



Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för landskapsarkitektur, trädgårds-
och växtproduktionsvetenskap

Kommunikation av kommunalt miljöarbete

– När Eslövs kommun ut till kommunens invånare?

Communicating municipal environmental work – Does Eslöv reach its citizens?

Petter Hjelte

Kommunikation av kommunalt miljöarbete – När Eslövs kommun ut till kommunens invånare?

Communicating municipal environmental work – Does Eslöv reach its citizens?

Petter Hjelte

Handledare: Matilda van den Bosch, SLU, Institutionen för arbetsvetenskap, ekonomi och miljöpsykologi

Examinator: Jesper Persson, SLU, Institutionen för landskapsarkitektur, planering och förvaltning
Bitr. examinator: Mats Gyllin, SLU, Institutionen för arbetsvetenskap, ekonomi och miljöpsykologi

Omfattning: 30 hp
Nivå och fördjupning: A2E
Kurstitel: Självständigt arbete i hållbar stadsutveckling
Kurskod: EX0760
Ämne: Landskapsarkitektur

Program/utbildning: Hållbar stadsutveckling, ledning, organisering och förvaltning
Utgivningsort: Alnarp
Utgivningsmånad och -år: oktober 2015
Elektronisk publicering: <http://stud.epsilon.slu.se>

Nyckelord: miljöarbete, miljömedvetenhet, kommunikation, kommunikationsarbete, medborgardeltagande, hållbar stadsutveckling

FÖRORD

Denna studie har skrivits vid Institutionen för arbetsvetenskap, ekonomi och miljöpsykologi på Sveriges lantbruksuniversitet, Alnarp. Den skrevs på uppdrag av Miljöavdelningen på Eslövs kommun, ett uppdrag som förmedlades av Miljöbron Skåne. Jag vill passa på att tacka mina kontaktpersoner i dessa organisationer för att jag fick möjlighet att utföra studien. Jag vill också tacka min handledare för vägledning och stöttning. Arbetsprocessen har varit både utmanande, lärorik och givande.

Petter Hjelte

Oktober 2015

Malmö

SAMMANFATTNING

Syftet med denna studie var att studera huruvida det arbete som personalen på Miljöavdelningen i Eslövs kommun utför når ut till kommunens befolkning, samt att relatera detta till kända beteendeförändrings- och kommunikationsmodeller. Den övergripande forskningsfrågan var således: *”Vilket angreppssätt präglar Eslövs kommuns miljökommunikation och i vilken utsträckning når kommunens miljöarbete ut till kommunens invånare?”*. För att besvara forskningsfrågan undersöktes exempelvis huruvida kommunens invånare kände till vilka mål som finns med miljöarbetet i kommunen samt deras kännedom om redan genomförda projekt. I studien undersöktes även om det fanns någon skillnad i kunskap mellan olika demografiska grupper. Studien behandlar även frågan kring om det finns sätt att utveckla kommunikationen av det arbete kommunen genomför på miljöområdet.

För att skapa en djupare inblick i ämnet beskrivs kommunens nuvarande arbete på miljöområdet och kommunikationen kring detta. Vidare beskrivs ett flertal teorier inom ämnet miljökommunikation som sedan diskuteras i Eslövs kontext. Metoden för studien består av tre delar. En enkätundersökning som undersöker invånarnas kunskap om kommunens miljöarbete, kvalitativa intervjuer med nyckelpersoner inom Eslövs organisation samt en mindre analys av kommunens kommunikationsarbete.

Resultaten från studien visar att tjänstemännen ansåg det vara av stor vikt att ha en fungerande kommunikation med kommunens invånare, men att en sådan inte uppnåtts fullt ut. Enkätundersökningen visar att bara en liten del av invånarna anser sig ha mycket god kunskap om kommunens miljöarbete, och många har ingen alls. Invånarna nås främst av information genom kommunhemsidan och genom utskick i fysisk form. Dessa kommunikationskanaler är också de som invånarna främst vill nås genom framöver. E-post, som i dagsläget inte används, är en annan populär framtida kommunikationskanal. Invånarna känner främst till kommunens satsningar inom energisektorn och på källsortering. Vattenvård, som prioriterats högt av kommunen, verkar däremot inte många känna till. Undersökningen visar också att många upplever hinder för ett mer miljövänligt levnadssätt, varav många är kopplade till transportområdet. Även om många ändå är nöjda med det arbete kommunen utför så efterfrågas satsningar, speciellt på kollektivtrafik och infrastruktur för cykling.

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate whether the work of the Environmental Department of the Municipality of Eslöv reaches out to the city's population, and to relate it to known behaviour and communication models. The overall research question was thus: *"Which approach characterizes Eslöv Municipality's environmental communication and how well does the work reach local residents?"*. To answer the research question I investigated, amongst other things, whether the residents knew what the goals are for the environmental work in the municipality and their knowledge of already completed projects. In the study I also investigated if there are differences in knowledge between different demographic groups. The study also deals with the question about whether there are ways to improve the communication about the work the municipality implements the environmental area.

To create a deeper insight into the subject I present the municipality's current work on the environment area and the communication around it. Furthermore, a number of theories on the subject of environmental communication is discussed in Eslövs context. The methodology for the study consists of three parts. A survey examines citizens' knowledge of municipality's environmental work, qualitative interviews with key officials in Eslövs organization, and an analysis of the municipality's current communication.

The study shows that officials considered it very important to have an effective communication with city residents, but such is not fully achieved. The survey shows that only a small part of the population believe they have very good knowledge of the municipality's environmental work, and many say they have none at all. The residents mainly get their information through the municipal website and through mailings. These communication channels are also the ones that the residents prefer to use in the future. E-mail, which is currently not used, is another popular future communication channel. Residents have best knowledge about municipal investments in the energy sector and on recycling. Water conservation, which has been prioritised by the municipality, is not mentioned by many. The survey also shows that many are experiencing barriers to a more environmentally friendly way of life, many of them related to transport. Although many still are satisfied with the work the municipality many wish for more investments, especially on public transport and cycling infrastructure.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INTRODUKTION	1
1.1 INLEDNING	1
1.2 KOMMUNENS MILJÖARBETE	2
1.3 KORTFATTAD PROBLEMDISKUSSION	5
1.4 SYFTE	5
1.5 FORSKNINGSFRÅGOR	6
1.6 AVGRÄNSNINGAR	6
2. TEORI & FORSKNING	7
2.1 HISTORIK.....	7
2.2 HÅLLBAR (STADS)UTVECKLING.....	7
2.3 KOMMUNIKATIONSTEORIER	9
2.4 KOMMUNIKATÖREN	10
2.5 KOMMUNIKATION OCH MILJÖSTANDARDER	11
2.6 TEORIER OM MEDVETANDE, VILJA OCH BETEENDE	13
2.7 MEDBORGARDELTAGANDE.....	14
2.8 SAMMANFATTNING AV STUDIENS TEORETISKA BAKGRUND	15
3. METOD.....	17
3.1 INTRODUKTION TILL METOD	17
3.2 ENKÄTUNDERSÖKNING	17
3.3 INTERVJU MED NYCKELPERSONER.....	18
3.4 ANALYS AV WEBBASERAD KOMMUNIKATION	19
3.5 KRITISK GRANSKNING AV METOD.....	19
4. EMPIRI & RESULTAT.....	21
4.1 ENKÄTUNDERSÖKNING	21
4.2 INTERVJUER	27
4.3 KOMMUNENS KOMMUNIKATION	32
5. SAMMANFATTADE RESULTAT.....	34
6. AVSLUTANDE DISKUSSION	36
REFERENSER.....	43
TRYCKTA KÄLLOR	43
OTRYCKTA KÄLLOR.....	44
MUNTliga KÄLLOR	46
BILAGOR.....	47
BILAGA 1: ENKÄTUNDERSÖKNINGEN	47
BILAGA 2: INTERVJUGUIDEN	49

1. INTRODUKTION

Följande kapitel inleds med en kort beskrivning av Eslövs kommun. Vidare beskrivs kommunens miljöarbete där tre betydande dokument lyfts fram för att vidga läsarens insyn i arbetet. Studiens syfte, forskningsfrågor och avgränsningar avslutar kapitlet.

1.1 Inledning

Eslövs kommun ligger nordöst om Malmö i centrala Skåne. Mycket produktiv odlingsmark, fyra åar och goda kommunikationsmöjligheter till omgivande städer är karaktärsdrag för kommunen som har nästan 32 000 invånare (Eslövs kommun, 2013a). Information från Ekonomifakta (2014) visar att Eslövs invånarantal har ökat stadigt under 2000-talet, och mellan 2011-2014 har befolkningen ökat med i snitt 1,4 % årligen. Kommunens landareal omfattar 422 kvadratkilometer. Andel högskoleutbildade är knappt 20 %, vilket är klart under Sverigemedel som ligger på drygt 25 %. Förvärvsfrekvensen ligger strax under 80 % vilket är strax över Sverigemedel, medan den öppna arbetslösheten ligger på 8 %, vilket är medelvärdet för Sverige. Kommunens största privata arbetsgivare är Orkla foods och kommunen är den största offentliga arbetsgivaren.

Kommunen arbetar i dagsläget aktivt med en stor mängd miljöfrågor. Detta arbete har mynnat ut i utformandet av lokala miljömål vilka har som syfte att Sveriges nationella miljömål ska nås, samt att en ekologiskt hållbar utveckling uppnås. De nationella miljömålen omfattar: begränsad klimatpåverkan, skyddande ozonskikt, grundvatten av god kvalitet, ett rikt odlingslandskap, frisk luft, säker strålmiljö, hav i balans, levande kust och skärgård, storslagen fjällmiljö, bara naturlig försurning, ingen övergödning, myllrande våtmarker, god bebyggd miljö, giftfri miljö, levande sjöar och vattendrag, levande skogar samt ett rikt växt- och djurliv (Miljömålsportalen, 2013). Utöver det har kommunen bland annat skapat en miljöpolicy, ett naturvårdsprogram och en energi- och klimatplan. För att utveckla sitt arbete ville kommunen under våren 2014 få undersökt i vilken mån detta arbete faktiskt når ut till kommunens invånare. Detta uppdrag gavs till författaren av denna studie, vilken i sin tur är en redogörelse för metoden och resultatet av detta arbete. Denna uppsats ska därmed beskriva Eslövs miljöarbete samt kartlägga i vilken utsträckning detta når ut till kommunens invånare. Genom att kommunens invånare tillfrågas redogör också studien för förslag på områden där miljömedvetenheten skulle kunna öka bland invånarna. Vidare tillfrågas invånarna om vilka arbetsområden på miljöområdet som kommunen skulle kunna vidareutveckla sitt arbete inom.

1.2 Kommunens miljöarbete

Den tydligaste och mest flitigt använda kanalen för kommunikation av det miljöarbete Eslövs kommun genomför är, enligt de ansvariga tjänstemännen, kommunens hemsida. Under rubriken *Miljöarbetet i kommunen* i avdelningen *Miljö & klimat* finns ett antal dokument som beskriver det arbete som pågår i kommunen. För att ge dig som läsare en inblick i hur miljöarbetet kommuniceras, samt vilka fokusområden och åtgärder som lyfts fram och beskrivs där, följer nedan en genomgång av tre av de centrala dokumenten.

1. "Miljöpolicy för Eslövs kommun" (Eslövs kommun, 2009)

I detta kortfattade dokument beskrivs att Eslöv ska vara ett bra föredöme gällande miljöarbete. För att kommunens värden, omfattande allt från bra utbildning och föreningsliv till varierad natur, ska behållas ska man fortsätta arbeta efter kommunens miljömål. Ansvaret begränsas i dokumentet inte till den lokala livsmiljön utan uttrycks även omfatta att vara bidragande i uppnåelsen av de nationella miljömålen. I miljöpolicyen fastslås även att andra områden är viktiga för att mål med miljöarbetet uppnås, exempelvis utbildning, myndighetsarbete och demokratifrågor. Det fastslås att kommunorganisationens arbete ska utgå från ett helhetsperspektiv på hållbar utveckling genom att:

- "miljöhänsyn vägs in i såväl övergripande beslut och planer som det dagliga arbetet"
- "kommunikation sker med medborgare, näringsliv, besökande, förtroendevalda och anställda för att få en bred uppslutning bakom målet om en hållbar utveckling"
- "förvaltningarna arbetar organiserat för att uppfylla lagstiftning samt lokala, regionala och nationella miljömål"
- "miljöarbetet ständigt förbättras genom regelbundna uppföljningar och utvärderingar"

2. "Eslövs program för lokala miljömål" (Eslövs kommun, 2013a)

I detta dokument konstateras att Eslöv har haft lokala miljömål sedan 2006. De ska vara Eslövs bidrag till hur Sveriges nationella miljömål, som funnits sedan 1999, ska uppnås. Under den period målen funnits har människans påverkan på miljön blivit allt tydligare vilket gör att miljöfrågorna nu är alltmer aktuella. Målen ska bidra till en ekologiskt hållbar utveckling, med vilket menas "en utveckling som tillgodoser dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov" (Brundtlandkommissionen, 1987). I Eslövs miljömålsdokument fastslås fem fokusområden med tillhörande effektmål. Det första området är *Ekokommunen Eslöv*. Det innebär bland annat att kommunen ska vara en bra förebild, bidra till nödvändiga beteendeförändringar, samt att kommunens invånare ska informeras och ett engagemang för frågorna ska stimuleras. Fokusområdet *Energi & klimat* har tre delmål fram till år 2020: att Eslövs kommunorganisation ska vara fossilfri, att energianvändningen i kommunen ska minska och att mer förnybar energi ska produceras. Dessa mål är starkt kopplade till kommunens energi- och klimatplan. Fokusområdet *Giftfritt* har som

målsättning att kommunorganisationen ska arbeta på kemikalieområdet där goda, hållbara val ska göras och farliga kemikalier ska fasas ur industrin. Området *God vattenstatus* har som mål att Eslövs åar och sjöar ska nå minst god status. Det innebär bland annat att dricksvattnet ska vara väl skyddat, att övergödningen ska minska och att vattenmiljöernas rekreativa värde ska öka. Dessa mål påverkas av lokala vattenråds arbete vilket samordnas av länsstyrelsen. Fokusområdet *Planera hållbart* omfattar tre delmål: Eslövs biologiska mångfald ska värnas, Eslöv ska planeras med utgångspunkt i ett hållbarhetsperspektiv och kommunen ska vara lätt att leva hållbart i. Dessa mål påverkas av kommunens aktuella översiktsplan och naturvårdsprogram.

I miljömålsprogrammet fastslås att miljöarbetet ska vara synligt för kommunens invånare. Eslövs miljömål ska också vara anpassade till de förutsättningar som finns i kommunen gällande den natur och människorna som vistas där. Kommunens geografiska läge, mitt i ett odlingslandskap, gör det också extra viktigt att hantera vattenfrågorna, men även kommunens fem naturreservat kräver omtanke. Att få ut människor i naturen är en ambition som belyses i dokumentet. Orsaken till detta är att det dels är hälsofrämjande men också att människorna då ofta får ett större intresse för miljöfrågor samt förståelse för satsningar inom detta område.

Det finns flera typer av näringsverksamheter i Eslöv. Livsmedelsproduktion är en viktig näring vilket kan kopplas till att hela 73 procent av kommunens yta är åkermark. Också energiproduktionen är stor i Eslöv med bland annat vindkraft och biogas, även ett kraftvärmeverk ska anläggas i kommunen i framtiden. I miljömålsprogrammet lyfts även invånarnas roll fram. Man menar att det är av stor vikt att kommunens 32000 invånare har möjlighet att göra hållbara val. Därför måste detta underlättas genom att hållbarhet finns i fokus i planeringsarbete, men också genom att invånarna informeras om hur deras vardagliga val är av betydelse. Man vill ta tillvara på de åsikter och idéer som finns hos befolkningen.

Eslövs miljömål samt organisationen kring dessa fastställs av kommunfullmäktige. Till varje fokusområde finns en arbetsgrupp som ska identifiera åtgärder som gör att målen uppnås. De ska också klargöra av vem och när dessa åtgärder ska vara genomförda. Arbetsgrupperna har både en projektledare och en projektägare och som stöttning i arbetet med miljömålen finns även både en intern och extern referensgrupp. De åtgärder som bygger upp miljömålssystemet antas av en styrgrupp från kommunstyrelsens arbetsutskott. Samordningen av arbetet med miljömålen sköts av kommunens miljöstrateg Marie Brandt. Hon sköter kommunikationen mellan de olika arbetsgrupperna samt den uppföljning och utvärdering som görs årligen.

3. ”Eslövs Energi- och klimatplan” (Eslövs kommun, 2011)

Syftet med kommunens Energi- och klimatplan är att Eslöv i framtiden ska få en minskad användning av ändliga resurser, att energianvändningen i kommunens effektiviseras samt att möjliggöra för nästa generation att leva med en lägre

miljöpåverkan. Planen är riktad både åt kommunorganisationen, de kommunala bolagen samt till kommunens invånare. Kommunens befintliga koldioxidutsläpp kommer främst från transport och industri, dock är oljeanvändning relativt låg medan fossil naturgas används i större utsträckning, främst i industrin. Hushållen är den största förbrukaren av elenergi men även här står industrin för en betydande del. Politikerna i Eslöv har en positiv inställning till vindkraft, vilken också står för majoriteten av den förnyelsebara energin som produceras i kommunen. Planen är att fortsätta satsningen på denna energikälla då det finns goda förutsättningar för att öka dess kapacitet. År 2009 stod vindkraften för en produktion motsvarande omkring 50 procent av kommunens totala elanvändning, och denna siffra är alltså tänkt att öka. För att detta ska bli möjligt har det gjorts ett tematiskt tillägg till kommunens översiktsplan där flera nya utbyggnadsområden identifierats. Tanken är att koncentrera utbyggnaden till vissa områden för att minska risken att utbyggnaden står i konflikt med andra allmänna intressen.

