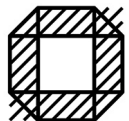


MEDBORGARBUDGETGUIDEN

EN DESIGN THINKING APPROACH TILL MEDBORGARBUDGETARBETE



OPENLAB



Stockholms
stad

Stockholm 2017

Medborgarbudgetguiden

Skapat av

Openlab under uppdrag från
Skärholmen stadsdelsförvaltningen
Stockholm stad

Text

Margaret Hertz f.d. Berry
Projekt koordinatör
Openlab

Layout

Nikolas Sachnikas
<http://www.nikolas-sachnikas.com>

Projektmodellen är baserat på erfarenheter
från medborgarbudgetprojektet "Gröna Stugans
lekpark" i Bredäng.

Skärholmen stadsdelsförvaltningen

Anna Björklund, samordnare
Sara Heppling Trygg, avdelningschef

Trafikkontoret

Jean-Louis Dessalles, landskapsarkitekt

LAND Arkitektur

Tora Bärnarp, landskapsarkitekt
Emilia Molin, landskapsarkitekt
Rebecka Rosén, landskapsarkitekt

Openlab

Margaret Hertz f.d. Berry, projektkoordinator

Innehåll

3 Start

Introduktion
Design Thinking som approach
Förbereda teamet

7 Processen

Design thinking-metoden
Empathy/ Define/ Ideate/ Prototype/ Test
Exempel från Gröna Stugans lekpark
Viktigt att tänka på

20 Slutligen

Läs mer och inspireras



Start

Introduktion



Hur använder man guiden?

Denna guide är menad som en grundläggande modell över hur en medborgarbudget kan användas för framtida projekt. Modellen är baserad på erfarenhet från planeringen och genomförandet av medborgarbudgetprojektet "Gröna Stugans lekpark" i Bredäng, ett samarbete mellan Skärholmen stadsdelsförvaltningen och Openlab.

Gröna Stugans lekpark i Bredäng

Projektet "Gröna Stugans lekpark" handlar om reovering av en lekplats i Bredäng i Skärholmens stadsdelsnämndsområde. Projektet leds av Skärholmens stadsdelsförvaltning i samarbete med Openlab som utför workshopkoordinering och processledande stöd.

Vad är en medborgarbudget?

Medborgarbudget refererar till resurser som reserveras för projekt som involverar medborgare i beslutsprocesser om hur offentliga resurser ska användas. Syftet är att stärka den lokala demokratin samt öka medborgarnas möjlighet att aktivt delta i beslutsfattandet och därmed påverka deras närmiljö.

Varför jobba med en medborgarbudget?

Stockholm stads "Vision 2040 – ett Stockholm för alla" består av fyra delar som ska utmärka Stockholm år 2040: Det är:

- Ett Stockholm för alla
- Ett klimatsmart Stockholm
- Ett ekonomiskt hållbart Stockholm
- Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Vision 2040 är ett Stockholm där alla får vara med och arbetet med medborgarbudget är ett viktigt steg i den riktningen, mot ett Stockholm där medborgarna är delaktiga i stadens utveckling och känner en samhörighet.

Design Thinking som approach

Openlab och Design Thinking

Openlab är ett kreativt och interdisciplinärt center där vi använder Design Thinking som metod för att ta oss an samhällsutmaningar och ta fram förslag på innovativa lösningar. Metodiken och Openlabs arbete i stort har alltid ett starkt fokus på användarperspektivet, med mål att involvera och förbättra livskvaliteten för medborgare i Stockholmsregion. För att uppnå detta jobbar vi bland annat med kreativa workshops och processledning i Design Thinking med syfte att stimulera till nya idéer och förslag för lokala samhällsinnovationer.

Varför använda Design Thinking i medborgarbudgetarbete?

För att kunna öka medborgarnas förmåga att påverka beslutsfattande processer måste man involvera medborgarna från ett tidigt stadie och genom hela processen. Design Thinking ger verktyg och stöd som kan användas för att uppnå detta mål. I denna modell används metoden



som ramverk för sammankoppling av medborgarnas behov med vad som är tekniskt möjligt inom ett medborgarbudgetprojekt.

Design Thinking processen följer ett antal olika steg som väver in i varandra och alltid har fokus på användaren och deras behov. Den här guiden beskriver hur dessa steg, som ofta kallas för faser, kan användas inom medborgarbudgetarbete.

