

## Medborgarpaneler

*Utvecklingen av medborgarnas delaktighet och engagemang har blivit en allt viktigare fråga för kommuner och landsting. De flesta kommuner och landsting har genomfört dialoger med medborgarna men kunskapen som erhållits i dialogen har inte använts systematiskt som ett underlag för styrningen av verksamheten.*

För att uppnå ett engagemang och ett större ansvarstagande för den lokala samhällsutvecklingen hos medborgarna behöver kommuner och landsting utveckla system där medborgardialogen blir en del i styrningen av organisationen och som ett underlag för beslut.

För att utveckla system för medborgarnas delaktighet krävs olika metoder utifrån, dels aktuell fråga, dels olika målgrupper.

En metod som har prövats under ett antal år är medborgarpaneler. Medborgarpaneler började användas i slutet på 1980-talet och fick sitt genombrott i början på 1990-talet. Metoden kommer från USA och utvecklades av Robert Putnam, professor i statsvetenskap vid Harvard University. Medborgarpaneler har framförallt används i den anglosaxiska världen. I Sverige började medborgarpaneler användas i slutet på 1990-talet men i ganska ringa omfattning.

I Kommundemokratikommitténs betänkande 2001:48 "Att vara med på riktigt" beskrivs panelerna enligt följande "Med medborgarpanel avses att en grupp kommuninvånare bjuds in till ett samråd för att tillsammans med politiker och experter diskutera den kommunala verksamheten". Detta innebär att medborgarna bjuds in till fysiska möten. En viktig aspekt var från början att medborgarpanelen skulle vara strikt representativ för att spegla samhällets sammansättning.

I USA, Storbritannien, Australien och Nya Zeeland har medborgarpaneler använts i stor omfattning som ett led i arbetet med att modernisera offentlig verksamhet. Medborgarpanelernas upplägg var att deltagarna valdes ut representativt och inbjöds till att delta i en panel för att svara på frågor från kommunen, landstinget eller regionen. Paneldeltagarna deltog som medlem i panelen under en bestämd tid på mellan ett och två år. För att motverka proffstyckare byttes paneldeltagarna ut kontinuerligt. Man har framförallt inbjudit till arbetsgrupper som diskuterat ett gemensamt tema under en till två dagar för att sedan ge råd till de förtroendevalda. Även andra metoder har använts såsom rådslag, fokusgrupper, enkätundersökningar och "mystery shopping" (anonyma kontroller – genom mystery shopping får upp-



Fortsättning på nästa sida ➔

**D**etta faktablad handlar om medborgarpaneler. 2007 startade Sveriges Kommuner och Landsting ett nätverk där 26 kommuner och 4 landsting utvecklar och prövar metoder för medborgarpaneler. I faktabladet kan du läsa mer om medborgarpanel, får mer information om det arbete som bedrivs runt om i landet. På vår hemsida [www.skl.se/medborgardialog](http://www.skl.se/medborgardialog) finns mer information samt ett antal webb-tv intervjuer från det arbete som

bedrivs. Vi hoppas att du finner innehållet intressant och att det kan ge underlag till intressanta och utvecklande diskussioner. Fler faktablad kommer att produceras, är du intresserad av att ta del av dessa kan du anmäla dig som prenumerant genom att skicka ett mail till [marie.kullgren@skl.se](mailto:marie.kullgren@skl.se). Vill du veta mer om projektet är du välkommen att kontakta [lena.langlet@skl.se](mailto:lena.langlet@skl.se), [kjell-ake.eriksson@skl.se](mailto:kjell-ake.eriksson@skl.se) eller [anders.nordh@skl.se](mailto:anders.nordh@skl.se).

dragsgivaren besked om hur interna rutiner och processer fungerar i verkligheten.) Tanken var att panelen skulle vara en grupp som kommunen/landstinget kontinuerligt skulle kunna vända sig till.

