DIARIENUMMER:	KS 136/2017 101
FASTSTÄLLD:	KS §130/ 2017-08-14
VERSION:	1
SENAST REVIDERAD:	--
GILTIG TILL:	--
DOKUMENTANSVAR:	Kanslichef

Riktlinje

Riktlinje för genomförande av medborgardialoger

Beslutas av kommunstyrelsen och gäller för samtliga nämnder och förvaltningar

HERRLJUNGA KOMMUN

Våga vilja växa!

Innehåll

Inledning ... 2
Planering ... 2
Initiering av dialogen ... 2
Syfte och avgränsning ... 2
Tillvägagångssätt – eller vilken växel ska användas ... 3
Vilken är målgruppen? ... 4
Kommunikationsplan ... 5
Utvärdering ... 6
Återkoppling ... 7
Checklista planering ... 7
Genomförande ... 8
Metodval ... 8
Dokumentation ... 9
Checklista genomförande ... 9
Efterarbete ... 9
Analys av resultat ... 9
Utvärdering och återkoppling ... 10
Checklista Efterarbete ... 10

Inledning

Kommunfullmäktige antog 2017-03-14 policy för medborgardialog som innebär ett systematiskt arbetssätt med medborgardialog. Till hjälp för Herrljunga kommuns verksamheter att arbeta systematiserat med medborgardialog och få in det som en naturlig del i ärendeberedningen har denna handbok tagits fram.

Handboken är indelad i 3 delar; Planering; Genomförande och Efterarbete. Varje avsnitt avslutas med en checklista för att underlätta ditt arbete att genomföra en lyckad medborgardialog.

På administrations- och kommunikationsenheten finns stöd för dig när en medborgardialog ska genomföras, så kontakta gärna någon på enheten inför att medborgardialogsprocessen ska sättas igång.

Planering

Initiering av dialogen

I policy för medborgardialog anges följande:

> *”Kommunstyrelsen sätter ramarna för medborgardialogen genom att varje år identifiera områden lämpliga för dialog och nämnder/styrelsen genomför dialogen beroende på vilket området är.*
> *Områdena identifieras i samband med budgetprocessen och genomförd medborgardialog återrapporteras vid bokslut.”*

Syfte och avgränsning

För att genomföra en medborgardialog med bästa möjliga resultat behöver dialogens syfte och mål definieras, det vill säga varför dialogen genomförs och vad det är som ska uppnås.

För att överhuvudtaget kunna inleda en medborgardialogsprocess behöver vi kunna svara ja på följande frågor:

- Är frågan påverkningsbar?
- Är jag/vi som beslutsfattare påverkningsbara?

Vi behöver också fundera på om frågan är av intresse för medborgarna att delta i och om vi har tid och resurser för att genomföra en medborgardialog.

Utifrån syftet behöver också en eller flera specifika frågeställningar formuleras och det behöver också vara tydligt hur resultatet av dialogen ska användas, då det innebär en skyldighet att göra någonting av det som kommer fram genom dialogen när vi väl bjudit in invånarna att ge sina synpunkter. Det betyder inte att alla synpunkter ska tillgodoses, men viljan och ambitionen att låta synpunkterna ta plats bör finnas.

Tillvägagångssätt – eller vilken växel ska användas

När syftet är klarlagt och frågeställningarna formulerade behöver vi ta ställning till när i beslutsprocessen en medborgardialog ska ske, eller, vilken växel som ska användas:

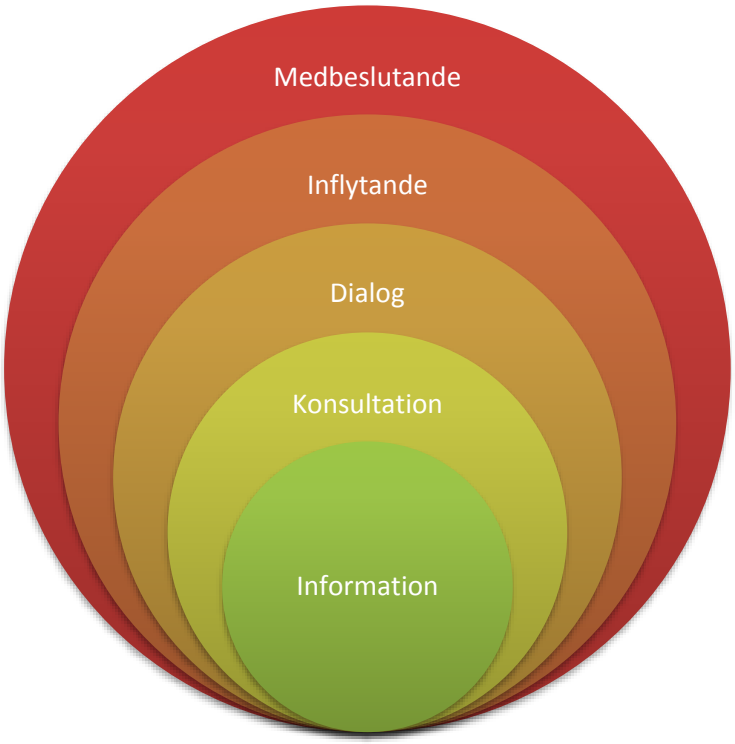
Information
På denna växel ger vi medborgarna ökad förståelse för kommande beslut genom tydlig och breddad information.

Konsultation
På denna växel tar vi hjälp av medborgarna genom att de får tycka mellan olika alternativ.

Dialog
På denna växel håller vi en öppen dialog där alla ska få komma till tals, dialogen måste inte påverka eventuella beslut.

Inflytande
På denna växel är medborgaren med i utvecklingsprocessen av ärendet, de får vara med och planera och genomföra och som organisation bör vi vara förutsättningslösa vid val av denna växel.

Medbeslutande
På denna växel delar politikerna beslutsrätten inom ett område till t.ex. en föräldraförening.

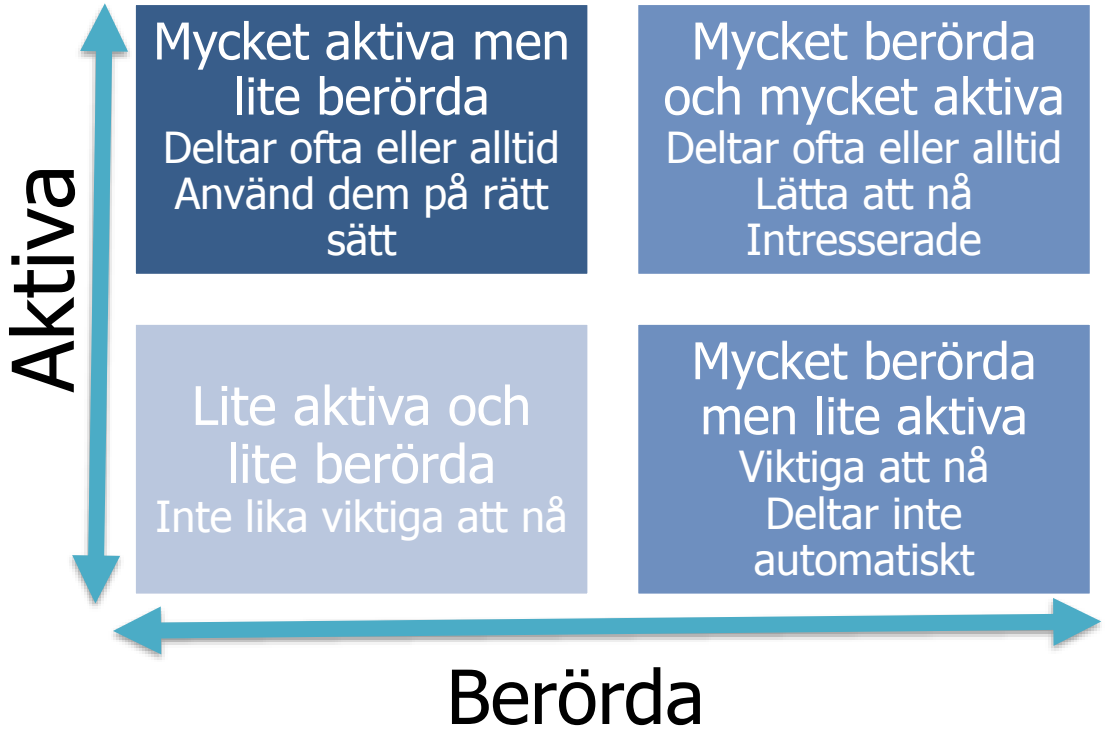


Vilken är målgruppen?

