

JMG

2016 - 06 - 03

EXAMENSARBETE I MEDIE- OCH KOMMUNIKATIONSVETENSKAP
INSTITUTIONEN FÖR JOURNALISTIK, MEDIER OCH KOMMUNIKATION
FÖRFATTARE: SANDRA STENVALL EFRAIM

Medborgardialog på kommunikationssidan

En kvalitativ studie om strategisk kommunikation
kring temporära bostäder i Göteborg

HANDLEDARE: GABRIELLA SANDSTIG
KURSANSVARIG: MALIN SVENINGSSON
WWW.JMG.GU.SE



JMG – INSTITUTIONEN FÖR
JOURNALISTIK, MEDIER OCH
KOMMUNIKATION

Tack

Gabriella Sandstig för din klarsynta vägledning, din expertis och för alla öppna meningar som fått idéer att blomstra.

Malin Sveningsson för din tid, ditt driv och för att du aldrig varit längre bort än några knapptryckningar.

Danni, Emilia och Elin Efraim för ert fantastiska stöd och er kärlek som är min största inspirationskälla.

Abstract

Titel: Medborgardialog på kommunikationssidan – En kvalitativ studie om strategisk kommunikation kring temporära bostäder i Göteborg

Författare: Sandra Stenvall Efrain

Kurs: Medie- och kommunikationsvetenskap, examensarbete 15 hp, Institutionen för journalistik, medier och kommunikation (JMG), Göteborgs universitet

Termin: Vårterminen 2016

Handledare: Gabriella Sandstig

Examinator: Orla Vigsö

Kursansvarig: Malin Sveningsson

Antal ord och sidor: 15 831 ord, 37 sidor

Syfte: Syftet med studien är att undersöka hur Göteborgs Stad planerat för och säger sig arbeta med, samt praktiskt arbetar med, medborgardialog i fallet med de temporära bostäderna.

Metod: Kvalitativ studie med informant- och respondentintervju samt kvalitativ textanalys

Material: En informantintervju, två kvalitativa respondentintervjuer samt kvalitativ textanalys av de storstädernas huvudsakliga kommunikationsstadgar

Huvudresultat: Denna studie har visat att Göteborgs Stad kommunicerar utifrån en asymmetrisk tvåvägskommunikation, där sändaren/kommunen är överordnad mottagaren/medborgarna. Därtill ser Göteborgs Stad på medborgardialog som något som hör politiken och statsvetenskapen till, varför medborgardialogen initieras av diskussion snarare än genom förhandling.

Nyckelord: *Medborgardialog, dialog, diskussion, förhandling, offentlighetsprincipen, temporära bostäder, kritisk-pr, symmetrisk kommunikation*

Executive summary

The purpose of this thesis is to examine how the Gothenburg municipality has planned for and claims to work with, as well as how it does work with, civil dialogue in the case of temporary housing.

During the fall of 2015 more people than ever before sought asylum in Sweden, and the lack of accommodation quickly became serious. In an already strained housing situation, temporary housing seemed to be the best solution. The concept of temporary housing, i.e. residential buildings that are not supported by current zoning schemes and that are erected on time-limited building permits, is still relatively new in Sweden.

People needed a roof over their heads, there was talk about a crisis, and changes were made in the zoning and building regulations. Quick decisions were made, and with them, the need for information increased. Additionally, the city of Gothenburg announced that the temporary housing should be built in areas with a low refugee reception so as to counter segregation. The citizens' levels of trust plunged and there was wide debate. This situation set high demands on the communication from the municipality, and I decided to research how the Gothenburg municipality has planned for and claims to work with, as well as how it does work with, civil dialogue in the case of temporary housing.

The study was to be done by interviewing people in leading positions in the municipality's communication department. Since I realized they likely have a heavy work load I chose to stick to phone and e-mail correspondence, to increase my chances of getting responses. The interviews were to be held over the phone to further accommodate the interviewees. I made the assessment that people in leading roles within communication in the public sector would be reachable this way, but this turned out to be wrong. Out of attempts to interview 12 people, only three actual interviews were made. When I could not reach the public information officers in the extent I had hoped I had to zoom out and look more generally on how the municipalities around the major cities communicate. Subsequently, I made a qualitative text analysis of the city of Stockholm's communication policy, the city of Malmö's communication policy, and the city of Gothenburg's communication strategy. Text analysis, interviews, previous research and theory formed the basis of a good, albeit somewhat weak, result. I can't fulfill the complete purpose of the thesis since I had to move to a more general level, which is why I can only speak about how the Gothenburg municipality has planned for and claims to work with, as well as how it does work with, civil dialogue generally, and not in the specific case with temporary housing. The result shows that the city of Gothenburg communicates using asymmetrical two-way communication, where the sender (the municipality) is superordinate to the receiver (the citizens). Additionally, the city of Gothenburg view civil dialogue as something belonging to politics and political science, why civil dialogue is initiated through discussion rather than negotiation.

The city of Malmö, however, achieves symmetrical two-way communication in its communication policy and has, as the first major city in Sweden, a special dialogue unit with a dialogue strategy. Civil dialogue is at the same abstraction level as democracy and seems to be hard to transfer into operational work. A working civil dialogue is nonetheless of great importance for the municipalities to be able to build and maintain high levels of trust, something that is well needed when dealing with any crises.

Innehållsförteckning

DEL 1	7
INTRODUKTION	7
BAKGRUND	7
FLYKTINGSITUATIONEN	8
TEMPORÄRA BOSTÄDER/MODULHUS/TILLFÄLLIGA ANLÄGGNINGSBOENDEN	8
STUDENTBOENDE I MODULHUS	9
UTOMVETENSKAPLIG PROBLEMATISERING	10
TRANSPARENS OCH OFFENTLIGHETSPRINCIPEN	10
EN EXTRAORDINÄR HÄNDELSE?	11
HUR UPPLEVER MEDBORGARNA DET?	12
VAD MENAS MED MEDBORGARDIALOG?	13
INOMVETENSKAPLIG PROBLEMATISERING	14
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	15
DEL 2	16
TEORI & TIDIGARE FORSKNING	16
INTRODUKTION TILL FORSKNINGSFÄLTET	16
TEORETISK UTGÅNGSPUNKT	18
MEDBORGARDIALOG	18
SYMMETRISK KOMMUNIKATION	20
KRITISK PR	22
SYNTES	23
DEL 3	25
METOD & MATERIAL	25
KVALITATIV METOD	25
KUNSKAPSINSAMLING	25
INFORMANT- & RESPONDENTINTERVJUER	26
URSPRUNGLIG PLAN	26
URSPRUNGLIGT URVAL AV INTERVJUPERSONER	26
TILLVÄGAGÅNGSSÄTT, INTERVJUFÖRFRÅGAN	27
REVIDERAD PLAN	27
REVIDERAT URVAL AV INTERVJUPERSONER	27
GENOMFÖRANDE AV RESPONDENTINTERVJUER	28
ANONYMITET	29
TRANSKRIBERING OCH CITAT	29
KVALITATIV TEXTANALYS	29
METODDISKUSSION	31
STUDIENS GILTIGHET	31
DEL 4	33
RESULTAT & ANALYS	33
MEDBORGARDIALOG SOM STRATEGI?	33
OPERATIONELLT KOMMUNIKATIONSARBETE	38
FRÅGESTÄLLNINGAR OCH SVAR	40

DEL 5	41
SLUTDISKUSSION	41
DEL 6	44
REFERENSER	44
KÄLLFÖRTECKNING	44

Del 1

INTRODUKTION

Inom den här uppsatsens första kapitel redogörs för den kommunikativt svåra situation som Göteborgs Stad ställdes inför vid årsskiftet 2015-2016, där beslut behövde tas fort, det talades kris och då de byråkratiska processerna sprang ifrån demokratin.

Syftet med studien är att undersöka hur Göteborgs Stad planerat för och säger sig arbeta med, samt praktiskt arbetar med, medborgardialog i fallet med de temporära bostäderna.

Det är svårt att finna en enhetlig definition kring vad medborgardialog är, och kanske framför allt vad medborgardialog är på kommunikationssidan, men dialog kan ses som ett verktyg för att hitta helheten, vari lyssnandet har en huvudroll. I det här arbetet presenteras å ena sidan teorier kring att dialog kommer ur diskussion, å andra sidan presenteras teorier kring att dialog kommer ur förhandling. Därtill analyseras Göteborgs Stads kommunikation utifrån teori kring asymmetrisk/symmetrisk samt envägs- och tvåvägskommunikation.

Bakgrund

Rådande bostadssituation i Göteborg har av många beskrivits med orden *akut bostadsbrist* och *bostadskris*. Sedan 1990-talet har Göteborg fått 115 000 fler invånare men bara cirka 36 000 fler bostäder (Hyresgästföreningen, 2016). Enligt undersökningar gjorda av Hyresgästföreningen skulle 28 000 nya bostäder behöva byggas i staden bara för att tillgodose behoven hos de 42 000 unga vuxna som idag inte bor tryggt. Man har också sett att människor tenderar tränga ihop sig mer på grund av bostadsbristen, varför det är fler boende per bostad idag än för femton år sedan. Speciellt i invandringstäta områden tränger allt fler ihop sig för att överhuvudtaget ha någonstans att bo (Hyresgästföreningen, 2016). I Boverkets rapport *Boendesituationen för nyanlända* från november 2015 framkommer att nyanlända som väljer att hitta boende på egen hand så gott som alltid blir inneboende hos någon släkting eller bekant och att det också medför att de ofta måste flytta runt mellan olika inneboendeadresser. I kommuner som tar emot många asylsökande blir det av naturliga skäl fler som söker eget boende, vilket leder till att fler blir inneboende i invandrartäta områden, där trångboddheten redan är som störst (Boverket, 2015a).

Sveriges Förenade Studentkårer, SFS granskar varje år bostadssituationen för studenter. I deras rapporter flaggas Göteborg år efter år med rött, vilket betyder att Göteborg är en stad som inte kan erbjuda något studentboende för höstterminen. Minst ett års kötid krävs för att ha chans på studentboende i Göteborg. I rapporten konstateras också att eftersom bostadsbristen i Göteborg inte enbart gäller studenter blir således studenterna i Göteborg även utestängda från den övriga bostadsmarknaden (Sveriges Förenade Studentkårer, 2015).

Flyktingsituationen

Hösten 2015 sökte fler människor än någonsin tidigare skydd i Sverige och bristen på asylboenden blev snabbt allvarlig. Människor placerades i gymnastiksalar, korridorer, väntrum och i vissa fall inte alls. De utan placering fick vända sig till frivilligorganisationer, kyrkor och moskéer. I mitten på december 2015 anordnades ett tältboende i Revinge utanför Malmö av Migrationsverket i samarbete med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Det var en tillfällig akutlösning som avvecklades en månad senare då samtliga tältboende flyttades till andra boenden (Migrationsverket, 2016).

Den 17:e november 2015 samlade Västra Götalands landshövding Lars Bäckström riksdagsledamöter från länet för att informera om den rådande flyktingsituationen. Med på mötet var också Migrationsverkets regionchef Marcus Toremar som vittnade om en mycket ansträngd situation. Varje dag anlände 250-400 asylsökande och därtill 70-150 ensamkommande barn till regionen, till vilken Västra Götalands län och Hallands län hör. Han informerade också om att högsta prioritering låg på att få fram boenden och att registrering av ansökningar fick komma därefter. I mitten på november 2015 var boendeplatserna i länet belagda till över hundra procent (Länsstyrelsen, 2015).

Med grund i analyser från Migrationsverket och Polismyndigheten, samt den nationella lägesbild som förmedlades av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), beslutade regeringen den 12:e november 2015 att införa gränskontroll vid Sveriges inre gräns. Beslutet skulle gälla i tio dagar, varefter en ny bedömning skulle ske. Förlängning av beslutet har sedan skett i flera omgångar och en ny bedömning skall göras den 8 maj 2016 (Regeringskansliet, 2016). I och med införandet av en inre gränskontroll minskade antalet asylsökande i Sverige. Anders Sundell, statsvetare vid Göteborgs universitet, redovisar på forskarbloggen *Politologerna* signifikant statistik som visar på att antalet asylsökande per dag har minskat med i genomsnitt 438 sedan gränskontrollerna infördes (Sundell, 2015).

Göteborgs Stad uppger på sin hemsida att det inte fanns någon möjlighet att förutse den kraftiga ökningen av framför allt ensamkommande barn, då Migrationsverkets prognoser legat på en lägre nivå. Det rekordhöga antalet asylsökande har fått Migrationsverket att beskriva den rådande situationen som en ”extraordinär händelse” (Göteborgs Stad, 2016a). För att möta det stora behovet av bostäder meddelar Göteborgs Stad i januari 2016 att man planerar uppföra temporära boenden på tolv platser i sex olika stadsdelar, som ska förse 3000 personer med tak över huvudet. De temporära bostäderna byggs av färdiga moduler och har en snabbare process än permanenta bostäder. Förhoppningen från kommunens sida är att de flesta av de i första skedet planerade bostäderna av denna sort, ska stå klara efter sommaren och under hösten 2016 (Göteborgs Stad, 2016c).

Temporära bostäder/Modulhus/Tillfälliga anläggningsboenden

Konceptet med tillfälliga bostäder, det vill säga bostäder som saknar stöd i gällande detaljplan och som uppförs på tidsbegränsade bygglov, är fortfarande så pass nytt att inget vedertaget begrepp ännu existerar. Det förekommer därför en mängd olika benämningar för den här sortens boende, exempelvis *temporära bostäder*, *modulhus/modulboende* och *tillfälliga anläggningsboenden*. För att underlätta etableringen av boenden av den här typen gjordes ändringar i plan- och byggförordningen (PBF

2011:338, u.å.), vilka trädde i kraft vid årsskiftet 2016. Ändringarna berör både utformningskrav och tekniska egenskapskrav. Avsteg från följande egenskapskrav är numera tillåtet, i skäligen omfattning: säkerhet i händelse av brand, skydd med hänsyn till hygien, hälsa och miljö, säkerhet vid användning, skydd mot buller, lämplighet för det avsedda ändamålet och tillgänglighet och användbarhet för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga. Vad som är skäligt är en bedömningsfråga och bör därför avgöras i det enskilda fallet. Krav som inte behöver uppfyllas överhuvudtaget för tillfälliga anläggningsboenden rör energihushållning och hushållning med vatten och avfall (Boverket, 2016a). Det tekniska egenskapskrav som däremot måste uppfyllas, där avsteg alltså inte är möjligt är kravet på bärförmåga, stadga och beständighet. Dessa krav regleras i Boverkets konstruktionsregler, EKS. Vidare gäller att det inte finns några övergångsbestämmelser, varför de ändrade reglerna tillämpas direkt. Den nya lagen skall därför implementeras även på redan planerade projekt, vilka ännu inte fått startbesked och gäller för nybyggnad, ombyggnad eller annan ändring än ombyggnad (Boverket, 2016b).

För de temporära bostäderna i Göteborg gäller att de byggs på arrenderad mark, på tidsbegränsade bygglov. Dessa kan sökas för max 10 (5+5) år åt gången och därefter kan en ny ansökan lämnas in för ytterligare 5 år på samma plats. Ingen besittningsrätt ges till de boende i temporära bostäder. För de invandrare som placeras i tillfälliga bostäder gäller att de max får bo kvar i 5 år, därefter ska de ha hittat boende på egen hand (Göteborgs Stad, 2016f), (Boverket, 2014)

Göteborgs Stad meddelar under en pressträff den 28 januari 2016 att man planerar att bygga de temporära bostäderna i stadsdelar som ännu inte tagit emot så många flyktingar. På så sätt vill man skapa en mer jämlik stad och motverka segregation (Göteborgs Stad, 2016e).

Studentboende i modulhus

År 2010 bestämde Göteborgs Stad och studentbostadsföretagen att det fram till och med år 2021 ska komma att byggas 4000 nya studentbostäder (Göteborg & Co, 2014). I augusti 2015 meddelade kommunalrådet och byggnadsnämndens ordförande Ulf Kamne (MP) att man låg efter i byggplanen och att han kände viss oro inför framtiden. I slutet på februari 2016 föreslår han att det ska byggas tillfälliga modulbostäder även för studenter. Han menar på att han inte ser någon skillnad i behovet av bostäder utan att det primära är att lösa bostadsbristen för alla och att även studenter bör vara en aktuell grupp att göra anspråk på de tillfälliga bostäder som nu föreslagits som flyktingboenden (Göteborgs-Posten, 2016b).

Kommunen beslutade att uppföra två modulboenden för studenter, ett i Tynnered och ett vid Ramberget. Båda förslagen överklagades till mark- och miljödombstolen, men trots att projekten i stort sett är identiska godkändes projektet i Tynnered medan projektet vid Ramberget avslogs. Mark- och miljödombstolens ordförande Rolf Dalbert menar att bostadsbehovet för studenter inte kan ses som tillfälligt och att det därför inte ska vara tal om att bygga på tillfälligt bygglov. Därmed ökar osäkerheten kring hurvida det överhuvudtaget är tillåtet att bygga studentbostäder på tillfälliga bygglov (Göteborgs-Posten, 2016c).

