

Förutsättningar för hållbara metoder för invånardelaktighet



Asta Cepaite Nilsson
Marja Åkerström



Fredriksdal

Planteringen

Abstract

Projektet "Förutsättning för hållbara metoder för invånardelaktighet" har genomförts som en del i Invånarlabbet, ett av de fem hypoteslabben i "Den (ut)forskande staden". Projektet har haft sin utgångspunkt i vårt intresse av att bidra med djupare kunskap och förståelse för hur kommuner kan utveckla hållbara metoder för invånarprojekt med avseende på engagemang, dialog och delaktighet. Invånarlabbets identifierade utmaning har varit att finna sätt att involvera olika invånargrupper som själva uttrycker behov av att öka sin livskvalitet genom dialog och medskapandeprocesser. Syftet med projektet har således varit att utifrån stadsdelarna Fredriksdal och Planteringen analysera förutsättningar för att främja invånarnas upplevda livskvalitet och därmed bidra med ökad förståelse för utveckling av hållbara metoder för stimulering av invånardelaktighet.

Invånarlabbet består av dels tjänstepersoner som arbetar på plats i de två stadsdelarna Planteringen och Fredriksdal, dels tjänstepersoner med länkande och koordinerande funktioner mellan staden och områdena. Det finns både likheter och skillnader i utmaningar för de båda områdena. Fördelen med att studera två skilda områden i staden har varit att vi kunnat identifiera det unika men framför allt de generella utmaningarna och framgångsfaktorerna i dialog- och involveringsarbetet.

Resultaten av vår analys av det empiriska materialet pekar på en rad förutsättningar för att främja invånarnas upplevda livskvalitet. Vi har bland annat identifierat eldsjälarnas roll som brobyggare mellan tjänstepersoner och invånare samt analyserat hur initiativ och engagemang kan hanteras och leda till hållbara modeller för invånardelaktighet. Invånarna är benägna att engagera sig beroende på hur effektivt tjänstepersoners engagemangsstrategier uppfyller deras förväntningar. Invånarna är bra på att formulera sina behov men behöver få de lokala myndigheternas stöd för att dessa behov ska kunna tillgodoses.

Vi menar också att tjänstepersonernas kontinuerliga synlighet och interaktion med invånarna är vital för att det omgivande samhället ska kunna etablera kontakt med invånarna och genom det få en djupare inblick i deras vardag, problem och behov samt hitta lämpliga vägar till lösningar. Förankring i den lokala platsen är en viktig förutsättning för att förtroende ska kunna skapas mellan invånare och det omgivande samhället. För att skapa förtroende använder sig tjänstepersoner av mikrostrategier, det vill säga metoder grundade i fingertoppskänsla som kommer från egna erfarenheter och som används för att dels identifiera och tolka invånarnas behov, dels få olika grupper att interagera med varandra. För att skapa relationer och tillit mellan invånare emellan samt mellan invånare och staden finns det ett behov av att utveckla överbyggande och sammanlänkande strategier dem emellan. Detta kan i sin tur bidra till att invånare kan bemyndigas och få en ökad livskvalitet genom att olika livsval synliggörs och möjliggörs. Det kan också minska splittringen mellan olika invånargrupper. Behovet av överbyggande strategier finns även på organisationsnivå för att motverka "stuprörstänkande". Detta kan åstadkommas genom att på strategisk nivå stödja mer holistiska arbetsmetoder som används i de lokala verksamheterna.



Inledning

Det finns numera ett utbrett intresse av att förstärka demokratin och framför allt medborgarstyret såväl i Sverige och i Helsingborg, som i detta fall, men även internationellt. Idén till detta projekt har fötts ur vårt intresse av att bidra med tillämpbar och ny teoretisk kunskap och förståelse för hur kommuner kan utveckla hållbara metoder för invånarprojekt med avseende på engagemang, dialog och delaktighet. De flesta svenska städer samt flera städer i övriga Europa har initierat olika former av invånarprojekt, men ofta saknas genomtänkta strategier som leder till välfungerande och framför allt hållbara metoder för dialog och delaktighet.

De senaste decenniernas demokratiutredningar (SOU 2000:1 och framåt) samt den övriga forskningen som betonar ambitionerna att öka kanalerna (digitala och fysiska) och arenorna för att stärka invånardemokratin i olika avseenden har inneburit en diskursiv förändring som innebär att de flesta av Sveriges 290 kommuner infört någon eller flera former av ökad dialog (öppna nämnds-sammanträden, medborgarförslag, medborgarkontor etcetera). Vid sidan av dessa inslag i kommunpolitiken har också deltagandeprojekt, så kallade invånarlabbs, införts i många svenska städer i det som ofta kallas segregerade områden i syfte att hitta strategier och metoder för att bemyndiga invånarna och komma till rätta med problem som utanförskap och otrygghet.

Framför allt innebär "dialogen på modet" att de flesta kommuner *uppger* att de har utökat dessa möjligheter och formellt sett har infört dem, och de talar mycket om det, men i praktiken har det ofta inte lett till någon förändring (Adenskog 2018, Åkerström 2010).

Samtidigt är målbilden vag, motsägelsefull eller oklar i många av de satsningar som gjorts och görs. Vaga mål med "dialogprojekt" kan till exempel innebära att det saknas målanalyser, målgruppsanalyser och uttalade slutmål med dessa projekt, som kan vara resurskrävande både ur ett ekonomiskt och humanistiskt perspektiv. Motsägelsefulla mål är till exempel då projektet kommuniceras som dialogfrämjande, medan textanalys av dokument och annat visar att det snarare handlar om att marknadsföra och "varumärkefiera" staden som sådan (se t.ex. Adenskog 2018, Möllerström 2011, Åkerström 2010). Ambitionerna om invånardeltagande, engagemang och dialog kan grusas genom att invånarnas förtroende och tjänstepersoners och politikernas engagemang inte tillvaratas, om de inte utvecklas i hållbar riktning.

Det finns en inneboende konflikt mellan varumärkeslogik å den ena sidan och deltagarlogik (dialog och reellt inflytande) å den andra. Det kommer bland annat till uttryck i kommunalt språkbruk där kundbegreppet allt oftare kommit att ersätta medborgarbegreppet, vilket reducerar medborgar- och även invånarpotentialen då det grundas i en kund-/servicelogik med fokus på rättigheter men inte skyldigheter (se t.ex. Lundquist 1998, Amnå 2003, 2008). Det kan även ta sig uttryck genom att den toppstyrning av staden som aktörerna vittnar om inte bemyndigar enskilda huvudaktörer och inte heller invånare till självstyrning, vilket därmed äventyrar hållbarheten – om invånare inte erfar att deras engagemang omhändertas och gör skillnad i praktiken kan det innebära en utarmning av

förtroendekapital hos invånarna i form av projektrötthet och cynism.

Det är inte heller ovanligt att det finns en brist på samordnande kommunikation och en gemensam målbild samt en bristande operativ samordning av olika initiativ. Att staden inte tillvaratar möjligheten att bli en lärande organisation, där erfarenheter samlas in och utvärderas systematiskt, innebär att staden inte utvecklar hållbara strategier för det sociala engagemang och den delaktighet som medborgarna uppmanas ha och som de uppåddar (Palm & Åkerström 2019). Det som utmärker problembeskrivningen ovan är att det saknas strategier och metoder för hållbara sociala innovationer som de olika dialog- och medborgarprojekten kan sägas vara exempel på.

Helsingborg är särskilt relevant och intressant att studera, då det finns en uppsjö av projekt för dialog, medskapande och delaktighet samt mycket erfarenheter från dessa också i Invånarlabbet. Vår ambition har varit att identifiera gemensamma underliggande kriterier och att analysera själva förutsättningarna för utveckling av hållbara metoder i implementeringsprocesser genom Invånarlabbet.

Sociala innovationer har fått stor uppmärksamhet i såväl forskning som politiska kretsar. EU-kommissionen definierar social innovation som utveckling och implementering av nya idéer (produkter, tjänster och modeller) som möter sociala behov och skapar nya sociala relationer eller samarbeten och syftar till att förbättra människors välbefinnande (BEPA 2011). Det är innovationer som inte bara är till nytta för samhället utan också förbättrar individernas handlingsförmåga. Hållbara sociala innovationer menar vi indikerar ett behov av att utveckla metoder baserade på

- användningen av symmetrisk kommunikation (där initiativet till att kommunicera kan ligga hos olika huvudaktörer)
- likställighet i initiativtagande mellan olika parter (till bland annat kommunikation och idégenerering)
- systematik och "kretsloppstänkande" i kommunikationsplaneringen (beslutsunderlag som innefattar målanalys, målgruppsanalys, omvärldsanalys, budskaps- och medievalsstrategier, utvärdering och uppföljning som grund för nästa insats)
- hushållning och vårdande av det förtroendekapital som huvudaktörerna investerar i dessa projekt, det vill säga effektivt och hållbar användning av den energi, tid och det engagemang som huvudaktörerna lägger ner i dessa projekt.

Projektbeskrivning och bakgrund

Invånarlabbets övergripande mål är dels att hitta hållbara metoder för dialog och medskapande i syfte att öka livskvaliteten i stadsdelarna Planteringen och Fredriksdal, dels att skapa gemensamma läro- och innovationsresor kring organisatoriska förutsättningar för en sektorsövergripande systemförändring med invånaren i fokus, både som behovsägare och som medskapare.

Invånarlabbets identifierade utmaning har varit att finna sätt att *involvera* olika invånargrupper som

själva uttrycker behov av att öka sin livskvalitet genom dialog och medskapandeprocesser. När invånargrupperna identifierats har Invånarlabbets syfte varit att genom dialog och i samverkan med invånare och relevanta lokala aktörer finna goda lösningar för att nå målet om ökad livskvalitet (se nästa avsnitt).

Invånarlabbet har bestått dels av tjänstepersoner som arbetat på plats i de två stadsdelarna Planteringen och Fredriksdal samt tjänstepersoner med länkande och koordinerande funktioner mellan staden och områdena, dels av undertecknade två forskare från Lunds universitet samt en forskningsingenjör från Linköpings universitet.

Planteringen och Fredriksdal är två av Helsingborgs stad utvalda bostadsområden i utkanterna av centrala Helsingborg. Områdena skiljer sig åt, då det på Planteringen redan före Invånarlabbets och detta forskningsprojekts formella start hösten 2020 funnits delvis etablerade kontakter med synligare möjligheter till nätverkande, medan ett aktörsnätverk bara delvis har identifierats på Fredriksdal, vilket innebär olika utgångspunkter i arbetet för respektive delområde i Invånarlabbet. Det innebär också att tonvikten på det tillgängliga underlaget för insamlandet av forskningsmaterial funnits på Planteringen.

På Fredriksdal finns i nuläget endast en fysisk samlingsplats, Café Välkommen, som i första hand riktar sig till kvinnor, är väldigt liten till ytan och ligger i en källarlokal till ett höghus på området. Det finns mötesplatser i angränsande områden, såsom IdéA och Tryckeriet på Drottninghög, men området runt Café Välkommen saknar i övrigt allmänna lokaliteter, och caféet är mycket svårt att upptäcka för den som vandrar i området.

Verksamheten drivs av två mycket aktiva lokala tjänstepersoner som också har etablerat ett aktivt nätverk av invånare och andra lokalaktörer. Förutsättningarna för att utveckla verksamheten är svagare i nuläget än vad fallet är på Planteringen, framför allt för att den fysiska närvaron från staden i övrigt är låg och för att befintlig verksamhet, trots de goda insatserna på Café Välkommen, inte är så synlig och troligen inte kan inrymma mer engagemang än vad som redan görs med befintliga resurser. Med mer platsnära resurser vad gäller både fasta lokaliteter och övriga resurser torde målet vara att fördjupa samverkan med befintliga invånare såväl som att utvidga relationen med fler målgrupper. De invånare som vi samtalat med (se avsnittet om metod och material) tycker att området, trots en del problem, är grönskande och trivsamt men att det saknas ingångar till samhället. De uttrycker också ett starkt behov av att få "nycklar" till hur de ska agera för att kunna ta plats och verka i samhället.

