

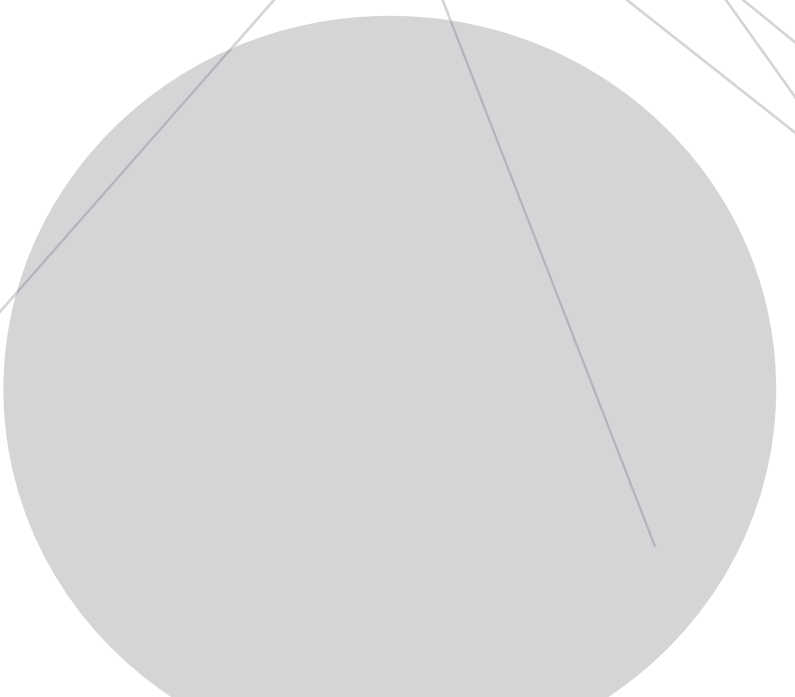
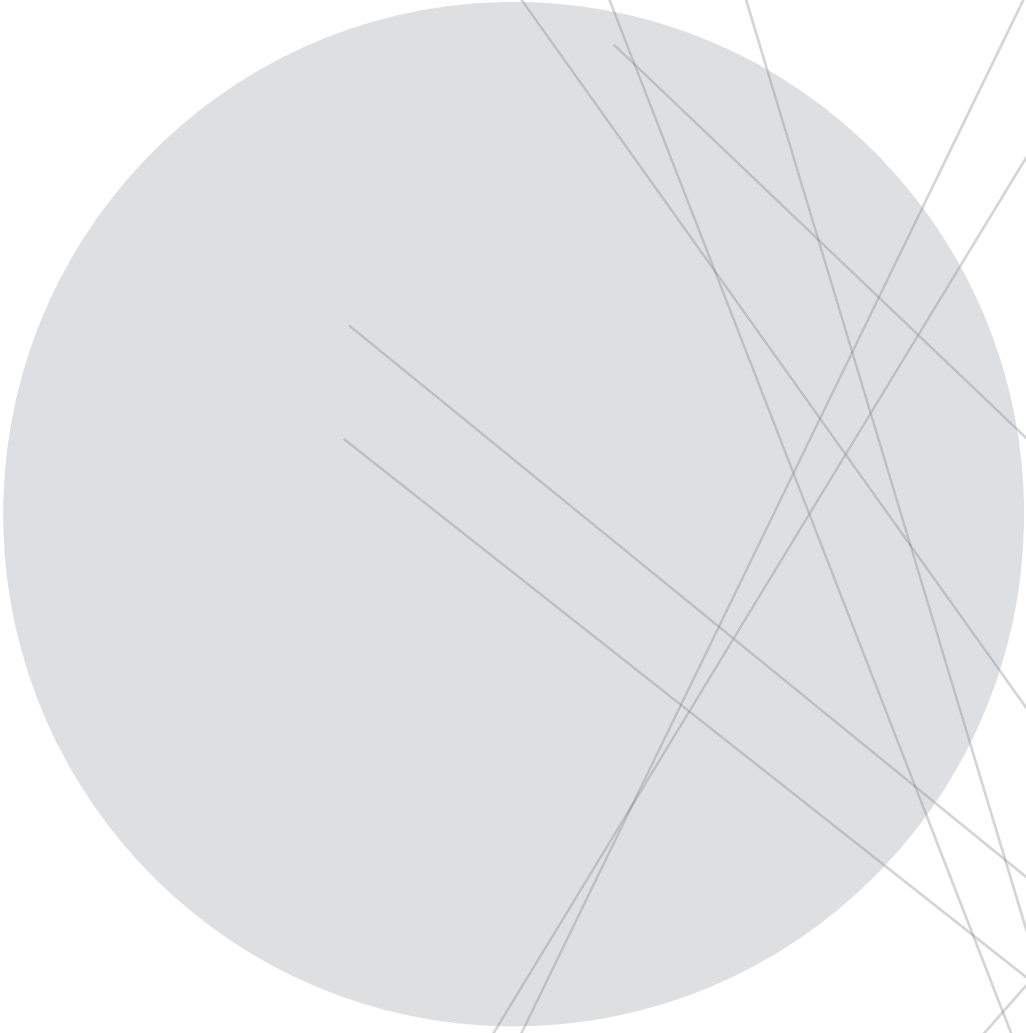


Sveriges
lantbruksuniversitet

Hur motiverar man beställare till att ge utrymme för landskapsarkitekten att arbeta med brukare i en planerings- och projekteringsprocess?

Eva-Britt Karlsson

*Självständigt arbete vid LTJ-fakulteten
SLU, 30 ECTS, Avancerad E nivå
Landskapsarkitektprogrammet
Alnarp 2010.03.15*



Hur motiverar man beställare till att ge utrymme för landskapsarkitekten att arbeta med brukare i en planerings- och projekteringsprocess?

How to motivate a client to give room for a landscape architect to work with user participation during a planning and design process?

Eva-Britt Karlsson

Handledare: Tim Delshammar, SLU, LTJ-Fakulteten
Institutionen för Landskapsutveckling

Examinator: Mats Lieberg Professor område Landskapsarkitektur,
SLU, LTJ-Fakulteten, Institutionen för landskapsarkitektur

Bitr. Examinator: Karin Hammarlund, SLU, LTJ-Fakulteten,
Institutionen för landskapsarkitektur

30 ECTS, Avancerad E nivå
Självständigt arbete vid JTL-fakulteten, SLU
Kurskod EX0375
Landskapsarkitekturprogrammet

Utgivningsort: Alnarp
Utgivningsår: 2010
Elektroniskpublicering: <http://stud.epsilon.slu.se>

Nyckelord som beskriver arbetets innehåll:
Brukarmedverkan, Beställare, Landskapsarkitekt, kommunikation

Sammanfattning

Bostadsgårdar skapas utan anpassning till brukarna som ska använda dem. Beställare skulle tjäna på att involvera brukare tidigt i ett projekt för att skapa bostadsgårdar anpassade till deras behov och önskemål. Beställare av bostadsgårdar som ger konsulter uppdrag bör inse att ingen ensam kan representera andra människors behov, oberoende av vilken sakkunnighet de besitter. Miljonprogrammet på 70-talet är ett exempel på hur objektivt kunskande fått styra, vilket ledde till skapandet av gårdsmiljöer där få ville bo och leva. En bostadsgård är en del av ett hem, det är den urbana människans trädgård och en mötesplats för sociala interaktioner. Landskapsarkitekten har som konsult ett ansvar att vara med och skapa en långsiktig utveckling och en bättre behovsanpassad lösning av bostadsgårdarna. Det krävs att landskapsarkitekten anpassar sin yrkesroll, kombinerar kunskap med erfarenhet och arbetar tillsammans med brukarna. Det behövs även en förändring av beställarens roll som uppdragsgivare och att en kontinuerlig dialog mellan brukare och beställare upprätthålls.

Syftet med detta arbete är att fördjupa förståelsen kring landskapsarkitektens möjlighet att motivera beställare av bostadsgårdar, till att ge utrymme för att landskapsarkitekten att arbeta med brukare från projektets tidiga skede. Arbetet presenterar erfarenheter av vad som kan påverka inställningen till att arbeta med brukare i planering och projektering av bostadsgårdar. Intervjuer med beställare inom bostadssektorn och landskapsarkitekter pekar på vikten av att kommunikation sker i samförstånd. Förståelse inger trygghet och ett anpassat språkval inger respekt för den andre aktörens roll.

Beställare motiveras av argument som de kan ta till sig och används de i rätt sammanhang får de en större betydelse. En illustrativt presenterad idé i bild eller modell inspirerar och är oftast lättare att ta till sig än en planritning. Beställare motiveras av engagemang för att hitta den bäst anpassade lösningen för företaget. Intervjuade beställare och landskapsarkitekter anser att brukare ska ha rätt att delta i utformningen av bostadsgården men på vilken sätt brukarna ges inflytande varierar. Av de intervjuade anser tre av fem beställare och fyra av fem landskapsarkitekter att brukarna har rätt att vara med och fatta beslut som rör deras närmiljö. Landskapsarkitekterna är överens om att beställarens uppdrag påverkar deras möjligheter att arbeta med brukare. Beställare kan inspireras av genomförda projekt som visat sig vara framgångsrika och motiveras av grundarna bakom dem, utvärderingar, forskning och underbyggda argument som kan påvisa exempelvis ekonomiska, tidsrelaterade eller kvalitativa vinster. En välplanerad resursfördelning och färdplan tidigt i projektet ger goda förutsättningar för att skapa en balanserad process. Beställare som har sociala motiv vet att brukarnas inflytande i en process ger ett kvalitetsmässigt och långsiktigt bättre resultat. Processen kan få dem att trivas bättre och känna ansvar för anläggningen som leder till att de använder den mer omhändertagande, vilket kan sänka skötselkostnaderna. Ekonomiskt är ett bostadsföretag beroende av brukarna som inkomstkälla och en långsiktig besparingsstrategi med brukare som bor kvar längre betyder en stabil inkomstkälla.

Intervjuade beställare anser att landskapsarkitekter har goda möjligheter att leda brukare i en process och en av dem betonar landskapsarkitektstudenternas skickligheter. Alla landskapsarkitekter har inte yrkeskompetens eller engagemang för att arbeta med brukare och det är därför inte ett självklart val för en beställare.

Abstract

Residential estates are created without any adaptation to the users who will use them. Clients would profit on involving users in an early project stage to create housing estates adapted to the user's needs and wishes. Clients of the housing estates that require missions from consultants should realize that no one exclusive can represent other people's needs, regardless of the theoretical expertise they possess. The Swedish million programme in the 1970s is an example of how objective expertise gained control, which led to the creation of outdoor environments where few wanted to stay and live. A residential yard is part of a home, it is the urban man's garden and a meeting place for social interactions. Landscape architects have a responsibility to help create a long-term development and a better adaptation for user needs. It requires that the landscape architects adapt their professional role, that they combine their knowledge and experience and that they work together with users. A change in the clients' role as a constituent is also needed and a continuous dialogue between users and clients have to be maintained.

The purpose of this work is to deepen the understanding of landscape architect's ability to motivate clients of housing estates, to make room for the landscape architect to work with users from the project's early stage. The work presents the experience of what may affect attitudes towards working with users in the planning- and design process of housing estates. Interviews with clients in the residential sector and landscape architects point to the importance of communication are done by consensus. Understanding gives a feeling of security and a suitable language selection shows respect for the other operator's role.

Clients are motivated by arguments that they can absorb and when used the in the right context these arguments receive a greater importance. Illustrative presented ideas in images or models inspire and are for most people easier to relate to than a technical drawing. Clients are motivated by the commitment to find the best-fit solution for their company. Interviewed clients and landscape architects believe that users should have the right to participate in the design of housing estates but the view of how involved they should be differs. Of those interviewed three out of five clients and four out of five landscape architects think that users should have the right to take decisions that affect their outdoor environment. Landscape architects agree that the client's assignment can affect their ability to work with users. Clients may be inspired by projects which proved to be successful and be motivated by evaluations, research, the founders behind them and by substantiated arguments that can show, for example, economic, timing or qualitative benefits. A well-planned resource allocation and schedule early in the project provides a solid foundation for creating a balanced process. Clients who have social motives know that users' participation in a process provides a qualitatively better and lasting results. The process can get users to enjoy and feel responsibility for the yard which leads to a more careful use of it, which can reduce maintenance costs. A housing company dependents economically on users as source of income and a long-term saving strategy with users who live longer means a stable source of income.

Interviewed client believes that landscape architects are well placed to lead users in a process and one of them stressed the landscape architect students' skills. All landscape architects do not have professional skills or commitment to work with users and it is therefore not an obvious choice for a client.

FÖRORD

Detta examensarbete är sista anhalten i min utbildning på Landskapsarkitektprogrammet vid Sveriges Lantbruksuniversitet, Alnarp. Processen som jag har gått igenom när jag skrivit detta arbete har gett mig en förståelse för utmaningarna, som väntar i framtiden. Att vi tillsammans kan utveckla lösningar med erfarenhetsbaserat och vetenskapligt kunnande förenat i en process. Ett kommunikativt samspel mellan människor med olika förmågor är avgörande för utvecklingen. Landskapsarkitektens roll måste utvecklas och anpassa sig till framtidens miljöer och dess brukare.

Jag vill rikta ett stort tack till de som har ställt upp på att bli intervjuade och bidragit med viktig information i form av kunskap, erfarenhet och tankar från olika synvinklar.

Till alla mina nära och kära, tack för att ni hjälpt mig att genomföra och slutföra mitt examensarbete. Ni är guld värda!

Göteborg, Januari 2010

Innehållsförteckning

1	Inledning	11
1.1	Bakgrund	11
1.2	Syfte	13
1.3	Mål.....	13
1.4	Avgränsningar	14
1.5	Centrala begrepp.....	15
1.5.1	Roll.....	15
1.5.2	Beställare	15
1.5.3	Landskapsarkitekt	15
1.5.4	Brukare.....	16
1.5.5	Brukare eller experter.....	17
1.5.6	Process	17
1.5.7	Samverkan	18
1.5.8	Brukarmedverkan	18
1.5.9	Planerings- och projekteringsprocessen.....	18
1.5.10	Kommunikation.....	19
2	Metod	21
2.1	Litteraturstudie	21
2.2	Intervju.....	21
2.2.1	Intervjumetod.....	21
2.2.2	Intervjupersonen.....	22
2.2.3	Intervjusituationen	22
2.2.4	Behandling av empiriskt material.....	24
2.2.5	Metodvalsdiskussion	25
2.3	Analys.....	25
2.3.1	Analys av intervjuerna	25
2.4	Utvärdering av denna studie.....	26
2.4.1	Reliabilitet.....	26
2.4.2	Validitet.....	27
3	Litteraturstudie	29
3.1	Litteratur	29
3.1.1	Litteratursökning.....	29
3.1.2	Litteraturstudiens begränsningar	29
3.2	Aktörer.....	30
3.2.1	Beställarens roll.....	30
3.2.2	Landskapsarkitektens roll	30
3.2.3	Brukare och expert roller	31
3.3	Utveckling	31
3.3.1	Historiskt.....	31
3.4	Möjligheter	33
3.4.1	Engagemang	33
3.4.2	Sociala argument	34
3.4.3	Ekonomi	34
3.4.4	Projekt i Planerings- och projekteringsprocessen.....	35
3.5	Brukarmedverkan och inflytande	36
3.5.1	Nivå av delaktighet	37

3.6	Arbetsmetoder	38
3.7	Kommunikation.....	39
3.7.1	Kommunicera	39
3.7.2	Språk.....	39
3.7.3	Glapp mellan aktörer	41
3.7.4	Kreativ kommunikation	42
4	Resultat – Aktörernas inställning till brukarmedverkan och varandra	43
4.1	Erfarenheter från två perspektiv	43
4.2	Intervjuer med Beställare.....	43
4.2.1	Intervjuperson 1 (IP1) †	43
4.2.2	Intervjuperson 2 (IP2) †	48
4.2.3	Intervjuperson 3 (IP3) †	51
4.2.4	Intervjuperson 4 (IP4) †	56
4.2.5	Intervjuperson 5 (IP5) †	59
4.3	Intervjuer med landskapsarkitekter	63
4.3.1	Intervjuperson 6 (IP6) †	63
4.3.2	Intervjuperson 7 (IP7) †	67
4.3.3	Intervjuperson 8 (IP8) †	71
4.3.4	Intervjupersoner 9 (IP9) † & †	75
5	Analys och diskussion av intervjuerna	81
5.1	Vem är intervjupersonen?.....	81
5.2	Företaget	82
5.3	Hur ser beställarna på möjligheterna med att arbeta med brukare?	82
5.4	Hur ser landskapsarkitekterna på möjligheterna med att arbeta med brukare?.....	85
5.5	Vad ser beställarna för problem med att arbeta med brukare?.....	89
5.6	Vad ser landskapsarkitekterna för problem med att arbeta med brukare?	90
5.7	Hur ser beställaren på sin egen roll vid brukarprocesser?.....	92
5.8	Hur ser landskapsarkitekterna på beställarens roll vid brukarprocesser?.....	93
5.9	Hur ser beställarna på landskapsarkitektens roll vid brukarprocesser?	94
5.10	Hur ser landskapsarkitekten på sin egen roll vid brukarprocesser?.....	95
6	Diskussion och slutsatser	99
6.1.1	Om att motivera beställare	99
6.1.2	Vem ska arbeta med brukare?	100
6.1.3	Kontakt mellan aktörer.....	101
6.1.4	Möjligheter för att arbeta.....	102
6.1.5	Kommunikation.....	103
6.1.6	Projekt	104
6.1.7	Individuella drivkrafter	105
6.1.8	Förändringsarbete	106
6.1.9	Bevisbarhet	106
6.1.10	Kommun.....	107
6.1.11	Utvärdering och Feedback	108
6.1.12	Vidare forskning	109
	Slutord	111
	Litteraturlista	113

1 Inledning

Inledningsvis beskrivs bakgrunden till den valda huvudfrågan som behandlas i arbetet. Syfte och mål med att studera hur man motiverar beställare inom bostadssektorn, att ge utrymme för landskapsarkitekten att arbeta med brukare i en planerings- och projekteringsprocess och vilka ramar som avgränsar detta arbete.

1.1 Bakgrund

När vi agerar utifrån oss själva som brukare, tycker vi att de som är professionella borde veta bäst inom sitt yrkesområde, trots det upplever vi fel och brister i vår vardag. Detta beror oftast på ett bristande samspel mellan brukare och beställare, där beställaren inte får insyn i brukarnas behov och problem. En beställare som anlitar en landskapsarkitekt för att samarbeta med brukare har möjlighet att förena kunskap med erfarenhet om hur liv levs på platsen. Samspelet i brukarmedverkan förmodas skapa bättre miljöer för brukarna.



Figur 1. Äldre man stöter på problem och tar stora risker när han trots de höga kantstenarna väljer den kortaste vägen och korsar gatan.

I jämförelse med beställaren har brukare som bor i en hyresrätt liten makt att påverka sin boendemiljö, det vill säga inflytande i beslutsprocessen. Vilket kan leda till orättvisa beslut till brukarens nackdel. I ett inledande skede då mål och vision fastställs i samförstånd har landskapsarkitekten möjlighet att motivera beställaren. Då till exempel beställaren ställer sig negativ till brukarnas delaktighet, som av landskapsarkitekten bedöms vara den bästa lösningen är frågan vilka argument som kan motivera beställaren till en ändrad uppfattning om brukarmedverkan. Tanken är att landskapsarkitekten i rätt läge och med rätt metoder kan övertyga beställare av bostadsgårdar om att detta är rätt sätt att arbeta på, för att finna den bästa lösningen för alla parter, men framför allt de som ska använda platsen nämligen brukarna.

Hur framtiden ser ut eller hur den ska skapas är det ingen som vet. Landskapsarkitekter är med i utvecklingen och formar framtidens miljöer. Debatt och diskussion kring att bygga hållbara städer pågår och miljöer rustas upp, stadskärnor förtätas och nya stadsdelar byggs upp med intentionen att bygga mer långsiktigt (Ullstad, 2008). Men är långsiktigt idag, kortsiktigt imorgon?

Ett sätt att bygga hållbara städer sägs vara att arbeta gränsöverskridande mellan olika professioner. Att ta vara på slutanvändarnas erfarenheter kan ses som ett sätt att genomföra det gränsöverskridande arbetet fullt ut. På arkitekturdagen i Stockholm, december 2009 sa Henning Thomsen "arkitektur gör ingen skillnad, det är människorna som gör skillnad." (Gunne, 2009.12.11)

Ingen kan ensam representera flera människors behov, oberoende av vilken sakkunnighet de besitter. Miljonprogrammet på 70 talet är ett exempel på hur objektivt kunnande gått före erfarenhetsbaserad kunskap vilket ledde till skapandet av miljöer där få ville bo och leva.

En anläggning kan alltid bli bättre och alla är aldrig nöjda men problem motiverar till att söka efter lösningar. Men vem säger att en beställare ser brukares problem om det inte finns någon kommunikation mellan dem?

Och vem säger att beställare ser alla fördelar och positiva effekters om kan tänkas komma av ett samarbete med brukare om ingen gör dem uppmärksamma på möjligheterna?

Brukarens roll diskuteras i fackpressen, antagligen mer än beställarrollen. Man kan fråga sig om det är brukaren eller beställaren som ska motiveras först, för långt ifrån alla beställare är motiverade till att arbeta med brukare och låta dem ha inflytande i beslut. För att förändra krävs både ett ekonomiskt underlag och makt i en etablerad marknad.

Egna erfarenheter pekar på att det är beställaren som bör motiveras. Under praktik på en mindre kommun fick jag i uppdrag att rita om bostadsgårdar och efter påtryckningar till att involvera brukarna skedde ett möte med de boende. Slutsatsen är att det hade behövs ett aktivt arbete både från beställare och landskapsarkitekt för att uppbringa brukarnas engagemang och tillit. På ett landskapsarkitektkontor i Tyskland upplevdes bristen på kommunikation mellan olika parter som en källa till missförstånd som skapar irritation och reducerar entusiasmen. I Holland på en entreprenadfirma där kunden tillika beställaren gavs all uppmärksamhet var målet att tillfredsställa dennes önskemål och det fanns en annan medvetenhet om kommunikationens betydelse. Slutsatsen är att kontakten mellan beställare och kund är av avgörande för resultatet.

Löfström (2006) presenterar i sitt examensarbete, tio landskapsarkitekters erfarenheter av att arbeta med brukarmedverkan vid förnyelse av utemiljö. I slutsatsen kommer hon fram till att landskapsarkitektens svårighet med att arbeta med brukare är att beställaren inte ger dem det utrymme och de resurser som de önskade, för att kunna arbeta med brukare på ett tillfredställande sätt. En utgångspunkt har varit att ta reda på om det går att som landskapsarkitekt påverka beställare.

Detta har lett fram till frågeställningen Hur motiverar man beställare till att ge utrymme för landskapsarkitekten att arbeta med brukare i en planerings- och projekteringsprocess?

1.2 Syfte

Syftet med arbetet har varit att fördjupa förståelsen kring de erfarenheter som finns hos beställare av bostadsgårdar och landskapsarkitekter som planerar och projekterar desamma. Fokus ligger på huvudfrågan: Hur motiverar man beställare att ge utrymme för landskapsarkitekten att arbeta med brukare i en planerings och projekteringsprocess?

Arbetet undersöker vad som kan påverka beställares och landskapsarkitekters inställning till att arbeta med brukare på bostadsgårdar. Arbetet är skrivet för landskapsarkitekter och beställare ur en landskapsarkitekts synvinkel.

1.3 Mål

Huvudmålet i arbetet är att svara på frågan, Hur motiverar man en beställare att ge utrymme för landskapsarkitekten att arbeta med brukare i en planerings och projekterings process?

Huvudfrågan bryts ner i delfrågor:

- Hur ser beställaren på möjligheterna att arbeta med brukare?
- Hur ser landskapsarkitekten på möjligheterna att arbeta med brukare?
- Vad ser beställaren för problem med att arbeta med brukare?
- Vad ser landskapsarkitekten för problem med att arbeta med brukare?
- Hur ser landskapsarkitekterna på beställarens roll vid brukarprocesser?
- Hur ser beställaren på sin egen roll vid brukarprocesser?
- Hur ser beställarna på landskapsarkitektens roll vid brukarprocesser?
- Hur ser landskapsarkitekterna på sin egen roll vid brukarprocesser?

Vidare har personliga mål med arbetet varit att få en fördjupad förståelse kring Landskapsarkitektens roll och hur processen fungerar mellan de inblandade aktörerna.

1.4 Avgränsningar

Arbetet inriktas på brukarmedverkan i planerings- och projekteringsprocessen. Det har avgränsats till bostadssektorn och förhållandet mellan beställare av bostadsgårdar och landskapsarkitekter som planerar och projekterar utformningen av desamma. Avgränsningen till bostadsgårdar gjordes för att i studien kunna presentera erfarenheter av brukarmedverkan i skapandet av bostadsgårdar från ett strategiskt urval informanter. De boende är en känd brukargrupp, till skillnad från brukare av offentliga miljöer där definitionen varierar, vem som räknas som brukare och inte (Delshammar, 2005). Beställare inom den offentliga sektorn styrs både av Plan och Bygglagens riktlinjer och ett demokratiskt förhållningssätt till sin roll vilket privata beställare inom bostadssektorn inte gör. Författaren anser det därför viktigt att som landskapsarkitekt arbeta för ett ökat brukar inflytande, så att brukare kan påverka beslut rörande den egna närmiljön.

Beställares inställning till brukare och deras erfarenhetsbaserade kunskap kan påverkas av flera aktörer i samhället, politiker, planerare, forskare, arkitekter och övriga aktörer engagerade i samhällsutvecklingen. Jag har i detta arbete utgått från att landskapsarkitekten blir kontaktad av beställaren i ett tidigt skede av ett projekt för att utföra ett uppdrag och undrar vad landskapsarkitekten har för möjlighet att påverka sin beställare till att arbeta med brukare.

Det empiriska materialet har avgränsats till tio personer, sex landskapsarkitekter samt fyra beställare av bostadsgårdar.

1.5 Centrala begrepp

Om man granskar frågeställningen, Hur motiverar man beställare till att ge utrymme för landskapsarkitekten att arbeta med brukare i en planerings och projekterings process, så finner man begrepp som är av central betydelse i arbetet. Nedan följer en förklaring av dessa begrepp.

1.5.1 Roll

Vid sidan av sina mer eller mindre formella roller (såsom beställare eller brukare) spelar individer olika roller, beroende på vilken social situation de befinner sig i. Vid samarbete har människor en förmåga att omedvetet tilldela andra aktörer roller baserat på deras egenskaper. För ett fungerande samarbete bör individerna vara tillfreds med sin roll. Det är viktigt att skilja på olika typer av roller som självupplevd, tillskriven och reell. Självupplevd roll är hur en individ ser på sin egen roll. Hur de upplever sitt egen rätt till att vara med och fatta beslut, vilket bemötande de förväntar sig och möts av och vilken erfarenhet de har av liknande situationer. Tillskriven roll är en roll som tilldelas en annan part på grund av förutfattade meningar och erfarenheter. Sådana kategoriseringar hämmar inte bara individen i fråga utan också samarbetet. Den reella rollen är inte på förhand given utan skapas i en situation där alla tillåts bidra med sina relevanta kunskaper, erfarenheter och kompetenser (Ranger & Westerberg, 2004).

1.5.2 Beställare

Byggherren är den person som betalar för uppdraget. Byggherren kan också agera beställare, från och med att projektet initierats då han beställer tjänster och/eller produkter (Wennström, 2004). Byggherren kan även representeras av en rad olika personer som agerar beställare. Beställaren är alltså uppdragsgivaren i ett kontrakt eller ett förfrågningsunderlag (Svetoft, 2008). Beställare kan jobba på olika nivåer inom företaget och ha olika yrkesbakgrund och kunskap. Beställaren har som representant för byggherren den största makten i ett projekt och hans ställningstagande är avgörande för vilka resurser som tilldelas projektet. Om beställaren inte lyssnar till brukarnas kunskaper, är risken stor att han skapar en produkt som för brukaren är oanvändbar (Svetoft, 2008).

1.5.3 Landskapsarkitekt

Få människor vet vad en landskapsarkitekt jobbar med och vad de har för kompetens. Nationalencyklopedin definierar landskapsarkitekt:

”yrkesbenämning på person som med estetiska, tekniska, biologiska och funktionella utgångspunkter planerar och utformar mark och vegetation vid byggnation i urban miljö och i naturmiljö.” (Nationalencyklopedin, u.å.)

I beskrivningen av landskapsarkitektprogrammet på SLU:s hemsida står det att utbildningen ger studenten en bred kunskapsbas. Med målet att kunna handskas med komplexa uppgifter och skapa lösningar sett ur olika synvinklar och intresseperspektiv.

Färdigheter övas inom ämnesområdena fysisk planering, gestaltning, förvaltning och projektering, vilka innehåller kunskaper om människa, samhälle, teknik, form och natur. Bilden anses vara det effektivaste sättet för landskapsarkitekten att kommunicera med kollegor, beställare och allmänhet (SLU u.å.). I arbetet betraktas landskapsarkitekten i första hand som konsult, från vilken en beställare, beställer tjänster.

1.5.4 Brukare

Brukarrollen är knuten till anläggningen/produkten, vilken nyttjas/anses av brukaren själv. När jag i detta arbete använder begreppet brukare gör jag det för att beteckna personer som bor i hyresrättslägenhet eller bostadsrättslägenhet och delar en gemensam yta för utomhusvistelse och som skulle påverkas av dess förändring.

Någon precis definition av begreppet brukare finns inte fastställt. Brukare hamnar mellan ytterligheterna, klienten som är beroende av tjänster eller produkter, och konsumenten som fritt kan välja mellan olika alternativ (Hoff, 1993 i Delshammar, 2005 sid. 55). Man kan säga att brukaren är beroende av bostadsgården och betraktas då som en klient men kan välja att inte vistas på gården, utan söka sig till andra miljöer och betraktas då som en konsument, med frihet att välja själv. Jag anser detta resonemang vara relevant för bostadsgården. Den resursstarke har fler möjligheter till att agera konsument (Delshammar, 2005) då denne har möjlighet att flytta till en annan bostad med önskad kvalitet på bostadsgårdens miljö.

På bostadsgården betraktas de boende som brukarna. Brukaren av en offentlig miljö är inte lika given, det kan där vara de som kommer en gång om året och promenerar i parken, turisten som kommer dit på besök, uteliggaren, fastighetsägaren eller vardagsmotionären som en spring tur i parken varje morgon (Delshammar, 2005; Ranger & Westerberg, 2004).

”Brukare är ingen benämning på en person utan på en roll i förhållande till en verksamhet – vi brukar verksamheten. Begreppet betonar en starkare rätt till inflytande jämfört med begrepp som patient och klient.” (BISAM, 2008.02.19)

1.5.5 Brukare eller experter

Brukarna är de boende på gården medan planerare (landskapsarkitekter) kommer in och utför ett jobb och kan benämnas experter.

”...vardagsaktör och expertaktör speglar alltså inte egenskaper hos enskilda individer, utan den roll som aktiveras i en viss situation och därmed vilken kunskap vi mobiliserar.”

(Ranger & Westerberg, 2004, sid. 124)

En brukares perspektiv skiljer sig från ett professionellt perspektiv eftersom denne handlar utifrån sig själv, sina erfarenheter och behov. En expert agerar utifrån dennes expertkunskaper att jämföra med yrkeskunskaper som innefattar erfarenheter inom ämnet och vetenskapligt förankrad kunskap. En förståelse för andra personers olika perspektiv och roller är viktigt för att experten ska kunna agera professionellt (De Laval, 1997). Brukar och expert rollerna är inte statiska, även en brukare kan ha expertkunskaper. Men i rollen som brukare är det troligt att de personliga åsikterna dominerar och den professionella rollen läggs åt sidan (Ranger & Westerberg, 2004). Även experter kan precis som brukare ha starka känslor och höga krav på att resultatet uppfyller förväntningarna (Delshammar, 2005).

1.5.6 Process

Ett projekt är inte samma sak som en process. Om processen är rälsen är projektet en tågresa. I en process är det själva arbetets förlopp som är det viktigaste, en process är beroende av aktörers samverkan. En process är ett arbete som över tid genomgår olika faser, arbetsmetoden som används i processen är viktig eftersom den påverkar både processen själv och resultatet.

Ett förenklat diskussionsunderlag för samverkansprocesser i sex faser:

- *Reflektion kring samverkan:* – rollfördelning förväntningar, resurser, makt, ansvar
- *Se och synas:* – söka kontakt, hur kan urval göras, väcka intresse och engagemang
- *Skapa kunskap tillsammans:* – stödjande arbete, komma igång
- *Skapa samsynt strategi:* – hitta väg för att gå vidare med information och kunskap
- *Från strategi till handling:* – omsätta idé och strategi i handling, metoder och organisationsformer för att verka tillsammans
- *Fortsatt samförstånd* – utvärdera och återkoppla. Återkoppling till faserna är en hjälp för att styra processen i rätt riktning.