Utomvetenskaplig problematisering

Bostadssituationen i Göteborg har genom åren successivt utvecklats till det akuta läge som råder idag. Västsvenska handelskammaren och HSB publicerade år 2014 rapporten *Bostadsbristens pris – En konsekvensanalys för Stor-Göteborg* i vilken man konstaterar att Stor-Göteborg skulle behöva öka bostadsbyggandet med 50 procent. De gör bedömningen att över 5000 bostäder per år behöver produceras fram till och med år 2030 för att Göteborg ska ta sig ur bostadskrisen. Av dessa 5000 boenden bör Göteborgs Stad stå för minst 3000. Vidare redogör de för att Stor-Göteborg i och med bostadsbristen riskerar att gå miste om ca 40 000 jobb fram till och med år 2030 om bostadsbyggandet ligger kvar på 2013-2015 års nivå, eftersom inflyttning av arbetskraft inte är möjlig. En sådan brist kalkyleras kosta regionen 200 miljarder i produktionsbortfall och 3,5 miljarder i minskade skatteintäkter mellan åren 2013-2030 (Västsvenska handelskammaren, HSB, 2014).

På Göteborgs Stads hemsida publiceras årligen statistik över bostadsbyggandet i staden. I rapporten för 2015 redovisas att det under året färdigställdes 2 553 bostäder i Göteborg, varav 2 298 i nybyggda hus. Av dessa utgjorde 1 215 bostadsrätter, 611 hyresrätter, 240 småhus, 232 specialbostäder (grupp-, äldre- och studentbostäder) och 255 var resultatet av ombyggnation. Allra flest bostäder färdigställdes i stadsdelen Lundby med 1 114 färdigställda lägenheter primärt i Kvillebäcken och Eriksberg. Siffrorna ser liknande ut för 2014 och 2013. Totalt antal färdigställda bostäder ligger på ungefär samma nivå för 2013 och 2015, med 2 568 för det förra respektive 2 553 för det senare. 2014 var det totala antalet färdigställda bostäder drygt 500 färre än de intilliggande åren. I samtliga uppräknade år sticker stadsdelen Lundby ut som primärt byggområde. I centrum färdigställdes 396 bostäder 2015, 130 bostäder 2014 och 184 bostäder 2013. Antalet påbörjade bostäder uppgick 2015 till 3 034, varav 2 700 i nybyggda hus. Av dessa är 1 651 bostadsrätter, 362 hyresrätter, 397 småhus, 290 specialbostäder (grupp-, äldre och studentbostäder) samt 334 resultatet av ombyggnation. (Göteborgs Stad, 2015a).

Transparens och offentlighetsprincipen

I samband med det extraordinära läget under hösten 2015 kom bostadsbristen i Göteborg snabbt att upplevas som akut. Folkvalda agerade i desperation och ömsesidig förståelse för situationens allvar. Nu gällde det att snabbt se till att folk fick tak över huvudet! En lagändring trädde i kraft och gjorde det möjligt för temporära bostäder att börja byggas. Dessa behöver inte ha stöd i detaljplanen. På Göteborgs Stads hemsida informeras om att medborgarna ska kunna lämna synpunkter kring planerade boende av den här typen. Om man anses vara direkt berörd skall man därefter bli kontaktad av stadsbyggnadskontoret (Göteborgs Stad, 2016f). Men processen springer ifrån byråkratin och byggnationsplaner sätts i rullning innan de finns skriftligt i systemet, de är därmed omöjliga för medborgare att begära ut i påverkningstid. Vad händer då med demokratin? I *Göteborgs principer för medborgardialog* står bland annat följande att läsa:

”Göteborgarna ska i samband med en dialog ges goda möjligheter att kunna delta. Hänsyn ska tas till den aktuella målgruppen. Strävan ska vara att dialogen är utformad på så sätt att alla samhällets grupper ges likvärdiga möjligheter att delta. Uppsökande arbete för att nå prioriterade grupper ska särskilt övervägas. Dialogen ska annonseras brett. Det är viktigt att dialogen sker i ett tidigt och påverkbart stadium. Materialet ska vara tillgängligt och begripligt.”

(Göteborgs Stad, 2014a)

Vid mejlkontakt med lokalsekretariatet i Göteborg gällande en begäran av kopior på handlingar rörande skolpaviljonger¹ staden beställt, framgår det att projekteringen påbörjats före beslut tagits av stadsdelsnämnden. Personal på lokalsekretariatet meddelar vid förfrågan att *”Det finns tyvärr ingen dokumentation upprättad. På grund av ärendets brådskande karaktär har alla detaljfrågor hänskjutits till projekteringen som nu pågår.”* och skriver att de fick göra på det här sättet *”...eftersom det inte fanns tid att genomföra en vanlig förstudie, vilket brukar ta 3 månader.”* Tjänstemannen förklarar *”Som du säkert förstår så är detta en extraordinär situation för staden som på väldigt kort tid har förändrat förutsättningarna för vår planering.”* Det innebär i praktiken att medborgarna nekas insyn i processen, eftersom det inte har gjorts någon översiktlig inventering och inköp och planering skett utan att tillhörande dokument hunnit in i systemet. Det finns därmed ingen transparens och inte heller möjlighet för medborgare att ha synpunkter på processen i det skede då dessa synpunkter bär sitt rätta värde. Tjänstemannen på lokalsekretariatet klargör att om stadsdelsnämnden i efterhand inte godkänner projekteringen så kommer den att avbrytas, men paviljongerna är redan inhandlade, så hur ser ett sådant beslut ut i realiteten. När medborgarna väl får insyn och kan ge synpunkter, hur ska dessa därefter vägas?

Cecilia Åse skriver i sin rapport *Nationella kriser och demokrati* att kriser ofta medför enighet, sammanhållande narrativ och gemensamma perspektiv. Något som enligt henne hämmar demokratin eftersom demokrati bygger på oenighet och olikhet (Åse, 2015). I en insändare i SvD debatterar fem personer verksamma vid KTH, Luleå tekniska universitet och NMBU om riskerna när alla ropar på snabbt byggande (SvD, 2016). De skriver bland annat om hur den juridiskt bindande detaljplanen är en hörnsten i det svenska plansystemet och att den behövs för att säkerställa att det inte tas ogenomtänkta beslut utifrån ett överdrivet starkt inflytande från privata särintressen.

”Men det behövs eftertanke, och att fler inser hur viktiga de olika delarna i vårt planeringssystem är, och hur de hänger samman i enlighet med plan- och bygglagen – så att inte förhastade beslut om ”förenklingar” och ”snabbare processer” tas i desperation. Försvagandet av demokratisk förankring och offentlig styrförmåga i samhällsbyggnadsprocessen är nämligen roten till problemet i bostadskrisen, inte dess lösning.”

De menar att det är ett kortsiktigt tänk som orsakat bostadskrisen från start och att man inte kan använda fler snabba, kortsiktiga lösningar för att ta sig ur den.

En extraordinär händelse?

Det finns ingen officiell definition av begreppet ”kris”, men för kommuner och landsting är det detsamma som det lagstadgade begreppet ”extraordinär händelse” (SFS 2006:544, u.å.). Myndigheten för skydd och beredskap, MSB, rekommenderar att kommuner och landsting istället för begrepp som kris, katastrof, svår påfrestning eller särskild händelse bör använda sig av begreppet ”extraordinär händelse”. MSB listar i sitt material kring informationsstöd för krishantering sju kriterier som om de uppfylls visar på en organisatorisk kris. De listas som följer: 1) oväntat, avviker från det normala, 2) hotat grundläggande värden (liv, hälsa, miljö, förtroende, viktiga samhällsfunktioner), 3) kräver skyndsamma åtgärder, 4) kännetecknas av osäkerhet, 5) kräver samverkan mellan många

¹ Skolpaviljongerna är av modulhustyp och placeras ut för att kunna möta det ökade behovet av skolplatser.

aktörer, 6) ordinarie resurser och rutiner räcker inte till och slutligen 7) drabbar många människor. Därtill finns i samma material en definition av *Extraordinär händelse i fredstid* vilken har kriterierna att det är något som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner samt att den kräver skyndsamma insatser av en kommun eller ett landsting (MSB, 2010).

Utifrån ovanstående får konstateras att den utannonserade extraordinära händelsen som Migrationsverket talade om hösten 2015, väl faller inom klassifikationen ”kris”. Denna kris spiller sedan över på en redan ansträngd bostadssituation där ledande personer tycks vilja benämna även bostadssituationen som en extraordinär händelse, vilket skulle medföra nycklar till handlingskraftigt agerande att skriva in i historieböckerna. Men är bostadssituationen de facto att benämna som en extraordinär händelse? Visserligen avviker den rådande situationen något från det normala på grund av en större andel asylsökande, men med alla papper under näsan framstår det normala i bostadssituationen som något permanent krisartat. Punkterna 3, 5, 6 och 7 går att applicera på bostadssituationen men på den 4:e punkten, gällande osäkerhet, blir det aningen mer svårtydligt. Den nuvarande bostadssituationen i Göteborg har inte uppkommit över natt, snarare visar forskning att vi sakta men säkert förflyttats till vår nuvarande position. I en SOM-undersökning från 2013, figur 7:2g visas en successiv och tydlig nedgång i andelen som är nöjda med kommunens service gällande tillgång till bostäder i kommunen. Mellan 1994-2011 ser vi ett tapp på 32 procentenheter (Sandstig, 2013). Möjligt är att det råder osäkerhet kring hur den nuvarande situationen ska hanteras, men det är en osäkerhet som tycks ha vuxit fast i ärendets natur. Även på punkt 2 är det tvetydligt. Att det måste finnas möjlighet till tak över huvudet och någonstans att bo ter sig självklart, men när det kommer till de temporära bostäderna uppkommer hot om hälsa, miljö och samhällsfunktioner av själva frågan i sig själv.

Göteborgs Stad annonserar att de fram till och med år 2021 kommer att bygga 7000 nya bostäder i den så kallade ”jubileumssatsningen”, utöver det ordinarie bostadsbyggandet på ca 2000 bostäder per år (Göteborgs Stad, 2016b). I tidigare nämnda rapport från Västsvenska handelskammaren och HSB från 2014 fastställs att det behövs byggas 5000 nya bostäder per år fram till och med 2030 om Stor-Göteborg ska ta sig ur bostadskrisen. Av dessa bör Göteborg stå för minst 3000 (Västsvenska handelskammaren, HSB, 2014). 3000 nya bostäder per år mellan 2014-2030 ger en total om 48 000 nya bostäder. Om bostadsbyggandet ligger kvar på 2013-2015 års nivå med ca 2000 nya bostäder per år produceras mellan 2014-2030 32 000 nya bostäder + de 7000 som uppkommer genom ”jubileumssatsningen”. Det ger oss en total om 39 000 nya bostäder vilket i så fall ändå inte täcker det prognostiserade bostadsbehovet.

Hur upplever medborgarna det?

I februari-mars 2016 höll Göteborgs Stad informationsmöten runt om i stadsdelarna kring de temporära bostäder man planerar att bygga (Göteborgs Stad, 2016g). Intresset var stort men på grund av lokalstorlek och brandföreskrifter blev flertalet människor utestängda, vilket inte bara ledde till massiv kritik utan därtill en JO-anmälan eftersom mötet ansågs vara riggat (Göteborgs-Posten, 2016a). Göteborgs Stad direktsände även mötena på sin hemsida och man kan även i efterhand titta på videoinspelningarna från informationsmötena (Göteborgs Stad, 2016g). Debatten blev stor också på sociala medier och i Facebook-gruppen *Vanliga grannar som är oroliga över de 12 nya asylboendena i Göteborg* sammanstrålar över 3000 personer och diskuterar namnsamlingar och protestaktioner. Magnus Sigfusson, fastighetsdirektör på fastighetskontoret vittnar om att han ensam fått uppemot 50-60 mejl rörande de temporära bostäderna. Den 7:e mars

2016 anordnade Göteborgs Stad en chatt om stadens flyktingsmottagande och temporära bostäder (Göteborgs Stad, 2016d). Även här tas missnöje upp kring de informationsmöten som hållits i de olika stadsdelarna. Kritiken rör bland annat att vissa grupper får plats och andra inte och att åsiktsfördelningen därmed blir skev, samt att de som är direkt berörda inte kommer till tals eftersom de inte fått plats i lokalen. Många är upprörda eftersom de upplever att de folkvalda inte förankrat beslutet om temporära bostäder hos invånarna, utan att de kör över medborgarna i frågan. Flertalet uttrycker oro och osäkerhet inför hur deras närmiljö kommer att förändras. Linus Ivarsson undrar:

”Enligt alla siffror är bostadsbristen ett permanent tillstånd. Hur kan man då påstå att bristen är temporär vilket också är argumentet som ska motivera temporära bygglov?”

Det är en relevant frågeställning, eftersom mycket tyder på att bostadsbristen utvecklats över lång tid och därmed inte borde komma som någon chock. Han får svar från Fredrik Andersson, chef för byggavdelningen på stadsbyggnadskontoret:

”Hej Linus! Vi bedömer att de temporära bostäderna för flyktingar är ett tillfälligt behov, detta eftersom behovet har kommit väldigt snabbt och att Göteborgs stad har en skyldighet att lösa boendefrågan för dessa kategorier.”

Svaret tillför inte direkt någon ny information och lämnar efter sig fler frågor än det gav svar. Varför är behovet tillfälligt för att det kommit snabbt? Hur ser lösningen på problemet ut? De temporära bostäderna får endast brukas av samma hyresgäst i max fem år, vad händer därefter?

Vad menas med medborgardialog?

Sveriges kommuner och landsting, SKL, startade 2006 *Projekt Medborgardialog* och har sedan dess gett ut ett antal publikationer i ämnet. Projektet grundar i den demokratiska utvecklingen med ojämnt valdeltagande, där man sett stora skillnader mellan olika områden samt ett minskat politiskt intresse från allmänheten och därtill minskat förtroende för folkvalda och politiska institutioner. Trots det finns det å andra sidan ett stort intresse av att diskutera samhällsfrågor, politik och engagera sig i frågor som påverkar den egna vardagen. Tanken med medborgardialog är därmed att invånarnas värderingar och tjänstemännens faktakunskaper ska förenas och leda fram till gemensamma beslut. På så sätt förankras styrprocessen i legitimitet och låter medborgaren bli en medspelare i samhällsutvecklingen (SKL, u.å.).

I Göteborg arbetar man sedan 2014 med *Göteborgs principer för medborgardialog*. Med hjälp av dessa principer vill man i kommunen bli bättre på att styra på ett sätt som skapar legitimitet, insyn, tillit och bra beslut. Man vill kunna erbjuda bättre tjänster, vilka ska möta medborgarnas behov med kvalité och effektivitet. Man hoppas på stärkt självförtroende samt ökad kunskap, medvetenhet och kompetens. Sist men inte minst vill man bygga och stärka relationer mellan medborgare och kommun (Göteborgs Stad, 2015b).

Inomvetenskaplig problematisering

Arbetet rör sig inom området för strategisk kommunikation, ett område där det behövs mer forskning. En klarare definition av strategisk kommunikation som innehållandes både extern och intern kommunikation behövs. Ett kommunikationsverktyg inom strategisk kommunikation är public relations. Public relations å sin sida har växt fram genom praktiskt användande av kommunikation inom organisationer och kämpar fortfarande med gränsdragningar mellan den praktiska och den teoretiska tillämpningen. Då stora luckor funnits i teorin har den praktiska användningen av public relations fått vara tonsättande. Det är således ett område inom vilket teori behöver tillföras för att förankra praktisk empiri med teori. Medborgardialog är i det närmaste ett icke existerande område i sig självt, som löper genom många olika områden, bland andra demokrati och dialog. Medborgardialog som fenomen rör sig därtill över flera större ämnesområden så som exempelvis kommunikation, statsvetenskap och sociologi.

Ett problem när det kommer till begreppet medborgardialog är att det verkar vara ungefär samma källor som snurrar runt i olika versioner, men som har tagits ur sitt sammanhang. Boverket ger sig exempelvis i kast med att förklara medborgardialog, men talar då om det specifika fallet med ny- eller ombyggnation (Boverket, 2016c). Sveriges Kommuner och Landsting listar olika dokument som handlar om medborgardialog, men det är mestadels exempel på specifika fall där man använt sig av medborgardialog och de skriver själva att system och metoder aldrig går att kopiera men att de hoppas att läsaren ska inspireras av de exempel som tas upp (Boverket, 2015b). Stort utrymme ges därför för egen tolkning, vilket många kommuner också har använt sig av. Över tid tycks dessa tolkningar ha vuxit samman till någon slags praxis kring medborgardialog som fenomen inom offentlig verksamhet. Haninge Kommun gör ett försök att reda ut begreppen och landar därmed i följande resonemang:

”Erfarenheterna visar också att arbetet med medborgardialog kan göra roll- och ansvarsfördelningen mellan politiker och tjänstemän otydlig. När det gäller roll- och ansvarsfördelningen mellan förtroendevalda och tjänstemän är det inte ovanligt att medborgardialogen nästan helt delegeras till tjänstemännen. Därmed finns också en risk för att gapet mellan förtroendevalda och medborgare blir allt större. Istället kan man se medborgardialogen som ett trepartssamarbete mellan politiker, medborgare och tjänstemän, där alla spelar en viktig roll.”

(Lindholm, T., 2012)

Om det Lindholm skriver i citatet ovan stämmer, kan medborgardialogen då enbart få tillhöra politiken och bara användas som ett politiskt verktyg? Medborgardialog befinner sig på samma abstrakta nivå som demokrati vilket medför svårigheter att implementera den i den operationella verksamheten, ändå löper demokratins funktionssätt från politiker, genom kommunen och fram till medborgaren i form av offentlighetsprincipen. Hur kommuner ska förhålla sig till och arbeta med medborgardialog är något som vidare behöver undersökas på kommunikationssidan.

Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hur Göteborgs Stad planerat för och säger sig arbeta med, samt praktiskt arbetar med, medborgardialog i fallet med de temporära bostäderna.

Vilken typ av kommunikation använder sig Göteborgs Stad av i kommunikationen med medborgarna, asymmetrisk/symmetrisk, envägs- eller tvåvägskommunikation?

Med hjälp av teori om asymmetrisk, symmetrisk samt envägs- och tvåvägskommunikation ämnar jag analysera mitt empiriska material för att se vilken modell Göteborgs Stad använder sig av. Genom att undersöka vilken modell organisationen använder sig av kan man se, inte bara hur kommunikationsarbetet styrs, utan också hur organisationen ser på kommunikation i stort.

Vilken inriktning har dialog mellan medborgare och kommun, diskussion eller förhandling?

Det finns många teorier kring dialog. I det här arbetet presenteras å ena sidan teorier kring att dialog kommer ur diskussion, å andra sidan presenteras teorier kring att dialog kommer ur förhandling. I fallet med diskussion handlar det om en kamp där någon står som vinnare och någon förlorar, medan det i fallet med förhandling handlar om att köpslå och enas i konsensus.

Del 2

TEORI & TIDIGARE FORSKNING

Introduktion till forskningsfältet

Magnus Fredriksson och Josef Pallas genomförde 2013 en studie i vilken de närmre undersöker vilka principer som styr hur myndigheter arbetar med kommunikation. De menar att på samma sätt som det inom en myndighet finns lagar och regler, så finns det också informella, så kallade normativa, principer efter vilka man arbetar. Samtliga nationella myndigheters styrdokument, 252 stycken, analyserades utifrån Boltanski och Thévenots sex principer: kreativitetens principer, traditionens principer, ryktbarhetens principer, det civilas principer, marknadens principer samt produktionens principer (Boltanski, L. & Thévenot, L., 2006). Författarna till studien beskriver vikten av innehållet i ibland annat kommunikationspolicies och kommunikationsstrategier:

”Det är i styrdokumenterna som myndigheterna beskriver när, var, hur, med vem och varför man ska kommunicera. På det sättet synliggörs – mer eller mindre explicit – utifrån vilka principer som mål, medel, intressenter och annat som ger uttryck för vad som anses vara ett framgångsrikt kommunikationsarbete beskrivs och förklaras.”

(Fredriksson, M. & Pallas, J., 2013)

Fredriksson och Pallas finner att man på strategisk nivå kan koppla myndigheters kommunikationsarbete till flera olika principer. De identifierar också tre dominerande föreställningar kring kommunikationens syfte inom svenska myndigheter: 1) kommunikationen ska bringa ljus och göra myndigheten synlig, 2) den ses som ett styrmedel och 3) den ska bidra till demokratin. De identifierar ett tydligt behov av kontroll från ledningens sida, allt för att arbetet med att samordna, leda och fördela ska gå så effektivt som möjligt:

”Men tankemönstret präglar också synen på hur man ser på organisationens kommunikation med omvärlden. När produktionens principer kommer till uttryck blir medborgare målgrupper som i motsvarande utsträckning ska styras till rätt handling.”

(Fredriksson, M. & Pallas, J., 2013)

Deras slutsatser landar i att myndigheter inte arbetar med kommunikation på särskilt annorlunda sätt än det arbetas med kommunikation inom andra verksamhetsområden. Därtill skriver de att även om styrdokumenterna gett tillräckligt med underlag för att deras analyser ska visa på vilka principer som finns inom en myndighets kommunikationsarbete, så kan enbart analyser av styrdokument inte berätta om hur dessa principer yttrar sig i det praktiska arbetet.

I en C-uppsats i medie- och kommunikationsvetenskap från 2013 undersöker Felicia Hallström och Malin Winald Härryda Kommuns förutsättningar till medborgardialog i utvecklingen av området kring Råda Säteri. De knyter medborgardialogbegreppet till demokratibegreppet och till området för politisk kommunikation. Deras studie är av kvantitativ sort och har genomförts genom enkäter, utskickade till myndiga invånare i bostadsområdet Säteriet i Mölnlycke, Härryda Kommun. I deras teoriprövning analyserar de sitt empiriska material utifrån faktorer så som resurser, motivation och rekryterande nätverk. Resultaten koncentreras därmed kring invånarnas lokalkännedom, deras attityder, vilka kanalpreferenser respondenterna har samt vilka förutsättningar som finns för medborgerligt deltagande. Sammantaget presenterar de slutsatser kring att invånarna är mer intresserade av medborgerligt deltagande än vad de verkar (Hallström, F. & Winald, M., 2013).

Ytterligare en C-uppsats i medie- och kommunikationsvetenskap, publicerad 2012 berör medborgardialog, då med inriktning på unga kvinnors intresse och deras delaktighet inom stadsutvecklingsprojekt. Uppsatsen, som är genomförd med kvalitativ metod, är skriven av Matilda Reiderstedt och Marina Milojkovic på uppdrag av Utveckling Nordost. Genom att intervjua unga kvinnor via snöbollsurval fann man att de unga kvinnorna inte kände till Utveckling Nordost, som alltså inte varit synliga i den utsträckning de hade behövt vara för att deras information skulle nå ut. Därtill kunde författarna se ett intresse hos kvinnorna att följa beslutsprocesser. De drar slutsatserna att kvinnorna inte intresserar sig för medbestämmande, utan att det snarare är insynen och transparensen som lockar, samt att kvinnorna önskar få möjlighet att bidra med sina egna erfarenheter och synpunkter i sådant som berör dem (Reiderstedt, M. & Milojkovic, M., 2012).

Tina Israelsson resonerar i sin D-uppsats *Strategisk kommunikation inom offentlig sektor*, kring hur det, trots bred definition, mest tycks handla om den externa kommunikationen i tidigare forskning och litteratur. Vidare landar hon i slutsatser kring att kommunikatörer i offentlig sektor anser att de jobbar bra med strategisk kommunikation och att de har rätt mandat och förutsättningar för att göra det. Men också att det inte är bildens helhet. Hon ser brister i att det inte finns någon definierad profession och att många av dem som arbetar med kommunikation i offentlig sektor saknar akademisk utbildning i ämnet. Därtill nämner hon otillräckliga resurser och att det kan vara svårt att hinna med att både vara ett stöd till ledningen samt övrig verksamhet. Israelsson ser också brister i var i beslutsfattandet kommunikatören kommer in. Hon menar på att delaktighet i beslutsfattandet är den mest centrala delen för en kommunikatör som jobbar med strategisk kommunikation. (Israelsson, T., 2013).

Charlotte Simonsson skriver i sin avhandling, *Den kommunikativa utmaningen* från 2002 om hur chefer ofta använder sig av envägs kommunikation i mötet med sina medarbetare. Det rent informativa syftet för kommunikationen får författaren att dra paralleller till en nyhetsuppläsare, som utan metaforer, kontraster eller anekdoter inte klarar av att knyta kommunikationen till en kontext. Vidare noterar Simonsson att en observerad chef i mötessammanhang tycks vara mer inriktad på *vad* han ska säga, och inte så mycket *hur* han ska säga det. Författaren resonerar kring att organisationskommunikationens förutsättningar har förbättrats med det moderna samhället, där informations- och kommunikationsteknik öppnar upp nya möjligheter, och att detta borde bidra till möten med annat innehåll och form. Någon sådan förändring kunde hon dock inte se (Simonsson, C, 2002).

Teoretisk utgångspunkt

Arbetet rymms inom området strategisk kommunikation, vilket enligt Kirk Hallahan fortfarande är ett område där den existerande forskningen är otillräcklig, och där det ännu inte existerar någon entydig definition eller kunskapsbas. Det gemensamma för de definitioner av strategisk kommunikation som finns i dagsläget, är att de alla innefattar såväl intern som extern kommunikation, vilket således medför en bred syn på kommunikation (Hallahan, K., 2007, s. 3–35).

Uppsatsen rör sig inom strategisk kommunikation och vilar på tre teoretiska grundpelare: medborgardialog, symmetrisk kommunikation och kritisk PR. Dessa tre områden är grenade och avgränsade från varandra, vilket gör det här till en tvärvetenskaplig studie som rör sig över flera fält. Nedan presenteras de tre områdena tematiskt.

Medborgardialog

Medborgardialog är något som under egen rubrik inte forskats så mycket kring inom kommunikationsvetenskapen. Fenomenet, som grovt förenklat skulle kunna beskrivas som *kommunikation med medborgarna - med dialog som verktyg*, förekommer dock inom många olika fält, varför en bredare litteratur- och teoriinsamling följer.

Jürgen Habermas skrev redan år 1962 om ”borgerlig offentlighet” i boken med samma titel. Han önskade undersöka offentlighetens roll och hur denna ändrade sig över tid. Habermas går steget längre än att bara dela upp samhället i en offentlig (stat) och en privat del, han presenterar en teori om ”det borgerliga samhällets” sociala områden, vilket innebär att han delar upp även den privata delen. Denna delas upp i en ekonomisk sfär och en familjär sfär. Habermas har en tanke om att ”privatfolk” ska kunna samlas i det offentliga rummet för att diskutera och föra kritiska resonemang. Han menar på att det är genom den ”offentliga” diskussionen som allmänhetens bästa fastställs. Eller med andra ord om man så vill: den allmänna opinionen uppkommer genom offentlig diskussion mellan ”privatfolk” (Habermas, J., 1998). Vidare talade Habermas om möjligheten att, genom allmän opinion/offentlig debatt, upplösa herravälde². Han menade på att om regeringsmakt måste utövas med inlyssnande av medborgarna, det vill säga offentlig diskussion, så fanns det hopp om att politiken kunde bli mer förnuftig (Spång, M., 2014). I sin teori om kommunikativt handlande och diskurs lägger Habermas vikt vid att deltagarna i en diskussion har ett ömsesidigt ansvar att stödja påståenden med argument. Det är detta ansvar som ger dem frihet att kritisera andra deltagare, menar han. Vidare förespråkade Habermas *regering genom diskussion* och ansåg att medborgarnas jämlika möjligheter att delta i offentliga diskussioner var av stor vikt för samhället i stort (Ibid).

Ordet dialog härstammar ur grekiskans *dialogos* där *dia* står för ”genom” och *logos* står för ”ordets mening”. David Bohm menar att det är just genom ordets mening som ny förståelse kan uppstå. Till skillnad från Habermas anser Bohm att diskussion hämmar gruppen, eftersom det i en diskussion handlar om att vinna eller förlora. Bohm förespråkar dialog, där han menar att hela gruppen vinner eftersom man spelar *med* varandra istället för *emot* varandra. Vidare skriver Bohm om hur personer som tycker olika kan nå konsensus genom dialog, inte för att de ger upp sin egen ståndpunkt utan

² Med herravälde avsågs den exekutiva maktutövning som inte förankrats i parlament eller bland medborgarna.

för att de i samspel kompromissar fram en ståndpunkt som de båda kan stå för (Bohm, D., 1996)

Men dialog handlar om mer än att bara komma överens, anser William Isaacs. Istället för att enbart satsa på ökad förståelse menar han till *förhandling* för att få till stånd en överenskommelse då skilda meningar råder. Han ser dialog som ett verktyg för att hitta helheten, vari lyssnandet har en huvudroll. Genom att ge rum för varje enskild åsikt men också sätta de enskilda åsikterna i ett större sammanhang kan man åstadkomma förändring i kärnan av problematiken, menar han. Det är ett resonemang som värnar minoritetens perspektiv, något som är oerhört viktigt i ett demokratiskt samhälle där alla ska få komma till tals (Isaacs, William, 1999).

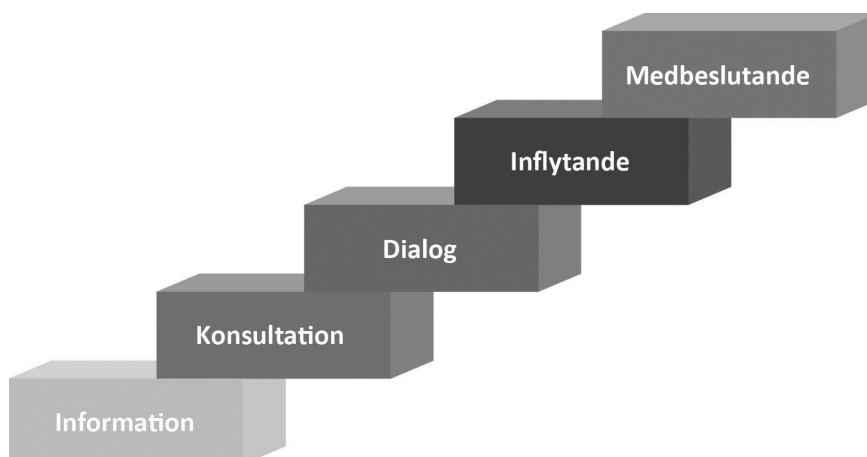
Demokratiaspekten ligger så nära in på medborgardialog att den också bör nämnas här. I demokratiutskottets betänkande med titeln *En utbållig demokrati!* från 2000 beskrivs hur demokrati inte är ett politiskt mål utan en ständigt pågående process som måste hållas vid liv, och att förutsättningen för ett demokratiskt styrelseskick är ömsesidig respekt och medborgaranda (SOU 2000:1, 2000, s. 15). Därtill fastslås på sidan 33 i samma dokument:

”En demokrati ger varje medborgare tillgång till den politiska styrelsen, dvs. den gör henne delaktig i samhällsutvecklingen. Ju mindre medborgaren erfar att hon har denna tillgång, att hon upplever sig delaktig, desto lägre är sannolikheten att hon ska vilja delta. Ju mer medborgaren erfar att hennes och andras deltagande ger inflytande, desto högre blir sannolikheten för att hon vill fortsätta delta.”

(SOU 2000:1, 2000, s. 33)

För att medborgardialog ska komma till stånd är det alltså en förutsättning att medborgaren upplever att det finns en chans att bli lyssnad på, och att man därigenom har en chans att påverka.

Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, startade år 2006 projektet Medborgardialog. Projektet grundar sig i den demokratiska utvecklingen med ojämnt valdeltagande, där man sett stora skillnader mellan olika områden samt ett minskat politiskt intresse från allmänheten och därtill minskat förtroende för folkvalda och politiska institutioner. Trots det finns det å andra sidan ett stort intresse av att diskutera samhällsfrågor, politik och engagera sig i frågor som påverkar den egna vardagen. Tanken med medborgardialog är därmed att invånarnas värderingar och tjänstemännens faktakunskaper ska förenas och leda fram till gemensamma beslut. På så sätt förankras styrprocessen i legitimitet och låter medborgaren bli en medspelare i samhällsutvecklingen (SKL, u.å.). SKL har också med en så kallad ”delaktighetstrappa” tydliggjort fem nivåer av delaktighet.



(Sveriges Kommuner och Landsting, 2013)

På första trappsteget, längst ner, står information och det är den lägsta nivån av delaktighet. Ett trappsteg upp, i konsultation, handlar det om att få medborgarnas återkoppling kring ett specifikt projekt eller mer generellt kring att hantera klagomål och synpunkter från medborgarna. På tredje trappsteget står dialog och i denna del av delaktighetstrappan sker kunskaps-, erfarenhets- och åsiktsutbyte både medborgare emellan men också mellan medborgare och kommun. Fjärde trappsteget handlar om inflytande och där ges medborgaren möjlighet att under längre tid vara med och påverka samt utveckla förslag som sedan blir till underlag för politiska beslut. Allra högst upp på delaktighetstrappan, på femte trappsteget, står medbeslutande. Där delegeras helt enkelt ansvaret för ett beslut ut till utvalda personer, eller så kan fullmäktige besluta om att delegera beslutsfattandet till medborgarna genom folkomröstning (Sveriges Kommuner och Landsting, 2013)

Martin Karlsson publicerar år 2011 sina slutsatser kring frågeställningen *Kan medborgardialoger stärka den representativa demokratin?* (Karlsson, M., 2011). Han menar på att medborgardialog utgör en alternativ form av politiskt deltagande som via kommunikation går genom förvaltning, politiker och medborgare. Författaren skriver om hur de folkvalda politikerna ständigt slits mellan den egna viljan, partiets identitet och väljarnas åsikter och att det i denna intressekonflikt oftast blir partiidentifikationen som vinner. I dagens samhälle där medborgarna i allt mindre grad identifierar sig med ett specifikt politiskt parti bildas här ett tomrum där alternativa kanaler för dialog mellan väljare och valda behövs.

Mikael Gilljam ställer sig dock kritisk då han menar att deltagardemokrati konkurrerar med tanken om politisk jämlikhet, eftersom det tenderar vara de med starkast resurser som tar sig igenom bruset (Gilljam, M. & Hermansson, J., 2003).

Symmetrisk kommunikation

När man talar om symmetrisk eller asymmetrisk kommunikation avser man relationen mellan sändare och mottagare. Om relationen är maktbalanserad sinsemellan sändare och mottagare talar man om symmetrisk kommunikation, medan asymmetrisk kommunikation används i de fall då maktförhållandet mellan sändare och mottagare är obalanserat. Inom begreppet *symmetrisk kommunikation* finns benämningar av olika sort. Ibland talas det om symmetrisk modell, symmetrisk teori eller symmetrisk pr. Oavsett vilket ämnar man belysa relationen och maktförhållandet mellan sändare och mottagare. James E. Grunig är en framstående forskare inom ämnet. Han förklarar skillnaden mellan teori och modell; teori handlar om en abstrakt tanke eller en idé, medan en modell är en förenklad bild av verkligheten som hjälper till att förklara teorin (Robert L. Heath, 2001).

