

# Att genomföra medborgardialog

– Ett stöd till dig som arbetar med medborgar- och kunddialoger



Piteå kommun



### **Att genomföra medborgardialog**

– ett stöd till dig som arbetar med medborgar- och kunddialoger (jan 2018) är en informationsfolder som produceras av kommunledningsförvaltningen, Piteå kommun.

*Redaktör: Anette Christoffersson*

# Styrning och ledning måste ständigt förändras och utvecklas för att vara handlingskraftig i den tid vi lever. Det är också viktigt att kommunernas särart får genomslag i styrningen.

**ATT STYRA OCH LEDA EN KOMMUN** är inte samma som att styra och leda ett företag. Skillnaden kan beskrivas på olika sätt, men alla förenas i att i en kommun är värden och värderingar i fokus. I en kommun är resultatet de värden som skapas för samhället och för individen och medlet att nå dit är de resurser vi har tillgodo. Medan för ett företag är målet lönsamhet och medlet är att utveckla värdet för kunden.

Ett annat sätt att se på styrning och ledning är att studera hur kommunernas roll har förändrats över tid. Kommunens utveckling beskrivs i fyra steg, från Kommunen som gemenskap och Kommunen som statens förlängda arm, till Marknadskommun och slutligen den Samverkande och samordnande kommunen. Om dessa fyra steg är historien, vilken roll kommer då kommunen att ha i framtiden?

Kommunernas framtida roll kan beskrivas som tre olika vägar:

**Marknadsspåret**, där kommunen är beställare och därigenom styr på distans.

**Medborgarspåret** som innebär två synvinklar; där individens möjligheter att stämma sin egen service men också ansvar att delta i det kollektiva medbestämmandet.

**Samverkansspåret**, fokuserar på att skapa bättre förutsättningar för processarbete, samtidigt skapas en otydlighet kring vem som ansvarar för verksamheten kopplat mot medborgarna.

Ser man istället utvecklingen ur en teoretisk syn på styrning så har utvecklingen gått från Public management och för offentlig sektor till Public Governance och nu talas det även om Public Values Governance, ett sätt att reflektera kring styrning och ledning för att skapa hållbarhet. För att stärka social sammanhållning behöver rättvisa och social utveckling skapas. Social utveckling handlar om att ge tillgång till kunskap och tillgång till delaktighet i det politiska rummet för olika målgrupper. Därför behöver dialogen som en del i styrning och ledning ständigt utvecklas.

En styr- och ledningsprocess som tar tillvara kommunernas särarter; utvecklar kommunernas roll i takt med samhällsförändringen, handlar mer om viljan vart vi vill nå och är mindre automatiserad för att beskriva vad vi gjort. Det handlar om att tänka nytt, ge förtroende, mod att lära av andra och att skapa tillit till lokalsamhället.

*Tillsammans gör vi det möjligt!*



**Ylva Sundkvist**  
Kommunchef



**Anette Christoffersson**  
Processledare

## Varför ett stödmaterial?

**PITEÅ KOMMUNS KVALITETSARBETE** ingår i kommunens styr- och ledningsprocess som beskrivs ur fem perspektiv. I den modellen utgör medborgardialog och dialog med företag ett viktigt perspektiv.

Det är också viktigt att medarbetare som arbetar med dialoger känner att de har stöd i att utforma dialoger och att de resultat som kommer fram i dialogerna används till beslutsunderlag och verksamhetsutveckling. Styrande dokument är också ett stöd, detta stödmaterial ska ses som ett komplement till styrdokumentet.

För kvalitetsarbetet och medborgardialog finns följande styrande dokument:

*Policy för Piteå kommuns kvalitetsarbete*

*Riktlinjer för kvalitetsarbetet i Piteå kommun*

*Piteå kommuns anvisningar för kvalitetsarbetet*

Syftet med Piteå kommuns/koncerns kvalitetsarbete är att styra och leda verksamheten för att utveckla kvalitet och effektivitet. Piteborna ska uppleva delaktighet i utvecklingen.



# Representativ demokrati

**SVERIGE HAR REPRESENTATIV DEMOKRATI**, och de folkvalda utses i allmänna val. Valen utgör de största och viktigaste dialogerna. För att hålla demokratin levande mellan valen är det viktigt att erbjuda delaktighet. Medborgardialog handlar också om att stärka demokratiutveckling.