På Planteringen finns det flera mötesplatser med olika inriktningar (Familjecentralen Kompassen, fritidsgården Victoriahuset, Träffpunkt Rosenknoppen med flera) vilka är kopplade till olika förvaltningar. Invånarlabbets "nav" ligger väl synligt på mötesplatsen @Plantan vid Wienertorget, och det är en större lokal med stora fönster ut mot torget. Där finns både en större inbjudande samlingsplats och flera ändamålsenliga rum i varierade storlekar för olika behov. På @Plantan verkar flera

lokala aktörer med kopplingar till staden och till den idéburna sektorn. Det finns verksamhet som riktar sig till många olika målgrupper, och de invånare som deltar i aktiviteterna representerar också olika målgrupper, vilket är positivt. Planterings största utmaningar ligger i att utvidga andelen delaktiga invånare, att inte trötta ut redan engagerade invånare och att få olika grupperingar inom bostadsområdet att bättre förstå varandra och kunna verka gemensamt.



Bild 5.1 Mötesplatsen @Plantan vid Wienertorget på Planteringen.

Sammantaget kan vi se att det finns både likheter och skillnader i utmaningarna för de båda områdena. Fördelen med att studera två skilda områden i staden har varit att vi kunnat identifiera det unika men framför allt de generella utmaningarna och framgångsfaktorerna, vilket redogörs för i avsnittet om resultat och analys längre fram.

Syfte och forskningsfrågor

Syftet med detta forskningsprojekt, "Förutsättning för hållbara metoder för invånardelaktighet", har varit att utifrån stadsdelarna Fredriksdal och Planteringen och i samverkan med Helsingborgs stad och närsamhällets politiska och samhällseliga aktörer *identifiera och analysera förutsättningar* för att främja invånarnas upplevda livskvalitet och därmed bidra med ökad praktisk och teoretisk förståelse för utveckling av socialt hållbara metoder för stimulering av invånardelaktighet.

Vi ville ta reda på vilka reella hinder och möjligheter som finns för invånardialog, deltagande och inflytande i närområdet och hur påverkansmöjligheter och förtroende mellan tjänstepersoner och invånare kan öka. Vi ville också se närmare på hur det befintliga engagemanget i närområden omhändertas samt hur initiativ kan organiseras inom staden. Dessa intresseområden speglas i följande forskningsfrågor:

1. Vilken access till ekonomiska, sociala och kulturella resurser har olika målgrupper av invånare i

- områdena Fredriksdal och Planteringen, och hur skapar det förutsättningar för invånarnas upplevda möjligheter och vilja att delta i stadens invånarlabb?
2. Vilka *utmaningar och hinder* kan identifieras för ett välfungerande och hållbart invånarlabb, och hur kan detta förstås ur ett individ-, interaktions- och kommunikationsplaneringsperspektiv?
 3. Vilka *möjliggörande faktorer* finns det för att skapa hållbarhet i sociala innovationsprojekt såsom invånarlabb, vilket har som mål att stimulera invånardeltaktighet och därmed nå en för invånarna ökad livskvalitet?
 4. Hur kan *medborgardeltaktighet* och *engagemang* samt deras relation till livskvalitet begreppsliggöras och förstås utifrån forskningresultat och relevanta teoretiska perspektiv?

Metod och material

I det följande redovisar vi vårt tillvägagångssätt och material. Då vi genomfört en i huvudsak kvalitativ studie, följer vi denna samhällsvetenskapliga förståelseinriktade tradition genom att kontextualisera den metodologiska processen med exempel från de studerade områdena. Till skillnad från hur kvantitativa studier redovisas, hanteras studiens validitet (giltighet) och reliabilitet (tillförlighet) i en kvalitativ studie som denna genom att öka transparensen i redovisningen med fortlöpande empiriska exempel genom hela kapitlet och genom en praktisk nära beskrivning av det metodologiska tillvägagångssättet.

Den kvalitativa ansatsen innebär också att resultaten inte redovisas separat, utan de blir intressanta och relevanta först när de analyseras med hjälp av relevanta teorier som kan ge en *ny* förståelse för den verklighet som studerats.

Ansatsen innebär slutligen att vi i slutdiskussionen redovisar metodens för- och nackdelar, då vi menar att detta är en lärdom att ta vidare till andra framtida forskningsprojekt där tjänstepersoner, invånare och forskare samverkar kring ett gemensamt mål.

Deltagande aktionsforskning som övergripande metod

Forskningsprojektet har genomförts utifrån deltagande aktionsforskning som övergripande metod (Foth & Brynskov 2016) och genom kvalitativ fallstudiemetod (Merriam 1993). I praktiken har det inneburit att vi observerat och deltagit frekvent i sektors- samt områdesövergripande nätverksmöten, workshoppar, events som hållits på Planteringen och Fredriksdal samt i lokala aktiviteter, varav vissa är återkommande (till exempel Grannfika, språkcafé, läxhjälp). Deltagandemetoden innebär att vi även aktivt bidragit till utvecklingen av labbandet i den mån det varit möjligt.

Semistrukturerade deltagande observationer ur ett tjänstepersonsperspektiv (sändarperspektiv)

Från maj 2020 till och med våren 2022 har vi deltagit i någon aktivitet i snitt varannan vecka. Det har rört sig om möten eller aktiviteter tillsammans med i första hand tjänstepersoner och samordnare på olika nivåer inom staden, men också bitvis med närvarande invånare. Mycket av vårt underlag

baseras på anteckningar och insikter från dessa återkommande träffar.

Litteraturstudier har genomförts kontinuerligt då vi följt processen och därmed ändrat inriktning på analysen fortlöpande, något som också kännetecknar ansatsen i en kvalitativ deltagande fallstudie (Merriam 1993).

Fjorton *semistrukturerade intervjuer* och tre *gruppintervjuer* har genomförts med framför allt plats-baserade tjänstepersoner men också med koordinerande tjänstepersoner.

Samtal (ostrukturerade deltagandeobservationer) har förts med invånare under möten och anordnade aktiviteter på såväl Fredriksdal som Planteringen. Deltagande aktionsforskning innebär att vi samlat in material utifrån de möten vi haft med invånare. Även om begreppet "ostrukturerad deltagandeobservation" kan användas för den här insamlingsmetoden, menar vi att "samtal" bättre beskriver denna oinitierade, oplanerade och otvungna form av symmetrisk dialog, som är utan krav på prestationer och där båda parter kan gå in i eller ut ur samtalet efter behov. Vi har haft många sådana här "samtal" med invånare i samband med genomförandet av aktiviteter, nätverksmöten och platsbesök. På grund av en påtalad risk för "projektrötthet" från invånarnas sida, har vi valt och även blivit rådda att inte bjuda in till formaliserade intervjuer, vilket också motiverar ordvalet "samtal". De samtal vi haft med invånarna har således varit informella där vi med hänsyn till kontexten fått in synpunkter och erfarenheter om vilka behov som invånarna ger uttryck för, hur de återger sin syn på sina egna möjligheter och hinder i att utveckla ett gott liv.

Vi har dragit många lärdomar och insett såväl för- som nackdelarna av att använda sig av deltagande aktionsforskning, vilket vi redovisar i kapitlets slutdiskussion.

Livskvalitetsbegreppet – visionsmål, kommunikationsmål och beteendemål

Visionsmålet om ökad livskvalitet är ett slutmål som betecknar ett önskvärt framtida tillstånd för i detta fall Helsingborgs stads invånare på Planteringen och Fredriksdal och kan gälla ett faktiskt tillstånd eller hur dessa områden vill bli uppfattade. Visionsmålet bryts ner i kommunikationsmål och beteendemål. Gällande Invånarlabbet är visionsmålet att invånarna i dessa delar av staden ska uppleva en hög livskvalitet.

Kommunikationsmålet handlar om vad invånarna enligt Helsingborgs stad ska intressera sig för, veta, tycka och avse för att nå beteendemålen. Kommunikationsmålet kan för Helsingborgs stads del till exempel vara att skapa ökat intresse hos invånarna i stadsdelarna Plantagen och Fredriksdal i att delta i invånarlabben. För att nå slutmålet om upplevd ökad livskvalitet måste beteendemålen sålunda identifieras och uppfyllas. Det innebär att invånarnas beteende måste påverkas för att nå slutmålet genom att antingen förändra ett önskat beteende eller bibehålla ett önskat beteende. Gällande invånarlabben skulle beteendemålen för invånarna kunna vara deltagande i labben samt

delaktighet i planering och genomförande av de lösningar som arbetas fram.

Arbets sättet innebär att olika livsstilsindikatorer kan utgöra visionsmål i sig. Ett visionsmål skulle kunna vara att öka tilliten och förtroendet mellan staden och olika grupper av invånare i olika stadsdelar eller att öka känslan av trygghet alternativt tryggheten i staden och de studerade områdena och då utveckla specifika kommunikations- och beteendemål. Då kan visionsmålet om trygghet vara ett delmål inom visionsmålet ökad livskvalitet.

Identifierade delmål och livskvalitetsindikatorer

Verksamheten på området Planteringen har genomfört flera workshoppar där såväl invånare själva som områdesnätverket medverkat genom användning av metoder inom transformativt lärande och systemperspektiv som forskningsingenjören utarbetat och som utgår från den enskilda invånarens egen kapacitet och egenbemyktigande. Resultaten från dessa workshoppar synliggörs bäst genom visuell gestaltning.



Bild 5.2 Gestaltning av workshop med invånare och platsbaserade aktörer på @Plantan.

I dessa fall, liksom under möten och områdesträffar, har vi i diskussionerna och övningarna försökt lyfta fram behov och problem som invånarlabben tillsammans försökt finna lösningar på. Parallellt med dessa insatser har de platsbaserade tjänstepersonerna drivit olika aktiviteter för invånarna och uppmuntrat dem att delta i aktiviteterna. Behov och delmål som identifierats handlar om att öka tryggheten på området, att försöka motverka ett "vi mot dom"-tänkande samt att försöka finna

metoder för att kunna samverka över förvaltningsgränser och dylikt och därmed kunna öka den *kollektiva förmågan* i området. Att försöka nå dessa delmål kan anses bidra till att uppfylla visionsmålet om ökad livskvalitet.

På området Fredriksdal startade stadens insatser inom Invånarlabbet senare än på Planteringen, och där har det genomförts några aktiviteter (områdesvandring, Snackeplank som pågick under flera dagar 2021, pop-up-container), vilka anordnats av tjänstepersoner med koordinerande funktioner i samverkan med platsbaserade tjänstepersoner. Dock finns det redan en aktiv bas av invånare, och de platsbaserade aktörerna har i många år drivit olika aktiviteter för företrädesvis kvinnorna i området (bokcirklar, walk-n-talk, språkcafé med mera) utifrån behov som vi ser är intimt relaterade till målet om ökad livskvalitet, då målet är att *bemyndiga och bemäktiga invånarna i allmänhet* och kvinnorna i synnerhet. Andra behov och delmål som identifierats av koordinerande tjänstepersoner handlar bland annat om att öka tryggheten och stärka barnrättsperspektivet.



Bild 5.3 Snackeplank på Fredriksdal 2021.

Sammantaget kan de platsbaserade tjänstepersonernas aktiviteter bidra till målet om ökad livskvalitet. Engagemanget på Fredriksdal är invånarinitierat, och även Hyresgästföreningen har haft en viktig roll redan från början. De insatser som gjorts och planeras för Fredriksdal av koordinerande tjänstepersoner är ännu i sin linda, och den sektorsövergripande samordningen och samverkan med invånarna på plats måste utvecklas och öka för att potentialen (med redan ganska många intresserade invånare) på området ska kunna bibehållas och utvecklas.

