



ÄNGELHOLMS  
KOMMUN



## Handbok för medborgardialog

<i>Dokumentnamn</i>	<i>Dokumenttyp</i>	<i>Fastställd/upprättad</i>	<i>Produktion</i>
Handbok för medborgardialog	Handbok	2017-05-15	Servicestöd
<i>Dokumentansvarig</i>	<i>Diarienummer</i>	<i>Senast reviderad</i>	<i>Giltig till</i>
Kommunikationschef	2016/884	2017-05-15 /vers. 1.0	Revideras löpande vid behov

<i>Dokumentinformation</i>	Handbok som utifrån principerna i <i>Policy för medborgardialog</i> ger konkreta råd i hur man planerar och genomför en medborgardialog.
<i>Dokumentet gäller för</i>	Förtroendevalda och tjänstepersoner som planerar och genomför medborgardialog.

# Innehåll

<b>Inledning</b>	<b>4</b>
Bakgrund	4
Innehåll och läsanvisning	5
<b>Välja medborgardialog</b>	<b>6</b>
Vad är medborgardialog?	6
Vad är <i>inte</i> medborgardialog?	6
En process	7
Hur och när beslutar vi att genomföra medborgardialog?	7
<b>Planera medborgardialog</b>	<b>9</b>
Princip: Medborgardialog är de förtroendevaldas ansvar	9
Princip: Syftet med medborgardialog ska vara tydligt uttryckt	10
Princip: Dialog ska utvecklas med alla medborgargrupper	12
<b>Genomföra medborgardialog</b>	<b>15</b>
Princip: Rollerna vid medborgardialog ska vara tydliga	15
Princip: Vikten av att lyssna och ställa frågor	16
Princip: Vikten av god kommunikation och återkoppling	16
<b>Utvärdera medborgardialog</b>	<b>21</b>
Princip: Medborgardialoger ska utvärderas och utvecklas löpande	21
<b>Exempel på metoder</b>	<b>23</b>
Informationsmöte	23
E-panel	24
Enkäter	24
Fokusgrupp	26
Dialogcafé	27
Områdesvandring	28
Rådslag	29
Medborgarbudget	30
<b>Verktyslåda</b>	<b>33</b>
Aktivitetsplan	33
Tillgänglighet	33
Utrustning	33
Dokumentation	34
Finansiering	34
Morötter	34

# Inledning

## Bakgrund

Ängelholms kommun har genom sina olika verksamheter en löpande och ständigt pågående kontakt och dialog med medborgarna. Dagligen sker möten och samtal mellan medarbetare och medborgare, men även mer systematiskt genom brukardialoger och fokusgrupper, enkäter till elever och föräldrar, i samråd kring planer, bygglov etc.

Medborgardialog är de förtroendevaldas verktyg för att lyssna på och ta intryck av kommuninvånarnas åsikter. I kommunfullmäktiges framtidsförklaring 2015-2018 står att Ängelholms kommun ska arbeta fram en strategi för medborgardialog och utbilda politikerna i hur en god medborgardialog genomförs. Alla nämnder och beredningar kan använda medborgardialog som ett verktyg i det politiska arbetet.

För att ha en gemensam grund att stå på har Ängelholms kommun i ett samarbete mellan tjänstepersoner och förtroendevalda arbetat fram en policy med principer för medborgardialog (KF 2017-01-30 § 14). Principerna utgör det ramverk som ska följas när dialoger genomförs och lägger grunden till ett öppet och demokratiskt förhållningssätt vid medborgardialoger i Ängelholms kommun.



## Innehåll och läsanvisning

Denna handbok bygger på Ängelholms kommuns policy för medborgardialog och ger utifrån principerna i policyn konkreta råd om hur man planerar och genomför en medborgardialog. Handboken riktar sig både till förtroendevalda och till tjänstepersoner.

Syftet med handboken är att svara på frågan ”Hur gör man?” men också att inspirera. Ansvar för huvuddelen av aktiviteterna ligger på tjänstepersoner men ansvar för de grundläggande principerna ligger hos de förtroendevalda.

Handboken är uppbyggd utifrån följande övergripande kapitel:

1. **Inledning**
2. **Välja medborgardialog**
3. **Planera medborgardialog**
4. **Genomföra medborgardialog**
5. **Utvärdera medborgardialog**
6. **Exempel på metoder**
7. **Verktygslåda**

Kapitel tre till fem innehåller en eller flera principer från policy för medborgardialog. Varje princip följs av material för att kunna arbeta praktiskt med de olika delarna och avslutas med en checklista. Gå igenom checklistan för att försäkra dig om att inga viktiga delar i planering eller genomförande missas.

Handboken för medborgardialog finns både i digitalt och tryckt format och ska enkelt kunna revideras för fortsatt utveckling av metoder och arbetsformer.

Ängelholms kommun har använt både Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och andra kommuners modeller och metoder för medborgardialog som inspiration och källa till denna handbok.

Vår värdegrund, *öppenhet, omtanke och handlingskraft*, ska alltid genomsyra medborgardialogerna.

## Välja medborgardialog

### Vad är medborgardialog?

Medborgardialog är ett komplement till vår representativa demokrati och ger medborgarna möjlighet att delta och påverka även mellan valen. Det är alltså helt politikernas forum för att möta medborgarna och fördjupa kontakten mellan väljare och förtroendevalda. Syftet är att skapa större delaktighet och inflytande för medborgarna i utvecklingen av Ängelholm.

Genom att skapa forum och tillfällen för möten och dialog får de förtroendevalda möjlighet lyssna av opinionen, ta del av enskilda människors synpunkter och förslag till utveckling i en viss fråga. Det ger de förtroendevalda olika perspektiv och ett breddat underlag inför olika beslut. Kommunen kan på så sätt bättre möta medborgarnas behov.

Från medborgarnas perspektiv ger dialogen möjlighet att få mer insyn, att framföra sin uppfattning och att påverka utvecklingen. En positiv följdverkan är att medborgarnas kunskap, förståelse och engagemang för den gemensamma utvecklingen och resurserna kan öka.

### Vad är *inte* medborgardialog?

Det är viktigt att göra skillnad på medborgardialog och så kallad brukardialog. Brukardialogen handlar om uppföljning, om hur nöjda våra brukare/medborgare är med kommunens service, bemötande eller kvalitet. Brukardialogen genomförs av tjänstepersoner och är viktigt för uppföljning och utveckling av våra tjänster, men berörs inte närmare här.