Baserat på Thayer's³ tankar om två typer av kommunikation utvecklade J.Grunig 1976 sin egen teori och utökade Thayer's två modeller till fyra modeller för public relations (James E. Grunig, 1976). Dessa fyra modeller översätter Falkheimer & Heide till 1) Publicitetsmodellen, 2) Informationsmodellen, 3) Asymmetrisk tvåvägsmodell och 4) Symmetrisk tvåvägsmodell (Falkheimer, J & Heide, M, 2007). De två första modellerna rör envägskommunikation och de två senare tvåvägskommunikation. Grunigs mål var att hitta oberoende variabler som kunde *förklara* public relations snarare än att *beskriva* det. Han ville veta *varför* organisationer kommunicerade som de gjorde med sin publik,

³ Lee Thayer presenterade år 1968 sin teori om två typer av kommunikation. Han tittade på kommunikation dels från ett diakront perspektiv, det vill säga med sakens historia invägt och dels från ett synkront perspektiv, i vilket han enbart tog hänsyn till det nuvarande läget (Thayer, 1968).

snarare än *hur* de kommunicerade (Robert L. Heath, 2001). I en artikel från 1984 beskriver Grunig hur han bestämde sig för att titta på varför vissa praktiserande kommunikatörer använde sig av en manipulerande envägskommunikation medan andra använde sig av en mer informerende tvåvägskommunikation (James E. Grunig, 1984). Grunig kallade det synkroniska synsättet för asymmetriskt, eftersom det användes av organisationer för att synkronisera det egna beteendet med publikens beteende. Det diakroniska synsättet kallade han för symmetriskt eftersom organisation och publik då tillsammans försökte nå dialog och konsensus (James E. Grunig, 1984). Tillsammans med Hunt publicerade Grunig 1984 en bok vari de fyra modellerna förklaras mer ingående.

Model Name	Type of Communication	Characteristics
Press agent / publicity	One-way communication	Uses persuasion and manipulation to influence audiences to behave as the organisation desires.
Public information model	One-way communication	Uses press releases and other one-way communication techniques to distribute organisational information. The public relations practitioner is often referred to as the in-house journalist.
Two-way asymmetrical model	Two-way communication (imbalanced)	Uses persuasion and manipulation to influence audiences to behave as the organisation desires. Does not use research to find out how stakeholders feel about the organisation.
Two-way symmetrical model	Two-way communication	Uses communication to negotiate with the public, resolve conflict and promote mutual understanding and respect between the organisation and its stakeholders

(Grunig, J.E & Hunt, T, 1984)

De tre översta modellerna är asymmetriska och där är sändaren överordnad mottagaren. Inom dessa tre modeller kommunicerar organisationen för egen vinning, medan den fjärde och sista modellen alltså är symmetrisk. I symmetrisk kommunikation befinner sig sändare och mottagare på samma nivå och dialog förekommer däremellan. I asymmetrisk tvåvägskommunikation sker ett visst kommunikativt utbyte mellan sändare och mottagare, men mottagaren får komma till tals som ett led i att organisationen behöver underlag för att kunna planera sina strategier. I Publicitetsmodellen handlar det om propaganda där inget krav på sanning finns. Inom informationsmodellen är syftet att sprida information, men i den här modellen är sanning av stor vikt. När det kommer till asymmetrisk tvåvägsmodell rör det sig mer om ”vetenskaplig övertalning” och i den symmetriska tvåvägsmodellen strävar man efter ömsesidig förståelse (Larsson, L., 2001, s. 47).

Genom att titta på vilken kommunikationsmodell en organisation väljer att använda sig av ser man inte bara hur deras kommunikationsarbete styrs utan också hur organisationen ser på kommunikation överhuvudtaget (Grunig, J.E & Hunt, T, 1984). David M. Dozier var inne på samma spår och tillsammans med James & Larissa Grunig genomförde han en studie (*The excellence project*) som ämnade ge svar på vad som utmärker en organisation som uppnått kriterierna för den fjärde kommunikationsmodellen, dvs

symmetrisk tvåvägskommunikation. De ville ta reda på vad som, sett från kommunikationsaspekten, bidrar till organisationsutveckling. De fann att modellen innehåller tre olika kriterier, vilka alla måste vara uppfyllda för att symmetrisk tvåvägskommunikation ska komma till stånd. Det första kriteriet är att det måste finnas en öppen organisationskultur där beslutsfattande sker på alla nivåer samt att organisationsmedlemmarna känner sig delaktiga. Det andra kriteriet handlar om att kommunikatörer i chefsposition och företagsledning måste dela förväntningarna på det strategiska arbetet. Organisationen behöver ge stöd till kommunikationsarbetet för att det ska nå sin fulla potential. Dozier m.fl., tittade här bland annat på vilket värde ledningen tilldelar kommunikation, hur kommunikationsenheten bidrar till de strategiska besluten och om kommunikationschefen ges mandat att leda samt vara ett stöd till ledningen. Det tredje kriteriet rör kommunikatörens kunskapsbas, som måste ligga på en nivå som medger deltagande i ledning och strategiska beslut. Förutom att kunna kommunikationsbasen behöver kommunikationschefen inneha kunskaper inom såväl management som strategiskt ledningsarbete. (Dozier, D. M., Grunig, J.E., & Grunig, L.A., 1995).

Vad som kan kallas för en femte modell, excellencemodellen, utvecklades av Grunig och Grunig och publicerades 1992 (Grunig, J.E. & Grunig, L.A., 1992). I excellencemodellen blandas asymmetriska och symmetriska ambitioner för att istället nå en så kallad win-win-zon. Det är fortfarande den symmetriska kommunikationen som utgör idealet, men genom att sändare och mottagare går mot varandra och möts på mitten, i win-win-zonen når man en kommunikativ kompromiss som både organisation och omvärld kan acceptera.

Kritisk PR

Det kritiska perspektivet kommer ur att forskarna lyfter fram de negativa effekter som kan komma av pr i realiteten. Genom en meningsskapande syn på kommunikation vill de lyfta fram ”det lilla folkets” perspektiv och avtäckta orättvisor och verka mot maktbalans. Heide, Johansson och Simonsson skriver på sidan 58 i sin bok om *Kommunikation & Organisation*:

”Forskarnas ambition är att blottlägga och kritisera alla tänkbara former av dominans, asymmetri och förvrängd kommunikation, så att organisationsmedlemmarna blir frigjorda från den dolda maktutövningen.”

(Heide, M, Johansson, C, & Simonsson, C, 2005)

Jacque L’Etang skriver år 1996 om hur ämnet public relations fått växa fram dels genom teori, men också till stor del genom praktisk kunskap eftersom ämnet varit relativt akademiskt utforskat. L’Etang markerar att det finns mer kunskap om, och ett större teoretiskt ramverk kring *international relations* än det finns inom *public relations*. Hon såg möjligheter att låna teori från det mer utarbetade området international relations till området för public relations och talar om konceptuell konvergens, *conceptual convergence*. Med det menas att de två, till synes motstridiga områdena, egentligen är mer lika varandra än de är olika. Med det sagt markerar hon att hon dock ställer sig kritisk till det synsätt på symmetrisk kommunikation som som finns beskrivet inom området för public relations och menar på att det inte går att styrka antagandet om dess positiva effekter (L’Etang, Jacquie & Pieczka, Magda, 1996, s. 14).

Inspirerad av Morgans⁴ sätt att använda sig av metaforer i sin forskning jobbade L'Etang vidare på samma sätt. Hon markerar ett antal funktioner som tillskrivs public relations i den tidigare litteraturen inom området. Dessa grupperar hon in under tre kategorier. Inom representativ kommunikation återfinns funktioner som retorik, tal, och förespråkande. Inom kategorin dialog finns förhandling och medling, och slutligen finns kategorin med rådgivning, som innehåller just rådgivande funktioner (L'Etang, Jacque & Pieczka, Magda, 1996, s. 15). L'Etang jämför arbetet som utförs av public relations-utövare med arbetet som utförs av diplomater. Båda yrkesgrupper har en tolkande och presenterande roll och inom såväl public relations som inom diplomati jobbar man med att hantera kommunikativa problem. Hon konstaterar vidare att den politiska rollen för pr-praktiker och diplomater i allt större utsträckning har kommit att bero på hanteringen av den allmänna opinionen och att kunskaper i politisk kommunikation därför behövs (L'Etang, Jacque & Pieczka, Magda, 1996, s. 17). Magda Pieczka drar liknande slutsatser:

”Somewhat indirectly, public relations seems to be positioning itself in relation to its unmentioned intellectual neighbour – political science.”

(L'Etang, Jacque & Pieczka, Magda, 1996, s. 64)

I L'Etangs teori om extern kommunikation, från 2008, redogör hon för behovet av att upprätthålla goda relationer med sina intressenter. Hon menar på att först när vi förstår hur andra uppfattar oss förstår vi till fullo oss själva, vilket sedermera också påverkar hur vi använder kommunikation. Vidare fastslår hon att ett rykte är något som skapas utanför organisationen och som till stor del baseras på subjektiva intryck. Därtill identifierar hon några faktorer som gynnar ett bra rykte, exempelvis pålitlighet, förtroende, uppriktighet och äkthet (L'Etang, Jacque, 2008).

Magda Pieczka skriver om hur betydelsen av dialog som symmetrisk kommunikation har ändrats över tid, men att kärnan i dialog kan beskrivas som konsensus. När man kommunicerar med dialog som verktyg gäller det att ta hänsyn till, och anpassa sig till, vad andra tycker. Visserligen kan man nå mål genom att driva sin egen sak, men på det förlorar man andra viktiga aspekter och på det hela taget vinner man mer med dialog. Pieczka likställer dialog med köpsläende eller förhandling, i vilka samtliga lika intressen får påverka. De stora skillnaderna ska lämnas åt sidan och istället bör man anpassa sig kring fokuserade mål. Pieczka menar att eftersom det sker ett köpsläende sker också någon form av utbyte. Vidare menar hon att det inte är tal om någon win-win, eftersom det i dialog alltid rör sig om någon form av kompromiss. Därtill hävdar hon att om det gjorts kompromisser eller begränsningar baserat på vad andra människor har tyckt, då kan man också förutsätta att dialog har ägt rum (Pieczka, Magda, 2016).

Syntes

Inom de tre områdena för medborgardialog, symmetrisk kommunikation och kritisk pr framträder diskussion, dialog och förhandling som centrala begrepp.

L'Etang skriver om konceptuell konvergens, *conceptual convergence*, det vill säga att till synes motstridiga teoretiska områden egentligen är mer lika varandra än de är olika. En sådan sammansmältning kan sägas ha skett inom ramarna för det här arbetet. Habermas talar om diskussion i offentlighet för att den allmänna opinionen, presenterad av

⁴ För trettio år sedan presenterade Gareth Morgan sitt sätt att använda mentala bilder, metaforer, för att överföra tankar och idéer till organisationsteorin (Morgan, G., 1986).

privatfolk/medborgarna, ska komma till tals gentemot staten. I Habermas resonemang ryms inte bara teori om diskussion utan till viss del också förhandlande och ömsesidighet som mynnar ut i en förhoppning om symmetrisk kommunikation. Bohm talar om att diskussion hämmar gruppen eftersom man spelar emot varandra istället för med varandra och att man genom dialog istället bör sträva efter konsensus. Isaacs talar om förhandling eftersom all dialog innefattar ett givande och tagande. I L'Etangs andra kategori av funktioner som tillskrivs public relations nämner hon dialog, förhandling och medling. Pieczka beskriver kärnan i dialog som konsensus och menar på att det inte kan finnas en win-win situation eftersom dialog enligt henne innebär ett köpslående eller en förhandling. Snarare, menar Pieczka, är det frågan om en kompromiss och att man kan förutsätta att dialog har ägt rum i de fall det gjorts en kommunikativ kompromiss. Grunig och Grunig hävdar dock att det finns en win-win-zon och att det när man når den rör sig om en kommunikativ kompromiss, det vill säga att en förhandling har ägt rum.

Del 3

METOD & MATERIAL

Inledningsvis är det av stor vikt att redogöra för de olika delarna som kommer att följa i metodkapitlet, eftersom metoddelen blir extra viktigt i fall då studien stött på patrull, vilket är fallet med det här arbetet. I början av kapitlet först kort om kvalitativ metod, därefter en beskrivning av den inledande kunskapsinsamlingen. Sedan delas kapitlet upp, först i delen som beskriver hur jag hade tänkt och planerat för arbetet samt de strategiska val jag gjort, under *Ursprunglig plan*, och därefter i delen som beskriver det faktiska utfallet och konsekvenserna av det, under *Reviderad plan*, följt av metoddiskussion.

Kvalitativ metod

Uppsatsen skrivs utifrån ett kvalitativt förhållningssätt, vilket tillåter en djupdykning i ämnet. Under tiden som en uppsats växer fram rör man sig mellan olika abstraktionsnivåer, från det generella (teori) till det specifika (empiri). De nivåvandringarna kan se ut på lite olika sätt. I det här arbetet har förståelsen successivt vuxit fram och jag har således kontinuerligt pendlat mellan teori och empiri, vilket benämns som att jag jobbat med en abduktiv slutledningsform (Peirce, Charles S., 1990, s. 237)(Björklund, Maria & Paulsson, Ulf, 2012, s. 64–65).

Kunskapsinsamling

I starten av arbetet skedde en massiv informationsinsamling. Jag hade närmast ingen kunskap om byggandeprocesser, regelverk för bygglov eller turerna kring temporära bostäder/modulhus, något jag behövde känna till för att förstå situationen och kunna genomföra bra intervjuer. Därtill var bakgrunden och den utomvetenskapliga problematiseringen av komplex karaktär och behövde redogöras för på ett sätt som gjorde att de kommunikativa svårigheterna skulle kunna visas. Utöver det var jag inte så väl insatt i de teoretiska områden inom vilka arbetet sedermera skulle landa. Att finna teori och tidigare forskning var också det ett arbete som krävde djupdykning. Symmetrisk kommunikation och kritisk pr är båda områden där mer forskning behövs och där nuvarande teori är sparsam. Termen *medborgardialog* var också för mig helt outforskad innan det här arbetet. Därtill finns oerhört lite teori och tidigare forskning inom området för medborgardialog och jag fick därför söka andra teorier från exempelvis dialogteori för att bygga på ett relativt nytt teoretiskt område.

Med utökad kunskapsbas började nästa etapp: arbetet med att förstå kommunikationsorganisationen i offentlig sektor. Det visade sig vara ett tidskrävande arbete eftersom hemsidorna inte är uppdaterade med gällande namn och yrkestitlar. Därtill innehåller kommunernas hemsidor så ofantligt mycket information och dokument att det är lätt att klicka sig vilse i den virtuella byråkrattidjungeln. Det faktum att

kommunikation inte tycks ha vedertagna begrepp och benämningar har också försvårat informationsinsamlingen till det här arbetet.

Informant- & respondentintervjuer

Då informationen kring organisationsstrukturen som stod att finna på Göteborgs Stads hemsida var otillräcklig använde jag mig av en informantintervju med den kommunikationsstrateg som ansvarar för extern kommunikation inom Göteborgs Stad. Resterande intervjuer hör till de av respondenttyp. Med det menas att de uppgifter som kommer därur inte bedöms som ”sanna” eller ”falska” utan syftar till att skapa sig en uppfattning om intervjuobjektets verklighet och *tankevärld* (Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., & Wängnerud, L., 2012, s. 259).

Ursprunglig plan

Min ursprungliga plan var att titta på kommunikationen i det specifika fallet med temporära bostäder i Göteborg. För att kunna få ett bra resultat där ansåg jag det viktigt att också titta på hur man inom Göteborgs Stad arbetar med kommunikation i det generella fallet, vilket skulle ge mig underlag för jämförelse. När jag inte fick svar och inte kunde komma i kontakt med kommunikatörer inom Göteborgs Stad var jag tvungen att förflytta arbetet till en mer generell nivå kring kommunikationshantering. I det läget blev den naturliga jämförelsen andra storstäders generella kommunikation, varför jag tittade på Stockholms stad och Malmö stad för att få underlag till jämförelse.

Ursprungligt urval av intervjupersoner

Vid samtalsintervjuer av respondentkaraktär sker urval enligt någon form av, eller kombination av, principerna *intensitet i urval* eller *maximal variation* (Esaiasson, P. m.fl., 2012, s. 260). Jag gjorde ursprungligen bedömningen att jag för att nå teoretisk mättnad och samtidigt hålla mig inom den tidsram jag blivit given, borde koncentrera mig på intensitetsprincipen. I mitt ursprungliga urval fanns således kommunikationschefer och kommunikatörer med ansvar över ett kommunikativt område inom Göteborgs Stad.

Nedan listas de kommunikatörer som ursprungligen var tillänkta att kontaktas och som utifrån sina ansvarsområden bedömdes vara intressanta och relevanta för arbetet, samt översiktligt vilka som svarade/ej svarade/ej gick att nå.