En mycket viktig aspekt av planeringen är att nå ut till och lyckas engagera de som påverkas av och kan vilja vara med och påverka det aktuella ärendet.

Medborgare är olika aktiva och engagerade i samhällsutvecklingen, därför är det bra att fundera på hur vi ska nå de som inte själva ser till att hålla sig informerade om olika dialogtillfällen som vi bjudit in till och arbeta uppsökande.

För att identifiera målgruppen kan en enkel målgruppsanalys genomföras. Då framgår vilka målgrupper som är högt berörda men lågt aktiva, högt berörda och mycket aktiva, lågt berörda och lågt aktiva samt lågt berörda och mycket aktiva. Då blir det också tydligt var fokus behöver läggas för att få rätt personer engagerade.



I analysen utgår vi från att de som är högaktiva och högt berörda av en fråga kommer att delta på de möten vi bjuder in till. Gruppen som är mycket berörd men lite aktiv är den grupp som kommunen behöver lägga mest kraft på. Gruppen som är mycket aktiv men lite berörd kommer antagligen att ha synpunkter på det som ska beslutas om och gruppen som är lite berörd och lite aktiv kan vara intressant att få synpunkter av för att få en helhetsbild, men de stora resurserna ska inte läggas på att få denna grupp att delta.

Exempel på målgruppsanalys: Ombyggnad av lekplats på skolgård

Högt berörda men lågt aktiva: Föräldrar och barnen själva

Högt berörda och mycket aktiva: Föräldraföreningen på skolan, lärarna

Lågt berörda och mycket aktiva: Personer som engagerar sig när möjlighet ges, behöver inte nödvändigtvis ha någon anknytning till skolan

Lågt berörda och lågt aktiva: Personer som inte har någon anknytning till skolan

Det är också viktigt att fundera på hur jämställda förutsättningar att delta i dialogprocessen skapas.

Kommunikationsplan

Kommunikation och information är en grundläggande förutsättning för att lyckas vid arbete med medborgardialog. God och bred kommunikation behövs för att locka deltagare, få medborgarna att känna att dialogen är betydelsefull, förankra dialogen internt och hos olika intressentgrupper och meddela vad som händer efter att dialogen är avslutad. En väl utarbetad kommunikationsplan är ett stöd under hela dialogprocessen. Planen ska beskriva vad som konkret ska göras i kommunikationsarbetet och är en integrerad, men ändå självständig parallell process, till medborgardialogen. Detta innebär att kommunikationsplanen ska innehålla syfte, mål och strategier för kommunikationen. Den ska även innehålla målgrupp, bärande aktiviteter, kanaler och tidsplan för detta. Herrljunga kommun har en mall för kommunikationsplaner och vid upprättande av en denna ska någon av kommunens kommunikatörer involveras.

Vem som ska nås av vilken information är olika från en dialog till en annan, men övergripande bör berörda förtroendevalda veta vilken fråga som är aktuell, syftet med frågan, tidsplan för dialogen samt vilken växel dialogen ska föras på och berörda verksamheter bör veta grunden för vår medborgardialogsprocess samt hur målgruppen valts ut, dialogmetodens innebörd och det förväntade resultatet.

Viktigt att tänka på är att målgrupperna för kommunikationsprocessen är alltid bredare än målgrupperna för dialogprocessen. I SKL:s skrift *Kommunikation för medborgardialog* har de identifierat följande grupper som en kommunikationsplan ofta behöver omfatta:

Utvärdering

Redan under planeringsfasen är det viktigt att bestämma hur dialogen ska utvärderas och hur resultatet av dialogen ska återkopplas till deltagarna och till politiken.

Utvärdera gör vi för att kunna se om syfte och resultat överensstämmer och är det en förändring vi eftersträvar behöver vi mäta både före och efter vi genomför dialogen för att kunna säga något om en eventuell förändring.