Analys och resultat

Ambitionen med Invånarlabbet har varit att finna hållbara arbetssätt för stadens "invånarinitiativ" i betydelsen att det engagemang som uppstås av stadens huvudaktörer (företrädesvis kommuninvånare, tjänstepersoner och politiker) tillvaratas och kan fortgå även efter att detta forskningsprojekt avslutats. Det innovativa arbetet i Invånarlabbet har dock till den absolut största delen genomförts på *tjänstepersonsnivå* under den tid som vi haft förmånen att delta i arbetet, och så måste det nog vara initialt. Men för att kunna utvecklas och fortgå så att det blir hållbart måste invånarna åtminstone involveras framöver i mycket större utsträckning.

Vår analys av det samlade empiriska materialet har resulterat i framför allt *fem förutsättningar* som vi menar främjar invånarnas upplevda livskvalitet:

- eldsjälarnas roll
- överbyggande och sammanlänkande metoder
- förtroendebaserade metoder (mikrostrategier)
- stuprörstänkande och avsaknad av fysisk och mental närhet till invånarna
- hållbarhet utifrån balansen mellan stabilitet och flexibilitet.

Vi ska nu gå igenom dessa i tur och ordning.

Eldsjälarnas roll

FÖRUTSÄTTNING 1.

Eldsjälarnas roll – hur initiativ och engagemang från invånare och tjänstepersoner hanteras (och kan hanteras) och leda till hållbara modeller för invånardeltaktighet.

Resultaten pekar på att eldsjälarna agerar som brobyggare och förtroendeskappare mellan invånare och myndighet.

Det kanske mest framträdande resultatet gällande Invånarlabbet är att det på Planteringen och Fredriksdal finns ett stort engagemang bland många olika aktörer på plats. Engagemanget är starkt bland dem som är anställda av kommunen, av andra organisationer, bland dem som har uppdrag inom annan verksamhet med anknytning till områdena och bland aktörer inom den idéburna sektorn. Det finns även invånare som agerar helt på ideell basis samt invånare som efter hand rekryterats av någon organisation inom eller utom kommunen.

Vi ser att många av dessa aktörer är engagerade utöver det ordinära och att många intar rollen som





eldsjälar, då de fungerar som drivkrafter som försöker förändra och hantera invånarnas engagemang i sin närmiljö och i förlängningen bidra till ökad livskvalitet.

Med eldsjäl avser vi för det första en *person* med ett genuint, besjälat och uppoffrande engagemang och omsorg om "den andre" som sträcker sig långt utöver vad som förväntas av denne. Det är personer som oavsett om de är anställda eller inte möjliggör invånarnas involvering i sitt närstående men som också starkt bidrar till att invånarna bemyndigas. För det andra definierar vi eldsjäl som en *roll* som många olika aktörer kan välja att inta.

I Invånarlabbet har vi alltså identifierat många eldsjälar. De tjänstepersoner som arbetar direkt och på plats med invånarna kallar vi *platsbaserade aktörer/tjänstepersoner*. Dessa behöver inte vara eldsjälar, men att vara en platsbaserad aktör kan vara en förutsättning för att kunna inta eldsjälsrollen. Vi använder ordet *förtroendebärande* för att benämna platsbaserade tjänstepersoner som *intagit rollen som eldsjälar*, men också för att understryka vikten av såväl fysisk som mental *närhet* till invånarna för att kunna *bära förtroende*. Eldsjälar beskrivs ofta som förändringsagenter, men för att kunna stimulera en social förändring måste det finnas ett förtroende mellan eldsjälen och det lokala samhället.

Ibland används benämningen *ambassadör*, som inkluderar liknande rollelement som begreppet eldsjäl, nämligen arbete med förtroendebyggande och förändring. Det kan dock finnas en poäng med att göra åtskillnad mellan ambassadör och eldsjäl – eldsjälars verksamhet sträcker sig längre och grundar sig i den egna starka drivkraften att göra skillnad, vilket framkommer i följande intervjuцитat:

Ambassadörer är de som pratar gott om det vi gör och som lockar andra att besöka oss. En eldsjäl engagerar sig mer i det vi gör, kan ta sig an en uppgift och vara mer delaktig i verksamheten. (Intervju @Plantan, 2020)

Stadsdelsmammorna gör inte detta för att få betalt utan de hittade något som de tyckte var viktigt. Att göra skillnad är en stark drivkraft ... (Intervju @Plantan, 2020)

Försök att engagera invånare är inte sällan drivna av organisatoriska motiv och kan då resultera i retorik snarare än förståelse om vad som driver invånarnas engagemang (Brodie m.fl. 2019). Trots att engagemang är en strategi som vanligen förknippas med positiva attityder och förväntningar, kan själva syftet med engagemanget vara oklart (Powell & Colin 2008). Ett av argumenten för invånarnas engagemang är att engagemanget, genom offentlig dialog, kommer att bemyndiga invånarna, öka förtroendet för samhällsinstitutioner och myndigheter och legitimera politiska beslut. En del studier pekar dock på tillkortakommanden hos engagemangsprocesser, då engagemang inte alltid leder till ett bättre beslut, eller genom att idéer från invånare ignoreras och att deltagande utan bemyndigande resulterar i invånarnas frustration (Arnstein 1969). I vår studie har vi dock inte sett att idéer har ignorerats, utan snarare har de mötts med stor uppmuntran från de platsbaserade aktörerna om det motsatta.

Eldsjälens engagemang i förtroendeskapande processer – utmaningar

Eldsjälens betydelse för att fungera som närsamhällets röst och som en brobyggare mellan närsamhället och offentliga organisationer är onekligen stor. En eldsjäl som är anställd av kommunen eller dess förvaltningar kan möta en viss sorts utmaningar i sin roll, medan den eldsjäl som agerar utan några organisationers inblandning möter andra svårigheter. Med vår studie inom Invånararbetet vill vi belysa de utmaningar för denna oberoende eldsjäl som uppstår när en organisation vill samverka med eldsjälens och på så sätt dra nytta av eldsjälens kunskap om närsamhället, dennes drivkraft och förmåga att engagera invånargrupper.

Eldsjälars engagemang sker inte alltid i medvind. Det är inte ovanligt att engagemanget och initiativen antingen motarbetas eller möts av passivitet från omgivningen, till exempel den egna organisationen. Orsaker till detta kan vara rigiditet i organisationer – dess kulturer, arbetsprocesser och regelverk – som fungerar som filter som i slutändan förvandlar innovationer till svaga glimtar av vad de skulle kunna vara (Fountain 2014). Otydliga målsättningar eller oklara specifikationer i eldsjälens roll och befogenheter från organisationens sida kan också innebära en potentiell risk för engagemang:

[Målsättningarna] har varit rätt oklara, [...] vad är syftet med vår organisation i relation till andra som skolan, fritidsgården? Man vill inte trampa varann på tårna utan man vill stötta varandra. (Intervju @Plantan, 2020)

Viljan att engagera sig kan vara stor, men det upplevda behovet av att tolka organisationens målsättningar och prioriteter och samtidigt navigera bland andra uttalade och outtalade mål och verksamheter kan göra det svårt att till fullo utöva sitt engagemang. Det är inte ovanligt att eldsjälarna löper risk att bränna ut sig själva i processen. Som en av tjänstepersonerna uttrycker det:

[Namn] blev känslomässigt indragen i mycket. Det är inte arbetskompetens utan mer hur man är som person, det kan vara svårt att hålla distansen. Dialog sker ofta i vardagen, i varje litet möte ... (Intervju Fredriksdal, 2020)

Forskning visar att eldsjälarna ibland kan vilja för mycket, varvid de riskerar inte bara sin egen hälsa utan även att omgivningen tröttnar eller rent av blir negativt inställd till det personen är engagerad i (Bartholdsson 2009, Hysing & Olsson 2012). Arbetsbördan kan bli mycket stor för en engagerad och konstant tillgänglig eldsjäl. En intervjuperson beskriver detta så här:

Ryktet sprider sig att jag vill hjälpa folk även om det är utanför området. Folk känner mig och söker ofta upp mig för att prata ... (Intervju @Plantan, 2020)

I ett längre perspektiv kan det bli en ohållbar arbetssituation för eldsjälens. Eldsjälens tillgänglighet, som när invånare kontaktar eldsjälens direkt utan att boka tid i förväg, eller utanför arbetstider, kan naturligtvis förstås som ett tecken på det stora förtroende och den starka tillit som invånarna har

för denne. Å andra sidan kan tillgängligheten vara ett hinder för invånaren att bli bemyndigad, att själv ta ansvar för att både informera sig och att på egen hand delta i olika samhällsprocesser och strukturer. Som en intervjuad eldsjäl uttrycker det:

Målet med dialog är att invånarna ska bli mer självgående, men ibland kan det bli omvänt – invånarna blir beroende av mina råd och konkret hjälp och kan inte själva göra vardagliga ärenden som till exempel betala räkningar om jag inte skulle vara tillgänglig ... (Intervju @ Plantan, 2020)

Det finns ett flertal exempel, både i denna studie och i tidigare forskning, som uppmärksammar att eldsjälen engagemang successivt tynar bort när personen blir ansluten till en offentlig organisation – blir erbjuden en anställning, deltagande i projekt eller andra samarbetsformer (Blaug 2002):

Vi anställde henne som timanställd i somras, men tyvärr blev det slitningar i gruppen, vågade inte köra på. [Namn] har tappat förtroendet för oss. Ursprungligen hade hon ett eget engagemang och vi kanske hade haft henne kvar om vi inte hade anställt henne utan stöttat på ett annat sätt ... (Intervju @Plantan, 2020)

Utsagan vittnar om att organisationen varsamt måste hantera gräsrotsinitiativ – känslan av att organisationen tar över initiativförmågan och försöker styra upp processen kan leda till svalnat engagemang. Staden kan vilja ha kontroll över gräsrotsinitiativ av olika skäl: för att samordna initiativen, för att ha bättre inblick och närvara i de initiativ som kommer upp organiskt, för att styra upp engagemanget i relation till egna organisatoriska planer och utvecklingsidéer. Det kan innebära krockar i eldsjälen och organisationens prioriteter och föredragna sätt att engagera sig. Samverkan med en organisation kan leda till att den inre motivationen att bidra till närsamhället på ett sätt som personen själv bestämmer ersätts med anställning eller ett samarbete som innebär en resultatbaserad prestation. Eldsjälen känner förpliktelse att prestera. Personen har ett ansvar gentemot arbetsgivaren och behöver ta hänsyn till fler eller mer komplexa intressen – inte bara för den sak denne brinner och känner bekräftelse för. Det uppkommer andra riktlinjer, deadlines och förväntningar än de som personen tidigare själv har bestämt. Den enskilda eldsjälen måste kalibrera sitt engagemang med vad arbetsgivaren förväntar sig.

Engagemanget inkluderar ömsesidighet, viljan att göra något och önskan att få något tillbaka. Det kan finnas oklarheter eller bristande kommunikation i förväntningarna kring samverkan mellan organisationen och en eldsjäl, vilket kan leda till besvikelse. Det finns gott om exempel på Planteringen och Fredriksdal där det finns ett etablerat kontaktnätverk mellan eldsjälar (brobyggare, stadsdelsmammor, representanter för Rädda barnen och så vidare) och staden. På Planteringen rör sig en del eldsjälar på samma fysiska plats, @Plantan, vilket ökar möjligheter till insyn i eldsjälarnas aktiviteter, spontan kommunikation och utveckling av gemensamma idéer mellan eldsjälar och (övriga) tjänstepersoner som också befinner sig där. Det gör det också lättare att kommunicera kring vilka förväntningar de olika personerna har på varandras roller.