Grundsynen är att alla pitebor kan bidra och alla har rätt att ha åsikter om alla verksamheter, som skattebetalare och boende i Piteå. För att stärka den representativa demokratin är det kommunstyrelsen som fattar beslut om medborgardialoger som ska genomföras, och de frågor som ska ställas. Det är de förtroendevalda som kan avgöra vilka frågor som bör kommuniceras inom den kommunala organisationen eller inom ramen för de politiska partierna. I kunddialoger är det respektive facknämnd som beslutar om dialogerna.

## MÅL

*Piteborna ska känna att det är meningsfullt att engagera sig och att de kan påverka kommunens utveckling.*

## Dialog en del i styrmodellen

**ETT AV DE FYRA** strategiska områden i Piteå kommuns styrmodell handlar om; Demokrati och öppenhet.

Piteå präglas av öppenhet, engagemang och delaktighet. Vi verkar för ett tillåtande klimat genom att både ta intryck av och ge avtryck i omvärlden.



## Varför medborgardialog och delaktighet?

Vad kan Piteå vinna på att arbeta med medborgardialog för att ge möjlighet till Piteborna att påverka Piteås utveckling? På den frågan finns det många olika svar.

### Samhällsutveckling

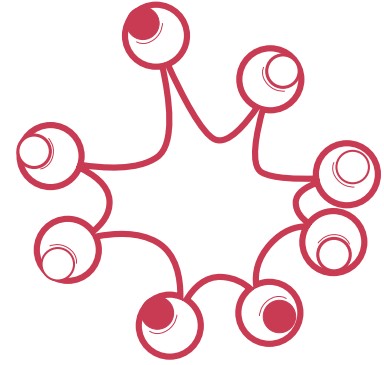
Dagens samhälle ställer nya krav på kompetens och utveckling. Legitimitet och förtroende skapas till stor del av den lokala förmågan att skapa delaktighet och därmed stärka demokratin. Det finns därför ett lokalt ansvar för att fortsatt utveckla det demokratiska systemet i landet.

### Vilja att delta

Undersökningar pekar på att medborgarnas vilja att delta i samhällsutvecklingen ökar. Vilja att delta innebär inte med automatik att medborgarna engagerar sig politiskt, därför är det viktigt att kommunen ger andra möjligheter till deltagande.

Medborgarna vill påverka sin kommuns utveckling. De vill vara med i frågor som rör dem personligen via service och tjänster. De vill också vara med och påverka frågor som rör lokalsamhället och dess demokrati. I de demokratiska frågorna handlar deltagande om att bidra till att forma kollektiva lösningar i syfte att nå en hållbar utveckling. För social sammanhållning och social hållbarhet behöver medborgarna få både tillgång till kunskap (information) och tillgång till det politiska rummet (delaktighet).





## Med vem ska vi ha dialog?

Ett samhälle som vill ge förutsättningar till delaktighet måste inbjuda alla samhällsgrupper. Hur ska vi tänka när vi bjuder in till dialog, vilka verklighetsbilder ska få komma till tals, vilka ska få bli sedda, lyssnade på, och vilka ska få vara med.

Tänk dig en stjärna med flera spetsar; varje spets kan utgöra olika förvaltningar i Piteå kommun, eller olika yrkesgrupper. Inom varje spets finns det kompetens och samhörighet, men mellan spetsarna vet vi inte lika mycket om varandra.

Tänk dig fler stjärnor där spetsarna kan vara olika geografiska områden. Eller en stjärna där spetsarna utgör olika erfarenheter som de utrikesfödda, fysiskt funktionsnedsatta, de i ekonomiskt utsatta hushållen, HBTQ personer, psykiskt funktionsnedsatta.

### Jobba i mellanrummen.

Det finns många stjärnor och många spetsar, men det är i mellanrummen som möjligheterna att lära av varandra finns. Men det är också i mellanrummen som konflikter kan uppstå utifrån att vi tänker olika. Det är också olikheter och olika sätt att se på saker som kan föda nya tankar: För att möta omvärlden och nå kreativitet och innovation är det viktigt att jobba i mellanrummen. Det är i den komplexa världen vi lever och i den komplexa världen som människor vill kunna påverka sin vardag och det samhälle de lever i.

