E-panel för dialog med medborgarna

4

Sveriges Kommuner och Landsting

E-panel för dialog med medborgarna

Upplysningar om innehållet:
Lena Langlet, lena.langlet@skl.se
Anders Nordh, anders.nordh@skl.se
Kjell-Åke Eriksson, kjell-ake.eriksson@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2010
Bestnr: 5205
Text: Lena Langlet
Illustration/foto: Anders Nordh
Produktion: Kombinera
Tryck: Edita

Förord

Projekt Medborgardialog startade 2006 utifrån det uppdrag som förbundet har att stödja kommuner och landsting i den medborgerliga förankringen genom medborgardialog. I projektet har förbundet arbetat med flera olika metoder för att stödja kommunerna och landstingen i utvecklingen av dialogen med medborgarna, bland annat har nätverk används för att pröva och utveckla olika metoder för dialog. Hösten 2007 inbjöd projekt Medborgardialog kommuner och landsting att delta i ett nätverk för att utveckla medborgarpaneler via internet och SMS. Medborgarpanel innebär att kommunen/landstinget inbjuder medborgare att delta i en grupp som under en längre tid, med jämna mellanrum får frågor att besvara via Internet eller SMS kring utveckling av det samhälle de lever i och om de tjänster som kommuner och landsting erbjuder. Kommunerna och landstingen i nätverket har utvecklat panelerna på olika sätt och med olika inriktning.

Den skrift du nu håller i handen beskriver erfarenheter från kommuner och landsting i nätverket. Ambitionen är att skriften ska ge dig och dina kollegor inspiration och kunskap om hur medborgarpaneler kan vara ett verktyg för att utveckla dialogen med medborgarna för att stärka demokratin och öka effektiviteten i kommunens eller landstingets verksamhet.

Vill du veta mer om projekt Medborgardialog kan du kontakta
lena.langlet@skl.se, anders.nordh@skl.se och kjell-ake.eriksson@skl.se

Stockholm 1 augusti 2010

Lennart Hansson
Sektionschef/Demokrati och styrning

Innehåll

7 Bakgrund

11 Innan e-panel införs

21 Införande av e-panel

30 Hantera resultatet av panelen

35 Fortsatt utveckling av e-panel

37 Till sist

KAPITEL 1

Bakgrund

2007 inbjöd Projekt Medborgardialog kommuner och landsting att delta i ett projekt för att utveckla medborgarpaneler med fokus på e-verktyg. 26 kommuner och 4 landsting valde att ingå i projektet.

Målet för projektet var att utveckla metoder för att ge förtroendevalda ett bredare underlag till beslut genom att konsultera medborgarna genom medborgarpaneler där Internet och SMS används. Projektet hämtade inspiration från i första hand de metoder som används i Storbritannien, Australien och Nya Zeeland.

I projektet har det varit viktigt att:

- Pröva om metoden upplevs som användbar för förtroendevalda för att få bättre beslutsunderlag där medborgarnas värderingar i olika frågor utgör en del.
- Få en uppfattning om vilka frågor som kan skapa engagemang för att delta i en medborgarpanel.
- Följa om konsultationen i medborgarpanelen får en påverkan på beslutsprocesser.
- Utveckla metoder för återkoppling till deltagare och medborgare.

Erfarenheter från de kommuner och landsting som deltagit redovisas i denna skrift.

Medborgarpanel vad är det?

Metoden Medborgarpanel har utvecklats under de senaste 15 åren, från panelgruppen som inbjöds till ett fysiskt möte till panelgruppen som engageras via internet och SMS. Medborgarpaneler beskrivs i Kommundemokratikommitténs betänkande 2001:48 ”Att vara med på riktigt” som ”Med medborgarpanel avses att en grupp kommuninvånare bjuds in till ett samråd för att tillsammans med politiker och experter diskutera den kommunala verksamheten”. Detta har inneburit att medborgarna bjudits in till fysiska möten.

En viktig aspekt för medborgarpanelen var i början att den skulle vara strikt representativ. Denna form av medborgarpanel har använts i liten utsträckning i svenska kommuner och landsting och då oftast som isolerade företeelser, dvs utan direkt koppling till styrprocessen.

I Storbritannien har medborgarpaneler däremot använts i stor omfattning som ett led i arbetet med att modernisera offentlig verksamhet. Medborgarpanelernas upplägg har varit att deltagarna har valts ut representativt. Panelen har verkat under ett antal år och man har kontinuerligt bytt ut deltagare för att motverka att de blir ”proffstyckare”.

Olika metoder har använts för panelens arbete; rådslag, fokusgrupper, enkätundersökningar och mystery shopping. I de utvärderingar som har gjorts visar det sig svårt att få en representativ sammansättning av panelerna. Det har också varit svårt att få vissa grupper att delta i fysiska möten. Därför har en uveckling skett där flera kommuner/regioner i Storbritannien infört e-paneler och SMS-paneler. De har också frångått kravet på representativitet och istället valt att bjuda in alla som vill delta i en panel att göra det.

För att öka antalet deltagare har det genomförts olika informationsinsatser. Efter det att resultatet av en fråga till panelen är klar har kommunen/landstinget sett över vilka grupper som inte deltagit och sett till att man fångat upp dem på annat sätt. Det är kommunens/landstingets uppgift att garantera representativitet. En grundtanke har varit att det ska vara lätt att delta. Det ska gå att delta på vilken tid man vill och var man vill. Deltagarna behöver endast en e-postadress eller en mobiltelefon.

Medborgarna erbjuds också möjlighet att välja hur delaktig de vill vara i olika frågor. Den enklaste nivån på deltagande är att svara på frågor som de får via e-post eller SMS. Nästa nivå är att de erbjuds att delta i ett rådslag, en fokusgrupp etcetera med andra ord att delta vid enstaka tillfällen. Den nivå som innebär störst inflytande är när medborgarna erbjuds att delta i en arbetsgrupp eller rådgivande grupp under en längre period angående en speciell fråga.

Utvecklingen av e-paneler spreds vidare till Nya Zeeland och Australien. Här finns intressanta exempel på mycket stora e-paneler, i vissa fall uppemot 10 000–20 000 deltagande invånare. Metoden för e-paneler som utvecklats innebär att omfattande informationskampanjer genomförts för att locka människor att delta i e-panelen.

Svenska kommuner och landsting som har deltagit i projektet har valt olika vägar för att utveckla sina paneler. Det vanligaste är dock att kommunen/landstinget har inbjudit alla som vill delta i panelen att göra det och att de som har deltagit har fått en enkät via Internet kring aktuella frågor i kommunen eller landstinget.