I kommunens Energi- och klimatplan finns också en nulägesanalys för Eslövs kommunorganisation och kommunala bolag där den nuvarande situationen på energiområdet beskrivs. Upp till detta finns mål beskrivna för hur byggnader, transport och andra energirelaterade områden ska utvecklas i framtiden. Till målen finns också en mängd beskrivna aktuella åtgärder som ska utveckla Eslövs arbete på energiområdet. Bland dessa finns exempelvis ”Främja cykling”, ”Utveckling av fjärrvärmesystem” och ”Energieffektivisering i kommunens fastigheter” med tillhörande textavsnitt gällande åtgärdernas bakgrund, väntad miljöeffekt, tidsplan, ekonomi, vem som är ansvarig för uppföljning, förväntat resultat, ansvarig kommunal avdelning samt vilka samarbetspartners som används vid åtgärden. Här finns också en åtgärd som tydligt kan kopplas till denna studie, ”Information om Eslövs kommuns miljöarbete”. Bakgrunden till denna åtgärd är att det finns ”behov av att sprida kunskap från sakkunniga på kommunen till medborgarna. Dessutom behöver kommunen visa medborgarna vad kommunen gör i frågan, och vilka resultat det ger, för att inspirera och föregå med gott exempel” (Eslöv, 2011 s.30). En annan aspekt av bakgrunden är det finns ett behov att definiera hur Eslövs status som Ekokommun ska marknadsföras. Åtgärden för att lösa detta fastställs vara skapandet av en kommunikationsplan för kommunens miljöarbete och för medborgarnas roll i arbetet. Effekten av åtgärden förväntas bli att kommunens medborgare blir medvetna om miljöarbetet och därmed känna stolthet samt vilja bidra i det fortsatta arbetet för ett grönare Eslöv. Miljöeffekten av åtgärden är tänkt att det ska bidra till att utsläppet av växthusgaser samt energianvändningen minskar i Skåne. Enligt tidsplanen ska kommunikationsplanen för hållbarhetsfrågor ha tagits fram 2011, men den är ännu inte antagen.

4. Övriga dokument

Eftersom kommunikationsplanen inte är antagen ännu kommer den inte analyseras utan bara beskrivas kortfattat. Planen omfattar en informationsstrategi där fyra delar lyfts fram. För att underlätta uppfyllelsen av de nationella miljömålen ska kommunens kommunikation:

- ge ökad förståelse för miljöfrågor och acceptans för satsningar på detta område
- ge en positiv bild av Eslöv som ekokommun, med stark profil på miljöfrågor
- visa i första hand nyttan av satsningar på miljön, inte kostnaden.
- bidra till hållbart beteende bland medborgarna

Utöver ovan nämnda dokument finns ytterligare ett antal miljörelaterade skrifter under rubriken ”Miljöarbetet i kommunen” på kommunens hemsida. Vindkrafts-utbyggnaden i kommunen avhandlas i en sådan text (Eslövs kommun, 2013b).

1.3 Kortfattad problemdiskussion

En välfungerande kommunikation av det kommunala miljöarbetet är viktigt av flera orsaker. Det handlar dels om att medborgarna ska vara medvetna om det arbete som utförs av kommunen för att på så sätt veta vilka miljörelaterade problem kommunen brottas med. Problemen kan genom kommunikationen då synliggöras för allmänheten och föras på agendan. Ett större intresse från medborgarnas sida kan i sin tur ge en större demokratisk förankring för de beslut kommunen fattar på området. Vidare är kommunikationen också viktig för att medborgarna ska få kunskap om hur de själva kan agera för att minska den påverkan de har på närmiljön. Kommunikation kan, som diskuteras i studien, hanteras på olika sätt. För att kommunikationen ska vara effektiv och nå medborgarna kan den behöva anpassas efter medborgarnas behov. Således behöver kommunen veta exempelvis hur medborgarna helst nås av denna typ av information. Vill man läsa om miljörelaterade frågor i tidningen, på nätet eller få informationen genom sociala medier? Genom kommunikationen kan kommunen också få reda på vad medborgarna tycker om miljösituationen. Anser de exempelvis att det finns aspekter som hindrar dem från att leva en mer miljövänlig livsstil? Eller är de kanske inte ens intresserade av denna typ av frågor? I denna studie diskuteras därför Eslövs kommuns miljöarbete och huruvida kommunikationen av detta når kommunens invånare.

1.4 Syfte

Syftet med denna studie är främst att studera huruvida det arbete som personalen på Eslövs kommun utför på miljöområdet når ut till kommunens befolkning, samt att relatera detta till kända beteendeförändrings- och kommunikationsmodeller. Studien ska också klargöra om invånarna känner till de mål och strategier som finns för miljöarbetet, identifiera områden som invånarna anser att kommunen borde arbeta mer med samt ge förslag på hur miljömedvetenheten bland kommunens invånare kan öka.

1.5 Forskningsfrågor

- Vilket angreppssätt präglar Eslövs kommuns miljökommunikation och i vilken utsträckning når kommunens miljöarbete ut till kommunens invånare?

- Vet invånarna vilka mål och strategier som kommunen formulerat för miljöarbetet och vilka åtgärder kommunen faktiskt genomfört?
- Vilka områden, inom miljöarbetet, anser invånarna att kommunen bör arbeta med? Är det samma som kommunen identifierat?
- Finns det några skillnader, gällande medvetenheten om miljöfrågor, mellan olika demografiska grupper i Eslövs kommun?
- Hur kan miljömedvetenheten bland Eslövs invånare öka?
- Hur kan kommunens miljöarbete kommuniceras bättre?

1.6 Avgränsningar

I denna studie ligger fokus endast på just Eslövs kommun, hur de arbetar med miljökommunikation och i vilken mån detta når ut till kommunens invånare. Eftersom svaren både på enkätundersökningen och från intervjuerna speglar de omständigheter och förutsättningar som gäller i Eslöv, kan man inte med säkerhet uttala sig om hur situationen ser ut i en annan typ av kommun. De två tjänstemän som intervjuades för studien ger sin bild av den verksamhet som beskrivs, vilket inte nödvändigtvis representerar alla som arbetar på samma avdelning. Intervjuerna ger dock en djupare insikt i och förståelse för arbetet i det beskrivna sammanhanget. Resultaten från enkätundersökningen visar i vilken utsträckning de 118 personer som besvarade undersökningen nåtts av kommunens arbete. Långt många fler personer berörs, självklart, av miljöarbetet men det är de som tog chansen att bidra vars åsikter presenteras i studien. Det är svårt att uttala sig om representativiteten i materialet, men eftersom enkäten var offentligt tillgänglig på kommunens hemsida under knappt fem månader så kan alla sägas ha getts chansen att delta. Den tredje delen av studiens empiriska material består av en analys av ett flertal av de dokument som finns att tillgå på kommunens hemsida. Dock omfattar inte studien alla de dokument som kan kopplas till miljöarbetet, utan bara de som ansågs vara mest relevanta för ämnet.

2. TEORI & FORSKNING

I följande kapitel beskrivs dels historiken bakom miljöproblematiken och vilka utmaningar dagens städer står inför. Utöver det beskrivs teorier inom ett antal områden såsom kommunikation, beteende och medborgardeltagande. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av studiens teoretiska bakgrund.

2.1 Historik

Enligt Jagers (2005) finns exempel på olika typer av miljöproblem redan från 1600-talet men det skulle dröja till 1960-talet innan det blev en stor fråga på den politiska dagordningen. Under 1960-talet växte sig miljörörelsen starkare, vilket sammanföll med Rachel Carsons bok "Tyst vår" (Carson, 1962). I boken kritiserades dåtidens bekämpningsmedel, såsom DDT, vilka beskrevs vara ett hot mot mänsklighetens framtid. Detta väckte starka känslor, både positiva och negativa. Exempelvis skapades det amerikanska naturvårdsverket (Environmental Protection Agency) delvis som ett svar på boken (Paull, 2013). På 1970-talet blev folk, enligt Sundqvist (2003), allt mer medvetna om regionala miljöproblem, exempelvis försurning och övergödning. Man insåg därmed att utsläppen inte bara hade lokala effekter utan spred sig över större områden än så. Vid den första globala miljökonferensen, som ägde rum i Stockholm 1972, började Förenta Nationernas (FN) arbete mot en hållbar utveckling (Svenska FN-förbundet, 2012). Behovet av en god miljö fastslogs i samband med konferensen vilket ledde till att ett organ för miljöfrågor skulle inrättas, UNEP (ibid). Under 1980-talets slut uppmärksammades flera globala miljöproblem, exempelvis växthuseffekten. Detta ledde till ett ändrat fokus i miljöarbetets utformning då man förstod att effektivare produktion kan ge både ekonomiska och miljömässiga vinster. Genom ny teknologi och krav från konsumenter har bättre produkter och lösningar kunnat tas fram. Miljömärkningar och införande av miljöledningssystem har varit exempel på orsaker som fått företag att prioritera miljöfrågorna högre (Sundqvist, 2003). I rapporten *Our common future* (1987) fastslog Brundtland-kommissionen att en hållbar utveckling "tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov". Sedan dess har arbetet för en mer hållbar värld pågått men fortfarande kvarstår många av problemen, inte minst på miljöområdet. IPCC:s rapport från 2014 (IPCC, 2014) visar att miljöfrågorna fortsatt måste vara prioriterade i framtiden. I rapporten fastslås exempelvis att det den mänskliga påverkan på klimatsystemet är tydlig och att andelen växthusgaser är högre än någonsin.

2.2 Hållbar (stads)utveckling

Söderqvist et al (2004) beskriver hållbar utveckling dels som en överbryggande princip men också som ett återkommande politiskt mantra. Det har länge varit svårt att konkretisera begreppet och att göra det användbart i praktiken. FN (2002) har slagit fast att begreppet består av tre dimensioner - ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Utifrån FN:s perspektiv så är de tre delarna beroende av

varandra och bara när de kombineras kan en verkligt hållbar utveckling skapas. Några av FN:s övergripande mål är därför att uppnå minskad fattigdom, förändring av ohållbara produktions- och konsumtionsmönster samt bättre hantering och skydd av våra naturresurser (FN, 2002). Enell (2009a) menar att hållbarhet i grund och botten handlar om att alla, oavsett om det gäller politiker, företag organisationer eller enskilda personer, måste ta ansvar för sitt beteende och för sina beslut. På så sätt tar personen också ansvar för de ekonomiska, ekologiska och sociala aspekterna av den verksamhet personen tar del i genom sin vardag. Därmed blir etik och moral nyckelord i sammanhanget (Enell 2009a).

Arbetet för en hållbar utveckling är viktig, inte minst i städerna. Enligt Delegationen för hållbara städer (SOU M 2011:01/2012/66) bor, sedan 2008, mer än hälften av världens befolkning i städer. I Europa är siffran 80 procent. Många miljöproblem koncentreras i städerna, och det är därför också där vi har störst chans att minska den negativa effekt människan har på natur och klimat. Enligt Boverket kan hållbar stadsutveckling beskrivas som: ”en process i ständig förändring med hänsynstagande till social, ekonomisk och miljömässig hållbarhet och givet lokala och regionala förutsättningar” (Boverket, 2015). Minskad miljöpåverkan, god livskvalité för invånarna och förbättrad social sammanhållning är en tuff utmaning. Därför krävs ett helhetsperspektiv när denna typ av frågor hanteras. Lösningar ska helst vara kollektiva, kostnadseffektiva och kretsloppsliknande (SOU M 2011:01/2012/66). För att uppnå mer hållbara städer måste insatser och planering göras utifrån de förutsättningar som finns i staden. Storlek, täthet och befolkningsstruktur är alla exempel på faktorer som påverkar det lokala hållbarhetsarbetet. I detta arbete krävs en mängd olika kompetenser som samordnas i ett integrerat arbetssätt. För att uppnå det försöker man i Sverige därför koordinera arbetet som sker på lokal, regional och nationell nivå (Boverket, 2015). Delegationen för hållbara städer (SOU M 2011:01/2012/66) har identifierat femton hinder för en hållbar stadsutveckling. Dessa hinder kan kopplas till: hållbarhetens tre dimensioner, till vilka incitament det finns för förändring, till brist på långsiktighet vid investeringar samt till kunskapsförsörjning och aktörsamverkan. Nedan lyfts de tre hinder som är mest relevanta för denna studie fram:

- *Hållbarhetsvisionen har inte integrerats inom olika politikområden* - stadsutvecklingen behöver styras av sammanhållen strategi och integreras det politiska arbetet.
- *Ohållbara livsstilar och beteenden bidrar till höga koldioxidutsläpp* - mer hållbar livsstil kräver tillgång på bättre alternativ, men även ekonomiska incitament
- *Otillräcklig dialog med medborgare om stadens utveckling* - leder till sämre förankring av projekt och beslut, samt till minskad kunskapsuppbyggnad

2.3 Kommunikationsteorier

I dagens samhälle är varje människas tillgång på information, genom exempelvis tekniska lösningar såsom internet, nästintill obegränsad. Detta ställer krav på hur olika aktörer kommunicerar, åtminstone om budskapet ska nå fram. Jonsson (2009) beskriver en fungerande kommunikation som en evigt pågående process bestående av sex delar. *Lyssna*, att inta informationen med alla sinnen. *Fråga*, att inse sammanhanget och logiken bakom budskapet. *Förstå*, att koppla budskapet till egna erfarenheter och kunskap. *Förenkla*, att fokusera på det mest relevanta och beskriva detta på ett okonstlat sätt. *Förklara*, att beskriva vad det är genom användande av alla sinnen. *Övertyga*, att hantera de invändningar som uppstår. Genom att denna process pågår kan mottagarens kunskap bakom det kommunicerade budskapet öka (Jonsson, 2009).

Enligt Gunnarsson (1990) är kommunikation till skillnad från information dubbelriktad. Det är ett växelspel mellan två aktörer - sändare och mottagare – som ofta kallas huvudaktör och medaktör. Kommunikation kan uppstå när aktörerna kan skapa en gemensam referensyta, vilket är kopplat till aktörernas världsbild och kunskap. Ju större referensytan är desto större är chansen att kommunikationen leder till samförstånd. Det är huvudaktören som har ett syfte med kommunikationen men huruvida medaktören godtar detta beror på hans acceptans för budskapet. I vilken miljö, vilka störningar som finns, samt genom vilken kanal kommunikationen sprids påverkar dess verkningskraft. Genom att det är en tvåvägskommunikation bör dock huvudaktören bli medveten om i vilken utsträckning budskapet går fram. Om huvudaktören når sitt mål uppstår en jämvikt, vilket innebär att aktörerna har samma uppfattning gällande en fråga eller ett problem. Misslyckas kommunikationen leder den i stället till fortsatt oenighet. I slutändan ska en lyckad kommunikation ge en påverkan på båda aktörerna vilket leder till en större gemensam referensyta (Gunnarsson, 1990).

Nitsch (1998) diskuterar i sin artikel ”Konsten att informera om miljön” vilken informationsstrategi som passar bäst för miljörelaterad information. Han menar att det inte går att uppnå total resultateffektivitet i informationsarbetet eftersom människor tolkar information på olika sätt, utifrån sina egna förutsättningar. Den klassiska kommunikationsmodellen består, enligt Shannon (2001), av fyra delar: sändare, meddelande, eventuell störning och mottagare. Den klassiska modellen, tillsammans med diffusionsteorin, har enligt Nitsch (1998) varit ett vanligt sätt att hantera en informationsprocess vetenskapligt och resultateffektivt. Diffusionsteorin består enligt Rogers (1983) av tre delar: adoptionsprocessen, accepterarkategorier och innovationernas egenskaper. *Adoptionsprocessen* är den process som pågår från att en individ får vetskap om något tills hen ändrar sitt beteende. *Accepterarkategorier* beskriver hur snabbt olika typer av människor tar till sig nya idéer. Det finns, enligt teorin, fem kategorier: innovatörer, tidiga accepterare, tidig majoritet, sen majoritet och efterslänrare. Vilken kategori en person benämns som kan kopplas till personens attityd, kommunikationsvanor och personlighet, vad de tycker om förändring och risktagande. En *innovations egenskaper* påverkar också hur snabbt den blir populär hos en befolkning. Enligt diffusionsteorin ska

innovationen helst vara bättre än det den ersätter, överensstämma med målgruppens värderingar, inte vara komplex men däremot vara prövbar och observerbar. Hur framgångsrik kommunikationen blir avgörs till viss del av vem mottagaren är, dvs. var i adoptionsprocessen de befinner sig i och vilken typ av accepterarkategori de faller under samt av vilka egenskaper innovationen eller budskapet innehåller (Nitsch, 1998).

Enligt Nitsch (1998) är miljöinformation ”en planerad verksamhet med syfte att bidra till bättre resurshushållning och miljöanpassat beteende i samhället” (ibid s. 29). Han föreslår en uppdaterad planeringsmodell som har som syfte att uppnå detta, genom att omfatta de moment som bör ingå i en miljöinformationsprocess. Det första steget är enligt modellen att göra *en målgruppsanalys*. Denna ska avgöra till vem informationen ska riktas genom att avgöra vilka aktörer och intressenter som är inblandade. Nästa moment i planeringsmodellen är att *bestämma mål och innehåll*. Detta steg påverkas av problemuppfattning, situationens karaktär och av strukturella aspekter, alltså av vad målgruppen ser hinder/motivation för ett förändrat beteende. Tredje momentet är *val av medier och metoder*. Detta ska enligt modellen hanteras med målgruppen, den specifika situationen och frågans karaktär i åtanke. Moment fyra är *genomförande*. Här ska informatören använda sina färdigheter för nå ut till målgruppen genom bild, text eller direkta möten. Det är också viktigt att en god relation skapas mellan den som informerar och målgruppen för att ett bestående ömsesidigt förtroende ska skapas. *Resultatanalys* är nästa steg i modellen. Här avgörs exempelvis om man uppnått informationens syfte, om målgruppens kunskap utökats, vilka åtgärder som genomförts samt hur mycket informationsverksamheten kostat. Detta är också ett led i nästa steg som är *utvärdering*. Utöver resultatet omfattar utvärderingen hela informationsverksamhetens agerande, dvs. valdes rätt målgrupp, metod och medier? Hur fungerade genomförandet? Utvärderingen ska bidra till att förbättra både den befintliga och framtida informationsverksamheten. Sista steget i Nitsch (1998) planeringsmodell är *hantering av institutionella ramar*. Tid, lagstiftning, företagskultur och sociala normer är exempel på faktorer som kan påverka informationsarbetet. Detta ska man därför vara uppmärksam på för att inte andra intressen ska få inflytande som gör att miljöfrågornas värde minskar.

