



**LUNDS**  
UNIVERSITET

# **Gropen i gatan**

**- Spårväg Lund C – ESS, ett projekt i motvind.**

**Matilda Hjalmar & Gabriella Jakobsen**

**Kandidatkurs: MKVK04, HT 2017**

**Institutionen för kommunikation och medier**

**Lunds universitet**

**Handledare: Fredrik Miegel**

**Examinator: Joanna Doona**

## **Abstrakt**

Genom att studera Spårväg Lund C - ESS, ett förnyelseprojekt i Lund, ämnar denna studie att bidra med kunskap om hur ett kommunalt drivet projekts genomförande motiveras då en tydlig opposition existerar. Kommunikationsarbetet problematiseras i fråga om huruvida Spårväg Lund inbjuder till ett medborgerligt deltagande och vilka åsikter som uppmärksammas eller ignoreras. Analysen belyser både negativa och positiva aspekter av kommunikationsarbetet och hur Spårväg Lunds hanterar de åsikter som allmänheten uttrycker. En viktig upptäckt är en tydlig uppdelning mellan beslutstagare och tjänstemän inom projektet vilket potentiellt försvårar ett bemötande av allmänhetens missnöje. Likväl ser både politiker och de drivande i projektet missnöjet som olika gruppers särintressen och inte som en uppfattning delad av en stor minoritetsgrupp. Således blir missnöjet och det engagemang det genererar varken bekräftat eller får något gehör från de styrande i projektet eller i staden.

**NYCKELORD:** demokrati, kommunikation, dialog, medborgarengagemang, projekt, medborgardeltagande

## Innehåll

Den omtalade spårvägen .....	1
Syfte och frågeställning .....	1
Tidigare forskning.....	2
Studiens genomförande.....	3
Det teoretiska ramverket .....	5
Gropen i gatan.....	7
Informera och exponera .....	7
Utformning av hemsidan.....	11
Berättelsen om spårvägen .....	13
Snubbla över informationen.....	15
Dialog eller skendialog? .....	17
Motiveringen lyder.....	21
Missnöje är så vanligt .....	23
Demokrati är fantastiskt .....	25
Samråd = medborgardialog? .....	28
Samråd vid Clemenstorget.....	30
Hur processen går till .....	31
Slutdiskussion .....	33
Litteraturlista.....	36
Akademiska verk .....	36
Tidningsartiklar.....	37
Multimedia.....	38
Personlig kommunikation .....	41

## Den omtalade spårvägen

Spårväg Lund C - ESS (hädanefter Spårväg Lund) är ett omtalat kommunalt projekt med uppdraget att anlägga en spårväg i Lunds stad. Spårväg Lund är ett av flera andra stadsutvecklingsprojekt med det gemensamma visionsmålet att utveckla Lund till att bli en framtidens stad (Lunds kommun 2016A;Lunds kommun 2017A;Spårväg Lund 2009). Beslutet att anlägga spårvägen togs av kommunfullmäktige i november 2015 men har planerats sedan 1992 (Kuprijanko 2015;Ahmad & Hrustic 2017). Spårväg Lund har inte ett fullständigt samtycke från invånarna att bedriva projektet vilket kommer till uttryck i lokaltidningar och sociala medier. Det kommer också till uttryck i den politiska sfären då enfrågepartiet FörNyaLund, vilka verkar mot spårvägen, röstades in i kommunfullmäktige valåret 2014 (Lunds kommun 2017B). I en publikation av FörNyaLund sammanfattas oppositionens åsikter och beskriver spårvägen som onödigt kostsam, tekniskt förlegad och ett sämre alternativ än elbussar (Annerstedt & Hjort 2014). De som samtycker menar att spårvägen är det mest hållbara alternativet vad gäller krav på kapacitet och miljövänlighet (Spårväg Lund 2015A-B). Förnyelseprojekt väcker starka känslor och det uppstår ofta ett missnöje då allmänheten inte känner sig inkluderade i de beslutsprocesser som påverkar deras omgivning. Det parlamentariska politiska engagemanget runt om i världen sjunker och istället syns det ett ökande politiskt engagemang i olika intresseorganisationer (Dahlgren 2009:160ff). Därför är det av vikt att det politiska engagemang som uppdragas i lokala projekt tas tillvara och uppmuntras. Spårväg Lund är ett projekt där vi tydligt kan se ett missnöje och ett engagemang från flera olika parter och lämpar sig därför utmärkt som studieobjekt. Med Spårväg Lund som utgångspunkt vill vi studera hur allmänheten inbjuds till ett deltagande samt hur det missnöje som förnyelseprojekt ofta väcker bemöts och hanteras.

## Syfte och frågeställning

Vi ämnar med vår studie att undersöka hur kommunikationsarbetet i ett politiskt drivet projekt möjliggör för befolkningen att delta i och påverka den lokala utvecklingen. Vi vill även undersöka hur Spårväg Lund utifrån ett deliberativt demokratiskt perspektiv motiverar sina handlingar då en tydlig opposition mot projektet existerar. Vår studie utgår ifrån följande två forskningsfrågor:

- Hur kommunicerar Spårväg Lund spårvägsprojektet till medborgarna?
- Uppmuntrar kommunikationsarbetet inom Spårväg Lund till ett medborgerligt deltagande?

## Tidigare forskning

Vi tar avstamp i ett fält där många olika typer av forskning har bedrivits. De flesta härrör från ett sociologiskt, stadsplanerings- och samhällsvetenskapligt perspektiv. Dessa undersökningar belyser främst allmänhetens möjligheter till påverkan och hur det kommer till uttryck i en politisk kontext. Vi har även valt att utgå från forskning med ett medie- och kommunikationsvetenskapligt perspektiv. Dessa undersökningar belyser vilka verktyg som används inom organisationer för att kommunicera med allmänheten. Genom att se på hur kommunikationen kring Spårväg Lund ser ut och vilka möjligheter det ger allmänheten att vara delaktiga i projektet bidrar vi med nya kunskaper inom detta fält.

Enrico Gualini (2015) utför en fallstudie där han följer ett förnyelseprojekt i Stuttgart. Det finns ett stort missnöje mot projektet vilket politikerna försöker bemöta genom att upprätta en medborgardialog. Detta gav inte ett positivt utfall då det resulterade i att missnöjet ökade och ledde till en ännu större animositet mellan båda sidor. Detta berodde på att de olika parterna hade olika förväntningar på vad medborgardialogen skulle innebära. Nazem Tahzviladeh (2015) belyser andra aspekter av medborgardialog då han utifrån ett deltagardemokratiskt perspektiv studerar relationen mellan politiker och medborgare i Göteborg. Han kommer fram till att satsningar för medborgardialog inte nödvändigtvis leder till ett medborgerligt inflytande. Istället menar han att det sker en slags skendialog där politiker inte tar tillvara på medborgarnas åsikter. Detta ser vi även i Julia Firmstone och Stephen Colemans (2015) studie som undersöker hur digitala verktyg förändrar kommunikationsarbetet inom Leeds kommun i Storbritannien. Deras slutsats är att det är de styrande som avgör vad medborgarna får vara delaktiga i och på vilket sätt. Medborgarna upplever att de får chansen att uttrycka sina åsikter men att de ofta faller för döva öron. I motsättning till detta visar Michele Micheletti (2017) i sin fallstudie om förnyelseprojektet av Slussen i Stockholm att medborgarnas engagemang för projektet gav effekter. Politikerna valde att öppna upp för dialog där medborgarnas synpunkter i slutändan hade en inverkan på planeringsprocessen och därefter även utförandet. Dessa studier belyser främst vad medborgardialog har för effekt på organisationer. Det vi är intresserade av är hur organisationer, i detta fall Spårväg Lund, gör det möjligt för medborgare att ingå i dialog och vara deltagande. Vi tar därmed avstamp i denna tidigare forskning för att belysa nya aspekter inom samma fält.

Livia Norström och Monika Hattingers (2016) studie jämför tre olika svenska kommuners användning av sociala medier. De kommer fram till att kommuner använder sociala medier i

förhoppningen att skapa dialog och möjliggöra medborgerligt deltagande. Men de används främst som traditionella medier i en envägskommunikation med syftet att informera och marknadsföra. Sociala mediers funktion som generator för användarinnehåll utnyttjas därmed inte. Detta bekräftar även Reinout Kleinhans, Maarten van Ham och Jennifer Evans-Cowley (2015) i deras artikel om hur digitala resurser kan bidra till ett medborgerligt engagemang och deltagande. De kommer fram till att det krävs mer än virtuella verktyg för att skapa ett engagemang och för att göra detta måste det ske med praktisk handling. Vidare är det viktigt att medborgerligt engagemang tas på allvar och inte blir underminerat eller ignorerat av olika aktörer för att det ska leva kvar. En gemensam slutsats för många studier är att politiker och olika projektdrivare har en positiv syn på medborgardeltagande och dialog. Förhoppningen är att stärka demokratin men även öka sin egen legitimitet. Dock är det sällan som satsningar för medborgardialog och deltagande skapar en tvåvägskommunikation där det sker ett utbyte som ger resultat (Gualini 2015;Tazviladeh 2015;Firmstone & Coleman 2015;Kleinhans, van Ham & Evans-Cowley 2015;Norström & Hattinger 2016). Dessa typer av resonemang och frågor är även centrala för vår analys då vi undersöker hur de styrande inom ett projekt verkar för ett medborgardeltagande. Genom att ta avstamp i denna forskning kan vi både få en förförståelse om offentliga organisationers användning av digitala verktyg samt tidigare projekts utmaningar och fallgropar och hur deltagande i liknande situationer har sett ut. Dessutom vill vi belysa mer ingående hur en organisation, Spårväg Lund, bemöter medborgarna på sociala medier och vilka typer av innehåll det är som genererar ett intresse och skapar diskussion.

### Studiens genomförande

Studieobjektet för denna fallstudie är Spårväg Lund och dess kommunikationsinsats angående anläggandet av en spårväg i Lund. Studier av enskilda fall gör det möjligt att undersöka kontextuella omständigheter, samtal och förhållanden (Ekström & Larsson 2010). Genom att studera Spårväg Lund vill vi belysa vilka utmaningar ett förnyelseprojekt kan stå inför. Detta kan generera fruktbara kunskaper för framtida projekt att ha i åtanke i sitt kommunikativa arbete. I enlighet med Bent Flyvbjergs (2001:139) syn på samhällsforskning är målet med vår studie inte att komma med en objektiv sanning eller entydiga svar på hur kommunikationen inom Spårväg Lund bör se ut. Istället ämnar vi bidra med insikter om deras kommunikation och vilka möjliga konsekvenser den kan ha. Analysen är baserad på tolkning av det empiriska materialet utifrån en uppsättning teoretiska begrepp. Därför kan andra slutsatser dras av samma empiriska material studerat utifrån andra teoretiska perspektiv. Således är de slutsatser vi kommit fram till öppna för förändring, vidare tolkning och ifrågasättande (ibid 2001:131).

I den empiriska insamlingen ställdes allt material i relation till våra forskningsfrågor för att fastställa vad som var relevant för vårt fall. Det empiriska material som ligger till grund för vår analys har hämtats från projektets externa kommunikationsplattformar samt från intervjuer och observationer. För att få en djupare förståelse för det opinionsmässiga klimatet har även hemsidor och Facebooksidor tillhörande grupper som är emot projektet studerats samt artiklar publicerade i *Sydsvenskan* och *Lokaltidningen: Lund Staffanstorp*. Materialet har sedan analyserats med hjälp av en kvalitativ innehållsanalys.

Spårväg Lunds kommunikationskanaler har undersökts med en kvalitativ innehållsanalys. Dessa innefattar den officiella hemsidan [www.sparvaglund.se](http://www.sparvaglund.se), Facebooksidan (Facebook Spårväg Lund C - ESS 2017), Instagramkontot (Instagram @sparvaglund 2017), utställningar, material från samråd, opinionsundersökningar och trycksaker. Hemsidan som är en central del i Spårväg Lunds externa kommunikation har ett stort utrymme i analysen. Utifrån hemsidan kunde vi utröna hur Spårväg Lund presenterar och motiverar projektet. Facebooksidan möjliggjorde att se hur kommunikationen sker mellan Spårväg Lund och medborgarna. Initialt studerades alla inlägg från 2017. För att senare avgränsa materialet ytterligare har de inlägg med ett minimum på omkring fem kommentarer valts ut samt de inlägg som fått minst respons. Från detta material hoppades vi kunna se tendenser på vilka typer av inlägg som fick flest kommentarer, vad folk kommenterade och vad Spårväg Lund svarade, men även skapa en överblick av vilken typ av kommunikation som inte genererar samtal och intresse. Vi har studerat samtliga inlägg från Spårväg Lunds Instagramkonto som startades i augusti 2017 fram till och med den fjärde december samma år. Vi har studerat vilken typ av innehåll som publicerats och vilka reaktioner de fått. Dessa inlägg återfinns i Bilaga 1 samt Bilaga 2.

För att få en djupare förståelse för projektet har två kvalitativa semistrukturerade intervjuer utförts med Jurate Paulsson, kommunikationsansvarig för Spårväg Lund, och med Håkan Henmyr, projektchef för Spårväg Lund från Skånetrafiken. Vår önskan var att intervjua ytterligare en projektchef inom Spårväg Lund från Lunds kommun. Dessvärre valde denna person att inte delta i vår studie. Intervjuerna möjliggjorde en förståelse av det bakomliggande kommunikationsarbetet, hur de själva upplever projektet samt deras inställning till omgivningens reaktioner. Det visade sig att Henmyr inte hade så pass stor insyn i kommunikationsarbetet som vi förutsatt. Dock bidrar hans intervju med information om hur de från projektet ser på allmänheten och det missnöje som har uppstått. Paulssons intervju gav

desto mer information och bekräftade mycket av det vi sett i övrigt empiriskt material, vilket gör att de lämpar sig som konkreta exempel och får därför ett relativt stort utrymme i analysen. Efter att vi transkriberat materialet använde vi oss av en öppen kodning vilket enligt Seales (2012:370f;375f) innebär att vi läste rad för rad och kodade utefter våra egna konnotationer. Därefter grupperade vi koderna utifrån teman som hjälpte oss att förstå materialet i förhållande till våra frågeställningar. Då vi utförde semistrukturerade intervjuer med öppna teman bidrog intervjuerna med ny information som resulterade i att nya och oväntade teman utvecklades i denna fas. Exempel på dessa är hur projektet motiveras samt hur uppdelningen mellan beslutstagare och tjänstemän ser ut och har för påverkan på kommunikationsarbetet. Samtliga teman fick ligga till grund för de ämnen analysen berör.