Förutsättningar för dialog

Ett spännande resultat från Invånarlabbet är att många orkat vara eldsjälar i många år. Det tycks finnas ett visst mått av positiv "byråkratisk frihet" i staden som stödjer eldsjälarnas handlingsutrymme. Effekten av att ryktena och mediebilderna kring Planteringen och Fredriksdal ofta är negativa påverkar invånarnas självupplevda förmåga att ta plats i samhället. Detta är något som motverkas av att eldsjälarna agerar som förebilder och genom sin kommunikation och sitt relationsbyggande ökar enskilda invånares känsla av och tro på sin egen kapacitet.

Ett spännande resultat från Invånarlabbet är att många orkat vara eldsjälar i många år. Det tycks finnas ett visst mått av positiv "byråkratisk frihet" i staden som stödjer eldsjälarnas handlingsutrymme.

Det innebär att eldsjälen har potential att bygga broar mellan organisationer och invånare. Eldsjälen har drivkraft och förmåga att mobilisera resurser för att stimulera invånarnas delaktighet. Genom sin relation till det omgivande samhället har eldsjälen betydelse för förtroendeskapandet däremellan. Vad som är ytterst viktigt för en hållbar relation och förtroende är långsiktighet och ömsesidighet i kommunikationen mellan eldsjälen (och i förlängningen organisationen) och invånarna. Eldsjälens agerande kan skapa en känsla av trygghet och stabilitet för åtminstone delar av närsamhället och genom förtroendet för eldsjälen sprids även förtroendet för institutionen inom vars ramar eldsjälen verkar. Eldsjälen har också möjlighet att föra sina insikter och kunskap om invånarnas behov och intressen vidare i organisationen. Kontinuitet och fungerande rutiner för att sprida denna kunskap i organisationen samt definierade roller mellan olika aktörer är en förutsättning för att förtroendet upprätthålls, vilket i sin tur har betydelse för sociala innovationers hållbarhet.

Dialog mellan offentliga organisationer är väsentlig för upprätthållandet av förtroendet, såväl det personliga som det institutionella. Utifrån våra studier på Planteringen och Fredriksdal ser vi att reell dialog kräver följande förutsättningar:

- Analys av närsamhällets förekommande former av invånarengagemang, vilket möjliggör relevant bemötande och hantering av dessa. Eldsjälar har visat sig vara till stor hjälp för att upprätthålla kontakt med invånare och fånga upp olika initiativ genom att locka till aktiviteter och underlätta för invånare att ta första steget till att involvera sig i sitt närområde. På Planteringen har eldsjälarna uppmanat de invånare de redan haft kontakt med att ta med sig en granne till en aktivitet

och att sprida information om aktiviteter. På Fredriksdal fungerar Café Välkommen (som drivs av eldsjälarna) som en samlingsplats för framför allt områdets kvinnor där olika aktiviteter organiseras.

- Ömsesidighet. Både offentliga organisationer, eldsjälarna och invånarna ska kunna känna att de lär sig saker tillsammans. Ömsesidighet är ett grundelement i förtroendet, vilket uttrycks i en ömsesidig vilja att upprätthålla kontakt mellan organisationen och eldsjälarna. Denna kontakt underlättas om det finns en gemensam plats att röra sig på, som till exempel @Plantan.
- Bemyndigande av eldsjälarna och skötsel av det förtroendekapital som eldsjälarna investerar i relationen till invånarna, det vill säga effektiv och hållbar användning av deras energi, tid och engagemang.
- Tydlighet i de olika eldsjälarnas roller sinsemellan (brobyggare, ambassadörer, koordinatörer, stadsdelsmammor etcetera) och även tydlighet i eldsjälarnas roll i relation till myndigheters/förvaltningars riktlinjer, policyer och prioriteter. Tydligheten gör att eldsjälarna lättare kan koncentrera sig på engagemangsarbete och känna trygghet i sin roll utan att lägga ner energi på tolkningar av de egna aktiviteterna i relation till andras verksamheter och roller.
- Strukturella och administrativa förutsättningar för att initiativ ska kunna tas av olika intressenter – jämlikhet i initiativ, kommunikation kring dem och möjlighet till idégenerering från olika aktörer.
- Systematik i kommunikationsplanering – beslut baserade på identifikation av kommunikationsproblem, mål- och målgruppsanalys, val av kanaler för informationsspridning, utvärdering och uppföljning av aktiviteter. Invånarna kan involveras i dialog med staden genom eldsjälarnas förtroendeskapande aktiviteter samt genom tjänstepersoners satsningar på att involvera invånargrupper, till exempel genom Informationsforum på Planteringen eller involvering av unga i byggandet av närområdets vision genom Minecraft-spel på Fredriksdal.

Diskussionen om förtroendeskapande och upprätthållande metoder för det fortsätter i nästa avsnitt om överbyggande och sammanlänkande metoder.

Överbryggande och sammanlänkande metoder

Förutsättning 2.

Överbryggande och sammanlänkande metoder och strategier för att skapa tillit mellan olika grupper i varierande sociala sammanhang.

Resultaten visar att tjänstepersonerna använder olika strategier för att länka samman olika samhällsgrupper samt att dessa strategier behöver synliggöras ytterligare.

Det kan finnas flera förklaringsmodeller som belyser hur människor i närsamhället interagerar med varandra, hur de bygger upp gemenskaper och använder olika nätverk som ett prisma genom vilket de tolkar och förhåller sig till omvärlden. *Socialt kapital* kan i detta fall vara ett användbart begrepp. Bourdieu (1986) fokuserar på socialt kapital som en resurs vilken kan förklara närsamhällets förmåga att agera och mobilisera olika resurser kollektivt. Enligt Putnam (2001) kännetecknas ett närsamhälle med högt socialt kapital av täta och starka sociala nätverk, högt engagemang i dessa nätverk, starka normer och förtroende mellan människor. Detta är i sig en förutsättning för en stark *kollektiv förmåga* (se nedan).

Socialt kapital är ett brett begrepp som vanligen inkluderar sammanbindande (*bonding*), överbryggande (*bridging*) och sammanlänkande (*linking*) socialt kapital. Den *sammanbindande* funktionen av det sociala kapitalet beskrivs som ett stärkande av band mellan likasinnade inom en grupp (Putnam 2001). Människor tillhör då ett nätverk som de identifierar sig med genom till exempel familjeband eller genom att de delar geografisk eller kulturell bakgrund. Flera av dialogstrategierna som används i Invånarlabbet, i syfte att skapa tillit, utgår från dessa sammanbindande strategier. Olika aktörer på Planteringen och Fredriksdal har själva bott eller bor fortfarande på området, känner varandras familjer eller har liknande erfarenheter som gör att de lättare kan relatera till varandra och därmed skapa förtroenderelationer:

Jag är själv uppväxt på Planteringen, det är en stor fördel för att jag känner de äldre till syskonen som nu kommer, känner ungdomarnas familj, jag kan arabiska och har samma bakgrund. Vi känner tillhörighet, det är jätteviktigt för tillit. Tar tid att skapa tillit ... (Intervju @ Plantan, 2020)

Överbryggande socialt kapital handlar om strategier för att skapa tillit mellan *olika* grupper i varierande sociala sammanhang (Putnam 2001). Dessa interaktioner sker då mellan människor som inte nödvändigtvis delar samma bakgrund, som inte agerar utifrån liknande kulturella normer eller delar liknande livsstil. Det som utmärker dessa överbryggande strategier är att de används för att skapa relationer och tillit *utanför* den närmaste kretsen. I förlängningen kan detta bemyndiga invånare och generera ökad livskvalitet för dem genom att synliggöra och möjliggöra andra livsval som

exempelvis vägar för att få jobb, genom att öka intresse och tolerans för andra beteendetryck och samtidigt minska rädslor och splittring inom ett område. Behovet av överbyggande strategier mellan individer och olika grupper av invånare på båda områdena har uttryckts tydligt i samtal med tjänstepersoner genom ord som "splittring", "otrygghet" och "vi och dom".

Ett exempel på överbyggande strategier för att skapa tillit är när en tjänsteperson på Planteringen, som den hjälpsökande invånare har förtroende för, hänvisar denne till en tjänsteperson tillhörande en annan grupp (språkligt, erfarenhetsmässigt) som invånaren så småningom genom återkommande interaktioner kan börja bygga förtroendeband till. Ett annat exempel på överbyggande strategier är organisering av olika aktiviteter på Café Välkommen (Fredriksdal) och grannfika på @Plantan (Planteringen) utifrån ett gemensamt tema, vilket bidrar till att människor från olika "grupper" kan börja tala med varandra, eller när events och workshoppar med invånare och lokala aktörer ordnas på tjänstepersoners initiativ för att klargöra invånarnas behov och lägesbilder. För att exemplifiera hur den ovan nämnda grannfikan är tänkt som en överbyggande strategi, berättar en tjänsteperson:

Om vi får i gång det på riktigt så kan det bli ett sätt att lära känna människor som man aldrig hade träffat tidigare. Vi kan också styra samtal. Möta kulturer, andra åldrar, få en annan förståelse. Det är viktigt med möten mellan äldre och yngre. (Intervju @Plantan, 2020)

Dessa intentioner är viktiga för att länka samman olika samhällsgrupper, något som förekommer flitigt genom användningen av mikrostrategier bland lokala aktörer, vilket vi diskuterar i avsnittet om förtroendebaserade metoder nedan.

Behovet av överbyggande strategier finns även på organisationsnivå. Det uttrycks genom ordval som "stuprörstänkande" och avser bland annat ärenden som "faller mellan stolarna". Sådant skulle kunna undvikas om arbetsmetoderna ute i de lokala verksamheterna (som redan jobbar mer holistiskt) kunde få stöd uppifrån genom större integration och samarbete över förvaltningsgränserna, något vi utvecklar i avsnittet om stuprörstänkande nedan.

Adams (2020) diskuterar betydelsen av det sociala kapitalets *sammanlänkande* funktion. Denna funktion beskriver vertikal interaktion mellan närsamhällets aktörer, såsom organisationer/myndigheter och invånare. Medan sammanbindande och överbyggande funktioner av socialt kapital är *horisontella*, är den sammanlänkande funktionen *vertikal*, mellan aktörer som befinner sig i hierarkiskt olika positioner, till exempel mellan myndighet och invånare. Den sammanlänkande funktionen av socialt kapital möjliggör, precis som överbyggande strategier, generering av idéer och innovationer som sannolikt inte skulle ske bland likasinnade individer (Szreter & Woolcock 2004, Woolcock 2001). De lokala organisationerna är viktiga genom sina resurser och mandat och möjliggör agerande i närsamhället för att mobilisera invånare i olika dialogprocesser och därmed främja involveringen och långsiktigt öka livskvaliteten.

