjort som möjligt. Sen kan vi ju stimulera till idéer till dom här områdena som ännu inte har detaljplaner. Där kan vi ju jobba med dialog till exempel. I och med att det håller på under såpass lång tid blir medborgardialog extra viktigt. Sen tycker jag att det blir extra viktigt att vi i vår grupp jobbar med dom som upplever sig berörda, det är vår målgrupp.” - Åke Lundgren, Västsvenska paketet - 2016-03-14.*

För Västsvenska paketet, som hamnar som en mellanhand mellan Göteborgs Stad och Trafikverket, handlar det om att kunna synas och förklara. De äger inte samma sakfrågor som Göteborgs Stad eller Trafikverket gör. Vad som blir intressant här, som Åke Lundgren också beskriver är att medborgardialog blir extra viktig när det handlar om ett projekt som håller på såpass lång tid som Västlänken gör. Här syns ett långtidsperspektiv i hur Västsvenska paketet tänker. Vad som gör ett dialogarbete viktigare över tid är att det följer utvecklingen av projektet och tar hänsyn till medborgarens åsikter, och ger utrymme för att dessa hanteras (Palm, 2006:136-138). Det är viktigt att beakta när medborgardialog är rätt som metod eller när andra typer av dialogarbete krävs. Vad Åke Lundgren beskriver ovan är att Trafikverkets uppgift är att arbeta med de som är berörda i juridisk mening medan Göteborgs Stad och Västsvenska paketet arbetar med de berörda medborgarna. Båda parter är ute och informerar och för dialogmöten med allmänheten. Här skapas då en problematik där både Göteborgs Stad och Trafikverket underrättar om information och även Västsvenska paketet. Medborgarna får svårt att avgöra vem som ansvarar för vad och till vilka personer som frågor ska ställas.

En otydlighet i kommunikationen skapar förvirring, vilket i sin tur kan leda till missförstånd (Heide, 2011). Ovanstående resonemang, förtydligar svårigheten i att kommunicera organisationer och myndigheter emellan, och förmedla en enda kommunikation utåt. Göteborgs Stad och Trafikverkets samarbete, dess skillnader och likheter kommer att problematiseras och analyseras senare i analysen.

Det fanns en kännedom hos vissa av respondenterna som arbetar i projektet Västlänken att det skulle få stor uppmärksamhet och kritik från början. Anette Palle, tidigare ansvarig kommunikationsstrateg för projekt Västlänken i Göteborgs Stad berättar om satsningar som gjordes i ett tidigt skede för att kunna kommunicera med medborgarna redan från början.

*“Det som stadens huvudsakliga uppgift var från början handlade väldigt mycket om att ta fram detaljplaner, och då ska ju medborgarna vara involverade enligt den lagstyrda processen i alla delarna. När det gällde Västlänken, visste vi redan från början att det var ett stort och kontroversiellt projekt så ville vi göra det ännu mera öppet och ge ännu fler möjligheter för medborgarna att vara med i processen. Så vi arrangerade fler aktiviteter i samband med samråden än vad lagen kräver.”*

*- Anette Palle, f.d. stadsbyggnadskontoret - 2016-03-30.*

Vad som blir intressant att analysera här, är att det fanns en vetskap om att Västlänken kunde komma att ifrågasättas innan den började kommuniceras utifrån två frågor. Fanns vetskapen där från början för att allmänheten hade en negativ inställning? Eller berodde det på att tjänstemännen visste om att det skulle bli problematiskt med deras olika ingångsvinklar? Kerstin Olsson-Repo, tidigare kommunikationsansvarig för Västlänken på Trafikverket berättar hur Trafikverket har upplevt situationen. Hon menar att det också är väl känt att det är mer oro kring stora infrastrukturprojekt före byggstart än när bygget är igång.

*“Det här handlar om de bakomliggande och övergripande målen som staden och verket har att följa och verka för att nå när olika projekt planeras, i det här fallet Västlänken. Alltså vad ska projektet bidra till att uppnå. Det är inte mål som i första hand verket ska kommunicera och föra dialog med medborgarna. När vi, till exempel, säger att ett projekt bidrar till regionförstoring och vidgade arbetsmarknader och medborgarna inte vet vad det är för mål eller varför vi ska nå det - då blir det svårt för oss.*

*Vi kan så klart förklara - men de som är ansvariga för de målen måste också kommunicera kring de målen. Sker inte det - då befinner vi oss i ett vakuum.”*  
*- Kerstin Olsson-Repo, Trafikverket - 2016-03-18.*

Trafikverket har genomfört samrådsmöten, dialoggrupper med mera både i förstudie och järnvägsutredningen sedan tidigt 2000-tal. Göteborgs Stad genomför dialogmöten i detaljplaneprocesserna. Trafikverket genomför dialogmöten som handlar om järnvägsplaneskedet. Trafikverket och Göteborgs Stad arbetar alltså olika med kommunikation kring dialogprocesser.

Västlänken är speciell då projektet är såpass omfattande och ska byggas i Sveriges näst största stad. Göteborgs Stad verkar ofta i till exempel samrådsmöten eller med dialogprojekt i stadsutvecklingsprogram. Specifikt för Västlänken arbetar stadsbyggnadskontoret bland annat med dialogmöten. Göteborgs Stad arbetar också förvaltningsövergripande vilket innebär att möten gällande samråd för detaljplaner för Västlänken har Göteborg Stad haft med representanter från flera olika organisationer, till exempel stadsbyggnadskontoret och trafikkontoret för att utveckla arbetet med medborgardialog. De har också haft gemensamma dialogutbildningar för att stärka samarbete och dialogarbete. Det kan vara en bakomliggande faktor till hur dialogarbetet har genomförts, med olika ingångsvinklar och hur budskapet har tagits emot hos allmänheten. Precis som Lindh (2015) hävdar finns det kritik riktad mot hur medborgardialog bör användas och hur den tas emot hos allmänheten. Finns det inget förtroende för den organisation eller myndighet som förmedlar budskapet, upplever inte heller medborgare att det får utlopp för deras demokratiska rättigheter, utan det bedrivs en form av ”låtsasdemokrati”.

Alla organisationer och myndigheter har sina egna kulturer och arbetar på ett specifikt sätt, något som oundvikligt märks i denna typ av arbete med dialogprojekt. Olika kulturer skapar också olika uppfattningar, menar Leigh Star och Griesemer (1989). Det är inte bara bilden allmänheten har som påverkar samarbetet mellan organisationerna, utan det som också påverkar är att det kan finnas olika syn på Göteborgs Stad och Trafikverket, vilket inverkar på den allmänna uppfattningen (Bruhn Jensen, 2009:108).



En göteborgare kan ha större kännedom om den ena myndigheten eller organisationen än den andra, vilket gör att hen känner en större gemenskap till en myndighet än en annan, och därav har ett större förtroende för den. Förtroendet kan också vara bristfälligt eller minimalt som Lindh (2015) beskriver, vilket får konsekvenser.

För att problematisera ovanstående beskriven analys av nackdelarna som Göteborgs Stad och Trafikverket upplever med medborgardialog, får metoden konsekvenser. En upplevd känsla kring ett ämne kan lätt smitta av sig på något annat, får till följd att det skapas en negativ helhetsbild av Göteborgs Stad eller Trafikverket.

Är medborgardialog då alltid rätt metod att använda? Blir alla röster hörda och kommer alla budskap fram? Filip Siewertz som är projektledare för Västlänken på stadsbyggnadskontoret är kritisk till att dialogmöten alltid är rätt metod att använda. Han förklarar att det är svårt att nå de målgrupper som inte är intresserade eller har en negativ inställning från början.