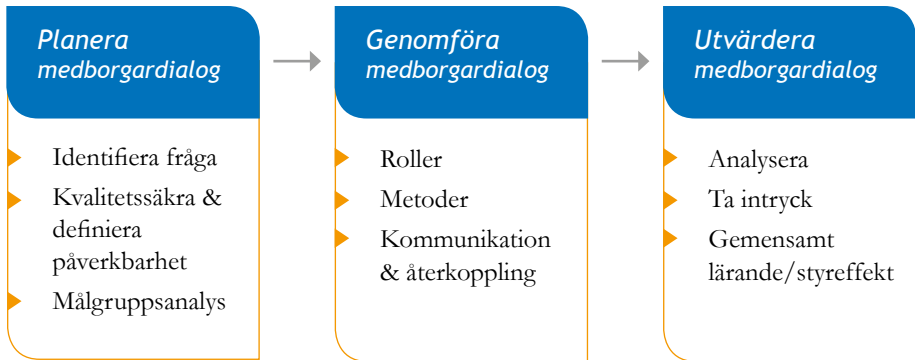
Medborgardialog ska inte heller blandas samman med den lagstadgade plan- och bygglovsprocessen när kommunen genomför samråd och granskning av översiktsplaner, fördjupade översiktsplaner, planprogram eller detaljplaner. Det är även här tjänstepersoner som ansvarar för att genomföra samråd och granskning, även om förtroendevalda ibland deltar.

## *Sammanfattning*

### *- varför medborgardialog?*

- ▶ För att öka och ta tillvara medborgarnas delaktighet, intresse och engagemang för viktiga samhällsfrågor.
- ▶ För att förtroendevalda får ett ökat underlag för att fatta bra beslut.

figur 1: Medborgardialog är en process



## En process

Modellen ovan sammanfattar den process en dialog är, från att frågan identifieras och planeras till genomförande, återkoppling och slutligen utvärdering. Modellen kan användas som en processkarta, för att designa medborgardialogen.

Enheten för beredningsstöd inom servicestödet har uppdraget att samordna och vara processtöd vid planering och genomförande av medborgardialog. Ta kontakt med enheten för beredningsstöd redan då frågan identifieras, vid första steget, för att säkra en systematisk process.

## Hur och när beslutar vi att genomföra medborgardialog?

Det är politikerna som bestämmer vilka frågor det ska föras medborgardialog om.

Kommunstyrelsen har en rutin för hur beslut om att genomföra medborgardialog bereds och fattas (KS 2017-04-26 § 144). Handlingarna har diarenummer KS 2016/884.

Fullmäktiges beredningar ska i sitt arbete använda sig av medborgardialoger för att inhämta medborgarnas olika perspektiv och synpunkter och för att informera om pågående politiskt arbete och framtidsfrågor (ur *Handbok för politiker i Ängelholms politiska organisation*). Inom varje uppdrag hålls en workshop där beredningen planerar medborgardialog.

# Planera





## Planera medborgardialog

### PRINCIP

### Princip<sup>1</sup>: Medborgardialog är de förtroendevaldas ansvar

Det är alltid de förtroendevalda som initierar en medborgardialog. Beslut om att genomföra en medborgardialog bör fattas i bred politisk enighet.

### Vad ska medborgardialogen handla om?

Var tydlig med vilken fråga dialogen handlar om. Det finns säkert många angränsande frågor som också engagerar, men det är svårt att få ett klart resultat av dialogen om den svävar ut över olika ämnen.

Utöver själva ämnet för dialogen måste det också finnas tydliga ramar. Enklast är om den fråga som diskuteras kan ses som helt isolerad och inte har några konsekvenser för någonting annat. Men ofta är det inte så enkelt. Ett val kan innebära att man måste försaka något annat.

Klargör vilka ramar ämnet för dialogen har, och var beredd att styra den. Det betyder samtidigt att du måste vara beredd att hantera andra frågor som dyker upp.

### Checklista

- Hur pass översiktlig eller detaljerad vill vi att medborgardialogen ska vara?
- Kan frågan behandlas som ett slutet system, eller har den förgreningar ut i hela verksamheten – och var går då gränsen för medborgardialogen?
- Är aktiviteten självklar, eller kan den ställas i motsats till andra satsningar?

---

*1 Principerna utgör det ramverk som ska följas när medborgardialoger genomförs. Principerna är framtagna i ett samarbete mellan tjänstepersoner och förtroendevalda och beslutade av kommunfullmäktige.*

## Princip: Syftet med medborgardialog ska vara tydligt uttryckt

Tydlighet är den viktigaste nyckeln till en lyckad medborgardialog. Innan ett beslut om medborgardialog fattas måste det prövas om frågan, ärendet, är lämplig för en medborgardialog. Att bjuda in till medborgardialog skapar förväntningar. Det är därför viktigt att vara tydlig med syftet med dialogen.

Dialogen ska uppfattas som meningsfull. Vilken möjlighet medborgaren har att påverka ska framgå vid starten av varje medborgardialog. Det är också viktigt att vara tydlig med att inga beslut fattas och inga löften ges i samband med dialogen.

