

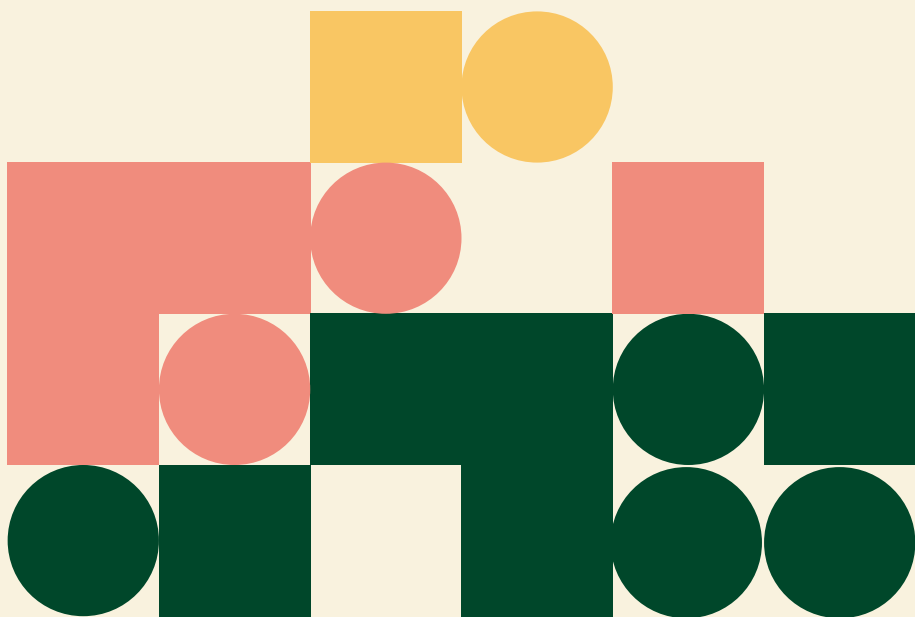


Oslo



Verktøykasse for

# Innbygger- involvering



Utgitt av: Forum for Tjenestedesign, Oslo Kommune  
Forfattere: Tabea Glaes og Maria Haukali Nørregaard  
Versjon: 1.0. (2019)

Med støtte fra:  
Bydel Alna  
Bydel Grünerløkka

**Et demokrati er mye mer enn at vi går til valgurnene. Noe av det viktigste er det vi gjør mellom valgene – hvordan vi gir og utfører tjenester og hvordan vi inviterer og legger til rette for innbyggerinvolvering. <sup>1</sup>**

Innbyggerinvolvering er et samlebegrep for alle de ulike måtene vi, som en del av det offentlige, involverer innbyggerne på. Innbyggerinvolvering handler om å gi innbyggere mulighet og makt til å påvirke tjenester og utvikling som angår dem. Innbyggerinvolvering sikrer bedre tjenester, bedre byer og at innbyggerne opplever demokrati i praksis.

Innbyggerinvolvering forutsetter ressurser, kunnskap og en organisasjon som klarer å ta imot og håndtere innspill samt at den tør å slippe makt. Du må vurdere når det er riktig å involvere innbyggere. Verktøykassen gir deg spørsmål til å reflektere over før du setter i gang, samt nyttige tips og metoder for å gjennomføre innbyggerinvolvering. For involvering på individnivå (hvordan den enkelte får medvirke i egen sak) finnes det forskjellige prosedyrer for de forskjellige tjenestene.

# Hvordan bruker du verktøykassen?

Denne verktøykassen er basert på en forenklet versjon av involveringstrappen<sup>1</sup>, en modell som beskriver forskjellige nivåer for å involvere innbyggere. Verktøykassen er inndelt i fire kategorier.

Under hvert nivå finnes det verktøy som du kan kombinere med hverandre. Det er ikke et mål i seg selv å ha med alle nivåene eller å bruke alle verktøy, det viktigste er at du tilpasser prosess og verktøy til din lokale kontekst, dine ressurser og ditt mål.

Bydelene og etatene har ulike rammer. Disse verktøyene er primært utviklet for bydelene, men alle kan bruke verktøykassen som en inspirasjonskilde.

## Forklaring av symbolene på verktøykartene



Hvem bør være med for å gjennomføre aktiviteten.



tidsbruk, dette skal gi deg et estimat å planlegge etter, men kan variere fra den tiden vi oppgir.



kostnader, angis fra lav-høy.



materialer, her er det ofte bare fantasien som setter grenser, men vi har forsøkt å si hvilke materialer vi ofte selv benytter oss av.

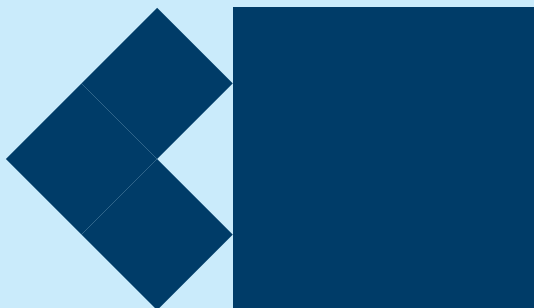
---

1 Arnstein, S.R. (1969), "A Ladder of Citizen Participation", Journal of the American Planning Association, 35 (4): 216–224

# Kategorier

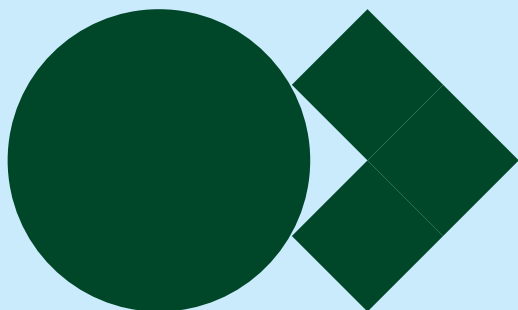
## **Kom i gang**

Planlegg og gjennomfør involveringsprosessen.



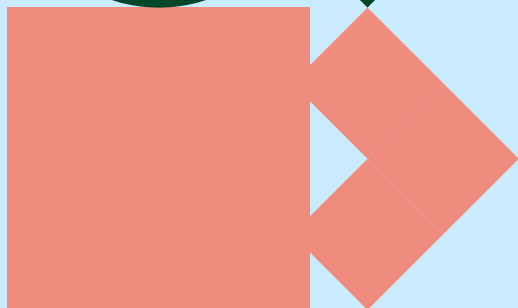
## **Spør**

Hent innsikt om innbyggerne og deres opplevelser.



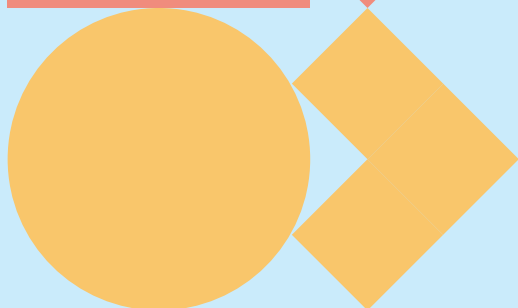
## **Gjør**

Utarbeide ideer og løsninger sammen med innbyggerne.



## **Medbestem**

Gi innbyggerne makt til å medbestemme.



# Disse saker har nytte av innbyggerinvolvering

- › Lovpålagt medvirkning
- › Forbedringer/utvikling
- › Styrke fellesskap



## ► Lovpålagt medvirkning

I mange av tjenestene som bydelen leverer, er det lovpålagt å la brukeren medvirke i saker som angår dem – altså på individnivå. Det vil si at vi skal lytte til brukerens behov og forsøke å imøtekomme ønsker der det er faglig forsvarlig. På systemnivå er det i flere tilfeller også lovpålagt å tilrettelegge for medvirkning i utvikling av tjenester som eksempelvis formulert i helse- og omsorgstjenesteloven: «Kommunen skal sørge for at representanter for pasienter og brukere blir hørt ved utformingen av kommunens helse- og omsorgstjeneste.»

## ► Forbedringer/utvikling

Når du involverer innbyggerne i utvikling eller forbedring av en tjeneste eller et område er sannsynligheten for at du lager mer treffsikre og bedre tjenester, områder eller opplevelser mye større. Innbyggerne er eksperter på sine nabolag, sine møter med det offentlige og sine utfordringer og behov. Det er nettopp denne kunnskapen og dette engasjementet vi trenger i videreutviklingen av kommunen når vi skal klare å løse fremtidens komplekse velferdsoppgaver.

## ► Styrke fellesskapet

Når du involverer innbyggere i lokale prosjekter og inviterer dem til å bygge visjoner for fremtiden sammen, skaper du en arena der innbyggere kan møte hverandre på tvers av grupperinger. Å bringe folk sammen om et felles mål er fellesskapsbyggende. Samtidig kan det styrke eierskapet til og engasjementet i lokalmiljøet hvis man selv er med å bygge det opp.

# Dette må du huske

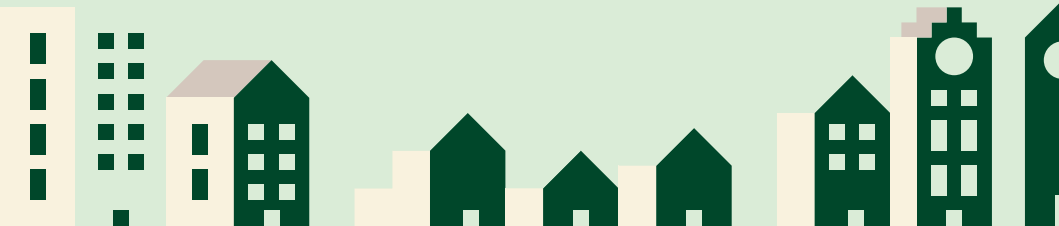
› **Når du åpner for innspill, forplikter du deg også til å gjøre noe med dem.** Det betyr ikke at alle innspillene innløses, men at du har et reelt ønske om å ta innspillene på alvor og at du kan forklare hvorfor hvilke beslutninger blir tatt.

› Hvis du vil få mer ut av involvering enn en kort tilbakemelding, kreves det **bred forankring**, både i egen organisasjon og blant innbyggerne.

› Alle skal ha mulighet til å delta i den demokratiske prosessen. Tenk derfor på hvor tilgjengelig din involveringsprosess er. **For å nå mennesker i alle samfunnslag er det viktig at det jobbes oppsøkende.**

› Uansett hvordan prosessen ser ut, om det er et intervju eller deltakende budsjettering, er det viktig **å informere tydelig og gi tilbakemeldinger til deltakerne.**

› **Sett tydelige rammer for hvorfor innbyggerne skal involveres, hva de kan påvirke og hvor lenge prosessen vil vare.** Forventningsstyring er avgjørende for å skape en god opplevelse for de involverte.



## Før du setter i gang, still deg disse spørsmål

- › Har du nok ressurser?
- › Kan noe påvirkes av innbyggerne?
- › Er beslutningstakere støttende?

Hvis svaret er nei på ett eller flere spørsmål:  
vurder å utsette involveringsprosessen inntil  
du kan svare med ja.





# Kom i gang



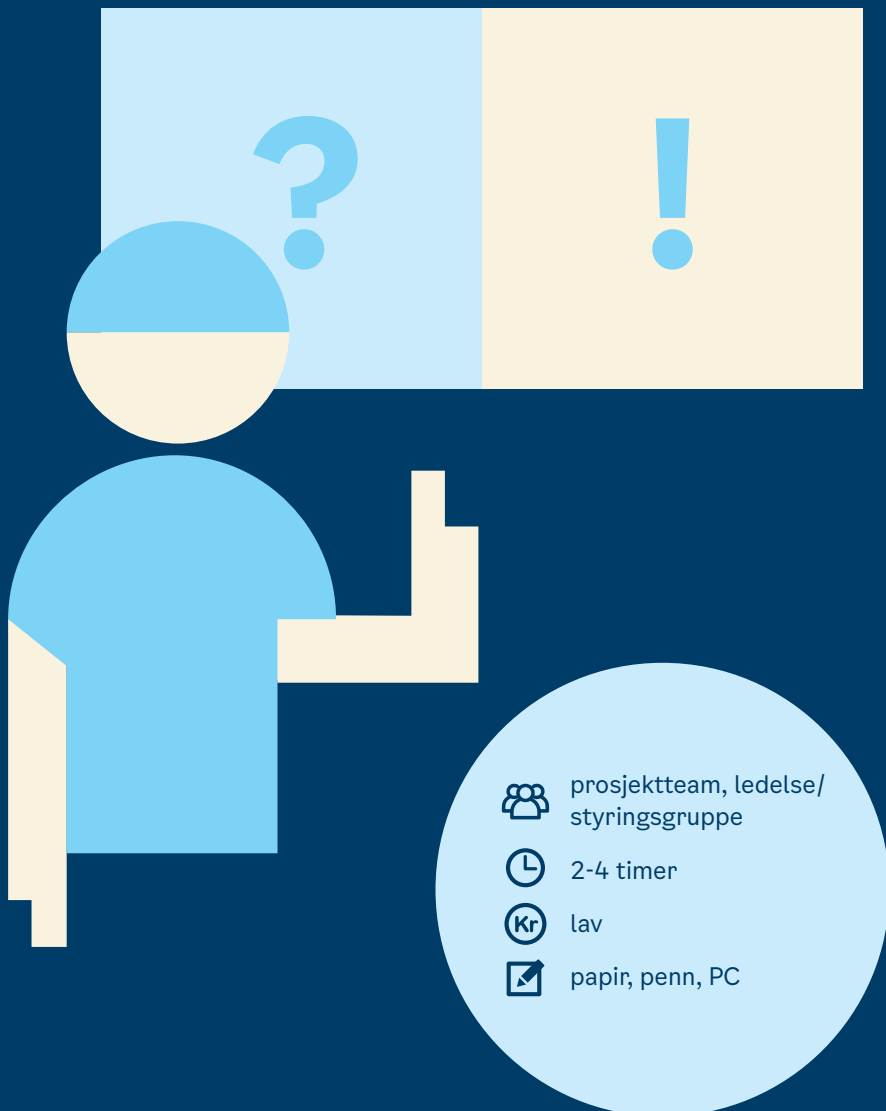
Denne kategorien består av en rekke verktøy som du kan ta i bruk før du faktisk går ut og involverer innbyggere. Disse verktøyene sikrer at du har en god plan og bevissthet rundt hvordan, hvorfor og hvem du vil involvere. Dette vil gjøre innbyggerinvolveringen mer effektiv og tilfredsstillende for alle som blir involvert.

