



INSTITUTIONEN FÖR FILOSOFI,
LINGVISTIK OCH VETENSKAPSTEORI

MEDBORGARDIALOG I HERRLJUNGA KOMMUN

En studie över tjänstepersoners och
förtroendevaldas sätt att tala om medborgardialog

Ludvig Persson

Uppsats/Examensarbete: 15 hp

Program och/eller kurs: Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot offentlig
förvaltning och myndigheter, Magisteruppsats

Nivå: Avancerad nivå

Termin/år: Vt/2018

Handledare: Ylva Byrman

Examinator: Torbjörn Lager

Abstract

Uppsats/Examensarbete: 15 hp
Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot offentlig
förvaltning och myndigheter, Magisteruppsats

Program och/eller kurs:

Nivå: Avancerad nivå

Termin/år: Vt/2018

Handledare: Ylva Byrman

Examinator: Torbjörn Lager
Kommunikation, Medborgardialog, Herrljunga kommun,
Meningsskapande,

Nyckelord: Karl E. Weick, Sensemaking

Syfte: Studiens syfte är att analysera hur tjänstepersoner och förtroendevalda i Herrljunga kommun talar om medborgardialog.

Teori: Karl. E. Weicks teori om meningskapande i organisationer.

Metod: Kvalitativa djupintervjuer där materialet har analyserats med hjälp av studiens teoretiska ramverk.

Resultat: Studien visar hur förtroendevalda och tjänstepersoner talar om sitt projekt i medborgardialog, vilka villkor medarbetare ställs inför och hur meningskapande kan formas kring ett projekt i en kommunal organisation.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Syfte och frågeställning	2
2. Medborgardialogens framväxt	2
2.1 Sveriges Kommuner och Landstings projekt i medborgardialog	3
2.2 Regeringens slutbetänkande <i>Låt fler forma framtiden!</i>	5
2.2.1 Demokrati	6
2.2.2 Medborgardialog och samråd i kommuner och landsting.....	6
2.3 Medborgardialog i Herrljunga kommun.....	8
2.3.1 Policy för medborgardialog i Herrljunga kommun.....	8
2.3.2 Riktlinje för genomförande av medborgardialog.....	10
3. Forskningsöversikt	11
3.1 Utveckling av medborgardialog	11
3.2 Spelet mellan bilderna	14
4. Teoretiskt perspektiv	15
4.1 Meningsskapande i organisationer	15
5. Metod och material.....	19
5.1 Kvalitativ intervju	20
5.2 Material och urval.....	20
5.3 Tematisk analys med induktivt perspektiv	21
5.4 Etik.....	22
6. Resultat och analys.....	22
6.1 Tillbakablickar.....	23
6.2 En transparent organisation	27
6.3 Gemensam identitet	29
6.4 Ett folkbildande projekt	34
6.5 Tankar på framtiden.....	37
7. Sammanfattning	40
8. Diskussion	41
Litteraturlista	45
Bilaga	47
Intervjuguide.....	47

1. Inledning

Medborgardialog är i grunden ett möte eller ett samtal mellan väljare och förtroendevalda eller mellan medborgare och tjänstemän. Medborgardialogerna är i regel initierade av de offentliga aktörerna, kommuner och landsting och handlar om en aktivitet där individer, intresseorganisationer eller andra aktörer bjuds in att framföra synpunkter eller åsikter i en viss fråga, samt att delta i utformandet av ett särskilt beslut (SOU 2016, s. 387–388).

Att involvera allmänheten i medborgardialog är inte ett nytt fenomen. I Sverige har det sina historiska rötter kopplade till 1960-talets kritik mot dåtidens förändrade stadsbild och byggprojekt. Sedan 2000-talet arbetar allt fler kommuner med att involvera medborgare i dialog tidigt i planprocesser. Ibland beskrivs medborgardialog även som ett ”modeord” och som nyckeln till en framgångsrik och hållbar stad (Lindholm, Oliviera e Costa & Wiberg 2015, s. 9–11). Medborgardialog kan även beskrivas som ett samlingsnamn vilket omfattar olika aktiviteter med syfte att engagera allmänheten i offentliga organisationers planering och utformning av städer, platser eller verksamheter. Formerna för delaktigheten och påverkningsgraden skiljer sig åt från fall till fall, då det kan röra sig om allt från att samla in synpunkter från medborgare och återkoppla ett svar till att medborgare får makten att faktiskt fatta beslut i någon fråga (ibid. s. 12).

Bakgrunden till denna studie ligger i att Herrljunga kommun under två års tid har ingått i Sveriges Kommuner och Landstings Masterclass för Systematisk Medborgardialog. Det är ett nätverk för kommuner med syftet att “ta verksamheten till en ny nivå” (SKL 2018, s. 3). Under denna tvåårsperiod har policydokument och riktlinjer för genomförandet av medborgardialoger fastställts, och det är nu, från och med 2018 som projektet ska börja ta form och stegvis realiseras. Denna studie undersöker hur tjänstepersoner och förtroendevalda i Herrljunga kommun talar om medborgardialog och på vilket sätt arbetet med medborgardialoger kan sägas vara meningsskapande för den kommunala och lokala organisationen samt kommuninvånarna.

1.1 Syfte och frågeställning

Studiens syfte är att med teori om meningsskapande i organisationer analysera hur tjänstepersoner och förtroendevalda i Herrljunga kommun talar om medborgardialog.

Frågeställningarna som denna studie vill skapa förståelse för är:

- Hur talar respondenterna om kommunens arbete innan projektet i medborgardialog och hur talar de om framtida dialogarbete?
- Vad kan projektet i medborgardialog betyda för Herrljunga kommuns organisation samt invånare enligt respondenterna?
- Ger respondenterna uttryck för att Herrljunga kommuns projekt i medborgardialog kan leda till förändring för mer än det egna lokalsamhället

2. Medborgardialogens framväxt

Som beskrevs i inledningen har medborgardialogen kopplingar till 1960-talet och kritiken mot en förändrad stadsbild och stora byggprojekt där människor till en början gick ihop i byalag och aktionsgrupper. Vad folket sökte var att ifrågasätta argumentet att stadsplaneringen skulle lösa flera olika samhällsproblem. Utöver kritiken krävdes också insyn i utredningar och planprocesser. Resultatet blev 1987 ett införande av plan- och bygglagen. Med hjälp av den skulle bland annat planprocessen demokratiseras och besluten skulle flyttas närmare kommuninvånarna. På så vis skulle medborgarinflytandet stärkas och medborgardeltagandet lagstadgas (Lindholm, Oliviera e Costa & Wiberg 2015, s. 10). Dock har inte frågan om medborgardeltagande kommit undan kritik. Det har framhållits att på grund av strukturella orättvisor kan vissa grupper påverka beslut mer än andra, till exempel att vita högutbildade män ofta utgör en majoritet vid samråd. En annan kritik är att samråd oftast kommer för sent in i processen och därför kan människor uppleva utrymmet att påverka som litet (ibid. s.11). En del kommuner har på senare tid börjat använda sig av termen invånardialog istället för medborgardialog. Anledningen är att alla invånare inte är svenska medborgare i rättslig mening (ibid. s. 12).

För denna uppsats används flera olika ord så som invånare, medborgare, allmänhet etc. Oavsett benämning så ska det uppfattas som att det rör sig om samtliga samhällsmedlemmar.

Vad som nu följer är en genomgång av hur Sveriges Kommuner och Landsting beskriver medborgardialog, hur Statens Offentliga Utredningar presenterar sitt slutbetänkande till regeringen rörande demokrati och delaktighet samt en översikt av Herrljunga kommuns projekt i medborgardialog.

2.1 Sveriges Kommuner och Landstings projekt i medborgardialog

2006 startade Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) projektet Medborgardialog. Syftet med projektet är att få medborgardialoger att bli en naturlig del av kommunernas och landstingens styrsystem. Medborgardialog ska inkludera medborgare i politiska beslut och diskussioner för att effektivisera verksamheter och stärka demokratin (SKL 2008).

SKL ser det som ett problem att det inte funnits någon systematik mellan dialoger och återkoppling till förtroendevaldas beslutfattande (SKL 2009). De beskriver att det finns en vilja att stärka demokratin och öka effektiviteten i kommuner och landsting där behovet grundar sig i olika samhällsliga utvecklingsområden.

Sedan 1970- och 1980-talet har valdeltagandet sjunkit i hela landet och allt färre medborgare är medlemmar i politiska partier enligt SKL. Cirka 5% av befolkningen är medlemmar i något politiskt parti och av dessa är 1% engagerad i partiet. Denna minskning menar SKL har bidragit till en ojämn åldersstruktur, där medelåldern hos medlemmar blivit högre (SKL 2013). Bakgrunden ligger enligt SKL bland annat i att det finns en skillnad mellan bostadsområden kopplat till socioekonomiska förhållanden, ett minskat förtroende för politiker samt en ökad känsla bland medborgare att inte kunna påverka politiska beslut (SKL 2008).

Verksamheterna inom kommuner och landsting har även blivit mer professionaliserade, vilket kräver att förtroendevalda har mer kunskap och är mer insatta i fler frågor. SKL hävdar att det därför uppstått en klyfta där det är svårt att få människor att delta i dialoger och ofta är det redan drivande privatpersoner som deltar i arrangemang. Detta är något som SKL är oroad för kan understödja kritiken mot medborgardialoger (SKL 2009).

Det minskade förtroendet för lokala politiker har bidragit till att fler människor väljer nya kanaler för information och kommunikation (SKL 2013). Att fler lokala partier och enfrågepartier bildas innebär också att koalitioner med många partier blivit allt vanligare. Detta menar SKL leder till att partipolitiken blir otydlig för massan och det ökar också stödet för antidemokratiska rörelser (SKL 2009).

SKL upplever ett behov av en utvecklad medborgardialog. De menar att det finns problem i den lokala demokratiutvecklingen om frågorna som styr dialogen är för individuella. Genom ett bredare underlag inför beslut önskar man kombinera tjänstepersoners faktakunskap med medborgerliga värderingar för varje ärende. Med hjälp av en sådan systematik tror man förutsägbarheten ökar för det demokratiska systemet. Betoning ligger på att medborgardialoger inte ska ersätta det representativa systemet, utan skapa transparens och öka kunskap och samspel mellan medborgarna och de som styr (SKL 2009).

Sedan projektets start 2006 har flera kommuner och landsting beslutat att arbeta systematiskt med medborgardialog i sina styrprocesser. Utöver de tidigare nämnda utmaningarna som demokratin står inför har det under projektets gång tillkommit frågor om globalisering, migration, teknikutveckling samt urbanisering för att nämna några (SKL 2014). Detta menar man påverkar värderingar, handlande och syn på det demokratiska samhället. Då makten finns på nya arenor påverkar det styrning och beslutsfattning på flera plan än tidigare. Efter att fler kommuner fattat beslut om att använda sig av medborgardialog har nya interna system skapats och medborgardialoger har genomförts. Uppfattningen är att medborgardialog bidrar till ett brett synsätt då det berör kommun, landsting och region.

Möjligheten att involvera fler än de som bor i det geografiska området blir däremot en ny utmaning. Det kan röra unga som går i kommunal skola men bor på annan ort, företagare, brukar/kundgrupper, samhällsorganisationer med mera. Att involvera människor tidigt i processen menar SKL kan bidra till samhällsutveckling där en lyckad medborgardialog motverkar politisk exkludering av olika grupper (SKL 2015).

2.2 Regeringens slutbetänkande *Låt fler forma framtiden!*

Den svenska regeringen gav 2014 års Demokratiutredning uppdraget att utreda möjligheten till att öka engagemanget i den representativa demokratin. Utredningen antog namnet *Delaktighet och jämlikt inflytande* med syftet att undersöka hur delaktighet och inflytande över det politiska beslutsfattandet kan stärkas mellan valen (SOU 2016, s. 27). *Låt fler forma framtiden!* är Demokratiutredningens slutbetänkande som överlämnades i januari 2016 (Regeringskansliet 2018). I utredningen undersöker man två former av politisk påverkan. Dels de möjligheterna till inflytande förtroendevalda har inom de representativa beslutsformerna, dels hur enskilda individer och människor tillsammans med andra kan påverka politiska beslutsfattare.

Betänkandet visar att påverkan kan ske antingen genom formella påverkanskanaler så som folkomröstningar, medborgarförslag, remissvar och medborgardialog. De informella påverkanskanalerna rör istället demonstrationer, mediekampanjer, namninsamlingar samt direktkontakt med politiker. Utöver detta ska utredningen även belysa frågor om förtroendevaldas sociala representativitet utifrån kön, bakgrund, ålder och funktionsförmåga. Slutligen hade utredningen som uppdrag att undersöka och beskriva globala och nationella samhällsförändringar som kan påverka demokratin på sikt (SOU 2016, s. 27).