2.4 Kommunikatören

Enligt Larsson (2011) finns det en klassisk indelning i typer av kommunikatörer: experten, lotsen, problemlösaren och teknikern. *Expert* hanterar främst kommunikationsfrågor genom att finna lösningar på problemet medan *lotsen* hanterar kontakten med omgivningen och olika typer av intressenter. *Problemlösaren* hanterar interna problem och skapar en fungerande process medan *teknikern* är personen som i praktiken skapar och sprider informationen. En viktig aspekt av kommunikationsverksamheten är det förtroende allmänheten har för kommunikatören. Generellt sett har människor lågt förtroende för kommunikatörer, men detta är i viss mån beroende av vilken arbetsrollen är. Det låga förtroendet kan enligt Larsson (2011) bero på att kommunikationen uppfattas

som ett medel för att påverka omgivningens uppfattning av en organisation. Det kan exempelvis handla om att en organisations synsätt och värderingar eller ett företags tjänster och produkter framställs på ett positivt sätt. Kommunikationen kan uppfattas som påverkande eller rent av manipulerande, vilket ger kommunikationen ett lågt förtroendekapital hos medborgarna.

2.5 Kommunikation och miljöstandarder

Nitsch (1998) delar in miljöinformationen i fyra typer utifrån deras karaktär. *Faktaförmedling* avser att besvara frågor om stora eller små miljöproblem. Frågorna ska vara avgränsade samt väldefinierade och besvaras med väl underbyggda fakta. Miljöinformationen kan exempelvis besvara frågor om miljöegenskaper hos en viss produkt och kan förmedlas genom enkla medier såsom broschyrer eller liknande. *Anpassat beslutsunderlag* är då komplexa miljöproblem ska hanteras genom att olika handlingsalternativ tas fram för att hantera den specifika situationen. Ett exempel på när en sådan situation kan uppstå är när en företagare vill införa ett miljöledningssystem. Situationen kräver en kommunikation mellan företagare och miljørådgivare för att identifiera möjliga åtgärder. *Orientering om sammanhang* har som syfte att ge förståelse och bakgrund till miljöproblemen. Informationen kan möjliggöra att målgruppen ändrar sin problemuppfattning och fattar riktiga beslut utifrån denna. *Processledning vid aktörssamverkan* omfattar det behov av samarbete som uppstår när man ska minska ett miljöproblem. Miljöfrågornas komplexitet innebär att sakkunniga från olika områden krävs vid större insatser, såsom vid skapandet av kretslopps-baserade system där växtnäring återförs från avfall till jordbruk. De olika formerna av miljöinformation kompletterar och överlappar ofta varandra och informationsspridningen kan underlätta beslutsfattande, oavsett om det är på individuell eller kollektiv nivå (Nitsch, 1998).

Enligt Strömdahl (2009) har det på senare år blivit allt viktigare för organisationer att kommunicera sitt miljöarbete, både internt och externt. Tidigare har det inte ställts hårda krav på kommunikationen men idag krävs det att den är transparent, saklig och professionellt framtagen. Ett sätt att göra det är genom en hållbarhetsredovisning. Att skapa en hållbarhetsredovisning betyder att en organisation beskriver hur dess aktiviteter, ambitioner och strategier kan kopplas till begreppet hållbar utveckling (Westermarck, 2013). GRI:s (Global Reporting Initiative) ramverk som ofta används i dessa sammanhang omfattar organisationens ekonomiska, miljömässiga och sociala påverkan. En hållbarhetsredovisning kan exempelvis ha som syfte att jämföra hållbarhetsresultat med vad som är lagstadgat eller med organisationens ambitioner. Den kan också användas för att jämföra olika organisationer över tid. Den ska redovisa både positiva och negativa resultat, vara jämförbar med tidigare resultat och vara tydlig, tillförlitlig och återkommande (GRI, 2006). Eftersom redovisningarna är resultatbaserade dyker begreppet "what gets measured gets managed" upp i sammanhanget. Westermarck (2013) menar att resultatmätningar är positivt eftersom det ofta leder till handling. Kommunal hållbarhetsredovisning är än så länge ovanligt och saknar enligt

Westermarck (2013) ofta en diskussion kring intressenternas roll. Enell (2009b) kallar lösningen på detta för intressentidentifiering. Tidigare identifierade företag ofta endast de som direkt påverkades av verksamheten som intressenter. Enell (2009b) menar dock att numer bör aktören se sig själv som intressent och se vilken påverkan man har på samhället och naturen. På så sätt blir det enklare att se vilka samarbeten och gemensamma åtgärder som behöver införas i framtiden. Därmed krävs att aktören bjuder in till mer öppen *intressentdialog* där man beskriver vad man gjort och vad man planerar att göra (ibid).

Under senare tid har många gemensamma standarder växt fram på miljöområdet. Syftet med standardiseringen har, enligt Strömdahl (2009), varit att skapa verktyg som företag och andra organisationer kan använda för att strukturera och effektivisera sitt miljöarbete. Sedan 1996 då standarden för miljöledningssystem, ISO (International Organization for Standardization) 14001, presenterades har antalet miljöstandarder ökat snabbt. År 2009 hade 4000 företag i Sverige certifierats via ett miljöledningssystem. Det ökade intresset för miljöstandarder och certifiering har också inneburit att fler börjat jobba med skapandet av ett trovärdigt och strukturerat sätt att kommunicera miljöarbetet. Under början av 2000-talet började därför miljökommunikation vara en del av olika standarder på miljöområdet, exempelvis ISO 14000-serien. Enligt ISO 14001 ska en organisation upprätta metoder för hur kommunikationen ska hanteras om dess miljöarbete ska kommuniceras externt. Rutiner ska skapas dels för intern kommunikation mellan olika delar av organisationen men också för hur åsikter från externa intressenter ska hanteras. ISO 14001 innehåller däremot inget krav på att organisationen kommunicerar sitt miljöledningsarbete externt, men däremot ett krav på att ett dokumenterat ställningstagande görs på kommunikationsområdet. Ett annat krav på kommunikationsområdet i standarden är att miljöpolicyn görs tillgänglig och att rutiner skapas för hur olyckor ska kommuniceras (Strömdahl, 2009).

Medan det fanns områden som omfattades av diverse olika standarder fanns det fortfarande kring år 2000 också områden där det saknades vägledning gällande miljökommunikation. Ett sådant område var hur data kan tas fram och kvalitets-säkras innan den kommuniceras. Arbetet med en sådan standard gav slutligen ISO 14063 – Environment Management-Environmental Communication – Guidelines and examples. Standarden innehåller enligt Strömdahl (2009) fem övergripande principer:

- *Transparens* - att de metoder, datakällor och liknande som används i miljökommunikationen tillgängliggörs för alla intressenter. Samtliga intressenter ska också veta sin roll i kommunikationen.
- *Lämplighet* - att anpassa kommunikationen efter intressenternas behov så de kan delta.
- *Trovärdighet* - att kommunikationen ska bedrivas ärligt och inte vilseleda intressenterna.

- *Lyhörddhet* - att intressenternas behov, frågor och synpunkter påverkar kommunikationen.
- *Tydligghet* - att språk och metod väljs för att minimera otydligheter.

2.6 Teorier om medvetande, vilja och beteende

Jagers (2005) lyfter fram ett antal medel för en hållbar utveckling som är kopplade till studiens ämnesområde. *Ökad kunskap* är viktig främst för att vi antas vara mer villiga att ändra vårt beteende och våra värderingar om vi vet effekterna av vårt agerande. *Förbättrade institutioner* är viktigt eftersom välfungerande institutioner, på olika nivåer, kan reglera hur resurser fördelas och används. En *förändrad livsstil* är, enligt Jagers (2005), viktig eftersom människor i stora delar av världen lever på ett sätt som är extremt resurskrävande. Och detta får ju sägas gälla även oss i Sverige.

Vad är egentligen den enskilde människans roll i jakten på ett mer hållbart samhälle? Sundqvist (2003) konstaterar att vi människor inte alltid lever som vi vill. Istället skapar vi vanor, gällande exempelvis mat, alkohol eller brist på motion, som kan ha negativ påverkan både på oss själva och på miljön runt oss. Det finns alltså brister i kopplingen mellan våra intentioner och vårt faktiska agerande. Biel (1999) är inne på samma spår och menar att den mån människor agerar miljövänligt eller inte kan ses ur flera perspektiv. Människans negativa påverkan på vår miljö beskrivs ofta som ett socialt dilemma då varje enskild person ofta kan rättfärdiga ett icke miljövänligt agerande eftersom den enskildes påverkan på miljön är begränsad. Denna problematik kallade Hardin (1968) för *The tragedy of the commons*. Det är först när många gör samma ohållbara val som miljön tar stryk vilket ger negativa effekter för alla, oavsett hur de själva agerat. Hur människor agerar beror, enligt Biel (1999), därför på normer, vanor, förmåga till samarbete och attityd. Kopplingen mellan dessa aspekter och personens faktiska agerande är inte självklar. Exempelvis påverkar en persons olika attityder (t.ex. attityd till kollektivtransport och attityd till begränsning av utsläpp från transport) varandra vilket i slutändan påverkar hur personen agerar. Sundqvist (2003) menar att problemet inte uppstår av en konflikt mellan vår vilja och externa omständigheter utan mellan olika viljor. Enligt vårt förnuftstyrda medvetande vill många gärna leva ett liv som har mindre påverkan på miljön, men då blir det enligt Sundqvist (2003) en fråga om hur stark denna vilja är. Motstridiga viljor blir dessutom mer svårhanterliga när vi utsätts för stressande situationer och krav, vilket är vardag för många i dagens samhälle. Då får människan svårare att sortera de intryck vi nås av från världen runt oss vilket gör det svårare att hantera våra viljor och impulser. Detta leder i sin tur till en begränsad förmåga att agera etiskt riktigt. Blake (1999) kallar hinder mellan medvetande och agerande för *value-action gap*. De kan vara av individ (ex. lathet), ansvars (ex. ser inte behovet) eller praktiskt (ex. avsaknad av pengar eller information) slag. Sundqvist (2003) menar också att vi ofta har en överdriven tilltro till människors förmåga att göra medvetna val. Istället påverkas vi i större utsträckning alltså av de impulser

och viljor som vi uppmärksammar i stunden. Det finns inte en tydlig koppling mellan en människas vilja och hens handlande (Sundqvist, 2003). Miljövänligt beteende kan således lika gärna uppstå av exempelvis hälsoskäl som av faktiskt miljöengagemang.

Biel (1999) beskriver en sjustegs-process för att ändra en negativ vana. *1- Aktivering:* En ny vana kan aktiveras genom att personen tar till sig information om ett miljörelaterat problem. *2- Koppling till ens eget agerande:* När en ny vana har aktiverats kan personen överväga om hens agerande är negativt för miljön. *3- Alternativa lösningar:* Om individen inser att nuvarande agerande leder till negativa effekter måste en bättre lösning hittas, vilket kan vara allt från lätt till omöjligt. *4- Planera agerandet:* Om det finns ett alternativ, en bättre lösning, måste denna implementeras genom planering. *5 & 6- Test och utvärderande av nytt agerande:* för att det nya agerandet ska bli en vana måste det testas och utvärderas. Här får individen ta hänsyn till olika aspekter av vanan, vilket exempelvis kan vara tidsåtgång eller monetär kostnad, för att avgöra om agerandet är lyckat. *7- Ny vana:* Blir utvärderingen av det nya agerandet positivt kan en ny miljövänlig vana skapas (Biel, 1999).

2.7 Medborgardeltagande

Enligt Henecke & Khan (2002) kräver en hållbar utveckling och ett tydligare helhetsperspektiv att medborgare är delaktiga i samhällsplaneringen. Tanken är att medborgarinflytande kan skapa bättre demokratiskt stöd och bättre underlag i beslutsprocessen, men Henecke & Khan (2002) menar att finns skillnader mellan retorik och praktik på detta område. I Århuskonventionen (SÖ 2005:28) fastslås att en miljömässigt hållbar utveckling kräver en förbättrad naturmiljö samt att miljöskyddet är avgörande för medborgarnas hälsa och välbefinnande. I konventionen konstateras att medborgardeltagande kan öka allmänhetens medvetenhet och ansvarstagande gällande miljöfrågor. Men för att deltagandet ska fungera måste medborgarna ”ha tillgång till information, rätt att delta i beslutsprocesser och tillgång till rättslig prövning i miljöfrågor” (SÖ 2005:28 s.3). I den svenska planeringsprocessen består medborgardeltagandet främst av två delar. I detaljplaneringen ska den ge uttryck för hur människor påverkas av kommande planändringar. Gällande översiktsplaneringen ska medborgarna få bidra i den allmänna diskussionen gällande bebyggelseutveckling och markanvändning. För att medborgarna ska inkluderas i processen finns krav på samråd (Henecke & Khan, 2002). Enligt Lake (2007) krävs dock en attitydförändring bland medborgare som medverkar i planeringsarbete. Han menar att många har ett fokus på detaljer där de själva har ett egenintresse. För att medborgarna ska bli rationella och se till samhällsnytta i första hand krävs utbildning i frågorna, menar Lake (2007).

Rydin & Pennington (2000) menar att ökad möjlighet till medborgardeltagande inte alltid är gynnsamt i miljöplanering. Delaktighet eftersträvas ofta eftersom

allmänheten antingen anses ha rätt att delta, för att de kan bidra med specifik kunskap eller för att skapa förtroende för besluten. Just miljöfrågor har ofta också svårt att locka till medborgardelaktighet eftersom alla ändå får del av vinsten (t.ex. mindre luftföroreningar), oavsett om de bidragit eller inte. Dessutom är det vanligt att de som deltar har ett egenintresse i frågan, vilket kan ha negativ effekt på processen. Därför menar Rydin & Pennington (2000) att kostnad, förväntad nytta och kunskapsnivå bör beräknas innan medborgarna får inflytande på beslutsprocessen. Ett sätt att långsiktigt skapa delaktighet i planeringsprocesser är, enligt författarna, genom socialt kapital. Genom kommunikation, relationsskapande, och olika nätverk kan samarbeten växa fram som gör medborgarna till en större maktfaktor. Socialt kapital kan också skapa större förståelse för förändringar som sker i samhället. Nycklar för en sådan process är att det skapas arenor för kommunikation, att olika aktörers roll tydliggörs och att det skapas sätt att hantera eventuella konflikter (ibid).

Arnstein's "ladder of citizen participation" är en gammal men fortfarande aktuell teori gällande olika grader av medborgarinflytande. Enligt Arnstein (1969) finns åtta nivåer av deltagande. 1- *manipulation* & 2- *terapi*, innebär inte något egentligt deltagande utan handlar snarare om att makthavarna ges tillfälle att "utbilda" deltagarna. Nivå 3- *information*, 4- *konsultation* & 5- *försoning*, är alla olika former av symbolhandlingar snarare än faktiskt deltagande. Här ges medborgarna chans att informeras, bli hörda och delge sina åsikter, men det betyder inte att deras åsikter får någon faktisk effekt. Längre upp på stegen får medborgarna mer makt. 6- *partnerskap*, innebär att medborgarna får möjlighet att förhandla med makthavarna. På nivå 7- *delegerad makt* & 8- *medborgarkontroll* har medborgarna makt att påverka förutsättningar och det faktiska beslutsfattande gällande sakfrågan.

2.8 Sammanfattning av studiens teoretiska bakgrund

Även om studien är begränsad till ett visst empiriskt material, från en mindre kommun, spelar den teoretiska kontexten en stor roll. Därför har jag valt att lägga ner ett relativt stort fokus på denna. Frågor kring klimat och miljö, beteende och kommunikation är alltid komplexa och just därför är det viktigt att denna studie placeras i ett större sammanhang.

Utvecklingen har alltså gått från Brundtlandskommissionens hållbarhetsdefinition till en nutid där många av utmaningarna på miljöområdet måste hanteras där de uppstår, i städerna. Det finns en strävan efter hållbar stadsutveckling och i denna är medborgaren central. Miljövänlighet kräver i många fall kunskap, därför handlar arbetet i stor utsträckning om kunskapsspridning och att genom den skapa en möjlighet att förändra ohållbara beteenden. I detta arbete har kommunen en viktig roll, och här kommer också just kommunikationsarbetet in i ekvationen. Kommunikation kan hanteras på olika sätt och bland dessa olika teorier beskrivs ett urval i denna studie. Vidare beskrivs även olika roller en kommunikatör kan ha

inom detta arbete samt hur kommunikation, i ett större perspektiv, kan ses som en del i ett planerat medborgardeltagande.

3. METOD

I följande kapitel beskrivs ingående den kombination av metoder som använts för studien. De tre delarna: enkätundersökning, kvalitativa intervjuer samt en analys av relevanta dokument skildras för att läsaren ska få en god uppfattning om hur studien genomförts. Utöver detta innehåller kapitlet bland annat en kritisk granskning av metoden.