Design Thinking hjälper till att:

- Bättre förstå medborgarna i frågan och vad de har för behov kopplat till ett medborgarbudgetprojekt.
- Analysera insikterna och behov som kommer fram och hur de påverkar projektarbetets fokus.
- Utveckla nya idéer baserat på förståelse för medborgarnas behov, och skapa prototyper baserat på dessa idéer.
- Återkoppla med och få feedback från medborgarna genom att testa idéerna med hjälp av prototyp.

Förbereda teamet

Skapande av projektteamet

Det blir inget medborgarbudgetprojekt utan projektteamet. Här kommer lite tips kring skapande av projektteamet och förberedande inför projektets start.

Inkludera viktiga partners

Det är viktigt att involvera relevanta parter i processen ifrån ett tidigt stadie. Exempelvis – i projektet Gröna Stugans lekpark var det nödvändigt att involvera landskapsarkitekterna i medborgarbudgetprocessen ifrån början av projektet. Detta säkerställer att dem med uppdraget att planera den nya parken, t.ex., har full förståelse för hur projektet ska jobba med medborgarna och är beredd att ta till vara medborgarnas inflytelse på bästa sättet.

Arbetsinsats och personaltimmar

Detta inkluderar att planera för eventuella extra personaltimmar som kan tillkomma med en ny arbetsprocess som fokuserar på



inkluderande av medborgarna. Det gäller projektteamet och medverkande parter (t.ex. – arkitekterna som ritat planen för nya parken kanske inte har räknat med tiden som behövs för testning och feedback från medborgarna av en preliminär plan över nya parken först innan slutplanen kan skapas, etc.).





Public Service
Background in Sociology
- Worked at local government office
- Worked in public orgs / public companies
- Dedicated to public welfare
- Frustrated with disruptions and lack of communication / communication
- Needs to understand the context & possibilities
- Public energy into nuclear fuel

Working Tools

LEADERSHIP MUST
NEEDS RESOURCES AND
INFRASTRUCTURE THAT SUPPORT
THEIR WORK AND AIM TO EMPOWER
THE LOCAL COMMUNITY
- AND STILL BE INDEPENDENT