(Ranger & Westerberg, 2004, sid 11-12)

Processer är av olika typ och syftet med samverkansformen bestämmer målet och därmed deltagarnas roller och ansvar. Fler aktörer betyder att mer erfarenhet och kunskap kan tas

tillvara. Människor som träffas och tillsammans hittar nya lösningar har också en styrka att förändra. Vill man att folk ska engagera sig och ha inflytande i en process måste man ge dem handlingsutrymme.

”var och en har rätt att delta i beslutsfattande som påverkar det egna vardagslivet sin egen vardag”
(Ranger & Westerberg, 2004, sid. 10)

1.5.7 Samverkan

Samverkan som begrepp betyder olika saker för olika personer. Här används samverkan för att beskriva ett samarbete mellan aktörer som bygger på att olika synpunkter diskuteras. Samverkan kräver att brukarna kommer in tidigt i diskussionerna samt att samverkansparten (beställaren) avsätter resurser för att utveckla processen. I samverkan som process är det viktigt att lära sig av varandra, respektera varandras utgångsperspektiv och erfarenheter. Argumenten till varför man ska ha ökad samverkan i planering för att utveckla livsmiljöer skiljer sig mellan olika aktörer. Ranger & Westerberg (2004) har i sin bok ”Metoder för möten” utgått från ett demokratiskt perspektiv och menar att alla har rätt att vara med och fatta beslut som påverkar den egna närmiljön. De anser att man kan se tre olika motiv till samverkan. Genom samverkan tas brukarnas erfarenhet tillvara vilket höjer kvalitén på planeringen. Förvaltningen blir mer effektiv och samverkan bidrar till att det bli lättare att genomföra förändringar. Fler engageras i förvaltningen vilket får till följd att den sociala strukturen stärks. Den demokratiska genomsynligheten ökar när fler får insyn och blir delaktighet i planeringens genomförande och förvaltning (Ibid.).

1.5.8 Brukarmedverkan

I användandet av olika begrepp som uttrycker att brukare deltar i en process, är det svårt att veta om man syftar på samma typ av deltagande. Ges brukarna samma typ av inflytande, det vill säga rätt till att vara med och fatta beslut, roll och ansvar inom processen. Skillnad mellan att delta, samverka, medverka och att ha inflytande kan verka oviktig för en oerfaren (Delshammar, 2005). Brukarmedverkan används i denna avhandling för att beteckna att brukare medverkar men inte i vilken grad eller typ av process.

1.5.9 Planerings- och projekteringsprocessen

De inledande faserna i ett projekt brukar kallas projektets tidiga skede (Ryd, 2008). När byggherren gett klartecken för brukarmedverkan startar planeringsprocessen som resulterar i ett underlag för projekteringsprocessen. Planering är en översiktlig och långsiktig studie av vad som ska göras och hur. Projektering handlar om att ta fram en design och planer på det som ska genomföras. Ett projekt består av många processer.

1.5.10 Kommunikation

För att ett projekt ska lyckas krävs god kommunikation, en fungerande process och samarbete mellan aktörer (Ranger & Westerberg, 2004; Ryd, 2008).

”Ordet kommunikation kommer från det latinska ordet communicare och betyder att något blir gemensamt.”
(Ryd, 2008 sid. 35)

I olika situationer betyder kommunikation olika saker, i detta arbete handlar det om informationsutbyte mellan olika parter där målet är att förstå innebörden av vad alla parter sagt. Utbyte av information kan ske verbalt, skriftligt, bildligt eller taktilt.

2 Metod

Detta kapitel redogör för arbetets genomförande, hur information har samlats in, behandlats och ställningstagande till de val som har gjorts.

2.1 Litteraturstudie

För att kunna analysera intervjuerna på ett relevant sätt skapades en teoretisk grund till huvudfrågan genom en inledande litteraturstudie. Den systematiska litteratursökning har fokuserat på att hitta litteratur som kan svara på avhandlingens huvudfråga (se 3.1).

2.2 Intervju

En kvalitativ forskningsintervju har använts som forskningsmetod. Inom samhällsvetenskapen handlar den kvalitativa forskningen om att tolka meningsfulla relationer ur ett helhetsperspektiv exempelvis inom teman som erfarenhet, mening, livsvärld, samtal, dialog, berättelse och språk, till skillnad från den kvantitativa forskningen som fokuserar på kvantifiering av objektiv data (Kvale, 1997). Under nio samtal med 10 personer varav 5 är landskapsarkitekter och 5 har rollen som beställare, har det empiriska materialet samlats in. En av intervjupersonerna är utbildad landskapsarkitekt men arbetar i första hand som beställare åt kommunen, även om hennes kunskaper som landskapsarkitekt praktiseras. Intervjuer med både beställare och landskapsarkitekter anses ge en bredare och mer trovärdig syn på förhållandet mellan dem.

2.2.1 Intervjumetod

Intervjumetoden som används är en kvalitativ forskningsintervju som karaktäriseras av sökandet efter kvalitativ kunskap. Intervjun genomfördes i dialogform där intervjuaren under samtalet reagerar och agerar efter intervjupersonens svar och ställer följdfrågor för att

vidareutveckla svaren och leda samtalet framåt. Den instiktiva utvecklingen av samtalet kan locka intervjupersonen till att ge långa och uttömmande svar (Kvale, 1997).

”ju spontanare intervjuproceduren är, desto större blir sannolikheten för att man erhåller sponta, livliga och oväntade svar från intervjupersonens sida.” (Kvale, 1997, sid. 121)

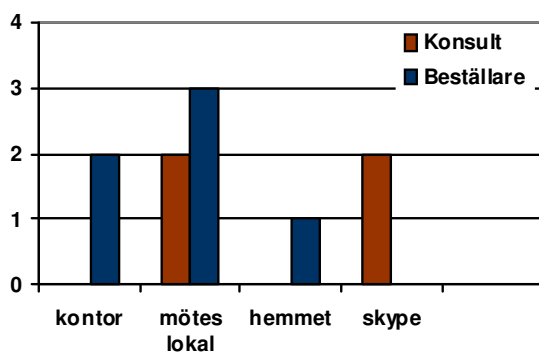
Intervjun var till strukturen halvstrukturerad det vill säga att ett frågeunderlag som utarbetats med hjälp av litteraturstudien låg till grund för intervjuerna. I de fall samtalet utvecklades i felriktning användes frågorna för att återknyta till huvudfokus. (För intervjufrågor se Bilaga A.) Frågorna var utformade för att ge uttömmande svar, det vill säga att ja och nej frågor undveks och att formuleringen uppmanar intervjupersonen till att reflektera. En återberättande beskrivning av vad som just sagts kan öka insynen i intervjupersonens sätt att se och säkerställa att tolkningen av det empiriska materialet blir korrekt, vilket ökar intervjuens kvalitet och analysens korrekthet (Kvale, 1997). Då syftet med studien var att undersöka de personliga erfarenheterna av att arbeta med brukare ansågs metoden passande, givna frågor ger inte utrymme för reflektion och spontanitet i intervjun. Metoden resulterade i ett brett och intressant material.

2.2.2 Intervjupersonen

I urvalsprocessen valdes intervjupersonerna ut genom ett strategiskt urval, där olikheter eftersträvades mellan intervjupersonerna. Då informanterna var få till antalet ansågs ett strategiskt urval ge det empiriska materialet en bredd och en representativ bild av de åsikter som finns. Intervjupersonen för det strategiska urvalet valdes ut genom efterforskning. Genom att läsa intressanta artiklar på nätet, tips från handledaren och egna idéer om firmor som jobbar med brukarmedverkansprocesser. Vid en närmare granskning visade det sig att urvalet av intervjupersoner hade en fördelning i ålder, genus, utbildning, erfarenhet och inställning till brukare. Ett urval som enbart representerat de som engagerar sig för brukarinflytande hade inte gett en rättvis bild av verkligheten och förklaring till varför man väljer respektive inte väljer att arbeta med brukare.

2.2.3 Intervjusituationen

Samtliga intervjuade tillfrågades och tillät att samtalen spelades in med diktafon. Längden på samtalen varierade mellan 30 till 60 minuter. Intervjusituationerna skiljer sig åt till formen.



Figur 2. Samtalen genomfördes på olika platser.

Kontakten till intervjupersonerna började med ett telefonsamtal där en tid bokades in för intervjun. Under intervjun är det viktigt att frågorna och miljön är utformade på sådant sätt att intervjupersonen känner sig trygg och harmonisk (Kvale, 1997). En dåligt planerad möblering eller en lokal som är förknippad med en viss aktivitet kan verka hämmande på en kreativ process. Själva intervjusamtalen genomfördes på en plats vald av intervjupersonen som instinktivt förväntas att välja en lokal där de trivs och känner trygghet, vilket ökar sannolikheten för en avslappnad situation och ett givande samtal (Kvale, 1997; Ranger & Westerberg, 2004).

Intervjumiljön och det första bemötandet vid intervjusituationen påverkade atmosfären under hela samtalet. Yttre faktorer som värme och buller påverkade samtalet genom att avleda uppmärksamheten. Även en tidspressad situation påverkade intervjupersonen och intervjuaren, det visade sig genom att följdfrågorna blev färre och svaren mindre uttömmande. Två av intervjupersonerna bjöd på något drickbart, i det fall som samtalet skedde i en offentlig möteslokal erbjöd intervjuaren något drickbart vilket verkade uppskattas. I ett av fallen besöktes intervjupersonen i dennes hem och det bjöds på fika tillsammans med dennes fru vilket resulterade i ett avslappnat och givande samtal. Även platsen för intervjun i trädgården med skugga från solen och fåglarnas kvitter kan ha bidragit till stämningen.

I ett av fallen skede intervjun utan att jag personligen träffade intervjupersonerna. Uppkopplad mot Internet, via Skype som fungerar som en live intervju där man kan se varandra och föra ett samtal. Stämningen var avslappnad och samtalet givande, fördelen med Skype var att både intervjuare och intervjupersonerna kunde befinna sig på en plats de själva valt. Till skillnad från ett telefonsamtal där man inte se varandra, har man via Skype möjlighet att läsa av den andra personens kroppsspråk. Intervjuerna visar att den icke verbala kommunikationen spelar en stor roll vid intervjusituationen.

Genom att intervjua lär man sig att bli intervjuare (Kvale, 1997) Som nybörjare, inom kvalitativ intervjuteknik har jag haft stor hjälp av litteraturen för att hitta riktlinjer. Den ideala intervjun tolkas enligt Kvale av intervjuaren under loppet av intervjun vilket kräver en hög kunskapsnivå i mänskligt samspel och inom ämnet. En erfaren intervjuare kan känna sig tryggare i sin roll än en oerfaren. Vilket tillåter ett mer avslappnat och stimulerande samtal där koncentrationen riktas mot utbytet av information i samförstånd. Vid intervjusituationen där parterna upplever att de har en gemensam förståelse och utbyte av information finns enligt Hanson en svårighet i att informationen känns igen av intervjuaren och att denne tappar intresset vilket avspeglar sig i frågor, blick och kroppsspråk (Hanson, 2007). Under intervjutillfällena fanns det tillfälle då intervjuaren kunnat agera annorlunda, genom en längre paus eller andra frågor och på så vis fått mer uttömmande svar. Men intervjupersonerna hade oftast inga problem med att prata fritt och avslappnat. De utvecklade sina beskrivningar under samtalets gång och följdfrågorna ledde till mer uttömmande svar.

Det är viktigt att förbereda sig noga innan intervjun så att man vet vad man pratar om och att under intervjun förvissa sig om att man förstår varandra. Vissa kan vara svårare att intervjua än andra och som intervjuare är uppgiften att motivera och föra samtalet framåt. Vi uttrycker oss på olika sätt och använder olika uttryck och ord, därför är det till intervjuarens fördel om han förmår att anpassa sig till varje situation och känna av och tolka dess olikheter (Kvale, 1997). Intervjuerna visade exempelvis att brukarmedverkan kan tolkas på många olika sätt.

Det hade varit önskvärt att intervjupersonerna hade reflekterat över frågeställningen innan samtalet. Det inledande telefonsamtalet efterföljdes i sju fall av tio, av att e-post skickades ut innehållande huvudfrågan med en kort förklaring och tidpunkter för mötet. Slutsatsen är att två personer läst igenom frågeställningen mer än en gång. Vid intervjutillfället hade en tydligare förklaring av huvudfrågan, från intervjuarens sida underlättat för intervjupersonen. Samtidigt som samtalet i sin nuvarande form utgick från intervjupersonens tolkning och syn på frågan, vilket minskar sannolikheten att intervjuaren styrt intervjupersonen i någon riktning.

2.2.4 Behandling av empiriskt material

För intervjuarens del har intervjupersonernas personliga åsikter varit en hjälp, för att förstå frågans konsekvenser ur olika perspektiv. I tolkning och analys av intervjumaterialet har en objektiv tolkning eftersträvat med vetenskap om att missuppfattningar kan förekomma. Intervjusamtalen gav på grund av sitt upplägg ett brett empirisktunderlag som stundtals har

varit komplicerat att hantera eftersom frågorna lämnat utrymme för tolkning och svaren inte är helt jämförbara. Det empiriska materialet ligger till grund för resultatet och har bidragit med mycket kunskap och erfarenheter inom ämnet. Intressanta sidospår faller dock utanför ramarna för detta arbete. För att inte tappa fokus från huvudfrågan behandlas de delar som knyter an till ämnet. Intervjupersonerna har haft möjlighet att läsa utskriften av samtalet och godkänt i arbetet i sin skriftliga form.

2.2.5 Metodvalsdiskussion

En alternativ metod som en fallstudie, genomfördes inte. Det fanns inom ramen för examensarbetet inte tid och utrymme för ett tillgängligt projekt som tillät granskning. Ställningstagandet är att intervjuer snabbt ger ett brett och intressant kunskaps- och erfarenhetsunderlag från två sidor, landskapsarkitekt och beställare. Enkäter kunde ha varit ett kompletterande underlag men svarsfrekvensen är osäker och formuleringen av frågor kräver stor kunskap för att svaren ska ge kvalitativa och uttömmande svar (Kvale, 1997). I intervjun finns friheten för aktörerna att utveckla ett samtal mer fritt, tillskillnad från en enkät som inte tillåter frågor om frågorna. Risken finns att tolkningens korrekthet minskar på grund av otydligheter vilket i intervjun kan tydliggöras genom följdfrågor, enkät uteslöts därför som metod.

Empiriskt material och egna slutsatser pekar på att djupdykning i olika projekt hade varit en givande fortsättning på studien, detta hade kunnat ge mer handfasta motiv till olika ställningstagande. Djupdykningen kan genomföras genom intervjuer med fler inblandade aktörer inom projektet för att utröna hur inflytandet i processen betraktats ur olika synvinklar. Eller genom att vara delaktig i processens genomförande, iakttagande kan då användas som metod. I ett tidigt skede av arbetet ansågs metoden inte relevant, då svårigheten är att finna lyckade projekt. Huruvida en anläggning är att betrakta som lyckad skiljer sig, beroende av från vilket perspektiv frågan angrips.

2.3 Analys

Att analysera innebär i detta sammanhang att tolka berättelsens olika spår i sökandet efter svar på en fråga.

”Att analysera betyder att skilja något i delar eller element” (Kvale, 1997, sid. 167-168)

2.3.1 Analys av intervjuerna

Intervjuerna har skrivits ut i sin helhet och sedan analyserats. Varje enskild berättelse har jämförts med de övriga för att hitta samband. Litteraturen har i diskussionen styrkt eller dementerat sambanden i det empiriska materialets slutsatser. Slutsatsen visar hur de

motsvarande yrkesrollerna skiljer sig i synen på brukare och brukarprocesser och vad det är som motiverar dem. Det har även funnits ett intresse att se hur synen på brukarinflytande skiljer sig mellan olika individer, i samma yrkesroll och om deras bakgrund har betydelse för hur de ser på brukare.

Ur samtalen med intervjupersonerna har många tankar fötts om hur alla delar hänger ihop och hur man kan se på brukare ur olika perspektiv. För att ta tillvara på de varierande svaren och skapa mening åt analysen har en intervjuanalysmetod, kallad Ad hoc använts. Ad hoc innebär att det växlas mellan olika typer av angreppssätt och tekniker (Kvale, 1997).

Intentionen har varit att sätta sig in i respektive intervjupersons synvinkel för att objektivt kunna klargöra hur synen på brukare skiljer sig åt mellan olika individer. Kvantifiering av förekommande åsikter speglar bredden av de olika uppfattningarna som förekommit. Utifrån sambanden i det empiriska materialet och litteraturen har slutsatser dragits.

I citat från intervjuerna har valda delar i meningar eller stycke plockats bort eftersom de inte anses vara relevanta i sammanhanget, dessa är markerade med [...]. Ord som enbart använts i utfyllnads syfte och som saknar värde för citatets innehåll och försvårar citatets läsbarhet har plockats bort. Intervjupersonernas genus markeras med ♀ för man och ♂ för kvinna.

2.4 Utvärdering av denna studie

För fortsatta studier är utvärderingen av denna studie en viktig källa till ny kunskap. Antingen kan studien dementera känd kunskap eller styrka vedertagna slutsatser.

2.4.1 Reliabilitet

Inom forskning är beskrivning av metod och genomförande av stor vikt för att kunna upprepa undersökningen och få liknande resultat. Reliabiliteten påverkas av en rad faktorer. Vid intervjutillfället kan ledande frågor påverka intervjuaren. En slarvigt utförd transkribering och analys kan förvränga textens betydelse och därmed kvalitén. Reliabilitet ska eftersträvas på rätt nivå för att inte hämma kreativiteten och föränderligheten, vilket tron på en enda sanning kan göra (Kvale, 1997).

Reliabiliteten i detta arbete kan ha påverkats av intervjuarens agerande vid intervjutillfällena. Intentionen var att hålla en objektivroll i samtalet och spontant ställa följdfrågor i ämnets riktning. Då samtalet fått en riktning utanför ramarna som inte längre ansågs relevant för ämnet styrdes samtalet tillbaka mot huvudfrågan. För att förvissa sig om att intervjuaren uppfattas korrekt ställdes följdfrågor som bekräftade eller dementerade uppfattningen. Intervjumetoden tros inte ha styrt de intervjuades svar, intervjutillfället tillät

intervjupersonerna att svara uppriktigt. Inspelningarna från intervjuerna har varit tydliga och har därför kunnat renskrivas ordagrant. Detta har gjort analysmaterialet mer precist och innebär enligt Kvale (1997) att reliabiliteten ökar.

2.4.2 Validitet

Validiteten är något man bör ta hänsyn till under hela intervjuundersökningen. Från första steget då intervjufrågornas ursprung i teorin kontrolleras, till att göra relevanta metodval och kunna applicera dem vid intervjusituationen. Så att kvalitén av den erhållna informationen kan ifrågasättas. Transkriptionen är noggrant genomförd för underlag av analysen det vill säga tolkningen av informationen är hållbar för att diskutera trovärdigheten. Intervjupersonerna har godkänt intervjuernas tolkning och analys. Men hur det skrivna materialet uppfattas och tolkas är upp till varje enskild läsare (Kvale, 1997).

3 Litteraturstudie

Under denna rubrik sammanfattas den teori som ligger till grund för arbetet, med fokus på förhållandet mellan beställare, landskapsarkitekt och deras motiv till att jobba med brukarmedverkan.

3.1 Litteratur

3.1.1 Litteratursökning

Litteratursökning har skett på universitetsbibliotek, Internet och i tidskrifter med sökord som beställare, beställarrollen, bostadsgårdar, brukare, brukarmedverkan, landskapsarkitekt, kommunikation, process och forskningsmetod. I databaser som Scopus har sökorden efter vetenskapliga artiklar varit, user participation, client, housing areas and landscape architect. Tips från handledare, intervjupersoner, källförteckningar på böcker och tidskrifter har också varit till hjälp. Material från uppkomsten av brukarmedverkan runt 1970-talet och fram till dagens datum har studerats. Det har varit intressant att se utvecklingen över tid.

3.1.2 Litteraturstudiens begränsningar

Det finns med stor säkerhet mycket mer litteratur som kan vara till hjälp i fortsatta studier. Av det material som studerats har mindre än hälften innehållit relevant information för arbetet. Svårigheten har varit att hitta relevant litteratur, flera studier beskriver förhållandet mellan landskapsarkitekt och brukare men få har studerat förhållandet mellan landskapsarkitekt och beställare. Studier med inriktning på landskapsarkitektur, boendemiljöer och beställarrollen är få men kopplingar till arkitektur sidan finns. Eftersom anläggning av mark är en del, i ett större sammanhang grundas litteraturen ofta på byggsektorns erfarenheter. Tiden har varit en begränsning i sökandet efter relevant litteratur. Den litteratur som valt ut och behandlas anses styrka arbetet men ett bredare teoretiskt underlag hade gett arbetet mer tillförlitliga slutsatser.

3.2 Aktörer

3.2.1 Beställarens roll

Beställare har olika förutsättningar som bestämmer hur de bör agera, vilka styrs av företagets tydlighet i beskrivningen av sin affärsidé (Wennström, 2004). För ett lyckat styrande, men framförallt när det handlar om förändringsarbete är det viktigt att de som representerar byggherren, det vill säga beställarna kommunicerar samma budskap (Hanson, 2007).

3.2.2 Landskapsarkitektens roll

Inom de flesta högskoleutbildningar idag, så även landskapsarkitektutbildningen finns det stora möjligheter att inrikta sig inom yrkesområdet. Idag utbildas studenter sedan 1971 fem år vid Sveriges Lantbruksuniversitet, för att bli Landskapsarkitekter i Sverige (Nationalencyklopedin, u.å.). Landskapsarkitektutbildningens form och inriktning har förändrats över tid och skiljer sig mellan olika länder (Thibaud, 2005). Sedan slutet av 1800-talet har benämningen landskapsarkitekt använts med sitt ursprung USA (Nationalencyklopedin, u.å.). Landskapsarkitektutbildningen utvecklades som en del av hortonomutbildningen och i Sverige var det först på 1960-talet som man ändrade namn från trädgårdsarkitekt till landskapsarkitekt. Ändringen av namnet innebar även en förändring av utbildningen och yrkesrollen som sedan dess har fortsatt att utvecklas. Från att ha haft fokus på det hortikulturella följde utbildningen på 1970-talet vågen av folkrörelser och den sociala medvetenheten ökade för att mot slutet av 1970-talet gå mot ett ekologiskt medvetande. På 1990-talet låg enligt Thorbjörn Andersson fokus på design och formgivning och idag anses landskapsarkitektens roll vara mer definierad, även om många har en skiftande bild av vad yrkesrollen innebär (Thibaud, 2005). Landskapsarkitektens mångsidighet har både för- och nackdelar (Paget, 2008), vilket kan göra det svårt för beställare att hitta landskapsarkitekter med rätt kompetens. För en engagerad beställare utan etablerade kontakter är det svårt att veta vart denne ska vända sig för att få den kompetens som han behöver. Det kan även vara svårt att veta vilken kompetens som behövs. Det är inte heller givet att en landskapsarkitekt vill arbeta med brukare (Löfström, 2006), eller är konsekvent i sin egen roll. Ett tydliggörande av yrkesrollens reella kompetens verkar krävas för att beställaren ska uppmärksamma den tillgängliga kompetensen hos individen. Enligt Paget måste landskapsarkitekten skaffa sig en tydligare självbild för att utbytet i processen ska bli givande för båda parter. Självbildens skapas i mötet med andra aktörer, ur den personliga uppfattningen om yrkesrollen (Paget, 2008).

3.2.3 Brukare och expert roller

Brukare och experter är roller som tilldelats aktörer i en situation baserad på deras yrkeskunskap (Listerborn, 2009). Initiativ, ägande, ansvar och inflytande är faktorer som påverkar rollfördelningen. Värdet på en roll bedöms genom uppgiftens relevans i förhållande till uppdraget. I olika situationer bedöms rollens värde av de inblandade aktörerna vara olika stort. I en samverkansprocess betyder det att uppfattningen av målet, vilket arbete och vem som ska genomföra det styr vilka roller som upplevs värdefulla. Ett medvetet arbete och god kommunikation mellan parterna krävs för att inte fastna i en statisk rollfördelning. Ranger och Westerberg (2004) anser även att roller inte bör betraktas på samma sätt i ett projekt som i en process. En process kräver föränderlighet och en reell rollfördelning. När en projektplan för samverkan upprättas utan en etablerad kommunikation till brukare och beställare får det till följd att rollen som landskapsarkitekten instinktivt tar på sig definierar både problem och lösning utan brukarnas inflytande (Ibid.). För beställare av bostadsgårdar innebär synsättet att ett fortgående samarbete krävs mot de boende för att kunna realisera en process i projektets tidiga skede med en reell rollfördelning.

3.3 Utveckling

Kraven på vår boendemiljö förändras hela tiden. I takt med samhällets utveckling har de personliga kraven på vår boendemiljö förändrats. Risker med att låta experter styra är att det som är viktigt för brukarna glöms bort. I den historiska utvecklingen har brukarna förlorat inflytande över utformningen av sin egen närmiljö (Listerborn, 2009). Ur ett samhällsperspektiv är det ett grundläggande argument att skapa en socialt hållbar utveckling vilket gynnar brukarnas delaktighet, tillgänglighet och hälsa på ett positivt sätt (Svetoft, 2008). Att ta vara på det vi har lärt oss av den historiska utvecklingen skulle ge alla inblandade aktörer värdefull kunskap.

3.3.1 Historiskt

Efter andra världskriget slut och fram till 1970-talet ändrades de svenska boende och arbetsförhållandena, fler flyttade in till städerna där jobben fanns. Industriverksamheterna växte eller startades upp från grunden och med dem växte tillhörande yrkesgrupper. I staden uppstod snart en stor bostadsbrist och med de dåliga bostadsförhållandena ökade missnöjet. Riksdagen tog tag i problemet med ett tydligt koncept om att bygga mycket och snabbt. Miljonprogrammets vision genomfördes och efter tio år stod en miljon bostäder färdiga. Bostadsgårdarna växte fram med storskaliga former med bristande variation i växter, utrustning och material. Vilket inte bara orsakades av den snabba utvecklingen och snåla budgeten utan även till följd av och den nya planeringsformen. Konsekvensen blev att nya

lägenheter stod tomma och från staten erbjöds bostadslån och bidrag. Miljöförbättringsbidragen som inrättades 1975, hade intentioner att öka brukarnas deltagande och delades ut om man kunde påvisa att boende tagit en aktiv roll i upprustningsarbetet av boendemiljön (Bostadsstyrelsen, 1977). Man ville styrka den sociala gemenskapen på gårdarna som saknade naturliga mötesplatser. Men vilken typ av inflytande de boende tilläts ha i processen varierade (Löfström, 2006).

Planeringens syfte under 1970 talet var att skapa ett välfärdssamhälle och folkhemsideal, med hjälp av experters tilltro till objektiv kunskap. Byggnormer och standarder arbetades fram av experter i samarbetade med politiker. De tog över planeringen som tidigare utförts av stadsplanerare och sociologer. Planeringen genomgick en kris. Med influenser från funktionalismens synsätt ansåg sig arkitekten vara den som skulle ansvara för stadens sociala utveckling, de såg sig själva som experter med uppgiften att utveckla en god levnadsstandard för alla (Birgersson i Lindberg 2000; Listerborn, 2009) Planerarna intresserades inte av individuella människors vardagliga erfarenheter eller användbarheten hos de nya anläggningarna och sällan såg de konsekvenserna av sina verk. Arbetet dominerades av en framtidsvision om den moderna staden, upplysningstänkande och rationellt handlande som grundades på ett kunskapsbaserat vetande. Den starka framtidsoptimismen och den etablerade maktordningarna kom med tiden att ifrågasättas av dem som trodde på alternativ kunskap som baserats på erfarenheter (brukarnas kunskap). Samhället har över tid utvecklats och påverkats av politik och sedan demokratin infördes även av folkets åsikter. Folkets protester, motrörelser och engagemang för samhälles utveckling har över tid resulterat i ett ifrågasättande av brukarens roll och dess rätt till inflytande över beslut. Genom Plan- och bygglagen från 1978, där en uppmaning till medborgarinflytande i planeringsprocessen finns, fick brukarna ett visst gensvar för sitt arbete under 1970-talet (Delshammar, 2005). Med all den kritik som under en längre tid pågått för att öka brukarnas inflytande började politiker och forskare under 1980-talet erkänna erfarenhetsbaserad kunskap istället för den rationella kunskapen. Den kommunikativa planeringen menar att kunskapsutveckling och kunskapsutbyte kan anta olika former vilket ställer nya krav på planerarens roll där brukaren både är medverkande och målgrupp (Listerborn, 2009).

Brukarmedverkan kan även idag ses som en demokratisk rättighet ur ett samhällsperspektiv. Med tanke på Plan- och bygglagen, är det förvånande att det inte förekommer mer brukarprocesser. I först kapitlet står det under Inledande bestämmelser, 1§:

”Bestämmelserna syftar till att med beaktande av den enskilda människans frihet främja en samhällsutveckling med jämlika och goda sociala levnadsförhållanden och en god och

långsiktigt hållbar livsmiljö för människorna i dagens samhälle och för kommande generationer.” (Plan- och bygglagen, SFS 1993:419)

Brukares roll i planering och möjlighet till inflytande har sedan 1970 talet diskuterats i vågor. Debatten om erfarenhetsbaserad kunskap kontra expertkunskap har idag väckts igen inom arkitekturen. På arkitekturdagen den 4 dec 2009 kommenterade föreläsare projekt med sociala aspekter. Viktoria Walldin, socialantropolog, med intresse för brukarnas koppling till sin närmiljö, säger att vi går in i ett deltagarsamhälle och lämnar informationssamhället bakom oss. Den största förändringen skulle vara inställningen till deltagande i samhället, hos brukarna, beställarna och arkitekterna, vilket ifrågasätts om den har brutit igenom helt. En socialantropolog studerar människors, sociala och kulturella samspel, i sin naturliga miljö. Hur variationer i tänkande och handlande uppstår, upplevelsen av den egna världen och vad konsekvenserna blir. Antropologin är läran om människan som samhällsbyggare och meningsskapare (Gunne, 2009.12.11).

I *Hållbar stadsutveckling*, en skrift om framtidens stadsbyggande och stadsutveckling från 2008 skriver Ullstad (2008) att han anser att politiker har en avgörande roll. De bör samtala med samhällets aktörer för att finna riktlinjerna för en långsiktigt hållbar stadsutveckling. En långsiktiglösning kräver attraktion och kvalitet för att utvecklingen ska bli hållbar och framgångsrik (Ibid.). Och man kan fråga sig vem som ska bedöma vad som är attraktivt och vad som är kvalitet och för vem. En tidig diskussion kan enligt Ullstad (2008) förebygga och lösa frågor som annars hade blivit till problem i ett senare skede av ett projekt.

”Samtalet är planeringens viktigaste verktyg”

(Ullstad, 2008, sid. 51)

3.4 Möjligheter

3.4.1 Engagemang

Brukares engagemang för brukarmedverkan diskuteras i litteraturen ha många olika motiv, sociala, statusrelaterade, trivsel-, funktions- och tillgänglighetsmotiv. Brukare är enligt Delshammar (2005) mer engagerade i skötseln av bostadsnära områden och den egna närmiljön, vilket betyder att bostadsgården borde väcka brukarnas engagemang. Ett återkommande problem i projekt sägs dock vara att engagera de boende. En orsak till detta kan vara arbetsmetodernas långsamma utveckling som borde anpassas till brukarna (Löfström, 2006). För en landskapsarkitekt är det viktigt att välja rätt arbetsmetod för att inte förlora brukarnas engagemang. Samtidigt är det viktigt att brukarnas olika motiv lyfts fram

till beställaren. Enligt Nilsson (2005) är uppfattningen om brukarnas bristande engagemang beställarens argument, för att inte arbeta med brukare. Brukarna anser i sin tur att de måste kunna lita på att beställaren ställer upp och engagerar sig (Ibid.). Föreställningar om den motsatta aktörens engagemang och motiv kan alltså påverka motivationen positivt eller negativt. Brukarnas kunskaper om möjligheterna att medverka och en öppen dialog mellan förvaltare och brukare kan påverka motivationen (Delshammar, 2005), liksom viljan hos brukarna att ha inflytande i en process påverkar resultatet (Lindberg, 2000). Lösningen kan alltså vara kommunikation mellan de båda parterna, ett genuint engagemang och en metod som kan förverkliga målet.