I utvärderingar som har gjorts visar det sig svårt att få en representativ sammansättning av panelerna och också svårt att få vissa grupper att delta i de fysiska mötena. Det visar sig också dyrt att hålla en panel representativ och kräver ofta externa resurser. En fortsatt utveckling har därför skett i de länder som använder medborgarpaneler och där man mer och mer gått över till e-paneler och SMS-paneler. Kommunerna och regionerna har också frångått kravet på representativitet och istället valt att bjuda in de som vill delta i en panel. För att få så många som möjligt att engagera sig genomförs ett stort antal olika informationsinsatser från att knacka dörr till annonskampanjer.

Medborgarpanelen är en metod bland flera och efter att kommunen eller regionen fått in resultatet av en fråga från panelen ser de över vilka grupper som svarat och vilka som står utanför och ser till att man fångar upp deras synpunkter på andra sätt. Man menar att det är kommunens/landstingets uppgift att garantera representativitet genom att använda olika metoder. När man har utvecklat medborgarpanelen till e-panel och SMS-panel så har grundtanken varit att det ska vara lätt att delta, man ska kunna delta på vilken tid man vill och var man vill. Att kommunicera utan krav på att delta i fysiska möten kan locka medborgare som har svårt att hinna gå på möten men som har lättare att vika en stund framför datorn för att lämna sina synpunkter. Deltagarna behöver endast en e-postadress eller en mobiltelefon.

Medborgarna erbjuds också möjlighet att välja hur delaktig man vill vara i panelen.

- Den enklaste nivån på deltagande är att svara på frågor som man får via e-post eller SMS.
- Nästa nivå är att man erbjuds genom e-post eller SMS att delta i ett rådslag, en fokusgrupp etc. för att diskutera en viss fråga.
- Den högsta graden av deltagande är att man erbjuds att delta i en arbetsgrupp eller rådgivande grupp under en längre period angående en speciell fråga.

#### Vanliga områden för medborgarpaneler i Storbritannien

- Planprocesser – vägar, byggnation, parkplanering etc
- Samhällsproblem – brottslighet/trygghet, klotter, nedskräpning, ungdomsgraviteter etc
- Delaktighetsformer
- Framtidsvisioner
- Budget – skatt, satsningar, besparingar
- Tillgänglighet – öppettider, e-hantering etc
- Nya lagar
- Miljöhänsyn

#### Områden för medborgarpaneler i Sverige

- Synpunkter på serviceutbud
- Önskemål om service på medborgarkontoret
- Framtidsvisioner
- Förslag på kultursatsningar
- Förslag på marknadsföring av kommunen
- Åsikter om information till medborgare
- Frågor om sex och samlevnad
- Miljö

### Pågående arbete i Sverige

Sveriges Kommuner och Landsting bjöd under hösten 2007 in kommuner och landsting till att delta i ett projekt för att utveckla e-paneler och SMS-paneler i Sverige. 26 kommuner och 4 landsting deltar i projektet. Kommuner och landsting har nu arbetat med sina paneler under lite mer än ett år och flera har genomfört ett antal paneler. Förbundet genomförde därför i februari 2009 en undersökning av vilka erfarenheter kommunerna och landstingen gjort av sitt arbete under detta första år.

När man startade arbetet med paneler så började man formulera sina mål och sitt syfte med att införa paneler. Framförallt ligger fokus på att stärka demokratin men även verksamhetsutveckling lyfts fram:

- Förnya formerna för demokrati och delaktighet.

- Stötta den representativa demokratin genom att lyssna på medborgare.
- Utveckla demokratins former genom kommunikation via Internet eller SMS.
- Medborgarna skall uppleva att de har fått ökat inflytande i kommunen.
- I dialogen med grupper av medborgare över webben hämtar vi synpunkter för att bredda underlaget i landstingets berednings- och beslutsprocess.
- De förtroendevalda skall få ett bredare underlag för beslut.
- Göra medborgare mer delaktiga och intresserade av kommunala frågor.
- Att få inspiration, hjälp och stöd för att bedriva verksamhetsutveckling.
- Medborgarpanelen ger en ögonblicksbild över vad ett antal medborgare tycker i en viss fråga.
- Medborgarpanelen skall stimulera medborgare till engagemang i lokala frågor.
- Vi skall ha en grupp medborgare som vi regelbundet kan återkomma till med våra spörsmål, stora som små.
- Vi skall visa att medborgarnas engagemang ger utdelning genom konkreta resultat/åtgärder inom en nära framtid.