✗ = Inget svar ✓ = Deltog, respondentintervju i = Deltog, informantintervju
- = Ej nåbara

- ✗ Kommunikationsdirektör, Göteborgs Stad
- i Kommunikationsstrateg med ansvar för extern kommunikation, Göteborgs Stad
- ✓ Kommunikationschef, Göteborgs Stad
- ✗ Kommunikationsstrateg med ansvar för stadsbyggnad generellt, Göteborgs Stad
- ✗ Kommunikationsstrateg med ansvar för temporära bostäder, Göteborgs Stad
 - Kommunikationsstrateg 1 med ansvar för demokratifrågor, Göteborgs Stad
 - Kommunikationsstrateg 2 med ansvar för demokratifrågor, Göteborgs Stad
- ✗ Kommunikationschef kommunalt byggföretag, Göteborgs Stad

Kommunikationsdirektören svarade enbart då hon hänvisade till den kommunikationsstrateg med ansvar för extern kommunikation, på övriga frågor svarades ej. Svar erhöles av den kommunikationsstrateg med ansvar för extern kommunikation som därefter intervjuades i informativt syfte. Svar erhöles också av en kommunikationschef inom Göteborgs Stad, varvid en respondentintervju genomfördes med densamma. Kommunikationsstrategen med ansvar för stadsbyggnad generellt i Göteborgs Stad svarade inte alls. Kommunikationsstrategen med ansvar för temporära bostäder svarade direkt att hon inte hade tid. De två kommunikationsstrateger som ansvarar för demokratifrågor kunde jag inte få namn/kontaktuppgifter till under informantintervjun. Jag hänvisades vidare till deras chef, vilken inte svarade/återkom med några namn/kontaktuppgifter. Jag hittade heller inga uppgifter gällande dessa två tjänster online. Kommunikationschefen på det kommunala byggföretaget svarade inte alls. Hon hade varit intressant för arbetet eftersom byggföretaget jobbat både med generell byggnation men också specifikt med modulhus/temporära bostäder.

Tillvägagångssätt, intervjufrågan

I ett första skede ringde jag kommunikationsdirektören. Eftersom jag fick ringa flera gånger, under ett par dagar, sände jag även ett mejl där jag presenterade mig och förklarade varför jag ringde. Två dagar efter mejlutskick fick jag svar att jag skulle kontakta den kommunikationsstrateg som ansvarar för extern kommunikation. Personen som jag fick kontaktuppgifter till står inte med på hemsidan utan tillhör ett av kommunens partnerbolag och har där titeln ”projektledare”. Ett mejl var jag presenterade mig och förklarade mitt ärende samt två samtal om dagen i 1,5 vecka tog det för att få en första kontakt med den kommunikationsstrateg med extern kommunikation på sitt bord. Efter genomförd informantintervju sände jag ut förfrågningar om telefonintervju via mejl till de personer som listas vid mitt ursprungliga urval.

Reviderad plan

När det stod klart att den ursprungliga planen mynnade ut i endast en respondentintervju och en informantintervju blev jag tvungen att lyfta blicken och börja studera hanteringen av kommunikation inom kommunen på en mer generell nivå. För att förstå Göteborgs Stads hantering av kommunikationen behövde jag titta på hur Stockholms stad och Malmö stad i sin tur hanterar densamma.

Reviderat urval av intervjupersoner

Nedan listas de kommunikatörer som kontaktades/deltog utifrån den reviderade planen och som utifrån sina ansvarsområden bedömdes vara intressanta och relevanta för arbetet, samt översiktligt vilka som svarade/ej svarade/ej gick att nå.

✗ = Inget svar ✓ = Deltog, respondentintervju i = Deltog, informantintervju
- = Ej nåbara

- ✓ Kommunikationschef, Göteborgs Stad
- i Kommunikationsstrateg med ansvar för extern kommunikation, Göteborgs Stad

- ✗ Kommunikationschef, Stockholms stad
- ✗ Kommunikationschef, PR, Stockholms stad
- ✓ Kommunikationschef, Malmö stad
- ✗ Kommunikationsstrateg, Dialogenheten, Malmö stad

Kommunikationschefen inom Göteborgs Stad fanns med in i den reviderade planen, så också den kommunikationsstrateg med ansvar för extern kommunikation inom Göteborgs Stad. Därtill kontaktades kommunikationschefen inom Stockholms stad, vilken vidarebefordrade min förfrågan till PR-chefen. Snabbt svar inkom med förfrågan om att sända frågematris innan tid för intervju kunde bokas. Efter inskickad frågematris återkom dock aldrig något svar och någon intervju kunde därför inte genomföras. Kommunikationschefen inom Malmö stad svarade snabbt och en respondentintervju bokades in och genomfördes. Den kommunikationsstrateg inom dialogenheten som jag blivit hänvisad till svarade ej.

Genomförande av respondentintervjuer

Inför intervjuerna sammanställde jag en frågematris där jag samlade frågor tematiskt enligt hur min teori är strukturerad. Tanken med frågematrisen var att säkerställa att intervjuerna skulle innehålla frågor som kunde ge svar som var till nytta för arbetet. Ett sätt att hålla fokus och ändå lämna möjligheten till spontana frågor öppen, då jag snabbt kunde hitta tillbaka till intervjuens röda tråd.

Matrisen innehåller följande rubriker och tematisk indelning:

- Planering & Organisation (Strategisk kommunikation)
- Diskussion (Medborgardialog)
- Dialog (Symmetrisk kommunikation)
- Förhandling (Kritisk PR)

Varje grupp hade ett par huvudsakliga frågor och därtill ett antal följdfrågor (se bilaga 1).

Inom området strategisk kommunikation finns huvudsakliga frågor som: vilken är din huvudsakliga titel? Hur länge har du jobbat med kommunikation inom din stad? Hur jobbar du/ni med kommunikation? Med följdfrågor som: inom vilken sektor? Har du en akademisk examen inom kommunikation? Vilka kanaler för kommunikation används och vilka tar mest tid i anspråk? Dessa frågor syftar till att ge en klarare, mer översiktlig bild över hur kommunen jobbar med kommunikation samt till viss del också vilken erfarenhet och kompetens som finns hos intervjupersonen.

Inom området medborgardialog finns huvudsakliga frågor som: vem har ansvar för frågor som inkommer via mejl? Vem har ansvar för medborgardialog som sakfråga? Med följdfrågor som: hur bestäms vem som ska svara, chef eller tjänsteman? Är det vanligtvis chefer eller tjänstemän som svarar? Hur prioriteras olika frågor – när svarar chefen? Hur jobbar ni med medborgardialog i praktiken? Dessa frågor syftar till att se hur man förhåller sig till medborgaren, var medborgaren ryms inom organisationen och om det ges utrymme för diskussion samt hur denna eventuellt värderas.

Inom området symmetrisk kommunikation finns huvudsakliga frågor som: hur ser du på kommunikation? Hur delaktig är du i beslutsfattande? Med följdfrågor som: vilket syfte har kommunikation inom offentlig sektor? Vad är viktiga egenskaper hos en kommunikatör, enligt dig? Var i beslutsprocessen kommer du in? Upplever du att andra beslutsfattare värderar kommunikation på liknande sätt som du själv? Dessa frågor syftar till att se vilken typ av kommunikation som används inom kommunen, asymmetrisk eller

symmetrisk, envägs- eller tvåvägskommunikation. Vilken kommunikationsmodell som används kan berätta om hur organisationen ser på kommunikation i helhet.

Inom området kritisk pr finns huvudsakliga frågor som: känner du ibland att du behöver kompromissa kring kommunikativa lösningar? Kan du se skillnader mellan de kommunikativa uppdragen inom olika sektioner? Kan du ge något exempel på en besvärlig situation, sett ur kommunikationsaspekt? Med följdfrågor som: Kan du ge något exempel? Finns det någon gemensam linje och när togs den i så fall fram? Hur hanteras besvärliga situationer? Dessa frågor syftar till att få en tydligare bild av den medlande roll en kommunikatör i en kommun eventuellt har. Där de på något sätt måste sitta på två stolar, dels den kommunikativa men också den politiska.

Intervjuerna genomfördes över telefon och tog 30-45 minuter styck. Frågematrisen utgjorde ett minimum av frågor för att säkerställa att jag fick med de delar jag behövde få med i arbetet. Ytterligare spontana följdfrågor ställdes i syfte att förtydliga, exemplifiera eller kort beröra övrig information. Intervjuobjekten befann sig på sin arbetsplats, på sina kontor och jag spelade in innehållet via datorn. Därefter transkriberades intervjuerna för att lättare sammanställa vad som sades och kunna plocka fram relevanta citat.

Anonymitet

Jag har medvetet inte utlovat anonymitet till de personer jag intervjuat, eftersom jag gör bedömningen att någon garant för anonymitet inte är möjlig i det här fallet. Däremot har jag, så långt det har varit möjligt utan att påverka studien, valt att avpersonifiera intervjuobjekten av hänsyn till dem. Vidare bedömer jag inte mina frågor vara av känslig karaktär.

En avvägning har också gjorts kring huruvida de tre städerna borde anonymiseras. Inte heller här gjordes bedömningen att det skulle vara möjligt.

Transkribering och citat

I transkriberingen av respondentintervjuerna har jag skrivit ut pauser, när det tvekats och skratt. Vid citering i arbetet har jag dock valt att skriva texterna utan att märka ut pauser, om intervjupersonen tvekat eller om denne har skrattat, eftersom jag upplever att dessa anteckningar lätt fördummar intrycket av intervjupersonen. Vidare har jag på några ställen vävt samman två citat, från samma person och samma intervjutillfälle. På de ställen då det förekommer skiljer jag de två citaten åt genom att markera med /.../.

Kvalitativ textanalys

Som ett led i den reviderade planen, där intresset nu låg på hur storstadskommuner hanterar kommunikation generellt, bestämde jag mig för att genomföra en kvalitativ textanalys av de tre storstadskommunernas huvudsakliga kommunikationsdokument. Att göra en kvalitativ textanalys handlar om att läsa aktivt och ställa frågor till texten. I den kvalitativa textanalysen tittar forskaren på helheten och det centrala i texterna lyfts då bäst fram genom att välja ut passager som anses vara viktigare än andra, vilka fångar essensen av det forskaren vill få fram (Esaiasson, P. m.fl., 2012, s. 210). Esaiasson et al förklarar vidare:

”Ett annat men näraliggande skäl är att det eftersökta innehållet i texten ligger dolt under ytan och endast kan tas fram genom en intensiv läsning av texten.”
(Esaiasson, P. m.fl., 2012, s. 210)

Frågor jag ställde till texterna var: var finns medborgaren i dokumenten (diskussion/medborgardialog), rör det sig om asymmetrisk eller symmetrisk kommunikation, envägs- eller tvåvägskommunikation (dialog/symmetrisk kommunikation), var finns demokratiaspekten och har de olika dokumenten en liknande syn på det kommunikativa arbetet och det syfte kommunikation har inom offentlig sektor (förhandling/kritisk pr).

Fördelen är att dessa dokument finns relativt lättillgängliga med tanke på offentlighetsprincipen, nackdelen är att varje stad tycks ha olika många gällande dokument. Dokumenten kallas dessutom för olika saker, vilket ytterligare försvårar möjligheterna till översikt och skapar frågetecken kring huruvida de olika dokumenten är jämförbara sinsemellan. Samtidigt representerar dokumenten de stadgar som de olika städerna använder som plattform för sitt kommunikationsarbete inom kommunen. De får därmed anses vara jämförbara som kommunernas kommunikationsbaser.

Inom Göteborgs Stad förekommer en rad olika dokument som syftar till att befästa en kommunikativ enad front inom kommunen. Dokumenten listas som följer:

- Göteborgs Stads informationspolicy och riktlinje för informations- och kommunikationsarbetet inom Göteborgs Stad (Göteborgs Stad, 2013)
- Göteborgs principer för medborgardialog (Göteborgs Stad, 2014a)
- Göteborgs Stads informationspolicy – en plattform för kommunikation (Göteborgs Stad, u.å.-a)
- Göteborgs Stads kommunikationsstrategi (Göteborgs Stad, 2014b)
- Kommunikationsprogram för Göteborgs Stad 2016-2019 (Göteborgs Stad, u.å.-b)
- Göteborgs principer för dialog (Göteborgs Stad, 2015b)

För Stockholms Stad presenteras följande kommunikationsdokument:

- Kommunikationspolicy för Stockholm stad (Stockholms stad, 2006)
- Kommunikationsprogram för Stockholm stad 2012-2015 (Stockholms stad, 2011)
- Medborgardialog inom Stockholms stad (Stockholms stad, 2016)

Malmö stad redogör för sitt kommunikationsarbete i följande två dokument:

- Kommunikationspolicy för Malmö stad (Malmö stad, 2006)
- Dialogstrategi (Malmö stad, 2016)

Samtliga kommuner har också dokument som fastställer vilka kanaler som ska användas, vilket bildspråk man ska använda, vilken grafik som ska representera den enhetliga bilden, riktlinjer för sociala medier osv. Dessa tas inte med i det här arbetet eftersom jag valt att fokusera på vad som kommuniceras via de huvudsakliga kommunikationsstadgarna. I *Kommunikationsprogram för Göteborgs Stad 2016-2019* meddelas att en kommunikativ inriktning för intern kommunikation kommer att presenteras innan år 2019.

Av dessa dokument valde jag ut Göteborgs Stads kommunikationsstrategi, Stockholms stads kommunikationspolicy samt Malmö stads kommunikationspolicy, eftersom jag bedömer de dokumenten vara de huvudsakliga dokumenten för kommunernas kommunikationsstadgar.

Metoddiskussion

Trots medvetenhet kring det tidskrävande svåra med intervjuer insåg jag att arbetet behövde tyngden av intervjuer för att till fullo ge svar på de frågor jag ställde mig. Eftersom jag bestämde mig för att intervjua personer som jobbar specifikt med kommunikation gjorde jag bedömningen att kontaktmöjligheterna skulle vara goda. Det handlade därtill om chefer och ledare för det kommunikativa arbetet inom offentlig sektor, och jag antog att vikten av dialog i allmänhet och medborgardialog i synnerhet skulle göra det möjligt för mig att upprätta kontakt. Det är ett antagande som i efterhand visar sig vara felaktigt. Då jag förstår att personer i ledande position har knappa tidsresurser bestämde jag mig för att telefon- och mejlkontakt skulle vara det mest effektiva. Med tanke på att de jag skulle kommunicera med borde vara väl insatta i vikten av kommunikation, gjorde jag bedömningen att mina chanser till intervju och kontakt skulle öka om jag underlättade så mycket som möjligt. Den bedömningen ledde inte till det utfall jag väntat mig, men jag tror ändå inte att slutresultatet hade blivit annorlunda om jag skickat brev via post eller försökt boka in samtalsintervjuer i ett gemensamt rum. Därtill är jag medveten om de fördelar det medför att kunna mötas i det fysiska rummet och att kunna lyssna inte bara till intervjupersonens ord utan också till dennes kroppsspråk. Jag gjorde dock bedömningen att nackdelarna med telefonintervjuer var färre än fördelarna, samt att jag antagligen skulle bli tvungen att nöja mig med telefonintervjuer om jag, inom given tidsram, skulle kunna få till några intervjuer alls.

För de telefonintervjuer som genomfördes använde jag mig av en frågematris, något som gjorde det lättare för mig att vandra mellan det teoretiska och empiriska, att kunna lyssna till fullo utan att tappa fokus och också kunna ställa spontana följdfrågor utan att riskera att tappa intervjuens röda tråd. Det är ett aktivt val att ha utformat frågematrisen utan specifika frågor kring byggnation eller temporära bostäder. Min bedömning är att sådana frågor riskerade att få friserade svar och jag utformade istället frågorna på ett sådant sätt att de skulle vara oladdade och därigenom ge svar som jag senare kunde tolka och dra slutsatser utifrån. Eftersom både jag och de personer jag intervjuade befann oss i tyst miljö blev inspelningarna bra och även om transkribering i sig är ett mycket tidskrävande arbete så var det ett arbetssätt jag känner mig nöjd med. Jag är dock medveten om risken för att intervjupersonerna inte kände att de kunde svara fritt, eftersom de befann sig på sina arbetsplatser. Samtidigt rörde mina frågor sådant som ryms inom deras yrkesutövning och frågorna bedöms därtill inte vara av känslig karaktär.

Studiens giltighet

Även om jag hade hoppats på fler intervjuer än vad jag slutligen fick med i den här uppsatsen så anser jag ändå att jag funnit ett intressant och relevant resultat, om än något svagt. Däremot kan jag inte besvara det fullständiga syftet eftersom jag blev tvungen att förflytta mig till en mer generell nivå, varför jag bara kan uttala mig om hur kommunen planerat för och säger sig arbeta med, samt praktiskt arbetar med, medborgardialog generellt och inte i det specifika fallet med de temporära bostäderna. Jag har dock grundligt undersökt organisationsstrukturen för kommunikatörer i kommunen och gått

systematiskt tillväga för att säkerställa att empirin kan knytas till det teoretiska. Vidare har jag tydligt redogjort i detta kapitel för tillvägagångssättet för den här studien. De slutsatser jag dragit har varit utifrån dels information som inkommit via intervjuer, mejlkontakt, kommunikationsstrategier och policys, men också via väletablerad och tillförlitlig media, så som exempelvis GöteborgsPosten och Svenska Dagbladet. Det som inte sägs och som inte verbalt kommuniceras är i detta arbete dock också av stor vikt, varför även sådant vägs in i mina slutresultat. Givetvis har mina empiriska fynd bollats emot teorin som hör detta arbete till.

I mitt arbete berör jag frågor kring bland annat medborgardialog och demokrati, vilka rör sig på en abstraktionsnivå som till viss del försvårar översättningen mellan det operationella och det teoretiska (Esaiasson, P. m.fl., 2012, s. 59). Det är en problematik jag är medveten om men det är också en utmaning, vilken jag har antagit. Det är, enligt mig, dessa mer abstrakta frågor som innehåller de allra mest intressanta svaren.