”Attityd, kommunikation och tilltro är betydande och avgörande faktorer vid brukarmedverkan”
(Nilsson, 2005, sid. 75)

3.4.2 Sociala argument

Det finns sociala argument som gör att man väljer att upprusta utemiljöer, vilket kan leda till en till hållbar utveckling (Löfström, 2006; Bengtsson et al., 2000). En social gemenskap kan fungera både som ett stöd och en drivkraft för att medverka (Wikfors & de Laval, 1986).

”Boendeflytande är inte bara ett mål utan också ett medel att nå gemenskap och sociala kontakter mellan de boende. Delaktighet stimulerar intresse och ansvarstagande hos de boende samtidigt som den frigör kunskaper och fantasi.”

(Friggebo, 1981 i Svetoft 2008, sid.75)

3.4.3 Ekonomi

En anläggning som inte uppfyller brukarnas behov betyder missnöjda hyresgäster och att fastighetsägaren riskerar att få outhyrda lägenheter. Detta kan tvinga fastighetsägaren till att bygga om vilket betyder en stor och onödig kostnad. Ur fastighetsförvaltarens perspektiv så finns det argument för att skapa en långsiktig relation till brukarna, med bättre anpassade lösningar efter deras behov. Vilket ger en ekonomisk vinst med en stabilare förvaltning då brukarna inte bara bor kvar längre utan förväntas att använda anläggningen mer omhändertagande och vara engagerade. En ökad efterfrågan på bostäder höjer kraven på fastighetsförvaltare vilket kan gynna brukarna. En beställare som lyssnar på sina boende har större chans att uppfylla deras behov och önskemål (Svetoft, 2008).

Studier av landskapsarkitekters erfarenheter av att arbeta med brukarmedverkan vid förnyelse av utemiljö, visar att sänkta kostnader är ett mått på framgång för en beställare. Ekonomin är ett av de tyngsta argumenten för att inte använda sig av brukarmedverkan. Den ökade kostnaden när beställaren använder sig av brukare innebär för projektet i helhet, att gårdens kvalitet ökar i brukarnas ögon och att brukarna kommer att använda den mer

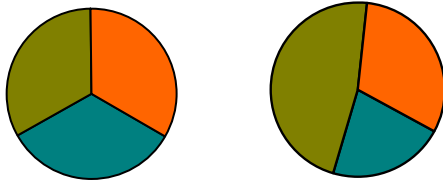
omhändertagande. Kontentan av resonemanget är att en ökad kostnad på kort sikt kan leda till en långsiktig ekonomisk vinst (Löfström, 2006).

I en artikel om Landic Property som 2006 köpt upp ett antal fastigheter slår de fast att fastighetsbolaget ständigt måste utvecklas efter tydliga strategier, för att gå med vinst och anpassa sig till marknaden och det som efterfrågas. Beställaren påverkas av företagets inriktning och anser att kommunikation spelar en viktig roll för framgång i beställarrollen. Företaget som utgår från hyresgästen, prioriterar tydlighet i avtalen dem emellan. De anser det viktigt att tillsammans med samarbetsparten skapa gemensamma målbilder och en konkret budget, de drivs av såväl objektiv som erfarenhetsbaserad kunskap (Rydman, 2008.05.08).

De tre viktigaste sakerna när det gäller förändringar i företag är att det finns ett tydligt ledarskap under förändringsprocessen som gör det klart vem som styr. Delmål som motiverar och gör det tydligt att slutmålet närmar sig. Och att det finns en grupp som engagerats och ansvarar för att leda förändrings arbetet, så att ledningens arbete kan fortgå obehindrat av förändringsarbetet (Hanson, 2007).

3.4.4 Projekt i Planerings- och projekteringsprocessen

Långt ifrån alla projekt har en grupp brukare med i processen, även om det är brukaren som i slutändan ska använda produkten. Däremot finns det i de flesta projekt olika aktörer som ska samarbeta för att nå fram till slutmålet. Projekt brukar man dela in i olika faser även kallat skeden. Beroende av vilken fas man befinner i så skiljer sig förutsättningarna för samarbetet, vad man kan göra och vilket inflytande som olika aktörer ges. Redan under utredningsfasen innan projektet initieras krävs en tydlig ledning (Hanson, 2007; Ryd, 2008). Programarbetsprocessen (planeringsprocessen) ska inte ses som ett projekt med mätbara mål eftersom det är arbetsprocessen som är det viktiga, vilken kan resultera i ett projekt. Att arbeta efter projektledningsprinciper med checklistor för att skapa ett programdokument anses vara ett riskabelt sätt att arbeta när det är många inblandade som kan ha olika mål och intresse med projektet (Fristedt & Ryd, 2004). Med detta menas att man bör arbeta sig fram till gemensamma mål och inte sätta upp mål som kan tolkas på olika sätt av olika aktörer. Saknas detta samförstånd finns risken att målen tolkas efter varje aktörs synsätt vilket får till följd att alla jobbar efter olika mål och att ingen blir nöjd med resultatet.



Figur 3. Balansering av projektparametrarna tid, ekonomi och kvalitet. Den parameter som prioriteras växer på bekostnad av de andra (Löow, 2003).

I projektledning är tid, ekonomi och kvalitet de styrande parametrarna, vilken som får ta mest plats beror på projektets karaktär och mål (Löow, 2003). Ur en projektledares synvinkel är ett projekt indelat i olika faser som gör det möjligt att utifrån projektledningsplanens schema jobba parallellt med olika delar (Ryd, 2008). Ur en processledares synvinkel är samverkan en process. Det vill säga att man inte kan dela upp arbetet eftersom målet är att genom samarbete förena kunskapen i ett förslag. För att brukare ska ha möjlighet att vara med i den arbetsprocessen måste de bli informerade (Ranger & Westerberg, 2004), om att det finns en process att vara delaktig i. Media kan vara kanalen ut till brukare (eller beställare) som informerar om vad som händer, (Wikfors & de Laval, 1986) föreläsningar eller studier av genomförda och inspirerande projekt. Svårigheten ligger i att uppbringa en så noggrann dokumentation att gamla och nya studier blir jämförbara (Kvale, 1997; de Laval, 1997). Bengtsson et al. menar att man lär sig både av sina egna misstag och av andras vilket leder till utveckling. Även om varje nytt projekt med brukarmedverkan och nya brukare som deltar skapar nya utgångslägen och utmaningar så är förhoppningen att en noggrann dokumentation i framtiden kan skapa ett mönster i arbetsmetoden (Bengtsson et al., 2000) Att lära av misstagen kan tyckas vara en självklarhet men ännu verkar mycket av kunskapen förbli teoretiskt kunnande.

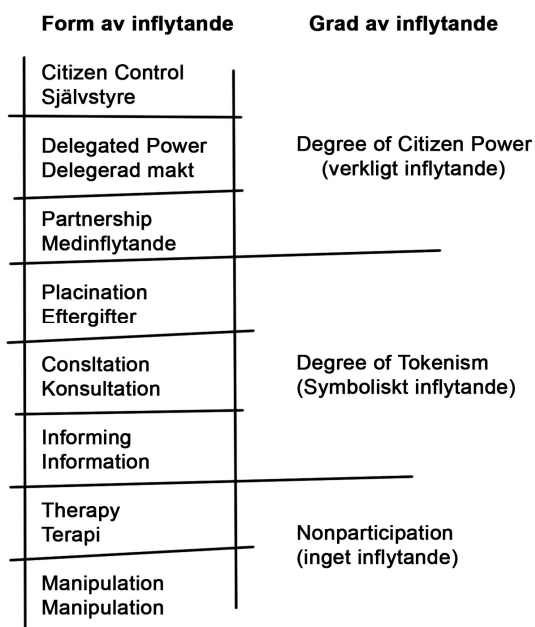
3.5 Brukarmedverkan och inflytande

Brukarmedverkan och brukarinflytande är inte att som landskapsarkitekt rita ett par förslag som visas upp på samråd och som brukarna sedan skriftligen får lämna kommentarer och synpunkter på i ett remissvar. Inom statsvetenskapen har begreppen medverkan och inflytande analyserats och skillnaden anses vara viktig inom beslutsprocessen och ur ett demokratiskt perspektiv. Skillnaden mellan medverkan och inflytande är att det vid beslut finns möjlighet att ha inflytande, alltså påverka beslutet. Medverkan är att vara med under arbetes gång, men utan rätten att vara med och påverka besluten. I de flesta andra sammanhang anses skillnaden mellan begreppen inte ha så stor betydelse (Delshammar, 2005). Jag anser att det är viktigt att skilja på begreppen då det påverkar processen, dess resultat och aktörer.

3.5.1 Nivå av delaktighet

Alla har sin definition av vad de menar när de använder termen brukarmedverkan, men långtifrån allt kan enligt Sherry R. Arnsteins modell kallas för samverkan. I sin teori har Arnstein kommit fram till en modell i form av en stega (Ladder of Citizen Participation) där varje steg uppåt är ett närmare vad hon kallar participation, genuin delaktighet.

Arnsteins inflytandestega från 1969 visar förhållandena mellan makt och inflytande. Inflytande stegen används som analysredskap och förklarar hur typen av medverkan styr graden av inflytande i processen. Stegen gör det även lättare att definiera vad som inte är medverkan och inflytande men som ger sken av att vara det. Brukarnas makt ökar högre upp på stegen och de två nedersta stegen ger inte brukarna något inflytande. Manipulation och terapi står för makthavarnas påverkan på brukarna, en illusion av att medverka, utan att brukarna har något inflytande. Informera är en envägskommunikation där makthavarna berättar hur det ska bli, utan garanti för att de lyssnar på responsen från brukarna. Vid konsultation rådfrågas brukarna men hur deras åsikter hanteras av makthavarna är inte givet. Jag anser att samråd klassas som en information/konsultation vilket betyder att det är en typ av symboliskt inflytande. Eftergifter kan ses som en representant demokrati där inflytandet sker exempelvis genom att föreningens styrelse för brukarnas talan. Medinflytande innebär att fördelningen av planering och beslutsfattande sker i samförstånd mellan makthavare och brukare. Delegerad makt innebär att den övervägande beslutsrätten ligger hos brukarna och självstyrelse innebär att de har makten (Arnstein, 1969).



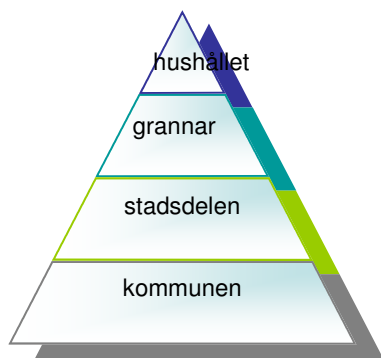
Figur 4. Eight Rungs on a Ladder of Citizen Participation, Arnstein (1969)

3.6 Arbetsmetoder

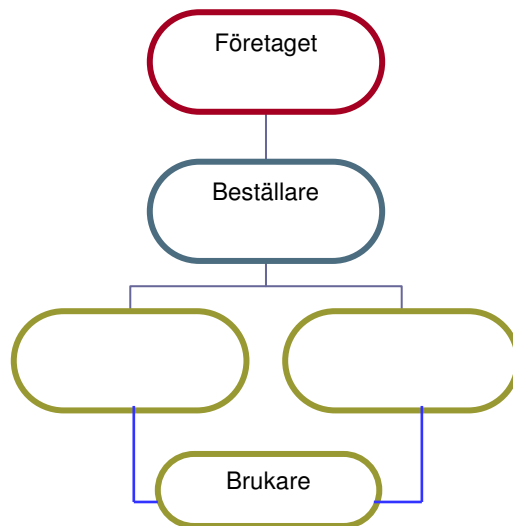
Delshammar anser att det finns tre framträdande infallsvinklar på inflytande i planeringsprocessen. *Procedurfrågor* som handlar om var brukares inflytande ska utövas i processen och när. *Maktodelningsprinciper* som är vem som får ta vilka beslut och *teknik för kommunikation* som handlar om att hitta arbetsmetoder för att kunna kommunicera på lika villkor. Inflytande kan alltså sägas bero på var och när brukarna blir inblandade i processen. Brukarnas möjlighet till inflytande är som störst i planeringsprocessens tidiga skede (inledningsfasen) då många viktiga beslut tas och projektet utformas. Ju mer som är bestämt desto mindre kan brukarna påverka (Delshammar, 2005).

Planeringsprocesser är dock inte statiska och en erfaren aktör kan därför lättare se när och var betydelsefulla beslut tas. Vem som får ta vilka beslut handlar om rollfördelningen mellan de inblandade aktörerna och det ansvar som följer med rollen. Brukarnas möjligheter ökar med en väl anpassad arbetsmetod som stämmer överens med den nivå, på vilken brukarna önskas delta. För att inflytandet ska vara så stor som möjligt bör beslut tas i representativa grupper så nära brukaren som möjligt (Olivengren, 1976). Tolkningen som lämnas till aktörerna, för vad som är en representativ grupp och så nära brukaren som möjligt anser jag bidragit till den otydlighet som finns kring brukarmedverkan. Ändå kan jag inte säga att det finns ett mer definierat svar att ge, men anser att man måste vara medveten om hela diskussionen. Vad är det som gör gruppen representativ och varför kan besluten inte kan fattas närmare brukarna?

Tolkningen är en förenkling av en mer komplex fråga som måste ventileras i en diskussion.



Figur 5. T.v. Indelningen av nivåer på vilka beslut kan tas.



Figur 6. T.h. Visar vilka nivåer på vilka beslut kan tas, inom ett bostadsföretag.

3.7 Kommunikation

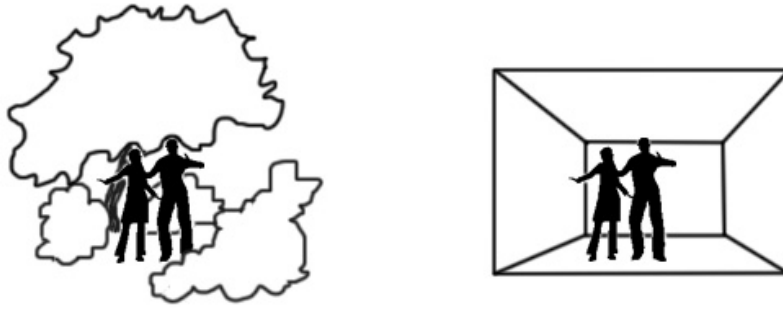
Kommunikation är en nyckelfaktor allt i samarbete, nästintill alla projekt innehåller kommunikativa arbetsuppgifter. Dagens samhällsutveckling har gjort att vi jobbar gränsöverskridande och samarbetar med olika yrkesgrupper vilket kräver en utvecklad och väl fungerande kommunikation mellan olika aktörer (Ryd, 2008). Att det finns brister i kommunikationen mellan olika led av aktörer är inte svårt att förstå med tanke på att varje individ tolkar budskapet innan det sänds vidare, följderna blir att information misstolkas eller försvinner (Ranger & Westerberg, 2004; de Laval, 1997). Inom projektledning dokumenteras varje informationsöverföring mellan parter för att kunna utvärderas vilket ses som en erfarenhets återföring (Löow, 2003). De Laval (1997) anser att utvärdering och dokumentation av design och utformningsarbete är nödvändigt både i planerings- och projekteringsprocessen för att inte gå miste om den så kallade "tysta kunskapen".

3.7.1 Kommuniera

Inom kommunikation talar man om sändare och mottagare varav den ena förmedlar ett budskap som den andra personen tar emot. När du som sändare vill säga något skickar du ett avsett budskap, men förutom detta skickas brus som är en mer eller mindre omedveten informations överföring (Löow, 2003). Under de tidiga skedena i ett projekt upplever vi det lättare att förmedla vårt budskap i skrift och lägger därför ner mer energi på programskissen och mindre på förberedelserna inför kommunikationstillfället. Kommunikationsforskarna är eniga om att undertexten står för större del av det som vi kommunicerar och som når mottagaren. Vilket gör det svårt för sändaren, då många av oss har svårt att kontrollera undertexten som oftast förmedlas automatiskt. I undertexten avspeglar sig synen på ämnet, genom kroppsspråk, röst och ansiktsuttryck. Mottagarens tolkning av det sända budskapet påverkas även av attribut som yrke, titel, statussymboler, kön och ålder. För att bli en tydligare kommunikatörer måste sändaren hitta sätt att jobba med undertexten (Ryd, 2008). Beställare och landskapsarkitekt bör uppmärksamma hur kommunikationen som verktyg fungerar för att förmedla budskap.

3.7.2 Språk

Att tala samma språk, används ofta av arkitekter. Språk används då som ett begrepp för ett språkligt samförstånd (De Laval, 1997). Språket består av ord utvecklade för att beskriva en given företeelse eller ord som utanför kretsen har en annan definition. Fackspråk kan ses som en värld av begrepp obegripligt för en person utanför professionens rammar.



Figur 7. Figureerna exemplifierar begreppet rum ur olika perspektiv. Landskapsarkitektens upplevelse av rum som en volym med abstrakta gränser, i förhållande till arkitektens rum som en volym med konkret golv, tak och väggar.

”Projektörer och entreprenörer använder ett fackspråk som många gånger inte förstås av brukarna. Att använda sig av ett allt för svårtillgängligt byggfackspråk med tillhörande föreställningar om hur byggprocessen vanligtvis går till utesluter många gånger även väl engagerade och entusiastiska brukare.”
 (Fristedt & Ryd, 2004, sid. 46)

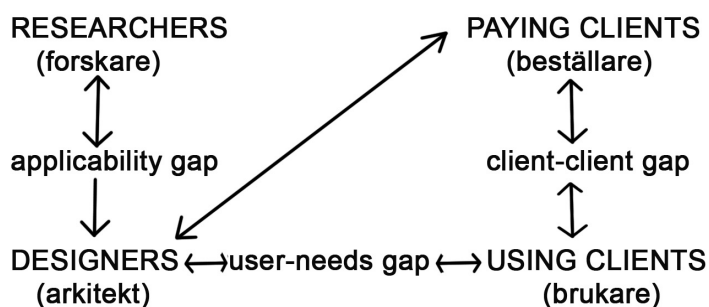
De Laval (1997) anser att det krävs rätt metod för att överbygga de hinder som språket kan innebära. Det finns ett kommunikationsglapp mellan de professionella aktörernas tolkning av det som brukarna vill uttrycka och det som de förmår uttrycka med det verktyg (språk) som de har. Vilket ökar kunskapskravet på arkitekten att tolka brukarnas underliggande behov och att väga dem samman med andra intressenters (Svetoft, 2008; de Laval, 1997) Kritiker diskuterar de maktrelationer som språket innefattar och svårigheten att kommunicera med ett begränsat språk. Begränsat eftersom alla inte förstår ordens fulla mening. Planerarens nya roll ställer krav på förmågan att lyssna till brukarna genom nya metoder och att expertstatusen läggs åt sidan för att ge utrymme för brukarna (Listerborn, 2009). Det som brukaren tycker är värt att veta om sin omgivning det vill säga arkitektur, miljö och planering anses av fackmän vara en alltför låg allmänbildnings nivå för att de ska kunna kommunicera i samförstånd. De Laval ifrågasätts om fackmännen använder ett kommunikationssätt som gör det möjligt för brukaren att förstå och för fackmännen att läsa av brukarens uppfattningar. Eller om fackmännen vill likrikta brukarnas uppfattning med sin egen (de Laval, 1997).

”Det kanske mest uppmärksammade problemet när det gäller brukarmedverkan i planering är att brukare och experter ofta har skilda erfarenheter och sätt att uttrycka sig. Det gäller alltså att kunna överbygga begreppsliga skillnader och hitta sätt att dela och kommunicera erfarenheter.”

(Delshammar, 2005, sid. 58)

3.7.3 Glapp mellan aktörer

Mellan aktörerna finns det brister i kommunikationen. Klyftan mellan forskare och brukare handlar bland annat om forskarens metoder att studera brukarnas verklighet. Resultatet används sedan inom forskarkretsar och det är sällan som resultaten redovisas för brukarna (de Laval, 1997). De Laval anser att enkät är forskarens vanligaste metod, vilket kan ifrågasättas om så fortfarande är fallet. De Laval menar även att glappet mellan forskare och arkitekt är stort och att arkitektens användning av nya forskarrön bygger på intresset för en individuell utveckling. De Laval menar att det även finns glapp mellan forskaren, byggherren, förvaltaren och brukaren som inte blivit uppmärksammade i Zeisels modell som är en förenkling av verkligheten (de Laval, 1997).



Figur 8. Skiss av Zeisels modell (1981), visar kunskapsglapp mellan olika aktörer (de Laval, 1997).

Nyströms forskning har uppmärksammats tre typer av kunskap vetenskapligkunskap, yrkeskunskap och vardagskunskap. Vetenskaplig kunskap är framtagen av forskaren i ett syfte. Yrkeskunskap är den kunskap och färdigheter (skiss och CAD med mera) som förärvats genom utbildningen och är gemensamt med andra i yrkeskåren i kombination med de erfarenheter som kommer med utövandet. Vardagskunskapen är brukarnas kunskap som de både delar med andra brukare men som även är unik för varje individ eftersom den är självupplevd. Till skillnad från forskaren som ofta är ofta specialiserad inom ett ämne har vardagskunskapen en helhetskaraktär (Nyström, 1994 i de Laval, 1997). All typ av kunskap är viktig men på olika sätt, Listerborn diskuterar kommunikativplanering vilket jag tolkar som en kombinerad användning av olika typer av kunskap. Den kommunikativa planeringen värderar praktisk kunskap men används inte i praktiken.

”Den erfarenhetsbaserade kunskapen har hittills ofta förblivit ett teoretiskt ideal, medan planerings praktiken håller fast vid en rationell och objektiv kunskapssyn”

(Listerborn, 2009 sid. 105)

3.7.4 Kreativ kommunikation

Kommunikation kan vara dialogen mellan två människor, som ett verktyg för att förstå varandras intentioner, men kommunikation behöver inte vara verbal. Den kan bestå av bilder, ritningar, modeller eller referensobjekt i verklig storlek. Taktilt eller visuellt kan modeller fungera som en 3D återgivning av en miljö, som är abstrakt eller konkret. För en ovan läsare av planer kan modellen underlätta förståelsen, vilket gör att de kan leva sig in i planen. Även färger och material kan hjälpa en individ att förstå en fiktiv karaktär (Svetoft, 2008). Kommunikationen måste fungera under hela processen för att nå fram till målet.

4 Resultat – Aktörernas inställning till brukarmedverkan och varandra

Här presenteras resultaten av intervjuerna individuellt, med inriktning på delfrågorna.

4.1 Erfarenheter från två perspektiv

Intentionen har varit att undersöka om beställare kan motiveras och i så fall hur. Frågan som ställdes till mina intervjupersoner har under arbetets gång förändrats. Då frågade jag, *Hur motiverar man beställare som inte har en planerarbakgrund att ge utrymme för landskapsarkitekten att arbeta med brukare i en planerings- och projekteringsprocess?*

Definitionen av en planerarbakgrund är otydlig och det finns inga tydliga argument för att en beställare med planerarbakgrund skulle vara en bättre beställare. Efter att ha blivit uppmärksam på risk för misstolkning i frågeformuleringen ändrades frågan.

Frågan lyder nu: *Hur motiverar man beställare till att ge utrymme för landskapsarkitekten att arbeta med brukare i en planerings- och projekteringsprocess?*

4.2 Intervjuer med Beställare

4.2.1 Intervjuperson 1 (IP1) †

IP1 jobbar som projektledare på, AB Landskronahem. Jag träffar IP1 på hans kontor den 6 juli klockan 10 i Landskrona. IP1 har tidigare jobbat som rörläggare, uppväxten har påverkat synen på de boende och gett honom erfarenheter och engagemang om boende, ur ett boendeperspektiv.

”Jag har alltid varit intresserad av boendefrågor sedan jag växte upp. Jag växte upp i Gubbängen i Stockholm, en sådan där söderförort.” (IP1, 2009.07.06)

Företaget

Landskronahem AB är ett allmännyttigt bolag som ägs av Landskrona stad och som bedriver ett aktivt arbete för att de boende själva ska få vara med och utforma sitt boende och känna sig trygga i sin boendemiljö. Företagets slogan är, *Bo som du vill!* (Landskronahem AB, u.å) När det gäller skötsel av utomhusmiljö har de ett tjugotal fastanställda. Under sommarhalvåret anställer man sommarjobbare, i första hand väljer man de boende i företaget eller de som är aktiva i självförvaltningen. Att beställaren tar vara på de boendes engagemang och prioriterar dem vid anställningen gör att brukarna får en relation till det företag som de bor i. Landskronahem har mycket lite nyproduktion och vid stora ombyggnationer evakueras husen. Processen sker internt tillsammans med en landskapsarkitekt. De vill att gården ska se bra ut när folk flyttar in och bostadsgården formas utifrån bostadsbolagets och landskapsarkitektens filosofi om vad som är vackert och praktiskt.

Hur ser beställaren (IP1) på möjligheterna att arbeta med brukare?

Landskronahem AB har sedan början av 80-talet haft ett företagskoncept som är, bo som du vill. Som beställare måste man fråga sig, vad ska brukarnas medverkan vara bra för?

De boende är en stark resurs för utvecklingen och att låta dem vara med och säga sitt är avgörande för att leva upp till ett förverkligande av konceptet, *bo som du vill!*

”vi måste ju ha en dialog med våra hyresgäster, för att utveckla boendet” (IP1, 2009.07.06)

Relationen till hyresgäströrelserna är viktig, det är med dem de förhandlar när de ska gå in i ett projekt och förändra något. Hyresgästföreningen tillför sina synpunkter mer generellt, vad är en bra utemiljö och vad värderar folk högst. Landskronahem kollar även på de utredningar som finns. IP1 anser att relationen mellan Bovärdarna och de boende är viktig för att brukarna ska medverka i själva processen. Man jobbar för att brukarna ska få vara med och bestämma mer kring sitt boende och har inrättat lägenhetsfonder som hyresgästerna själva styr över, vilket gett väldigt bra resultat.

”lägenheterna blir som folk vill ha dem och då bor man kvar längre och trivs bättre”

(IP1, 2009.07.06)

Erfarenheterna från inomhus miljöerna försöker man applicera och utveckla, i nya sammanhang, utomhus. Hyresgäster med ansvar, kallas den brukarmedverkan som kan liknas vid självförvaltning. Där företaget uppmuntrar de hyresgäster som vill hjälpa till, med en liten reducering av hyran.

”det är själva inflytandet i sig, som är värt rätt mycket och det har vi ju märkt, att det har en stor betydelse och på samma sätt försöker vi att jobba med de yttre miljöerna”

(IP1, 2009.07.06)

”den yttre miljön har en större betydelse, än den egna lägenheten, för att skapa sociala relationer och då är det bra att jobba med den typen av processer, så det [...] är dunderhonungen kan man säga”

(IP1, 2009.07.06)

IP1 ser positiva resultat av att låta brukarna medverka i utformningen av den yttre närmiljön. Medverka, betyder här att boende får ansvar för en del av gården. Det de gör är en typ av enkelt trädgårdsjobb och kan handla om att bestämma vilka blommor man ska ha i planteringarna. Verktyg och växter tillhanda hålls av företaget. Det skiljer sig från kvarter till kvarter hur mycket de boende är med och hjälper till, IP1 tror att motivationen från de boende påverkas av, om de fått var med från början. I ett av kvarteren där ett tjugotal hyresgäster var med och utformade förslaget, är de också med och sköter gården.

”medverkan, på det sättet [...] har en väldigt stark effekt på trivsel och man skräpar ner mycket mindre, där det här förekommer. Alltså, det påverkar boendet rätt så starkt”

(IP1, 2009.07.06)

När man gör en nyanläggning eller renoverar en innergård jobbar man tillsammans med hyresgästerna för att komma fram till en lösning. IP1 anser att brukarnas inflytande är stort under boende tiden, men väldigt litet före och efter. Hyresgästerna är det verktyg som beställaren har. Det är enligt IP1 en bra metod att jobba med brukarnas medverkan i projekt.

”Att använda hyresgästerna som en resurs, det är väl det bästa tipset man kan ge.”

(IP1, 2009.07.06)

Det positiva med att arbeta med brukarna, är att processerna har varit väldigt lyckade. Generellt sett har talen för skadegörelse, klotter och bråken mellan ungdomarna minskat. Något som IP1 bland annat tror har att göra med de vuxnas närvaro på gården. Samarbetet för att skapa gårdsmiljöer som uppfyller brukarnas behov ökar användningen av gårdsmiljöerna. Det aktiva arbetet med att sänka skaderiskerna och skapa trygga miljöer spelar också in på gårdslivet.

”gårdsmiljöerna och barnens miljöer blir mycket mer harmonisk och mindre våldsamt om det finns vuxna utomhus. Vi har försökt skapa trappor ner från balkongerna och göra uteplatser så att fler vuxna vistas utomhus. Och även om det är barnens huvudskaliga miljöer med lekplatser och så där, så är det rätt bra att det finns vuxna utomhus. Att de inte bara sitter på balkongerna eller står i köksfönstren och skriker, utan att man är utomhus” (IP1, 2009.07.06)

Boende flyttar och nya flyttar in och på så vis förändras förväntningarna på gården. Mindre förändringar ska inte underskattas, det kan vara just det som får brukarna att trivas. Men slitage och nya behov gör ändå att större förändringar bör göras med jämna mellanrum.

”Ja, bostadsmiljön kan man ju anpassa för de som bor där och sen göra om den om behoven förändras över tiden [...] på tjugo års tid så måste man ju göra om gården utifrån de behov som finns då”
(IP1, 2009.07.06)

Gårdens anpassning är beroende av dem som bor på gården. Olika åldersgrupper har olika behov, små barn och äldre är generellt de, som är mest beroende av att den yttre närmiljön blir väl tillgodosedd. De andra grupperna har större rörlighet, vilket man försöker att tillgodose i de närliggande områdena. För att undvika att konkurrensen om gårdens yta blir för stor, finns det en diskussion med utomstående aktörer som idrottsföreningar, skolor och så vidare. Att samarbetet med kommunen fungerar bra är viktigt för att på ett bra sätt kunna integrera bostäderna i sin omgivning. Hyresgästerna gynnas av företagets arbete med att lösa trafikfrågor, barnomsorg, service med mera. Arbetet, gynnar även marknadsföringen av bostäderna. Förvaltningsmässigt kan skötselnivån variera mellan olika aktörer. Hyresgästföreningen har i vissa fall tagit över förvaltningen av markområden som gränsar till kommunen, där deras ambitionsnivå kvalitetsmässigt är något högre. Kommunen har i sin tur tagit över mark som kan skötas mer rationellt.

”(Vi hyr ut) lägenheter självklart, men också lokaler. Och så har vi den yttre miljön och det är ju det vi har att jobba med, för att skapa bra boende förhållanden, och då måste vi anpassa dem, efter hur hushållsstrukturen ser ut”
(IP1, 2009.07.06)

I inledningsskedet av ett projektet läggs en budget så man vet vilka ramar man har att förhålla sig till. Diskussionen med hyresgästerna ordnas genom att man bjuder in till möten och ordnar fram några som kan hålla i det. IP1 poängterar att det gärna får vara landskapsarkitektstudenter som håller i projektet, eftersom de är öppensinnade och nytänkande.

Vad ser beställaren (IP1) för problem med att arbeta med brukare?

IP1 tycker inte att resultatet alltid blir det mest praktiska eller förvaltningsmässigt bästa när brukarna får vara med och bestämma. Men IP1 säger att under de åren som han har jobbat, har han lärt sig att det är processen som är värdeskapande. Resultaten skiljer sig från gång till gång men för dem som medverkar är det processen som är värdefull och utvecklande. Han tillägger att de som inte får som de vill, kanske inte håller med. Men tillägger att processen skapar boendesituationer, som inte skulle finnas annars. Han syftar inte bara på

den sociala gemenskapen som processerna skapar, utan även vad den sociala gemenskapen leder till långsiktigt.

”det är själva processen i sig som är dunderhonungen” (IP1, 2009.07.06)

Hur ser beställaren (IP1) på sin egen roll vid brukarprocesser?

IP1 tycker att det är svårt att med ord förklara vad en bra miljö är, de ser olika ut men återspeglar en trygg och positiv atmosfär.

”man upplever ju bra miljöer även om man inte kan verbalisera vad man upplever, så upplever man ju goda miljöer. Det gör man ju, det sitter i hjärtat” (IP1, 2009.07.06)

Hur ser beställaren (IP1) på landskapsarkitektens roll vid brukarprocesser?

IP1 anser att det kan vara ett problem att hitta rätt kompetens, som kan arbeta med brukare. Han tycker att landskapsarkitekter borde stå på sig mer, för den yttre miljöns betydelse. Han upplever att större, etablerade landskapsarkitekt byråer är sämre på att jobba med brukare än landskapsarkitektstudenter. Konsulter på landskapsarkitektföretag lyssnar mest på beställaren och för en diskussion med ett abstrakt språk (abstrakt språk, kan liknas vid facktermer, som har en tvetydig definition). När de lyssnar till trender och design glömmar de bort den yttre miljön och brukarnas stora betydelse. Med en snabb process där en konsultfirma kommer in och presenterar sin lösning, får inte IP1 det han söker som beställare. För honom är platsens betydelse, användbarheten och för vem bostadsgården skapas viktigare än en estetiskt tilltalande anläggning med en detaljerad skötselplan.