2.2.1 Demokrati

Utredningens utgångspunkter vilar på tre centrala begrepp: politiskt inflytande, delaktighet och representation vilka grundar sig på "*demokratins grundläggande principer och rådande demokratiideal*" (ibid. s. 73). Med detta menas att de grundläggande principerna för demokratin grundar sig på respekten för alla människors lika värde samt den enskilda människans frihet och värdighet.

Vidare menar man att om ett styrelseskick ska anses vara demokratiskt finns det villkor som ska uppfyllas. Dessa villkor tar avstamp i den amerikanska statsvetaren Robert Dahls fem grundläggande kriterier för den pluralistiska demokratin:

- Det ska finnas möjligheter till ett effektivt deltagande och medborgarna ska genom sitt deltagande ha möjligheter till ett faktiskt inflytande.
- Politisk jämlikhet bör prägla beslutsprocesserna och allas röster ska väga lika mycket.
- Medborgarna måste ha information och kunskap för att kunna fatta väl övervägda beslut.
- Medborgarna och deras företrädare bör ha makt över dagordningen.
- Ingen medborgare som permanent lyder under lagarna ska vara exkluderad från att delta.

Utredningen använder kriterierna för att visa på vad de beskriver som en allmängiltig idealtyp för ett demokratiskt styrelseskick, samtidigt som det påpekas att dessa kriterier är omdebatterade inom demokratiforskningen (ibid. s. 74).

2.2.2 Medborgardialog och samråd i kommuner och landsting

I sitt slutbetänkande redogör demokratiutredningen för sitt uppdrag att undersöka vilka metoder som kommuner och landsting använder vid medborgardialog och vilken effekt detta har på demokratiutvecklingen. Medborgardialoger ska i sin tur ge beslutsfattare bättre underlag inför ett beslut eller öka medborgares politiska kunskaper (ibid. s. 387–388).

Efter att SKL startade arbetet med medborgardialoger menar man att det kan ses som ett av flera sätt där kommuner och landsting utvecklat det lokala arbetet med demokratiutveckling (ibid. s. 389). Närmast i tiden för detta påstående ligger ett treårigt projekt som SKL med stöd från regeringen påbörjade år 2011. Projektets syfte var att stödja kommuner och landsting i att utveckla medborgardialogen till en systematiserad arbetsmetod (ibid. s. 390). I en enkätundersökning gjord av utredningen uppgav 83 % av kommunerna och landstingen att de använder någon form av dialog med medborgarna, 15 % att de antagit en demokratipolicy och 41% att de antagit styrdokument eller liknande för genomförandet av medborgardialoger. Här lyfts SKL:s arbete fram som betydande för utvecklingen av att systematiskt arbeta med medborgardialog.

Syftet med medborgardialog skiljer sig dock åt mellan kommunerna. Till exempel kan en kommun syfta till att inhämta medborgares åsikter om en specifik fråga medan en annan kan söka efter att stärka medborgares politiska självförtroende (ibid. s. 392–393). Utredningen visar på en diskrepans mellan frågor som medborgarna ser som viktiga och vilka de bjuds in till. Exempelvis kan dialoger ibland röra specifika projekt medan politiskt känsliga frågor inte berörs (ibid. s. 401).

I frågan om medborgare vill delta i medborgardialoger och om förtroendevalda vill bjuda in till dialog uppstår dock en viss motsättning. Genom att jämföra två likadana undersökningar från 2013 av dels SKL och en PR-byrå visar SKL:s undersökning att 66 % av medborgarna vill delta i medborgardialoger. PR-byråns resultat visar att 60% av medborgarna vill delta i medborgardialoger men att endast 10% blivit inbjudna till dialog. De förtroendevalda är i allmänhet mindre intresserade av deltagardemokratiska former än medborgare. De kommunala politiker som varit med i demokratiutvecklingsprojekt är även de som är mest negativt inställda till att öka medborgares inflytande. Samtidigt är de politiker som verkar i kommuner som inte arbetat med demokratifrämjande projekt mest positivt inställda (ibid. s. 399–400).

2.3 Medborgardialog i Herrljunga kommun

Att driva dialoger är något Herrljunga kommun säger sig gjort tidigare, men då det inte syntes hur dialoger vägts in i de politiska besluten blev det viktigt att hitta en form för det. Kommunstyrelsen i Herrljunga beslutade i december 2015 att delta i Sveriges Kommuner och Landstings tvååriga projekt "Masterclass i systematisk medborgardialog". Projektets syfte är att utveckla medborgardialoger som en del i underlaget för politiska beslut och systematiskt använda medborgardialoger som en del i styrprocessen. I december 2017 avslutades projektet och från och med 2018 ska projektet i medborgardialog införlivas i verksamheten (Herrljunga kommun 2018)

2.3.1 Policy för medborgardialog i Herrljunga kommun

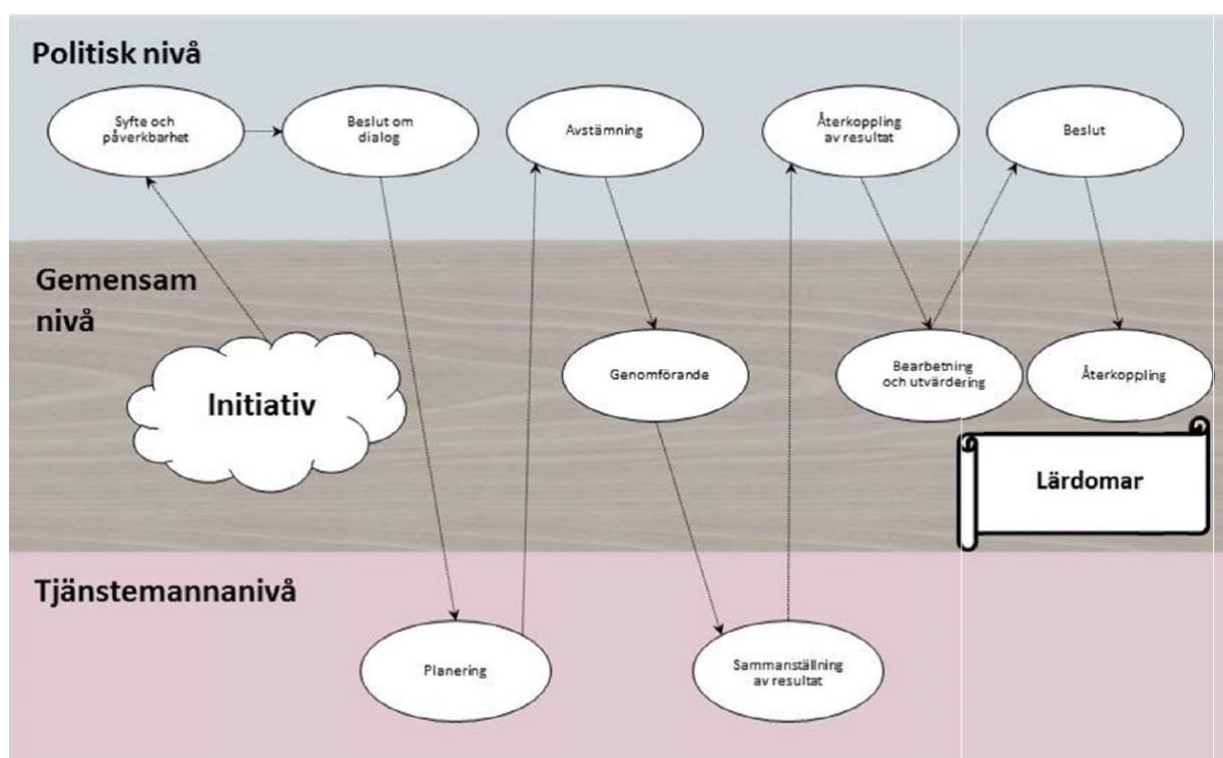
Herrljunga kommuns Policy för medborgardialog är fastställd av kommunfullmäktige 15 mars 2017. Där beskrivs medborgardialogen utifrån SKL:s sätt att förklara det: som att det ger medborgare inflytande och delaktighet samt skapar tillit till det demokratiska systemet och för utvecklingen av ett hållbart samhälle.

Dialogen är också tänkt att *"vara ett utökat samspel mellan de förtroendevalda i Herrljunga kommun och dess invånare"* och att *"känslan av delaktighet leder till ökat engagemang, eget ansvar, stolthet och borgar för gott ambassadörskap för vår bygd."* (Herrljunga kommun 2017). Att SKL:s formuleringar uppenbarar sig kan ligga i att kommuner blir utbildade av SKL och därmed fått en färdigformulerad uppfattning. Målen är däremot mer anpassade efter Herrljunga kommuns egen självbild och önskan med projektet. Målet med dialogerna är formulerade som att de ska leda till att medborgare tar ansvar och representerar sin hemort snarare än att rädda demokratin.

Medborgardialogen utgår från fyra av sex visionsmål som Herrljunga kommun satt upp. De som kan knytas till medborgardialog är:

- Där det är “gott att leva”.
- Som tagit flera steg närmare en långsiktigt hållbar kommun.
- Med en tydlig och välkomnande VI-känsla.
- Med ett dynamiskt och lokalt förankrat näringsliv.

Det är de förtroendevaldas ansvar att starta en medborgardialog och tjänstepersoner i Herrljunga kommun ska stötta dem i genomförandet. Processen för medborgardialog har många olika moment och ska fungera som grund för att kunna prova på och utveckla nya former och metoder för medborgardialog. Först ska initiativ tas, sedan arbetar förtroendevalda och tjänstepersoner med syfte, beslut och planering för den valda dialogen. Efter att dialogen genomförts blir det tjänstepersoners uppgift att göra en sammanställning av resultatet och återkoppla det till den politiska ledningen. Slutligen utvärderas och tas beslut i frågan innan återkoppling av dialogen går tillbaka till medborgarna. En översikt av processen kan ses i *figur 1* nedan.



Figur 1. Processen för medborgardialog i Herrljunga kommun. (Policydokument för medborgardialog i Herrljunga kommun).

2.3.2 Riktlinje för genomförande av medborgardialog

Enligt riktlinjerna för genomförandet av medborgardialog i Herrljunga kommun ska kommunstyrelsen sätta ramarna för vilka områden som är lämpliga för medborgardialog. De områden som kan bli aktuella identifieras med budgetprocessen och ska vid bokslutet återslagas. Beroende på vilket område dialogen berör ska nämnder eller styrelsen genomföra den (Herrljunga kommun 2017).

För att medborgardialogen ska vara möjlig att genomföra ska två frågor ställas:

- Är frågan påverkingsbar?
- Är jag/vi som beslutsfattare påverkingsbara?

Blir svaret ja på dessa så ska planeringen fortsätta. Därefter ställs frågan om ämnet intresserar medborgarna och om det finns tid eller resurser för att gå vidare med frågeställningar. Det ska också framgå hur resultatet ska återkopplas till medborgarna. Alla synpunkter behöver däremot inte tillgodoseas men *“viljan och ambitionen att låta synpunkterna ta plats bör finnas”*. Det ska även bestämmas vilken växel en dialog ska ha, vilken är den del där dialogen börjar tolkas och när synen på vad medborgardialog är börjar att ta form. Det finns i dokumentet för genomförandet av medborgardialoger fem växlar som bestämmer när i beslutsprocessen en medborgardialog ska ske:

- *Information*: På denna växel ger vi medborgarna ökad förståelse för kommande beslut genom tydlig och breddad information.
- *Konsultation*: På denna växel tar vi hjälp av medborgarna genom att de får tycka mellan olika alternativ.
- *Dialog*: På denna växel håller vi en öppen dialog där alla ska få komma till tals, dialogen måste inte påverka eventuella beslut
- *Inflytande*: På denna växel är medborgaren med i utvecklingsprocessen av ärendet, de får vara med och planera och genomföra och som organisation bör vi vara förutsättningslösa vid val av denna växel.
- *Medbeslutande*: På denna växel delar politikerna beslutsrätten inom ett område till t.ex. en föräldraförening.

