

Riktlinjer för medborgardialog – som en del i styrningen

Medborgardialog är en viktig del i Värmdö kommuns styrsystem. Ansvaret för att initiera medborgardialog vilar på nämnderna. Även i Vision Värmdö 2030 är medborgardialog en tydlig del i temat ”Vi möter varandra med öppenhet och delaktighet” varifrån följande citat är hämtat:

Värmdös utveckling utmärks av delaktighet och dialog mellan medborgare och kommun. Demokratin vidareutvecklas i takt med samhället och ungdomars inflytande ökar.

Syftet med detta dokument är att förtydliga den inriktning som vision och styrsystem anger. Här beskrivs definitioner, nytta, roller, praktisk planering och metoder.

1.1 Principer för medborgardialog

Utgångspunkterna för medborgardialog i Värmdö är att:

- Medborgarna har som minimum rätt att bli hörda och måste ha verkliga möjligheter att delta och påverka genom äkta intentioner samt ett tidigt och strukturerat genomförande
- Utrymme för dialog ska skapas tidigt i uppdrag
- Samverkan med organisationer, föreningar, råd och näringsliv ska tas tillvara och vidareutvecklas
- Processer, metoder och kompetens för medborgardialog måste ständigt utvärderas och utvecklas.

1.2 Definition och perspektiv

Medborgardialog som en del i styrningen handlar om att aktivt använda en strukturerad dialog som ett tydligt inslag inför beslut i kommunen. Det kan både röra beslut i nämnder, beredningar eller i kommunfullmäktige. Politiken, i respektive nämnd, initierar dialog med medborgarna i ett särskilt ärende eller i en särskild fråga. Det är också politiken som



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen, och beslutas med stöd av kommunallagen.

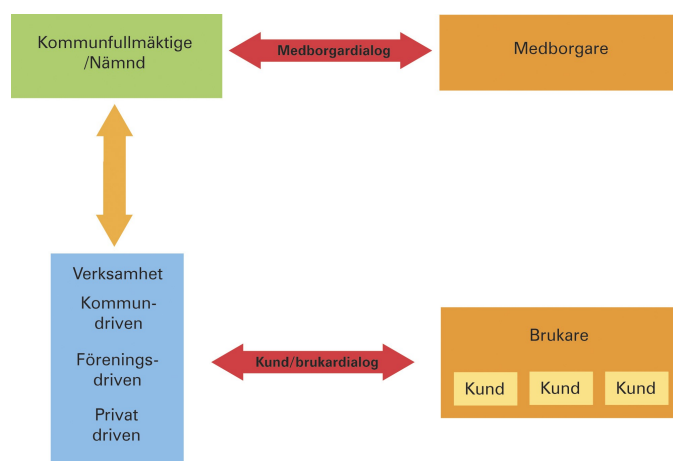
Uppföljning och uppdatering

Kommunikationsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

använder resultatet av dialogen, som en del av underlaget inför beslut. Förvaltningsorganisationen bistår med arrangemangen. För att medborgardialogen ska bli meningsfull för både deltagarna och beställarna, måste den ske tidigt i beslutsprocessen.

Det är viktigt att förtydliga att besluten fortfarande fattas av nämndernas ledamöter, som också är ansvariga för de beslut som tas.

Ett annat viktigt förtydligande gäller distinktionen mellan medborgardialog, brukardialog och den politiska dialogen som ständigt sker genom de politiska partierna.



Brukardialog handlar ofta om uppföljning, det vill säga att löpande följa utvecklingen av en viss verksamhet och rapportera om avvikelser. Hur nöjda är våra brukare med det kommunen levererar, till exempel när det gäller service, bemötande eller teknisk kvalitet. Det ger stora förbättringsmöjligheter inom de tjänster som vi erbjuder de medborgare som använder våra tjänster.

Medborgardialog handlar ofta om strategiska beslut som ska fattas där en dialog och utvärdering blir ett avgörande inslag i själva beslutsfattandet. Utvärdering är att bedöma ett underlag utifrån ett strategiskt perspektiv, exempelvis inför införandet av nya tjänster, i samhällsutvecklingen eller vid större förändringar i den kommunala verksamheten. Medborgarna i behov av inte ha direkt anknytning till det aktuella ärendet, utan är fysiska eller juridiska personer som bor, verkar eller äger fastigheter inom Värmdö som geografisk plats.

Brukardialog och medborgardialog kompletterar, tillsammans med den partipolitiska dialogen, varandra.

Brukardialog

Medborgardialog

Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen, och beslutas med stöd av kommunallagen.

Uppföljning och uppdatering

Kommunikationsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

Gör vi saker på rätt sätt?	Gör vi rätt saker?
Uppföljning	Utvärdering
Tjänstemän	Förtroendevalda
Medborgare som använder en viss tjänst från kommunen.	Fysiska eller juridiska personer som bor, verkar eller äger fastigheter inom Värmdö som geografisk plats.

För att medborgardialogen ska vara meningsfull genom att ingå som en del i ett underlag inför beslut, är det nödvändigt att dialogen sker tidigt i beslutsprocessen. Därför är det viktigt att skilja på dialogtid och beslutstid.

Under **dialogtiden** ges medborgarna en möjlighet att ge sin syn på den fråga som ärendet avser. Under dialogtiden är det viktigt att det finns en verklig möjlighet till påverkan. Skälet till dialogen är att bygga kunskap kring olika alternativa lösningar. Ofta samsas motstridiga viljor om utrymmet i dialogen och olika grupper ges möjlighet att argumentera för sina åsikter och värderingar. De förtroendevalda deltar i dialogen för att lyssna och förstå, inte för att svara eller förklara.

När dialogen är genomförd och andra delar av beslutsunderlagen är framtagna ansvarar de förtroendevalda för att fatta beslut. Under **beslutstiden** behandlas ärendet i de formella kommunpolitiska instanserna vilket innebär att medborgarna kan utkräva ansvar från dem som är valda att styra. I beslutsprocessen vägs olika argument och underlag emot varandra innan beslut fattas.

Det är mycket viktigt för alla inblandade att ha en stor tydlighet när det gäller skillnaden mellan dialogtid och beslutstid. Annars riskeras exempelvis medborgarnas tillit och förtroende då olika förväntningar inte infrias i dialogen eller beslut.

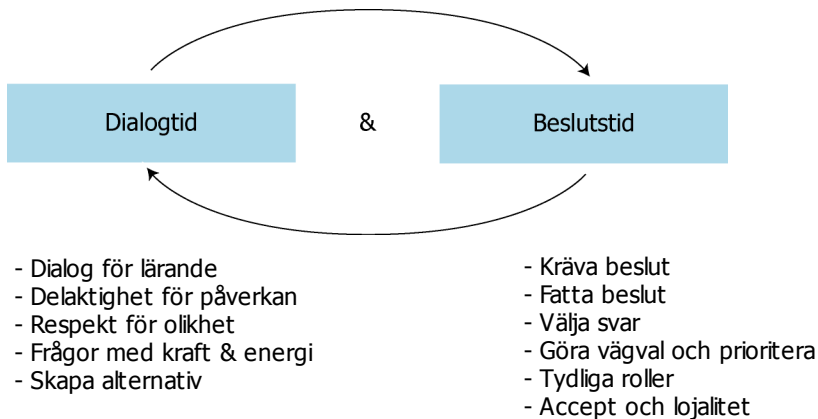


Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen, och beslutas med stöd av kommunallagen.