Innan man kan ställa första frågan behöver man arbeta aktivt med att få medborgarna att vilja vara deltagare i panelen. Kommuner och landsting i projektet har prövat en mängd olika metoder med varierande resultat. Direktkontakt med medborgare t.ex. vid lokala mässor, på torget i köpcentret etc. har visat sig vara en effektiv metod. Medborgare som får en direkt fråga om de vill vara med och påverka genom att delta i en medborgarpanel tackar oftast ja. Information och möjlighet till anmälan via kommunens, landstingets hemsida är också en vanlig metod. Erfarenheten visar att sådan information bör placeras väl synligt på hemsidan, budskapet kan också förstärkas genom att inbjudan görs av ett kommunalråd, ett kort webb-tv inslag förstärker budskapet ytterligare.

I de kommuner och landsting som har medborgarpaneler visar erfarenheten hittills att en panel som marknadsförs och får ett gott rykte lockar fler deltagare. Det ger ringar på vattnet.

Fortsättning på nästa sida ➔

Här följer några tips på marknadsföring:

- Att alltid ha aktuell information på hemsidan.
- Bra kontakter med media, positiva artiklar underlättar.
- Använd befintlig kommuninformation, tidning, infoblad etc.
- Sök kommunmedborgare via t.ex. Facebook och andra sociala nätverk.
- Engagera de förtroendevalda.
- Sök aktivt upp medborgare.
- Informera alltid om panelen vid öppna aktiviteter.

Punkterna ovan fokuserar på den externa informationen, marknadsföringen. Erfarenheten från nätverket är också att den interna marknadsföringen är nog så viktig. Information om panelen behöver spridas i den egna organisationen så att medarbetare som dagligen har kontakt med medborgare vet om och kan tipsa om att det går att anmäla sig till en panel.

En fråga som har varit aktuell i nätverket är vilken som är den optimala storleken på en medborgarpanel. Det finns inget facit på denna fråga, en liten aktiv panel kan vara minst lika värdefull som en stor. Kommunerna och landstingen som deltar i nätverket har från runt 50 till 1 700 personer i sina paneler. Det visar sig också i nätverket att ju fler paneler man genomför som får god publicitet desto fler medborgare vill delta i panelen.

Några frågor som ofta kommer upp till diskussion i samband med att man vill inrätta en medborgarpanel är:

*Vilka får delta, enbart kommuninvånare?*

Det finns inget rätt eller fel utan det utgår från det syfte man har för att inrätta en panel. Att enbart vända sig till kommuninvånare kan vara begränsande i vissa fall. Det kan vara värdefullt att få synpunkter även från t.ex. företagare, gymnasieelever, sommarboende, turister m.fl. som inte bor i kommunen.

*Skall vi bjuda in till en panel för utvalda frågeområden eller beröra hela verksamheten?*

Erfarenheten visar att bjuder man in brett och ställer frågor om olika verksamhetsområden så väljer paneldeltagarna vilka frågor de vill svara på och diskutera. Man ger då också möjlighet till medlemmar i panelen

att få kunskap om områden som man kanske inte i första hand skulle anmäla sitt intresse till att delta i diskussioner om.

För att kunna göra bra analyser av de svar som panelen lämnar på olika frågor är det bra att ha grundfakta om panelens sammansättning. De grunduppgifter som är bra att samla in är, ålder, kön och postnummer, då får man en bra uppfattning om vilka som väljer att delta. Med dessa uppgifter kan man överväga olika insatser för att t.ex. nå fler män, eller medborgare i vissa åldersgrupper eller boende i någon underrepresenterad kommunedel. Analysen kan också innebära att man får pröva olika dialogmetoder för olika målgrupper.