Det sista tillvägagångssätt vi använt oss av i insamlandet av empiriskt material är strukturerad observation. Det innebär att vi har formulerat ett tydligt syfte eller hypotes vilken vi utgår från under vår observation (Bell 2006:191). Syftet var att samla in information om Spårväg Lunds kommunikativa arbete där Paulsson får lyfta fram saker som hon anser är essentiella, i sitt arbete med projektet, där vi inte påverkat eller styrt samtalet. Detta innebär att vi var deltagande i den mån att vi lyssnade men inte ställde några frågor eller påverkade innehållet. Observationen tog plats på kommunhuset Kristallen i Lund under en föreläsning anordnad av Sveriges Kommunikatörer. Föreläsningen hölls den 15:e november och hade titeln *Lundafrukost: Spårvägen i Lund - kommunikation i stark opinion* där kommunikationsansvarig för Spårväg Lund, Paulsson, var talare. Spårvägsprojektet har omgärdats av ett starkt politiskt och opinionsmässigt klimat vilket var det centrala ämnet under föreläsningen. Paulsson talade om spårvägen i stort men även om projektets meningsskapande kommunikationsstrategi. Den primära målgruppen för denna föreläsning bestod av personer aktiva inom kommunikationsbranschen. Att publiken till största del bestod av kommunikatörer kan ha påverkat hur Paulsson uttryckte sig. Det insamlade materialet består av anteckningar från denna föreläsning och är således endast vår uppfattning om vad som sades. Anteckningarna har legat till grund för delar av denna uppsats och har stundtals motsagt det empiriska materialet från intervjun med Paulsson. Intervjuerna och observationen återfinns i Bilaga 3.

### Det teoretiska ramverket

För vår analys har vi valt att använda teorier utifrån två olika teman nämligen demokrati och kommunikation. Den demokratiska aspekten hjälper oss att se på vårt material utifrån ett övergripande perspektiv om hur samhällets processer möjliggör interaktion mellan de olika



aktörerna. Med hjälp av Amy Gutmann och Dennis F. Thompsons (2004:3;20) redogörelse för *deliberativ demokrati* kan vi utröna hur förhållandet mellan Lunds Kommun, Spårväg Lund och Lunds medborgare ter sig och vilka förpliktelser varje aktör agerar utifrån. Deliberativ demokrati är en typ av statskick där medborgare och politiska representanter ses som jämställda. Beslut som tas måste motiveras, göras begripliga och tillgängliga för alla parter. Målet är att göra besluten bindande men också möjliggöra överväganden och justera besluten i framtiden. Vi utgår från ett deliberativt demokratiskt perspektiv vilket innebär att projektet ställs i relation till ett ideal där allas åsikter får komma till tals och värderas lika högt. I relation till detta används även Peter Dahlgrens (2009) analytiska ramverk om medborgerligt engagemang. I hans bok *Media and political engagement* redogörs för hur det politiska engagemanget har förändrats över tid och hur samhällssystemet inte tar tillvara på det politiska engagemang som förekommer utanför den parlamentariska politiken. I vår analys används Dahlgrens analytiska ramverk i relation till den situation som uppstått mellan Lunds medborgare och Spårväg Lund. I kombination med Dahlgren används Pierre Rosanvillons (2010) begrepp *motdemokrati* som ett hjälpmedel att förstå det missnöje som har utvecklats och som uttryckts i förhållande till projektet. Motdemokratiska praktiker kan komma till uttryck då det existerar en demokratisk och politisk misstro och uppstår som en reaktion på den representativa demokratins brister.

För att på ett mer ingående vis förstå hur kommunikationen mellan Spårväg Lund och Lunds medborgare har uppträtt används olika kommunikationsmodeller utvecklade av James E. Grunig & Todd Hunt (1984). Det är i synnerhet *informationsmodellen* och den *asymmetriska tvåvägsmodellen* som tillhandahåller fruktbara verktyg för att förstå Spårväg Lunds kommunikation. I relation till dessa modeller används Phillip Clappitt, Robert J. DeKoch och Thomas Cashmans (2000) organisationsteoretiska kommunikationsstrategier för att närmare studera hur kommunikationen framställs och vad det har för möjliga konsekvenser. Som hjälpmedel att förstå och analysera kommunikationen mellan de olika aktörerna används Isaacs (2000) begreppspår *dialog* och *diskussion*. Vi använder oss även av Merlijn van Hulsts (2012) beskrivningar av *storytelling* för att förstå hur det används som kommunikationsverktyg av Spårväg Lunds kommunikatörer. Slutligen används Ulf Buskqvists (2007;2009) begrepp *interaktivitets-* och *presentationslänkar* som ett verktyg för att hjälpa oss att förstå och analysera hur Spårväg Lund inbjuder medborgarna till att interagera med projektet.

## Gropen i gatan

Vi kommer i följande kapitel diskutera både hur Spårväg Lund arbetar för att informera, kommunicera samt inbjuda medborgare till att delta i projektets olika faser. Inledningsvis redogörs Spårväg Lunds kommunikationsinsats och deras kommunikationskanaler. Här appliceras olika modeller och strategier för att utröna hur kommunikationen kommer till uttryck. I nästa steg diskuteras Spårväg Lunds sätt att motivera projektet och därmed legitimera deras handlingar. Spårväg Lunds kommunikationsinsats har konsekvenser för medborgarnas möjligheter att engagera sig och delta i projektet vilket diskuteras i följande avsnitt då vi belyser medborgarnas reaktioner och åsikter. Slutligen diskuteras hur de olika parterna förhåller sig och interagerar med varandra samt vad det har för möjligheter och konsekvenser.

## Informera och exponera

Sparvaglund.se är den centrala kommunikationskanalen för projektet. Här samlas all information vilket bland annat innefattar dokumentation, dagliga nyhetsuppdateringar och information om byggprocessen (Paulsson 2017A). Utformningen av innehållet på hemsidan ger besökaren möjligheten att få en överblick över projektet men även ta del av ingående och detaljerad information. Besökaren har själv möjlighet att söla och ta del av den information som anses vara av störst relevans. Hur kommunikationen är utformad har stor betydelse för Lunds medborgares möjligheter att vara delaktiga i projektet. Public relations-teoretikerna Grunig och Hunt (1984:13) har identifierat fyra olika kommunikationsmodeller; (1)publicitetsmodellen, (2)informationsmodellen, den (3)asymmetriska tvåvägsmodellen och den (4)symmetriska tvåvägsmodellen som ett sätt att kategorisera olika kommunikationsformer. Kommunikationen för Spårväg Lund följer till största del informationsmodellen men uppvisar även inslag av den asymmetriska tvåvägsmodellen. Dessa två kommunikationsmodeller bygger på en envägskommunikation med syftet att informera och övertyga (ibid 1984:21ff). Enligt kommunikationsansvarig på Spårväg Lund är målet med deras kommunikationsinsatser först och främst att informera Lunds medborgare och i andra hand att frambringa ett medborgarstöd (Paulsson 2017C;Paulsson 2017A).

I enlighet med informationsmodellen vill projektet producera och distribuera informativt material. Med informationen vill man nå sin målgrupp, invånarna i Lunds stad, och skapa en förståelse och acceptans för projektet. Med denna typ av kommunikation delges Lunds medborgare all information Spårväg Lund har att erbjuda och stor tilltro sätts till medborgarna och deras förmåga att söka rätt på den information som finns tillgänglig för dem. Hemsidans

startside (Spårväg Lund 2017A) tillhandahåller en mängd länkar som besökaren kan klicka sig vidare på. Bland annat "Bygginformation", "Följ processen" och "Om projektet" där man kan få information om hur saker har gått till, vad som händer just nu, vad som ska ske och hur det kommer att se ut i framtiden. Vidare används bilder, filmer och text som primära informationsmaterial för att ge besökaren en tydlig uppfattning över projektet. En nackdel är att sändaren, i det här fallet Spårväg Lund, egentligen inte har någon kontroll över hur informationen på hemsidan tas emot (Clampitt, DeKoch & Cashman 2000:47). Isaacs (2000:343) menar att en vanlig föreställning är att tillhandahållandet av en stor mängd information också betyder att kommunikationen är av en hög kvalitet. Alltså att kvantitet genererar kvalitet. Detta är dock inte fallet då det är innehållet som avgör kvaliteten på kommunikationen och inte mängden information. Denna föreställning kommer till uttryck på Spårväg Lunds hemsida där de tillgängliggör all information projektet har att delge. En stor fördel med denna typ av kommunikationsmodell är dock att Spårväg Lund uppvisar stora mått av transparens.

Vi vill visa transparens och vi har lagt ut alla våra utredningar till exempel på webben, för den som vill läsa det. Sen tror vi att den skaran är ju ganska liten. Så vi förväntar oss inte att 120 000 invånare i Lunds kommun ska läsa utredningen om buller och vibrationer, det är liksom inte det vi förväntar oss men vill man ta del av det så finns den där (Paulsson 2017A).

Kommunikationsansvarig för projektet är av uppfattningen att långt ifrån alla Lundabor tillgodogör sig den information som finns tillgänglig då det ställer krav på medborgarna att själva aktivt söker sig till den. Dock menar Paulsson att det är viktigt att projektet visar en transparens och delger allmänheten så mycket information som möjligt (2017A). Denna uppfattning delas även av Henmyr.

Men vi ska vara transparenta, vi ska kunna visa befolkningen i Lund att det här gör vi, det här tar vi på allvar och det här gör vi så bra vi kan (Henmyr 2017).

Fördelen med en sådan transparens är att den möjliggör att invånarna får insyn i projektet och kan hålla sig uppdaterade i vad som försiggår. Att transparens är viktigt för Spårväg Lund kan ha att göra med att det är ett offentligt projekt som finansieras med skattemedel. I Sverige har alla offentliga organisationer skyldigheten att förhålla sig till offentlighetsprincipen (Regeringskansliet 2015) vilket innebär att göra all information angående offentliga handlingar tillgängliga för alla. Dahlgren (2009:108f) och Rosanvallon (2010:241) menar att adekvat information om sin omgivning är ett krav för att allmänheten ska kunna omvandla

informationen till kunskap. Utan kunskap kan man som medborgare inte utöva sitt medborgarskap vilket innebär att vara insatt och delaktig i det som sker i samhället och i sin omgivning. Nackdelen med denna typ av transparens menar Clampitt, DeKoch och Cashman (2000:47) är att allmänheten kan bli överväldigade av blotta mängden information som finns tillgänglig för dem. Det kan bli svårt att fastställa vilken information som är mest intressant och relevant. Risken finns att detta sker i Spårväg Lunds fall då deras kommunikationsstrategi går ut på att informera och gör det i så pass stor utsträckning att det kan bli överväldigande för medborgarna. I och med att detta görs genom en top-down envägskommunikation kan vi säga att kommunikationsinsatserna som gjorts av Spårväg Lund följer Grunig och Hunts (1984) informationsmodell. Att kommunikationen kan sägas följa denna modell har betydelse för kommunikationens begränsningar och möjligheter vilket kommer diskuteras längre fram i analysen.

Spårväg Lund hävdar att de inte arbetar med opinionsbildning utan med acceptans och medborgarstöd. Vad det är för skillnad mellan dessa begrepp är svårt att urskönja. Medborgarstöd och acceptans är synonymer i detta sammanhang. Varför man inte vill betinga sitt arbete som opinionsbildning är underligt då det är tydligt att projektet arbetar för att skapa en acceptans och få den allmänna opinionen på sin sida. Baserat på citatet nedan är det möjligt att Spårväg Lund drar sig för att använda just begreppet opinionsbildning på grund av att de associerar det med något politiskt. Dock är byggandet av spårvägen ett politiskt beslut vilket gör att de indirekt söker acceptans för en viss politik. Det är möjligt att Spårväg Lund inte anser sig själva arbeta med någon typ av övertalning och att de är genuina i sin tro att de inte ägnar sig åt opinionsbildning. Hur som helst önskar Spårväg Lund i sitt kommunikativa arbete influera medborgarnas åsikter angående spårvägen vilket är en form av opinionsbildning.

Ja alltså vi vill ju gärna ha någon slags, ja vi kallar det för acceptans, och acceptansen, ja det kan ju heta också medborgarstöd i... beroende på hur man definierar det. Men vi vill ju gärna att folk ska förstå vad som händer i deras stad. [...] som kommun jobbar vi inte med opinionsbildning på det sättet, så det är liksom. Vi har försökt hålla oss ifrån det så mycket som möjligt i en politisk fråga. Det är politiskt fattade beslut som vi genomför som tjänstemän.  
(Paulsson 2017A).

Enligt Grunig och Hunt (1984:22f) ämnar man med kommunikationsstrategier som följer den asymmetriska tvåvägsmodellen att på bästa och mest effektiva sätt förändra attityder och beteenden hos den tänkta mottagaren. Detta görs med hjälp av insamlad information och vetenskaplig övertalning. Spårväg Lund har i projektets början samlat in information i form av

opinionsundersökningar gjorda 2012, 2013 och 2014. Dessa gjordes för att kartlägga invånarnas kännedom och åsikter om planerna på spårvägsbyggnationerna i Skåne (Nilsson 2014; Ardeo 2013). Enligt den asymmetriska tvåvägsmodellen ska den insamlade informationen användas i utformningen av kommunikationsstrategier för att övertyga mottagaren om organisationens agenda och förbättra eller bibehålla en organisations anseende (Grunig & Hunt 1984:22f). Resultaten från opinionsundersökningarna gjorda 2012, 2013 och 2014 har dock inte använts i utformandet av kommunikationen (Paulsson 2017A) eller för att föra en vetenskaplig övertalning. Därmed använder Spårväg Lund sig till största del *inte* av de övertalningsmetoder som beskrivs av Grunig och Hunt som idealmetoder för den asymmetriska tvåvägsmodellen. Det som återstår av den asymmetriska tvåvägsmodellen är den övertygande aspekten som inte återfinns i informationsmodellen. Det är främst denna aspekt som är gemensam för den asymmetriska tvåvägsmodellen och Spårväg Lunds kommunikation. Huvudaspekten av den asymmetriska tvåvägsmodellen och målet med Spårväg Lunds kommunikation är båda att övertyga mottagaren om en viss agenda. I det här fallet handlar det om att övertyga Lunds invånare om att spårvägen är nödvändig för Lunds framtida stadsutveckling.