3.1 Introduktion till metod

Metoden för insamling av denna studies empiriska material består av tre delar. Den primära metoden är en enkätundersökning där Eslövs befolkning tillfrågas om huruvida de nås av kommunens kommunikation av dess miljöarbete. Den andra delen består av kvalitativa intervjuer med två nyckelpersoner inom Eslöv kommuns organisation gällande miljöarbete, miljöchef Erika Fjelkner och miljöstrateg Marie Brandt. Den sista delen av studiens metod består av en textanalytisk utvärdering av delar av den information som riktas från Eslövs miljöavdelning till kommunens befolkning.

3.2 Enkätundersökning

Enkätundersökningar är enligt Esaiasson et al (2007) en form av frågeundersökning som bygger på skriftlig kommunikation. Samma frågeställningar ställs till samtliga tillfrågade personer och frågorna är ofta strukturerade och efterföljs av ett antal svarsalternativ. De tillfrågade ska helst väljas genom ett slumpmässigt urval ur en på förväg utvald population, för att på så sätt ge forskaren ett rättvisande svarsmönster.

För att uppnå högsta möjliga svarsfrekvens följdes de råd som ges av Esaiasson et al (2007) angående vilken information som bifogas med frågeformuläret. Denna information omfattar studiens syfte och upplysning om vem som genomför studien. Andra aspekter som togs hänsyn till vid utformandet av enkäten var att den gjordes estetiskt tilltalande för att skapa ett seriöst intryck, den gjordes välstrukturerad för att underlätta ifyllandet, dessutom minimerades antalet frågor i möjligaste mån för att minska enkätens omfång. Nyckelord vid undersökningen var urval och reproducerbarhet. För att få ett obundet slumpmässigt urval, som representerar de som berörs av Eslövs kommuns miljöarbete, gjordes valet att publicera enkäten på kommunens hemsida. På hemsidan var den placerad under rubriken *Miljö & klimat* men den lyftes också fram på hemsidans förstasida ett antal gånger för att få mer uppmärksamhet. På författarens initiativ länkades även undersökningen i gruppen *Händer i Eslöv* på sociala nätverket Facebook.

Enkäten (se bilaga 1) omfattade tre olika delar, *bakgrundsfrågor*, frågor kring *kunskapsspridning* samt frågor kring *attityder och åsikter*. Bakgrundsfrågor ställs enligt Ejlertsson (1996) för att få bakgrundsinformation om de svarande så att eventuella skillnader i svarsfördelningen sedan ska kunna analyseras utifrån dessa

variabler. I denna studie var det viktigt för att kunna avgöra vilka grupper av invånare som nås/inte nås av information kring miljöarbetet i kommunen. Frågorna om kunskapsspridning samt attityder och åsikter valdes noggrant ut för att ge en inblick i vad invånarna vet och tycker om det arbete kommunen genomför på miljöområdet. Ett exempel på en fråga som ställdes är ” Vet du vilka mål Eslövs kommun har med sitt miljöarbete?”.

Rent konkret gjordes studiens enkätundersökning tillgänglig på Eslöv kommuns hemsida (www.eslov.se) där en länk på förstasidan skickade besökarna vidare till enkäten. Därmed fick alla hemsidans besökare samma möjlighet att besvara frågorna. Undersökningens population var alla som besökte Eslövs kommuns hemsida eller befann sig i Eslöv när studien genomfördes. Motiveringen för detta var att låta alla som så önskar bidra med sina erfarenheter av kommunens kommunikation. Länken fanns tillgänglig på hemsidan under knappt fem månaders tid, från 22:a april till 17:e september. Under denna period fick hemsida 1254 besök av 729 unika besökare varav 78 personer valde att besvara frågorna, vilka därmed utgör grunden för studien. För att öka svarsantalet samt bredda urvalet av besvarande gavs också möjligheten att fylla i undersökningen på plats i Eslöv. Vid tre separata tillfällen befann sig studiens författare på området kring Eslövs torg och tågstation för att tillfråga boende om de ville delta i undersökningen. Enkätsvaren fylldes då i dessa fall främst i med hjälp av författaren, men i vissa fall av respondenten själv. 40 enkäter fylldes i på plats i Eslöv. För att öka besökarnas motivation till att besvara enkäten fanns information om att två biobiljetter skulle lottas ut bland de som deltog i undersökningen.

Som del av resultatredovisningen tematiserades svaren på en del av frågorna. Detta var de frågor där respondenterna fått möjlighet att svara fritt, med egna ord. De teman som presenteras i uppsatsen identifierades, genom teoretisk analys, och var svar som var vanligen återkommande i enkätundersökningen. Det innebar också att vissa svar var mångfacetterade och kunde innehålla delar som placerades under flera olika teman. Andra svar passade inte under något tema eller tog inte upp något relevant för ämnet, dessa utelämnades då från tematiseringen.

Analysen och presentationen av enkätundersöknings resultat består av två delar. Deskriptiva analyser används för att redovisa svarsfördelningen på frågorna. Den andra delen är korstabuleringar, som användes för att belysa potentiella relationer mellan demografiskt olika befolkningsgrupper och miljökommunikationsaspekter. På så vis ger undersökningen en inblick i hur olika grupper besvarat frågorna.

3.3 Intervju med nyckelpersoner

Målet med kvalitativa intervjuer är att ”framkalla spontana beskrivningar som är baserade i intervjupersonernas egen verklighet” (Esaiasson et al, 2007 s.298). Intervjuerna var av semistrukturerat slag (se bilaga 2) och bestod av tematiska frågor samt uppföljningsfrågor. Genom denna typ av frågor får de intervjuade möjlighet att utveckla vad hen tycker är de viktigaste aspekterna av ämnet som

behandlas i undersökningen. Genom användandet av uppföljningsfrågor kan ett större djup uppnås i svaren. Under intervjuerna ställdes också så kallade direkta frågor vilket enligt Esaiasson et al (2007) är avslutande frågor som klargör aspekter som inte blivit tillräckligt utredda.

För studien intervjuades två tjänstemän på Eslövs kommun, miljöchef Erika Fjelkner och miljöstrateg Marie Brandt. Dessa två personer valdes ut för att de har nyckelroller i kommunorganisationen och därför ansågs bäst kunna beskriva hur arbetet på miljöområdet i Eslövs kommun utförs. Båda intervjuerna genomfördes den 12:e juni i Eslövs stadshus och var 37 respektive 45 minuter långa. Vid båda intervjuerna användes samma intervjuguide för att författaren skulle kunna jämföra de svar som getts. Eftersom intervjuerna bara innehöll frågor och svar som var betydande för studien så transkriberades båda i sin helhet. Det fanns två olika teman i intervjuguiden, ett med fokus på det arbete som utförs på Miljöavdelningen på Eslövs kommun och ett där intervjupersonerna ombads svara kring de svar som kommunens invånare gett på enkätundersökningen. I resultatdelen lyftes sedan de svar fram som bäst gav läsaren insyn i arbetet i kommunen. I resultatdelen presenteras även andra svar som belyser olika intressanta aspekter som framkommit i intervjuerna.

3.4 Analys av webbaserad kommunikation

Vid analysen av den webbaserade kommunikationen som förmedlas via Eslövs kommuns hemsida användes en form av förenklad kvalitativ textanalys. Denna analysform handlar enligt Esaiasson et al (2007) om att läsa texten aktivt och ställa frågor till materialet. I denna studie var den enda fråga som ställdes till textmaterialet, ”hur hjälper texten läsaren att få information kring kommunens miljöarbete och kring hur man kan leva mer miljövänligt i Eslöv?”. Eftersom studien handlar om kommunikation mellan kommun och medborgare så ligger fokus på de texter som handlar om vad medborgaren själv kan göra.

3.5 Kritisk granskning av metod

I samband med enkätundersökningen utlovades en utlottning av två biobiljetter som vinst till en av de deltagande personerna. Enligt Esaiasson et al (2007) kan det finnas en problematik i att belöna deltagande personer vid frågeundersökningar. Frågan forskaren måste ställa sig i dessa fall är huruvida svaren på frågorna kan tänkas påverkas av den eventuella ersättningen. I detta fall antogs att ingen sådan påverkan skulle uppstå då ersättningen inte var varken given eller särskilt värdefull.

Gällande enkätundersökningens urval så skulle det gå att argumentera för att utesluta svar från respondenter som varken bor eller arbetar i Eslöv. Författaren gjorde dock avvägningen att det inte räcker för att motivera en uteslutning av dessa enkäter. Författaren menar att en person kan påverkas av miljöarbetet som sker i Eslöv utan att varken bo eller arbeta i kommunen. Således är alla svar

inkluderade i studien. Det kan också diskuteras hur en enkätundersökning av detta slag borde spridas för att ge ett så rättvisande resultat som möjligt. Utgångspunkten var alltså att endast sprida den via kommunens hemsida. Orsaken till detta var att det skulle underlätta en framtida reproduktion av studien. För att få ett mer omfattande svarsantal kompletterades alltså detta med en insamling där författaren var på plats i Eslöv. Majoriteten av svaren kom från personer som besökte hemsidan, vilket kan ha påverkat svarsfördelningen i undersökningen. För att få vetskap om den behövde personen besöka kommunhemsidan, vilket personer med intresse av kommunverksamheten kan tänkas göra i större utsträckning. Att undersökningen spreds via kommunhemsidan kan därför tänkas gjort att andelen respondenter som är positiva till kommunhemsidan som kommunikationskanal blev förhöjd. Det kan eventuellt även påverkat svarsfördelningen mellan olika grupper då yngre personer troligtvis söker information på internet i större utsträckning jämfört med äldre. Studiens trovärdighet hade ökat med högre svarsantal, tyvärr visade sig intresset vara lägre än förväntat. Samtidigt får fördelningen inom kön och åldersgrupper sägas vara någorlunda jämn, vilket ju är positivt ur trovärdighetssynvinkel. Hemsidan där undersökningen var placerad fick 729 unika besökare, varav 78 lämnade godtagbara svar. Det visar på ett stort bortfall, något som inte är önskvärt.

Gällande intervjuundersökningen så skulle det vara möjligt att hävda att fler borde intervjuats, exempelvis för att få fler perspektiv på Eslövs kommuns arbete. De två tjänstemän som intervjuades valdes dock ut för sin goda insikt i ämnet. Utifrån de svar som framkom vid de två intervjuerna ansågs ytterligare intervjuer inte nödvändigt för att ge en rättvis bild av arbetet.

4. EMPIRI & RESULTAT

I detta kapitel beskrivs studiens empiri och resultat. Dessa är uppdelade i tre delar. En enkätundersökning gällande Eslövs kommuns miljöarbete, intervjuer med nyckelpersoner inom Eslövs kommunorganisation och en redovisning av delar av kommunens kommunikationsmaterial.

4.1 Enkätundersökning

Totalt antal lämnade svar på enkätundersökningen är 118. Som tidigare nämnts så består analysen består av två delar. Deskriptiva analyser används för att redovisa svarsfördelningen på frågorna. Korstabuleringar används för att belysa relationer mellan demografiskt olika befolkningsgrupper och miljökommunikationsaspekter. På så vis ges läsaren en inblick i hur olika grupper besvarat frågorna.

Svarsfördelningen på bakgrundsfrågorna blev enligt följande:

Ålder (%)	Högsta utbildningsnivå (%)	Kön (%)	Bor i Eslöv (%)	Arbetar i Eslöv (%)
Under 20 år 8%	Grundskola 12%	Kvinna 58%	Ja 85%	Ja 43%
20-40 år 41%	Gymnasium 39%	Man 42%	Nej 15%	Nej 57%
41-65 år 36%	Högskola/ universitet 49%			
Över 65 år 15%				

Tabell 1: Svarsfördelning på bakgrundsfrågorna

Tabellen visar att det är övervägande personer i arbetsför ålder som besvarat enkäten. Svaren på frågan om utbildningsnivå skiljer sig från statistiken som visar att Eslöv har en liten andel högutbildade (Ekonomifakta, 2014) då en stor andel av de som svarat är just högutbildade. Som väntat bor en majoritet av respondenterna i Eslöv, men mindre än hälften arbetar där.

Utifrån diagram 1 kan vi se att det är stora skillnader gällande respondenternas kunskap om Eslövs kommuns mål för det kommunala miljöarbetet. En majoritet anser sig inneha viss kunskap i ämnet medan en stor andel inte säger sig ha någon kunskap alls. Bara 10 % anser sig ha mycket kunskap om Eslövs mål för miljöarbetet. Korstabuleringen visar att åldersgruppen *under 20 år* säger sig ha sämst kunskap kring målen för miljöarbetet. I denna grupp svarade 55 % att



Diagram 1: Svarsfördelning i procent på frågan "Vet du vilka mål Eslövs kommun har med sitt miljöarbete?".

de inte har någon kunskap och ingen ansåg sig ha mycket kunskap i ämnet. De respondenter som arbetar i Eslöv har i större utsträckning kunskap om kommunens miljöarbete. Bland de som arbetar i Eslöv svarade knappt 75 % att de antingen har mycket eller viss kunskap i frågan. Motsvarande siffra för de som inte arbetar i kommunen är 52 %. Resultaten från undersökningen visar också en koppling mellan kunskap om miljöarbetet och respondentens utbildningsnivå. Ju högre utbildningsnivå, desto vanligare blir svaret *Ja, jag har mycket kunskap* och ju lägre utbildningsnivå desto vanligare blir svaret *Nej, jag har ingen kunskap*.

Resultatet i diagram 2 visar att en majoritet inte har någon kunskap kring kommunens arbetssätt. En betydande andel anser sig dock ha viss kunskap i ämnet men bara 5 % anser sig ha mycket kunskap om ämnet. Kors-tabuleringen visar att de som arbetar i kommunen har bättre koll på de utformade arbetssätten jämfört med de som inte jobbar där. Bland de som jobbar i Eslöv är det vanligaste att ha *viss kunskap* (57 %) medan de som inte arbetar där främst svarar *ingen kunskap* (64 %). Likt svaren angående Eslövs mål så visar resultaten att de med högre utbildningsnivå har mer kunskap kring de utformade arbetssätten jämfört med de med lägre utbildningsnivå.

Vet du vilka arbetssätt kommunen utformat för att uppnå miljömålen?

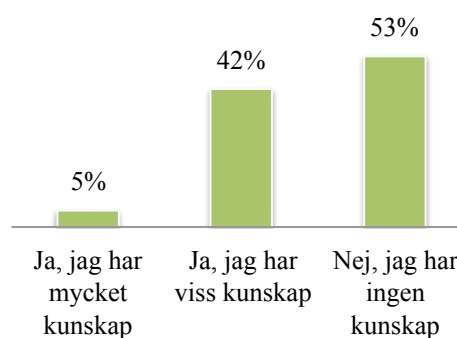


Diagram 2: Svarsfördelning i procent på frågan "Vet du vilka arbetssätt kommunen utformat för att uppnå miljömålen?".

För att ha kunskap i ämnet så måste ju Eslövs invånare nås av information kring miljöarbetet. Därför ställdes frågan "Hur nås du idag främst av information kring kommunens miljöarbete?". Svaren visar att kommunens hemsida är det vanligaste sättet att nås av information kring Eslövs miljöarbete. Utöver kommunens hemsida är det däremot inte vanligt att medborgarna nås av information via webben. De mer traditionella informations-spridningsverktygen, tidning och utskick i fysisk form, är fortfarande många främsta informationskälla. Resultatet visar också att många inte vet hur de nås av information i ämnet, vilket ju kan ses som problematiskt.

Hur nås du idag främst av information kring kommunens miljöarbete?

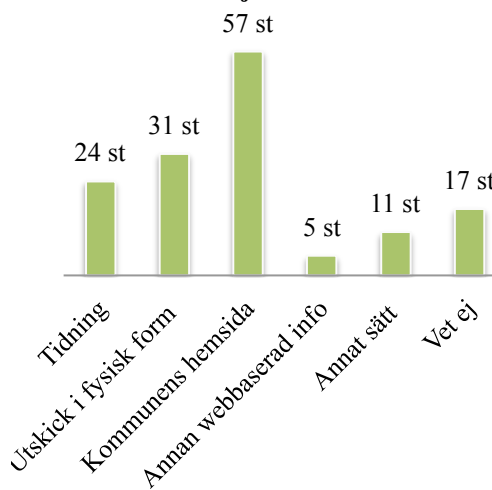


Diagram 3: Svarsfördelning i antal på frågan "Hur nås du idag främst av information kring kommunens miljöarbete?".

De respondenter som valde alternativet *Annat sätt* ombads att redogöra för detta. Det mest frekventa svaret (3st) var där att de nås av information genom sitt politiska intresse. Andra svar var att de fick information från avfallsbolaget MERAB, från miljöombud på arbetsplats, från skola eller vid olika typer av evenemang i Eslöv.

Respondenterna fick också frågan ”Känner du till något miljöarbete som genomförts i Eslöv?”. På denna fråga valde en majoritet (55 %) svarsalternativet *Ja*. De som svarat ja ombads att fritt men kortfattat specificera vilka åtgärder de kände till. Som förväntat blev svaren av skild karaktär, allt från kommunens uppmärksammande av ”Earth hour” till dess satsningar på vattenvård. Tematiseringen av svaren visar att det mest frekventa svaret handlar om sopsortering och återvinning (24 st).

Andra återkommande åtgärder i svaren handlar om vindkraften och dess utbyggnad i Eslöv (13 st), satsningar på biogas (5 st) samt mer övergripande svar som är kopplade till kommunens miljömål (5 st). När svaren på kända åtgärder tematiseras (se diagram 4) urskiljer sig vissa mönster. Det folk mest känner till är satsningar inom energiområdet, såsom vindkraft, biogas och fjärrvärme, samt de som kategoriseras som hemnära åtgärder vilket till största delen gäller sopsortering. Många svar kan också kopplas till transportområdet, vilket bland annat omfattar satsningar på miljöbilar och kollektivtrafik. Ett antal svar kan också kategoriseras under temat naturvårdsinsatser, vilket omfattar bland annat tillsynsarbete och satsningar på exempelvis vattenvård. Korstabuleringen visar att den mest utmärkande faktorn för hurvida en respondent känner till någon miljörelaterad åtgärd är om personen arbetar i kommunen eller inte. 71 % av de som arbetar i kommunen svarade *Ja* på frågan medan motsvarande siffra för de som inte arbetar i kommunen var 43 %.

