



# SLUTTRAPPORT FOR

INNBYGGERMEDVIRKNING BOLIGSOSIALE TILTAK

28.02.2021

## Innhold

1. Innledning/Bakgrunn .....	3
2. Kort oppsummering av prosjektet .....	3
3. Oppnåelse av prosjektets mål .....	4
4. Resultater .....	5
4.1. Metoder for medvirkning .....	5
4.1.1. Oppsummering .....	6
4.1.2. Workshop - parallell tenkning.....	6
4.1.3. Stedsvandring .....	8
4.1.4. Spørreundersøkelse .....	10
4.1.5. Andre måter kommunen kan involvere innbyggere i utviklingsarbeid.....	14
4.1.6. Innbyggerpanel som utvalgsmetode.....	14
4.2. Veileder for innbyggermedvirkning.....	15
4.2.1. Resultat fra innledende intervjuer.....	16
4.2.2. Test av prototype/skisse .....	18
4.3. Videre arbeid med innbyggermedvirkning i Askøy kommune .....	19
5. Evaluering av prosjektet.....	19
5.1. Suksessfaktorer .....	19
5.2. Hva kunne vært gjort annerledes .....	19
5.3. Begrensninger .....	20
5.4. Risiko.....	20
5.5. Prosjektets organisering .....	21
6. Vedlegg.....	21

## **1. INNLEDNING/BAKGRUNN**

Askøy kommune er opptatt av at innbyggerne skal involveres i utformingen av våre tjenester og kunne øve innflytelse på de beslutninger som gjøres. For å skape en felles forståelse og retning på innbyggerinvolvering ønsket kommunen å teste ulike typer metoder/verktøy for å vurdere nytteverdien og omfanget av disse. Videre ønsket kommunen å kunne samkjøre involveringen slik at vi ikke spør om det samme flere ganger, at vi driver informasjonsdeling innad og ikke minst at vi er åpne ut mot innbyggerne om hva vi driver med og hvordan tjenestene kan bli bedre som følge av deres tilbakemeldinger.

En av de vanlige utfordringene vi så i medvirkningsarbeid var mangel på tilgang til innbyggere som hadde sagt seg villig til å bidra med informasjon, meninger og innspill. I tillegg var det behov for på en enkel måte å kunne kontakte konkrete grupper (yngre, eldre, foreldre, pendlere osv.). Derfor så vi at et Innbyggerpanel, slik som enkelte andre kommuner allerede har, kunne være en måte å gjøre veien kortere mellom kommune og innbyggers medvirkningsmulighet.

I noen prosjekter og tjenester kan det være enkelt å være i dialog med de involverte, mens i andre er de vanskelige å nå. Det kan eksempelvis være språkbarriere, manglende forståelse mellom tjenesteyter og tjenestemottaker, begrenset metodisk kompetanse eller ressurs spørsmål. Dersom innbyggerpanelet kunne bidra til å åpne dører for kommunen til involvering av disse gruppene som hittil har vært vanskelig å nå, så ville prosjektet være en suksess.

Et av områdene hvor det er vanskelig å sikre innbyggermedvirkning er innenfor det boligsosiale fagområdet. Det ble derfor søkt om tilskudd fra Husbanken, som skulle brukes til å kartlegge ulike former for medvirkning som kan sikre en tydeligere stemme i det boligsosiale arbeidet. Målet var å kunne gi flere brukerrettede tjenester, økt medvirkning i forbindelse med utarbeidelse av planverk på ulike nivåer og balansere tjenesteutviklingen i tråd med behov og forventninger. Metoder for medvirkning skulle utredes generelt, men spesielt på det boligsosiale fagområdet.

På bakgrunn av kartleggingen og resultatene som kommer frem skal det utarbeides en veileder for brukermedvirkning for Askøy kommune.

Arbeidet skulle bidra til å skape større grad av tillit mellom kommunen og innbyggere, og at enkeltansatte kan inkludere innbyggerstemmen i alle prosesser for å gjøre tjenestene mer brukerrettet.

## **2. KORT OPPSUMMERING AV PROSJEKTET**

I prosjektets innledende fase ble det nedsatt en tverrfaglig gruppe internt i kommunen der det ble diskutert hvordan medvirkning skjer hos oss. Det viste seg raskt at metodene, målsetningene og gjennomføringsmuligheten varierte, men at man var enige om formålet og gevinsten av involvering.

For å konkretisere og avgrense arbeidet ble Husbanken kontaktet for hjelp med finansiering og det ble raskt anskaffet et digitalt spørreverktøy der innbyggere som ønsket å bidra i et Innbyggerpanel kunne registrere seg.

Sammen med en spørreundersøkelse til deltakerne i panelet, ble det gjennomført en workshop og en stedsvandring/seniortråkk i forbindelse med kommunens prosjekt om Aldersvennlig lokalsamfunn. Prosjektet handler om hvordan vi som kommune kan arbeide mer tverrsektorielt for å imøtekomme innbyggerne sine behov når det gjelder hvordan vi bor og lever.

Vi undersøkte om de tre metodene ville gi ulik nytteverdi og ulikt svar fra innbyggerne som deltok. Vi opplevde at de ulike metodene gav oss forskjellig tilnærming til respondentene, likevel har vi fått mye de samme svarene gjennom de ulike metodene.

Som resultat av arbeidet med testing av ulike metoder for medvirkning, er det utarbeidet en første versjon av en veileder for innbyggermedvirkning. For å finne ut hvordan veilederen skulle utformes for å dekke de viktigste behovene kommunens ansatte har i forhold til innbyggermedvirkning, ble det gjennomført intervjuer internt. Deretter ble det utarbeidet en prototype/skisse for å visualisere hvordan dette kunne bli. Prototypen ble testet internt på noen ansatte, og ble noe videreutviklet før den første versjonen av veileder ble utformet.

Vi anser dette prosjektet for avsluttet ved første versjon, men ser for oss at selve veilederen vil være i kontinuerlig utvikling videre fremover.