*“Så fort Trafikverket eller staden säger någonting så tycker folk att det är propaganda vi ägnar oss åt och det är också en svår fråga. Hur ska vi göra för att det inte ska upplevas som propaganda?” - Filip Siewertz, stadsbyggnadskontoret - 2016-03-29.*

De som är negativt inställda till någonting hörs och syns oftast mer än de som är positivt inställda. Det kan bidra till att det i vissa fall verkar vara många fler negativt inställda personer än vad det egentligen är i verkligheten (Heide, 2011:134-135). Den här målgruppen är svår att förändra, menar flera av intervjupersonerna. Men de målgrupper som inte nås, hur ska det arbetas för att nå dessa medborgare? Det är av stor vikt att se till specifik målgrupp och dess behov, samt att se till syftet med dialogen för att lyckas, menar Langlet (2006). För vissa målgrupper, exempelvis en ointresserad medborgare kanske inte medborgardialog är bästa metoden.

*“Jag vet inte hur vi ska göra. Om man ska ha en halvsida i tidningen varje vecka, det var någon som sa att man kan hyra stora ljusskärmarna på Ullevi och köra där. Då når man alla bilister på Ullevigatan, tänka lite utanför boxen. Men sen är det också viktigt vad man kommunicerar och går ut med för information.”*

*- Filip Siewertz, stadsbyggnadskontoret - 2016-03-29.*

Medborgardialog anses av majoriteten av intervjupersonerna som ett bra sätt att få kontakt med medborgarna, bjuda in till diskussion och möta deras åsikter. Problematiskt blir att nå de som ovan beskrivs som inte är intresserade eller kritiskt inställda från början. Åke Lundgren förklarar att Västlänken har precis som alla andra projekt genomgått en demokratisk process, där människor har fått tycka till. Svårigheten blir här att kritiken oftast kommer i efterhand när det går upp för personer vad som är på väg att hända, men att de har missat uppstarten av projektet och därmed inte gjort sin röst hörd från början. Det är i det här läget som det är viktigt att förklara så mycket som möjligt för medborgarna och inte försvara, menar Åke Lundgren. En ointresserad person är ointresserad, och de som riktar kritik mot Västlänken är svåra att nå, menar flera av intervjupersonerna. Här krävs andra insatser.

## 6.2 Nya metoder för att möta medborgarna

I många fall är medborgardialogen inte tillräckligt utvecklad för att fånga alla målgrupper eller tjäna sitt syfte menar Tahvilzadeh (2015:249). Det genomskådas tydligt i ovanstående resonemang, hur intervjupersonerna tycker det har varit svårt att möta de målgrupper som är kritiskt inställda eller ointresserade. Tahvilzadeh (2015) som har studerat hur medborgardialog fungerar just i Göteborg menar, att den geografiska platsen spelar stor roll och hur debattklimatet ser ut på respektive plats. I Göteborg kan debattklimatet bli hett och medborgarna är vana att uttrycka sina åsikter och tycka till om projekt. Tahvilzadeh (2015) menar att detta är viktigt att beakta i framtiden, och därmed fortsättningsvis för det kommunikativa arbetet kring Västlänken som snart går in i en ny fas, byggskedet.

*“Nu närmar vi oss byggstart. Vi har bemannat upp oss för att vi ska kunna möta boende och vara verksamma närmare rent geografiskt. Vi ska vara mer närvarande än vad vi har varit tidigare. Så vi har delat upp det så nu, att tre utav oss har ett geografiskt ansvar kan man säga. Det är meningen att man ska kunna bli någon slags kontakt och känna det området.”*  
- Kerstin Olsson-Repo, Trafikverket - 2016-03-18.

Kerstin Olsson-Repos ovanstående resonemang går lite hand i hand med vad Tahvilzadeh talar om gällande att arbeta nära de berörda och fokusera mer på den geografiska platsen. Även Anette Palle är inne på samma spår att arbeta mer lokalt.

*“Jag tror fortfarande på regelbundna möten, helt öppna spjäll och mycket kontakt. Göteborgarna kan inte hålla skillnad på Trafikverk och stad. För dom handlar det om att någon bygger på deras gata.” - Anette Palle f.d. stadsbyggnadskontoret - 2016-03-30.*

Lina Gudmundsson som är projektledare för station Korsvägen på trafikkontoret, tror dock att det har gått såpass lång tid och att debatten om Västlänken pågått såpass länge, att när byggnationen väl startar har medborgarna vant sig vid att Västlänken faktiskt kommer att byggas och att kritiken minskar.

*“Det kan ju vara mer att man nu faktiskt tittar på förslaget och att man för diskussioner kring det men att man släpper frågan om Västlänkens vara eller icke vara för det är inte en fråga längre. I tidningarna om man läser GP är det fortfarande insändare på insändare, dom har ju inte gett upp. Men det är klart att för varje månad som går så kanske människor vänjer sig...” - Lina Gudmundsson, trafikkontoret - 2016-04-01.*

Utmaningarna för både Göteborgs Stad och Trafikverket är att tillämpa nya metoder för att nå medborgarna och förklara Västlänken. Medborgardialogen har fungerat bra för den intresserade, men när Västlänken snart går in i en ny fas krävs det förändringar för att lyckas i kommunikationen. Som Langlet (2006:9) har fokuserat på i studier om medborgardialog så har det visat sig positivt att fokusera på vad som kan förhindra ett deltagande än att fokusera på de som deltar, den här målgruppen är redan med på banan. Här får Göteborgs Stad och Trafikverket stora möjligheter att fokusera på vad som kan vara bakomliggande faktorer till en passivitet när projektet 2017/2018 går in i ett nytt skede, själva byggnationen. Intressant och viktig att understryka är dock att majoriteten av intervjupersonerna förmodar att synen på Västlänken kommer att förändras med tiden, det är viktigt att ha i åtanke hur och om synen kommer att förändras och inte bara se till att den kommer att förändras.

Åke Lundgren, arbetar mycket med de målgrupper som känner sig berörda av Västlänken anser att de inte bara kan arbeta med dialog framöver just för att förändra. Han ser att det hade varit bra att skapa en digital plattform och en chatt där den som vill kan ställa frågor och chatta med tjänstemän eller politiker. Det handlar inte alltid om att finnas på plats fysiskt, utan ibland vill människor kunna ha svar på någonting de undrar över på en gång, menar han. Åke Lundgren tror att det kan bidra till att många myter kan suddas bort på en gång och att tiden att vänja sig vid att Västlänken kommer att byggas, kommer att ta kortare tid.

Effektiv kommunikation syftar till en tydlig och rak kommunikation där så få frågetecken som möjligt står i vägen (Heide, 2011). Hindret blir återigen de olika avsändarna Göteborgs Stad och Trafikverket. Det är Trafikverket som äger Västlänken och dess kommunikation och Göteborgs Stad äger det som sker ovan mark, exempelvis de stationerna som staden vill bygga och marken som ska förändras runt omkring. Trafikverket bygger också stationsuppgångar, om Göteborgs Stad av någon anledning inte skulle besluta sig för att bygga stationer och marken runtomkring som berörs. Det ligger dock i stadens intresse eftersom Göteborgs Stad vill bygga en hållbar och attraktiv stad. Eftersom Trafikverket är huvudman i projektet är de således de som styr över majoriteten av kommunikationen. Här krävs ett ännu tätare samarbete för att lyckas i ett fortsatt kommunikativt arbete gentemot allmänheten. Ett tätare samarbete och mer resurser till kommunikationen kring Västlänken är något som samtliga intervjupersoner efterfrågar och tror är en framgångsfaktor för kommunikationen mellan parterna.