Studiens respondenter har generellt ett intresse för miljöfrågor. Sammanlagt har 94 % av de tillfrågade valt antingen svarsalternativet *stort* eller *måttligt*. Bara 6 % svarar att de har ett *obefintligt* intresse av miljöfrågor. När svarsfördelningen korstabuleras framgår ett antal intressanta tendenser. Bland respondenterna som är under 20 år gamla svarade en tredjedel att de har

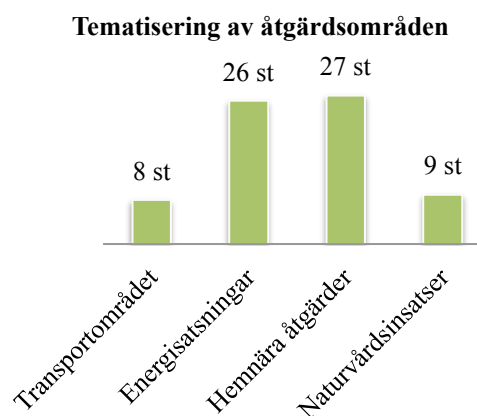


Diagram 4: Tematisering över de åtgärder som oftast nämns av respondenterna, i antal svar inom varje område.

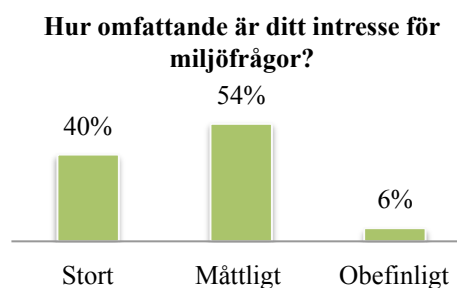


Diagram 5: Svarsfördelning i procent på frågan ”Hur omfattande är ditt intresse för miljöfrågor?”.

ett *obefintligt* intresse, vilket är klart mer än i de andra åldersgrupperna. Bland de som är över 65 år är *måttligt* det klart dominerande svarsalternativet (85 %). Den åldersgrupp som visade sig ha störst intresse för miljön är de som är mellan 20 och 40 år gamla. 52 % av dessa valde svarsalternativet *stort*. *Stort* miljöintresse var också vanligare bland kvinnor (46 %) jämfört med män (30 %). Ingen av de som valt grundskola som högsta utbildningsnivå har ett *stort* intresse för miljöfrågor, i denna grupp valde en stor majoritet (86 %) alternativet *måttligt*. En större andel (11 %) av de med gymnasieutbildning hade ett *obefintligt* intresse för miljöfrågor, annars var svarsfördelningen jämn bland grupperna med gymnasie- respektive högskoleutbildning. Båda dessa har klart högre miljöintresse jämfört med de med grundskoleutbildning. Nästan hälften av respondenterna i respektive grupp anser sig ha ett *stort* miljöintresse.

Det intresse som respondenterna säger sig ha visar sig dock inte så tydligt i resultatet på frågan ”Vet du om att Eslöv är en ekokommun?”. Resultaten från denna fråga visar att 50 % av respondenterna inte vet om att Eslöv är en ekokommun. 31 % vet att det är en ekokommun, men vet inte vad det innebär. Bara de resterande 19 % svarar att de vet att Eslöv har ekokommun-status och att de vet vad det innebär. Också på denna fråga verkar utbildningsnivån påverka respondenternas svar. Bland de som svarat att de vet om Eslövs ekokommun-status och vet vad den innebär är högutbildade den mest representerade gruppen. Bland de som har grundskola som högsta utbildningsnivå svarar 71 % att de inte känner till att Eslöv är en ekokommun. Svaret *Ja, och jag vet vad det innebär* är också klart vanligare bland de som bor i Eslöv (21 %), jämfört med de som inte bor där (6 %).

Svarsfördelningen på frågan “Lever du miljövänligt?” liknar den för frågan gällande intresse för miljöfrågor. Resultaten visar att en stor majoritet (88 %) valde antingen svarsalternativet *ja* eller *måttligt*. 5 % av de tillfrågade anser sig inte ha någon uppfattning kring huruvida de lever miljövänligt eller inte. Korstabuleringen visar att respondenter i åldersgruppen över 65 år är överrepresenterade (17%) bland de som inte har en uppfattning angående om de lever miljövänligt eller inte. Bland de under 20 år är det fler som säger sig inte leva miljövänligt än de som lever miljövänligt. Oavsett vilken utbildningsnivå som undersöks så är det vanligaste svaret på frågan *måttligt*. Dock är andelen med grundskola som högsta utbildningsnivå överrepresenterade under svarsalternativet *ingen uppfattning* (21 %).

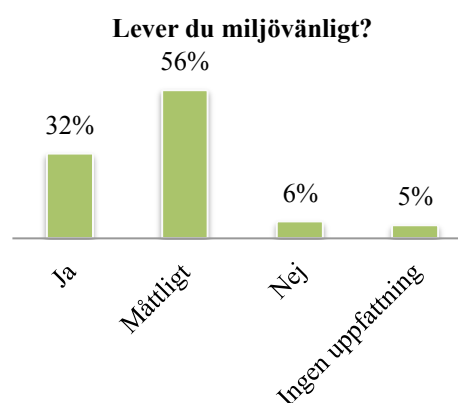


Diagram 6: Svarsfördelning i procent på frågan ”Lever du miljövänligt?”.

De som deltog i undersökningen fick också frågan "Skulle du vilja leva mer miljövänligt?". På denna fråga valde en majoritet (56 %) alternativet *Ja, men ansvaret ligger på mig själv* medan 36 % valde alternativet *Ja, men kommunen bör underlätta detta för mig*. 8 % av de tillfrågade har *inget intresse av att leva mer miljövänligt*. När svarsfördelningen på denna fråga analyseras framkommer skillnader mellan könen. En betydligt större andel män (14 %) jämfört med kvinnor (4 %) har svarat att de *inte* vill leva mer miljövänligt. Bland de män som vill leva mer miljövänligt lägger en övervägande andel ansvaret för en mer miljövänlig livsstil på den enskilda personen (62 %). En minoritet (20 %) av männen anser att kommunen ansvarar för att underlätta en sådan förändring. Bland kvinnorna är fördelningen mellan dessa alternativ nästintill helt jämn. Analysen visar också att de med grundskoleutbildning i högre utsträckning tycker att kommunen bör underlätta en mer miljövänlig livsstil (57 %). Bland de med högskoleutbildning är det vanligaste svaret istället att det är upp till den enskilda personen att leva mer miljövänligt (64 %).

För att vidare undersöka ur vilka aspekter som Eslövs invånare skulle vilja leva mer miljövänligt så gavs respondenterna ett antal åtgärder som de kunde ställa sig positiva eller negativa till. Sju av tio skulle gärna leva mer miljövänligt genom att *handla en större andel miljö-/rättvisemärkta produkter och tjänster*. En majoritet (57 %) av respondenterna skulle vilja *minska sin konsumtion*. En stor majoritet (77 %) skulle vilja *använda kollektiva transportmedel/cykel i större utsträckning*. Att leva mer miljövänligt genom att *sortera sitt hushållsavfall i större utsträckning* ville 58 % av respondenterna. 74 % skulle gärna bli mer miljövänliga genom att *minska energiförbrukningen i sitt hushåll*. Sammantaget visar undersökningen att en dryg fjärdedel av de som besvarade enkäten var positiva till samtliga åtgärdsområden. Bara fyra respondenter var negativt inställda till samtliga alternativ.

I studien fick respondenterna besvara frågan "Finns det något som du upplever hindrar dig från att leva mer miljövänligt?". Svarsfördelningen var 53 procent *Ja* och 47 procent *Nej*. Analysen visar att respondenterna i åldrarna 20-40 & 41-65 i hög utsträckning anser sig hindras från att leva mer miljövänligt (65 respektive 61 %). Motsvarande siffror för respondenterna under 20 & över 65 är klart lägre (11 respektive 28 %). Det är också klart vanligare bland de som inte är bosatta i Eslöv att uppfatta att de hindras. 78 % av de som inte bor i Eslöv anser att det finns hinder för en mer miljövänlig livsstil. Motsvarande siffra för de respondenter som bor i Eslöv är 49 %. De som svarade *ja* på frågan ombads att beskriva vad de ser som hinder för en mer miljövänlig livsstil. I svaren finns ett tydligt fokus på transportfrågor. 17 respondenter lyfter i sina svar fram brister i kollektivtrafik i Eslöv. De menar att det går för få bussar under kvällar och helger, att det är svårt att ta sig till områden utanför stadskärnan eller till specifika arbetsplatser såsom Ideon samt att kollektivtrafik inte är tillförlitlig under vintertid. Många svar (15st) menar att det är kostnaden som hindrar dem från att leva mer miljövänligt. Av dessa menar flera att ekologiska matvaror och kollektivtrafik är ett för kostsamt alternativ. Ett par respondenter lyfter också fram att investeringskostnaden för

miljövänliga alternativ, såsom miljöbil eller solfångare, är för hög. 8 respondenter menar att cykelvägarnas sträckning eller bristande belysning gör det svårt att välja cykeln framför bilen. Ett annat återkommande svar (6 st) är att det finns brister i möjligheten att sortera sitt avfall. Bland dessa svar pekade bland annat avsaknad av kärl för matavfall, dålig tillgång på matavfallspåsar samt dålig möjlighet att hantera trädgårdsavfall ut som hinder för en miljövänlig livsstil. Bland de mindre frekventa svaren på frågan finns: brist på kunskap, bekvämlighetsskäl och en hög energiförbrukning ut som hinder. Vid en tematisering hade, som sagt, många svar ett fokus på just transportfrågor. Olika grader av bilberoende, brister i kollektivtrafik och cykelvägar omfattar sammanlagt 51 % av de hinder som nämnts som svar i studien.

Av respondenterna svarade 57 % *Ja* på frågan ”Finns det något miljörelaterat område som kommunen borde göra mer inom i framtiden?”. När dessa ombads att ge förslag på områden kommunen kan arbeta mer med lyftes en stor bredd på frågor fram. Det vanligaste svaret (12 st) var att Eslöv borde ha billigare/bättre kollektivtrafik. Elva svar handlade om att det borde finnas fler/bättre cykelbanor, både centralt och i kommunens utkanter. Sju respondenter nämner att transportområdet i allmänhet borde bli mer prioriterat i framtiden. Sex svar nämner att maten inom vård och skola borde förbättras/i högre grad vara ekologisk. Fyra svar handlar om att det borde finnas mer information kring miljöarbetet och att det ska synliggöras tydligare för medborgarna. Svaren visar också på komplexiteten i frågorna, vissa vill exempelvis ha ett bilfritt centrum medan andra tycker att det ska bli möjligt att parkera på Stora Torg. När svaren på frågan tematiseras kan tydliga tendenser uttolkas. 47 % av svaren handlar om transportrelaterade åtgärder, vilket verkar vara det område som respondenterna främst vill att Eslövs kommun arbetar med i framtiden. 13 % av svaren fokuserar på mat, ekologiskt och närodlat vill respondenterna ha i större utsträckning i framtiden. 9 % av svaren kan kopplas till det informationsarbete kommunen utför. Här vill respondenter, som redan nämnts, att miljöarbetet ska bli mer synliggjort men också att barn i skolåldern informeras i ämnet.

När respondenterna ombads att uppskatta hur Eslöv står sig som miljökommun i jämförelse med andra skånska kommuner blir svaren enligt följande: 34 % anser att Eslöv är *bättre än genomsnitt*, 59 % rankar Eslöv som *genomsnitt* och 7 % tror att Eslöv är *sämre än genomsnitt*. I svarsfördelningen på denna fråga visar analysen inte några tydliga skillnader som kan kopplas till kön eller ålder på respondenten. Den enda tydliga skillnaden gällande svarsfördelningen gäller huruvida respondenten arbetar i Eslöv. Bland de som gör det svarar 51 % att Eslöv är bättre än genomsnittet i Skåne medan bara 21 % av de som inte arbetar där ger samma svar.

I undersökningen tillfrågades respondenterna kring hur de helst vill få information kring det miljöarbete som Eslövs kommun genomför. Svartsfördelningen visar att *kommunens hemsida* är det mest populära alternativet men att många gärna får information utskickat till sig, i form av *tidning* eller annat material. Alternativet *E-post*, som i dagsläget inte används, valdes av en betydande del av respondenterna. Bland de som svarat *Annat sätt* på frågan fanns Facebook, Instagram och en miljöside i lokal-tidningen som förslag.

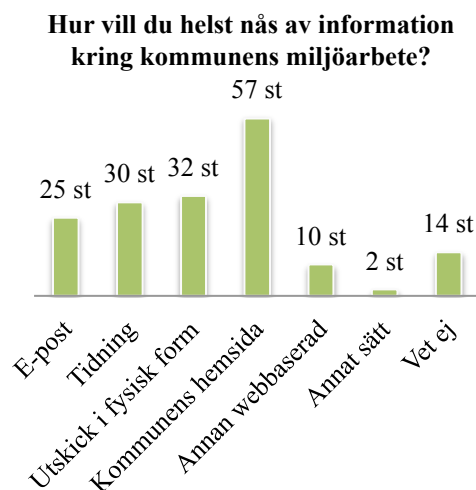


Diagram 7: Svartsfördelning i antal på frågan "Hur vill du helst nås av information kring kommunens miljöarbete?".

4.2 Intervjuer

För att kunna redogöra för hur miljöarbetet på Eslövs kommun hanteras i praktiken och hur arbetet kommuniceras så genomfördes två intervjuer, en med miljöchef Erika Fjelkner och en med miljöstrateg Marie Brandt. Nedan följer en sammanställning över de, för studien, mest intressanta svaren från intervjuerna.

Hur ser du på vikten av kommunikation mellan kommun och medborgare – är det viktigt? I så fall, varför? De båda intervjuade var överens om att det är viktigt att ha en fungerande kommunikation mellan kommun och medborgare. Enligt Erika handlar det om den service som kommunen tillhandahåller för att underlätta medborgarnas vardag. För att lyckas med detta behöver man föra en dialog om medborgarnas behov. Hon menar att en sådan dialog finns, men att den kunde föras oftare. För Marie är kommunikationen viktig för att hålla miljöfrågorna på agendan som en del av samhällsdebatten. Hon menar att detta kan leda till en hög medvetenhet om frågorna vilket i sin tur underlättar kommunens arbete. Hon tror också att medvetenheten kan leda till en större acceptans för ett utvecklat miljöarbete där politiker kan driva frågorna hårdare.

Kan du beskriva hur ni på Miljöavdelningen kommunicerar ert arbete externt och internt, i stora drag? Erika menar att kommunikationen dels sker genom kommunhemsidan där information kring arbetet publiceras. Utöver det så är personalen tillgänglig via telefon, mail och vid olika typer av evenemang där kommunen medverkar. Hon menar att de har ambitionen att uppmuntra kommunikation med medborgarna, att inte bara vara tillgängliga. Periodvis har de varit bra på att exempelvis anordna möten där medborgarna kan komma till tals och ge förslag, andra perioder är denna typ dialog inte lika vanlig. Marie menar också att det finns utrymme för förbättring, exempelvis finns ingen tydlig strategi kring kommunikationsarbetet. Utöver olika evenemang så är hemsidan, enligt Marie, den främsta kommunikationskanalen. På hemsidan ansvarar avdelningens

olika medarbetare för sina egna sidor, vilket gör att materialet inte alltid är enhetligt. Gällande event så menar hon att de ofta uppmärksammar miljörelaterade händelser såsom *Earth Hour* eller *Världsmiljödagen* men att det inte finns en övergripande plan för detta arbete. När kommunen ska anordna ett evenemang så sprids det oftast genom en notis på hemsidan och i lokaltidningen. Tidigare har de, förutom kommunens hemsida och olika event, även haft ett miljöblad med information från Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen som skickats ut till kommunens hushåll. Bladet skickades ut regelbundet och fick enligt Marie bra genomslag, men utskicken görs inte längre. Orsaken till detta var oklarheter angående vilken förvaltning som skulle ansvara för utskicken. Däremot har nu Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen en egen informatör, vilket Marie ser som positivt. Angående det interna miljöarbetet så menar Marie att det inte direkt skiljer sig från det externa. I kommunens nya miljömålssystem finns alla förvaltningar representerade och där är tanken att representanterna ska fungera som kanaler ut i deras respektive organisationer. Marie lyfter också fram ett specifikt tillfälle då miljöarbetet skulle uppmärksammas internt på kommunen, i anslutning till Världsmiljödagen. Externa föreläsare hade tagits in för att tala om vattenvård, men lågt intresse bland de kommunanställda gjorde att föreläsningarna fick ställas in. Av detta lärde de sig att kommunens intranät inte är en genomslagskraftig kommunikationskanal för denna typ av inbjudan. För att tydligare presentera det arbete som görs på förvaltningen så har man valt att ta fram dokument över miljömålen samt för en årlig miljömålsuppföljning. Detta är tänkt att fungera som en tydlig kanal för, framför allt, extern kommunikation.