Medborgarpanel som ett e-verktyg

Många medborgare vittnar om att de inte har tid att delta i fysiska möten. Det kan handla om att de har långa pendlingsavstånd till arbetet, att de är aktiva i barnens aktiviteter, att arbetet förläggs utanför normal arbetstid etcetera. Detta gör att Internet blir ett allt viktigare verktyg för att kommunicera, uträtta ärenden och delta i samhällsdebatter. Erfarenheter från de dialoger som kommuner och landsting genomför via fysiska möten visar att det är få som deltar, att det är framförallt äldre personer och företrädesvis män.

För att bredda deltagande i dialogen kring viktiga frågor måste de fysiska mötena kompletteras med andra metoder. Medborgarpanel via Internet kan vara en väg att gå. Erfarenheter från de kommuner och landsting som nu har arbetat med e-paneler visar att deltagarna lyfter fram just deltagande över Internet som en av de stora fördelarna med e-panelen. Via e-panelen ges deltagarna möjlighet att delta på den tid och från den plats som passar dem bäst. Man uppfattar helt enkelt e-panelen som ett enkelt sätt att delta.

Strategier för framgångsrika e-paneler

Erfarenheter från nätverket visar på ett antal steg och strategier som krävs för att e-paneler ska bli ett framgångsrikt verktyg för medborgardialog och därmed stärka demokratin och öka effektiviteten i verksamheten.

Följande steg anses som avgörande:
- politisk vilja och kunskap
- intern förankring
- organisation för att hantera panelen
- avsätta ekonomiska och personella resurser
- tekniskt verktyg som motsvarar uppställda krav
- marknadsföring för att engagera medborgare att delta
- tydliggör vilka som får delta
- ta ställning till vilka frågor som ska ställas
- tydliggöra vad man utlovar med panelen
- underhålla panelen
- användning av resultat som del i styrning
- återkoppling av resultat
- kontakt med media
- använd panelen för utvärdering och förbättring av arbetet

KAPITEL 2

Innan e-panel införs

Politisk vilja och kunskap

För att nå framgång med verktyget medborgarpanel krävs det en vilja från den politiska ledningen att lyssna på vad medborgarna tycker i en viss fråga. Det handlar framförallt om att skapa tillit mellan medborgare och de förtroendevalda. Om tillit skall uppstå måste de förtroendevalda stå bakom panelen och bjuda in till den. I de utvärderingar som en del kommuner genomfört inom projektet framkommer tydligt att deltagarna i panelerna lyfter fram vikten av det politiska engagemanget. Där förtroendevalda varit med i rekryteringsprocessen har också flest medborgare velat delta.

LANDSTINGET I JÖNKÖPINGS LÄN – POLITIKER PÅ TURNÉ

Landstinget i Jönköpings län arbetade fram ett utställningsmaterial för att informera invånarna i länet om deras politiker. Utställningen kallades ”vad ligger dig varmt om hjärtat” och där olika politiker fick beskriva vad som låg dem varmt om hjärtat. Utställningen turnerade sedan runt i länet och invånarna bjöds i samband med detta in till medborgarpanel för att ge sin bild av vad som låg dem varmt om hjärtat.

Information från Landstinget i Jönköpings län.

KINDA – POLITIKER SOM DE STORA FÖRESPRÅKARNA AV PANELEN

Kinda har genomfört elva frågeomgångar och deltagarantalet i panelen har hela tiden vuxit. Våren 2010 omfattar panelen 122 personer. Svarsfrekvensen ligger runt 70 procent. Beräknad tidsåtgång för arbetet med panelen är 20 procent av en heltidstjänst.

I Kinda har politiker och kommunchef varit de bästa marknadsförarna för panelen och de har tagit alla tillfällen i akt för att informera om medborgarpanelen. Media har också visat stort intresse och följer med jämna mellanrum upp panelens arbete.

Erfarenheterna från Kinda är att när medborgarna har möjlighet att gå med i panelen utifrån eget val så visar de stort intresse och lägger tid på att svara seriöst på kommunens frågor. Ett exempel är när kommunen frågade om medborgarnas vision av Kinda om tio år, i denna panel fyllde svaren nästan 50 A4-sidor. Paneldeltagarna ville också ha frågor oftare än vad kommunen planerade för från början. Panelen uppfattas av deltagarna som en ”lagom” form för att delta och engagera sig.

Det har också visat sig viktigt att det är politiken som ansvarar för att besluta om vilka frågor som ska ställas till panelen. Kommunerna och landstingen har valt olika grupperingar för detta, det kan handla om kommunstyrelsens arbetsutskott, demokratiberedning, styrgrupp sammansatt av alla partier i fullmäktige etcetera. Att det är politiken som står bakom frågorna har varit viktigt för trovärdigheten. Det har också varit en förutsättning för att resultatet ska användas och bli en del i beslutsprocesserna.

GNOSJÖ – DET KRÄVS ENGAGERADE POLITIKER

Gnosjö var den första kommunen i nätverket som startade sin panel. De använde sig av flera kanaler för att bjuda in invånarna att delta. Som komplement till vanliga kanaler såsom annonser, informationsmöten etcetera skickades också ett personligt mail ut till alla Gnosjöbor som var medlemmar på Facebook. Relativt snart anmälde sig 50 personer och sedan dess har allt fler kommit till. Panelen omfattades våren 2010 av 120 personer vilket motsvarar mer än 1,2 procent av befolkningen i Gnosjö.

Gnosjö har genomfört sju frågeomgångar med följande teman:
- Marknadsföring och attraktivitet
- Skatteuttag (eventuell höjning av skatten)
- Kommunal information
- Trygghetsfrågor
- Demokrati och delaktighet
- Rondellutsmyckning i Hillerstorp
- Enkät om krisberedskap

Svarsfrekvensen har legat mellan 79–93 procent. Erfarenheter från Gnosjö visar att de frågeomgångar som varit initierade av de förtroendevalda, om skatteuttag, demokrati och delaktighet samt rondellutsmyckning, är de som varit mest lyckade genom att det går att se att de på olika sätt påverkat de politiska besluten. Kommunstyrelsen ordförande beskriver frågorna om skatteuttag som den mest värdefulla ur hans perspektiv där paneldeltagarna gav stöd till höjning av skatten. Rådet från Gnosjö är att se till att de förtroendevalda är engagerade och aktiva i beslutet om vilka frågor som ska ställas till medborgarna.

