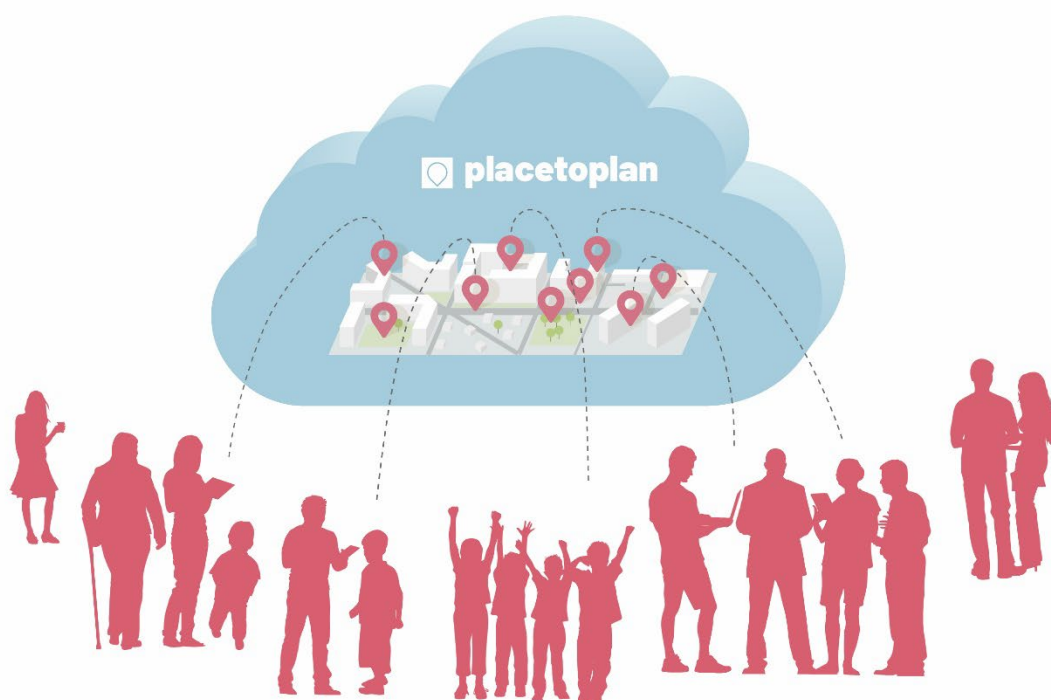


# En enkel guide till bra dialoger



Förord.....	3
Värdet av en bra dialog.....	4
Varför webbdialog?.....	5
1. Planera .....	6
2. Engagera .....	7
3. Marknadsför .....	8
4. Tillgängliggör.....	9
5. Moderera .....	10
6. Analysera.....	11
7. Återkoppla.....	12
Om Placetoplan.....	13

[www.placetoplan.se](http://www.placetoplan.se)

[info@placetoplan.se](mailto:info@placetoplan.se)

© Placetoplan

24 jan 2022

## Förord

Samhällsplanering och platsutveckling är en komplex väv av intressen och i många projekt kan mängden synpunkter bli överväldigande. Hållbar utveckling och planering bygger på tillit, transparens och effektivitet. Vi på Placetoplan tror att en enkel dialogplattform kan lyfta planeringsprocessen just därför att verktyget skapar tillit till organisationer som visar att de lyssnar, och skapar transparens eftersom alla får se allas synpunkter och effektiviserar planarbetet eftersom alla synpunkter kan sammanställas och analyseras med några klick.

Placetoplan bygger på tre grundläggande idéer.

- Stadsutveckling är alltid platsbaserad och synpunkter förstås bäst om de kopplas till platser.
- En utvecklingsprocess utgår alltid från en befintlig plats med sina befintliga kvaliteter och identiteter.
- Det behövs en gemensam plats på nätet där alla enkelt kan ge och se alla synpunkter och föra konstruktiv dialog.

Vi hoppas att denna guide kan hjälpa dig att genomföra bra dialoger som ger ett rikt och välförankrat beslutsunderlag, oavsett om du arbetar inom stadsplanering, fastighetsutveckling, föreningslivet eller någon annan organisation som vill utveckla bra levande platser. Ett stort tack också till alla som bidragit till Placetoplan, särskilt OAWA som byggt den digitala plattformen. Tack till Vinnova som bidragit med finansiellt stöd. Och tack till alla kompetenta och kreativa planerare på Spacescape.