3. Forskningsöversikt

Vad en dialog är kan betyda olika saker, ha olika syfte och olika mål. Dialogen kan även ske inom olika rumsligheter och med olika sorters verktyg. I detta avsnitt lyfts två studier i dialogämnet fram. Först presenteras en rapport från Förvaltningshögskolan i Göteborg där ett utvecklingsamarbete i medborgardialog mellan Ale kommun i Västsverige och Ghanzidistriktet i Botswana studerats. Därefter följer en genomgång av en studie inom lingvistik med multimodal¹ metod som visar på hur bildspelspresentationer formar social organisering vid deltagardemokratiska möten. Vad de två studierna synliggör är att det inom olika ämnesfält är möjligt att tolka uppfattandet av medborgardialog på flera sätt vilket tyder på komplexiteten runt dialogarbeten. Till exempel kan intentionen vara god men i slutändan uppfattas på ett helt annat sätt av deltagarna än vad som var tanken. Medborgardialoger behöver inte heller nödvändigtvis omges av den systematik som förespråkas i Sverige av bland annat SKL, den kan ha mer outtalade strukturer och former för hur beslutsfattandet samspelar med dialogmöten. Dessa exempel visar att om medborgardialog ska förstås som meningsskapande behövs tydlighet i positioner så som avsändare och mottagare, samtidigt som intentionen och målet hos politiker, tjänstepersoner och medborgare bör ligga på samma våglängd.

3.1 Utveckling av medborgardialog

I en rapport från Förvaltningshögskolan vid Göteborgs Universitet presenterar forskaren Kerstin Bartholdsson (2018) resultatet efter att ha deltagit i ett projekt i demokratiutveckling mellan Ale kommun i Västsverige och Ghanzi i Botswana. Ale är en kranskommun till Göteborg som har cirka 30 000 invånare. Ghanzi är huvudort i Ghanzidistriktet och ligger i västra Botswana.

Regionen har totalt 43 000 invånare och centralorten Ghanzi ungefär 12 000 invånare. Båda städerna deltog på *Match Making Conference* vilket arrangerades av Sida/ICLD i Botswana. Syftet var att hitta samarbetspartners, byta erfarenheter och driva vidare demokratifrågor.

¹ Multimodal är ett begrepp inom visuell textanalys som innefattar text, tal, rörlig bild etc.

Samarbetet rör dels projekt om styrning och ledning vilket pågått parallellt med projekt i medborgardialog. Medborgardialogprojektet påbörjades därför att båda parterna ansåg att de behövde bli bättre på att kommunicera med medborgarna.

Ale beskrivs som en kommun där flera olika utvecklingsarbeten och experimentverksamheter fått vara en del av den lokala demokratin. Dock har ett dilemma uppstått där man menar att ortsutvecklingsmöten befäster en gammal bild av omkringliggande orter och påvisar ett konkurrerande tankesätt mellan dem. Detta har sin bakgrund i att det i början av 1900-talet fanns tio orter som idag bildar Ale kommun men som 1974 tillsammans med flera andra städer slogs samman för att bilda större kommuner. Oron är att invånarna kan komma att konservera en identifikation med den gamla bilden av den egna orten istället för att föra alla samman till en kommun med ett Vi-tänk där det kan diskuteras "Ale-frågor".

Botswana blev självständigt från Storbritannien 1966 och har haft en kontinuerlig politisk utveckling. Det officiella språket är engelska men landet har även ett tiotal stamspråk. Landet har en lång tradition av att föra Kgotla-möten (dialogmöten) med invånarna och kan ses som en av världens äldsta demokratier där presidenten som är stats- och regeringschef utses av nationalförsamlingen och nationalförsamlingen utses genom fria val i enmansvalkretsar. Utöver detta sker bland annat lokala val i landets nio distrikt och det finns även byråd på landsbygd eller i mindre städer. Vid ett Kgotla-möte kallar hövdingen till dialog där hen ansvarar för att dialogen sköts och att ämnet respekteras. Alla har rätten att delta, alla får tala till punkt, ingen får avbryta den andre och dessutom att mötet ska avslutas i enighet.

Det finns flera likheter mellan Ghanzidistriktet och Ale kommun där Ghanzidistriktet likt Ale har problem med att skapa en Vi-känsla. I Ghanzi upplevs svårigheter med att inkludera minoriteter på grund av att deras traditioner inte gör dem bofasta och därför inte heller blir delaktiga i samhället. Minoriteterna talar inte engelska, många har inte gått i skolan och de omfattas inte heller av Kgotla-mötena.

Projektets deltagare hävdar att det finns ett kunskapsutbyte men Bartholdsson menar att det varierar i vad den nya kunskapen egentligen är. Å andra sidan framhåller författaren att lärande inte behöver innebära att exakt samma sorts kunskap erhålls. Ale har fått teoretiska kunskaper bekräftade genom att besöka Ghanzi och se hur det praktiska arbetet med medborgardialog genomförs. Deltagarna från Ghanzi har genom besök i Ale lärt sig mer om hur välfärdsstaten är organiserad samt hur offentlig service organiseras på lokal nivå.

Vad rapporten visar är att det vid ett Kgotla-möte samlas deltagare som kommer fram till någonting vilket ska vara för det gemensamma bästa. I Botswana ser man på dialogen som ett verktyg som verkligen fungerar, som en form av samtalsdemokrati. Medborgardialog i Sverige är å sin sida rådgivande och handlar i grunden om att det ska finnas en påverkanskanal för de människor som inte deltar i politiken, ett sätt att motverka utanförskap. Bartholdsson menar att det i den svenska debatten varnas för det inbjudande deltagandet därför att det finns en risk att starka grupper blir ännu starkare.

Sammanfattningsvis återfinner vi en strävan hos båda parterna att medborgardialoger ska fånga upp och samla medborgare så att de kan känna sig delaktiga i samhället och även identifiera sig med det. Det är rimligt att fråga sig vad utfallet kan bli om svenska kommuner anammar den sortens öppna dialoger som Kgotla-möten innebär? Får medborgare det lättare att identifiera sig med hemorten om de lär sig om och blir en del av den byråkrati som politiskt beslutsfattande omges av? Det är i så fall även rimligt att fråga sig om Kgotla-möten kan bibehålla den öppna samstämmighet som nu råder ifall Botswana ska inspireras till den byråkrati som organiserar välfärdssystemet så som vi i Sverige känner till det? Att samtliga parter (politiker och tjänstepersoner) lär sig av varandra är bra för deras utveckling men leder oss till en ännu större fråga att ta med sig: Räknas medborgardialog som lyckad om medborgarna identifierar sig med tjänstepersoner och politiker eller lyckas medborgardialogen om tjänstepersoner och politiker identifierar sig med medborgarna?

3.2 Spelet mellan bilderna

Simon Magnusson (2017) presenterar i tidskriften *Språk och Stil* sin studie *Spelet mellan bilderna: Sekventiell analys av åhörarens möjligheter att delta under bildspelspresentationer*. Studien undersöker hur bildspelspresentationer formar den sociala organiseringen vid deltagardemokratiska möten. Magnusson utgår från videoinspelat material från kommunala samrådsmöten som rör den lokala äldrepolitiken. De möten som studerats har sitt syfte i att föra samman kommunala förvaltningar och nämnder samt civilsamhällesaktörer för att diskutera äldrepolitiska frågor. De som håller presentationerna är representanter från pensionärsorganisationen samt förvaltningsdirektörer, utredare, arkitekter och avdelningschefer inom den kommunala verksamheten.

Analysen av de undersökta samråden behandlar *när* deltagarna tar turen, *hur* de åstadkommer turinitieringen och *vad* de använder turutrymmet till. Utifrån deltagarperspektiv visar Magnusson att mötesdeltagarna tar turen mellan bilderna genom att iaktta presentatörens handlande och bildspelets progression. Sättet att organisera träffarna med bildpresentationer visar på begränsad interaktion. Projektorduken får en central roll i det sociala spelet där möjligheten att delta är begränsad och där tänkbara frågor inte behandlas direkt utan helst ska vänta tills efter presentationen. Situationen blir att formatet begränsar deltagarna samtidigt som det fungerar som ett verktyg för att vidga aktiviteten.

Studien tog sitt avstamp i antagandet att det finns en motsättning mellan syftet med en aktivitet och hur den sociala organiseringen ser ut inom den. Att samråd helst ska bestå av resonerande samtal och att bildspelspresentationer främst används för att informera, motivera eller övertyga en grupp lyssnare. Magnusson ställer sig slutligen frågan: Vad *gör* åhörarna med sin plats när de tilldelats ett turutrymme? Typiskt handlande är enligt studien klagomål, invändningar och kompletteringar. Detta innebär att fler röster än presentatörens hörs när presentationen ruckas av åhörarna, vilket i sin tur gör mötet mer resonerande. Slutsatsen som Magnusson drar är att bildbyten skapar turbytesplatser i en multimodal miljö där mötesdeltagarna söker efter signaler för att pausa presentationen och utbyta korta meningar. Sammanfattningsvis menar Magnusson även att det är rimligt att utifrån deltagarnas handlande anta att det fanns mer förväntningar av träffarna än att bli informerade. Deltagarna förväntade sig kontinuerliga diskussioner och lyckas bitvis styra monolog mot dialog.

4. Teoretiskt perspektiv

Detta avsnitt är en genomgång av studiens teoretiska perspektiv vilket är meningsskapande i organisationer av Karl E. Weick. Meningsskapande kan enligt teorin sammanfattas som att det består av referensramar som byggts upp utifrån de kunskaper och erfarenheter vi samlar på oss genom att kommunicera med varandra. Herrljunga kommun har under en tvåårsperiod arbetat med ett projekt i medborgardialog och haft mycket kommunikation inom organisationen men också med flera andra parter. Det är därför intressant att använda teori om meningsskapande i organisationer för att visa på det pussel av meningar som organisationer består av. Extra intressant kan det också bli när meningsskapande ska appliceras på en organisationsförändring med målet att allmänheten ska bli en del av organisationskulturen. Dock kan inte betydelsen av meningsskapande antas vara självklart varför det följer en genomgång av teorins grunder och byggstenar. En första fråga att ställa sig innan vidare läsning är samma fråga som Karl E. Weick (1995) ställer sig:

” How can I know what I think until I see what I say?”

4.1 Meningsskapande i organisationer

Weick menar att meningsskapandet skiljer sig från andra förklarande processer, så som exempelvis teorier om tolkning. Detta beror på att tolkandet enligt Weick oftast ses som nödvändigt därför att det objekt som ska tolkas redan existerar, meningsskapande å andra sidan börjar i ett tidigare stadie med att fråga om det ens är möjligt att ta saker för givna. Om svaret är nej kan nästa fråga att ställa sig vara: varför är det så? Och vad kommer härnäst? (Weick 1995, s. 14–17).

Att prata om meningsskapande är enligt Weick att prata om verkligheten som något pågående och att meningsskapandet sker när människor genom återblickar kan förstå vilken situation de är i och vad som skapat situationen (ibid. s. 15). Weick påpekar att vissa forskare inom organisationsstudier hävdar att meningsskapande ibland kan uppfattas metaforiskt och att så inte är fallet. Meningsskapande betyder vad det betonar att det innebär: att bokstavligen skapa mening om någonting (ibid. s. 16).

För att förklara meningsskapande sätter Weick upp sju stycken karaktäriserande egenskaper. Meningsskapande förklaras då som en process som är 1) Grundat i identitetskonstruktion, 2) Retrospektiv, 3) Handlingar som formar vår verklighet, 4) En social process, 5) Ett pågående flöde, 6) Fokuserad på och av signaler, 7) Drivs av rimlighet snarare än noggrannhet.

Samtliga egenskaper innefattar handling och kontext, vilket är nyckelaspekter av meningsskapande. Egenskaperna är oberoende av varandra vilket kan innebära att vissa av egenskaperna kan falla bort eller tillkomma under tidens gång. Egenskaperna behöver därför inte heller gå i följd. De sju egenskaperna fungerar enligt Weick som en ungefärlig riktlinje för undersökningar av meningsskapande. Detta genom att de föreslår vad meningsskapande är, hur det fungerar och hur det kan gå fel. Weick förklarar de sju egenskaperna på följande sätt: *"This listing is more like an observer's manual or a set of raw materials for disciplined imagination [...]"* (ibid. s. 18). Resten av detta avsnitt är en djupare presentation av varje egenskap.

Identitet

Den meningsskapande processen börjar alltid med en meningsskapare. Innan personen vet vem den är inom en organisation kan det dock vara svårt att veta vad som "finns där ute". Detta beror på att uppfattningen om vad som "finns där ute" beror på vem man är. Trots att ordet meningsskapare antyder att det rör sig om *en* person kommer personen aldrig handla ensam. Identiteter är enligt Weick nämligen konstruerade tillsammans med andra i en interaktiv process (ibid. s. 18–21).