THE RATIONAL
THE MOST LIKELY TO DELIVER
THE FUTURE
THE LONG SHIRT

STORIES

SOCIAL

INFRASTRUCTURE

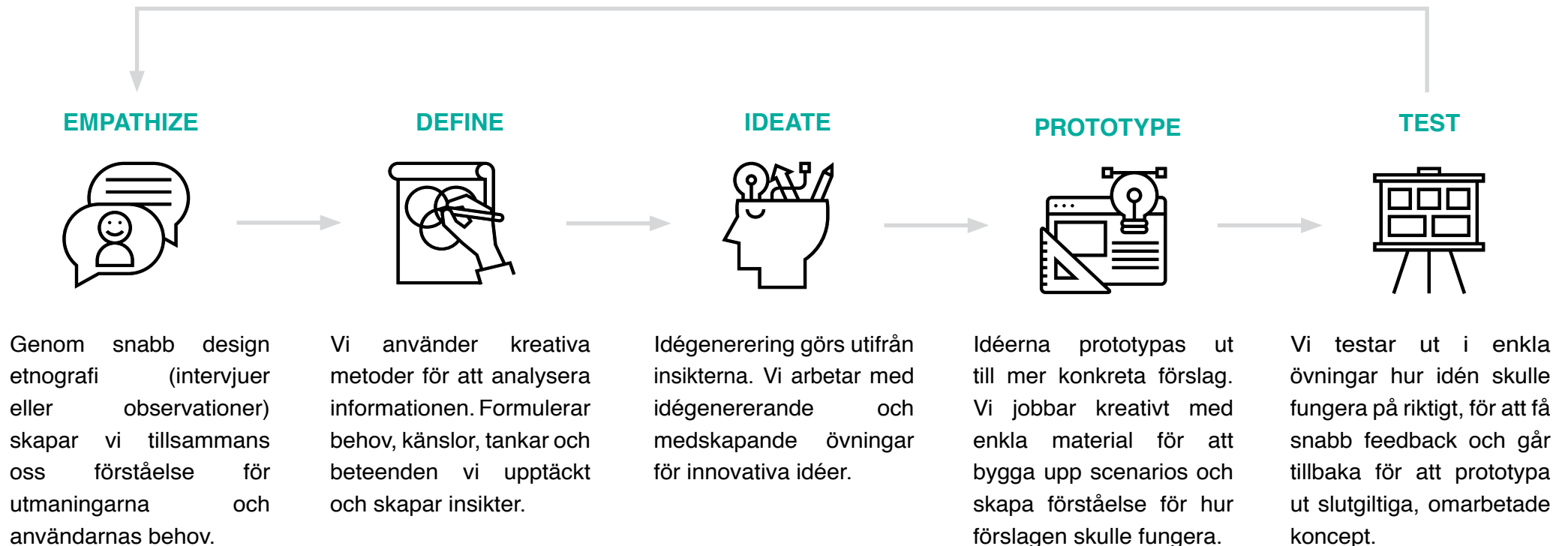
LEGAL

TECH

Processen

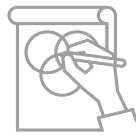
Design Thinking-metoden

Design Thinking är en itererande metod, vilket betyder att du gör om och går fram och tillbaka i processen många gånger. Metoden brukar beskrivas som att den har fem specifika faser: empathize, define, ideate, prototype och test. Men dessa faser bygger du upp utifrån vad du upptäcker att du behöver i processen.





EMPATHIZE



DEFINE



IDEATE



PROTOTYPE



TEST

EMPATHIZE

Identifiera användarna

Målet med empatifasen är att bättre förstå slutanvändaren och deras behov. I ett medborgarbudgetprojekt är slutanvändaren alltid medborgarna, men olika projekt kan ha fokus på olika grupper inom samhället. Genom att identifiera vilka målgrupper som bäst representerar slutanvändarna i projektet öppnas möjligheten upp att ta till vara deras behov och utveckla något som verkligen möter dessa behov.

Engagera användarna

Det finns många sätt att engagera och bättre förstå slutanvändarna. För att kunna nå så många som möjligt är det viktigt att inkludera flera olika sätt att kunna delta, både digitalt och genom fysiska möten. Empatiarbetet kan till exempel inkludera observationer, intervjuer, enkäter, workshops och digitala verktyg som en webbplattform



eller webbenkät. Tänk på att fler kan nås om schemaläggning av empatiarbetet inkluderar veckodagar, kvällar och helger, så fler kan hitta tid som passar för dem att vara med.

Varför x 5

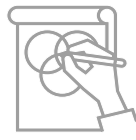
Försök att förstå "varför" och inte bara "vad" användarna önskar sig för att lättare identifiera underliggande behoven. Exempelvis: om det önskas bättre belysning på stigen kan det

tyda på otrygghet i området eller alternativt att det är lätt att snubbla på underlaget. Dessa är väldigt olika behov som kan kräva väldigt olika lösningar, och det lättaste sättet att förstå vilka behov som är aktuella är att fråga "varför". Kom ihåg att medborgarna är de lokala experterna, så ta till vara på vad de har att säga, även när ni tvingas läsa mellan raderna.





EMPATHIZE



DEFINE



IDEATE



PROTOTYPE



TEST

EMPATHIZE - exempel från Gröna Stugans lekpark

Involverade

- LAND Arkitektur
- Skärholmen sdf
- Openlab
- Bredängsborna
- Bredängs bibliotek
- Utveckladinstad.se/127

Observationer

Medborgarna observerades när de besökte eller rörde sig genom parken för att bättre förstå hur parken redan användes av lokalboende.

Spontanintervjuer

Folk som rörde sig genom parken eller var där och lekte intervjuades för att få insikter om hur parken upplevs och hur den kan förbättras.

Enkäter

Vykort delades ut till alla hushåll i



närområdet med info om projektet och plats att skriva egna idéer om hur parken kan förbättras. Folk fick fylla i och skicka in förfrankade vykortet till stadsdelsförvaltningen som sen använde det i projektets empatiarbete.

Workshops

På vykortet inkluderades info om 3 workshopstillfällen där medborgarna var inbjudna att delta och dela med sig av deras idéer och önskemål om

parken. På workshopstillfällena fanns även möjlighet för medborgarna att intervjuas och att ta fram en prototyp av deras drömpark som förslag för renoveringen.