Resultatet från opinionsundersökningarna har använts i ytterst liten grad i projektets kommunikativa arbete. En av frågeställningarna i opinionsundersökningen, ”vad är din spontana inställning till spårvagnar?”, visade en knapp majoritet på 39 procent med positiv inställning och 34 procent med negativ (Nilsson 2014). Något som är värt att uppmärksamma är att undersökningen gällde respondenternas inställning till spårvagnar i hela Skåne och ställdes till invånare i hela regionen. Därmed blir resultaten av undersökningen inte nödvändigtvis giltiga och direkt applicerbara på spårvägsprojektet i Lund. Under en föreläsning anordnad av Sveriges Kommunikatörer på kommunhuset Kristallen i november 2017 gav kommunikationsansvarig för Spårväg Lund uttryck för att de arbetat i motvind (Paulsson 2017C). Är detta ett tecken på att opinionsundersökningens resultat haft en inverkan på kommunikatörerna även om man inte aktivt använt sig av dessa resultat i utformandet av kommunikationen? Då resultatet inte direkt påverkar det kommunikativa arbetet ger det intrycket av att vad respondenterna tycker och tänker har liten eller ingen förändrande effekt på organisationen och dess mål. Enligt Grunig och Hunt (1984:22f) blir inte utbytet en tvåvägskommunikation då organisationer använder sig av publikens feedback för att förbättra deras kommunikationsstrategi. Det bedrivs ingen dialog och utbytet förblir en envägskommunikation. Opinionsundersökningarna används inte i utformandet och har inte

genererat någon utveckling av Spårväg Lunds kommunikationsstrategier. Att dessa undersökningar finns att tillgå på projektets hemsida visar dock på att Spårväg Lund involverat medborgarna i ett tidigt stadium och tillåtit dem att uttrycka sina åsikter. Trots den vaga frågeställningen samt de marginella skillnaderna mellan positivt och negativt utfall kan det i det långa loppet övertyga mottagaren att Spårväg Lund har ett medborgarstöd. Detta på grund av att undersökningen, oavsett den lilla marginalen, visar på en majoritet som är positiv till spårvagnar.

### Utformning av hemsidan

Då Spårväg Lund är producent och har kontrollen över hemsidan speglas deras mål med kommunikationen i hemsidans funktioner. Dessa funktioner avgör vad besökaren kan eller inte kan göra. Sparvaglund.se består av något som Buskqvist (2009:170f) kallar för presentationslänkar vilka leder besökaren till information i ett färdigpackat format med en viss agenda. Presentationslänkar genererar en envägskommunikation med syftet att informera så många som möjligt om spårvägen och skiljer sig från interaktivitetslänkar då de inte uppmanar besökaren att interagera med hemsidan eller bidra till innehållet. Interaktivitetslänkar förser besökaren med fler möjligheter än att enbart läsa, lyssna och ta del av informationen. En interaktivitetslänk möjliggör och uppmanar besökarna att kommunicera och medverka i produktionen av hemsidans innehåll genom att uttrycka sin åsikt eller reagera på materialet. Den interaktivitetslänk som existerar på hemsidan finns under fliken "Om oss" samt längst ner i sidfoten för kontaktinformation. Där finner besökaren kontaktinformation som inkluderar mailadresser som möjliggör att besökaren kan komma i kontakt med de ansvariga (Spårväg Lund 2017B). Således finns det övervägande presentationslänkar och få interaktivitetslänkar på hemsidan.

Det stora användandet av presentationslänkar tyder på att hemsidans främsta funktion är att förmedla information, argumentera för samt sälja in projektet till besökaren. Detta tyder på att man lagt stort fokus på hur presentationen av materialet ska se ut. Allting ska läggas upp och finnas tillgängligt för att visa en transparens. Men det visar även på att man spenderar mindre tid på att skapa en dialog på hemsidan där allmänheten kan vara delaktig och uttrycka sina synpunkter om projektets arbete. Hemsidans utformning och strategi kan därmed liknas vid Clampitt, Dekoch och Cashmans (2000:47) begrepp "berätta och sälja" vilket innebär att de styrande förmedlar information till underordnade som får acceptera det som sägs utan att förmedla frågor och synpunkter. Inom denna typ av kommunikation är det vanligt att man ser

på mottagaren som passiv informationstagare. Detta kan leda till en form av skepticism hos mottagarna då de inte kan vara med att påverka besluten och den information som förmedlas vilket kan bidra till att de känner sig maktlösa utan möjlighet till inflytande. Det stora användandet av presentationslänkar och envägskommunikation betyder att medborgarna inte kan kommunicera med projektet och föra fram sina åsikter. Interaktivitet är enligt Buskqvist (2007:29f) det som skiljer internet från andra medier och kan anses vara ett demokratiskt medium. Detta för att fler röster kommer till tals och för att åsikter öppet ventileras och blir ifrågasatta (Dahlgren 2009:161f; 165). Att det endast finns möjlighet att kommunicera via e-post gör att medborgarna inte kan medverka och föra samtal som är synlig för alla. Det kan bli ogynnsamt för Spårväg Lund om det leder till en skepticism hos allmänheten för projektet.

Förmedlandet av information på Spårväg Lunds hemsida i form av presentationslänkar är utifrån ett deliberativt demokratiskt perspektiv inte nödvändigtvis något negativt. Dock räcker det inte med att visa en transparens för att projektet ska kunna klassas som demokratiskt. Förmedlandet av information och transparens är viktigt men är inte den enda aspekten som är avgörande för att medborgare ska kunna vara engagerad i politiken och sin omgivning. Enligt Dahlgren (2009:102ff) måste människor få möjligheten att utöva sitt medborgarskap. Identiteten som medborgare får mening först i handlandet och deltagandet i en politisk gemenskap samt i ett strävande efter att uppfylla vissa politiska eller samhällsnyttiga mål. Om Spårväg Lund vill göra sig tillgängliga för allmänheten och möjliggöra för allmänheten att göra sin röst hörd är presentationslänkar inte den bästa metoden.

Utifrån ett demokratiskt perspektiv skulle möjligheterna till medborgardialog onekligen gynnas av en kommunikationsstrategi som består av en tvåvägskommunikation snarare än en envägskommunikation. Målsättningarna för dagens kommunikation påverkar möjligheterna för medborgare att delta i en dialog med Spårväg Lund till det sämre. Som tidigare nämnts har Grunig och Hunt identifierat fyra olika kommunikationsmodeller; (1)publicitetsmodellen, (2)informationsmodellen, den (3)asymmetriska tvåvägsmodellen och den (4)symmetriska tvåvägsmodellen (1984:13). Två av dessa har redan diskuterats. Den sistnämnda, en symmetrisk tvåvägsmodell, är den ideala kommunikationsmodellen ur ett deliberativt demokratiskt perspektiv. Då kommunikationen enligt denna modell har som mål att uppnå ömsesidig förståelse mellan parterna (ibid 1984:20f) hade en kommunikationsstrategi som följer modellen varit mer öppen för medborgardialog. Detta hade kunnat minska missnöjet för projektet och genererat ett medborgarstöd och en tilltro för projektet. Dahlgren (2009:112ff)

menar att medborgare måste kunna känna en tilltro, både till sina politiska representanter och medmänniskor, men även strukturen i samhället för att verklig demokrati ska kunna uppnås.

### Berättelsen om spårvägen

Kommunikationen kring projektet Spårväg Lund är uppbyggd utefter en meningsskapande kommunikationsstrategi och specifika kommunikationsplaner upprättas allt eftersom projektet fortgår (Paulsson 2017A). Dessa planer utformas utefter de kommunikationsbehov som uppkommer i samband med nya etapper i byggnationen och planeringen av spårvägen. Målet med kommunikationsstrategin är att skapa en kännedom och acceptans bland Lunds invånare under projektets fortgående.

Vi har ju en strategi som säger att vi vill vara tillgängliga, vill uppnå acceptans, och det försöker vi uppnå genom att berätta så mycket som möjligt. Att skapa förståelse kring projektet, meningsskapande är ju det som är liksom vår ledstjärna kan man säga (Paulsson 2017A)

Det meningsskapande arbetet görs främst genom kommunikationsverktyget *storytelling* vilket används för att skapa sammanhang och förståelse hos mottagaren (Paulsson 2017A). Samhällsforskaren van Hulst (2012) menar att syftet med storytelling är att förmedla en berättelse i ord, bilder, symboler och känslor. För att dokumentationen av vardagliga händelser ska bli till en berättelse måste berättandet baseras på händelser som involverar verkliga människor på en bestämd plats och tid. Genom att återge händelser i en berättelse sätts dessa in i en kontext. Om Lundaborna förstår varför man valt att bygga spårväg, samt hur och varför deras vardag påverkas av byggnationerna, hoppas man att Lunds invånare kommer acceptera spårvägen och de olägenheter som byggandet av spåret innebär (Paulsson 2017A). Under föreläsningen på kommunhuset Kristallen förklarade kommunikationsansvarig för projektet Spårväg Lund att målet med kommunikationen är att skapa känslor av förväntan och nyfikenhet kring projektet. Detta arbete följer den övergripande strategimodell som visas nedan.

Kännedom → Acceptans → Nyfikenhet och förväntan (modell från föreläsning med Paulsson 2017C, se bilaga 3).

Dock nöjer de sig med det mer realistiska målet att förankra en acceptans hos Lunds medborgare för spårvägen (Paulsson 2017C). Detta kan ses som en blygsam målsättning. Att man har så pass låga förhoppningar om vad kommunikationsarbetet ska åstadkomma kan bero på att de känner till att det finns ett visst missnöje och är av uppfattningen att det är svårt att förändra människors åsikter kring förnyelseprojekt. Det är dock omöjligt att veta hur stort



missnöjet är i dagsläget då den senaste opinionsmätningen gjordes 2014 (Nilsson 2014). Som vi tidigare nämnt var det ingen stor majoritet som var positivt inställda till spårvagnar vilket kan påverka uppfattningen om opinionen än idag.

Storytelling kommunikeras främst genom Spårväg Lunds sociala medier. Projektets Facebooksida uppdateras så gott som varje dag med uppdateringar om byggnationens framåtskridande, likaså Instagramkontot, där bilder från byggena i Lund varvas med bilder från spårvagnsstäder runt om i Europa. Sociala medier ger Spårväg Lunds kommunikatörer möjligheten att vara mindre formella och kommunicera med Lunds invånare på ett mer personligt sätt. Informationen som kommuniceras på sociala medier består inte bara av kall hård fakta utan en blandning av sakliga inlägg och innehåll som består av vackra bilder eller "nice to know"-information. Med storytelling som verktyg informerar Spårväg Lunds kommunikatörer medborgarna om spårvägsbygget samtidigt som de får tillfälle att inspirera Lundaborna med bilder på vackra europeiska städer med spårväg och hashtags som #hållbartliv och #greentravel (Instagram @sparvaglund 2017). Denna typ av roande innehåll kan tänkas skapa förväntan inför den kommande spårvägen. Det meningsskapande kommunikativa arbetet handlar om att förklara, motivera och förankra den avlägsna framtiden i Lunds medborgares vardag. Ett agerande utan motivering kommer inte att accepteras av Lunds medborgare. Paulsson (2017A) menar att det exempelvis inte går att informera Lundaborna om att huvudinfarten till Lunds universitetssjukhus kommer vara blockerad under flera månader utan att förklara varför. Van Hulst (2012) menar att genom ett berättande görs utförda handlingar inte bara begripliga utan förbereder även de som tar del av berättelsen för framtida händelser. Genom att fånga uppmärksamhet och delge detaljer kring en händelse får den som tar del av berättelsen en idé om vart ett projekt är på väg och vad berättaren, i det här fallet Spårväg Lund, vill att projektet ska leda till. Storytelling bygger på att skapa en historia om något som Lundaborna känner igen och som håller ett visst emotionellt värde. Kommunikatörerna inom Spårväg Lund utgår från premisserna att om man förstår något, även om det är omständigt, är det lättare att acceptera (Paulsson 2017A).

Arbetet med storytelling påbörjades då projektet gick in i byggfasen. Således är detta någorlunda långt in i projektet. En förklaring till detta kan vara att det helt enkelt inte funnits resurser att lägga fokus på ett sådant arbete. Paulsson (2017A) har innan byggfasen arbetat som enda kommunikatör för Spårväg Lund. När ytterligare en kommunikatör anställdes i augusti i år fick denne i uppgift att ta sig an projektets storytelling. En annan förklaring kan vara att

projektet nu i byggfasen blir mer synlig för allmänheten då byggarbetsplatser är anlagda runt om i Lund. Storytelling är även ett sätt att påverka opinionen i en viss riktning. Med hjälp av storytelling hoppas man skapa förståelse, förståelse leder till acceptans, vilket sedan kan utvecklas till nyfikenhet och förväntan.