Uppföljning och uppdatering

Kommunikationsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.



1.3 Nytt

Nyttan utifrån **medborgarnas perspektiv** är ett ökat inflytande genom en tydligare möjlighet att påverka. Det medborgerliga engagemanget ges chans att bli mer meningsfullt. Därigenom skapas förutsättningar för en långsiktighet i medborgarnas engagemang.

Genom en ökad delaktighet i den demokratiska processen och en ökad möjlighet att påverka, bör också förnöjsamheten över fattade beslut öka. Personer som har fått möjlighet att göra sin röst hörd förväntas känna mindre frustration – även om inte ”rätt” beslut fattats i deras ögon.

Dessutom kommer medborgarna att få en ökad kunskap och lära känna kommunens processer. Exempelvis ökar kunskapen om **när** i processen ett medborgerligt engagemang är mest meningsfullt. Medborgarna kommer också att få en ökad närhet till de förtroendevalda och lära känna sina politiker. Kanske kan allt detta på sikt minska tröskeln till att själv involvera sig i politiken? Eller till ett ökad valdeltagande?

Nyttan med medborgardialog utifrån **kommunens perspektiv** är att få in nya intryck tidigt i olika beslutsprocesser. Genom att lära oss att lyssna kommer beslutsunderlagen att bli mer fullständiga och besluten därigenom mer träffsäkra. Med tiden kommer förtroendevalda (och även tjänstemän) att bygga upp en kunskapsbas om vad medborgarna tycker, vilket kan öppna upp för personvalskampanjer. Detta genom att den enskilde politikerns ansvar blir tydligare.

Genom en ökad delaktighet under beslutsprocessen kan också acceptansen för fattade beslut att öka och antalen konflikter att minska. Det ger en högre effektivitet i den kommunala verksamheten.

Ett seriöst arbete med medborgardialog kan på sikt ge ökad legitimitet åt den kommunala organisationen och dess verksamhet. Detta under förutsättning att arbetet genomförs på ett



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen, och beslutas med stöd av kommunallagen.

Uppföljning och uppdatering

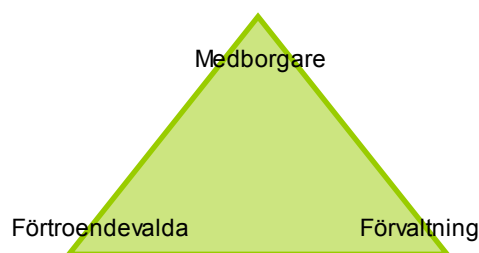
Kommunikationsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

professionellt sätt med ärliga intentioner. Det är viktigt att dialogmötena planeras, genomförs och följs upp på ett riktigt sätt. Det handlar om att skapa ett förtroende mellan medborgarna och kommunen för att bygga upp ett långsiktigt engagemang.

Avslutningsvis kan medborgardialog också fungera som en positiv pusselbit i profileringen av Värmdö kommun. En modern kommun är mån om att ha en nära dialog med sina invånare.

1.4 Roller

Ansvar för en väl fungerande medborgardialog är tredelat mellan förtroendevalda, medborgarna och tjänstemännen.



Politikens ansvar är att definiera när det finns behov av medborgardialog samt aktuella frågeställningar. Det är de förtroendevalda i nämnder, beredningar eller i kommunfullmäktige som initierar medborgardialog, ställer krav på att den genomförs på ett förtroendeskapande sätt och med äkta intentioner. De förtroendevalda bär också ansvar för att använda resultatet av medborgardialogen genom att beakta det som en del i underlaget inför beslut. Därigenom blir medborgardialogen meningsfull, för både medborgarna och den lokala demokratin.

Vid en medborgardialog representerar de förtroendevalda sin nämnd, beredning eller fullmäktige i första hand och sitt politiska parti i andra hand. Partipolitiska dialoger sker även kontinuerligt inom ramen för respektive parti, och då inte under definitionen ”Medborgardialog”.

För varje medborgardialog utses ett par förtroendevalda som ansvariga, eller styrgrupp. Ibland kan det vara nämndens arbetsutskott. De ansvarar för att bearbeta och definiera syfte, mål och avgränsning med respektive medborgardialog, det vill säga att fatta beslut om utformningen av dialogen.

Tjänstemännens ansvar består av tre delar. Det handlar dels om att arrangera och stå för den praktiska planeringen och genomförandet av medborgardialoger. Detta ansvar vilar på **kontoren** som utser en **ansvarig tjänsteman** för genomförandet. I kommunens styrsystem



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen, och beslutas med stöd av kommunallagen.

Uppföljning och uppdatering

Kommunikationsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

ingår medborgardialog som en del i styrningen. Det innebär ett ansvar på tjänstemannaorganisationen att verkställa detta på politikens initiativ. Kontoren har också i uppgift att med sakkunskap och fakta i de ärenden som dialogerna avser.

Vidare ansvarar **kommunikationsavdelningen** för stöd när det gäller kommunikation inklusive eventuell annonsering kring medborgardialogerna. De bistår även med inramning i form av teknisk utrustning, lokalbokningar, förtäring etc.

Förtroendevalda	Kontor	Kommunikations-avdelning
<ul style="list-style-type: none">Definiera behov av MD och frågeställningarKrav på äkta MDUtse ansvariga politikerAnvända resultatetDelta i kommunens nätverk	<ul style="list-style-type: none">Arrangera och genomföra det praktiskaStå för sakkunskap i ärendenaUtse tjänsteman för respektive MDDelta i kommunens nätverk	Bistå med stöd och kunskap genom: <ul style="list-style-type: none">Annonsering, budskapMall för kommunikationsplanInramning vid MD i mötesform såsom lokalbokningar, förtäring, material, teknik och dukning (i vid bemärkelse)

Dessutom finns ett ansvar i och med **projektet Medborgardialog – som en del i styrningen** ett inom uppdragsavdelningarna. Det handlar om att bistå med stöd och kunskap i form av både nätverk samt verktyg och mallar. Projektet bistår också med stöd och som bollplank när det gäller den praktiska planeringen av respektive dialog. Här vilar också ansvaret för att kommunövergripande sammanställa utvärderingarna av genomförda medborgardialoger. Detta bildar basen för vidareutveckling av metoder och arbetssätt.

1.5 Planering av medborgardialog

Arbetsgången för planering av en medborgardialog bygger på att nämnden i samband med att beslut tas om att genomföra en specifik dialog också utser ett par förtroendevalda som ansvariga för den aktuella dialogen (en tillfällig styrgrupp). Det bör vara minst två förtroendevalda, förslagsvis från såväl majoritet som opposition. Ofta är det nämndens arbetsutskott som utses till styrgrupp. Deras uppgift är att fatta beslut om upplägget av den aktuella dialogen.

I samband med beslutet diskuteras också syftet med medborgardialogen, vilket ärende på den politiska agendan som dialogen är kopplad till samt översiktlig tidsperiod för dialogtid respektive när beslut förväntas tas.



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen, och beslutas med stöd av kommunallagen.

Uppföljning och uppdatering

Kommunikationsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

Samtidigt utses av kontoret en tjänsteman som är ansvarig för genomförandet av dialogen och planeringen påbörjas. Detta sker tillsammans med styrgruppen. Här definieras vilka som är målgruppen, vilka frågeställningar som är lämpliga, vilken budget som finns samt hur resultatet av dialogen ska rapporteras tillbaka till nämnden.