Genom att upprätthålla en positiv bild av en organisation eller laga ett skadat förtroende menar Weick att identiteten kan omformas. Detta sker också utifrån hur vi tror att andra uppfattar organisationen (ibid. s. 22). En kommunal organisation är en del av lokalsamhället men samtidigt en representant för det demokratiska systemet. På så vis kan teorin visa på hur flera nivåer av identifikation framträder när tjänstepersoner och förtroendevalda talar om medborgardialog.

Retrospektiv

Weick menar att inte förän efter vi sagt något kan mening tilldelas. För den retrospektiva egenskapen betyder detta att människor bara kan veta vad de har gjort efter att de har gjort det utifrån levda erfarenheter. Respondenterna i denna studie har olika bakgrund, olika positioner, olika åldrar, olika erfarenheter. Vid samtliga intervjuer återgav respondenterna någon form av tillbakablickande som rörde arbete med tidigare dialoger. Syftet med Herrljunga kommuns projekt har varit att ta fram nytt material för att kunna driva dialoger systematiserat.

Respondenternas tillbakablickar visar att det finns flera sätt att inom Herrljunga kommuns organisation ge mening åt medborgardialog. Efter samarbetet med SKL ser respondenterna nu till exempel ett behov av nya arbetssätt för framtida arbete med medborgardialog. Enligt Weick finns det dock en risk för missuppfattning av händelser om man enbart är uppmärksam på en handfull projekt i sin tillbakablick. En tillbakablick kan göra det förflutna klarare, men det kan aldrig bli helt transparent och med andra ord kommer en återblick aldrig spegla det som det exakt var (ibid. s. 29–30).

Handling

Medan identitet och retrospektiv anknyter till känslan av mening ska handling förstås som det som börjar att forma meningsskapande. Weick menar att människor inom organisationer genom sina handlingar är aktiva medskapare av sin verklighet, exempelvis konstrueras nya kategorier och etiketter i en organisation när människor antar nya lagar eller regler (ibid. s. 30–31).

Genom att arbeta fram nya riktlinjer och policys för medborgardialog hoppas Herrljunga kommun att det framtida dialogarbetet bidrar med förändring. *Handling* innefattar lika mycket en tänkande process som fysiskt agerande, till exempel tanken på att driva medborgardialog och att faktiskt driva medborgardialog i den nykonstruerade miljön som uppstått (ibid. s. 34–35).

Social

Weick menar att i studerandet av meningsskapande bör den sociala processen uppmärksammas då det mänskliga tänkandet och våra sociala funktioner är beroende av varandra. Människor inom organisationer är en del av en grupp som interagerar socialt varje dag och att inte uppmärksamma detta innebär att förståelsen för meningsskapande kan gå förlorad. Diskurs, normer eller en delad uppfattning påverkar, enligt Weick, hur medarbetare i en organisation ger situationer mening (ibid. 38–41).

Pågående

Till skillnad från tanken på en process som något med en början och ett slut ska meningsskapandet som process ses som ett konstant flöde. Människor är alltid mitt uppe i olika saker och bara när människor kan tänka tillbaka eller återgå till en viss punkt från tidigare, kan dessa saker ges en mening. Genom att plocka ut delar från det konstanta flödet isolerar personen sedan den del som plockats upp och ger den mening. Vad detta betyder är att människor uppmärksammar olika saker i sin omgivning, främst om det uppfattas som ett avbrott i exempelvis ett projekt med personlig agenda. Sätt som avbrott uppmärksammas på skiljer sig åt då det kan vara något positivt eller negativt, avvikande eller bekant (ibid. s. 43–48). Det framkommer i studien att förtroendevalda och tjänstepersoner till exempel bör lämna sin personliga agenda åt sidan för att uppnå målet att genom medborgardialogen engagera invånare.

Signaler

Den sjätte egenskapen beskriver Weick som *"Focused on and by extracted cues"*. Detta förklarar han som att *"Extracted cues are simple, familiar structures that are seeds from which people develop a larger sense of what may be occurring."* (ibid. s. 50. I litteraturen översätts *cues* på flera olika sätt, jag har valt att översätta det som signaler.

Weick menar att människor söker efter signaler i en situation för att skapa förståelse för händelsen. Det viktiga i att studera meningsskapande är därför att observera hur människor uppfattar dessa signaler, hur de samlar ihop signalerna och vilken mening signalerna får när de kokas ihop (ibid. s. 49). Hur signaler uppfattas är även beroende av kontext.

För att sätta detta i relation till Herrljunga kommuns projekt i medborgardialog så kan det förklaras som att Herrljunga kommun blev kontaktade av SKL och efter konferenser, utbildningar och sammankomster har ett lokalt behov av medborgardialoger formulerats. Med andra ord kan kontexten påverka hur signalen framställs och för det andra kan kontexten påverka hur den framställda signalen tolkas (ibid. s. 51). Weick menar att inom organisationer glömmer många ibland att det viktiga inte är vad som planerats utan hellre vad som görs. De signaler som extraherats behöver inte vara helt överensstämmande men de ska vara tillräckliga för att sätta igång någon sorts process (ibid. s. 52–53).

Rimlighet

Förledet *mening* i ordet meningsskapande antyder att det finns något som ska förstås mer precist. Det föreslår att det finns något att enas om och som kan konstrueras trovärdigt (ibid. s. 55). Weick antyder däremot att det i förståelsen för meningsskapande inte är nödvändigt att veta allt utan bara tillräckligt för att fortsätta med det projekt man är en del av (ibid. s. 56). Respondenterna visar på vilja och förhoppning i att driva medborgardialoger, att det bidrar till förändring både för den kommunala verksamheten men även för samhället i stort. Inga klara besked ges däremot om hur det ska genomföras bortsett från antagna riktlinjer och policydokument. Att meningsskapande kännetecknas av rimlighet innebär alltså att det för den meningsskapande processen räcker med att ha en bra arbetsnivå som bara bygger på begriplighet, så länge det driver projektet framåt (ibid. s. 60–61).

5. Metod och material

Detta avsnitt fångar upp de tillvägagångssätt och avväganden som gjorts för genomförandet av studien. Först förklaras den kvalitativa intervjun som metod. Där diskuteras för och nackdelar med att använda sig av ett mindre antal respondenter för att få fram en stor mängd analysmaterial, samt vad resultatet kan visa och vilka slutsatser som kan dras. Därefter följer en presentation av urvalet av respondenter, vad urval är och varför respondenterna anonymiserats. Sedan presenteras tematisk analys vilket varit det verktyg som används för att utvinna teman som sedan kan kopplas till teori om meningsskapande i organisationer.

Slutligen avrundas avsnittet med hur studien förhåller sig till Vetenskapsrådets forskningsetiska principer.

5.1 Kvalitativ intervju

En kvalitativ intervju har som forskningsmål att studera uppfattningar och upplevelser kring ett fenomen med hjälp de av personer som företräder det (Ekström och Larsson 2010, s. 55). Vid insamlandet av data är det också vanligt att arbeta med både intervjustudier och dokument för att skapa en stabil bakgrund att lita en fallstudie på. Det kvalitativa intervjuformatet kan då ses som en aktiv process och en social produkt vilket skapas i relationen intervjuare och intervjuperson (Kvale & Brinkmann 2014, s. 34).

Studier som syftar till att förstå innebörden av människors livsvärldar har historiskt sett bidragit till den kvalitativa forskningens legitimitet menar vissa forskare (ibid. s. 44). Valet av metod för denna studie bör därför förstås utifrån ett tolkande perspektiv då studien vill visa på medborgardialogens komplexitet snarare än att peka ut en världslig sanning. Valet av kvalitativ metod gör det då möjligt att urskilja uppfattandet av medborgardialogens syfte hos tjänstepersoner och förtroendevalda i Herrljunga kommun.

Å andra sidan ses kvalitativ forskning av vissa som en nackdel då materialet inte skapar någon generell förståelse för resultatet. Att studera människors erfarenheter och kunskap med frågeställningar om hur något görs eller upplevs gör därför kvalitativ intervju till en lämplig metod (ibid. s. 142–143). För denna studie blir kvalitativa intervjuer också relevant för att analysera hur tjänstepersoner och förtroendevalda talar om medborgardialog.

5.2 Material och urval

Materialet för denna uppsats består av intervjuer med fem respondenter och grundar sig på halvstrukturerade intervjuer med tjänstepersoner och förtroendevalda. Samtliga är vid tiden för studien verksamma i Herrljunga kommun. När Herrljunga kommun gav klartecken för att delta i studien bokades först ett möte in med två av kommunens tjänstepersoner, därefter har ytterligare tre intervjuer med tjänstepersoner gjorts samt två intervjuer med förtroendevalda.

Urvalet är således målstyrt vilket betyder att valet av deltagare och plats inte är slumpmässigt. Det finns en strategi bakom urvalet för att matcha respondenter med forskningsmålet, som i detta fall undersöker hur tjänstepersoner och förtroendevaldas talar om medborgardialog. Målstyrt urval ska inte blandas ihop med vad som ibland kallas för bekvämlighetsurval, där urvalet baseras på tillfälligheter. Det målstyrda urvalet kallas även för teoretiskt urval vilket betyder att det vid insamlandet av data går att analysera materialet parallellt (Bryman 2011, s. 393). Som tidigare nämnts kan den kvalitativa intervjun ses som en process och det är på den principen det teoretiska urvalet sen stödjer sig på. Principen är att förtydliga förståelsen för att arbetets alla delar är en process.

Respondenterna består av tre stycken tjänstepersoner, en man och två kvinnor samt två förtroendevalda, båda män. Då vissa i studien inte var bekväma med att citat kan kopplas tillbaka till dem har jag valt att anonymisera samtliga respondenter. De har därför namngetts med pseudonymer utifrån första bokstaven beroende på sin post. Tjänstepersonerna har jag valt att kalla Tor, Tilda och Tyra medan de två förtroendevalda har fått namnen Folke och Fabian.

5.3 Tematisk analys med induktivt perspektiv

Materialet som studien bygger på är transkriptioner av inspelade intervjuer. Intervjuguiden som användes vid mötet med respondenterna skrevs med förbestämda teman vilka baserades på Herrljunga kommuns policy och riktlinjer för medborgardialog. Vid transkribering och analys identifierades nya teman och även nya sätt att (för mig) tolka svaren utifrån studiens syfte. Det var där teori om meningsskapande i organisationer blev det verktyg som jag såg som lämpligast att använda för att svara på frågeställningarna. Arbetssättet kallas för tematisk analys och i detta fall med ett induktivt perspektiv.

Den tematiska analysen beskrivs av Alan Bryman som ett av det vanligaste sättet att ta sig an kvalitativa data. Genom att noggrant läsa sitt material utvinns återkommande motiv, teman och subteman (Bryman 2011, s. 528–530). Med induktion menas att man samlar in information, analyserar den och drar slutsatser utifrån empirin.

Denna studie ska därför förstås i sitt sammanhang och resultatet kan fungera som stöd eller inspiration för vidare studier av ämnet.

5.4 Etik

Som vid all forskning bör även etiska riktlinjer följas för att säkerställa materialets validitet. Kvale & Brinkmann (2014) menar att respondenterna bör informeras om syftet med undersökningen, vilka risker och fördelar som finns i och med deltagandet samt att det är möjligt att dra sig ur projektet. Även när det gäller konfidentialitet kring delning av information gäller tydliga godkännanden och överenskommelser mellan alla parter. Detta för att avgöra eventuella konsekvenser för deltagare vid en kvalitativ studie. Alla dessa etiska krav är viktiga för den vetenskapliga kvaliteten (ibid. s. 105–111).

Innan varje intervju startade informerades om syftet med studien, frihet över att bestämma om sin medverkan, att materialet i största möjliga mån är konfidentiellt och att uppgifter om personer endast får användas för forskningsändamål. Detta med hänsyn till Vetenskapsrådets forskningsetiska principer om samhällsvetenskaplig forskning (2002).

6. Resultat och analys

I avsnitt 5.1 analyseras hur respondenter genom tillbakablickar talar om tidigare och kommande arbetsmoment utifrån ett dialogperspektiv. I avsnitt 5.2 beskriver respondenterna hur medborgardialog kan fungera för att bilda en transparent och inkluderande verksamhet. Avsnitt 5.3 lyfter fram frågor om identitet kopplat till medborgardialog och vad det kan betyda för organisationen och invånarna. Avsnitt 5.4 visar hur respondenterna ser medborgardialog som ett medel för att undervisa invånare i hur det demokratiska systemet fungerar. Genom förståelse för lokala beslut är förhoppningen att invånarna genom medborgardialog vill identifiera sig med det demokratiska systemet. I avsnitt 5.5 analyseras hur respondenternas sätt att tala om projektet i medborgardialog drivs utifrån rimlighet och förhoppningar.