Hur ser du på era styrkor & svagheter, dels i miljöarbetet vad ni är bra på, och sen då just i kommunikationsdelen av det? Båda de intervjuade lyfter fram att Eslöv är långt framme på energiområdet, där en betydande landbaserad vindkraft och en biogasanläggning som samverkar med ett reningsverk är positiva exempel. Kommunen har också ett bra naturvårds- och framför allt vattenvårdsarbete, något man satsat hårt på. Erika menar också att tillsynsarbetet i kommunen är bra. Hon lyfter också fram att de även medverkar i miljö- och naturpärmen som ges ut till alla mellanstadieklasser i kommunen för att förbättra miljökunskapen i skolan. Marie beskriver att vissa insatser är lättare att genomföra, såsom inom vindkraft och vattenvård, vilket ofta beror på ett politiskt intresse i frågorna. En svaghet, enligt Erika, i kommunens miljöarbete har varit att man inte fokuserat på hur det interna arbetet hanteras. Men detta menar hon har förbättrats på senare tid, något som en satsning på mer hållbara transporter genom biogasbilar är ett exempel på. Erika menar att de är duktiga på att kommunicera med de verksamma i kommunen, bland annat i de krav de ställer på dessa. Däremot har de varit sämre på att externt kommunicera hur bra kommunens vattenvårdsarbete fungerar.

Har ni strukturerat hur ert arbete ska kommuniceras samt vad som är viktigt? – Använder ni någon form av ledningssystem? Som svar på denna fråga poängterar båda de intervjuade att det tagits fram en kommunikationsplan som ännu inte är antagen men som används som riktlinje i arbetet. Erika berättar också att det tas fram en skiss för miljöredovisning som kommer att börja användas under 2015.

Denna kan eventuellt också utvecklas till en hållbarhetsredovisning. De har, som sagt, även anställt en förvaltningsinformatör vilket Erika hoppas leder till ökad dialog med medborgarna.

Har du funderat över hur miljöarbetet kan kommuniceras bättre? Nya typer av kommunikationskanaler? I svaren på denna fråga är fokus på att förbättra kommunikationen i de kanalerna som redan används, det vill säga hemsidan samt event och möten. Erika menar att de, istället för att själva hålla i utbildningar och seminarier, kan satsa mer på att komma ut och möta medborgare och organisationer på deras arenor. Här lyfts platser såsom biblioteket, medborgarhuset och Näringslivsmässan fram som exempel.

Transparens, trovärdighet och tydlighet anses ofta vara viktigt vid miljöarbete – Lyckas ni uppnå detta? Marie tror att de lyckas med detta, kanske tack vare att de inte har för vana att skryta om sitt arbete. Hon menar att de är ödmjuka när de kommunicerar och på så vis även trovärdiga. Erika uppfattar att det ibland finns en inställning bland folk att kommunen inte vill kommunicera. De måste därför anstränga sig ännu mer för att faktiskt nå ut till medborgare som inte förväntar sig en dialog.

Vad är en hållbar utveckling i Eslöv? Enligt Marie så utgår de ifrån de 16 nationella miljömålen för att skapa en samhällsstruktur där människor kan röra sig och leva på ett hållbart sätt. Hon tycker också att planeringsfrågorna är viktiga i detta sammanhang samt att arbeta med framtidsfrågor. Angående ambitionerna inför framtiden så säger hon ”Vi behöver höja ribban, inte bara inom de enkla områdena, börja plocka frukter som inte hänger alldeles för lågt utan börja sträcka oss lite”. Erika menar att hållbar utveckling handlar om:

”möjligheterna vi erbjuder för folk att bo, leva, ta sig fram i samhället. Där tror jag vi har en jättestor möjlighet att påverka, så att människor faktiskt kan göra rätt val. Beroende på hur vi planerar staden så kan vi ju locka människor att kanske låta bilen stå hemma och ta sig vidare med buss, tåg eller med hjälp av cykelvägar, få folk att både få en bättre hälsa och genom det må bättre och dessutom kanske kunna bidra till lägre utsläppsnivå”.

Hon menar också att Miljöavdelningens arbete är kopplat till de övriga delarna av hållbarhetsbegreppet, ”allting hör ihop”. Exempelvis bör insatser som främjar social hållbarhet även vara miljömässigt bra. Hon menar att det finns mycket kunskap på Miljöavdelningen men att de kan bli bättre på att sprida den. I dagsläget görs detta främst kopplat till förvaltningsöverskridande projekt och genom arbetsgrupperna för miljömålen. Ett exempel på detta är att kommunens fastighetsbestånd har fossilfri uppvärmning, ett arbete där både Fastighetskontoret och Serviceförvaltningen bidragit.

Gör ni någon utvärdering av ert arbete? Marie lyfter fram att detta görs genom miljömålsuppföljningen. Där finns målen, men ännu inte beskrivningar av det aktiva arbetet. När det är på plats ska miljömålssystemet följas upp årligen i en miljöredovisning. I dagsläget utgår de ifrån nyckeltal som de själva tagit fram.

Tidigare har de haft många detaljerade mål men det systemet tycker inte Marie fungerade optimalt eftersom det då blir helt avgörande hur hårda mål man sätter. Istället tycker hon att man ska utvärdera om utvecklingen är positiv och att man kan jämföra sig med andra. Erika säger att insatserna inom olika områden såsom vatten- eller naturvård utvärderas både resultatmässigt och ekonomiskt. Man undersöker om de åtgärder man åtagit sig att genomföra faktiskt har genomförts, och till vilken kostnad. Hon menar att de däremot är sämre på att dels berätta om resultaten från deras åtgärder, och dels att använda informationen i nya projekt.

Får medborgarna chans att bidra till ert arbete? I så fall, hur? Marie menar att det är jätteintressant men att det inte alltid är så lätt att ge medborgarna inflytande, även om man vill. Det beror på att förväntningarna som skapas i sådana sammanhang, att man inte kan leva upp till dessa, ”de förväntar sig saker som vi känner att vi inte kan leva upp till. Och då blir de besvikna”. De vill gärna bjuda in till samarbete men det kräver mycket kunskap hos allmänheten. De måste förstå hur en kommun arbetar och varför olika prioriteringar görs. Hon tror att det finns ett stort engagemang bland allmänheten, men att detta också kan bli svårhanterligt då folk har olika infallsvinklar på frågorna. Erika lyfter fram att det införts medborgarförslag, där allmänheten kan skriva in och motivera förslag på vad kommunen borde arbeta mer med. Alla dessa förslag tas sedan hela vägen till de beslutande politikerna som måste sätta sig in i frågan. Utöver det kan medborgare ge förslag genom mail eller via telefon. Än så länge har inte så många förslag inkommit den formella vägen vilket, enligt Erika, möjligen beror på att det är ett långsamt sätt att påverka. Det hålls inte heller några allmänna samråd eller diskussionsforum, det görs endast i samband med specifika planändringar. Kommunen har genom åren bjudit in till seminarier, men då har oftast intresset varit svalt. Eslöv ska anordna en Framtidsvecka ihop med flera av grannkommunerna och då kommer miljöfrågorna lyftas upp för invånarna. Ett område som Erika menar att det förs dialog med medborgarna inom är energiområdet. Energi- och klimatrådgivaren får dagligen samtal, men dessa handlar främst om personens privata bostad och hur denna kan förbättras ur energisynpunkt, inte hur kommunen kan arbeta bättre på området.

Hur stor, uppfattar du, att miljömedvetenheten är bland Eslövs befolkning, enligt dem själva? Marie tror att medvetenheten generellt är medel, högre i vissa delar men inte som i exempelvis Lund eller Augustenborg. Erika tror att det finns ett högt intresse, speciellt inom områden som vatten och naturskydd.

Tror du det finns en vilja bland befolkningen att leva mer miljövänligt? Vilket ansvar har kommunen i att möjliggöra detta? Marie tror att detta finns och ger kollektivtrafiken som förslag på något som invånarna kan tänkas vilja få förbättrat. Erika tror att kommunens invånare generellt vill leva miljövänligt men att ekonomisk situation och boplats kan påverka detta. Kommunens ansvar är då exempelvis att erbjuda kollektivtrafik och tillgång på fullgod service för att underlätta för invånarna.

Finns det, som du ser det, något som hindrar kommunens befolkning att leva miljövänligt? Marie menar att det skulle kunna vara ett hinder om invånarna känner sig nöjda med hur det fungerar idag, att inget behöver ändras. Erika menar att avfallshanteringen fungerar så bra att den inte borde vara ett stort hinder. Något hon däremot menar skulle kunna ses som ett hinder är transportfrågan. Att inte cykelvägar och kollektivtrafik är tillräckligt utbyggt eller anpassat efter olika individers scheman. Ett exempel på ett hinder som blivit mindre är att man beslutat att förenkla bygglovshandläggningen gällande solenergianläggningar, vilket underlättar för de som vill införskaffa sådan.

Av era mål och strategier, vilka anser du är viktigast att kommunens invånare är medvetna om? Av de åtgärder som redan genomförts så menar Marie att det vore bra om de känner till vattenvårdsarbetet som man satsat mycket tid, energi och pengar på. Men hon tror inte att det är så. Erika menar att det vore bra om allmänheten var medvetna om de nationella miljömålen. Hon lyfter också fram vattenfrågan, ett område som befolkningen kan påverka genom sitt levnadssätt. Konsumtionen, hur mycket vi konsumerar och vilka varor invånarna väljer skulle Erika också vilja lyfta fram.

Av de miljörelaterade åtgärder ni genomfört, vilka tycker du är viktigast att befolkning känner till? Satsningar på biogas och energieffektivisering skulle Marie gärna vilja att medborgarna känner till. Erika skulle vilja att de känner till och känner stolthet över arbetet som gjorts inom vattenvården.

Är det något miljörelaterat område som borde ha större prioritet i framtiden, känner du? Både Marie och Erika är överens om att kemikalieområdet bör få hög prioritet. Förnyelsebart bränsle är ett annat område som lyfts fram i intervjuerna.

Hur rankar du Eslöv som miljökommun jämfört med exempelvis andra skånska/svenska kommuner? Marie anser att de ligger en bra bit över medel men att detta inte syns i de kommunrankingarna som görs. Orsaken till det är att rankingarna har en viss ingångsvinkel och är beroende av vilka aspekter de väljer att titta på. Hon poängterar att de inte finns orsak att känna sig nöjd för det, ”alla ska växla upp”, som hon uttrycker det. Erika tycker att det är svårt att svara på eftersom hon inte vet hur arbetet ser ut i andra kommuner, men säger att de jobbar mycket och engagerat med frågorna.

Bland de åtgärder som nämns i enkätundersökningen:

- *Handla mer miljö-/rättvisemärkta produkter och tjänster*
- *Minskad konsumtion*
- *Större användande av kollektiva transportmedel/cykel*
- *Sortering av hushållsavfall*
- *Minskad energiförbrukning i hushåll*

Vilka tror du befolkningen känner är viktigt eller finns en möjlighet att förbättra, att leva mer miljövänligt? Vilka känner du är viktiga för kommunen i stort?

Både Marie och Erika tror att många känner att de är duktiga på avfallshanteringen, vilket också är frågan som oftast dyker upp när de diskuterar med gemene man. Ändå tror de att det, ihop bättre transportval, är något som medborgarna känner att de kan bli bättre på. Kollektivtrafik och synliggörandet av konsumtion som ett problemområde som påverkar miljön tycker de är viktiga frågor ur kommunens synvinkel.

4.3 Kommunens kommunikation

Utöver de mer övergripande styrdokumenterna som beskrevs i *kapitel 1* så förmedlar Eslövs kommun också information om olika sakfrågor som är miljörelaterade. Denna information är mer riktad mot invånarna och ger råd kring hur olika problem kan hanteras. Denna information hittas på kommunens hemsida under rubriken *Miljö och klimat -> Miljö- och hälsoskydd* (Eslövs kommun, 2012). Här avhandlas en mängd olika ämnen, allt ifrån vilka regler som gäller om man vill begrava en häst till hur man ska agera om man har PCB i sin byggnad. Många av de områden som lyfts fram av de som besvarade enkätundersökningen omnämns också här. Gällande avfall så beskrivs exempelvis vad det finns för regler kring detta, hur trädgårdsavfall och hushållsavfall ska hanteras samt var i Eslöv invånarna kan hitta sin återvinningscentral. Andra ämnen som också dök upp i enkätsvaren, såsom riktlinjer för biltvätt samt reglementet kring installation av värmepump, finns information om på hemsidan. Mat är ett annat område som avhandlas på hemsidan. Det finns exempelvis råd för hur man bör hantera mat på ett hälsosamt sätt och även reglementet kring företag i livsmedelsbranschen beskrivs. Som synes är dessa råd främst riktade mot näringsidkare och inte mot kommunens invånare. Det var mest omtalat i enkätsvaren gällande mat gällde dock mer om huruvida mat som köps eller serveras är ekologisk och närproducerad eller inte. Matdelen av hemsidan omfattar exempelvis inga rekommendationer kring vilka livsmedel man i första hand ska välja att köpa av ekologisk variant för att minska sin miljöpåverkan.

Under rubriken *Ekokommunen Eslöv* (Eslövs kommun, 2014) beskrivs att Eslöv haft denna status sedan 1995 och sedan dess beslutat sig för att arbeta både systematiskt och strategiskt för en hållbar utveckling. Här beskrivs också kortfattat några av kommunens styrkor inom miljöområdet, såsom att många av kommunens fordon kör på biogas framställt från slam, att vindkraften står för motsvarande kring hälften av elen samt att kommunen har ett aktivt vattenvårdsarbete. Avslutningsvis nämns det att:

”det finns mycket kvar att göra! En bra ekokommun slår sig inte för bröstet och nöjer sig med det som en gång gjorts. Nu vill vi vidare. Mer mat i skolorna ska vara ekologisk, mer fossilbränsle ska fasas ut och fler Eslövsbor ska ges möjlighet att engagera sig” (Eslövs kommun, 2014).

Under rubriken *Sociala medier* (Eslövs kommun, 2015) beskrivs att kommunens medverkan på dessa har som syfte att öka servicen till medborgarna och att skapa

dialog och ökad delaktighet. Man vill ha en personlig och trevlig kommunikationskanal där man får in synpunkter från medborgarna.

5. SAMMANFATTADE RESULTAT

Bland resultaten från studien finns en mängd intressanta aspekter, nedan sammanställs några av dessa.

De intervjuade tjänstemännen på Eslövs kommun menar att det är viktigt att upprätthålla en kommunikation mellan kommun och medborgare, dels för att hålla miljöfrågorna på agendan och dels för att kunna veta om medborgarnas behov. Det finns i dagsläget ingen tydlig plan för kommunikationen av miljöarbetet som utförs, dock är en kommunikationsplan under uppbyggnad. Kommunikationen sker externt främst via kommunens hemsida, i samband med olika event och genom mail och telefonkontakt. Framöver ska en årlig miljömåluppföljning fungera som ytterligare en del i kommunikationen. Internt ska miljömålssystemet, där alla förvaltningar är representerade, kommunicera miljöarbetet. Enkätundersökningen visar att bara en väldigt liten andel av de tillfrågade anser sig ha mycket god kunskap om vilka mål och arbetssätt kommunen har för miljöarbetet. Omkring hälften av de svarande har viss kunskap i dessa ämnen men nästan lika många svarade att de inte har någon kunskap kring dessa mål och arbetssätt. Medborgarna nås av information kring Eslövs miljöarbete främst genom kommunens hemsida men många nås också genom tidning eller genom andra utskick. När respondenterna tillfrågas hur de helst vill nås av information kring kommunens miljöarbete så är kommunens hemsida det överlägset vanligaste svaret. Alternativen tidning och fysiska utskick är också populära kommunikationskanaler. E-post, som i dagsläget inte används, fick också en betydande andel röster när det gäller respondenternas föredragna kommunikationskanal.

Undersökningen visar att en knapp majoritet säger sig känna till något miljörelaterat arbete som genomförts i Eslöv. De åtgärder de känner till främst är satsningar på källsortering och inom energiområdet, såsom på vindkraft och biogasanvändning. Just satsningar inom energisektorn lyfts också fram som en styrka av de intervjuade tjänstemännen, något som alltså verkar ha nått ut till befolkningen. Vattenvårds- och naturvårdsarbetet, som de intervjuade lyfter fram som ett område som har prioriterats, är dock inte områden som enkätsvaren fokuserar på. Nästan alla respondenterna säger sig ha ett antingen måttligt (54 %) eller stort intresse (40 %) för miljöfrågor, vilket också förutspåddes av de intervjuade tjänstemännen. Samtidigt vet hälften inte om att Eslöv har ekokommun-status. Nästan nio av tio respondenter säger sig idag leva miljövänligt och många skulle vilja leva än mer miljövänligt. Bland de som vill leva på ett mer miljövänligt sätt så känner en majoritet att ansvaret för detta ligger på den enskilda personen, men många skulle gärna se att kommunen underlättar en mer miljövänlig livsstil. Drygt hälften av respondenterna menar att det idag finns aspekter som hindrar dem från att leva mer miljövänligt. Bland dessa hinder är många kopplade till transportområdet. Behov av bil samt brister gällande kollektivtrafik och cykelinfrastruktur är några av de vanligaste hindren. Det är för många också en kostnadsfråga, exempelvis menar många att ekologiska varor och

kollektiva transportmedel är för dyra för att de ska kunna ändra sin livsstil. Ekonomi, kollektivtrafik och cykelinfrastruktur identifierades även av tjänstemännen som områden skulle kunna utgöra hinder för medborgarnas förmåga att leva miljövänligt. Dessa områden återkommer också när respondenterna tillfrågas om vilka miljörelaterade områden som kommunen borde göra mer inom i framtiden. Många vill ha billigare och bättre kollektivtrafik eller förbättrade cykelvägar. Några ville ha mer information om miljöarbetet eller att miljöfrågorna synliggörs mer. När de intervjuade tjänstemännen får samma fråga så lyfter de fram kemikalieområdet och förnyelsebart bränsle, svarsskillnader som kanske reflekterar de olika perspektiv som kommunanställda respektive invånare har. När respondenterna ombads att ranka Eslöv som miljökommun, jämfört med andra skånska kommuner, så tyckte nästan sex av tio att Eslöv låg på genomsnittet. En tredjedel av de tillfrågade rankade Eslöv som högre än genomsnittet, så det finns en tilltro till det arbete som utförs av kommunen.