## Vad är medborgardialog och delaktighet?

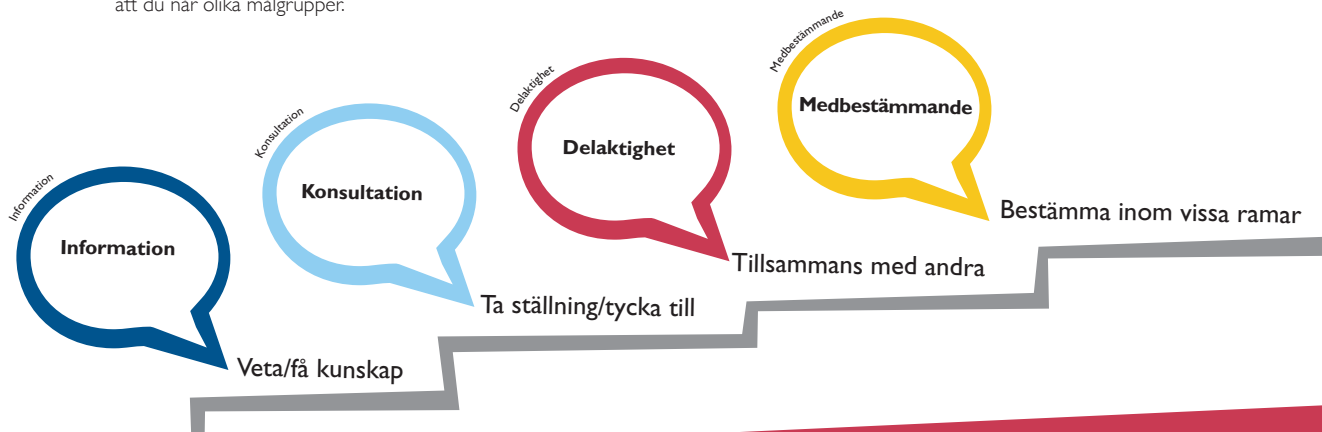
Delaktighet och medborgardialog är komplexa begrepp och kan betyda mycket och därför är det svårt att hitta en enda definition. Piteå har valt att prata om olika perspektiv och former för dialog. Medborgardialogen i Piteå är indelad i fyra perspektiv allt från information till medbestämmande. Inom varje perspektiv finns det i Piteå ett antal metoder som är kontinuerligt återkommande.

**INFORMATION:** Lättillgänglig och aktuell information är grund för delaktighet och inflytande. Återkoppling av genomförda dialoger och undersökningar: Piteborna ska få veta vad de får för sina skattepengar: Många kommunikationskanaler och metoder möjliggör att du når olika målgrupper:

**KONSULTATION:** När kommunen ställer frågor till Piteborna, exempelvis medborgar- och kundundersökningar i olika former. Välj metod efter målgrupper:

**DELAKTIGHET:** Möjligheter för medborgare att delta och framföra åsikter redan vid framtagandet av förslag, eller genom att själva lägga förslag som synpunkten och medborgarförslag.

**MEDBESTÄMMANDE:** Metoder där medborgarna inom vissa ramar kan vara med och fatta beslut, exempelvis PUFF och landsbygdscentrum. Resultat från olika dialoger ska utgöra ett av flera beslutsunderlag inför budget och verksamhetsplan.





# Vilka kontinuerliga dialoger genomförs i Piteå kommun?

## INFORMATION

### Värt att veta om din kommun

Informationsbroschyr om Piteå kommun som skickas ut till hushållen i Piteå, i olika omgångar under ett år.

### Resultatsida på webben

Piteå kommun redovisar resultat och kvaliteer direkt på webben. Det är en samlad information om kommunens resultat utifrån strategiska områden, måldikationer, verksamhetsplan, årsredovisningar och budget.

### Sociala medier

Kommunen finns på sociala medier för att kommunicera och informera om saker som händer i kommunen.

## KONSULTATION

### Medborgarenkät

Statistiskt centralbyrå (SCB) genomför udda år en medborgarundersökning där medborgarna får tycka till om sin kommun och dess verksamheter.

### PiteåPanelen

För att politikerna ska få bättre underlag inför planering och beslut har Piteå kommun en medborgarpanel som består av en samling piteabor i olika åldrar: Panelen får möjlighet att tycka till i olika frågor innan beslut fattas eller innan förslagen utformas.

### Trygghetsvandringar

Trygghetsvandringar är en metod för att skapa en bättre och tryggare närmiljö men kan också användas för att undersöka hur människor använder och trivs i sin närmiljö.

## DELAKTIGHET

### Synpunkter och medborgarförslag

Synpunkten är ett webbformulär där medborgare direkt kan lämna åsikter till berörd tjänsteman. Medborgarförslag är ett skriftligt konkret förslag om kommunens verksamhet, som kommunfullmäktige tar ställning till.