Husk at du må forankre prosessen i din egen organisasjon. Kommunen er en kompleks og stor organisasjon. Derfor er det lurt å informere i god tid og flere ganger om involveringsprosessen og vise til verdien av å ha med innbyggerne.

**Metodene i denne kategorien passer for deg som vil:**

- › sette i gang en mer omfattende prosess for å involvere innbyggerne
- › sikre at du får planlagt en god og sammenhengende prosess

# Sett et mål



prosjektteam, ledelse/  
styringsgruppe



2-4 timer



lav



papir, penn, PC

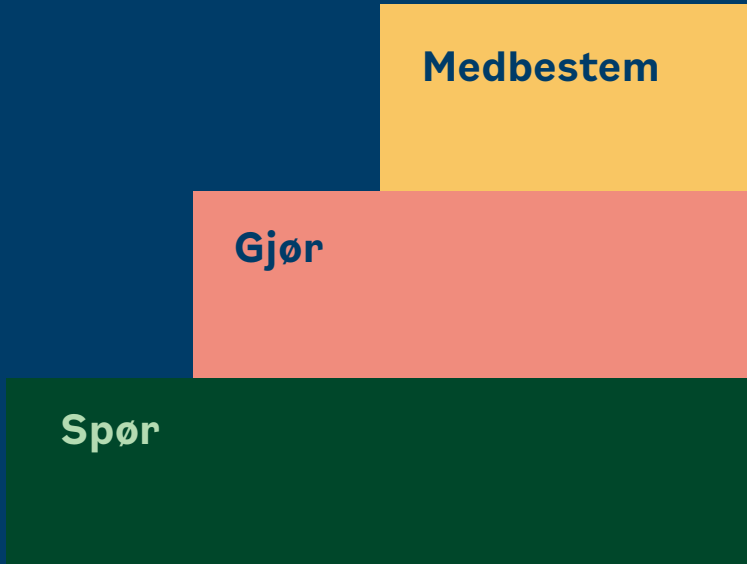
# Sett et mål

Før du begynner å involvere innbyggerne, er det lurt å ha satt seg et mål med involveringen og at målet er godt forankret hos dine ledere. Dette sikrer at du vet hvordan du skal håndtere innsikt/resultater du får, og at du klarer å velge ut passende metoder og spørsmål for å involvere innbyggere. Samtidig burde du allerede nå fastsette noen måleindikatorer for at du kan følge med på om du når ditt mål.

## Slik gjør du det

- 01** Reflekter rundt og besvar spørsmålene:  
*Hvorfor vil du involvere innbyggerne?*  
*Hva vil du oppnå?*  
*Hvordan vil du bruke innsikten/resultater du får fra innbyggerne/brukerne?*  
*Hva har innbyggerne faktisk mulighet til å påvirke?*  
*Hvordan vil du måle gevinsten av involveringen?*
- 02** Noter dette og ta en sjekk underveis i løpet av prosjektet. Er det fortsatt gjeldende? Klarer du å bruke innspillene til innbyggerne som ønsket? Har de reell påvirkningskraft? Eller er det noe som må justeres?

# Involveringsnivå



prosjektteam



2 timer



lav



papir, penn, PC

# Involveringsnivå

Involvering er et vidt begrep. Innbyggere kan involveres på mange forskjellige måter og nivåer. Det er viktig at du vet hvilket nivå du ønsker å involvere innbyggerne på og planlegger prosessen deretter.

## Slik gjør du det

**01** Plasser prosjektet på involveringstrappen (se forside) og vurder både ambisjonsnivået og muligheten for innbyggerinvolvering.

**02** Reflekter rundt og besvar spørsmålene:  
*Hvor på trappen ligger nivået for involvering i dette prosjekt?*  
*Samsvarer det med målet for involveringen?*  
*Hva har du av tid og ressurser til involvering?*  
*Er det samme involveringsnivå hele veien gjennom prosjektet eller er det et prosjekt som består av flere involveringsprosesser?*

# Aktørkartlegging



prosjektteam



2 timer



lav



papir/mal, penn, PC

# Aktørkartlegging

Hensikten med å lage en kartlegging er å få oversikt over hvilke aktører som er viktige å involvere, og når. Aktører er individer, grupper eller organisasjoner som har interesse eller er berørt av prosjektet eller tjenesten du jobber med å utvikle.

## Slik gjør du det

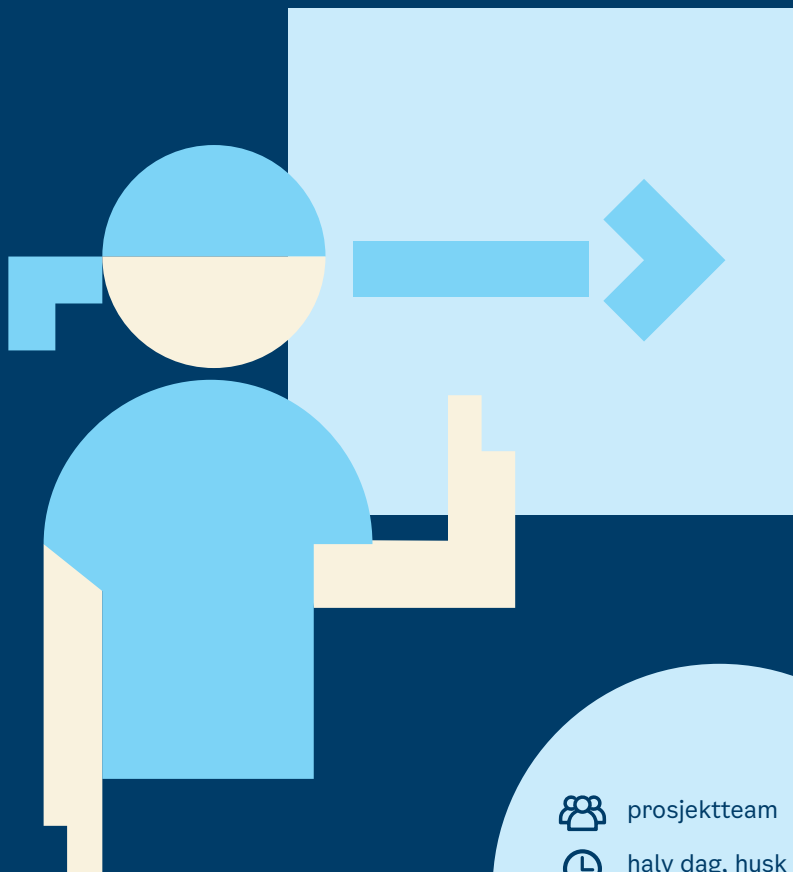
- 01** Skriv ned alle aktørene, du kan komme på, på post-it lapper (én aktør per post-it). Tenk så helhetlig som mulig: hvem er offentlige aktørene, næringsliv, frivillige eller privatpersoner som har en interesse i prosjektet ditt?
- 02** Bruk malen (se illustrasjon av mal nederst) for aktørkartlegging og plassér post-it lappene basert på hvor høy eller liten grad aktørene er berørt av ditt prosjekt og hvor aktive de er.
- 03** Det er enklest å starte med de som er svært berørt og aktive men du vil sannsynligvis også ha behov for å involvere de som er lite aktive. Da må du tenke litt bredere rundt rekruttering.
- 04** Se på relasjonene mellom aktørene og prosjektet ditt. Hvem støtter deg, hvem vil stoppe deg og hvorfor. Vurder risiko og strategi for god samarbeid.
- 05** Sjekk din aktørkartlegging med jevne mellomrom. Har du fått kontakt med de personer du ønsket? Er det noen grupper som mangler?

|             |              |             |
|-------------|--------------|-------------|
| svært aktiv | 1            | 3           |
| lite aktiv  | 2            | 4           |
|             | svært berørt | lite berørt |

Illustrasjon av mal for aktørkartlegging



# Lag en tidsplan



Benytt deg av  
Prosjektportalen  
for å visualisere  
tidslinjen digitalt!



prosjektteam



halv dag, husk å  
revidere underveis



lav



papir/mal, penn, PC

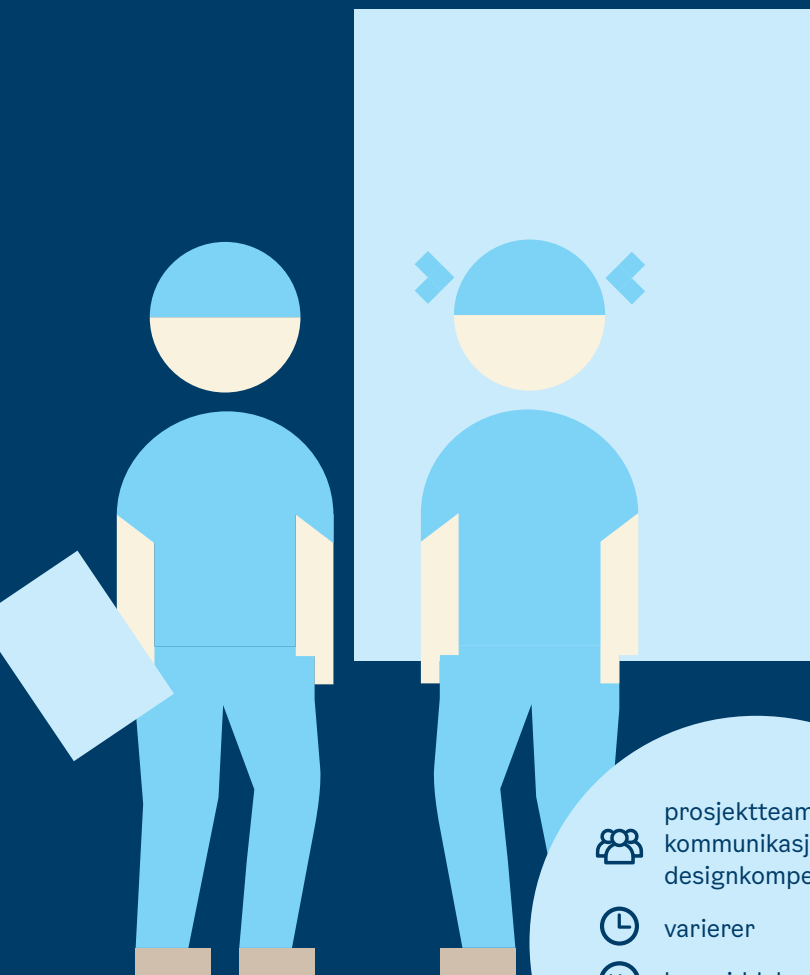
# Lag en tidsplan

Planlegg involveringen ved å tenke i faser. Reflekter over og planlegg hva som skal skje i de ulike fasene og hvem som må gjøre hva. Noter det gjerne på en tidslinje som tydeliggjør fasene. Planlegg både den enkelte aktivitet tidsmessig og hele prosjektets tidsramme.

## Slik gjør du det

- 01** Tegn en lang pil vannrett på et stort ark. Dersom prosjektet har en frist og en forventet leveranse, skriv dette inn først.
- 02** Deretter kan du fylle inn aktivitetene som må til for å kunne levere det du skal til rett tid. Tenk på milepæler og ikke så mye på detaljene. Når du har det store bildet på plass kan du lage egne tidsplaner for enkelte aktiviteter. Det er lurt å tenke i faser: hva må skjer før, under og etter involveringen. I prosjektportalen kan du lage en digital versjon av tidslinjen din.
- 03** **Før:** De du ønsker skal bidra må rekrutteres/inviteres – hvordan vil du gjøre det? Du må planlegge hvilken aktivitet som skal foregå når og hvor. Må du bestille mat, kaffe eller materiell? Må de du har rekruttert forberede seg? Har du printet samtykkeskjemaene slik at du kan ta bilder av prosessen? Hvordan vil du dokumentere aktiviteter og resultater?
- 04** **Under:** Sørg for at de du involverer skjønner hva de skal bidra med og at de føler seg trygge i situasjonen. Forklar hva som skal skje, hvorfor du og de er der og hva som forventes. Du kan forsikre dem om at det er deres ærlige meninger du vil høre og at de gjerne kan være kritiske. Avslutt alltid med å si noe om den videre prosess.
- 05** **Etter:** Du bør alltid reflektere rundt de møter du har med innbyggerne. Det er en god ide å dele en oppsummering med de involverte (hvis det ikke er taushetsplikt). Kan de gjenkjenne det bildet du har beskrevet?

# Kommunikasjon



prosjektteam, gjerne  
kommunikasjonsrådgiver,  
designkompetanse, tolk



varierer



lav-middel



papir, penn, sosiale  
medier, trykksaker,  
telefon

# Kommunikasjon

En vellykket involveringsprosess forutsetter god kommunikasjon og informasjon med alle involverte parter. Du må være bevisst på hvem du vil nå, hvilke kanaler du vil benytte og hva formålet er med kommunikasjonen din. En gjennomarbeidet kommunikasjonsplan er en støtte gjennom hele prosessen.