## Varför ska vi ha medborgardialog och hur stor påverkansnivå ska medborgarna få?

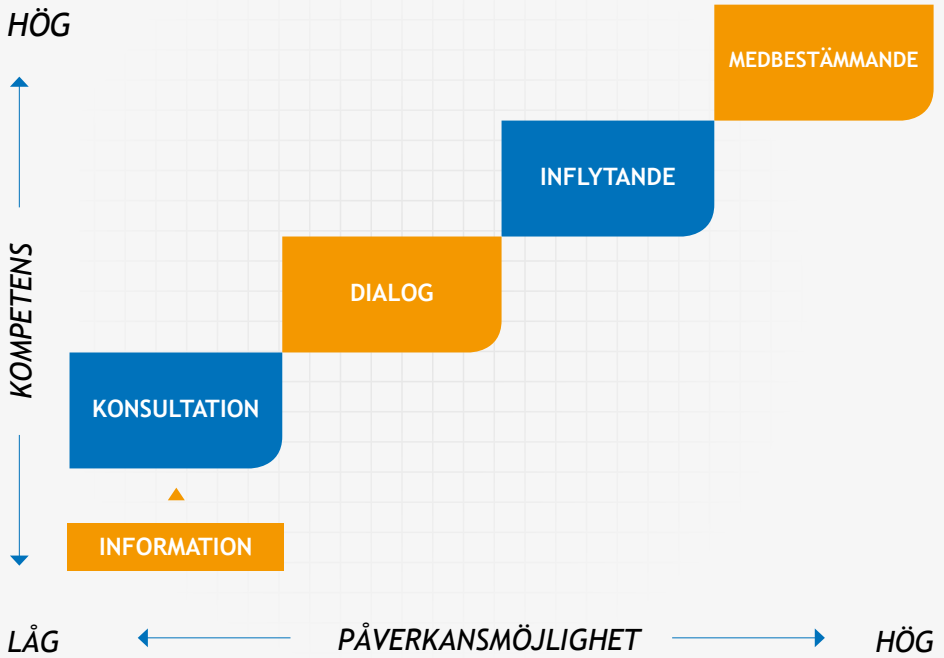
Delaktighetstrappan är Sveriges Kommuner och Landstings modell som vi kan ta hjälp av för att designa dialogen utifrån hur mycket invånarna ska få vara med och påverka. Modellen ger vägledning om både metodval och på vilket sätt medborgaren kan påverka samt beskriver kännetecken för de olika stegen.

Trappan som modell kan vara förvillande. Det är inte bättre eller sämre att vara på något av stegen utan det gäller att hitta en lämplig nivå i förhållande till syfte.

### Checklista

- Vi förtroendevalda är påverkbara
- Det är en fråga medborgarna är intresserade av
- Vi förtroendevalda behöver mer kunskap om invånarnas värderingar, prioriteringar och åsikter kring frågan för att kunna fatta det bästa beslutet
- Nivån för dialogen är fastställd

figur 2: Delaktighetstrappa



Steg	Kännetecken	Medborgarna	Metodexempel
Information	Envägskommunikation, enstaka frågor och svar	...får veta	Informationsmöte, webb, trycksak
Konsultation	Insamling av synpunkter, enstaka tillfälle	...får tycka	SMS-enkät, fokusgrupp
Dialog	Utbyte av tankar, ofta som en serie av dialoger	...får resonera	Dialogcafé, områdesvandring
Inflytande	Aktiviteter planeras och genomförs tillsammans	...får genomföra	Rådslag
Medbestämmande	Gemensamt beslutsfattande	...får bestämma	Medborgarbudget

## Princip: Dialog ska utvecklas med alla medborgargrupper

De förtroendevalda har ansvar att företräda och nå ut till alla medborgargrupper i Ängelholms kommun. Alla gruppers behov ska värnas, inte bara de resursstarka som har förmåga att uttrycka sin åsikt. Det är viktigt att göra noggranna målgruppsanalyser för att skapa dialogforum som möter människor utifrån olika förutsättningar. Vid genomförande av medborgardialog ska hänsyn tas till den aktuella målgruppens särskilda förutsättningar för deltagande. Barns och ungas rätt att komma till tals ska beaktas särskilt.

### ***Vem är målgruppen för medborgardialogen?***

Vem som är målgruppen för medborgardialogen beror på frågan och ibland finns flera målgrupper för samma fråga. Att de förtroendevalda har ansvar att företräda och nå ut till alla medborgare i Ängelholms kommun innebär inte att alla som bor, verkar eller vistas i Ängelholm är målgruppen varje gång.

Utgå från syfte och ämne för dialogen och fundera över vilka målgrupperna är för den aktuella medborgardialogen. Medborgardialog handlar inte om att få ett representativt urval av befolkningen. Om målet är att få ett statistiskt säkerställt resultat är det en opinionsundersökning man bör göra. Något vi inte berör närmare i denna handbok.

Som hjälp i målgruppsanalysen kan vi använda en modell med två dimensioner, berörd respektive aktiv. Dimensionerna kan vara höga eller låga. De mycket berörda och mycket aktiva kommer automatiskt vara delaktiga i medborgardialogen.

De som är lite berörda men mycket aktiva deltar ofta och kan vara en utmaning att använda på rätt sätt. Gruppen som är mycket berörd men lite aktiv kommer däremot inte automatiskt att delta, men är kanske den grupp vars perspektiv vi främst eftersöker i dialogen.

Låt resultatet av analysen påverka valet av metod för respektive målgrupp i nästa kapitel. Om vi väljer att blanda målgrupper från olika fält i modellen (*figur 3*), till exempel experter och lekmän, riskerar vi att dämpa lekmännens lust att samtala.

figur 3: Målgruppsanalys



### Checklista

- Gör en målgruppsanalys utifrån ämnet för dialogen och fundera över:
  - Vilka är mest berörda?
  - Vilka är redan aktiva?
  - Vilka är svåra att nå eller att få engagerade?
  - Vilka måste vara med för att ge trovärdighet?
  
- Identifiera och enas kring prioriterade målgrupper utifrån frågorna ovan

# Genomföra



## Genomföra medborgardialog

I detta kapitel beskrivs vad vi ska tänka på när vi genomför en medborgardialog. Mer information om olika metoder och användbara verktyg vid en medborgardialog hittar du längre bak i handboken.

### PRINCIP

#### Princip: Rollerna vid medborgardialog ska vara tydliga

Förtroendevalda och tjänstepersoner har olika roller i samband med en medborgardialog. De förtroendevalda har ansvaret för dialogen med medborgarna eftersom det är de som fattar beslut. Tjänstepersoner ansvarar för det praktiska genomförandet, för planering och efterarbete. Tjänstepersoner ansvarar även för dokumentationen. Särskilda inbjudna tjänstepersoner kan delta i rollen som expert kring dialogens tema.

Politikernas ansvar betyder inte att de alltid praktiskt måste genomföra den. Vid exempelvis enkätundersökningar och annan digital dialog bör tjänstepersonerna vara utförare.

Vid en medborgardialog representerar den förtroendevalda Ängelholms kommun, sin nämnd eller sin beredning. Debatt och meningsutbyte mellan förtroendevalda är viktig i det offentliga samtalet, men bör koncentreras till de arenor där de ideologiska skillnaderna mellan partier ska klargöras, i exempelvis fullmäktiges debatter.