### Fokusdialoger

Utifrån olika undersökningsresultat beslutar kommunstyrelsen årligen om ett antal medborgardialoger.

## MEDBESTÄMMANDE

### PÅÅP

Påse pengar projekt som unga planerar och genomför själva.

# Ungas åsikter i fokus

I Piteå är barn och ungas åsikter viktiga i samhällsutvecklingen av det framtida Piteå. Vi tar aktivt tillvara barn och ungas delaktighet, engagemang och kreativitet, i Piteå ska unga kunna förverkliga sina drömmar. I Piteå är dialog med unga lika viktigt som dialog med vuxna. Ungas tankar, erfarenheter och idéer måste utgöra en grund i vår planering. Därför har vi fyra olika metoder för att föra en kontinuerlig dialog med unga.



## Unga i Piteå tycker

En månad varje höst öppnar Piteå kommun en specifik webbsida där unga får möjlighet att tycka till om vad de vill. När politikerna sedan planerar kommunens ekonomi tar de hänsyn till ungdomarnas åsikter.

*Årligen genomförs det även en enkät som heter Personligt, med frågor kring ungas hälsa.*



## Unga i Piteå granskar

Kommunstyrelsen väljer ut en aktuell fråga som ett par skolklasser får granska ur sitt perspektiv. De klasser som är intresserade anmäler sig till kommunen. När de är färdiga med sitt uppdrag redovisar de sina jobb i form av en rapport, folder, film eller annat valfritt media.



## Personligt

Personligt är en årlig hälsoenkät till elever i skolår 7 och 9 i grundskolan samt skolår 2 i gymnasieskolan.



## Unga i Piteå frågar

Kommunfullmäktiges politiker åker årligen ut till skolklasser från årskurs 1 till och med gymnasiet under temat "Fråga en politiker".

1 + 1 = ?

## Vilka resultat kan medborgardialog ge?

Studier visar på behov av tillit för att ett samhälle ska fungera väl. Tillitsbarometern visar att ett samhälle med hög tillit verkar kunna mätas genom samband med hög trygghet och mindre skadegörelse. Enligt de parametrarna har Piteå goda förutsättningar för lokalsamhällestillit, därför är det viktigt att hela tiden fortsätta arbeta för delaktighet.

Andra studier visar att följande faktorer kan främja gemenskap på en ort;

"Medlemskap" (*Personlig känsla av tillhörighet*),

"Integration" (*Deltagarnas förväntningar på gruppen uppfylls*),

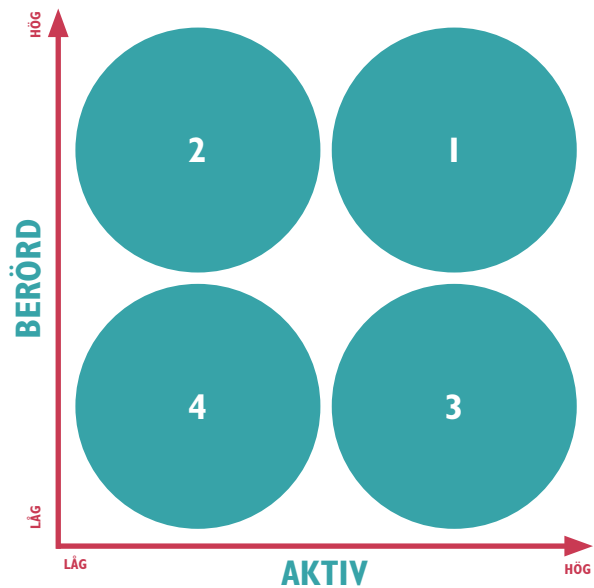
"Inflytande"

"Känslomässig gemenskap" (*Tillgång till sociala nätverk och aktiva medborgare i sitt sammanhang*).

Dialogen behöver ske och utvecklas ur två perspektiv;

**BRUKARDIALOG** (*serviceperspektiv*) för att öka attraktivitet, förbättrade beslutsunderlag, effektivitet och kvalitet i service och tjänster.

**MEDBORGARDIALOG** (*demokratiperspektiv*) för att ge utrymme till delaktighet och medskapande, i syfte att skapa tillit och förtroende samt ökad förmåga att hantera komplexa samhällsproblem. Delaktighet är en förutsättning för att nå social hållbarhet.