### 3. OPPNÅELSE AV PROSJEKTETS MÅL

Prosjektets mål – Effektmål	Grad av oppnåelse/ Forklaring
Arbeidet skal bidra til å skape større grad av tillit mellom kommunen og innbyggerne	<p>Ved opprettelse av innbyggerpanelet har Askøy kommune allerede opplevd stor grad av støtte fra både politisk miljø samt fra innbyggerne generelt. Det virker å være et stort ønske om å involvere innbyggerne våre i arbeidet vårt slik at vi bedre kan treffe med tiltak og tjenester. Det bidrar positivt til å skape tillit mellom kommunen og innbyggerne.</p> <p>Tilbakemeldingene fra andre pågående prosjekters involvering av innbyggere og brukere får også gode tilbakemeldinger og anses som en av de enkleste måtene kommunen kan oppnå tillit fra innbyggerne sine utover det å faktisk levere gode tjenester.</p>
At enkeltansatte kan inkludere innbyggerstemmen i alle prosesser for å gjøre tjenestene mer brukerrettet.	<p>Det er blitt enklere å få kontakt med innbyggere ved etablering av Innbyggerpanelet.</p> <p>Ut fra tester av prototype på veileder, er det grunn til å tro at den også vil bidra.</p>
Kunne gi flere brukerrettede tjenester, økt medvirkning i forbindelse med utarbeidelse av planverk på ulike nivåer og balansere tjenesteutviklingen	Denne effekten vil vise seg etter prosjektets avslutning. Vi mener det vil være en effekt av at det blir enklere å inkludere innbyggerstemmen i prosesser fremover.

<b>Prosjektets mål – Effektmål</b>	<b>Grad av oppnåelse/ Forklaring</b>
i tråd med behov og forventninger.	

<b>Prosjektets mål - Resultatmål</b>	<b>Grad av oppnåelse/ Forklaring</b>
Ha kartlagt ulike former for medvirkning som kan sikre en tydeligere brukerstemme i det boligsosiale arbeidet.	<p>Vi har testet ut tre ulike metoder for å kunne sammenligne oppnåelsen av medvirkning. Seniortråkk, workshop og spørreundersøkelse.</p> <p>De tre metodene krever ulik forberedelse, ulik kompetanse for gjennomføring og ulik måte å analysere resultatene på. Tanken var derfor at dette kunne bidra til vurdering av medvirkningsgrad og hvor nyttige opplysninger vi fikk fra dem.</p> <p>I tillegg har vi startet arbeidet med å kartlegge hvilke metoder kommunen for øvrig har brukt i medvirkningsarbeid, for å gjøre kompetansedeling på tvers av sektorer enklere.</p>
Ha utarbeidet en veileder for brukermedvirkning.	<p>Til internt bruk i kommunen vil det være nyttig å skape en felles plattform der kolleger finner formål, beskrivelse, forklaring av hvordan medvirkning kan gjøres, samt drive erfaringsutveksling innad. Veilederen vil også være nyttig for andre kommuner som lurer på hvilke metoder og verktøy de kan vurdere å benytte for å hente innbyggerstemmen i boligsosialt arbeid.</p> <p>Første versjon av veilederen er utarbeidet. Arbeidet med veileder foregår med smidig og brukerorientert metodikk, og vil bli kontinuerlig videreutviklet fremover etter hvert som den blir testet og brukt av ansatte.</p>

## 4. RESULTATER

### 4.1. Metoder for medvirkning

Prosjektets resultatmål var å kartlegge og evaluere metoder for medvirkning som kan sikre en tydeligere brukerstemme i det boligsosiale arbeidet.

I prosjektet har vi testet ut tre ulike metoder for innbyggermedvirkning generelt, og i forhold til boligsosiale tiltak spesielt:

- Workshop basert på deBono
- Stedsvandring/(senior)tråkk
- Spørreundersøkelse

#### **4.1.1. Oppsummering**

Det er mange forhold man bør vurdere før man velger metode for medvirkningsarbeid. Har man lite kunnskap om hvilke behov som finnes, bør man tilnærme seg problemstillingene på en åpen og fleksibel måte. Har man derimot en klar oppfatning av hva som kan være reelle meninger eller behov i befolkningen, kan man studere mer håndfaste hypoteser (påstander).

En av erfaringene vi gjorde underveis i arbeidet var at det er utfordrende å formulere gode og konkrete spørsmål innenfor det boligsosiale feltet, selv om vi kjenner faget godt. Både informasjonsinnhenting og dialogen krever en trygghet og god kommunikasjon mellom innbygger og kommune, kanskje spesielt når vi ønsker innbyggernes meninger om bosituasjon og ønsker for fremtiden. Det er også viktig med begrepsavklaring, og det virket lettere å oppnå i metodene som fokuserte på toveis kommunikasjon (workshop og tråkk). På den andre siden fikk vi et overblikk og noen indikasjoner gjennom spørreundersøkelsen som kanskje ville vært vanskeligere å generalisere fra de andre metodene.

Vi opplevde også at spørreundersøkelsene kan nå ut til de som ikke ønsker eller har kapasitet til å delta på mer omfattende medvirkningsarbeid slik som workshop og tråkk. Selv om svarene her kan være mangelfulle, vil det likevel være en mulighet for å nå ut til de som kan være mange, men som ikke tar plass i medvirkningsarbeidet.

#### **Konklusjon**

For å få treffsikker informasjon ser vi for oss:

1. At de to kvalitative metodene bør være utgangspunktet for et fagområde som boligsosialt arbeid
2. Deretter vurdere representativiteten i svarene gjennom en spørreundersøkelse
3. Og til slutt utforske resultatene i ny dialog eller andre eksplorative metoder

For å få ny innsikt og kunnskap som ikke er preget av egen kunnskap, er kvalitative metoder som workshop og (senior)tråkk mest egnet som metoder.

For å bekrefte/avkrefte hypoteser på en effektiv måte hos et større utvalg, er spørreundersøkelser godt egnet.

Innbyggerpanelet ser ut til å treffe et representativt utvalg av befolkningen i kommunen, og treffer da også de vanskeligstilte på boligmarkedet. Samtidig er en spørreundersøkelse en god metode for å nå folk som ønsker å gi anonyme besvarelser.

Vår erfaring er at det er et stort engasjement om å delta i panelet, og vi har fått høy svarprosent. Vi vurderer at det er en større terskel for å delta på kvalitative undersøkelser.

På bakgrunn av dette ser spørreundersøkelse via innbyggerpanel ut til å være en god metode for å nå ut til de vanskeligstilte på boligmarkedet. Likevel vurderer vi at en kombinasjon av flere metoder er å foretrekke for å sikre bredest mulig involvering.

