



Ängelholms  
kommun

Antagen av fullmäktige 2021-10-25

# Medborgardialog – utveckling av systematik och former

Kommunfullmäktiges fasta beredning 1

## Sammanfattning

Beredningens uppdrag var att utreda och utveckla systematik samt former för kommunens medborgardialoger. Alla svenska kommuner ligger lågt i statistiken för vilket inflytande invånarna upplever att de har. Hälften av invånarna i Sverige upplever att de saknar möjligheter att kunna påverka, och hela 70 % känner inte att de har en aktiv del i samhällsutvecklingen. Samtidigt vill invånarna att kommunerna prioriterar deras möjlighet att påverka och öka förtroendet mellan dem och de förtroendevalda. För att arbeta med demokratifrågan behöver vi skapa motivation och göra processen för medborgardialog tydlig. Invånarna i Ängelholms kommun ska känna att de har möjlighet att delta och ha inflytande i kommunala processer. Vid omorganisationen 2015 satsade kommunen på medborgardialoger. Många medborgardialoger skedde men de har krympt i antal. Under 2018 fattades det beslut om att även nämnder får genomföra medborgardialoger. Det saknas dock syftessammansättning med politisk viljeriktning.

Vi behöver utveckla våra processer för att systematiskt arbeta med frågan för att bjuda in människor och således sänka trösklarna för delaktighet. Frågan handlar både om interna såväl som externa aspekter. Beredningens rapport innebär en analys i orsaker och hur kommunen kan arbeta för att stärka den lokala demokratins förutsättningar. Beredningen har genomfört en omvärldsgranskning, de har sett till statistik, gått på masterclass hos SKR för att lära sig om uppsökande dialog, och gjort en kartläggning av kommunen samtliga medborgardialoger sen 2015. De har även utfört egna undersökningar där en enkätundersökning gått ut till partierna, samt till kyrko-, handikapps-, och pensionärsråden. De har haft studiebesök hos Piteå och Åre kommun, samt haft ungdomsutvecklare som genomfört en kartläggning hos unga och deras syn på inflytande i kommunala processer (feriearbete). Allt för att utreda och utveckla demokratifrågan.

Utifrån beredningens analys kan vi bland annat urskilja att **syftet med medborgardialoger enligt de förtroendevalda** är att allt fler av våra invånare ska få intresse för politiska frågor. De förtroendevalda menar att det ska handla om att både möta invånarna i frågor som är av intresse för dem och lyssna till deras synpunkter, samt få in röster i beslutsprocessen som annars inte finns representerade och på så sätt bredda och få ett bättre och mer effektivt beslutsunderlag. **Varför fler medborgardialoger inte genomförs** har ett mångfacetterat svar, där det delvis anses finnas en tröghet i systemet där det innebär mycket planering innan man kommer till skott. Det kan även handla om okunskap kring medborgardialog som verktyg och vilket stöd man kan få i tjänsteorganisationen. Framförallt upplevs det nog att det representativa systemet med de förtroendevalda borde vara tillräckligt. Det anses även att det måste finnas direktiv från högsta ledningen att man ska

genomföra ett antal medborgardialoger inom sitt verksamhetsområde. Se analysdelen för mer information.

Medborgardialog handlar om att minska avståndet mellan förtroendevalda och invånarna, samt öka tilliten dem emellan. I enlighet med policyn för medborgardialog och kommunens ambition att systematisera och utveckla dialogen mellan förtroendevalda och invånare är vissa åtgärder viktiga för det framtida arbetet och en lyckad fortsatt medborgardialog. Vi behöver starta om arbetet och göra det meningsfullt. Vi behöver bland annat utveckla vårt arbetssätt och få till en årsplanering för att systematisera processen. Idag sker medborgardialoger på eget initiativ vilket väldigt få tar. För att ta frågan om medborgardialog på allvar måste vi implementera medborgardialog som ett bra användbart verktyg. Detta blir då en naturlig del i beslutsprocessen. Det ligger kvar en tro om att medborgardialog är enbart politikens forum sen förra mandatperioden med de fem beredningar. Det är viktigt att vi arbetar för att medborgardialog som verktyg nyttjas av hela organisationen och att vi lär av varandra, där både politiker och tjänstepersoner initierar medborgardialoger. För att arbeta med medborgardialog som ett demokratiskt verktyg och göra våra invånare mer delaktiga ger beredningen följande förslag till åtgärder:



1. Besluta om ett årshjul för medborgardialog och utse dialogpolitiker,



2. Skapa en sida på kommunens nya intranät om medborgardialog, och utveckla hemsidan för medborgardialog som ska vara välkomnande,



3. Placera digitala informationsskyltar i hela kommunen som möjliggör att informera medborgarna om aktuella frågor vilket kan öka tilliten och förståelse för fattade beslut,



4. Skapa en kommunikationsplan för en intressant och lättläst informationsfolder som skickas till samtliga hushåll ca 3ggr/årigen,



5. Skapa en medborgarpanel där frågor kan skickas digitalt via beredningskoordinator,



6. Ge i uppdrag att planera ett forum och införa öppna fikattillfällen utan dagordning varannan eller var tredje månad. Där exempelvis nämnderna kan turas om att delta.

Åtgärderna ovan förutsätter att vi får ett tydligt och samlat dokument. Där handboken för medborgardialog, hanteringsordningen och policy för medborgardialog finns samlat.

# Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Uppdragsbeskrivning	1
1.2	Bakgrund	1
1.3	Syftet med uppdraget	2
1.4	Resultatet av rapporten	3
1.5	Avgränsningar	3
1.6	Beredningens sammansättning	3
2	Metod	4
2.1	Interna och externa aktörer	4
2.2	Åre och Piteå kommun digitalt studiebesök	4
2.3	Utbildningar	6
2.4	Dialog med lokala medier	7
2.5	Feriearbete	8
2.6	Medborgardialog	8
3	Omvärldsgranskning	9
3.1	Globalt	9
3.2	Nationellt	11
3.3	Regionalt	15
3.4	Lokalt	15
4	Analys	20
4.1	Vilken politisk viljeriktning finns för medborgardialoger?	20
4.2	Varför genomförs inte fler medborgardialoger?	22
4.3	Sammanställning medborgardialoger i Ängelholms kommun 2015-2020	22
4.4	Hur ser processen för dialog ut och vilket stöd finns?	24
4.5	Hur når vi ut till fler och hur skapar vi ett intresse?	26
4.6	Vilka former för dialog vill medborgarna se?	27
5	Slutsats	30
6	Referenser	36
7	Bilagor	38

## Ordlista

Ord	Def.
<b>Medborgardialog</b>	Är de förtroendevaldas organiserade dialoger med medborgarna i särskilda frågor. Medborgardialog är ett komplement till vår representativa demokrati och ger medborgarna möjlighet att delta och påverka även mellan valen. Medborgardialog är ett slags samlingsnamn eller paraplybegrepp för en mängd aktiviteter där offentliga aktörer på olika sätt involverar medborgarna i planeringen och utformningen av verksamheter, platser och städer. Det är med andra ord ett mycket brett begrepp som rymmer flera olika former av delaktighet med olika grad av inflytande.
<b>Brukardialog</b>	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.
<b>Samråd</b>	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 deltar.
<b>Envägskommunikation</b>	En form av kommunikation som är enkelriktad. Det finns en sändare och en mottagare. Exempel är massmedia, dvs TV, radio och tidningar. Simplex.
<b>Tvåvägskommunikation</b>	En form av kommunikation som är dialogbaserad där rollerna som sändare och mottagare skiftar. Exempel är en dialog mellan två parter, en diskussion under en lektion eller kursdeltagare som diskuterar frågor. Duplex.
<b>Medskapande och delaktig</b>	Begreppet medskapande kan härledas ur begreppet delaktighet. Medskapande i det framväxande nätverkssamhället handlar om att vara med och skapa i hela beslutsprocessen, från formulering av problemet, analys av möjlighetsstrukturer till identifiering och genomförande av åtgärder. Delaktig kan man vara i olika delar av samma process. Medskapandet pågår kontinuerligt från början till slutet av processen och de som är med och medskapar blir därmed också en del av och medansvariga för resultatet.

# 1 Inledning

## 1.1 Uppdragsbeskrivning

Beredningens uppdrag blir att utreda och utveckla systematik samt former för kommunens medborgardialoger. Här är det viktigt att analysera vad medborgardialog innebär i Ängelholms kommun, där politiska viljeriktningar möjliggör allas lika deltagande.

Följande frågor ska ses som vägledande:

- Vad vill politiken med medborgardialoger? (viljeriktning)
- Varför genomförs inte fler medborgardialoger?
- Vilket stöd finns?
- Hur når vi ut till fler?
- Vilka former för dialog vill medborgarna se?
- Hur skapar vi ett intresse hos medborgarna?

Vi behöver utveckla våra processer för att systematiskt arbeta med frågan för att bjuda in människor och således sänka trösklarna för delaktighet. Frågan handlar både om interna såväl som externa aspekter.

## 1.2 Bakgrund

Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) årliga trendstudie påvisar att förtroendet för demokratiska processer sjunker, samtidigt ökar antal invånare som anser att medborgarinflytande är viktigt. Under nuvarande former når vi inte ut till alla, utan oftast är det samma klientel som intresserar sig. Forskning visar att det finns socioekonomiska grupper som de lokala politikerna och verksamheterna nästintill aldrig kommer i kontakt med, i vissa sammanhang kan det bidra till upplevelsen att de inte känner sig delaktiga och inte får vara med i det politiska rummet. Vilket leder till att de anser att de saknar politisk representation.

- 50 % av medborgarna upplever sig sakna möjligheter att kunna påverka politiska beslut,

- Hela 70 % känner sig inte som en aktiv del av samhällsutvecklingen.<sup>1</sup>

Omvärldsgranskning visar att detta till stor del gäller socioekonomiska grupper på landsbygden och i utsatta områden i tätorterna. Det har blivit alltmer tydligt då den sociokulturella ojämlikheten upplevts ökat. Människor tillskrivs egenskaper i exempelvis utsatta områden som de inte känner sig vid. Detta stärker upplevelsen av att vara exkluderad.

I Ängelholms kommun finns det ett lokalt behov att analysera frågan om medborgardialog. Vid omorganisationen 2015 satsade kommunen på medborgardialoger där utbildningar genomfördes och kommunfullmäktiges fem beredningar hade ett särskilt ansvar för frågan. Många medborgardialoger skedde men de har krympt i antal. Under 2018 fattades det beslut om att även nämnder får genomföra medborgardialoger. Det saknas dock syftessammansättning här med politisk viljeriktning. Hittills har bara en nämnd genomfört en medborgardialog.

Vi behöver därför arbeta med processen och systematiken för att vitalisera Ängelholms kommuns medborgardialog. Hur gör vi verkstad av medborgardialoger och hur kanaliseras vi in det i den politiska styrningen? Frågan handlar om demokrati, integration och segregation. Att utveckla formerna för medborgardialog handlar om att det bör bli mer på invånarnas villkor, där vi skapar kanaler och arbetssätt för att nå ut till fler. Medborgardialog är ett alternativt sätt att engagera invånarna mellan valen i särskilda frågor, vilket skapar förtroende och tillit enligt forskningen.