## Slik gjør du det

### 01 Klarspråk

Gjennom språket får vi en relasjon med folk og det er derfor viktig å velge riktig språk. Vi må tilpasse vårt språk til måten innbyggerne snakker. En tommelfingerregel er at hvis en 8-åring kan forstå deg, så kan de fleste andre også forstå deg. Vær oppmerksom på at du i noen tilfeller trenger tolk.

### 02 Visuell kommunikasjon

Du trenger ikke bare å kommunisere i ord. Ofte kan enkle illustrasjoner, ikoner eller bilder få frem poenget ditt bedre.

### 03 Tilstedeværelse

For å nå ut med informasjonen din må du være tilstede der innbyggerne er. Noen er kanskje på Facebook, andre bruker bare SMS og andre kan du best nå i barnehage eller hos fastlegen. Tenk både digitale og analoge møteplasser og bruk eksisterende arenaer og kanaler.

# Rekruttering



## Visste du at...

du kan bruke Oslo  
Kommunes nettside  
for rekruttering?  
Ta kontakt med UKE.



prosjektteam, lokale  
aktører, mulig rekrutte-  
ringsbyrå



varierer



lav-middel



trykksaker, sosiale  
medier, telefon, PC,  
jungeltelegrafen

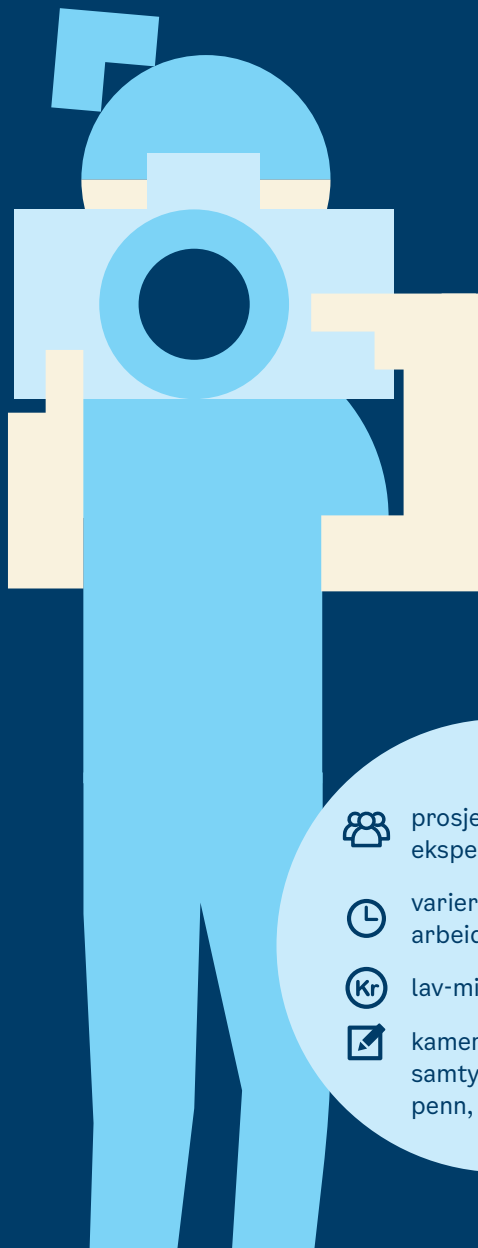
# Rekruttering

Når du skal involvere innbyggerne må du invitere dem inn i ditt prosjekt eller arbeid. Noen grupper er vanskeligere å rekruttere enn andre. En venn kan du forvente å stille opp for deg nettopp fordi dere er venner. Når du inviterer en ukjent må du finne en annen motivasjon.

## Dette må du tenke på

- 01** Informer om hvor, når og hvorfor du ønsker å involvere folk. Beskriv kort konteksten. Tydeliggjør hva de får ut av å delta og hvem som er avsender. Gi innbyggerne informasjon om en kontaktperson med navn, telefonnummer og e-post.
- 02** Om deltakelsen trenger påmelding/bekreftelse må dette stå tydelig.
- 03** For å sikre bred representasjon er det viktig å jobbe oppsøkende og ikke bare sende ut invitasjoner. Med noen målgrupper er det viktig å bygge opp tillit over tid. Generelt er folk mer villige til å stille opp når de vet hvem du er og at de kan stole på deg. For å få kontakt med enkeltpersoner, kan du ofte få hjelp av de som allerede jobber med din målgruppe. For eksempel kan Hjemmetjenesten hjelpe deg å komme i kontakt med eldre eller ansatte i en ungdomsklubb kan hjelpe deg å få kontakt med unge og så videre. Det er bare å spørre om hjelp :) Men det er lurt å jobbe kontinuerlig med å bygge nye relasjoner, så det ikke alltid er de samme stemmene som blir hørt.

# Dokumentasjon



prosjektteam,  
eksperter (eks. fotograf)



varierer, gjennomgående  
arbeid



lav-middel



kamera, lydopptak,  
samtykke, papir,  
penn, PC

# Dokumentasjon

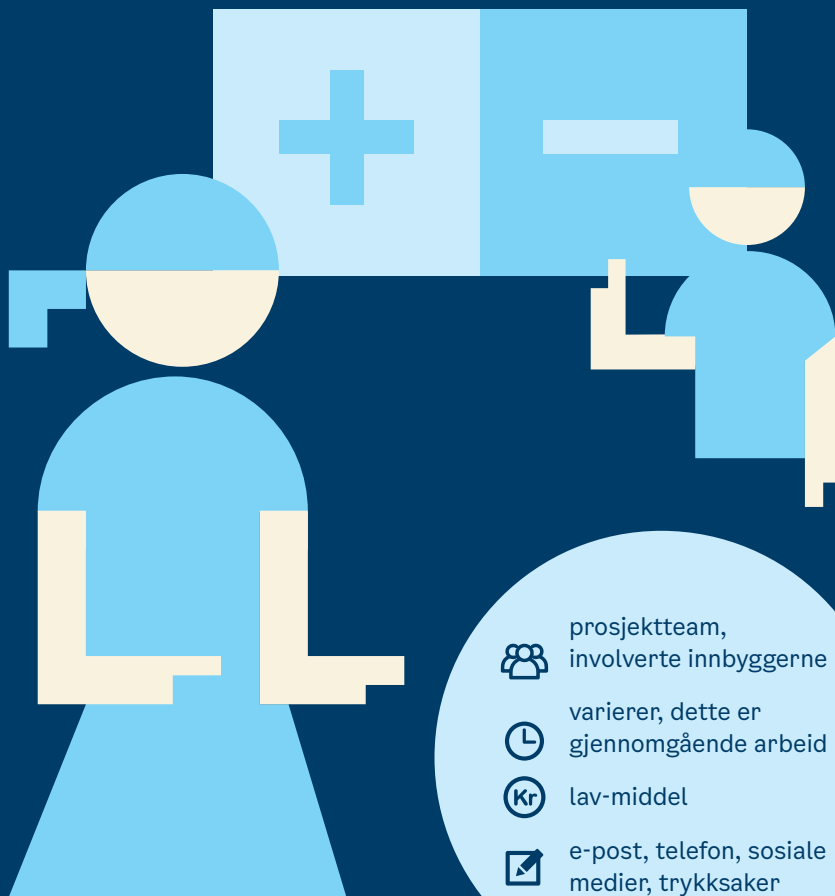
Dokumentasjon gjør det mulig å dele innsikt, informasjon og beslutninger med flere enn bare de som er tilstede på en workshop eller et møte. Samtidig er det også viktig for analyse og evaluering. Dokumenter gjerne på en måte som gjør informasjonen lett å forstå, engasjerende og enklere å dele.

## Slik gjør du det

- 01** Det er mulig å dokumentere på mange forskjellige måter, enten i form av et referat, notater, bilder, lydklipp, video, graphical recording – det er stort sett bare fantasien som grenser. Dersom du tar bilder, opptar lyd eller filmer må du huske å innhente samtykke.
- 02** Tenk over om det gir mest verdi at en ansatt, en ekspert (f.eks. fotograf) eller at en innbygger dokumenterer.
- 03** Gjør dokumentasjonen tilgjengelig (så lenge det ikke strider med taushetsplikten). Send det tilbake til dem som har bidratt med innspill. Kjenner de seg igjen? Har du dokumentert det riktig? Send det også gjerne til beslutningstakere og andre relevante aktører.
- 04** I noen tilfelle kan det være krav til at du må dokumentere jobben du gjør på offisielle sider som eksempelvis elnnsyn.



# Oppfølging og evaluering



prosjektteam,  
involverte innbyggerne



varierer, dette er  
gjennomgående arbeid



lav-middel



e-post, telefon, sosiale  
medier, trykksaker

# Oppfølging og evaluering

Når du involverer innbyggere er det viktig at de i etterkant kan se hva de har bidratt til, hvordan innspill ble tatt videre og hvordan beslutninger blir tatt. I tillegg bør innbyggere være med å evaluere både involveringsprosesser og resultater.

**Dette må du tenke på**

## 01 Oppfølging og informasjon

Når du har involvert folk er det viktig at du følger opp de som har vært involvert i prosessen for å vise dem at deres bidrag ble tatt på alvor. Beskriv hvordan innspillene blir håndtert internt og hvorfor hvilke beslutninger blir tatt. Transparens er et nøkkelord i denne sammenheng. Dette bygger tillit mellom innbyggere og kommunen. Noen prosesser kan ta veldig lang tid. Da er det fint hvis du informerer om status med jevne mellomrom.

## 02 Evaluering

Like viktig som oppfølging er evaluering – både evaluering av tiltak, aktiviteter og prosjekter. Ble det som vi ønsket? Hva er gevinsten? Gir det verdi for innbyggere? Hvordan opplevde innbyggerne deltakelsen? Kunne vi gjort noe annerledes for å komme i kontakt med folk eller samle innspill? Evalueringen kan gjøres enten direkte ved slutten av en aktivitet eller i form av at du sender ut et spørreskjema til innbyggere i etterkant. Da må du huske å få e-postadresser/mobilnummer.

# Eksisterende innsikt



Visste du at...

Oslo Origo jobber med  
å lage en innsiktsbank?  
Prototypen finner du her  
**<https://bit.ly/2kfgiJC>**



prosjektteam



1-4 timer



lav



e-post, telefon,  
workplace,  
innsiktsbanken

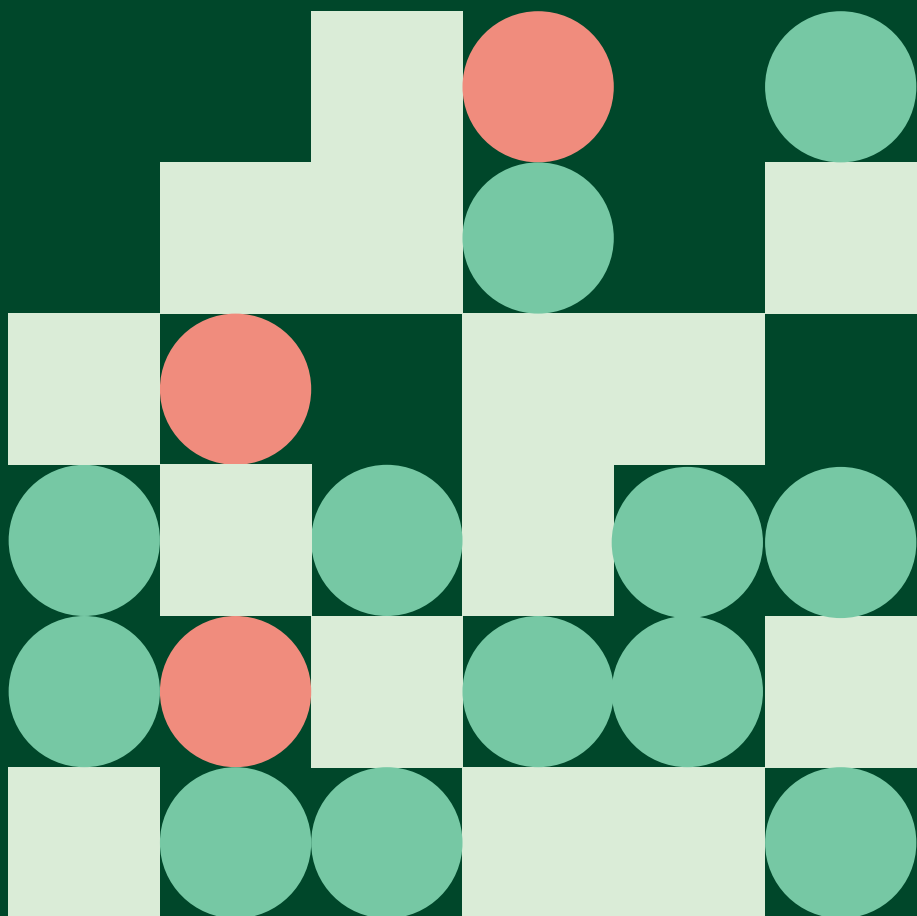
# Eksisterende innsikt

Oslo Kommune er en stor organisasjon. Ofte vil den innsikten du ønsker allerede være innhentet av noen andre. Derfor bør du alltid undersøke om innsikten du søker fins et annet sted i kommunen eller i organisasjoner som jobber med samme målgruppen.