*“Jag skulle vilja att vi kunde jobba mer aktivt i projekt och kunde informera och skriva saker i tidningen, och kunna jobba medvetet med vilken typ av information som ska formuleras och vad som ska kommuniceras.” - Filip Siewertz, stadsbyggnadskontoret - 2016-03-29.*

### **6.3 En framtida dialog och kommunikation**

Sammanfattningsvis är alla inblandade parter överens om att medborgardialog är en effektiv och givande metod om den används på rätt sätt där förväntade resultat uppnås. De är också överens om att det krävs andra resurser och kommunikationsinsatser än medborgardialog, vilket de har arbetat med tidigare men måste arbeta ännu mer med framöver, i högsta grad. Göteborgs Stads ansvar är bland annat, att kommunicera varför man som stad tycker att Västlänken är bra och nyttig för stadens utveckling. Precis som kommunikation kring andra projekt som Trafikverket äger.

För att återkoppla till det problematiska i hur medborgardialogen har fungerat och kommer att fungera fortsättningsvis handlar det om att Trafikverket äger Västlänkstunneln och kommunikationen i sig. Göteborgs Stad och framförallt stadsbyggnadskontoret är vana vid denna typ av arbete och har tjänstemän som är vana att möta medborgarna i dialoger.

Det är en svår balansgång att hitta rätt typ av vägar för att nå en korrekt och tydlig kommunikation tjänstemän och medborgare emellan, när Göteborgs Stad ska kommunicera Västlänken som ägs av Trafikverket. Kerstin Olsson-Repo förklarar att Trafikverket kommunicerar Västlänken i sig och att Göteborgs Stad ansvarar för att kommunicera stadsutveckling, vilket de har olika ingångar och förhållningssätt till.

*”Min uppfattning är att många - inte bara staden - duckade med att ta hand om sina frågor i början, de första åren efter 2010. Det fanns gånger man inte svarade på insändare för att Västlänken nämndes i den - trots att insändaren handlade om helt andra saker och det var det man borde svara på.” – Kerstin Olsson-Repo, Trafikverket, 2016-03-18.*

Kerstin Olsson-Repes resonemang genomsyrar att det har funnits en otydlighet i vem som ska göra vad sedan tidigare. Att tydliggöra målen och arbeta mer centralt med medborgardialog, exempelvis digitalt och kontinuerligt, kan vara en framgångsfaktor som Windh (2014:22) anser och resonerar för. För att nå framgång krävs också kontinuerlig återkoppling och utvärdering för att inte göra om samma misstag och hitta nya lösningar för att ständigt utveckla arbetsmetoder, något som Lindh (2015) också hävdar är centralt i arbete med medborgardialog. Frihet och stort utrymme för att synas och höras är två krav som ställs på medborgardialog idag.

#### **6.4 Samarbete mellan organisationer och myndigheter**

Att samarbeta i ett stort projekt kan vara nog så svårt för enbart en organisation eller myndighet. När då flera parter är inblandade kommunikativt och det dessutom finns motståndsrörelser och kritiker utifrån, blir situationen komplex. Västlänken har varit på tal i många år och har inte ens börjat byggas ännu. Hos intervjupersonerna till den här uppsatsen fanns det finns många negativa tankar kring Västlänken. Kerstin Olsson-Repo anser dock att det är viktigt att understryka att mellan 2000-2006 var bilden mycket mer positiv.

Flera av respondenterna till uppsatsen tror att folkomröstningen om att införa trängselskatt i Göteborg 2014 har bidragit till den nuvarande negativa inställningen.

När folkomröstningen för trängselskatten genomfördes blev det ramaskri när nej-sidan hade vunnit men trängselskatten kom ändå att genomföras (Göteborgs Stad, 2015c).

Därför nämns också trängselskatten här för att öka bakgrundsförståelsen om vilka tidigare händelseförlopp som kan ha påverkat bilden av Västlänken.

*“Det har bidragit kraftigt. Men jag tror att det hade kommit en reaktion i alla fall för det kommer alltid det när såhär stora projekt ska genomföras, men den hade inte blivit lika hätsk. Det är alltid så att man har diskussionerna och alla samråd och så och tio år senare ska man börja bygga och då har folk glömt bort vad man har diskuterat och då blir det problem. Det är även så att saker har förändras som ska förklaras hur det nu blev på ett annat sätt och det har också glömts bort.” - Åke Lundgren, Västsvenska paketet - 2016-03-14.*

Vad Åke Lundgren beskriver är inte bara en utdragen process och en negativ start för Västlänken utan också ett högt ställt krav på kommunikationen. Diskuteras en fråga som det sedan är tyst om under en längre tid, glöms den också bort. Falkheimer och Heide (2011) menar att människor idag kräver mer och mer av ett aktivt deltagande och är måna om att kunna delta, det mycket på grund av den digitala utveckling som skett.

*“En anledning tror jag kan vara att mellan 2007 och 2012, när man hade bestämt att okej vi väljer att ta den här vägen via Haga och Korsvägen fram till när man började jobba med Västlänken aktivt igen, det fanns ju ingen finansiering utan det var ju det man fick vänta på. Så då var det ingen som pratade om Västlänken så det blev tyst i fem-sex år och det tror jag var ett misstag att åtminstone inte politiken höll det vid liv.”*

*- Filip Siewertz, stadsbyggnadskontoret - 2016-03-29.*

Vad intervjupersonernas resonemang talar för handlar om en vetskap de inte verkar kunna ha gjort någonting åt. Västlänkens vara eller icke-vara låg då hos politikerna och de fanns inga resurser för tjänstemännen att arbeta med kommunikationen och informationsspridning om Västlänken. Det komplexa blir som förklarat i kapitlet tidigare forskning och teoretiskt perspektiv att frågan går tillbaka till politikerna. Politikerna är folkvalda och vunnit en majoritet av medborgarnas förtroende (Engdahl och Larsson, 2011:172). Uppdragen som de sedan ger till organisationer och myndigheter tar lång tid att verkställa och få fram.

Under den tiden hinner människor ändra uppfattning om saker och ting, och projekt tas inte emot med lika stor positiv anda som det eventuellt hade gjort om en process för att verkställa något hade fortlöpt snabbare. Återigen speglas här bilden av den allmänna opinionens kraft och nyttjande av demokratiska rättigheter.

Inte bara den politiska rollen kan vara en bakomliggande faktor till hur samarbetet mellan Göteborgs Stad och Trafikverket har sett ut. Västlänken är i sig ett unikt projekt. Det har tidigare inte genomförts något liknande i Västragötalandsregionen. Därför fanns det inte heller något att jämföra med på lokalnivå och det var svårt att veta vilka metoder som har varit mest lämpade att använda kommunikativt. Kerstin Olsson-Repo har arbetat länge med Västlänken och förklarar hur det såg ut i uppstartsfasen när hon var ensam att arbeta med kommunikationen kring Västlänken från Trafikverket och Anette Palle var ensam att arbeta med kommunikation från Göteborgs Stad och stadsbyggnadskontorets sida.