### **Koppling till styrdokument**

- Ängelholms kommuns policy för medborgardialog,
- Hanteringsordning för medborgardialog för nämnderna,
- Handbok för medborgardialog,
- Framtidsförklaring,
- Kommunfullmäktiges mål,
- PM omvärldsanalys.

### **1.3 Syftet med uppdraget**

Syftet med uppdraget är att utveckla formerna och arbetssättet för kommunens medborgardialoger. Parallellt handlar det om en demokratisk utveckling där vi

---

<sup>1</sup> Preera. 2019.

behöver hitta formerna för medborgardialog som verktyg och då hur vi kan göra fler delaktiga.

#### 1.4 Resultatet av rapporten

Resultatet är en orsaksanalys baserad på kvalitativ och kvantitativ data, med förslag hur kommunen kan arbeta för att stärka den lokala demokratis förutsättningar. Målet är en utvecklad modell för medborgardialog med förslag hur vi kan arbeta framöver.

#### 1.5 Avgränsningar

Uppdraget handlar inte om att utvärdera och analysera tjänstepersoners brukardialoger eller samråd.

#### 1.6 Beredningens sammansättning

- Cornelis Huisman (M) ordförande
- Linda Böcker Åkerman (C) 1 vice ordförande
- Arne Jönsson (S) 2 vice ordförande
- Niklas Andersson (SD)
- Inger Nyrell (S) tf. 2 vice ordförande
- Maria Häggström (M)
- Britt-Inger Tinnert (M)
- Hans Hammargren (L)
- Göran Claesson (SD)
- Bo Göransson (KD)
- Johnny Dinh Nguyen (S)
- Jonathan Winkler (M)
- Anna Lonningen (MP)



## 2 Metod

I detta avsnitt presenteras beredningens arbetssätt. Rapporten bygger på omvärldsgranskning, forskning, digitala studiebesök, föreläsningar, samt en inventering av lokala styrdokument som rör medborgardialogen. Beredningens ledamöter har även genomfört dialoger med olika målgrupper och diskuterat frågan inom sina egna partier.

### 2.1 Interna och externa aktörer

#### Interna

- Karin Rydh, handläggare enheten Kultur & Stad. Samordnare för projekt samverkan med civila samhället
- Kornelia Johansson, projektledare landsbygdsutveckling
- Malin Klintfjäll, beredningskoordinator samordnar kommunens medborgardialoger (nämnd och beredningars)

#### Externa

- Anette Christoffersson, demokratiutvecklare Piteå kommun
- Bygdeutvecklingsberedning, Åre kommun
- Helena Lindahl, demokratiutvecklare Åre kommun
- Helena Stenberg, Kommunstyrelsens ordförande Piteå kommun
- Nils Munthe, handläggare SKR och utbildare i medborgardialog

### 2.2 Åre och Piteå kommun digitalt studiebesök

Beredningen hade digitala studiebesök med Åre och Piteå kommun i maj. Båda kommunerna arbetar med demokratiutveckling och med medborgardialoger. De är ofta med och presenterar sina strategier på nationella forum. Studiebesöken syftade till ett kunskapsutbyte.

**Åre kommun** har sen 2018 en bygdeutvecklingsberedning som arbetar på uppdrag av fullmäktige kopplat till deras projekt 'demokratiresan'. De har 2-3 anställda som arbetar med detta projekt och tillsammans med politikerna genomfört olika insatser. Deras beredningsarbete handlar om att utveckla lokala demokratimodeller, ta fram en vision för medborgardialoger och definiera vad medborgardialog är för Åre kommun. Kommunen har ansökt om nationella medel för att genomföra medborgarbudgetar. Studiebesöket gav mycket och nedan listas några av de punkter som beredningen tar med sig:

- I deras visionsarbete använder de tre metoder för att nå så många som möjligt: *digitala kanaler*, *djupintervjuer* och s.k. *'uppringda samtal'* (där de ringer

upp slumpmässiga nummer i kommunen under en kväll. Vilket de gjort reklam om innan i kommunens sociala medier. De som genomförde samtalen hade talmanus och fyllde direkt in i ett formulär).

- Kommunen har av erfarenhet upptäckt att det ofta inte är svårt att hitta invånare som vill delta i en medborgardialog, det är svårare att få med politiker och tjänstepersoner som vill delta.
- De har arbetat med att utbilda de tjänstepersoner som ska delta i medborgardialoger, där de även får testa att ha medborgardialoger genom att gå jämte någon annan de första gångerna.
- De genomför kommunikationsaktiviteter så att medborgarna vet hur de kan engagera sig både för att få kontakt med politiken, medborgarförslag m.m.
- Skapat en medborgarbudget som utgår från medborgardialoger, vilket de anser är ett bra verktyg för bland annat bygdeutveckling.

**Piteå kommun** besökte oss med deras demokratiutvecklare och kommunstyrelsens ordförande. I Piteå kommun har de ett systematiskt sätt för att ta fram vad de ska ha medborgardialoger om. Det är kommunstyrelsen som årligen utifrån undersökningar som årsredovisningen, omvärldsbevakning och medborgarundersökningar pekar ut vilka större och övergripande dialoger som de ska ha. Efter att kommunstyrelsen valt ut vilka områden som är viktiga att ha dialog om får processledaren uppdrag att ta fram och designa dialogerna tillsammans med berörda tjänstepersoner och politiker. Sen tas en dialogplan fram som godkänns av kommunstyrelsen så de kan se att det överensstämmer med politikernas initiala tankar. Se bild 1 för årshjul:

**Bild 1.** Årshjul medborgardialoger Piteå kommun

### Årshjul fokusdialoger



Under åren har de bland andra haft dialog om översiktsplan, boende, flyktingsituation, näringsliv, barn och unga samt utveckling av lokalt samhällskontrakt. Det är viktigt för dem att synka processerna så det inte sker för många dialoger årligen och inte samtidigt. De gör skillnad på brukar- och

medborgardialog. Är det medborgardialog ska politikerna vara med, är det en ren brukardialog om en tjänst så är det inga politiker som deltar.

Kommunen har en tradition av att arbeta med dialoger med och för ungdomar, där feriearbetare som ungdomsutvecklare är med och formar samt genomför medborgardialoger med unga. Feriearbetarna kartlägger och undersöker prioriterade frågor hos kommunen. Detta är en del av deras arbete med utveckling av mänskliga rättigheter (MR-arbete).

Piteå kommun försöker ha dialoger på plats där folk är. De har varit ute på landsbygden och haft företagsfrukostar exempelvis då det uppmärksammades att flera inte kom på dessa event då de bara var inne i staden. Kommunen har haft dialoger på skolorna under lunch mellan politiker och unga, samt haft kvällsmöten på en kulturell plats. De arbetar tillsammans med kulturföreningar och företagare för att få en bred representation i sina dialoger.

Kommunen har en medborgarpanel. De som är med i panelen är baserade på strategiskt urval, men även att de fått anmäla sig. I nuläget är det ca 260 personer som deltar. Panelen anses vara en bra metod för att nå invånare snabbt, där de på exempelvis en enkät som skickas ut till panelen kan få in flera svar snabbt. Det är dock inte en metod för att nå samtliga socioekonomiska grupperingar, metoden behöver kompletteras med andra metoder för att nå brett.

Övriga förslag vi fick av Piteå kommun:

- Att ge en personlig inbjudan från en politiker eller tjänsteperson till den önskade målgruppen känner och har ett förtroende för. Det gör att fler deltar.
- Att arbeta med kommunikation. I Piteå kommun har de ett informationshäfte som skickas ut 3 ggr om året och ger information om viktiga kommunala processer och om medborgardialoger. Den första tidningen i februari är på 28 sidor, de andra två i juni och december är på 8 sidor. Det kostar 185 000 kr att trycka och distribuera. Kommunikationsavdelningen producerar innehåll och formger själva.

## 2.3 Utbildningar

I linje med beredningens uppdrag att sprida kunskap om medborgardialog i Ängelholms kommun erbjöd beredningen den 10 och 11 mars 2021 **digitala föreläsningar med Sveriges kommuner och regioner (SKR) för de förtroendevalda**. För att hålla en bra nivå på utbildningen erbjöds det ett steg 1 med grunderna för medborgardialogen, följt av steg 2 för de som varit med och arbetat

med metoden sen tidigare. Det var populära utbildningar där det deltog över 40 personer vid varje tillfälle.

Det visade sig att det finns en viss problematik kring att det inte finns någon budget hos fullmäktige för utbildningsinsatser, då nämndernas budget för arvode är liten gör det att flera nämnder valde att inte erbjuda arvode och ersättning för förlorad arbetsförtjänst vilket gjorde att flera som ville delta inte kunde göra det.<sup>2</sup>

Den 4 maj deltog beredningens presidium i en av **SKR masterclass** som handlade om medborgardialog som söker upp deltagare och genomförs på platser där medborgarna befinner sig. Utbildningen gav många bra och konkreta exempel där vi fick ta del av andras kommuners exempel och delta i intressanta gruppdiskussioner. Mycket inspiration gavs vid detta tillfälle, exempelvis:

- Att lämna ut lappar i offentliga miljöer där invånarna får besvara frågan: ”Om ni skulle haft en dialog med mig i helgen skulle ni sökt upp mig på....” ett svar kan då bli ICA, stranden etc.
- Att samordnaren för medborgardialoger har ett färdigt kit med material och en ’picknickkorg’ som de förtroendevalda kan boka och ta med sig när de spontant eller planerat vill ha dialoger med invånarna eller företag. I en sådan korg ska även finnas give aways m.m.
- Befinna sig där invånarna är, exempelvis köpcentrum, skolan, arbetsplatser, facebook mm.
- En medborgarpanel där folk fått anmäla sitt intresse och som kommunen alltid kan skicka ut digitala enkäter till och snabbt få in svar.
- Att ha feriearbetare som arbetar som ungdomsutvecklare och kartlägger prioriterade frågor för kommunen.

## 2.4 Dialog med lokala medier

Presidiet har genomfört dialoger med lokala medier för att se hur nyhetsbevakningen av den kommunala organisation ser ut och hur det kan utvecklas.

Vid samtal med lokala tidningsföreträdare framkom att den uppsökande journalistiken som tidigare var aktuell har förändrats (minskats). På grund av den ändrade (minskade) nyhetsbevakningen har ett vakuum uppstått. Kommunen har,

---

<sup>2</sup> Föreläsningarna spelades in och finns tillgängliga.

genom sina digitala medier möjligheter att fylla gapet genom att tillhandahålla relevant information om vad som händer i kommunen som är av allmänt intresse.

Ett problem som då har uppstått att alla medborgare som lever i det digitala utanförskapet inte får den information de enligt lag har rätt till. Ett annat presumtivt hinder till informationen är att det inte alltid är så lätt att navigera rätt i kommunens hemsida.

## **2.5 Feriearbete**

Beredningen hade under en två veckorsperiod två feriearbetare som arbetade som ungdomsutvecklare och genomförde en kartläggning som en del av beredningens analys. Detta inspirerades av Piteå kommun som jobbat liknande i sin kommun, och som haft goda erfarenheter av att unga för en dialog med unga. Ungdomsutvecklarna undersökte hur ungdomar vill föra dialog med förtroendevalda. De genomförde både en enkät, intervjuade unga politiker och gick och pratade med ungdomar på olika mötesplatser. Totalt fick de in över 80 svar.

