

## Yrkande



2022-02-18

Ärende nr 2.1.6

**Yrkande angående** – Redovisning av uppdrag om hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad

## Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Kommunstyrelsen får i uppdrag att utveckla samarbete och dialog med nämnden för demokrati och medborgarservice i syfte att utreda hur medborgarpaneler kan användas integrationsfrämjande, så att isolering av grupper i samhället minimeras.
2. Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att använda dessa paneler med syfte att införa integrationsfrämjande riktade budskap till frivilligföreningar (grundade utifrån etnicitet och religion).

## Yrkandet

Socialnämnden Centrum fördelade i december 2021 nästan ut 66 829 000 kronor till 108 olika verksamheter i Göteborg. En del av dessa verksamheter riktar sig till människor som står utanför samhället och långt från arbetsmarknaden, inte sällan på grund av bristande språkkunskaper i svenska. Flera föreningar fokuserar på integration i svenska samhället av personer som invandrat till Sverige och är födda utomlands. Verksamheter kan bestå av olika aktiviteter som främjar språkträning och bidrar till kunskapsutveckling, tex matlagning, sykurser, dans, träning i att använda internet etc.

Dessa föreningar blir ofta en värdefull länk in i samhället för många nyanlända. Framför allt känner människor från andra kulturer många gånger en helt annan tillit till sina egna landsmän, en tillit som inte alltid existerar till kommunen eller samhället i stort. Ett sådant exempel kan vara när man som nyanländ ska välja förskola till sina barn, vårdcentral eller de enklaste saker som att välja elavtal. Tilliten till samhället byggs upp succesivt, tilliten bygger broar in i samhället och främjar givetvis integrationen.

## **Om stora grupper i Sverige tappar tilltron till myndigheterna kan det i sig bli systemhotande.**

Om tilliten till Göteborgs kommun fungerat, hade vi i nutid inte haft grupper som varit mottagliga för desinformation och konspirationer om socialtjänstens påstådda kränkningar mot exempelvis muslimer i form av omhändertagande av barn. Dålig tillit sönder och splittrar ett samhälle och leder till utanförskap. För att utöka tilliten till myndigheter och Göteborgs Stad kan nämnden för demokrati och medborgarservice via medborgarpaneler skapa en sundare och mer ärlig dialog mellan kommunen och stadens olika etniska och religiösa föreningar.

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2022-01-20

Diarienummer 0095/22

Handläggare

Helena Österlind

Telefon: 031-368 02 28

E-post: [helena.osterlind@stadshuset.goteborg.se](mailto:helena.osterlind@stadshuset.goteborg.se)

## Redovisning av uppdrag om hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad

### Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag 2020-02-20 § 8 punkt 5, till nämnden för demokrati och medborgarservice om att utreda hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad, antecknas och förklaras fullgjort.

### Sammanfattning

Kommunfullmäktige uppdrag 2020-02-20 § 8 till nämnden för demokrati och medborgarservice (vid tidpunkten nämnden för konsument och medborgarservice) att utreda hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad.

Nämnden har genomfört uppdraget och redovisar förslag till hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog med intressenter tillsammans med Min Stad. Utredningen visar även vilka frågor som deltagare i befintliga paneler främst vill föra dialog kring samt vikten av att stadens förvaltningar och bolag samverkar för att skapa relevanta dialoger genom medborgarpaneler och Min Stad.

En medborgarpanel är en grupp medborgare som bjuds in att delta i en panel för att ge förtroendevalda ett bredare underlag till beslut genom att svara på frågor, lämna synpunkter och komma med förslag och idéer. Erfarenheter från kommuner som infört medborgarpaneler visar vikten av politisk vilja och kunskap, intern förankring och en organisation anpassad för att hantera och underhålla panelen.

Min Stad är en 3D-karta som ger boende, besökare och företagare möjligheten att se Göteborg ur ett verklighetstroget perspektiv och göra samtidigt göra inlägg och lägga förslag på stadens utveckling. Utredningen visar på olika sätt verktyget kan utvecklas för att öka möjligheten till dialog med medborgarna genom samarbete med Min Stad.

Bedömningen är att utveckling av medborgarpaneler samt samarbete och samverkan kring digitala tjänster ryms inom Göteborgs Stads nämnd för demokrati och medborgarservice befintliga uppdrag.

## **Bedömning ur ekonomisk dimension**

Nämnden beskriver i utredningen att kostnaden för att bedriva ett arbete med medborgarpaneler kan variera beroende på typ av medborgarpanel samt frekvensen på utskick, men att kostnaden ofta är hög. Det kostar mer att hantera en representativ panel och ofta väljer kommuner att anlita externt företag för att hantera administrationen kring dessa. Även interna personalkostnader för administrering tillkommer.