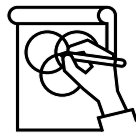
Webbplattform

Utveckladinstad.se/127 användes som en projektplattform där medborgarna kunde dela med sig av sina idéer för parkens framtid, rösta på olika förslag, och följa projektets genomgång samt ta del av slutresultaten.





EMPATHIZE



DEFINE



IDEATE



PROTOTYPE



TEST

DEFINE

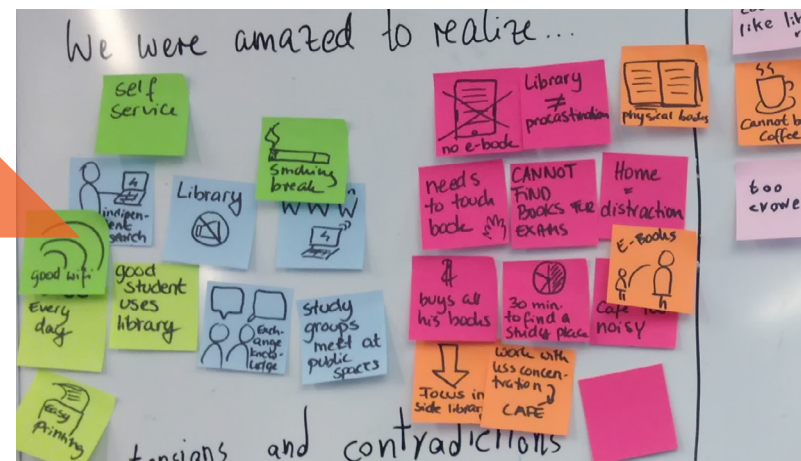
Analysera resultat från empatiarbetet

Under empatifasen kommer ni ha samlat på er en del insikter och förståelse om medborgarna och deras behov relaterat till medborgarbudgetprojektet. Nu ska ni titta närmare på och försöka att analysera dessa insikter samt behov som har identifierats. Tänk på vad ni har lärt er om användarna och deras behov. Finns det några motsägelser? Är det något som förvånade er? När ni tänker på användarnas behov, är de i linje med projekts fokus? Är problemet det ni trodde det var, eller behöver ni omformulera/omfokusera ert arbete? Det är viktigt att förstå detta för att faktiskt kunna möta medborgarnas behov och inte bara fixa ett symptom av ett annat/större problem.



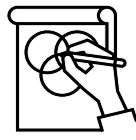
Smala ner fokuset

Efter att ni har tagit tid att analysera insikterna och behoven från empatifasen, försök att begränsa arbetet för att fokusera på några av de identifierade behoven. Tänk på vilka behov som går alternativt inte går att jobba med i nuläget. Vilka behov kan ni jobba med för att göra mest påverkan? Vilka verkar vara de största eller mest extrema behoven? Välj en eller flera av dessa behov att jobba vidare med i kommande faserna för att hjälpa fokusera ert arbete.





EMPATHIZE



DEFINE



IDEATE



PROTOTYPE



TEST

DEFINE - exempel från Gröna Stugans lekpark

Involverade

- LAND Arkitektur
- Skärholmen sdf
- Openlab

Analysera & fokusera

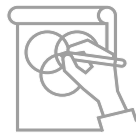
Trots att flera av medborgarnas behov skulle kunna bemötas utan problem var det fortfarande begränsad mängd plats och budget för vad parken skulle kunna innehålla efter renoveringen.

Därför delades de kvarstående behoven upp i några kategorier för att kunna jobba vidare med projektet på ett fokuserat sätt. Till exempel, flera av medborgarna hade uttryckt intresse för olika aktiviteter och redskap som skulle stödja möjligheten för klättrande av olika slag, så som ett klättertorn, en klätterskulptur, m.m. Detta resulterade i ett av fokus på klättermöjligheter som är utmanade för olika åldersgrupper.





EMPATHIZE



DEFINE



IDEATE



PROTOTYPE



TEST

IDEATE

Börja generera idéer

Baserat på behoven som identifierats och valts ut under empati- och definitionsfasen, börja nu titta på möjliga lösningar för hur dessa behov kan bemötas på ett nytt/bättre sätt. Våga vara kreativ och var inte rädd för radikala idéer, som kan öppna upp för nya och oväntade lösningar att kunna komma fram. För tips och övningar som kan hjälpa till i idégenereringsfasen, ta gärna en titt på brainstorming metoder i Stanford D.Schools Bootcamp Bootleg (se länk under "Läs mer och inspireras").