*“Anette och jag hade det inte helt lätt alltid kan jag säga och hitta vad är det vi ska göra. Framförallt tror jag från Göteborgs Stads sida att man visste nog inte riktigt vad som skulle kommuniceras. Det är min bild. Dom har haft svårt att veta hur dom ska hantera hela projektet. Och då slår ju det tillbaka givetvis hur man kommunicerar det och risken med det då är hur det påverkas externt.” - Kerstin Olsson-Repo, Trafikverket - 2016-03-18.*

Intervjupersonerna talar för hur svårt det är att arbeta kommunikativt med något ännu ej beprövat. Återigen kan det spegla den externa bilden utåt vilket ovan nämns, om kommunikationen framstår som otydlig. Som Palm beskriver (2006:104) kan det i sin tur leda till att allmänheten inte upplever att deras demokratiska rättigheter uppfylls utan att tjänstemän och politiker fattar beslut som medborgarna ej känner sig involverade i. Det kan vara några aspekter till bakgrunden av hur uppstarten av Västlänken har sett ut och varför det fanns en mindre positiv bild av projektet från början.

## 6.5 Att kommunicera internt fast ändå gränsöverskridande

När en stor organisation och en statlig myndighet ska mötas och samarbeta internt men externt presentera en gemensam kommunikativ bild, finns det många aspekter att ha i åtanke. Leigh Star och Griesemer (1989) menar att alla organisationer och myndigheter har sina egna kulturella världar som de arbetar kring, med ett arbetsklimat som tjänstemännen är vana att verka i. När två sociala världar möts kan flera frågor uppstå. Det som kan anses vara ett naturligt arbetssätt för en part kan vara helt främmande för en annan. Som förklarar i avsnittet för tidigare forskning och teoretiskt perspektiv kan ett gränsöverskridande arbete kallas för boundary work. När ett gränsöverskridande arbete pågår, är det viktigt att utforma en standard för tydliga riktlinjer och en plattform att utgå ifrån. Det är lätt att bära med sig förutfattade meningar. Därför är det viktigt att se till hur de kan förminska, så att samarbetet kan fokusera på vad som ska genomföras och inte reda ut oklarheter parterna emellan.

*“På kommunikationsavdelningarna emellan har det inte funnits några problem det är snarare så att man har olika kulturer. Så att man har olika sätt att se på saker. Men samarbetet har alltid fungerat.” - Anette Palle, f.d. stadsbyggnadskontoret - 2016-03-30.*

Anette Palle menar att hon tycker att samarbetet alltid har fungerat bra, trots de kommunikativa utmaningarna med Västlänken. Anette menar också att mellan 2012 fram till sommaren 2015 arbetade enbart Göteborgs Stad och Trafikverket i projektet. De var det enda samarbetet som fanns mellan kommunikatörerna. Under 2015 började Västsvenska paketet arbeta med kommunikationen kring Västlänken. Åke Lundgren, som började arbeta med Västlänken i ett senare skede, är dock inte lika övertygad. Han har sett en annan bild sedan han började arbeta med Västlänken. Med det menat är nedanstående citat mer fokuserat på hur projektcheferna har arbetat, det som Anette Palle ovan beskriver är hur kommunikatörerna långsiktigt har arbetat.

*“Trafikverkets projektchef för Västlänken har ett oerhört starkt mandat, då måste det finnas en på den kommunala sidan, en projektchef som har lika starkt mandat. Annars blir det en obalans. Det gäller även kommunikationen. Internt måste du ha det klart för dig. Staden har inte gjort något så här stort sedan Götaälvbron och Tingstadstunneln. Vi behöver en kanal att prata med varandra hela tiden, det är äntligen på väg att rätas ut.”*  
*- Åke Lundgren, Västsvenska paketet - 2016-03-14.*



Olika syn och ingångar råder tämligen i projektet. Något som lätt kan uppstå, menar Palm (2006) i forskning gällande gränsöverskridande kommunikation. Hur definieras då något som bra samarbete och kommunikation? Och vad är det som gör att Västsvenska paketets kommunikatör har en annan bild än Göteborgs Stad och Trafikverket?

Lina Gudmundsson berättar om sin syn på samarbetet.

*“Vi har ofta olika ingångar. Därför är det bra att sitta tillsammans rent fysiskt också. Så kan man arbeta och knåda fram lösningarna ihop. Det är väl därför hela Västlänken är ett projekt i hela staden och att de olika förvaltningarna sitter ihop. Annars hade det blivit klassiskt att var och en sitter på sina egna förvaltningar och så blir det stuprörstänk och att man kommer med sina olika förslag och så blir ingen nöjd. Så vi gör ett försök att arbeta ihop.”*

*- Lina Gudmundsson, trafikkontoret - 2016-04-01.*

Att Göteborgs Stad och Trafikverket har försökt samarbeta råder det inget tvivel om. Parterna tycker att de har lyckats i väldigt många fall, vilket är viktigt att understryka.

Inom Göteborgs Stad finns det dessutom flera förvaltningar som ska samarbeta, något som Lina Gudmundsson ovan beskriver. En aspekt som är viktig att väga in är de delade uppfattningar som Göteborgs Stad och Trafikverket har haft om huruvida samarbetet har gått till, och dess resultat gentemot den allmänna bilden.

Även om samarbetet har fortlöpt parterna emellan, så har olika tjänstemän påverkats olika beroende på vad de har hört från medborgare i samtal och forum. Medborgare som idag ställer ett allt högre krav på deltagande och har ökade förväntningar av samhället i stort Tahvilzadeh (2015). Mycket av det beror på den digitala utveckling som har skett där människan har gått från att passivt ta emot information till att aktivt bli en deltagare som i vissa fall leder kommunikationen framåt (Falkheimer och Heide, 2011). En bidragande faktor kan vara att det inte bara är medborgarna som påverkar varandra, utan också faktiskt tjänstemännen i sig. Som Lindh (2015) också hävdar finns det i vissa fall också en påverkan hos tjänstemännen. De vill påverka de medborgare som inte är insatta i ett ämne för att forma deras åsikter.

Ur en analytisk synvinkel ökar deltagarkulturen engagemang som inte funnits tidigare med hjälp av bland annat ny teknik. Det medför också svårigheter för tjänstemän att vara neutrala i frågor och inte påverka medborgare.

Västlänken kommuniceras idag i vissa digitala kanaler, bland annat ges ett digitalt nyhetsbrev ut som ägs av Trafikverket, berättar intervjupersonerna.

*“Västlänken som sådan finns inte i speciellt många digitala kanaler vi har en webbsida och vi skickar ut ett digitalt nyhetsbrev, sedan tidigare så valde vi bort de andra digitala sociala kanalerna. Av olika skäl. Dels en bemanningsfråga. Vi var såpass få innan så vi hade inte möjlighet. Hade vi startat upp en kanal 2010 hade det varit en sak. Men då var vi mitt inne i det 2013/2014, vad händer om vi startar upp det här under andra förhållanden? Vi kommer nog inte kunna hantera det.” - Kerstin Olsson-Repo, Trafikverket - 2016-03-18.*

Vad som är viktigt att komma ihåg gällande sociala medier och digital kommunikation är att kontinuerligt ha i åtanke vad syftet och budskap är som ska förmedlas. Något som blir allt tydligare i det deltagande samhället, när människor lätt och snabbt kan agera på information och sprida den, eller sina åsikter om informationen vidare (Falkheimer och Heide, 2011:29). I intervjuerna genomsyras detta tänk av majoriteten av respondenterna när ämnet kom på tal. De är mycket väl medvetna om att det är viktigt att vara försiktiga och noga välja vilken information som sprids, vilket är ett av svaren till varför inte Västlänken exempelvis har en Facebooksida. Att ha det här i åtanke, har bidragit till en positiv bild och minskat frågorna hos allmänheten. Viktigt att påpeka är också vad Anette Palle understryker under intervjun, att det är så mycket mer i Göteborg som kommer att byggas de kommande åren och vikten av att kommunicera en helhetsbild av vad som kommer att ske i staden och inte bara fokusera på Västlänken, som då lätt får bära skulden till allt.

