

# MEDBORGAR- DIALOG, en manual från Luleå kommun



LULEÅ  
KOMMUN

**Den här metoden för medborgardialog används exempelvis under arbetet med förändringar i skolstrukturen i Luleå och avser digitala dialoger med vårdnadshavare och intresserad allmänhet. Dessa har också kompletterats med dialoger med skolpersonal och elever på de berörda skolorna.**

## **Dialogen måste ha en chans att påverka**

Du måste inleda en dialog proaktivt, innan alla beslut är fattade, så att dialogen rent praktiskt ger ett beslutsunderlag. Alltså, håll en första medborgardialog så tidigt du kan i processen, innan alla underlag är framme. Låt den input du får bli en del av underlaget så att det i praktiken viktas in som en del av faktainsamlingen. OM medborgardialogen resulterar i att konkreta förslag lyfts in i det beslut som fattas ska det kommuniceras. Det blir ett bevis på att man faktiskt i realiteten lyssnat. Hålls dialogen för sent i processen så uppfattas den lätt som en låtsasaktivitet som bara genomförs för att man ska kunna bocka av att man haft en dialog. Det blir direkt kontraproduktivt.

# #2

## Ta kommandot över dialogen

Du måste äga kontrollen över dialogen för att förhindra att den spårar ur eller blir okonstruktiv. Det går givetvis klara detta i ett fysiskt möte, men riskerna är överhängande att ett fåtal högröstade kan kidnappa mötet och förstöra dialogen. I ett digitalt forum kan mötet modereras på ett säkrare sätt och "flockbeteenden" uppstår i stort inte. Var och en får prata för sig, och till punkt. Det digitala forumet är dessutom mer tillgängligt än ett fysiskt möte, vilket möjliggör att fler utöver de mest engagerade kan ansluta enkelt och vara en del av samtalet. Med en neutral samtalsledare och en stor tydlighet i spelreglerna kan både vass kritik och konstruktiv dialog genomföras så att alla får en chans att komma till tals.

4

# #3

## Ge medborgardialogen hög prioritet

Visa att dialogen är viktig genom att bemanna medborgardialogen med de personer som faktiskt fattar besluten i det aktuella ämnet. Både när det gäller deltagande politiker och tjänstemän. Det inger respekt att ni tar er tid, att man får prata med er direkt och ställa alla sina egna frågor till ledningen. Det finns inget att vara rädd för här, tvärtom visar vår erfarenhet att de deltagande personerna fått med sig värdefulla insikter från de samtal de får ha.

5

# #4

## Visa upp en bred politisk förankring

Det är en viktig poäng att nämndens alla partier deltar i medborgardialogerna, men som samtalsledare, inte debattörer i sin politiska roll. Det är alltså en poäng att alla partiets deltagare ställer upp på grundidén att lyssna i dialogen och inte driva sin egen politiska tes. Det inger respekt för de som deltar, att alla partier står bakom dialogen. Den politiska debatten får ske i andra forum. Här ska vi samtala och framförallt lyssna på medborgarna.

# #5

## Bedriv en öppen och transparent dialog

Alla får vara med. Bjud in riktat mot exempelvis aktuell skolas berörda och vårdnadshavare, men det betyder inte att vi stänger ute andra nyfikna som vill delta. Dialogen är öppen och inget vi ska hålla hemligt. Notera alla frågor och svar och publicera dessa på er web i efterhand. De samtal som skedde i plenum, ej i grupprum, kan spelas in och kan då ses i efterhand på webben av de som eventuellt missat att delta. Medborgardialogen ska vara tillgänglig för alla. De eventuellt deltagande politikerna kan med fördel dessutom bjuda in allmänheten att kontakta dem direkt i efterhand med frågor eller för att boka enskilda möten.

# #6

## Ge all information du kan ge i nuläget

Det är viktigt att redovisa det vi vet i det aktuella läget, enkelt och begripligt, så långt det är möjligt. Det måste bli logiskt och rimligt, det vi berättar om. Ibland är det lika viktigt att berätta att vi "inte vet". Det finns alltid saker i en process som vi ännu inte utrett eller klarlagt, men dialogen kan inte vänta till att allt "är klart". Så det är OK att vi inte vet allt ännu och att kanske fånga upp frågor och be att få återkomma med svar. Det är viktigt att medborgardialogen och hela arbetsprocessen präglas av en tydlig ärlighet.