Därefter kan tjänstemannaorganisationen fortsätta planeringen på en mer detaljerad nivå och göra en plan för genomförande. Här utarbetas lämplig metod, eventuell moderator anlitas, kommunikationsplan och inbjudningar tas fram, eventuell lokal bokas och former för utvärdering definieras.

En fråga som är viktig att ta ställning till i ett tidigt skede är hur resultaten av medborgardialogen ska återkopplas. Dels till dem som deltog vid själva dialogen, men också till andra intressenter. Deltagarna bör få en personlig återkoppling, förslagsvis via e-post. Dessutom bör underlaget läggas upp på kommunens hemsida samt förstås biläggas beslutsunderlaget när ärendet kommit så långt. I vissa fall kan det även vara aktuellt med ett pressmeddelande i någon fas.

Det planerade upplägget godkänns av styrgruppen och medborgardialogen genomförs. Därefter förmedlas resultaten av utvärderingen till *Projektet Medborgardialog som en del i styrningen* för sammanställning och kommunövergripande utvärdering.

Till stöd för planeringen av medborgardialoger har följande verktyg tagits fram. De finns att tillgå på Värmdötorget, kommunens intranät.

- Checklista för planering av medborgardialog
- Checklista för seminarier
- Mall för kommunikationsplan
- Mall för utvärdering
- Metoder för medborgardialog

På intranätet finns även förteckningar över såväl planerade som genomförda medborgardialoger. Där finns även underlag från genomförda medborgardialoger samt resultaten därav.

1.6 Metoder

När syftet med medborgardialogen är klarlagt liksom frågor såsom målgrupper,



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen, och beslutas med stöd av kommunallagen.

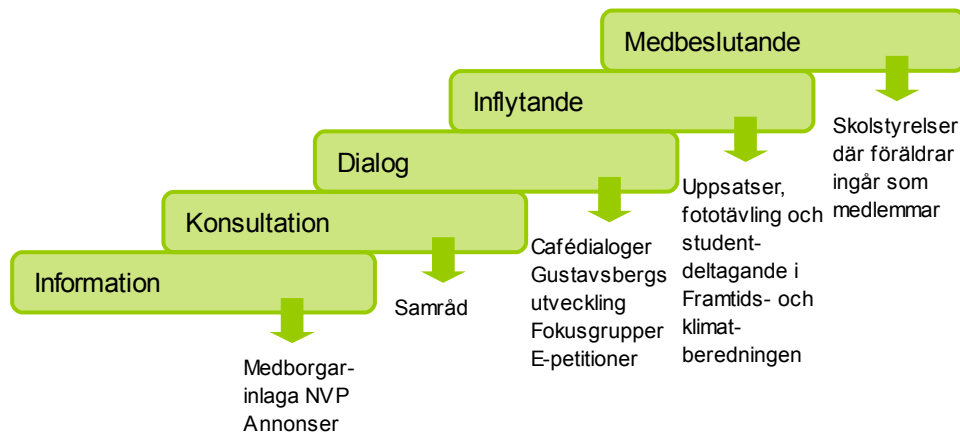
Uppföljning och uppdatering

Kommunikationsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

frågeställningar att diskutera kring samt vad resultatet av dialogen ska användas till är det dags att fundera över val av metod. Det handlar om att tydliggöra på vilket sätt man vill göra medborgarna delaktiga. Ofta är det bra att välja flera metoder som kan komplettera varandra och som kanske lämpar sig olika bra för olika målgrupper.

Många gånger är det frågan i sig som tillsammans med målgrupp och budget som avgör vilken eller vilka metoder som är lämpliga att använda.

Det är mycket viktigt att tydliggöra för medborgarna vilken form av delaktighet de kan förvänta sig. Annars finns risk att medborgarna har förväntningar delaktighet i större utsträckning än det som erbjuds. Det kan långsiktigt skada förtroendet för kommunen och den lokala politiken. Trappan är en modell som ger en bild över olika nivåer av delaktighet. I bilden ges också några exempel på dialoger.



För att kunna vara delaktig behöver man som medborgare ha tillgång till **information**. Vissa beslut är inte lämpliga för medborgardialog men Värmdöborna har ändå rätt att bli informerade om vilket beslut som fattas. Transparens skapar tillit och förtroende.

Genom **konsultation** har medborgarna möjlighet att ta ställning till vilket alternativ de tycker är mest lämpligt för den aktuella frågan. Man utgår från färdiga alternativ som är beredda av förvaltningen och godkända av de förtroendevalda.

Dialog innebär att man ger människor möjlighet att möta andra för att föra dialog om en aktuell fråga. Syftet är att alla ska få föra fram sin åsikt och argumentera för sin syn på den aktuella frågan. Utgångspunkten är att man inte behöver nå konsensus.



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen, och beslutas med stöd av kommunallagen.

Uppföljning och uppdatering

Kommunikationsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

Genom **delaktighet** ges medborgarna möjlighet att delta under en längre tid och är med i en utvecklingsprocess från det vita pappret till ett färdigt förslag som ett underlag inför det politiska beslutet.

Medbeslutande betyder att den representativa församlingen valt att delegera ansvar till nämnd eller styrelse där ledamöterna inte är valda utifrån partitillhörighet utan är valda som personer. Exempelvis skolstyrelser där föräldrar ingår som medlemmar.

En **risk** när det gäller medborgardialog som ibland lyfts fram är att det ökar möjligheten att påverka för de grupper som redan har stor möjlighet till detta såsom lobbygrupper. Tanken är ju snarare att ge en starkare röst till dem som vanligtvis inte hörs. För att hantera detta är det viktigt att både bjuda in och söka upp medborgare. Det är också viktigt att ta reda på hur invånarna vill kommunicera och föra dialog med kommunen så det görs på ett sätt som är naturligt och bekvämt, vilket sällan är de traditionella arenor som politiker och tjänstemän är vana vid. Vi måste använda olika metoder och våga testa nya, andra och mer okonventionella sätt att föra dialog utifrån de målgrupper som är aktuella. Det kan handla om att använda ny teknik, uppsökande verksamhet eller genom samverkan med det civila samhället eller med enskilda personer som är betydelsefulla för enskilda grupper i samhället.

I Värmdö finns ett antal metoder för medborgardialoger sammanställda i kompendiet ”Metoder för Medborgardialog”, se bilaga 1. Det ska ses som förslag till hur dialoger kan arrangeras.

1.7 Definitioner

<i>Medborgare</i>	Fysiska eller juridiska personer som bor, verkar eller äger fastigheter inom Värmdö som geografisk plats.
<i>Brukare</i>	Medborgare som använder en viss tjänst från kommunen.
<i>Uppföljning</i>	Löpande följa utvecklingen av en viss verksamhet och rapportera om avvikelser.
<i>Utvärdering</i>	Bedöma en mer långsiktig utveckling ur ett strategiskt perspektiv, särskilt inför införandet av nya tjänster eller vid större förändringar i den kommunala verksamheten
<i>Medborgardialog</i>	Medborgardialog som en del i styrningen handlar om att skapa utrymme för en ökad delaktighet för medborgarna. Detta genom att aktivt använda en strukturerad dialog som ett



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen, och beslutas med stöd av kommunallagen.