## Slik gjør du det

- 01 Her er det ikke noen enkel oppskrift, men spør rundt hos kolleger både i egen bydel og andre bydeler, etater, byrådsavdelinger. Workplace er et nyttig verktøy for nettopp dette.
- 02 Sjekk innsiktsbanken som bygges opp sentralt i Oslo Kommune. Vi oppfordrer deg også til å laste opp all den innsikt du selv henter til innsiktsbanken – på denne måten blir det enklere å finne frem for alle som trenger å gå på jakt i eksisterende innsikt.

# Spør



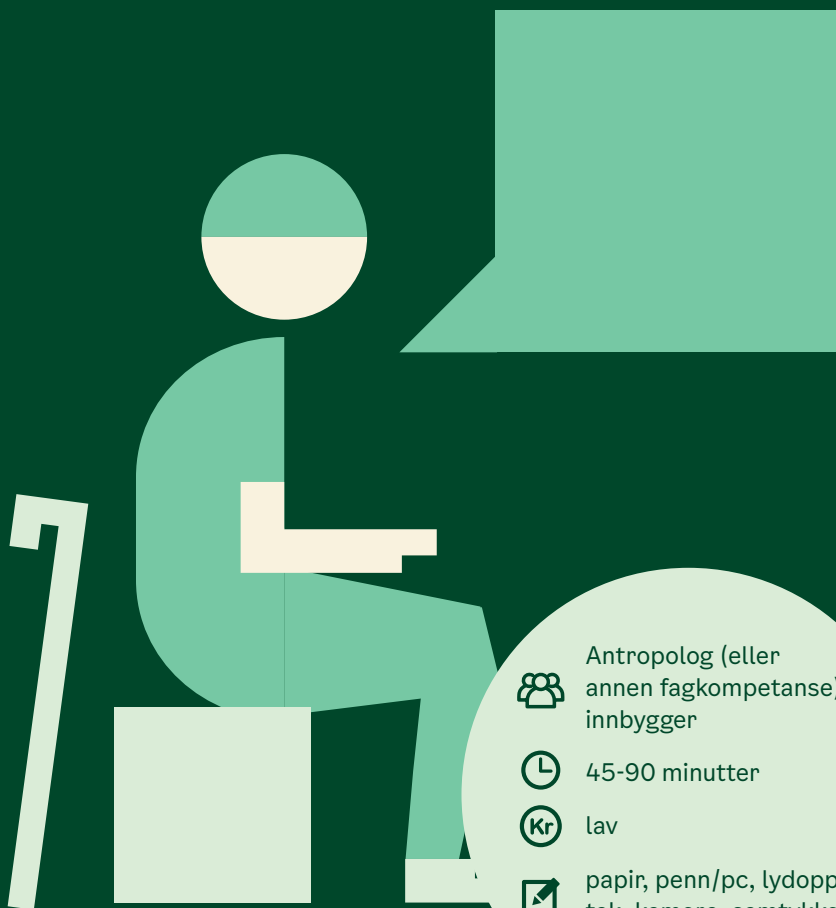
Skal du jobbe med utvikling av en tjeneste eller et område vil det stort sett alltid være nyttig å snakke med innbyggerne. Hvordan opplever de din tjeneste eller et område? Hva er de i høy grad tilfredse med? Hvor trykker skoen?

Å spørre innbyggerne vil sikre at du utvikler mer treffsikre tjenester og at du unngår konflikter senere i prosessen. Innspillene bør legges til grunn for videre utviklingsarbeid.

**Metodene i denne  
kategorien passer  
for deg som vil:**

- › utvikle/forbedre din tjeneste eller et område
- › forstå bedre hvem innbyggerne er og hvordan de opplever din tjeneste

# Kvalitativt intervju



Antropolog (eller annen fagkompetanse), innbygger



45-90 minutter



lav



papir, penn/pc, lydopp-  
tak, kamera, samtykke-  
skjema, påskjønnelse

# Kvalitativt intervju

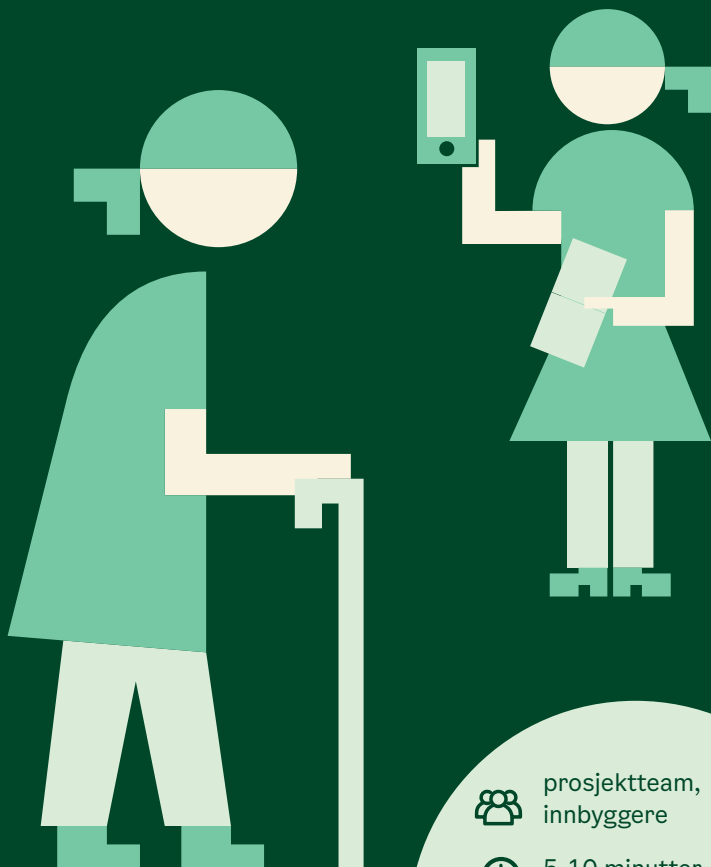
Kvalitativt intervju er den vanligste kvalitative metoden når det gjelder å få innsikt fra innbyggere. Et intervju varer vanligvis mellom 45 og 90 minutter. Samtalen gjennomføres best hjemme hos innbyggerne eller i et område hvor innbyggeren føler seg komfortabel.

## Slik gjør du det

- 01** Ha et tydelig mål og forbered spørsmål. Velg ut hvem som skal intervjues. Avtal tidspunkt for intervjuet og møt opp. Det er best å være to (og maksimum tre) personer i en samtale. En person kan stille spørsmål mens den andre tar notater og bilder. Fordel gjerne roller i forkant av samtalen.
- 02** Skriv akkurat det folk sier og ikke hva du tror de har sagt. Ikke avbryt eller korrigere den du intervjuer underveis. Du er her for å lære fra innbyggeren. Ta gjerne opp lyd (dersom du har fått samtykke) for å hjelpe deg å huske.
- 03** Vær også oppmerksom på kroppsspråk og omgivelser. Still oppfølgings-spørsmål «Kan du utdype?» «Har du noen konkrete eksempler?» o.l.
- 04** Etter gjennomført intervju, reflekter over det dere har hørt. Hva var interessant, nytt, motstridende? Skriv ned noen sitater som formidler de viktigste innsiktene fra samtalen.



# Vox-Pop



prosjektteam,  
innbyggere



5-10 minutter  
per intervju



lav



kamera, lydopptakk,  
samtykkeskjema, pro-  
gram til å klippe film

# Vox-pop

Uttrykket stammer fra begrepet Vox Populi som er latin og betyr folkets stemme. I en vox-pop uttaler folk seg, ofte uforberedt, om et enkelt emne i offentlig rom. Ideen er altså ikke å lage dybdeintervju, men å få et øyeblikksbilde av folkets holdning til et bestemt spørsmål.

## Slik gjør du det

- 01** Forbered deg før du går ut. Lag en rask, tydelig og enkel forklaring av formål med vox-pop'en, så du vet hva du skal si når du stopper folk på gaten. Forbered også et godt spørsmål som er åpent, ikke ledende, men krever et avgrenset og presist svar. Og husk å ta med samtykkeskjema.
- 02** Gå til et sted hvor du møter de folk du er interessert i å møte. Vil du for eksempel ha foreldres mening om skolegang er det lurt å gå til en skole omtrent når barna blir hentet.
- 03** Oppsøk folk eller spør om de som kommer forbi deg vil svare på spørsmålet ditt. Husk å få samtykke. Er du ute blant mange folk er det lurt å tenke på hvordan du sikrer ordentlig lyd på opptaket.
- 04** Klipp sitatene sammen til en kort presentasjon av folks umiddelbare reaksjoner til spørsmålet ditt.

# Forteller- stemmen



innbyggere



1 time



lav



kamera, lydopptak, sam-  
tykkeskjema, program  
til å klippe film

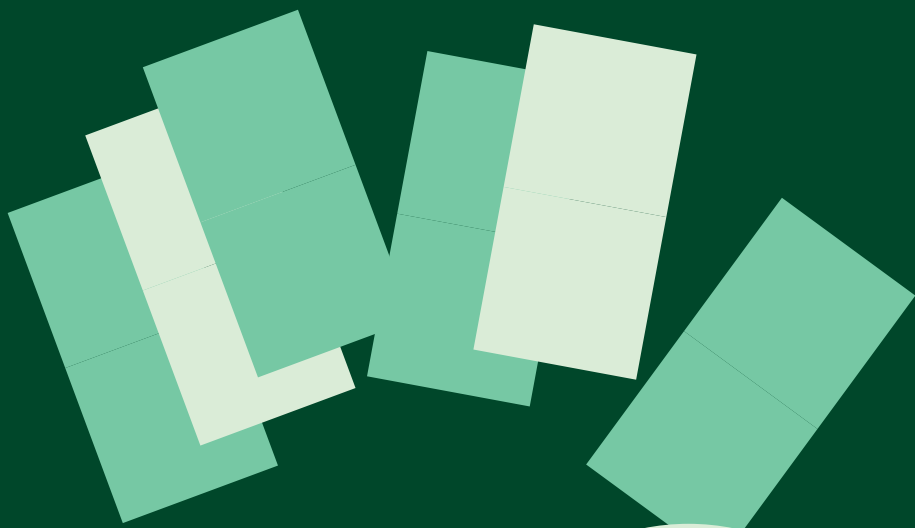
# Fortellerstemmen

Målet med denne aktivitet er å få innbyggere til å beskrive deres opplevelser knyttet til et sted eller en tjeneste. Det kan gjøres enten som film med tale over eller bilder med tekst.

## Slik gjør du det

- 01** Avtal en tid som passer med den/de du skal gjennomføre aktiviteten med. Planlegg hva du gjerne vil vite noe om – er det for eksempel deres opplevelser av den lokale fritidsklubben kan dere avtale å møtes der.
- 02** Gå en tur sammen. Hvis det handler om fritidsklubben går dere naturligvis rundt i klubben. Det er innbyggeren som bestemmer ruten. Be ham/henne/de om å filme eller ta bilder av viktige steder og forklare hvorfor det er viktig, fint eller problematisk. Hva er det som er på spill nettopp her? Ta notater underveis.
- 03** Husk å få forskjellige innbyggere til å dokumentere sine opplevelser.

# Kortsortering



prosjektteam,  
innbyggere



10-30 minutter



lav



kort med forskjellige  
motiver, papir, penn

# Kortsortering

Kortsortering fungerer som en «ice-breaker». Det er altså en enkel måte å begynne en samtale. Innbyggerne gjør en prioritering ut ifra kortene. Det gir deg mulighet til å stille spørsmål på en annen måte og kan gi deg forståelse for hva som er viktigst for innbyggeren.

## Slik gjør du det

- 01** Lag et sett med kort som kan passe til tema/problemstilling du vil undersøke. Bruk ét bilde eller ét ord på hvert kort. Det kan være en blanding av bilder som er enkle å forstå og noen som er mer abstrakte/assosiative. Dette gir mulighet for forskjellige tolkninger og kan vekke nye tanker.
- 02** Gi kortene til en innbygger og be dem om å rangere kortene etter hva som er viktigst for dem.
- 03** Du kan også stille andre spørsmål/oppgaver, for eksempel: ranger kortene slik at du synes det gir mening. Hvordan ville du rangere kortene hvis du hadde mer penger? Hvis du hadde en jobb som...? Still gjerne oppfølgingsspørsmål, som: «Hva slags bilder mangler, hvorfor er dette viktig for deg?»

# Guidet tur



prosjektmedarbeider,  
innbygger



1-2 timer



lav



kamera, lydopptak,  
samtykkeskjema,  
penn, papir

# Guidet tur

En guidet tur handler om å la innbyggeren bestemme hva de vil vise deg. Å få en guidet tur hjemme hos en innbygger kan gi deg en bedre forståelse for innbyggernes rutiner og verdier. En guidet tur i hvordan en innbygger navigerer gjennom en tjeneste kan vise deg snublesteiner i tjenesten.

## Slik gjør du det

- 01** Avtal en tid med en relevant innbygger for en guidet tur i han/hennes/hen hjem eller forløp gjennom en tjeneste fra kommunen.
- 02** Vær maks 2 personer: én kan stille spørsmål mens den andre personen skriver hva man ser og hører. Vær oppmerksom på detaljene: hva henger på veggen, hva slags bøker er det i bokhylla, hva slags følelser oppstår? Hva er viktig eller vanskelig for innbyggeren? Husk samtykke hvis du vil ta bilder.
- 03** Det er bra å stille mange spørsmål: Hvorfor gjøres tingene slik innbyggeren gjør det? Hva er det innbyggeren ikke gjør?
- 04** Reflekter når du er ferdig. Hvordan følte du deg? Hva var overraskende? Hvordan er din forståelse for/relasjon til innbyggeren nå? Er det noe du kan gjøre for å gjøre det bedre for innbyggeren?