I dag finns två medborgarpaneler i Göteborgs Stad; medborgarpanelen Askim-Frölunda-Högsbo samt medborgarpanelen i Angered. Nämndens bedömning är att det ryms inom befintlig budget att fortsätta med dessa och testa ett arbetssätt tillsammans med verktyget Min Stad. Om arbetet genererar de förväntade positiva effekterna och bedömningen är att fler medborgarpaneler ska inrättas i staden, får frågan omhändertas i ordinarie budgetprocess.

## **Bedömning ur ekologisk dimension**

Nämnden har inte funnit några särskilda aspekter utifrån denna dimension. En ökad delaktighet i stadsutvecklingsprocesser kan dock komma att påverka den ekologiska dimensionen.

## **Bedömning ur social dimension**

Det finns flera perspektiv som är relevanta att beakta i arbetet med medborgarpaneler. Nämnden redogör i sin utredning för hur barnrättsperspektivet beaktats genom ökad möjlighet att tillgodogöra sig information och vara delaktig.

Bedömningen är att ett utvecklat arbete med medborgarpaneler stämmer väl överens med såväl målen i Agenda 2030, samt med kommunfullmäktiges mål i arbetet Jämlik stad genom att det ökar invånarnas möjligheter till inflytande och delaktighet. Detta förutsätter dock att processerna utgår ifrån ett normmedvetet förhållningssätt för att inkludera grupper som staden har svårare att nå samt ett uppsökande arbetssätt för att säkerställa representativa medborgarpaneler. Det krävs även att staden erbjuder fler möjligheter till delaktighet, både fysiska och digitala. Genom en variation av metoder för ökat inflytande bedöms möjligheterna till en likvärdig delaktighet kunna öka för fler målgrupper i staden.

## **Bilagor**

1. Kommunfullmäktiges protokollsutdrag 2020-02-20 § 8
2. Nämnden för demokrati och medborgarservice handlingar 2021-12-15 § 123

## Ärendet

Nämnden för demokrati och medborgarservice har på kommunfullmäktiges uppdrag utrett hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad. Kommunfullmäktige föreslås förklara uppdraget fullgjort.

## Beskrivning av ärendet

Kommunfullmäktige uppdrag 2020-02-20 § 8, punkt 5, till nämnden för konsument och medborgarservice, nuvarande Göteborgs stads nämnd för demokrati och medborgarservice, att utreda hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad.

Medborgarpanel är en grupp medborgare som bjuds in för att, fysiskt och/eller digitalt, delta i en panel för att ge förtroendevalda ett bredare underlag till beslut genom att de konsulteras att svara på frågor, lämna synpunkter och komma med förslag och idéer. Syftet med medborgarpaneler är ofta att utveckla demokratin genom ytterligare former för delaktighet och inflytande, bygga förtroende och tillit, generera ett ökat samhällsintresse för medborgarna eller att stärka kommunikationen. Syftet med medborgarpaneler kan även vara att få inspiration, hjälp och stöd för att bedriva verksamhetsutveckling

Utredningen visar att fysiska paneler ger mer kvalitativ betydelse genom att medborgare får träffa de förtroendevalda och det kan ske en djupare dialog kring synpunkter som kommer fram. En digital panel har fördelen av att det bedöms lättare för medborgare att engagera sig vilket även möjliggör för fler att delta. En digital panel bedöms även ge en snabbare bild av medborgarnas åsikter. Frågans art och graden av inflytande bör avgöra om medborgarpaneler ska ske digitalt eller fysiskt, och utredningen visar att en kombination bedöms ge bäst resultat.

Resultatet av en medborgarpanel kan utgöra en del av beslutsunderlag eller användas som underlag för fortsatt dialog. Utredningen visar att det är viktigt med löpande återkoppling till deltagarna om hur resultatet används.

## Medborgarpaneler i Göteborgs Stad

För närvarande finns två medborgarpaneler i Göteborgs Stad som har geografi som utgångspunkt, vilka är de medborgarpaneler som nämnden för demokrati och medborgarservice ansvarar för. Den ena panelen finns i Askim-Frölunda-Högsbo och den andra i Angered. Nämnden har sedan övertagandet den 1 januari 2021 inte haft möten eller gjort traditionella utskick med frågor, men förvaltningen har gjort en utvärdering tillsammans med panelernas deltagare. Syftet med utvärderingen var att få underlag inför utformandet av det fortsatta arbetet kring medborgarpaneler i Göteborgs Stad.