# #7

## Ge alla en chans att få ställa sina frågor

I ett fysiskt stormöte är det lätt att drunkna i mängden, att inte våga ställa sig upp och ställa just sin fråga. I en digital medborgardialog som vår kan du ge deltagarna fler möjligheter. De kan givetvis slå på sin kamera och sin mikrofon och ställa frågan inför alla, men de kan också göra det i det mindre grupprummet, eller skriva i chatten eller riktat direkt till moderatören som kan ställa frågan åt hen. Som samtalsledare i det mindre grupprummet styr du så att dialogen går runt, så att alla som vill får prata. Men, givetvis, de som bara vill lyssna måste inte prata.

# #8

## Välkomna media till medborgardialogen

Bjud in lokalmedia att delta i medborgardialogerna. Du ska inte vara rädd för media, tvärtom är det en stor poäng att de får delta och lyssna och uppleva den dialog som nu faktiskt genomförs på ett öppet och ärligt sätt.

Under själva dialogen med medborgarna får media sitta på "åskådarplats", när medborgardialogen är över och alla deltagarna lämnat kan journalisten få ställa sina frågor till de som hållit i dagens medborgardialog. Vår erfarenhet är att detta avdramatiserar ämnet på ett bra sätt, berörda journalister förstår att medborgardialogen är genomförd med ett ärligt uppsåt att faktiskt lyssna och förstå eventuella problemställningar.

Journalisten som deltar får även en bättre helhetsbild av vad som sker i processen och riskerar inte att lika lätt bli förd bakom ljuset av enskilda särintressen på samma sätt. Via media får vi också ut kommunikationen om vårt transparenta arbetssätt, men också de aktuella frågorna i ämnet för medborgardialogen.

# Så gör du rent praktiskt:

## Teknik

För de flesta kommunmedborgarna är tillgängligheten högre med ett digitalt möte. Jag kan vara med även om jag är ute och reser, eller om jag måste vara hemma av någon anledning.

Visst, det finns en begränsning för framförallt de riktigt gamla i kommunen som inte är digitaliserade fullt ut. Rör ämnet specifikt den gruppen kan absolut ett fysiskt möte komplettera en digital dialog.

Vi valde att använda den digitala plattform som inte satte begränsningar i antal deltagare. Vi ville inte löpa risk att vi slog i deltagarket så att inte alla som ville delta fick delta.

Det är också viktigt att den tekniska plattform du väljer går att moderera så att deltagarna kan slussas runt utan att de själva ska behöva förstå "hur" eller "vad". De ska bara "åka med".

I de flesta mötesplattformar kan du även addera digitala frågor med grafik, med olika verktyg.

Det är viktigt att alla uppkopplade som ska delta sitter uppkopplade en och en med bra internetkoppling, bra ljus så att de syns och att de har en tyst miljö omkring sig. Inga konferensrum med fem personer via en dator. En och en.

## Bemanning

### **En neutral moderator**

Vi valde en duktig professionell moderator med stor vana att leda samtal i olika format. En person som inte är färgad av vare sig politik eller aktuell debatt. Tänk på att personen inte ska uppfattas som auktoritär eller på något vis skrämmande. Välj en person med ödmjuk framtoning

### **En teknisk operatör**

Nej, du ska inte göra det själv, låt en dedikerad sakkunnig vara den tekniska live-producenten som hanterar allt det digitala inför, under och efter medborgardialogen. Hen ska kunna plattformen utan och innan för att undvika tekniska fel eller longörer. Hen ska klara att flytta deltagare mellan allrum och grupprum och live hantera alla eventuella händelser.

### **Sakägare**

I vårt fall nämndens ordförande. Hen får leda det inledande välkommandet och dra "bakgrund" och "nuläge" som ett intro för dialogen och även i huvudsak vara den som besvarar frågorna i den öppna frågestunden, även om hen kan bolla över frågor till andra deltagande från nämnden eller förvaltningen.