På hemsidan kommuniceras arbetet med spårvägen i stora visioner och helhetstänk. Strategin för att förankra de stora visionerna för Lunds stadsutveckling i Lundabornas vardag och skapa förståelse för spårvägsprojektet innefattar den dagliga kommunikation och dokumentationen av spårvägsbygget (Paulsson 2017A). Det meningsskapande kommunikationsarbetet på sociala medier ger Spårväg Lund möjligheten att informera allmänheten om spårvägen på ett vardagligt språk som Lunds medborgare talar och kan relatera till. Detta görs genom att visa upp bilder på de som arbetar på byggplatserna. I ett inlägg med rubriken ”Elin jobbar med sitt drömprojekt” får vi följa Elin som arbetar på en bygganläggning. Inlägget innehåller ett par bilder med text som beskriver ingående vad hennes arbetsuppgifter på byggplatsen är och hur de utförs (Spårväg Lund 2017C). Storytelling handlar om att förmedla information på ett engagerande och relaterbart vis. Genom att förmedla information som medborgarna kan relatera till förebygger man också uppkomsten av irritation och missnöje. Coleman och Blumler (2009:166) menar att de flesta människors liv är uppbyggda av ett pärlband av vardagliga händelser och det är även så man måste presentera spårvägsprojektet för att det ska bli förståeligt och intressant för allmänheten. Många av de klagomål som Spårväg Lund får in handlar om vilka problem bygget av spårvägen ställer till med i människors vardag och storytellingen kan ses som ett svar på dessa klagomål. Utifrån en sådan tolkning kan Spårväg Lund anses acceptera att det finns ett missnöje och med storytelling uppvisa en vilja att bemöta det. Detta svar kan då ses som en interaktion som kan möjliggöra symmetrisk tvåvägskommunikation där man enligt Grunig och Hunt (1984:20f) försöker uppnå ömsesidig förståelse och bemöta det missnöje som existerar. Trots att denna möjlighet finns karaktäriseras Spårväg Lunds kommunikation på sociala medier ändå av de attribut som tillskrivs informationsmodellen och den asymmetriska tvåvägsmodellen.

### Snubbla över informationen

Den primära målgruppen i kommunikationsarbetet är Lundabor, men det finns många olika typer av Lundabor som tillgodogör sig information på olika sätt. Detta är en utmaning som Spårväg Lund är medvetna om och använder därför flera olika kanaler för att sprida information. Exempelvis försöker man genom tidningar, nyhetsbrev, informationsblad och

utställningar informera om projektet vilket påvisar att de är flexibla och kan alternera sitt tillvägagångssätt om det behövs.

[...] vi försöker ju exponera oss så mycket vi kan via alla kanaler som är tillgängliga för oss. [...] Vi vet inte exakt hur många som informerar sig via det [våra digitala kanaler], men vi använder oss mycket av pressen också. Eller använder oss, vad ska man säga, men vi försöker ju, vi vet ju att folk läser tidningen i ganska stor utsträckning fortfarande (Paulsson 2017A).

Paulsson är av uppfattningen att till exempel äldre medborgare inte är lika troliga att ta del av informationen på internet och för att nå ut till dem med information skickas trycksaker ut. En upptäckt Spårväg Lund gjort är att många av Lunds invånare verkar vara av uppfattningen att de inte fått någon information om de inte fått den i handen (Paulsson 2017A). Spårväg Lund skickar därför även ut informationsblad angående nya skeden i byggnationen till de som bor i närområdet till byggnadsanläggningarna. Denna kommunikationsinsats är den enda som görs för att aktivt nå medborgare med information kring spårvägen. De som får denna information är dock bara en liten andel av de som kan vara intresserade. De som inte bor i området det byggs i men som måste ta sig förbi byggnationen på väg till sjukhuset, arbetet eller skolan måste själva söka upp relevant information. De strategier som Spårväg Lund använt sig av i övrigt förutsätter att medborgarna själva ska söka upp den information som finns tillgänglig. Detta gör att vi kan förknippa Spårväg Lunds kommunikation med Clappitt, Dekoch och Cashmans (2000:47) begrepp "spraya och hoppas" vilket innebär i likhet med informationsmodellen att man sprider ut all information och förlitar sig på att mottagaren kan sortera och avgöra vilket innehåll som är relevant. Detta tyder på att Spårväg Lund har en hög tilltro till invånarnas förmåga eller vilja att själva söka sig till en information som är viktig för dem att ta del av. Förutom den andel människor i byggnationens närområden gör Spårväg Lund inget aktivt arbete utöver att göra informationen tillgänglig och hoppas att de som har nytta av informationen kommer ta del av den. Förutom den tryckta och digitala informationen anordnas tillfällen då Lunds medborgare kan träffa personer som arbetar med spårvägen och ställa sina frågor. På Clemenstorget har Spårväg Lund anordnat en utställning, dels om hur Clemenstorget har sett ut genom tiderna, men även om hur Clemenstorget kommer se ut i framtiden när spårvagnshållplatsen är färdigbyggd. En vanlig vardag passerar ungefär 40 000 människor genom Lunds centralstation (Spårväg Lund 2015C). Stora delar av detta flöde av människor passerar även förbi Clemenstorget och denna utställning är ännu en kanal som Spårväg Lund använder sig av för att sprida information om spårvägen.

En annan kanal är sociala medier vilket fyller en interaktivitetsfunktion då de möjliggör medborgarna att kommunicera med projektet. De bidrar med möjligheten för allmänheten att komma med respons och återkoppling och är dessutom ett verktyg som många organisationer använder sig av för att på bättre sätt komma i kontakt med allmänheten (Firmstone & Coleman 2015;Norström & Hattinger 2016). Projektets Facebooksida och Instagramkonto är kanaler på vilka Spårväg Lund kan göra sig tillgängliga för allmänheten. Eftersom många idag har konton på sociala medier är det naturligt att försöka nå sin målgrupp genom dessa kanaler.

[...] om du kanske följer oss så trillar det ner i ditt flöde och som du ändå följer. Vilket gör att du kan lättare snubbla över vår information som kan vara viktig för dig att ta del av (Paulsson 2017A).

Trots att många har ett konto på en eller annan social medieplattform är det en relativt liten skara som följer Spårväg Lund på deras sociala medier. Spårväg Lunds Instagramkonto skapades i augusti 2017 och är därför en relativt ny kommunikationskanal för projektet. Kontot växer dock stadigt i följarrantal med mellan 20 och 30 nya följare i veckan de senaste två månaderna. I skrivande stund följer cirka 350 personer Spårväg Lund på Instagram (Instagram @sparvaglund 2017) och 1261 personer följer Spårväg Lunds Facebooksida (Facebook Spårväg Lund C - ESS 2017). Det är ungefär en hundradel av kommunens totala befolkning (Lunds kommun 2017C) och således en väldigt liten del av den tänkta målgruppen. De flesta inlägg som görs av Spårväg Lunds kommunikatörer brukar få runt 20 Likes och under fem kommentarer. Då Spårväg Lunds sociala medier följs av ett så litet antal personer kan dessa knappast anses vara effektiva kanaler för att förmedla information till Lunds invånare. Användandet av många olika kanaler ökar Spårväg Lunds chanser att uppnå målet om kännedom. De är medvetna om att det är en svår uppgift att informera en hel stads invånare och försöker, med en mängd olika tillvägagångssätt, nå de tänkta målgruppen.

### Dialog eller skendialog?

Uppkomsten av sociala medier har försett kommunerna runt om i Sverige med en ny typ av kommunikativ kanal med möjligheten till dialog mellan medborgare och tjänstemän eller politiker. Enligt Firmstone och Coleman (2015) är det fler beslutshavare som känner behovet av att minska avståndet mellan medborgarna och de styrande. Vilket har lett till att allt fler offentliga organisationer skapat konton på sociala medier. Även Rosanvallon (2010:240) menar att sociala medier kan bidra som ett verktyg för medborgare att bli mer delaktiga i de beslut som berör dem och bidrar till en deltagardemokrati. Fortsättningsvis menar Firmstone och Coleman (2015) att det idag, med hjälp av internet, är lättare för medborgare att ifrågasätta

ett beslut vilket också gör det viktigare att rådfråga och få medborgarna med sig innan ett beslut tas som påverkar dem.

Internet och sociala medier anses vara en källa till information angående medborgarnas tankar och känslor men används sällan som ett verktyg för att föra en tvåvägskommunikation (Firmstone & Coleman 2015). Detta är även något som går att uttyda på Spårväg Lunds Facebooksida eftersom den främst används för att informera. Även om medborgarna får tillfälle att komma med synpunkter angående projektet besvaras de ofta med en förklaring till varför det är som det är. Facebooksidan används således som traditionella massmedier, vilket Firmstone och Coleman (2015) anser vara en vanlig företeelse, i enlighet med en envägskommunikationsmodell. Sociala mediernas funktion som generator för användarinnehåll utnyttjas därmed inte. Detta är något som Norström och Hattinger (2016) håller med om då de i deras studie från 2014 upptäckte att 67 procent av Sveriges kommuner hade en officiell Facebooksida. Men trots att möjligheterna för att föra dialog är många utnyttjar inte kommunerna sociala medier till deras fulla potential. Spårväg Lunds Facebooksida kan ses som den främsta interaktivitetslänken som projektet bidrar med och genererar till trots en hel del positiva funktioner. Den möjliggör att fler frågor kommer upp på dagordningen och att fler människor kan vara med och moderera den. Detta är något som Buskqvist (2007:30f) förespråkar och utifrån ett deliberativt demokratiskt perspektiv är detta positivt då medborgare kan vara med och påverka samtalet.

Kommentar: Ja väldigt bra att de tas om hand om [trädet på Clemenstorget]. Lite oroad över vad som händer på Clemenstorget där jag växte upp.

Spårväg Lund: Hela stationsområdet i Lund är i omvandling och Clemenstorget är en del av det arbetet. För några år sedan genomfördes det en arkitekttävling för torgets framtida utformning. Det var White arkitekter som vann tävlingen med sitt förslag Kontrapunkter (se bifogad bild). Förra våren arrangerade vi en omfattande medborgardialog för att få in fler tankar och idéer för hur torget kan se ut och utformas i framtiden. Arkitekterna fick synpunkterna med sig och nu pågår det ett arbete med ett mer detaljerat gestaltningsprogram. Läs mer via denna sida: <https://www.lund.se/clemenstorget>. MVH Jurate, kommunikatör. (Se bilaga 1. 21 mars).

Spårväg Lund uppvisar till viss del att de uppfyllt kriterierna för den typ av dialog som Isaacs (2000:325ff) förespråkar vilket innebär att pröva andra människors åsikter och reflektera över sina egna. Detta då de har upprättat medborgardialog där befolkningen fick påverka utformningen av Clemenstorget. En dialog är ett konstruktivt samtal under vilket de involverade parterna står på jämn mark, söker förståelse för varandra och prövar varandras perspektiv gentemot sitt eget. En dialog innebär inte att övertala de andra parterna om sin egna

åsiikt utan om ett utbyte i att försöka förstå varandra (ibid). I samtalet som sker i citatet ovan får Spårväg Lund chansen att identifiera vilka frågor och funderingar som är särskilt viktiga för Lunds invånare och svara på dem. Denna typ av kommunikation, menar Clampitt, Dekoch och Cashman (2000:48), sätter stor tilltro till medborgaren och att de frågor som ställs är adekvata. Denna interaktion leder dock ofta ingenstans (Firmstone & Coleman 2015). De interaktiva funktionerna som Spårväg Lunds Facebooksida bidrar med inbjuder inte till en dialog i enlighet med Isaacs definition utan till en skendialog som kännetecknas av en envägskommunikation. Medborgare får således, som flera teoretiker tidigare kommit fram till, möjlighet att komma till tals men det de säger får föga effekt (Firmstone & Coleman 2015; Buskqvist 2009:173; Dahlgren 2009:166).

Kommentar: Det var besvärligt att cykla, speciellt en av svängarna var för tvär och smal, det kommer nog hända saker där tyvärr, framförallt i vinter.... [angående tillfällig cykelväg vid byggarbetsplats].

Spårväg Lund: Hej Tina! Svaret på din reflektion om hur det blir i vinter, med snö och halka, är att nödvändigt underhåll ska ske på gång- och cykelvägen för att den ska vara säker. (Se bilaga 1. 26 april).

I citatet ovan kommer skendialog till uttryck på ett tydligt sätt. En medborgare beskriver sin oro angående en ny cykelväg som enligt henne inte kommer vara funktionsduglig i vinter. Svaret hon får är av generisk art och ger inget konkret svar om den specifika cykelväg som frågan handlar om. Det svar hon får är en del av en lättöverskådlig trend på Spårväg Lunds Facebooksida (Facebook Spårväg Lund C - ESS 2017, se bilaga 1). Detta bekräftar till viss del att det som sägs av medborgarna inte har någon inverkan på projektet. Vanligt förekommande är att de kommentarer och synpunkter som är konkreta rörande spårvägen besvaras i större utsträckning än de mer övergripande och politiska frågorna.

Kommentar: Hur sjutton ska detta betalas. Lunds ekonomi går på knäna. besparing på 3-7% skall ske i all verksamhet men detta finns det pengar till! .FALLOS-symbol hos politiker som fått hybris, kosta vad det kosta vill. Visioner som bygger på mer än 100 år gammal lösning, Verkligen nyskapande o nytänk (Se bilaga 1. 18 januari 2017).

Kommentar: Vad är det för fel på bussar? Riktigt slöseri med skattepengar! (Se bilaga 1. 18 januari 2017).

Kommentarerna ovan har till exempel *inte* blivit besvarade av Spårväg Lund. Av de negativa kommentarer som lämnas på Spårväg Lunds Facebooksida handlar de flesta om finansiering av projektet och att spårvagnar är en förlegad teknik. En förklaring till att projektet svarar eller inte svarar på det sättet de gör kan vara den tydliga uppdelningen av arbetsuppgifter inom projektet som Paulsson beskriver i citatet nedan.

Nu är det mycket sådana konkreta frågor. Tidigare har det varit ja.. “men är det verkligen rimligt att anlägga en spårväg till Brunnsnäs som är en åker”, “är det verkligen rimligt att lägga så många miljoner på det här och, när skolan möglar” och så vidare. Och då får man ju förklara hur det fungerar med investeringsbudget och driftsbudget och vad det är för olika pengar och varför behövs den här satsningen utifrån de här stora visionerna för staden och hur staden ska växa och vad ska spårvägen ha för roll i det (Paulsson 2017A).

Om det är ställt till en politiker då gör vi det... om det är ställt till kommunen, alltså som till tjänstemännen, så svarar vi ju utifrån de besluten som är tagna. Så att det är inte så att vi för någons politik framåt utan vi jobbar utifrån gällande beslut och det är ju det som gäller så att säga (Paulsson 2017A).

Projektet vill inte gå in i politiken eller i någon polemik. Som tjänstemän anställda av kommunen besvaras de ämnen som de har legitimitet till att besvara. De frågor och kommentarer som kommer in som är adresserade till politiker förs vidare (Paulsson 2017A). Spårväg Lund vill hålla sig neutrala i debatten även om de som projekt befinner sig mitt i epicentrum för debatten kring spårvägen. När vi frågar kommunikationsansvarig om hon upplever att opinionen har förändrats över tid får vi till svar:

I och med att vi inte jobbar med opinionen riktigt så, så har det inte heller varit en så viktig fråga för oss (Paulsson 2017A).