#### **4.1.2. Workshop - parallell tenkning**

##### **4.1.2.1. Hva lærte vi?**

Det å sette unge og eldre sammen førte til at svarene i workshopen ble mer fylldige og interessante med flere perspektiv. Det var interessant å se hvordan ideene gav utspill til nye ideer, og grunnlag for samspill på tvers av generasjoner.

Vi fikk bekreftet at eldre og unge tenker veldig likt om ønsker og behov i lokalmiljøet. Fokuset gikk mye på idrett og kultur, transportmuligheter og gode møteplasser, der de opplevde at de hadde felles behov.

#### 4.1.2.2. Evaluering av metode

Gjennomføring av workshop basert på deBonos grunntanke om parallell tenking gir en strukturert og ryddig framstilling av ulike sider av temaet.

DeBono bruker begrepet seks tenkehatter, og man har kun lov til å ha én hatt "på" om gangen. Dette gir gruppen en unik mulighet til å se sammen på ting, og bygge opp under hverandre sin argumentasjon, i stedet for å være uenig.

Kvalitativ metode.

Område for vurdering av metode	Beskrivelse
Forberedelser	<p>Det er viktig å bruke tid på å lage et prosessdesign som til slutt skal gi deg de svarene du trenger for å løse oppgaven. Bruk tid på å etablere et tydelig fokus i starten. Hva ønsker jeg at denne gruppen av mennesker skal hjelpe meg med? Hva kan de bidra med inn i prosjektet?</p> <p>Oppgaven må være konkret og innenfor handlingsrommet for prosjektet, men må være åpen nok til at deltakerne kan komme med nye tanker og idéer.</p>
Målgruppe – fikk vi kontakt med riktig målgruppe	<p>Gruppens sammensetning ble annerledes enn planlagt. En invitert gruppe dukket ikke opp, og sammensetningen mellom voksne og ungdommer ble annerledes enn forventet, noe som igjen har mye å si for hvordan man gjennomfører workshopen. Dette må man imidlertid alltid være forberedt på som prosessleder, og kunne håndtere underveis.</p>
Gjennomføring	<p>Det krever høy grad av fokus og tilstedeværelse under selve gjennomføringen. Det kan være fordelaktig at prosessleder har med seg en hjelper til å notere, eller man deler på oppgavene i forhold til å selve gjennomføringen.</p> <p>Man bør også ha lokaler som gjør at man kan få sette sammen deltakerne i grupper, og ha en fleksibilitet i rommet slik som man vil. Auditorium og lignende er lite egnet for workshops. Det er viktig å gi rom for pauser, og gjerne litt mat (og selvsagt sjokolade når blodsukkeret daler).</p>
Ble deltakerne engasjerte og holdt seg til temaet	<p>Plasser gruppebordene slik at du som prosessleder kan bevege deg imellom dem hele tiden. Slik blir gruppedeltakerne sett, og de blir lite overlatt til seg selv. Vær tydelig og hold fokus på oppgaven, ikke la samtalen skli ut. Still gjerne oppfølgingsspørsmål, vær nysgjerrig, koble mot noe noen andre sa tidligere for å vise dem at de er interessante og det de sier er viktig og gir mening.</p>

Område for vurdering av metode	Beskrivelse
Bearbeiding av resultater	Det er gjerne skrevet ned en del ting på post it/lapper, samtidig med at det har vært en diskusjon rundt det som er skrevet ned. Dette må bearbeides og oppsummeres. Det kan være noe tidkrevende å bearbeide resultatene på en god måte, men dette avhenger av hvordan man har lagt opp selve workshopen.
Mulighet for oppfølging av deltakerne i ettertid	Vi har god mulighet til å følge opp deltakerne i ettertid da workshopen var med ungdommens kommunestyre og eldrerådet i Askøy kommune.

#### **4.1.2.3. Hvordan opplevde brukerinvolveringen**

Deltakerne på workshop hadde positive tilbakemeldinger på måten å medvirke, ved at de fikk diskutere og gi tilbakemeldinger.

Ungdommene som deltok ble overrasket over at de hadde mange felles interesser og behov som de eldre.

#### **4.1.3. Stedsvandring**

##### **4.1.3.1. Hva lærte vi?**

Det er et stort engasjement blant eldre, og det er kanskje lettere å få flere av dem i tale dersom man inviterer dem med ut i felten og i en egen homogen gruppe. Flere av deltakerne kom i grupper sammen med andre eldre, og tok dette som dagens tur.

Dette er en mer ustrukturert metode for å få innspill på, spesielt ved en stor gruppe. Samtidig en god måte å få kontakt med respondentene.

Ved å bruke denne metoden får man mye nyttig informasjon som vi aldri hadde tenkt på å spørre om, og ikke bare svar på det vi spør om. For eksempel om lokale geografiske forhold i området og stedsidentitet.

I denne type metode er det en større grad av trygghet, da respondentene kan fortelle historier underveis i et mer uformelt miljø. Både ved å prate sammen mens man går, og mens man spiser sammen.

##### **4.1.3.2. Evaluering av metode**

#### **Stedsvandring**

Stedsvandring er en type befaringskombinert med samtaler og registreringer ute i nærmiljøet. Det å gå ute i området gir noen klare fordeler sammenlignet med å sitte innendørs. Ulike situasjoner synliggjøres mer tydelig når man felles kan oppleve det som gruppe. Dette kan være støy, trygghet, ro, kaos, forbindelser, avstander, behov for hvileplasser, møteplasser og fremkommeligheten i området for å nevne noe.

Gjennom en stedsvandring ser man på hvilke kvaliteter området har, hvilke muligheter området har for forbedring og hvilke ønsker man har. Innsikten fra samtalerne gir



verdifull kunnskap som er relevant både for fysisk planlegging og tjenester kommunen har ansvar for. Metoden kan også brukes til å gi informasjon, og samtidig utveksle dialog.

Man kan ha stedsvandring med utvalgte homogene grupper, eller det kan være mer åpent. Dette må defineres alt etter hva du vil få ut av vandringen. I dette prosjektet valgte vi å invitere seniorer, og kalte det SENIORTRÅKK.

Vi opplevde at dette var en god måte å få de eldre i tale på. Ved å både gå på tur, og samles etterpå fikk kontakt med mange, og de som ønsket det hadde anledning til å ta kontakt med oss. Vi fikk mulighet til både å gi informasjon og få informasjon.

Kvalitativ metode.