Panelerna skiljer sig åt gällande sammansättning, mötesfrekvens och former. Den utvärdering som genomförts visar dock på likheter mellan panelerna. Utvärderingen visar att den absoluta majoriteten av deltagarna i medborgarpanelerna upplever att de representerar sig själva, och en mindre del att de representerar en förening, organisation eller annat. Majoriteten av deltagarna är med i panelen för att kunna påverka i lokala frågor samt bli uppdaterade kring vad som sker och planeras i närområdet. Det är många frågor som de anser vara viktiga, bland annat skola, barn och ungas fritid, äldreomsorg och trygga utomhusmiljöer. De flesta tyckte att det var mycket viktigt, eller viktigt, att politiker deltar i panelen eller är med och tar fram enkäter till panelen. På frågan om vilka

förtroendevalda de helst vill deltar i panelarbetet svarar båda panelerna ”politiker som råder över lokala frågor” eller ”politiker utifrån fråga”.

Båda panelerna uttryckte en vilja att fortsätta panelen i dess nuvarande form, där den ena har skett digitalt och den andra med fysiska träffar. Det fanns dock intresse att variera mötesformen och utöka antalet deltagare.

### **Min Stad**

Min Stad har funnits sedan 2012 och är en 3D-karta som ger boende, besökare och företagare möjligheten att se Göteborg ur ett verklighetstroget perspektiv. Syftet med Min Stad är att involvera göteborgarna för att öka engagemanget inom stadsutvecklingsfrågor, öka kunskapen om stadsplanering och att skapa en öppen debatt. Tjänsten riktar sig till alla som har ett intresse inom stadsbyggnadsfrågor, bland annat invånare, politiker, tjänstemän och arkitektfirmor. Verktøget har primärt används som ett digitalt klotterplank, där användare kan lämna kommentarer, klagomål och synpunkter som sedan används som inspiration för förvaltningen vid planprocesser. De flesta som använder Min Stad har skrivit inlägg relaterade till något i närheten av deras hem eller i närheten av, eller på vägen till, deras arbete.

Utredningen visar att det sker löpande utveckling inom verktyget Min Stad vilka bland annat syftar till att göra det enklare för medborgarna att använda sig av, men även tydliggöra hur synpunkterna ska hanteras i byggnadsnämndens planprocesser. Ur en forskningsrapport från Chalmers om Min Stad framkommer förslag på ytterligare utveckling av verktyget. Den anser att Göteborgs Stads syn på verktyget bör utvidgas så att det inte endast ses som ett klotterplank eller verktyg för klagomål och felrapportering. Den anser också att syftet behöver bli ännu tydligare eller utvecklas så att medborgarnas förväntningar på verktyget uppfylls bättre. Slutligen anser rapporten att antalet användare behöver öka för att Min Stad ska komma till sin rätt.

### **Övriga former för inflytande i Göteborg**

Göteborgs Stad erbjuder flera möjligheter till inflytande, dialog och deltagande redan idag. Det finns till exempel lokala råd och dialoger, nämnder har öppna förmöten och samråd inom ramen för plan- och bygglagen. Dessutom har staden, utöver Min Stad, digitala verktyg som Göteborgsförslaget, synpunktshanteringen och lokala medborgar- och boendebudgetar.

### **Utveckling av medborgarpaneler i Göteborgs Stad**

Ytterligare relevanta delar för att en medborgarpanel ska ge önskat resultat i Göteborg är politisk vilja och kunskap, där de förtroendevalda är med och bestämmer vilka frågor som ska behandlas i panelen samt hanterar resultatet i beslutsprocessen. Det bedöms även viktigt att ha en intern förankring och kunskap inom stadens nämnder och förvaltningar för hur panelerna kan användas. Medborgarpaneler kan ses som ett verktyg för delaktighet och inflytande, vilket nämnden för demokrati och medborgarservice ansvarar för, men det är frågor kopplade till andra nämnders ansvarsområde som medborgarna önskar vara delaktiga i.

Nämnden för demokrati och medborgarservice har under våren och hösten 2021 haft gemensamma presidie möten med kommunfullmäktige, stadens socialnämnder och kulturnämnden för att prata om nämndens nya uppdrag och roll. Ett samtal som behöver fortsätta under kommande år är vilka behov och önskemål nämnder och bolag har av en infrastruktur för lokal och digital demokrati. Eftersom samtliga nämnder behöver använda

en eventuell stadenövergripande medborgarpanel för att ställa frågor om sina ansvarsområden är det viktigt att veta om detta är något som nämnderna efterfrågar och vill nyttja.

Den utredning som Göteborgs Stads nämnd för demokrati och medborgarservice genomfört visar även ytterligare utvecklingsmöjligheter för Min Stad, såsom att visualisera initiativ som kommer in via andra verktyg och på så sätt bredda och utöka möjligheten till dialog. Min Stad kan exempelvis användas till att visualisera möjligheterna för medborgarna att få inflytande och vara delaktig samt resultaten av medborgarpaneler, eller att fånga frågor att ställa in en medborgarpanel.

