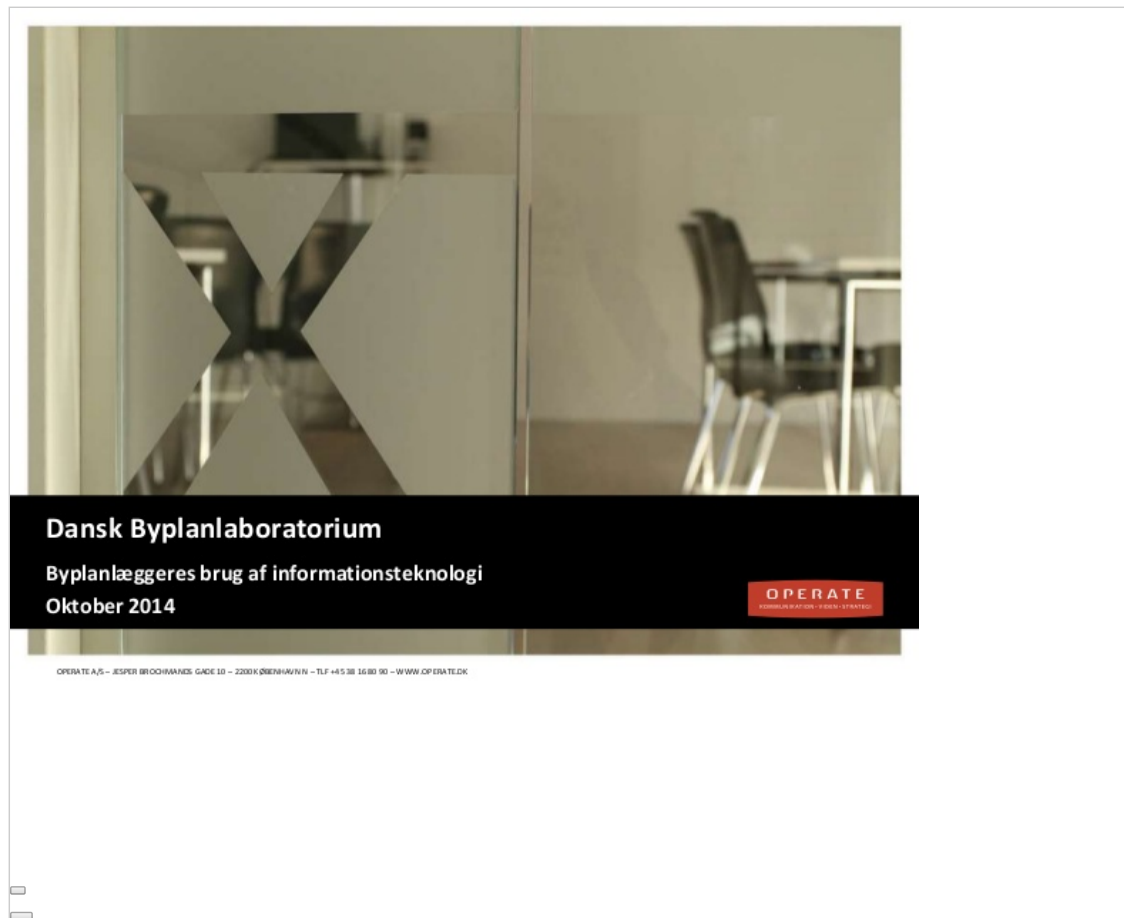


## Undersøgelse om byplanlæggeres brug af IT



Hvordan bruger danske byplanlæggere IT og apps i deres arbejde herunder borgerinddragelsen? Det satte Dansk Byplanlaboratorium og kommunikationsvirksomheden Operate sig for at undersøge i sensommeren 2014. Ovenfor kan du finde en præsentation af hele undersøgelsen og nedenfor en analyse af undersøgelsen.