Intern förankring

Flera av kommunerna och landstingen lyfter fram förankringen bland politiker och tjänstemän som ett centralt förbättringsområde. Det krävs en intern dialog för att sprida kunskap om panelens syfte och vad som förväntas uppnås med att använda panelen för att få kunskap om medborgarnas synpunkter och värderingar kring olika aktuella frågor. Det handlar också om att få stöd att tidigt i beslutsprocesser lyfta fram frågor som panelen kan få lämna sina synpunkter på. Detta innebär att nämnder och förvaltningar måste involveras i att ta fram aktuella områden att ställa frågor till panelen om. För att skapa ett fungerande arbete kring panelen krävs dessutom att olika kompetenser involveras såsom till exempel ansvariga för information och kommunikation, personer med sakkunskap inom frågeområdet som stöd till de som hanterar panelen.

Det bästa sättet att sprida information till medborgarna är genom personliga kontakter och där kan både medarbetare och politiker vara goda resurser om de är insatta i hur panelen fungerar. Det krävs därför en intern struktur för information och utbildning kring panelens syfte och mål samt om hur den fungerar. Initialt bör det ske en diskussion mellan både förtroendevalda och tjänstemän om panelens vara eller icke vara och syftet med denna.

ÖREBRO LÄNS LANDSTING – TRÖG START MEN ÄR NU IGÅNG

Örebro läns landsting startade i slutet på 2009 med att genomföra två panelomgångar kring landstingets information och om framtida frågor för panelen. Svarsfrekvensen var 90 procent för båda omgångarna. Det tog tid från beslut om att införa en panel till första genomförande vilket till stor del berodde på diskussionen kring hur den skulle komplettera den organisation som redan fanns för dialog med länsberedningar som har ansvar för medborgarkontakter. Dessutom fördes en intern dialog om nyttan med panelen, kostnaden och vilket resultat man kunde förvänta sig.

För att starta en frågeomgång så tar den politiska referensgruppen fram idéer kring områden för panelen. Förslagen går sedan vidare till styrgruppen som består av projektledare, ordförande i demokratigruppen och hälso- och sjukvårdsdirektören. Därefter processas enkäten fram. Panelen bestod i mars 2010 av cirka 70 personer. Marknadsföringen har skett genom den egna tidningen, Tebladet, annons på webbsidan och flyers.

Det är en övervikt av kvinnor som deltar i landstingspanelen vilket skiljer sig från kommunernas paneler där det är jämn fördelning mellan könen. Är detta en slump eller har landstinget en verksamhet som mer intresserar kvinnor? Även ålderssammansättning skiljer i Örebros panel där det är flest deltagare i åldern 61–70 år vilket också kan vara intressant att följa. Den första frågeomgången behandlade information från landstinget och panelen var relativt positiva till resultatet som skickades till landstingets informationsfunktion för fortsatt hantering.

Organisation för hantering av panelerna

Det krävs att man formar en organsation för hur genomförandet av panelerna ska gå till. Ska man arbeta med enkäter via internet eller SMS? Ska man komplettera med fysiska möten etcetera?

Till detta kommer att tydliggöra processen för genomförande av panelen. Den bör också innehålla utrymme för korrigeringar om något inte fungerar som det var tänkt.

I denna process bör de personer ingå som är ansvariga för:
- panelens genomförande
- hur frågor tas fram och beslutas
- hur resultat ska tas om hand och presenteras
- hur återkoppling ska ges till paneldeltagarna
- hur utvärdering ska ske av process och resultat

väsby panelen

UPPLANDS VÄSBY – KOMBINERAR E-PANELEN MED FYSISKA MÖTEN

I Upplands Väsby startade man sin panel genom att skicka ut brev till 500 slumpmässigt utvalda medborgare och erbjöd den att bli deltagare i kommunens panel. 73 personer anmälde sitt intresse vilket Upplands Väsby ansåg var ett gott resultat. Arbetet med panelen har varit ett projekt och man har därför inte marknadsfört den ytterligare efter den första inbjudan men medborgare som har velat vara med har varit välkomna.

Man har genomfört fem panelomgångar. Inför varje panelomgång har man startat med ett fysiskt möte för att ge information och faktakunskaper om ämnet för den kommande panelen. Detta har uppskattats av deltagarna. De områden som har tagits upp är kulturutveckling, trygghet och otrygghet, varumärke och samhällsplanering samt utvärdering av Väsbypanelen.

Svarsfrekvensen för den första panelen var fantastiska 99 procent vilket kan beror på att det var första gången och sågs som något nytt och spännande. Lägst svarsfrekvens fick den näst sista panelen med 37 procent svarande vilket kan antyda att varumärket är ett område som medborgarna inte är så intresserade av. Frågorna till panelen har varierat mellan tre till åtta stycken per omgång och har både innefattat färdiga svarsalternativ och möjlighet till öppna svar.

Upplands Väsby har valt att ställa frågor i ämnen som befinner sig tidigt i beslutsprocessen och där resultatet sedan kan föras in i de framtida processerna för beslut i frågan. En effekt av Väsbypanelen är att andra dialogmöten har kommit igång och utvecklats som gör att det har blivit lättare att närma sig Väsbyborna. De frågor som ställs till Väsbypanelen beslutas av kommunstyrelsens presidium och ordförande för rådet för medborgardialog. Det är de förtroendevalda som äger panelen.

En lärdom från Upplands Väsby är att Väsbypanelen borde ha marknadsförts mer internt så att såväl fler förtroendevalda som tjänstemän fått större kunskap om panelen och därmed velat använda den. Ett annat råd från Upplands-Väsby är att tillsätta en styrgrupp för panelen med förtroendevalda som brinner för frågan. Ett uppskattat initiativ var också att bjuda in panelen till en rundtur med buss i kommunen där olika företrädare för kommunen beskrev kommande projekt i olika stadier.

Avsätt ekonomiska och personella resurser

Skillnader på resursåtgång är stora beroende på om man väljer att ha ett representativt urval eller bjuda in alla som vill delta. Det kostar mer om man väljer att hantera en representativ panel och speciellt om ett externt företag anlitas för detta.

MALMÖ STAD – VALDE ATT HA EN REPRESENTATIV PANEL

Malmö hade använt ett antal olika metoder för medborgardialog när man lyfte frågan om att utveckla dialogen genom att även använda e-verktyg. Efter interna diskussioner i nämnder och förvaltningar valde de att införa två nya metoder, dels ”Malmö initiativet”, där medborgarna kan föra fram idéer och förslag till förbättringar på hemsidan, dels en representativ e-panel den så kallade Malmöpanelen.