Område for vurdering av metode	Beskrivelse
Forberedelser	<p>Det kan være nyttig med ropert, eller mikrofon. Ta med gul vest e.l. til arrangør, slik at deltakerne ser hvem som arrangerer. Lag gjerne samtaleark med forhåndsdefinerte spørsmål/ stikkord for tema.</p>
Målgruppe – fikk vi kontakt med riktig målgruppe	<p>Det kan inviteres til stedsvandring for ulike grupper. For vårt arbeid inviterte vi seniorer, og kalte det Seniortråkk. Arrangementet ble annonsert på ulike måter. Det var ikke påmelding fordi vi tenkte at da var terskelen høyere for å delta.</p> <p>Deltakerne som kom var i riktig målgruppe, men det dukket opp vesentlig flere enn forventet. Det var tydelig at mange var nysgjerrige, og ønsket informasjon fra kommunen på hva som skulle skje i området.</p>
Gjennomføring	<p>Tenk gjennom på forhånd hva du vil ha ut av stedsvandringen. Dersom man skal se på fysiske barrierer, belysning, møblering etc. i et område, kan det være lurt å ha med seg en mindre gruppe slik at dialogen er lettere å få til. Dersom man ønsker å gi informasjon kan gruppen gjerne være større, men sørg for at man har utstyr som gjør at man blir hørt, som ropert, mikrofon eller annet.</p> <p>En større grupper krever også tydelig tilstedeværelse, slik at flere representanter fra arrangør bør være tilgjengelige. Tenk igjennom på forhånd hvilke spørsmål du ønsker å stille deltakerne. Selv om formen er litt ledig, har man likevel et mål med gjennomføringen av vandringen. Er det flere som er med og arrangerer, skriv ut et samtaleark og del ut til alle som er med og arrangerer på forhånd. Samtalearket kan inneholde enten konkrete spørsmål, eller forslag til stikkord for tema som kan være aktuelle å komme innpå. Vurder om du vil samle gruppen innendørs for en felles samling etter tråkket. Dette kan være nyttig for at alle skal få høre hva alle tenker, og samtidig få mulighet til å diskutere litt. Dette er også en mulighet dersom arrangør vil vise noe digitalt, og man har konkrete planer etc. for området.</p>

Område for vurdering av metode	Beskrivelse
	Vi inviterte alle til felles måltid etter stedsvandringen, slik at alle fikk mulighet til å snakke med kommunen og med hverandre. Slik fikk vi også mulighet til å snakke om prosjektet, uten bakgrunnsstøy ute.
Ble deltakerne engasjerte og holdt seg til temaet	Ved stedsvandring er det rom for samtaler som også går utover det som prosessleder i utgangspunktet har tenkt. Samtalen går også på deltakernes premisser, og det er en unik måte å utveksle informasjon på.
Bearbeiding av resultater	Det ble gjort notater underveis, og etterpå i stikkordsform slik at man skulle huske alt som ble sagt.
Mulighet for oppfølging av deltakerne i ettertid	For denne stedsvandringen er det ikke mulig å nå deltakerne i ettertid, da det ikke var påmelding. Men det kan være nyttig å invitere en mindre gruppe senere når anleggsarbeidene i det aktuelle området er ferdig, som kan fokusere mer på bruken av området og de fysiske omgivelsene.

#### 4.1.3.3. Hvordan opplevde bruker involveringen

Det ble ikke gjennomført en egen evaluering av gjennomføringen, men tilbakemelding fra deltakerne var at de syntes dette hadde vært kjekt å være med på.

#### 4.1.4. Spørreundersøkelse

##### 4.1.4.1. Hva lærte vi?

I forbindelse med spørreundersøkelsen ble det utarbeidet 5 hypoteser:

- 50-60 åringer føler seg for unge til å planlegge for egen alderdom
- Eldre og unge har sammenfallende ønsker om hva et godt bomiljø er
- Folk ønsker å bo lengst mulig hjemme/ønsker å klare seg best mulig selv
- Dersom man må flytte fra eget hjem, ønsker man å fortsette å bo i hjembygden
- Folk ønsker ikke å bruke penger på alderstilrettelegging av egen bolig

Hypotesene som var utgangspunkt for spørreundersøkelsen, ble i stor grad bekreftet. Men den siste hypotesen ble avkreftet. Svarene fra undersøkelsen viser at folk er villige til å bruke penger på alderstilrettelegging av egen bolig, og at de ikke mener at det reduserer verdien av boligen.

Det var vanskelig å få nødvendig informasjon om noen av hypotesene, da variabelen [Alder] ikke ble tatt med videre fra innbyggerpanelet til spørreundersøkelsen på grunn av en teknisk svikt.

Det var ikke så mye ny/overraskende informasjon man fikk på bakgrunn av spørreundersøkelsen, men det fungerte godt til å få bekreftet (evt. avkreftet) hypoteser.

#### 4.1.4.2. Evaluering av metode

Spørreundersøkelse er en relativt strukturert datainnsamling ved hjelp av spørsmål og svar. Spørsmålene stilles til et større antall mennesker. Alle som blir spurt, svarer på samme sett av spørsmål.

Spørsmålene besvares digitalt.

Kvantitativ metode.

Vår evaluering er at spørreundersøkelse er et effektivt, strukturert og systematisk verktøy når man har klart for seg hva utfordringene er, og har konkrete spørsmål man vil ha svar på, og eventuelt kunne generalisere for en større gruppe enn de som er spurt.

Et godt verktøy for spørreundersøkelse forenkler prosessen med å nå ut med konkrete spørsmål til tjenestemottakere.

Dersom det man ønsker svar på ikke er tydelig og konkret nok, er prosessen med å utarbeide spørreskjema tung og tidkrevende. Samtidig kan da resultatet bli at man ikke får svar på det man egentlig trenger svar på. Et av læringspunktene fra arbeidet var at det var lurt å sette opp påstander/hypoteser man hadde om behovene og meningene til respondentene. Det gjorde det enklere å formulere tydelige spørsmål.