## Hur når vi bäst olika målgrupper?

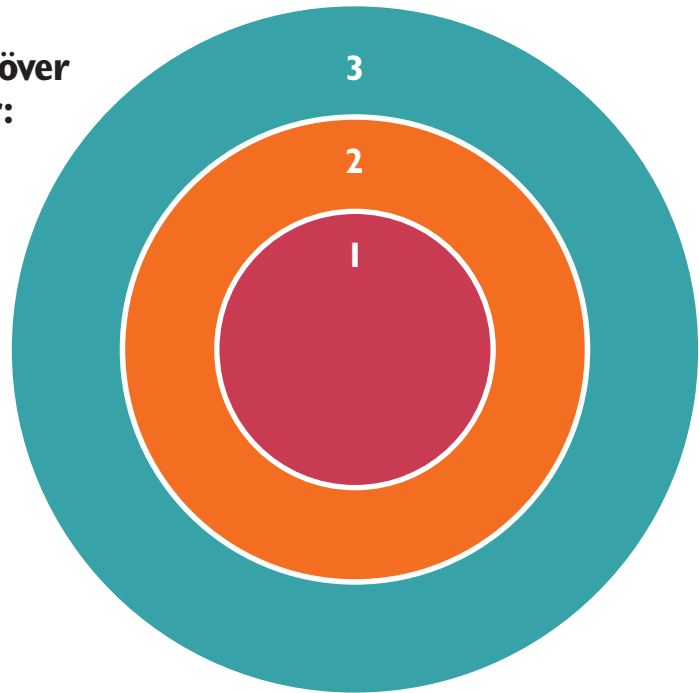
I varje dialog bör man aktivt fundera och planera vilka målgrupper som är viktiga att höra, var man bäst kan nå dessa målgrupper och vilka metoder som behövs. Vänder du dig till allmänheten kan det vara öppna inbjudningar, vänder du dig till särskilt berörda bör du fundera på vilket urval som behöver göras. Denna fyrfältsmodell kan vara en hjälp för att tydliggöra vilka som behöver involveras.

Utgångspunkten är att

1. de som är högst berörda och aktiva vill oftast delta.
2. de som är berörda men inte direkt aktiva behöver sökas upp. Den gruppen kan vara värt att lägga ned kraft på att nå.
3. de som är högaktiva men inte direkt berörda kan vilja delta antingen i dialogen eller genom att själv söka upp beslutsfattare.
4. de som varken är särskilt berörda eller särskilt aktiva kan vara bra att fråga för att väga upp helheten.

## En enkel modell att fundera över när du planerar din dialog är:

1. vilka målgrupper når du direkt
2. vilka målgrupper når du indirekt
3. vilka målgrupper når du inte alls



## Medborgar- och brukardialog

Medborgar- och brukardialog är de begrepp som används i Piteå för att nå systematik, där syftet är att ge möjlighet till delaktighet och påverkan. I systematiken ligger också ett ansvar att planera hur resultatet ska sammanställas, återkopplas och användas.

**MEDBORGARDIALOG** (*demokratiperspektiv*) sker kommunövergripande i syfte att lyssna på medborgarnas åsikter som en del i beslutsunderlag och verksamhetsutveckling, samt att skapa förtroende och legitimitet. En kollektiv dialog för att lösa gemensamma frågor:

**KUND- OCH BRUKARDIALOG** (*serviceperspektiv*) sker i verksamheterna och vänder sig till de som nyttjar service och tjänster som kund/brukare i syfte att lyssna på kunder/brukare för att öka attraktivitet, effektivitet och kvalitet i service och tjänster. För att kunna påverka den service de nyttjar som kund.

### **SKILLNADER OCH KOPPLINGAR**

#### **MELLAN MEDBORGAR- OCH KUNDDIALOG**

I en teoretisk modell kan arbetet beskrivas enligt illustrationen, i figuren visas en modell där fyra olika inriktningar av dialog bildar fyra olika hömfält.

## Riktlinjer och anvisningar

Kom ihåg att kika i Riktlinjer och anvisningar för kvalitetsarbetet, de ger vägledning i bland annat:

- *Hur du gör en enkät*
- *Gemensam skala i kommunen*
- *Undersökningsetik*
- *Kösuppdelad statistik*
- *Återkoppling till medborgare, politik och medarbetare*
- *Sekretess och röjandekontroll*
- *Layout och utformning*
- *Arkivering*

Riktlinjer och anvisningar hittar du på Insidan under kvalitetsrum/medborgardialog.