# Deltakende observasjon



prosjektmedarbeider,  
innbygger



varierende



lav



kamera, lydopptak,  
samtykkeskjema,  
penn, papir

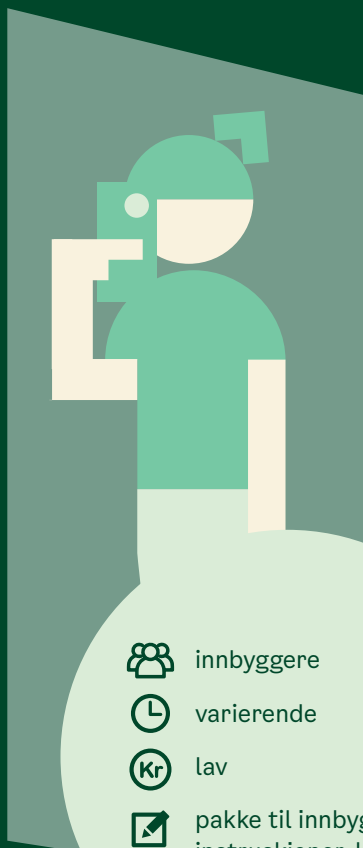
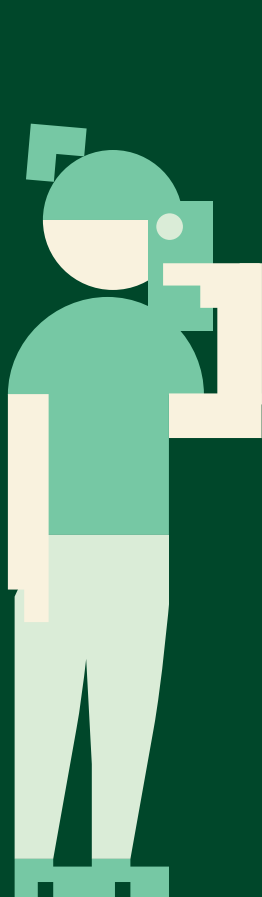
# Deltakende observasjon

Deltakende observasjon betyr at du studerer situasjonen mens du deltar i aktiviteten. Dette kan gi deg en bedre forståelse for utfordringer og verdier som former innbyggernes liv og valg. Det kan også styrke din relasjon til innbyggerne.

## Slik gjør du det

- 01** Velg ut en aktivitet du vil være med på.
- 02** Ta kontakt med en innbygger/aktivitetsleverandør og avtal et tidspunkt hvor du kan bli med på noe. Møtt opp, vær aktiv deltakende, vær nysgjerrig, observer og still spørsmål. Ta bilder og kanskje video (men spør først om det er greit og husk samtykke).
- 03** Reflekter når du er ferdig. Hvordan følte du deg? Hva var overraskende? Hvordan er din forståelse for/relasjon til innbyggeren nå?

# Innbyggere observerer



innbyggere



varierende



lav



pakke til innbyggere med  
instruksjoner, kamera,  
notisbok mm

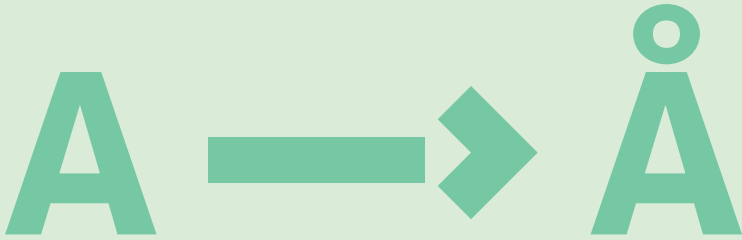
# Innbyggere observerer

Det blir ofte glemt at det ikke nødvendigvis er ansatte i kommunen eller eksterne konsulenter som må finne innsikt. Noen ganger kan det være mye mer effektivt å la innbyggerne observere seg selv eller hverandre.

## Slik gjør du det

- 01** Bestem hva du vil finne ut av og finn en innbygger som du engasjerer som samarbeidspartner. Gi tydelig informasjon om hva du vil finne ut og hvem som skal observeres. Gi nødvendige verktøy som kan hjelpe innbyggeren i observasjon/intervjusituasjoner (kamera, lydopptak, samtalemal...). Vær tydelig på hva slags leveranse du forventer.
- 02** Tilby støtte gjennom hele observasjons- og rapporteringsprosessen. Sørg for at innbyggeren vet at du er ikke ute etter en «riktig» svar, men at du vil ha ærlige meninger og observasjoner.
- 03** Når han/hun er ferdig med å gjøre observasjoner, samler du observasjonsmaterialet sammen. Sørg også for å intervju innbyggeren om hvordan prosessen gikk. Du vil ha mer enn bare fakta, så vær sikker på å finne ut hva som overrasket eller inspirerte han/henne og hva han/hun lærte om seg selv eller sine likemenn.

# Brukerreisen



tjenestedesigner (eller annen fagkompetanse), innbyggere



1-2 timer



lav



stort ark, penn, kamera, lydopptak, samtykkeskjema

# Brukerreisen

Brukerreisen er både et verktøy til å strukturere en samtale med en innbygger og et verktøy til å kommunisere kompleks innsikt på en enkel og forståelig måte. Det kan benyttes når man ønsker å få en oversikt over en innbyggers reise gjennom en tjeneste fra A til Å.

## Slik gjør du det

- 01** Som til et vanlig et intervju bør du forberede noen gode spørsmål som sikrer at du får svar på det du ønsker.
- 02** Tegn en tidslinje dere kan strukturere samtalen rundt.  
Definer et tidsperspektiv. Er det snakk om hendelser gjennom et helt liv? Eller en uke? Eller et enkelt møte på et par timer? Dette har betydning for hvor detaljert hver hendelse kan beskrives.
- 03** Be innbyggeren fortelle om forløpet. Lytt og unngå å avbryte. Still oppfølgingsspørsmål: Hvordan og hvorfor har han/hun kommet inn i tjenesten? Hvordan opplevde innbyggeren forløpet? Hvilke kanaler ble benyttet til kommunikasjon og hvem har innbyggeren vært i kontakt med? Hvilke 2-3 punkter oppleves som de viktigste for innbyggeren? Og hvorfor?
- 04** Hvis du renskriver brukerreisen når du kommer hjem bør du presentere den for innbyggeren, og få den godkjent. Det er nyttig å kartlegge brukerreisen av flere innbyggerne.

# Barnetråkk



prosjektteam, skole,  
skolebarn



1-2 timer



lav



barnetråkkprogramvare

# Barnetråkk

Barnetråkk er et digitalt verktøy og undervisningsopplegg som lar barn (5.klasse og oppover) fortelle planleggere, kommunen og lokalpolitikere hvordan de bruker stedet der de bor og hva de vil ha annerledes.

## Slik gjør du det

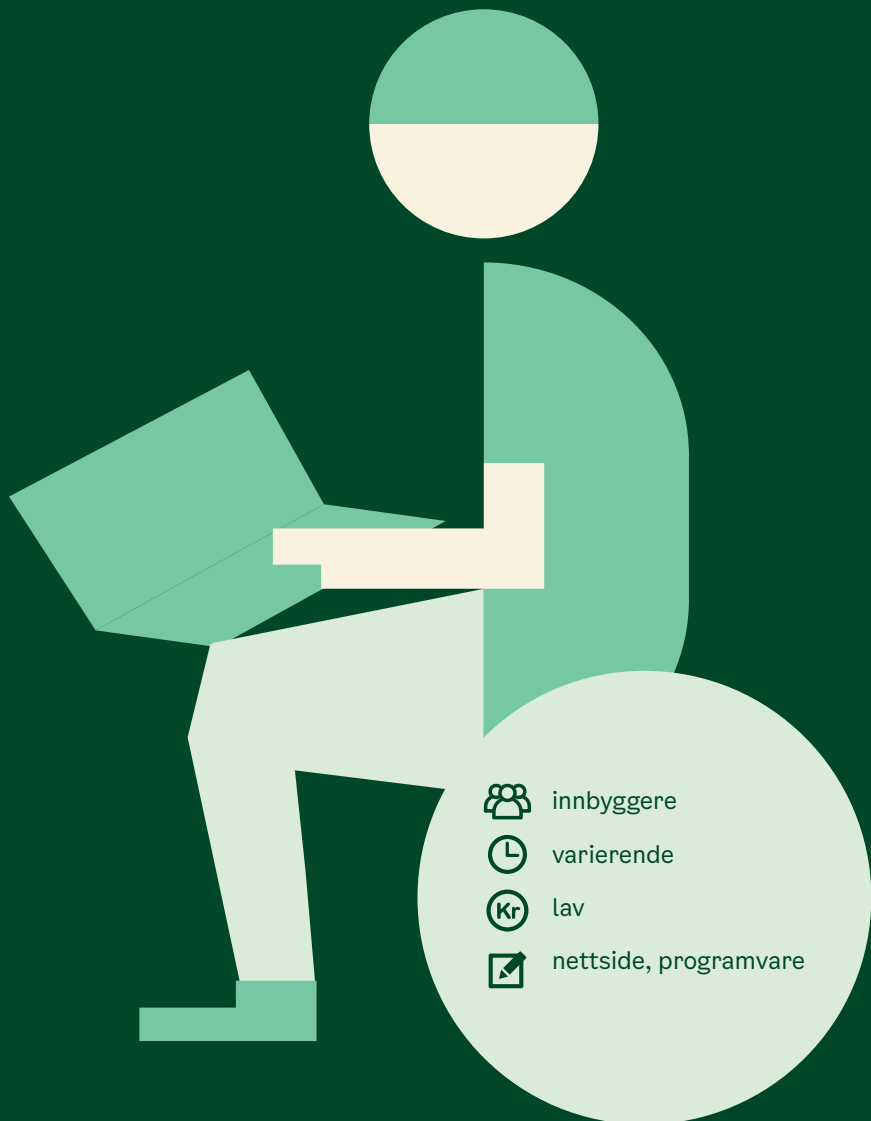
- 01** Den første fasen handler om å vurdere hvorfor dere setter i gang et Barnetråkk akkurat nå, og hvordan dere tenker å ta i bruk resultatene. Hvor mye midler, arbeidstid og samarbeidspartnere har du tilgang til? Er det aktuelt med oppfølgende medvirkningstiltak i etterkant?
- 02** Registreringen kan gjennomføres ved hjelp av det digitale barnetråkk-verktøy (du finner det på nett) med en barnegruppe – gjerne en skoleklasse. Etter registrering bør du gå gjennom kartet med barna i en analog gjennomgang. Del gruppen/klassen opp i mindre grupper som ser på et kart sammen. Diskuter sammen kartet og hvordan barna bruker området. Bruker barna det likt? Er de enige om hva som er bra områder og dårlige områder? Hvorfor bruker/bruker de ikke områdene?
- 03** Analyserer og evaluerer det som kommer frem av registreringen, og vurderer hvilke resultater som kan brukes videre til konkrete bestemmelser, tiltak og prosjekter. Når analysen og formidlingen av funnene er gjort, er det viktig å identifisere hva som kan gjøres.

### Visste du at...

Barnetråkk er et verktøy utviklet av DOGA. Du finner det her:  
**<https://www.barnetrakk.no>**



# E-Panel



# E-Panel

Ved å bruke digitale verktøy kan man med få ressurser nå ut til mange innbyggere. Du kan bruke e-paneler for å spørre innbyggere om deres opplevelse, råd og anbefalinger eller for å sette i gang en diskusjon.

## Slik gjør du det

- 01 Dersom du ikke allerede har en nettside eller tilgang til et program må du først finne dette. Kanskje du kan benytte eksisterende løsninger/ plattformer som eksempelvis YouGov eller citizenlab.co.
- 02 Inviter din målgruppe til å delta.
- 03 Lag gode spørsmål som panelet må besvare.
- 04 Fordelen med den digitale tilgang er at man raskt kan få kontakt med folk. Tenk på hvordan du kan utnytte dette - kanskje panelet skal spørres hver uke? Men vær bevisst på at ikke alle er så digitale og at du vil bare nå en viss målgruppe.
- 05 Tenk på hvordan du belønner folk. Skal de eksempelvis få et gavekort etter et bestemt antall paneler de har deltatt i?