### **Relevanta deltagare från kommunen**

Det kan vara den berörda nämndens alla politiker, det kan vara förvaltningschef och några ur förvaltningsledningen. Det är viktigt att ta höjd så att vi har tillräckligt många med från kommunen så att vi kan fördela dessa som



samtalsledare i tio-femton grupper (beroende på kommun och ämne kan förstås deltagandet vara både större och mindre) när det brytas ner i grupprum. I varje grupprum har vi helst inte fler än tio deltagare, då det blir svårt att hinna låta alla tala då.

### **Skrivande sekreterare**

Kan vara en kommunikatör eller en annan person som antecknar dels alla frågor och svar, dels eventuellt andra viktiga insikter och även de avslutande redovisningarna från grupprummen.

### **Deltagande allmänhet**

Vi riktar oss främst till de direkt berörda av ämnet, men vi kastar inte ut de som eventuellt deltar för att de är enbart nyfikna eller av olika anledningar engagerade i ämnet. Skulle någon enbart vara där för att förstöra dialogen kan "teknisk operatör" ta bort hen om moderatören ej får gehör för mötesreglerna.

## **Format för själva dialogen**

### **TID**

De arrangerande samlas 30 minuter innan i det digitala rummet och går igenom den aktuella medborgardialogen. Operatören ser till att alla har rätt id på sin användare så att det framgår vilka de är.

Själva medborgardialogen bör ha utrymme för 90 till 120 minuter för att inte uppfattas som för stressig eller forcerad.

### **INLEDNING**

Deltagande allmänhet som kliver in hålls i ett digitalt väntrum.

När mötet ska öppnas släpper operatören in alla väntande in i samtalsrummet och sakägaren hälsar alla välkomna kort och lämnar över till moderatören som kort går

igenom spelreglerna för dagens möte och vad som ska ske under mötet. Hen betonar vikten av god samtalston och att vi vill ha en konstruktiv dialog där alla får komma till tals. Hen berättar också att mötet kommer att spelas in för att fler ska kunna ta del av det som sägs och för att kommunen vill ha allas kommentarer sparade, dock inte samtalen i de mindre grupprummen, där ska alla få tala ostört och fritt.

Moderatorn presenterar dagens sakägare. Sakägaren säger hej och presenterar kort sig själv och sin roll, drar kort vilka andra från kommunen som är med i dagens möte och slutligen syftet med dagen: att vi vill lyssna på er, förstå vad ni tycker och tänker och eventuellt oroar er för, eller önskar ska ske.

### **INFORMATION**

Sakägaren drar kort bakgrund och nuläge i det aktuella ämnet, eventuellt med fyra-fem bilder som stöd.

### **FRÅGESTUND**

Moderatorn leder en kort allmän frågestund för alla deltagarna. De som vill får ställa sina frågor live, andra får skriva sina frågor i chatten, så operatören kan serva moderatorn med frågorna. Sakägaren eller andra deltagare från kommunen får besvara frågorna så gott de kan. Om frågorna är "för många" lovar sakägaren att de ska besvaras i efterhand och publiceras tillsammans med övriga frågor på webben.

### **GRUPPSAMTAL**

Moderatorn förklarar nästa steg där alla ska fördelas ned i grupprum med en samtalsledare från kommunen. De bör får medskick i form av två-tre konkreta frågeställningar så att alla grupprum driver samma diskussioner. Frågorna bör omhänderta det som är "brännande" i det aktuella ämnet.

Det kan vara:

- Vad önskar du mest av allt skulle ske med X?
- Vad oroar dig mest när det gäller X?

Operatören skickar ut alla fördelade i jämnt antal och med en samtalsledare i grupprummen.

Samtalsledaren hälsar på alla, påminner om att detta inte spelas in och att hen hoppas att alla ska ta chansen att säga vad de tycker och tänker och ställa alla de frågor de har. Hen repeterar de medskickade frågorna och inleder med fråga 1.

Samtalet fördelas av samtalsledaren så att alla som vill får komma till tals. Hen kan också med fördel göra egna noteringar av de ämnen som tas upp under samtalet. Här skapas nu en delaktighet och dialog som fördjupas och som ger deltagarna ett bra tillfälle att verkligen göra sin röst hörd.

När samtalen i grupprummen ska rundas av utser samtalsledaren tillsammans med gruppen en person som ska redovisa 3-5 viktiga saker som de pratat om. Helst något från allmänheten. Gruppen får givetvis fylla på om något glöms bort.