Kill your darlings

När ni har kommit fram till några olika idéer eller lösningar, försök att utvärdera dessa idéer baserat på hur väl de möter de identifierade behov som medborgarna har. Idéer



som inte möter medborgarnas behov ska väljas bort, även om de är personliga favoriter ("kill your darlings"). Idéer kan också värderas utefter hur budgetkrävande de är, hur lättimplementerade, m.m. Välj då en eller flera av idéerna att jobba vidare med i nästa steg.



EMPATHIZE



DEFINE



IDEATE



PROTOTYPE



TEST

IDEATE - exempel från Gröna Stugans lekpark

Involverade

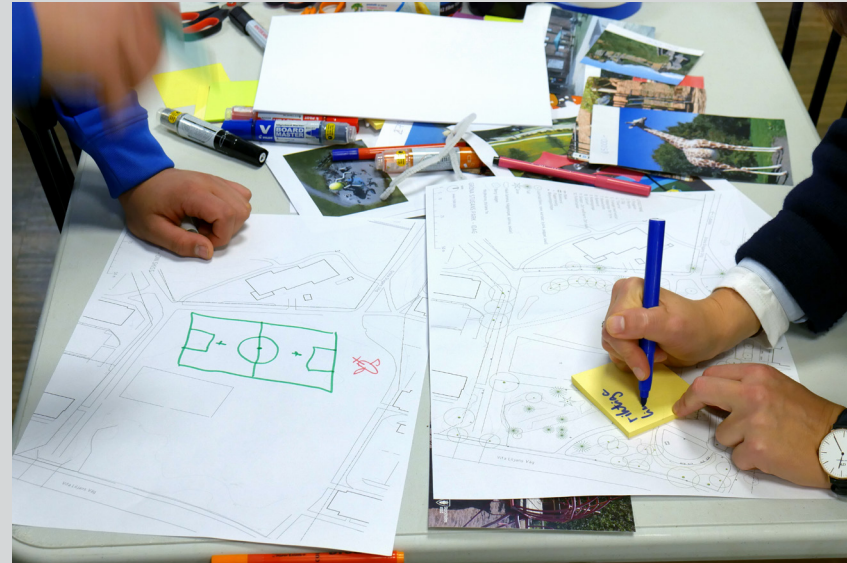
- LAND Arkitektur
- Skärholmen sdf
- Openlab
- Bredängsborna
- Bredängs bibliotek

Brainstorming

Efter att ha tagit fram ett visst antal av medborgarnas behov att fokusera på började projektteamet kunna idégenerera kring hur den nya parken kan möta dessa behov på olika sätt. Baserat på insikterna från empatiarbetet kom det fram flera lösningar som sen kunde vidareutvecklas.

Ideation Workshops

Under empatiarbetet bjuds också medborgarna in till något som



kallas för ideation workshops där de själv kunde ta fram idéer om parkförbättringar. Under dessa tillfällen, och med hjälp av Design Thinking-coacher, fick lokalboende reflektera över hur parken redan används, definiera några viktiga behov i deras ögon, föreslå och även skapa prototyp av möjliga lösningar som de tyckte skulle passa. Dessa idéer och förslag används sen bl.a. som bas för projektteamets idégenerering.





EMPATHIZE



DEFINE



IDEATE



PROTOTYPE



TEST

PROTOTYPE

Skapa en prototyp

Efter att ha tagit fram några idéer är det dags att börja skapa prototyper på hur dessa lösningar skulle kunna se ut. En prototyp kan vara allt från en enkel skiss till en 3D modell, men den ska inte vara för "fin" eller se för "klar" ut innan den ska testas i den kommande fasen. En bra tumregel är "om du inte skäms för din prototyp har du spenderat för mycket tid på den." Det kan faktiskt vara kontraproduktivt om en prototyp ser för "färdig" eller "perfekt" ut. Detta kan exempelvis förhindra ärlig feedback under testningsfasen, och det kan leda till slöseri med tid och resurser. Lämna istället utrymme för ändringar och justeringar i samband med testningsfasen.