## **2.6 Medborgardialog**

Medborgardialog har genomförts på två olika sätt med olika målgrupper. Feriearbetarnas kartläggning var en dialog med de unga där vi experimenterade med nya arbetssätt som gav goda resultat. En enkätundersökning har skett med kyrkorådet, handikappsrådet och pensionärsrådet, samt med partierna. Några intervjuer med partipolitiker har förekommit. Detta för att nå flera målgrupper. Se bilaga 1 för feriearbetarnas undersökning riktad till unga, se bilaga 2 för enkäten till råden och partierna.

### 3 Omvärldsgranskning

En omvärldsgranskning har genomförts av beredningen och i detta avsnitt presenteras den fakta som ligger till grund för analys och slutsatser. Kunskapsinhämtningen är indelad i global-, nationell-, regional- och lokalnivå.

#### 3.1 Globalt - Det politiska landskapet och medborgardialog i en globaliserad värld

*”Medborgares möjlighet till inflytande och delaktighet i det lokala samhällets utveckling har blivit en allt viktigare fråga för kommuner och regioner, dels för att skapa tillit till det demokratiska systemet och för att utveckla ett hållbart samhälle.”*<sup>3</sup>

Medborgardialog har sen 2000 blivit ett modeord som anses vara en metod för att lösa de stora samhällsproblemen. Metoden implementeras i olika lednings- och styrsystem där allt fler kommuner och regioner använder sig av medborgardialog i olika processer för att legitimera och understödja. Det motiveras genom att göra processerna mer demokratiska, öppna upp för fler erfarenheter och stärka politisk jämlikhet. Samtidigt råder en förvirring vad metoden egentligen betyder och varför man ska använda det.<sup>4,5</sup>

Medborgardialog kan beskrivas som ett möte mellan medborgare och politiker eller tjänstepersoner som kan ske i olika former.<sup>6</sup> Begreppet är dock mångfacetterat och bör ses som ett paraplybegrepp för en mängd olika aktiviteter mellan offentliga organisationer, näringsidkare och invånare.<sup>7</sup> Det finns två argument som är de mest betydande för att argumentera för hur viktig medborgardialog är för offentliga organisationer:

1. Dels för att ge ett bättre beslutsunderlag till beslutsfattarna som är mer effektivt där misstag inte sker för att flera intressenter från början varit med i planeringen och att det skapats förståelse för processen,
2. Det andra är de trender som visar att unga och vuxna mitt i livet inte engagerar sig i samhället som tidigare generationer. Det blir färre som deltar och blir politiskt engagerade. Minskat medlemsantal vilket gör att de politiska

---

<sup>3</sup> SKR. 2021.

<sup>4</sup> Al-khamisi. 2015.

<sup>5</sup> Wiberg. 2018.

<sup>6</sup> Tahvilzadeh, 2014

<sup>7</sup> CMB. 2018.

partierna och föreningslivet förlorar kontakt med sina medlemmar och politiken förlorar sin roll som länk mellan medborgare och förtroendevalda.

Människor upplever att de saknar politisk representation. Samtidigt visar studier att ungdomar idag är lika politiskt intresserade som 60-talsrörelsen, vilket anses vara en period där många var väldigt politiskt intresserade. Därför handlar det om former och hur vi väljer att engagera invånarna mellan valen vilket är viktigt för demokratin och legitimiteten för de politiska processerna.<sup>8</sup> Det handlar om att engagera fler, då en vanlig kritik är att det finns strukturella orättvisor som gör att det ofta är samma typ av socioekonomisk person som deltar på samråd och medborgardialoger.<sup>9,10</sup> Argumenten för medborgardialog kan delas in i två aspekter, demokratiska aspekter och ur effektivitets synpunkt. Se tabell 1.

**Tabell 1.** Demokrati och effektivitetsargument

Demokrati	Effektivitet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ge medborgare ökad kunskap samt möjlighet att påverka mer.</li> <li>• Öka medborgarnas tillit och minska avståndet medborgare – politiker/beslut.</li> <li>• Öka medborgarnas engagemang och ansvarskänsla för den gemensamma utvecklingen och resurserna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ge förtroendevalda ett bredare underlag inför beslut.</li> <li>• Förebygga konflikter genom delaktighet.</li> <li>• Hållbar välfärd och utveckling i landet.</li> <li>• Attraktiva arbetsgivare och engagerade medarbetare.</li> </ul>

Det talas om att i och med globaliseringen står vårt samhälle inför en stor samhällsomdaning. Urbanisering, migration och globalisering flätas ihop ännu mer nu än förr. Det gör att vi får mer homogena samhällen som vi inte riktigt känner igen. Ett förändrat politiskt landskap som präglas av social oro i det lokala samhället. Här blir dialog och medskapande viktiga beståndsdelar för framtidens politiska organisationer. Det handlar även om att staten och offentliga institutioner får en

<sup>8</sup> Abrahamsson. 2020.

<sup>9</sup> Al-khamisi. 2015.

<sup>10</sup> Salonen. 2019.

mindre roll och dagens samhällsproblem likt frågan om hållbarhet inte kan lösas av en ensam aktör utan vi behöver samverka och arbeta tillsammans.<sup>11</sup>

*”Den pågående samhällsombildningen ställer stora krav på människors deltagande och inflytande för att utvecklingen skall bli socialt hållbar. ... Den internationella händelseutvecklingen under och efter den arabiska våren har, tillsammans med den svenska arbetsmarknadens polarisering och det faktum att ökad material välfärd inte heller i Sverige fördelas jämnt mellan olika sociala grupper, medfört att frågan om delaktighet och en mer inkluderande utveckling kommit att prägla den utvecklingsteoretiska diskussionen...”<sup>12</sup>*

Medborgardialog är ett komplement till den representativa demokratin med de folkvalda förtroendevalda som företräder medborgarna i olika frågor. I och med samhällsutvecklingens ökade komplexitet där segregationen ökar utan att krossa ’territoriella gränser’ som vi är vana vid är det viktigt att få med medborgarnas erfarenheter och förhållningssätt vid utformning. Det handlar om att föra fram och bereda samtalstid för att diskutera de olika perspektiv som förs fram. Att stärka den kollektiva förmågan.

Freds- och konfliktforskaren Hans Abrahamsson har kommit fram till att vi behöver skapa utrymme och medskapande i linje med social hållbarhet med hänsyn till samhällsutvecklingen. Vi behöver förstå att medborgaren har rättigheter och skyldigheter och inte bara är en konsument, och se dem som personer som sitter med värdefull kunskap. Detta skapar tillit och ger de förtroendevalda bättre underlag inför beslut, faktorer vi behöver för att hantera de komplexa samhällsfrågorna.<sup>13</sup>

### 3.2 Nationellt

Många kommuner har systematik för medborgardialoger och nyttjar det på olika sätt i sina styr- och ledningsprocesser. Det handlar oftast om en tydlighet inom organisationen både för profession och politik vad syftet är samt när det ska genomföras. Det handlar om vilja och förståelse för när en medborgardialog är rätt forum. Det skiljer sig dock om det är nämnderna som ansvarar för att årligen presentera förslag för medborgardialoger, eller om kommunstyrelsen får en samlad sammanställning med behovsanalyser som kan peka på möjliga medborgardialoger.

---

<sup>11</sup> Abrahamsson. 2015.

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Ibid.



Oavsett är det oftast de förtroendevalda som beslutar om medborgardialog, initieringen är lite mer komplex.

### 3.2.1 Invånar- eller medborgardialog?

På senare år har allt fler myndigheter gått över från begreppet medborgardialog till invånardialog. Detta då inte alla invånare är svenska medborgare och därför anses begreppet exkluderande, raka motsatsen mot syftet med själva metoden. Dock pekar SKR på att begreppet medborgardialog inkluderar alla invånare. Detta har behandlats på beredningens möten om ett bättre ord då medborgardialog känns för tungt och byråkratiskt. Då känner sig inte invånarna inkluderade. I dialog med andra kommuner under studiebesök använder de flesta termen medborgardialog för sina interna processer, i tjänsteutlåtanden etc. Dock när de marknadsför och bjuder in till dialog så kallar de just det för det *dialog*. Vi bjuder in för dialog där du har möjlighet att delta och påverka. Är medborgardialog något folk känner till i organisationen bör man kanske inte byta.

### 3.2.2 Optimistisk eller pessimistiskt synsätt

Medborgardialog kan antingen ses ur ett pessimistiskt eller optimistiskt synsätt enligt studier. Då det är de förtroendevalda som beslutar om medborgardialog ska genomföras handlar det ofta om perspektiv hos den politiska organisationen för en god implementering.

- Ett *optimistiskt perspektiv* handlar om att man anser medborgardialog vara ett sätt för att fördjupa demokratin och utveckla nya former för att få invånarna delaktiga mellan valen och i viktiga frågor.
- Ur ett *pessimistiskt perspektiv* handlar det om ett spel för kulisserna där vi lägger över ett ökat ansvar på individen. Forskning påpekar att det är viktigt med samsyn och en dialog mellan aktörer inom samma organisation för att tydliggöra motiven bakom medborgardialog och vad syftet är.<sup>14</sup>

### 3.2.3 Delaktighetstrappan

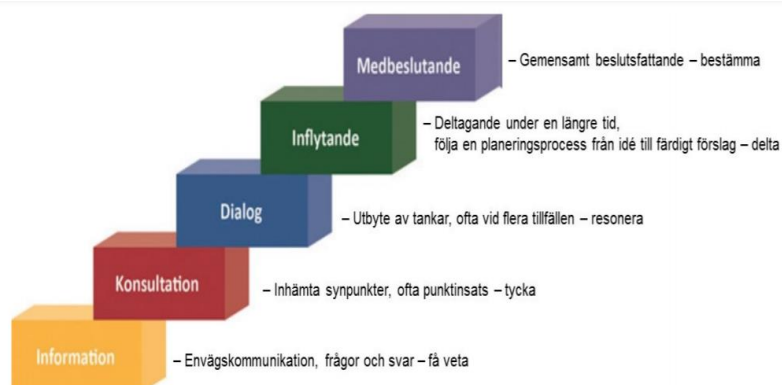
All medborgardialog innebär en viss grad av delaktighet och inflytande. Det är av stor vikt att förtydliga för alla involverade aktörer i en medborgardialog att veta vilket deltagande de har. Detta för att respektera allas tid och undvika missförstånd som kan leda till långvariga konflikter. En dialog bör inte ske om det inte finns ett mått av inflytande, aktörerna som deltar måste vara beredda att ta tillvara på de

---

<sup>14</sup> Al-khamisi. 2015.

inblandades synpunkter. För att strukturera detta använder sig samtliga organisationer av 'delaktighetstrappan'. För den klassiska version, se bild 2.