Flera studier (t.ex. Brune & Bossert 2009, Souza & Grundy 2007) har även visat att socialt kapital

avsiktligt kan skapas genom olika interaktionsstrategier. De med starkare socialt kapital kan till exempel skapa förtroenderelationer med dem som befinner sig "utanför systemet" (eller upplever sig göra det), med personer som exempelvis inte kan språket eller som saknar förståelse för samhällsfunktioner. Förtroendebyggandet har enligt tjänstepersonerna en nyckelroll i interaktionen mellan myndighetsrepresentanter och invånare:

När man säger nej [till att hjälpa en invånare därför att man inte jobbar just då] bryter man förtroendet. Jag undersöker hur jag kan hjälpa den här personen oavsett när på dygnet det är. (Intervju @Plantan, 2020)

Att visa engagemang är jätte viktigt för tilliten. Till exempel när några ungdomar knackade på klockan elva på kvällen en gång och som ibland ringer mitt i natten, och jag svarade. Det var avgörande, det var som att säga "jag finns här för dig". (Intervju @Plantan, 2020)

Behovet av sammanlänkande strategier uttrycks i invånarnas förutsättningar (eller avsaknad av dessa) för att kunna stärka den kollektiva förmågan. *Kollektiv förmåga* innebär att invånarna i de studerade områdena har viljan och förmågan att hantera situationer och lösa gemensamma problem som uppstår i området (Morenoff m.fl. 2001). I många bostadsområden finns kontakter, men de är svagt kopplade till förväntningar på ett kollektivt agerande (ibid.). Situationen är bekant för tjänstepersonerna, och en intervjuad uttrycker det på följande sätt:

Man måste vara på området och skapa relationer, men ingen gör det nu. (Intervju Fredriksdal, 2021)

Det finns ett behov, vilket nämnts tidigare, av tjänstepersonernas fysiska närvaro och/eller en konkret plats som möjliggör kontinuerliga kontakter mellan invånarna och stadens representanter för att kunna bygga relationer grundade på förtroende. En av det sammanlänkande kapitalets funktioner är att genom resurser och tjänster förstärka och upprätthålla tillit i närsamhället. På Planteringen, som har @Plantan som en central plats för möten med och mellan invånarna, har de tidigare nämnda eldsjälarna en avgörande roll i att främja, uppmuntra och stabilisera vertikala kopplingar mellan invånare och staden:

Den finns en dold frustration i bilden av torget, och den finns hos många invånargrupper – det finns för lite tid för att lyssna till varandras frustrationer. (Intervju @Plantan, 2020)

För att initiativen ska betraktas som trovärdiga måste eldsjälarna uppfattas som legitima av politiker. Eldsjälarna måste legitimera aktiviteter uppåt för att få resurser, och samtidigt måste de legitimera aktiviteter neråt genom lokal närvaro och lokalt engagemang.

Sammanlänkande kapital kan också hjälpa till att uppmuntra invånare med liknande social bakgrund att etablera stabila nätverk som inte skulle ha uppstått utan stöd från eldsjälarna eller myndig-

hetsaktörer. Å andra sidan kan myndighetsinvolvering och stöd innebära en förlust av autonomi för invånare, till exempel när de agerar som en mobiliserande kraft för andra invånare, så som det har diskuterats tidigare. Denna situation innebär att myndighetsaktörerna även kan äventyra en hållbar utveckling av initiativ på invånarnivå som bemyndigar invånare. En utmaning är då att finna balansen mellan tjänstepersonernas närvaro i områdena och invånarnas möjligheter till *självorganisering*. Andra potentiella utmaningar som synliggör behov av sammanlänkande strategier är att involveringsmetoder kan uppfattas olika av olika personer/grupper, vilket gör det viktigt att tydliggöra intentionerna med de olika aktiviteterna och förankra dessa idéer hos olika invånargrupper. Det kan även finnas invånargrupper som har tätare kontakter med tjänstepersonerna och som aktivt deltar i organiserade aktiviteter eller undersökningar eller är kontaktsökande på annat sätt och som därmed lär sig "översätta" sina behov till ett "myndighetsspråk". På det viset har dessa personer större chans att finna stöd för sina idéer på bekostnad av andra grupper. Det kan leda till eventuell fragmentering eller exkludering av invånargrupper, vilket innebär att de behov som lyfts fram inte nödvändigtvis är representativa för områdets invånare men att de likväl tillåts styra myndigheters prioriteter i satsningar.

Samverkansstrategier för överbyggande och sammanlänkande socialt kapital används redan på de båda områdena i form av olika mikrostrategier, men det finns ett behov av synliggörande av de befintliga strategierna, vilket redogörs för nedan.

Förtroendebaserade metoder (mikrostrategier)

Förutsättning 3.

Förtroendebaserade metoder (mikrostrategier) för hur platsbaserade aktörer i praktiken åstadkommer förändring.

Resultaten visar att tjänstepersonerna utifrån egna erfarenheter använder sig av mikrostrategier grundade i *finger toppskänsla* för att bemyndiga invånare och åstadkomma önskade såväl attityd som beteendeförändringar.

Den mest subtila delen i arbetet med Invånarlabbet handlar dels om hur målet kan nås, dels om hur budskapen framförs och kommuniceras av sändarna (de platsbaserade aktörerna) för att nå delmålen och huvudmålet, det vill säga visionen om ökad livskvalitet. De platsbaserade aktörerna (tjänstepersoner, ambassadörer och aktörer från ideella organisationer) använder mikrostrategier som kräver *finger toppskänsla* och som bygger på egna erfarenheter av vad som är framgångsrikt när det gäller att bemyndiga invånare.

Dessa mjuka metoder, som används dagligen, utgör en form av *tyst kunskap* (och "know-how") om hur förtroende och tillit byggs upp och hur en attityd eller ett beteende kan förändras hos en invånare. De platsbaserade aktörerna och förtroendebärarna försöker ständigt identifiera och analysera

vad som är problemet, och genom erfarenhet av samverkan med invånare och andra platsaktörer har de också utvecklat *hur* de ska gå till väga för att nå en bit på vägen mot målet om ökad livskvalitet hos och tillsammans med olika invånare.

Tyst kunskap om hur de bör agera gentemot invånare för att skapa dialog kan beskrivas som *medling*. Det är en process för att hantera olika sociala intressen i syfte att hitta en väg framåt från det som är eller riskerar att bli en potentiell konflikt mellan olika invånargrupper (Blauert & Zadek 1998). *Nätverkande* och *facilitering* är viktiga aspekter av medling, menar Læssøe (2007) och argumenterar för att medling inte bara handlar om sociala relationer utan också om relationen mellan de involverade aktörerna och ett visst ämne. Följande uttalande visar hur medlare organiserar deltagandeprocesser för att föra ett ärende till invånarna och invånarna till ärendet genom att använda medling som tolkning (medlare modifierar kunskap så att den blir användbar för att driva deltagande processer; Læssøe 2007):

Det finns ämnen som är svåra att prata om men nödvändigt, vi vet att det finns ett stort behov för det. Ibland kan man ge fiktiva fallbeskrivningar som ett exempel som mammorna kan relatera till, till exempel de som rör barnuppfostran. Så kan man prata utifrån det ... (Intervju @Plantan, 2020)

Tjänstepersoner på Planteringen och Fredriksdal menar att medlingen utgör en väsentlig del i det vardagliga arbetet:

Vi försöker hela tiden få folk att träffas över gränserna [olika samhällsgrupper]. Man måste också vara noga när vi planerar vilka talare vi ska bjuda in så att det inte skapar onödiga oenigheter. (Gruppintervju @Plantan, 2021)

Dessa sätt att närma sig invånarna, det vi kallar för förtroendebaserade metoder, kräver god områdeskunskap hos tjänstepersonerna – närsamhället måste *upplevas*. Det bör finnas möjlighet för tjänstepersonerna att vara kontinuerligt synliga och närvarande på områdena för att på nära håll uppleva invånarnas vardag, deras behov och problem. Invånarna i närsamhället avgör vad de intresserar sig för och vad de behöver, men de platsbaserade aktörerna måste visa stöd genom att sätta prioriteter och resurser för att dessa behov ska kunna tillgodoses samt genom att ha klara uppfattningar om närsamhället och en förankring i det.

Mikrostrategier för att bli en förtroendebärare

Det första steget i processen handlar om att de platsbaserade aktörerna måste bygga upp en förtroendefull relation och bli förtroendebärare för att över huvud taget kunna använda sig av andra *förtroendebaserade metoder*. Det förutsätter att aktörerna har förmåga att använda *samtalet som en förändrande kraft*. I samtalet kan tillit och förtroende utvecklas men också det motsatta, beroende på sändarens kompetens. I flera intervjuer framhåller förtroendebärarna att ett förtroendeskapande samtal innebär att de själva tydligt visar att de *är jämlikar* och att invånaren har samma goda förutsättningar att förändra sin livssituation som de själva haft:

Det är viktigt att den som arbetar med invånarna har någon erfarenhet, bakgrund som invånarna kan identifiera sig med, annars tänker de: "detta gäller inte mig" ... (Intervju Hyresgästföreningen Fredriksdal, 2021)

Vi får hit föräldrar från alla kulturer. Vi gör så att de som kommer känner igen sig, för jag är också från ett annat land ... (Intervju Familjecentralen Kompassen, Planteringen, 2021)

Jag älskar att hjälpa människor, men man får inte gå fram abrupt. Ryktet är viktigt. När jag hör dem säga: "[Namnet på intervjupersonen] har hjälpt mig med det." När man säger nej bryter man förtroendet. [...] Redan innan frågan ställs visar jag med kroppsspråket att jag nog inte kan, att jag aldrig gjort detta förr, men att vi är på samma nivå – signalerar detta. Jag visar att jag själv lärt mig något ... (Intervju @Plantan, 2020)

De flesta vet att jag själv kommer härifrån och jag brukar prata om det också, och att det är möjligt att ta sig framåt ... (Intervju fritidsgården, Planteringen, 2021)

Invånarna måste känna att det finns ett *äkta engagemang* hos de platsbaserade aktörerna för att tilliten och förtroendet ska utvecklas:

Utan oss blir det katastrof, för vi jobbar med hjärtat, vi förstår dem, vi försöker överdriva att de är välkomna så att de känner sig trygga ... (Intervju Familjecentralen Kompassen, Planteringen, 2021)

Jag kämpar verkligen för deras bästa. För jag har själv växt upp och haft en svår uppväxt, haft det svårt ekonomiskt, jag känner med dessa ungdomar som har det jobbigt. Jag krigar för att de inte ska behöva gå igenom samma grejer som jag gått igenom. (Intervju Rädda Barnen, platsbaserad aktör, Planteringen, 2021)

Förtroendebärarna sätter *människan och inte regler i främsta rummet*, och förmågan att vara *flexibel* är viktig för att nå invånaren:

Folk knacker innan vi öppnar. Vi öppnar klockan nio och de står och knacker 8.15. Det är strikt på andra ställen, men här är mycket flytande. Måste ta lunchen ibland till att hjälpa till ... Någon har inte internet, inte dator – "kan vi låna dator?" Till exempel ville en mamma få hjälp med att skicka sina senaste kontoutdrag, sådant som inte är vårt jobb, men vi gör det ändå ... (Gruppintervju Planteringen, 2021)

Mikrostrategier för att öka kunskapsnivån, ändra attityder och bemyndiga invånare

Flera av förtroendebärarna talar flera språk och har god kännedom om olika kulturer, och de använder detta kulturella kapital för att visa invånarna att det finns många likheter trots olikheterna. De *använder sitt starka kulturella kapital* i samtalen och arbetar aktivt för att motverka ett "vi mot dom"-tänkande:

Jag har ingen stark koppling till någon speciell kultur. Många som kommer hit har en stark tillhörighet till sin kultur. Saker som jag säger är okej för mig att säga för att jag har utländsk bakgrund. Jag kan jobba med attityder ... (Intervju @Plantan, 2020)

En annan mikrostrategi (överbryggande strategi) som används av förtroendebärare för att bryta föreställningar om "den andre" är att *skapa broar mellan olika grupper* av invånare genom att till exempel hänvisa till en annan kontakt som inte tillhör den egna "kategorin". På så sätt ökar kunskapen om "den andre" men också tryggheten och gemenskapen mellan olika grupper av invånare:

Det var en kvinna som hade problem med sin bil och som behövde hjälp. Då vände hon sig till mig eftersom jag är arabisktalande. Jag sa att jag inte hade tid, men att [studievägledare] hade tid. Det blev en ingång till att få kvinnan att prata med någon annan än den egna gruppen. Målet är ju att dessa personer ska bli självgående ... (Intervju @Plantan, 2020)

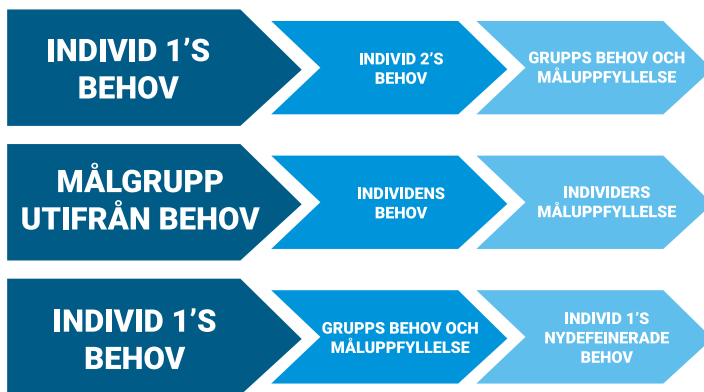
Förtroendebärarna försöker även på andra sätt sammanföra individer från olika självorganiserade grupper (exempelvis genom att äldre invånare paras ihop med yngre) för att hantera ett identifierat problem, till exempel otrygghet. Den upplevda otryggheten bland invånarna beror på att de "egenvalda" grupperingarna aldrig möts naturligt, och med denna mikrostrategi blir det möjligt för grupperna att mötas vilket öppnar upp möjligheten till interaktion. Långsiktigt kan det leda till färre rädslor och större förståelse för varandras olika uppfattningar.