Alexander Ståhle, grundare och tekn dr



## Värdet av en bra dialog

Medborgardialog grundas i den demokratiska idén att alla som berörs av förändringar av en plats både ska få kunskap om förändringen och möjlighet att påverka den. Genom en bra dialog skapas nyfikenhet och intresse för utvecklingen av en plats. Dialogen ger möjlighet för medborgarna att komma till tals och utöva inflytande på ett mer konkret sätt än många andra demokratiska processer, och kan bli en ingång till ett bredare engagemang för samhällsutveckling. Forskning visar att delaktighet bidrar till att stärka sammanhållning i samhället.

Dialog kring en plats ökar kvaliteten i planeringsprocessen genom att de som faktiskt använder sig av platsen och känner den bäst bidrar med kunskap och idéer. Genom att låta alla berörda både komma till tals och också höra andras intressen och synpunkter ökar förståelsen för olika ställningstaganden, även om inte alla är överens.

En bra dialog börjar tidigt för att fånga upp kunskap och synpunkter innan viktiga beslut är tagna. Genom att börja i tid kan låsningar i projektet undvikas. För att dialogen ska kunna bidra till bättre kvalitet i stadsutvecklingen är det viktigt att låta dialogen påverka projektet. Det betyder inte att alla får sina intressen tillgodosedda eller att alla är överens, men det är viktigt att visa hur projektet hanterar synpunkter som kommit in i dialogen. Att återkoppla till de som deltagit genom att till exempel visa en sammanställning och analys av inkomna synpunkter är mycket värdefullt.

Samtidigt som dialogen innebär en möjlighet till inflytande finns det också en risk med att de som deltar i dialogen får oproportionerligt mycket inflytande, jämfört med de som inte deltar, men som ändå berörs av planerna. En lyckad dialogprocess behöver därför lägga stort fokus på att inkludera många olika grupper. Genom att arbeta med lättillgängliga dialogverktyg, och aktivt sprida kunskap om dialogen i olika kanaler, kan en bredare skara inkluderas och ges möjlighet att förstå och få inflytande i processen.

## Varför webbdialog?

Digitaliseringen ökar inom samhällets och samhällsplaneringens alla områden. 98 procent av svenskarna har tillgång till internet, vilket gör internetbaserade tjänster mycket värdefulla i demokratiska processer. Samtidigt förutsätter medborgare i allt högre grad transparens, insyn och synlighet i offentliga eller lokala planeringsprocesser och beslut. Många tar idag för självklart att få ta del av utredningar, planeringsdokument och beslutsprocesser digitalt, när som helst på dygnet och var man än befinner sig. En webbaserad dialog ger möjligheter att utöver att sprida information om projektet digitalt, också samla in kunskap och väcka engagemang digitalt.

Webbdialog ger fler en chans att tycka till och sänker tröskeln för att engagera sig och få information om i samhällsutvecklingen. Traditionella fysiska möten sker ofta under ett begränsat antal tillfällen och tider och kan bli svårtillgängliga för till exempel grupper med obekväma arbetstider, småbarnsföräldrar och barn.

För grupper som har svårt att ta sig till en fysisk plats, som äldre, ger webbdialogen en möjlighet att tycka till hemifrån. För människor som inte uppskattar att göra sin röst hörd i större grupper är en webbdialog ett smidigt verktyg. För människor som har ont om tid kan tröskeln att boka in ett fysiskt möte bli för hög. Då kan det vara enklare att engagera sig digitalt på bussen, hemma i soffan eller mellan möten.

Webbaserade dialogverktyg kan enkelt kombineras med olika typer av fysiska möten för att nå ut brett och inkludera grupper som inte är vana vid digitala arbetssätt. Det kan till exempel handla om att via föreningar eller skolor samlas i grupper och tillsammans fylla i enkäten eller bjuda in till allmänna möten och där erbjuda hjälp att använda webbplattformen.