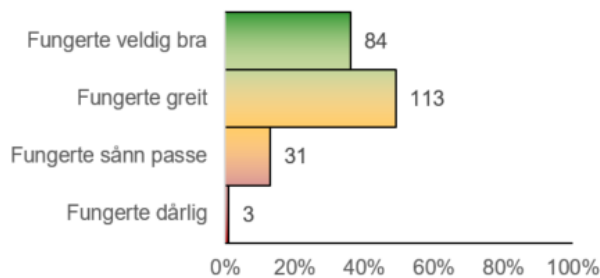
Område for vurdering av metode	Beskrivelse
Forberedelser	<p>Utforming av en spørreundersøkelse som skulle bidra til å belyse hva innbyggerne mente om aldersvennlige lokalsamfunn, var utfordrende. Generelt krever spørreundersøkelser at man er godt forberedt, da det er liten eller ingen mulighet til å korrigere for feil underveis i datainnhenting. Det er også viktig å informere respondentene godt om hva formålet med undersøkelsen er og hvordan resultatene vil bli brukt.</p> <p>Dersom spørsmålet blir misforstått av respondentene er det ingen vei tilbake. Det var nyttig å teste spørsmålene på flere personer som ikke var med i gruppen som utformet spørsmålene. Svaralternativene må være dekkende slik at alle respondentene har sitt svar tilgjengelig. Eventuelt må det være rom for "Annet: Beskriv"-valg. Finnes ikke dette tvinger du respondenten til å svare noe som ikke stemmer.</p> <p><b>Operasjonalisering av et bredt tjenesteområde er vanskelig</b> Emnet vi jobbet med i dette prosjektet har mange faguttrykk og er komplekst, og det gjør det utfordrende å stille tydelige spørsmål. Valg av spørsmål og svaralternativer krever mye diskusjon for å unngå uklarheter eller ledende formuleringer. Overgangen fra problemstillingene om tema til konkrete spørsmål kan gjøre at man mister essensen på veien (lav validitet).</p> <p><b>Hypoteser bør formuleres for å finne de riktige spørsmålene å stille</b></p>

Område for vurdering av metode	Beskrivelse
	<p>Vi fant ut at det var viktig å lage antakelser rundt hva innbyggerne våre mente, for å kunne stille de gode og tydelige spørsmålene.</p> <p><b>Teknisk oppsett av det digitale spørreverktøyet</b>            Enkelt i bruk, men når det sendes ut en spørreundersøkelse må alt være kontrollert og testet i forkant. Blant fallgruvene er:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Noen spørsmål skal kanskje bare til noen respondenter, avhengig av tidligere svar. Alle disse “avhengighetene” bør testes i forkant.</li> <li>• Bakgrunnsvariabler fra et eventuelt utvalg/panel må være med i datagrunnlaget som produseres sammen med data fra selve spørreundersøkelsen, også dersom spørreundersøkelsen er anonym. Dette må testes.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ I denne undersøkelsen ble det dessverre en teknisk svikt som medførte at vi ikke fikk med noen av de viktigste bakgrunnsvariablene som vi ønsket å krysstabulere mot svarene i undersøkelsen.</li> </ul> </li> </ul>
Gjennomføring	Etter at undersøkelsen er sendt ut, gjenstår det kun å eventuelt sende ut en påminnelse om å svare.
Målgruppe – fikk vi kontakt med riktig målgruppe	<p>Undersøkelsen ble sendt ut til alle som har meldt seg inn i kommunen sitt Innbyggerpanel.</p> <p>Ved gjennomgang av respondentlisten i innbyggerpanelet, er inntrykket at man har nådd en representativ del av befolkningen i forhold til alderssammensetning, kjønn, inntektsnivå og bosted.</p> <p>Målgruppen i denne undersøkelsen var et representativt utvalg av befolkningen. Det var også viktig å prøve å nå innbyggere med lav inntekt.</p> <p>Gjennom å bruke Innbyggerpanelet som utvalg, har man mulighet til å sende ut spørreundersøkelse til utvalgte grupper, som for eksempel til de med lav inntekt.</p> <p>Spørreundersøkelse sendt til Innbyggerpanelet ser ut til å være et godt supplement for å få innspill fra vanskeligstilte på boligmarkedet.</p> <p>Det kan se ut til at spørreundersøkelser generelt kan fungere som et lavterskeltilbud for å få tak i de stemmene som ikke har kapasitet eller ønske om å bidra i større utstrekning enn en 5-minutters undersøkelse.</p>
Ble deltakerne engasjerte og holdt seg til temaet	<p>Hele 87 prosent av de som fikk tilsendt spørreundersøkelsen besvarte hele undersøkelsen, og 1 prosent gav noen svar.</p> <p>Med høy responsgrad og mange kommentarer i åpne kommentarfelt i undersøkelsen, ser det ut til at respondentene var svært engasjerte. Det var noen tilbakemeldinger utenfor temaet, men i all hovedsak holdt respondentene seg til spørsmålene som ble stilt.</p>
Bearbeiding av resultater	I verktøy som er anskaffet for å gjennomføre spørreundersøkelse er det et enkelt analyseverktøy som får frem de overordnede resultatene.

Område for vurdering av metode	Beskrivelse
	Dersom man ønsker dypere innsikt i materialet, er det ofte behov for å analysere dataene i mer egnet verktøy (som f.eks. Excel eller Power BI).
Mulighet for oppfølging av deltakerne i ettertid	Undersøkelsen var anonym, men vi vet likevel hvem som har respondert på undersøkelsen. Det er derfor mulig å informere deltakerne i ettertid om resultater m.v.

#### 4.1.4.3. Hvordan opplevde bruker involveringen

85 prosent av respondentene sier at spørreundersøkelse som måte å gi innspill til kommunen på fungerte greit eller fungerte veldig bra. 13 prosent sier det fungerte sånn passe, mens 1 prosent sier det fungerte dårlig.



Figur 1: Hvordan opplevde du denne måten å gi innspill til kommunen på?

Spørreundersøkelse ser ut til å fungere godt som metode for innbyggerinvolvering for 85 prosent av respondentene. Respondentene kommenterte at følgende fungerte bra:

- Fint og bli spurt og at man blir hørt
- Viktig at kommunen spør slik den har gjort her
- Gi innspill i fred og ro
- Raskt, enkelt og lite tidkrevende
- Kan gjøres når man har et ledig øyeblikk
- Enkelt å kunne svare på mobil
- Fint med mulighet for å kunne kommentere/svare åpent
- Enkle, gode, relevante spørsmål og alternativer

De 14 prosentene som mente det fungerte dårlig/sånn passe, hadde følgende innspill til hva som kunne vært bedre:

- Ønsker å vite litt mer om bakgrunnen for spørsmålene, og hva resultatene skal brukes til
- Spørsmålene og hvordan spørsmålene var formulert hadde forbedringspotensial i forhold til relevans og konkretisering
- Kommunen må tørre å spørre om å få tilbakemelding på konkrete saker og hvordan ting planlegges og utføres i kommunen

Det kom også noen generelle forbedringsforslag til kommunen, som ikke hadde noe med selve undersøkelsen å gjøre.