Vidare kan inte nog understrykas vikten av medvetenhet kring de teoretiska glasögon som används när man studerar och tolkar material i en sådan här studie, samt att man i största möjliga utsträckning förhåller sig objektiv och källkritisk.

Del 4

RESULTAT & ANALYS

Inom det fjärde kapitlet i den här uppsatsen redovisas resultatet av studien och analys sker löpande varefter de olika delarna tas upp. Först redogörs för resultat och analys av den kvalitativa textanalys som genomförts med hjälp av de tre storstädernas huvudsakliga kommunikationsdokument. Därefter följer resultat och analys av respondentintervjuerna och slutligen, i kapitlets tredje och sista del vävs resultaten från textanalysen och respondentintervjuerna ihop och frågeställningarna besvaras.

Medborgardialog som strategi?

En kvalitativ textanalys av de tre storstädernas kommunikationsdokument ledde fram till nedanstående resultat och analys. De dokument som ingår i analysen är: *Kommunikationspolicy för Stockholms stad* (Stockholms stad, 2006), *Kommunikationspolicy för Malmö stad* (Malmö stad, 2006) samt *Göteborgs Stads kommunikationsstrategi* (Göteborgs Stad, 2014b).

Stockholms stads kommunikationspolicy och Göteborgs Stads kommunikationsstrategi är upplagda på liknande sätt och påminner till viss del om varandra. På sida 3 i Stockholms stads kommunikationspolicy står:

”Genom vår kommunikation vill vi skapa intern samhörighet och extern tydlighet. Stadens förvaltningar och bolag ska ha möjlighet att kommunicera utifrån sina mål och målgrupper. Men kommunikationen ska samtidigt signalera att det är *en* stad, det här är Stockholms stad.”

Ett snarlikt stycke finns även i Göteborgs stads kommunikationsstrategi på sidan 3:

”Genom kommunikationen vill vi skapa intern samhörighet och extern tydlighet. Göteborgs Stads förvaltningar och bolag ska ha möjlighet att kommunicera utifrån sina mål och målgrupper. Men kommunikationen ska samtidigt tydligt signalera att vi är **en** stad, Göteborgs Stad.”

Även andra stycken påminner om varandra, som exempelvis det här stycket från sidan 4 i Stockholms stads kommunikationspolicy där man förklarar kommunikationens värde för staden:

”Stockholms stads varumärke är den bild av vår organisation och vår verksamhet som finns i intressenternas medvetande. Det gäller externa intressenter såväl som alla medarbetare. Alla som verkar inom Stockholms stad är med och påverkar hur staden uppfattas. Ju mer samstämmiga vi är i vår kommunikation, desto tydligare blir andras bild av oss och desto starkare blir Stockholms stads varumärke. Med vårt varumärke vill vi signalera trovärdighet och förmedla bilden av en

organisation som står för ansvar, tillgänglighet och utveckling. En tydlig och positiv bild av staden är viktigt både för oss som leverantör av service och tjänster och för oss som arbetsgivare.”

Vilket påminner om det här stycket från Göteborgs Stads kommunikationsstrategi, sidan 3, som också skulle kunna ses som ett försök till en presentation av kommunikationens värde för staden:

”Genom den mångsidiga verksamhet som vi bedriver inom Göteborgs Stad möter vi människor i alla åldrar och livssituationer. Här arbetar vi för att utveckla en attraktiv och nära storstad med nya arbetsplatser, bostäder och mötesplatser. Vi erbjuder möjligheter till idrott, kultur och friluftsliv. Vi ger människor möjlighet till utveckling och utbildning och till de som behöver ger vi omsorg, stöd och service. Vi samarbetar med akademi och näringsliv för att skapa tillväxt för staden och ett bra företagsklimat för de som verkar här. Vi ser till att miljön är bra, vattnet rent och att trafiken fungerar. Vi jobbar för en bra vardag för göteborgarna, och för att alla de som kommer och besöker oss får en fin upplevelse av vår stad. Alla vi som arbetar i Göteborgs Stad är med och påverkar hur omvärlden uppfattar staden och våra verksamheter.”

Skillnaderna i texterna är att texten från Stockholms stads kommunikationspolicy förklarar *hur* och *varför* medan texten från Göteborgs Stads kommunikationsstrategi informerar. På samma sätt som Simonsson drog paralleller till nyhetsuppläsare (Simonsson, C, 2002), kan man här dra paralleller till högläsning ur en broschyr för marknadsföring av Göteborgs Stad.

Ytterligare stycken som påminner om varandra är följande stycke från Stockholms stads kommunikationspolicy, sidan 9, där man förklarar värdet av förtroendekapitalet:

”Vår förmåga att erbjuda service och tjänster av god kvalitet är den viktigaste faktorn för att skapa ett högt förtroende för Stockholms stad. Men vi bygger också förtroende genom vår kommunikation. Med hjälp av kommunikation skapar vi rätt förväntningar på oss och utvecklar relationer med stadens olika intressenter. Vårt övergripande mål för kommunikationen är: *Vår kommunikation skapar förtroendefulla relationer med våra intressenter.*”

Samt nedan stycke från Göteborgs Stads kommunikationsstrategi, sidan 4, som här också ses som en förklaring av värdet på förtroendekapitalet:

”Alla vi som arbetar i Göteborgs Stad är med och påverkar hur omvärlden uppfattar staden och vår mångsidiga verksamhet. Vår förmåga att erbjuda service och tjänster av hög kvalitet är den viktigaste faktorn för hur vi uppfattas. Men vi bygger också förtroende genom vår kommunikation. En väl fungerande extern kommunikation skapar möjlighet till insyn och förstärker den demokratiska processen. Vi ska bli bättre på att berätta om vad som händer i staden och hur den utvecklas, vilken service som erbjuds och hur den fungerar; samt vad som inte fungerar och hur vi jobbar för att göra det bättre.”

I detta stycke kommer en viss medborgar- och demokratisyn in i Göteborgs Stads kommunikationsstrategi, och de får också med en mening mot slutet som bär ett litet *hur* men det handlar ändå om informativ envägs kommunikation. Citatet från Stockholms stads kommunikationspolicy är visserligen något vagt men det finns en essens i

textpassagen som vittnar om att man värdesätter medborgarna och är medveten om vikten av att bibehålla förtroendekapital.

Trots att de två dokumenten påminner en del om varandra, så finns det en tydlig skillnad: i Stockholms stads kommunikationspolicy visas en mycket mer nyanserad bild av kommunikation upp, vilket får dokumentet att landa i kommunikation av typen asymmetrisk tvåvägskommunikation. Göteborgs Stads kommunikationsstrategi publiceras åtta år efter Stockholms stads kommunikationspolicy och är tydligt inspirerat av detta dokument, ändå har man valt att utelämna tvåvägskommunikation och medborgarna.

År 2006, samma år som Stockholm stads kommunikationspolicy publiceras utkommer också Malmö stads kommunikationspolicy. Den senare skiljer sig åt från de två andra storstädernas kommunikationsdokument. Genomgående i Malmö stads kommunikationspolicy nämns vikten av att involvera medborgaren och tillgodose dennes demokratiska rättigheter. I inledningen på sidan 3 står skrivet:

”Kan vi göra kommunikationen tydlig stärker den dialogen, engagemanget, samarbetet och erfarenhetsutbytet och gör det möjligt att lösa våra uppdrag bättre. Utvecklingen i samhället ställer höga krav på att vi alla som arbetar i vår organisation är duktiga på att kommunicera och föra en givande dialog, såväl med kollegor som med Malmös invånare och andra som använder sig av kommunens tjänster.”

När Malmö stad i sin kommunikationspolicy ska beskriva kommunikationens värde för staden låter det så här:

”Medborgarna har en självklar rätt att få information och vägledning om Malmö stads planer och beslut, och hur de själva kan påverka och kan komma att påverkas av dessa. Alla anställda i Malmö stad har en viktig uppgift i att besvara deras frågor och ge en allsidig information om vår verksamhet. Lika viktigt är det att vi låter medborgarna vara delaktiga i Malmö stads utveckling. Det innebär att vi är öppna för deras idéer, kritik och frågor, samt använder synpunkterna på ett konstruktivt sätt. En öppen dialog med Malmöborna är en förutsättning för att vi och stadens politiker ska kunna fatta väl underbyggda och förankrade beslut. Det ska alltid klart framgå att det är Malmö stad som är avsändare i kommunikationen och vart medborgarna kan vända sig för att få veta mer, diskutera eller klaga på något.”

När Malmö stad i sin kommunikationspolicy förklarar värdet av förtroendekapital ser det ut så här, på sidan 3, 4, 5 och 6:

”Kommunikation är livsnerven både i den demokratiska processen och i vårt interna arbete. /.../ Offentlighetsprincipen innebär att alla, svenska och utländska medborgare, har rätt att ta del av allmänna handlingar hos myndigheter och förvaltningar. Därför är det nödvändigt att vi känner till vad offentlighetsprincipen innebär. Syftet med denna offentlighetsprincip är att ge medborgare insyn och möjlighet att kontrollera hur politiker och tjänstemän sköter kommunen. På så sätt har de också möjlighet att påverka verksamheten. /.../ För att Malmö stad ska uppfattas som en god serviceorganisation måste vi ge en på alla sätt trovärdig information om Malmö stads verksamheter. /.../ Alla är inte berörda av all information och i dagens informationsöverflöd är det extra viktigt att inte överbelasta omgivningen med onödig information. /.../

Innehållet ska vara relevant och kommunikationen ska ske på ett sätt och i en form som mottagaren kan förstå och handla utifrån. Det innebär att vi alltid ska ta hänsyn till människors olika situationer och behov när vi väljer att kommunicera med dem. /.../ Vid vissa tillfällen finns inte tid till dialog och allt behöver inte heller diskuteras. Därför ska vi spara dialoger och möten till sådant som är komplicerat eller kontroversiellt, och till de tillfällen då vi behöver skapa engagemang eller samsyn mellan människor. När det som ska kommuniceras är enkelt, entydigt och inte ger utrymme för olika tolkningsmöjligheter är envägskommunikation ett både snabbare och effektivare alternativ.”

Vikten av symmetri, ömsesidig respekt, öppenhet och tvåvägskommunikation löper som en röd tråd genom Malmö stads kommunikationspolicy. Både genom de passager som rör den interna kommunikationen och den externa kommunikationen.

Nedan görs fler jämförelser vilka presenteras mer översiktligt i tabell 1 på nästa sida.

Kommunikationsstrategin utgör grunden för de tre dokumenten. För Göteborgs Stad handlar denna om hur man ska arbeta internt med kommunikation. Inget om medborgare eller intressenter nämns. Synlighet är viktig, vilket också är en av de tre vanligaste föreställningarna kring kommunikationens syfte inom svenska myndigheter, enligt Fredriksson & Pallas (Fredriksson, M. & Pallas, J., 2013). I Stockholms fall belyser man vikten av den externa kommunikationen och att medborgarna ges plats i styrdokumentets grund, men man bibehåller synsättet att sändaren är överordnad mottagaren. I fallet med Malmö stad planar dock maktbalansen mellan sändare och mottagare ut och man strävar efter ömsesidig förståelse mellan de två grupperna.

Övergripande mål för kommunikationen styrker ytterligare de slutsatser som dras i ovanstående kategori. Göteborgs Stads övergripande mål handlar återigen om synlighet och koncentreras till den egna organisationen, medan Stockholms övergripande mål handlar om hur de som sändare bör sända ut sådan information att den främjar deras arbete med att skapa förtroende hos intressenterna. Malmö stads övergripande mål befäster också de slutsatserna i tidigare kategori, vilka genomsyras av en strävan efter ömsesidig förståelse mellan sändare och mottagare.

Målgrupper för extern kommunikation står med eftersom det vittnar om hur man ser på kommunikation, vilka kunskaper från kommunikationsvetenskapen man bär med sig och hur man planerar för den kommunikation man använder sig av. Göteborgs Stad listar fem målgrupper för extern kommunikation, varav samtliga är något luddiga och det sistnämnda, ”omvärld”, oerhört brett och diffust. Stockholms stad är Sveriges huvudstad och med det kommer stora krav på kommunikationshantering. Det blir tydligt när man ser till listan av grupper som de ser som målgrupper för sin externa kommunikation. Malmö stad listar i sin tur sex målgrupper men med mer noga utformat ramverk än det som presenteras av Göteborgs Stad.

Uttalad värdegrund för kommunikation berättar lite grann om hur man vill presentera sitt arbete med kommunikation utåt och helt enkelt vilka värdegrunder man bygger sitt kommunikationsarbete på. Det är en fråga som inte nämns i Göteborgs Stads kommunikationsstrategi vilket skulle kunna tyda på att de inte haft det i åtanke vid utformandet av dokumentet, alternativt att de inte bedömt en sådan formulering vara relevant. Stockholms stad beskriver kort och gott vad som närmast ser ut som ett skolboksexempel på den värdegrund en myndighet bör hålla sig till. Malmö stad listar en rad olika ord vilka skulle kunna likställas med de av L’Etang identifierade faktorer som gynnar ett gott rykte: pålitlighet, förtroende, uppriktighet och äkthet (L’Etang, Jacquie, 2008).

Lagar som nämns i kommunikationspolicy/-strategi listas som ytterligare underlag för hur man planerar för och förhåller sig till kommunikationen med medborgarna.

Tabell 1.

	Göteborgs stad	Stockholms stad	Malmö stad
Kommunikationsstrategi	<p>Göteborgs Stads kommunikationsstrategi består av följande byggstenar:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Gemensamma kommunikationsplattformar inom olika områden. * En gemensam kommunikationsprocess * Strategiska verktyg för kommunikation * Huvudbudskap för stadens kommunikation * En övergripande berättelse om Göteborg. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrerat synsätt på den externa kommunikationen. 2. Den externa kommunikationen ska skapa rätt förväntningar på vår service och våra tjänster. 3. Den externa kommunikationen ska stimulera dialog och delaktighet. 4. Vi ska lyfta fram goda exempel och resultat. 5. Det personliga mötet, vår externa webbplats och medierna är våra prioriterade externa kontaktytor. 	<ul style="list-style-type: none"> * Enkelt att få information. * Vara lättillgängliga. De som kontaktar Malmö stad ska uppleva att de snabbt får kontakt. * Malmö stads hemsida är öppen för alla, dygnet runt. Det är därför mycket viktigt att sidorna löpande uppdateras. * Kommunikationen ska främja dialog. Debatt och dialog skapar engagemang. Delaktighet är en förutsättning för en positiv utveckling av vår verksamhet. * All kommunikation ska utgå från användarens behov.
Övergripande mål för kommunikationen	<p>”Det övergripande målet med Göteborgs Stads kommunikation är att skapa kännedom om stadens arbete.”</p>	<p>”Det övergripande målet för kommunikationen är: Vår kommunikation skapar förtroendefulla relationer med våra intressenter.”</p>	<p>”Kommunikationspolicyn är till för att visa hur kommunikation och dialog ska stödja Malmö stads mål och värderingar. Den beskriver, hur vi i vår kommunikation ska möta malmöborna med lika värde, tillit, dialog och respekt, så som värdegrunden beskriver.”</p>
Målgrupper för extern kommunikation	<p>boende, besökare och näringsliv, internt, omvärld</p>	<p>invånare, medarbetare, näringsliv, politiker, besökare, journalister, opinionsbildare, samarbetspartners, myndigheter och kommuner, ideella organisationer, fackliga organisationer</p>	<p>medborgarna, näringsliv, myndigheter, föreningar och övriga organisationer, massmedia</p>
Uttalad värdegrund för kommunikation	<p>Ingen uttalad värdegrund</p>	<p>Trovärdiga, tillgängliga, aktiva</p>	<p>Öppen: tillgänglig, allsidig, tillåtande Tydlig: lätt att förstå, relevant, tydlig avsändare Planerad: samordnad, genomtänkt, offensiv Tillförlitlig: sann, ärlig, entydig</p>
Lagar som nämns i kommunikationspolicy/-strategi	<p>Inga</p>	<p>Förvaltningslagen, Tryckfrihetsförordningen, Yttrandefrihetsgrundlagen, Sekretesslagen, Personuppgiftslagen, Upphovsrättslagen</p>	<p>Sekretesslagen, Kommunallagen, Offentlighetsprincipen, Yttrandefrihet och meddelarfrihet, Förvaltningslagen, Marknadsföringslagen, Personuppgiftslagen, Arbetsmiljölagen, Upphovsrättslagen</p>

Operationellt kommunikationsarbete

Nedan presenteras det resultat med tillhörande analys som framkommit utifrån de respondentintervjuer som genomfördes med en kommunikationschef inom Malmö stad och en kommunikationschef inom Göteborgs Stad.

En av mina viktigaste frågor till de två kommunikationscheferna var vem det är som ansvarar för medborgardialog som sakfråga. Kommunikationschefen inom Malmö stad svarade:

”Man kan säga att den här dialogenheten har ett uppdrag att som du ser, dela upp strategin. Att jobba med att vi ska öka vår kompetens och att se till att vi befäster det här helt enkelt och gör det systematiskt. Men annars ligger ju ansvaret på respektive verksamhetschef, skulle jag vilja säga.”

Samma fråga, vem det är som ansvarar för medborgardialog som sakfråga, ställdes till kommunikationschefen inom Göteborgs Stad som svarade:

”Medborgardialog är ju egentligen ett instrument som politiken har. Det är politikens möjlighet att prata med medborgarna. /.../ Tittar man på när vi kommunicerar med invånarna så kallar man det brukardialog. Så man brukar skilja på medborgardialog och brukardialog.”