# Medborgar- och brukardialog

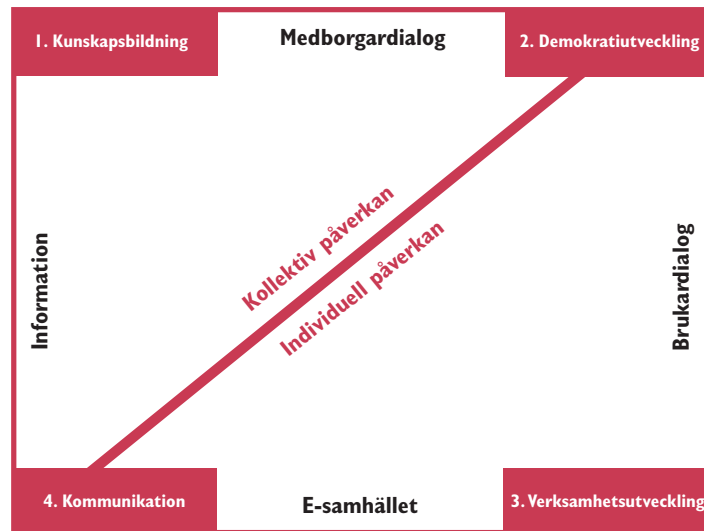
**1. Fältet mellan information och medborgardialog** syftar till att skapa kunskapsbildning. Kunskap är en av grunderna för att kunna vara delaktig och påverka. Kommunen har ett ansvar att informera på ett lättillgängligt sätt för olika målgrupper. Informationen handlar om allt från vilka tjänster som kommunen erbjuder, och vilka resultat som görs, till hur man kan påverka och vara delaktig.

**2. Fältet mellan medborgardialog och brukardialog** syftar till att stärka demokratiutveckling. Att ge piteborna rätt att ha en åsikt som skattebetalare och boende i Piteå. En åsikt om kommunens verksamheter och service. Den dialogen befinner sig på den politiska arenan och det är därför viktigt att den är sammanknuten med de förtroendevalda som utsetts i allmänna val. Utifrån den ståndpunkten har Piteå gjort ställningstagande att det är kommunstyrelsen som har huvudansvaret för medborgardialog.

**3. Fältet mellan brukardialog och E-samhället** syftar till att skapa verksamhetsutveckling, och syftar till att förbättra service och tjänster utifrån brukarnas behov. I kunddialoger är det facknämnderna som tar de politiska besluten i de fall det behövs. Professionens ansvar och delaktighet i brukardialog förutsätts för att resultatet ska användas i den dagliga verksamheten.

**4. Fältet mellan E-samhället och information** syftar till att skapa kommunikation. E-samhällets utveckling kan ge nya plattformar för individer att vara delaktig och påverka. Samtidigt ger det nya möjligheter för information, men också möjligheter att ta del av tjänster under dygnets alla timmar från världens alla hörn. E-samhället stärker både den kollektiva demokratin genom den enskildes möjlighet att skapa opinion, att sluta sig samman med andra för att kunna

påverka i stora och små frågor. Samtidigt stärks individualisering genom den enskildes möjlighet att jämföra och välja tjänster. Utifrån ovanstående ses E-samhället främst individens arena.



# Planera istället för att improvisera

Piteå kommun försöker så långt som möjligt samordna dialoger och undersökningar i syfte att inte samma målgrupp ska få flera inbjudningar samtidigt. Försök planera dina dialoger på lite längre sikt, per halvår eller år beroende på den planeringssituation som råder på din arbetsplats.

## ATT PLANERA EN DIALOG

Det första steget är att ta ställning till vilken delaktighet som medborgarna ska erbjudas, och vilken delaktighet de kan förvänta sig. Handlar det om enkla frågor som skall besvaras med ja eller nej eller behövs det en djupare diskussion och dialog för att förstå medborgarnas värderingar i frågan och ge medborgarna möjlighet att förstå komplexa frågor. Nästa steg är att analysera vilka som är berörda och vilka vi har behov av att föra dialog med.

## SYFTE/VARFÖR?

Börja med att beskriva syftet med dialogen, vad ska resultatet användas till och på vilket sätt.

## PRESENTATIONSMATERIAL?

Behöver deltagarna en förståelse för att delta – bör du börja med att fundera på hur du kan göra en enkel och lättillgänglig information.

Dialog	Syfte	Målgrupp	Metodval	Ansvar	Tidplan	Samverka med



## ENKEL ELLER KOMPLEX?

Frågorna som kommer är till för att du ska fundera om det är en enkel dialog (avgränsad) eller om det är en komplex dialog. Berör dialogen flera olika områden/verksamheter så kan den vara komplex.