#### **4.1.5. Andre måter kommunen kan involvere innbyggere i utviklingsarbeid**

Respondentene i spørreundersøkelsen fikk også muligheten til å kommentere om det er andre måter kommunen kan involvere innbyggerne i utviklingsarbeidet fremover. Det kom mange gode forslag om ulike alternativer:

- Fysiske møter
  - innbyggermøter av ulike slag, stand, ulike møteplasser og planleggingsmøter
- Ulike undersøkelser
  - telefonundersøkelser, dybdeintervju, fokusgrupper, kreative workshops, diskusjonsforum og forslagskasser
- Digitale muligheter
  - info på nettsider, lenker til spørreundersøkelser, digitale avstemminger, åpen portal for å melde ønsker, innbyggere kan stemme frem tema for undersøkelsene

#### **4.1.6. Innbyggerpanel som utvalgsmetode**

Vi ønsket å ha tilgang til en gruppe innbyggere som har meldt sin interesse for å gi innspill til kommunen om ulike emner, og opprettet derfor et panel der innbyggere kunne velge om de ville delta selv. Ved å være med i panelet er man innforstått med at man kan motta spørreundersøkelser eller bli kontaktet om andre medvirkningsformer jevnlig fra kommunen om ulike tema. Innbyggerne kan når som helst melde seg ut av panelet.

I dette prosjektet brukte vi innbyggerpanelet i forbindelse med spørreundersøkelsen. Vi opplevde innbyggerpanelet som en enkelt tilgjengelig base for kunnskap om innbyggernes meninger. Det var enkelt for innbyggerne å melde seg inn, samtidig som innbyggerne når som helst kan endre eller fjerne sine registrerte opplysninger. Unntaket er besvarelse av anonyme undersøkelser, der det ikke er mulig å spore opp hvem som har svart hva.

En utfordring med et Innbyggerpanel er at man kun får tak i de innbyggerne som er interessert i og har kapasitet til å bidra. For å nå grupper som ikke er digitale eller som sliter med å få frem sine meninger, eller som rett og slett ikke ser nytten av sitt bidrag, fungerer innbyggerpanelet dårlig.

##### **4.1.6.1. Oppbygging av Innbyggerpanel**

Ett av suksesskriteriene med et Innbyggerpanel er å få et stort nok og representativt nok utvalg av deltakere. Vi vurderte dette som en av de største risikofaktorene i dette prosjektet, og la en grundig plan for hvordan vi skulle rekruttere deltakere.

De fleste som har meldt seg inn i panelet så langt sier de har fått informasjon på Facebook eller andre sosiale plattformer (67 prosent). Det ble lagt ut statusoppdateringer på Askøy kommune sin Facebook-profil noen ganger, og det var spesielt de første som fikk størst oppmerksomhet. Facebook fungerer dårlig til å rekruttere de yngste og eldste aldersgruppene.

Stand på kjøpesenter var et annet virkemiddel for å få oppmerksomhet rundt Innbyggerpanelet. Dette fungerte også relativt godt (15 prosent sier de har fått informasjon på stand), men er en svært tidkrevende måte å rekruttere på.

For øvrig har vi informert om panelet på mange ulike steder, både med presentasjon, plakater, rollups og utdeling av visittkort med informasjon om panelet. Vi har informert på etablerte aktivitetstilbud for målgruppen.

Vi brukte premier for å motivere folk til å melde seg inn, samt til å svare på undersøkelsen.

Arbeidet med rekruttering fortsetter, da vi ønsker å utvide antall deltakere i panelet ytterligere.

## 4.2. Veileder for innbyggermedvirkning

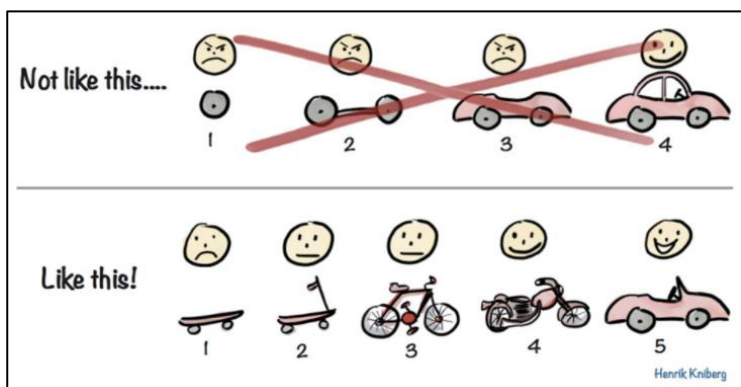
Første versjon av veilederen er ferdigstilt. Veilederen vil bli kontinuerlig forbedret og videreutviklet fremover.

For å finne ut hva veilederen bør inneholde, ble det gjennomført intervjuer av ansatte vedrørende hva som i dag oppleves som utfordrende når man skal gjennomføre innbygger-/brukermedvirkning.

Informasjonen fra intervjuene ble brukt som bakgrunn for en idedugnad, som førte til utarbeidelse av en prototype/skisse. Denne prototypen ble videre testet på ansatte som jobber med medvirkningsarbeid, deretter justert/videreutviklet og det ble prioritert hvilke områder som var viktigst å ha med i veilederen fra starten.

Tanken er å først utarbeide en minimumsversjon (minimum viable product/MVP), det vil si en minste fungerende versjon av veilederen som vil gi verdi for brukerne. En slik tankegang tvinger frem forenkling og å tenke over hva som faktisk er kjernen i produktet/løsningen. Samtidig bidrar dette til å få lansert noe raskt, uten å bruke for mye tid og krefter på de noe mindre viktige delene før man får testet løsningen skikkelig ut.

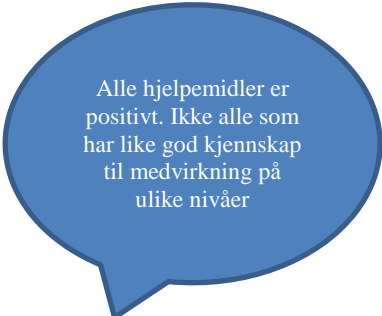
Øvrige deler som var planlagt i veilederen, er planlagt videre testet og utviklet fremover, fortsatt ut fra prinsippet om å utvikle det som gir størst verdi først.