Malmö skickade ut 10 000 inbjudningar för att få en representativ panel bestående av 1 600 Malmöbor. När personer har fallit bort har nyrekrytering till panelen genomförts. Det har beslutats att genomföra en panel varje vår och en varje höst. Hittills har tre paneler genomförts. Nämnderna har till uppgift att komma med förslag till frågeområden. Framförallt har frågor ställts kring stadsbyggnad och miljö. Frågor kring förskola och äldreomsorg har inte förekommit hittills och är ett utvecklingsområde. Ett råd från Malmö är att inte ställa för många och komplicerade frågor eftersom det kan göra att paneldeltagarna tappar intresse för att svara.

Malmö har använt sig av ett externt företag och varje panelomgång har kostat mellan 60 000–80 000 kronor plus kommunens kostnader för personalkostnader, brev, porto etcetera.

Erfarenheter från Malmö visar att de har fått stor medial uppmärksamhet och det har hittills bara varit positiv media. Det visar sig också att Malmöborna idag uppfattar Malmö stad som en öppnare stad.

Alla kommuner och landsting i nätverket, förutom Malmö, valde att ha paneler där alla som vill får delta.De har avsatt budget på mellan 0 kronor och 75 000 kronor/år för att driva panelerna. Dessutom tillkommer den personaltid som lagts ner, här skiljer det från 5 procent av en heltid till 20 procent av en heltid. Erfarenheter visar dock att om panelen ska bli ett permanent inslag i kommuners och landstings verktygslåda för medborgardialog så behöver ekonomiska resurser avsättas för marknadsföring, resultatsammanställning, feedback och för aktiviteter riktade mot panelen. Personaltid för att arbeta med panelen behöver också avsättas för att nå bästa möjliga resultat både vad gäller deltagande, kvalitet på frågor och kvalitet på resultat och feedback. För att lyckas bör resurser avsättas i förhållande till de krav man sätter upp för vad panelen ska uppnå.

Malmö stads informationsbroschyr.

Tekniskt verktyg som motsvarar uppställda krav

De tekniska stödsystem som krävs för paneler har i de kommuner och landsting som deltagit i projektet inte uppfattats som något större problem. När kommuner och landsting i nätverket skulle ta ställning till teknikval så visade det sig att de flesta redan hade det som krävdes. I flera av de webbplattformar som kommuner och landsting använder finns också möjlighet till att genomföra enkätundersökningar.

Erfarenheterna visar dock att det är viktigt att först sätta upp vad det ska gå att göra med panelen såsom:

- fasta eller öppna svarsalternativ eller både och
- ska man kunna få ut rapporter om resultat
- ska det finnas med bakgrundsvariabler
- ska man kunna ställa frågor direkt i ett mail eller SMS eller ska medborgarna få en länk till en enkät
- ska det finnas möjlighet till dialog mellan medborgarna kring en viss fråga på ett forum
- ska det finnas kopplingar till andra webbsidor såsom till exempel Facebook

Starten innebär alltså att beskriva vilken funktionalitet som önskas, därefter ta kontakt med den egna IT-avdelningen/webbredaktionen och se vad de kan lösa inom ramen för befintliga system. Utifrån detta går det sedan att forma kraven för vad tekniken ska klara av.

KAPITEL 3

Införande av e-panel

Marknadsföring för att engagera medborgare att delta

En fråga som många har ställt sig är hur man får medborgarna att delta. Erfarenheten från fysiska medborgardialogmöten som kommuner och landsting tidigare haft är inte alltid positiva utan det har varit svårt att få medborgare att delta. Kommuner och landsting i nätverket har använt olika metoder för att få medborgarna engagerade och intresserade av att delta i panelen. Den mest framgångsrika metoden är att ta direkt kontakt med medborgaren. Erfarenheten är att i princip alla svarar ja när de får frågan ”Hej, vi håller på att starta en medborgarpanel där vi vill ebjuda medborgare att tycka till om kommunens/landstingets verksamhet skulle du vilja vara med?”

Även andra metoder har använts för att locka medborgare att delta såsom annonser, inbjudan på hemsida och i tryckt form, via kommunen eller landstingets verksamheter, roadshow och genom inbjudan över Facebook.

Ett annat sätt att locka deltagare kan vara att starta upp med ett ”hett ämne” som berör många.

SUNDSVALLS KOMMUN – ”HETT ÄMNE” GAV EN FLYGANDE START

Sundsvall medborgarpanel består av 700 sundsvallsbor. Redan till första omgången anmälde sig 500 personer. Sundsvall bestämde sig för att starta med en ”het fråga” kring busstrafiken och gick ut med marknadsföring genom pressmeddelande, på Internet och intranet och annons i dagspressen. Efter den första omgången så har ytterligare 200 personer anslutit sig. En tredjedel av paneldeltagarna är kommunanställda.

Sundsvall ställer två frågor till panelen per halvår och har en svarsfrekvens mellan 50 och 60 procent. Utvecklingen i Sundsvall har gått mot att i allt högre grad använda sig av öppna frågor. Erfarenheten är att kommunen får många bra svar och idéer i de öppna svaren från medborgarna.

I kommuner och landsting där alla medborgare är välkomna att delta i panelen innebär det också att panelen kan fyllas på kontinuerligt. Det visar sig att i princip alla kommuners och landstings paneler har ökat i deltagarantal. Mun till mun metoden är den mest effektiva och erfarenheter visar att flera anmäler sig för att vännen/grannen/arbetskamraten är med.

En annan framgångsrik metod har varit att lansera panelen på festivaler eller marknader som hålls på olika platser inom kommunen eller landstinget. Det har uppskattats särskilt när det varit politiker som inbjudit till deltagande i panelen vid dessa tillfällen.

Ett effektivt sätt att få fler att delta i panelen är att marknadsföra den genom olika media. Erfarenheter från projektet har varit att media har varit intresserade av panelerna och det har framförallt resulterat i positiva artiklar eller reportage på lokal-tv/radio om panelerna och dess resultat. Varje ny artikel har ofta inneburit nya medlemmar till panelerna.

Tydliggör vilka som får delta

Traditionellt har idealet varit att etablera representativa paneler, dvs paneler med en sammansättning som återspeglar kommunen/landstingets mångfald. Den internationella trenden är emellertid att man i allt högre grad frångår detta ideal och i stället eftersträvar att bjuda in så många som möjligt till en e-panel. Det är kommunens/landstingets ansvar att följa upp vilka som deltar för att kunna möta grupper som inte deltar genom andra dialogmetoder. Medborgarpanel via internet kan aldrig vara det enda verktyget för dialog utan måste kompletteras med både fysiska möten och metoder för att söka upp medborgare som inte normalt deltar.