”nyttan behöver man få diskutera, och den kan man bara diskutera med dem som använder den(bostadsgården). Det går inte att diskutera med dem som inte är närvarande”

(IP1, 2009.07.06)

IP1s erfarenhet av unga landskapsarkitektstudenter är att de vågar säga till, om någonting inte blir bra, är mycket entusiastiska för arbetes möjligheter och tar ut svängarna. IP1 poängterar att lösningarna blir bättre ju längre landskapsarkitektstudenten har kommit i sin utbildning. Men har inte upplevt brist på kunskap och erfarenhet, som något problem. Han menar att mycket är lätt att göra om och ändra på, vid större insatser som murar och hårdgjorda ytor får man vara lite mer noggrann. Generellt sett är studenterna bra på att se konsekvenserna av sina idéer, vad det är bra för, varför de gör det och de för en diskussion både med dem som bor där och med varandra. Det märks i deras presentationer, hur den röda tråden är tydlig även om flera personer presenterar arbetet.

”man är mer entusiastisk och man tycker att det är roligt på ett annat sätt, det är inte bara ett jobb”
(IP1, 2009.07.06)

”tar vi in landskapsarkitekter så är det för att de ska diskutera med hyresgästerna, det är inte med oss som förvaltare. Utan det är ju med hyresgästerna i första hand. Men de(landskapsarkitekterna) gör ju skisser på hur de skulle kunna tänka sig att (det ska se ut) och så får man stämma av. De kanske gör alternativa lösningar som de diskuterar med hyresgästerna. Och så får vi följa processen så att vi kan mäta kostnader, så att det hamnar inom budgetramarna, det finns ju en ekonomi i allt också”
(IP1, 2009.07.06)

4.2.2 Intervjuperson 2 (IP2) †

IP2 har 45 års erfarenhet av att jobba på MKB fastighet AB. Jag träffar IP2 den 8 juli, som efter pensioneringen jobbar halvtid på MKB. Som fastighetsförvaltare var IP2 drivande i frågan om självförvaltning som infördes 1993 i MKB. Självförvaltning betyder att hyresgästerna har möjlighet att få en hyresreducering genom att hjälpa till med yttre och inre skötsel och arbetet har visat sig ge mycket positiva effekter.

”Gemensamma mål svetsar samman människor och trivseln ökar, samtidigt som förstörelse och slitage minskar.”
(MKB fastigheter, u.å)

Företaget

Det allmännyttiga bostadsbolaget MKB (Malmö Kommunala Bostads AB) bildades 1946 och har som största hyresvärden i Malmö, en vision att aktivt medverka till stadens hållbara utveckling. De vill *bygga bra bostäder till rimliga priser*. Deras intention är att skapa, socialt fungerande boendemiljöer och har i sitt arbete sett goda resultat, där utanförskap brutits, integrationen ökat och relationer mellan myndigheter och medborgare blivit bättre. Den positiva utvecklingen är ett resultat av det konstruktiva arbetssätt, där frågor som kan tyckas självklara ifrågasätts (MKB fastigheter, u.å).

Förr hade MKB en egen trädgårdsavdelning där man gjorde många jobb själv, direkt på plats eller från en egen designad plan. Idag köper de den kompetensen hos konsulter som hjälper till med upphandling och kvalitetssäkring.

Hur ser beställaren (IP2) på möjligheterna att arbeta med brukare?

IP2 berättar att man under 1990 talet satsade stort på säsongsträdgården, med hjälp av de boende planterades nya rabatter och man rustade upp bostadsområden med stora problem. Tanken bakom användandet av utplanteringsväxter är att folk ska uppleva att gården förändras när växterna byts ut. Allt eftersom årstiderna växlar skiftar rabatterna färg och form. Effekten bli att brukarna ser att de får någonting tillbaka för sina pengar, vilket inte anses vara fallet med perenna växter, även om de är billigare över tid.

Självförvaltning är vanligt förekommande, man utför ett arbete, inom- eller utomhus och så får man ett avdrag på hyran. Brukarna är enligt IP2 duktiga på att klara av och samordna självförvaltningen och har ofta en klar uppfattning av vad de vill göra. Där det inte fungerar bestämmer bostadsbolaget själva vad som ska göras. IP2 tycker att brukarnas känsla av att vara delaktiga och vara med och bestämma är viktig, fast medbestämmandet sker på bostadsbolagets premisser. Ett exempel är att brukarna kan få välja växter, medan företaget själva vill bestämma struktur, karaktär och material.

”Och oftast är klurigheten att de (brukarna) ska känna att det är deras, att det var de som kom på det här.” (IP2, 2009.07.08)

Tidigare sa man att folk väljer hyresrätt för att någon annan ska sköta allting, men idag har man ändå lyckats få igång självförvaltning. Engagemanget från hyresgästerna i olika områden varierar mycket. Vissa har väldigt mycket synpunkter men vill inget göra, i andra så finns det inget engagemang medan det i ett tredje finns mycket engagemang och man gör mycket för att engagera sig. IP2 reflekterar över att brukardeltagandet har med förtroende att göra. Har man inte lyssnat när de boende frågat efter något så tappar de förtroendet och tror inte att det ska hända något nu heller. Som förvaltare och beställare måste göra något så att de ser att man menar allvar. Sambandet, mellan när man gör vad, och varför, är avgörande för att processen ska bli självgående. IP2 tycker att självförvaltning är en typ av självgående verksamhet.

”Mm, ja då kan du få ett engagemang och då kan du kanske också få i gång en självförvaltning. Du måste alltid bjuda på något i början, beroende på hur relationen är”

”Och du kan göra det på många olika sätt bara du höjer deras stolthet.” (IP2, 2009.07.08)

IP2 pratar om ”skyltfönstret till bostadsområdet”, han menar att de områden som gränsar mot en trafikerad väg eller där det passerar mycket folk är viktiga för marknadsföringen av området. Även media spelar en stor roll, för hur ett bostadsområde uppfattas av sin omgivning. Genom att dra nytta av effekterna som sprids när media uppmärksammar ett område på ett positivt sätt och får till följd att människor pratar positivt om ett område gör att

de boende blir stolta över det samma. I gränzonerna samarbetar man ofta med kommunen vilket är värdefullt för att skapa en helhetslösning. Bostadsbolaget vill ofta ha en högre skötselstandard på sina områden, för att deras hyresgäster ska trivas och tar därför över skötseln från kommunen.

”det är alltid media som sätter betygen på bostadsområden och ofta går det här hand i hand med dem som bor där, för att det uppstår en stolthet” (IP2, 2009.07.08)

IP2 tar upp det personliga mötet mellan grannar och att det kan behövas mötesplatser, där de kan träffas. Dragningskraften kan då vara att man har något vackert att titta på och prata om, som exempelvis en plantering med sommarblommor.

”annars sätter man sig kanske inte där om det sitter någon främmande person. Om där är något vackert att prata om så sätter man sig kanske där ändå, folk inger harmoni på något sätt” (IP2, 2009.07.08)

Vad ser beställaren (IP2) för problem med att arbeta med brukare?

Det kan finnas många aspekter som motiverar till att man ska göra om en bostadsgård. Det kan vara på grund av att det är slitet eller att man har många outhyrda lägenheter. För att företaget ska gå runt måste de tjäna på det arbetet som görs, på ett eller annat sätt. Målet med arbetet är att skapa positiva genereringseffekter. IP2 påpekar att de samband som bostadsbolaget ser, de ser inte brukarna. Utan de måste få hjälp, genom att någon leder dem fram till ett sådant förslag. IP2 menar att man inte kan fråga de boende hur de vill ha det, för många viljor och förslag kan inte leda till ett beslut.

”Vi brukar göra på det sättet att först bestämmer vi oss för en bild, så här vill vi ha för vi får de här genereringseffekterna och så gör man då två alternativ av det som leder till samma mål, och sedan blandar man in brukarna och så får de vara med och bestämma kring de här två alternativen då som leder till samma mål så det kvittar egentligen vilket man väljer så kommer det ändå dit vi vill” (IP2, 2009.07.08)

“Om du då ska låta de som bor själva bestämma allting, så får du aldrig de här grejerna. Du får inte det, utan de ser till sitt” (IP2, 2009.07.08)

Orsaken till att företaget inte har mer brukare med i processen beror enligt IP2 på att det inte finns något engagemang från de boende. Relationen mellan bostadshusets storlek och antal deltagande boende, visar att det i ett höghusområde generellt engagerar sig ett mindre antal brukare än i ett låghusområde.

”Om du kallar till möte och det kommer två stycken av hundra då är inte intresset så stort och då måste vi bestämma det själv. Men de som kommer får ju vara med” (IP2, 2009.07.08)

”Och sedan som vi har betett oss genom årens lopp, har vi lyssnat på dem?

Har de förtroende för oss, gör vi vad de säger, gör vi vad de förväntar sig att vi ska göra?

Gör vi inte det skiter de i det” (IP2, 2009.07.08)

Hur länge man bor kvar i samma lägenhet varierar inte bara från person till person utan hur bra man trivs. Lägenhetsmarkanden spelar också in, råder det bostadsbrist väljer man i högre utsträckning att bo kvar i samma, än om tillgången på lägenheter är stor.

”var ju längre förr kan jag ju säga dig, sedan har det ju lite grann med tillgång på lägenheter och vilka rörelsemöjliga du har. Just nu så är rörelsen inte så stor, därför det är ingen tillgång (på lägenheter)” (IP2, 2009.07.08)

Hur ser beställaren (IP2) på sin egen roll vid brukarprocesser?

Det som hyresrättsföreningen beställer av en landskapsarkitekt är hur en färdig produkt ska se ut. Projektets förutsättningar varierar från fall till fall, vilket område och vem som bor i området. Projektets mål kan handla om allt ifrån att höja kvalitén på bostadsgården till att ändra gestaltningen helt. De lokala hyresgästföreningarna som företräder de boende brukar man ha med i en mer intensiv diskussion, angående vad det är de vill och hur de kan tänka sig att det ska se ut. När man gör större förändringar måste man prata med folk, så att man får en uppfattning av vad de har för värderingar och vad som är intressant för dem. Husvärdarna är direktkontakten till brukarna, de har en god kontakt med brukarna. För att veta vad brukarna vill ha, pratar man med husvärdarna och lyssnar av. När man har ett resultat bjuder man in övriga boende till en presentation. Den direkta kommunikationen mellan beställare och brukare sker först vid samrådet, när ett förslag presenteras.

”Och då får man sortera och vara lite finurlig när man pratar (med Bovärdarna) så att man hela tiden jobbar och får fram, vad är det egentligen de vill” (IP2, 2009.07.08)

”Så man hör ju och lär mycket, det är otroligt viktigt att kunna vara en bra lyssnare.”

(IP2, 2009.07.08)

4.2.3 Intervjuperson 3 (IP3) †

IP3 är före detta trädgårdsansvarig på bostadsbolaget Poseidon AB Göteborg, idag är han pensionär men jobbar deltid med ett projekt i Halmstad, HFAB. Jag hälsar på hemma hos

IP3 den 3 juli. IP3 är utbildad byggnadsingenjör och har jobbat som entreprenör, vilket gör att han kan se ett projekt ur entreprenörernas perspektiv. Som en duktig entreprenör måste man se möjligheterna i alla projekt och vara väldigt kreativ för att skapa nytänkande lösningar. Men de har ingen som IP3 säger "känsla för det gröna". IP3 har i sitt arbete engagerat andra, han ser projekt ur olika perspektiv och har en helhetssyn som många saknar. 2007 belönades IP3 för sitt arbete i Poseidon, med Ulla Molin priset. Enligt juryns bedömning för att han sedan 1996 målmedvetet strävat efter att skapa "trygga, lustfyllda och välkomnande utemiljöer som inbjuder till möten och stärker människors hälsa och välbefinnande." (Movium, 2007)

IP3 representerar beställaren som vill förverkliga VD:ns vision om att bygga gröna hem. För att förverkliga denna vision, krävs ett gott samarbete med människor som kan hjälpa honom. Satsningen med ett antal projekt blev en förebild och inspirationskälla för många andra.

Företaget

Bostads Poseidon är ett av Göteborgs största bostadsföretag och är ett helägt aktieföretag. De vill erbjuda attraktiva och prisvärda bostäder, där boendeinflytande över bostaden och dess närmaste omgivning är en självklarhet. De vill vara med i både den sociala och fysiska utvecklingen av staden och dess invånare. Poseidon är övertygade om att människan påverkas positivt av att vistas i gröna miljöer och har gjort lyckade satsningar för att genomföra visionen. Tillsammans skapar vi gröna hem där människan vill bo och leva! (Bostads AB Poseidon, u.å)

"Det viktiga är att alla ges möjlighet att delta i den mån de själva kan och vill. Det tjänar både vi och våra hyresgäster på. Trivselen och tryggheten ökar. Våra driftskostnader minskar. Vi får allt trognare hyresgäster och deras idéer hjälper oss att utveckla verksamheten."

(Bostads AB Poseidon, u.å)

Hur ser beställaren (IP3) på möjligheterna att arbeta med brukare?

Det finns goda möjligheter att arbeta med brukare. Som beställare var IP3 mycket målmedveten, han hämtade inspirationen från andra projekt och rådfrågade dess grundare. Vilket var en trygghet när han sedan startade upp egna projekt. Det är viktigt att man har folket med sig, både de boende och entreprenörerna för att ett projekt ska lyckas. IP3 som har många lyckade projekt bakom sig ser olikheter mellan olika arbetsplatser. I Göteborg där han arbetat hårt under en längre tid för att få de gröna tankarna accepterade har han knutit

goda kontakter på olika håll och tillsammans med entreprenörer och brukare byggt upp erfarenheter om hur man på bästa sätt genomför ett projekt.

”bli inspirerad somna inte in i ditt lilla kyffe för du är inte bäst.” (IP3, 2009.07.03)

När man gör nya satsningar och bygger om är brukarna alltid med från början. Det börjar med ett stormöte och efter det bildar de på boendeområdet en grupp som är med och bestämmer. Den som är projektledare är också den som har kontakt med brukarna. I projekt där det enbart handlar om ”det gröna” var IP3 själv projektledare i samråd med distriktschefen, förvaltare och fastighetsingenjören. Han tycker det är viktigt att poängtera att alla områden är lika viktiga. I första projektet lät man inte brukarna delta i processen, man ville övertyga genom att skapa en referens som visar hur fint det kan bli med perenner.

”Och sedan är det viktigt när man kollar på det här med hyresgäster att ge dem möjligheter att göra lite grann själva. Ge dem plantor och var med och plantera, vi har ju sådana här lök-sättar-dagar och växt-dagar som vi gör tillsammans med de boende” (IP3, 2009.07.03)

Det första man ser när man kommer till ett bostadsområde det är den yttre miljön. Därför är det viktigt att den är väl underhållen och ser inbjudande ut så att den lockar till sig kunderna. IP3 säger att i områden där det har fungerat bra med boendesamverkan behöver man inte lägga lika mycket skötsel och det blir mycket mindre sabotage.

“Det är ju bara fördelar med det, inga nackdelar så boendesamverkan är oerhört viktigt.”

(IP3, 2009.07.03)

Det tar längre tid att jobba med brukare men fördelarna är att man får dem med sig i processen. Brukarnas inflytande gör att de billigaste alternativen väljs bort, exempelvis när det gäller materialval, vilket gör att lösningen blir mer långsiktigt hållbar och anpassad till önskemålen. Den blir dyrare vid anläggning men billigare över tid. Medan en entreprenör hade valt det billigaste därför att för honom handlar det om ekonomi och kortsiktigt tänkande.

”det blir dyrare (att jobba med brukare) men i själva verket så kan det bli billigare också, det är också en tvefråga ” (IP3, 2009.07.03)

När man verkligen tror på en idé måste man visa hur bra idén är för brukarna, så att man får dem med sig. För att kunna kommunicera och visualisera idén för användarna berättar IP3 hur de skapat en 3D modell, för att alla ska kunna leva sig in i den fysiskt gestaltade miljön. Han anser att folk har svårt att läsa ritningar och att idéerna då blir intetsägande och abstrakta.

”Det är en samverkan, måste vara och när du tror på idén själv och du ser att de inte tror på idén. Då måste du sälja in den, för du får inte släppa idén.” (IP3, 2009.07.03)

IP3 menar att Wendel(chefen) såg alla fördelar, han kunde läsa ritningar och hade bra verktyg, med andra ord medarbetare. Som avdelningschef på trädgårdsavdelningen hade IP3 i rollen som beställare en uppgift, att vara drivande i de gröna frågorna och se till att Wendels vision, att bygga gröna hem där människan vill bo och leva, blev förverkligat. Tillsammans var de överens om att det var entreprenörerna, de som skulle bygga de gröna anläggningarna som skulle övertygas och motiveras. IP3 gjorde en efterforskning på vad andra hade gjort och tog fram en inspirations resa efter Wendels idé. Under resans gång blev företagsledningen motiverade till att genomföra Wendels och Poseidons vision.

”projektörer och projektledare [...] de är ju betongfolk som jag kallar dem, de är ju byggare, husbyggare. De är väldigt bra på betong, men helt kass på mark ” (IP3, 2009.07.03)

”det är väldigt viktigt att man har som du säger beställare, som har en klar blick och tanke om hur han ville bygga det gröna folkhemmet, det gröna Poseidon. Och sedan var jag redskapet som skulle applicera hans idéer” (IP3, 2009.07.03)

IP3 var övertygad om att visionen skulle lyckas. Hans chef, Wendel stod bakom honom och ordnade fram finansiella resurser, vilket var en trygghet. Positiv respons från distriktschefen var ytterligare ett bra betyg. När högste chefen såg hur bra det blivit applicerade han samma tanke i de andra bolagen.

”Så att det är väldigt viktigt med beställarrollen” (IP3, 2009.07.03)

IP3 som tycker att man mår mycket bättre av att få vistas i en grön miljö påpekar att utvecklingen går fort framåt idag och det gröna har fått mer och mer resurser. Nere i Alnarp har man gjort en lyckad satsning med Rehabträdgården i samarbete med försäkringskassan för människor som gått in i väggen .

”Åhhh, så att beställarrollen, där kan du påverka där kan du göra allting och det gröna är så jäkla viktigt idag.” (IP3, 2009.07.03)

Ekonomiskt såg man en stor vinst i att jobba med perenner istället för ettåriga växter. Skötselaspekten var från början med i beräkningen och kräver vid anläggning rätt kunskap om platsens förutsättningar och en växtkomposition som är anpassad till förhållandena. Efterhand kopplades fler kompetenser in, företagsmässor inspirerade exempelvis till konst och belysning. Fickparker anlades med en tanke på marknadsföring av Poseidon som det allmännyttiga bolag de är, vilket visade vara sig en lyckad satsning. Så man gick vidare

marknadsmässigt och gjorde en park som kallas för *Världens park*, vilken inte bara väder sig till hyresgästerna utan till alla. Parken fick genom media mycket uppmärksamhet när Gunnel Karlsson med TV-programmet *Gröna rum* kom dit och IP3 beskriver hur nyheten om perennernas möjligheter spred sig som ringar på vattnet.

”sen kom ju alla dit, [...] pressen allting kom ju sedan. Det har bara löpt på, så den marknadsföring som Poseidon har fått för sin gröna satsning, den är enorm. Och den känslan, den värdeökningen hos människan själsmässigt som bor i området den ska man inte förringa, den är stor” (IP3, 2009.07.03)

Vad ser beställaren (IP3) för problem med att arbeta med brukare?

Det kan bli problem att arbeta med brukare om man inte lyckas övertyga entreprenörerna eftersom det är de som ska bygga det hela. Att satsningen i Poseidon lyckades så bra tror IP3 beror på arbetet som gjordes för att inspirera företagsledningen. Och att de själva fick se vad man kan göra med växter. En hög utbildning imponerar inte på entreprenörer, han menar att de har mer respekt för någon som har samma bakgrund, vilket han har. Han påpekar att det inte är något lätt arbete att vinna över dem och att han själv blivit utsatt för en hel del satirer. Men det går att vinna över dem. Har man inte en utbildning som de ser upp till måste man konkret visa dem och sälja in sina idéer. Det är mycket arbete med att förändra entreprenörernas inställning men man får inte ge sig, säger IP3.

Som beställare kan det vara svårt att hitta kompetenta konsulter. Innan IP3 hittade designers och landskapsarkitekter råkade han ut för O-kompetenta personer. Utbildning är inte samma sak som kompetens.

I upphandlingsskedet diskuteras ansvarsområde mellan beställare entreprenör. Mellan beställare och hyresgäster är det mer otydligt då det inne finns ett naturligt diskussionstillfälle.

”det kryper ju emellan, det kuggar ju inte i varandra så där...” (IP3, 2009.07.03)

Hur ser beställaren (IP3) på landskapsarkitektens roll vid brukarprocesser?

IP3 motiverades av landskapsarkitekt Renström som för honom var nytänkare och kom med nya idéer. Innan han mötte Mona Holmberg och Ulf Strindberg som han kom att göra många projekt tillsammans med mötte han landskapsarkitekter som inte hade kunskaper om växter och dess ståndorter. Han säger att landskapsarkitekten måste följa med i utvecklingen och

titta på det som andra har gjort, lära sig av andas erfarenheter, ställa frågor, vara nyfiken, kreativ och våga vara drivande.

”Poseidon gjorde dem kända och de gjorde Poseidon kända” (IP3, 2009.07.03)

Ett sätt för landskapsarkitekten att gå till väga är att presentera en tydlig idé för beställaren och en lösning på hur man ska gå tillväga. Skjut inte upp det som du kan göra idag till morgondagen.

”förändra, våga satsa, göra lite nya grejer ingen ensidighet och var drivande. Får du en möjlighet så kör så att det ryker om det.” (IP3, 2009.07.03)

För att underlätta kommunikationen mellan landskapsarkitekt och beställare tycker IP3 att inspirerande bilder har en klar fördel gentemot stela planer som inte säger så mycket enligt hans mening. Bilder eller modeller kan spegla karaktären för den tänkta platsen. Han menar att man måste sälja in det man gjort så att köparen förstår ens idé och ser hur bra lösningen skulle vara för just hans företag.

4.2.4 Intervjuperson 4 (IP4) †

IP4 har sedan en längre tid tillbaka jobbat som projektledare inom byggsektorn. Vi träffas den 14 augusti på HSB Skåne kontor i Lund. IP4 jobbar inom nyproduktion på HSB, Skåne. Som projektledare har IP4 en nyckelposition i projekten och måste kunna kommunicera med många aktörer.

”jag representerar de boende, men det får man göra genom HSB Skåne, för det är ju vi som bildar den här bostadsrättsföreningen. Men man måste tänka på att vi bygger för den här bostadsrättsföreningen ” (IP4, 2009.08.14)

Företaget

HSB bildades 1923 med syftet att bygga och förvalta bra och prisvärda bostäder för medlemmarna. Idag är HSB Sveriges största bostadskooperation. Kooperation betyder samarbete. Organisationen ägs och drivs av sina medlemmar som har rätt att vara med och påverka verksamheten. HSB har alltid legat långt fram i utvecklingen och nu satsar de på ekologi och långsiktig hållbarhet (HSB u.å).

”Vi vill skapa en trygg boendemiljö där alla kan träffas och trivas. Det kallar vi ofta för *Det goda boendet*.” (HSB u.å)

Hur ser beställaren (IP4) på möjligheterna att arbeta med brukare?

Har man med sig kompetensen tidigt i processen kan man ta vara på den. Det är viktigt att ha med brukarna som man bygger för. Men en ensam brukare eller kund kan inte ta alla beslut själv eftersom en anläggning ska hålla över tid och även passa nästkommande brukares behov. Istället bör någon form av brukarrepresentation finnas med i projektet. Det kan ske i ett forum där ett antal representativa personer förespråkar en större grupp. Deras inflytande får sedan vara olika stort beroende av vad man väljer att prioritera i det specifika projektet. Man måste se att en miljö är en del i ett större sammanhang.

”Så det är självfallet att man ska ha med dem, men i vilken form och på vilket vis det tycker jag att man får avväga från projekt till projekt, från gång till gång.” (IP4, 2009.08.14)

När det gäller bostadsrätter erbjuder man ett färdigt boende, där kunden väljer storlek på lägenheten och diverse tillval, men gällande utemiljön så finns det inga tillval. Vid nyproduktion söker man den professionella synen på anläggningens utformning. När man projekterar utemiljö och det gäller växtval, tillgänglighet och liknande bör en sakkunnig tjänstemans bedömningar styra till 80-90%. Varje projekt går till på olika sätt men det är vanligt att ett förslag görs som brukarna får kommentera. När det gäller renovering av bostadsgårdar är förutsättningar annorlunda, man vet vem som bor på gården och vilka fysiska ramar som finns att jobba efter. När man bygger om en befintlig bostadsgård i en bostadsrättsförening ska man som projektledare se till att intentionerna och idéerna som finns i gruppen realiserar. Brukargruppen ska nästintill vara styrande.

”Så att då ska man ju såklart vara väldigt lyhörd, för det är ju de som bestämmer. Men är det nyproduktion av bostadsrättsförening så får man nog vara mer lyhörd för landskapsarkitektens omdöme och i viss mån om det finns någon marknadsundersökning som fångar upp vad det är de (brukare i allmänt) vill ha” (IP4, 2009.08.14)

Hur processen går till och hur mycket samarbete man har mellan beställare, landskapsarkitekt och brukare bestäms av projektmålet och fokus i det specifika projektet. Det är inte alltid att utemiljön ligger i fokus, en begränsad yta ställer höga krav på utformningen och kräver hög sakkunskap. Utemiljön är alltid viktig men enligt IP4 kan man inte alltid hantera den på samma sätt. Om ytan är liten så finns det vissa funktioner som måste tillgodoses och IP4 anser att kompetens behövs för att göra det. Brukarnas synpunkter får då komma i andra hand.

Vad ser beställaren (IP4) för problem med att arbeta med brukare?

HSB har både bostadsrätter och hyresrätter. När det gäller produktion av bostadsrätter anser IP4 att det inte är möjligt att fråga brukarna, eftersom de kommer in i ett skede när allt redan är projekterat. Man får försöka att skaffa sig en uppfattning från marknadsundersökningar som visar vad brukarna i största allmänhet vill ha. Men de undersökningar som finns är mer inriktade mot vilken typ av boendeform kunderna söker än hur de vill ha sin yttre närmiljö. Förutsättningarna på en bostadsgård skiljer sig givetvis från fall till fall, det kan finnas en privat och en gemensam yta. Kan man bestämma själv över en yta är det lättare att ta beslut och förändra än om man måste enas om en lösning. Först i bostadsrättsföreningen får de boende chans att förvalta och vara med och förändra.

”Ja, jag tror det är rätt sällan som man frågar de boende. Jag vet inte ens hur det praktiskt skulle gå till, för de boende kommer ju inte in förrän ganska sent och då har man ju sålt bostaden. Man har sökt bygglov och allt detta och när man har bygglov då har man ju redan format gårdsmiljön, så det är väldigt svårt praktiskt och logistiskt” (IP4, 2009.08.14)

”Möjligtvis att det kanske hade gått lättare i en hyresrätt för där vet vi ju att vi bygger en hyresrätt. Och så har vi en kö, och att man tar de människorna ur kön som man vet står i turordningen, där kanske det kan fungera” (IP4, 2009.08.14)

IP4 berättar hur han varit med om att man velat tillgodose brukare, men att det är vanskligt eftersom en alltför specialiserad lösning begränsar möjligheterna i framtiden.

”vissa saker måste man ju tillgodose. Man kan inte gå för långt och vara alldeles för mycket lyhörd för brukaren, man får se upp för det. Det är lite populistiskt ibland och lätt att säga att man ska tillgodose brukare och att de ska vara med och utforma, men man får ha respekt för sakkunskapen” (IP4, 2009.08.14)

Hur ser beställaren (IP4) på sin egen roll vid brukarprocesser?

Som projektledare har man tre kända faktorer, tid, ekonomi och kvalitet, som man måste balansera mellan. Man brukar dela in en cirkel i tre fält, för att illustrera att ett fält blir större när ett annat blir mindre. Beroende av vad det är för typ av projekt kan det hända att någon av dessa parametrar väger tyngre. I bostadsprojekt tycker inte IP4 att tiden ska vara styrande, man måste få den tid man behöver. Generellt sett är priset den tyngsta faktorn i projekten och kvalitet ligger någonstans i mitten och rättas efter priset. Projektering som går ut på att kompromissa och hitta möjliga lösningar, har alltid ekonomin som en kompromiss.

”Jaa, alltså det ska ju inte ta längre tid för att man har med sig brukare, utan de är ju bara att man planerar. Men det gäller ju att hitta rätt nivå på brukarnas delaktighet, det är inte så enkelt liksom, att man kan fråga brukare och låta dem styra” (IP4, 2009.08.14)

Hur ser beställaren (IP4) på landskapsarkitektens roll vid brukarprocesser?

Efterhand som projekteringen växer fram så används en mängd olika kommunikations medel, vanligast verkar beskrivningar och ritningar vara. I de fall IP4 varit projektledare har kommunikationen mellan landskapsarkitekt och beställare fungerat bra. Utformningen på plan och det verkliga resultatet verkar stämma väl överens. Dock tycker IP4 att det är svårt att se hur en anläggning kommer att se ut över tid, hur människor cyklar går och rör sig på ytorna. Något han även tror att landskapsarkitekten själv har svårt att se.

”När det har gått fem år så där, hur det gestaltar sig och sedan hur det fungerar i verkligheten, när folk verkligen ska ta sig fram på gångytorna, hur de cyklar och så där”

(IP4, 2009.08.14)

Oftast är landskapsarkitekten bara med under en tid av projektet då de i princip projekterar all utemiljö. Utemiljön får olika stor betydelse i olika projekt. Landskapsarkitektens och utemiljöns betydelse är mer accepterad idag och IP4 tycker att man jobbar mer med utemiljöns utformning nu, jämfört med ett antal år tillbaka. Man är mer och mer specialiserad inom olika yrkesgrupper.

”jag är väldigt noga med att välja vilken landskapsarkitekt som vi ska jobba med”

(IP4, 2009.08.14)

4.2.5 Intervjuperson 5 (IP5) †

IP5 är utbildad landskapsarkitekt och jobbar som beställare på Malmö stad, gatukontoret. Dessförinnan jobbade hon två och ett halvt år som konsult. IP5 har jobbat med olika typer av brukarprocesser. Intervjun med IP5 har genomförts med intresse av landskapsarkitekten i beställarrollen. Jag träffar IP5 den 20 augusti klockan 13.

Företaget

”En trygg och attraktiv offentlig miljö” det är Gatukontorets vision. Malmö stad gatukontoret, har drygt 200 anställda, varav ca 15 är landskapsarkitekter.

”Gatukontoret är en förvaltning inom Malmö stad som lyder under tekniska nämnden.

Vi är en så kallad beställarförvaltning vilket innebär att vi anlitar entreprenörer till att bygga och sköta gator, torg och parker. Däremot är det i stor utsträckning vi själva som ritar och planerar det som ska göras.” (Malmö stad, u.å)

Man vill realisera sin verksamhetsidé med åtta målinriktningar som är Attraktiv stad, Delaktighet och Inflytande, Grön stad, Tillgängligt transportsystem, Trafikmiljövänlig stad, Trafiksäker stad, Trygg stad och Välskött stad. Tanken är att man ska jobba lyhört och professionellt med att utveckla de urbana miljöerna, för att öka människors livskvalitet. I Delaktighet och Inflytande vill man bland annat att arbetet ska leda till att fler projekt genomförs med brukar och medborgarsamverkan. I utvecklingen av staden vill de öka känslan av delaktighet hos fler medborgare (Malmö stad, u.å).

Hur ser landskapsarkitekten(IP5) på möjligheterna att arbeta med brukare?

I Malmö stad har tjänstemännen ett politiskt uppdrag att jobba med brukare i processen, vilket skiljer sig från kommun till kommun. Men även om uppdraget inte hade funnits, så ser IP5 klara fördelar med att ha brukarna med sig.

”Det är helt nödvändigt, för vi kan inte bygga en stad som inte är anpassat till brukarna och vad de vill.” (IP5, 2009.08.20)

I projektets tidiga skede jobbar gatukontoret själva med brukarna, först i ett senare skede är det aktuellt att ta in konsulter exempelvis för att göra projekteringen. IP5 tycker att det är grundläggande att arbeta med brukarmedverkan. Genom att gå ut och fråga de som bor i området samlar man in en bakgrunds fakta som man kan bygga vidare på. Det viktigaste är att miljön anpassas till brukarnas behov och att de får vara med och forma innehållet. IP5 anser dock att gestaltningen och den estetiska utformningen av innehållet är landskapsarkitektens uppgift.