EMPATHIZE



DEFINE



IDEATE



PROTOTYPE



TEST

PROTOTYPE - exempel från Gröna Stugans lekpark

Involverade

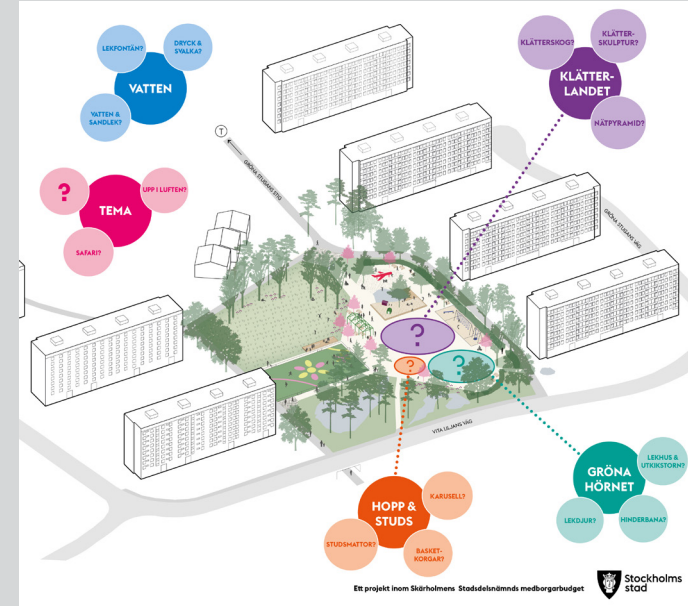
- LAND Arkitektur
- Skärholmen sdf
- Openlab

Visualisera idéerna

För att bättre kunna visualisera och utveckla idéerna som kom fram skapade landskapsarkitekterna en enkel skiss över hur parken skulle kunna se ut efter renoveringen. De fokuserade också på några delar av parken som kunde innehålla olika slags inredning för att möta medborgarnas behov på olika sätt. Skissen visade förslagen mer på konceptnivå än som detaljerad plan, för att kunna få feedback om de övergripande idéerna som eventuellt skulle testas och inte spendera för

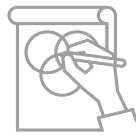


mycket tid och energi på detaljerna som inte var aktuellt vid ett så tidigt stadie.





EMPATHIZE



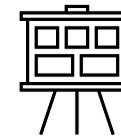
DEFINE



IDEATE



PROTOTYPE



TEST

TEST

Testa prototypen

När prototyperna har tagits fram är det dags att testa era idéer för att kunna få feedback från medborgarna om de lösningar ni har tagit fram utifrån behoven som identifierades. För att kunna nå så många som möjligt och få fler att delta i processen är det viktigt att ge medborgarna fler sätt att kunna testa och utvärdera idéerna samt ge feedback och lämna åsikter.

Testning kan inkludera:

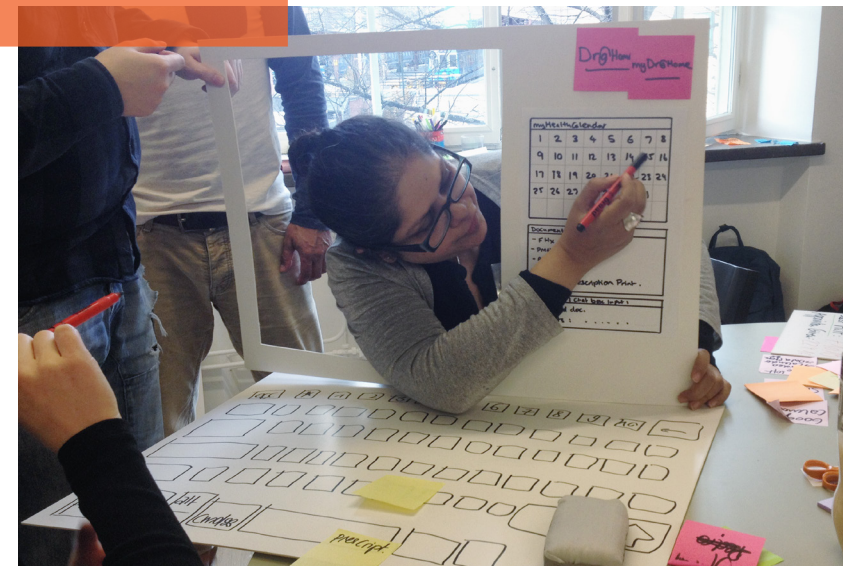
- Workshops och korta träffar där medborgarna bjuds in för att testa och diskutera idéerna med hjälp av prototyperna
- Korta spontanintervjuer med medborgarna "ute på fältet" där idéerna testas med hjälp av prototyperna
- Webbplattform eller emailenkäter där folk kan ge feedback och lämna kommentarer samt rösta mellan olika förslag och idéer



Det är viktigt att kunna förstå och ta till vara på det som kommer fram under testningsfasen för att kunna säkerställa om lösningen eller idéen ni utvecklar faktiskt är den som behövs.