Artikel af Sofia Kønigsfeldt, Operate. Oktober 2014

### Sæt strøm til borgerinddragelsen, og brænd stærkere igennem

Bredere involvering, flere input og bedre planlægningsmæssige resultater. Det lyder måske som et drømmescenarium, men er faktisk nogle af de effekter, som byplanlæggere ifølge en ny undersøgelse kan opnå ved at bruge informationsteknologi i forbindelse med borgerinddragelse.

Tendensen er tydelig: De danske kommuner bliver stadig mere digitale. Kolding går på Tinder for at komme i kontakt med potentielle tilflyttere, og Thisted Kommune bruger Snap Chat i indsatsen for at få unge borgere til at tilmelde sig digital post. Effekten af de forskellige indsatser er svær at gøre op, men udviklingen viser, at mange kommuner er klar til at udforske og afprøve potentialerne i sociale medier, apps, big data og øvrige teknologier – bl.a. i forhold til at styrke borgerdialogen.

### Informationsteknologi kan kvalificere borgerinddragelsen

Kommunernes mod på nye teknologier og metoder er positivt. For det bliver stadig vanskeligere at nå igennem til borgerne med sine budskaber, og her kan nye teknologier være en del af løsningen. Mere end 8 ud af 10 byplanlæggere svarer i en ny survey gennemført af Dansk Byplanlaboratorium og Operate A/S, at de er enige i, at informationsteknologi kan kvalificere borgerinddragelsen.

Men at oprette en Facebook-side er langt fra et quick fix. Borgerinddragelse er – som det altid har været – en svær disciplin, der kræver, at man bruger en lang række kanaler og redskaber for at få borgere til at involvere sig. Det fortæller Anne Frederiksen, som er direktør i Operate, som har stået bag en række borgerinddragelsesprocesser i større og mindre byudviklingsprocesser. Hun uddyber:

*”Sociale medier, spil og apps er nogle af de nyere redskaber, som planlæggerne kan hive op af værktøjskassen. Men de må ikke overskygge det væsentligste grundlag for en god borgerinddragelse, nemlig at klarlægge hvad formålet er, hvem målgruppen omfatter, og hvordan den bedst kan engageres. Det betyder, at de elektroniske muligheder skal supplere og ikke erstatte det personlige møde i form af borgermøder og fokusgrupper. Ligesom*

#### Om undersøgelsen

- Kvantitativ survey med mulighed for åbne svar
- Udsendt til modtagere af Byplanlaboratoriets nyhedsbrev
- Besvaret af 177 som alle arbejder med byplanlægning
- Gennemført fra 25/8 til 17/9

de skal spille sammen med en væsentlig indsats for at understøtte information via pressen og kommunens hjemmeside".

### Gode erfaringer med brug af nye metoder

En af de største udfordringer, byplanlæggere oplever i deres arbejde med borgerinddragelse, er at sikre bred involvering. En deltager i den nye analyse bemærker:

"Det er ofte de samme grupper af borgere, der deltager og involverer sig aktivt, mens vi har svært ved at få fat i de unge, børnefamilierne og mennesker af anden etnisk herkomst. Dermed får vi ikke taget højde for så mange synsvinkler, som vi gerne vil".

Nye teknologier kan være med til at nå bredere ud. Halvdelen af undersøgelsens respondenter svarer, at brug af informationsteknologi har betydet, at de har fået fat i nye målgrupper. Samme erfaring har man gjort sig i Operate, pointerer Anne Frederiksen, hvor man særligt har haft held til at komme i dialog med de travle børnefamilier via Facebook.

En anden central udfordring er at engagere borgere tidligt i et projekt, mens det endnu er på tegnebrættet og åbent for input. En planlægger udtaler i undersøgelsen:

"Det er en udfordring at få borgerne til at engagere sig i planerne så tidligt, at de reelt kan få indflydelse. Ofte bliver de først interesserede, når planerne er meget bearbejdede og konkrete, og her er det tit for sent at ændre noget. Og det kan skabe frustration og modstand".