Kommunikatörernas uppdrag är att förse Lunds medborgare med fakta och neutral information, inte att påverka opinionen åt ena eller andra hållet. Det är inte deras uppgift att förespråka någon typ av politisk agenda och därför bedriver de inte arbete i form av opinionsbildning (Paulsson 2017A). De frågor som har politiska egenskaper besvaras därför inte om det inte finns tydligt tagna beslut kring det ämnet frågan handlar om. Trots denna uppfattning om vad kommunikatörernas uppgifter innefattar arbetar Spårväg Lund med opinionsbildning. De vill skapa en acceptans och en nyfikenhet för projektet samtidigt som de menar på att vad allmänheten tycker inte är en viktig fråga. Denna inställning till opinionsbildning och hur kommunikatörerna faktiskt arbetar är väldigt motsägelsefull. En anledning till denna motsägelse kan vara de omständigheter under vilka opinionsfrågan diskuterades. Det ena i en intervju med två studenter det andra i en föreläsning på kommunhuset Kristallen riktad främst till andra kollegor inom kommunikationsbranschen.

Den kommunikation som förekommer på sociala medier kan anses vara en dialog i den bemärkelse att medborgare kan lämna kommentarer och synpunkter angående spårvägen och kommunikatörerna som jobbar med projektets sociala medier kan svara på dessa kommentarer. Isaacs (2000:325f;328) definition av dialog förekommer dessvärre inte då involverade parter

samtalar under ojämna maktförhållanden. Spårväg Lund befinner sig i en maktposition då de avgör vilka kommentarer som ska besvaras, därmed sätter de dagordningen för vilka ämnen som ska diskuteras. Vidare svarar de i kommentarerna som en hel organisation till enskilda individers frågor och synpunkter. Trots att Spårväg Lund befinner sig i en maktposition ställs de i en defensiv ställning då de ständigt försvarar olika aspekter av spårvägsprojektet. Isaacs använder krigstermer för att beskriva denna typ av kommunikation och använder termen samtalsvåld då olika parter tar ett tydligt ställningstagande och inte lyssnar på varandra. Kommunikationen liknar i dessa fall inte en dialog utan en skendialog där kommunikationen motverkar sitt eget syfte. De kommentarer som lämnas på projektets sociala medier leder inte till förändringar av beslut. Dessutom får de kommentarer som ställer sig öppet negativa till hela satsningen ofta ingen uppmärksamhet av kommunikatörerna på Spårväg Lund. Orsaken till detta är troligen *inte* att Spårväg Lunds kommunikatörer av princip är ovilliga att besvara denna typ av kommentarer utan beror troligen på två saker. För det första försätter dessa kommentarer Spårväg Lunds kommunikatörer i en defensiv ställning som är svår att kommunicera utifrån. För det andra är de tjänstemän som jobbar med projektet, som både Henemyr (2017) och Paulsson (2017A) påpekade i sina intervjuer, inte politiker och kan därför inte svara i deras ställe. Istället besvaras dessa kommentarer utifrån de beslut som är tagna av politiker (Paulsson 2017A) och försöker förmedla beslutets motivering om att genomföra projektet.

### Motiveringen lyder

Lunds kommun är de drivande i projektet och har ett ansvar gentemot medborgarna att verka för allmänintresset och befolkningens bästa. Politiker i Lund måste kunna redogöra varför de har valt att genomföra förslaget att bygga en spårväg. Utifrån ett deliberativt demokratiskt perspektiv menar Gutmann och Thompson (2004:3) att de styrande har en motiveringsskyldighet gentemot allmänheten. Dock behöver inte alla beslut vara deliberativa om de går att motivera. Under och inför beslutsprocessen arbetade kommunikationsansvarig för Spårväg Lund med att informera och uppmärksamma allmänheten om vad som pågick.

[...] kommunikatörens roll är att tillgängliggöra aktuell information för allmänheten och andra aktörer. Det gör man genom att formulera begripliga budskap, att skapa forum och kommunikationskanaler, att fylla dem med relevant innehåll, att uppmärksamma när saker och ting sker (till exempel – samråd) och förklara vad det betyder så att allmänhet har möjlighet att ta del av det och agera, beroende på situationen (Paulsson 2017B).



Vår funktion är ju att se till att informationen finns, att man kan förklara det på ett mänskligt sätt, pedagogiskt sätt. En del av dokumentationen i kommunen kan ju vara rätt så obegripliga, kan man säga, för en vanlig människa och för mig då som kommunikatör är ju viktigt att vi förklarar det så att en vanlig människa kan förstå vad det är (Paulsson 2017A).

Detta tyder på att projektet har verkat för att medborgare ska kunna involvera och engagera sig i den politiska beslutsprocessen. För att en beslutsprocess ska kunna klassificeras som deliberativ poängterar Gutmann och Thompson (2004:4;10f) att de anledningar som motiverar till ett beslut måste vara begripliga för gemene medborgare. Det krävs även att man förmedlar ett helhetsperspektiv som gör att medborgarna förstår besluten utifrån ett sammanhang och i den stora kontexten. Detta är något som Spårväg Lund har försökt förmedla då spårvägen har motiverats utifrån ett gemensamt visionsmål som flera stadsutvecklingsprojekt delar. Spårvägen sätts i en större kontext med flera andra projekt som strävar efter att skapa ett nytt Lund, en framtidens stad (Spårväg Lund 2015D-F;Spårväg Lund 2009). Dock sker motiveringen endast på en övergripande nivå som är svår för människor att ta till sig och förstå innebörden av.

[...]det är väldigt svårt att förhålla sig till någonting som ska ske om tjugo, trettio år. För det berör inte mig här och nu [...] (Paulsson 2017A).

Både Paulsson (2017A) och Henmyr (2017) ser det som en svår utmaning att förankra visionen hos allmänheten då de menar att människor enbart bryr sig om vad som sker i dagsläget. Då spårvägen som enskilt projekt inte motiveras eller beskrivs i vilken betydelse det har för att uppnå visionsmålet blir det problematiskt att hävda att de förmedlar ett helhetsperspektiv. För att förmedla ett grundligt helhetsperspektiv bör projektet motiveras på alla plan från det konkreta till det övergripande. På hemsidan syns den övergripande motiveringen tydligt och det är främst utifrån två teman vilka man motiverar projektet: miljön och människan. Spårvagnar drivs på el och släpper inte ut några avgaser vilket främjar trivsel och överensstämmer med Lund stads miljömål (Spårväg Lund 2015E). Spårvägen kommer bidra till en hållbar stadsutveckling och den tillgänglighet den medför kommer göra de områden där spårvägen anläggs mer attraktiva. Detta genererar en regional tillväxt och intresset för investeringar kommer att öka. I slutändan kommer detta att förhöja trivselfaktorn för befolkningen som rör sig och lever i Lund (Spårväg Lund 2015E;Spårväg Lund 2015F). Vad spårvägen har för betydelse att uppnå visionsmålet och vad det kommer betyda för Lunds invånare beskrivs inte. Förvisso går dessa motiveringar om miljön och människan att se som ett försök till att konkretisera spårvägens betydelse men lyckas inte helt och hållet. Då fokus

ligger på att motivera spårvägen som generator för trivsel i staden blir det svårt att förstå vad detta kommer innebära för invånaren i praktiken. Förmedlas inte ett grundligt helhetsperspektiv menar Gutmann och Thompson (2004:4;10f) att det blir svårt för medborgarna att acceptera och begripliggöra varför ett beslut är taget. Därav blir det svårt att förankra motiveringen och få ett medborgarstöd för projektet. Varje enskilt projekt som verkar för att nå det gemensamma visionsmålet bör även motiveras utifrån vad det enskilda projektet har för betydelse. Misslyckandet att förmedla ett helhetsperspektiv kan vara en av anledningarna till varför projektet har mött motstånd och genererat ett missnöje hos befolkningen.

### Missnöje är så vanligt

I skrivande stund var det drygt två år sedan beslutet att bygga spårväg togs. Projektets byggfas invigdes i mitten av februari 2017 med ett evenemang kallat "Första spadtaget" och byggandet har i dagsläget pågått sedan drygt tre kvartal tillbaka. Kommunikationsansvarig konstaterar att oppositionen och det motstånd de tidigare fått börjar minska i omfattning men att de fortfarande får in negativa och missnöjda kommentarer rörande projektet. Projektet fortskrider med motiveringen att det finns en majoritet som är för projektet vilket visades i kommunvalet 2014 då de partier som var för spårväg vann flest mandat (Paulsson 2017A;Henmyr 2017).

[...] alltså man väljer ju inte parti bara efter spårvägen, men det har ju varit väldigt tydligt vilka som är... som har drivit på kring spårvägsbygget och på nått sätt så har man ju valt en majoritet som har i mandat att driva frågan (Henmyr 2017).

Missnöjet förklaras som en vanlig företeelse i samband med förnyelseprojekt och det hade snarare varit konstigt om det inte hade uppstått. Spårväg Lund ser motståndet mot projektet som ett uttryck för rädsla inför förändring. När projektet väl är avslutat, spårvägen färdiglagd och i funktion, kommer invånarna vara nöjda med resultatet. Denna tendens har de sett i tidigare projekt som Öresundsbron, citytunneln i Malmö och spårvägsprojektet i Bergen, Norge (Paulsson 2017A).

[...] många gånger har det varit så att det är en grupp människor som blir väldigt högljudda och väldigt engagerade emot någon förändring. Och sen när det väl sker så, så blir ju alla nöjda för det är ingen som vill gå tillbaka till tiden i Malmö när det inte fanns en citytunnel, eller när det inte fanns en Öresundsbro. [...] folk är rädda för förändringen. Man vet inte, man vet vad man har idag men man vet inte hur det ska va i framtiden (Paulsson 2017A).

Denna motivering visar på att de missnöjda medborgarna inte får något gehör. Dahlgren (2009:16;165f) beskriver detta som ett hot mot demokratin då det medför att det politiska

deltagandet sjunker till följd av att medborgarnas engagemang inte bidrar till några konsekvenser och förändringar. I sin tur genererar detta en känsla av maktlöshet hos befolkningen vilket utmärker sig även i Spårväg Lunds fall då oppositionen ses som rädda och vilsna av de drivande i projektet. Detta kan tolkas som att de drivande indirekt ser sig själva som kunskapsbärare och oppositionen som oförstående. Det talar också för att de drivande inom projektet ser sig som upprätthållare av demokratin då de utfärdar de beslut som folkvalda politiker fastställt. Följande citat är hämtat från Aktion för Spårvägsfritt Lunds (hädanefter AFSL) Facebooksida vilket är en organiserad intressegrupp som verkar mot projektet.

Kommentar: [...] När Lunds kommun sätter spaden i jorden sätter de spaden i den redan knackiga dåliga ekonomin. Dagbarnvårdare betalade sista notan, vem ska betala härnäst? (ASFL Facebooksida 2017A).

Kommentar: Politiker lyssnar inte på folket. Dem tänker genomföra spårvägen ändå. Det är fel (ASFL Facebooksida 2017B).

I och med att Lunds politiker, representanter från organisationer och institutioner står enade i beslutet att bygga spårvägen har oppositionen inte något annat val än att acceptera projektets framskridande. Projektet blir av och är officiellt igång.

[...] den här opinions- och motståndsrörelsen som har varit så aktiv i, i de sista skedena, så att säga i detaljplanen skeenden och inför byggbeslutet. De har ju lagt ner lite sin verksamhet eller den har ju minskat i omfattning kan vi ju konstatera (Paulsson 2017A).

Det var officiellt igång, [invigningen av byggfasen "Första spadtaget"] där står ministrar och där står kommunalråd och där står Skanskas VD och där står Skånetrafiken och vi säger samma sak, nu kör vi! Ja vad ska man göra då? (Henmyr 2017).

Att oppositionen och missnöjet verkar minska kan eventuellt bero på att dessa människors åsikter inte tas i beaktande samt att oavsett ansträngning från oppositionens sida kommer detta projekt att genomföras. Spaden i marken blir en symbol för oppositionens förlust. Således kan vi utröna att oppositionen inte bara upplever sig utan är även i praktiken maktlösa. Dahlgren (2009:12;16;165f) menar att samhällsstrukturen inte möjliggör att människors åsikter har någon större påverkan på politiken förutom i större folkomröstningar. Oppositionens omfång kan i detta fall visa på det representativa demokratisystemets brister som inte alltid bedriver och genomför saker med ett uppenbart majoritetsstöd från allmänheten.

## Demokrati är fantastiskt

Både projektchefen och kommunikationsansvarig inom projektet uttrycker en glädje i att folk har engagerat sig i projektet och att projektet har blivit så pass exponerat som det har (Paulsson 2017A;Henmyr 2017).

Det är klart att det är bra att folk engagerar sig. Vi lever ju i en demokrati och det är ju fantastiskt att man kan ha åsikter om saker och ting och uttrycka dem på olika sätt. [...] Det är bara att gratulera att vi har den möjligheten i Sverige tycker jag (Paulsson 2017A).

Trots det märks det tydligt i nyhetsartiklar och på sociala medier att alla medborgares åsikter inte får gehör gällande projektet.

Kommentar: Detta är en helt vansinnig investering då det finns bättre o billigare alternativ. Alla vi som arbetar i kommunen kommer att få en allt sämre arbetsmiljö då kommunens ekonomi är ansträngd. Hur kan man då göra en så vansinnigt dyr investering ? Jag o majoriteten av Lunds Kommuns skattebetalare vill inte ha någon spårväg !! (AFSL Facebook 2017C).