Innan kommunen eller landstinget startar sin panel bör man ta ställning till vilka som ska ingå i panelen. I detta finns olika vägval att göra:

- ska det riktas mot en speciell grupp eller ett speciellt geografiskt område?
- ska det endast vara för personer med permanent boendeadress i kommunen/landstinget?
- ska fritidsboende i kommunen/landstinget få vara med?
- ska skolungdomar som går i kommunens skolor men bor i en annan kommun få vara med?
- ska näringsidkarna få vara med även om de inte bor i kommunen/landstinget?
- ska utflyttare få vara med?

De flesta kommuner och landsting har valt att öppna panelen för alla som vill delta. De har dock följt upp vilka som deltar framförallt när det gäller kön, ålder och geografisk spridning. Inom kommunerna har könsfördelningen varit relativt jämn med en liten övervikt i de flesta kommuner för kvinnor. Åldersfördelning har varit relativ jämt fördelad med en viss övervikt av personer mellan 30–50 år. Det har varit svårast att locka de riktigt unga och det riktigt gamla. För att nå dessa grupper behöver man antingen göra speciella insatser eller välja andra metoder för dialog. Örebro läns landsting skiljer sig dock från övriga som medverkat. I Örebro finns en stor övervikt av kvinnor i panelen och en övervikt av personer i åldern 61–70 år. Den geografiska spridning är även den relativ jämn i de flesta kommuner. Botkyrka skiljer sig dock från de övriga genom att de har haft att brottas med en geografisk obalans. I Botkyrkapanelen finns en större representation från de södra delarna av kommunen som framförallt består av småhusbebyggelse medan deras miljonprogramsområden inte är lika väl representerade.

SVENLJUNGA INRIKTAR SIG PÅ UNGA

Svenljunga valde att införa en panel för ungdomar i årskurserna 7–9. Utgångspunkten för införande har varit att det skulle vara så enkelt som möjligt att delta och därför behövs ingen anmälan utan det går att delta direkt på kommunens hemsida. Varje panelomgång består av en fråga som läggs ut på hemsidan. Kommunen lägger ut en fråga var 14:e dag vilket innebär att cirka 30 panelomgångar har genomförts. Som komplement har fysiska möten genomförts för marknadsföring och uppföljning och vid två tillfällen har fokusgrupper genomförts. En arbetsgrupp tar fram frågorna som sedan beslutas av Kommunstyrelsens arbetsutskott.

För att få ungdomarna intresserade av panelen så gjordes personliga besök på skolan, fritidsgården, biblioteket och fritidsanläggningen för att informera och dela ut flyers. De har också använt sig av skolans interna e-postsystem för att påminna om panelen.

Erfarenheter från Svenljunga visar att valet av verktyg var helt rätt däremot var inte kommunens hemsida den bästa platsen enligt ungdomarna själva. De ansåg att panelen skulle kunna vara tillgänglig via andra webbsidor också som till exempel Facebook.

Ett resultat av en panelfråga var att ungdomarna framförde missnöje med skolmaten. Kostenheten tog till sig kritiken och arbetade aktivt för att förbättra maten både till smak och hur den tillagas. Ungdomarna började då äta mer och de som tidigare avstod från att gå till matsalen började äta där igen. Detta har inneburit att kostenheten har fått be om tilläggsbudget för inköp av mer råvaror.

Kostnaden för panelen har varit låg cirka 20 000 kronor för hela projekttiden, till detta tillkommer arbetstid för projektgruppen och cirka en timme/fråga för konstruktion och uppföljning.

Svenljunga kommuns råd till de som vill starta en panel för unga är att engagera så många som möjligt som kan tala för varan. Man bör pröva andra sociala forum än kommunens hemsida där ungdomar känner sig mer hemma och ta reda på vad som gäller för PUL för att få en uppfattning om hur mycket administration som krävs.

Ta ställning till vilka frågor som ska ställas

Egentligen finns det inga frågor som inte går att ställa till en panel. Det som däremot framkommer är att frågorna inte får beskrivas för komplicerat och inte vara för många. De områden som deltagarna i nätverket har frågat om rymmer allt från skattenivåer till namn på en idrottshall. Erfarenheterna visar också att de som deltar i panelerna ser mycket seriöst på sitt deltagande, tar frågorna på stort allvar och lägger ner tid och energi på att ge bra svar. Kränkande skrivningar förkommer i princip aldrig.

BOTKYRKA TAR UPP SVÅRA OMRÅDEN

Botkyrka påbörjade sitt arbete med paneler med en fråga som handlade om den familjepark som planerades i kommunen. Därefter har kommunen genomfört fem paneler via SMS och internet. Botkyrka anlitade ett konsultföretag som redan hade en panelgrupp som omfattade 650 Botkyrkabor. Panelernas teman var bostadspolitik, folkhälsa, hemkänsla, diskriminering samt kommunens kultur- och fridisaktivitetsverksamhet ur ett jämställdhetsperspektiv. I de två sista deltog en delvis ny panelgrupp där delar av den tidigare panelen ingick och kompletterades med nya medlemmar som kommunen rekryterade.

Till det fysiska mötet kom 18 personer och i de internetbaserade panelerna har deltagarantalet varierat mellan 133 och 203. När det gäller åldersammansättning av panelen så är det fler yngre som deltar mot vad som kommunen vanligvis når genom de fysiska mötena.

Högst svarsfrekvens nåddes vid panelen kring diskriminiering. Resultatet från denna har använts i Botkyrkas samarbete med fyra andra europeiska städer för att ta fram indikatorer som analyserar den lokala situationen i fråga om rasism och diskriminering.

När man själv valt att delta i en panel blir engagemanget större. Detta visar sig bland annat i de relativt höga svarsfrekvenserna. Flera panelomgångar ligger på över 95 procent där snittet normalt ligger mellan 60 och 70 procent. Erfarenheterna från nätverket visar också att medborgarna svarar snabbt på e-panelernas frågor, oftast har de flesta svarat inom tre dagar.