Uppföljning och uppdatering

Kommunikationsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

	tydligt inslag inför beslut i kommunen som en del i styrprocessen.
<i>Brukardialog</i>	Brukardialog handlar om att ge möjlighet till ett ökat inflytande för kommunens brukare. Ofta handlar det om uppföljning, det vill säga att löpande följa utvecklingen av en viss verksamhet och rapportera om avvikelser och möjliga förbättringar.
<i>Ansvariga politiker (styrgrupp)</i>	Ett par politiker utsedda av nämnden att fatta beslut om utformningen av en specifik medborgardialog.
<i>Ansvarig tjänsteman</i>	En person som utses av kontorschef för att planera och genomföra dialogen i samverkan med andra berörda parter.



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen, och beslutas med stöd av kommunallagen.

Uppföljning och uppdatering

Kommunikationsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

Bilagor

1. Checklista för planering av medborgardialog
2. Checklista genomförande av seminarier, konferenser etc
3. Mall för kommunikationsplan
4. Mall för utvärdering
5. Metoder för Medborgardialog



Bakomliggande lagstiftning

Dessa riktlinjer beslutas av kommunstyrelsen, och beslutas med stöd av kommunallagen.

Uppföljning och uppdatering

Kommunikationsavdelningen ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

Checklista för planering av Medborgardialog

<p>1</p>	<p>Beslut om Medborgardialog</p> <ul style="list-style-type: none"> • - Varför vill vi ha Medborgardialog (vad är syftet)? - Vilket ärende/framtida beslut är Medborgardialogen kopplad till? Vad är temat för dialogen? - Tidsperiod för dialogtid respektive när beslut förväntas ske? Antal dialoger? - Vilka två förtroendevalda är styrgrupp? 	<p>Nämnd eller beredning</p>
<p>2</p>	<p>Planering</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansvarig tjänsteman initierar diskussion om eventuella förtydliganden kring beslutet (ovan) om Medborgardialogen samt: <ul style="list-style-type: none"> - Vilka är målgrupperna? - Vilken/vilka geografisk(a) kommundel(ar) avses? - Vilka frågeställningar är lämpliga? - Vilken budget finns? - Vilka ska resultatet av dialogen rapporteras till? När och hur? 	<p>Ansvarig tjänsteman och styrgrupp</p>
<p>3</p>	<p>(Ta fram) förslag på genomförandet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansvarig tjänsteman tar fram förslag (på hur Medborgardialogen ska genomföras) innehållande: <ul style="list-style-type: none"> - Vem tar fram fakta i ärendet? Hur ska det presenteras för medborgarna? - När i beslutsprocessen för ärendet bör vi ha medborgardialoger? Vid ett eller flera tillfällen? - Har vi valt rätt metod? Varför väljer vi den/dem metoden/metoderna? - Vem eller vilka håller i Medborgardialogen eller dess olika delar (moderator, processledare)? - Enkel kommunikationsplan¹. Vilka bör informeras om vad och när? Även utanför de målgrupper för aktuell Medborgardialog. Hur informerar vi om resultatet av Medborgardialogen till andra intressenter? När? - Inbjudan eller inbjudningar (till olika målgrupper). Hur utformas den? Hur och när når den 	<p>Ansvarig tjänsteman</p>

¹ Mall finns och kommunikationsavdelningen bistår

	<p>medborgarna i målgrupperna? När och hur går påminnelse ut?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vem eller vilka dokumenterar dialogerna? - Hur återkopplar vi resultatet av Medborgardialogen till målgrupperna? När återkopplar vi? - Vilken lokal är lämplig? Varför väljer vi just den lokalen/de lokalerna? Hur ska den/de möbleras och dukas? Vilken teknik behövs? Vem hjälper till med det? ² - Hur utvärderas medborgardialogen³? Hur återkopplar vi det och till vem (deltagare, målgrupper, ansvarig nämnd, andra förtroendevalda, allmänhet, projektet Medborgardialog)? 	
4	<p>Genomgång med styrgrupp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansvarig tjänsteman initierar ett avstämningsmöte av det planerade genomförandet tillsammans med styrgruppen. 	Ansvarig tjänsteman och styrgrupp
5	<p>Förberedelser, genomförande och återkoppling</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	Enligt ovan
6	<p>Sammanställning och utvärdering av Medborgardialog</p> <p>Genomförandet samt resultaten av genomförda Medborgardialoger sammanställs, utvärderas och kommuniceras på kommunens hemsida. Det görs på bas av detta (ifyllda) dokument samt sammanställningarna av resultat och utvärderingar.</p>	Projektet <i>Medborgardialog som en del i styrningen</i>

² Kommuntorget bistår

³ Mall finns och projekt *Medborgardialog som en del i styrningen* bistår.



2010-03-25

Utvärdering av Medborgardialog om..

Helhetsbedömning: 1 2 3 4 5

Markera med en ring din uppfattning om konferensen. 5 är högsta betyg.

Plus för:

.....
.....
.....
.....

Minus för:

.....
.....
.....
.....

Intressant, det vill jag veta mer om:

.....
.....
.....
.....

Utveckling, vad behöver vi förbättra till nästa medborgardialog:

.....
.....
.....
.....

.....
Namn, frivilligt

Ta fem minuter och fyll i på en gång, annars blir det inte av. Allt kan ju bli bättre!

Kommunikationsplan

Bakgrund

Beskriv kortfattat verksamheten.

Syfte med kommunikationsplanen

Varför gör vi en kommunikationsplan? Syftet kan t ex vara att fastställa hur verksamheternas kommunikationsinsatser ska samordnas både externt gentemot medborgare/intressenter och internt gentemot förtroendevalda, chefer och medarbetare: Vad ska göras, vem säger och gör vad, när och hur? Vem är ansvarig för vad?

Avgränsningar

Vad omfattar kommunikationsplanen? T ex en tidsperiod och/eller ett projekt.

Tänkbara målgrupper - översikt

Formulera smart- mål, dvs mål som är specifika, mätbara, accepterade, realistiska och tidsbestämda. Ett exempel: Senast den 31 december 2008 ska 90 procent av medarbetarna känna till att Värmdö kommun har en ny grafisk profil.

Primära målgrupper

Sekundära målgrupper

Aktiviteter, tidplan och ansvar

Se bilaga

Budget

Hur mycket kostar informationsaktiviteterna att genomföra? Gör en uppskattning.

Risk

Utvärdering

Nådde vi de uppsatta målen? Varför, varför inte? Vad kan vi förbättra nästa gång? Skriv och spara!