# Fokusgruppe



prosjektteam,  
5-10 innbyggere



1-2 timer



lav



intervjuguide, lydopptak,  
kamera, samtykke-  
skjema, penn, papir

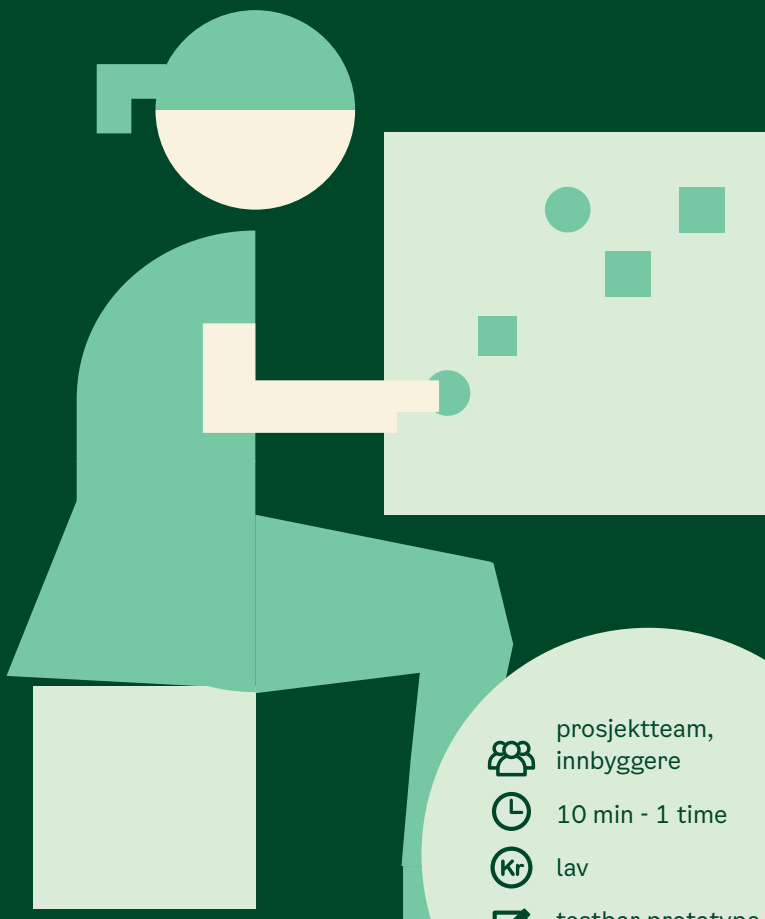
# Fokusgruppe

Fokusgruppe er en metode som går ut på å samle en gruppe mennesker til en diskusjon om et tema eller en problemstilling man ønsker å utforske. Gruppesamtaler er et godt verktøy i de situasjonene vi ønsker å avdekke (latente) holdninger og kollektive meninger eller måle aksept for nye produkter, tjenester eller ideer.

## Slik gjør du det

- 01** Inviter deltakere. Tenk over tidspunkt og sted. Gjør det så tilgjengelig som mulig. Jobber man med en målgruppe som det er vanskelig å få invitert inn, bør man gjøre fokusgruppeintervju på møtestedet hvor de allerede samles og føler seg trygge.
- 02** Samtalen gjennomføres av en eller to møtefasilitatorer som styrer diskusjonen mellom 6-8 deltakere. Bruk gjerne to møtefasilitatorer som kan utfylle hverandre. Plasser folk rundt et bord så alle kan se hverandre.
- 03** Gruppesamtaler ligner på mange måter på debattprogrammer på TV, hvor programledernes oppgave er å styre debatten og sørge for å holde samtalen rundt gitt tema og at alle kommer til ordet.
- 04** Oppsummer hva dere fikk ut av møtet og hva dere tar med dere videre. Hva var det viktigste som ble sagt? Og hva ble ikke sagt? Hva fortalte kroppspråket til de som deltok?

# Brukertest



prosjektteam,  
innbyggere



10 min - 1 time



lav



testbar prototype,  
lydopptak, kamera,  
samtykkeskjema,  
penn, papir

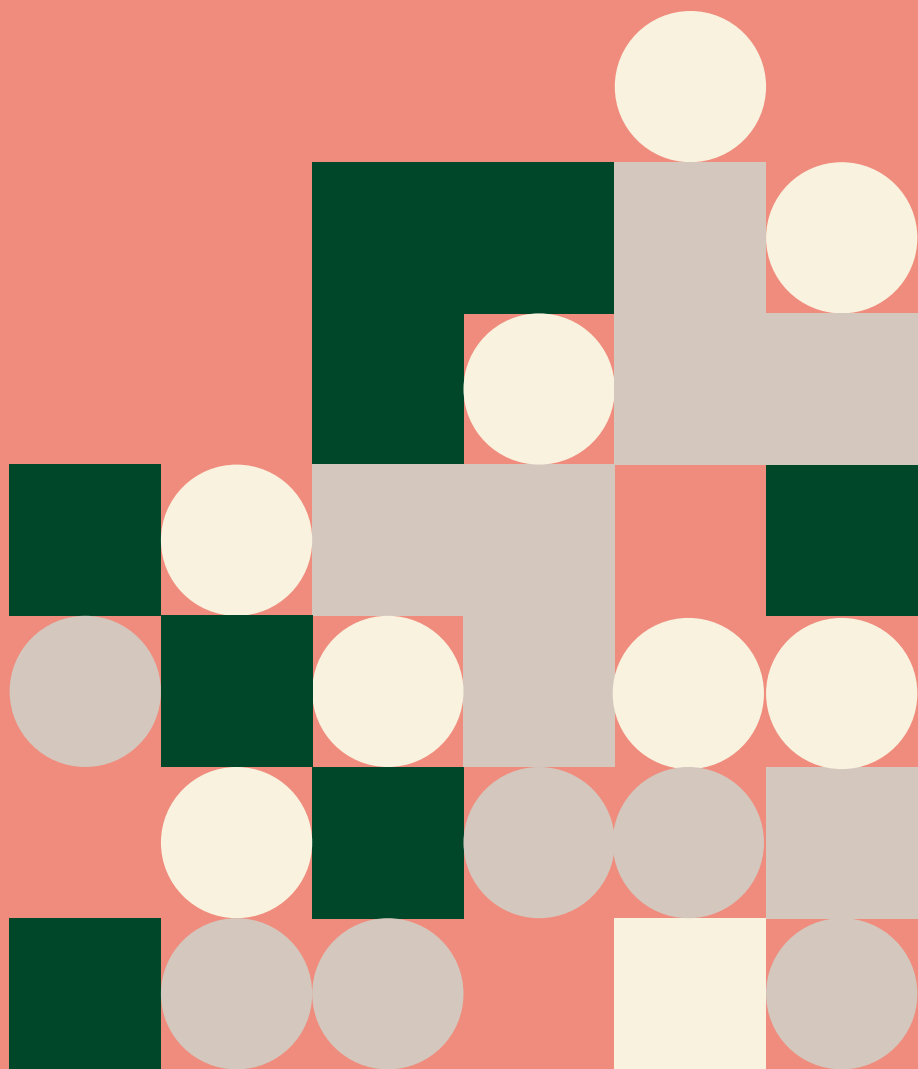
# Brukertest

En viktig ting å spørre innbyggerne om er om løsningsforslagene vi kommer opp med virker. Derfor bør alle nye forslag og endringer testes. Du kan teste alt fra en ny prosedyre for samtale til hvordan nettsidene fungerer.

## Slik gjør du det

- 01** Lag det som kalles en MVP (minimum viable product). Hvis du skal teste oppbyggingen på en nettside kan du fint ha de første test på papir fremfor å bruke masse tid på å programmere en fin nettside.
- 02** Inviter forskjellige brukergrupper til testen. Eller ta din MVP med ut og spør folk der de er.
- 03** Gi gjerne en så realistisk oppgave som mulig til testpersonene og be de løse den. Eller la dem bare interagere med din MVP uten at du sier noe.
- 04** Observer og registrer hva de bruker mest tid på, hva de ikke skjønner og hva som lader til umiddelbart å gi mening.
- 05** Spør etterpå hvordan testpersonene opplevde løsningen. Kanskje de har tips til hvordan den kan forbedres.

# Gjør



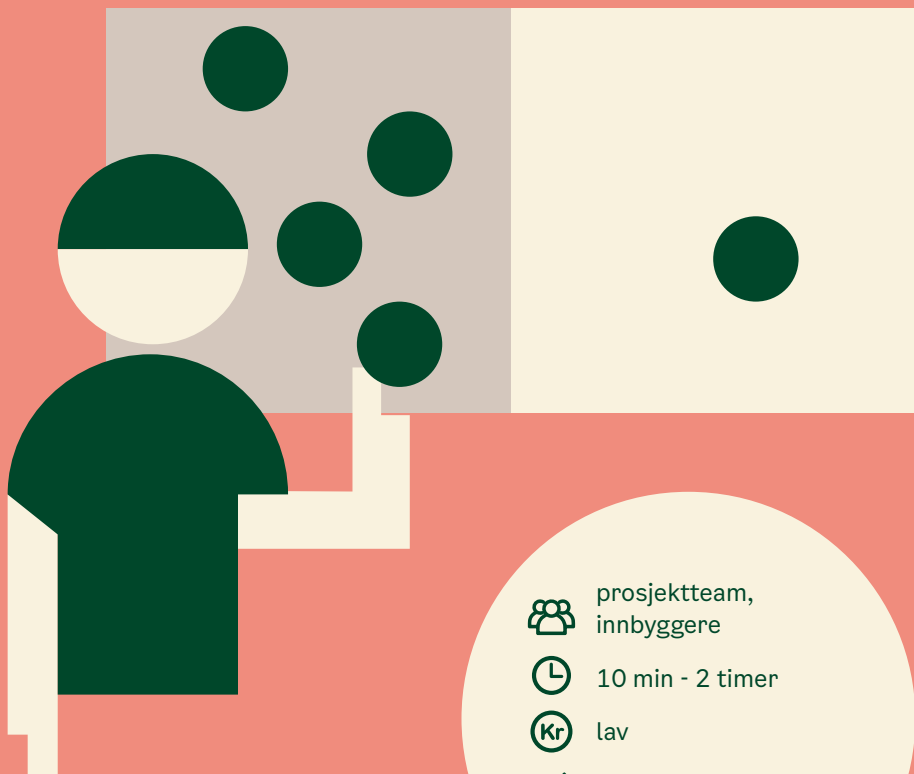
Her finner du metoder som involverer innbyggere i å forme og ferdigstille løsninger. Du kan invitere innbyggerne med på et idéverksted eller be dem om å prioritere de viktigste innsatsområder. Hvis innbyggere er med i å utvikle ideer, prioritere og gjøre endringer kan de oppnå høyere grad av eierskap og tilfredshet med resultatene.

**Metodene i denne  
kategorien passer  
for deg som vil:**

- › samskape med innbyggerne
- › utvikle nye tjenester/tiltak
- › øke eierskap og tilfredshet  
blant innbyggerne for våre  
tjenester/tiltak



# Deltakende prioritering



prosjektteam,  
innbyggere



10 min - 2 timer



lav



presentasjon av valgmu-  
ligheter, klistremerker  
eller stemmesedel,  
papir, pen

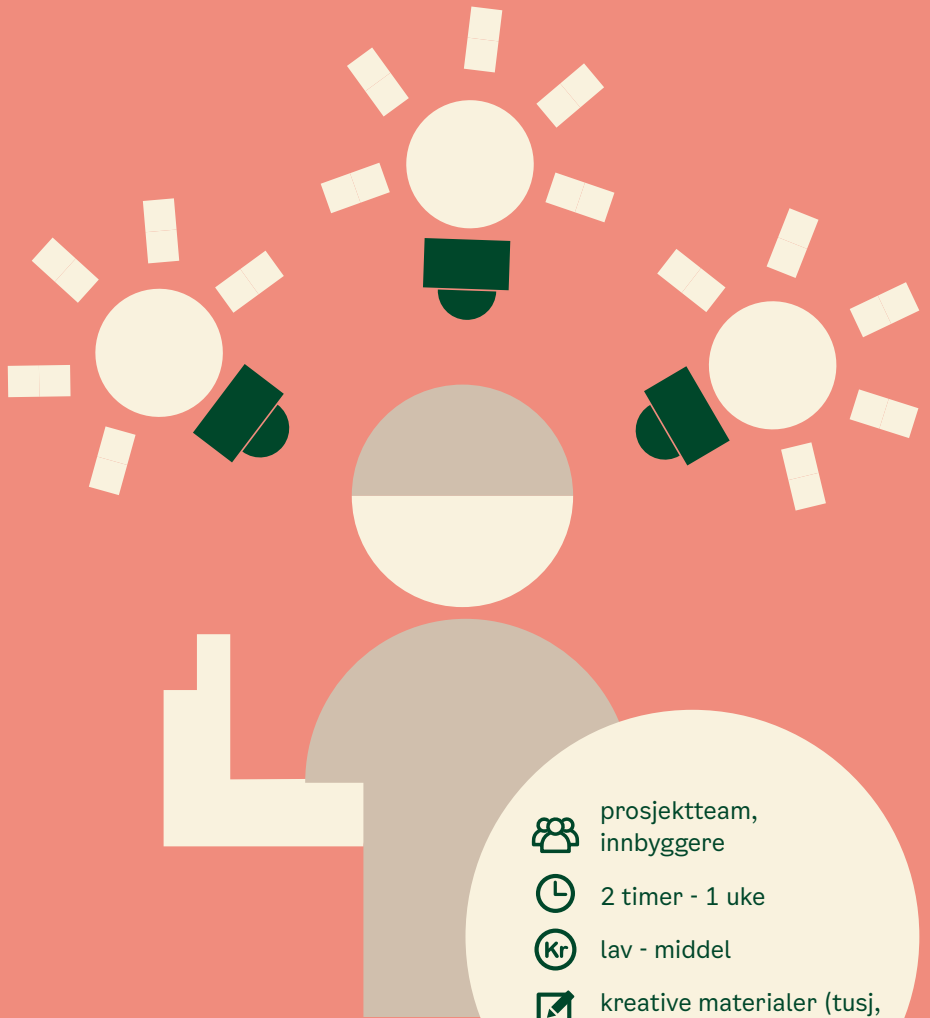
# Deltakende prioritering

Dette er en enkel metode for å involvere en gruppe innbyggere med å velge ut hvilke områder, problemstillinger eller løsninger du skal prioritere. Når innbyggere er med i prioriteringen, er det større sannsynlighet for at de kommer til å støtte ditt prosjekt/satsing samt at du satser på det som er mest relevant eller kritisk for dem.