Frågor att ställa vid en utvärdering kan vara följande:

- Uppnåddes syftet?
- Identifierades rätt målgrupp?
- Närvarade dessa vid dialogen?
- Valdes rätt metod?
- Genomfördes dokumentation och återkoppling på ett bra sätt?

När det kommer till att utvärdera deltagarnas upplevelse av dialogen finns det olika tillvägagångssätt, beroende på vilken dialogmetod som används. Ett sätt är att låta dem svara på en kortfattad enkät efter dialogens avslutande. Denna kan ske antingen genom att be deltagarna fylla i den på plats, skicka den per e-post i efterhand eller, om möjlighet finns, prata enskilt med några eller samtliga deltagare efter dialogen.

Exempel på frågor

- Ålder
- Kön
- Hur fick du information om dialogen?
- Deltog du aktivt i samtalet/diskussionen?
- Fick du möjlighet att framföra dina synpunkter?
- Vet du hur återkopplingen kommer att ske?

- Vad var bra?
- Vad var mindre bra?

Återkoppling

För att medborgarna ska känna att medborgardialogen var meningsfull är det avgörande att resultatet återkopplas till deltagarna. Även om inte alla synpunkter kunnat tas hänsyn till är det viktigt att tala om vad resultatet blev, varför det blev som det blev och även hur de förtroendevalda ser på det som kommit fram i dialogen.

I vissa fall finns det en poäng att göra fler återkopplingar då ärendet går vidare i beslutsprocessen, återkoppling kan även ske i samband med beslut i frågan och när beslutet genomförts.

Hur återkopplingen kommer ske ska deltagarna informeras om redan vid genomförandet av dialogen. Återkoppling kan ske genom att lägga ut resultatet på webben eller skicka e-post/brev till deltagarna. Vid det senare alternativet måste kontaktuppgifter samlas in.

För de personer som inte deltagit i dialogen är det viktigt att ändå kunna följa dialogprocessen, därför är det bättre att informera för mycket än för lite om dialogen via exempelvis hemsidan, nyhetsbrev eller sociala medier. Transparens och öppenhet av resultaten skapar tillit.

Checklista planering

- ☐ Är syftet med dialogen tydligt, det vill säga vad dialogen ska leda till?
- ☐ Finns det möjlighet för medborgarna att påverka frågan?
- ☐ Om ja på föregående fråga, är medborgarnas möjlighet till påverkan i frågan tydligt definierad?
- ☐ Finns det en plan för hur resultatet av dialogen ska användas?
- ☐ Är det tydligt vilka beslut, på tjänstemannanivå och politisk nivå, som är möjliga?
- ☐ Finns det en tidplan för dialogen och beslutsprocessen?
- ☐ Är det identifierat vilka målgrupper som berörs av frågan?
- ☐ Finns det kunskap om hur berörda medborgare tillgodogör sig information i vardagen?
- ☐ Är det identifierat vilka kanaler som är bäst lämpade för att nå ut till de som är mindre aktiva?
- ☐ Finns det information som behöver översättas eller anpassas för vissa målgrupper?
- ☐ Är det klart var och när det är mest lämpligt att dialogen äger rum för att på bästa möjliga vis möjliggöra ett representativt deltagande?
- ☐ Är föreningar och/eller organisationer som berörs av frågan och ska involveras identifierade?
- ☐ Finns det föreningar och/eller organisationer som bör rådfrågas för att bäst nå ut till de berörda målgrupperna?
- ☐ Är formerna för utvärdering beslutade innan dialogen inleds?
- ☐ Är det klart vem som ansvarar för utvärderingen?
- ☐ Är det beslutat på vilket sätt deltagarna ska medverka i utvärderingen?
- ☐ Är det beslutat vad som ska återkopplas till medborgarna?

- Är det identifierat vilka målgrupper som ska nås av återkopplingen (endast deltagare eller även allmänheten)?
- Finns det kunskap om vilka kanaler som är bäst lämpade för att säkerställa att målgruppen nås?
- Är målgrupperna informerade om var, hur och när återkoppling kommer att ske?

Genomförande

Hur själva dialogen ska gå till är nära sammankopplat med vilken metod som väljs, vilket i sin tur beror på frågeställningen, målgruppen och vilka övriga föreningar eller organisationer som involverats.