I demokratiutskottets betänkande nämns att en förutsättning för att medborgardialog ska komma till stånd är att medborgaren upplever att det finns en chans att bli lyssnad på och att denne därigenom har en chans att påverka (SOU 2000:1, 2000). Citaten ovan visar att det råder oklarheter kring begreppen och att medborgardialog tolkas olika i de olika städerna.

På följdfrågan, hur de jobbar med medborgardialog i praktiken svarar kommunikationschefen inom Malmö stad:

”Vi började ganska tidigt med det, för att vi såg ju det ur ett annat perspektiv nämligen att vi behövde själva veta det. /.../ Sen har det här ju utvecklats under de här, det är säkert 20 år sen det här började, till att vi fått en helt annan insikt i det demokratiska arbetet, delaktigheten så att säga, den delen, från andra sidan. Här såg man nog från början mer att vi behöver ha det, när man inte riktigt såg från början det demokratiska behovet så att säga. Delaktigheten för malmöborna och vad det betyder.”

Svaret ligger i enlighet med Grunig & Hunts symmetriska tvåvägsmodell, vilken präglas av strävan efter ömsesidig förståelse (Grunig, J.E & Hunt, T, 1984). Samma följdfråga ställdes också till kommunikationschefen inom Göteborgs Stad, som svarade så här:

”Det kan ju vara när det finns till exempel visioner och planer för hur man ska utveckla en stadsdel. /.../ Alltså där man som medborgare ska få lov att uttrycka sina åsikter och sina synpunkter kring ett förslag. /.../ Säg att man ska uppföra tvåtusenfemhundra nya lägenheter i Bergsjön, då kommer stadsbyggnadskontoret till Bergsjön och genomför en medborgardialog och bjuder in invånarna i stadsdelen Bergsjön för att berätta hur planerna ser ut, vad man tänkt sig, typ av byggnader /.../ och så har man en dialog /.../ och så tar man det till sig och så går det till politiken sedan och så har man med det när man tar besluten och då

har medborgarna fått vara med och uttrycka sina åsikter och synpunkter på utvecklingen av sin stadsdel eller sin stad.”

Citatet speglar en asymmetrisk tvåvägskommunikation, det vill säga i vilken maktbalansen mellan sändare och mottagare är obalanserad (Grunig, J.E & Hunt, T, 1984). Kommunikationschefen inom Göteborgs Stad talar om medborgardialog som något som tillåts när kommunen behöver kunna visa på att man förankrat beslut hos medborgarna. Till viss del råder här också en tvetydighet kring om det handlar om ensidig information eller ett ömsesidigt förhandlande genom dialog.

En annan viktig fråga som ställdes under intervjuerna var frågan om vilket syfte intervjupersonerna ansåg att kommunikation har inom offentlig sektor. Kommunikationschefen inom Malmö stad svarade följande:

”Det är ju väldigt brett, men vi brukar säga som så här, som kommunikatörer, om man drar ner det till oerhört få ord: vad är kommunikatörens uppgift, vad gör vi för någonting? Vi brukar säga att vi arbetar med förtroendekapitalet. /.../ Då pratar jag inte bara om att det ska till exempel stå bra i tidningarna, tvärtom. Förtroendekapitalet är medborgarnas förtroende för oss och vi ska öppna upp och låta, alltså se till att man får tillgång till information och veta vad kommunen gör. Det är en del i att skapa, att underhålla det förtroendekapitalet, och att medborgarna ska ha förtroende för oss.”

Citatet knyts här till L’Etangs teori om extern kommunikation, i vilken hon redogör för behovet av att upprätthålla goda relationer med sina intressenter. Hon menar på att först när vi förstår hur andra uppfattar oss förstår vi till fullo oss själva, vilket sedermera också påverkar hur vi använder kommunikation (L’Etang, Jacquie, 2008). Frågan om synen på kommunikationens syfte inom offentlig sektor ställdes också till kommunikationschefen inom Göteborgs stad, och fick där svaret:

”Det är ju en jättstor fråga. Syftet med att driva kommunikation, det är ju att ge invånarna så god grund som möjligt att kunna ta egna bra beslut liksom i vardagen. /.../ Att bidra till att vi har en öppenhet, en transparens. /.../ Se till att upprätthålla en demokratisk ordning.”

Det är ett citat som kan knytas till Fredriksson och Pallas forskning där de identifierar tre dominerande föreställningar kring kommunikationens syfte inom svenska myndigheter, varav en av dem är just att bidra till demokratin. Vidare konstaterar Fredriksson och Pallas att ”När produktionens principer kommer till uttryck blir medborgare målgrupper som i motsvarande utsträckning ska styras till rätt handling.” (Fredriksson, M. & Pallas, J., 2013).

Frågeställningar och svar

Nedan presenteras de empiriska frågeställningar jag introducerade i arbetets första kapitel, vilka här också besvaras utifrån en analys av ovanstående resultat.

Vilken typ av kommunikation använder sig Göteborgs Stad av i kommunikationen med medborgarna, asymmetrisk/symmetrisk, envägs- eller tvåvägskommunikation?

I Göteborgs Stads kommunikationsstrategi, det huvudsakliga kommunikationsdokument inom vilket stadgarna för stadens kommunikation fastställs, använder man sig av asymmetrisk envägskommunikation enligt den i informationsmodellen. Syftet med kommunikationen i denna modell är att sprida information och att göra det sanningsenligt. Utifrån vad som framkommer i intervju med respondenten görs dock bedömningen att det i det operationella arbetet med kommunikation inom Göteborgs Stad snarare handlar om asymmetrisk tvåvägskommunikation (Grunig, J.E & Hunt, T, 1984).

Vilken inriktning har dialog mellan medborgare och kommun, diskussion eller förhandling?

Svaret på den här frågan är att det beror på om man inom kommunen anser att medborgardialog, vilket det blir frågan om i fallet med dialog mellan kommun och medborgare, hör till statsvetenskapen eller kommunikationssidan. I det fall då man anser att medborgardialog tillhör politiken uppnås dialog via diskussion. Anser man inom kommunen å andra sidan att dialog med medborgarna, så också då medborgardialog, hör till det kommunikativa arbetet så eftersträvas förhandling och konsensus.

Del 5

SLUTDISKUSSION

Syftet med studien var att undersöka hur Göteborgs Stad planerat för och säger sig arbeta med, samt praktiskt arbetar med, medborgardialog i fallet med de temporära bostäderna. Eftersom jag blev tvungen att förflytta mig till en mer generell nivå kan jag enbart besvara hur Göteborgs Stad planerat för och säger sig arbeta med, samt praktiskt arbetar med, medborgardialog generellt. Detta undersöktes utifrån två frågeställningar vilka leder till konstaterandet att Göteborgs Stad kommunicerar utifrån en asymmetrisk tvåvägskommunikation, där sändaren/kommunen är överordnad mottagaren/medborgarna. Därtill ser Göteborgs Stad på medborgardialog som något som hör politiken och statsvetenskapen till, varför medborgardialogen initieras av diskussion snarare än genom förhandling. Vill man påverka med hjälp av medborgardialog i Göteborgs Stad har man således större chans om man vänder sig till enskilda politiker än om man skulle gå via kommunikation med kommunala tjänstemän. Det förvånade mig att det var så svårt att kommunicera med kommunikatörer inom kommunen och jag ställer mig frågande till hur man tänker sig en fungerande kommunikationsverksamhet inom offentlig sektor, när man inte har tid eller intresse för just kommunikation. Mina kontaktförsök rörde sig därtill om någonting som skulle resultera i en offentlig handling. Hur ser möjligheterna till kommunikation då ut för den enskilde medborgaren? Kanske är det just detta som blir resultatet när man utelämnar medborgarna i kommunikationsstrategin?

Genom att titta på vilken kommunikationsmodell en organisation väljer att använda sig av ser man inte bara hur deras kommunikationsarbete styrs utan också hur organisationen ser på kommunikation överhuvudtaget (Grunig, J.E & Hunt, T, 1984). I Göteborgs Stads kommunikationsstrategi använder man sig av envägskommunikation, till skillnad mot i den operationella verksamheten där man använder sig av asymmetrisk tvåvägskommunikation. Skillnaden mellan asymmetrisk och symmetrisk kommunikation är att det råder obalans i kommunikationen i den förra. Organisationen kommunicerar då enbart för egen vinning, medan man i symmetrisk kommunikation har balanserat ut maktförhållandena deltagarna emellan varefter dialog kan äga rum. Att Göteborgs Stads kommunikationsstrategi innehåller envägskommunikation är ingenting konstigt. Forskning har visat att chefer ofta använder sig av envägskommunikation i mötet med sina medarbetare (Simonsson, C, 2002), vilket kommunikationstrategin skulle kunna ses som. Däremot sticker Malmö stad ut som enda svensk storstad med en dialogenhet, dialogstrategi och ett symmetriskt tvåvägskommunikationssätt. Stockholms stad och Malmö stad publicerade båda sina kommunikationspolicys 2006 medan Göteborgs Stad publicerade sin kommunikationsstrategi först 2014. Tydligt är att Göteborgs Stad hämtat inspiration från Stockholms stad, men någonstans har man tappat den, visserligen asymmetriska, tvåvägskommunikation som återfinns i Stockholms stads kommunikationspolicy och landat i den envägskommunikation som presenteras i Göteborgs Stads kommunikationsstrategi. I intervjun med kommunikationschefen inom Malmö stad framträdde tid som en potentiell förklaring till varför de ligger så långt före i sitt arbete med dialog, jämfört med Göteborgs Stad.

Vid de försök till medborgardialog som gjordes i samband med lanseringen av idén om de temporära bostäderna gick kommunikationen mellan kommun och medborgare om varandra. Resultatet i denna studie visar på en tänkbar förklaring. Göteborgs Stad kallade de möten som ägde rum i de olika stadsdelarna för informationsmöten. Från kommunens sida var det också vad det var, medan medborgarna sannolikt förväntat sig någon form av tvåvägskommunikation. Under rubriken *Hur upplever medborgarna det?* i introduktionen av den här uppsatsen blir just det här tydligt. Kommunen kallar till informationsmöten som de också livesänder via sin hemsida och man kan senare även spela upp videoinspelningar av mötena i efterhand från hemsidan. Men medborgarna är arga för att inte alla fick plats, för att inte alla fick chans att komma till tals, för att åsiktsfördelningen blir skev. Många är upprörda för att de upplever att de folkvalda inte förankrat beslutet om temporära bostäder hos folket, utan att kommunen kör över medborgarna i frågan. Det folket efterfrågar är inte informationsmöten utan dialog.

Vidare skulle man utifrån den här studiens resultat kunna argumentera för att planen för kommunikation inom Göteborgs Stad är otydlig, informationsinriktad och obalanserad, vilket i så fall gör det troligt att även den interna kommunikationen inom kommunen går parallellt, varför sändare och mottagare sällan når konsensus. På grund av den här studiens svårigheter att samla in empiri behövs dock vidare forskning på området, för att man ska kunna dra bättre förankrade slutsatser. Den här uppsatsen visar ändock på ett exempel där planer, strategier och faktisk handling inte riktigt hänger ihop och Göteborgs Stad verkar inte heller ha någon grundläggande föreställning om varför de borde göra det. Det skapar en problematisk grund för kommunikationen inom en så stor organisation.

Forskning visar att det finns ett intresse för medborgerligt deltagande (Hallström, F. & Winald, M., 2013) och att medborgarna i allt större utsträckning önskar delta i diskussioner kring samhällsfrågor och politik samt engagera sig i frågor som påverkar den egna vardagen (Reiderstedt, M. & Milojkovic, M., 2012) (SKL, u.å.). Det borde således inte vara allt för svårt att engagera medborgarna i dialog. Som vi sett gällande informationsmötena så var uppslutningen god, till och med så god att lokalerna inte räckte till. Men man bör vara tydlig med när man ämnar informera och när man ämnar lyssna in. Det framstår som att Göteborgs Stad inte själva riktigt hade klart för sig vad det var man ville åstadkomma med dessa informationsmöten. Om syftet enbart var att informera kunde det kanske räckt med förinspelat material på hemsidan och en presskonferens? Faran i att vara otydlig på den här punkten ligger i att människor riskerar att känna sig besvikna, förda bakom ljuset och att förtroendekapitalet därmed sjunker.

Medborgardialog befinner sig på samma abstrakta nivå som demokrati vilket medför svårigheter att implementera den i den operationella verksamheten. Ändå löper demokratins funktionssätt från politiker, genom kommunens tjänstemän och fram till medborgaren i form av offentlighetsprincipen. När man talar om medborgardialog inom Boverkets ramar så handlar det naturligt om specifika och isolerade fall, vilka man kan genomföra medborgardialog kring. Sveriges Kommuner och Landsting har i ett försök att plocka ner något oerhört abstrakt bidragit med exempel som ska fånga essensen av medborgardialog, men istället har det tolkats allt för bokstavligt. Därav har medborgardialog blivit något som, när man anser sig behöva det, inkallas eller tillåts på envägsmanér. På samma sätt som demokrati inte är ett mål som man en gång för alla uppnår utan något som man kontinuerligt måste jobba med och för, får man jobba med medborgardialog om det ska vara en symmetrisk tvåvägskommunikation. Medborgardialog ska dock inte likställas med medbestämmande, men genom att se medborgardialog som symmetrisk tvåvägskommunikation så kan man öka förtroendekapitalet hos medborgarna. Mer öppenhet och större transparens. Då blir

också utbytet mellan medborgare och tjänstemän större och besluten bättre förankrade, vilket också gör att man är bättre rustad inför eventuella kriser.

För vidare arbete med medborgardialog inom Göteborgs Stad skulle en reviderad kommunikationsstrategi, med tydligare uppdelning av de olika delarna, göra kommunikationsdokumentet mer lättöverskådligt. Genom att tänka på sändare-mottagare som intilliggande istället för över-/underordnad kan kommunikationen gå från envägs- till tvåvägskommunikation. Det är eftersträvansvärt att nå tvåvägskommunikation eftersom utbytet vid sådan kommunikation, dialog, dels bidrar till mer input vilket ger bättre beslutsunderlag, dels utökar förtroendekapitalet. Vidare skulle eventuellt några informations- och kommunikationsdokument kunna skrivas ihop, om det tillåter sig göras på ett sådant sätt att det underlättar och förenklar användandet av dem. Framför allt skulle jag vilja uppmuntra Göteborgs Stad att ta tillvara på den erfarenhet och kunskap som finns samlad i Malmö stads kommunikationspolicy, med tillhörande dialogstrategi och dialogenhet.

När det kommer till den vetenskapliga aspekten så finns det relativt lite forskning kring medborgardialog på kommunikationssidan. I dagens läge, när medborgarna i allt större utsträckning intresserar sig för och vill delta i beslut som berör dem själva, är det dock möjligt att ämnets aktualitet kommer att växa. Även om L'Etang förespråkar ökade kunskaper inom politisk kommunikation hos pr-praktiker (L'Etang, Jacque & Pieczka, Magda, 1996, s. 17), visar denna studies slutsatser att vi – åtminstone på lokal nivå – bör överväga att lyfta in politiska begrepp som medborgardialog och demokrati in på kommunikationssidan.

Kommunikation och statsvetenskap är två ämnen som ligger nära varandra. Demokrati, dialog och valdeltagande är en intressant aspekt som dessvärre inte ryms inom det här arbetet. Intressanta frågeställningar till andra uppsatser är exempelvis: Hur verkar dialog som variabel när man tittar på det låga valdeltagandet i invandrartäta områden? Hur förhåller man sig till demokrati om man kommer från ett land där demokrati inte existerar? Kan man förstå demokrati om man inte själv har upplevt demokrati? Det finns en förtroendeaspekt här som är starkt sammankopplad med kommunikation. Lösningar på den här typen av frågor är av stor vikt för ett enat, öppet och demokratiskt samhälle.