I ett webbaserat dialogverktyg är det enkelt att presentera projektet på ett tydligt och engagerande sätt. Med hjälp av interaktiva kartor eller filmer kombinerat med skisser, bilder och traditionella kartor kan projektet visas upp på ett bredare sätt.

Denna guide har skrivits med inspiration från forskning och material från andra digitala dialogplattformar aktiva i USA, England och Australien.

# 1. Planera

Att starta en dialog kräver strategisk planering och eftertanke. Tänk på att den största majoriteten av synpunkter kommer in via mobiltelefon.

- Utse projektledare. Vem ska administrera webbdialogen? Vem ska övervaka och moderera dialogen? Om fysiska samrådsmöten ska genomföras, hur ska de koordineras med webbdialogen?
- Sätt det övergripande strategiska målet för dialogen. Vad vill ni veta? Hur stödjer det beslutsprocessen? Hur bygger det tillit och deltagande?
- Definiera tydliga ramar för möjlig påverkan. Vad kan påverkas och vad kan inte påverkas?
- Identifiera intressenterna. Vem påverkas? Vem kan eller bör vara engagerad?
- Tydliggör kommunikationsmålen. Vilka intressenter är viktigast? Vilka former av kommunikation ska användas?
- Sätt mätbara mål. Hur vet ni att ni har lyckats? Vilka kvalitativa och kvantitativa mått ska användas? Hur många och vilka har deltagit? Till exempel antal deltagare, antal synpunkter, representation från olika grupper etc.
- Förbered bild- och kartmaterial. Vad ska dialogen handla om? Vilka texter och bilder ska kommuniceras? Ska karta användas – vilket är det geografiska området som diskuteras?
- Utforma frågorna. Vilka frågor ger bäst svar och bäst dialog givet målet med dialogen? Vad ska vara frisvarsfrågor och vad ska vara flervalfrågor?
- Fundera på återkopplingen. Hur ges rätt förväntningar till de som deltar i dialogen? Hur ska återkoppling ske av resultatet? Och kom alltid ihåg att säga tack för medverkan!

## 2. Engagera

Bra innehåll ger bra dialoger. Bilder, kartor och frågor ska vara genomtänkta och av hög kvalitet.

- Transparens och tydlighet om vem som är avsändare är nödvändigt för att skapa tillit.
- Skriv en tydlig och engagerande välkomsttext. Du har mindre än tio sekunder på dig att få folk att stanna på webben. I välkomsttexten ska framgå vad deltagarna förväntas göra, till exempel tycka till om bilder, planer eller svara på frågor, samt vad de kan påverka.
- Ge ett tydligt incitament att delta. Det är bra att tydligt ange fördelarna för deltagaren med att ta tiden att delta i webbdialogen, till exempel möjligheter att påverka utvecklingen.
- Ha ett tydligt enkelt dialognamn. Det ska vara kort och självförklarande. Och det bör innehålla platsens namn. Som tex Storgatans framtid, Detaljplan Nya Slussen, Örebro 2050.
- Skriv med ett vardagligt språk. Detta innebär: att skriva korta meningar, använda aktiva verb, använda du och vi, och att använda enkla ord som läsaren kan förstå.
- Länka till mer information. Om dialogen handlar om en komplex plats eller plan så länka vidare till projektsidor, utredningar och annan bakgrundsinformation.
- Använd gärna bilder och video i webbdialogen. Det gör upplevelsen roligare och mer intressant.
- Platsfrågor på bilder och kartor är det som ger mest intressanta och tydliga synpunkter om en plats eller en plan.

### 3. Marknadsför

En framgångsrik dialog måste nå ut brett. Digitala dialoger skiljer sig inte från fysiska i detta avseende.