Men der er måske hjælp at hente. 44 % af respondenterne svarer, at informationsteknologi har bidraget til at fange borgernes input i de første faser af et projekt. Halvdelen svarer, at informationsteknologi kan bidrage til at fastholde engagementet i løbet af et projekt, og gøre det muligt at samle flere input til planlægningen, end man ellers ville have fået.

### Syv ud af ti mangler viden

Der er mange potentialer ved at bruge forskellige teknologiske inddragelsesmetoder i arbejdet med borgerne, men det er langt fra alle, som gør det. Ca. halvdelen af undersøgelsens deltagere svarer, at de bruger eller har brugt Facebook i borgerinddragelse. Men ellers er erfaringerne få. Hver femte har brugt QR-koder, hver tiende har brugt Instagram og ganske få har kastet sig ud i Tag Del, Mind Craft, beredskabsapps, crowdfunding osv. Det skyldes bl.a., at mange planlæggere ikke ved, hvad de kan opnå, og ikke har forudsætninger og ressourcer til at tage hul på det selv. En respondent skriver:

"Jeg mangler tid til at sætte mig ind i nye systemer og metoder, og jeg mangler viden om, hvad der virker, før jeg kan kaste mig ud i det".

Syv ud af ti ønsker at få mere viden om byudvikling, borgerinddragelse og informationsteknologi. Det behov har Dansk Byplanlaboratorium valgt at imødekomme. 10. december holder de en konference om netop informationsteknologi i byplanlægning. Ellen Højgaard Jensen, direktør i Dansk Byplanlaboratorium fortæller:

"Når samfundet og vores kommunikationsformer ændrer sig, så er det klart, at vi også bliver nødt til at tage nye redskaber i brug, når vi inddrager. Vi oplever en stigende efterspørgsel på viden om både sociale medier, apps og særlige it-programmer. Derfor holder vi en konference, som kan inspirere og gøre vores planlæggere klogere. Og vi vil fremadrettet bestræbe os på at indsamle og formidle nogle af de erfaringer, der bliver gjort ude i de enkelte kommuner til gavn og glæde for kollegaer hele landet over".

### Anbefalinger

#### 1. Kridt banen op

Beslut, hvad borgerne kan få indflydelse på, og hvor rammerne ligger fast på forhånd. Forklar, hvilken viden og input I ønsker at få fra borgerne.

#### 2. Gør processen klar

Giv borgerne et overblik over, hvad der sker hvornår, og i hvilke perioder de har mulighed for at få indflydelse.

#### 3. Vis, hvordan I bruger borgernes input

Inddragelse handler ikke kun om at høre borgerne. For at de reelt føler sig inddraget, skal de vide besked om, hvordan kommunen bruger deres input. Hold en tæt kontakt til borgerne, og fortæl løbende om store beslutninger og udviklingen i projektet.

"Det er ofte de samme grupper af borgere, der deltager og involverer sig aktivt, mens vi har svært ved at få fat i de unge, børnefamilierne og mennesker af anden etnisk herkomst. Dermed får vi ikke taget højde for så mange synsvinkler, som vi gerne vil"

"Jeg mangler tid til at sætte mig ind i nye systemer og metoder, og jeg mangler viden om, hvad der virker, før jeg kan kaste mig ud i det". "

### Kurser & konferencer

Kommende kurser  
Afholdte kurser  
Byplanmødet  
Årsprogram 2015  
Behov og ønsker

### Læsestof

Byplan Nyt  
Byplan  
DB publikationer  
Byplanhistoriske Noter  
Plan09 publikationer  
Høringssvar og udtalelser  
Nyhedsbrev

### Om os

Medarbejdere  
Bestyrelse  
Repræsentantskab  
Tilskud  
Vedtægter  
Historie  
Byplanprisen

### Kontakt

Dansk Byplanlaboratorium  
Nørregade 36.  
DK-1165 København K  
Tlf.: +45 3313 7281  
Man - tors: 9-16, fredag: 9-15  
CVR-nr.: 56 73 61 15  
db@byplanlab.dk  
Medarbejdere