Även om det politiska deltagandet och förtroendet för politiska institutioner sjunker är detta en trend som inte gäller för det politiska engagemanget. Både Dahlgren (2009:160ff) och Rosanvallon (2010:26) menar att medborgare väljer att uttrycka sitt politiska engagemang i andra former än i folkomröstningar. Ett sådant fenomen sker även i förhållande till Spårväg Lund då grupper och forum har skapats på sociala medier för att visa missnöje mot spårvägen. Detta kallar Rosanvallon (2010:25f;32f;243) för okonventionella politiska former vilket innebär att man engagerar sig i intresseorganisationer, påtryckningsgrupper och använder andra former än valrösten för att framföra sina åsikter. Misstron och missnöjet som genererar okonventionellt politiskt engagemang är ett uttryck för något som Rosanvallon kallar motdemokrati. Motdemokrati kommer till uttryck då det finns en demokratisk misstro och en misstro för den politiska apparaten. Det utvecklas och kommer till uttryck via en mängd olika praktiker som uppstår som en reaktion på den representativa demokratins brister. I spårvägens fall har det utövats motdemokratiska praktiker för att ifrågasätta projektet.

I mitten av november skickades klagomål från besvikna kommuninvånare till ordförande i byggnadsnämnden i Lund. Orsaken är att det sedan länge funnits ett demokratiskt underskott som majoriteten av de styrande har vägrat att ta på allvar. (Fogelmark et. al. 2017).

I enlighet med Rosanvallons (2010:66;238) beskrivning av motdemokratiska organisationer har medborgarnas motdemokratiska praktiker i detta fall verkat för att uppmärksamma problem och begränsa projektets fortskridande. Detta syns tydligt i citatet ovan från en krönika i

Sydsvenskan med totalt 23 författare som syftar till att projektets genomförande inte har det stöd som Spårväg Lund vill påvisa. Motdemokratin bär på en slags informell auktoritet då de styrande ställs till svars vilket Spårväg Lund ser som något positivt.

Fördelen är också att när det ställs många frågor så krävs det också många svar. Eller det krävs att... Även om vi är ganska säkra på det vi gör så att säg, vi har ju gjort våra utredningar och analyser och så. Så när frågan kommer en extra gång måste vi också skärpa oss extra mycket och verkligen dubbelkolla, är det verkligen sant eller inte [...] (Paulsson 2017A).

Detta tyder på att Spårväg Lund i likhet med Rosanvallon (2010:131) anser att opposition utgör en av maktens beståndsdelar då ifrågasättandet ger utrymme för de styrande att förklara och motivera sina handlingar. Motdemokratin som uppstått kring projektet har frångått att enbart fylla en ifrågasättande funktion då det har organiserats till den grad att ett politiskt parti har bildats. Detta strider mot den motdemokratiska funktion som Rosanvallon (2010:66) förespråkar då motdemokratiska praktiker strävar efter att påverka makten - inte att överta den. Dock går det att se det politiska partiet som ett uttryck för motdemokrati då det är ett enfrågeparti. Deras mål är således inte att få majoritet att styra i Lunds kommun utan snarare få så pass mycket stöd och mandat att det gör det möjligt för dem att avstyra spårvägsprojektet.

Det lokala partiet FörNyaLund (hädanefter FNL) bildades den 23:e januari 2014 med rötter i intresseorganisationen AFSL som partiet fortfarande samverkar med. Partiet har som mål att "åstadkomma en förnyelse av Lund i första hand genom att verka för en modern kollektivtrafik utan spårvägar" (FörNyaLund 2017A). Rosanvallon (2006:139f) beskriver en någorlunda dystopisk situation då medborgare inte längre organiserar sig och uttrycker allt oftare enbart ett missnöje utan att ge konstruktiva förslag på hur något kan göras annorlunda. När det väl händer att medborgare organiserar sig är det oftast på grund av "konservativ nostalgi" eller en "nihilistisk depression". Huruvida FNLs åsikter är grundade i en konservativ nostalgi som främst verkar för att "bevara" är problematiskt att hävda. För hur man än väljer att se på dem så bidrar de likväl med konstruktiva förslag om hur Lund som stad kan utvecklas utan en spårväg (FörNyaLund 2017B). Därmed går det inte enbart att se dem som ett parti fullständigt grundat på en konservativ nostalgi som vill vidmakthålla staden i hur den har sett ut och ser ut i dagsläget. Dessutom är bildandet av ett enfrågeparti inte något ovanligt i Sverige och är en nationell trend i kommunerna runt om i landet. Några exempel är Vägvalet i Göteborg, OPiNiON i Åsele, Piratpartiet som är internetbaserade med flera (Vägvalet 2017;Opinion

2017;Piratpartiet 2017). Detta tyder på att den svenska medborgaren har en tilltro på att de kan påverka och bidra med konkreta skillnader i den politiska sfären.

Kommunikationsansvarig för Spårväg Lund menar dock att oppositionen inte alltid har förhållit sig på ett oklanderligt vis. De upplever själva att de i mångt och mycket har fått arbeta i motvind. Den offentliga debatten har varit präglad av en aggressiv ton, förvrängd fakta, förenklade frågeställningar, konspirationsteorier och ett ständigt ifrågasättande av demokratin. Kommunikatörerna för projekt Spårväg Lund har fått inta en defensiv ställning och har haft svårt att tillmötesgå de rykten och den kritik som riktats mot projektet. Detta ger kommunikationsansvarig för Spårväg Lund uttryck för under föreläsningen på kommunhuset Kristallen anordnad av Sveriges Kommunikatörer (Paulsson 2017C). Detta kan tolkas som en motsägelse i förhållande till tidigare citat som tyder på en positiv inställning till att projektet blir ifrågasatt.

Paulsson menar att AFSL har spridit alternativa sanningar angående projektet vilket har försvårat deras kommunikationsarbete kring spårvägen. Dessa alternativa sanningar och har bidragit till att invånare i Lund är emot projektet av felaktiga grunder baserade på missvisande information. De alternativa sanningar Paulsson hänvisar till finns tillgängliga på AFSLs hemsida sparvagsfritt.lund.se. Där finns en uppsjö av artiklar som uppmärksammar olika aspekter av spårvägen. Exempelvis "Trafikverket om Spårväg Lund", "Spårvägens klimatpåverkan" och "Spårvägens olika avsnitt" etc. Samtliga artiklar refererar till och i mångt och mycket grundar sig på Spårväg Lunds egna utredningar och planbeskrivningar vilka ställs under kritisk granskning och ifrågasättande (AFSL 2017A-C). Slutligen visar Paulsson upp statistik från deras opinionsmätningar från 2014 där 11 procent av de tillfrågade har fått information om spårvägen via projektets kanaler (Paulsson 2017C). Detta berättigar projektet att se allmänheten som icke välinformerade och behöver därför inte ta dem på allvar. Det tyder på en tudelad mening om vilket engagemang som är önskvärt. Ett ifrågasättande riktat direkt till projektet anses som något positivt medan en skepticism och missnöje för projektet riktad till andra medborgare som något negativt. Engagemanget är alltså något positivt så länge det sker på projektets villkor och där de kan kontrollera och svara på de synpunkter som uppdragas. En aspekt värd att nämna som Gualini (2015:190f;195ff) poängterar, är att de styrande sätter agendan och bidrar med den kunskap som allmänheten får. Detta gör att den information som oppositionen baserar sina argument på helt är grundad på den information som Spårväg Lund

tillhandahåller. Oavsett om allmänheten tagit del av informationen via tidningar eller andra medier kommer informationen till största del från Spårväg Lund. Med det sagt blir det också problematiskt för projektet att bortse från det missnöje som allmänheten uttrycker med argumentet att de är felinformerade. Det uppstår, i enlighet med Gualinis (2015:190f) studie, ett faktakrig över vem det är som står närmast en kunskapsbaserad objektiv sanning. Till skillnad från Michelettis (2017:486) studie om slussenprojektet visar detta fall på att de styrande ser på motståndet som uttryck för vissa grupperns särintressen och inte som en mängd minoriteter som uttrycker en gemensam opinion.

### Samråd = medborgardialog?

Spårväg Lund upprättade samråd för att kunna informera om projektet och göra sig tillgängliga för samtal med medborgare. Fler samråd upprättades efter stor efterfrågan och påtryckningar från medborgare på sociala medier.

[...] alltså det finns ju en lag som säger att man ska hålla samråd och då, ja det finns ganska formella krav liksom hur det ska vara utformat. [...] I samband med det hade vi också en del informationsmöten som var mer fria så att säga, som vi inte behöver hålla enligt lag, utan vi såg ändå att det fanns behov av att prata om spårvägen (Paulsson 2017A).

Utan engagemanget och medverkandet på sociala medier är det rimligt att anta att dessa möten hade utförts i mindre omfattning. I form av okonventionellt politiskt engagemang lyckades medborgarna få de drivandes i projektet uppmärksamhet och skapa ett tillfälle för samtal och meningsutbyte. Sådana möten gynnar både medborgare, som får tillfälle att bli mer involverade, och de styrande som får tillfälle att förklara och legitimera sina handlingar. Dessutom menar Rosanvallon (2010:240f) att samråd och liknande möten bidrar till att minska avståndet mellan medborgare och de styrande då projektet och medborgarna fysiskt kan träffas och samtala. Enligt Buskqvist (2007:29ff) är det viktigt utifrån ett deliberativt demokratiskt perspektiv att ge allmänheten möjlighet att påverka dagordningen och bestämma teman för samtal. Detta på grund av att befolkningen kan uppmärksamma vissa aspekter som de anser viktiga och som de styrande förbiser. Det är därför viktigt att dessa samråd faktiskt hålls och att medborgarnas åsikter får komma till uttryck och reflekteras kring. Dock påpekar Rosanvallon (2006:240f) att detta inte alltid möjliggörs då sådana möten tenderar att verka för att skapa en konsensus.

Så [kommunikatörernas uppgift är] att förklara vad är det vi gör, varför gör vi det och hur ska det göras. [...] Vi har ju en strategi som säger att vi vill vara tillgängliga, vill uppnå acceptans, och det försöker vi uppnå genom att berätta så mycket som möjligt. [...] Det innebär att vi behöver förklara projektet hela tiden (Paulsson 2017A).

Paulsson menar att ju mer Spårväg Lund informerar och förklarar om projektet desto större acceptans kommer projektet att få. Detta tyder på att projektet inte upprättar samråden i syfte att få ett informationsutbyte eller nya perspektiv utan för att skapa konsensus för spårvägen. Dahlgren (2009:165) konstaterar att konsensusorienterat politiskt samtal är problematiskt då en del grupper och åsikter blir ignorerade. Ett ignorerande kan ske med enkelhet i detta fall då projektet inte har någon skyldighet att rapportera vidare eller väva in medborgarnas åsikter i sitt arbete då uppdraget är att informera.

Man arrangerade förvisso några tillfällen med utställningar, men det var för att visa hur alltifrån linjesträckning till design i spårvagnarna skulle komma att se ut och inte för att i dialog med Lundaborna pröva några frågor. [...] många Lundabor var intresserade [angående ett samråd] att även lokalen utanför hörsalen fylldes. Någon dialog blev det dock inte eftersom den mesta tiden gick åt till tal av politiker vars inställning alla visste. Som exempel på medborgardialog var det ett svårslaget bottenmärke (FörNyaLund 2017C).

I citatet ovan uttrycker FNL missnöje över utformningen av de arrangerade samråden. De anser inte att medborgarnas åsikter fick något utrymme. Varför upprättas då sådana möten kan man fråga sig? De drivande inom projektet är glada att folk engagerar sig. Men som tidigare diskuterats så möjliggör deras kommunikationsstrategi inte en interaktivitet mellan medborgarna och de drivande inom projektet. Samråd ses som något positivt och som ett utrymme för medborgarna att interagera med projektet. Dock blir utformningen av dessa möten problematiskt om det fokuseras på att förklara och informera. Enligt Dahlgren (2009:165) är det viktigt att alla åsikter som existerar uttrycks och får prövas i olika perspektiv. För att detta ska bli möjligt är det viktigt att kommunikationsformen tillåter detta. Som tidigare nämnt förmedlar Isaacs (2000:327f) tydliga riktlinjer, i hans två begrepp diskussion och dialog, hur den bästa kommunikationen kommer till uttryck. Diskussioner kan leda till ett slags samtalsvåld vilket uppstår främst för att man har en föreställning att ens egen ståndpunkt är den enda rätta. I och med att kommunikatörerna för projektet ser sin främsta arbetsuppgift att informera och förklara projektet utifrån de beslut som har tagits är det rimligt att det uppstår diskussion i form av samtalsvåld. Precis som på projektets sociala medier kan det även på samråden uppstå en slags skendialog där man enbart försöker föra över sina egna föreställningar på andra. Även om inbjudan till medborgardialog och samråd ses som något positivt i ett deliberativt perspektiv kan det ändå bidra till polarisering av opinioner om skapandet av dialog misslyckas (Rosanvallon 2010:242; Gualini 2015:197ff). Detta innebär med andra ord att om dessa samråd och möten upplevs av medborgarna som en skendialog kan



det förvärra situationen. Missnöjet för projektet kan öka och avståndet mellan de styrande och medborgarna likaså.

### Samråd vid Clemenstorget

Ett av samråden finns väldokumenterat och tillgängligt för allmänheten via Spårväg Lunds hemsida. Detta samråd berör utformningen av Clemenstorget i centrala Lund. Samrådet upprättades då en externutredning för spårvägen rekommenderade att de borde anordna en offentlig dialog om spårvägens effekter på stads-, kultur- och miljönivå (Lunds kommun 2016A). En arkitektfirma hade redan vunnit uppdraget att utforma torget genom en förslagstävling, dock fanns det fortfarande utrymme för medborgarna att påverka utfallet. Syftet med dialogen var att involvera medborgare och möjliggöra deras påverkan genom att samla in synpunkter. Dialogsatsningen genomfördes i olika steg, bland annat genom ett öppet hus på kommunhuset, webbenkät på hemsidan samt workshops med de direkt berörda som boende, butiksägare och fastighetsägare i området (Lunds kommun 2016B). Spårväg Lund förlitade sig till stor del på att pressen skulle informera allmänheten om denna satsning. Det skrevs även ett pressmeddelande som lades ut på Lunds kommuns hemsida (Magnusson 2016;Sjögren 2016;Lunds kommun 2016C). Öppet hus hölls i tre timmar lördagen den 12 mars 2016 och webbenkäten fanns tillgänglig i drygt en månad (Lunds kommun 2016C). Det var framför allt dessa två satsningar som möjliggjorde för allmänheten att påverka utformningen av torget. Öppet hus hade 150 besökare och webbenkäten genererade 24 svar (Lunds kommun 2016B). Tittar vi närmare på de åsikter som samlades in under öppet hus är ett stort antal besökare missnöjda med resultatet och utformningen av mötet. De främsta kommentarer som är av negativ klang gör anspråk på att vilja träffa ansvariga politiker (Lunds kommun 2016B).