## **6.6 En förändring i staden**

Om ungefär ett till två år kommer byggnationen av Västlänken att starta. Då kommer den börja synas fysiskt i Göteborg. Det kommer ta många år att bygga tunneln, vilket kommer medföra att göteborgarna kommer att leva med bygget under en lång tid. Det är inte bara en förändring i staden som kommer att ske utan även en förändring av Göteborgs Stad och Trafikverkets kommunikation, gentemot Västlänken.

I ett arbete med förändringskommunikation är det viktigt att se till flera olika aspekter, både hur klimatet ser ut internt men också externt.

Förändringar sker oftast av sig själv och är nödvändiga för att kunna driva saker och ting framåt (Heide, Johansson och Simonsson, 2012). Det gäller även Västlänken i allra högsta grad när det nu närmar sig byggstart. Kommande kommunikationsstrategier skiljer sig något åt från hur Göteborgs Stad och Trafikverket tidigare har arbetat, menar respondenterna i intervjuerna.

*“Vi har bemannat upp oss för att vi ska kunna möta boende och vara verksamma närmare där dom är och där vi kommer att vara. Vi ska vara mer närvarande. Tidigare har vi varit mer övergripande och stöttat våra kollegor. Nu har vi delat upp det så att tre utav oss har ett geografiskt ansvar kan man säga.” - Kerstin Olsson-Repo, Trafikverket - 2016-03-18.*

Även Åke Lundgren från Västsvenska paketet vill se förändringar framöver.

*“Jag tror att man skulle fortsätta att tänka på det här med en chatt och använda det permanent. Det skulle kunna vara bemannat någon timma om dagen med olika tjänstemän. Jag tror inte motståndet är så stort. Man vänjer sig, men man vet för lite. Jag tror det skulle vara mycket bättre om man kunde berätta mer. Det finns massa myter att suddas bort.” - Åke Lundgren, Västsvenska paketet - 2016-03-14.*

Intressant att analysera här är inte vilka typer av förändringar som de olika parterna vill ska ske, utan varför förändringarna krävs. Både Göteborgs Stad och Trafikverket anser att kommunikationen har fungerat bra, både externt och internt, men att det alltid finns förbättringsområden. Åke Lundgren, från Västsvenska paketet menar dock att det inte har fungerat lika bra och att Västsvenska paketet supportar och hjälper projektet kommunikativt av den anledningen. Förändringarna som ska ske finns det lite olika uppfattningar om. Göteborgs Stad och Trafikverket är inne på ett ännu tätare samarbete med öppna spjäll och daglig kontakt. Det är inte något som Västsvenska paketet uttalar sig om, men de fokuserar mycket på den externa bilden med mer konkreta åtgärder, som exempelvis starta en chatt där medborgarna har chans att ställa frågor och kommunicera med politiker och tjänstemän.

För att återgå till resonemanget om varför alla är överens om att förändring krävs, kan ett svar vara att det är ofrånkomligt att inte förändring sker i ett projekt som Västlänken.

Men det kan också analyseras genom att se till att tidigare har Västlänkens vara eller icke vara diskuterats. Flera av respondenterna resonerade i intervjuerna att de tror att när Västlänken börjar byggas, har människor vant sig vid projektet och har en mildare syn på det. Det kräver också en annan typ av kommunikation, där kommunikatörerna i sådant fall inte kanske behöver möta ett lika stort motstånd som tidigare.

## 6.7 Sammanfattning av resultat och analys

Vad som tydligt genomsyrat alla fem intervjuer som har genomförts, är en stark vilja och drivkraft i att kommunicera Västlänken med ett gemensamt budskap. Känslan har övergripande varit att intervjupersonerna vill visa Västlänkens nytta och engagera medborgarna på ett positivt sätt. Det som har skiljt sig i intervjupersonernas svar och som tidigare nämnts i analysen är dock olika syn på vissa frågor och vägen dit. De sociala världar och gränsöverskridande arbete som presenteras i kapitlet för det teoretiska ramverket beskriver, att när de olika organisationskulturerna möts och ska samarbeta måste dessa hitta varandra innan samarbetet fungerar (Leigh Star och Griesemer, 1989).

Vad som är intressant och kom fram i intervjuerna var att de som har intervjuats från Göteborgs Stad och Trafikverket anser att samarbetet har fungerat bättre än Västsvenska paketet.

*“Jag är väldigt kritisk mot en del av stadens kommunikation, även Trafikverkets. Man måste också kunna fånga upp den befogade oron. Man är orolig för staden och då måste man kunna förklara. Jag tycker att politikerna har varit dåliga i att tala klarspråk om vad dom vill. Tjänstemännen har varit rädda att svara på frågor för att dom är rädda att säga fel, och har tyvärr även varit rädda att svara på frågor i projekt som folk älskar, därför att man är rädd att säga fel så det spiller över på projekt som då ifrågasätts. Då är det väldigt nära att man går ner till enklaste förklaringen av allting, istället för att försöka förklara.”*  
- Åke Lundgren, Västsvenska paketet - 2016-03-14.

Västlänken har många år till av förberedelser, byggnation och diskussion framför sig. Vad majoriteten av intervjupersonerna tror är dock att debatten kommer att förändras i och med byggstarten. Våren 2016 diskuteras fortfarande Västlänkens vara eller icke vara i media, vilket påverkar den allmänna bilden om att det fortfarande finns andra alternativ till projektet. När bygget väl är igång så är dock förutsättningarna och situationen annorlunda.

Det som Åke Lundgren ovan beskriver är också hans syn på att tjänstemännen varit försiktiga i sina svar för att inte sprida fel information. Det kan också vara en problematik som förändras eller försvinner i och med byggstarten.

Skillnaderna i Göteborgs Stad och Trafikverkets kommunikation både utåt sett mot allmänheten samt parterna emellan har beskrivits i analysen som olika på flera vis. Men målet för dessa två verkar ändå vara detsamma. Något som märks i hur kommunikationen kring Västlänken utvidgas och hur den får en mer central aspekt. Att vara tillmötesgående och se till hur de olika inblandade parterna arbetar, inkluderat Västsvenska paketet kommer att kunna bidra till att de kan dra nytta av varandras kompetens. Tillsammans kan de nå sitt gemensamma mål om lyckas förmedla en gemensam bild till allmänheten. Det är en viktig del i ett gränsöverskridande arbete, antyder Leigh Star och Griesemer (1989:413-414).

Att välja att beskriva skillnaderna i hur Göteborgs Stad och Trafikverket har arbetat kommunikativt har varit av strategiska skäl, för att kunna få ut så mycket ny kunskap som möjligt. Att jämföra kommunikationsarbeten från olika organisationer och myndigheter skapar en större överblick över ett område som sedan kan problematiseras utifrån valda teorier. Det handlar inte alltid om hur Göteborgs Stad och Trafikverket har arbetat annorlunda med sakfrågor eller ännu mer konkret exempelvis digitala kanaler, utan var de har missat att kommunicera med varandra eller Västsvenska paketet, av både positiv och negativ karaktär. Att analysera dessa olika resonemang från olika håll, stimulerar till att tänka nytt med både negativa och positiva erfarenheter i åtanke.