#### Är medborgardialog partipolitik?

I rollen som partipolitiker ligger fokus på att sända budskap och att svara på frågor om varför. Partipolitikern tydliggör sin version av vad som är viktigast och skapar intresse för partimedlemskap och värvar röster. I en medborgardialog ska politikern fråga och lyssna till svaren tidigt i processen, innan det blir partipolitik av frågan. Fokus är att lyssna av värderingar och behov och förstå olika versioner av vad som är viktigast för medborgarna. Det handlar också om att skapa intresse för samhället i stort.

#### Vem gör vad under medborgardialogen?

I mötet med medborgarna är det de förtroendevalda som håller i dialogen och som hälsar välkomna, gör presentationer, ställer frågor och lyssnar av dialogen. Var ligger medborgarnas fokus? Vilka behov och värderingar förs fram? Tänk på att ställa öppet formulerade frågor och lyssna till svaren. Tjänstepersoner är med som dokumentationsstöd och för att underlätta det praktiska genomförandet och efterarbetet.

#### Checklista

- Förtroendevalda och tjänstepersoner som deltar är klara över sina roller

## Princip: Vikten av att lyssna och ställa frågor

Som förtroendevald ska man i en medborgardialog koncentrera sig på att lyssna på medborgarnas synpunkter, på vilka behov och värderingar som framförs. Det är viktigt att kunna lyssna utan att svara eller försvara och gå i polemik med det som framförs i dialogen. Som förtroendevald har man rätt att också uttrycka sina egna åsikter och argument, men det får inte tränga undan medborgarnas möjlighet att uttrycka sig. Det är medborgarna som ska känna sig hörda.

### *Vilken metod ska vi använda?*

Vid val av metod är det många olika faktorer som spelar roll, såsom målgruppens preferenser och påverkansnivån. Det finns troligtvis lika många metoder som utövare och ingen metod är bättre än någon annan, bara olika. På [www.dialogguiden.se](http://www.dialogguiden.se), som är en webbplats från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), finns exempel och metoder för medborgardialog.

Det gäller att hitta en passande metod för den aktuella dialogen och utifrån de resurser man har. Vissa metoder kräver exempelvis en processledare. Att kombinera flera olika metoder är ofta lämpligt. Längre bak i handboken hittar du exempel på några vanliga metoder såsom enkät, dialogcafé och områdesvandring med tillhörande checklistor som stöd för den som planerar dialogen.

## Princip: Vikten av god kommunikation och återkoppling

Information och kommunikation är en grundförutsättning för att medborgarna ska kunna tillvarata sina demokratiska rättigheter. Kommunikationen är därför extra viktig vid en medborgardialog. Deltagarna ska alltid ges möjlighet att ta del av relevant information inför en medborgardialog som ska utgå från mottagarnas situation och förkunskaper. Resultatet av en medborgardialog ska alltid återkopplas och vara tillgängligt för samtliga medborgare.

### *Hur kommunicerar vi vid en medborgardialog?*

En kommunikationsplan ska tas fram inför varje medborgardialog. I kommunikationsplanen tydliggörs ansvaret för all kommunikation. Upplägget för dialogen behöver förmedlas till medborgarna så att dessa är insatta i frågan och förstår vilka möjligheter som ges för påverkan. Ramarna för dialogen måste vara klara innan man inleder insatsen. Om detta inte är gjort riskerar man att kommunikationen blir otydlig och skapar förvirring. Detta kan i sin tur leda till att deltagarna förväntar sig en högre grad av påverkan än vad som faktiskt är möjlig. Är sakfrågan otydlig kan diskussionerna istället bli ovidkommande för syftet.

*forts.*





Det är viktigt att nå ut till så många som möjligt i målgruppen för att säkerställa deltagande. Samt att informationen om dialogen går ut i sådan god tid att medborgarna har möjlighet att delta.

Välj kommunikationsstrategi med målgruppsanalysen som underlag. Är det kanske så att målgruppen får sina intryck främst från tryckta tidningar eller sociala medier?









All information om medborgardialoger ska publiceras på kommunens webbsida. Detta gör informationen tillgänglig även för de medborgare som inte haft möjlighet att delta. Utgå alltid från webbsidan som huvudkanal för kommunikationen.

Det är ofta även betydelsefullt att meddela massmedier om den planerade dialogen. Skicka därför ut en pressinbjudan i god tid och tillhandahåll fakta för de journalister som ber om det. Det är bra att ha färdiga faktablad tillgängliga under dialogen. Synlighet i media är viktigt för att uppmärksamma arbetet, men kom ihåg att en del deltagare inte vill synas i bild.

*forts.*

## Olika kommunikationskanaler vid medborgardialog



-  Kommunens webbsida
-  Massmedia
-  Sociala medier
-  Annonser
-  Affischer
-  Postutskick
-  SMS
-  Direkt kontakt



### Hur återkopplar vi till deltagarna?

Tänk på att samla in kontaktinformation från deltagarna under en medborgardialog. Genom att göra detta har du möjlighet att nå ut till deltagarna på ett direkt och konkret sätt. Du kan då exempelvis skicka ut e-post där resultatet från medborgardialogen redovisas och framtida steg klargörs.

En god idé är att utnyttja flera kanaler för att sprida budskapet. Genom att göra detta har du möjlighet att hålla den direkta kontakten tydlig och saklig, men samtidigt försäkra dig om att djupare information finns tillgänglig. Du kan exempelvis skicka SMS till deltagarna och tacka för dialogen och hänvisa till webbsidan för vidare information.







### Hur återkopplar vi till medborgarna?

Den direkta kommunikationen med deltagare är av stor vikt, men informationen bör även tillgängliggöras för de medborgare som inte deltog vid dialogen. Glöm därför inte att inkludera även dessa i planen för återkoppling. Gå ut med informationen i alla relevanta kanaler men säkerställ att du håller en röd tråd och att informationen är samstämmig. Kom ihåg att informationen som går ut till medborgare ska vara genomgripande, men även lättillgänglig och överskådlig.

Publicera informationen på kommunens webbsida, så att du alltid kan hänvisa till denna kanal för mer information. Vid återkoppling är det även viktigt att tänka på tillgänglighet, finns det exempelvis medborgare som är berörda av frågan men som inte använder internet?