- Placera en länk på din organisations första-sida på webben. Detta kommer att generera cirka 30% av besöken.
- Publicera länken i alla typer av sociala media och andra lokala webbsidor. Detta kommer att stå för ytterligare 30% av besöken.
- Se till att ditt projekt lätt kan hittas av sökmotorer. Använd enkla populära sökord i din välkomsttext.
- Annonsera i lokala tidningar.
- Dela ut broschyrer i lokala bibliotek och samlingslokaler, vid offentliga evenemang, i köpcentrum, vid hållplatser för kollektivtrafik, varhelst det finns folk.
- Kontakta lokala föreningar och sprid via deras kanaler.
- Leta upp nyckelpersoner och eldsjälar i området som kan bli lokala ambassadörer för dialogen.
- Skicka e-post till anställda i organisationen. Be dem att skicka det vidare till vänner och familj som kan vara berörda.
- Sätt upp skyltar med länkadress och QR-kod på lokala bibliotek, caféer med wifi och andra platser där människor kommer åt webben.
- Prata med lokala skolor om möjligheten att integrera dialogen i utbildningen. Dela ut ett workshopkit som skolorna kan använda på lektionerna och under workshop ladda upp sina idéer på Placetoplan.



## 4. Tillgängliggör

Det är viktigt att dialogen är tillgänglig för alla, oavsett bakgrund, förutsättningar och funktionsvariation.

- Se till att ditt innehåll, framför allt bilder, är tydliga och lätta att läsa.
- Använd ett enkelt och tydligt vardagsspråk.
- Ditt bildinnehåll bör klara kraven för webbtillgänglighet för funktionsvarierade.
- Integrera och komplettera webbdialogen med fysiska möten.
- Sätt upp en pekskärm på offentliga mötesplats där webbdialogen kan göras på plats, gärna med tider avsatta där deltagare kan få hjälp med att fylla i sina svar.
- Ha uppkopplade surfplattor eller bärbara datorer tillgängliga vid fysiska möten.
- Integrera språkstöd vid webbdialoger i områden med många språk.
- Hjälプ äldre med internet-utbildning, i exempelvis lokala bibliotek.
- Värdet av att lämna synpunkter anonymt. Anonymitet är värdefullt i en jämlik dialog. Den bryter ner maktrelationer mellan deltagarna. tar bort möjligheten till partiskhet. Anonymitet tillåter en individ att uttrycka en åsikt utan rädsla för konsekvenserna och säkerställer att dialogen helt fokuserar på det som har sagts, snarare än på vem som har sagt det.

## 5. Moderera

Dialogen behöver övervakas och modereras för att hålla sig inom plattformens användarvillkor samt för att vägleda vanliga frågor och svar.

- Placetoplan använder endast eftermoderering, det vill säga synpunkter publiceras direkt och modereras i efterhand. Detta skapar ett större mervärde för användarna.
- Övervakning av dialogen görs genom att Placetoplan identifierar synpunkter som innehåller "varningsord", det vill säga ord som är kränkande eller på annat sätt bryter som användarvillkoren. Dessa kan sedan tas bort av dialogadministratören.
- Inkomna synpunkter kan också anmälas av användare och blir då synliga i administrationssidan där de kan vid behov tas bort av administratören.
- För att spara tid och skapa trygghet hos deltagarna är det bra om att en tredje part, tex en oberoende konsult, genomför övervakning och moderering.
- Det är viktigt att en mångfald av synpunkter välkomnas. Endast allvarliga överträdelser av användarvillkoren bör tas bort.
- Använd gärna forumet Frågor & Svar för att svara på vanliga frågor om platsen eller projektet. Tonen ska vara rak, trevlig och korrekt. Detta är inte ett debattforum.
- Utse en ansvarig för att hantera Frågor & Svar-forumet. Se till att denna person vidarebefordrar frågor till rätt personer för att få ett kunskapsunderbyggt svar.

## 6. Analysera

Analysera inkomna synpunkter och sammanställ dialogen på ett tydligt och klart sätt.

- Fokusera på vad som var syftet med dialogen och låt sammanställningen fokusera på det som är relevant utifrån projektet, platsen och inkomna synpunkter.
- Kvantitativ analys av mängden och typ av besök, besökare, synpunkter och medverkande ger en god bild av dialogens storlek och bredd.
- Analysera vem som svarat och vad de har svarat. Vad tycker olika åldersgrupper, kön, geografier?
- Analysera hur synpunkterna sprids på kartor och i bilder? Vilka är favoritplatser, och för vem? Vilka kvaliteter och förbättringsförslag nämns mest, och vad handlar de om?
- Analysera inkomna synpunkter kvalitativt. Var finns längre svar och vad handlar de om? Var finns konsensus och konflikter?
- Att ha få synpunkter behöver inte vara något dåligt. Om dialogen ändå har haft många besökare så kan det indikera att många är nöjda.
- Om ni haft många besökare men det är bara några som är negativa kan det indikera att det finns en högljudd debattglad minoritet. Deras synpunkter kan vara intressanta, men bör inte betraktas som en majoritet.
- Om ni får många besökare och många synpunkter så kan detta indikera att dialogen handlar om en kontroversiell plats eller plan eller miljö som många är måna om att bevara.