Tydliggöra vad man utlovar med panelen

I de utvärderingar som skett av panelerna framkommer vikten av att kommunen och landstinget är tydliga med vad som utlovas om hur panelens resultat ska användas. För att medborgaren ska vilja delta måste det kännas meningsfullt och effektivt. Eftersom frågorna till panelen skiljer sig åt mellan gångerna så behöver det tydliggöras inför varje panel hur just denna omgångs resultat ska användas. Medborgarna är kloka och tror inte att beslutet ska bli precis som de själva föreslår. Däremot förväntar de sig att få information om hur resultatet används i det fortsatta arbetet.

Ales projektledare gör reklam för e-panelen.

ALE BETONAR VIKTEN AV ATT DET MÅSTE BETYDA NÅGOT ATT DELTA

Ale startade den första panelen i juni 2008. Inbjudan till att delta i panelen har gått ut på flera olika sätt via kommunens hemsida, via Facebook, via Alekuriren, på kommunala anslagstavlor, på bibliotek, på KF:s informationsbord och genom att vara ute bland ”folk” vilket visat sig vara den mest effektiva metoden. Inbjudan har varit öppen och alla har varit välkomna att delta i panelen. Deltagarantalet i panelen har ökat hela tiden och är våren 2010 uppe i 190 personer. Ale har inte lagt något krut på att få en representativ panel men det visar sig att den speglar kommunen på ett någorlunda rättvist sätt när det gäller geografisk spridning, kön och ålder.

Ales fem paneler har handlat om medborgarkontorets uppgifter, möjligheter att påverka i Ale, synpunkter på kommunens webb, kommunens krishantering och innehåll på ortutvecklingsmötena.

Svarsfrekvensen har legat på mellan 56–75 procent. Exempel på hur svaren från panelerna givit resultat är:

- Det finns nu information om radonmätning och möjlighet att hämta radontestutrustning på medborgarkontoret.
- Panelen efterfrågade speciella arbetsgrupper för att kunna påverka och Ale arbetar nu med att utveckla ett ungdomsråd för unga i åldern mellan 13–20 år.
- En ny webbplats håller på att utarbetas som ska vara klart hösten 2010 och där panelens synpunkter utgör ett av underlagen.

Ale lyfter fram vikten av att det måste betyda något att vara med i panelen. För att visa att panelen är viktig så håller Ale kontakten med panelen mellan frågeomgångarna genom korta mail om vad som är på gång och hur kommunen använder resultatet från panelenomgångarna.

Ale har också mycket positiva erfarenheter av att använda digital teknik i kommunikation med medborgarna. ”Det är fenomenalt och förenklar kontakten”. SMS har också fungerat mycket väl. ”Det har verkat som de som deltar i panelen bara väntat på att de ska få ett SMS från kommunen”. ”Redan efter några dagar så har de flesta svarat”.

Viktigt att underhålla panelen

Mellan fyra och sex panelomgångar per år anses som en lagom mängd för att kunna ställa viktiga frågor och få svar från paneldeltagarna. Både internationella och nationella erfarenheter visar att det är viktigt att också underhålla panelen mellan panelomgångarna. Detta kan ske genom informationsmail, information via Facebook med särskilda grupper för panelen eller genom fysiska möten.

ESKILSTUNA – PANELEN BLIR VIP:AD

Eskilstuna har genomfört fyra panelomgångar med frågor inom områdena service på medborgarkontoren, trafikplan, Eskilstunas vision samt framtagande av integrationsstrategi.

Framgångsfaktorer har varit en lättförstålig och lagom stor enkät, snabb återkoppling, att resultatet används, att kombinera med fysiska möten och att ha en trevlig och familjär ton i kommunikationen med panelen. Eskilstuna har 220 personer i sin panel. Åldersgruppen 30–49 dominerar dock och det har varit svårt att få med yngre deltagare och personer över 70 år.

Under Eskilstunas demokrativecka i november 2009 inbjöds panelen till ett fysiskt möte mellan deltagarna i panelen och kommunens politiker. Man ville skapa en mötesplats där de kunde ställa frågor till varandra och diskutera erfarenheter. Ett viktigt syfte var också att få panelen att känna sig viktig. Vid mötet bjöds på mat, dryck och underhållning. Tidigare hade panelen fått formulera en löpsedel utifrån sin vision om Eskilstuna 2020. Ett trettiotal utvalda texter av dessa gjordes om till löpsedlar med rubriker som trycktes på de båda lokaltidningarnas löpsedelspapper. De hängdes sedan upp på väggarna i lokalen där träffen för panelen var. Detta var mycket uppskattat.

Kommunen använde sig också av mentormeterknappar för att få ta del av panelens synpunkter om panelen och om vilka områden de vill lämna synpunkter på i kommande paneler. Deltagarna var mycket aktiva och hade många idéer kring vilka områden de vill kunna påverka bland annat skola, kultur och fritid.

Internationella erfarenheter visar också på att intresset kan öka genom att vissa belöningar ges för deltagande. Det kan handla om man får en lott om man deltar, eller en lunchkupong eller att det sker en utlottning av en resa mellan de som deltar i panelen.

Eskilstunas inbjudan till e-panel.

KAPITEL 4

Hantera resultatet av panelen

Resultat som en del i styrning

Att använda resultaten som en del i styrningen var ett av de syften som satts upp för projektet. Det finns också ett antal konkreta exempel där resultatet från panelerna har varit ett underlag av flera när kommunerna/landstingen har fattat beslut kring en fråga eller arbetat med utveckling av verksamheten. Panelresultat som har fått effekt är till exempel skattehöjningen i Gnosjö, utvecklingen av verksamhet på medborgarkontoret i Ale, kosten i skolan i Svenljunga med flera. Flera paneler har kommit in i ett tidigt skede i beslutsprocesserna och beslut har ännu inte tagits. Detta gäller till exempel Kulturutveckling i Upplands Väsby och placering av badhus i Malmö.

Erfarenheten är emellertid att detta är ett utvecklingsområde för kommuner och landsting. Utvecklingen handlar både om att de förtroendevalda tar ansvar för vilka frågor som ställs till invånarna samt att man är beredd att påverkas och om att tjänstemannaorganisationen ser medborgarpanelen och andra dialogverktyg som ett redskap för att förbättra underlaget inför beslut.

Återkoppling av resultat

En av de viktigaste delarna i ett system med medborgarpaneler är att återkoppla till paneldeltagarna. Erfarenheter visar att återkopplingen måste omfatta både resultatet av panelen men också ett svar från de förtroendevalda hur de ser på resultatet och hur de tänker använda det i det fortsatta arbetet. Detta är ett av de tydligaste resultaten av de utvärderingar av panelerna som gjorts i projektet. Paneldeltagarna ger de förtroendevalda en chans att visa att

de bryr sig om vad medborgarna tycker, inte att det ska bli precis som de vill men att de förtroendevalda i alla fall reagerar på vad de tycker. Sker inte detta kommer intresset mycket snabbt att falna.