### **REDOVISNING**

Operatören samlar alla igen i det stora samtalsrummet.

Moderatorn hälsar alla välkomna åter och hen hoppas att alla haft bra samtal. Moderatorn ber sedan grupp för grupp redovisa sina 3 till 5 punkter. Det sker nu utan debatt, mer redovisande.

### **AVSLUTNING**

När redovisningen är över hälsar moderatorn sakägaren åter, eventuellt fler frågor som kan hinnas med från chatten kan besvaras, annars summerar dessa två medborgar-

dialogen, informerar om vad som är nästa steg i processen och tackar så mycket för tid och klokskap.

Innan alla lämnar ber moderatorn alla som vill att skriva i chatten vad de tyckte om dagens medborgardialog, vad var bra eller vad var dåligt.

Deltagarna förutom arrangerande personal, moderator och eventuellt deltagande journalister lämnar.

Moderatorn låter den eventuellt deltagande journalisten ställa sina frågor till valfri person från kommunen.

När enbart arrangörerna är kvar kör alla en kort debrief om hur dagens möte varit. Samtalsledarna får en chans att lyfta fram eventuella saker som hände i just deras gruppsamtal som är värt att notera utöver de redovisade punkterna.

## Tidsschema för medborgardialogen

Detta är ett exempel, kan förstås anpassas beroende på behov och antal.

- 17.30 Samlas alla som arrangerar medborgardialogen i det digitala rummet.
- 17.50 Samlas de medborgare som ansluter i ett "väntrum".
- 17.58 Operatören börjar släppa in väntande medborgare.
- 18.00 Mötet startar. Sakägaren hälsar kort välkommen och lämnar över till moderator.
- 18.10 sakägare startar sin information.
- 18.20 Moderator håller i en öppen frågestund.
- 18.40 Mötet övergår i gruppsamtal.
- 19.00 Återsamling i det stora samtalsrummet igen för redovisning av grupparbetena.
- 19.25 Moderator och sakägare summerar och tackar.
- 19.30 Slut på medborgardialogen, ev medier får intervju.
- 19.45 Debrief.
- 20.00 Slut.

## Kommunikation före och efter

Före medborgardialogen är det viktigt att bjuda in alla aktörer i tid för att säkra ett bra deltagande, både från kommunen och allmänheten.

- Gå ut via egna kanaler.
- Annonsera i lokala media och bjud in till medborgardialogen och tala om i annonser vilka ni avser och vad saken gäller.
- Annonsera riktat via Facebook.
- Skicka brev till de ni har adress.
- För en skola kan man till exempel gå via rektor och lärare, tillgängliga kommunikationskanaler som används av vårdnadshavare.
- Informera i kända forum på sociala medier.

## Dokumentation

Vi spelade in den publika delen (ej grupprummen) och sparade filmerna, men publicerade dom även på kommunens weeb för de som inte kunde delta på mötet.

Alla frågor och svar antecknades och redovisades sedan på kommunens web.

Vi antecknade redovisningarna från grupprummen.

Den feedback som deltagarna lämnade i chattfunktionen samlades in.

Interna dialogen och de direkt berörda: Den här beskrivna medborgardialogen realiserades under arbetet med förändringar i skolstrukturen i Luleå. Efter de första medborgardialogerna med vårdnadshavare och intresserad allmänhet följde vi sedan upp med dialoger med skolpersonal och elever på de berörda skolorna.

Gäller det en annan förvaltning eller verksamhet finns det säkert samma behov av att få med det interna perspektivet via anställda och även de som är direkt berörda av verksamheten.

I samtalen med skolpersonalen fick de lyfta vilka faktorer som var viktigast för dem i det dagliga arbetet och vad som eventuellt oroade dem inför eventuella förändringar.

Samtalen med eleverna genomfördes via att elevrådsrepresentanter i grupparbeten fick definiera vad en "bra skola" var för dem. Vad som är bra i dag och vad de skulle vilja se för förbättringar.

## Medborgardialog

En enkel manual som ger dig  
grunderna till hur du lyckas med  
en medborgardialog.



LULEÅ  
KOMMUN