Figur 2: Minimum viable product

## 4.2.1. Resultat fra innledende intervjuer

### 4.2.1.1. Ressursmangel og kompetanse



Alle hjelpemidler er positivt. Ikke alle som har like god kjennskap til medvirkning på ulike nivåer

Bruker-/innbyggermedvirkning oppleves til dels som krevende i forhold til tid og kostnad, og det er derfor lett å la være å gjennomføre. Det kan også være usikkerhet rundt hvordan man skal gjøre det på en god måte.

Det forekommer noe usikkerhet rundt hvordan spørre brukere/innbyggere og hvordan håndtere tilbakemeldinger, uten å skape forventninger til noe som kommunen ikke har mulighet for å levere innenfor sine rammer.

Behovene for informasjon om ulike metoder og gjennomføring varierer, fra at man er mer usikker og ønsker "kokebokoppskrifter", til at man googler og prøver ut nye metoder etter behov. Men felles er at man ikke har ekspertkompetanse innenfor alle områder man må gjennomføre undersøkelser innenfor.

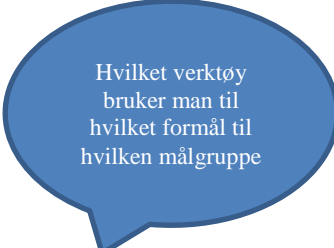
Det er gjerne lett for å drive medvirkning som ikke alltid er reell.

Det oppleves også at man har ressursutfordringer i forhold til å kunne følge opp og gjøre reelle endringer/forbedringer som følge av innspillene man får ved gjennomføring av innbygger- og brukarmedvirkning. Mindre endringer kan gjerne bli gjort, men større endringer oppleves ofte at de ikke blir gjennomført.

### 4.2.1.2. Målgrupper

Det oppleves som utfordrende å finne ut hvordan man skal nå brukere som ikke er ensartede målgrupper, samt mer komplekse grupper eller grupper som av ulike årsaker er vanskelige å nå.

### 4.2.1.3. Valg av metode/verktøy



Hvilket verktøy bruker man til hvilket formål til hvilken målgruppe

En del velger metode ut fra hva som blir anbefalt fra andre (KS, tilsynsmyndighet, andre kommuner, etc.), og/eller hva som er trend å bruke.

Kvantitative metoder oppfattes gjerne som rimeligst og enklest, og dermed lettere å velge.



Det er ikke alltid at man gjennomfører god nok vurdering av hvilken informasjon man vil få ved bruk av ulike metoder, og om man stiller de riktige spørsmålene på den riktige måten i forhold til hva man ønsker å oppnå.

Det oppleves også som at man kanskje ville tatt andre valg i forhold til metode dersom man hadde hatt mer ressurser. Valget faller gjerne på metoder som man tror koster minst tid.

#### **4.2.1.4.Erfaring**

I kommunen er det gjort ulike undersøkelser i ulike sektorer/avdelinger – med ulike resultater. Selv om fagområdene gjerne er svært ulike, er det mange av metodene som kan brukes i resten av kommunen. Det er mye man kan lære av erfaringer på tvers, både positivt og konstruktivt.

#### **4.2.1.5.Delingskultur**

Det stilles spørsmål til at man muligens bruker mye tid på å gjennomføre medvirkningsprosjekter som kan være gjennomført i andre sektorer, etc. Dersom vi hadde vært flinkere til å dele resultater og erfaring internt i kommunen, så kunne dette gjerne også motvirket medvirkningstretthet hos brukere/innbyggere.

#### **4.2.1.6.Systematisk arbeid rundt brukervedvirkning**

I noen sektorer er det behov for å kunne få mer systematiske tilbakemeldinger på tjenestene, uten at det blir for omfattende. Det må være enkelt å gjennomføre, både for de som skal svare og for de som skal samle inn, bearbeide og bruke informasjonen.

Samtidig er det behov for å få et system på hvordan man skal bruke tilbakemeldingene for å finne ut hva som må endres.

#### **4.2.1.7.Personvern**

Personvern er viktig. Spørsmål som ofte dukker opp, er blant annet:

- Hvordan bruke de opplysningene vi har til å få tak i ny informasjon
- Hvor greit er det å gå direkte på personer som vi vet er brukere/pårørende i tjenestene våre
- Hvordan oppbevare kontaktinformasjon

Blant tilbakemeldingene vi får fra egen organisasjon er at ansatte er usikre på hvor mye informasjon man kan bruke til utvelging av respondenter. I helsesektoren sitter kommunen på mye informasjon om brukere, men uten å ha god nok kunnskap om hva som kan brukes i grunnlaget for undersøkelser eller utvalg.

Med en digital spørreundersøkelse kan man sørge for at besvarelsene ikke kan knyttes til person. Dette kan være en fordel der man ellers kan ha utfordringer med å få ærlige svar fra innbyggere hvis man er i selskap med flere slik som i en workshop eller en fokusgruppe.

#### **4.2.1.8.Oppsummert:**

Basert på tilbakemeldinger og våre erfaringer så langt i prosjektet, la vi disse retningslinjer/ «designprinsipper» til grunn for utviklingen av veilederen:

- Dynamisk, klikkbasert
- Ikke for mye og for tung informasjon

- Lange veiledere i form av tekstdokumenter finnes fra før, og motiverer ikke/gir ikke trygghet nok til å bruke metoden selv i tilstrekkelig grad
- Informasjon om kontaktpersoner, hvem har erfaring med ulike metoder, hvordan er det gjennomført i praksis
- Forum for medvirkning - samhandling – hvordan utnytte ressursene og kompetansen internt bedre

#### 4.2.2. Test av prototype/skisse

Informasjonen fra de første intervjuene ble utgangspunktet for en idedugnad i den tverrfaglige prosjektgruppen, og ut fra det ble det utarbeidet prototype/skisse av hvordan en veileder kunne se ut. Formålet med en slik prototype er å visualisere for brukerne hva ideen var, slik at det er enklere å gi tilbakemeldinger på om det treffer, hva som mangler, med videre.