Flera av förtroendebärarna talar flera språk och har god kännedom om olika kulturer, och de använder detta kulturella kapital för att visa invånarna att det finns många likheter trots olikheterna.

En annan förtroendebaserad mikrostrategi som används för att bemyndiga invånare är när invånarna kallas till ett möte under förevärdningen att diskutera "boendet", men att det under mötet i samtalet utvecklas tillit både mellan invånare och förtroendebärare samt invånarna emellan, vilket i många fall leder till att invånarna lyfter svårare, känsligare och mer privata frågor och behov, som då kan hanteras. Engagemanget vidgas både inom gruppen och hos enskilda individer och leder på sikt till att livskvaliteten ökar eller kan öka. Flera av förtroendebärarna berättar om hur användningen av en sådan mikrostrategi lett till att många invånare börjat utbilda sig, fått jobb och ett nytt liv.

En övergripande förtroendemetod som används är att *växla mellan att arbeta individorienterat och grupporienterat*. Antingen utgår förtroendebäraren från en individs behov och utvecklar detta till ett arbete i en grupp där dessa behov eller problem kan hanteras, eller så utgår arbetet från en grups/ målgrupps behov, vilket också kan leda till ökad livskvalitet för enskilda invånare. Förtroendebärarna fångar in invånarnas första försök till engagemang, ofta genom att vara uttolkare av "det svenska samhället, myndigheterna och kulturen".

Aktörerna ute på områdena växlar sålunda mellan att arbeta i målgrupper (språkcafé, föräldrarollen, barns rättigheter, läsläsning, bostadsområdesplanering, "djävulens advokat"-strategier för att komma åt jämställdhetsproblematik i hemmet etcetera) och individuellt (se figur 5.1).



Figur 5.1 Relationsbyggnadsstrategier: spridning av tillit, förtroende och handling.

Sammantaget kan sägas att den kanske viktigaste förutsättningen för att främja invånarnas upplevda livskvalitet ligger i att *identifiera, lyfta fram, synliggöra och sprida kunskapen* om de förtroendebaserade mikrostrategier som redan används av erfarna engagerade platsbaserade aktörer, de vi benämner förtroendebärare.

Stuprörstänkande och avsaknad av fysisk och mental närhet till invånarna

Förutsättning 4.

Metoder mot stuprörstänkande.

Resultaten visar att arbetsdelning i olika funktioner orienteras mot den egna funktionen utan att relatera detta till hela processen, vilket kan leda till distans mellan olika förvaltningar och mellan invånare och förvaltningar. Det finns ett behov av att utveckla metoder mot detta stuprörstänkande, framför allt vertikalt men även horisontellt.

Det som tydligt framkommit genom både intervjuer, samtal och de återkommande arbetsmöten vi deltagit i från våren 2020 till våren 2022 är de organisatoriska problem och utmaningar som finns inte bara inom Helsingborgs stad utan i alla större städer och egentligen hela det senmoderna samhället. Aktörerna beskriver det som ett "stuprörstänkande" inom "stuprörorganisationen". Detta har varit ett återkommande tema som lyfts fram som ett problem för både tjänstepersoner och invånare i invånarlabben. Olika förvaltningars och nämnders arbete och projekt ter sig inte överblickbart för enskilda tjänstepersoner och än mindre för invånarna:

Min tjänst är bred, men jag kan bli vilse ibland. Vad ska vi fokusera på? Innan, som brobyggare, då var det klart, men nu är det oklart och många aktörer. Det blir jättebrett, alla vill ha sina mål uppfyllda ... Jag vill ha det annorlunda. Ett mål sägs vara att stärka föreningslivet, att öka engagemanget, men då behövs det ju mer en tolvåring än en tjugofemåring – i så fall måste det vara en bredare målgrupp ... (Intervju representant för Rädda Barnen, Planteringen, 2021)

Den fragmenterade respektive den holistiska organisationen


Arbetet i staden organiseras utifrån arbetsdelningsprinciper som redan Max Weber (1978, 1987) talade om vid tiden för industrialiseringens framväxt och som är kännetecknande för det moderna samhället i sig och för hur arbetet bedrivs i stora organisationer. Arbete kan organiseras antingen utifrån principen om funktionsspecificering eller utifrån principen om funktionsspecialisering.

Funktionsspecificering innebär att alla aktörer är inriktade mot slutmålet och att de känner till sin egen roll i denna process i relation till det som andra gör. Det är ett *holistiskt synsätt* – alla i organisationen vet att samtliga delar måste synkroniseras och relateras till varandra så att inget eller ingen faller mellan stolarna. Det är så det förmoderna arbetet till stora delar organiserades. Det finns en omsorg i utförandet av den egna uppgiften och funktionen, men alltid i förhållande till de andra aktörernas funktioner. Allas arbete och tänkande är orienterat mot varandra och mot helheten, och slutmålet och ansvaret är gemensamt.

Arbete kan också organiseras utifrån den industriella storskalighets- och effektivitetsprincipen som Weber kallade *funktionsspecialisering*. Det innebär att arbetet mot det gemensamma målet inte blir det primära målet för de enskilda aktörerna. Det är snarare specialiseringen inom det egna funktionsområdet som utvecklas, prioriteras och bedöms utifrån funktionsområdets egna framtagna principer för standarder, effektivitet, systematisering och professionalitet. Det leder till att *det holistiska synsättet försvinner*, att det övergripande målet inte blir överblickbart för de enskilda aktörerna och att ansvaret begränsas till vad som förväntas utifrån den avgränsade arbetsuppgiften och rollen, där målet är att utföra den egna lilla funktionen inom organisationen klanderfritt. Det finns inga skyldigheter att begrunda det som är utanför det egna ansvarsområdet, vilket gör att det är lätt hänt att något eller någon faller mellan stolarna. De enskilda aktörerna i de enskilda arbetsområdena har inte helhetsblicken, och det anses inte heller "ligga på deras bord", inte för att de inte vill det utan för att tänkandet är orienterat endast mot den egna funktionen.

Det viktiga här är att *funktionsspecialiseringen gör ansvaret flyktigt*. Det är ingens fel när något går fel eller någon faller mellan stolarna, för var och en är stolt över sitt eget utförda arbete, och detta arbete bedöms endast utifrån egna kriterier om hur just den avgränsade arbetsuppgiften bäst utförs (Weber 1978, 1987, Bauman 1989, 1994, Arendt 2019).

I det moderna samhället ger detta i många fall ödesdigra konsekvenser. Exempelen är otaliga. Studenter som inte får sitt studiebidrag utbetalt av CSN bemöts inte personligt och holistiskt. Studenterna är bara ett "ärende" (personnummer), och arbetsdelningen i sig innebär ofta att tjänstepersoner hänvisar till någon annan funktion (enhet) då "felet" inte ligger hos dem. Studenten har inga möjligheter att utkräva ett holistiskt ansvarstagande eller bedömning av den egna situationen. Ett annat exempel är enskilda människor som är och av läkare bedöms vara för sjuka för att kunna arbeta, men de bedöms samtidigt av en annan funktion (Försäkringskassan) som alldeles för friska för att kategoriseras som sjuka, och de får därför ingen sjukpenning och ingen anser sig vara ansvarig för den enskildes öde och helhetssituation.



De enskilda aktörerna i de enskilda arbetsområdena har inte helhetsblicken, och det anses inte heller "ligga på deras bord", inte för att de inte vill det utan för att tänkandet är orienterat endast mot den egna funktionen.

"Stuprörstänkandet", som också gör sig gällande i Helsingborgs stad, är med andra ord det som Weber benämner *funktionsspecialisering*. De förtroendebärare vi intervjuat har berättat många historier om enskilda invånare som fallit mellan stolarna. Det kan röra sig om invånare som lurats till dyra andrahandskontrakt där de får bo många personer i väldigt små lägenheter och riskerar

bli utkastade utan varsel, eller om invånare som inte får någon bostad för att de på grund av den ena eller andra regeln eller lagen inte bedöms ha rätt till detta. Dessa invånare är bostadslösa och chanslösa i en funktionsspecialiserad verksamhet.

Ett holistiskt synsätt på Fredriksdal och Planteringen utifrån funktionspecificering

Det mycket intressanta här är att förtroendebärarna/eldsjälarna själva är de aktörer som bryter in och agerar som broar mellan olika funktioner. De ser helheten i problematiken och de försöker återta helhetsansvaret för enskilda invånare. De har ett "know-how" genom att de känner till möjliga utvägar och vem som ska kontaktas för att fånga upp någon som har fallit mellan stolarna. De kan ibland lyckas förändra en situation för en enskild invånare, men de får kämpa hårt. Det beror på att arbetet på övergripande nivå *inte* är organiserat ur ett holistiskt perspektiv.

Arbetet på Planteringen och Fredriksdal är däremot organiserat utifrån principerna om funktionspecificering, där alla aktörer har ett holistiskt synsätt som är riktat mot slutmålet. Dels samarbetar aktörerna *informellt* från de olika organisationerna och förvaltningarna över gränserna med den enskilda individens behov i fokus, dels samverkar de *formellt* i områdesnätverk:

Vi är olika verksamheter ... Men vi kan inte skilja oss åt, det går inte. Folk har tillit till oss ...
(Intervju Planteringen, 2021)

Det finns en stor potential i både den informella och den formella samverkan på det lokala planet med tanke på den flexibilitet (se nästa avsnitt) som enskilda aktörer har och tillåts ha och för att det finns eldsjälar, ambassadörer och förtroendebärare med ett autentiskt engagemang i båda områdena. Det områdesnätverk som exempelvis finns på Planteringen har god potential att hantera behov och problem i närområdet men behöver finna fler metoder för att engagemanget ska bibehållas och bli hållbart över tid. *Områdesnätverket* är ett viktigt steg i en holistisk riktning där aktörerna från olika enheter och funktionsområden samverkar för att gemensamt nå målet om ökad livskvalitet för invånarna.