Checklista för seminarium

- Budget
- Är föreläsare bokad?
- Är lokalen bokad?
- Möblering i lokalen?
- Teknik och material i lokalen
 - Vilken teknik behöver föreläsaren?
 - Whiteboard, pennor – testa att de funkar!
 - Blädderblock
 - Cdspelare?
 - Musik?
 - Pennor, anteckningspapper till deltagarna
 - Ha helst en tekniker på plats!
- Behövs grupprum?
- Mat och förtäring
 - Är någon allergisk mot något
 - Fika, gärna mörkt bröd
 - Lunch
 - Vatten och frukt i lokalen
- Avstämning med föreläsare
 - Teknik
 - Vägbeskrivning
 - Antal deltagare
 - Vatten när de föreläser eller vad?
 - Faktureringsadress
- Deltagarförteckning
- Program
- Namnskyltar – fixa korg vid utgången där deltagarna kan lägga sina namnskyltar för återanvändning
- Kallelse
 - Vägbeskrivning
 - Speciella önskemål om kost
 - Vid förhinder, vem kontaktar man
 - kursavgift
- Gruppindelning
- Utvärdering
 - Vem samlar in utvärderingen alternativt var lägger man den
- Fakturering till respektive person och enhet



Värmdö kommuns styrssystem Metoder för medborgardialog

Del 5 - 2007-09-28



VÄRMDÖ KOMMUN

Innehåll

1. Metoder för medborgardialog.....	3
1.1 Inför den strukturerade dialogen.....	3
<i>Syfte.....</i>	<i>3</i>
<i>Användning av resultatet.....</i>	<i>4</i>
<i>Återkoppling.....</i>	<i>4</i>
<i>Praktiska frågor.....</i>	<i>4</i>
<i>Genomförande.....</i>	<i>4</i>
2. Förslag på olika metoder.....	5
2.1 Lokala rådslag.....	5
2.2 Ting.....	6
2.3 Öppna möten.....	8
2.4 Open space.....	9
2.5 Fokusgrupper.....	10
2.6 Tillfälliga medborgargrupper.....	11
2.8 Medborgarjury.....	13
2.9 Studiecirkel.....	14
2.10 Strukturerad dialog.....	15
2.11 SWOT-analys.....	16
2.12 Personliga verktyg.....	17
3 Elektroniska möten.....	18

1. Metoder för medborgardialog

I rapporten presenteras sexton olika metoder för förtroendevalda att träffa medborgare för att tänka tillsammans. Dessa är ett urval av den uppsjö av metoder som finns för medborgardialog. Metoderna i rapporten är valda med utgångspunkten att de ska spegla hela spektrat – från den enklaste enkla till den riktigt omfattande och resurskrävande metoden. De två sist beskrivna metoderna ger en beskrivning av hur IT kan användas som verktyg och arena för att föra dialog.

Värt att beakta är att förtroendevalda i alla år på olika sätt fört en dialog med medborgarna. Ett vanligt tillvägagångssätt är via kommunala råd. Inom vissa områden finns lagstiftning som styr hur och när medborgarna ska ges möjlighet att lämna synpunkter (t ex inför fastställande av detaljplan).

Utöver detta pågår i många kommuner även andra aktiviteter som öppna kommunstyrelse- och nämndsammanträden samt medborgarförslag i fullmäktige. Dessa metoder är enligt kommunledningskontorets bedömning ett sätt att informera, men de är inte i egentlig mening att betrakta som metoder för medborgardialog. När det gäller öppna sammanträden har endast ledamöter och ersättare rätt att yttra sig. Givet blir då att medborgaren inte kan föra sin talan utan endast lyssna. Formen för medborgarförslagen – att de ska presenteras i fullmäktige – gör att dialogen riskerar att utebli då fullmäktige som forum snarare kännetecknas av debatt än dialog.

1.1 Inför den strukturerade dialogen

För att genomföra en strukturerad medborgardialog finns många olika metoder. Det är dock viktigt att fundera över följande innan valet av metod görs:

- Vad är syftet?
- Hur ska resultatet användas?
- Hur ska återkopplingen ske?

För att få vägledning i detta arbete kan frågorna nedan användas:

Syfte

Är syftet att:

- skapa mötesplatser för dialog med medborgarna?
- få synpunkter från medborgarna?
- få kunskap om medborgarna, exempelvis levnadsförhållanden eller vård-konsumtion?
- få kunskap om medborgarnas attityder och värderingar?
- öka medborgarnas intresse att delta i den demokratiska processen?
- öka medborgarnas inflytande i den demokratiska processen?
- öka medborgarnas kunskap om det politiska systemet och de politiska besluten, dvs öka legitimiteten och förståelsen bland medborgarna för politiska beslut?

Användning av resultatet

Hur ska resultatet användas?

- Som underlag för särskilt arbete eller beslut?
- Som vägledning inför viktiga ställningstaganden?
- Som en del i den kommunala styrprocessen?
- Vilket inflytande/vilken vikt ska medborgarnas synpunkter få?

Återkoppling

- Hur ska återkopplingen ske?
- När ska återkoppling göras?
- Vem ska få återkoppling?

Praktiska frågor

- Vilka resurser finns - tid, ekonomi, personer?
- Hur ser tidsplanen ut?
- Vilka lokaler finns att tillgå? Hur ska dessa möbleras? (Viktig faktor för en bra dialog)
- Ska någon förtäring erbjudas?
- Ska aktiviteten marknadsföras - i så fall hur?

Genomförande

Hur ska metoden användas praktiskt - och kan andra metoder tillföras för att ge mervärde? (Ex: arbete i mindre grupper, deltagarna skriver ner sina synpunkter innan/under mötet, bikupor, etc)

2. Förslag på olika metoder

2.1 Lokala rådslag

Syfte

Syftet med lokala rådslag är att innan beslut fattas i en aktuell fråga ge kommuninvånarna möjlighet att uttrycka sin ståndpunkt. Lokala rådslag ökar ofta även intresset och kunskapen hos kommuninvånarna i den specifika frågan.

Målgrupp

Rådslaget kan riktas till alla kommuninvånare, eller till invånare i en speciell del av kommunen. Ofta finns en åldersgräns på 16 eller 18 år.

Arbetsätt

Rådslag är en metod för att rösta om några få alternativa lösningar. Flera kanaler för information, diskussion och omröstning används - över Internet, via papper och i lokaler. Rådslag lämpar sig för frågor där resultatet av rådslaget ska ligga till grund för ett beslut. Höga krav på säkerhet ställs då det måste vara helt säkert att deltagarnas integritet bevaras och att såväl deltagarna som kommunens ledning kan lita på resultatet av rådslaget.

Arbetsinsatser

Lokala rådslag kräver stora arbetsinsatser. I Sigtuna har under 2005 åtta rådslag genomförts. Kommundirektören, informationschefen och stadsbyggnadschefen med personal från respektive enhet samt demokratiberedningens sekreterare och kommunfullmäktiges sekreterare var aktivt involverade under rådslagsprocessen. Sigtunas demokratiberedning hade under projekttiden 13 protokollförda sammanträden samt 17 workshops.

Tidsåtgång och kostnad

Kostnaden för genomförandet av rådslagen i Sigtuna blev 2,75 mkr. I denna kostnad är inte tjänstemännens arbetstid inräknad.

Resultat

Rådslagen ger ofta en mycket tydlig bild av medborgarnas synpunkter och behov i frågan. Kommuninvånarna blir ofta mycket insatta i rådslagsfrågan och en livlig debatt brukar komma till stånd.

Återkoppling

Återkoppling kan ske bland annat genom media, via annonser samt på kommunens webbplats.

2.2 Ting

Beskrivning

Forum för dialog och medborgarinflytande där deltagarna erbjuds att i samtal och seminarier föra fram synpunkter och diskutera med sina förtroendevalda. Sakkunniga deltar som stöd för dialogen

Syfte

Få medborgarnas synpunkter inom vissa utvalda områden. Skapa dialog mellan medborgare och förtroendevalda, förmedla information till medborgarna, samt underlätta dialogen genom ett engagerande och välstrukturerat program

Målgrupp

Kan vara utvalda grupper (föreningar, intresseorganisationer, etc) eller fri anmälan. Antalet begränsas av ambitionsnivå, samt tillgång till lokaler, grupprum, antal planerade seminarier, mm.