**Bild 2.** Delaktighetstrappan



Det finns flera varianter av delaktighetstrappan. Det handlar främst om att se dialogen som en process där vi behöver se till maktdimensioner så som vilka deltar, hur vi kommunicerar och vad är kopplingen mellan deltagarnas beslut och åsikter och offentliga policy och verksamhet.<sup>15</sup>

### 3.2.4 Metoder

Det finns många metoder för medborgardialog och det kommer hela tiden nya lyckade försök. Senaste nyheten är att Järfälla kommun använder 'Lego Serious Play' för att bredda sin medborgardialog. Metoden används tillsammans med ungdomar, vuxna, tjänstepersoner och politiker.<sup>16</sup> SKR har även en hemsida kallad för 'dialogguiden' där kommuner skickar in exempel på medborgardialoger de haft som andra kan inspireras av. De vanligaste metoderna är digitala lösningar med GIS-kartor som är populära i stadsplaneringssammanhang, men även fokusgrupper och öppna fikor mellan politiker och invånare.

---

<sup>15</sup> CMB. 2018.

<sup>16</sup> SKR. 2021.

**Bild 3.** Olika metoder



Oavsett är det viktigt att anpassa metoden efter dialogens syfte, mål och målgruppen man vill nå. Det vill säga metoden är oftast det som beslutas sist för att anpassa dialogen för att ge så bra resultat som möjligt.

### 3.2.5 Digitalt utanförskap

Något som beredningen pratat mycket om är det digitala utanförskapet, att många medborgardialoger idag särskilt under pandemin främst fokuserar på digitala lösningar. Även om globaliseringen och tekniken ger mycket möjligheter att nå varandra som aldrig förr är det digitala utanförskapet ett växande samhällsproblem. Nästan alla i Sverige använder internet, men många behöver hjälp för att använda digitala tjänster. De som står utanför är oftare äldre, lever på landsbygden och tillhör hushåll med låga inkomster, visar Internetstiftelsens delrapport av undersökningen Svenskarna och internet. 6 procent av befolkningen riskerar ett digitalt utanförskap som sällan- eller icke-användare av internet.<sup>17</sup>

- Ungefär 300 000 personer beräknas vara socialt isolerade i Sverige. Ensammast är de äldre. Minst var tionde över 75 år träffar inte anhöriga, vänner eller bekanta mer än ett par gånger i månaden.
- Nu i pandemin ökar den psykiska ohälsan mest hos yngre och ”äldre äldre” (80+).

En undersökning som SKR genomfört visar att 87 % av de i gruppen 66+ år inte använder internet. **Ca 3 % av Sveriges befolkning använder inte internet.** Ålder, demografi och socioekonomisk status betyder mest. Detta går att jämföra med vilka grupper som dyker upp på klassiska samråd och medborgardialoger.<sup>18</sup> Det handlar

---

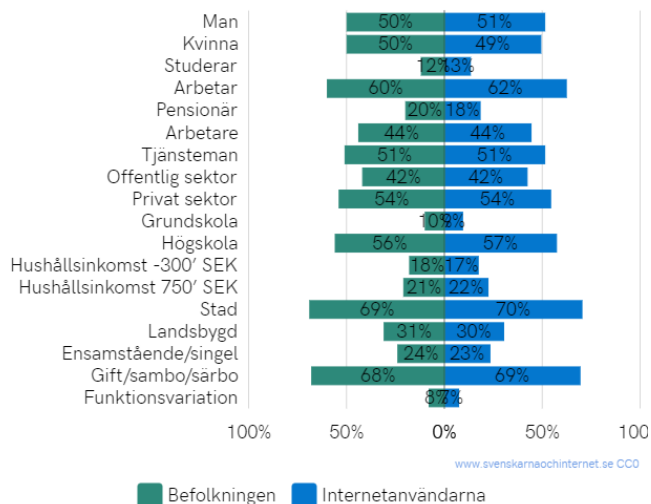
<sup>17</sup> SKR. 2019.

<sup>18</sup> Ibid.

inte bara om äldre, det finns ett digitalt utanförskap i flera åldrar visar en studie Lunds universitet har gjort.<sup>19</sup>

#### Bild 4. Internetanvändare

Diagram 1.4 Andel av befolkningen (12+/16+ år) respektive internetanvändarna (12+/16+ år), Jämförelse mellan befolkningen och internetanvändarna, Bakgrundsprofil, år 2020 Q1



Källa: SKR. 2019.

### 3.3 Regionalt

Medborgardialoger har inte varit lika frekvent använt av regioner som kommuner. Men omvärldsbevakning visar att detta håller på att ändras och att bland andra Region Skåne har utvecklat ett digitalt medborgarförslag och planerar för medborgardialoger.

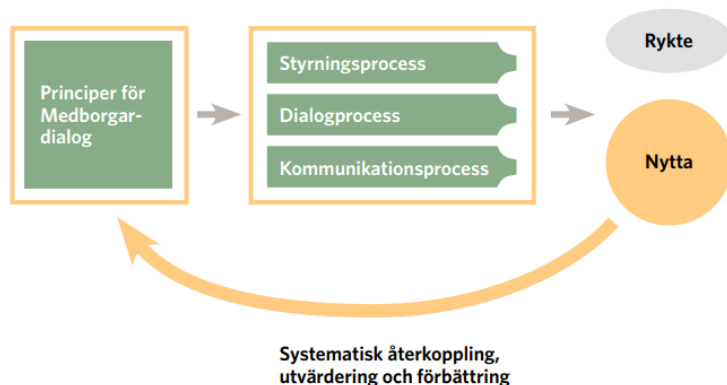
### 3.4 Lokalt

Enligt SKR är det viktigt att det inom kommunerna finns utvecklade principer för att arbeta med medborgardialog. Vi kommer alltid återkomma till frågan varför det ska ske och hur. Principer är viktigt för att peka på ansvarsroller och arbetssätt med en vis systematisering, detta för att råda bot på de vanligaste problemen kring osäkerhet om hur dialogen ska användas och vem som ska ansvara för det. Genom omvärldsbevakning har SKR tagit fram en styrkarta de rekommenderar för ett systematiskt arbete, se bild 5.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Fristedt et al, 2021.

<sup>20</sup> SKR. 2012.

**Bild 5.** Styrkarta för systematiskt arbete medborgardialog



Principerna ska utgå från följande frågor för att få till en bra grund:

- Är man beredd att låta sig påverkas och inom vilka områden i så fall?
- Vad innebär det för mig som förtroendevald och hur påverkar det ansvaret för att vara medborgarföreträdare och representativt vald?
- Hur kan dialogen med medborgarna stödja det representativa systemet och hur hanteras helhetsansvaret i förhållande till att medborgarna är allt mer intresserade av ensaksfrågor?
- Vad utlovar vi till medborgarna att de får delta i, för att inte skapa fel förväntningar?
- Vad innebär det för tjänsteperson när deras faktakunskaper ska kompletteras med medborgarnas åsikter och värderingar?
- Hur skapa förståelse internt för vikten av att involvera medborgarna i vissa frågor?
- Hur tar vi hand om resultatet, det är kanske enkelt när medborgarna tycker som kommunen och landstinget men om de tycker annorlunda hur ska det hanteras?

### 3.4.1 Policy för medborgardialog

I Ängelholms kommun har det tagits fram en policy för medborgardialog som inte är politiskt beslutad om. Den formulerar de principer som ska gälla vid de förtroendevaldas organiserade dialoger. Nämndskansliet har uppdraget att samordna och vara processtöd i de dialoger som beslutas. Syftet med policyn är att skapa en gemensam grund för nämnder och beredningar som ska gälla vid de förtroendevaldas organiserade dialoger med medborgarna i särskilda frågor.

Policyn har delats in i ett långsiktigt effektmål, och två mätbara mål.

<b>Långsiktigt mål:</b>	Utvecklad demokrati med ett djupare och bredare demokratiskt deltagande mellan valen.
<b>Mätbara mål:</b>	2021 är medborgarna mer nöjda med möjligheterna till inflytande. (jmf 2019) Indikator: SCB Medborgarundersökningens Nöjd inflytande index.  2021 är nämndernas beslutsunderlag kompletterade med medborgarnas perspektiv i de ärenden som nämnden haft medborgardialog kring. Indikator: antal tjänsteskrivelser till nämnderna som innehåller resultatredovisning av genomförda medborgardialoger.

Principerna för medborgardialog är:

1. Dialog ska utvecklas med alla medborgargrupper,
2. Medborgardialog är de förtroendevaldas ansvar (men alla kan initiera dialog, dock de förtroendevalda som beslutar om dialog),
3. Syftet med medborgardialog ska vara tydligt uttryckt,
4. Rollerna vid medborgardialog ska vara tydliga,
5. Vikten av att lyssna och ställa frågor,
6. Vikten av god kommunikation och återkoppling,
7. Medborgardialog ska följas upp, utvärderas och utvecklas löpande.

Policyn är inte välkänd i kommunen varken av förtroendevalda eller tjänstepersoner. Beredningen föreslår att policyn omformuleras och fastläs genom ett politiskt beslut.

### 3.4.2 Handboken för medborgardialog

Metoder och stöd för det praktiska genomförandet av medborgardialoger i Ängelholms kommun presenteras i en särskild handbok. Handboken för medborgardialog som togs fram under förra mandatperioden då metoden var ny för de fem fullmäktigeberedningarna. Handboken är inte uppdaterad och anpassad efter den nya politiska organisationen, då den togs fram innan policyn (beskriven ovan) och hanteringsordningen för nämndernas medborgardialog är inte de heller synkade. Detta skapar förvirring kring vilka förhållningssätt som finns för medborgardialog som verktyg. Den beskriver således också bara beredningarnas arbetssätt då nämnderna under förra mandatperioden inte arbetade med medborgardialog.

### 3.4.3 Medborgarnas möjlighet att påverka

Beredningen har undersökt medborgarnas möjlighet att påverka utifrån vilka kanaler vi nyttjar och hur vi kommunicerar med invånarna. När man kommer in på kommunens hemsida finns en direktlänk till det digitala medborgarförslaget

(Ängelholmsförslaget) vilket är positivt. När man scollar ner på sidan kan invånaren klicka in sig på ”din möjlighet att påverka”, där listas Ängelholmsförslaget, medborgardialog, överklagan, lämna klagomål eller beröm, samt synpunkt och felanmälan.

Om vi ser till vilka nyheter som publiceras så använder kommunen både sin hemsida men även sociala plattformar då kommunens facebook sida för att kommunicera. Stor spridning på typ av nyheter, överlag lite större saker man även driftsfrågor och alltifrån skola, till driftstörningar till fullmäktigemöten. Det är överlag samma nyheter på hemsidan som på facebooksidan, på facebook blir det allt från 13-400 likes. På kommunens instagramkonto handlar det mer om naturbilder, inga nyheter, och det är i snitt 50 likes per inlägg.

### 3.4.4 Statistik

Statistik kan ge en indikation på vad medborgarna vill prata om. Vilka behov vi ser och vad vi behöver reflektera kring utifrån delaktighet och inflytande.

Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter? Ängelholm ligger något högre än genomsnittet för samtliga kommuner. Dock ligger de flesta indexen på den s.k. midskalan med index runt 45-65., se bild 6.