### Kanaler för återkoppling till deltagarna




-  Publicering på webbsidan
-  Postutskick
-  E-post
-  Nyhetsbrev
-  SMS
-  Telefonsamtal

### Kanaler för återkoppling till medborgarna



-  Publicering på webbsidan
-  Publicering på sociala medier
-  Postutskick
-  Annonser i tidningen
-  Nyhetsbrev





**Överväg huruvida målgruppen kommer kunna tillgodogöra sig informationen innan du väljer tillvägagångssätt för återkoppling.**

### **Checklista**

- Ta fram en kommunikationsplan för dialogen
- Säkerställ att all information du förmedlar är samstämmig
- Utgå från en och samma kanal som du kan hänvisa till för djupgående information
- Återkoppla resultatet till deltagarna med hjälp av kontaktuppgifter som du samlat in under dialogen
- Tillgängliggör resultatet av dialogen på kommunens webbsida för att nå även medborgare som inte deltog i dialogen

# Utfärdera



# Utvärdera medborgardialog

## PRINCIP

### Princip: Medborgardialoger ska utvärderas och utvecklas löpande

Processer, metoder och resultat av medborgardialog ska utvärderas systematiskt och utvecklas löpande.

Efter en genomförd dialog är det väsentligt att sammanställa resultatet. Beroende på vilken metod du valt kan resultaten se olika ut, men dessa bör likväl sammanställas och dokumenteras. Även om dialogen inte tycktes resultera i något konkret kan diskussionerna som dök upp vara lärorika och spela en viktig roll inför framtiden.

Det är därför inte bara resultatet av dialogen som är av värde, utan även själva genomförandet. Av den anledningen är det betydelsefullt att reflektera över själva processen. Hur upplevdes dialogen? Kom alla till tals och hade alla som ville möjlighet att delta?

#### *Hur utvärderar vi medborgardialogen?*

Försök först sammanfatta dialogen sakligt, analysera därefter resultatet och genomförandet. Dessa tre aspekter av dialogen kommer spela avgörande roller både för både sakfrågan och för framtida dialoger.



### Redogör för dialogen sakligt och konkret ▼

Vilka diskussioner fördes? Vilka förslag lämnades in? Sammanställ förslagen och gör dessa översiktliga. Vissa aspekter av dialogen kan till synes verka irrelevanta eller triviala, försök ändå fånga även dessa. Redogörelsen kommer ligga till grund för analysen av medborgardialogen och gör det möjligt att konkretisera utgången.

### Analysera resultatet ▼

Kom ni fram till några konkreta förslag? Höll resultaten den kvalitet som förväntats? Var resultatet relevant för frågan? Beroende på vilken metod som valts kan resultaten variera i utformning, vissa kan vara svårtolkade och andra mer gripbara.

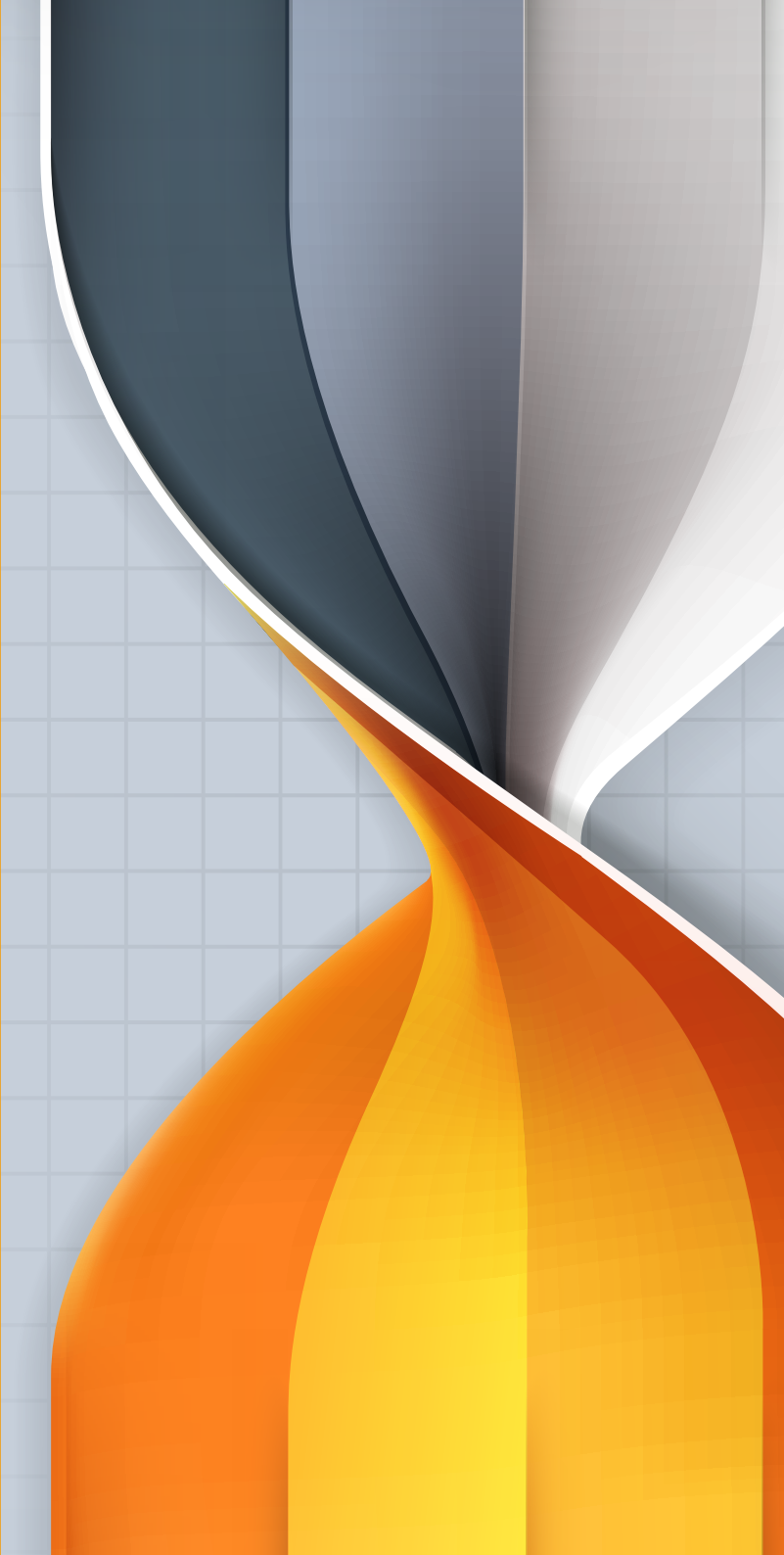
Att analysera resultaten gör det möjligt att återkoppla till medborgarna, även om resultatet i sig inte var det man förväntade sig vid planeringen av medborgardialogen.