Opinion och aktualitet i en fråga påverkar dess komplexitet varför det, kan vara svårt att ge goda exempel. Nedanstående exempel ska ses som en tankeövning.

### EXEMPEL

Dialoger som i sitt genomförande kan vara komplexa kan vara: Värdegrundsfrågor som mångfald, frågor som berör många olika delar till exempel översiktsplan, eller en fråga som innebär en historisk förändring.

Dialoger som kan vara enkel i sitt genomförande kan vara: En avgränsad verksamhet och målgrupp till exempel en föräldraenkät, en kundenkät på en sporthall eller hur lekparken vid skolan ska utvecklas.

Dialog	Syfte	Målgrupp	Metodval	Ansvar	Tidplan	Samverka med

### TIDSPLAN/PROCESS

Var i processen ska dialogen ske? Ska dialogen inleda en process eller ska den ta ställning till ett befintligt förslag? Om resultatet ska användas som beslutsunderlag styrs tidsplanen kanske av sammanträdesdatum. Eller är det en utvärdering i slutet av en process. Det är viktigt att kunna beskriva var i processen som dialogen med medborgarna sker; då det också kan tydliggöra förväntningar på inflytande. Ska gruppen komma till ett beslut, ett gemensamt ställningstagande eller ska alla åsikter lyftas?

### TYP AV FRÅGA/PROCESS

Vilken typ av fråga/frågeområde berör dialogen? Finns det redan beslutade avgränsningar som begränsar dialogen? Ingår frågan i en större helhet? Berörs fler verksamheter?

### TILLGÄNGLIGHET

Kommunens dialoger ska ha tillgänglighet för så många målgrupper som möjligt. Tänk på tillgänglighet vid val av lokal, metodval och inbjudan, marknadsföring. Behöver någon grupp tolk (hörsel, syn, språk) eller annat hjälpmedel. Behövs anmälan för att möjliggöra stöd?

## POLITIKENS DELTAGANDE

Vem bör delta? Fundera över om det är en aktuell politisk fråga, då bör politikerna delta redan i planeringen. Är det en viktig fråga för politiken och de vill ingå i genomförandet, bör frågor och genomförande beslutas politiskt. Ska frågan enbart eller även kommuniceras via de politiska partierna?

Enkel                       Komplex

## MÅLGRUPPER = URVAL

Vilken/vilka målgrupper berörs? Är det lätt att nå berörda målgrupper, eller behöver vi söka upp någon grupp? Bör vi möta flera målgrupper? Ska de mötas i heterogena eller homogena grupper? Är målgrupperna resurssvaga/resursstarka? Är det en öppen dialog där alla inbjuds? Glöm inte jämställhetsperspektiv. Hur ska urvalet ske?

Enkel                       Komplex

## FÖRVÄNTNINGAR HOS MEDBORGARNA

Vilka förväntningar på delaktighet skapar dialogen hos medborgarna? Är det en känslig fråga som kan skapa konflikt (mellan olika grupper, mellan kommunen och medborgare)?

Enkel                       Komplex

## VAL AV METODER

Behövs en eller flera metoder, kan samma metod nå flera målgrupper? Varierade metoder för olika grupper? Ett statistiskt urval eller slumpmässigt. Duger en allmän inbjudan? Behöver du särskilt inbjuda vissa för att få ett brett underlag?

Enkel                       Komplex



*Om du bedömer att den dialog du har uppdrag att genomföra är komplex antingen för att den berör flera olika målgrupper, berör flera olika verksamheter eller kan skapa konflikter mellan olika grupper. Vänd dig då till din förvaltnings representant i kvalitetskedjan eller till kommunledningskontorets enhet för styrning och ledning. Din dialog kan påverka andra – då är det bra att tänka tillsammans.*



### **ÅTERKOPPLING**

Planera hur du ska återkoppla resultat till dem som deltagit i en uppföljning/utvärdering. Glöm inte att informera hur deltagarna ska få återkoppling, redan vid genomförandet? Ska det ske via kommunens hemsida? Ska det ske personligt via e-post eller brev så kom ihåg att ta in adresser. Ibland kan det bästa vara att informera om resultatet via verksamheten särskilt om det berör en avgränsad verksamhet. Andra gånger är det ett beslutsunderlag till ett politiskt beslut och då ska återkopplingen ske via vägen för ärendehantering.