## 7. Återkoppla

Efter genomförd dialog är det viktigt att återkoppla resultatet. Skriv helst en dialograpport. Var noga med att tacka för medverkan.

- För många är det svårt att överblicka samhällsplanering och offentliga planprocesser. Tydlig återkoppling är därför viktigt för att bygga tillit och förtroende.
- Det är viktigt att visa stor respekt, lyhördhet och tacksamhet för de som deltar.
- Det är mycket viktigt att ni tackar för medverkan. Om ni samlar in e-postadresser, så skicka även ett tack för medverkan i nyhetsbrev via epost.
- Sammanställ inkomna synpunkter i en dialograpport. Exportera relevant statistik till ett Word- eller Pdf-dokument och lägg sedan till egna reflektioner och slutsatser, för att göra en fullständig rapport.
- Exportera data till Excel för att göra ytterligare statistiska analyser eller göra egna kartor i GIS. Det är endast kartsynpunkter som får geografiska koordinater.
- Fyll gärna dialograpporten med färgglada diagram, illustrationer och fotografier.
- Låt rapporten bli en formell del av beslutsunderlaget, till exempelvis det program eller den plan som tagits fram. Dialograpporten kan till exempel vara underlag för samrådsredogörelsen till en detaljplan.
- När beslut tagits eller planeringen gått i en i ett nytt skede bör man återkoppla hur dialogen har påverkat besluten.
- Låt webbdialogen vara kvar även efter att den stängts för inkomna synpunkter så att alla kan se de synpunkter som kommit in. Detta är även värdefullt om dialogen används i flera olika skeden av planprocessen.
- Webbdialogen kan bli värdefull framtida forskning, så låt gärna webbdialogen vara offentlig och spara alla data.

## Om Placetoplan

Placetoplan är en enkel dialogplattform för stadsplanering, fastighetsutveckling och platsutveckling. En plattform för organisationer (kommuner, fastighetsägare, konsulter, föreningar) att samla in och sammanställa synpunkter på en plats eller en plan. En plattform för allmänheten (privatpersoner, företag, föreningar) att se och ge synpunkter på en plats eller en plan.

Placetoplan i korthet

- Enkelt och tillgängligt verktyg för medborgare att delta i planeringen på en jämlik och demokratisk plattform.
- Enkelt och kraftfullt verktyg för planerare att sammanställa och analysera synpunkter på platser och planer. Automatiserad dialograpport kan laddas ner som planunderlag.
- Synpunkter placeras enkelt på bilder och kartor så att de blir platsspecifika, vilket underlättar analys och kommande planering. Synpunkter och statistik uppdateras live på [placetoplan.com/projektnamn](http://placetoplan.com/projektnamn).
- Kan användas i alla planskeden (nulägesanalys, platsanalys, idéskede, detaljplanesamråd, planprogram, områdesplaner, FÖP, ÖP) och följer PBL.
- Visar bilder (planbilder, illustrationer, foton), kartor (Google), filmer (Youtube, Vimeo), 3D-vyer
- Enkelt webbgränssnitt som fungerar på alla plattformar (skärm, platta, mobil).
- Varje dialogprojekt och synpunkt får en unik webbadress, som kan länkas till webbsidor och sociala medier, för vidare debatt.
- Support görs av erfarna stadsplanerare och dialogexperter på konsultföretaget Spacescape, som även kan delta i planering, genomförande och rapportering av dialogen samt stötta eller genomföra fysiska dialogaktiviteter så som fokusgrupper, workshops och öppna samrådsmöten.

Kontakta oss för att starta en dialog.

[www.placetoplan.se](http://www.placetoplan.se)

[info@placetoplan.se](mailto:info@placetoplan.se)