Del 6

REFERENSER

Källförteckning

- Björklund, Maria, & Paulsson, Ulf. (2012). *Seminarieboken* (Andra upplagan). Lund: Studentlitteratur.
- Bohm, D. (1996). *On Dialogue*. New York: Routledge.
- Boltanski, L., & Thévenot, L. (2006). *On justification: Economies of Worth*. Princeton: Princeton University Press.
- Boverket. (2014). Tidsbegränsat bygglov. Hämtad 29 april 2016, från <http://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/lov--byggande/lov--anmalningsplikt/bygglov/tidsbegransat-bygglov/>
- Boverket. (2015a). *boendesituationen-for-nyanlanda.pdf* (2015:40 No. ISBN pdf: 978-91-7563-310-7). Hämtad från <http://www.boverket.se/globalassets/publikationer/dokument/2015/boendesituationen-for-nyanlanda.pdf>
- Boverket. (2015b). Faktblad inom medborgardialog. Hämtad 25 maj 2016, från <http://skl.se/demokratiledningstyrning/medborgardialogdelaktighet/medborgardialog/faktabladmedborgardialog.668.html>
- Boverket. (2016a). Detta gäller för de tekniska egenskapskraven. Hämtad 15 april 2016, från <http://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/Allmant-om-PBL/flyktingsituationen/tillfalligaanlaggningsboenden/allmant/tekniska-egenskapskrav/>

- Boverket. (2016b). Grundläggande information om ändringen i PBF för tillfälliga anläggningsboenden. Hämtad 15 april 2016, från <http://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/Allmant-om-PBL/flyktingsituationen/tillfalligaanlaggningsboenden/allmant/andrade-regler-for-tillfalliga-anlaggningsboenden/>
- Boverket. (2016c). Vad är medborgardialog? Hämtad 25 maj 2016, från <http://www.boverket.se/sv/samhallsplanering/kommunal-planering/medborgardialog1/vad-ar-medborgardialog/>
- Dozier, D. M., Grunig, J.E., & Grunig, L.A. (1995). *Manager's guide to excellence in public relations and communication management*. Mahwah, N.J.: L. Erlbaum Associates Publishers.
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., & Wängnerud, L. (2012). *Metodpraktikan*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2007). *Strategisk kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.
- Fredriksson, M., & Pallas, J. (2013). *Med synlighet som ledstjärna - en analys av vilka principer som styr kommunikationsarbetet i nationella förvaltningsmyndigheter* (Research report 2013:1 No. ISSN: 1403-7572). Uppsala: Uppsala universitet. Hämtad från <https://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:618560/FULLTEXT01.pdf>
- Gilljam, M., & Hermansson, J. (2003). *Demokratiska mekanismer*. Malmö: Liber.
- Grunig, J.E., & Grunig, L.A. (1992). Models of public relations and communications. I *Excellence in public relations and communication management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig, J.E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Göteborg & Co. (2014). årsjubileum.-Förslag-till-arbetsplan.pdf. Hämtad 22 april 2016, från <http://www.goteborg2021.com/wp->

content/uploads/2014/06/%C3%A5rsjubiluem.-F%C3%B6rslag-till-arbetsplan.pdf

Göteborgs-Posten. (2016a). Göteborg JO-anmäls för riggade mötet om tillfälliga bostäder. Hämtad 26 april 2016, från <http://www.gp.se/1.7937>

Göteborgs-Posten. (2016b). MP: Bygg tillfälligt för studenter också. Hämtad 22 april 2016, från <http://www.gp.se/1.2389>

Göteborgs-Posten. (2016c). Stor förvirring kring beslut om bygglov. Hämtad 22 april 2016, från <http://www.gp.se/1.447>

Göteborgs Stad. (2013). Göteborgs Stads informationspolicy och riktlinje för informations- och kommunikationsarbetet inom Göteborgs Stad - Göteborgs Stad. Hämtad 20 maj 2016, från http://goteborg.se/wps/portal/invanare/kommun-o-politik/planer-styrdokument/sok-styrande-dokument/!ut/p/z1/hYzLboMwFES_JQtv8YXEPLqpMCkpUpSqjW2DN5FTHECEa4Rvi9SvLz8QdXajOWe44ieuUP90jabOor4tvVLhOZDwGks_hbjIYyOB_mc7HZ-6Qv--R-ghnuJAVeLX50108iXnLFVW2HDu37255XLdH4wIDBPM_CayyZi50azxkG42RrBiXp2t1MjR02rrdldjLEYF-UDD7M1Ds9tIZcq7G-2J5BbqerJkIP3ZXBciySJ0hAyrUf5aFIZeYHIkq3a4CNCLiwe3wZDW7t1_dgkPg4nH6P6Wr1B2Qbqxw!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

Göteborgs Stad. (2014a). Göteborgs-principer-för-medborgardialog.pdf. Hämtad 26 april 2016, från <http://socialutveckling.goteborg.se/uploads/G%C3%B6teborgs-principer-f%C3%B6r-medborgardialog.pdf>

Göteborgs Stad. (2014b). Göteborgs Stads kommunikationsstrategi.

Göteborgs Stad. (2015a). *Bostadsbyggandet i Göteborg 2015.pdf*. Hämtad från <https://goteborg.se/wps/wcm/connect/69001bfb-7210-44d3-af0d->

884ff1b03f3c/Bostadsbyggandet+i+G%C3%B6teborg+2015.pdf?MOD=AJPE

RES

Göteborgs Stad. (2015b). Om Göteborgs principer för dialog | Dialogstöd. Hämtad 21 april 2016, från <http://dialog.socialhallbarhet.se/hem/bibliotek/material-for-seminarier-2015/om-goteborgs-principer-for-dialog/>

Göteborgs Stad. (2016a). Frågor och svar om flyktingmottagande - Göteborgs Stad. Hämtad 14 april 2016, från https://goteborg.se/wps/portal/invanare/omsorg-och-hjalp/invandring-och-integration/flyktingmottagande-i-goteborgs-stad_ny/fragor-och-svar-om-flyktingmottagande

Göteborgs Stad. (2016b). Göteborg - Jubileumssatsningen - Stadsutvecklingsprojekt - Göteborgs Stad. Hämtad 29 april 2016, från https://goteborg.se/wps/portal/invanare/bygga-o-bo/kommunens-planarbete/plan--och-byggprojekt!/ut/p/z1/hYzJDoIwFEW_xS_oY4jiEhagYChVHOjGVGLIBQqByoKvt1GjiYn6Vu8O5yKKDohKNoiCKdFIVmmd0ekxMULieIYLOJj7sEyjxI-jFYbIRvt_Bapj-HIuPPIP21ubngUQYPPPO_5jPND97F5wF1oWQAIntnRUQG20QRbRXLO-vauDnshKy0JQ2a9aVTA6ily-r7ZoLL5XIH1JnTH9tvT2MKT-NPJvcAFn0CwY!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/p0/IZ7_P1JQ8B1A08HOF0IJQ0QN4V3GQ4=CZ6_P1JQ8B1A0OG9F0ITKPFNKLO0K4=MEUrbanDevelopmentViewDetail!58CDA9AA353FB6CDC1257E660020D7AE==/#content-secondary

Göteborgs Stad. (2016c). Infoblad+Temporära+flyktingbostäder.pdf. Hämtad 15 april 2016, från <https://goteborg.se/wps/wcm/connect/9c5afe20-25f2-4909-8196-e88563640c8a/Infoblad+Tempor%C3%A4ra+flyktingbost%C3%A4der.pdf?M>

OD=AJPERES&CONVERT_TO=URL&CACHEID=9c5afe20-25f2-4909-8196-e88563640c8a

Göteborgs Stad. (2016d). Många ville chatta om stadens flyktingmottagande. Hämtad 29 april 2016, från

http://www.vartgoteborg.se/prod/sk/vargotnu.nsf/1/ovrigt,manga_ville_chatta_om_stadens_flyktingmottagande

Göteborgs Stad. (2016e). *PRESSTRÄFF_rätt-kartor.pdf*. Hämtad från

https://goteborg.se/wps/wcm/connect/80cc2569-6bbc-442d-b028-9ec02b25a5e2/PRESSTR%C3%84FF_r%C3%A4tt-kartor.pdf?MOD=AJPERES

Göteborgs Stad. (2016f). *Q&A+temporära+bodstäder+160202.pdf*. Hämtad 26 april

2016, från <https://goteborg.se/wps/wcm/connect/9eb901f1-58d7-4190-bc88-fce346ab37a4/Q%26A+tempor%C3%A4ra+bodst%C3%A4der+160202.pdf?MOD=AJPERES>

Göteborgs Stad. (2016g). Temporära bostäder - Göteborgs Stad. Hämtad 26 april 2016,

från http://goteborg.se/wps/portal/invanare/omsorg-o-hjalp/invandring-och-integration/flyktingmottagande-i-goteborgs-stad_ny/temporara-flyktingbostader!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8ziTYzcDQy9TAy9LSz9zA0cLX0tLAN9XA39Awz1wwkpiAJKG-AAjgb6BbmhigCw2W_e/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

Göteborgs Stad. (u.å.-a). Göteborgs Stads informationspolicy - en plattform för

kommunikation. Hämtad 20 maj 2016, från

[http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/FCCF53070338E3EEC1257657004A6824/\\$File/Bilaga%2020Kommunikationsstrategi.pdf?OpenElement](http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/FCCF53070338E3EEC1257657004A6824/$File/Bilaga%2020Kommunikationsstrategi.pdf?OpenElement)

Göteborgs Stad. (u.å.-b). Kommunikationsprogram för Göteborgs Stad 2016-2019.

- Habermas, J. (1998). *Borgerlig offentlighet* (Tredje upplagan). Lund: Arkiv.
- Hallahan, K. (2007). *Defining Strategic Communication*. International Journal of Strategic Communication.
- Hallström, F., & Winald, M. (2013). *Unga invånare, gamla medborgare - Om förutsättningar för medborgardialog* (C-uppsats). Göteborgs universitet, Göteborg.
- Heide, M, Johansson, C, & Simonsson, C. (2005). *Kommunikation & organisation* (1:2 uppl.). Malmö: Liber.
- Hyresgästföreningen. (2016). Bostadsläget i Göteborgs stad – Hyresgästföreningen. Hämtad från <http://hurvibor.se/lanssidor/goteborgsregionen/bostader/laget-i-goteborg/>
- Isaacs, William. (1999). *Dialogue and the art of thinking together: a pioneering approach to communicating in business and in life*. New York: Doubleday, Random House, Inc.
- Israelsson, T. (2013). *Strategisk kommunikation i offentlig sektor - En studie av kommunikationsfunktionerna och det strategiska kommunikationsarbetet vid Sveriges kommuner, landsting och myndigheter* (D-uppsats). Uppsala universitet, Uppsala. Hämtad från <https://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:632389/FULLTEXT01.pdf>
- James E. Grunig. (1976). *Organizations and Public Relations: Testing a communication theory*. Minnesota.
- James E. Grunig. (1984). *Organizations, Environments, and Models of Public Relations. Public relations research & education, Volume 1*(Number 1).
- Karlsson, M. (2011). Kan medborgardialoger stärka den representativa demokratin? I *Perspektiv på offentlig verksamhet i utveckling* (s. 113–124). Örebro: Örebro universitet.
- Larsson, L. (2001). *Tillämpad kommunikationsvetenskap* (2:a uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- L'Etang, Jacquie. (2008). *Public relations - concepts, practice and critique*. London: Sage.

- L'Etang, Jacquie, & Pieczka, Magda. (1996). *Critical Perspectives in Public Relations* (First edition). London: International Thomson Business Press.
- Lindholm, T. (2012). handbok i medborgardialog.pdf. Hämtad 25 maj 2016, från <http://haninge.se/globalassets/kommun-och-politik/dialog-och-synpunkter/medborgardialog/handbok-i-medborgardialog.pdf>
- Länsstyrelsen. (2015). Ansträngt läge för flyktingsituationen i länet. Hämtad 14 april 2016, från <http://www.lansstyrelsen.se/vastragotaland/Sv/nyheter/2015/Pages/2015-11-17.aspx>
- Malmö stad. (2006). Kommunikationspolicy för Malmö stad. Hämtad 20 maj 2016, från http://malmo.se/download/18.6e0fe7e512c888cbc52800012321/kpolicy_
- Malmö stad. (2016). Dialogstrategi.
- Migrationsverket. (2016). Stort behov av boenden trots färre sökande - Migrationsverket [text]. Hämtad 14 april 2016, från <http://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Den-aktuella-flyktingsituationen/Stort-behov-av-boenden-trots-farre-sokande.html>
- Morgan, G. (1986). *Images of organization*. Newbury Park/London: Sage.
- MSB. (2010). Msb.se - Informationsstöd Krishantering. Hämtad 26 april 2016, från [https://www.msb.se/sv/Kunskapsbank/Informationsstod-Krishantering-/](https://www.msb.se/sv/Kunskapsbank/Informationsstod-Krishantering/)
- PBF 2011:338. Svensk författningssamling 2011:338 Plan- och byggförordning (2011:338) - riksdagen.se. Hämtad från https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Plan--och-byggforordning-2011_sfs-2011-338/
- Peirce, Charles S. (1990). *Pragmatism och kosmologi*. Göteborg: Daidalos.

- Pieczka, Magda. (2016). Dialogue and critical public relations. I *The Routledge Handbook of Critical Public Relations*. London: Taylor & Francis Ltd.
- Regeringskansliet. (2016). Regeringen beslutar att ytterligare förlänga gränskontroll vid inre gräns. Hämtad 15 april 2016, från <http://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2016/04/regeringen-beslutar-att-ytterligare-forlanga-granskontroll-vid-inre-grans/>
- Reiderstedt, M., & Milojkovic, M. (2012). *Hållbar stadsutveckling för delaktighet och invånardialog - En studie av unga kvinnors kommunikationsvanor och intresse för medborgardialog i en mångkulturell stadsdel* (C-uppsats). Göteborgs universitet, Göteborg.
- Robert L. Heath (Red.). (2001). Two-way Symmetrical Public Relations - Past, Present and Future. I *Handbook of Public Relations*. California: Sage Publications, Inc.
- Sandstig, G. (2013). *1430925_backabornas-samb--llsanda.pdf* (No. 2013:2). SOM-institutet. Hämtad från http://som.gu.se/digitalAssets/1430/1430925_backabornas-samh-llsanda.pdf
- SFS 2006:544. Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap Svensk författningssamling 2006:2006:544 t.o.m. SFS 2010:455 - Riksdagen, SFS. Hämtad från http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2006544-om-kommuners-och-landstings_sfs-2006-544
- Simonsson, C. (2002). *Den kommunikativa utmaningen*. Lund: Sociologiska institutionen, univ.
- SKL. (u.å.). *11 tankar om medborgardialog*. Solna: Sveriges Kommuner och Landsting. Hämtad från <http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-427-5.pdf?issuusl=ignore>

- SOU 2000:1. (2000). *En utbållig demokrati! Politik för folkstyrelse på 2000-talet*. Stockholm: Demokratiutredningens betänkande.
- Spång, M. (2014). Upplösning av herravælde och sanningsägandets problem. *Statsvetenskaplig tidskrift*, 116/2014(2).
- Stockholms stad. (2006). Kommunikationspolicy för Stockholms stad. Hämtad 20 maj 2016, från <https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=132247>
- Stockholms stad. (2011). Kommunikationsprogram för Stockholm stad 2012-2015.
- Stockholms stad. (2016). 2. Medborgardialog inom Stockholms stad. Hämtad 20 maj 2016, från <http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Fackforvaltningssajter/Stadsledningskontoret/Vagledning-medborgardialog-och-delaktighet/Medborgardialog-inom-Stockholms-stad/?kontakt=>
- Sundell, A. (2015). Lucka #9: Gränskontrollerna gör troligen att färre söker asyl. Hämtad från <https://politologerna.wordpress.com/2015/12/09/lucka-9-granskontrollerna-gor-troligen-att-farre-soker-asyl/>
- SvD. (2016). ”Riskabelt när alla ropar på snabbt byggande”. Hämtad 29 april 2016, från <http://www.svd.se/riskabelt-nar-alla-ropar-pa-snabbt-byggande>
- Sveriges Förenade Studentkårer. (2015). *sfs_bostadsrapport_2015.pdf*. Hämtad 20 april 2016, från http://sfs.se/sites/default/files/sfs_bostadsrapport_2015.pdf
- Sveriges Kommuner och Landsting. (2013). Medborgardialog som del i styrprocessen. Hämtad 26 maj 2016, från <http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-929-4.pdf>
- Thayer, L. (1968). *Communication and communication system*. Homewood: IL:Irwin.
- Västsvenska handelskammaren, HSB. (2014). *2014-1_Bostadsbristens_pris.pdf* (Rapport 2014:1 No. ISSN 1650-7965). Hämtad från

http://www.handelskammaren.net/Documents/Rapporter/2014/2014-1_Bostadsbristens_pris.pdf

Åse, C. (2015). *MSB826_Cecilia Åse.pdf* (No. ISBN 978-91-7383-549-7). Hämtad från https://www.msb.se/Upload/Kunskapsbank/Forskningsrapporter/Slutrapporter/MSB826_Cecilia%20%C3%85se.pdf

Bilaga 1

FRÅGEMATRIS – Respondentintervjuer, telefonintervjuer

Planering & Organisation (Strategisk kommunikation)

*** Vilken är din huvudsakliga titel?**

- Inom vilken sektor?

*** Hur länge har du jobbat med kommunikation inom X Stad?**

- Har du en akademisk examen inom kommunikationsområdet?

*** Hur jobbar du/ni med kommunikation?**

- Vilka kanaler?

- Vilken typ av kommunikation skulle du säga tar mest tid i anspråk (ex. information, press & media, internkommunikation, externkommunikation, medborgardialog etc).

Diskussion (Medborgardialog)

*** Vem har ansvar för frågor som inkommer via mejl?**

- Hur bestäms vem som ska svara?

- Är det vanligtvis tjänstemän eller chefer som svarar?

- Hur prioriteras olika frågor - när svarar chefen?

*** Vem har ansvar för medborgardialog som sakfråga?**

- Hur jobbar ni med medborgardialog i praktiken?

Dialog (Symmetrisk kommunikation)

*** Hur ser du på kommunikation?**

- Vilket syfte har kommunikation inom offentlig sektor?

- Vad är viktiga egenskaper hos en kommunikatör, enligt dig?

*** Hur delaktig är du i beslutsfattande?**

- Var i beslutsprocessen kommer du in?

- Upplever du att andra beslutsfattare värderar kommunikation på liknande sätt som du själv?

Förhandling (Kritisk PR)

*** Känner du ibland att du behöver kompromissa kring kommunikativa lösningar?**

- Kan du ge något exempel?

*** Kan du se skillnader mellan de kommunikativa uppdragen inom olika sektioner?**

- Finns det en gemensam linje?

- När togs den fram?

*** Kan du ge något exempel på en besvärlig situation, sett ur kommunikationsaspekt?**

- Hur hanteras en sådan situation?