*Vilka verktyg kan man välja?*

Det finns en mängd olika metoder att välja på, alltifrån enkla frågor direkt på hemsidan, enkäter via e-post/SMS m.fl. De kommuner som deltar i vårt projekt har hittills prövat följande metoder (se diagram).

SMS kan användas för enkla frågor av ja/nej typ. Men även för att skicka ett meddelande till panelen om att det nu finns en enkät att svara på i e-postlådan eller på hemsidan.

Flera av de kommuner och landsting som deltar i vårt projekt har valt att kombinera frågor via e-enkäter med fysiska möten. Vid de fysiska mötena finns möjlighet för politiker att presentera sig själva, medborgarpanelen och de frågor man vill ha panelens synpunkter på.

När man sedan får in svaren från sin panel vidtar bearbetning och analys av svaren. Återkoppling till panelen är en oerhört viktig del i arbetet, så här gör kommuner och landsting i vårt nätverk.

- Panelen får en sammanställning av enkätresultaten när de är klara. Efter nämndens diskussion återkopplas slutsatserna från diskussionen till panelen.
- Deltagarna som är med i medborgarpanelen är de som först får reda på resultatet av enkäterna. Via hemsidan och e-post till panelen. När ämnet är uppe för politiskt beslut återkopplas det hur resultatet har använts.

*Kontakt mellan frågeomgångarna*

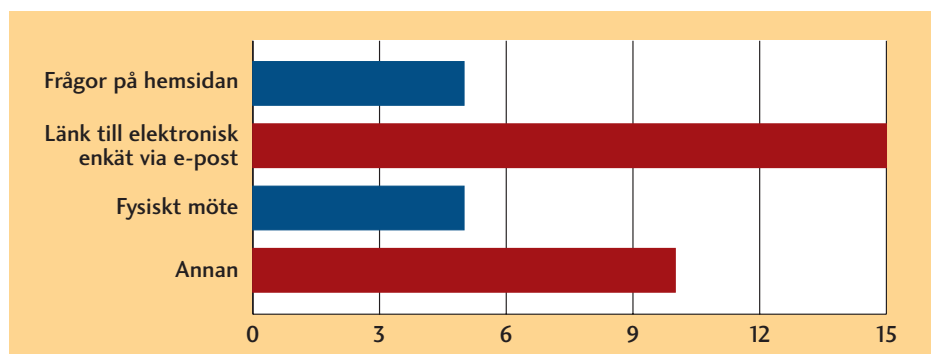
Erfarenheter visar också att det mellan panelomgångarna är uppskattat om man håller kontakt med paneldeltagarna, här följer några exempel på metoder.

- Via e-post med information om vad som händer i kommunen.
- Informationen skickas när första sammanställningen presenteras. Information från den utökade analysen skickas också till panelen.
- Bjuder in till fysiska möten.

### Sammanfattning

- En medborgarpanel är en av flera metoder för att stämma av viktiga frågor med medborgare.
- Medborgarpanelen är en fast grupp som finns under en längre tidsperiod.
- Det är de förtroendevalda som bjuder in till medborgarpanel.
- Det krävs en organisation för att hantera panelen.
- En medborgarpanel kan med fördel kommunicera via elektroniska media.
- Det krävs transparens i hantering av svar, resultat m.m.
- Marknadsföring, såväl extern som intern.

### Exempel på verktyg som använts för att ställa frågor till paneler



Flera har kombinerat fysiska möten med enkäter



# Gnosjö

Christian Bagan, kommunsekreterare i Gnosjö.

Christian Bagan, kommunsekreterare i Gnosjö kommun valde ett innovativt grepp för att hitta deltagare till e-panelen.