Arbetsätt

En vanlig modell är att de förtroendevalda utser en projektledare, en projektgrupp och eventuellt en arbetsgrupp. Gruppen/gruppernas uppgift är att arbeta fram ett förslag till program och vilka som ska medverka. Gruppen ansvarar även för att hålla i alla praktiska detaljer före, under och efter tinget. Förberedelsetiden för ett ting med tre seminarier där 200-500 deltagare väntas är vanligen ett år - men tiden kan kortas betydligt vid en lägre ambitionsnivå.

Deltagarna erbjuds att i samtal och seminarier föra fram synpunkter samt diskutera med de förtroendevalda. Ett vanligt upplägg för ett ting är att estradsamtal, föreläsningar, parallella seminarier, bokbord, utställningar, workshop, elektroniska möten varvas. Metoden tillåter en varierande ambitionsnivå.

Förutom riktad inbjudan kan tinget annonseras i dagspressen, dels för att locka deltagare och dels för att skapa uppmärksamhet kring evenemanget.

Arbetsinsatser

Planering, marknadsföring, information, leda arbetsgrupper, strukturera dagen och ta fram program, anordna seminarier med sakkunniga, mm. Under tinget fungerar de förtroendevalda som samtalsledare i seminarier, deltar i seminarier, deltar i inledande och avslutande estradsamtal och sammanfattar intryck.

Tidsåtgång och kostnad

Ett ting genomförs ofta under en eller två dagar. Kostnaden är till viss del knuten till ambitionsnivån, men själva metoden innebär relativt stora kostnader - främst för lokal, sakkunniga, moderator, förtäring. Mycket stor tidsåtgång för arbetsinsatser innan, under och efter tinget.

Resultat

Ett ting ger möjlighet att sprida information, skapa dialog och bidra till kontaktskapande. Tinget ger ofta både medborgare och förtroendevalda mycket ny kunskap. Beroende på upplägget kan resultatet av tinget formuleras till förslag som utgör grund för beslut.

Återkoppling

Alla samtal och debatter dokumenteras och sammanställs i rapporter. I slutrapporten redovisas de viktigaste frågorna och förslagen. Dessa återrapporteras till deltagarna.

2.3 Öppna möten

Syfte

Syftet med öppna möten är att skapa kontakt mellan medborgare och förtroendevalda och att förmedla information och frågor i båda riktningarna.

Målgrupp

Ingen selektion av mötesdeltagare sker, den som är intresserad är välkommen till mötet.

Arbetsätt

Öppna möten som inte faller in under annan metod har en relativt lös struktur, men för att mötet ska lyckas måste syftet var tydligt. Mötet har ofta en eller två i förväg utvalda frågeställningar som behandlas, men mötesdeltagarna har stort utrymme att lyfta de frågor som de själva anser angelägna.

Öppna möten annonseras som regel i lokalpressen och förläggs ofta till kvällstid i en centralt belägen lokal.

Arbetsinsatser

De förtroendevalda fungerar ofta själva som mötesledare, men det öppna mötet kan även ledas av en moderator. Övriga uppgifter är att planera, organisera och dokumentera. Föreläsare kan användas som "publikdragare". Verksamhets-företrädare kan delta när sakkunskap krävs, vilket kan innebära både för- och nackdelar. Fördelen är att verksamhetsföreträdare direkt kan besvara rena driftsfrågor, nackdelen är att mötets fokus tenderar att hamna på rena verksamhetsfrågor. För mötesledaren är det ofta svårare att hålla en högre, mera övergripande, nivå på möten där verksamhetsföreträdare deltar.

Tidsåtgång och kostnad

Tid: Mötet hålls vanligen under cirka två timmar.

Kostnad: Annonser, lokalhyra, ev föreläsararvode, förtäring

Resultat

Analys av diskussionerna ger ökad kunskap om medborgarnas synpunkter och behov.

Återkoppling

Återkoppling kan ske bland annat genom media, annonser och Internet.

2.4 Open space

Beskrivning

En större grupp människor träffas under en dag. Deltagarna bestämmer vilka frågor som ska diskuteras. Metoden är informell, flexibel och bygger på att deltagarna tar ansvar.

Syfte

Kan användas när många människor med motsatta åsikter ska diskutera svåra frågor. Kan också användas för att starta upp ett större arbete eller dialog - exempelvis olika fördjupningar av översiktsplanen.

Målgrupp

Antal deltagare: 200 - 500. Deltagarna kan väljas ut slumpmässigt eller representativt. Urvalet kan även ske via organisationer och föreningar

Arbetsätt

Mötet inleds med en beskrivning av huvudfrågan, samt syftet med mötet. En moderator uppmanar deltagarna att lämna förslag på frågeställningar som ska diskuteras under dagen. Alla förslag skrivs upp så att alla deltagare kan se förslagen. Ett antal förslag (10-30) väljs ut för att ligga till grund för diskussioner i mindre grupper.

Alla deltagare väljer vilka diskussioner de vill delta i. Förslagsvis är de förtroendevalda samtalsledare i gruppsamtalen. Under diskussionen antecknar samtalsledaren de viktigaste frågeställningarna som kommer upp i ämnet.

Deltagarna återsamlas och diskussionerna redovisas under ledning av en moderator

Arbetsinsatser

Planering, välja ut och kontakta grupper, ev annonsera och marknadsföra aktiviteten. Moderator, samtalsledare samt observatörer ska anlitas. Valet av lokal är viktigt, då den kan vara avgörande för hur omfattande aktiviteten ska vara.

Kostnad och tidsåtgång

Kostnad för lokaler, ev förtäring, massutskick före och efter mötet, ev moderator samt annonser. Kräver god planering

Resultat

Kan exempelvis användas som grund för framtida större planarbeten.

Återkoppling

Återkoppling kan ske genom utskick till deltagarna. Återkopplingen kan också ske kontinuerligt allteftersom arbetet fortgår via webben.

2.5 Fokusgrupper

Beskrivning

En utvald grupp människor fokuserar på en och samma fråga - en form av gruppintervju där deltagarna genom inbördes kommunikation ger uttryck för attityder och värderingar. Processen gör att enskilda deltagares uppfattningar leder till associationer och reaktioner hos andra, vilket gör att många olika perspektiv kommer fram.

Syfte

Att få djupare kunskap om värderingar och attityder i en viss fråga.

Målgrupp

Deltagarna väljs ut som ett - i alla fall delvis - representativt urval för allmänheten eller en särskild målgrupp. Metoden kan användas i alla grupper men optimalt är 6 - 8 deltagare.

Arbetsätt

En grupp personer väljs ut och träffas vid ett eller flera tillfällen. Innan intervjun startar har man enats om syfte och mål. Alla ska ha klart för sig hur metoden går till, vilka frågor som ska ställas, och att gruppen arbetar under sekretess.

En intervjuledare, någon eller några lyssnare/observatörer, samt en som dokumenterar intervjun utses.

Alla som intervjuas i gruppen får samma fråga/frågor. Åsikter och värderingar kan struktureras och rangordnas. Intervjun dokumenteras noggrant för att senare analyseras av de förtroendevalda.

Arbetsinsatser

Förbereda aktiviteten samt formulera förslag till frågor. De förtroendevalda beslutar sedan vilka av frågorna som ska ställas, och fungerar som intervjuledare och observatörer. Gruppmedlemmarna förbereder sig genom att i förväg tänka igenom frågeställningarna.