## Slik gjør du det

- 01** Presenter valgmulighetene tydelig så de er lette å forstå. Det er best hvis valgmulighetene er utviklet sammen med innbyggerne på forkant. Hvis det ikke er mulig, gi deltakerne tid til å tilpasse disse slik at de gjenspeiler deltakernes verdier og interesser.
- 02** Gi rom for diskusjon og spørsmål. Legg til alternativer om nødvendig. Hvis det er enighet om at et alternativ ikke er relevant, ta det bort.
- 03** Alle deltakere får 1-5 stemmer, avhengig av hvor mange valgmuligheter man har. Bruk for eksempel klistremerker. Be deltakere å gi sin stemme til de viktigste alternativene, de kan bare gi en stemme per alternativ. De trenger ikke å bruke alle klistremerkene.
- 04** Tell stemmene. Alternativene med høyest antall stemmer prioriteres. Diskuter hvordan de valgmulighetene som fikk færre stemmer kan ivaretas.

# Idéverksted



prosjektteam,  
innbyggere



2 timer - 1 uke



lav - middel



kreative materialer (tusj,  
plastelina, pasta, penn,  
papir, saks, lim...),

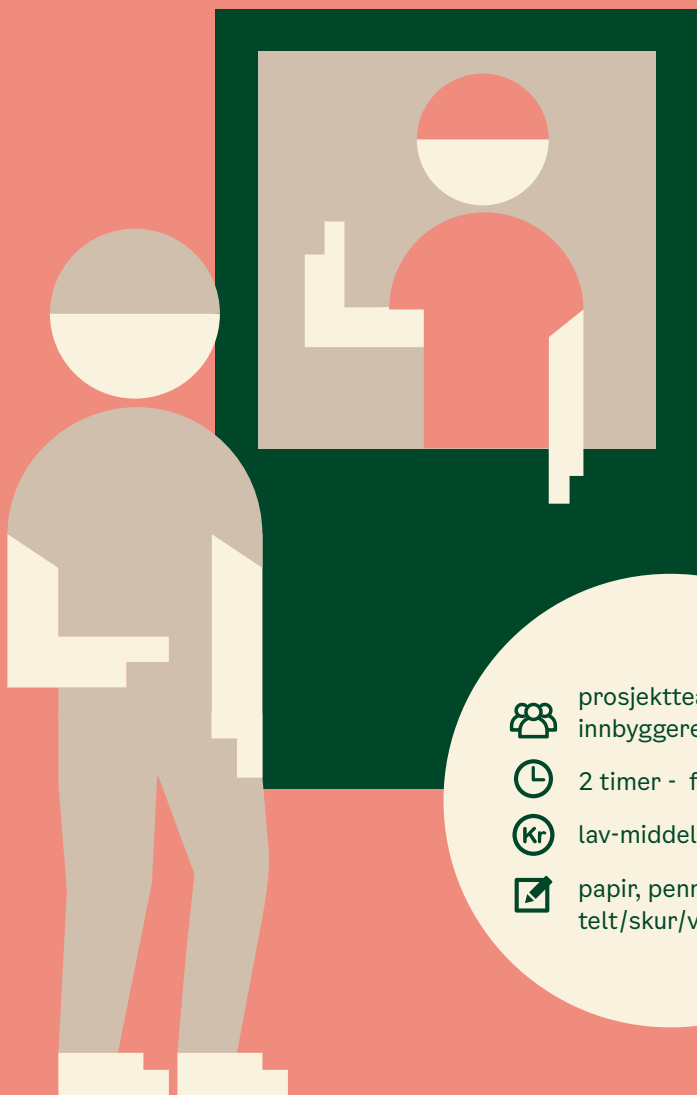
# Idéverksted

Et idéverksted kan gi innbyggerne mulighet til å være med å forme ideer. Formålet med et idéverksted er å få opp nye ideer, innspill og løsninger til en utfordring eller et problem.

## Slik gjør du det

- 01** Et idéverksted kan ha mange ulike former: fra en oppslagstavle hvor innbyggerne kan skrive ned en idé til mer gjennomtenkte workshops, hvor man utvikler ideer i gruppearbeid, til design-sprints som ofte varer over flere dager. Velg et format som passer til ditt prosjekt og målgruppen du vil involvere.
- 02** Tydeliggjør problemstillingen. Bruk gjerne en setning som begynner med «Hvordan kan vi...» for å beskrive problemstillingen. Kunsten er å formulere en problemstilling som er åpen nok til at man kan være kreativ og konkret nok til at man skjønner rammene.
- 03** Prøv forskjellige øvelser for å utløse kreativiteten. Samle for eksempel først ideer som kommer fra magesfølelsen eller fra direkte behov. Utfordre disse ideene ved å spørre: hva skjer hvis vi gjør det verre? Hva hadde det vært hvis det var for et barn? Eller en 90-åring? Gå for kvantitet i stedet for kvalitet. Se om dere kan bruke elementer fra dette for å lage en mer realistisk og innovativ idé.
- 04** Vurdér sammen med innbyggerne: hvilke ideer liker vi best? Hva er de lavthengende fruktene og hvorfor? Hva er konkrete handlinger vi kan sette i gang med med en gang? Hva bør vi utforske på lengre sikt?

# Pop-up demokrati



prosjektteam,  
innbyggere



2 timer - flere dager



lav-middel



papir, penn, trykksaker,  
telt/skur/vogn e.lign.

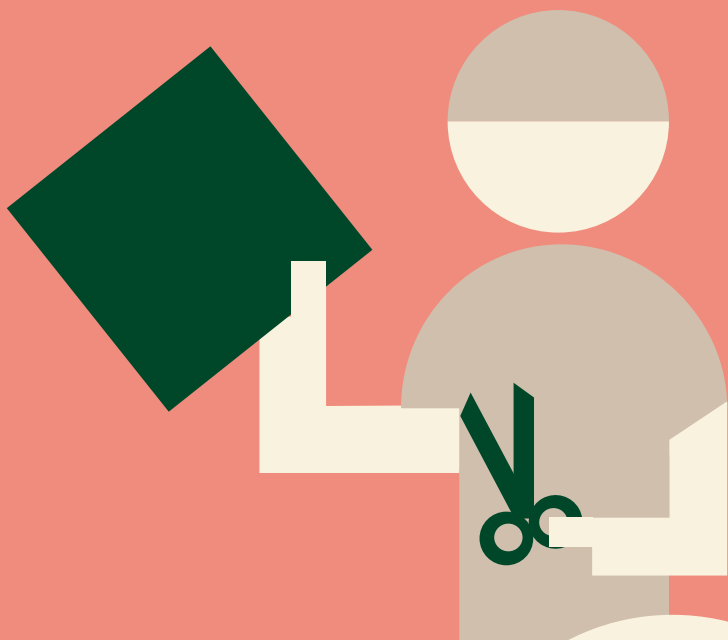
# Pop-up demokrati

Midlertidige, stedsspesifikke installasjoner i offentlig rom gir mulighet for økt deltakelse. I stedet for å forvente at innbyggerne kommer til oss, er vi der de er. Slik senker vi terskelen for å delta. Pop-up demokrati kan brukes til en rekke aktiviteter; for å øke offentlig bevissthet om en sak, samle synspunkter fra innbyggere eller få nye ideer sammen med innbyggerne.

## Slik gjør du det

- 01** Identifiser steder som er lett tilgjengelige. For eksempel: kjøpesentre, en park, en plass hvor folk liker “å henge”, foran skolen, en lekeplass osv.
- 02** Planlegg hva slags form din “pop-up” skal ha: det kan være alt fra bare noen stoler og en plakat, til et telt hvor det finnes flere interaksjonsmuligheter, til en mobil struktur/vogn som kan flytte rundt med deg. Formen skal tilpasses aktiviteten du ønsker å gjennomføre og vekke nysgjerrighet slik at folk får lyst til å delta.
- 03** Pop-up på selve stedet. Ikke forvent at folk kommer til deg (de fleste av oss er litt sjenert) men vær aktiv oppsøkende og oppfordr de som går forbi til å delta. Ikke bli demotivert når noen sier nei. Samle eventuelt kontaktinformasjon til folk slik at du kan invitere de til andre aktiviteter og/eller sende ut informasjon om status av prosjektet.

# Prototyping



prosjektteam,  
innbyggere



halv time - flere dager



lav - høyt



papir, papp, penn, saks,  
lim, teip, piperensere,  
osv.

# Prototyping

En prototyp er en tidlig utgave av et nytt produkt som presenteres i den hensikt å teste ut og demonstrere produktet før det settes i produksjon. Det finnes en rekke forskjellige måter å prototype på, alt fra papir-prototyping til digitale prototyper. Inviter gjerne innbyggere med i selve prototypingen, så de kan være med å gi form til løsningen.

## Slik gjør du det

- 01** Inviter innbyggere og andre viktige aktører (det kan gjerne være tjenesteleverandører) til en prototyping-workshop.
- 02** Planlegg format på prototypen både ut ifra hva som er relevant for selve ideen og i særlig grad hva de som skal bygge prototypen mestrer. Det går helt fint an å prototype en digital løsning på papir. Her er det viktigere å få de rette funksjonene frem enn at resultatet blir flott.
- 03** Sørg for å ha de rette materialene og ressursene tilgjengelig. Hvis det er en fysisk prototype (paper prototyping) må du ha klar papp, papir, tusjer og gjerne kreative materialer som piperensere og lignende. Er det en tjeneste som skal prototypes kan det være lurt å ha rekvisitter til en slags «teater»-prototyping hvor man kan spille ut situasjoner.
- 04** Det må være tydelig hvilken idé som skal prototypes. Beslutt om alle lager hver sin versjon av samme idé eller om alle bidrar til samme prototype med hver sin del.
- 05** Husk at målet med prototypen er å gjøre ideen testbar. (Se kort «brukertest»)



# Design sprint



Visste du at...

Du kan lese mer her  
om design sprints her:  
<https://www.gv.com/sprint/>



prosjektgruppe,  
fasilitator, innbyggere



3 - 5 dager



middel - høyt



whiteboard, tusjer,  
post-its, klistremerker,  
papir, papp, mm

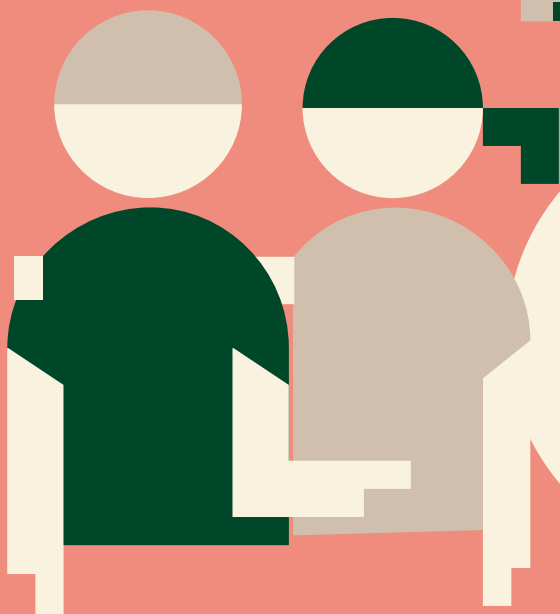
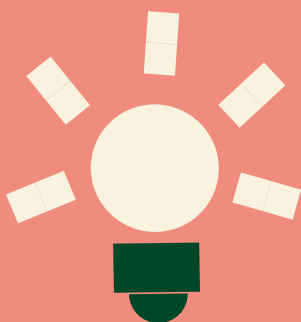
# Design sprint

En Design Sprint er en oppskrift på hvordan man går fra et problem til ideer, til å lage prototyper og teste disse med innbyggerne på tre til fem dager. Det er en rekke bestemte metoder for å komme rask gjennom en utviklingsprosess, uten å investere mye penger.

## Slik gjør du det

- 01** I en designsprint samles en gruppe på rundt 7 personer i fem dager (det finnes også kortere versjoner). Det kan være vanskelig for mange å avsette en hel arbeidsuke, derfor må du planlegge i god tid og sikre god forankring hos lederne til de som er involvert. Det er viktig å ha noen med god kompetanse på fasilitering og på det å lage prototyper.
- 02** Les deg opp på programmet for de forskjellige ukedagene og sikre deg at du har tilgang til whiteboard, post-its, penner, tusjer og klistremerker i sprint-uken.
- 03** Inviter eksperter som skal hjelpe til å belyse problemstillingen på mandag ettermiddag og inviter innbyggere for å teste din prototype til fredagen.
- 04** Definer problemstilling og mål på mandagen, kom opp med ideer og forslag til løsninger på tirsdagen. Onsdag skal dere beslutte hvilken idé dere tror mest på. Bygg prototype på torsdagen og test den på fredagen. Husk å gå gjennom tilbakemeldingene og legg planer for videre arbeid før dere går hjem på fredagen. Programmet for sprint uken er mye mer detaljert enn dette. Du finner det på nett eller i design sprint-boken.
- 05** Tenk på hvordan resultatene fra sprinten skal følges opp.

# Nabolags- inkubator



dedikerte ansatte,  
mentorer, innbyggere



fortløpende



medium-høy



kontormulighet,  
markedsføring mm

# Nabolagsinkubator

En nabolagsinkubator støtter lokale entreprenører i sitt arbeid med å løse sosiale utfordringer i lokalmiljøet. Norge Unlimited har beskrevet tre pakker som støtter lokale aktører ut ifra ideens modenhet.