”– Ja, ett av de sätt jag kom på var det här med Facebook. Jag blev medlem på Facebook och sökte då på Gnosjö som sökord och fick upp en väldig massa träffar på folk som bor i kommunen, som jobbar i kommunen, som har bott i kommunen en gång i tiden. Utav dem som jag hittade där så är det ungefär 260 personer som är kommuninvånare och medlemmar på Facebook.”

Christian skrev ett personligt brev till alla där han förklarade medborgarpanelen och att han gärna ville att de skulle anmäla sig. Gensvaret blev ca 10 % vilket kanske inte låter så mycket men, Christian var mycket nöjd, många av de som anmälde sig är mellan 20–40 år och småbarnsföräldrar. När den första panelomgången sändes ut via e-post var runt 50 personer anmälda. På den första enkäten var svarsfrekvensen mycket hög, drygt 90 %. Christian påpekar också

att det är viktigt med återkoppling av svaren till panelen så att deltagarna får den samlade bilden av alla svar, han har också återkopplat resultat av diskussioner där panelens synpunkter har beaktats. Han har också återkopplat regelbundet till förtroendevalda och förvaltningschefgruppen så att alla är uppdaterade. Christian framhåller vikten av att komma igång och visa på resultat ”Skjut från höften ibland, teoretisera inte för mycket utan starta”.

Just nu består panelen av 108 personer vilket är mer än 1 % av kommunens befolkning. Vi har haft fem enkäter ute, den senaste i månadskiftet mars/april. Den handlade om demokratifrågor – hur man vill vara med och påverka, vad man vet om sina demokratiska rättigheter m m och svarsfrekvensen var 78 %.

Mer om Gnosjös medborgarpanel hittar du på: [www.gnosjo.se](http://www.gnosjo.se) under rubriken ”Medborgarpanelen – var med och tryck till”.



# Upplands Väsby

Vi har en panel på cirka 80 deltagare, berättar Maria Fälth, (KD), kommunalråd. Vi gick ut med ett brev till 500 slumpmässigt utvalda Väsbybor, riktat till olika åldersgrupper och bostadsområden, där vi bjöd in dem till Väsbypanelen. Vi fick ett 70 tal svar och därefter har det tillkommit några, vi annonserar inte efter fler deltagare, men de som hör av sig och vill vara med är mycket välkomna. Vi har en bra spridning i åldrar men kunde önska lite fler med invandrabakgrund.

Vår första omgång inledde vi med att bjuda in panelen till ett fysiskt möte dit ungefär en tredjedel av panelen kom. Då presenterade vi vår satsning på Väsbypanelen och samarbetet med SKL, vi hade också tagit dit en föreläsare med koppling till de kommande frågorna om framtida kulturlokaler. Det är viktigt att Väsbypanelens deltagare känner att vi värdesätter deras medverkan.

Deltagarna i Väsbypanelen har fått ett mail med inloggningsuppgifter och länk till en webbenkät, de fick även ett sms för

att påminna om mailet. Systemet fungerar jättebra och alla svarar seriöst på frågorna.

Den första frågeomgången hösten 2008 hade en svarsfrekvens på 99 % för frågeomgång 2 var svarsfrekvensen 66 %. Svaren sammanställs i en rapport där alla fritextsvar bifogades i en bilaga. Även Maria framhåller vikten av återkoppling. Rapporten presenterades för Kommunstyrelsen och Väsbypanelen, den läggs också ut på kommunens hemsida. På hemsidan finns också information om panelen och resultaten från genomförda frågeomgångar.



Maria Fälth, (KD), kommunalråd, Upplands Väsby.  
Foto: Michael Folmer

Nu har vi lanserat ett debattforum för paneldeltagarna där de kan diskutera olika frågor med varandra och politiker med ansvar för demokratifrågor avslutar Maria.

Mer information hittar du på [www.upplandsvasby.se](http://www.upplandsvasby.se) under rubriken ”medborgardialog – väsbypanelen”.