Kostnad och tidsåtgång

Tid för ovanstående insatser samt ett antal kortare möten, ca fyra timmar per möte, samt eventuell förtäring.

Resultat

Ökad kunskap om vald frågeställning.

Återkoppling

Analysen dokumenteras och återkopplas till alla deltagare.

2.6 Tillfälliga medborgargrupper

Beskrivning

En process varigenom en mindre, utvald medborgargrupp sätter sig in i, och blir kunniga i en viss fråga. Deltagarna är därefter bättre rustade för att lämna mer nyanserade och objektiva förslag/synpunkter på hur frågan bör hanteras.

Syfte

Syftet är att få medborgarnas synpunkter i en särskild fråga, metoden ger även medborgarna en fördjupad kunskap i frågan. De förtroendevalda ökar också sin kunskap i frågan och får en tydligare bild om medborgarnas behov.

Målgrupp

8-12 personer, utvalda enligt vissa kriterier

Arbetsätt

Alternativ 1: Medborgare (samma personer) träffas under ett antal kortare möten och sätter sig in i en given fråga. För varje träff blir deltagarna allt mer insatta i ämnet. Inledningsvis kan deltagarnas egna erfarenheter och attityder utgöra grunden för diskussionen (t ex fokusgrupp). Under kommande möten diskuteras i förväg utsänt material.

Alternativ 2: Flera olika grupper träffas en gång kring samma fråga. Resultatet blir då mer representativt för befolkningen.

Arbetsinsatser

Planera genomförandet, välja ut en representativ grupp, skicka inbjudan med beskrivning av, samt syftet med, metoden. Sammanställa resultat och skicka ut till deltagarna mellan mötestillfällena.

Leda inledande diskussioner och delta när grupperna redovisar resultatet av diskussionerna. Inläsning av material före och mellan möten.

Kostnad och tidsåtgång

Tid för ovanstående insatser samt ett antal kortare möten, ca fyra timmar per möte, samt eventuell förtäring.

Återkoppling

Deltagarna i gruppen får kontinuerlig återkoppling mellan mötena.

2.7 Stående medborgarpaneler

Beskrivning

Ett större antal, ca 1 000, slumpmässigt utvalda medborgare konsulteras som individer i olika frågor

Syfte

Används för att få medborgarnas syn på, och få fördjupad kunskap i, en särskild fråga. Både medborgarnas och politikernas kunskap ökar efterhand, och metoden möjliggör mätningar av hur och varför individuella medborgares synpunkter förändras.

Observera att ingen direkt dialog mellan förtroendevalda och medborgare eller mellan deltagarna i gruppen sker med denna metod.

Målgrupp

Ca 1000 personer väljs slumpmässigt för att vara representativa för allmänheten inom ett geografiskt område.

Arbetsätt

Deltagarna konsulteras skriftligen i utvalda frågor med viss regelbundenhet. Efter hand som deltagarna blir mer insatta i frågorna blir de också mindre representativa. Deltagarna byts därför ut efter en i förväg fastställd plan. Metoden kan även användas via den kommunala webbplatsen.

Deltagarna konsulteras som individer och inte som grupp

I vissa fall kan specifika grupper uteslutas, till exempel anställda inom den kommunala verksamheten.

Arbetsinsatser

Ta fram deltagare ur befolkningsregistret, förbereda och skicka ut frågor, sammanställa material, göra jämförelser över tid. Information om syftet med undersökningarna, samt material och information till deltagarna efterhand. Analys av det sammanställda resultatet. Deltagarna ska kontinuerligt skicka in svar på frågor.

Kostnad och tidsåtgång

Tidsåtgången är relativt stor. Kostnader för material och porto alternativt utvecklingsarbete på kommunens webbplats.

Återkoppling

Deltagarna i gruppen får kontinuerlig återkoppling mellan utskicken av frågor.

2.8 Medborgarjury

Beskrivning

En grupp människor träffas på en mötesplats för att under intensivt arbete under några dagar diskutera en i förväg preciserad fråga. Förespråkare anser att metoden involverar medborgare, den representerar en kollektiv medborgarröst, utgör en del av en allmän demokratisk mekanism, och har en unik kombination av faktorer som tid, självständighet, noggrann undersökning, moget övervägande och tillförlitlig utredning.

Syfte

Få människor att genom kunskap och moget övervägande ta ställning i en särskild fråga.

Målgrupp

12-25 medborgare som i viss mån är representativa för befolkningen - ålder, kön, etnisk tillhörighet, inkomst och utbildningsnivå.

Arbetsätt

Under ledning av en professionell moderator får juryn information om hur processen går till samt möjlighet att ta del av information i sakfrågan och höra "vittnen". Gruppen kan skärskåda olika underlag, diskutera frågor i mindre grupper för att slutligen avge ett gemensamt yttrande.

Rapporten föredras, efter gruppens godkännande, för dem som försett medborgarjuryn med dess uppgifter. Dessa ska offentliggöra rådets konstateranden och följa rekommendationerna - eller förklara varför de valde att inte göra det.

Arbetsinsatser

Stora arbetsinsatser av förtroendevalda, gruppdeltagare och tjänstemän. Tidskrävande planering och förarbete i form av urval av personer, ta fram material, struktur, arbetsätt, information, samt stöd under dagarna.

Kostnad och tidsåtgång

Höga kostnader för arbetstid. Kostnad för professionell moderator, material, information. Eventuellt måste deltagarna ersättas.

Återkoppling

Plan för återkoppling tas fram i samband med planering av aktiviteten.

2.9 Studiecirkel

De förtroendevalda deltar vid ett eller flera tillfällen i en studiecirkel med ett givet ämne.

Syfte

Arbetet syftar till lärande, diskussion och ibland till djupare insikter som går utöver det vanliga samtalet. Studiecirkeln innebär ökad kunskap i sakfrågan hos de medverkande.

Målgrupp

Studiecirkel är vanligtvis öppna för alla. Lämpligt antal deltagare är mellan fem och åtta personer.

Arbetsätt

En grupp människor träffas vid ett antal tillfällen och studerar och fördjupar sig i ett visst ämne. Bygger på deltagarnas egna erfarenheter där alla deltar på lika villkor. En cirkelledare håller ihop diskussionerna, ser till att alla är aktiva, ansvarar för praktiska frågor och ser till att man kommer framåt.

Arbetsinsatser

De förtroendevalda deltar i studiecirkelarna

Kostnad och tidsåtgång

Förhållandevis liten tidsåtgång. Ställningstagande måste göras om de förtroendevalda ska delta på ideell basis eller arvoderas.

Återkoppling

Resultatet från studiecirkeln dokumenteras.

2.10 Strukturerad dialog

Beskrivning

Dialog mellan två personer där den förtroendevalda använder förbestämda frågor och skriver ner svaren under samtalet. Observera att denna metod inte ska förväxlas med djupintervju, vilket ställer andra krav på erfarenhet och arbetsmetodik.

Syfte

Få djupare kunskap om enskilda personers uppfattning.

Målgrupp

Utvalda grupper. Eftersom metoden inte praktiskt går att genomföra i alltför stor skala bör särskild omsorg ägnas åt vilka som ska väljas ut. Det kan röra sig om nyckelpersoner, ansvariga, brukare av tjänster osv.