Respondenterna ombads också att ta ställning till ett antal om olika åtgärdsområden som är kopplade till deras egen livsstil, under frågan ”hur skulle du vilja leva mer miljövänligt?” *Handla större andel miljömärkta produkter, minska konsumtionen, lägre energiförbrukning i hemmet, mer användande av kollektiva transportmedel och cykel samt mer sortering av hushållsavfallet* var de åtgärder som de tillfrågades om. De positivt inställda var i majoritet inom alla de olika områdena, med en procentsats på mellan 57 och 77 %. Mest intresse fanns för att använda cykel/kollektivtrafik mer, minst intresse för att minska sin generella konsumtion. När de intervjuade tjänstemännen tillfrågades om vilka av dessa områden som de trodde skulle vara enkätrespondenternas vanligaste svar så valde de transportvals- och avfallsalternativen, vilket alltså kan sägas stämde bra.

Intervjuerna visar också på hur komplext det är att hantera denna typ av kommunikationsfrågor. De intervjuade menar att det kan vara svårt att leva upp till de förväntningar som skapas då de bjuder in till dialog. Det finns inte alltid en kunskap kring hur en kommun fungerar och hur de måste prioritera, vilket kan leda till besvikelse. När kommunen bjudit in till seminarier har ofta intresset varit svalt, även om man tror att det egentligen finns ett intresse i frågorna. De möjligheter medborgarna har att påverka kommunens arbete har dock ökat. Utöver mail- och telefonkontakt kan så kallade medborgarförslag numera ges. Dessa når de beslutande politikerna och är ett bra, om än långsamt, sätt att påverka kommunens verksamhet.

6. AVSLUTANDE DISKUSSION

I följande kapitel diskuteras resultaten från studiens empiriska undersökningar utifrån de teorier som beskrivits i teorikapitlet.

Vad säger då enkätundersökningen om intresset för miljöfrågor i Eslöv? Av 729 unika besök på hemsidan där undersökningen var placerad var det bara 78 personer som fyllde i undersökningen där, dvs. drygt 10 %. Utifrån detta kan utläsas att hemsidan inte är ett optimalt sätt att sprida denna typ av undersökning. Även på plats i Eslöv var intresset för att delta i undersökningen lågt. Varför många väljer att inte delta i undersökningen ger inte studien svar på, men det antyder att intresset för att göra sin röst hörd kanske inte är så stort, trots allt. Huruvida det föreligger någon bias i materialet, d.v.s. om vissa befolkningsgrupper är underrepresenterade i resultaten, besvaras inte heller av undersökningen. Men eftersom exempelvis utbildningsnivån på respondenterna var högre än kommunens genomsnitt finns det dock anledning att misstänka att så är fallet.

Intervjuerna visar att det finns ett intresse från kommunens sida att föra en dialog med kommunens invånare. Det låga intresset för enkätundersökningen kan däremot tolkas som att medborgarnas intresse för dialog inte är så stort. Eller så nådde enkäten helt enkelt inte ut till tillräckligt många. Denna undersökning, eller andra av liknande sort, skulle oavsett kunna ses som en del i ett mer utvecklat dialogskapande. Nedan diskuteras studiens forskningsfrågor utifrån de teorier som finns i teorikapitlet och de resultat som finns i empirikapitlet.

Vilket angreppssätt präglar Eslövs kommuns miljökommunikation och i vilken utsträckning når kommunens miljöarbete ut till kommunens invånare?

Tjänstemännen på Eslövs kommun var överens om att det är viktigt med en fungerande kommunikation mellan kommun och medborgare. Det framkom främst två orsaker till detta. Dels för att kunna tillhandahålla service anpassad efter medborgarnas behov, dels för att skapa medvetenhet, debatt och acceptans. De har ambitionen att uppmuntra kommunikation med medborgarna, inte bara vara tillgängliga. Eslövs kommuns kommunikation sker främst genom kommunhemsidan. Där finns mer övergripande dokument såsom kommunens miljöpolicy, lokala miljömål och energi- och klimatplan, som beskrivs i studiens introduktionskapitel. På hemsidan finns också information kring hur medborgarna kan hantera olika miljörelaterade problem, såsom avfallshantering och biltvätt. Materialet på hemsidan skulle enligt Gunnarsson (1990) snarare definieras som *information*, inte *kommunikation*, eftersom kommunikation kräver ett växelspel mellan två aktörer. Miljöinformation kan enligt Nitsch vara av olika karaktär. Den information som finns på Eslövs hemsida kan sägas vara främst *faktaförmedling*. Vill kommunen göra medborgarna mer medvetna om miljöproblem och mer aktiva i processen skulle information av slagen *orientering av sammanhang* (för

att förstå bakgrunden) och *anpassat beslutsunderlag* (presentera olika handlingsalternativ) kunna vara av intresse.

Utifrån intervjuerna vet vi att Miljöavdelningen på Eslövs kommun gärna vill ha en dialog men att detta sker sporadiskt. Dock finns det andra sätt, inte bara hemsidan, för Eslövs medborgare att kommunicera med kommunen. Medborgarna kan lämna medborgarförslag, som sedan måste tas ställning till av beslutsfattarna. Detta är dock, än så länge, inte något som nyttjats av medborgarna i någon större utsträckning. Tjänstemännen på kommunen är också tillgängliga via telefon och mail. Dock är det kommunens energirådgivare som får mest samtal, gällande specifika åtgärder på energiområdet. Kommunens evenemang är ytterligare en kanal för kommunikation. De uppmärksammar tillfällen såsom Världsmiljödagen och anordnar även, periodvis, möten där medborgarna får komma till tals. Planen är att i framtiden i större utsträckning möta företag och medborgare på deras arenor, till exempel på Medborgarhuset eller på Näringslivsmässan. Detta skulle kunna leda till det Enell (2009b) kallar för en mer öppen *intressentdialog*, där kommun och invånare samtalar om respektive roller i samhället. Kommunen skulle kunna bli bättre på det Jonsson (2009) beskriver som *processen* kring kommunikation. Bjuder de in till samtal skulle kommunen kunna skapa tillfällen där de får möjlighet att *lyssna* på medborgarna. Finner de sätt att *förenkla* och *förklara* än bättre så blir det säkerligen enklare att ge medborgarna större möjlighet att också påverka kommunens verksamhet. Då uppstår även det växelspel mellan två aktörer som Gunnarsson (1990) beskriver. Men ännu verkar inte den jämvikt Gunnarsson (1990) beskriver uppstått, vilket kan bero på att kommun och medborgare har olika perspektiv på vissa frågor.

Resultaten från enkätundersökningen antyder att kommunens miljöarbete i viss mån når kommunens invånare. De visar också att det finns skillnader i hur olika grupper av medborgare nås. Mer detaljer kring detta framgår i nedanstående delar av diskussionskapitlet.

Vet invånarna vilka mål och strategier som kommunen formulerat för miljöarbetet samt vilka åtgärder kommunen faktiskt genomfört?

Både gällande kommunens mål och strategier säger sig en betydande andel av respondenterna sakna kunskap. Många har viss kunskap men väldigt få svarar att de har mycket kunskap i ämnet. Mer än hälften av respondenterna säger sig dock känna till någon åtgärd som kommunen genomfört på miljöområdet. Dessa handlar främst om satsningar på energiområdet eller det som i studien kategoriserats som hemnära åtgärder. Vanligast var svar som handlar om:

- Satsning på sopsortering och återvinning
- Vindkraften och dess utbyggnad i kommunen
- Satsningar gällande biogasanvändning

Vilka områden, inom miljöarbetet, anser invånarna att kommunen bör arbeta med? Är det samma som kommunen identifierat?

En majoritet av de som besvarade enkäten anser att det finns områden som kommunen borde göra mer inom i framtiden. De områden som främst lyftes fram av respondenterna var:

- Fler och/eller bättre cykelbanor
- Billigare och/eller bättre kollektivtrafik
- Bättre/större andel ekologisk mat inom vård och skola
- Bättre information kring kommunens miljöarbete

Som synes är de områden som lyfts fram av medborgarna ganska väntade. De handlar om praktiska aspekter, sådant som påverkar deras vardag. Hållbara transportlösningar och ekologisk mat är också ämnen som ofta diskuteras i media. Tjänstemännen lyfter, liksom enkätsvaren, fram förnyelsebart bränsle som ett fortsatt arbetsområde. Utöver det så tycker de att kemikaliefrågan bör ha hög prioritet, ett område som inte lyftes fram av medborgarna.

Bland de hinder Delegationen för hållbara städer (SOU M 2011:01/2012/66) identifierat finns ett antal som relaterar till studiens ämne och till arbetet som sker i Eslöv. *Otillräcklig dialog med medborgare* är ett sådant. Enkäterna visar förvisso att medborgarna anser sig ha viss kunskap om det arbete kommunen utför, men samtidigt finns också kommunens ambition om ett större dialogskapande. Dessutom antyder enkätresultaten att det finns ett behov av bättre kommunikation. *Ohållbara livsstilar och beteenden* påverkar situationen i Eslöv. Exempelvis pendlar många till och från kommunen och därför är ett hållbart transportsystem av stor vikt. Många svar på vad kommunen borde arbeta mer med i framtiden handlade också om just transport, vilket visar att det finns förbättringspotential på området. *Brist på hållbarhetsvisionens integration* inom politiken är ytterligare ett potentiellt hinder för hållbar stadsutveckling. Eslövs kommun har tydliga ambitioner inom miljöområdet. Det finns starkt politiskt stöd inom vissa områden, exempelvis vindkraft och vattenvård, vilket underlättar satsningar på dessa områden. Men vad händer med de områden som inte ges samma stöd?

För att skapa samförstånd mellan olika kommunikationsaktörer är, enligt Gunnarsson (1990), en *gemensam referensyta* viktig. För att denna yta ska skapas bör aktörernas kunskap och världsbild likna varandra. Studien visar att enkätrespondenterna och tjänstemännen delvis har liknande uppfattning om vilka områden som ska vara prioriterade i framtiden. Detta borde rimligtvis underlätta kommunikationsarbetet.

Finns det några skillnader, gällande medvetenheten om miljöfrågor, mellan olika demografiska grupper i Eslövs kommun? Spelar kön, ålder, utbildningsnivå och var man bor och arbetar någon roll?

När resultaten från enkätundersökningen analyserades, genom att svaren delades in i olika grupper utifrån på svaren på bakgrundsfrågorna, framkom ett antal intressanta tendenser. Den mest utmärkande faktorn är respondenternas

utbildningsnivå. Respondenterna med högre utbildningsnivå har bättre kunskap om kommunens mål och arbetssätt på miljöområdet. De har även ett större miljöintresse och bättre koll på Eslövs ekokommun-status. Utbildningen verkar dock inte i lika hög grad påverka respondentens uppfattning kring huruvida hen lever miljövänligt eller inte. *Ålder* tenderar inte att påverka svarsfördelningen i samma utsträckning. Åldersgruppen under 20 år var den som ansåg sig ha sämst koll på Eslövs miljömål. Denna grupp hade även minst intresse för miljöfrågor, vilket kan anses vara lite oväntat med tanke på hur flitigt miljöfrågan diskuteras i media. Respondenterna som var mellan 20 och 40 år gamla var de som, generellt sett, hade störst miljöintresse. I åldersgruppen över 65 år har relativt få en uppfattning kring huruvida de lever miljövänligt eller inte. Respondenterna i ålder 20 till 65 anser i större utsträckning att det finns något som hindrar dem från att leva mer miljövänligt. Detta kan kopplas till behovet av effektiva transportmöjligheter, vilket troligtvis är viktigare för de i arbetsför ålder.

Kön var inte heller en stor utmärkande faktor i svarsfördelningen. Dock visade sig kvinnor i större utsträckning ha stort intresse för miljöfrågor. En större andel män, jämfört med kvinnor, vill inte leva mer miljövänligt. Men bland männen som vill leva miljövänligt så lägger en större andel ansvaret för en miljövänlig livsstil på den enskilda individen, inte på kommunen.

Huruvida respondenterna *bor* respektive *arbetar* i Eslöv verkar ha viss påverkan på deras kunskap kring miljöarbetet. De som arbetar i kommunen anser sig ha bättre kunskap kring kommunens mål, arbetssätt och åtgärder på miljöområdet. De respondenter som bor i kommunen säger sig däremot ha bättre koll på Eslövs ekokommun-status, jämfört med de som inte bor i kommunen. De som inte bor i Eslöv känner i större utsträckning att det finns hinder för en mer miljövänlig livsstil, vilket återigen kan kopplas till pendling och behovet av kollektivtrafik. De som arbetar i kommunen har även en mer positiv syn på Eslöv som miljökommun.

Hur kan miljömedvetenheten bland Eslövs invånare öka?

Enligt Jagers (2005) är *ökad kunskap*, *en förändrad livsstil* samt *förbättrade institutioner* nödvändigt för en hållbar utveckling. Kunskap är viktigt för att människor ska bli villiga att ändra sitt beteende och, på längre sikt, då även sin livsstil. Kommunen innehar makten att påverka hur miljöfrågor hanteras lokalt, men då också möjligheten att sprida kunskap som kan påverka medborgarnas beteende. Men kopplingen mellan kunskap och beteende är, som diskuteras av Biel (1999) och Sundqvist (2003), inte alltid tydlig. Vanor kan göra att vissa människor hänger kvar i ohållbara handlingsmönster. Bristen på direkt återkoppling på *ohållbara val* kan göra att människor tror att deras egen påverkan är försumbar, så som Hardin G (1968) beskriver *The Tragedy of the Commons*. Utmaningen för kommunen är därmed, i detta sammanhang, att klargöra medborgarnas ansvar och tydliggöra vilka problem ett visst beteende skapar. Medborgarna bör ges hållbara handlingsalternativ som i enlighet med Biels (1999) *sjustegs-process* i slutändan kan leda till en ny, mer miljövänlig vana. Det

kan också vara så att det Rogers (1983) kallar *adoptionprocessen* fortfarande är pågående för delar av Eslövs befolkning. Att de är medvetna om sin livsstils negativa påverkan på naturen men ännu inte är villiga att ändra sitt ohållbara beteende.

Enligt Århuskonventionen (SÖ 2005:28) kan medborgardeltagande öka medborgarnas medvetenhet och ansvarstagande på miljöområdet. Medborgarinflytandet kan dock enligt Arnstein (1969) ske i varierad utsträckning, allt ifrån *manipulation* till makt i form av *medborgarkontroll*. I Eslöv sker deltagandet mest i form av *information*, där kommunen på olika sätt informerar invånarna. Genom införandet av medborgarförslag får medborgarna mer makt eftersom det är en konkret kommunikationskanal till beslutfattarna. Oavsett vilken makt Eslöv vill ge kommunens invånare i framtiden så har kommunen åtminstone ett intresse av att ha en tydligare dialog med invånarna. Som diskuteras av Rydin & Pennington (2000) kan kommunikation och relationsskapande bidra till ett starkare socialt kapital. Detta kan i sin tur ge mer förståelse för de val och prioriteringar kommunen gör. Men för detta krävs *arenor för kommunikation* samt tydlig rollfördelning. För ett fungerande medborgardeltagande krävs också en viss kunskapsnivå bland befolkningen. Denna problematik berördes även av de intervjuade tjänstemännen. De menar att det kan vara svårt att leva upp till de förväntningar allmänheten har i sådana sammanhang. Tjänstemännen menar också att de olika infallsvinklar invånarna har på olika frågor kan vara svårhanterliga. Denna problematik diskuteras även av Lake (2007), som menar att det krävs god kunskapspridning för att medborgarna ska fokusera på samhällsnyttan istället för frågor där de har ett egenintresse. Undersökningen visar att medborgarnas och kommunens syn på vilka investeringar som bör göras i framtiden inte alltid stämmer överens. I sådana lägen kan man fråga sig hur stark medborgarnas demokratiska rättighet att påverka kommunens arbete, så som diskuteras av Henecke & Khan (2002), egentligen ska vara?

Hur kan kommunens miljöarbete kommuniceras bättre?

Kan nya kommunikationskanaler eller forskning och teorier om kommunikationsarbete utveckla kommunikationen? Som redan nämnts indikerar enkätundersökningen att medborgarna i viss utsträckning nås av kommunens information. Men det är, som vi vet från intervjuerna i studien, inte en orsak att nöja sig. Enligt Eslövs kommuns klimat- och energiplan ska en kommunikationsplan för hållbarhetsfrågor tas fram (Eslövs kommun, 2011). I denna plan skulle kommunens miljöarbete ha en naturlig roll, ihop med åtgärder av ekonomisk och social karaktär.

Enligt Nitsch (1998) kan en fungerande miljöinformationsprocess leda till både bättre resurshushållning och ett mer miljöanpassat beteende bland medborgarna. Ett sätt för Eslövs kommun att strukturera kommunikationsarbetet skulle kunna vara att följa Nitsch (1998) föreslagna modell. Denna innehåller *målgruppsanalys*, *definiering av innehåll och mål*, *val av medier och metoder*, *genomförande*, *resultatanalys*, *utvärdering* samt *hantering av institutionella ramar*. När denna

modell jämförs med det nuvarande arbetssättet framstår några möjligheter för förbättring. Eftersom dialogen mellan kommun och medborgare gällande miljöfrågor i dagsläget är sporadisk är det troligt att kommunen i dagsläget inte till fullo känner till medborgarnas behov. En jämförelse mellan tjänstemännens svar i intervjuerna och medborgarnas svar i enkäterna antyder dock att kommunen känner sin *målgrupp*. Exempelvis lyfter både medborgare och tjänstemän fram transportområdet och kostnaden (för exempelvis ekologiska varor) som hinder för en mer miljövänlig livsstil. Gällande *val av medier och metod* så visar undersökningen att det finns åtgärder att införa på detta område. Det vanligaste svaret gällande hur respondenterna *idag* nås av information från kommunen var via kommunhemsidan. Detta svar var inte oväntat då enkäten, av de flesta, fylldes i på just hemsidan. Många nås idag också av utskick i fysisk form, vilket är mer oväntat eftersom kommunen inte skickar ett sådant. Det kan naturligtvis vara så att det är utskick från andra aktörer, exempelvis det regionala avfallsbolaget, som respondenterna syftar på.