6.1 Tillbakablickar

Intervjumaterialet visar att det finns och har funnits olika former av dialog mellan Herrljunga kommun och medborgarna. Respondenterna berättar om händelser som de inte tidigare talat om som medborgardialog men som nu genom tillbakablickar uppfattas som exempel på just medborgardialog. Detta är vad som i Weicks teori om meningsskapande i organisationer förklaras som den retrospektiva egenskapen. För att förstå hur meningsskapande uppstår retrospektivt kan vi enligt Weick föreställa oss tillbakablickarna som en kägla av ljus vilket sprider sig bakåt. Ljuskäglan representerar den mängd av olika sorters levda erfarenheter som en person har, och där startpunkten ligger i nuet. Eftersom käglan börjar i nuet påverkas återblickarna av pågående projekt och känslor över det man ser tillbaka på (Weick 1995, s. 26).

I respondenternas tillbakablickar finns både likheter och skillnader i beskrivandet av vad medborgardialog innebär och vilka arbetsmoment som de talar om som dialoger. På frågan om det finns någon planerad medborgardialog så svarade Fabian först att det inte finns någonting planerat för tillfället.

Efter en stund rörde sig samtalet mot firandet av den svenska nationaldagen då Herrljunga kommun årligen arrangerar ett evenemang utanför kommunhuset. Påmind om att samtalet handlar om medborgardialog började han betrakta en tipspromenad under nationaldagen som en medborgardialog.

Ja det kan man ju kalla medborgardialog. Vi har sjätte juni, nationaldagen, när det är upp till fullmäktige att välkomna nysvenskar. Och då i samband med det så brukar vi ha en liten tipspromenad och ta in allmänhetens frågor så det kan man ju kalla en form av dialog då.

Även tjänstepersonen Tor beskriver tipspromenaden vid nationaldagsfirandet som det moment där medborgardialog tidigare förts. Med hjälp av bland annat ett vinstpris har kommunen genom olika svarsalternativ fångat in allmänhetens synpunkter:

Sjätte juni har vi medborgarskapsceremonier här utanför. Så kör vi en medborgardialog varje år med olika frågor där man kan gå en liten tipspromenad och kan vinna en cykel. Och så slänger vi in dom här frågorna och där får vi ju lite respons.

Både Fabian och Tor refererar till tipspromenaden som en form av medborgardialog. Sättet de förklarar det på underbyggs däremot inte av en total övertygelse om att det faktiskt rör sig om medborgardialog. Genom tillbakablickar förändras respondenternas syn på hur de tidigare arbetat med att ”ta in allmänhetens synpunkter”, ”slänga in frågor” och ”få lite respons”. Det är med erfarenheten från att ha deltagit och drivit sitt projekt som de retrospektivt ser tillbaka på tipspromenaden som en form av medborgardialog.

Tjänstepersonen Tilda ser däremot inte tipspromenaden vid nationaldagsfirandet som medborgardialog utan som en form av underhållning. Hon berättar att kommunen vid nationaldagsfirandet sätter upp olika programpunkter där nya medborgare får välkomstdiplom och att kulturpriser delas ut. Nationaldagsfirandet ses dock av Tilda som ett tillfälle för kommunanställda och politiker att tala med medborgare om viktiga frågor:

Sen är det lite underhållning med musik och tipspromenad. Så brukar vi ta tillfället i akt att prata om vissa frågor. Det här året funderar vi på om vi ska prata jämställdhet.

En annan tjänsteperson, Tyra, menar att använda medborgardialog vid firandet av nationaldagen kan fungera bra för att provstarta projektet. Då kan man känna efter om man är på rätt väg. Tyra berättar även att det finns planer på att genomföra en medborgardialog i utvecklandet av kommunens webbplats:

Vi har två olika funderingar och det ena är att vi har en ny hemsida. Vi kan behöva uppdatera färgvalet och det kan ju kännas som en petitess men det kanske är det man vågar använda först.

Till skillnad från Fabian och Tor ser alltså Tilda och Tyra inte att direkta medborgardialoger genomförts vid nationaldagsfirandets tipspromenad. Å andra sidan menar de att det på nationaldagen kan fungera bra att testa medborgardialog. Tilda beskriver medborgardialogen som att: *"[medborgarna] ska få välja profilmärker för vår grafiska profil. [...] att man ska få rösta på en viss typ av färg då till exempel."*

Här uppstår en motsättning mellan respondenternas uppfattning av vad medborgardialog är och hur medborgardialog drivs. Tipspromenader är i regel utformade med frågor och färdiga svarsalternativ (1, X, 2). Fabian och Tor ser på tipspromenaden som en form av medborgardialog medan Tilda och Tyra har andra uppfattningar. Samtidigt talar både Tilda och Tyra om att ha en medborgardialog kring den nya grafiska profilen som likt tipspromenaden är utformad med färdiga frågor och svarsalternativ.

Ett moment som samtliga respondenter däremot ser tillbaka på som en form av medborgardialog är antagandet av Herrljunga kommuns översiktsplan. Tilda berättar att:

[...] där hade man råd där man fick komma in och tycka till men det ingår ju i själva processen för att [översiktsplanen] ska kunna bli godkänd. Så det är väl där man har jobbat mest tror jag.

Folke beskriver hur allmänheten i och med antagandet av översiktsplanen visade ett stort intresse av att delta i dialog med kommunen. När kommunen fick en bild av invånarnas synpunkter och frågor upplevde man att det framtida arbetet med medborgardialog är viktigt för Herrljunga kommun:

Vi tog en översiktsplan förra året och där hade vi träffar för att diskutera den här planen lokalt och runt om i kommunen. Det var ett otroligt stort intresse för det och väldigt mycket synpunkter som kom in då. Då kunde man ju också se av dom synpunkterna. Vad är det vi kan lägga med? Vad är det som funkar? För vi måste ju hela tiden göra överväganden om att det ska funka i hela kommunen [...] så att inte en del rusar iväg åt ett håll som innebär tvärnit på andra sidan.

Enligt Weick kan det för de som studerar meningsskapande både vara till fördel och nackdel att människor kan ge nästan vad som helst mening. En nackdel kan vara att det är en större chans att upptäcka meningsskapande som redan skett snarare än skapandet av mening. Eller så kan meningsskapandet ske väldigt hastigt vilket gör att det är mer sannolikt att upptäcka produkten snarare än processen. För att motverka detta måste undersökaren se hur människor hanterar scenarion som utmanar meningsskapandet. Weick beskriver dessa scenarion som pussel av paradoxer, dilemman och obegripliga händelser men han menar också att det är viktigt att se hur människor uppmärksammar, utvinner och förskönar det de fångat upp (ibid. s. 49).

Vad detta avsnitt visar är att både förtroendevalda och tjänstepersoner kan tänka tillbaka på gångna arbetsmoment eller projekt och idag betrakta det som medborgardialog. Det kan visa hur en tipspromenad uppfattas som en form av medborgardialog av någon medan en annan uppfattar det som underhållning. Vilket visar på att tillbakablickarna också skiljer sig åt. När kommunen antog en översiktsplan är samtliga däremot överens om att kommunen använde sig av medborgardialog. Då upplevde den kommunala organisationen ett stort intresse hos invånarna i att delta, men samtidigt framkommer att dialog var ett krav om översiktsplanen skulle bli godkänd.

Att det finns olika syn på om tidigare arbetsmoment innefattat medborgardialog eller ej kan med hjälp av teorin om meningsskapande förklaras som att respondenterna har olika bakgrund och erfarenhet. Weick påpekar dock att en tillbakablick inte kan göra det förflutna helt klart och därför kan ingenting återges exakt som det var. Detta betyder däremot inte att en tillbakablick som speglar minnet på ett visst sätt för en specifik person utgör ett hinder för projektet. Skillnader och likheter i respondenternas sätt att tala om medborgardialog genom tillbakablickar kan istället tolkas som kännetecknen för hur mångsidigt ett projekt kan vara. När flera sätt att se på medborgardialog uppdagas kan det då fungera för att fortsätta driva projektet vidare. Weick menar att retrospektiva tillbakablickar på så vis kan bidra till ordning, klarhet och rationalitet vilket är viktigt för att sedan kunna gå vidare i sitt meningsskapande.

6.2 En transparent organisation

Meningsskapande kan förstås som en pågående och social process av handlande. Den meningsskapande teorin rör därför ofta frågor kring hur förändringar i personers arbetssätt leder till antingen positiva eller negativa känslor. En av förhoppningarna med Herrljunga kommuns projekt i medborgardialog är att verksamheten ska bli mer transparent och på så vis kan kommunen skapa en öppnare miljö där medborgare i större utsträckning inkluderas. Villkoret är enligt respondenterna att alla inom organisationen behöver se bortom sina egna intressen om medborgardialog ska bidra med transparens.

Fabian berättar att det är viktigt att man är transparent oavsett dialogämne för att medborgare ska känna trovärdighet för kommunen och organisationen: *”Oavsett om det är dåliga händelser eller bra händelser ska man va snabbt ute med korrekt information och inte försöka mörka eller dölja nått.”*. Även Folke menar att detta är viktigt om allmänheten ska ha förtroende för den kommunala organisationen:

Samhället blir allt mer komplext och med allt mer komplexa frågor i kommunpolitiken. Ska vi ha kvar, höll jag på att säga, den respekt som finns för politikerna så måste allmänheten involveras mera.

Tor hävdar att den kommunala verksamheten inte tidigare präglats av en sådan inställning. Han berättar att Herrljunga kommun snarare har haft något av en ”hemlighetskultur” när det gäller att informera medborgare. Information som kan upplevas som känslig för medborgare har inte alltid rapporterats ut till dem även om det är frågor som rör allmänhetens intresse. Tor berättar att detta var synligt när Herrljunga kommun skulle gå från 41 till 31 fullmäktigeledamöter:

Då var det tydligen känsligt för hur det skulle bli politiskt. Att går man ut och berättar om det så kan det påverka hur man beslutar. Det var till exempel nånting som vi inte informerade om på hemsidan fastän jag tycker att vi skulle ha gjort det. Så vi kanske kommunicerar små skitsaker men stora saker låter vi bli.

Tor fortsätter berätta att anledningen till att kommunen inte gick ut med känslig information beror på att det finns en rädsla bland förtroendevalda för att sådana beslut kan leda till missnöjda medborgare. Något som han också menar faller tillbaka på själva idén om hur medborgardialog ska bedrivas i grunden. För att vara transparent behöver man våga driva medborgardialog om komplicerade frågor istället för att lägga locket på. Detta anser Tor vara avgörande för om projektet i medborgardialog ska fungera:

[...] ska man ha en fungerande medborgardialog då måste man våga att öppna upp och tala om att det är det här vi håller på med. Och kanske ta dom besvärliga diskussionerna istället för att man liksom bara beslutar om någonting. [...] är det inte transparent med vad som ska hända så upplever [allmänheten] det nog som att man blir överkörd.

Tjänstepersonen Tyra menar att samhället i stort är transparent. Trots det så tror hon rädslan för att gå ut med viss information till allmänheten kan ligga i att det finns en ökad hotbild mot politiker:

Vi är ju ett väldigt transparent samhälle och det borde va lätt att säga vad man står för och vilket beslut som ska fattas [...] I och med att hot och våld har ökat mot förtroendevalda så kanske man känner sig utsatt också.

Respondenterna ser det som att medborgardialog bör utmärkas av ärlighet oavsett om dialogen berör komplicerade frågor eller ej. De menar att tankesättet måste vara underförstått hos samtliga medlemmar eller accepteras av dem. Angående den interna organiseringen kring projektet i medborgardialog finns dock visst misstroende mot hur de förtroendevalda väljer att gå ut med särskild information till allmänheten. Samtidigt lyfts det fram att en ökad hotbild mot förtroendevalda skulle kunna förklara oron om att vara transparent med beslut.

Med hjälp av den meningsskapande teorin kan respondenternas sätt att beskriva misstroende mot medarbetare inom organisationen förklaras som en pågående process. Nya strukturer kan under tid växa fram från pågående och social interaktion. Detta genom att till exempel vara ärliga med varandra och på så vis förändra handlingar som rör dialogarbetet. Weick menar därför att personer måste justera sitt handlande så att det passar in med andra människors arbetssätt. Annars kan handlingar missuppfattas för att vara ett sätt att uttrycka något bara för sakens skull (ibid. s. 40).