## Göteborg

Lärjedalen har 25 000 invånare, hög inflyttning och låg medelålder.

"Eftersom vi är en Stadsdelsnämnd är våra frågeområden begränsade. Men vi har också ett befolkningsansvar som bland annat innebär att vi ska medverka i samhällsplaneringen och bidra till goda levnadsmiljöer", säger Gunilla Kihlgren, planeringsledare i Lärjedalens stadsdelsnämnd i Göteborg.

Vi har prövat alla tänkbara metoder för att nå ut med information om vår medborgarpanel, men ingen metod har varit mer framgångsrik än någon annan. Vi har lyckats rekrytera 55 personer på 3 månader, vilket i jämförelse med andra kommuner har varit lite trögt. Nu har vi vår första frågeomgång klar, vi har bett medborgarna sva-

Gunilla Kihlgren, planeringsledare i Lärjedalens stadsdelsnämnd i Göteborg.

ra på frågor om hur de upplever tryggheten i sina respektive bostadsområden. All kommunikation sköts elektroniskt. När man anmäler sig till panelen på hemsidan får man ett svarsmail med enkäten.

"På vår första frågeomgång har vi en svarsfrekvens på 92 %, eftersom man själv tagit initiativ och anmält sig är nog viljan att svara hög tror Gunilla."

Panelen får tillbaka en statistisk sammanställning, Stadsdelsnämnden får även en analys av svaren.

Ärendet kommer att diskuteras på stadsdelsnämndens sammanträde för att besluta om hur frågorna skall hanteras vidare. Paneldeltagarna får också ta del av de företröendevaldas diskussion.



"Trots att vi har en stor grupp invandrare så har vi valt att enbart använda svenska i vår kommunikation med panelen, vi har inte fått några reaktioner kring detta, vi kan se av paneldeltagarnas anmälan att flera har utländska namn avslutar Gunilla."

Mer information hittar du på [www.goteborg.se/wps/portal/larjedalen](http://www.goteborg.se/wps/portal/larjedalen)

## Ale

Vi har gjort tre paneler säger Stefan Lydén, projektledare, den första handlade om vårt medborgarkontor. Vi frågade medborgarna om vilket innehåll de vill att medborgarkontoret skall fyllas med.

Den andra panelen handlade om inflyttande i Ale kommun – "Vad tycker medborgarna om inflyttande? – Vad saknas? Vad är bra?". Den tredje panelen handlar om kommunens webbplats och hur den ska utvecklas. Vilken information efterfrågar medborgarna?

Vi har försökt nå ut till människor på många olika sätt berättar Stefan. Vi har varit med på en lokal mässa, vi har lagt ut info på vår webbplats, vi har funnits på torg och pratat med folk öga mot öga.

Det personliga mötet har varit allra bäst tycker Stefan. Om man frågar: "Hej jag kommer från kommunen vi håller på att sätta samman en panel med människor från norr till söder som bor i kommunen.

– Vill du vara med och påverka? Då svarar många: – Ja, det vill jag! Det finns en stark vilja av att delta bland människor. Idag har vi en panel med 150 personer, vi har haft en svarsfrekvens på mellan 70–85 %.

Vår enkät är helt digital, vi skickar ut ett sms med info om att de har fått ett mail med länk till en enkät. På 3–4 dagar svarar ungefär hälften av panelen, det går fort och man kan tidigt se trenden för utfallet.

Att jobba med en medborgarpanel är ett roligt och viktigt jobb, men man måste ha gjort markjobbet i förväg så man har resurser framhåller Stefan.

"Det tar tid men det ger också resultat. Både politiker och tjänstemän hos oss är jätteintresserade! De som är med i panelen är också mycket intresserade, det blir en spännande trepartssamverkan. De kommuner som ännu inte har en medborgarpanel har ingen anledning att vänta längre, det är bara att köra igång!



Mer info hittar du på [www.ale.se](http://www.ale.se) under området "politik och påverkan".