”Så att för oss går det till så att landskapsarkitekten här, jobbar tillsammans med en informatör och tittar på vilka metoder som ska användas i just det projektet”

(IP5, 2009.08.20)

Man prioriterar att lägga tid på planeringen i projektets inledningsfas för att få en väl underbyggd lösning. Genom att lägga upp en gemensam plan styr IP5 tillsammans med sin chef och arbetsgrupp över budgeten. Efter det inledande arbetet med förstudien där man ofta har brukarmedverkan skapas en rapport (projektledningsplan). Rapporten som innehåller planering för projektets genomförande och tidsdisposition skickas till gatukontorets

verksamhetssamordningsgrupp där den måste godkännas. I vissa fall är brukarprocessen mer omfattande, beroende på de yttre faktorerna.

”Tiden är ändå det som kostar minst på något sätt, det är själva ombyggnaden som kostar mest. och då tycker jag att det är viktigare att lägga lite mera tid i början och göra ett förslag som alla är överens om än att man sedan upptäcker att man har gjort fel när man redan har byggt det”
(IP5, 2009.08.20)

Man vill försöka att fånga upp alla relevanta brukargrupper och vissa är svårare än andra att nå ut till. Olika metoder är olika bra för olika projekt. Ett handfast tips är att mötena med brukarna måste äga rum vid olika tidpunkter på dygnet för att passa fler brukare.

”de grupperna som man vill träffa och prata med är det vi som måste söka upp och vi måste hitta var de träffas”
(IP5, 2009.08.20)

Vad ser landskapsarkitekten(IP5) för problem med att arbeta med brukare?

Var tydlig med projektets mål, så att fokus ligger på rätt problem. Brukare som har fokus inställt på ett problem som de prioriterar är de svåraste att få med sig i en process. När det finns många viljor eller problem i ett område kan det påverka projektet negativt.

Hur ser landskapsarkitekten/beställaren(IP5) på sin egen roll vid arbete med brukare?

IP5 som tidigare jobbat som konsult, tror att det kanske är vanligare att arbeta med brukare på bostadsgårdar idag, än det var på hennes tid. Då man samarbetade mycket med andra konsulter. En privat fastighetsägare har inga krav på sig att jobba med brukare, de genomför antingen projektet själva eller så handlar de upp det.

IP5 tror att man kan motivera en beställare, att bygga om en bostadsgård utan att ha de boende med sig vore inte kostnadsmissigt försvarbart. Man måste skapa en produkt som brukarna vill ha, annars får man snart bygga om igen. Det finns en mängd olika metoder att använda sig av, många av dem togs fram på 90-talet. Men för att anpassa metoderna till brukarna måste de utvecklas med tiden.

“i enkäter där handlar det jätte mycket om hur frågorna ställs och där brukar vi anlita någon som tar fram enkäten. Vi gör en grund, det här och det här vill vi få fram, och så gör de frågorna.”
(IP5, 2009.08.20)

Som beställare har man många parametrar att ta hänsyn till, man vill få en helhetsbild av de åsikter som finns, vilket kräver ett engagemang. Kommunen är van vid att ha en dialog med många samarbetspartners inblandade. I ett projekt har man många yttre faktorer som påverkar, exempelvis trafikförutsättningar, ledningar i marken, ekonomin och de framtida driftförutsättningarna. Samtidigt som man måste beakta dessa fakta måste man ta hänsyn till önskemålen från brukarna.

”Och sedan hur man gör det (brukarmedverkan), det anpassar vi efter varje projekt och så jobbar vi tillsammans med stadsdelen och de fastighetsägare som finns i närheten av det vi ska bygga om, så det är ju inte bara vi” (IP5, 2009.08.20)

En bra start när man ska motivera en beställare är att ha idéer om hur man ska gå till väga, presentera hur många timmar som det handlar om och att det kostnadsmässigt inte behöver bli dyrare än ett annat förslag.

”lägga fram en plan för hur man har tänkt sig att gå till väga” (IP5, 2009.08.20)

Besitter man som landskapsarkitekt inte kompetensen själv, samarbeta med någon som gör det. IP5 tycker att det är bra att jobba med informatörer, som hon anser ha en värdefull kompetens. När de gemensamt väljer ut vilka metoder de ska jobba med så har informatörerna många idéer och mycket kunskap. Utåt sett måste projekt presenteras på ett bra sätt, tillsammans med landskapsarkitekten gör informatören utställningar och layout men även pressmedelanden och artiklar till media.

”(informatörer är) så duktiga på just kommunikations biten och har många idéer kring hur man ska nå ut till folk och (de har) många kontakter” (IP5, 2009.08.20)

IP5 anser att man bör samarbeta med de som bor i området, de är en resurs. När man jobbar med brukare måste man vara väldigt öppen för vad folk tycker. Man gestaltar för slutanvändarna och inte för sin egen tillfredsställelse. Istället får man mycket positivt tillbaka och lär känna området och brukarna.

”det är en självklarhet att man inte kan bygga om någonting utan att höra med dem som bor där, (vad de) tycker” (IP5, 2009.08.20)

Som beställare och landskapsarkitekt måste man disponera tiden så att arbetet kan utföras effektivt, tänk på processerna som utförs på en lägre nivå hos brukarna också behöver tid.

IP5 jobbar inte heltid med ett projekt utan växlar mellan flera olika, på så vis kan hon disponera timmarna mer effektivt. Tiden behövs för möten och mellan mötena behövs tid för att få in synpunkter och förslag från brukarna.

IP5 tycker att det finns stora fördelar med att man i kommunen har valt att ta hand om en stor del av processen själv, det ger dem kontroll över sina egna projekt. Man kommer in i ett tidigt skede och kompetensen finns internt och nära tillhands, de har 15 landskapsarkitekter anställda. En stor kommun har större möjligheter att själva ha kompetensen på plats, än en mindre kommun som oftast får köpa in sin kompetens.

”om vi skriver ett program för uppdrag så måste vi också ha bakgrunden [...], vi känner ju till vår stadsdel eller vår kommun på ett annat sätt kanske, än en konsult som jobbar mot olika kommuner”
(IP5, 2009.08.20)

Under senare år har man börjat utvärdera anläggningarna som byggts, hur det fysiska resultatet blev. Utvärderingen har gett erfarenhet om hur projektet mottagits av folket.

”intervjuar på plats, [...] det har varit jätte givande tycker jag”

”blev det som vi hade tänkt oss”
(IP5, 2009.08.20)

4.3 Intervjuer med landskapsarkitekter

4.3.1 Intervjuperson 6 (IP6) †

IP6 är landskapsarkitekt och har en fil kand. i pedagogik. Den 22 juni klockan 13.30 träffar jag IP6 utanför biblioteket i Alnarpsgården. IP6 jobbar för nuvarande som konsult på ett mindre konsultföretag. IP6 har stor erfarenhet av att leda processer och att arbeta med samverkansprocesser mellan aktörer i stads- och landsbygdsutveckling.

Företaget

Företaget är ett konsultföretag som inriktat sig på landskapsarkitektur, fysik, planering och kommunikativa processer. Som länken mellan företaget och kunden vill de skapa en hållbarutveckling i samhället och på landsbygden. Genom de metoder som skapas i kommunikationsplaneringen blir det enklare för folket att förstå och delta i förändringsprocesserna. Konsulterna skapar form, ekologiska processer och kommunikation mellan aktörer i landskapet och samhället (källa anonym).

Hur ser landskapsarkitekten(IP6) på möjligheterna att arbeta med brukare?

När man jobbar med brukare finns det många olika parametrar som påverkar projektets utformning, det finns inget enkelt svar som beskriver hur man motiverar beställare till att

arbeta med brukare. Det som motiverar en person är drivkraften för att projektet ska gå framåt och lyckas.

”Jaa, det är så många ingångar, [...] sammanhanget kan se så olika ut och man kan komma in [...] i olika steg och...” (IP6, 2009.06.22)

Om en beställare önskar att brukarna ska vara med i processen så finns det goda möjligheter för brukarna att vara delaktiga. Brukarna har olika stort inflytande i varje enskild process. Vad beställaren har för mål och på vilken nivå brukarna önskas delta påverkar vad beställaren motiveras av. Landskapsarkitektens yrkeskompetens används på olika sätt inom projekt. Inom den kommunala verksamheten är möjligheterna att arbeta med brukare goda, brukarmedverkan kan ses som ett demokratiskt mål. Brukarnas medverkan kan också ses som en arbetsmetod för att samla in information som man inte kan få tag i på annat sätt. Informationsunderlaget kan sedan användas i fortsatta processer av exempelvis landskapsarkitekten.

Om målet är att landskapsarkitekten ska skapa en social mötesplats för brukarna eller att uppdragsgivaren önskar att brukarna ska bli engagerade i förvaltning/skötsel bör uppdragsgivaren även vara beredd på att det krävs resurser. Landskapsarkitekten som går in i en process med målet att öka den sociala gemenskapen och att brukarna ska lära känna varandra, kan samtidigt ha höga förväntningar från beställarens sida på att samarbetet ska ge konkreta resultat. Yrkeskompetensen måste användas kreativt när man går in som utbildande och handledande för att inte falla in i rollen som expert.

”jag bidrar med min expertis, fast på deras villkor.” (IP6, 2009.06.22)

En landskapsarkitekt som jobbar mot beställare och brukare måste vara medveten om den risk som finns med att använda ord som kan missuppfattas den andra parten. Lika gärna som någon kan bli motiverad av rätt ordval, kan det väcka en motsatt effekt. När man har ett mål som man vill nå måste man hitta en väg dit. Genom att kommunicera med ord som beställaren känner sig trygg med och förstår, visar man respekt för dem. Som beställare vill man inte betala för något, som man inte säkert vet vad det innebär.

”Och där tror jag att just att ett ord som brukarmedverkan. Jag tror att det finns många uppdragsgivare som på olika sätt, med olika argument kan vara positiva till delaktighet från brukare och boendes sida. Men som värjer sig spontant om man använder ordet brukarmedverkan.”

(IP6, 2009.06.22)

Vad ser landskapsarkitekten(IP6) för problem med att arbeta med brukare?

En beställare som vill ha en expert som kommer med en färdig lösning, ritar och projekterar allt lämnar inget utrymme för brukarna att vara med och påverka processen.

Hur ser landskapsarkitekten(IP6) på sin egen roll vid arbete med brukare?

Konsulten kommer med en utifrån blick och kunskap som inte finns inom organisationen. IP6 anser att hennes uppgift som konsult är att vara det verktyg som hjälper uppdragsgivaren/beställaren att ta reda på och synliggöra vad det är han har för mål. Det är olika hur man väljer att jobba som konsult, men man måste alltid utgå från beställarens mål.

“För mig är det väldigt viktigt [...] att man hjälper till att tänka tillsammans, att jag kommer in och bidrar med den kunskap som jag har och att uppdragsgivaren bidrar med den kunskap han eller hon har” (IP6, 2009.06.22)

Det är vanligt att uppdragsgivaren och brukarna har olika bilder av vad som ska göras och som länken mellan två viljor, är det viktigt att man i projektets tidiga skede, innan man gjort projektledningsplanen har en dialog med beställaren.

”Då får man ju bolla tillbaka det, och det här återkommande kollandet att alla har hyfsat samma bild i huvudet. Det är ju jätte viktigt, så att man inte drar iväg och att någon efter en ganska lång tid, säger, men så här tänkte ju inte alls jag.” (IP6, 2009.06.22)

”Att pejla in det väldigt noga, så det här förarbetet är ju jätte viktigt, att man sitter ner och pratar och försöker att hitta de där frågorna till uppdragsgivarna. Som varför och hur och vem och hur har det varit förut och hur kom ni på den här idén?

Vem ska sköta det, alltså allt runt omkring” (IP6, 2009.06.22)

IP6 föredrar att jobba i projektledarteam hon menar att oberoende av hur rollfördelningen ser ut på papperet så är det en fördel att kunna använda allas kunskaper. Uppdragsgivarens beskrivning av situationen är viktig för landskapsarkitekten, då det kan vara svårt att få tag i den informationen på annat sätt. Beskrivningen tolkas och bearbetas i en dialog vart efter arkitekten ger ett förslag på hur man kan hantera situationen utifrån kunskap och erfarenheter som denna har från liknande situationer. Beställarens vision ligger i fokus och tolkningen av målet återkopplas till diskussion och argument. På det viset förvissar man sig om att man förstår varandra och har en gemensambild. Med rätt arbetsmetoder kan den bästa lösningen arbetas fram, i förhållande till de tillgängliga resurserna.

”brukarmedverkan handlar ju om att samarbeta ” (IP6, 2009.06.22)

IP6 ser processer ur olika perspektiv och vad de betyder för olika individer. Det finns svårigheter och möjligheter med kommunikation. Det är viktigt att klargöra förväntningar och ansvar som är kopplat till de olika rollerna, involverade i brukarprocesser. Ett lyckat projekt är när man som landskapsarkitekt har förstått vad beställaren söker och själv lyckas göras sig förstådd så att ett genomförande av en gemensam vision är möjlig.

”Var går gränserna hur stort inflytande, med-inflytande ger vi var och en?”

För det är väldigt lätt att bygga upp förväntningar, som man sedan inte infriar”

(IP6, 2009.06.22)

Kommunikation bör ske i samförstånd mellan de olika parterna. Det är viktigt att bygga upp ett förtroende aktörer emellan och diskutera ord som kan vara tvetydiga eller har flera synonymer. Vid möte bör man vara väl förberedd och tänka efter vilka signaler som sänds ut och vad man använder för ord. IP6 undviker att använda termer som hon uppfattar som otydliga och föredrar att använda traditionella projektledningstermer, som rollfördelning, ansvarsfördelning, mål, delmål befogenheter och aktiviteter.

”vi använder ju olika ord för samma sak och vi tror att vi använder samma ord och menar samma sak. Så det ska man se upp för naturligtvis”

(IP6, 2009.06.22)

”jag tycker att, för mig är ordet brukarmedverkan [...] luddigt som redskap betraktat,[...] oanvändbart ord som redskap betraktat [...] därför att vi menar så olika (saker) med det”

(IP6, 2009.06.22)

”brukarmedverkan, för det första det här med brukare, vem är brukare det kan man diskutera jätte mycket och ännu mer det här med medverkan, medverkan kan vara precis vad som helst”

(IP6, 2009.06.22)

För landskapsarkitekten är det viktigt att veta vad den egna motivationen och drivkraften är. Om man har tagit reda på vad beställaren motiveras av, kan drivkraften vara att förverkliga beställarens vision och inte sin egen.

”det är viktigt för oss att förstå vad använder företaget, den här fysiska miljön till [...], hur värdesätter de den här miljön?”

(IP6, 2009.06.22)

”hur ser de på sin egen roll, hur ser de på min roll, hur ser de på brukarna och deras roll i sammanhanget. Så för mig är det väldigt mycket organisations och ledarskaps tänk i detta. Att förstå den här fysiska miljön, den här plätten som vi ska jobba med, att den är i fokus”

(IP6, 2009.06.22)

4.3.2 Intervjuperson 7 (IP7) †

IP7 jobbar på White arkitekter i Malmö, avdelning landskap. Min första kontakt med IP7 var på SLU Alnarp där han höll en mycket inspirerande föreläsning om hur det är att arbeta som yrkesverksam landskapsarkitekt. Jag träffar IP7 klockan 15 den 30 juni på Whites kontor i Malmö.

Företaget

På Whites hemsida står det:

”Vi är övertygade om att god landskapsarkitektur skapar mervärden för våra kunder och därför är en kontinuerlig dialog med övriga kompetenser inom White en självklarhet. Att lyssna av och tolka kunders och brukares önskemål är en förutsättning för att hitta de absolut bästa lösningarna för varje projekt.”
(White arkitekter, u.å)

”Att få förmånen att rita någons hem är stort. Det är så oändligt mycket som ska falla på plats och det finns lika många synpunkter på en bostad som det finns människor. Och att forma någons vardag, trygghet och borg är något som måste göras med känslighet, ödmjukhet och med en vilja att skapa det allra bästa. För vårt mål är ju att du ska känna att din bostad är precis som du vill ha den. Idag och i framtiden.

Vi är redo i en förändrad marknad. Vi inbjuder till dialog utifrån olika perspektiv, serverar inte färdiga lösningar. Tillsammans ser vi sammanhang och helhetsperspektiv. Vi erbjuder mångfald och vi har såväl erfarenhet, kompetens som en stark vilja att utveckla bostadsbyggandet ytterligare.”
(White arkitekter, u.å)

Hur ser landskapsarkitekten(IP7) på möjligheterna att arbeta med brukare?

Den enklaste formen av brukarmedverkan kan enligt IP7 vara att man ställer mycket frågor till beställaren. Så att man inte bara får reda på vad de vill ha, utan också vad de behöver och vad de anser sig ha för problem. Att besvara frågorna är viktigt att man gör gemensamt för att alla ska få en enhetlig bild av vad man ska göra. Och att man kommunicerar detta till alla, särskilt viktigt är det när olika kompetenser ska samarbeta för att nå målet.

”att man försöker hitta en gemensam värdegrund för vad man egentligen ska ha det (brukarmedverkan) till.”
(IP7, 2009.06.30)

Alla projekt kostar pengar, men det gäller att använda dem på ett effektivt sätt. En bra bakgrundskunskap är en grogrund för att skapa en välunderbyggd lösning. Delar av den kunskapen kan inhämtas från brukarna.

”(beställaren) kan fördela sina (resurser), sin budget efter vad som är bäst för deras behov”
(IP7, 2009.06.30)

Att motivera dem som har pengarna är en bra grund för att kunna jobbar vidare med brukarna. De som har pengar är i detta fall beställare av större projekt eller representanter för olika föreningar, exempelvis hyresrättsföreningar, skolor, sportföreningar. Förstår beställaren hur viktigt det är att få vara med i en process, är det lättare att i nästa steg hitta argument för att involvera brukarna.

”det känns ju som att det är väldigt, som att det är ytterst relevant, att man har med dem som ska använda det man bygger på olika sätt, sen är det inte alltid så [...] att det är jätte enkelt”
(IP7, 2009.06.30)

Beroende av vilken fas, projektet befinner sig i när man kommer in som landskapsarkitekt så skiljer det sig vad ”projektet” behöver för kunskap och arbetsprocess. Vill beställaren undvika problem och motstånd, som grundar sig i okunskapen om vad projektet egentligen handlar om kan ett argument vara att man ger brukarna möjlighet att diskutera och ställa frågor tidigt i projektet. När budgeten är begränsad och beställaren inte själv efterfrågar en brukarprocess händer det att konsulten presenterar ett processtänk. Man värdesätter processen, hur den genomförs och utvecklas, vad den leder till och betyder för de medverkande deltagarna.

”innan man börjar rita har vi någon slags process, där man tar fram vilka värden som är viktiga och i en sådan process kan brukarna ingå”
(IP7, 2009.06.30)

IP7 tycker inte att det nödvändigtvis, måste vara landskapsarkitekten som motiverar beställaren. Han berättar om några projekt som han har varit involverad i och hur en engagerad grupp människor driver sin fråga (Gräsrotsrörelser). Men han säger också att det kan vara tvärtom, att brukarna inte visar något engagemang.

”(om) folk har ett behov eller en vilja och det är någon som är företagsam, så hör de ofta av sig till kommunen”
(IP7, 2009.06.30)

Vad ser landskapsarkitekten(IP7) för problem med att arbeta med brukare?

Kontraktet som skrivs i inledningsskedet reglerar långt ifrån allt. Det finns många parametrar som kan ändra sig under arbetets gång. I projektets olika skeden låser man fast vissa punkter innan man går vidare till nästa fas, dessa fungerar som en säkerhet. Uppstår det oklarheter kan man gå tillbaka och se hur man tänkt i de olika skedena. Men det finns alltid en risk i det att läsaren tolkar ordens budskap. I stora projekt som pågår under en längre tid, händer det

att beställarens ombud byts ut, exempelvis att en utförare tar över vid bygglovsskedet. Då ökar sannolikheten för att ombudet med sina värderingar och intressen feltolkar det som står skrivet. Att låta de som ska ansvara för hela projektets genomförande, kommunicera de viktiga värdena i projektets inledningsfas, skulle ge en bättre samverkan, planering och i slutändan ett bättre resultat.

Felformuleringar och användning av fackspråk kan leda till missförstånd. Märker man att den andra parten inte förstår får man försöka att använda sig av andra ord. Det är väldigt individuellt hur bra man är på att uttrycka sig, men erfarenhet gör det lättare.

”Det är nog väldigt viktigt att man är extremt tydlig [...], även om man själv tycker att man är väldigt, väldigt tydlig, nästan så där löjligt, så kanske det inte (är det)” (IP7, 2009.06.30)

Olika parametrar kan begränsa ett projekt, ekonomin är en av dessa som i det här fallet diskuteras vara beroende av tiden. Om man vill kunna genomföra en bra workshop tar det tid och man behöver förbereda sig. Därav är kvalitén också beroende av tiden som hänvisas till förhållandet mellan tid, ekonomi och kvalitet i projekt. Det som kommer att motivera beställaren beror på vilken parameter som prioriteras.

”det tar ju längre tid om man är många som ska komma överrens om hur det ska vara, än om det är några få som bestämmer” (IP7, 2009.06.30)

Beställare vill gärna bestämma själva, vilket gör det svårt för dem att samarbeta med andra aktörer (exempelvis arkitekter och anläggare). Som byggherre kan man inte bestämma allt, man måste delegera ansvaret och lita på sina medarbetare. Vidare är det inte säkert att brukarnas önskemål överensstämmer med byggherrens och utförarens. Att målen skiljer sig mellan de olika grupperna gör att information och missförstånd kan ske i kommunikationen eller bristen på kommunikation mellan dem. Beställare i ett bostadsbolag motiveras av vad som säljer bäst, de menar att deras kvalitetssystem och anvisningar visar vad människor efterfrågar. IP7 ställer sig kritisk till detta eftersom kunskapen representeras generellt, av ett urval människor och inte någon specifik målgrupp vilket blir ”fördomsfullt, platt”. Även om IP7 inte jobbar med brukarprocesser så ofta är han positiv till att arbeta med människor. Svårigheten just med nyexploaterade områden är att det inte bor så många i området, vid anläggningstillfället.

Hur ser landskapsarkitekten(IP7) på sin egen roll vid arbete med brukare?

Ska man jobba med brukare ska man tycka att det är roligt att träffa och prata med folk. Förklara för beställaren vad det ger för mervärde och vad de kan tjäna på att jobba med

brukare. Innan man kommit så långt att man träffar brukarna är det viktigt att man förberett sig noga. Det är viktigt att man skapar ett arbetsverktyg som kan generera värdefull kunskap och input till brukarprocessen. För beställaren är det viktigt att förstå varför det tar tid och vad det genererar, man vill veta vad man får för det man betalar. Genom att kolla på exempel där man jobbat med brukarprocesser kan man lära sig av deras erfarenheter.

Hur ser landskapsarkitekten (IP7) på beställarens roll vid brukarprocesser?

Bra beställare kan vara väldigt olika. Vissa vet exakt vad de vill, ha men är ändå lyhörda, engagerade och kan diskutera. De är delaktig i projektet från början till slut med ambitionen att göra ett intressant projekt och förstår att en gemensam bild av målet är avgörande, för hur resultatet blir och för att kunna styra kostnaden på ett effektivt sätt.

”det är inte säkert att det projektet som man har mest pengar i blir det bästa projektet, utan det [...] handlar om att man vet, att man tillsammans med dem vet exakt vad de vill göra”

(IP7, 2009.06.30)

Beställare behöver inte vara de som vet hur den bästa lösningen för deras behov ser ut, de har kanske inte har gett sig tid att tänka igenom exakt vad de vill uppnå. God kommunikation har många viktiga funktioner, innan man sätter sig och ritar måste man ha haft en dialog.

”man kan ju inte heller bara sitta och hitta på saker”

(IP7, 2009.06.30)

I de fallen där beställare redan har sett positiva effekter med att involvera brukarna är det lättare att utveckla brukarmedverkan.

”(i) de områden som de har renoverat, där är det [...] inte alls lika mycket förstörelse och [...] även om det kostar mycket pengar i investering [...] (så är det) en stor vinst i att man slipper att betala så mycket underhåll sedan”

(IP7, 2009.06.30)

Det är inte självklart att beställaren motiveras av brukarnas tillfredställelse. För en kommunal beställare är det ur ett demokratiskt perspektiv mer självklart att brukarna ska få vara med i processen än det är för en privat beställare. Speciellt när det gäller tillgänglighetsfrågor och projekt som involverar barn, ser kommunen positivt på att låta brukare vara med och utforma projektet. Ett företag som väljer att lyssna på driftavdelningen och dess aktörer, kan se det som en ekonomisk vinning, eftersom en sänkt skötselkostnad är en långsiktigt besparingsstrategi.

”ur [...] beställarens synpunkt, så kanske de upplever det viktigare att de som ska sköta det är nöjda, än de som egentligen använder det. För [...] deras ekonomi hänger inte riktigt ihop med den ekonomin som själva verksamheten har” (IP7, 2009.06.30)

Ett kontaktnät kan hjälpa till att motivera en beställare, genom att de själva blivit övertygade om att det är en bra idé och kanske även själva kan få nytta av att projektet genomförs. I ett exempel som IP7 berättade om var förutom utomstående aktörer, i form av brukarrepresentanter, en kommunal förvaltning med som hjälpte till att övertala och bidra med lite sponsoringar i form av tid. Resultat av det lyckade projektet genererade en dialog som fortsatte, även efter projektets avslut.

”även om det kanske inte ledde till så många fysiska grejer så ledde det ändå till att de och [...] började kommunicera mycket mera med varandra, för de hade väldigt dålig kontakt” (IP7, 2009.06.30)

4.3.3 Intervjuperson 8 (IP8) †

IP8 är VD och delägare på Landskapsarkitekt kontoret Sydväst som startades upp 2002 tillsammans med kollegorna. Jag träffar IP8 klockan 5 den 1 juli på Sydväst kontor i Malmö.

Företaget

I företagspresentationen på sydväst hemsida står det:

”Lyhördhet - att tillsammans med beställare och brukare skapa unika lösningar utifrån varje projekts förutsättningar.

Analytisk förmåga - att belysa projektets möjligheter och konsekvenser och i tidiga skeden skapa goda beslutsunderlag.

Kommunikation - att argumentera för och förmedla idéer med hjälp av modell, bild och text”

”Sydväst arkitektur och landskap har stor erfarenhet av att arbeta från tidiga skeden där kommunikation med brukare, allmänhet och beställare är av stor vikt fram till projektering och färdig anläggning. Vi arbetar med alla typer av uppdrag som rör stads- och landskapsplanering, det offentliga rummet och den yttre miljön.”

(Sydväst arkitektur och landskap, 2003)

Hur ser landskapsarkitekten(IP8) på möjligheterna att arbeta med brukare?

IP8 påpekar att han inte har så stor erfarenhet av brukarmedverkan, han tycker att definitionen av vad det innebär är självklar.

”Men det är ju naturligtvis som det låter. Att de som ska bruka det i någon form är medverkande i processen. Och det kan naturligtvis göras på massa olika sätt”

(IP8, 2009.07.01)

En fråga som landskapsarkitekten måste diskutera med beställaren är vem som är brukare, är det den som tillfälligt hälsar på i området, bor där eller cyklar förbi.

”om man tar ett vanligt jobb så ingår det en mängd olika kompetenser, det kan vara allt ifrån belysning till någon som är bra på torghandel, men brukarna brukar ju inte vara representerade i den processen på det sättet.”

(IP8, 2009.07.01)

Man ska veta varför man vill använda sig av brukare i en process och man ska använda brukarnas kunskap i rätt skede av processen så att man kan använda informationen som man får på ett kvalitativt sätt. Brukarmedverkan kan vara ett sätt att samla in kunskap om projektet som man ska genomföra.

”det som man normalt menar med brukarmedverkan, om du frågar vem som helst, det är ju att man går ut och frågar folk eller gör enkäter eller stannar folk på gatan, hur vill du att Gustav Adolfs torg ska se ut?”

(IP8, 2009.07.01)

Det är en konst att veta vilken metod man ska använda. I vissa projekt hyr man in en firma som utformar metod och arbetssätt. De är utbildade i att ställa frågor som leder en process framåt. Eftersom de inte har kunskap om projektet i sig så blir de presenterade vad det handlar om och på vilket sätt brukarmedverkan ska vara med. Utifrån den informationen de får skapar de en modell, med metoder för hur man kan arbeta. Hur nära det arbetet sker skiljer sig säkert från fall till fall, i IP8s fall var det beställaren som kontaktade firman som utarbetar metoder.

”förslag på hur undersökningen ska gå till, [...], de gör ju frågor och de frågorna får man naturligtvis se innan”

(IP8, 2009.07.01)

En av de bästa formerna av brukarmedverkan anser IP8 vara att representeras genom någon annan med mer kunskap. Som att vi demokratiskt röstar fram våra politiker som sedan representerar folket i olika frågor. På bostadsgård menar IP8 att styrelsen är de som kan representera de boende.

”Och det tycker jag, ofta är en bortglömd del av brukarmedverkan”

”lita på att vi har beslutsfattare som i sin tur har utsett tjänstemän med en sådan kompetens, att de kan hantera de här frågorna ”

(IP8, 2009.07.01)

IP8 anser att utställning av detaljplanen och samrådet är en typ av brukarmedverkan.

”det är ju en brukarmedverkan som är lag stadgad” (IP8, 2009.07.01)

IP8 menar också att man kanske utför brukarmedverkan fast man kallar det någonting annat, exempelvis så kan det på en bostadsgård handla om att man är med på ett årsmöte eller något annat möte som styrelsen anordnar.

”det sker ju naturligtvis. Det fattar ju de också att om vi ska kunna bygga om den här gården så måste vi ha alla med oss” (IP8, 2009.07.01)

Vad ser landskapsarkitekten(IP8) för problem med att arbeta med brukare?

Plan och Byggnadslagen (PBL) har tagit upp som målsättning att man ska ha brukarmedverkan, vilket IP8 tycker är positivt samtidigt som det inte alls blir som det är tänkt. Han menar att PLB är uppbyggd så att politikerna eller byggnadsnämnden bestämmer att ett projekt är tillräckligt klart för utställning och samråd. Alla som vill får sedan skriva remissvar, innan det på nytt ska ut på samråd och på så vis kan brukarna medverka. IP8 tycker att de som kommer till samråden oftast har en negativ inställning.

”Jag kan tycka att det blir slentrian i det, att när ska vi ha brukarmedverkan men vad är det vi vill med det, vad vill vi uppnå?” (IP8, 2009.07.01)

”brukare kan ju vara länsstyrelsen som företräder staten, det är ju också en brukare” (IP8, 2009.07.01)

IP8s erfarenheter gör att han också ser svårigheter med att ha med brukarna, främst i frågor som är komplexa i sin struktur. De har kanske inte hela bilden klar för sig eller tillräckligt mycket kunskap. När projektet ligger väldigt nära människor (det vill säga att de är väl insatta i vad projektet handlar om) eller när det gäller O-komplexa frågor, då kan brukarna vara till stor hjälp. Var projektet befinner sig i sin utveckling har också betydelse, IP8 menar att brukarna är till större hjälp i tidiga skeden.

IP8 har fått en bild av att brukarprojekt ger information som man ofta inte kan använda, vilket kan bero på att man ställt frågorna vid fel tidpunkt i processen, att man valt fel metod med fel sorts frågor eller att man förväntat sig andra svar. Brukarprocesser bygger på att folk engagerar sig.

”frågar man de som har gjort det (brukarmedverkans processer) många gånger, vad får ni ut av det?

(Svarar de,) Oftast inte jätte mycket.” (IP8, 2009.07.01)

Hur ser landskapsarkitekten(IP8) på sin egen roll vid arbete med brukare?

Tänk efter, varför man vill använda sig av brukarmedverkan, vad förväntas, hur ska svaren hanteras och när i processen man gör det. Det är viktigt att beställaren har uttryckt att brukare ska vara med, så att det inte kommer som en överraskning i fel skede av projektet. Bjuder man in till deltagande måste man från början vara medveten om att man måste förhålla sig till det och vara konsekvent under hela processen.

”jag tror att skedet är helt avgörande för vad man kan tänkas få, både för svar och vad man kan använda de svaren till sedan.” (IP8, 2009.07.01)

Brukarmedverkan kan vara intressant och bra att ha med i ett projekt. IP8 säger att landskapsarkitekten, i sin utbildning fått kompetensen att sätta sig in i olika perspektiv och kan på så vis i stor utsträckning tänka sig in i brukarnas olika perspektiv på den yttre miljön.