Den sociala egenskapen i teorin om meningsskapande speglas i detta avsnitt i hur respondenterna talar om vikten av enighet inom organisationen. Att alla ska vara överens om vad som bör prioriteras samt hur frågor och ämnen ska kokas ihop för att driva relevant medborgardialog. Oron respondenterna visar för att projektet inte kommer att leda till förändring inom organisationen har sin bakgrund i att det tidigare också funnits interna oklarheter i vad som är dialog och vad det är som det ska föras dialog om. Jag ställer mig därför frågan: Kan det vara så att de frågor som det finns en rädsla för att informera om är just de frågor som bör lyftas fram? Weick menar att när individer börjar tänka på ett nytt sätt i sitt socialiserande med andra människor kan det nya sättet att se på saker och ting förhoppningsvis nå ut till ännu fler. Om detta nya sätt att arbeta på är genomförbart kommer den större massan sedan ta till sig det nya tankesättet och på så vis bli en del av organisationskulturen (ibid. s. 39).

6.3 Gemensam identitet

Enligt teorin om meningsskapande formar personer inom en organisation sin egen identitet genom att upprätthålla en bild av organisationen som man arbetar för. Kopplat till identitet och meningsskapande går det enligt Weick att urskilja två element när man studerar individers beteenden inom en organisation. Dels individen som sig själv och agerande utifrån organisationens uppdrag och dels individen som representant för ett kollektiv där denna agerar som organisationen (ibid. s. 23). Avsnittet visar på vilket sätt respondenterna själva identifierar sig med projektet i medborgardialog.

Genom att inkludera allmänheten tidigt i beslutsprocesser hoppas man också att medborgarna får förståelse för det kommunala arbetet och för beslutsfattandet. För medborgarna ska detta även väcka en känsla av att vilja identifiera sig med hemorten.

På frågan om Herrljunga kommun behövde ta fram underlag för hur medborgardialog ska planeras och genomföras säger Tilda: *”Ja men det tycker jag. Det har ju ändå tagits beslut om det i kommunfullmäktige att så ska vara fallet, så absolut.”*. Även Tyra är positiv till beslutet och menar att kommunen tackat ja till att gå med i projektet i medborgardialog, anledningen är att det finns drivna medborgare i Herrljunga kommun. Hon nämner även att beslutet grundar sig i att SKL gav Herrljunga kommun verktyg för medborgardialog:

Vi har väldigt engagerade medborgare i Herrljunga kommun och vi ville väl möta dom på nått sätt och det är ju ingenting man hittar på själv. När då SKL kom med det erbjudandet att gå med i det så tyckte vi det lät bra. För att se om vi kunde göra någonting av det.

Utifrån erfarenheter lokalt upplevde den kommunala organisationen att de behöver tillmötesgå sina invånare. Genom att delta i SKL:s Masterclass i Medborgardialog fick man redskap till att arbeta specifikt med hur Herrljunga kommun ska gå till väga. Tyra menar att det då kan röra sig om att till exempel involvera medborgare tidigt i beslutsprocesser: *”Det bästa är ju, upplevde vi i alla fall, att om en medborgare eller invånare får vara med i processen tidigt så blir man nog nöjdare i slutändan sen.”* Om medborgarna också litar på beslutsfattarna i kommunen tror respondenterna att invånarna får mer förståelse för arbetet inne på kommunhuset. Detta innebär också att invånarna vill identifiera sig med Herrljunga kommun ansåg Tor: *”Desto mer förtroende man har till den politiska organisationen, till den organisationen här inne [i kommunhuset], desto bättre kommer man att gilla sin hemort.*

Folke beskriver hur projektet i medborgardialog kan öka förståelsen för det politiska arbetet hos medborgarna. Om människor får den förståelsen kan det också bli lättare för dem att identifiera sig med demokratiska beslut:

[...] att visa på engagemanget ifrån medborgarna mot förändringen ifrån kommuner och ifrån beslutet som tas så tror jag vi kan jobba upp ett mycket större förtroende för den politiska biten och demokratin än vad många tror.

Han fortsätter berätta att det efter förslag från medborgare till exempel fastställts en prioriteringsplan. Tillsammans med Trafikverket jobbar kommunen nu med att tillmötesgå medborgarna i att se över nya gång och cykelbanor. Folke menar att kommunens förmåga att fånga upp synpunkter från medborgare är vad som kan göra verklig skillnad i invånarnas förståelse för det kommunala arbetet. Vilket framförallt var synligt vid arbetet inför översiktsplanen:

Då var det ju så att det var någon som tyckte det var jättebra. Så var det någon som tyckte ”Ja det var ju konstigt. Jag sa ju det till er”. Men det är ju lite grann spelets regler så att säga. Man får inte alltid som man vill.

Med projektet i medborgardialog vill man fånga upp de kommuninvånare som inte är särskilt engagerade i politiska frågor, men också involvera de personer som redan är drivande politiskt. Skillnaden där ligger i att de som redan är engagerade ibland driver frågor utan någon verklighetsförankring menar Tor. Medborgare har tidigare organiserat sig på till exempel sociala medier och försökt att skapa en opinion för att påverka politiska beslut i kommunen. Sådana initiativ har inte alltid fått rätt utfall fortsätter han:

Vi har väl haft nått exempel där man startat en Facebookgrupp för att rösta om vägbulor på storgatan. Någon startade den här gruppen och så skulle man liksom rösta ett: ta bort vägbulorna, två: ha kvar eller tre: minns ja inte va det va. Man redovisade ju ingen bakgrund och ingen kostnad. Man utgick egentligen bara ifrån den här känslan att: är det jobbigt att köra över en vägbula eller är det inte jobbigt? Så den typen av dialog får man ju va rätt skeptiskt till.

Tor ser det också som att människor som är politiskt engagerade, och driver dialog via kanaler så som Facebook, ofta involverar sig i frågor som berör dem själva direkt:

Det är ju ofta mycket känslomässiga grejer som blir involverade i sånt här. Till exempel vart man ska placera ett hem för ensamkommande ungdomar... då krävs det ju i alla fall dialogmöten om det. Och det är ju liksom ingen [i kommunala organisationen] som tycker att "ta det här hos oss"... Så då blir det som att känslolivet styr över förnuftet i en sån här liten kommun.

Å andra sidan beskriver tjänstepersonen Tilda hur Herrljunga kommun själva sökt sig ut på sociala medier för att engagera medborgare i olika frågor och för att skapa möten inom nya domäner. Sociala medier ses som ett sätt att fånga upp signaler från allmänheten och för att besvara frågor snabbare menar hon:

Jag tror att anledningen till att vi är eller försöker vara på sociala medier är för att det är där människor är. Det är väldigt daterat att tro att en mailkonversation är the way to go nu liksom. Samhället har ju utvecklats och [Herrljunga kommun] måste utvecklas med samhället.

Tyra berättar att projektet i medborgardialog även är knutet till Herrljunga kommuns visionsmål, ett av dessa heter "Vi-känslan". Med medborgardialog förankrad i "Vi-känslan" menar Tyra att kommunen bildar en grund för människor att engagera sig på lokalt. På så vis hoppas man bygga upp en känsla av delaktighet i hela kommunen. Genom att till exempel fånga upp personer på sociala medier, låta dem ta del av information och vara en del av beslutsprocessen hoppas man människors engagemang ökar:

Det är ju viktigt med engagemanget att det inte stannar ute i stugorna eller i Facebookgrupper. Att de faktiskt är med och skapar demokrati där de är med och beslutar om sin egen vardag.

Till skillnad mot synen på att medborgare inte alltid är kompetenta nog att involveras i beslutsprocesser påvisar Tilda och Tyra vikten av att medborgarnas egna initiativ bör synas. Enligt vissa respondenter kan till exempel en omröstning på Facebook som startats av medborgare inte alltid ses som seriös. Samtidigt är sociala medier ett redskap och en plattform som Herrljunga kommun själva vill använda sig av för att engagera människor. Om dialogen fastnar i till exempel slutna Facebookgrupper menar respondenter att det kan resultera i att människor missar möjligheten att påverka samhällsfrågor.

Förtroendevalda och tjänstepersoner i Herrljunga kommun beskriver i detta avsnitt att invånare visat en vilja att engagera sig. Engagemanget vill kommunen bemöta med medborgardialog. Med projektet vill kommunen fånga upp medborgare som inte är politiskt aktiva men också privatpersoner som är involverade i politiken. Att initiativ som tagits av medborgarna uppfattats som ogrundade kan tolkas som att det finns en konstruerad tanke på medborgardialogens syfte och genomförande. Utifrån respondenternas svar ser jag det som att detta kan vara ett resultat av att man från början arbetat med verktyg som redan formulerats av SKL. Att medborgardialog även ska förankras i visionsmål kan innebära att vissa frågeställningar inte passar och att kommunen i så fall styr dialogens innehåll.

Materialet visar att det finns en uppfattning hos respondenter av att engagerade medborgare ofta handlar utifrån känslostyrda resonemang och inte begrundar frågorna i en politisk verklighet. Weick menar att människor alltid är en del av sin egen miljö och det är genom olika former av handlande som de blir medskapare av sin omgivning. Ingen miljö existerar därför ur tomma intet utan det är personernas handlingar som skapar en ny verklighet, antingen i form av begränsningar eller med nya möjligheter (Ibid. s.31).

Genom medborgardialoger önskar Herrljunga kommun engagera invånare i beslutsprocesser och på så vis skapa förståelse för arbetet. Den kommunala organisationen vill genom medborgardialog skapa förståelse bland medborgarna för hur den politiska organisationen fungerar lokalt. Förtroende för den politiska och kommunala organisationen ska leda till att invånarna identifierar sig med hemorten men också lära invånarna att driva medborgardialog på ”rätt sätt”.

6.4 Ett folkbildande projekt

Föregående avsnitt analyserade respondenternas sätt att tala om medborgardialog för att skapa förståelse för den kommunala organisationen och bygga upp en gemensam identitet lokalt. Tidigare i denna studie redogjordes för hur både SKL och SOU menar att det finns ett bristande förtroende för svensk partipolitik och det demokratiska systemet. Vad som nu följer är en analys av hur respondenterna talar om medborgardialog som ett verktyg för att få medborgarna att identifiera sig med demokratin. Detta tolkas i sättet respondenterna ser medborgardialog som en form av bildning för att till exempel lära invånare att skilja på lokalpolitik och rikspolitik.

Fabian förklarar att medborgardialog börjar med att skapa en delaktighet för beslutsfattandet med ett lokalt engagemang: *”Det är för mig att man får ett lokalt engagemang för våra kommuninvånare. En ökad delaktighet i beslutsfattandet eller till beslutsfattandet.”* Tyra är av samma mening och säger att medborgardialog på så vis kan bidra till att upprätthålla medborgarnas tillit för det demokratiska systemet:

[...] just det här att demokrati behövs ju alltid. [...] Vi har ju ett system och om det ska fungera så behöver vi känna tillit till våra system. Utan dialog så gör [medborgare] inte det för då känner vi inte att vi är med och påverkar, att det berör oss.

Att medborgarna ska vilja identifiera sig med det demokratiska systemet var en drivande faktor i att Herrljunga kommun valde att gå vidare med projektet i medborgardialog enligt Tyra. Med medborgardialog som utbildningsverktyg tror man invånarnas förståelse för politiken ökar vilket kan bygga upp förtroendet för förtroendevalda, men också viljan av att identifiera sig med det demokratiska systemet fortsätter Tyra:

Det är ett större glapp mellan förtroendevalda och, höll på att säga övriga invånare men ja, de som inte är politiskt verksamma. Man har ingen förståelse för den politiska apparaten och demokratin. Kan man då fånga upp demokratin på andra sätt eller i andra delar i andra sammanhang. På sociala medier, eller i mötet eller så då kan man öka demokratin.

Folke ser att många invånare väver in stora delar av rikspolitik i kommunpolitik där frågor ofta inte är kommunens ansvar utan hanteras på riksnivå. Detta var enligt Folke tydligt när Sverigedemokraterna kom in i kommunen. Mycket handlade då om migrationspolitik på en högre nivå än den kommunpolitiska nivån:

Väldigt mycket är beslutat och det kommer direktiv uppifrån och sedan så ska kommunerna genomföra detta då va. Och de direktiven och de besluten har kommunen som sådan, eller politikerna lokalt, väldigt lite att påverka. Utan då får man liksom knuffa det här baklänges genom partiorganisationen tills det hamnar på riksnivå. Och det kan ju ta ett år eller två bara till att få det från Herrljunga till Stockholm.