### Analysera genomförandet ▼

Efter att ha redogjort för dialogen och analyserat resultatet är det viktigt att analysera samtliga delar av genomförandet. Detta kommer ge mer förståelse för resultatet. Om resultatet till exempel verkade irrelevant för frågan kan det vara värt att överväga om alla berörda parter hade möjlighet att delta.

Frågor som är värda att reflektera över här är exempelvis om alla kom till tals, om det fanns problem med tillgängligheten eller kommunikationen, hölls planen som den skulle? Skriv gärna ner punkter på förbättringsförslag inför framtida dialoger.

# Metoder



## Exempel på metoder

I kapitlet ”Genomföra medborgardialog” under principen *Vikten av att lyssna och ställa frågor* på sidan 16 tidigare här i handboken hänvisar vi till detta avsnitt där du hittar några vanliga metoder.

Några av metoderna har vi redan använt oss av i tidigare medborgardialoger, t.ex. enkät, dialogcafé och fokusgrupp.

Andra såsom e-panel och medborgarbudget är nya och kräver i vissa fall både utbildning och resurser. Fler metoder hittar du på [www.dialogguiden.se](http://www.dialogguiden.se), som är en webbplats från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Det är ofta en god idé att kombinera olika metoder.

## Informationsmöte

Ett informationsmöte är ett bra sätt att förmedla information till ett större antal medborgare.

Vid ett informationsmöte bjuds alla medborgare in, vilket kan begränsa möjligheterna till medborgerligt deltagande under mötet, metoden passar därför bättre för information snarare än dialog.

Dialoger kan dock uppstå under informationsmöten vilket inte ska bortses från. Det är därför viktigt att förtroendevalda och tjänstepersoner är väl insatta i informationen för att kunna bemöta frågor och resonemang.

Inför informationsmöten är det viktigt att gå ut med informationen långt i förväg. I och med att mötet sker under en bestämd tid och i en utvald lokal kan det vara svårt för medborgare att delta.

Informationen ska därför även tillgängliggöras på andra sätt. Det är viktigt att en mötesledare utses, denna person kommer ha en avgörande roll i mötets utveckling och behöver vara van vid rollen. Under mötets gång är det även viktigt att någon för anteckningar.

- ▶ Gå ut med informationen i förväg
- ▶ Utse en mötesledare som känner sig bekväm i rollen
- ▶ För anteckningar under mötets gång



## E-panel

En e-panel består av medborgare som utsetts för att dela med sig av extra insikt och nya perspektiv i särskilda frågor. En panel kan utses på olika sätt, deltagarna kan vara slumpmässigt utvalda, de kan ingå i en särskild målgrupp som tillfrågas eller så kan de själva ha erbjudit sig att delta. Försök se till så att panelen representerar så många perspektiv som möjligt.

Panelen kan få i uppdrag att reflektera över särskilda frågor, ge förslag eller komma med nya idéer. Det digitala formatet kan göra det lättare för vissa medborgare att delta. Samtidigt kan man gå miste om viktiga målgrupper som exempelvis inte har tillgång till, eller tillräcklig kunskap om, digitala system. Eftersom e-panelen kan komma att användas under lång tid ska någon utses som ansvarig för administrationen av denna och dokumentation av resultaten. Panelen ska även få återkoppling om frågor de har tillfrågats om.

- 
- ▶ Bestäm hur urvalet av panelen ska gå till
  - ▶ Reflektera över vilka frågor som lämpar sig för panelen
  - ▶ Utse ansvarig för administration
  - ▶ Var noggrann med återkoppling till panelens deltagare

## Enkäter

Att skicka ut enkäter är ett enkelt sätt att samla in stora mängder data. Resultaten blir samtidigt oftast lättöverskådliga och konkreta. Med enkäter kan det vara möjligt att sammanställa även en statistisk analys av frågan, vilket kan upplevas som ett lättare underlag att arbeta med än en kvalitativ analys. Samtidigt innebär metoden även en del begränsningar, eftersom denna bygger på att deltagarna endast besvarar förbestämda frågor.

Utformningen i sig begränsar därmed nivån av deltagande, frågor som kanske hade dykt upp under andra dialogformer dyker inte nödvändigtvis upp när enkäter tillämpas. Det finns heller ingen möjlighet att förklara enkätfrågorna eller diskutera dessa med deltagarna, vilket i värsta fall kan leda till opålitliga svarsresultat.

Det finns olika typer av enkäter att välja mellan. Innan du väljer vilken du vill tillämpa, reflektera över dessas lämplighet i förhållande till tillgänglighetsfrågor, tidsramor och kostnader. I första hand tillämpas digitala enkäter.





## *Olika typer av enkäter*

### **Digital enkät**

En länk till den digitala enkäten tillgängliggörs för medborgare. Resultaten sammanställs automatiskt.

### **Digital enkät via SMS**

En länk skickas ut via SMS till en enkät som publicerats digitalt. Tänk på kostnaden för SMS-utskicken. Resultaten sammanställs automatiskt.

### **Enkät i pappersform**

Enkäten skrivs ut och skickas antingen ut via posten eller görs tillgänglig på annat sätt. Att sammanställa svaren är tidskrävande.

## *Analysera enkäten innan utskick*

Se till att frågorna i enkäten är väldigt tydligt formulerade, något som verkar självklart för dig kan vara oförståeligt för en annan.

Använd gärna en testperson som motsvarar målgruppen innan du skickar iväg enkäterna, på detta sätt har du möjlighet att modifiera enkäten om det skulle behövas. Tänk även på att vara saklig i utformningen av frågorna, värdeladdade ord kan påverka deltagarnas svar och bör därför undvikas. Detta gäller även de svarsalternativ som deltagarna får möjlighet att välja mellan.