”får heller inte glömma bort att vi har en utbildning och ett förhållningssätt till vårt yrke, hoppas jag, som ska väga in brukarna. Det är lite vår uppgift, så gör man inte det utan man anser att man behöver brukarmedverkan hela tiden, då känner jag att då har man ett konstigt förhållningssätt till sin egen roll” (IP8, 2009.07.01)

Brukarmedverkan hör inte till IP8:s vardag, eftersom han inte jobbar mot så många privata hyres- eller bostadsrättsföreningar och när de jobbar med nyproduktion så är brukarna okända. Han tror att det är en kultur att de inte jobbar med brukare.

”Jag som sagt, vi är absolut inga experter, det är kanske andra som ska tipsa oss istället.” (IP8, 2009.07.01)

Hur ser landskapsarkitekten (IP8) på beställarens roll vid brukarprocesser?

En bra beställare är nyfiken, IP8 menar att ju högre kunskap beställaren har desto mer förstår han värdet av landskapsarkitektens insatser och kan bedöma det. Sitter det en landskapsarkitekt som beställare kan lösningen ifrågasättas och diskussionen föras på ett djupare plan.

”den bästa beställaren är den som har (eller vill få) en hög kunskapsnivå, om vårt yrke” (IP8, 2009.07.01)

Enligt IP8 ställer en okunnig beställare frågor som han förstår. Har man som landskapsarkitekt inte nått fram eller beställaren är ointresserad diskuteras oftast inte själva lösningen. För beställaren blir det lättare att diskutera saker som går att mäta, som tid och pengar. I stora projekt kan det också hända att landskapsarkitektens del anses vara så liten att

det inte ges tid till att presentera förslaget och dialogen mellan beställare och landskapsarkitekt utblir. Ytterligare något som alltid spelar in är personkemin.

4.3.4 Intervjupersoner 9 (IP9) † & †

IP9 är en arkitekt och en landskapsarkitekt båda jobbar de på Natur Orienterad Design (NOD), i Stockholm. Tisdagen den 7 juli klockan 11 ringer jag upp dem på Skype.

Företaget

På NODs hemsida står det om (nod)C-O-M-B-I-N-E

”(nod)C-O-M-B-I-N-E drivs i form av ett medarbetare-ägt kooperativ. Vi arbetar och driver projekt gemensamt med grupparbete som bas. Vi är tillsammans konsulter inom landskapsarkitektur, arkitektur och urban design och bedriver även idéprojekt vid sidan av detta med syfte att utveckla och stärka kontorets kunskaps- och referensbas.”

(Nod C-O-M-B-I-N-E, u.å)

Hur vi jobbar i(nod)C-O-M-B-I-N-E

”Ett dynamiskt utbyte mellan grupp och individ ger att ett brett intag av information och aspekter i arbetet kan kokas ner till en intressant och välförankrad projektgrund - analys - som sedan konsekvent arbetas in i designarbetet. Frågorna -Varför- och -Vad ska projektet göra- ställs alltid för att hitta den relevanta kärnan i arbetet. (nod)C-O-M-B-I-N-E arbetar aktivt och inspirerat med metodutveckling. Hur ett projekt kan utvecklas och genomföras diskuteras alltid noga, då varje projekt är unikt och har sin egen dynamiska väg fram till relevans och förverkligande.”

(Nod C-O-M-B-I-N-E, u.å)

Hur ser landskapsarkitekten(IP9) på möjligheterna att arbeta med brukare?

IP9 berättade om deras största projekt som genomfördes med brukarmedverkan. Det är viktigt att man har en klar idé om hur brukarprocessen ska genomföras, som man kan presentera för beställaren. Beställaren i det här fallet motiverades av metoden som IP9 kallar kreativ demokrati, vilket betecknar hela förändrings process från det att man engagerar medborgarna tills dess att anläggningen är klar att tas i bruk.

”anledningen till att den(processen) behövdes var för att få förändringen att ta form hos alla, parallellt med att det projekterades fram. Så att det inte bara kommer och dimper ner i knäet på dem som ska använda det i slutändan”

(IP9, 2009.07.07)

En tanke med projektet var att skapa en hållbar utveckling. Kommuner planerar mer långsiktigt och sparar pengar genom att bygga upp en stabilitet. Vilket görs genom att folk får vara med och ha inflytande i processer. Folket känner att det snabbare blir deras, när de har fått vara med och bestämma. En beställare som själv har sett positiva resultat av brukarprocesser, är lättare att motivera än de som inte gjort det. I detta fall hade stadsdelen själv sett positiva effekter när de använt sig av brukarprocesser, även om de inte arbetat lika organiserat. De hade ett politiskt uppdrag att engagera och involvera brukarna, så konceptet som presenterades passade mycket bra och de uppskattade att det kom från arkitekterna.

”exploateringskontoret, [...] var själva beställaren. Men eftersom stadsdelen är de som tar över skötseln, så (var det) för deras del ett enormt starkt argument, skötseln och förvaltningen. Att man får med sig brukarna i upp starten och att de känner att det är angeläget för dem. Då tar de hand om platsen mycket bättre och det blir mindre vandalisering och det blir deras park mycket snabbare, än om man inte har en sådan process, då tar det ju ett bra tag innan folk känner att det här är vårt” (IP9, 2009.07.07)

Programhandlingen som beställaren har ställt samman, själv eller tillsammans med andra aktörer anger uppdraget och utifrån det föreslås en budget. Kommunikation till brukarna är viktigt och för att nå ut till dem behöver man använda sig av olika typer av tillgängliga medier, vilket kostar pengar. Beställare som har förstått vikten av kommunikation låter det avspeglats i budgeten, gör det inte det arbetar man inte med brukarna. För det är sällan som kostanden blir lägre än man tänkt sig. Den ungefärliga färdplan anger hur man tänkt sig att arbeta med brukarna i processen och planeras i inledningsfasen. Hur man ska disponera budget och tidsplanen blir lättare ju mer erfarenhet man har. De satsningarna som man gör kan bli erfarenhetsuppbyggande, om man lär sig av misstagen och tar vara på kunskapen. Återkoppling till brukare, utförare och beställare är ett kunskapsuppbyggande arbete.

”vi kan inte kommunicera med ritningar och rambeskrivningar tillbaka till medborgargruppen utan vi måste göra trycksaker, filmer eller någon typ av media. Och det blir ju en merkostnad, mot om man hade gjort något slags normal projekt” (IP9, 2009.07.07)

Som landskapsarkitekt måste man hitta metoder som gör att man kan kommunicera med brukarna på lika villkor. När man jobbar mot brukarna måste man tänka på sitt ordval och undvika fackspråk.

”Och det som vi också såg som en stor utmaning när man bjuder in medborgare och brukare i processen, är att man måste göra en bra färdplan. Så att alla deras synpunkter och input som de har kan tas omhand i processen. Det är viktigt att välja rätt metod så att man får den information som är värdefull för processen. Man vill undvika frågor som leder fram till önskelistor” (IP9, 2009.07.07)

Det är viktigt att brukarprocesserna implementeras i rätt skede, vilket är det tidiga skedet i ett projekt och att beställaren önskar en sådan process. Det är beställaren som måste ge klartecken eftersom det är ett tufft arbete för alla inblandade som både kräver tid och utrymme, även om argumenten som visar på nyttan av processen kommer från designern.

”man måste ha gott om tid [...] Man bygger ju upp en kompetens att ta hand om den input (som kommer av processen), för det kan skapa enorm förhoppning (hos brukarna). Och blir det ingenting av det, då kan det bli värre än om man inte hade haft det (brukarmedverkan), så att man (som processledare) känner en trygghet i att man kan ta hand om processen” (IP9, 2009.07.07)

Vad ser landskapsarkitekten(IP9) för problem med att arbeta med brukare?

IP9 motiverades av parken, det fanns en tro på projektet och att platsen som är centralt belägen i stadsdelen kunde öka sammanhållningen. Deras initiativ till att jobba med brukare kom sig av människornas misstro till platsen, som trots sin centrala placering var oanvänd och väldigt nergången. De ansåg att processen behövde vara på ett nytt sätt, för att få med sig människorna. De tycker att det är viktigt att landskapsarkitekten som professionell, presenterar och bjuder in till brukarprocesser även om det inte finns något krav på utbildning för att driva en brukarprocess.

”Man behöver ju få med sig människor på den där resan liksom...” (IP9, 2009.07.07)

Hur ser landskapsarkitekten(IP9) på sin egen roll vid arbete med brukare?

När beställaren har rätt tankesätt, är det lättare att implementera idéerna. Ett lyckat projekt kan bli en förebild som profilerar företagets kompetens. När man i nästa projekt argumenterar för en lösning underbyggs den av erfarenhet från tidigare projekt. Inspireras av genomförda projekt och utbytt erfarenheter med andra som jobbar med brukare.

”vi (har) fått ett starkt referens projekt som vi senare kan visa för nästa kund”

(IP9, 2009.07.07)

”Vi vill väl gärna ge tips till dem som inte jobbar med brukarmedverkan (och få dem att överväga, att göra det...”

(IP9, 2009.07.07)

När man börjar med brukarprocesser, är det bra om man börjar med ett mindre antal deltagare så att man lär sig att hantera samarbetsformen. När man är fler deltagare blir det mer komplext.

”men ökar man mängden (deltagare) successivt så att man lär sig samarbetets förutsättningar och hur man samarbetar. Hur man måste ställa om, hur man tänker och pratar med varandra för att kunna samarbeta. Då är brukarna, det är ju toppen på pyramiden, det är den ultimata samverkansformen när man släpper in en sådan stor grupp.” (IP9, 2009.07.07)

Välj en metod som passar gruppens arbetssätt och projektet. Våga vara kreativ och utveckla metoden så att den passar. Men var noga med att dokumentera och var konsekvent i den egna processen, metoden är precis som CAD eller Photoshop, ett arbetsverktyg.

”Det finns en hel del som är oerhört värdefullt med forskningen kring brukarmedverkan. Men att också våga, om man utgår från en del utarbetade metoder [...] Att våga som en praktiserande arkitekt ta de metoderna och att göra dem till sina egna och att inte behöva vara slav under en metod, utan se till att man behåller initiativet som formgivare i de här processerna” (IP9, 2009.07.07)

”brukarna ska inte bara vara i analysfasen utan (man får) försöka få över dem in i gestaltungsfasen och då behöver man kanske jobba på mer lekfulla sätt” (IP9, 2009.07.07)

Att lära känna platsen är något man värderar som landskapsarkitekt, det ger inte bara inspiration utan inblick i hur liv levs på platsen. Istället för att grunda kunskapen på det man själv upplever så tar man brukarna till hjälp, som dagligen använder och använt platsen över tid. En insatt och engagerad beställare har lättare att förstå varför man jobbar som man gör och hur det påverkar budgeten.

”Och så fanns det ju ett intresse för oss också, ingen av oss hade egentligen varit i skarpnäck och kände inte till stadsdelen så mycket heller. Så att för oss så fanns det ju en ingrediens i det också, att vi ville träffa folk som bor och använder den här platsen, för att designen eller den här ombyggnaden av parken skulle bli så bra som möjligt.” (IP9, 2009.07.07)

”Det är själva, det är som en grej med grejen liksom, att det blir det där personliga mötet Att man får en relation till varandra och därmed också till platsen och till processen”

(IP9, 2009.07.07)

”vi lär oss, får ju en väldig respekt för vem som ska använda det här. Man får ju inte alls den där distansen, som man riskerar att få om man bara sitter på kontoret. Det gör ju att man känner att det är ju de där ungdomarna, hur skulle de...?”

Man lever sig in på ett annat sätt i deras liv och det missar man helt om man bara får deras svar på ett papper. Utan det här blir ju som en empatisk övning, som ligger till grund för gestaltningen” (IP9, 2009.07.07)

Landskapsarkitekten borde våga samarbeta med fler kompetenser, internt och externt.

”Och det är väl överhuvudtaget också i vår bransch så att man skulle behöva få lite högre i tak vad gäller synen på samarbete. Särskilt i den urbana skalan, så är det ju sällan som konsulter samarbetar. Så jobbar man ju inom sitt kontor, i konkurrens med andra [...], det finns ju en slags samverkan vinst att göra (det) i projekt, även mellan konsulter”

(IP9, 2009.07.07)

Hur ser landskapsarkitekten (IP9) på beställarens roll vid brukarprocesser?

Beställare bör från början tänka igenom om det är ett projekt där man behöver brukarmedverkan, så att de får in det i en rutin när de ska sätta samman program och underlag för upphandling. Vilket IP9 tror är mer vanligt på kommuner. För beställaren är det viktigt att utvärdera vad processen gett och vad som kan göras annorlunda nästa gång, det borde ligga i dennes intresse om han vill utveckla sin verksamhet.

”man blir ju väldigt glad, vi har ett projekt nu där beställaren verkligen har sagt att: - Ja, men vi vill ha en process och gärna med brukare, redan i upphandlingsunderlaget och [...] som designer lägger man upp arbetet på ett annat vis.”

(IP9, 2009.07.07)

I inledningsskedet är det viktigt att tillsammans diskutera vad det är båda parter vill uppnå med projektet.

”man skulle nästan behöva någon slags form av dialog också kring hur man gör sådana här projekt, för det är ju inte så lätt, varken för beställaren eller för oss. Så, man behöver verkligen göra det i samförstånd, väldigt nära varandra”

(IP9, 2009.07.07)

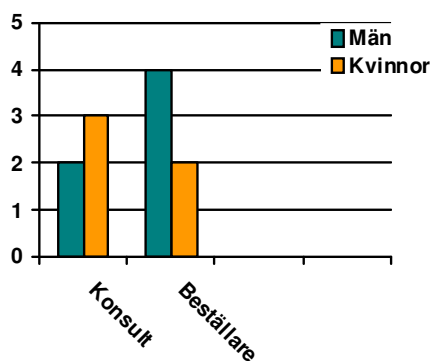
Beställare av ”barnprojekt”, skolor och förskolor har en annan attityd gällande brukarprocesser, IP9 tror att det hade varit väldigt lyckat om man kunnat överföra den attityden till andra projekt. Barnkonventionen är den troligaste orsaken till att dessa beställare är mer medvetna och efterfrågar inflytande. IP9 tycker att alla människor har samma rätt, till inflytande över sin när- och boendemiljö. Reflekterande över orsaken tycker de att det är oroande hur man genomför en process inom ett begränsat område med en begränsad grupp.

5 Analys och diskussion av intervjuerna

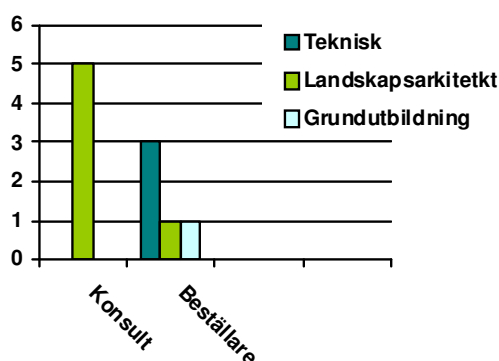
Intervjuerna visar vilka faktorer som intervjupersonerna anser påverka ett projekt samt hur de inverkar på en process. Här nedan följer en sammanfattning av svaren och hur de skiljer sig i förhållande till varandra. Under slutsatser summeras frågorna som tas upp.

5.1 Vem är intervjupersonen?

Intervjuerna visar att beställarnas och landskapsarkitekternas olika synsätt på inflytandenivå, rollfördelning och vem som definieras som brukare i en brukarprocess gör att jämförbarheten mellan dem blir komplicerad. Landskapsarkitekterna har alla samma utbildning. Av beställarna har en grundutbildning och tre har teknisk utbildning, en f.d. rörläggare, en f.d. byggnadsingenjör/entreprenör och en projektledare. En av beställarna är utbildad landskapsarkitekt. Eftersom undersökningen är liten och variationen stor finns det inget mönster som tyder på att utbildningen påverkar hur man ser på brukare i en process. Det skiljer sig lika mycket mellan landskapsarkitekterna som har en liksidig utbildning som mellan beställarna.



Figur 9. Visar Genus fördelningen.



Figur 10. Visar vem som är utbildad inom vilket yrkesområde.

5.2 Företaget

Olika företag har mer eller mindre tydliga företagskoncept. IP1 och 3 har alla tydligt uttryckt att de vill jobba med de boende i en process för att tillsammans skapa goda boende miljöer. Även företagen bakom IP2 och IP4 säger att de vill skapa trygga, trivsamma och socialt fungerande boende miljöer men är inte lika tydliga med att poängtera att det ska göras tillsammans med brukarna. Bland landskapsarkitekterna tar företagen bakom IP6, 7, 8 och 9 upp att kommunikationen till brukarna och beställarna är viktigt i ett samarbete. IP5 har som en kommunal beställare ett politiskt uppdrag och demokratiskt mål att leva upp till.

Ett bostadsföretag som säger sig värna om sina brukare måste leva upp till det de lovar för att vara trovärdiga. De flesta av de intervjuade beställarna jobbar i större företag, där det ofta är flera personer som representerar företaget och kommunicerar med kunderna. Det är ännu viktigare att vara tydlig i sitt budskap när det är flera som kommunicerar för att inte skapa en tvetydig bild av företaget (Hanson, 2007).

5.3 Hur ser beställarna på möjligheterna med att arbeta med brukare?

För att beställare och konsult ska förstå varandra är kommunikationen dem emellan av stor betydelse. Alla intervjupersoner har sina unika erfarenheter. Hur brukarna ska vara delaktiga i ett projekt styrs av beställarens inställning till brukarnas roll, ansvar och rätt till inflytande i en process. Intervjuerna visar att det inte finns en generell beställare som motiveras av samma saker.

Hitta rätt kompetens

För beställare är det viktigt att hitta konsulter med rätt kompetens som kan jobba med brukarna och organisera processen. Konsulten är beställarens verktyg och kontakt med brukarna. Förstår beställare och konsult varandras roller, ansvarsområde och vision finns det goda möjligheter för ett gott samarbete. IP1, 3, 4 och 5 anser att brukarna ska vara med från projektets start, i de tidiga skedena.

Inspiration från andra projekt kan väcka en vilja till att utvecklas samtidigt som en utvärdering av ett referensprojekt är en trygghet. IP3 tar upp att en initiativtagare för ett projekt fungerat som mentor och stöd precis som hans chef i olika projekt. IP3 säger att man inte får släppa en idé som man verkligen tror är värd att satsa på. IP3 var tillsammans med sin chef övertygad om att det var entreprenörerna som arbetar mot brukarna som skulle motiveras. Intervjuerna visar att även brukarna måste motiveras i vissa sammanhang.

Nilsdotter (2005) menar att samspel mellan beställare och brukare kräver en ömsesidig respekt för varandras roller.

Ett sätt för beställaren att nå ut till brukarna anser IP3 vara att landskapsarkitekten använder sig av modeller och bilder, som väcker brukarnas intresse och gör det lättare för dem att förstå den fysiska utformningen (Svetoft, 2008).

Kommunikation

I ett samarbete måste man kunna kommunicera, veta vem man ska kommunicera med och varför. Beställarens inställning till brukarnas deltagande påverkar brukarnas möjligheter att vara delaktiga i processen. Beställare som tänkt igenom vem som ska räknas som brukare och på vilken nivå brukarna ska vara med och bestämma skapar en tydlig utgångspunkt för konsulten att starta upp en brukarprocess. Tvärt om kan en konsult enligt IP3 göra det lätt för en beställare genom att presentera ett färdigt förslag. Men det kräver att konsulten kan förklara förslaget så att beställaren förstår.

IP1, 2 och 3 lyfter fram att kontakten med hyresgästföreningen och bovärdarna (en typ av vaktmästare) är viktig. IP2 anser att man bör vara en god lyssnare för att kunna tolka vad brukarna önskar. Envägskommunikation i sammanhanget bör dock undvikas då risken är stor att parterna missförstår varandras önskemål (Löow, 2003). Beställare som önskar arbeta med brukare måste föra en dialog med dem och hitta kompetenta konsulter som gör samarbetet möjligt. När det handlar om nyproduktion är det svårt att jobba med brukarna eftersom man inte vet vem som kommer att flytta in. Men i de fall som nyproduktionen gäller hyresrätter tror IP4 att man skulle kunna ta brukarna som står i kö för hyresrätten med sig i processen. När det gäller renovering av befintliga bostadsmiljöer är det bostadsrättsföreningen eller bostadsföretaget som bestämmer. Även i befintliga miljöer kan det vara svårt att nå ut till de boende. Boende i en bostadsrättsförening behöver inte vara mer engagerade i skötseln än de som bor i en hyresgästförening (Berglund et al, 1995). Enligt IP2 visar boende i hyresgästföreningarna idag ett ökat engagemang för att vara med och påverka sin yttre miljö.

Social gemenskap

Att ge brukare möjlighet att jobba tillsammans, med inflytande i en process kan vara viktigt för en beställare. Enligt IP1 och 3 leder det till att brukare känner ansvar och tar hand om anläggningen så att förstörelse och nedskräpning minskar. IP 1 anser att den yttre miljön har störst betydelse för den sociala gemenskapen. IP 2 anser att planteringar med sittplatser kan skapa sociala interaktioner, när spontana samtal kring blomsterprakten uppstår. Upprustning

av den yttre miljön kan öka den sociala gemenskapen (Löfström, 2006) och odling i bostadsområden har visat sig stärka sociala kontakter (Nilsson, 2009). Gröna miljöer attraherar enligt IP3 kunder och vistelse i gröna miljöer gynnar de boendes hälsa och välbefinnande. Det ökade välmående som kommer av vistelse i en grön miljö ökar lusten för de boendes fortsatta samarbete med beställaren, vars framtida möjlighet att arbeta med brukarna ökar. En beställare som har brutit förtroendet till sina brukare, genom att ignorera deras önsknings kommer att ha svårare att få dem att delta i en process. IP2 anser att beställaren genom att höja brukarnas stolthet, exempelvis anlägga en vacker plantering, kan återfå brukarnas förtroende eftersom handlingen visar att beställaren menar allvar och genomför det han säger. Social gemenskap har betydelse för brukarnas vilja att delta. IP2 menar att anonymiteten i området påverkar hur många som väljer att delta. Bostadsgårdar med färre boende har ofta en bättre sammanhållning och social gemenskap, enligt IP2 ökar anonymiteten i höghusområdena. Att öka den sociala gemenskapen ökar beställarens möjligheter att jobba med brukare. Att brukare trivs betyder för beställaren en stabil inkomst. En beställare som vill genomföra sin vision måste se nya möjligheter i arbetet med brukarna. IP3 som arbetat både med privata bostadsgårdar och halvprivata fickparker har ökat möjligheten för ett rikare liv (Gehl, 1980). Att fler människor befinner sig ute ökar upplevelsen av trygghet, (Newman, 1976 i Delshammar, 2005) vilket förhoppningsvis lockar ut de brukare som undvikit bostadsgården på grund av den upplevda bristen på säkerhet.

Projektparametrar

Alla projekt kostar pengar att genomföra. IP1, och 3 anser att det viktigaste är att fördela de tillgängliga resurserna på bäst möjliga sätt så att brukarprocessen blir så produktiv som möjligt för projektmålet. IP 4 anser att projektmålet styr om det är lämpligt att arbeta med brukare och budgeten styr hur omfattande processen blir. De tre projekt parametrarna tid, ekonomi och kvalitet påverkar också möjligheterna för brukarnas medverkan.

I IP3 fall verkar det som att chansen att få fram ekonomiska resurser ökat med framgången. Företagets långsiktiga besparning strategi gynnas av brukarnas inflytande i processen. Ett bostadsområde som uppmärksammas positivt i media kan enligt IP2 öka brukarnas stolthet samtidigt som förtroendet till beställaren stärks.

IP1 och 3 anser att brukarnas deltagande i processen ger ett kvalitetsmässigt och långsiktigt bättre resultat. Beställarna IP1, 3 och 5 anser att det är bättre att lägga ner mer tid eftersom den kostnaden är mindre i jämförelse med anläggningens kostnad. IP4 anser inte att tiden är en styrande faktor i ett bostadsprojekt, men anser samtidigt att det inte bör ta längre tid att arbeta med brukare.

Brukare

När hyresgäster flyttar in som har nya behov och förväntningar på gården kan det behövas en förändring. Det kan exempelvis handla om pollenallergi eller att det naturliga slitaget fodrar förändring och underhåll. IP1 konstaterar att mindre förändringar som nya planteringar och liknande, tillåter gården att förändras allt oftare, eftersom kostnaden är liten. IP1 ser landskapsarkitektstudenter som en god möjlighet för dem att arbeta med brukare, eftersom kostnaden är låg och effekten på brukarnas sociala värden och trivsel är stor.

IP1 och 3 anser att arbete med brukare och andra aktörer, exempelvis kommun och idrottsföreningar, ökar möjligheten för att skapa en bättre helhetslösning som tillgodoser fler brukares behov. Även IP2 anser att samarbete med andra aktörer skapar möjligheter som gynnar brukarna. IP4 anser att en representativ grupp är att föredra i brukarprocesser, eftersom en person inte är representativ. Brukarnas inflytande och medbestämmande i en process ger beställaren bättre möjligheter till att arbeta med brukare eftersom ett genuint deltagande enligt Arnstein (1969) ökar brukarnas makt och vilja till samarbete. IP5 anser att man som beställare själv måste skapa möjligheter genom att aktivt söka efter de brukargrupper som är intressanta för projektet. IP2 anser att de brukare som har engagemang att delta, själva väljer att delta i processen.

5.4 Hur ser landskapsarkitekterna på möjligheterna med att arbeta med brukare?

En landskapsarkitekt som uppfyller beställarens kriterier med rätt kompetens har goda möjligheter att arbeta med brukare. Intervjuerna visar att kompetensen som krävs av en landskapsarkitekt inte kommer med utbildningen, utan handlar om en kombination av erfarenhet, attityd, övning och kunskap inom kommunikation, metodval, projektledning och att helt enkelt ha en fallenhet för att leda en brukarprocess.

Första steget

Landskapsarkitektens möjlighet att arbeta med brukare påverkas enligt IP5, 6, 7, 8 och 9 av dennes kompetens att tolka beställarens mål och drivkraft och förmågan att i samförstånd kunna kommunicera det gemensamma målet som växer fram. En landskapsarkitekt som är väl förberedd och medveten om att kommunikationen bör anpassas, så att alla förstår, har större möjligheter att nå ut med sitt budskap enligt IP6, 7, 9. Enligt IP6 visar en anpassad

kommunikation att man respekterar beställaren vilket inger trygghet och ökar landskapsarkitektens möjligheter att arbeta med brukarna.

Resurser styr hur omfattande en process kan bli och tiden kan inverka på lösningens kvalitet. En välplanerad resursfördelning och tidsplan ger landskapsarkitekten goda förutsättningar. Ett balanserat samspelet mellan erfarenhetsbaserad kunskap från brukarna och landskapsarkitektens yrkeskunskap skapar ett stort utbyte för parterna. Beställaren vinner på att låta brukarna ha medbestämmanderätt i utformningen av sin närmiljö enligt IP5 eftersom anläggningen från början blir som brukarna vill ha den. Vilket även Svetoft (2008) bekräftar.

Projektets olika skede

I projekt kan man komma in i olika faser och var man kommer in i processen är avgörande för vilken grad av inflytande parterna får (Sanoff, 2000). Landskapsarkitekten kan påverka beställaren till att ge utrymme för en brukarprocess genom att i det tidiga skedet av projektet presentera en klar idé om hur brukarprocessen ska genomföras enligt IP6, 7 och 9. Idén kan innefatta en föreslagen arbetsmetod, tidsplan och en preliminär budget som sedan kan bli underlaget för det som står i programhandlingen. Intervjupersonerna är samstämmiga om att det är i det tidiga skedet som man vill ha med brukarna, om de ska vara med.

En tydlig kommunikation och tidig kontakt med alla inblandade ökar möjligheterna för att projektet ska genomföras enligt dess grundtanke. I projektets inledningsfas skulle IP7 föredra att de viktiga värdena kommuniceras med utförarna, som ansvarar för projektets genomförande, för ett bättre resultat. Det finns många parametrar som kan ändra sig under arbetets gång. Kontraktet som skrivs i inledningsskedet reglerar inte allt. I projektets olika skeden låser man fast vissa punkter innan man går vidare till nästa fas, dessa fungerar sedan som en säkerhet enligt IP7. Uppstår det oklarheter mellan beställare och konsult går man tillbaka och ser vad som blivit bestämt i de olika skedena. Det finns alltid en risk i att kommunicera med begrepp som är tvetydiga i sin definition enligt IP6, 7 och 9 eftersom det kan skapa missförstånd. I stora projekt som pågår under en längre tid händer det att beställarombudet byts ut mitt i projektet. Då ökar sannolikheten för feltolkning eftersom ombudet med sina värderingar och intressen tolkar det som står skrivet (Kvale, 1997)

Val av arbetsmetod

Det är viktigt att landskapsarkitekten vet vad beställaren vill ha och vilken roll brukarna förväntas ha, för att kunna välja en arbetsmetod som är väl genomtänkt. Olika metoder är olika bra för olika projekt, menar IP6 och 5. Enligt Arnsteins inflytandestege (se 3.4.1) önskar beställare som vill att brukarna enbart ska bidra med sin kunskap inget samarbete

mellan landskapsarkitekten och brukarna. Landskapsarkitekter som från start av planerings- och projekteringsprocessen arbetar tillsammans med brukarna och använder en arbetsmetod som tillåter parterna att kommunicera jämställt, har en beställare som önskar att brukarna har inflytande i processen. Förberedelserna är enligt IP5, 6, 7, 8 och 9 viktiga i brukarprocesser. IP6, 8 och 9 säger att det är viktigt att man inte väcker förhoppning hos folk som man sedan inte kan realisera eftersom ett brutet löfte, får brukarna att tappa förtroende och tillit till beställaren. Orsaken till ett misslyckande kan vara många, brister i kommunikationen mellan brukare och landskapsarkitekt eller beställare eller att man valt en metod som inte ger värdefull eller hanterbar information.

Genomförda projekt kan ses som en mall för hur man gjort och hur det blivit. Utvärderingar av områden kan därför vara värdefulla för en beställare att granska innan det egna projektet startar, IP5, 6, 7 och 9 säger att man kan inspireras av genomförda projekt, och metoderna de använt, men inte kopiera dem. Enligt IP9 är det viktigt att metoden utvecklas och anpassas så att den passar det specifika projektet och dess brukare. Ett projekt är unikt och kräver sin egen unika lösning. En beställare som ser mallen som en inspiration kan övertygas av en landskapsarkitekt, som med rätt kommunikation inger trygghet och övertygar beställaren att just de metoderna kommer att leda projektet till framgång. IP6 säger att vetenskapliga argument som går att bevisa, inte väger tyngre än självupplevda erfarenheter i diskussion med beställaren, det viktigaste är när, man använder argumenten och hur.

IP8 ser representativ demokrati och samråd som en form av brukarsamverkan. Inom bostadsföreningen menar IP8 att styrelsen representerar brukarna. IP7 ser fördelar med att motivera styrelsen och att få dem med sig i en process. Han menar att första steget är att motivera de som har pengarna. Förstår de vikten av att vara delaktiga i en process så kan man i nästa steg jobba vidare med brukarprocesser mot de boende.

Budget

Ekonomi är inte helt avgörande för resultatet, utan allt hänger ihop. Med god planering och välgenomtänkta metoder kan pengarna användas på ett effektivt sätt. Eftersom mycket bestäms i det tidiga skedet är det viktigt att beställaren vet vad han får för pengarna och hur en minskad respektive ökad budget skulle påverka, både processen och resultatet. IP9 och 5 menar att det inte är kostnadsförsvarbart att bygga om en bostadsgård utan att ha de boende med sig eftersom risken är att resultatet inte uppfyller brukarnas behov.

Brukare

I projektets inledning bör beställare och landskapsarkitekt diskutera vem som är brukare i det specifika projektet, antagande kan i ett senare skede få negativa konsekvenser.

Vem som ska representera brukarna borde vara en fråga av hög prioritet i varje projekt. Brukarna kan enligt IP 7 i vissa fall avgränsas till sakägare. IP9 definierade tillsammans med beställaren fyra brukargrupper, som de ansåg vara representativa eftersom de hade en nära anknytning till parken.

När det handlar om olika brukargrupper är det inte alltid beställaren som är problemet, vissa är svåra att nå ut till som exempelvis ungdomar. För att nå ut till alla som enligt överenskommelse med beställaren är brukare måste man enligt IP5, 6 och 9 vara flexibel i sitt arbetssätt. IP5 och 9 poängterar att det är viktigt att få med även de grupper som inte frivillig kommer, för att alla brukare ska var representerade. Det kan betyda att man kan behöva hålla samma möte, vid olika tidpunkter och på de platser som brukarna håller hus.