Inga politiker på mötet! Dåligt! (Lunds kommun 2016B).

Allt detta ett spel för gallerierna. Allt är redan bestämt! Ingen demokrati (Lunds kommun 2016B).

Vanligt förekommande vid upprättningen av samråd är att de ofta är undermåliga både i utformning och i tidsmässig planering (Micheletti 2017:479). En anledning till att de uppfattas som undermåliga kan vara att de som håller i samråden och de inbjudna har olika förväntningar på vad som ska ske (Gualini 2015:193ff). En sådan skillnad i förväntan mellan värdarna och de inbjudna syns tydligt i kommentarerna från allmänheten. Projektet hade inte informerat tillräckligt tydligt om mötets syfte. De ville få in synpunkter till utformningen av Clemenstorget medan en stor del av besökarna ville prata om varför Clemenstorget ska

förändras över huvud taget. En del av besökarna uppfattade att utformningen redan var bestämd då ett arkitektförslag redan hade vunnit vilket gav intryck av att det inte fanns något utrymme att bidra med egna synpunkter (Lunds kommun 2016B). Denna händelse visar tydligt att projektet Spårväg Lund fortfarande inte har ett fullständigt stöd hos allmänheten även om det var drygt ett år sedan beslutet att genomföra projektet fattades.

Spårvägen behövs inte! Clemenstorget förstörs. Opinionskraftigt mot prestige-projektet. Beslut ej förankrat hos lundaborna. "Katastrof." Notan till kommuninvånarna (Lunds kommun 2016B).

Detta är ett vanligt förekommande enligt Gutmann och Thompson (2004:6) som menar att den allmänna överläggningen av ett beslut fortskrider även efter att det är fattat. Att ett beslut senare utmanas är inte heller ovanligt då ett beslut sällan tas utan en opposition. Det är tydligt i detta fall att en del av medborgarna känner sig frustrerade över att deras åsikter inte får gehör varken i politiken eller i projektet vad gäller spårvägen. Denna möjlighet att lämna synpunkter utnyttjas därmed för att uttrycka sin åsikt om projektet i överlag och inte endast om utformningen av Clemenstorget. En intressant aspekt är att Spårväg Lund i efterhand uppfattar dialogsatsningen som något positivt, då de fick in synpunkter som vägdes in i gestaltungsprogrammet, även om en stor del av besökarna var av motsatt uppfattning (Paulsson 2017A; Lunds kommun 2016C). Anledningen till de skilda uppfattningarna kan vara de olika förväntningarna som man hade inför mötet. Spårväg Lund fick in synpunkter och förslag vilket var målet och de missnöjda kommentarerna kunde man därmed ignorera.

### Hur processen går till

En viktig aspekt att vara medveten om är hur processen har gått till och vem det är som är beslutsfattare. Som tidigare nämnt är personerna inom projektet tjänstemän med uppdraget att genomföra politikernas beslut. Kommunikatörernas roll inom projektet är att förmedla information till allmänheten (Paulsson 2017A). Spårväg Lunds kommunikationsansvarig tvivlar på att allmänheten vet hur processen går till för ett sådant projekt.

[...] man kanske inte riktigt känner till vad det är för någonting en detaljplan eller en översiktsplan så engagerar sig man inte heller kanske i frågan vid rätt tidpunkt. Utan det är ju mest när spaden i marken ska... hamna det är då man tänker... nej det vill vi ju inte ha ju. Men att den här satsningen bygger på en mycket större satsning för hela vision för hur staden ska utvecklas och att det diskuterades för tio år sedan. Det var då man kunde påverka liksom om man verkligen skulle stoppa någonting. Det finns nog inte så stor kännedom kring, tyvärr (Paulsson 2017A).

Den tid då allmänheten hade kunnat påverka spårvägens genomförande var i detaljplaneskedet. Alltså under den tid som man genomförde utredningar ifall projektet var möjligt från första början och innan beslutet att genomföra planerna var fattat. Att beslutet utmanas ett år efter att det är fattat, på öppet hus för utformningen av Clemenstorget, tyder på att allmänheten har en låg kännedom om hur man som bäst bör uttrycka sitt missnöje och till vem. Av detta kan vi dra slutsatsen att allmänheten har en låg kännedom om hur processen går till. Enligt Dahlgren (2009:104;108f) krävs det en viss kunskap om hur samhället fungerar, att man har tillgång till information och har kunskap om hur man tillgodogör sig informationen för att upprätthålla ett politiskt engagemang. I Spårväg Lunds fall blir detta intressant då det är kommunikatorernas roll att informera allmänheten och förmedla komplex information och göra den begriplig för gemene man (Paulsson 2017B). Även om det är medborgarnas egna ansvar att hålla sig uppdaterade om sin omgivning måste information göras tillgänglig för dem (Dahlgren 2009:104). Så vem bär ansvaret för att allmänheten har så pass låg kännedom om processen?

Här kan två slutsatser härledas: 1) Medborgarna bär själva ansvaret att hålla sig uppdaterade och tillgodogöra sig kunskap om hur samhället och dess processer fungerar. 2) Kommunikatorerna bär ansvaret i sitt uppdrag att informera allmänheten om vad som sker och hur de kan påverka sin omgivning. Den ena slutsatsen behöver nödvändigtvis inte utesluta den andra. Allmänheten kan ha varit ouppmärksam på vad som skett i omgivningen samtidigt som informationen varit undermålig under planeringsfasen. Oavsett orsak resulterar detta i en beklaglig situation då allmänheten vänder sig till projektmedarbetarna med åsikter och synpunkter som de som tjänstemän inte kan behandla. Det blir således omöjligt att upprätta en dialog då de olika parterna har olika förväntningar för vad samtalet ska generera. Strategin att bemöta dessa åsikter genom att förklara och förmedla information om projektet för att skapa en acceptans blir i slutändan problematisk och leder inte till ett fruktbart resultat. Detta för att den andre parten är missnöjd med projektet i sin helhet, att det genomförs och verkställs överlag. Det skapas ingen dialog och båda parterna går därifrån med känslor av frustration för att den ene parten inte verkar förstå vad den andre känner och tänker.

## Slutdiskussion

För att tydligt återkoppla till våra forskningsfrågor kan vi på ett övergripande sätt säga att Spårväg Lund kommunicerar spårvägsprojektet genom att sprida så mycket information som möjligt för att visa en transparens och därmed försöka skapa en legitimitet och acceptans för projektet. Spårväg Lund uppmuntrar inte till ett medborgerligt deltagande på deras digitala kanaler då endast viss typ av engagemang får en respons. Å andra sidan uppmuntrar de till ett deltagande då de inbjuder allmänheten till samråd och vill att invånarna ska engagera sig i projektet men enbart om det sker på deras premisser. Utformningen av samråden möjliggör dock inte ett meningsutbyte i form av dialog mellan Spårväg Lund och allmänheten utan används främst som ytterligare en kanal att informera om projektet.

Spårväg Lund har som mål att skapa kännedom, acceptans och nyfikenhet kring spårvägsprojektet. Detta försöker de åstadkomma med hjälp av en meningsskapande kommunikationsstrategi. Det är svårt att säga exakt hur många som har kännedom om projektet och om dessa vet *varför* spårvägen ska byggas, men att det *ska* byggas spårväg i Lund är i dagsläget en allmän kännedom. Att skapa acceptans och nyfikenhet har dessvärre visat sig vara en större utmaning för projektet. Metoderna Spårväg Lund använder för att skapa acceptans och nyfikenhet för projektet uppnår till stor del inte några anmärkningsvärda resultat hos de människor som redan är negativt inställda till spårvägen. Informationen som skickas ut via de olika kanalerna når främst den “tysta” majoriteten som redan är för projektet. En anledning till att denna grupp inte hörs eller syns så mycket i debatten kan bero på att byggnationen av spårvägen och expansionen på Brunnsberg redan är igång. Således behöver denna grupp inte yttra sig. Det övervägande användandet av presentationslänkar på de digitala kanalerna och den markerade tonvikten på informerandet om projektet skapar en slags “predika för de redan frälsta”-situation. Dels eftersom endast de som redan är intresserade eller är för projektet söker sig till informationen men också på grund av de få möjligheterna att kunna interagera, lämna åsikter och kommentarer till projektet, vilket gör att den skepsis som finns mot projektet inte är synlig. De kanaler som synliggör missnöjet och den skepsis som en del av allmänheten har kring projektet är Spårväg Lunds sociala medier. Dessa kanaler sätter dock ett krav på att de missnöjda medborgarna går in på dessa konton och visar sitt missnöje i form av kommentarer. Den enda funktion det fyller är att missnöjet blir synligt och att Spårväg Lund blir medvetna om missnöjet, vidare får dessa kommentarer inget eller ett generiskt svar från projektets sida.

Uppdelningen av arbetsuppgifter inom projektet samt mellan Spårväg Lund och kommunen är ett av de stora problemen i detta fall. Arbetsuppgifterna för kommunikatörerna inom Spårväg Lund är främst att förklara och informera om projektet. Deras uppdrag är således inte att bemöta medborgares missnöje för projektet överlag. Vem som ska ta ansvar för att bemöta missnöjet som riktas till projektet är inte tydligt. När Lunds medborgare kommer med negativa synpunkter till de som arbetar med spårvägsprojektet riskerar dessa att avfärdas då Spårväg Lund anser att dessa inte är deras uppgift att hantera. Detta leder till att de missnöjda Lundaborna blir frustrerade för att de inte får något gehör. Kommunikatörerna blir på ett sätt handlingsförlamade då det enda de kan göra för att bemöta oppositionen är att fortsätta informera via sina kanaler och anordna fler samråd där de blir tillgängliga för allmänheten. Samtalet behåller dock sin ensidiga karaktär. Således uppstår ingen dialog och ett meningsfullt utbyte mellan parterna. Likväl fortskrider arbetet trots högljudda protester och oppositionen kan uppleva sig förbisedda och maktlösa.

Spårväg Lunds kommunikativa insats har genomgått en viss förändring det senaste året vilket kan vara en reaktion på den opposition som existerar. Den nya satsningen på storytelling kan ses som ett svar på de negativa kommentarer som kommer in till Spårväg Lund då det uppfattas som en mer "pedagogisk" information. Storytelling blir ytterligare ett informativt inslag, om än något lättare att relatera till, då man visar upp händelser och personer i det vardagliga arbetet. Dock bidrar inte storytelling till en dialog där de missnöjda kan medverka och interagera med projektet även om de kan få en större insyn i projektets olika faser.

Att Spårväg Lund inte har bemött oppositionen har lett till att de missnöjda medborgarna organiserat sig på sociala medier. AFSL har även spridit information för att öka motståndet för projektet. Att människor engagerar sig ser Spårväg Lund som något positivt men enbart i den mån där de själva kan kontrollera dagordningen för vilka ämnen som berörs. Organiseringen på sociala medier och AFSLs spridande av information ses som något negativt och som ett irritationsmoment vilket enbart försvårar projektets arbete. Spårväg Lund menar att AFSLs spridning av information har lett till att befolkningen och framförallt oppositionen är felinformerade. Spårväg Lund kan därför inte ta befolkningens missnöje och åsikter på allvar då de inte är införstådda i vad projektet innebär och vad det ska leda till: ett framtidens Lund. Detta bidrar till en ond cirkel då projektet vill sprida ännu mer information och misslyckas med att skapa en dialog vilket leder till att oppositionen återigen känner sig förbisedda. Kommunikationsansvarig menar att detta är ett problem som politikerna får hantera.

Oppositionen har organiserat sig till den grad att de bildat ett politiskt parti med förhoppningen att de ska få in en fot bland beslutsfattarna och på ett mer konkret sätt påverka projektet. Att detta är en utvecklingsriktning runt om i Sverige, med enfrågepartier som enbart kandiderar för att påverka en specifik sak, visar att problemet som uppstått kring Spårväg Lund inte är en engångsföreteelse. Således bör lokala politiker engagera sig, då olika kommunalt drivna projekt får motstånd, genom att bemöta och visa sig lyhörda gentemot de missnöjda medborgarna och eventuellt engagera invånarna i ett tidigt stadium för att försäkra sig om att man har medborgarstöd i de beslut man tar.

Om Spårväg Lund är ett lyckat projekt eller inte kan enbart framtiden förtälja men uppfattningen att invånarna kommer vara nöjda när spårvägen väl är på plats kan mycket väl stämma. Å andra sidan kan avsaknaden av dialog och visat gehör från projektet och politikernas sida medföra negativa konsekvenser för medborgarnas tillit till den politiska processen. För att behålla och stärka den politiska legitimiteten och medborgarnas tillit är det viktigt att allas åsikter får komma till tals och att det skapas en dialog. Inte nödvändigtvis att det bidrar till att alla ska ha en direkt påverkan på beslutsfattandet men att medborgare får kännedom och kan engagera sig innan besluten är tagna.

## Litteraturlista

### Akademiska verk

Bell, Judith (2006). *Introduktion till forskningsmetodik*. 4., [uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur

Buskqvist, Ulf (2009) Interaktivitet. Berglez, Peter & Olausson, Ulrika (red.) *Mediasamhället: centrala begrepp*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur. S. 157-176

Buskqvist, Ulf (2007). *Medborgarnas röster: studier av Internet som politisk offentlighet*. Diss. Örebro : Örebro universitet, 2007

Cashman, Thomas., Clampitt, Phillip G. & DeKoch, Robert J. (2000) *Academy of Management*. A strategy for communication about uncertainty. Vol. 14, No. 4, Themes: Strategy, Culture and Change (November 2000), s. 41-57.

Coleman, Stephen & Blumler, Jay G. (2009). *The Internet and democratic citizenship: theory, practice and policy*. Cambridge: Cambridge University Press

Dahlgren, Peter (2009). *Media and political engagement: citizens, communication, and democracy*. New York: Cambridge University Press

Ekström, Mats & Larsson, Larsåke (red.) (2010). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Firmstone, Julia & Coleman, Stephen (2015) Public engagement in local government: the voice and influence of citizens in online communicative spaces. *Information, Communication & Society*. Vol 18, Issue 6, s. 680-695.