**Bild. 6.**

	Ängelholms kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NMI	60	±2,6	53
Bemötande och tillgänglighet	60	±2,6	55
Vatten och avlopp	79	±2,4	76
Räddningstjänsten	78	±1,9	77
Renhållning och sophämtning	69	±2,2	65
Förskolan	67	±2,3	64
Grundskolan	64	±2,2	57
Gymnasieskolan	64	±2,2	56
Idrotts- och motionsanläggningar	64	±2,2	60
Kultur	61	±2,2	61
Gång- och cykelvägar	58	±2,6	54
Gator och vägar	58	±2,7	53
Miljöarbete	56	±2,7	54
Äldreomsorgen	52	±2,5	49
Stöd för utsatta personer	49	±2,3	47

Källa: SCB.

Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen? Hela kommunsverige ligger lågt på påverkan, under hälften. Kommuninvånarna vill att vi prioriterar påverkan

och förtroende, där det sistnämnda skulle ge mest effekt enligt SCB undersökning. Se bild 7. Kommunen har backat i både förtroende och påverkan från 2017-2019.

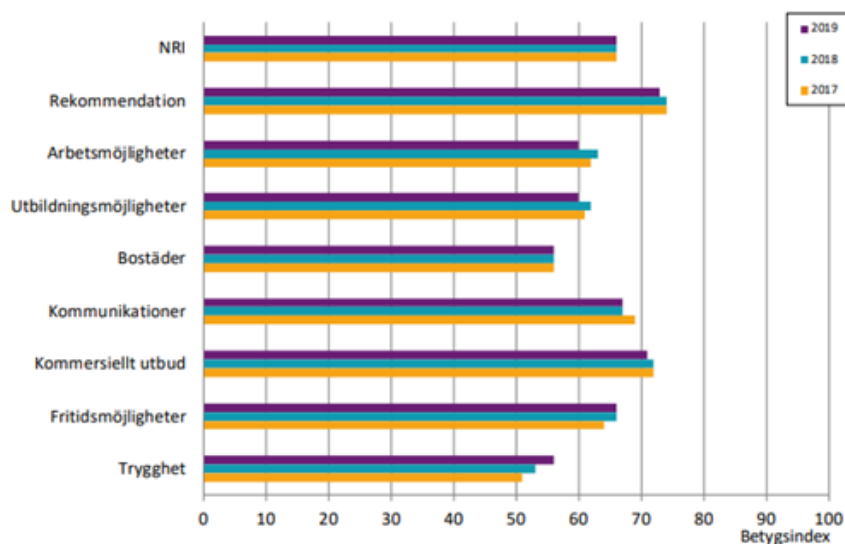
Bild 7.

	Ängelholms kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NII	40	±3,3	39
Information	54	±2,9	53
Kontakt	45	±2,5	48
Förtroende	43	±3,4	43
Påverkan	39	±3,0	38

Källa: SCB. 2019.

Om vi ser till statistik för vad vi bör uppmärksamma mer för att medborgarna ska bli nöjda visar statistiken att det handlar om fritidsmöjligheter, bostäder, kommersiellt utbud och kommunikationer. Se bild 8. Resultatet visar att Ängelholms kommun har en marginell minskning för fem områden, och gått fram i ett (trygghet) sen 2017. Målsättningen är att öka.

Bild 8.



Källa: SCB. 2019.



## 4 Analys

I analysen har beredningen valt att dela in kapitlen utifrån de undersökningar de gjort som är baserade på frågeställningarna som beskrevs i det inledande kapitlet. Uppdraget är mångfacetterat och berör många olika områden.

### 4.1 Vilken politisk viljeriktning finns för medborgardialoger?

Beredningens ledamöter genomförde under våren undersökningar i sina respektive partier för att ta reda på den politiska viljeriktningen och andra frågor. De diskuterade med gruppleddare, med partikamrater eller ställdes frågor via mail. Undersökningen ger oss en fingervisning om den politiska inställningen till medborgardialoger. De två partier som inte finns representerade i beredningen (Engelholmspartiet och Vänsterpartiet) fick frågorna mailledes. De förstnämnda svarade.

Nedan specificeras en sammanställning av undersökningen från samtliga partier som deltog.

- **Vad är syftet och nyttan med medborgardialoger?** Det främsta målet är att allt fler av våra invånare ska få intresse för politiska frågor. Då handlar det både om att öka motivationen hos invånarna att vilja följa den lokala politiken men också att göra det intressant för dem. Det innebär en vitalisering. De förtroendevalda menar att det ska handla om att både möta invånarna i frågor som är av intresse för dem och lyssna till deras synpunkter, samt få in röster i beslutsprocessen som annars inte finns representerade och på så sätt bredda och få ett bättre och mer effektivt beslutsunderlag. Ett sådant beslutsunderlag leder ofta till färre misstag med dyra kostnader, samt att vi har förankrat processen innan beslutet fattas.

Mandatperioden 2015-2018 hade Ängelholms kommun en politisk organisation med fem fullmäktigeberedningar som alla arbetade med medborgardialoger. Efter valet 2018 beslutades det om en ny politisk organisation vilket innebar fler nämnder och färre fasta beredningar. Som en följd av förändringen blev det färre genomförda dialoger. Då beredningarna arbetar med mer nämndsövergripande frågor upplever de förtroendevalda att det är lättare att identifiera lämpliga dialoger i de forumen än i specifika nämndsprocesser. Det nämns att arbetet med medborgardialoger stannat av lite.

- **Hur vill de förtroendevalda ha en dialog med medborgarna?** En dialog ska handla om medborgarnas möjlighet att påverka där fokus handlar om ett aktivt lyssnande. De förtroendevalda vill ha en aktiv och pågående dialog dels för bättre beslutsunderlag. Det ska handla om verkliga frågor där de som berörs av frågan ska ges möjlighet till dialog; fokusgrupper ger möjlighet att

sitta och samtala, alternativt en öppen dialog när man bjuder in för att få synpunkter över en kopp kaffe. Både traditionella möten men även digitala sätt är välkommet.

Dialogerna genomförs bäst när det är både förtroendevalda och tjänstepersoner involverade. De förtroendevalda ger klara och tydliga riktlinjer och tjänstepersonerna genomför samt bidrar med sin expertis. Exakta utformningen beror på målgruppen då alla typer av dialog inte passar alla.

Informationstavlor på stan och övriga tätorter i kommunen för att få ut information och uppmärksamma saker anser flera viktiga inslag i synnerhet när den mediala nyhetsbevakningen tenderar att minska. Politikerpoddar nämns även, exempelvis diskussioner mellan nämndsordföranden, grupp- och partiledare etc. I samråd har man testat på att chatta med invånarna vilket man anser är en bra metod. Det efterfrågas fler ungdomsdialoger samt att barnrättsperspektivet beaktas i alla frågor och ska synliggöras i beslutsutlåtande. Biblioteken är en viktig tillgång.

- **Vilka ska initiera medborgardialoger?** Som i alla svåra frågor handlar det om att alla ska kunna initiera medborgardialoger: medborgare, politiker och tjänstepersoner. Fullmäktige men även nämnder kan initiera dialogen. Det diskuteras en hel del kring möjligheterna hur även invånarna ska kunna initiera dialoger. Både utifrån när beredningsledamöterna pratat i sina partier men även under workshop på beredningsmöte. Hur skulle detta kunna se ut? Via Ängelholmsförslaget eller på annat sätt? Oavsett är det viktigt att det är frågor som är påverkansbara.

Vissa anser dock att det är politikerna och medborgarna som ska kunna initiera dialog främst, medan andra beskriver att det bör vara de som är insatta i frågorna och som har kunskaperna (tjänstepersonerna och de högsta politikerna) som bör veta när det är lämpligt och när det finns behov.

Kommunen bör ha ett system som är likadant i alla nämnder och styrelser för att processa tänkbara frågor för medborgardialog och härigenom involvera politikerna mer. En idé som inkommit är att ha dialogpolitiker, likt kontaktpolitiker inom skolverksamheten, då det finns ett värde att vissa bär det uppdraget mer då alla politiker inte kan förväntas bära denna fråga. Antingen om partierna utser någon, exempelvis de politiska sekreterarna med huvudansvar då de har koll på den politiska processen eller en förtroendevald från varje nämnd.

Det väcks även att i samband med ärendeberedningar ska det kontrolleras om det finns ärenden som lämpar sig för en medborgardialog. Det diskuteras dock om detta

är lite för sent i processen, det är då först politikerna kommer med i ärendeberedningen men är ärendet 'för långt utrett' är frågan inte påverkansbar.

## 4.2 Varför genomförs inte fler medborgardialoger?

Från undersökningen beredningsledamöterna gjorde i sina partier kom följande svar varför fler medborgardialoger inte genomförs.

- Det anses idag vara en tröghet i systemet, för att ha en medborgardialog ska flera steg ske innan man ens kommer till dialogfasen. Detta kan ofta ta flera månader, särskilt för nämnderna där nämndsbeslut behöver fattas i olika steg. Detta skapar en viss motvilja då man anser att besluten tar alldeles för lång tid. Beredningarnas process är mer effektiv för detta verktyg. Det bör finnas metoder för 'snabbare' processer där det finns stöd från tjänsteorganisationen.
- Det måste finnas direktiv från högsta ledningen att man ska genomföra ett antal medborgardialoger inom sitt verksamhetsområde. Samtidigt är det en stor belastning på nämnderna som har mycket att göra, att skjuta över medborgardialoger på dem blir inte bra. Det handlar i grunden om en politisk ledningsfråga – man får inte mer än vad man efterfrågar.
- Framförallt upplevs det nog att det representativa systemet med de förtroendevalda borde vara tillräckligt, att man inte ska behöva fråga medborgarna då det upplevs att beslutet mest då drar ut på tiden. Det finns en viss rädsla för responsen och det är inte ett prioriterat område. Vissa beskriver det även som att politikerna är inte intresserade av medborgardialoger.

Det kan handla om att fokusskifte där man går ifrån att se politik som en gemensam process och samarbete istället för att vinna – för lite respekt för dialog, delaktighet och medskapande ger ökat värde för vår demokrati.

## 4.3 Sammanställning medborgardialoger i Ängelholms kommun 2015-2020

Under våren har beredningens ledamöter undersökt och sammanställt de medborgardialoger som genomfördes i kommunen under 2015-2020. Följande slutsatser kunde dras:

- Det är beredningarna som genomfört majoriteten av medborgardialogerna i kommunen (där visionsarbetet 2035 och dialogen kring växthusparken är undantag).
- Enbart tre beredningsuppdrag har inte haft medborgardialoger.

- Under ett beredningsuppdrag har ledamöterna vanligtvis genomfört 2-3 metoder för att samla in material och föra dialog med invånarna.
- Den vanligaste målgruppen som identifieras för kommunens medborgardialoger är ungdomar.
- De vanligaste metoderna är: fokusgrupper, enkäter eller dialogkafé.
- De flesta dialoger har varit fysiska, få har varit digitala.

Det går tydligt att urskilja att de flesta medborgardialoger ägde rum i början av förra mandatperioden då konceptet medborgardialog och samtliga fem beredningar var helt nya. Det kan ha varit en konkurrens om att hitta rätt forum då många beredningar ville nå samma målgrupp. Se tabell 2 för mer information.