Engagerade brukare som själva har en vilja att förändra ger landskapsarkitekten ett bra utgångsläge. Företagsamma brukare kan enligt IP7 själva påverka sin beställare (exempelvis kommunen som har resurser) att starta upp en brukarprocess. En konsult som anlitas för att leda och organisera projektet kommer in i projektets tidiga skede. Om en landskapsarkitekt anlitas för att hålla i processen, är utgångsläget för denne fördelaktigt, eftersom brukarna redan är motiverade till att delta och beställaren tagit initiativet att anlita en landskapsarkitekt.

Samarbete mellan aktörer

En landskapsarkitekt som jobbar för en beställare som tänker långsiktigt, tjänar på att ha brukarna med sig enligt IP7 och 9, eftersom brukarnas medverkan skapar en stabil grund. Med stabilitet menas de positiva effekterna man sett i områden där människor haft inflytande, den sociala gemenskapen stärks, miljöerna upplevs tryggare, vandalism och skadegörelse minskar.

Namnet man väljer för att marknadsföra processen kan påverka vilka reaktioner som väcks hos beställaren och övriga aktörer. IP9 valde att kalla brukarprocessen ”kreativ demokrati”, vilket klingade väl hos den kommunala beställaren. Ordet, kreativitet betyder enligt Nationalencyklopedin förmåga till nyskapande och frigörelse från etablerade perspektiv vilket betecknar processen (Smith, Nationalencyklopedin). Man använder sig av befintlig kunskap, för att skapa ny och med allas hjälp ser man problematiken ur olika synvinklar Demokrati är som term känt inom kommunala sammanhang. Dess språkliga betydelse är folkmakt eller folkstyre (Lundquist, Nationalencyklopedin). I Brukarprocesser handlar det

inte om representativ demokrati, att någon förtroende vald tar beslut, utan om direkt demokrati där alla har lika stor makt, genom att man röstar.

Landskapsarkitekten kan genom kunskap och förståelse för ett annat yrke exempelvis beställaren och dennes roll lära sig att bättre förstå och samarbeta med dem. IP6 anser att landskapsarkitekter är dåliga på att förstå entreprenörer i byggbranschen, vilket stämmer överens med min bild. IP7 påpekar att bristen på kommunikation mellan landskapsarkitekt/arkitekt och entreprenör/utförare leder till onödiga problem. Glappet mellan aktörerna tas även upp av de Laval (1997). IP7 påpekar även att det finns andra aktörer som kan vara bättre på att leda brukarprocesser än landskapsarkitekter, IP5 tar upp informatörer som en yrkesgrupp vilken är till stor hjälp i arbetet med brukare.

5.5 Vad ser beställarna för problem med att arbeta med brukare?

IP3 menar att konsulter som saknar engagemang och en positiv attityd till brukarna är ett problem. Om brukarnas roll i projektet inte diskuteras i upphandlingsskedet är det enligt IP3 svårt för brukarna att höras.

Ekonomi

Bostadsföretag måste gå runt, genom att göra lyckade investeringar. IP2 tycker att det är svårt att ha med brukare i processen, eftersom de fokuserar på sina egna behov och inte ser vilka samband som kan generera positiva effekter för bostadsföretaget och brukarna.

Problemet kan även vara att brukarna har så många önskemål och viljor att de inte går att förena i ett förslag eller att de boende saknar engagemang. Brukarnas brist på engagemang har varit ett återkommande problem även i andra projekt (Löfström, 2006).

I höghusområden är sammanhållningen som minst mellan de boende och så även engagemanget. Bristen på engagemang tror IP2 bero på att de boende har tappat förtroendet för beställaren, vilket är ett problem i ett samarbete.

IP1 det inte som ett stort problem att de anläggningar som skapas med brukarinflytande kan leda fram till mer skötselkrävande anläggningar vilket kan innebära en ökad förvaltningskostnad han menar att det finns andra faktorer som spelar större roll.

Faktorer som påverkar

Om en brukares behov får dominera menar IP4 att miljön som skapas är alltför specialiserad för att passa framtida brukare, varför IP4 tycker att man bör prioritera sakkunskapen. Problemet enligt IP4, att jobba med brukare i nyproduktion är att man inte vet vem brukarna är innan man byggt klart och sålt bostadsrätten.

IP5 anser att yttre faktorer som ledningar i mark eller fokus på en fråga utanför projektet kan få brukarna att tappa fokus. Exempelvis: En stadsdel ska få ett nytt torg och ett möte anordnas för att organisera en brukarprocess. Men brukarna kan inte fokusera på ett nytt torg eftersom den gamla saluhallen ska rivras vilket inte kan påverkas av gatukontoret som ska bygga om torget. Tid och pengar går förlorade i diskussionen om saluhallen vilket kan leda till att torget-projektet måste läggas ner. Inom kommunen har varje avdelning ett ansvarsområde och budget skilt från övriga, varje avdelning styr sina beslut, även om det för brukaren upplevs som samma beställare eftersom de jobbar åt kommunen.

5.6 Vad ser landskapsarkitekterna för problem med att arbeta med brukare?

Kommunikation

När målet är att man ska engagera och få med sig andra människor i en process är det viktigt att språket som används är lätt att förstå, vilket kan vara ett problem för konsulten, både i samarbetet med beställaren och med brukarna. Som landskapsarkitekt bör man enligt IP5, 6, 7 och 9 förklara ord som kan missförstås och undvika facktermer, eftersom de kan få beställare och brukare att känna sig i underläge, vilket är negativt för processen. Dålig kommunikation kan även leda till delade meningar om vad som blivit bestämt eller ett totalt ointresse från beställaren.

Vill man nå ut till grupper som är svåra att kommunicera med får man enligt IP5 och 9 anstränga sig lite extra. IP9 anser att användandet av olika typer av medier, gör att man når ut till fler. Problemet är enligt IP9 att det kan bli dyrt för beställaren med allt material. Avvägningen hur mycket pengar som ska läggas på att nå ut till brukarna och hur mycket som ska läggas på samarbetet bestäms under programskrivningen. Information ut till brukarna anses viktig av IP5, 6, 7 och 9.

Om beställaren representeras av ett ombud, som byts ut, kan projektets anda i vilken processerna utförs för att nå målet enligt IP6 och 7 omtolkas. Vilket enligt IP7 skapar problem för landskapsarkitekten i arbetet med brukarna, risken minimeras med en kommunikativ förmåga.

Ekonomi

Brukarprocesser är tidskrävande och varje timma som konsulten jobbar kostar pengar, för beställaren kan ekonomin vara en begränsning som i sin tur påverkar brukarna. Färre timmar för konsulten begränsar brukarprocessen.

En konsult som inte är van att jobba med brukarprocesser kan enligt IP6 och 9 i början ha svårt att förutse hur lång tid varje moment tar och hur mycket ekonomiska resurser som krävs. Om beräkningarna inte alls stämmer överens kan det bli problematiskt för processen.

Brukare

Som konsult måste man vara förberedd och tydlig, alla viljor kan inte förenas men det är viktigt att lyssna på alla med öppna öron. Brukare som vill få sin vilja igenom och har svårt att kompromissa kan med sin besvikelse väcka en negativ stämning. Brukarprocesser bygger på att folk engagerar sig men ett engagemang riktat mot projektet kan enligt IP6 vara ett problem för konsulten. Brukare med väldigt radikala åsikter, exempelvis inom politik eller miljö kan antingen påverka övriga brukare eller väcka obehag genom sitt extrema engagemang.

I komplexa projekt kan brukare vara ett problem, eftersom de saknar kunskap menar IP8, en brukare kan inte ta ställning, till något han inte till fullo förstår. Eftersom det anses vara konsultens uppgift att använda metoder som gör kommunikation i samförstånd möjligt kan det ifrågasättas om det är brukaren som är problemet. De Laval (1997) menar att landskapsarkitekten inte kan förvänta sig att brukarna ska använda experternas språk som de inte till fullo förstår och kunna uttrycka sina behov. Metoden måste tillåta både brukare och expert att uttrycka sig så att båda parter förstår innebörden.

När man som landskapsarkitekt kommer in för att göra om en innegård gäller det att vara tydlig med varför man är där enligt IP5, 6, 7 och 8. Fokus kan annars hamna på problem som inte är relevanta för projektet men som brukarna värdesätter mer än innergården, exempelvis en fungerande tvättstuga. Som projektledare(landskapsarkitekt) för en brukarprocess finns det en risk i att inte ha lyssnat till beställarens underliggande motiv. I sin önskan att dra igång ett projekt som man tror väldigt mycket på. Det tar mycket tid att jobba med brukarprocesser och hittar man inte de argumenten som övertygar beställaren helt, är han inte beredd att betala. Vilket kan leda till ett projekt där konsulten saknar tillräckliga resurser och de positiva effekterna som man argumenterat för, inte går i uppfyllelse.

5.7 Hur ser beställaren på sin egen roll vid brukarprocesser?

Beställarna har olika positioner i hierarkin och ser på sin roll som beställare ur olika perspektiv vilket styr hur de handlar. Som ombud för en beställare kan man jobba i en projektledarroll, direkt mot brukarna.

IP1 skapar som beställare tillsammans med brukarna möjligheter att förverkliga bostadsföretagets vision. Hans engagemang är en av de viktigaste drivkrafterna som beställare, intresset för boendefrågor väcktes redan under uppväxtåren i ett miljonprogramsområde med stora problem. IP1 bedriver ett aktivt arbete för att brukarna ska få vara med i utformningen och för att de ska trivas. Han tror på de boendes förmåga att förändra sin boende situation.

IP2 som jobbar på bostadsföretaget sedan 45 år har lång tids erfarenhet av boendefrågor. Min uppfattning är att fokus ligger på företagets utvecklings möjligheter som även kan gynna brukarna.

IP3 har efter ett antal år som entreprenör ändrat sin uppfattning. Hans engagemang för det gröna väcktes och efter det har han drivit projekt som verkar för att människor ska må bra, vilket de gör i en grön miljö. Själv ser han beställarrollen som projektledare, vilken är verktyget för att tillsammans med brukarna förverkliga företagets vision.

IP4 är beställare i rollen av projektledare, varje projekt har för honom sitt specifika mål. Hans roll är att balansera projektparametrarna tid, ekonomi och kvalitet, för att nå ett önskat resultat (Löow, 2003). Han anser att projektledarens roll är helt beroende av projektet, om det gäller renovering av en innergård får brukarnas åsikter styra hans roll är att samordna och leda processen framåt.

Förändringsprocess

Beställaren måste lyssna, handla och visa uppskattning. IP2 har inställningen att de brukare som vill får vara med, men något aktivt arbete för att brukardeltagandet ska öka bedrivs inte. Beställare med en likgiltig inställning till brukarna kommer inte att beställa något brukarinflytande, om de inte blir motiverade.

IP3 menar att beställarens roll i en förändrings processen är att vara konsekventa och tydlig i sin kommunikation. Ett nytt arbetssätt, kräver hårt arbete. IP3 poängterar att det är viktigt att

hålla fast vid en idé som man tror på och omsätta den i realitet så snart som möjligt. Om beställaren inte har med sig konsulterna är det svårt att komma vidare, vilket skapar problem för beställaren i samarbetet med brukarna. IP3 gick från början in för att förändra entreprenörernas sätt att se på den gröna miljön. IP3 säger att de först genomförde ett projekt till färdig anläggning, för att visa och övertyga brukarna hur bra det kunde bli innan de involverade dem i processen. IP3 har de tre sakerna som anses vara viktigt när det gäller förändringar i företag. Ett tydligt ledarskap under förändringsprocessen som gör det klart vem som styr. Delmål som motiverar och gör det tydligt att slutmålet närmar sig. Och en grupp som engagerats och ansvarat för att leda förändrings arbetet, så att ledningens arbete kan fortgå obehindrat av förändringsarbetet (Hanson, 2007).

Det är ingen självklarhet att man ska jobba med brukare i processer, många beställare vet att det finns projekt där man samarbetat med brukarna, men inte hur det rent konkret går till. Det verkar även finnas beställare som inte är medvetna om vilka arbetsmetoder och möjligheter som finns. Enligt IP3 kan bra exempel vara en förebild och inspiration för hur man kan jobba som beställare och det kan även vara en trygghet att veta att andra har genomfört en liknande process med ett lyckat resultat. IP1 och 3 tycker att brukarna ska vara med i processen medan IP4 anser att det bör bestämmas i varje enskilt projekt IP2 anser att brukarna erbjuds deltagande, bland annat genom samrådet och att det är upp till dem att delta om de vill.

5.8 Hur ser landskapsarkitekterna på beställarens roll vid brukarprocesser?

Rollen som beställare handlar om att ha rätt kompetens att hitta kompetenta konsulter, till vilken man ger ett uppdrag som de ska lösa. Ansvar att fördela projektets resurser ligger hos beställaren, så att projektet får det väntade resultatet.

Beställarens roll är att få företaget att gå runt, när de stöter på problem som inte kan lösas med företagets resurser anlitar de en konsult. Beställaren ger sin bild av problemet och vad han förväntar sig för resultat av konsulten. Enligt IP9 är det viktigt att beställaren själv tar ansvar och får in det i en rutin att tänka efter om det är ett projekt där det behövs brukarmedverkan så att det avspeglas i program och underlag för upphandling vilket IP6 och 7 håller med om. Enligt IP6 och 7 behöver inte beställaren veta hur lösningen ska se ut i förväg, med hjälp av dialog och underlag kommer man fram till en gemensam bild. Om landskapsarkitekten kommer in efter projektets tidiga skede måste beställaren tillhanda hålla ett underlag som är komplett för att genomföra uppgiften.

Beställare har enligt IP7 svårt att samarbeta med andra aktörer. En beställare som vill bestämma själv, önskar ingen brukarprocess. En brukarprocess som kommer in i ett sent skede av projektet, kan jämföras med remissvar som lämnas vid samråd. Att omforma ett nästintill färdigt förslag skapar ofta brister i kvalitén.

Egenskaper

Bra beställare har olika egenskaper, IP6, 7, 8 och 9 föredrar en lyhörd, nyfiken och engagerad beställare, som är delaktig genom hela projektet. En beställare som förstår att knutpunkten i ett projekt är samarbete och skapandet av ett gemensamt mål. IP6 anser att diskussionen om rollfördelningen är ytterst viktig för sin egen del, i rollen som konsult, för att veta vilka befogenheter hon har.

En beställare som säger ja till allt är svårt att ta på allvar. Har inte konsulten förtroende för beställaren påverkar det dennes engagemang och trygghet. En landskapsarkitekt som ska dra igång en brukarprocess måste enligt IP6 och 9 ha beställarens förtroende eftersom det är en krävande process. Utvärdering av processen visar att beställaren vill utveckla sin verksamhet

IP8 ser positivt på beställare som har eller vill få en hög kunskap inom landskapsarkitektur, han anser att diskussionen har möjlighet att bli djupare. En beställare som ställer frågor om projektets mätbara parametrar och som brister i engagemang gör att konsulten tvivlar på dennes kompetens. IP6 tror att det kan vara en nackdel att beställaren har samma kompetens, risken finns att diskussioner uteblir eftersom de upplevs självklara vilket kan leda till missförstånd, det blir även svårt att se projektet ur olika synvinklar.

I skolprojekt anses det av IP6, 7 och 8, 9 vara vanligare att man använder sig av brukarinflytande än i andra projekt. IP9 tycker att det vore positivt överföra den inställningen som beställare av skolprojekt har till andra projekt. Orsaken till att det är vanligare att använda brukarmedverkan i just skolprojekt kan ha flera orsaker, en av dem är att det i FN:s barnkonvention står om barns rätt att påverka sin närmiljö.

5.9 Hur ser beställarna på landskapsarkitektens roll vid brukarprocesser?

Landskapsarkitektens roll är att som konsult involveras i ett projekt för att antingen leda processen med brukarna och bidra med kunskap eller att själv lyssna till brukarna och skapa ett förslag på egen hand. För att veta vilken roll beställaren söker hos landskapsarkitekten är det viktigt att denne har förmåga att lyssna på beställaren och läsa av. För IP1 och 3 är

landskapsarkitektens roll att samordna brukarna i en process, genom att använda en metod som stämmer överens med projekt målet. Konsultens roll är att jobba tillsammans med brukarna för att hitta en lösning för den yttre miljön.

IP2 anser att det finns mycket kompetensen inom företaget, en konsult anlitas för att skapa en färdig plan för en anläggning. Landskaparkitekten kommer sedan med några alternativa lösningar som diskuteras med bostadsföretaget och hyresgästföreningen.

IP4 ser en landskapsarkitekt som en konsult som tillfälligt kommer in i ett projekt, exempelvis för att göra projekteringen av mark.

Egenskaper

Positiva egenskaper hos en landskapsarkitekt är enligt IP1 och 3 att de har en kommunikativ och drivande förmåga, att de kan organisera och engagera brukarna.

IP1 och 3 anser att landskapsarkitekter bör värna mer om den yttre miljön och den gröna kompetens inom sitt område. För att beställaren ska kunna ta ställning till om landskapsarkitekten har rätt kompetens anser IP3 att landskapsarkitekten bör marknadsföra sin idé, hur brukarprocessen ska genomföras tydligt. IP4 anser att sakkunnigheten är viktig när man har ett begränsat utrymme och att landskaparkitekten i rollen av expert är viktig i utformningen av utemiljön.

IP1 anser att landskapsarkitektstudenter är de som han upplevt mest kompetenta för uppgiften. IP1 säger att studenterna är engagerade och lyssnar på de boende med öppna öron. Jag tror även att brukarna har ett annat sätt att se på en student än på en yrkesverksam. Brukarna förväntar sig att en yrkesverksam person ska komma med svaren och kunna allt, medan en student fortfarande är under utbildning. Därför vågar man som boende vara mer öppen mot en student. IP1 säger att studenterna som diskuterar med brukarna ställer frågor som motiverar de boende och har en entusiasm som yrkesverksamma saknar.

5.10 Hur ser landskapsarkitekten på sin egen roll vid brukarprocesser?

Landskapsarkitekter har alla sin egen bild av vad en brukarprocess innebär. Jobbar man med brukarprocesser måste man anpassa sin roll efter projektets mål.

Tidiga skede

I det tidiga skedet fastställs projektets mål och arbetssätt, landskapsarkitektens roll är att hjälpa beställaren att synliggöra projekt målen, vad han vill, varför och hur man ska gå tillväga för att nå dit. Det vill säga att man som landskapsarkitekt inte går in för att hitta lösningen på beställarens problem. En kommunikativ förmåga är enligt IP5, 6, 7 och 9

viktigt genom hela projektet. IP6 anser att det är viktigt att argumentera och stå på sig för de saker som påverkar projektets resultat. Hon föredrar att jobba i ett projektledarteam, då man har tillgång till en bredare kompetens, när alla bidrar med sin kunskap från olika perspektiv. Landskapsarkitekter vill vara med i de tidiga skedena i projekten för att kunna vara med och påverka projektets utformning, enligt IP8 är inte landskapsarkitekterna de enda som tycker så.

Det är viktigt att prioritera de argument som stödjer projektmålet. IP6 påpekar att man behöver ta reda på vad man själv engageras av i det specifika projektet. IP9 menar att man prioritera det som är viktigast. I en relationsskapande process måste landskapsarkitekten bortse från designen och acceptera att den kommer i andra hand. Beroende av vad man har för mål när man jobbar med brukare så finns det en uppsjö av olika metoder att använda sig av. Vilket av alla verktyg som man väljer att arbeta med beror på förutsättningarna, vad man vill åstadkomma med processen, de resurser man har att tillgå, erfarenheten och förmågan att använda dem.

Konsultens roll

En beställare kan anlita en konsult för att det behövs kunskap som inte finns inom företaget, en opartisk åsikt eller att en tillfällig förändring kräver mer resurser. Beställarens mål med projektet styr konsultens roll i projektet. En konsult som tas in för att genomföra en brukarprocess är beroende av att veta vilken roll brukarna och beställaren har i det specifika projektet. En beställare som själv önskar bestämma lämnar inte någon plats för brukarna. I de fall beställaren önskar att brukarna ska ha inflytande i processen har landskapsarkitekten en viktig roll som länken mellan beställaren och brukarna. Landskapsarkitekten kan ha en handledande roll, att leda processen framåt och bidra med den kunskapen som brukarna saknar.

Jobba med brukarprocesser

Det finns inget som tyder på att en yrkesgrupp skulle vara bättre än en annan på att jobba med brukare i brukarprocesser. Landskapsarkitekters varierande kunskap kan göra beställaren osäker, det är svårt att avgöra varje enskild landskapsarkitekts kompetens.

IP6 säger att personer med samma utbildning har lärt sig olika mycket inom varje kunskapsområde och löser samma uppgift på olika sätt. Och att landskapsarkitektens inställning till sin egen roll bestämmer om de är villiga och lämpliga att arbeta med brukare. Vilket styrker Löfströms slutsats, att landskapsarkitekten som ser sig i rollen av expert har en liten möjlighet och önskan att arbeta med brukare. Medan landskapsarkitekten som ser sig i

en handledande roll, med kunskap inom kommunikation och ledarskap har en stor möjlighet och önskan att arbeta med brukare (Löfström, 2006). Detta bekräftas ytterligare av intervjupersonernas varierande synsätt på sin egen yrkesroll i förhållande till brukarprocesser. IP8 ställer sig frågande till vad en brukarprocess kan ge. IP5, 6, 7 och 9 har erfarenhet av att brukarprocesser kan ha mycket att ge. En landskapsarkitekt som önskar arbeta med brukare måste ha förmåga att anpassa sig och vara tydliga med att förklara för beställaren vilken kompetens de besitter och hur de tänker angripa den tänkta uppgiften och varför.

Enligt IP7 och 9 måste man inte vara arkitekt eller landskapsarkitekt för att driva en brukarprocess. Jag personligen tror inte att, vem som helst, kan genomföra ett lyckat projekt med många inblandade eftersom intervjupersonerna poängterar att en kommunikativ, drivande och social förmåga behövs för processens genomförande. Det är viktigt att man är tydlig med, vart man vill komma med arbetet, så att alla kan jobba mot samma mål. Det handlar om att ha en roll som projektledare. Erfarenhet är inget man kan lära in, men man lär sig av sina misstag och som IP9 säger, börjar man i liten skala kan man successivt öka antalet deltagare. IP9 menar att det är viktigt att välja tillfällena för när det passar att arbeta med brukarprocesser.

Hur en landskapsarkitekt väljer att jobba styrs av metoden och landskapsarkitektens roll. Utvecklingen av metoder för att arbeta med brukarna har gått långsamt fram, mötet har varit den vanligaste metoden från 1970-talet fram till millennieskiftet (Löfström, 2006). IP9 som anser att landskapsarkitekter bör anpassa och utveckla metoder för att passa varje nytt projekt. IP5, 6 och 9 är överens om att metoderna behöver anpassas efter brukarna vilket även styrker Löfströms studie.

6 Diskussion och slutsatser

Resultaten säger att beställare kan motiveras av en landskapsarkitekt. Här följer diskussion och slutsatser kring huvudfrågan - Hur motiverar man beställare att ge utrymme för landskapsarkitekten att arbeta med brukare i en planerings- och projekteringsprocess?

6.1.1 Om att motivera beställare

Från en landskapsarkitekts synvinkel har det varit intressant att se om landskapsarkitekten har möjlighet att motivera sin beställare. Möjligheter finns, men samtidigt poängterar de intervjuade landskapsarkitekterna att det beror på beställarens uppdrag. Det betyder att då en beställare önskar en brukarprocess kan landskapsarkitekten förbättra förutsättningarna för brukarna, genom att motivera beställaren till att ge mer resurser vilket kan ge ett bättre resultat för både brukare och beställare. Men där en beställare inte önskar en brukarprocess verkar landskapsarkitekten endast i undantagsfall arbeta för att förändra beställarens uppfattning och få med brukarna i processen. I de fall beställaren inte reflekterat över arbetsmetoden verkar landskapsarkitekten ha ett ökat inflytande. Landskapsarkitekten är alltid beroende av beställarens godkännande för att arbeta med brukare.

Eftersom en avgränsning i arbetet har varit att utgå från landskapsarkitektens möjlighet till att motivera sin beställare, så utgår jag från att landskapsarkitekten blir kontaktad av beställaren i ett tidigt skede av ett projekt för att utföra ett uppdrag. Men det är ju inte alltid förutsättningarna ser ut på det viset. Frågan vem som ska arbeta med brukare har kommit upp ett flertal gånger under arbetets gång. För mig som landskapsarkitekt kändes ingången från början självklar, att vi som landskapsarkitekter kan arbeta med brukare när det gäller gestaltning av utemiljöer. Det är fortfarande min åsikt men det finns många olika infallsvinklar på frågan som jag inte reflekterat över lika ingående, förrän nu. Beställares inställning till brukare och deras erfarenhetsbaserade kunskap kan påverkas av flera aktörer i samhället som politiker, planerare, forskare, arkitekter och övriga aktörer engagerade i

samhällsutvecklingen. Thomas Andersson (Landskapsarkitekt, AnderssonJönsson Landskapsarkitekter AB) anser att beställarna var bakåtsträvande och att en målmedveten, långsiktig politisk styrning saknas (Thibaud, 2005)

Jag anser att alla individer kan vara med och förändra, allt måste inte komma uppifrån även om det känns enklare när någon bestämmer vad som måste göras. Men det finns de som gått emot strömmen och i en etablerad markand driver förändringsarbete för att skapa bättre anläggningar. En av dem som jag anser gjort det är Stina Fransson före detta VD på Gårdstensbostäder AB. Hon var med från det att bolaget bildades 1997 fram till 2006, då hade miljonprogramområdet genom ett långsiktigt förändringsarbete genomgått en stor förändring, och mottagit flera utmärkelser (Gårdstensbostäder, 2006.02.02). Med engagemang för en hållbar stadsutveckling med ett stort boende inflytande har även engagemanget hos hyresgästerna väckts till liv, vilket lett till stor framgång (Silen, 2005.08.19). Alla lägenheter idag är uthyrda, utemiljön är fin och arbetslösheten i området har minskat, allt som ett resultat av ett aktivt och målinriktat arbete med hyresgästerna i fokus (Näslund, 2008.02.14).

Visst kan man fråga vem som ska arbeta med brukare och vem som ska motiveras först. Men genom att utgå från sig själv med de kunskaper och erfarenheter som man har kan man arbeta för något som man tror på och förändra här och nu. Väntar man på att någon annan ska agera så kan man få vänta länge. Det går inte att flytta ett helt berg men man kan börja med små sten. På vägen kommer arbetet att vidga mitt perspektiv och kanske ändra min uppfattning, men samtidigt måste man leva i nuet, tillsammans skapar vi framtiden.

6.1.2 Vem ska arbeta med brukare?

Vem som ska arbeta med brukare är en fråga som har dykt upp under intervjuerna, i litteraturen och hos mig. Jag diskuterade med en person som är väl insatt i ämnet, som menar att det inte är landskapsarkitektens jobb att arbeta med brukare eller att motivera beställaren. Hon menar att arkitekter ser sig själva i rollen av experter och har en stark tilltro till objektiv kunskap. Det är upp till samhällets aktörer och politiker att sköta förändringsarbetet.

En av landskapsarkitekterna anser att landskapsarkitekten i sin yrkesroll ska ha förmåga att se lösningar ur olika brukares perspektiv. Brukarnas erfarenhetsbaserade kunskap värderas inte särskilt högt vilket bekräftar den muntliga källans åsikt.

I intervjuerna anser fyra av fem landskapsarkitekter att det inte är yrket som avgör om en person har rätt kompetensen för att arbeta med brukare. Jag anser att Landskapsarkitekters varierande kunskaper gör det svårt för beställaren att bedömma vem som har rätt kompetens

för att leda en brukarprocess. Som en landskapsarkitekt säger är det svårt att avgöra varje enskild landskapsarkitekts kompetens, eftersom personer med samma utbildning har lärt sig olika mycket inom varje kunskapsområde och löser samma uppgift på olika sätt. Beställarna tycker att det är viktigt att konsulten tydliggör sin kompetens för beställaren, vilket bekräftar att beställaren är medveten om att utbildningen inte berättar om en aktörs verkliga kompetens eller erfarenhet. En av mina intervjupersoner föredrar att arbeta med studenter före yrkesverksamma, vilket jag tror har många bakomliggande orsaker. En student vågar mer eftersom de inte kan förlora ett uppdrag, de ställer frågor som av en yrkesverksam kan uppfatta som självklara vilket gör att de missar information som kan vara av vital vikt. De boende ser inte studenter som experter som kommer och fixar allt vilket kan underlätta för en mer öppen kommunikation. Studenter är vana vid att diskutera i grupp och oftast använder de inte ett komplicerat fackspråk. Jag tror också att beställaren ser fördelar med att anlita studenter eftersom de i princip inte kostar någonting.

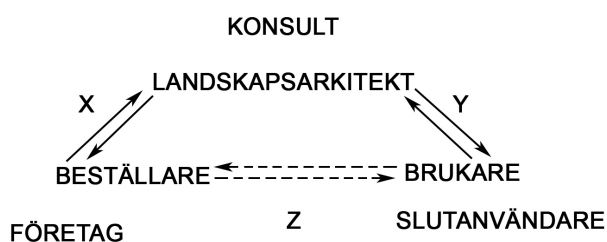
Personligen tror jag inte att vem som helst kan genomföra ett lyckat projekt med många inblandade aktörer eftersom intervjupersonerna poängterar att en kommunikativ, drivande och social förmåga behövs för processens genomförande. Erfarenhet får man på vägen, lär man sig av sina misstag och utvärderingar av genomförda projekt så har man en bra grund att bygga vidare på. Det är viktigt med en tydlig målbild så att alla kan arbeta mot samma mål (Löow, 2003).

En beställare och en landskapsarkitekt anser att informatörer har goda kunskaper om brukarmedverkan. Så en framtida lösning för bostadsbolag kanske blir en anställd informatör som jobbar med brukarna. Där informatören är länken mellan brukare och beställare som samarbete med dem tar fram underlag och metoder i vilken en landskapsarkitekts roll blir att komma in tidigt i projektet med sin kunskap och sedan tillsammans med brukarna realisera deras vision i plan!

6.1.3 Kontakt mellan aktörer

En annan fundering har varit vikten av brukarprocesser med stort brukar inflytande. I den ultimata bostadsföreningen finns en aktiv kommunikation mellan beställare och brukare som kanske startats igång av en Landskapsarkitekt men som sker kontinuerligt. Projekt initieras efterhand vilket betyder att det behövs kunskap. Expertkunskap kan vara det som behövs, men inte som den enda kunskapen, utan som ett komplement till den erfarenhetsbaserade. Att förena de båda kräver dock nya metoder. För att upprätthålla kommunikation mellan beställare och brukare behövs från beställares sida ett initiativtagande att ge mer inflytande och att se brukarnas kunskap som betydelsefull.

Här visas en illustration av förhållandet mellan beställare, landskapsarkitekt och brukare där Z är en koppling som oftast är svag, saknas helt eller sker genom en tredje part vilken i det här fallet är landskapsarkitekten. Jag anser att Z kommunikationen borde vara självklar. Att det finns en etablerad kommunikations kanal där beställare och brukare kan föra en dialog. Bostadsföreningar på olika sätt är medspelare i Z och även Bovärdarna som tre beställare nämner men här bör beställarna arbeta vidare. Enligt IP6 skulle en process vara en möjlig arbetsmetod för att upprätta dialogen Z.



Figur 11. Konsultens uppgift är att genom en process vara länken som kommunicerar med X beställare och Y brukare vilket resulterar i en Z dialog. Vidare mål med dialogen är att den utvecklas till ett projekt där brukarna ges inflytande från start.

6.1.4 Möjligheter för att arbeta

Förutsättningarna för att en landskapsarkitekt ska vilja motivera en beställare är att de själva tror på att ett arbete med brukare och att det är just det som krävs i det specifika fallet. Alla beställare motiveras av individuella argument men en tydlig kommunikation är grunden för att landskapsarkitekten ska kunna motivera sin beställare.

För beställare som arbetar med brukare är det självklart att göra det. För de som inte är lika positiva till brukarmedverkan är det lika självklart att brukarna inte deltar. Hanson (2007) menar att det finns flera sätt att se olika lösningar och att varje person ur sin synvinkel antagligen har rätt. Så det gäller att vi tillåter oss att förändras om vi ska kunna sätta oss in i en annan människas synsätt. Med det här menar jag att kommunikation och dialog är viktigt för att förstå vad som ligger bakom en annan människas ställningstagande. Intervjuerna visar även att brukarmedverkan är ett tvetydigt begrepp. Även om alla tycker att det är självklar att brukare ska vara med, så handlar det enligt Arnsteins modell (se 3.4.1) om olika typer av medverkan som ger brukarna olika stort inflytande. Vi menar inte samma sak med samma ord fast vi tror det, som IP6 säger. Rätten att vara med och påverka beslut som betyder något för brukarna är en subjektiv definition. Att välja mellan en syren och en magnolia är en sak, att välja mellan en formalistisk eller ombonad karaktär någonting annat.