Kommunikation är viktigt överlag, och blir allt viktigare i ett mer individanpassat och maktfullt samhälle genom den digitala utvecklingen. Även kommunikationen gällande Västlänken. Det finns uppenbarligen många myter att sticka hål, på men också mer kommunikativa insatser att genomföra. Rent konkret blir det extra viktigt när Västlänken påverkar Göteborg rent fysiskt, och inte enbart media eller de tjänstemän som arbetar med projektet. Hur Göteborgs Stad och Trafikverket har samarbetat, har det i analysen kommit fram delade meningar om hos respondenterna. Vissa har tyckt att samarbetet har fungerat bättre än andra. Viktigt att understryka är att dra lärdom av de anledningar som har tagits upp i analysen och använda dessa som ett verktyg för att kunna samarbeta och kommunicera tillsammans ännu bättre framöver. Västlänken har många år framför sig innan den är färdigställd.

Av den anledningen har kontexten betydelse för kommunikationsteorier, fortsatt forskning eller för samhället i sig. Ämnet berör ett stort projekt och kan appliceras på ett konkret ändamål, Västsveriges största infrastrukturprojekt genom tiderna. Presentation av förslag på ett fortsatt kommunikativt samarbete samt kommunikativa insatser för Västlänken, presenteras i nästkommande kapitel som kommer att föra en slutdiskussion kring analysen och uppsatsen i stort.

## 7.0 Sammanfattning och slutdiskussion

Avslutningsvis kommer det här avsnittet sammanfatta resultaten och diskutera förslag på hur Göteborgs Stad, Trafikverket och Västsvenska paketet kan arbeta vidare med medborgardialog samt hur de kan fortsätta utveckla sitt samarbete parterna emellan. Slutdiskussionen kommer också att öppna upp för en diskussion om vidare forskning inom området.

Att medborgardialog som metod kopplat till Västlänken har sina för- och nackdelar konstaterades i analysen. Vad som är viktigt att tänka på inför fortsatt arbete med medborgardialog är att inte helt utesluta metoden i kommunikationen kring Västlänken och på de områden som medborgardialog fungerar. Det för att inte tappa de målgrupper som är intresserade. De här målgrupperna är vana att kunna interagera via dialogprocesser och är således fortfarande en viktig del i arbetet, vilket också ses som en fördel.

Det som respondenterna till den här uppsatsen anser vara positivt med medborgardialog är viktigt att hålla kvar vid. När samhället förväntar sig ett ökat inflytande och beslutsfattande är det grundläggande att se till alla typer av kommunikationsinsatser, även de som redan fungerar bra och inte ändra på ett redan vinnande koncept. Det är en betydande del av resultaten och också en central slutsats.

Den största nackdelen som respondenterna från Göteborgs Stad, Trafikverket och Västsvenska paketet pekade på med medborgardialog, var att metoden inte nådde ointresserade målgrupper. Medborgardialog fungerar inte heller för att kommunicera med kritiker på ett fördelaktigt sätt. Kritikerna har redan en bestämd åsikt i ämnet. Andra kommunikationsinsatser behövs för att nå den målgruppen, exempelvis att arbeta mer lokalt och målgruppsanpassat. Något som Lindh (2015:48) tar upp för att stärka medborgardialog som metod är att till exempel noggrant analysera effekterna av metoden och använda vid rätt tillfällen, för att minska effekterna av att metoden missgynnas i sammanhanget.

För att kunna skapa fler kommunikationsinsatser och resurser för att nå dessa målgrupper är ett alternativ ett ännu tätare samarbete mellan Göteborgs Stad och Trafikverket, men också med politikerna. Som flera av respondenterna beskriver i analysen känner de att politikens roll i vissa fall hämmat kommunikationsarbetet. Vad som är viktigt, men svårt är att få med alla inblandade parter och förstå vikten av en god kommunikation. God kommunikation som begrepp definieras av respondenterna som tydlig och enad. Det går också att koppla till Falkheimer och Heides (2011) resonemang om vilka krav som en medborgare ställer på samhället. För att nå fler målgrupper och minska kritiken är det alltså betydelsefullt att kommunicera med de inblandade organisationerna, myndigheter och politiker. Det hade utvecklats medborgardialogen men också forskningsområdet.

Vad analysen också tyder på som ett komplement till medborgardialog är att arbeta mer lokalt och geografiskt, och finnas på plats där ointresserade målgrupper förekommer (Falkheimer och Heide, 2011).

Exempel på det skulle kunna vara skolor och universitet för att nå yngre medborgare eller verka i de bostadsområden där människor berörs av Västlänkens dragning, just för att de är bosatta i området. Vilken typ av kommunikation som blir central är viktig att skraddarsy för varje specifikt område, som tjänstemännen verkar i. En yngre målgrupp ställer inte bara krav på att förklaringar anpassas till deras nivå i tal och skrift. Här lämpar det sig med förklaringar via digitaliserade miljöer som liknar spel, sociala medieplattformer eller liknande (Windh, 2014).

De största likheter som stötts på i Göteborgs Stad och Trafikverkets kommunikation har varit deras gemensamma syn på att det är svårt att nå medborgarna, den negativa inställningen till Västlänken som råder, samt en problematik gällande vem som ansvarar för vilken kommunikation i projektet.

Vad som dock är mer problematiskt är deras olika ingångar att arbeta kommunikativt med medborgarna i projekt. Som bakgrunden presenterar är det Trafikverket som äger projektet. De arbetar inte med kommunikationsprocesser och medborgardialoger på samma sätt som Göteborgs Stad. Det gör situationen problematiskt när det blir svårt att mötas och kommunicera ett gemensamt budskap gentemot allmänheten. Det är också en utmaning i deras samarbete. Ett exempel är arbetet med sociala medier. Vikten av att ha en tydlig avsändare för att inte förvirra allmänheten i vem som gör vad, är central.

Hur arbetet uppdelas mellan parterna spelar mindre roll. Det centrala är att ett budskap presenteras för allmänheten.

I ovanstående stycke beskrivs vikten av att sända ut ett och samma budskap för att lyckas med en rak och tydlig kommunikation till allmänheten. Det hänger ihop med samarbetet mellan parterna. För att förmedla ett och samma budskap måste parterna således vara överens och kommunicera med varandra, ett utvecklingsområde som efterfrågas av dem själva. Intervjupersonerna har diskuterat flera alternativ, både sådana som liknar och skiljer sig från nämnda i det teoretiska perspektivet. Resultat och slutsats visar att ett tydligare fokus på gränsöverskridande arbete krävs. Social worlds och boundary work som beskrivs som kommunikationsteorier och forskning bakom gränsöverskridande arbete, är en teori som går att utveckla i en fortsatt forskning kring kommunikation mellan olika parter för att lyckas förmedla ett budskap utåt. Inom området är det viktigt att tillmötesgå och beakta bakomliggande kulturer och traditioner som påverkar beslut och styrning (Leigh Star och Griesemer, 1989). Om det tas en större hänsyn till bakgrund och traditioner, förstår också Göteborgs Stad och Trafikverket varandra ännu bättre och kan istället dra nytta av varandras kunskaper och färdigheter.