Återkoppling kan ske på olika sätt; genom speciella rapporter till panelen, genom att resultatet läggs ut på hemsidan, presentationer på fullmäktige eller via fysiska möten.

LÄRJEDALENS STADSDEL I GÖTEBORG

Lärjedalens panel består av cirka 100 personer. Panelen har en relativ jämn fördelning när det gäller geografisk spridning, kön och ålder. Tre panelomgångar har genomförts med fokus på trygghet i bostadsområdet och om att vara förälder i Lärjedalen. Svarsfrekvensen har legat mellan 96 procent och 72 procent. En fjärde panelomgång, som genomförts under våren 2010, vände sig till ungdomar mellan 13–19 år.

Stadsdelens uppdrag omfattar i huvudsak förskola/skola, äldreomsorg, stöd till funktionshindrade och övrig socialtjänst. Ett av syftena med panelen har varit att nå även Lärjedalsbor som inte är brukare av förvaltningens tjänster och frågorna har därför varit av övergripande karaktär.

Det är nämnden och därmed politikerna som äger panelen och som beslutar om frågeområden, frågornas utformning och vilken information som ska gå till panelen. Nämnden har utsett en styrgrupp för att driva panelen tillsammans med projektledaren. Det har varit svårt att ta fram frågor vilket till viss del beror på önskan att ställa frågor till alla medborgare och inte bara till de som nyttjar nämndens tjänster. En annan orsak är att nämnden inte kan ställa frågor som rör andra nämnders verksamhet.

Unikt för Lärjedalen är att när frågorna är framtagna så har de kvalitetssäkrats av Statisktiska Centralbyrån.

Lärjedalen har också lagt stor vikt på återföringen till paneldeltagarna som har fått en återkoppling i två steg efter varje enkät. Resultatet av enkäten har snabbt skickats ut till panelen. Därefter har panelen fått en återföringsrapport med nämndens synpunkter och svar på de kommentarer och förslag som kommit från panelen. I återföringsrapporten har också funnits möjlighet att rätta till missuppfattningar eller sakfel som framkommit genom paneldeltagarnas kommentarer.

Panelen har i Lärjedalen blivit ett sätt för de förtroendevalda att hitta nya vägar och öppningar i syfte att genom en gemensam dialog stärka den demokratiska utvecklingen i samhället.

Kontakt med media

Erfarenheter från projektet visar att media har varit mycket intresserade av arbetet med paneler. Panelerna har uppmärksammats som reportage i TV, radio och lokalpress. Tyresö fick en positiv helsidesartikel i Svenska Dagbladet när de skulle starta sin panel. Kinda har deltagit i flera radio- och TV-reportage kring sin panel. Media har också spelat en viktig roll i rekryteringen av deltagare där varje artikel eller reportage gett nya paneldeltagaren. Många kommuner och landsting har aktivt skickat ut pressmeddelande när resultatet från panelomgångarna har presenterats för att ytterligare sprida information om panelens arbete.

Lärjedalens inbjudan till e-panel.

Använd panelen för utvärdering och förbättring av arbetet

Några av kommunerna i nätverket har genomfört utvärderingar av sina paneler. Tillvägagångsättet har varierat mellan kommunerna. En del har valt att utvärdera varje panelomgång medan andra har valt att genomföra en utvärdering i slutet på projekttiden.

Genom att genomföra utvärderingar får kommunen/landstinget en tydlig bild av vad som är framgångsrikt att fråga om, idéer till nya frågeområden och kunskap om vilka de kritiska faktorerna är för att panelen ska bli framgångsrik.

TIERP UTVÄRDERAR VAD PANELEN TYCKER OM PANELEN

Tierp har genomfört fyra panelomgångar kring områdena medborgarservice, trygghet, den framtida gymnasieskolan och visionsdokument för Äldre 2020. Kommunfullmäktiges demokratiberedning är ansvarig för panelen.

För att utvärdera panelen så genomfördes en frågeomgång under mars 2010 med frågor om hur man uppfattat panelens arbete. Det visar sig att paneldeltagarna är nöjda med frågorna, hur de har fått feedback och hur tekniken fungerat. Över 55 procent av de som svarade på enkäten svarar att deras politiska intresse har ökat. I de öppna svaren kring panelen lyfts fram att det är viktigt att man kan se resultat av panelen, att kommunen måste arbeta för att fler kommer med och att man gärna ser en fortsättning av panelen som en forum för demokratisk påverkan.

Genom att låta paneldeltagarna vara med och utvärdera sitt och kommunens/landstingets arbete med panelen sker en gemensam utveckling för att skärpa verktyget till att uppfattas som en vinna-vinna metod för de förtroendevalda, medborgarna och tjänstemännen.

KAPITEL 5

Fortsatt utveckling av e-panel

I projektet har kommunerna och landstingen framförallt prövat på paneler genom enkät över internet eller genom SMS-frågor. Det finns dock stora möjligheter att utveckla metoderna för panelens deltagande i samhällsutvecklingen. Tyresö har prövat kartan som dialogverktyg i panelen. Den digitala kartan har som dialogverktyg stor utvecklingspotential för kommuner och landsting.

TYRESÖ HAR ANVÄNT KARTAN

Tyresö har genomfört fem frågeomgångar via länk till en enkät. Dessa har handlat om kommunens nya servicecenter, möjlighet till spontanidrott, profilklasser och utvärdering av panelen.

Tyresö ville under 2009 pröva nya metoder för panelen och valda att använda kartan som underlag för frågor till panelen. Panelen fick möjlighet att på en digitalkarta över Tyresö markera platser de tycker är vackra och platser som behöver utvecklas.

Tyresöpanelen omfattar 180 personer i åldrarna 16–82 år. Vid testomgången med kartan var svarsfrekvensen 50 procent. I en efterföljande utvärdering uppgav 43 procent av dessa att det var lätt att svara medan 24 procent upplevde det svårt att svara.

Internationella erfarenheter visar att paneler kan används på olika sätt, bland annat som inslag i mer långsiktig utvecklingsprocesser. Ett exempel är en kommun i Australien som bjöd in deltagarna i panelen till att delta i ett långsiktigt arbete för att få ner brottsligheten inom ett visst geografiskt område. De i panelen som anmälde sig att delta i detta arbete formade en arbetsgrupp tillsammans med tjänstemän. Arbetsgruppen genomförde sedan under ett års tid en kartläggning av problemet. I samarbete med boende i området arbetade gruppen också fram konkreta förslag till lösningar som presenterades för de förtroendevalda.