**Tabell 2.** Sammanställning kommunens medborgardialoger

År	Antal <sup>21</sup>	Metod
2015	23	Fokusgrupp, spontana möten, dialogmöten, enkätundersökning, folk på stan, spontan dialog, fokusgrupper, dialogkafé
2016	25	Fokusgrupp, sopplunch med näringslivet, dialogkafé, fika med politiker, stormöte (med b.la UFM <sup>22</sup> ), enkät, dialogmöte, folk på stan
2017	3	Julmarknad, folk på stan (parkeringsgarage under sjukhuset), enkät
2018	3	Fokusgrupp, open space
2019	0	-
2020	6	Digital fokusgrupp, barnhearing, dialogkafé, fokusgrupp
<b>Totalt</b>	<b>60</b>	

---

<sup>21</sup> Inte per uppdrag utan totalt, dvs kan innebära flera dialoger per uppdrag men där olika metoder nyttjats.

<sup>22</sup> Ungdomsfullmäktige

#### 4.4 Hur ser processen för dialog ut och vilket stöd finns?

Nämnderna har sedan 2019 ett särskilt uppdrag från kommunfullmäktige att använda medborgardialog i utvecklingsarbete och i ordinarie verksamhet. Beredningarna ska alltid eftersträva en hög grad av medborgardialog för att förankra deras uppdrag i viktiga frågor. Sen 2019 har en nämnd genomfört en medborgardialog, om utvecklingen av Stadsparken i regi av Samhällsbyggnadsnämnden. Detta efter beslut av Kommunstyrelsen 2019 som ålade huvuduppdrag Samhälle att genomföra en sådan dialog.

Det är beredningskoordinator som samordnar och planerar de medborgardialoger som beslutas om, och involverar andra tjänstepersoner beroende på fråga och behov. Detta efter förra mandatperiodens politiska organisation där beredningarna arbetade med medborgardialoger och koordinatorena var processtöd. Rollen utgör det centrala stödet samtidigt finns det även stöd från barnrättstrategerna som är utbildade samtalsledare och analytiker samt specialiserade handläggare inom huvuduppdragen.

- Den undersökning beredningsledamöterna gjorde i sina partier visade att det inte är allmänt känt vilket stöd som finns. Detta beror på dålig kunskap trots att det informerades i nämnderna 2019.

Detta bör styras upp så att det kanske blir mer attraktivt att använda sig av medborgardialog som verktyg. Det finns information på hemsidan men denna kan utökas med exempelvis en sida på interna webben som politikerna kommer åt där man direkt kan se vilket stöd man kan få. Man måste se på medborgardialogen opolitiskt och framför allt arbetet med den.

##### 4.4.1 Två processer i kommunen för medborgardialoger

Det finns två olika processer för medborgardialog i kommunen, en för nämnder som beskrivs i hanteringsordningen för medborgardialog i nämnder, och en för fullmäktiges beredningar. Se tabell 3.

**Tabell 3.** Två processer för medborgardialog

Steg	Beredning	Nämnd
1	I varje uppdrag identifierar presidiet om det vore lämpligt med medborgardialog,	Enligt hanteringsordningen ska nämnderna själva på årlig basis identifiera ärenden om kan vara lämplig för medborgardialog,
2	Förberedande workshop som en kort utbildning inför medborgardialogen där formerna för dialogen bestäms (hålls av beredningskoordinator eller extern),	Presidiet eller arbetsutskottet beslutar om frågan är lämplig för medborgardialog, sen ska beslut ske i nämnden där uppdraget fördelas,
3	Efter workshopen där formerna satts (mål, syfte, målgrupp) bearbetar beredningskoordinator och ansvarar för planering, samordning och genomförande för dialogen (vid behov stöd från involverade tjänstepersoner),	En arbetsgrupp tillsätts som tar fram formerna för medborgardialog under workshop. Beredningskoordinator ansvarar för planering, samordning och genomförande för dialogen (vid behov stöd från involverade tjänstepersoner),
4	Kommunikationsplan skapas,	Nämnden fattar beslut om dialogen,
5	Presidiet godkänner upplägg,	Beredningskoordinator slutför planeringen av medborgardialogen. Mer detaljerad målgruppsanalys, metoder, kommunikationsplan, rollfördelning och resursplanering. Allt sammanställs i en plan,
6	Dialogen genomförs enligt planering med tydliga roller,	Dialogen genomförs enligt planering med tydliga roller,
7	Sammanställning,	Efter genomförd medborgardialog gör nämndskansliet en första sammanställning som ska innehålla en saklig redogörelse för vad medborgarna lyfte fram i dialogen som presenteras för nämnden,
8	Återkoppling till deltagare,	Ansvariga tjänstepersonen ansvarar för att ta med resultatet från dialogen in i berörd process,
9	Utvärdering av presidiet eller beredningen.	Återkoppling till deltagare,
10		Utvärdera med årlig uppföljning i nämnderna.

Som vi kan urskilja har beredningarna en mer agil process medan nämndernas kan vara tidskrävande då olika beslut ska fattas av olika enheter. Det går även att identifiera att hanteringsordningen för nämnder, där de själva på årlig basis ska peka på lämpliga ärenden för medborgardialog, inte fungerat. Det finns för- och nackdelar med att låta nämnderna själva bestämma – det decentraliserar beslutsfattandet mer och nämnderna själva bestämmer över sin process vilket är positivt då nämnden då inte känner sig ålagda att genomföra något utan det är deras egna val. Andra kommuner har berättat att det finns en fördel att fatta besluten mer centralt årlig basis där kommunstyrelsen utifrån en lista får välja ut lämpliga ärenden för dialoger.

Sammanfattningsvis ser vi att policyn och handboken för medborgardialog inte är synkade. Det skiljer sig i beskrivning av upplägg och syfte, det finns behov av uppdatering.

#### 4.5 Hur når vi ut till fler och hur skapar vi ett intresse?

Det handlar om att skapa inflytande mellan valen, och minska föraktet mot politiker som växer. Ett ömsesidigt förtroende. Dialogerna ska ge samtliga deltagare ett mervärde, annars tröttnar man. Årsplaneringen för medborgardialogerna ska vara tydlig för att skapa intresse.

Det finns flera sätt för att nå ut till fler och skapa intresse. Det handlar om att bredda kanalerna, digitala såsom analoga. Det handlar mycket om hur vi kan motivera medborgarna att bli mer aktiva. Vi behöver bredda debatten, det kan även finnas en strategi att vid marknadsföring kalla det för något annat än 'medborgardialog'. Det kan associeras med något för tungt, stort, trött samt byråkratiskt. Det handlar om ett aktivt arbete med en tydlig politisk vision. Några idéer:

- Något som politikerna diskuterar aktivt är sociala medier och kundtjänst som informationsbärare. Det handlar om att kommunicera mer. Medborgarna måste se att det lönar sig. En strategi är att ha information på fullmäktige för att uppmärksamma metoden för fler.
- En tanke om 'dialoggrupper' uppmärksammas, kanske inte medborgarpaneler i traditionell mening utan att se vad är invånarna intresserade av och sen sammanföra de med samma intressen där fler idéer kan komma fram.
- Medborgarbudget är en metod som framgångsrikt använts av några kommuner i särskilda projekt (ofta har EU-bidrag då ansökts).
- De förtroendevalda upplever att digitala metoder är lite svårare och att det ger mer mervärde att vara på plats.
- En dialogplats borde finnas.

Att tidigt förankra pågående processer är också viktigt, så att invånarna känner en förståelse och ett ansvar. Det finns ett informationsbehov och det behöver vi uppfylla för att behålla och skapa tillit.

Diskussion kring differentieringen mellan medborgar- och brukardialog har förts inom beredningen. Det anses att begreppen hänger ihop, de liknar varandra väldigt mycket särskilt i metoder - men skillnad är att medborgardialogen har mer strategiska och komplexa dialoger jämfört med brukardialoger. Brukardialog bör vara mer jordnära. Undersökningar har visat att det finns ett ökat intresse hos tjänsteorganisationen att utföra brukar- och medborgardialoger. Frågan är om beslutet att bara de dialoger där förtroendevalda är med får kallas för medborgardialoger då vi vill uppmuntra hela kommunorganisationen att utveckla sin verksamhet tillsammans med invånarna. De förtroendevalda och tjänsteorganisationen lär av varandra.<sup>23</sup>

## 4.6 Vilka former för dialog vill medborgarna se?

Här presenteras de medborgardialoger som beredningen genomfört.

### 4.6.1 Ungdomar

Under två veckor genomförde två feriearbetare som ungdomsutvecklare undersökning i hur ungdomar ser på delaktighets- och inflytande frågorna. Undersökningen presenteras nedan och är skriven av ungdomsutvecklarna.

- De vanligast förekommande svaren **på var ungdomar samlas** är på stranden, i kompisars hem, skolan, strög och stan. Platser som är lätta att komma till. Det är även på dessa platser tillsammans med digitala plattformar man bäst för kontakt med ungdomar.
- På frågan **var får man kontakt med ungdomar** bäst svarar majoriteten på nätet, tätt följd av skolan. De något äldre de över 20 år nämns baren och pubar.
- På frågan om **ungdomar vill engagera sig i kommunen** och hur man kan skapa intresse får vi svaren att flera tror ungdomar inte vill engagera sig då de har andra intressen, samtidigt finns det en dålig kunskap och det påpekas att kommunen borde informera mer. Vissa tycker man ska locka med någon slags lön eller annat incitament.

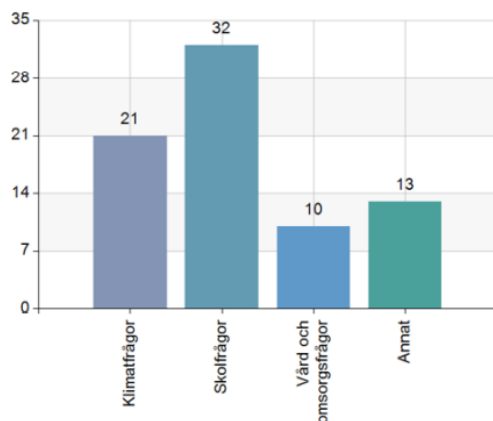
---

<sup>23</sup> Avsnittet är baserat på data från dialogerna med partierna.



Slutsatsen är att ett fåtal vill engagera sig så det kan bli svårt att intressera målgruppen. För att förbättra dialogen med unga och för att engagera dem föreslår feriearbetarna att de förtroendevalda ska vara på skolorna och hålla i föreläsningar så att unga känner att deras åsikt spelar roll, och informera om hur unga kan engagera sig. Det handlar även om att befinna sig på platser som ungdomar är på.

**Bild 9.** Vilka frågor vill unga vara med och påverka?



Avslutningsvis, feriearbetarna ansåg att både digitala enkäter och intervjuer är bra metoder för att nå ungdomar. Det beror på syftet, intervjuerna gav mer fylliga svar medan enkäterna nådde en större svarsfrekvens.