För att förbättra kommunikationen skulle kommunen kunna skapa fler kommunikationskanaler. Det tydligaste exemplet på detta är att erbjuda information via E-post, vilket många av respondenterna säger sig vilja ha. Därför skulle ett e-postutskick, där aktuella miljöprojekt sammanfattas, kunna vara ett bra alternativ. Detta utskick skulle medborgarna då kunna teckna upp för på kommunhemsidan. Många respondenter säger sig också vilja ha utskick i fysisk form. Detta är något kommunen tidigare använt sig av, med bra effekt, men som avslutades på grund av oklarheter kring vilken förvaltning som skulle ansvara för utskicken. Ett alternativ hade varit att återuppta det, eventuellt i samarbete med avfallsbolaget MERAB eller någon annan passande samarbetspartner. Det finns också två mindre kommunikationskanaler som används av Eslövs kommun inom vissa områden men som inte avhandlats i denna studie. Dels finns det ett nyhetsbrev, men detta är riktat till kommunens företagare och utgår från kommunens företagsregister. Kommunen har även RSS-flöden (teknik för hämtning av information från olika webbaserade källor) för flera områden. Bland dessa finns exempelvis *lediga jobb, uppleva & göra* och *nyheter för företagare*, men det finns inget sådant flöde för kommunens miljöarbete. Båda dessa kanaler skulle kunna anpassas för att då bidra till spridningen av information kring miljöarbetet.

Gällande *genomförandet* av kommunikationen så har kommunen redan implementerat en åtgärd, de har anställt en förvaltningsinformatör. Detta hoppas man leder till en ökad dialog med medborgarna, vilket jag tycker låter rimligt. Enligt Nitsch (1998) modell ska resultaten från kommunikationen också *analyseras* och *utvärderas*. Kommunen har en kommunikationsplan som inte är antagen men som används som riktlinje i arbetet. Detta dokument, när det är antaget, ska alltså beskriva ambitionerna inom kommunikationsarbetet. Utifrån det skulle man då också kunna utvärdera det arbete som faktiskt genomförts. En miljöredovisning är också planerad. Denna skulle kunna fungera som ytterligare ett sätt att konkret beskriva, utvärdera och kommunicera det kommunala miljöarbetet. Kommunens förhoppning är att den ska leda till skapandet av en hållbarhetsredovisning. En

sådan skulle i enligt GRI:s riktlinjer (2006) möjliggöra jämförelser, både gällande Eslövs utveckling och mellan Eslöv och andra kommuner. Ett annat alternativ skulle vara att certifiera kommunikationsarbetet utifrån ISO 14063, vilket skulle innebära att materialet som kommuniceras måste kvalitetssäkras. Då skulle arbetet enligt Strömdahl (2009) behöva eftersträva *lyhördhet* vilket innebär att intressenter, vilket i detta fall omfattar invånarna, får påverka kommunikationen.

Gällande *kommunikatörsrollen* så har medarbetarna på miljöavdelningen ansvarat för sitt egna material på hemsidan. Det innebär att alla varit kommunikatörer, oavsett vad deras arbetsroll omfattar. Utifrån det som Larsson (2011) kallar för den klassiska indelningen av olika kommunikatörsroller (*experten, lotsen, problemlösaren* och *teknikern*) så har flera medarbetare haft flera roller. De har hittat lösningar på problem, hanterat kontakten med omgivningen och samtidigt både skapat och spridit informationen. Detta arbetssätt har dock förändrats då de anställt en förvaltningsinformatör. Denne intar *teknikerrollen*, och ansvarar därmed för det praktiska arbetet med att skapa och sprida informationen. Detta bör ge en rimligare arbetsfördelning och ge tjänstemännen en större möjlighet att fokusera på sina primära arbetsuppgifter.

Avslutningsvis

Eslövs kommun har som mål att öka medborgarnas delaktighet, vilket enklare skulle kunna uppnås om det finns en tätare kommunikation mellan kommun och medborgare. I studien har vi konstaterat att ett förbättrat kommunikationsarbete troligtvis skulle ge flera positiva effekter i Eslöv - ett större intresse för miljöfrågor, mer hållbara livsstilar och bättre förståelse för kommunens arbete - är alla tänkbara sådana. Min förhoppning är att kommunen tar detta arbete, där denna studie är en del, vidare till nästa nivå. Eslövs kommun har redan ett utvecklat arbete på miljöområdet. Nu är det dags att invånarna blir medvetna om det och stöttar kommunen i dess framtida utmaningar.

REFERENSER

Tryckta källor

Arnstein S (1969) *A Ladder of Citizen Participation*. JAIP, vol. 35, nr. 4, s. 216-224

Biel A (1999) *Do people choose to be environmentally friendly?* I: Lundgren L (red) *Changing environmental behavior*. Stockholm: Naturvårdsverket, s. 51-63

Blake J (1999) *Overcoming the 'value-action gap' in environmental policy: Tensions between national policy and local experience*. Local Environment: The International Journal of Justice and Sustainability, 4:3, s. 257-278

Carson R (1962). *Silent Spring*. Houghton Mifflin

Ejlertsson G (1996) *Enkäten i praktiken. En handbok i enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur

Enell M (2009a) *Miljö som en del i hållbar utveckling*. I: Enell (red) *Miljökommunikation och hållbar utveckling - stärk ditt varumärke och skapa affärsnytta*. Stockholm: SIS förlag, s. 15-25

Enell M (2009b) *Intressenter - vem är intresserad?* I: Enell (red) *Miljökommunikation och hållbar utveckling - stärk ditt varumärke och skapa affärsnytta*. Stockholm: SIS förlag, s. 65-69

Esaiasson P, Giljam M, Oscarsson H, Wängerud L (2007) *Metodpraktikan*. Stockholm: Norstedts juridik

Gunnarsson O (1990) *Kommunicera är nödvändigt*. Sipu

Hardin G (1968) *The Tragedy of the Commons*. Science, vol 162 nr 3859, s.1243-1248

Henecke B, Khan J (2002) *Medborgardeltagande i den fysiska planeringen - en demokratiteoretisk analys av lagstiftning, retorik och praktik*. Lund University Report nr. 36

Jagers S C (2005) *Hållbar utveckling som politik*. I: Jagers S C (red) *Hållbar utveckling som politik. Om miljöpolitikens grundproblem*. Malmö: Liber, s. 5-25

Jonsson P (2009) *Att göra rätt saker – skapa handling*. I: Enell M (red) *Miljökommunikation och hållbar utveckling – stärk ditt varumärke och skapa affärsnytta*. Stockholm: SIS förlag, s. 52-64

Lake R W (1993) *Planners' Alchemy Transforming NIMBY to YIMBY: Rethinking NIMBY*. Journal of the American Planning Association, 59:1, s. 87-93

Larsson L (2011) *Kommunikatören den sammansatta rollen*. I: Falkheimer J & Heide M (red) *Strategisk kommunikation*. Lund: Studentlitteratur, s. 307-319

Nitsch U (1998) *Konsten att informera om miljön*. Institutionen för landskapsplanering, Ultuna, Uppsala. Samhälls- och landskapsplanering nr 3

Paull J (2013) *The Rachel Carson letters and the making of Silent Spring*. SAGE Open 2013, s. 1-12

Rogers E M (1983). *Diffusion of innovations*. New York: Free press

Rydin Y & Pennington M (2000) *Public Participation and Local Environmental Planning: The collective action problem and the potential of social capital*. Local Environment: The International Journal of Justice and Sustainability, 5:2, s.153-169

Shannon C.E (2001) *A mathematical theory of communication*. ACM SIGMOBILE Mobile Computing and Communications Review, vol 5 nr 1, s. 3 – 55

Strömdahl I (2009) *Presentation av ISO 14063*. I: Enell M (red) *Miljökommunikation och hållbar utveckling – stärk ditt varumärke och skapa affärsnytta*. Stockholm, SIS förlag, s. 26-33

Sundqvist G (2003) *Uthållig utveckling – mänsklighetens framtid*. Lund: Studentlitteratur.

SÖ 2005:28 (2005) *Konvention om tillgång till information, allmänhetens deltagande i beslutsprocesser och tillgång till rättslig prövning i miljöfrågor*

Westermarck C (2013) *Hållbarhetsredovisning*. Lund: Studentlitteratur.

Århuskonventionen (SÖ 2005:28)

Otryckta källor

Boverket (2015) *Samarbete för ett bättre liv i staden!*

><http://www.boverket.se/sv/samhallsplanering/stadsutveckling/plattform-for-hallbar-stadsutveckling/>< (2015-04-20)

Brundtlandkommissionen (1987) *Our common future* ><http://www.un-documents.net/ocf-02.htm#I>< (2015-05-29)

- Ekonomifakta (2014) *Eslöv*. ><http://www.ekonomifakta.se/sv/Fakta/Regionalstatistik/Din-kommun-i-siffror/Oversikt-for-region/?region=1285>< (2015-05-18)
- Eslövs kommun (2009) *Miljöpolicy för Eslövs kommun*
><http://www.eslov.se/miljoklimat/miljoarbetetikommunen/miljopolicyforeslovskommun.15237.html>< (2014-04-01)
- Eslövs kommun (2011) *Energi- och klimatplan*
><http://www.eslov.se/download/18.320536a313df6b6759880002788/EKP+UPPDATERAD+2013.pdf>< (2014-02-12)
- Eslövs kommun (2012) *Miljö- och hälsoskydd*
><http://www.eslov.se/miljoklimat/miljoochhalsoskydd.15268.html>< (2015-05-05)
- Eslövs kommun (2013a) *Program för lokala miljömål*
><http://www.eslov.se/download/18.524848e714250867bed80004640/Program+f%C3%B6r+lokala+milj%C3%B6m%C3%A5l.pdf>< (2014-01-30)
- Eslövs kommun (2013b) *Vindkraft*
><http://www.eslov.se/bobygga/oversiktsplan/tematisktillaggtilloversiktsplanvindkraft.7191.html>< (2014-04-20)
- Eslövs kommun (2014) *Ekokommunen Eslöv*.
><http://www.eslov.se/miljoklimat/ekokommunen.eslov.15210.html>< (2015-05-02)
- Eslövs kommun (2015) *Eslövs kommun och sociala medier*.
><http://www.eslov.se/kommunpolitik/socialamedier.7376.html>< (2015-05-02)
- FN (2002) *Report of the World Summit on Sustainable Development*.
>http://www.un.org/jsummit/html/documents/summit_docs/131302_wssd_report_reissued.pdf< (2015-04-10)
- GRI (2006) *Riktlinjer för hållbarhetsredovisning*.
><https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRI-G3-Swedish-Reporting-Guidelines.pdf>< (2015-05-10)
- IPCC (2014) *Climate Change 2014 Synthesis Report Summary for Policymakers*. >https://www.ipcc.ch/pdf/assessment-report/ar5/syr/AR5_SYR_FINAL_SPM.pdf< (2015-05-19)
- Miljömålsportalen (2013) *Sveriges miljömål*.
><http://www.miljomal.se/sv/Miljomalen/>< (2015-05-18)
- Svenska FN-förbundet (2012) *FN & hållbar utveckling, Rio+20*.
><http://www.fn.se/hallbarutveckling>< (2015-04-04)

Muntliga källor

Fjelkner E (2014-06-12) *Intervju på Stadshuset i Eslöv*

Brandt M (2014-06-12) *Intervju på Stadshuset i Eslöv*

BILAGOR

Bilaga 1: Enkätundersökningen

Enkätundersökning om Eslövs miljöarbete

Denna enkätundersökning utförs av Eslövs kommun. Vi vill ta reda på vad du som kommuninvånare vet/tycker om vårt miljöarbete. Vi skulle vara väldigt tacksamma om du tog dig tid att besvara frågorna, uppskattad svarstid är mindre än fem minuter. Bland dem som besvarar undersökningen, och i samband med detta lämnar sin e-postadress, lottas två biobiljetter ut. Tack på förhand!

Besvara frågorna genom att fylla i ETT av svarsalternativen på varje fråga. På de frågor där svar kan ges genom fritext får svaret gärna vara så kortfattat som möjligt.

Bakgrundsfrågor

1. Ålder:

Under 20 år 20-40 år 41-65 år över 65 år

2. Kön:

Kvinna Man

3. Bor du i Eslöv?

Ja Nej

4. Arbetar du i Eslöv?

Ja Nej

5. Vilken är din högsta utbildningsnivå?

Grundskola Gymnasium Högskola/universitet

Kunskapsspridning

6. Vet du vilka **mål** Eslövs kommun har med sitt miljöarbete?

Nej, jag har ingen kunskap Ja, jag har viss kunskap Ja, jag har mycket kunskap

7. Vet du vilka **arbetsätt** kommunen utformat för att uppnå miljömålen?

Nej, jag har ingen kunskap Ja, jag har viss kunskap Ja, jag har mycket kunskap

8. Hur nås du **idag** främst av information kring kommunens miljöarbete?

Utskick i fysisk form Kommunens hemsida Annan webbaserad information Tidning Vet ej Annat sätt:

9. Känner du till något **miljöarbete** som genomförts i Eslöv? I så fall vilken åtgärd?

Nej Ja:

10. Vet du om att Eslöv är en **ekokommun**?

Nej Ja, men jag vet inte vad det innebär Ja, och jag vet vad det innebär

Attityder och åsikter

11. Hur omfattande är ditt **intresse** för miljöfrågor?

Obefintligt Måttligt Stort

12. Lever du miljövänligt?

Nej Måttligt Ja Ingen uppfattning

13. Skulle du vilja leva mer miljövänligt?

Nej Ja, men kommunen bör underlätta detta för mig Ja, men ansvaret ligger på mig själv

14. Hur skulle du vilja leva mer miljövänligt?

a) Genom att handla mer miljö-/rättvisemärkta produkter och tjänster?

Nej Ja

b) Genom att minska din konsumtion?

Nej Ja

c) Genom att använda kollektiva transportmedel/cykel i större utsträckning?

Nej Ja

d) Genom att sortera ditt hushållsavfall i större utsträckning?

Nej Ja

e) Genom att minska energiförbrukningen i ditt hushåll?

Nej Ja

15. Finns det något som du upplever **hindrar** dig från att leva mer miljövänligt?

Nej Ja, följande ser jag som hinder:

16. Anser du att Eslövs kommun i **dagsläget** prioriterar rätt gällande sitt miljöarbete?

Nej Ja Jag saknar kunskap för att avgöra det Ingen åsikt

17. Finns det något miljörelaterat område som du tycker kommunen borde göra mer inom i **framtiden**? I så fall vilket?

Nej Ja, inom:

18. Hur **vill** du helst nås av information kring kommunens miljöarbete?

Utskick i fysisk form E-post Kommunens hemsida Annan webbaserad information Tidning Vet ej Annat sätt:

19. Hur rankar du Eslöv som miljökommun jämfört med andra skånska kommuner?

Sämre än genomsnittet Genomsnitt Bättre än genomsnittet

För chansen att vinna två biobiljetter fyll i din e-postadress här:

Stort tack för din medverkan! Frågor angående enkäten kan skickas till petter.hjelte@gmail.com

Vänlig hälsning, *Eslövs kommun*

Bilaga 2: Intervjuguiden

Frågor kring ert arbete och kommunikationen av detta

Hur ser du på vikten av kommunikation mellan kommun och medborgare – är det viktigt? I så fall, varför?

Kan du kortfattat beskriva hur ni kommunicerar ert arbete externt/internt?

Vilka styrkor & svagheter har Eslövs kommuns miljöarbete och kommunikationen av detta enligt dig?

Har ni strukturerat hur ert arbete ska kommuniceras samt vad som är viktigt? Använder ni någon form av ledningssystem?

Har du funderat över hur miljöarbetet kan kommuniceras bättre? Har ni diskuterat användande av nya typer av kommunikationskanaler?

Transparens, trovärdighet och tydlighet anses ofta vara viktigt vid miljöarbete – Lyckas ni uppnå detta?

Hur ser du på utmärkelsen som Ekokommun? – I beskrivningen nämns ”bidra till hållbar utveckling” – I detta sammanhang, vad betyder det för dig/Eslöv?

Gör ni någon uppföljning/utvärdering på ert arbete?

Får medborgarna chans att bidra till ert arbete? I så fall, hur?

Fråga specifikt för miljöstrategen Marie: Du har ansvar för att samordna kommunikationen mellan olika arbetsgrupper gällande miljömålen – hur fungerar det?

Frågor kopplade till enkäten

Hur stor uppfattar du att miljömedvetenheten är bland Eslövs befolkning?

Finns det en vilja bland befolkningen att leva mer miljövänligt? Vilket ansvar har kommunen i att bidra till detta?

Finns det, som du ser det, något som hindrar kommunens befolkning att leva miljövänligt?

Av era mål och strategier, vilka anser du är viktigast att kommunens invånare är medvetna om?

Av de miljörelaterade åtgärder ni genomfört, vilka tycker du är viktigast att befolkning känner till?

Är det något miljörelaterat område som borde ha större prioritet i framtiden, känner du?

Hur rankar du Eslöv som miljökommun jämfört med exempelvis andra Skånska kommuner?

Bland de åtgärder där invånarna kan spela en viktig roll som nämns i enkätundersökningen:

- Handla mer miljö-/rättvisemärkta produkter och tjänster
- Minskad konsumtion
- Större användande av kollektiva transportmedel/cykel
- Sortering av hushållsavfall
- Minskad energiförbrukning i hushåll

Vilka tror du befolkningen känner är viktig/finns en möjlighet att förbättra?

Vilka känner du är viktiga för kommunen i stort?