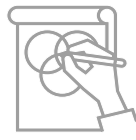
Analysera feedback

Efter ni har testat er prototyp, ta lite tid att analysera den feedback som har kommit fram. Visar det sig att ni är på rätt spår, eller har ni missförstått behoven så att ni ska fokusera om arbetet? Behöver prototypen justeras på något sätt för att inkludera något viktigt som ni hade missat? Har ni förstått behoven men just denna idéen inte gick hem och ni behöver titta på andra idéer för lösningar istället?





EMPATHIZE



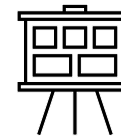
DEFINE



IDEATE



PROTOTYPE



TEST

TEST - exempel från Gröna Stugans lekpark

Involverade

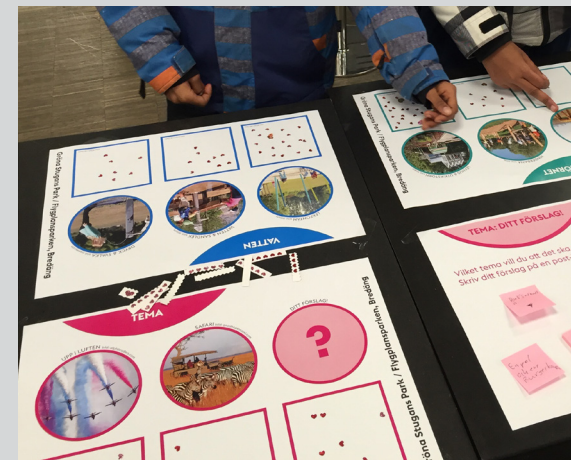
- LAND Arkitektur
- Skärholmen sdf
- Openlab
- Bredängsborna
- Bredängs bibliotek
- Utveckladinstad.se/127

Medborgarna röstar

Efter att ha tagit fram en enkel skiss över parken med olika alternativ för en del av innehållet började testningsfasen. Enkelskissen och alternativen som skulle testas lades upp på webbplattformen Utveckladinstad.se/127 samt trycktes upp i A1 och A3 format. Sen fick medborgarna rösta och ge feedback samt bygga vidare på förslagen som presenterades med hjälp av prototypen. På webbplattformen fick användarna se bilder på och läsa mer om förslagen samt rösta fram



och lämna kommentar för att kunna visa sina favoriter inom dess olika valmöjligheter för parken. Lokalboende bjöds också in till testningstillfällen på Bredängs bibliotek där de kunde tala med landskapsarkitekterna och projektteamet samt rösta på och ge feedback om idéerna. Det utfördes också några liknande testningstillfällen på lokala förskolor och i bostadshus intill parken.



Viktigt att tänka på

Do first – Think – Do Again

Kom ihåg att detta är en iterativ process där fokuset ska vara på bemötande av medborgarnas behov.

Transparens

Det är viktigt att medborgarna kan följa processen och lätt se hur deras deltagande har påverkat resultaten. De ska kunna känna igen sig genom projektfaserna och lätt förstå hur deras bidrag har påverkat besluten som tas.

Uppföljning

Resultat och implementation av alla processdelar ska vara kommunicerat och tillgänglig inom en rimlig tidsram för att effektivt kunna meddelas till medborgarna. Det är viktigt att processen hänger ihop i tiden med genomförandet av resultaten, så medborgarna ser direkt hur deras deltagande har påverkat projektet och därmed deras närmiljö. Detta är en viktig aspekt av projektarbetet för att styrka lokaldemokratin och bygga upp

förtroende för lokala demokratiska processer. För att kunna nå så många som möjligt är det bra att presentera resultaten både digitalt och i verkligheten via t.ex. lokala mötesplatser som bibliotek, etc. Bra också om digitala infoplattformen kan vara aktiv och sprida info om processen även en vis tid efter projektet är avslutat. Detta kan även vara en resurs för återkoppling mellan medborgarna och projektteamet då frågor kanske kommer i efterhand.