Feriearbetarna genomförde även intervjuer med unga politiker som är engagerade i lokalpolitik. De fick samma frågor som de andra intervjuerespondenterna med några tillägg av frågor. Det vanligaste sättet att bli engagerad är att man själv har ett intresse och tar kontakt med den föreningen eller politiska partiet. De anser att unga vill engagera sig men inte på samma sätt som förr, nu är det mer individuella frågor som intresserar än partipolitik. På frågan om det finns hinder för unga att engagera sig:

*”Det är bland annat att många inte vill för om man väljer ett parti hamnar man liksom i en social bubbla där andra ser ner på en bara för man valt det partiet. Sedan är det också kunskapsbrist hos folk som faktiskt velat engagera sig. De vet helt enkelt inte vart de ska vända sig för att gå med i ett parti och därför får de avstå. Sedan är det också bättre om man försöker få ungdomar att skapa intresse hos andra unga då de har mer gemensamt och lättare att förstå varann istället för att vuxna försöker dra in unga i partierna.”*

#### 4.6.2 Kyrkorådet, pensionärsrådet och handikappersrådet

Enkäten genomfördes vid ett kyrkoråd i Strövelstorps församling den 24 augusti 2021. Nio personer deltog i enkäten även om alla inte svarade på alla frågor och några

svarade mer utförligt än andra. Pensionärs- och handikappsråden fick ut enkäten den 1 september där 10 personer deltog.

För att nå fler föredrar folk både mail och telefon, men många trycker på det personliga mötet och att få en inbjudan. Man vill gärna ha direktkontakt med de förtroendevalda och sitta i mindre grupper och föra dialog. Bra hörselslinga är då viktigt. Byaträffar nämns, och att politiker ska vara tillgängliga via telefon kanske öppna frågestunder eller chattforum. Om invånarna känner att de förtroendevalda lyssnar på riktigt och de får påverka blir det ringar på vattnet och intresset ökar. Att ha en direkt kontakt med de förtroendevalda är ett steg i rätt riktning där det finns regelbundna möten för dialog. Exempelvis fikor med ingen dagordning där nämnderna kanske turas om att delta på denna öppna fika varannan månad. Då fikor både på tätorten men även flytta runt den till byarna.

De flesta i råden vill ha dialog kring vård och omsorg samt skola och utvecklingsfrågor för landsbygden. Även miljö nämns. För pensionärs- och handikappsrådet är vård- och omsorgsfrågan viktigast. Det invånarna vill diskutera är sånt som är nära dennes liv. Det handlar om praktiska frågor och sånt som berör en själv. Råden tror även att frågor kring miljö, omvårdnad och skola är vad invånarna vill vara med och påverka.

Det finns utvecklingspotential för hemsidan som många anser vara svårnavigerad, politikerna bör ha mer kontakt med gymnasielever och att politikerna visar att de vill ha en dialog. Många vill vara med och påverka men de vet inte hur. Några exempel för att skapa intresse hos medborgarna enligt råden:

- Regelbundna möten
- Öppna fikor där de får träffa politikerna
- Lotta ut presentkort
- Att veta vilka sina politiker är, synas mer på regelbundna möten eller i media.

Majoriteten av ledamöterna i råden anser att det finns en skillnad i vilka frågor som är intressanta på landsbygden eller tätorten. Det är viktigt att fundera kring stad och landsfrågorna och att engagera alla i det som intresserar dem.

*”Att träffar inte bara sker på centralorten också i byarna tex att åka ut med en husbil och träffa folket som jag vet att bla polisen i Småland gjorde innan pandemin. Det gäller att bygga upp förtroende mellan kommunens företrädare och kommuninnevånarna.”*

## 5 Slutsats

Alla svenska kommuner ligger lågt i statistiken för vilket inflytande invånarna känner att de har. Hälften av invånarna i Sverige upplever att de saknar möjligheter att kunna påverka, och hela 70 % känner inte att de har en aktiv del i samhällsutvecklingen.<sup>24</sup> Samtidigt vill invånarna att kommunerna prioriterar deras möjlighet att påverka och öka förtroendet mellan dem och de förtroendevalda. För att arbeta med demokratifrågan behöver vi skapa motivation och göra processen för medborgardialog tydlig. Invånarna i Ängelholms kommun ska känna att de har möjlighet att delta och ha inflytande i kommunala processer. Medborgardialog handlar om att minska avståndet mellan förtroendevalda och invånarna, och öka tilliten dem emellan. I enlighet med policyn för medborgardialog och kommunens ambition att systematisera och utveckla dialogen mellan förtroendevalda och invånare är vissa åtgärder viktiga för det framtida arbetet och en lyckad fortsatt medborgardialog. Vi behöver starta om arbetet och göra det meningsfullt.

Analysen och omvärldsbevakningen utgör grunden för beredningens slutsatser. Beredningen har genomfört en noggrann analys som lett till diskussioner mellan ledamöterna. Detta är ett ämne som berör och som är viktigt för de förtroendevalda, något som även märks i de undersökningar som skett ute i partigrupperna. Dialogen med invånare handlar både om demokrati, öppenhet och hjärta. Praktiskt handlar det om mer effektiva processer där vi förankrar processer, bjuder in till delaktighet och informerar.

### 5.1 Vad krävs för en utveckling och systematisering av medborgardialogen?

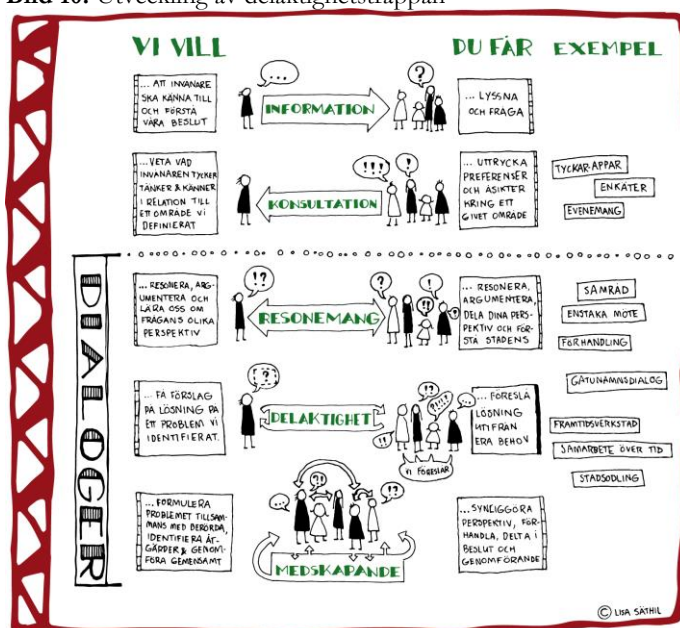
Beredningen har gett förslag till utveckling av handboken för medborgardialog. Det har varit mycket diskussioner kring detta mellan ledamöterna då det handlar om att utveckla och göra det enkelt för invånarna. Idag finns det en policy för medborgardialog som inte är beslutad om, en hanteringsordning och en handbok som inte reviderats sen 2016. Dessa dokument behöver sammanföras för att göra det enkelt, där all information finns på ett ställe.

Delaktighetstrappan som är en väl beprövad och välkänd metod i utformning av medborgardialoger ska vara grunden för handboken, dock behöver den utvecklas. All dialog ska utgå från delaktighetstrappan. En variant framtagen av Lisa Sätthil som arbetar i Helsingborgs stad är både beprövad och mer pedagogisk.

---

<sup>24</sup> Preera. 2020.

Bild 10. Utveckling av delaktighetstrappan



### 5.1.1 Arbetsätt

Vi behöver utveckla vårt arbetsätt och få till en årsplanering för att systematisera processen. Idag sker medborgardialoger på eget initiativ vilket väldigt få tar. Enligt hanteringsordningen för medborgardialog ska alla nämnder i sin årsplanering även reflektera över vilka ärenden som är lämpliga för medborgardialoger. Denna implementering har inte lyckats även om det informerats i nämnderna, här behöver vi tänka om. Den undersökning beredningen har gjort visar att det beror dels på okunskap men även att man inte riktigt vågar. Det behöver finnas en central tjänsteperson som inspirerar och samordnar. En intern hemsida som förmedlar information vore lämpligt nu med utvecklingen av det nya intranätet, med ett formulär för att beställa en medborgardialog där beställaren får svara på ett visst antal frågor. Ett stöd för tjänsteorganisationen. På den sidan ska det även listas vilket stödmaterial som finns för spontana dialoger, exempelvis en picknickkorg att boka (verktyg för enklare dialog som inte kräver så mycket planering). Det är viktigt att både peka på en årsplanering för att få till bra och meningsfulla dialoger, men också påvisa att det inte alltid behöver ta lång tid för att genomföra en dialog.

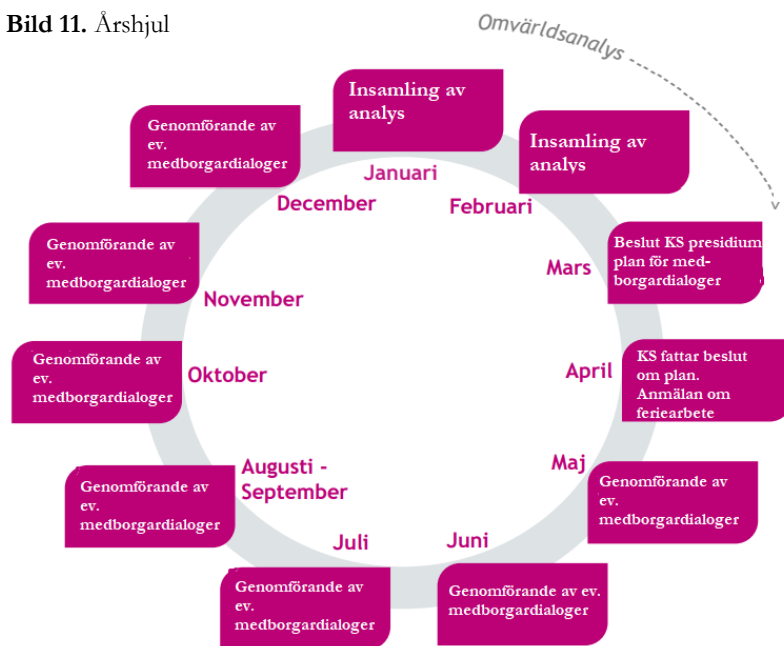
## Årshjul

För att ta frågan om medborgardialog på allvar måste vi först lära hela organisationen att medborgardialog är ett bra verktyg – då kommer frågan upp på bordet och tas på allvar. En årsprocess är lämplig för att få till en systematik som linjerar med Ängelholms kommuns ambition för medborgardialog. En systematik på detta sätt hindrar inte att mer spontana och enklare dialoger genomförs. Ett årshjul handlar om att ta frågan på allvar, få till en systematik och att få till bra dialoger som inte heller får vara för många.