Flyvbjerg, Bent (2001). *Making social science matter: why social inquiry fails and how it can succeed again*. Cambridge: Cambridge University Press

Grunig, James E. & Hunt, Todd (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston

Gualini, Enrico. (red.), 2015. *Planning and Conflict: Critical Perspectives on Contentious Urban Developments*. New York: RTPI Library Series, Routledge

Gutmann, Amy & Thompson, Dennis F. (2004). *Why deliberative democracy?*. Princeton, N.J.: Princeton University Press

Isaacs, William (2000). *Dialogen och konsten att tänka tillsammans*. Stockholm: Bookhouse

Kleinhans, Reinout., Van Ham, Maarten & Evans-Cowley, Jennifer (2015) Using Social Media and Mobile Technologies to Foster Engagement and Self-Organization in Participatory Urban Planning and Neighbourhood Governance, *Planning Practice & Research*, Vol 30, Issue 3, s. 237-247

Micheletti, Michele (2017). Samhällsplaneringens demokratiska utmaning: Samspelet mellan medborgare och staden i förnyelseprojekt som ombyggnaden av Slussenområdet. *Statsvetenskaplig Tidskrift*. Vol 119, Issue 3, s. 465-498.

Norström, Livia & Hattinger, Monika (2016) Efforts at the Boundaries: Social Media Use in Swedish Municipalities. In: Tambouris E. et al. (eds) *Electronic Participation. ePart 2016*. Lecture Notes in Computer Science, vol 9821. Springer, Cham

Rosanvallon, Pierre (2010). *Motdemokratin: politiken i misstrons tid*. Hägersten: Tankekraft

Seale, Clive (red.) (2012). *Researching society and culture*. 3. ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications

Tahzviladeh, Nazem (2015). Understanding participatory governance arrangements in urban politics: idealist and cynical perspectives on the politics of citizen dialogues in Göteborg, Sweden. *Urban Research and Practice*. Vol 8, Issue 2, s. 238-254. Maj 28, 2015. Royal Institute of Technology, Stockholm, Sweden.

Van Hulst, Merlijn (2012) Storytelling, a model of and a model for planning. In: *Planning Theory*. Vol 11, Issue 3, s. 299 - 318. First Published March 23, 2012

## Tidningsartiklar

Ahmad, Esfar & Hrustic, Edina (2017) Planerad sedan 1992 - nu byggs spårvägen i Lund. *SVT Nyheter*. 15 februari.

<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/nu-ska-sparvagen-byggas> [hämtad 2017-12-11]

Fogelmark, Staffan., Hansson, Ann-Christin., Hermerén, Henrik., Hofte, Anita., Holmström, Stefan., Järvstad, Gunnar., Karlsson, Sven., Larsson, Lennart., Liharevschi, Vladimir., Lars L. Lindholm., Nelson, Cecilia., Nilsson, Anna-Berit., Nilsson, Gunnar., Norrsell, Helena., Norrsell, Linda., Norrsell Nils., Ricci, Marco., Robert, Mirtha., Salomonsson, Kent., Sjöstedt, Margareta., Sæther, Ulla., Ymén, Lena & Wahlstedt, Björn (2017) Läsartext: Politikerna borde vänta med spårvägen till valet. *Sydsvenskan*. 8 december.

<https://www.sydsvenskan.se/2017-12-08/politikerna-borde-vanta-med-sparvagen-till-valet> [hämtad 2017-12-15]

Kuprijanko, Alexander (2015) Historiskt beslut - spårvägen är klubbad. *Sydsvenskan*. 17 december. <https://www.sydsvenskan.se/2015-12-17/historiskt-beslut--sparvagen-ar-klubbad> [hämtad 2017-12-11]



Magnusson, Fredrik (2016) Tyck till om clemenstorget. *Lokaltidningen: Lund Staffanstorp*. 2016-03-01

[http://lund.lokaltidningen.se/nyheter/nyheter\\_lokala/2016-03-01/-Tyck-till-omClemenstorget-288136.html](http://lund.lokaltidningen.se/nyheter/nyheter_lokala/2016-03-01/-Tyck-till-omClemenstorget-288136.html) [hämtad 2017-11-27]

Sjögren, Alf (2016) Efterlyses: Lundabornas åsikter om clemenstorget. *Sydsvenskan*. 201603-01. <https://www.sydsvenskan.se/2016-03-01/efterlyses-lundabornas-asikter-om-clemenstorget> [hämtad 2017-11-27]

## Multimedia

Andersson, M. (2017-02-10) [Facebook @AktionforSparvagsfrittLund] Kommentar på inlägg. (AFSL Facebook 2017B)

Tillgänglig: <https://sv-se.facebook.com/AktionforSparvagsfrittLund> [hämtad 2017-12-15]

Annerstedt, Jan & Hjort, Christer (2014) *Fråga Lund om spårvagn och elbuss – Lathund för spårvägströtta i Lund*. FörNyaLund i samarbete med Aktions för spårvägsfritt Lund. V-1.0 ISBN: 978-91-637-6626-8

[http://fornyalund.se/storage/system/29e4e8bf/1\\_fragalund\\_om\\_sparvagnar\\_elbussarv\\_1.pdf](http://fornyalund.se/storage/system/29e4e8bf/1_fragalund_om_sparvagnar_elbussarv_1.pdf) [hämtad 2018-01-15]

Ardeo (2013). *Spårvagnar i Skåne - 2013*. Nollmätning (2012). Ettmätning (2013).

<http://www.sparvaglund.se/globalassets/sparvag-lund/dokument/2000-intervjuer-sparvagnari-skane---ettmatning-2013-uppdaterad.pdf> [hämtad 2017-11-27]

Bengtsson, J-E., Bengtsson L. (2017-01-25) [Facebook @AktionforSparvagsfrittLund] Kommentar på inlägg. (AFSL Facebook 2017C)

Tillgänglig: <https://sv-se.facebook.com/AktionforSparvagsfrittLund> [hämtad 2017-12-15]

Fornyalund (2017) Om (FörNyaLund 2017A) <http://www.fornyalund.se/om.aspx> [hämtad 2017-12-15]

Fornyalund (2017) *Vår politik: Kommunalt handlingsprogram* (FörNyaLund 2017B) <http://fornyalund.se/storage/system/9eb15a54/kommunalhandlingsprogram.pdf> [hämtad 2017-12-15]

Fornyalund (2017) *Motion om folkomröstning: Bilaga* (FörNyaLund 2017C)

[http://fornyalund.se/storage/system/29e4e8bf/1\\_fnlbilagamotion-om-folkomrostning.pdf](http://fornyalund.se/storage/system/29e4e8bf/1_fnlbilagamotion-om-folkomrostning.pdf) [hämtad 2017-12-15]

Lamadrid, L. (2017-02-10) [Facebook @AktionforSparvagsfrittLund] Kommentar på inlägg. (AFSL Facebook 2017A)

Tillgänglig: <https://sv-se.facebook.com/AktionforSparvagsfrittLund> [hämtad 2017-12-15]

Lunds kommun (2017) *Framtidens Brunnshög: Brunnshögs vision* (Lunds kommun 2017A) <https://lund.se/brunnshog/framtidens-brunnshog/visionen-for-brunnshog/> [hämtad 2017-12-15]

Lunds kommun (2017) *Kommun & Politik: Kommunfakta: Valresultat, mandatfördelning*. (Lunds kommun 2017B) <https://www.lund.se/kommun--politik/kommunfakta/valresultat-mandatfordelning/> [hämtad 2017-12-11]

Lunds kommun (2017) *Kommun & Politik: Kommunfakta: Befolkning, arbete, byggande: Befolkning*. (Lunds kommun 2017C) <https://www.lund.se/kommun--politik/kommunfakta/befolkning-arbete-byggande/befolkning/> [hämtad 2017-12-11]

Lunds kommun (2016) *Byggprojekt: Lund C: Platser - ramprogrammet i korthet* (Lunds kommun 2016A) <https://www.lund.se/trafik--stadsplanering/byggprojekt/lund-c/platser---ramprogrammet-ikorthet/> [hämtad 2017-12-15]

Lunds kommun (2016) Sammanställd av Paulsson, Jurate. Samråd: *500 röster om framtidens Clemenstorg*. (Lunds kommun 2016B) [https://issuu.com/lundskommun-sbk/docs/500r\\_ster\\_sammanst\\_llning\\_2016-08](https://issuu.com/lundskommun-sbk/docs/500r_ster_sammanst_llning_2016-08) [hämtad 2017-11-23]

Lunds kommun (2016) Medborgardialog ska bidra med gestaltningsidéer för Clemenstorget. *Mynewsdesk: Lund: Pressreleases*. 2016-03-01 (Lunds kommun 2016C) <http://www.mynewsdesk.com/se/lund/pressreleases/medborgardialog-ska-bidra-medgestaltningsideer-foer-clemenstorget-1327850> [hämtad 2017-12-11]

Nilsson, Peter (2014). *Spårvagnar i Skåne - 2014*. Projektnummer 140252, (september - oktober 2014). Lund: GfK <http://www.sparvaglund.se/globalassets/sparvag-lund/dokument/gfk---rapport-sparvagnar-iskane-2014.pdf> [hämtad 2017-11-25]

Opinionåsele.se (2017) Startsidea (Opinion 2017) <http://opinionasele.se/> [hämtad 2017-12-18]

Piratpartiet.se (2017) Startsidea (Piratpartiet 2017) <https://www.piratpartiet.se/> [hämtad 2017-12-18]

Regeringskansliet (2015) *Så styrs Sverige: Det demokratiska systemet i Sverige: Offentlighetsprincipen*. 2015-04-01. <http://www.regeringen.se/sa-styrs-sverige/detdemokratiska-systemet-i-sverige/offentlighetsprincipen/> [hämtad 2017-12-18]

Sparvaglund (2017). Startsidea (Spårväg Lund 2017A) <http://www.sparvaglund.se/> [hämtad 2017-12-11]

Sparvaglund (2017) Om oss (Spårväg Lund 2017B) <http://www.sparvaglund.se/Om-oss/> [hämtad 2017-12-11]

Sparvaglund (2017) *Följ Processen: Elin jobbar med sitt drömprojekt* (Spårväg Lund 2017C) <http://www.sparvaglund.se/Folj-processen/Nyheter/elin-jobbar-med-sitt-dromprojekt/> [hämtad 2017-12-11]

Sparvaglund (2015) *Hem: Frågor och svar: Trafik* (Spårväg Lund 2015A) <http://www.sparvaglund.se/Fragor-och-svar/Trafik/> [hämtad 2018-01-15]

Sparvaglund (2015) *Hem: Frågor och svar: Miljö* (Spårväg Lund 2015B) <http://www.sparvaglund.se/Fragor-och-svar/Miljo/> [hämtad 2018-01-15]

Sparvaglund (2015) *Destination: Lund: Så reser vi* (Spårväg Lund 2015C) <http://www.sparvaglund.se/Destination-Lund/Sa-reser-vi/> [hämtad 2017-12-11]

Sparvaglund (2015). Om projektet (Spårväg Lund 2015D) <http://www.sparvaglund.se/Om-projektet/> [hämtad 2017-12-11]

Sparvaglund (2015). *Om Projektet: Om spårvagnar* (Spårväg Lund 2015E) <http://www.sparvaglund.se/Om-projektet/Om-sparvagnar/> [hämtad 2017-12-11]

Sparvaglund (2015). *Om projektet: Utredningsalternativ för Lund* (Spårväg Lund 2015F) <http://www.sparvaglund.se/Om-projektet/Utredningsalternativ-for-Lund/> [hämtad 2017-12-11]

Sparvaglund (2009) Vision 2025 (Spårväg Lund 2009) [http://www.sparvaglund.se/globalassets/sparvag-lund/dokument/vision\\_broschyr-webb.pdf](http://www.sparvaglund.se/globalassets/sparvag-lund/dokument/vision_broschyr-webb.pdf) [hämtad 2017-12-15]

Sparvagsfrittlund (2017) Trafikverket om Spårväg Lund (AFSL 2017A) <http://sparvagsfrittlund.se.preview.binero.se/TRAFIKVERKET-om-Sp-rvaeg-Lund/> [hämtad 2017-12-15]

Sparvagsfrittlund (2017) *Spårvägens klimatpåverkan: Störningar, utsläpp under byggtiden; utsläpp 600 ton diesel* (AFSL 2017B) <http://sparvagsfrittlund.se.preview.binero.se/SP-RVAeGENS-KLIMATP-VERKAN/> [hämtad 2017-12-15]

Sparvagsfrittlund (2017) Spårvägens klimatpåverkan (AFSL 2017C) <http://sparvagsfrittlund.se.preview.binero.se/SP-RVAeGENS-OLIKA-AVSNITT/> [hämtad 2017-12-15]

@sparvaglund (2017) [Instagram @sparvaglund] (Instagram @sparvaglund 2017) <https://www.instagram.com/sparvaglund/> [hämtad 2017-12-15]

Spårväg Lund C - ESS (2017) [Facebook @sparvaglund] (Facebook Spårväg Lund C - ESS 2017) <https://www.facebook.com/sparvaglund> [hämtad 2017-12-15]

Vagvaletgbg.se (2017) Sartsida (Vägvalet 2017)  
<http://www.vagvaletgbg.se/> [hämtad 2017-12-18]

### Personlig kommunikation

Henmyr, Håkan. Projektchef Spårväg Lund C - ESS, Skånetrafiken. Lux biblioteket, Lunds universitet. (2017). Intervju 2017-11-15. (Henmyr 2017)

Paulsson, Jurate. Kommunikationsansvarig, Spårväg Lund C-ESS, Lunds kommun. Kommunhuset Kristallen, Lund (2017). Intervju 2017-11-17. (Paulsson 2017A)

Paulsson, Jurate. Kommunikationsansvarig, Spårväg Lund C-ESS, Lunds kommun (2017). Email 2017-11-20 (Paulsson 2017B)

Paulsson, Jurate. Kommunikationsansvarig, Spårväg Lund C-ESS, Lunds kommun (2017). Lundafrukost: Spårvägen i Lund - kommunikation i stark opinion, föreläsning 2017-11-15, kommunhuset Kristallen, Lund. (Paulsson 2017C)