För att utveckla deltagandet kan du välja att inkludera kommentarsfält i enkäten, detta ger deltagare möjligheten att utveckla sina resonemang, bidra med övriga insikter och kanske väcka frågor som du inte tänkt på vid utformningen av enkäten.

- 
- ▶ Välj enkätform
  - ▶ Formulera tydliga frågor
  - ▶ Testa enkäten

## Fokusgrupp

En fokusgrupp kan tillämpas för att få djupare insikt i medborgares åsikter och uppfattningar. Fokusgrupper används oftast för att diskutera ämnen bland särskilt berörda medborgare. Genom att använda denna dialogform får man möjlighet att lyfta målgruppens frågor, förslag och resonemang. Berörda medborgare, politiker och tjänstemän deltar tillsammans i dialoggrupperna, det är därför viktigt att försäkra sig om att alla deltagare har tid och engagemang för frågan.

Under mötet är tanken inte att deltagarnas åsikter ska bemötas med debatt, utan deltagaren ska fritt få resonera kring de egna tankarna medan politiker och tjänstemän håller sig neutrala och dokumenterar de resonemang som förs på tal. Ledande frågor ska undvikas, istället bör fokus ligga på uppföljningsfrågor.

Det kan vara svårt att utse gruppen av berörda medborgare, säkerställ därför att urvalet görs på ett korrekt sätt. Gruppen kan träffas vid ett eller flera tillfällen. I varje grupp bör en sekreterare föra anteckningar. Tydliga frågor och mål bör bestämmas inför varje möte, så att dialogen inte blir ofokuserad.

- 
- ▶ Analysera vilka medborgare som är berörda
  - ▶ Utse deltagare
  - ▶ Dokumentera dialogen
  - ▶ Sätt tydliga frågor och mål för gruppen

## Dialogcafé

Dialogcafé är ett sätt för förtroendevalda och medborgare att interagera i en informell och vardaglig miljö. Detta kan antingen ske genom en ostrukturerad dialog, där allmänheten bjuds in för att diskutera de frågor de själva bär på, eller genom en strukturerad dialog, där bestämda frågor diskuteras. Vad tydlig med vilken dialogtyp medborgarna bjuds in till.

Vid en strukturerad dialog bör frågan och bakgrundsinformationen presenteras, därefter kan deltagarna samlas i grupper och diskutera. I varje grupp bör en person utses för att föra anteckning. Dialogen bör avslutas med en sammanfattning av diskussionerna som förts. Det är viktigt att all information dokumenteras, så att diskussionerna och förslagen kan bearbetas.

Även vid en ostrukturerad dialog är det viktigt att diskussioner dokumenteras. I ostrukturerade dialoger ligger fokus snarare på att aktivt lyssna och reflektera över de frågor deltagarna lyfter. Det är viktigt att de förtroendevalda inte börjar diskutera frågor sinsemellan, då detta kan göra att deltagarna känner sig ignorerade.

Ostrukturerade dialoger av denna typ kan även vara lunchdialoger, där politiker till exempel deltar under lunchrasterna på skolor. Detta är ett bra sätt att knyta band till en yngre målgrupp och engagera ungdomar i politiska frågor.

- 
- ▶ Välj om dialogen ska vara strukturerad eller ostrukturerad
  - ▶ Kommunicera valet av dialogtyp till medborgarna
  - ▶ Anteckna och dokumentera dialogen

## Områdesvandring

Vid en områdesvandring samlas politiker, tjänstepersoner och medborgare för att i samlad trupp promenera i utvalda delar av kommunen. Detta kan förslagsvis vara ett område som medborgare uttryckt oro för, eller ett område som de vill förändra. Genom att göra detta får deltagarna möjlighet att direkt peka ut platser och frågor som berör dem. Politiker och tjänstepersoner får därför uppleva frågan på plats och kan göra bedömningar därefter. Metoden gör det även möjligt för deltagarna att i detalj kommunicera om frågan och få gensvar.

En områdesvandring kan samtidigt innebära att en del berörda medborgare inte har möjlighet att delta. Detta kan bero på allt från funktionshinder till arbetstider. Metoden bygger på direkt deltagande och medborgarna förväntas skapa tid för att delta i dialogen, vilket inte alla har möjlighet till. För att utforma en bra områdesvandring krävs god förberedelse och en strukturerad kommunikationsplan. Samtliga berörda medborgare behöver få information om dialogen lång tid i förväg, så att de får större möjlighet att delta.

Under själva vandringen behöver alla frågor som dyker upp dokumenteras så att dessa inte glöms bort. Utse därför gärna en person som kan anteckna under vandringens gång. Återkoppla därefter till medborgarna om resultatet av dialogen.

- 
- ▶ Informera berörda medborgare i ett tidigt skede så att dessa får större möjlighet att delta
  - ▶ Förbered vandringen väl
  - ▶ Gör vandringen så tillgänglig som möjligt för samtliga berörda målgrupper

## Rådslag

Vid rådslag samlas medborgare, företagare och intressenter för att diskutera en fråga, målsättning och olika tillvägagångssätt. Genom att gemensamt resonera kring eventuella för- och nackdelar samt möjliga konsekvenser, kan medborgarna delta i formulerandet av förslag som lämnas in för övervägning. Rådslag gör det möjligt för deltagarna att bemöta varandras synsätt och diskutera dessa ingående.

Vid rådslag läggs särskild vikt vid ett strukturerat genomförande, inför dialogen behöver man vara förberedd på de vändningar diskussionerna kan ta. En dialogledare behöver utses och samtliga politiker och tjänstemän behöver vara väl förberedda. Information om frågan ska göras tillgänglig för deltagarna samt syftet med dialogen och tydliga ramar för utförandet. Var noggrann med att förmedla vilka möjligheter deltagarna har att påverka och säkerställ att frågan i sig är sådan att den lämpar sig för rådslag.

Denna typ av dialog kräver att deltagarna avsätter stor tid åt deltagandet, se därför till att medborgarna informeras om dialogen god tid i förväg. Återkoppla sedan med ingående information om de beslut som fattats i förhållande till förslagen.