I andra kommuner har det visat sig att det är en framgång om den samordnade tjänstepersonen eller enheten utifrån omvärldsgranskning, behovsanalyser och verksamhetsplaner ger förslag till exempelvis kommunstyrelsen som då årligen väljer ut vilka processer där medborgardialog vore framgångsrikt. Behovsanalyserna ska även baseras på dialog med nämnderna och nyckelpersoner inom tjänsteorganisationen. Kommunstyrelsen ger på så sätt uppdraget till nämnderna baserat på flertalet analyser, men där en dialog med nämnderna skett inför beslutet. Antalet dialoger per år kommer att skilja sig åt då det baseras på lämplighet och syfte. Att högsta ledningen ska peka ut lämpliga dialoger var även något som nämndes i beredningarnas undersökning ut till partierna i våras. Beredningen har arbetat fram följande förslag till arbetssätt och årshjul:

- **Januari-februari:** Samordnade tjänsteperson för medborgardialoger gör en insamling utifrån styrande dokument, omvärldsbevakning, dialog med ledande tjänstepersoner, dialog med nämndspresidierna eller dialogpolitiker om vilka processer som kan vara lämpliga för medborgardialog. Då både kortsiktigt men även långsiktigt.
- **Mars:** Sammanställningen med förslag på kommande medborgardialoger presenteras för kommunstyrelsens presidium. En sådan plan bör ha en 1, 3 och 5-årsplan för att arbeta långsiktigt.
- **April:** Kommunstyrelsen fattar beslut om planen för medborgardialoger med en tydlig tidsplan. Anmälan om feriearbetare som ungdomsutvecklare sker.
- **April – december:** Eventuella medborgardialoger genomförs enligt beslut.

Bild 11. Årshjul



Vad som även kom från undersökningen i partierna i våras var att införa *dialogpolitiker*, likt kontaktpolitiker inom skolverksamheten. Det finns ett värde att vissa får uppdraget då alla politiker inte kan förväntas bära denna fråga. Varje nämnd bör utse en sådan. Dialogpolitikern bör utbildas särskilt i medborgardialoger och ha ansvaret för att årligen samtala med samordnande tjänsteperson för medborgardialoger och i övrigt under året flagga när en process vore lämplig för medborgardialog. De politiska sekreterarna har även nämnts som potentiellt initierande roller.

Fullmäktiges beredningars process för medborgardialog ska fortsätta som tidigare, där deras reglemente tydligt specificerar deras roll som särskilt ansvariga för medborgardialoger. Det är beredningskoordinatorns uppgift att samordna och synka beredningarnas medborgardialoger så de går ihop med övriga medborgardialogers årsprocess.

### Framgångsfaktorer

Under arbetets gång har en del framgångsfaktorer för medborgardialoger listats. Se nedan.

- Personlig inbjudan. En personlig inbjudan från en förtroendevald eller tjänsteperson som målgruppen känner igen och har förtroende för gör att fler känner sig manade och engagerade till att delta. På så sätt kan man nå de man vill nå men aldrig gör.
- Feriarbetare och målgrupper. Att de i samma målgrupp pratar med varandra, under en dialog pratar äldre med äldre och unga med unga. Detta

har varit en bra metod i andra kommuner och även något vi testade med feriearbetare. Att nyttja ett befintligt system med feriearbetare är även givande. Att varje år ha ungdomsutvecklare som vi kopplar till de medborgardialoger som ingår i årsplaneringen.

- En medborgarpanel för Ängelholms kommun. Medborgarpaneler är vanligt förekommande, där en av de kommuner beredningen gjort studiebesök hos har ett bra exempel som vore värdefullt att införa i Ängelholms kommun. Detta för att enkelt nå flera målgrupper direkt. Att erbjuda folk att delta i en digital medborgarpanel som några gånger om året får ut enkäter till sig som är frivilliga att svara på skulle innebära ett enkelt sätt för kommunen att snabbt få svar av invånarna i aktuella frågor. Beredningskoordinator skulle vara ansvarig att administrera medborgarpanelen.
- Dialog med de kommunala råden. Samtidigt hade en medborgarpanel där vi blandar de befintliga råden vi har så att generationer möts över gränserna: exempelvis om ungdomsfullmäktige, handikappsrådet och pensionärsrådet mötes 2-3 ggr om året och diskuterade aktuella frågor där vi behöver få in deras input. Exempelvis i visionsarbete, stadsplanering etc. Denna metod är något SKR rekommenderar.
- Informationsfolder. Skicka en lättläst och intressant informations folder till samtliga hushåll i kommunen ca 3ggr/årligen (se Piteå kommun), som även finns tillgänglig digitalt. Syftet är att enkelt sprida information till invånarna som berör dem och engagera dem i lokala processer.
- Informationsskyltar. Att ha informationsskyltar på väl valda platser som ägs av kommunen och som sprider information är en väl använd och beprövad metod av andra kommuner.

## 5.2 Avslutningsvis

Det ligger kvar en tro om att medborgardialog är enbart politikens forum sen förra mandatperioden med de fem beredningar. Det är viktigt att vi arbetar för att medborgardialog som modell och verktyg nyttjas av hela organisationen och att vi lär av varandra, där både politiker och tjänstepersoner initierar medborgardialoger. Det handlar om att sudda ut vi och dem, och överlappa barriärerna – det är de förtroendevalda som ansvarar för att ha en dialog med invånarna.

### Förslag till åtgärder:



1. Besluta om ett årshjul för medborgardialog, och utse dialogpolitiker,



2. Skapa en sida på kommunens nya intranät om medborgardialog, och utveckla hemsidan för medborgardialog som ska vara välkomnande,



3. Placera digitala informationsskyltar i hela kommunen,



4. Skapa en kommunikationsplan för en intressant och lättläst informationsfolder som skickas till samtliga hushåll ca 3 ggr/årigen,



5. Skapa en medborgarpanel där frågor kan skickas digitalt via beredningskoordinator,



6. Ge i uppdrag att planera ett forum och införa öppna fikatillfällen utan dagordning varannan eller var tredje månad. Där exempelvis nämnderna kan turas om att delta.

Åtgärderna ovan förutsätter att vi får ett tydligt och samlat dokument. Där handboken för medborgardialog, hanteringsordningen och policy för medborgardialog finns samlat. Detta bör vara klart innan årets slut och ges som uppdrag till beredningskoordinator.



## 6 Referenser

Abrahamsson, H. 2015. *Dialog och medskapande i vår tids stora samhällsomdaning*.

Abrahamsson, H. 2020a. *Föreläsning under utbildning omvärldsanalys SKR*. Oktober 2020.

Abrahamsson, H. 2020b. *Varför saker och ting behöver göras på ett annorlunda sätt*. SKR-utbildning omvärldsanalys. 25 aug.

Al-khamisi, R. 2015. *Dialogen som blev en monolog*, i Lindholm, T., Oliveira, C., & Wiberg, S.(red.), ”Medborgardialog – demokrati eller dekoration? – Tolv röster om dialogens problem och potential i samhällsplaneringen.”  
<https://docplayer.se/20912026-Medborgardialog-demokratieller-dekoration-12-roster-om-dialogens-problem-och-potential-i-samhallsplaneringen.html>

CMB. 2018. *Ledningssystem för bättre medborgardialog*. [Kortrapport Diamap.pdf \(cmb-chalmers.se\)](#)

Fristedt, S., Iwarsson, S., Löfqvist, C., & Schmidt, S. 2021. *Att äldre personer är mer teknikfientliga än yngre vuxna stämmer inte*, Sydsvenskan opinion den 20 april 2021. Forskare vid Centre for Ageing and Supportive Environments (CASE) och institutionen för hälsovetenskaper vid Lunds universitet.  
<https://www.sydsvenskan.se/2021-04-20/att-aldre-personer-ar-mer-teknikfientliga-an-yngre-vuxna-stammer-inte> [Hämtad: 2021-05-04]

Tahvilzadeh, N. 2014. *Det våras för medborgardialoger*. Demokratiutredningen. Utbildningsdepartementet. (2014) Med fokus på unga – en politik för goda levnadsvillkor, makt och inflytande (Regeringens proposition 2013/14:191) Stockholm: Regeringskansliet.

Preera. 2019. *Tio år av Sverigestudien*. <https://www.preera.se/wp-content/uploads/2020/01/Sverigestudien-2019.pdf>

Salonen, T. 2019. *Insatser i ”utsatta” områden – en analys av 20 års områdesutveckling och lärdomar inför framtiden*. Bostad 2030. Hämtad: <http://mau.diva-portal.org/smash/get/diva2:1410165/FULLTEXT01.pdf>

SCB. 2019. *Medborgarundersökning 2019 – Ängelholms kommun*.  
<https://www.engelholm.se/download/18.601dae2a172b06cbcf0cb3/1593604028887/Medborgarunders.%20%C3%84ngelholm%20Rapport%202019.pdf>

SKR. 2012. *Utveckla principer för medborgardialog.*

<https://webbutik.skr.se/bilder/artiklar/pdf/7164-774-0.pdf?issuusl=ignore>

SKR. 2019. *Fyra procent är socialt isolerade.* Kort analys. Uppdaterad 2019-06-18.

<https://www.scb.se/hitta-statistik/artiklar/2019/fyra-procent-ar-socialt-isolerade/>

SKR. 2021. *Medborgardialog, delaktighet.*

<https://skr.se/skr/demokratiledningstyrning/medborgardialogdelaktighet.371.html>

Tahvilzadeh N, Tunström M, Listerborn C, Brolund De Carvalho S, Björnson M.

2015. *Medborgardialog - demokrati eller dekoration?*

Wiberg, S. 2018. Medborgardialog, icke-vetande och förskjutningar – lyssnandets praktik. [https://www.diva-](https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1209482/FULLTEXT01.pdf)

[portal.org/smash/get/diva2:1209482/FULLTEXT01.pdf](https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1209482/FULLTEXT01.pdf)

## 7 Bilagor

### 7.1 Medborgardialog – utveckling av systematik och former

Kommunfullmäktiges fasta beredning 1 har ett uppdrag att analysera och ge förslag på en utveckling av systematik och process kring kommunens medborgardialoger. För att börja se till politisk viljeriktning och vad de politiska partierna tycker i frågan skulle vi uppskatta om ni tog er tid att kort reflektera och svara på frågorna nedan.

**1. Vad är syftet och nyttan med medborgardialoger?**

**2. Hur vill du ha en dialog med medborgarna?**

**3. Vilken utveckling av kommunikation ser vi som nödvändig?  
(hemsidan, sociala medier etc)**

**4. Vad anser ni vara anledningen till att inte fler medborgardialoger sker i kommunen? (ex. hos nämnderna)**

5. Vet man var man ska vända sig till i kommunen för att få stöd för medborgardialoger?

6. Vilka ska initiera medborgardialoger? Politiker under ärendeberedningen, tjänstepersonerna som ska bli bättre på att meddela när en sådan metod är lämplig, eller medborgarna?

7. Hur når vi ut till fler?

## 7.2 Bilaga 2 - frågeenkät

1. Vilka metoder för dialog skulle du föredra mellan dig och de förtroendevalda? (mail, dialog i mindre grupper, telefonsamtal, etc)
2. Vilka frågor vill du vara med och påverka? (miljö-, skol-, vård- och omsorgsfrågor etc)
3. Vilka frågor tror du majoriteten av invånarna vill vara med och påverka?
4. Tror du detta kan skilja sig mellan de som bor i tätort och de som bor på landsbygd?
5. Hur skapar vi intresse hos medborgarna? Kan man skapa incitament genom att lotta ut presentkort, medborgarbudget, regelbundna fikamöten med förtroendevalda etc?
6. Tror du invånare vill ha en dialog med förtroendevalda? Varför?
7. Övrigt som kommunen kan förbättra i dialogen med invånare och för att engagera dem?