Däremot menar Folke att misstroende mot politiker och mot systemet inte är närvarande vid varenda fråga utan ofta rör det specifika fall, till exempel det ovannämnda om Sverigedemokraterna. Att medborgare har svårt att förstå vilka frågor som kommunen hanterar och vilka frågor som är på riksnivå grundar sig enligt Folke på okunskap om det demokratiska systemet:

Och i min roll [...] så är det ju vissa frågor som får telefonen att gå varm verkligen. Väldigt mycket av detta bottnar i för dålig kunskap i hur demokratin fungerar, hur landet styrs och hur indirekt kommunen styrs. Så att det är en jättestor brist på kunskap ute bland medborgarna.

Tor anser att det måste finnas en ömsesidig förståelse mellan medborgare och kommun för att medborgarna ska bibehålla förtroendet för politiker och det demokratiska systemet. Han tycker att medborgardialog måste förankras i en fråga där det passar och att ärendet ska vara rimligt i förhållande till det politiska beslut som sedan måste tas:

[...] men det är återigen så att det måste vara ett ärende där det passar att ha medborgardialog. Det är ju väldigt svårt om det gäller att bygga en skola. Vart ska man bygga en skola? Man måste ju bygga en skola där det behövs en skola! Asså det är ju inte bara att slänga iväg dem här frågorna hur som helst.

Weick menar att när människor har olika uppgifter inom organisationer blir de bekanta med vissa av verksamhetens domäner. Detta innebär att en tolkning av samma händelse kan skilja sig åt vilket beror på de signaler människorna fångar upp (ibid. s. 53). I detta avsnitt visar däremot respondenterna till stor del att samma sorts signaler från omgivningen fångats upp. Dessa signaler berör respondenternas åsikter om att medborgarna inte alltid har förståelse för politiska beslut på lokal nivå, riksnivå och nationell nivå. Allmänheten beskrivs även som okunnig i hur demokratin fungerar. Weick anser att i studier av meningsskapande behöver undersökaren vara inställd på att studera det sociala spelet men det är även viktigt att tänka på kontexten. Detta gäller speciellt när det är organisationer som studeras. Kontexten är viktigt för meningsskapandet därför att det knyter ihop människors handlande med vad de senare måste rättfärdiga (ibid. s. 53).

Analysen visar att respondenternas sätt att tala om projektet i medborgardialog kan förstås som ett sorts folkbildningsprojekt. Med medborgardialog önskar Herrljunga kommun att invånarna ska få förståelse för det demokratiska systemet och även vilja identifiera sig med det. Både tjänstepersoner och förtroendevalda menar att det finns en utbredd oförståelse bland allmänheten som man med hjälp av medborgardialog önskar utbilda bort.

6.5 Tankar på framtiden

Herrljunga kommuns projekt i medborgardialog befinner sig just nu i en form av limbo. Respondenterna har/ger inga klara besked om vad som kommer att hända, när det kommer att ske eller hur lång tid det kommer att ta innan medborgardialogen är implementerad i verksamheten. Analysen i detta avsnitt drivs med hjälp av den egenskap som Weick benämner som rimlighet. Med rimlighet menas att även om exakthet är viktigt så produceras det sällan inom en organisation. Meningsskapande har en relativ ställning till sanning i den mening att människor tror på den förändring de kan se men också det som är allmänt intressant, känslomässigt tilltalande och av målstyrd relevans (ibid. s. 57).

Tilda menar att en av utmaningarna framöver är att det inte är självklart hur man ska bete sig vid planering och genomförande av medborgardialog. Detta på grund av att kunskapen i organisationen och hos medborgarna är blandad trots att det finns policy och riktlinjer.

Tilda tror därför att det är viktigt att alla verkligen vet vad medborgardialog innebär innan det går att ställa sig helt positiv till det:

Jag tror de flesta är positivt inställda om de förstår vad det innebär. Jag tror att alla människor är lite... alla uppskattar inte förändring. [...] om man inte vet vad det är kanske man håller tillbaka lite och inte arbetar med det fullt ut.

Tyra är av samma inställning och tillägger att det finns en viss nervositet över att driva ett så stort projekt som det rör sig om. Det är därför viktigt menar hon att projektet i medborgardialog lever vidare och inte glöms bort. Många i den kommunala organisationen har velat testa medborgardialog men på grund av okunskap har det uppstått osämja i ledningsgruppen.

Den politiska viljan beskrivs alltså inte som att den varit helt genomsyrande i projektet, trots att de flesta tycker att medborgardialog är ett bra sätt att få allmänheten att komma till tals. Genom att påminna varandra om vad medborgardialog är så tror Tyra att det förhoppningsvis går att implementera medborgardialogen. Att det kan ta ett par år innan detta sker öppnar dock upp för eventuellt fortsatta missförstånd:

Jag tror att man [i den kommunala organisationen] är positivt inställda i grund och botten men även lite rädd... för att det kan ju kännas stort och det finns väl en rädsla för vad händer om man inte tycker om det här? Asså man gör ju det för att man vill någon väl. Man vill ju att det här ska bli bra. Det är alltid svårt att möta missnöjda människor. Speciellt när det inte var intentionen från början att göra någon besviken.

Fabian anser inte heller att det är självklart hur man ska driva medborgardialog. En farhåga skulle kunna vara om någon drar igång projektet för fort och inte återkopplar till de dokument som finns. Inte heller Folke såg samstämmighet kring framtida medborgardialog som något enkelt:

Alla kan inte vara överens om allt så att säga [skrattar]. Utan det finns alltid skiljepunkter någonstans i det va. Men här gäller det ju att hitta den stora strömmen så att säga, just den här flodfåran som bär framåt. Det är ju den som vi måste anamma och ta till oss så att säga.

Tor ser den nuvarande situationen som en pågående kulturförändring. Han menar att den rådande kulturen är att informera medan ett projekt som medborgardialog framöver innebär ett annat sorts tänk. Han menar att: De som är 60 år idag tänker på ett annat sätt än de som är 30 år vilket innebär att de gör och prioriterar olika saker.

60-åringarna har jobbat länge och är vana att göra som de alltid gjort och tycker att de kan bedöma läget. 30 åringarna kommer också att bli 60 år och tycka sammaledes då när de fyllt 60 vis-a-vis de som är 30 år då. Tor ser det inte nödvändigtvis som att projektet kommer vända på tanken att förtroendevalda kan styra medborgardialog utifrån egenintresse:

Jag tror att de flesta är positivt inställda till att vi ska ha medborgardialog sen så tror jag att det finns de som inte blir så positivt inställda när de förstår vad det innebär i praktiken.

Tyra menar att Herrljunga kommun fortsätter med arbetet för att hitta sitt sätt att formulera medborgardialog på. Då kan man hitta en väg att ena kommunen och föra kunskapen vidare så att fler medborgare kan engagera sig och känna sig delaktiga. Det ses dock som viktigt att det får ta den tid som behövs:

Sen så kommer det nog ta ett tag innan vi har hittat vår plats i det. Vad medborgardialog är för just oss och hur vi ska utöva det och hitta vart vi kan möta varandra. Både i förvaltningarna och på politiken och på medborgarna själva.

Weick menar att projekt inom organisationer inte behöver styras av samstämmighet eller exakthet för att kunna drivas framåt. Snarare kan medlemmar i en organisation ta projektet framåt genom att prova olika vägar, möta nya motgångar och våga göra fel. För meningsskapandet är det snarare till större hjälp att svepa in projektet symboliskt. Omsvepningen kan då ske i form av metaforer, misstag eller paradigmer där det viktiga ligger i att projektet tar sig framåt och bygger på begriplighet (ibid. s. 61). Detta visar sig i den samstämmighet som respondenterna visar i att projektet i dagsläget befinner sig i ett osäkert läge men att det ändå är viktigt att fortsätta driva sitt projekt framåt.

Vad som framkommer ur analysen är att det ännu inte är helt självklart hur en person ska bete sig vid planering och genomförande av medborgardialoger. Därför behövs en utökad förståelse för begreppet innan en majoritet kan instämma i att det är ett givande arbetssätt. Dels förklaras att oro kan ligga i hur den praktiska biten kring hur medborgardialoger ska gå till men också att det sker en kulturförändring inom den kommunala organisationen. Tidigare har inte heller den politiska viljan genomsyrat projektet och det är enligt respondenterna därför viktigt att låta projektet ta tid, våga möta motgångar och missförstånd samt ta lärdom av dessa intryck.

7. Sammanfattning

I studien framträder flera perspektiv på vad medborgardialog är, hur det ska genomföras och varför det behövs. Alla sju egenskaper i Weicks teori om meningsskapande har använts för att analysera hur Herrljunga kommuns projekt i medborgardialog kan förstås utifrån respondenternas svar.

Genom tillbakablickar visar respondenterna att det finns olika sätt att betrakta kommunens tidigare arbetsmetoder som former av dialog eller inte. Det framkommer att det finns medborgardialog planerad men inga klara besked om hur eller när den ska genomföras. Däremot är respondenterna överens om att det finns ett behov i Herrljunga kommun att ta fram former av medborgardialog för att möta ett upplevt intresse från medborgarna. Behovet grundar sig främst på erfarenheter från dialoger med invånarna som rörde antagandet av Herrljunga kommuns översiktsplan. Man har även med hjälp av Sveriges kommuner och landsting erbjudits verktyg för att på egen hand ta fram redskap för att bemöta sina invånare.

Det finns en övertygelse hos respondenterna att användningen av medborgardialog är rätt väg att gå även om medborgardialog kan tolkas på flera olika sätt. För Herrljunga kommun hoppas man att projektet ska leda till en ökad transparens i verksamheten. Genom att inkludera medborgarna tidigt i beslutsprocessen kan man bygga upp en förståelse för hur den kommunala organisationen fungerar. Vad detta innebär är att alla medarbetare inom organisationen behöver se bortom sina egna intressen, så som att informera om ett beslut trots att det finns risk för negativ respons från medborgarna. Respondenterna är överens om att det därför krävs en enad uppfattning för målet och syftet med medborgardialog. Det poängteras dock att ett sånt synsätt varken finns eller har funnits i organisationen. Detta på grund av en rädsla för att just vara transparent med beslut.

Om medborgardialog missförstås, gillas eller ogillas internt eller bland invånarna kan allt som rör projektet ändå fungera för att utveckla det snarare än att stanna upp arbetet. Detta visar sig med hjälp av den meningsskapande teorin och att skilda uppfattningar kan förstås som redskap för ökad förståelse bland organisationsmedlemmar. Nya tankesätt kan då bidra till att förändra organisationskulturen.

För Herrljunga kommuns invånare innebär projektet i medborgardialog att de ges möjlighet att bli delaktiga i beslutsprocesser. Respondenterna talar om medborgardialogen som ett sätt att intressera och engagera fler invånare i politiska frågor. Dock menar man att det finns medborgare som driver frågor, men dessa ses av kommunen i vissa fall som ogrundade och känslostyrda debatter. Kommunen menar att om man kan ta sig ut på nya plattformar, så som sociala medier, hoppas de med hjälp av sitt projekt i medborgardialog fånga upp och skapa en ökad förståelse för demokratins byggstenar. Om invånare genom medborgardialog får en ökad förståelse för det lokala beslutsfattandet vill de förhoppningsvis även identifiera sig med det demokratiska systemet i stort. Detta tolkas med hjälp av analysen som att Herrljunga kommuns projekt i medborgardialog kan ses som ett folkbildande projekt.

Projektet ligger i startgroparna och innebär att det drivs av en rimlighet. Utifrån Weicks teori är exakthet till liten praktisk hjälp när det handlar om att förstå meningsskapande som sker i ett fast flöde, och där uppfattandet av vår omvärld kontinuerligt förändras. Oavsett om projektet ses som lyckat, misslyckat eller något däremellan visar studien att respondenternas sätt att tala om medborgardialog kan förstås som meningsskapande i att fortsätta arbeta med projektet. Slutligen visar studien hur meningsskapande kan formas kring ett projekt i en kommunal organisation där kärnan handlar om rimlighet, sammanhang och en bra grund att bygga vidare ifrån.

8. Slutdiskussion

Respondenterna i denna studie talar bland annat om huruvida tidigare arbetsmoment omgetts av dialoger eller ej och det visar sig att en konsensus om det inte alltid råder. Å andra sidan framkommer det att respondenterna har en samlad syn på att medborgardialog verkligen behövs. Detta för att möta ett ökat intresse hos medborgarna i att delta i dialoger.