- 
- ▶ Skapa ett tydligt strukturerat upplägg
  - ▶ Förbered er väl inför dialogen
  - ▶ Gör det möjligt för deltagarna att förbereda sig inför dialogen genom informationsmaterial
  - ▶ Se till att tydligt förmedla ramarna för deltagandet
  - ▶ Återkoppla till deltagarna med ingående information om processen

## Medborgarbudget

Medborgarbudget är en dialogform där man avsätter en viss budget som medborgarna själva till viss del kan styra över. Deltagarna får veta hur stor den avsatta budgeten är och ramarna för vad denna kan användas till. Medborgarbudget är på detta sätt en dialogmetod som bygger på en väldigt hög nivå av deltagande från medborgare.

Deltagarna får stort ansvar i processen, vilket kan tänkas bidra till större förståelse för kommunens arbete. Dialogformen kan även tänkas skapa större intresse för bakomliggande strukturer och politiskt deltagande, på så sätt kan dialogtypen stärka det medborgerliga engagemanget.

För denna dialog är det särskilt viktigt att utforma bestämda ramar för deltagandet, samt att dessa förmedlas klart och tydligt till medborgarna. Om osäkerhet uppstår kring dialogens upplägg, eller om medborgarna inte upplever processen som demokratiskt, kan stora motsättningar uppstå.

Säkerställ därför alltid att frågan lämpar sig för dialogtypen. Presentera sedan frågan tydligt, försökt att undvika allt för invecklade frågeställningar och anpassa upplägget efter målgruppen. Lägg stort fokus på kommunikationsplanen för att säkerställa att budskapet når medborgarna.

- 
- ▶ Sätt tydliga ramar för dialogen: Hur stor budget är avsatt? Vad kan budgeten användas till?
  - ▶ Avgör frågans målgrupp: Vilka är särskilt berörda av frågan?
  - ▶ Bestäm upplägget för dialogen: Kommer upplägget funka för målgruppen?



# Verktøys





## Verktygslåda

Utöver de tidigare beskrivna stegen i handboken har vi här nedan samlat några exempel på användbara verktyg för en lyckad medborgardialog.

### Aktivitetsplan

Gör en aktivitetsplan för hela medborgardialogen för att åskådliggöra vilken tid som finns för dialogen och när eventuella beslut behöver fattas. I aktivitetsplanen bör möten och annat schemaläggas så att inte dialogen faller på tidsbrist i slutet. I aktivitetsplanen anger du också vem som ansvarar för de olika momenten. Försäkra dig om att det finns utpekade personer som tar ansvar.

### Tillgänglighet

När målgruppen är identifierad och analyserad är det lättare att börja reflektera över tillgänglighetsfrågor. Vad har målgruppen för tillgänglighetsbehov? Detta kan till exempel gälla frågor om handikappsanpassning och närhet till platsen för medborgardialog. Tillgänglighet kan även gälla schemalagningen för dialogen. När har målgruppen möjlighet att delta? Ska man överväga en lösning med barnpassning för att underlätta för småbarnsföräldrar att delta?

Tillgänglighetsfrågor gäller även metodval, en digital medborgardialog är inte alltid optimal om målgruppen inte har tillgång till, eller saknar kunskap om digitala system.

Om målgruppen är yngre gäller det att anpassa metodvalet och kommunikationen efter målgruppen så att innehållet blir intressant och greppbart för dessa. Tillgänglighet kan även handla om vilka språkkunskaper målgruppen har och att anpassa kommunikationen efter detta.

### Utrustning

Vid medborgardialog är det viktigt att det syns vilka vi är och varför vi är där. Därför finns ett utrustningspaket med bl.a. västar som det står Ängelholms kommun på, roll-ups och namnbrickor. Inför en medborgardialog ska ansvarig för medborgardialog ta kontakt med beredningsstödet för genomgång av utrustning. I vissa fall kan det finnas behov av nytt material som tar tid att beställa.



***Ta kontakt  
i god tid!***



## Dokumentation

Resultatet av dialogen ska tas om hand och användas. Därför måste dialogen dokumenteras. Hur dokumentationen ser ut beror på metod, men den måste finnas. Kanske kan deltagarna själva medverka i dokumentationen, fundera över hur det skulle kunna bidra till ett ökat engagemang. Genom att exempelvis föra synliga anteckningar under mötet kan delaktigheten öka.

Gå aldrig till en dialog utan att veta hur dokumentationen ska ske. All dokumentation från medborgardialoger ska sammanställas och återkopplas till medborgarna på en gemensam plats på kommunens webbsida. Där ska det gå att följa de olika medborgardialogerna.

## Finansiering

Se till att alla delarna i dialogen är finansierade samtidigt som du gör aktivitetsplanen. Kanske behövs pengar till annonser, utrustning eller hyra av lokal för själva dialogen? Det är även viktigt att fundera över finansiering för att det som dialogen handlar om ska kunna bli verklighet, t.ex. en investering eller driftspengar.

## Morötter

Det är bra att locka med något för att medborgare ska bli intresserade att delta i dialogen. Mat eller kaffe fungerar bra för att stimulera deltagarna. Frukostmöten är exempel på en tidseffektiv lösning, där det kan locka att samtidigt få frukost.

Ett annat sätt att locka deltagare är att bjuda in en intressant talare som anknyter till dialogen.

### Checklista

- Ta fram en aktivitetsplan för dialogen som innehåller alla moment och finansiering
- Se till så att lokalen är naturlig för målgruppen och tillgänglig även för funktionsnedsatta
- Förbered utrustning för dialogen
- Kontakta alla medverkande förtroendevalda och tjänstepersoner
- Säkra dokumentationen av dialogen











**Design:** Victor Larsson, Kommunikationsenheten, Ängelholms kommun

**Foto:** Victor Larsson, Daniel Franzén & Marianne Ranstam Palanova  
White arkitekter (planskiss)



Ängelholms kommun | 262 80 Ängelholm | 0431-870 00 | [info@engelholm.se](mailto:info@engelholm.se) | [www.engelholm.se](http://www.engelholm.se)  
[www.facebook.com/angelholm](https://www.facebook.com/angelholm) | [www.twitter.com/engelholm](https://www.twitter.com/engelholm) | [www.instagram.com/engelholmskommun](https://www.instagram.com/engelholmskommun)