### **KOMMUNIKATIONSPLAN OCH KOMMUNIKATIONSKANALER**

Vilka kommunikationskanaler bör du använda för att informera om att dialogen ska genomföras, hur den genomförs och för att återkoppla resultat.

### **VILKA KANALER SKA DU ANVÄNDA FÖR ATT INBJUDA TILL DIALOG?**

Alla resultat ska läggas på kommunens webbplats, "Resultat och kvalitet", så att medborgarna kan ta del av dem. I arbetet med att nå ut med resultatet till medborgare används även kommunens hushållstidning, "Värt att veta om din kommun", som kommer ut tre gånger per år. Återkoppling kräver utveckling, för att hitta nya metoder att nå ut i informationsbruset.

### **KOSTNADSBERÄKNING**

Beräkna kostnaderna för din dialog. Vilken budget har du? Ska du bjuda på något? Ska du annonsera? Hyra lokal?

## Att välja metoder

Det finns många olika metoder och nya utvecklas hela tiden. Här följer exempel på metoder som Piteå kommun brukar använda och där det finns utbildade medarbetare som du kan kontakta. Därefter följer ett antal länkar där du kan hitta många andra metoder. Har du behov av stöd när du väljer metod så kan du kontakta Strategiska enheten på Kommunledningsförvaltningen där det finns utbildade medarbetare.

### ENKÄTER OCH INTERVJUER

Enkäter och intervjuer är vanliga metoder. Mer detaljerad information om hur Piteå kommun agerar vid genomförande av enkäter och intervjuer; hur du ställer frågor; skala, sekretessröjning m.m. finns i riktlinjer och anvisningar för kvalitetsarbetet.

### CAFÉ MODELL MED VITA BORDSDUKAR

En metod med en fråga per bord där deltagarna sitter 10-15 minuter per bord. Varje bord har en utsedd bordsvärd som har i uppdrag att starta diskussionen. Vita pappersdukar på borden, där deltagarna skriver sina synpunkter direkt på duken. När du ska möta många olika personer som valfritt kan gå runt och ge sina synpunkter i de frågor/bord de själva prioriterar. Skapar bra dialoger vid borden som bordsvärden kan dokumentera.

### FOKUSGRUPPER

En metod för gruppintervju med homogena grupper. Du kan välja två alternativ; Dels en variant där du som ledare utgår från förutbestämda öppna frågeområden. Dels där deltagarna utifrån en enda fråga bestämmer vilka frågor som ska diskuteras. Här antecknar du som ledare i en synlig mindmap. När du vill kartlägga vad olika grupper tycker – söka likheter och olikheter, för att söka de viktigaste utvecklingsområdena.

### LUNCHDIALOG

En metod som innebär att ett fåtal frågor skrivs på ett kort eller bordstablett. Frågorna delas ut på lunchrestauranger under en dag eller under en vecka. En värd som delar frågorna ger högre svarsfrekvens. Urvalet bör ske genom att delta i olika typer av lunchställen. När du söker en bred allmänhet som grund för kartläggning.

### Länkar till metoder för dialog

Sveriges kommuner och landsting (SKL) har öppnat en webbplats som innehåller information om dialogprojekt som genomförs i Sverige och utomlands. Om olika metoder och om personer och organisationer du kan ha nytta av.

Du hittar ett planeringsverktyg för att hitta just den eller de metoder du kan vara intresserad av. <http://dialogguiden.se/>

### OPEN SPACE

En metod där deltagarna sätter agendan. Inleds med en introduktion och därefter säger deltagarna vilka frågor de vill diskutera. Utifrån det sätts en dagordning med tider där deltagarna väljer vilka grupper de deltar i. Den som aktualiserat frågan har ansvar för att starta dialogen och att dokumentera. När du vill söka vilka frågor som har hög vikt, när du vill ha in olika lösningar med bred ansats.

### FRAMTIDSCAFÉ

En metod för att med bred ansats planera utveckling inom en särskild grupp eller för en avgränsad fråga. När du har för avsikt att tydliggöra syfte och vill sluta i en handlingsplan.

## Framgångsfaktorer

- Tydligt syfte
- Planera dialogen
- Välj frågor som engagerar
- Dialog - när det går påverka
- Metod efter målgrupp
- Tillgänglighet för olika målgrupper
- Lyssna och ta intryck
- Återkoppla kontinuerligt
- Ha tålamod



## Vill du veta mer?

Kontakta Kommunledningsförvaltningen,  
Strategiska enheten

**Anette Christoffersson**

**0911-69 60 54**



**Piteå kommun**