Det som däremot behöver stärkas för att också kunna samverka vertikalt i staden, och som framgår i samtal med invånare och intervjuer med lokala tjänstepersoner på både Fredriksdal och Planteringen, är att den kommunala närvaron måste öka (rent fysiskt) genom fler permanenta kontaktytor mellan staden och de olika platsbaserade aktörerna samt mellan stadens övergripande aktörer och invånarna. Detta krävs för att motverka funktionspecialiseringen och höja invånarnas självupplevda livskvalitet och i slutändan kunna förändra invånarnas livssituation:

Det funkar med dem som jobbar på Planteringen ... men inte på samma sätt för [namnet på aktören], för de har inte någon som jobbar på Planteringen ... Jag har inte så bra kontakt med dem [nämner några aktörer], men samma sak – för de har inte någon person på området. Det funkar inte om de inte är på området, man kan inte vara på Drottninghög och jobba på Planteringen ... (Intervju Planteringen, 2021)

Sammantaget är det horisontella arbetet på det lokala planet organiserat utifrån ett holistiskt synsätt och en funktionsspecificering medan arbetet på vertikal och övergripande nivå till stor del tycks vara organiserat utifrån den gängse principen om funktionsspecialisering.

Hållbarhet utifrån balansen mellan stabilitet och flexibilitet

Förutsättning 5.

Metoder för att bibehålla både stabilitet och flexibilitet.

Resultaten visar att en verksamhet som vill involvera invånare behöver utveckla metoder/strategier för att kunna både rekrytera nya engagerade invånare och tillvarata nya idéer och samtidigt vara stabil och hantera aktörernas investerade förtroendekapital för att nå målen om ökad livskvalitet.

En stor utmaning i projekt som dessa är att göra innovationerna hållbara, det vill säga att hitta metoder som ökar möjligheten till en varaktig verksamhet som både är stabil och flexibel så att det samtidigt ges utrymme för implementering av nya hypoteslabb, aktiviteter och innovationer.

Resultat från andra projekt med samma eller liknande inriktning visar att det finns flera risker och hot gällande stabiliteten. Det saknas strategier för att garantera hållbarheten över tid. Samtidigt finns det samlade erfarenheter i den andra änden av spektrumet gällande bristen på flexibilitet, där projekt riskerar att självdö för att det saknas metoder för att förnya engagemanget och aktiviteterna.

När det gäller såväl Fredriksdal som Planteringen finns det redan en kärnverksamhet som funnits innan Invånarlabbet startade och som kommer att fortskrida efter att projektet avslutats. Det kan dock finnas aspekter som ändå kan vara relevanta att lyfta fram. Nedan beskrivs de risker och aspekter som vi menar tillsammans bildar en ram av förutsättningar för att fortsättningsvis kunna utveckla metoder som är målinriktade och hållbara.

Risker kring hållbarheten i satsningen

En risk som omtalas i resultat från andra studier gällande stabiliteten är att initiativtagarna till projektet drar sig ur utan att ha etablerat ett autonomt socialt system. Konsekvensen blir då att de som engagerat sig tappar själva plattformen varifrån de är verksamma samt att det uppstår en desorientering då de förlorar förutsättningarna för att arbeta i de processer som utvecklats. I ett vidare och framtida perspektiv innebär det ofta att de engagerade aktörerna blir besvikna och att förtroendet bland dem som engagerats (såväl invånare och andra aktörer som ideella organisationer och tjänstepersoner) sjunkit eller försvunnit. Det kan till och med bli så att förtroendenivån för initiativtagarna bland de invånare och tjänstepersoner och andra aktörer som engagerat sig sjunker till en lägre nivå än den var innan projektet startade. Det kan leda till att dessa aktörer noggrant aktar sig för att engage-

ra sig i ett framtida projekt anordnat av samma initiativtagare, eller till och med att liknande projekt oavsett organisatör avvisas utifrån den tidigare personliga erfarenheten.

En annan risk är att det saknas realistiska förväntningar kring målet med projektet. Idéer som lyfts fram kan vara grundade i önsketänkande och inte möjliga och/eller önskvärda att genomföra. Somliga önskemål kan vara förknippade med höga kostnader som det inte finns (och aldrig funnits) budgeterade medel för. Det är också vanligt med idéer som ligger långt utanför målet med projektet. De involverade personerna kan dessutom ha helt olika förväntningar kring målet med projektet som blir svåra att sammanföra.

Sammantaget handlar dessa risker om *vaga eller outtalade förväntningar* som inte formulerats tydligt och inte kommuniceras inom gemenskaperna. Projektet och aktiviteterna lever sitt eget liv. De inblandade aktörerna är flexibla och lyfter in olika idéer men förhåller sig inte till målet med projektet. Med andra ord finns en risk att aktiviteternas koppling till målet/målen samt kopplingen till det övergripande målet om livskvalitet blir oklar.

För att förhindra förtroendeförluster och besvikelser är det viktigt att kommunicera målet/målen och att kontinuerligt stämma av aktiviteter mot målet om ökad livskvalitet. För att nå målet om ett välfungerande och hållbart invånarlabb och visionen om ökad livskvalitet behövs en analys av utgångsläget genom att olika enskilda aktörer intervjuas och studeras och att alla involverade parter kommunicerar med varandra. Vilka mål och målbilder finns? Är de individuellt eller kollektivt orienterade? Är de kort- eller långsiktiga? Vilka hinder och utmaningar identifieras utifrån den enskildes målbild? Vilka målgrupper är kopplade till problemen och de aktiviteter/lösningar som görs eller planeras?

På Planteringen har områdesnätverket delvis denna funktion. Områdesnätverket, som består av olika aktörer på området, har stor potential att utveckla metoder och framför allt att kunna undvika att invånare faller mellan stolarna. Tillsammans skulle aktörerna i områdesnätverket kunna göra en sådan gemensam målanalys som nämns ovan och tillsammans bidra till att genomdriva olika mål.

Risker kring flexibiliteten – spridning av engagemang och öppenhet för innovationer

Risker kring flexibiliteten handlar om vilka möjligheter som finns till fortsatta innovationer samt fortsatt spridning av engagemanget så att aktiviteterna inte dör ut och engagemanget stagnerar.

Genom observationer och intervjuer har en del metoder för spridning på Planteringen (och i viss mån Fredriksdal) identifierats. Invånare används som ambassadörer och pratar gott om det som görs. Det finns också invånare som antagit rollen som eldsjäl och tar sig an uppgifter och är delaktiga i verksamheten. Framför allt är det många invånare på både Fredriksdal och Planteringen som har för vana att uppmana grannar och andra i området att ta med andra grannar och vänner. Dessutom används sociala medier för att skicka meddelanden om vad som händer och vad som gjorts på @Plantan. På @Plantan används också digitala skärmar för information som syns för

förbipasserande, och där finns också telefonnummer där invånarna kan nå tjänstepersoner och andra samhällsaktörer.

I ett framtida perspektiv ser vi ett behov av att utveckla såväl metoder som kommunikationsplaner för att såväl engagemanget som nya goda idéer (innovationer) ska kunna spridas på Fredriksdal och Planteringen och göras hållbara över tid. För den intresserade erbjuder teorin om *diffusion of innovation* (Rogers 1994) många goda tankar om hur idéer och engagemang kan spridas framgångsrikt inom ett socialt system.

Avslutande diskussion

Syftet med forskningsprojektet har varit att utifrån stadsdelarna Fredriksdal och Planteringen och i samverkan med Helsingborgs stad och närsamhällets politiska och samhällsliga aktörer *analysera förutsättningar* för att främja invånarnas upplevda livskvalitet och därmed bidra med ökad praktisk och teoretisk förståelse för utveckling av socialt hållbara metoder för stimulering av invånardeltagelse. Vi har identifierat och lyft fram några centrala förutsättningar i detta kapitel och samtidigt försökt besvara våra forskningsfrågor.

Besvarande av forskningsfrågorna

När det gäller den första forskningsfrågan, om vilken *access* olika målgrupper i områdena Fredriksdal och Planteringen har till ekonomiska, sociala och kulturella resurser och hur detta skapar förutsättningar för invånarnas upplevda möjligheter och viljan att delta i stadens invånarlabb, vet vi redan att förutsättningarna för invånarna i dessa studerade områden är annorlunda i förhållande till mer bemedlade områden i samhället, då de har ett sämre utgångsläge. Invånarnas *access* till involvering i sitt närområde i de två studerade områdena genom Invånarlabbet ser också olika ut utifrån invånarnas tillgång till gemensamma kontaktytor med staden och invånarna emellan samt hur utvecklat aktörsnätverket är i respektive område, vilket gör att utgångspunkterna för arbetet med invånarinvolvering varierar dem emellan. Förutsättningarna för involveringsarbetet varierar också beroende på om engagemanget är mer "tjänstepersonsinitierat" eller "invånarinitierat", vilket ger möjlighet till olika strategier för dialog och förtroendeskapande.

Den andra forskningsfrågan handlar om vilka *utmaningar* och *hinder* som kan identifieras för ett välfungerande och hållbart invånarlabb och hur detta kan förstås ur ett individ-, interaktions- och kommunikationsplaneringsperspektiv. Här ser vi att det finns en stor utmaning i att utveckla överbryggande och sammanlänkande strategier som grundar sig i tjänstepersonernas sociala kapital. Dessa kan användas för att skapa relationer och tillit mellan olika invånargrupper samt mellan invånare och organisationen/staden. Detta kan i sin tur bidra till att invånare kan bemyndigas och generera ökad livskvalitet genom att synliggöra och möjliggöra olika livsval samt minska splittringen mellan olika invånargrupper. Behovet av överbryggande strategier finns även på organisationsnivå för att motverka "stuprörstänkande" genom att på strategisk nivå stödja mer holistiska arbetsmetoder som används i de lokala verksamheterna, vilka även kännetecknas av närheten till invånarna.

Möjligheten att överblicka olika ansvars- och funktionsområden skulle ge bättre förutsättningar att nå målet om ökad livskvalitet för invånarna.

När det gäller den tredje forskningsfrågan, om vilka *möjliggörande faktorer* det finns för att skapa hållbarhet i sociala innovationsprojekt såsom Invånarlabbet för att stimulera invånardeltagelse och därmed nå en för invånarna ökad livskvalitet, kan vi se att det personliga engagemanget är en av de viktigaste möjliggörande faktorerna. Det har framgått att de platsbaserade tjänstepersonerna är förtroendebärare som ofta agerar som eldsjälar, det vill säga de möjliggör invånarnas involvering i närsamhället. Eldsjälarna fungerar som invånarnas röst och som brobyggare mellan närsamhället och offentliga organisationer. Genom sin relation till staden och samhället har dessa eldsjälar potential att skapa ömsesidighet och därmed förtroende dem emellan.

Det som också har framgått är att eftersom interaktioner och relationer i närsamhället är föränderliga, är det viktigt att det finns en viss anpassningsförmåga och flexibilitet i organisationers agerande gentemot invånarna. Denna flexibilitet i agerandet kunde också observeras i "mikrostrategier" som används för att identifiera och tolka invånarnas behov och för att få olika grupper att interagera med varandra. Tjänstepersonerna har förutsättningar att främja invånarnas upplevda livskvalitet genom att använda sig av dessa mikrostrategier (som vi även kallar förtroendebaserade metoder) för att identifiera, synliggöra och sprida kunskaperna vidare om dessa inom sina organisationer och i olika nätverk. Användningen och synliggörandet av mikrostrategier är en av de viktigaste möjliggörande faktorerna för att nå framgång i projekt som dessa.

Vi menar också att tjänstepersonernas kontinuerliga synlighet och interaktion med invånarna är vital för att myndigheter ska kunna etablera kontakt med invånarna och genom det få en djupare insikt i deras vardag, problem och behov samt för att hitta lämpliga vägar till lösningar. Förankring i den lokala platsen är en viktig förutsättning för att förtroendeskapande ska kunna ske mellan institutioner och invånare.


Den fjärde forskningsfrågan, om hur *medborgardeltagelse* och *engagemang* samt deras relation till livskvalitet kan begreppsliggöras och förstås utifrån forskningresultat och relevanta teoretiska perspektiv, är mer övergripande och har genomsyrat hela forskningsprocessen. Vi har försökt belysa eldsjälaernas roll, behovet av överbyggande och sammanlänkande strategier, användningen av mikrostrategier, metoder mot stuprörstänkande samt behovet av stabilitet och flexibilitet utifrån tillämpliga teorier som ger möjlighet att betrakta delaktighet och engagemang kopplat till livskvalitet med nya ögon.