Ett annat användningsområde för panelen är att använda det som ett inslag i praktisk uppföljning av servicen inom kommuner och landsting. Inom detta område finns många konkreta exempel, inte minst från Storbritannien. I engelska kommuner har man till exempel bjudit in paneldeltagarna att vara så kallade ”mystery shoppers”. Utifrån en färdig mall undersöker paneldeltagarna kommunens tillgänglighet och bemötande till exempel på medborgarkontor eller i receptionen. Det finns också exempel där paneler har använts för att prioritera resurser och tagit fram förslag på lösningar för utveckling av tjänster.

KAPITEL 6

Till sist

När vi startade projektet hade vi som mål att följa utvecklingen av medborgarpaneler utifrån fyra centrala aspekter. Nedan sammanfattar vi de erfarenheter vi gjort kring dessa aspekter.

Pröva om metoden upplevs som användbar för förtroendevalda för att få ett bättre beslutsunderlag där medborgarnas värderingar i olika frågor utgör en del.
I de flesta kommuner och landsting som deltagit så har panelerna ägts av politiken och det är politiker som har beslutat om frågornas art. Det har visat sig att det krävs tid för att vänja sig vid att tillfråga en grupp medborgare om deras syn i en viss specifik fråga. Varken politikerna eller tjänstemännen som ställs inför att ta fram underlag för beslut har naturligt tänkt på att de har tillgång till en panel för att ställa frågor kring ämnet.

I de paneler där det gjorts tydliga kopplingar till ett kommande beslut har dock resultatet uppfattats som värdefullt och användbart, speciellt för de politiker som varit direkt involverade i panelarbetet. Det flera av deltagarna i nätverket lyfter fram som en förbättringsåtgärd är den interna förankringen både hos politiker och tjänstemän för att panelen ska bli ett naturligt verktyg i de kommunala beslutsprocesserna.

Få en uppfattning om vilka frågor som kan skapa engagemang.
Erfarenheterna visar att det inte är frågan i sig som avgör möjligheten att skapa ett engagemang. I princip kan alla typer av frågor ställas till en panel. Det som avgör om man lyckas skapa ett engagemang eller inte är istället bland annat hur frågorna ställs. Långa enkäter och krångliga förklaringar kan göra att paneldeltagarna tappar intresset. Av stor betydelse är också att frågorna, av paneldeltagarna, måste uppfattas vara frågor som det går att påverka. I annat fall uppfattas det inte meningsfullt att delta. Vidare behöver paneldeltagarna

känna att deras kunskaper är efterfrågade. I de paneler som genomförts har det ställts frågor inom en mängd områden med en övervikt mot utvecklingsfrågor. Vår slutsats är att alla frågor kan ställas men att framgång förutsätter att det finns ett ärligt uppsåt och vilja att lyssna.

Följa om konsultationen i medborgarpanelen får en påverkan på beslut.
Flera av panelerna som ingått i projektet har använts i början på en beslutsprocess och beslut är ännu inte taget. Panelens resultat finns emellertid med i underlaget för den fortsatta hanteringen av ärendet. I projektet har det också kommit fram ett antal exempel där resultatet av panelerna har haft stark påverkan på beslutsprocesserna. Påverkan skulle emellertid kunnat vara större. Vi kan konstatera att det saknas en vana eller om vi så vill en kultur där medborgarsynpunkter insamlade genom paneler eller på annat sätt uppfattas som en naturlig och självklar del av ett beslutsunderlag. Vi uppfattar detta var det område där det finns störst utvecklingspotential. Panelen tillsammans med andra dialogverktyg måste få en naturlig plats i de styrprocesser som finns i kommuner och landsting för att stärka demokratin och utveckla servicen.

Utveckla metoder för återkoppling till deltagare och medborgare.
Alla deltagarna i nätverket har arbetat aktivt för att återkoppla resultatet av panelerna både till panelen och medborgarna. Detta har skett framförallt genom information på hemsidor och i de hushållsblad som flera kommuner och landsting har. Den största vikten har lagts på att informera panelens deltagare på olika sätt. Det som lyfts upp från paneldeltagarna som viktigt är att de inte bara får resultatet av panelen utan också politikernas kommentarer och synpunkter på resultatet.

Medborgarpanel är ett verktyg för dialog som ska kombineras med andra både IT-baserade och fysiska möten/metoder. Det är viktigt att man ser på panelen på samma sätt som på ett fysiskt möte. Som deltagare i en panel respresenterar man enbart sig själv. Panelens svar är inte den exakta vetenskapen utan en grupps syn på en viss fråga och kan utgöra ett underlag av flera i beslutsprocesser.

Till sist – e-paneler är ett verktyg för att skapa tillit till de förtroendevalda och kommunen/landstinget som organisation. Det måste vara på riktigt, kring något som är viktigt och som ger resultat.

Vill du veta mer?

Kontakta
Lena Langlet, lena.langlet@skl.se
Anders Nordh, ander.nordh@skl.se
Kjell-Åke Eriksson, kjell-ake.eriksson@skl.se

Tidigare publicerade faktablad och skrifter inom Projekt Medborgardialog

Tolv politikers tankar om medborgardialog

Lyssna och lyssna igen

11 tankar om medborgardialog i styrning

IT-verktyg i demokratins tjänst

Faktablad 1 Folkomröstningar

Faktablad 2 Folkomröstningar den 17 september 2006

Faktablad 3 Medborgarförslag

Faktablad 4 Ungdomsråd

Faktablad 5 Medborgarbudget

Faktablad 6 Medborgarpanel

Faktablad 7 E-petitioner

E-panel för dialog med medborgarna

Hösten 2007 inbjöd projekt Medborgardialog kommuner och landsting att delta i nätverk för att utveckla medborgarpaneler via Internet och SMS. Medborgarpanel innebär att kommunen/landstinget inbjuder medborgare att delta i en grupp som under en längre tid med jämna mellanrum får frågor att besvara kring utveckling av det samhälle de lever i och om de tjänster som kommuner och landsting erbjuder. Skriften innehåller erfarenheter från de 2,5 åren som projektet pågått.

Ladda ner på www.skl.se/publikationer

Bestnr: 5205

Sveriges Kommuner och Landsting

Post: 118 82 Stockholm
Besök: Hornsgatan 20
Telefon: 08-452 70 00
www.skl.se