Beställare som inte vet vad brukarmedverkan kan innebära och har en felaktig bild av brukarmedverkan är oroliga för att arbetet ska bli alltför komplicerat, kostsamt och ta längre tid. I en situation då en person känner sig i underläge är det naturligt att komma med motargument enligt IP6. En negativ inställning till brukarmedverkan kan enligt IP6 även komma av förutfattade meningar kring begreppet, som ett symboliskt inflytande enligt Arnsteins modell (1969). Då är det upp till landskapsarkitekten att tydligt förklara vad det handlar om och förändra bilden av brukarinflytande. Som IP3 säger måste man kämpa för den idé som man har och inte ge upp och som IP3, 4, 5, 6, 7 och 9 genom att tydligt förklara hur man tänkt gå till väga motivera beställaren. Ingen kan ensam representera flera människors behov, oberoende av vilken sakkunnighet de besitter. Det visade miljonprogramsatsningen på 1970-talet då objektivet kunnande prioriterades framför den erfarenhetsbaserade kunskapen (Listerborn, 2009; Löfström, 2006). Jag anser att landskapsarkitektens roll är att samordna brukare och beställare i en dialog för att kunna hitta och arbeta mot gemensamma projekt mål.

6.1.5 Kommunikation

I landskapsarkitektens arbete att motivera beställare till att arbeta med brukare, spelar kommunikation en avgörande roll enligt intervjupersonerna. Som i all typ av samarbete är man beroende av att förstå varandra, för att inte missförstånd ska uppstå som grusar vägen för samarbetet. Landskapsarkitekten kan därför genom att använda ett språkval som inger trygghet och respekt, motivera beställaren. Tvetydiga begrepp bör landskapsarkitekten ta upp i en dialog med beställaren, där ordets betydelse definieras. En beställare som känner att han förstår och kan göra sig förstådd när han förmedlar sin vision har större chans att bli motiverad än en som känner sig vilsen och okunnig. För det fortsatta arbetet är det viktigt att landskapsarkitekten upprepade gånger försäkrar sig om att den egna och beställares bild av projekt målet stämmer överens. Det är viktigt att man är lyhörd i det tidiga skedet för att inte missförstå varandra (Ryd, 2008). Och för att få tillgång till de resurser som krävs för att nå projektets förväntade resultat är det viktigt att vara väl förberedd och att argumentera för de avgörande momenten i processen.

En presentation av en genomarbetad och tydlig idé, kan i ett tidigt skede av projektet motivera en beställare. Presentationen visar hur en brukarprocess går till väga, vad den resulterar i och vad det skulle betyda för beställaren, brukarna och företaget. Presentationen bör efterföljas av en diskussion där för- och nackdelar kan kommuniceras mellan beställare och landskapsarkitekt. För att aktörerna ska motiveras bör diskussionen resultera i en tydlig struktur, där varje steg i processen blir tydligt. Hur det går till, rent praktiskt, vilken arbetsmetod man använder och vad det skulle innebära för projektets resultat.

Landskapsarkitekten bör styra diskussion så att rollfördelning och ansvarsområde diskuteras med inblandade aktörer. Det bör tydligt framgå vem som har vilken roll i projektet (beställare, landskapsarkitekt, brukare, övriga) och vad de ansvarar för (Ranger & Westerberg, 2004).

Det är viktigt att vara medveten om undertexter och attribut i kommunikationen med andra aktörer (Hanson, 2007; Svetoft, 2008; Kvale, 1997). I intervjuerna upplevdes kroppsspråket berätta om personens ställningstagande, en engagerad person ökar tempo och nyanseringar i sin beskrivning i de frågor som de brinner för. I arbetet att motivera en beställare anser jag att liknande iakttagelser kan berätta mer än det som beställaren kommunicerar verbalt. IP 6 menar att man genom att uppmärksamma vad som intresserar beställaren kan anpassa sina argument och trycka på de fördelar som brukarmedverkan skulle innebära för företaget och just denna process.

6.1.6 Projekt

De flesta beställare motiveras av en minskad kostnad och ökad vinst (Löfström, 2006). Intervjuerna säger att en nyanläggning eller renovering av en gård där brukarna har inflytande i processen inte behöver bli ett dyrare projekt. Alla beställare har en budget att förhålla sig till, men fördelningen av de ekonomiska resurserna inom projektet är valbar. En långsiktig lösning som bygger på kvalitet håller längre och skapar en total ekonomiskt bättre lösning, istället för en kortsiktig lösning som kostar mindre vid anläggning men mer i längden. En långsiktig utveckling kräver en välplanerad budget, tidsdisponering och process, som tillåter brukare att ha inflytande. Processen tar något längre tid men erfarna beställare anser att det är vad processen ger som är motivationen. En bättre lösning anpassad till brukarnas behov, vilket även styrker Löfstöms arbete (2006).

Rätt typ av marknadsföring lockar nya kunder. Enligt intervjupersonerna är positiv uppmärksamhet från media eller bekanta ett sätt att marknadsföra ett projektet och locka nya kunder. De Laval och Wikfors (1986) menar att media var det som gjorde folk uppmärksamma på deras projekt. Även landskapsarkitekterna tar upp vikten av att nå ut till brukarna. De menar att det är viktigt att välja ett medium som når ut till brukargruppen såsom film, affischer, utskick och så vidare. Missnöjda kunder är negativt för beställaren. Den yttre miljön är det första kunden möts av och många av dagens kunder prioriterar en grön och trivsamt miljö i den urbana staden (Thibaud, 2005) vilket för beställaren innebär att en landskapsarkitekt har goda kunskaper för att skapa en grön miljö och tillsammans med brukarna göra den trygg och trivsamt.

6.1.7 Individuella drivkrafter

Intervjuerna visar att beställarna har olika drivkrafter till att arbeta med brukare. Det kan vara självupplevda erfarenheter där de sett vad det innebär att vara delaktig i en process genom att växa upp i ett område, eller som IP7 föreslår att beställarna engageras i en process för att förstå vidden av arbetsmetoden för att sedan i nästa steg involvera brukarna.

Beställarna anser även att naturen är viktig som motivation. En beställare anser att efterfrågan på kvalitativ utemiljö har ökat och en annan beställare anser att spektakulära planteringar med sittplatser fungerar som dragningskraft för att skapa sociala interaktioner. IP3 tar upp forskningen som bedrivits i Alnarp på Rehabträdgården och att han personligen anser sig må bra av att vistas i en grön miljö. Han ser både nyttan av naturen i forskningen och hur det påverkar trivseln personligen och applicerar det genom sitt arbete på bostadsgårdarna. Att de boende medverkar anser han vara en självklarhet. De Laval diskuterar glapp mellan olika aktörer vilket IP3 visar att dessa glapp kan överbyggas genom ett aktivt arbete och en tydlig vision.

Beställare motiveras av kompetenta medarbetare som har förmåga att realisera projektmålen. En beställare som ser fördelar med nöjda brukare vill ha en person som besitter rätt kompetens för att leda, organisera och arbeta med brukarna i processen, så att brukarnas förtroende för beställaren stärks. För landskapsarkitekten innebär det att tydliggöra den kompetens som man besitter, för det är inte självklar att en landskapsarkitekt ska arbeta med brukare. Då vissa tycker att landskapsarkitektstudenter har rätt kompetens och andra föreslår informatörer.

Intervjuade beställare motiveras av att de boende bor kvar länge och är nöjda. Nöjda kunder betyder en fast inkomstkälla för beställaren (Svetoft, 2008). Efter en lyckad brukarprocess följer en rad positiva effekter som exempelvis en ökad social gemenskap och ett ökat användande av den yttre miljön. Vilket är motivet till att ge landskapsarkitekten utrymme att arbeta med brukare. Slitage i form av vandalisera och förstörelse minskar i områden där brukare varit delaktiga enligt beställarna eftersom medverkan och inflytande från brukares sida får dem att känna ansvar och vilket gör att de använder anläggningen mer omhändertagande vilket sänker skötselkostnaderna (Löfström, 2006; Delshammar, 2005). Användandet av gården ökar känslan av trygghet då folk enligt Gehl (1980) trivs i sällskap av andra. Att fler vistas ute på gården, samtalar om vad som händer och lär känna varandra, påverkar även brukarnas upplevelse av trivseln som en social tillhörighet. Odling i bostadsområden har visat sig styrka sociala kontakter mellan brukare och minskat utanförskap (Nilsson, 2009). Tillgänglighet är ytterligare något som påverkar gårdens användning där en flexibel miljö tillåter fler grupper att vistas på gården samtidigt.

6.1.8 Förändringsarbete

För att genomföra en förändringsprocess krävs ett hårt och ihärdigt arbete. Beställaren måste vara övertygad om att något bättre kan skapas eller vinnas med förändringen. Beställaren motiveras till att ge landskapsarkitekten utrymme att arbeta med brukare, om landskapsarkitekten kan övertyga beställaren om att hans kompetens och kunskaps gynnar projektet. Det handlar inte bara om en övertygande kommunikation som gör idén tydlig. Det handlar om att de förväntade effekterna och deras tillförlitlighet kan styrkas med passande argument som antingen återknyter till beställarens egna erfarenheter, eller genomförda projekt som ställer argumenten i en positiv dager.

Beställarens fördelning av resurser kan påverka processen, då ekonomiska resurser krävs för processens genomförande och inte bara för den fysiska förändringen.

Inom företaget kräver förändringen engagemang och ett tydligt styrande vilket Hanson (2007) poängterar. Komplexiteten ökar när man involverar fler aktörer enligt IP9 bör man börja i mindre skala för att sedan avancera.

För aktörer som inte är vana vid att handskas med en stor brukargrupp kan processen verka skrämmande, två beställare och en landskapsarkitekt visar en rädsla för att brukarnas medverkan ska leda till sämre och felaktiga beslut med en negativ utveckling. Jag anser att deras inställning till brukarmedverkan som enligt Arnsteins steg skulle betecknas som ett symboliskt inflytande med information/ konsultation inte handlar om verkligt inflytande. Deras uppfattning och kunskap inom ämnet bidrar till den felaktiga bilden av brukarmedverkan och frågan är om de sett vilka resultat som en process kan ge. Som IP6 påpekar kan brukarmedverkan som begrepp vara ett av problemen till ett tidigt ställningstagande. Brist på kommunikation tyder på att antagande om begreppets definition gör att felaktiga slutsatser dras. Listerborns (2009) diskuterar att arkitekter ser sig själva i rollen som experter. I sin roll tar de ställning till att brukarmedverkan inte kan bidra med mer kunskap än den, de som experter redan har.

6.1.9 Bevisbarhet

De argument som grundar sig på forskningsresultat bevisar vetenskapligt sin påverkan. Det är inte lätt för en brukare att bevisa att denne önskar sig en blommande rabatt för att denne blir så glad av att titta på hur blommorna utvecklas och fjärilar flyger. För en landskapsarkitekt kan det tyckas självklart att det ska finnas växter på en bostadsgård. Landskapsarkitekten kan dessutom hänvisa till argument som att naturen enligt forskning, av bland andra Grahn, Ullrich och paret Kaplan, har en återhämtande inverkan på människans

hälsa. Vilket innebär att brukare mår bra av att se på och utföra aktiviteter i en behaglig miljö med växter. Att brukarna trivs kan för beställaren innebära att de tar en aktiv del i skötseln av gården. En ökad användning av gården innebär att brukarna upplever den tryggare. Beställare som vill att brukarna ska trivas och må bra på gårdsmiljön ger landskapsarkitekten utrymme eftersom denne både kan ha kunskap om växter kompetens att leda brukarna i en process.

Att läsa utvärderingar och att inspireras av andra anläggningar som liknar det egna projektet kan vara ett bra sätt för beställaren att se vad man kan göra och vad det fått för betydelse. En erfaren beställare av brukarprocesser kan fungera som en utomstående mentor. En erfaren landskapsarkitekt inom brukarprocesser kan på liknande sätt vara en trygghet som motiverar beställaren. Tre lyckade projekt där brukare haft inflytande och där det finns mycket kunskap, erfarenhet och inspiration att hämta är Gårdstensbostäder i Göteborg, ett miljonprogramområde som med brukarna i fokus genomgått en radikal förändring, Brandparken i Stockholm, en centrat belägen, tidigare outnyttjad park som skapat nya band mellan brukare och beställare, och Poseidon AB i Göteborg, bostadsgårdar som grönskar med hjälp av de boendes medverkan efter en tydlig vision.

6.1.10 Kommun

Inom den kommunala sektorn har beställare olika riktlinjer att förhålla sig till, en av dem är plan och bygglagen. Men att aktivt arbeta med brukarmedverkan är upp till varje enskild kommun och ingen självklarhet som i IP5s kommun. I en rundringning till två kommuner visade det sig att dessa anser att varje enskilt projekt kräver ett ställningstagande huruvida de ska eller inte ska arbeta med brukare (Anonym källa, muntlig 2009.11.12). Jag anser att beskrivningen av projekten tyder på att det inte är fel att ha med brukare utan att arbetsmetoden inte gör processen rättvisa. För beställaren resulterar det i en negativ uppfattning om själva brukardeltagandet.

Intervjupersonerna är överens om att brukarnas medverkan ska ske i det tidiga skedet för att kunskapen ska kunna tas om hand på ett kvalitativt sätt. Två intervjupersoner anser att samråd är en typ av brukarmedverkan. Men i ett samrådsskede har projektet kommit så långt att brukarnas inflytande är starkt begränsat. Enligt Arnsteins stege (1969) är samråd ingen brukarmedverkan, det handlar om att bli informerad eller rådfrågas kring ett redan fattat beslut. Ett symbolisk inflytande där brukarna ges sken av att kunna påverka de beslut som tas (Arnstein, 1969). Oftast gör rollfördelningen och maktförskjutningen att dialogen uteblir vilket leder till ett ogynnsamt utgångsläge för båda parter. Jag anser att brukare som går in med en negativ attityd kan känna frustrationen över den upplevda och faktiska möjligheten

att inte kunna påverka ett redan fattat beslut. Beställaren upplever istället en otacksamhet över brukarens attityd då de jobbat hårt för att skapa en bra anläggning för brukarna.

Hurvida pengar sparas eller inte verkar för merparten beställare inte vara intressant i förhållande till resultatet brukarmedverkan ger. Deltagandet borde dock kunna leda till färre remissvar och överklagande som fördröjer processen i kommunala sammanhang. När det gäller förvaltning i park sammanhang konstaterar Delshammar att någon ekonomisk vinst inte är märkbar men att ett ökat deltagande kan bidra till att höja standarden på en anläggning. På bostadsgårdar konstaterar dock Berglund et al. (1995) ekonomiska vinster då brukare medverkar i skötseln av bostadsgårdar.

Beställare måste på ett eller annat sätt förhålla sig till lagar och förordningar. Landskapsarkitekterna poängterar att det är vanligt att beställare av skolprojekt använder sig av brukarprocesser vilket de tror beror på FN:s barnkonvention där det står om barnens rätt att bestämma över sin egen närmiljö. IP9 menar att det är synd att inte fler beställare har samma inställning till andra projekt som de har till skolprojekt.

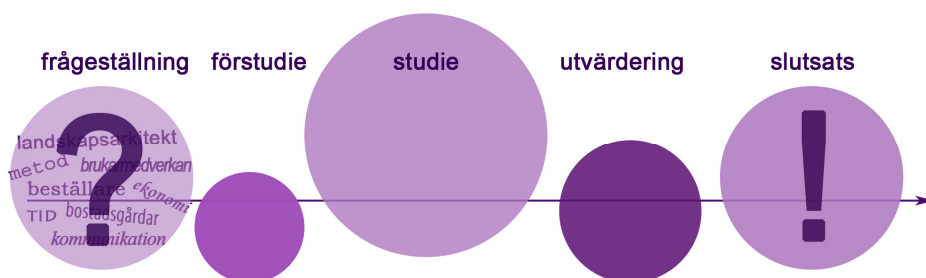
6.1.11 Utvärdering och Feedback

För beställaren och landskapsarkitekten är det viktigt med feedback efter avslutat projekt. Detta för att veta vad projektets olika processer fått för betydelse, hur slutprodukten stämmer överens med det förväntade resultatet och om kommunikationen fungerat. Utvärderingen leder till att utvecklingen går framåt. De Laval poängterar vikten av utvärdering och att hitta rätt metoder för att utföra dem så att de ger värdefull information även Bengtsson et al. (2000) poängtera vikten av utvärdering för att lära sig av sina misstag.

Beställare som värnar om sina brukare och vill utveckla sig till nästa projekt kan motiveras av tidigare brukares åsikter, vilka för- och nackdelar de såg och hur förbättringar kan göras i processen. Ett lyckat projekt med nöjda brukare, kan leda till fortsatt positiva effekter i området, som att skötseln tas över helt eller delvis av brukarna i området. Vilket kan ses som en stor vinst eftersom anläggningen är en engångssumma medan driftskostnaderna är kontinuerliga utgifter och vilket gör det möjligt göra besparingar.

6.1.12 Vidare forskning

Det svåraste i arbetet har varit att följa den röda tråden och inte tappa fokus på huvudfrågan. När man fokusera på en fråga som hör hemma i ett större sammanhang är det svårt att skapa en rättvis bild av verkligheten. Detta arbete är att betrakta som en förstudie till vidare forskning inom frågan. Jag anser att arbetet har många obesvarade frågor, som jag hoppas att vidare studier kommer att besvara. Vidare utvärderingar och nya resultat skulle ge en mer underbyggd slutsats och mer värdefull kunskap till alla yrkesverksamma aktörer.



Figur 12. Illustration över en möjlig utveckling av studien, där förstudien är detta arbete.

Slutord

Arbetet har varit en spännande utmaning från början till slut. Från att ha satt tänderna i ett ämne som visade sig vara relativt okänt för mig. Det har varit en erfarenhet och utmaning att intervjua yrkesverksamma beställare och landskapsarkitekter eftersom jag med mitt kunnande inte kan mäta mig i vare sig kunskap eller erfarenhet med dem. Under arbetets gång har jag lärt mig mycket, där både upptäckter och misstag har lett till att jag blivit klokare!

”Det är en jätte viktig infallsvinkel som du har, det är den som kommer att vara lösningen i framtiden” (Anonym muntlig källa, 2009.07.02)

Jag har fått ett annat perspektiv och inspirerats av att brukarmedverkan kan användas på så olika sätt, inte bara inom landskapsarkitektens yrkesområden. I arbetet har jag intresserat mig lite extra för Landskapsarkitektens roll, vem är jag som landskapsarkitekt och vad jag skulle kunna göra. Jag har i studierna av vetenskapligt dokumenterad kunskap och erfarenhetsbaserad kunskap förvånats över klyftan som finns mellan dem. Vilket även de Laval berör (1997). Det är synd att det mellan forskare, landskapsarkitekter, beställare och brukare finns kunskapsteorier som inte praktiseras. Att inte mer samarbete förekommer gör att jag ställer mig frågande till hur villiga landskapsarkitekter är till att utveckla sin roll?

Jag tycker att vi som landskapsarkitekter bör vara med och utveckla de urbana trädgårdarna, miljöer där människor lever. Där de känner sig hemma och kan koppla av från stadens höga tempo och stress. Där de trivs, där de känner sig trygga och där sociala interaktioner skapas. Vi måste se en helhetslösning. Vi är inga experter lika lite som något annat yrke är expert på vad varje enskild brukare vill ha. För vem designar landskapsarkitekten boendemiljöer om inte för de boende?

Litteraturlista

- Arnstein, Sherry (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners* Vol. 35, No 4, July 1969, ss 214-224.
- Bengtsson, Bo, Svensson, KA Stefan & Uggle, Catherine (2000). *Hyresgästens dilemma -Om hållbart samarbete i bostadsområden*. Meyer Information & Förlag AB, Gävle
- Berglund, Ulla, Hansson, Tom, Tjelhvar, Hägg, Jergeby, Ulla, Söderblom, Pär (1995). *Vi vårdar vår gård*. Stad & Land nr 130:1995. Movium. Norra Skåne, Hässleholm
- BISAM, Brukarinflytandesamordnare (2008.02.19). *Vem är brukare och vad är brukarinflytande?* Hemsida [online] Tillgänglig: <http://www.bisamjkg.se/index.php?blog=4&title=vem-aer-brukare-och-vad-aer-brukarinflyt&more=1&c=1&tb=1&pb=1> [2009.07.17]
- Birgersson, Lisbeth, (1996). *Att bygga mening och rum : om processer för utveckling av verksamhetsmiljöer*. Doktorsavhandlingar vid Chalmers tekniska högskola. 1169, Göteborg
- Bostadsstyrelsen (1977). *God bostad 4, Bra miljö*. Wiking Tryckeri AB, Södertälje
- Bostads AB Poseidon. Hemsida [online], Tillgänglig: http://www.poseidon.goteborg.se/sv/Om_Poseidon/Boinflytande/ [2009.10.20]
- Delshammar, Tim (2005). *Kommunal parkverksamhet med brukarmedverkan*. Acta Universitatis Agriculturae Sueciae 2005:118. SLU Reproenheten, Alnarp
- Delshammar refererar till: Hoff, Jens (1993). Medborgerskab, brugerrolle og magt. I Andersen, Johannes, Christensen, Ann-Dorte, Langberg, Kamma, Siim, Birte, Torpe, Lars, Andersen, Jörgen Goul & Hoff, Jens. *Medborgerskab. Demokrati og politisk deltagelse*. Herning: Systime
- Delshammar refererar till: Newman, Oscar (1976). *Defensible space: people and design in the violent city*. London: Architectural Press
- De Laval, Suzanne (1997). *Planerare och boende i dialog – Metoder för utvärdering*, Stockholm: Kungliga tekniska högskolan
- De Laval, Suzanne, Örjan Wikforss (1986). *Samråd vid bostadsplanering :beskrivning av brukarmedverkan vid planeringen av Almby, Örebro*. de Laval, Suzanne, Örjan Wikforss. Statens råd för byggnadsforskning: Svensk byggtjänst, Stockholm
- Fristedt, Sven, Ryd, Nina (2004). *Att Lyckas med program –Kontinuerligt programarbete för bättre styrning av byggnadsprojekt*. Ljungbergs tryckeri, Klippan
- Gehl, Jan (1980). *Livet mellem husene: udeaktiviteter og udemiljøer*. 2. uppl. Arkitektens förlag, Köpenhamn
- Gunne, Nina (2009.12.11). *Brukarsamhället nästa, Arkitekten* [online] Tillgänglig: <http://www.arkitekt.se/s52030> [2009.12.20]
- Gårdstensbostäder (2006.02.02). Katarina Ahlqvist ny VD för Gårdstensbostäder. Hemsida [online]. Tillgänglig: <http://www.gardstensbostader.se/default.asp?newsid=20062391652374> [2009.11.03]

- Hanson, Hans Ingvar (2007). *12 principer för kommunikation*. Liber AB, Malmö
- HSB, fakta historia och Kooperationen, om hsb, Hemsida, [online], Tillgänglig: <http://www.hsb.se/omhsb/fakta/historia> [2009.10.20]
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur, Lund.
- Lundquist, Lennart. Nationalencyklopedin. Sökord: demokrati [online] Tillgänglig: <http://www.ne.se.proxy.lib.chalmer.se/lang/demokrati> [2010.02.14]
- Löfström, Susanne (2006). *Erfarenheter av brukarmedverkan 10 landskapsarkitekters erfarenheter av att arbeta med brukarmedverkan vid förnyelse av utemiljö*, Alnarp: Institutionen för landskaps- och trädgårdsteknik, SLU
- Löw, Monica (2003). *Att leda och arbeta i projekt: en praktisk handbok om att lyckas i projekt*, 3. uppl, Liber Malmö
- Malmö stad, kommun. Verksamhets idé och mål. Hemsida [Online] Tillgänglig: <http://www.malmo.se/Kommun-politik/Forvaltningar--bolag/Gatukontoret/Verksamhetside-och-mal.html> [2009.09.10]
- Malmö stad, kommun. Vår organisation. Hemsida [Online] Tillgänglig: <http://www.malmo.se/Kommun-politik/Forvaltningar--bolag/Gatukontoret/Var-organisation.html> [2009.09.10]
- MKB fastighet. Hemsida [online] Tillgänglig: <http://www.mkbfastighet.se/> [2009.10.20]
- Movium (2007). *Bostadsbolaget Poseidon i Göteborg får Ulla Molinpriset 2007*. Hemsida [online] Tillgänglig: <http://www.movium.slu.se/nyheter/lasmer.cfm?72> [2009.06.24]
- Nationalencyklopedin. Sökord: Landskapsarkitekt [online] Tillgänglig: <http://www.ne.se.proxy.lib.chalmers.se/lang/landskapsarkitekt> [2010-03-12]
- Nilsson, Mari, (2005). *Brukarmedverkan i förvaltning av tätortsnära naturmark* Examensarbete för Landskapsarkitektprogrammet Institutionen landskaps- och trädgårdsteknik, SLU Alnarp
- Nilsson, Göran (2009.12.02). *Framgångsrik odling stärker sociala kontakter*, Movium [online]. Tillgänglig: <http://www.movium.slu.se/barnute/nyheter/lasmer.cfm?408> (2009.12.10)
- NOD C-O-M-B-I-N-I-E. Hemsida [online] Tillgänglig: <http://www.nod.coop/> [2009.10.19]
- Nyström, Louise (1994). *Bebyggelsens mångfald*. Boverket, Karlskrona
- Olivegren, Johannes (1975). *Brukarplanering - Ett litet samhälle föds: hur 12 hushåll i Göteborg planerade sitt område och sina hus i kvarteret Klostermuren på Hisingen*. Diss. Stockholm: FFNS-gruppens förlag.
- Paget, Susan (2008). *Aspekter på landskapsarkitektens yrkesroll – med utgångspunkt i skolgårdsutveckling*. Acta Universitatis Agriculturae Sueciae 2008: 66. SLU Service/Repro, Uppsala
- Plan- och bygglagen, SFS 1993:419 senast reviderad 2009:651, [online] Tillgänglig: <https://lagen.nu/1987:10#K1P1> [2009.12.10]
- Ranger Anna & Westerberg Karin (2004). *Metoder för möten*, Malmö: Miljöförvaltningen och Region Skåne
- Ryd, Nina (2008). *En skrift om tidiga skeden i planering, bygg och förvaltning*, Sveriges Arkitekter och byggherrarna, Intellecta
- Rydman Cecilia (2008.05.08). *Kommunikationen framgångsfaktor i beställarrollen*, Fasicon (u.å.) Hemsida [online] Tillgänglig: http://www.fasticon.se/Nyheter/Arkiverat/2008/Nyhetsbrev/2-08/4_Kommunikationen_framg%C3%A5ngsfaktor.htm
- Sanoff, Henry (2000). *Community participation methods in design and planning*. John Wiley & Sons Inc, Canada
- SLU, Våra utbildningar (2009). Hemsida [online] Tillgänglig: http://utbildning.slu.se/vara_utbildningar/kandidatoyrkesprogram/Landskapsarkitekt_Alnarp/Utbildningen/ [2009.06.20]

- Smith, Gudmund, Nationalencyklopedin. Sökord: kreativitet [online] Tillgänglig: <http://www.ne.se.proxy.lib.chalmers.se/lang/kreativitet>[2010.02.14]
- Svetoft, Ingrid (2005). *Arkitekten och brukarmedverkan*. Byggvetenskaper Lunds Universitet, Lund
- Svetoft refererar till: Proposition av Bostadsministern, Friggebo (1981)
- Sydväst arkitektur och landskap (2003). Hemsida [online] Tillgänglig: <http://www.sydvast.se/?show=company> [2009.10.19]
- Thibaud, Ewa (2005.11). Land skapa, *Perspektiv* nr 4 [online] Tillgänglig: http://www.ncc.se/global/projects_concepts/partnering_dokument/perspektiv4.pdf [2009.12.19]
- Ullstad, Erland (2008). *Hållbar stadsutveckling -En politisk handbok från Sveriges Arkitekter*, Intellecta, Stockholm
- White arkitekter (u.å.). tjänster och marknadsområden Hemsida [online] Tillgänglig: [http://www.white.se/tjanster_och_marknadsområden](http://www.white.se/tjanster_och_marknadsomraden) [2009.10.19]
- Wikipedia (senast uppdaterad 2010-01-18). Sökord: Demokrati, [online] Tillgänglig: <http://sv.wikipedia.org/wiki/Demokrati>. [2010-01-19]
- Wikipedia (senast uppdaterad 2009-03-02). Sökord: Kreativitet, [online] Tillgänglig: <http://sv.wikipedia.org/wiki/Kreativitet>. [2009-12-10]

Mall för intervju

Hur motiverar man beställare som inte har en planerarbakgrund att ge utrymme för landskapsarkitekten för att arbeta med brukare i en planerings- och projekteringsprocess?

Landskapsarkitekten

- Vad innebär brukarmedverkan för dig? Vad ställer du dig för frågor när du får ett uppdrag som berör en (specifik) grupp av brukare?
- Diskuterar man som landskapsarkitekt tillsammans med beställaren på vilket sätt man använder sig av brukarmedverkan? (Informera, samarbeta, använda dem som inspiration eller informations källa?)
- Hur fungerar kommunikation mellan beställare landskapsarkitekt, diskussion, samförstånd?
- Hur vet man att båda parter är införstådda med vad som är målet och att man menar samma sak med samma ord?
- Tänker du på vilket typ av språk du använder när du talar med olika målgrupper?
- Om du fått direktiven att använda dig av brukarmedverkan men inte de resurserna som krävs hur argumenterar du för brukarmedverkan?;
- Vem representerar brukarna (de boende)?
- Tycker du att det är viktigt med brukarmedverkan?
- Finns det en uttalad fas där man definierar vad rollerna innebär, ansvarsområde?
- Möter man motstånd från något håll?; Vad handlar det oftast om för typ av motstånd?
- Vad gör man om man möter på motstånd? (Hur besvarar du argumenten?)
- Underbygger du dina argument, hur?
- Kan man få tag den information som de boende bidrar till på annat sätt än genom brukarmedverkan?
- Finns det några risker med brukarmedverkan? Och val av metoder?
- Finns det några tips som du skulle vilja ge till andra landskapsarkitekter som arbetar med brukarmedverkan?
- Finns det några tips som du skulle vilja ge beställare för att underlätta samarbete och kommunikation?
- Vilka egenskaper besitter en bra beställare?
- Vilka egenskaper har du som gör dig till en bra landskapsarkitekt att jobba med brukare?

Beställaren

- Vad innebär brukarmedverkan för dig?
- Är det viktigt att jobba med brukarmedverkan?
- Varför är det viktigt? I vilka sammanhang är det (särskilt) viktigt?
- Vad är beställarens roll?
- Vem representerar du som beställare? Vem representerar brukarna?
- Hur fördelar du dina resurser?

- Hur agerar man som beställare när man insett att en bostadsgård måste förändras?
- Vad ställer du dig för frågor, när du anlitar en konsult för ett uppdrag? Exempelvis en landskapsarkitekt som ska projektera en ny bostadsgård? (Vad önskar man av en landskapsarkitekt?)
- Finns det en uttalad fas där man definierar vad rollerna innebär, ansvarsområde?
- Hur fungerar kommunikation mellan beställare, landskapsarkitekt, diskussion, samförstånd?
- Möter man motstånd från något håll?; Vad handlar det oftast om för typ av motstånd?
- Vad gör man om man möter på motstånd?; Finns det några risker med brukarmedverkan?
- Använder du dig av brukarmedverkan?
- Om vi säger att du vill använda dig av brukarmedverkan men inte de resurserna som krävs hur agerar du?
- Underbygger du dina argument, hur?
- Kan man få tag den information som de boende bidrar till på annat sätt än genom brukarmedverkan?
- Diskuterar man som beställare tillsammans med landskapsarkitekt på vilket sätt man använder sig av brukarmedverkan? (Informera, samarbeta, använda dem som inspiration eller informations källa?)
- Tänker du på vilket typ av språk du använder när du talar med olika målgrupper? (Med tanke på kommunikation och att det finns en risk för att man ska missförstå varandra med facktermer och ord som kan ha olika innebörd för olika individer?)
- Samtal innebär ett utbyte av information där båda är aktiva i ett givande och tagande, hur vet man att båda parter är införstådda med vad som är målet?
- Finns det några tips som du skulle vilja ge till andra beställare?
- Finns det några tips som du skulle vilja ge landskapsarkitekter för att underlätta samarbete och kommunikation?
- Vilka egenskaper besitter en bra landskapsarkitekt?
- Vilka egenskaper har du som gör dig till en bra beställare?