Hur kan då ett fortsatt arbete med gränsöverskridande kommunikation och medborgardialog se ut rent konkret? En intressant aspekt och ett förslag till fortsatt forskning inom området är att implementera story telling som redskap att undersöka i anknytning till både medborgardialog och gränsöverskridande samarbete. Story telling är en metod som kan användas inom organisationer där berättelser och anekdoter bidrar till att kreativitet och nytänkande stimuleras, alltså strategiskt berättande, menar Rehnberg (2014). Det hade mer konkret kunnat användas för Göteborgs Stad och Trafikverket för att förstå varandra på ett djupare plan och därmed kunna dra nytta av sitt samarbete på ett effektivare sätt. Berättelser väcker ofta en nyfikenhet eller medför till något som människor kan relatera till i det verkliga livet (Rehnberg, 2014). Därav är det en effektiv metod och applicerbar för uppsatsens område. Att sammankoppla medborgardialog mer konkret med story telling bidrar också till att det går att fånga upp fler målgrupper. Story telling hade kunnat väcka unga och barns intresse genom att förklara ämnen som Västlänken på ett lekfullt sätt. Det hade också kunnat användas för att ändra kritikens uppfattning, till exempel genom att berätta om lyckade liknande projekt i världen och sätta i kontext till Västlänken.



Story telling förenat med medborgardialog och gränsöverskridande samarbete är vad som tidigare gått att utläsa, ej beprövat på en djupare nivå i forskningsområdet, men har sina ovan beskrivna fördelar och lämpar sig i kontexten.

Vad som också är viktigt att ha med sig i en vidare forskning inom området är det växande engagemang och deltagande i samhället som delvis beror på den digitala utvecklingen. Det går idag att göra sin röst hörd på många sätt, både digitalt och fysiskt. Det är något som inte kommer att minska framöver, snarare växa. Som tidigare nämnts i den här uppsatsen nyttjar många fler sina demokratiska rättigheter idag, och har en helt annan förväntan på politiken och samhället om delaktighet (Falkheimer och Heide, 2011). Hur fungerar medborgardialogen som metod i ett alltmer deltagande samhälle, kopplat till kommunikationen mellan politiker och tjänstemän? Forskningsområdet hade varit mycket intressant att studera vidare på relaterat till den strategiska och moderna kommunikationsforskningen. Det hade inte bara gynnat forskningsområdet i sig utan hade rent praktiskt gått att applicera med rätt metoder på ett vardagligt kommunikationsarbete, eller för att lyckas i tänkbara kommunikationsinsatser, främst kopplade till medborgardialog. Strategisk kommunikation blir central då ett tydligt samarbete bidrar till en enklare och sammansatt kommunikation att förmedla till medborgarna. Det hänger i sin tur samman med medborgardialog som kan bli en effekt av kommunikationen som tjänstemännen förmedlar, vilket bidrar till en central och viktig slutsats att väga in i forskningsområdet.

Resultatet visar att medborgardialog är ett komplext kommunikativt verktyg att använda sig av i heta frågor och projekt som Västlänken. Det visar också på vikten av att upprätthålla en tydlig dialog för att kommunikativt samarbeta gränsöverskridande på bästa sätt, mellan Göteborgs Stad och Trafikverket. Slutligen visar också resultatet att nya metoder behövs för att stärka medborgardialogens syfte och utveckling. Samarbetet mellan Göteborgs Stad och Trafikverket kommer att fortlöpa, även deras kommunikationsinsatser. Frågeställningarna till den här uppsatsen har besvarats. Om det är en tunnel som byggs i en stad eller en stad som byggs med en tunnel i är fortfarande en fråga. Svaret är dock inte väsentligt i sig. Innebörden av den centrala slutsatsen har resulterat i att det viktiga inte är vem som gör vad, utan att *ett* budskap kan förmedlas till allmänheten och att samarbetet stärks, för att på bästa vis lyckas med gränsöverskridande kommunikation. Västlänken kommer att sätta sina spår, bokstavligen talat.

## 8.0 Referenslista

Bruhn Jensen, Klaus (2009). *Medier och samhälle: en introduktion*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Denscombe, Martyn (2016). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. 3., rev. och uppdaterade uppl. Lund: Studentlitteratur.

Ekström, Mats & Larsson LarsÅke (2010). "Inledning". I: *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Ekström, Mats & Larsson, LarsÅke (red.) (2010). 2. uppl. Lund: Studentlitteratur. Sid 17.

Engdahl, Oskar & Larsson, Bengt (2011). *Sociologiska perspektiv: grundläggande begrepp och teorier*. 2., [uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Falkheimer, Jesper & Heide, Mats (2003). *Reflexiv kommunikation: nya tankar för strategiska kommunikatörer*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Falkheimer, Jesper & Heide, Mats (red.) (2011). "Paradigmskiftet". I: *Strategisk kommunikation: forskning och praktik*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur. Sid. 26, 29.

Heide, Mats (2011). "Relationshantering". I: *Strategisk kommunikation: forskning och praktik*. Falkheimer, Jesper & Heide, Mats (red.) (2011). 1. uppl. Lund: Studentlitteratur. Sid 132, 134-135.

Heide, Mats, Johansson Catrin, Simonsson Charlotte (2012). *Kommunikation i organisationer*. 2. [omarb.] uppl. Stockholm: Liber.

Hvidtfelt Nielsen, Kristian (2008). *Enacting the social relations of science. Historical (anti)boundary-work of Danish science journalist Børge Michael*. *Public Understanding of Science* 2008; 17; 171.

Hvitfelt, Håkan (2008). "Det går allt snabbare, om medieutveckling och demokrati". I: *Påväg mot medievärlden 2020. Journalistik, teknik och marknad*. Hvitfelt, Håkan och Nygren Gunnar (red.). 4., [omarb.] uppl. Stockholm: Studentlitteratur.

- Jenkins, Henry (2012). *Konvergenskulturen: där gamla och nya medier kolliderar*. 2. uppl. Göteborg: Daidalos.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Langlet, Lena (2006). Lyssna och lyssna igen. Medborgardialoger i fem kommuner. Sveriges kommuner och landsting. <http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-333-9.pdf?issuusl=ignore> (2016-05-24)
- Larsson, LarsÅke (2010). "Intervjuer". I: *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Ekström, Mats och Larsson, LarsÅke (red.) (2010). 2. uppl. Lund: Studentlitteratur. Sid. 61, 63, 65, 68-70, 74-77.
- Leigh Star, Susan & R. Griesemer James (1989). *Institutional Ecology, 'Translations' and boundary Objects: Amateurs and Professionals in Berkley's Museum Vertebrate Zoology 1907-39*. Social studies of science. Vol. 19, No. 3. pp. 387-420.
- Lindh, Elisabeth (2015). *Medborgardialog – för vem? En kritisk fallstudie om konkurrerande mål och ambitioner i Göteborgs Stad*. Masteruppsats i sociologi, Göteborgs Universitet, vt 2015.
- Lipschütz, Moa (2012). *Station Haga. En studie om Västlänkens sociala konsekvenser på lokalområdesnivå*. Masteruppsats i geografi, Göteborgs Universitet, ht 2012. [https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/31440/1/gupea\\_2077\\_31440\\_1.pdf](https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/31440/1/gupea_2077_31440_1.pdf)
- Palm, Lars (2006). *Kommunikationsplanering: en handbok på vetenskaplig grund*. Lund: Studentlitteratur.
- Rehnberg, Hanna Sofia (2014). *Organisationer berättar. Narrativitet som resurs i strategisk kommunikation*. Avhandling, Uppsala Universitet.
- Tahvilzadeh, Nazem (2015). *Understanding participatory governance arrangements in urban politics: idealist and cynical perspectives on the politics of citizen dialogues in Göteborg, Sweden*. Urban Research & Practice, 8:2, 238-254.