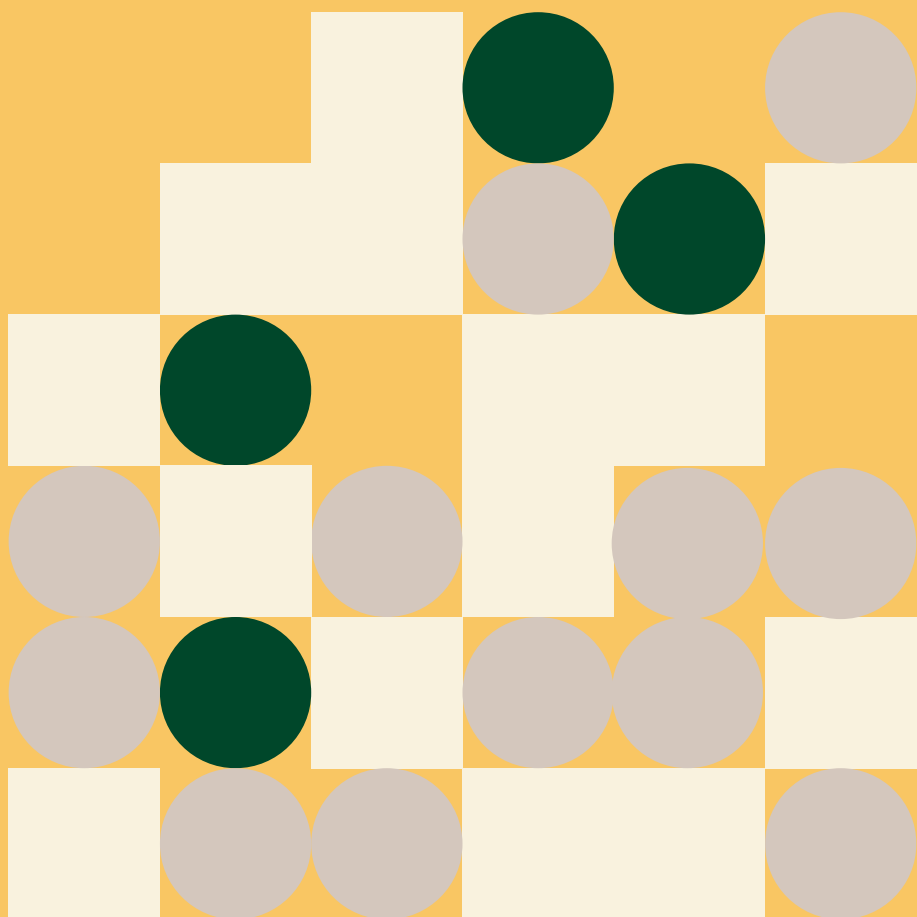
## Slik gjør du det

- 01** Nabolagsinkubatoren trenger ildsjeler som ønsker å starte sosiale bedrifter. Derfor er det lurt å bygge opp god kjennskap til lokalmiljøet og lokale aktører.
- 02** Innbyggere må gjøres kjent med mulighetene til å søke – kanskje noen i tillegg må oppfordres.
- 03** Opprett et kontor/sted der entreprenørene har mulighet til å møtes og jobbe og avsett ressurser til de pakker du ønsker å støtte de sosiale entreprenører med.
- 04** Du må invitere aktuelle søkere til samtale og vurdere ut fra forutbestemt kriterier hvem som er aktuelle kandidater.
- 05** Norge unlimited har definert støtte-pakkene som *prøv det* som er en mulighet til å prøve ut ideen sin, *gjør det* som gir støtte til små nyopp-startede virksomheter og *bygg det* som gir virksomheter muligheten til å utvikle en mer robust forretningsmodell.

## Visste du at...

Norge Unlimited jobber nasjonalt med nabolagsinkubatorer:  
**<https://norgeunlimited.no>**

# Med- bestem



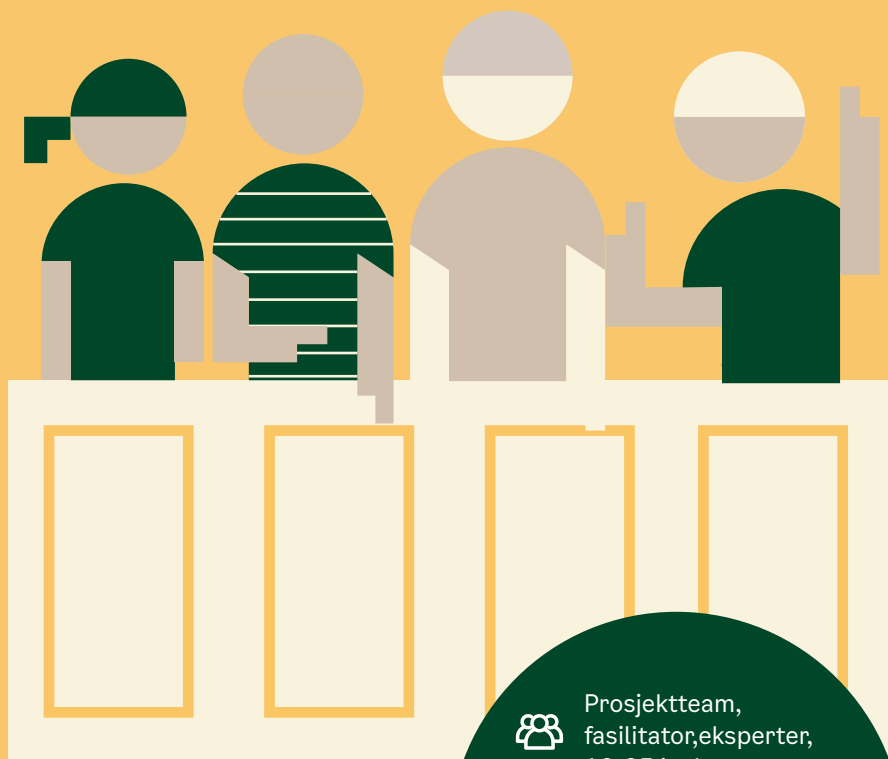
Denne kategorien består av verktøy (eller nærmere prosesser) som gir innbyggerne medbestemmelse innenfor en gitt ramme.

Formålet med disse verktøyene er å gi innbyggere mer direkte mulighet til å påvirke utviklingen av tjenester samt utviklingen i samfunnet også utenfor valgene. Dette kan være med på å styrke innbyggernes tro i demokratiet.

**Metodene i denne  
kategorien passer  
for deg som vil:**

- øke engasjement blant innbyggerne for lokalmiljøet og framtidig utvikling
- ønsker å prøve ut nye måter for å samarbeide med innbyggerne om å skape gode lokalsamfunn

# Innbyggjury



Prosjektteam,  
fasilitator, eksperter,  
12-25 innbyggere



omtrent 4 dager



medium - høy



trykksaker, mat, papir,  
penn, pc mm

# Innbyggerjury

En innbyggerjury er en gruppe med 12 til 25 tilfeldig utvalgte personer som frigjøres fra sine daglige rutineoppgaver i omtrent 4 dager for å utarbeide løsninger til en gitt samfunnsutfordring. Deltakerne forplikter seg til nøytralitet.

## Slik gjør du det

- 01** Ha et tydelig mål. Hva er problemstillingen du ønsker svar på? Avklar hvilke eksperter/aktører som kan stille opp for å holde innlegg. Velg ut tilfeldige innbyggere som representerer demografien i område. Det er viktig at de utvalgte personer ikke kjenner hverandre fra før. Tenk over tidspunkt og sted og send ut invitasjoner med program. Husk informasjon til arbeidsgiver og kompensasjon til innbyggerne.
- 02** Første dagen handler om at innbyggere får en forståelse og oversikt over problemstillingen og blir kjent med hverandre. Eksperter og andre viktige aktører presenterer sine perspektiver på problemstillingen og innbyggerne får mulighet til å stille spørsmål. Det er viktig å ha minst en moderator til stede som skaper trygghet og veileder innbyggere.
- 03** De neste to dager utarbeider innbyggerne i mindre grupper forslag og anbefalinger til hvordan man burde angripe/løse problemstillingen (maks 5 personer i en gruppe, gjerne varierende gruppesammensetninger). Dette gjør de uten direkte påvirkning/hjelp fra eksperter eller andre aktører men med støtte av moderator.
- 04** På den siste dagen arrangeres et offentlig forum der innbyggerne (juryen) presenterer sine funn og anbefalinger og forklarer hvorfor.
- 05** Om lag to til tre uker senere utgis en endelig rapport som gjøres tilgjengelig for alle og som danner grunnlag for videre arbeid med problemstillingen.



# Deltakende Budsjettering



økonomi/ledelse,  
prosjektteam,  
innbyggere



over flere uker



medium - høy



trykksaker, sosiale  
medier, stemmebokser,  
mat, lokalet mm

# Deltakende budsjettering

Her er det innbyggerne som bestemmer hvordan et gitt budsjett skal brukes. Det kan foregå på forskjellige måter. Denne versjonen lar både innbyggerne komme med forslag og stemme på hverandres ideer.

## Slik gjør du det

- 01** Lag en tydelig kommunikasjonsstrategi og kommunikasjonsmateriale som formidler budskapet på en enkel måte. Gå på gaten, senteret og andre steder der lokalbefolkningen er – del ut flyers og heng opp plakater. Bruk det lokale nettverket og jungeltelegraphen til å spre budskapet.
- 02** Det må være en tydelig deadline for innsending av ideer. Det skal være enkelt å søke – ideen må leveres/sendes inn med navn og navn på hvem som søker, samt 5-10 linjer om innhold og beløp det søkes om.
- 03** Lag stemmesedler med deltakerideer i forkant av arrangementet for deltakende budsjettering. Pynt opp, så det er tydelig for alle at det foregår noe spesielt, still frem stemmeurner dersom de skal stemme med penn og papir. Lag en scene. Gi tid og plass til at folk kan snakke sammen og samarbeider kan oppstå.
- 04** Server noe enkelt for de som kommer på arrangementet. En vert loser alle gjennom arrangementet. De som har søkt, får 2 minutter til å presentere sin idé (i tur tilsvarende plassering på stemmeseddel).
- 05** Når alle ideer er presentert kan folk få stemme. Vurder hvor mange stemmer hver person får og hvordan dere holder oversikt over hvem som har stemt.
- 06** Stemmene telles opp og vinner-ideene kåres. Diplom deles ut.
- 07** I etterkant arrangeres et møte for vinnerne, der samarbeidsmuligheter undersøkes og krav til rapportering forklares.

# Moderne Folkemøte



ledelse, beslutnings-  
takere, prosjektteam,  
innbyggere, eksperter mm



1-3 dager



høy



trykksaker, sosiale  
medier, mat, papir,  
pen, pc mm

# Moderne Folkemøte

Moderne Folkemøte samler 500 - 5000 mennesker for å diskutere lokale, regionale eller nasjonale utfordringer. Ved bruk av teknologi kombinerer man fordelene med diskusjoner i små grupper med beslutningsprosesser som blir tatt i store grupper. Siden det er mange som blir involvert, får resultatene stor synlighet og troverdighet hos beslutningstakere, media og publikum som helhet.

## Slik gjør du det

- 01** Ha et tydelig mål. Hva er utfordringene som skal diskuteres? Skreddersy en strategi for å rekruttere deltakere som samsvarer med befolkningens demografi. Gratis måltider, barnepass, transport og tolk kan tilbys for å overvinne typiske barrierer for deltakelse.
- 02** Gi deltakerne informasjon som beskriver problemene nøytralt, enkelt og som gir godt nok grunnlag for at deltakerne kan diskutere.
- 03** Del innbyggerne i små grupper (10-12 deltakere). Gruppene kan være i samme rom men kan også til og med være i forskjellige byer. Hver gruppediskusjon ledes av en uavhengig moderator som samler innspill og ideer som blir diskutert og skriver de direkte inn i en datamaskin som er knyttet til et nettverksbasert datasystem.
- 04** En sentral arbeidsgruppe samler og sorterer alle innspillene i datasystemet. De gir en oppsummering av resultatene til alle deltakere for kommentar og avstemning.
- 05** Hver deltaker kan stemme på emner og stille spørsmål via mobil, for eksempel ved bruk av kahoot eller mentimeter. Resultatene av avstemningen vises umiddelbart på en skjerm.
- 06** Det er viktig at beslutningstakere og ledere er involvert gjennom hele prosessen. Det er de som sikrer at beslutningene blir fulgt opp og at noe faktisk skjer etterpå.

# Råd og utvalg



innbyggere, sekretær



regelmessige  
møtepunkter



lav - medium



papir, penn, pc

# Råd og utvalg

I dag finnes det allerede noen råd og utvalg i Oslo Kommune. Eksempelvis har bydelene ungdomsråd, råd for funksjonshemmede og eldreråd. Disse råd er etablert for å sikre stemmene til grupper som man ellers risikerer å miste i en beslutningsprosess. Råd kan også utvides til å gjelde lokalområder, tjenester eller prosjekter.

## Slik gjør du det

- 01** Det må utvikles et tydelig mandat for rådet og beskrivelse av rollene. Hvordan velges medlemmer? Hvor lenge sitter et medlem i rådet? Hva forventes av deltakelse?
- 02** Beslutt hvem fra organisasjonen som skal ivareta kommunikasjonen med rådet for å sikre et godt samarbeid.
- 03** Lag kommunikasjonsplan og materiell. Mobiliser i lokalmiljøet.
- 04** Ha valg og deretter regelmessige møter. Dokumenter disse og gjør det offentlig tilgjengelig.
- 05** Evaluer rådets funksjon. Er det noe som må justeres i mandatet for å sikre reell påvirkningskraft?