Arbetsätt

Ett antal frågor i ämnet tas fram i förväg. Det är viktigt att den som för dialogen ser till att alla frågor besvaras, och fyller i svaren under samtalets gång. Dialogen kan ske vid personliga möten eller per telefon, oavsett mötesplats för dialogen bör den vara ostörd. Resultatet kan sedan bearbetas på olika sätt.

Arbetsinsatser

Välja ut personer/grupper och kontakta dessa, ta fram frågor, hitta mötesplatser, genomföra dialogen, bearbeta resultatet.

Kostnad och tidsåtgång

Metoden, dvs att ställa muntliga frågor till individerna, kan vara tidsödande. Detta gör att det ofta blir ett begränsat antal strukturerade dialoger som kan genomföras.

Återkoppling

Resultatet återförs skriftligt till deltagarna.

2.11 SWOT-analys

Beskrivning

Begreppet står för: S - styrkor (strengths), W - svagheter (weaknesses), O - möjligheter (opportunities), T - hot (threats).

Syfte

Metoden används när man vill analysera en verksamhet, ett projekt eller liknande. Kan vara ett bra hjälpmedel för att tydligare kunna se dagsläget men även för strategisk planering.

Målgrupp

SWOT-analysen kan användas vid möten i mindre grupper eller vid enskilda intervjuer. Grupperna kan väljas ut på förhand eller vara öppna för alla som är intresserade i frågan. Är grupperna selekterade kan material i ämnet med fördel skickas ut i förväg.

Arbetsinsatser

Frågeområden/färdiga frågor utarbetas. För att kunna placera in svaren i SWOT-analysen bör mötesledaren ha ett schema enligt nedan vid intervjusituationen.

	Styrkor	Svagheter	Möjligheter	Hot
Frågeområde 1				
Frågeområde 2				
Frågeområde 3				

Tidsåtgång och kostnader

Analysarbetet blir förhållandevis lätt då materialet blir strukturerat redan vid mötestillfället. Mötena tar cirka 1-2 timmar.

Resultat

Beroende på i vilket sammanhang SWOT-analysen används skiftar resultatet. Har metoden används på ett representativt urval av en grupp eller är bara några få personer? Analysens fördelar är att den styr samtalet till de utvalda frågeområdena samt att den uppmuntrar mötesledaren att se både positiva och negativa egenskaper inom varje frågeområde.

Återkoppling

Hur återkopplingen ska ske bestäms i samband med planering av aktiviteten.

2.12 Personliga verktyg

Används individuellt av de förtroendevalda vid olika typer av möten och kontakter.

Kontaktbok

Används för att kartlägga och analysera vardagskontakter i väl avgränsade grupper eller vid enskilda möten mellan förtroendevalda och medborgare.

Kontaktboken bör innehålla en i förväg bestämd struktur beroende på vad som är aktuellt att dokumentera. Vissa frågeställningar kan med fördel vara konstanta och finnas med vid varje tillfälle som kontaktboken används. Kontaktboken underlättar och strukturerar ledamöternas återrapportering från möten.

Utvärderingsblankett

Blanketten används vid olika typer av möten och kan utformas på flera sätt:

- De förtroendevalda skriver ner sina fem viktigaste iakttagelser.
- Ett antal frågeställningar som ska besvaras under mötet - kan vara kopplade till uppdraget.
- Rangordning av intryck.

SWOT-analys

Se beskrivning på föregående sida. Metoden går även att använda som personlig metod under möten av skilda slag.

3 Elektroniska möten

Internet kan locka andra grupper av medborgare än de som annars kommer till tals. Vårt att tänka på är dock att elektroniska möten exkluderar de grupper som inte har tillgång till Internet eller som inte klarar av att använda tekniken.

3.1 Diskussionsforum

Beskrivning

En elektronisk diskussionsplats där medborgarna kan lämna synpunkter eller ställa frågor till de förtroendevalda.

Syfte

Att underlätta, bredda eller fördjupa det demokratiska deltagandet, samt få information/synpunkter/dialog kring sakfrågor.

Öppet för alla eller för valda grupper

Alla med tillgång till Internet kan delta.

Arbetsätt

Kan finnas exempelvis på kommunens eller enskilda förtroendevaldas webbplatser för diskussion mellan medborgare eller mellan medborgare och förtroendevalda. Ämnen som tas upp kan föreslås av förtroendevalda eller medborgare. Regler för att få delta i dialogen finns ofta, t ex registrering och granskning före publicering. Det kan göras en särskild dialogsida om frågan berör många och en hög aktivitet på inlägg förväntas.

Problem för många diskussionsforum på landstings och kommuners webbplatser är att inläggen är få. Erfarenheter har visat att det behövs återkommande information om att forumet finns. För att intresset för forumet ska växa krävs även att förtroendevalda, eller berörda tjänstemän, svarar inom utsatt tid.

Arbetsinsatser

Förtroendevalda: Då inkomna frågor bör besvaras inom tre arbetsdagar måste de förtroendevalda ett par gånger i veckan kontrollera sin e-post för att se om nya frågor kommit in. Tidsåtgång för att besvara en fråga varierar beroende på frågans karaktär.

Tjänstemän: En tjänsteman bör fungera som moderator för diskussionsforumet. Denne kan plocka bort inlägg som strider mot PUL men även initiera diskussioner på forumet.

Kostnad och tidsåtgång

Kostnader för utveckling eller inköp av en diskussionspanel till kommunens webbplats. Tidsåtgången när produkten väl är i funktion är helt beroende av allmänhetens intresse för att föra dialog via Internet.

Återkoppling

Återkopplingen sker direkt då den förtroendevalda besvarat frågan.

3.2 Chatt

Beskrivning

Dialog mellan förtroendevalda och medborgare där man samtidigt sitter vid var sin dator. Alla som är inne på webbplatsen kan i realtid läsa det som skrivs.

Syfte

Nya sätt att öka dialogen och inhämta medborgarnas synpunkter.

Målgrupp

Alla med tillgång till Internet kan delta.

Arbetsätt

De förtroendevalda sitter vid datorerna under en förutbestämd och annonserad dag och tidpunkt. Frågorna besvaras efterhand som de ställs av medborgarna. För att det ska bli hög aktivitet på chatten krävs information och annonsering på webbplatser och i media. Intresset att delta i en chatt beror i hög grad på ämnesval och vilken/vilka förtroendevalda som chattar med medborgarna, ett känt namn lockar fler att delta.

Arbetsinsatser

De förtroendevaldas insats ligger i att under chatten besvara de frågor medborgaren ställer.

Förberedelser i form av att utarbeta underlag för den fråga som ska behandlas. En tjänsteman kan fungera som moderator för chatten, och kan plocka bort inlägg som strider mot PUL. Tjänstemannen kan även göra en sammanställning av inkomna frågor när chatten avslutats.

Kostnad och tidsåtgång

I initialskedet utvecklingskostnader för att koppla en chat-funktion till kommunens webbplats. Under själva chatten krävs teknisk assistans. Därutöver tillkommer kostnader för annonsering.

Chatten varar oftast ca två timmar.

Återkoppling

Återkopplingen sker i viss mån direkt då de förtroendevalda besvarar medborgarens frågor. Chatten ger möjlighet ta upp frågor som ligger nära medborgaren. Då frågan inte alltid hamnar i ett sammanhang kan det dock vara svårt för medborgaren att se resultat av sin inläga.