Windh, Cecilia (2014). Social konsekvensanalys. *Underlag till planprogram för Frihamnen och delar av Ringön*. Älvstranden Utveckling AB.

[http://www5.goteborg.se/prod/fastighetskontoret/etjanst/planbygg.nsf/vyFiler/Frihamnen%20-%20Program%20för%20Frihamnen%20och%20delar%20av%20Ringön-Program%20-%20samråd-Social%20konsekvensanalys/\\$File/08BilagaSocialKonsekvensanalysFrihamnen2014.pdf](http://www5.goteborg.se/prod/fastighetskontoret/etjanst/planbygg.nsf/vyFiler/Frihamnen%20-%20Program%20för%20Frihamnen%20och%20delar%20av%20Ringön-Program%20-%20samråd-Social%20konsekvensanalys/$File/08BilagaSocialKonsekvensanalysFrihamnen2014.pdf) (2016-05-15).

## 8.1 Internetreferenser

Goteborg.se, projekt Västlänken, 2016a.

<https://goteborg.se/wps/portal/enheter/projekt/vastlanken/> (2016-05-10).

Goteborg.se, Västlänken, vem gör vad i Västlänken? 2016b.

[http://goteborg.se/wps/portal/enhetssida/vastlanken/om-vastlanken/vem-gor-vad-i-vastlanken-!/ut/p/z1/04\\_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8ziTYzcdQy9TAy93Q08XA0cQw3dLA2NvA1cg431wwkpiAJKG-AAjgb6BbmhigBhUrTz/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](http://goteborg.se/wps/portal/enhetssida/vastlanken/om-vastlanken/vem-gor-vad-i-vastlanken-!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8ziTYzcdQy9TAy93Q08XA0cQw3dLA2NvA1cg431wwkpiAJKG-AAjgb6BbmhigBhUrTz/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/) (2016-05-10).

Goteborg.se, Så kan du påverka, preliminärt valresultat trängselskatten. 2016c.

[http://goteborg.se/wps/portal/invanare/kommun-o-politik/sa-kan-du-paverka/preliminart-valresultat!/ut/p/z1/hU7NCsIwGHuaXft93W\\_xVhUGIoLI2OxFNqldYVtHVy349NajoJhDICQhAQENiKl9aNU6baZ2CPos8ktF8cjWlCMrtinyU3GokJVxuaFQ\\_wuIYOMPcIQdCN2NxF9HgiSLKaaBsjyJGWbJe55PXcIUCCtv0kpL7ja86p2b11WEEXrviTJGDZIsMsJvjd4sDpqPIMxj89zLmr8AXH0nEQ!!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](http://goteborg.se/wps/portal/invanare/kommun-o-politik/sa-kan-du-paverka/preliminart-valresultat!/ut/p/z1/hU7NCsIwGHuaXft93W_xVhUGIoLI2OxFNqldYVtHVy349NajoJhDICQhAQENiKl9aNU6baZ2CPos8ktF8cjWlCMrtinyU3GokJVxuaFQ_wuIYOMPcIQdCN2NxF9HgiSLKaaBsjyJGWbJe55PXcIUCCtv0kpL7ja86p2b11WEEXrviTJGDZIsMsJvjd4sDpqPIMxj89zLmr8AXH0nEQ!!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/) (2016-05-10).

Göteborgs-Posten, "Hela Göteborg utvecklas bäst med Gårdalänken." Debattartikel.

<http://www.gp.se/nyheter/hela-goteborg-utvecklas-bast-med-gardalanken-1.184828> (2016-05-10).

Göteborgs-Posten, "Majoriteten av Göteborgarna emot Västlänken." Debattartikel.

<http://www.gp.se/nyheter/vastsverige/nu-ar-majoriteten-i-goteborg-emot-vastlanken-1.112506> (2016-05-10).

Trafikverket, Västlänken, 2016a.

<http://www.trafikverket.se/vastlanken> (2016-05-10).

Trafikverket, om Västsvenska paketet, vad är Västsvenska paketet? 2016b.

<http://www.trafikverket.se/nara-dig/Vastra-gotaland/Vastsvenska-paketet/Vad-ar-Vastsvenska-paketet/> (2016-05-10).

Trafikverket, Västsvenska paketet, mål och förväntade effekter för paketet, 2016c.

<http://www.trafikverket.se/nara-dig/Vastra-gotaland/Vastsvenska-paketet/Mal-och-forvantade-effekter-for-paketet/> (2016-05-10).

Trafikverket, Västlänken smidigare pendling och effektivare trafik, 2016d.

<http://www.trafikverket.se/nara-dig/Vastra-gotaland/projekt-i-vastra-gotalands-land/Vastlanken---smidigare-pendling-och-effektivare-trafik/> (2016-05-10).

Trafikverket, undersökning av träden i Haga, 2016e.

<http://www.trafikverket.se/nara-dig/vastra-gotaland/projekt-i-vastra-gotalands-land/vastlanken---smidigare-pendling-och-effektivare-trafik/nyheter/2015/2015-08/undersokningar-av-traden-i-haga/> (2016-05-10).

## **8.2 Övriga referenser**

Anette Palle, tidigare ansvarig kommunikationsstrateg för projekt Västlänken i Göteborgs Stad, stadsbyggnadskontoret. Göteborg, Samtal 2016-02-16. Intervju 2016-03-30.

Åke Lundgren, presskommunikatör, Västsvenska paketet. Göteborg, 2016-03-14.

Kerstin Olsson-Repo, tidigare kommunikationsansvarig för Västlänken, Trafikverket. Göteborg, 2016-03-18.

Filip Siewertz, projektledare Västlänken, stadsbyggnadskontoret. Göteborg, 2016-03-29.

Lina Gudmundsson, projektledare, Västlänken, trafikkontoret, Göteborgs Stad. Göteborg, 2016-04-01.

## 9.0 Bilaga

### Frågeformulär - intervjuer

#### Bakgrund

1. Vem är du och vad är din uppgift gällande Västlänken?
2. Vad är Västlänken?
3. Vad är det viktigaste med byggnationen av Västlänken?

#### Deltagarkultur

4. Tycker du att det är viktigt att medborgare känner sig involverade i beslutsprocessen kring Västlänken? Hur viktigt? Hur arbetar du för att åstadkomma ditt mål?
5. Hur arbetar ni för att få medborgarna att känna sig involverade i Västlänken och vad har resultaten hittills visat?
6. Hur fungerar ett projekt som Västlänken när det ska kommuniceras?

#### Medborgardialog

7. Hur arbetar ni internt och kommunikativt med medborgardialog?
8. I vilka kanaler är ni mest aktiva?
9. Hur arbetar ni för att upprätthålla kommunikationen med medborgarna på dessa kanaler?
10. Hur har medborgarna kunnat tycka till och få sina åsikter hörda?

#### Strategi och samarbete

11. Har kommunikationen med Västlänken förändrats genom åren? (Utveckla)
12. Hur ser era kommande kommunikationsstrategier för Västlänken ut?
13. Upplever ni någon skillnad gällande kön, ålder och geografisk plats hur Västlänken tas emot?
14. Hur arbetar ni med att ge respons?
15. Vad är viktigt att tänka på när man arbetar med internkommunikation över gränser?  
Hur påverkar det?
16. Hur samarbetar ni med Göteborgs Stad/Trafikverket/Västsvenska paketet?