Figur 3: Test av prototype/skisse veileder - første versjon



Figur 4: Test av prototype/skisse veileder - andre versjon

Testene av prototypene viste tydelig hvilke områder som burde prioriteres i en første MVP (minimum viable product);

- Definisjon av medvirkning/innledende side
- Forberedelse/planlegging av medvirkningsarbeid
- Kunnskapsbank

En umiddelbar erfaring var at ressurspersoner bør inkluderes tidlig og gjerne i den første fasen i veilederen der målet defineres og en del sentrale refleksjoner rundt medvirkningsarbeidet gjøres. Dette er blant annet nødvendig for å sikre gode valg hos de som skal gjøre medvirkningsarbeid, men som gjør det sjelden. Metodevelger var også prioritert høyt, men er likevel valgt bort i første minimums løsning, da dette kan bli for ressurskrevende å utarbeide for en første versjon.

Det kom også frem forbedringsforslag til de ulike områdene som var visualisert i de første skissene, og i tillegg kom det frem nye ideer til områder som kan være aktuelle å jobbe videre med fremover. Blant annet kom det frem innspill om å se videre på hvordan øke grad av medvirkning, og hvordan øke kompetansen internt.

### **4.3. Videre arbeid med innbyggermedvirkning i Askøy kommune**

Askøy kommune vil holde fokus på arbeidet med innbyggermedvirkning også fremover etter dette prosjektet er ferdigstilt.

Foreløpig er følgende overordnet plan for videre arbeid med innbyggermedvirkning i kommunen:

- Skaffe mest mulig erfaring med Innbyggerpanelet frem til høsten 2022. Innbyggerpanelet vil deretter bli evaluert og beslutning tas vedr. eventuell videreføring.  
For å få dette til, ser vi at det er viktig å informere godt til organisasjonen om hvilke muligheter dette gir, ved blant annet:
  - Informasjon mellomledere og toppledelse ved informasjon på mellomledersamlinger, kommunedirektørens ledergruppe, og deltagelse i sektorenes ledermøter
- Etablere et internt samarbeidsforum for innbyggermedvirkning for utveksling av erfaring og ideer om medvirkning
- Utarbeide en tydelig kommunikasjonsstrategi internt for arbeid med innbygger-/brukermedvirkning
- Etablere noen ressurspersoner som kan bistå inn i arbeid (veiledning/erfaring) med medvirkning der det er behov
- Forankre veileder som et sted for å samle utprøvde metoder og erfaring med disse

## **5. EVALUERING AV PROSJEKTET**

### **5.1. Suksessfaktorer**

Prosjektets suksessfaktorer har vært en dedikert, liten og tverrfaglig prosjektgruppe, som har jobbet målrettet mot prosjektets forventede leveranser.

Prosjektgruppen kunne muligens vært enda mer spisset for ytterligere hurtig fremdrift, men man ville da mistet ulike perspektiver som har vært svært nyttig for prosjektets leveranser.

Det var også en suksessfaktor at prosjektet avgrenset oppgaven ganske tidlig i prosjektperioden, til å kun omfatte test av 3 ulike verktøy i ett prosjekt.

Ved gjennomgang av risikoer, ble anskaffelse av løsning, samt rekruttering av deltakere til Innbyggerpanel, vurdert som den høyeste risikoen.

Innbyggerpanelet fikk dermed høy fokus i prosjektet, og dermed fikk vi også sikret å redusere risikoene ved å gjennomføre en rask anskaffelse av løsning, samt sikret en særdeles god oppslutning om deltagelse både i panelet og spørreundersøkelsen.

### **5.2. Hva kunne vært gjort annerledes**

Medvirkning og involvering er store begrep. Askøy kommune har som målsetning å få større fokus på dette i hele organisasjonen, både når det gjelder utførelse av tjenestene våre og i utvikling av disse.

Gjennom innledende arbeid i en større tverrfaglig gruppe hadde kommunen vanskelig for å finne felles retning og hva dette skal innebære i praksis. Det ble besluttet å spisse

prosjektet inn mot et mer spesifikt fagområde, men der det fremdeles var aktuelt å treffe en bred sammensetning av innbyggere. Husbankens ønske om å bistå kommuner i medvirkningsarbeid i boligsosiale prosjekter var derfor et naturlig steg videre.

Erfaringer fra det videre arbeidet viste likevel at begrepsavklaring og muligheten til å lage noe som kunne støtte medvirkningsarbeid på tvers av sektorer og ulik kompetanse innenfor medvirkning, er utfordrende.

Mot slutten av prosjektet ble det gjennomført intervjuer med nøkkelpersoner som driver med medvirkningsarbeid i ulike sektorer i kommunen, for å se om vi kunne klare å utforme noe som er relevant for flere. I ettertid ser vi at vi kanskje skulle ha begynt med dette tidligere i prosjektet, selv om det hadde vært svært utfordrende å finne ressurser til å gjennomføre det samtidig med testing av metoder.

### 5.3. Begrensninger

Prosjektperioden, fra vi fikk innvilget støtte fra Husbanken til frist for gjennomføring, var relativt kort, samtidig som det var pandemi. Prosjektdeltakerne hadde i perioden generelt høy arbeidsbelastning, og hadde ikke avsatt tid spesielt til dette prosjektet.

### 5.4. Risiko

Prosjektgruppen vurderte følgende risikoer i starten og underveis i prosjektet:

Vurdert risiko	Status
Innbyggerpanel kjøpt inn, men får ikke stønad fra Husbanken / oppfyller ikke kravene	Har hatt god dialog med Husbanken underveis, for å sikre at krav innfris
Får ikke tilstrekkelig antall deltakere i panelet, eller til workshops og seniortrakk	Gjorde en god jobb med rekruttering, og fikk flere deltakere enn forventet til både panel og seniortrakk
Undersøkelsene er ikke godt nok utarbeidet	Vi brukte god tid på bearbeiding av spørsmålene
Kapasitet fra prosjektdeltakerne / blir slukt opp i andre oppgaver/drift	Det var en dedikert prosjektgruppe som stod på selv om det var travelt med andre oppgaver
Corona	Corona har gjort det utfordrende å gjennomføre de kvalitative undersøkelsene
Personsensitiv data på avveie	Anskaffet system for panel og spørreundersøkelse hvor dette var godt ivaretatt

## **5.5. Prosjektets organisering**

Prosjektgruppen i kommunen bestod i prosjektets hovedfase av fem personer, fra stabstjenester (tjenesteutvikling og kommunikasjon), helsetjenester og planavdeling. Sammensetningen på tvers av sektorer var viktig for å sikre god tverrfaglighet.

## **6. VEDLEGG**

Oppsummering/statistikk spørreundersøkelse

Oppsummeringsrapport workshop

Oppsummeringsrapport seniortrakk