Lärdomar av deltagande aktionsforskning som metod

Vi vill till sist dela med oss av de lärdomar vi dragit av att använda deltagande aktionsforskning som metod för Invånarlabbet på Planteringen och Fredriksdal. Samverkan mellan platsbaserade respektive koordinerande tjänstepersoner, forskare och invånare har varit både utmanande och givande i flera avseenden.

Användningen av denna deltagande forskningsmetod har inneburit att tillförlitligheten är hög i resultaten, då vi kontinuerligt presenterat och diskuterat förslag på tillvägagångssätt och resultat utifrån vår analys. Vi har också fått revidera såväl resultat som teorival och förslag. Vi har diskuterat resultat och förslag i de olika forum vi deltagit i, och samverkan har kännetecknats av att vi själva agerat som rådgivare, men vi har samtidigt varit "rådtagare", då vi fått kontinuerlig respons på de presentationer och texter vi levererat.

I vår forskarroll har vi pendlat mellan att vara deltagande observatörer (observatörsrollen dominerande) och observerande deltagare. Rolltagandet är något som det underförstått förhandlats om kontinuerligt genom kommunikationen, och det är förbundet med maktutövande på så sätt att den som för tillfället sätter agendan också beslutar om vilka aktiviteter som ska utföras och i vilken riktning labbandet ska ske. Det här har varit den svåraste delen i projektet att förhålla sig till, då vi emellanåt uppfattat att vi förväntats ta kommandot och ge besked om lösningar utifrån "best practice". Samtidigt har vi vid andra tillfällen gett förslag på tillvägagångssätt som vi inte fått gehör för. Vi har försökt balansera mellan de delvis motstridiga kraven på att å ena sidan styra utformningen och å andra sidan bara delta och observera de förslag som övriga drivit igenom. Detta innebär också att vi alltså har förslag på metoder som vi inte hunnit pröva.



En viktig förutsättning för att lyckas med samverkan här är att försöka "översätta" de olika aktörernas eget språkbruk så att kommunikationen blir förståelig för alla parter.

Balansen mellan insamlade av resultat och analysarbete måste tydliggöras vid användningen av deltagande aktionsforskning. I vår forskarroll har vi upplevt att vi kontinuerligt behövt förklara och förtydliga skillnaden mellan att närvara aktivt och samla in resultat och att sedan i nästa steg analysera resultaten. Själva idén med att involvera forskare är att kunna ta insamlade resultat ett steg vidare till analys. Det betyder att vi har försökt balansera hur vi väljer att utnyttja forskningstiden mellan att å ena sidan delta i aktiviteter och möten och samla in resultat och å andra sidan "sitta på vår kammare och tänka" och analysera detta insamlade material.

Språkbruket skiljer sig åt mellan tjänstepersoner, forskare och invånare. En viktig förutsättning för att lyckas med samverkan här är att försöka "översätta" de olika aktörernas eget språkbruk så att kommunikationen blir förståelig för alla parter. Det innebär även att dialogen har handlat om att översätta och kommunicera olika verklighetsbeskrivningar, men också om att beskriva hur tidigare forskningsresultat, teorier och praktisknära erfarenheter och insikter efter analys kan nyttiggöras på Planteringen och Fredriksdal.

Deltagande aktionsforskning är en explorativ metod som passar bra för innovationer och för att utveckla och förändra praktiken. Det är samtidigt en process som är tidskrävande för att kunna utveckla gemensam förståelse för varandras synsätt och kunskaper och att etablera fungerande relationer. Arbetet i Invånarlabbet har redan från början kännetecknats av ödmjukhet och lyhördhet från alla involverade aktörer, och denna inställning och relation har över tid utvecklats. Vi ser dock att arbetssättet behöver fördjupas även efter att projektet formellt avslutats eftersom frånvaron av ett aktörsperspektiv (invånare, tjänstepersoner, andra platsbaserade aktörer och forskare) kan leda till sämre möjlighet att nå livskvalitetsmålen utifrån det vi skrivit ovan. Ett holistiskt synsätt innebär även att olika förvaltningar och tjänstepersoner med praktisknära erfarenhet samverkar både horisontellt ute på områdena och vertikalt i förhållande till staden.

I inledningen av detta kapitel beskrev vi motsättningen mellan varumärkeslogik och deltagarlogik. Även om denna studie publicerats inför stadsmässan i Helsingborg 2022 (H22) ser vi inte en motsättning mellan dessa två logiker på mikroplanet, det vill säga ute på Fredriksdal och Planteringen. Det arbete som startat i dessa områden bär på ett engagemang som kommer att fortgå och utvecklas efter det att Invånarlabbet har avslutats. Staden bör fortsatt tillvarata eldsjälnarnas positiva "byråkratiska frihet" att agera holistiskt och utifrån den autentiska drivkraften med målet att möjliggöra en (framför allt) subjektivt upplevd men också objektivt definierad ökad livskvalitet. Vi ser med tillförsikt fram emot ett fortsatt starkt invånarengagemang och ser potential till en ökad god kollektiv förmåga i båda dessa områden.



Referenser

Adams, C. (2020). Toward an institutional perspective on social capital health interventions: Lay community health workers as social capital builders. *Sociology of Health & Illness*, 42(1), s. 95–110.

Adenskog, M. (2018). *Democratic innovations in political systems: Towards a systemic approach*. <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1244989&dsid=-6136>.

Amnå, E. (2003). Deltagandedemokratin – Önskvärd, nödvändig – men möjlig? I M. Gilljam & J. Hermansson, J. (red.), *Demokratis mekanismer*. Malmö: Liber.

Amnå, E. (2008). *Jourhavande medborgare*. Lund: Studentlitteratur.

Arendt, D. (2019). *Arendt on the political*. Cambridge: Cambridge University Press.

Arnstein, S.R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), s. 216–224.

Bartholdsson, K. (2009). *Hållbarhetens mänskliga byggstenar: Om betydelsen av engagerade tjänstemän i det lokala miljömålsarbetet*. Göteborg: Förvaltningshögskolan.

Bauman, Z. (1989). Legislators and interpreters: Culture as ideology of intellectuals. I H. Haferkamp (red.), *Social structure and culture*. Cambridge: Polity Press.

Bauman, Z. (1994). *Auschwitz och det moderna samhället*. Övers. G. Gimdal & R. Gimdal. (2 uppl.) Göteborg: Daidalos.

Blauert, J. & S. Zadek (red.) (1998). *Mediating sustainability: Growing policy from the grassroots*. West Hartford: Kumarian Press.

Blaug, R. (2002). Engineering democracy. *Political Studies*, 50(1), s. 102–116.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. I J.G. Richardson (red.), *Handbook of theory and research for the sociology of education*. New York: Greenwood Press, s. 241–258.

Brune, N.E. & Bossert, T. (2009). Building social capital in post-conflict communities: Evidence from Nicaragua. *Social Science & Medicine*, 68(5), s. 885–893.

Brodie, R.J., Fehrer, J.A., Jaakola, E. & Conduit, J. (2019). Actor engagement in networks: Defining the conceptual domain. *Journal of Service Research*, 22(2), s. 173–188.

BEPA (Bureau of European Policy Advisers) (2011). *Empowering people, driving change: Social innovation in the European Union*. Bryssel.

Foth, M. & Brynskov, M. (2016). Participatory action research for civic engagement. I E. Gordon & P. Mihailidis (red.), *Civic media: Technology, design, practice*. Cambridge, MA: MIT Press, s. 563–580.

Fountain, J.E. (2014). On the effects of e-government on political institutions. I D.L Kleinman & K. Moore (red.), *Routledge handbook of science, technology, and society*, s. 462–478.

Hysing, E. & Olsson, J. (2012). *Tjänstemän i politiken*. Lund: Studentlitteratur.

Læssøe, J. (2007). Participation and sustainable development: The post-ecologist transformation of citizen involvement in Denmark. *Environmental Politics*, 16(2), s. 231–250.

Lundquist, L. (1998). *Demokratins väktare: Ämbetsmännen och vårt offentliga etos*. Lund: Studentlitteratur.

Merriam, S.B. (1993). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Morenoff, J.D., Sampson, R.J. & Raudenbush, S.W. (2001). Neighborhood inequality, collective efficacy, and the spatial dynamics of urban violence. *Criminology*, 39(3), s. 517–558.

Möllerström, V. (2011). *Malmös omvandling: Från arbetarstad till kunskapsstad: En diskursanalytisk studie av Malmös förnyelse*. Lund: Lunds universitet.

Palm, L. & Åkerström, M. (2019). *Kommunikationsplanering: En handbok på vetenskaplig grund*. Lund: Studentlitteratur.

Powell, M.C. & Colin, M. (2008). Meaningful citizen engagement in science and technology: What would it really take? *Science Communication*, 30(1), s. 126–136.

Putnam, R.D. (2001) *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York, NY: Simon & Schuster.

Rogers, E. (1994). *Diffusion of innovations*. (4 uppl.) New York: The Free Press.

Szreter, S. & Woolcock, M. (2004). Health by association? Social capital, social theory, and the political economy of public health. *International Journal of Epidemiology*, 33(4), s. 650–667.

SOU 2000:1. *En uthållig demokrati – Politik för folkstyret på 2000-talet*. Stockholm: Fritzes.

Souza, E.M. de & Grundy, E. (2007). Intergenerational interaction, social capital and health: Results from a randomised controlled trial in Brazil. *Social Science & Medicine*, 65(7), s. 1397–1409.

Weber, M. (1978). *Den protestantiska etiken och kapitalismens anda*. Lund: Argos.

Weber, M. (1987). *Ekonomi och samhälle, 3: Förståendesociologins grunder. Band III. Politisk sociologi*. Lund: Argos.

Woolcock, M. (2001). The place of social capital in understanding social and economic outcomes. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), s. 11–17.

Åkerström, M. (2010). *Den kosmetiska demokratin: En studie av den politiska diskursiva praktiken i Sjöbo och Ystad*. Lund: Lunds universitet.

Författarpresentation

Asta Cepaite Nilsson är universitetslektor i strategisk kommunikation vid Institutionen för strategisk kommunikation, Lunds universitet. Hennes forskning fokuserar på medborgarengagemang och den lokala journalistikens roll i samhället.

Marja Åkerström är universitetslektor vid Institutionen för strategisk kommunikation, Lunds universitet. Hennes forskning är orienterad mot demokratifrågor, politisk kommunikation, opinionsbildningsprocesser i det hybrida medielandskapet samt risk- och kriskommunikation.

Den (ut)forskande staden

Denna rapport är ett utdrag ur antologin *Den (ut)forskande staden – En FoU-innovation i offentlig sektor* (publicerad på fou.helsingborg.se/rapporter).

Den (ut)forskande staden är ett projekt som har drivits av FoU Helsingborg 2019-2022 och har fungerat som en testbädd där stadens förvaltningar, akademi och invånare tillsammans haft möjlighet att skapa och testa nya lösningar på gamla problem. I samverkan har man utforskat nya arbetssätt för utvecklingsarbete för att på så sätt inspirera och påverka omställningen av organisationen mot en större innovativ förmåga.

I *Den (ut)forskande staden – En FoU-innovation i offentlig sektor* får läsaren följa med på de resor som projektets 14 forskare gjort. Dessa omfattar både mer övergripande resor såsom hur en offentlig organisation systematiskt kan arbeta med att lära sig nya - utforskande och samverkande - arbetssätt för innovation, och mer fokuserade resor genom de fem så kallade *hypoteslabben*.