Kommunikation

Se till att information om projektet och hur medborgarna kan delta är tillgänglig, tydlig, och uppdaterad. Tänk på vilket/vilka språk som används, vilka nätverk och kanaler som inkluderas, om det finns möjlighet till samlingsplatser både digitalt och fysiskt där info kan hittas och spridas. Detta inkluderar tillgänglighet till info om hela processen, inklusive det som redan har avslutats och det som kommer sen för att ge kontext och en



helhetsbild över projektet samt hur medborgarnas deltagande påverkar besluten som tas.

Tillgänglighet

Ge flera sätt för medborgarna att kunna delta i projektet för att kunna nå så många som möjligt och få dem att känna sig välkomna! Det är ofta svårt att påverka offentliga processer, men här får de chans att verkligen vara med och delta.



Slutligen

Läs mer och inspireras

Läs mer om Medborgarbudgetet

Medborgarbudgetet i Sverige, Europa, och
Världen (Sveriges Kommuner och Landsting)
webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-771-9.pdf

Läs mer om projektet Gröna Stugans lekpark

Projektets webbplats
www.utveckladinstad.se/127

Kontakta Skärholmen sdf om projektet
Stadsutveckling.skarholmen@stockholm.se

Andra exempel på medborgarbudgetprojekt i Sverige

Medborgarbudgetet i Fagersjö (Stockholm stad)
[www.stockholm.se/-/Nyheter/Politik-och-beslut/
Medborgarbudget-i-Fagersjo/](http://www.stockholm.se/-/Nyheter/Politik-och-beslut/Medborgarbudget-i-Fagersjo/)

[insynsverige.se/documentHandler.
ashx?did=1813831](http://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1813831)

Medborgarbudget: Måsen (Stockholm stad)
[www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/
Stadsdelssajter/Farsta/fagersjo/FAR_
Medborgarbudget-Masen/](http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Stadsdelssajter/Farsta/fagersjo/FAR_Medborgarbudget-Masen/)

Nu bestämmer du (Göteborg stad)
www.nubestammerdu.nu/

Hur vill du ha det (Västra Götalandsregionen)
www.hurvillduhadet.nu/

Läs mer om Design Thinking

Openlab beskriver metodiken
www.openlabsthlm.se/sv/om-openlab/metod/

Bootcamp Bootleg
[dschool.stanford.edu/wp-content/
uploads/2011/03/BootcampBootleg2010v2SLIM.
pdf](http://dschool.stanford.edu/wp-content/uploads/2011/03/BootcampBootleg2010v2SLIM.pdf)

Design Thinking för bibliotek (engelska)
www.designthinkingforlibraries.com

Design Kit av Ideo (engelska)
www.designkit.org/

Läs mer om Openlab

Openlabs webbsida
www.openlab.se

Kontakta Openlab om guiden
margaret.berry@openlab.se

Sammanfattning

Medborgarbudgetguiden är en modell för hur medborgarbudgetarbete kan utföras med hjälp av Design Thinking. Med exempel från medborgarbudgetprojektet "Gröna Stugans lekpark" ges konkreta förslag och processledning tips som kan assistera under planering och genomförande av framtida projekt där medborgarna finns i fokus.



LÄNSSTYRELSEN
I STOCKHOLMS LÄN

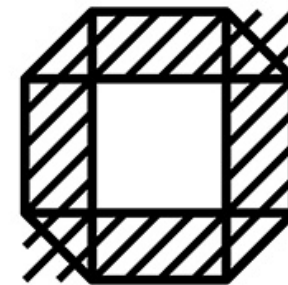


Stockholms
stad



Karolinska
Institutet

"Openlab är ett kreativt labb med uppdraget att skapa förutsättningar för samhällsinnovationer och att förbättra livskvaliteten för medborgarna i Stockholmsregionen. Vi gör detta genom utmaningsdrivna workshops, men förutom det driver vi också en masterkurs, Design Thinking kurser, längre projekt, ett co-working space och en bokningsbar konferensdel."



OPENLAB