I bakgrundsavsnittet framförs hur både SKL och SOU ser medborgardialog som ett demokratiskt verktyg och att det finns ett behov av ökad delaktighet hos allmänheten. I demokratiutredningens slutbetänkande presenteras en undersökning om vilken effekt medborgardialoger har på demokratiutvecklingen (se avsnitt 1.2.2 i denna studie). Där visar det sig att det finns en diskrepans i vilka frågor som medborgarna ser som viktiga och vilka de bjuds in till, huruvida medborgare vill delta i dialoger och om förtroendevalda vill bjuda in till dialog. Situationen som uppstått verkar vara som sådan att SKL har välgrundat material för att driva kurser och projekt i medborgardialog tillsammans med kommuner. Visioner och förväntningar verkar däremot inte alltid få det utfall som politiker och tjänstepersoner önskar.

Det är ett omfattande arbete att omorganisera verksamheter, till exempel för att börja arbeta mer transparent och inkluderande tillsammans med medborgare. Detta har även visat sig i denna studie som rör Herrljunga kommuns projekt i medborgardialog. Bland annat framkommer en oro för hur medborgardialog låter på papper kontra vad implementering av medborgardialog kan innebära för tjänstepersoner och politikerns inställning till ökad transparens.

Detta väcker tre frågor kring fenomenet medborgardialog:

- Vem det är som ser ett behov?
- Hur har behovet vuxit fram?
- Vem är det som formulerar behovet och varför?

När det rör frågan om vem som *ser behovet* för att Herrljunga kommun ska utveckla medborgardialog visar analysen att det finns en samstämmighet i den kommunala organisationen. Angående behovet berättar en av respondenterna att en sån sak som medborgardialog inte kan tas ur luften: ” [...] *vi ville väl möta dom [invånarna] på nått sätt och det är ju ingenting man hittar på själv. När då SKL kom med det erbjudandet att gå med i det så tyckte vi det lät bra [...]*” Alltså har man upplevt ett behov av utökad dialog efter att man gått med i SKL:s Masterclass i medborgardialog.

Enligt Weick är det viktigt att se hur personer vid retrospektiva tillbakablickar ibland utvinner och förskönar det dem fångar upp vid meningsskapandet (ibid. s. 49). När respondenterna talade om antagandet av översiktsplanen beskriver de hur man upplevde ett stort intresse hos allmänheten av att delta i dialoger. Vad som också visar sig är att dialog med medborgare är ett krav för att en översiktsplan ska vara genomförbar. Med andra ord ser man tillbaka på ett arbetsmoment och hanterar situationen utifrån hur minnet tolkar tillbakablick. Ur analysen tycker jag mig därför se hur behovet av medborgardialog har *vuxit fram* utifrån projektdeltagarnas nyvunna kunskaper. Dock vill jag understryka att det inte betyder att man medvetet konstruerat detta behov. För den meningsskapande teorin är medvetenhet i fall som dessa inte heller ett krav för att driva ett projekt framåt.

Förändringar inom en organisation kan vara både positiva och negativa men det ställer krav på att medarbetarna styrs av en enad inställning för att nå verksamhetsmålen, vilket respondenterna också påpekar. För Herrljunga kommun handlar medborgardialog (förutom att öka transparens) även om att bygga upp en gemensam identitet samt att utbilda invånarna i hur ett demokratiskt system fungerar. När organisationen hittat ett gemensamt arbetssätt för medborgardialog ska samspelet mellan kommun och invånare mynna ut i att allmänheten får ökad förståelse för organisationens arbete och beslutsfattande. Detta ska även leda till ökat politiskt engagemang med förhoppningen att det leder till att invånarna vill identifiera sig med Herrljunga kommun och det demokratiska systemet. Vad detta egentligen visar är att Herrljunga kommuns projekt är en efterliknelse av hur SKL och SOU *ser ett behov växa fram*.

Dock kvarstår frågan: *vem är det som formulerar behovet och varför?* Även om medborgardialog kan ha större dramatiska intentioner² vill jag därför ta ned min diskussion på lokalnivå. För vad denna studie berör är framförallt hur Herrljunga kommun vill driva medborgardialog i sin stad med sina invånare. Jag upplever materialet som att den kommunala organisationen främst driver projektet för att få en stark lokal identitet som även bygger på en demokratisk grund.

Studien visar på olika svårigheter i hur medborgardialog ska kunna fungera för att bidra till denna vision. Först kan nämnas det sätt man ser på medborgarnas egna initiativ till debatter som anmärkningsvärt. Detta gäller hur man från den kommunala organisationen i vissa fall beskriver invånare som okunniga och känslodrivna. Att en omröstning på Facebook till exempel inte ses som seriös om den inte gått genom den kommunala organisationen. Att man samtidigt vill använda sig av samma medium kan tolkas som att engagemanget är viktigt så länge det är på rätt villkor. Men vems villkor kan det i så fall röra sig om? För samtidigt lyfts det fram att den kommunala organisationen präglats av hemlighetsmakerier där känsliga besluts sållats bort på grund av rädsla för att mötas av negativ respons. Detta har skapat en osäkerhet inom organisationen där alla inte är övertygade om att projektet i medborgardialog kommer leda till förändring i organisationskulturen.

Medborgardialog är enligt min tolkning ett maktspel med goda intentioner. Det är kommuner som genom utbildningar och seminarier kan lära sig att se ett behov av medborgardialog växa fram. De ansvarar sedan själva för att formulera varför det behövs för just dem och deras samhälle. Att vara transparent och inkludera medborgare i beslutsprocesser är kanske därför inte så självklart som det kan låta. Det verkar snarare väcka fler frågor internt om hur organisationsarbetet är utformat, medarbetares olika roller samt visa hur svårt det verkligen är att arbeta som *en* organisation.

² Med dramatiska intentioner menar jag att medborgardialog kan rädda det demokratiska systemet och svensk partipolitik

Litteraturlista

- Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder. 2.*, [rev.] uppl. Malmö: Liber
- Bartholdsson, Kerstin (2018). *Utveckling av medborgardialog: ett samarbete mellan Ale kommun och Ghanzi District i Botswana.* Första upplagan Göteborg: Göteborgs universitet
- Ekström, Mats & Larsson, Larsåke (red.) (2010). *Metoder i kommunikationsvetenskap.* 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. (2002). Stockholm: Vetenskapsrådet. Tillgänglig på Internet:
http://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf
- Herrljunga kommun (2017). *Policy. Policy för medborgardialog i Herrljunga Kommun.*
<http://www.herrljunga.se/download/18.3feacd4a15bd810ead31fb60/1496735224305/Policy%20f%C3%B6r%20medborgardialog%20Herrljunga.pdf>
- Herrljunga kommun (2017). Riktlinje för genomförande av medborgardialoger.
KS §130/ 2017-08-14
<http://www.herrljunga.se/download/18.912baa315ca4b6ed9d56dc6/1507552815342/Riktlinje%20f%C3%B6r%20genomf%C3%B6rande%20av%20medborgardialoger.pdf>
- Herrljunga kommun (2018). Sammanträdesprotokoll Herrljunga kommun 2017-02-19.
KS § 16. DNR KS 229/2015 101
<http://www.herrljunga.se/download/18.37e4f95f160529b7e171e42/1519803881676/Kommunstyrelsen%202018-02-19.pdf>
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun. 3.* [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Lindholm, Teresa, Oliveira e Costa, Sandra & Wiberg, Sofia (red.) (2015). *Medborgardialog - demokrati eller dekoration? tolv röster om dialogens problem och potential i samhällsplaneringen.* Stockholm: Arkus

- Magnusson, Simon. (2017). *Spelet mellan bilderna: Sekventiell analys av åhörarens möjligheter att delta under bildspelspresentationer*. Ur: Språk & Stil, ISSN 1101–1165, Vol. NF 27, s. 221–248.
<http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1169059/FULLTEXT02.pdf>
- Regeringskansliet (2018). *Låt fler forma framtiden!*
<https://www.regeringen.se/rattsligadokument/statens-offentliga-utredningar/2016/01/sou-20165/> [2018-04-17]
- SKL (2008). *Lyssna och lyssna igen: medborgardialoger i fem kommuner: metoder och erfarenheter i arbetet med medborgardialoger för att stärka demokratin och öka effektiviteten i verksamheten* [Elektronisk resurs]. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- SKL (2009). *11 tankar om medborgardialog i styrning*. [Elektronisk resurs]. (Vol. 2). Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- SKL (2013). *Medborgardialog som del i styrprocessen*. [Elektronisk resurs]. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- SKL (2014). *Kommunikation för medborgardialog*. [Elektronisk resurs]. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- SKL (2015). *Medborgardialog och medborgarförslag: erfarenheter av medborgardialog och medborgarförslag i kommuner, landsting och regioner*. [Elektronisk resurs]. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- SKL (2018). *Handbok för Systematisk Dialog 2018*. Utkast.
- Sverige. 2014 års demokratiutredning (2016). *Låt fler forma framtiden! betänkande*. Stockholm: Wolters Kluwer
- Weick, Karl E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.

Bilaga

Intervjuguide

Presentation av mig själv:

- Syftet med studien
- Möjlighet att spela in intervjun
- Etik, informera om samtycke och anonymitet

Del I

- Vad är din yrkesroll i Herrljunga kommun?
 - Vad är din huvuduppgift?
- Vad är medborgardialog enligt dig?
 - Hur uppfattar du fenomenet? (fördelar, nackdelar)
 - Nationell nivå / Kommunal nivå
- Behövs medborgardialog i Herrljunga kommun?
 - Övergripande mål med medborgardialog.
 - Tror du medborgardialog kommer vara meningsfullt? På vilket sätt?
Ex. vad betyder det att medborgardialog blir en naturlig del av den politiska beslutsprocessen?
- Medborgardialogens syfte ska enligt policydokument utgå från Herrljungas visionsmål. På vilket sätt kan medborgardialogen bidra till att:
 - Det är gott att leva (Lita på kommunens information. Prioritera sociala medier.)
 - En långsiktigt hållbar kommun (ökat engagemang i miljöfrågor)
 - En Vi-känsla (Skapa trovärdighet, sann och heltäckande bild som inte förskönar)
 - Ett dynamiskt och lokalt förankrat näringsliv (kommunicera företagsnyheter, stödja näringslivets kontakt med den kommunala organisationen.

Del II

- Kan du förklara hur processen för medborgardialog i Herrljunga är tänkt att gå till?
Ingående eller övergripande
 - Andra tankar om processen?
(Ex. om personen inte är helt insatt i den).
- Vad är/kommer din roll vara i arbetet med medborgardialog?
 - Jobbar du med någon dialog just nu? Beskriv
 - Har du tidigare arbetat med dialog? På vilket sätt?
 - Alt. hur vill du jobba med medborgardialog?
- Hur såg dialogen mellan beslut och allmänheten ut innan det fanns riktlinjer för medborgardialog?
 - Hur har den tidigare dialogen beskrivits? Person/dokument
Exempelvis om personen är nyanställd.
 - Finns några utmärkande skillnader eller fördelar då jämfört med hur ni ska arbeta nu? Exempel: skillnad i ansvar att föra dialog, återkoppla resultat etc.?
 - Hur fungerar till exempel de traditionella kanalerna som Synpunkten, brev, mailhantering?
 - Tror du policydokumenten som nu tagits fram kommer leda till någon skillnad? Hur?
- Vilka kanaler kommer att användas för att informera om medborgardialog?
 - Internt: Hur används de interna informationskanalerna?
Intranät, möten, mail etc.
 - Extern: webbplats, sociala medier, medierapportering
Ge exempel. Ex. varför prioriteras sociala medier som kommunikationskanal?
 - Är alla överens om hur medborgardialogen ska bedrivas?
 - Är alla positivt inställda? Varför / varför inte
- Hur ska medborgardialogen praktiseras?
 - Internt: Vem gör vad? Vad betyder det t.ex. att stötta förtroende valda i genomförandet av dialog?
 - Extern: Kontakt med allmänheten. Workshops, möten, webb/sociala medier ex.
 - Finns det någon medborgardialog planerad nu?
Berätta om den

- Tror du medborgardialogen påverkas av att kommunstyrelsen sätter ramarna för vilka områden som är lämpligast för dialog?
 - Varför / Varför inte?
 - Ex. att dialogområdet identifieras i samband med budgetprocessen. Vad betyder det? Hur kan det uppfattas
- Enligt riktlinjerna för genomförandet av medborgardialog ska olika ”växlar” för dialog användas. Hur ser du på dialog i förhållande till:
 - Information (Få ökad förståelse för kommande beslut).
 - Konsultation (Medborgare får tycka till om olika alternativ)
 - Dialog (Medborgare får komma till tals. Behöver ej påverka beslut)
 - Inflytande (Medborgare är med i utvecklingsprocessen. Planera och genomföra)
 - Medbeslutande (Politiker delar beslutsrätten till ex. en förening).