Metodval

Det finns många olika sätt att genomföra en medborgardialog, vi listar här några exempel på metoder men lämnar det upp till dig som ska genomföra dialogen att välja vad som passar ditt område bäst. Mer tips hittar du här: http://www.dialogguiden.se/

Växel	Metod	Funktion	Att tänka på!
Information	Informationsmöte	Metoden vänder sig till ett stort antal människor	Det kan vara bra att komplettera den muntliga presentationen med skriftlig presentation
Konsultation	Enkät	Ett högt deltagande av ett representativt urval ger ett brett underlag	Ställ tydliga och relevanta frågor, ange gärna fasta svarsalternativ
Dialog	Dialogcafé	Ger deltagarna en möjlighet att resonera med varandra i olika gruppkonstellationer	Idéer och synpunkter bör sammanställas och återkopplas till deltagarna löpande under mötet.
Inflytande	Områdesvandring	Ett sätt att fånga in medborgarnas synpunkter om sin närmiljö	Kallelse till vandringar ska ske i god tid. Säkerställ att dokumentation och återkoppling av genomförda åtgärder görs. Låt inte vandringen bli för lång.

Inflytande	Arbetsgrupp	Deltagarna får vara med i planering och genomförande av aktiviteter eller projekt	Säkerställ att arbetsgruppen håller sig till den avgränsade frågan för dialogen

Dokumentation

Medborgardialogsprocessen ska dokumenteras enkelt och lättförståeligt. Synpunkter som framkommer under dialogen ska dokumenteras grundligt och systematiskt för att på bästa sätt kunna dra slutsatser och använda materialet i den fortsatta beslutsprocessen.

Involvera gärna kommunikatörerna för att filma, fota och göra kortfilmer som läggs på kommunens webbplats. Detta levandegör dialogen för de som inte deltagit.

Dokumentationen bör också innehålla en sammanställning av metodval, antalet deltagare, samt åldersmässig och könsmässig fördelning.

Checklista genomförande

- Har en lämplig metod valts, utifrån syfte, målgrupp, resurser och tidsperspektiv?
- Har allt det praktiska tänkts över (lokal, tilltugg, presentationsmaterial)?
- Behövs tolk för att inkludera alla deltagare?
- Behöver eventuellt material finnas tillgängligt på flera språk, eller för personer med nedsatt syn?
- Är det beslutat hur dialogen ska dokumenteras och vem som ansvarar för det?
- Bör den skriftliga dokumentationen kompletteras med exempelvis foto och film?
- Är dokumentationen lätt att förstå, även för de som inte varit involverade i processen?

Efterarbete

När medborgardialogen är genomförd sker analys av resultaten, utvärdering, och återkopplingen till deltagarna.

Analys av resultat

När dialogen är genomförd och alla synpunkter dokumenterats behöver materialet analyseras och sammanställas som en del av beslutsunderlaget.

När vi gör vår analys är målet att få svar på de frågeställningar som arbetades fram i planeringsfasen av dialogen. Därför är det viktigt att dokumentationen är strukturerad och lättolkad, och att syftet varit tydligt under hela dialogsprocessen.

Vem som ska ansvara för analysen bör beslutas om redan i planeringsfasen.

Om dialogen genererar ett stort material att gå igenom, sortera och analysera, kan det vara aktuellt att bjuda in deltagarna att delta även i detta moment. Att ge deltagarna möjlighet att analysera dialogen tillsammans med tjänstepersonerna ökar också förståelsen för offentlig verksamhet och politiska processer.

Utvärdering och återkoppling

När analysen är klar och vi fått fram ett resultat av dialogen ska resultatet återkopplas till medborgarna, se avsnittet Planering – Återkoppling samt Kommunikationsplan för mer information om till vem återkopplingen ska ske och hur.

I denna fas görs också en utvärdering för att ta tillvara deltagarnas upplevelse och för att förbättra dialogprocessen, se avsnittet Planering – Utvärdering för mer information.

Checklista Efterarbete

- Finns det en plan för hur resultaten ska analyseras, som är tydligt kopplad till dialogens frågeställning?
- Är det tydliggjort vem som är ansvarig för analysen?
- Har ställning tagits till om deltagarna ska få möjlighet att delta i analysarbetet?