### **Utredningens bedömning**

Inom nämnden för demokrati och medborgarservice proaktiva demokratiuppdrag ingår att skapa förutsättningar för alla att vara delaktiga. Nämnden ansvar även för att upprätthålla en struktur av lokala nav samt att utveckla det digitala demokratiarbetet. Det innebär att nämnden behöver ta ett helhetsgrepp om olika forum, dialoger, paneler och demokratistärkande insatser i staden. Arbetet ska ske i samskapande med övriga nämnder, styrelser och aktörer. Således ingår i nämndens uppdrag att tillsammans med övriga nämnder göra analysen över vilka metoder för delaktighet som bör ingå i stadens infrastruktur för demokratisk delaktighet i syfte att skapa jämlika förutsättningar. Det finns både fördelar och utmaningar att använda medborgarpaneler tillsammans med Min Stad för att föra dialog med medborgarna. Bedömningen är att om arbetet med medborgarpaneler ska utvecklas bör det inte begränsas till frågor som har koppling till verktyget Min Stad, utan behöver kunna användas till alla typer av frågor och utmaningar.

Förvaltningen för demokrati och medborgarservice har påbörjat ett utvecklingsarbete kring de befintliga medborgarpanelerna i Askim-Frölunda-Högsbo samt i Angered och bedömer att ett utvecklande av medborgarpaneler samt samarbete och samverkan kring digitala tjänster ryms inom nämndens befintliga uppdrag. Nämndens bedömning är att medborgarpanelen i Askim-Frölunda-Högsbo bäst skulle lämpa sig som ett test för att se hur panelen kan utvecklas tillsammans med Min Stad. Detta bedöms kunna ske under kommande år tillsammans med stadsbyggnadskontoret. I och med stadens nya organisation bör panelen utökas för att innefatta det nya stadsområdet Sydväst.

Nämnden bedömer att en utveckling av medborgarpanelerna tillsammans med Min Stad även kan utgöra ett underlag för fullmäktiges demokratiarbete. Kommunfullmäktiges ledamöter kan genom verktygen både initiera fördjupad dialog kring inlägg samt svara på inlägg och återkoppla synpunkter till medborgarna.

### **Stadsledningskontorets bedömning**

I Göteborgs samtliga nämnders reglementen står det att nämnderna aktivt ska arbeta med och skapa förutsättningar för demokratisk delaktighet och inflytande i nämndens verksamhet och att de ska nyttja stadens infrastruktur för detta. Medborgarpaneler är en metod för delaktighet och inflytande som kan skapa möten mellan förtroendevalda och medborgare och där samverkan mellan nämnder är avgörande.

Stadsledningskontorets bedömning är att utredningen visar på hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad. I utredningen har nämnden beaktat lärdomar som finns såväl inom Göteborgs stad och

andra kommuner kring hur demokratisk delaktighet kan stärkas genom medborgarpaneler och andra verktyg.

Utredningen visar att det är i den lokala kontexten de flesta invånare vill vara delaktiga och att det är viktigt att resultatet av de demokratiska verktygen omhändertas av de förtroendevalda på ett tydligt och transparent sätt. Detta gäller såväl utvärderingen av medborgarpanelerna som undersökningen om Min Stad. Stadsledningskontoret delar nämndens bedömning om att dialogen kring nämnders och styrelsers behov av verktyg för delaktighet och inflytande behöver fortsätta för att fylla den demokratiska infrastrukturen med ett innehåll som invånarna anser relevant. Parallellt med detta kan nämnden för demokrati och medborgarservice testa en utveckling av medborgarpanelen i Sydväst tillsammans med Min Stad.

Stadsledningskontoret delar även nämndens bedömning om att en utveckling av stadens medborgarpaneler kan ingå i nämndens uppdrag att i samskapande med andra aktörer bedriva ett proaktivt demokratiarbete och utveckla den digitala demokratin.

Jonas Kinnander

Eva Hessman

Direktör Ärende och Utredning

Stadsdirektör



## Utveckling av lokal- och digital demokrati, fullmäktiges roll i demokratiarbetet och en gemensam geografisk indelning inom Göteborgs Stad

### § 8, 1373/19

#### Beslut

Enligt kommunstyrelsens förslag:

1. Inriktningen på det fortsatta arbetet gällande utveckling av lokal och digital demokrati, fullmäktiges roll i demokratiarbetet samt en gemensam geografisk indelning för samverkan fastställs i enlighet med stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.
2. Kommunstyrelsen får i uppdrag att återkomma med förslag på justering av stadens övriga nämnders reglementen för att tydliggöra ansvaret för råd och dialoger inom sitt ansvarsområde.
3. Ansvaret för lokala råd och dialoger utan tydlig koppling till brukargrupp eller ansvarsområde överförs till nämnden för konsument- och medborgarservice.
4. Nämnden för konsument- och medborgarservice får i uppdrag att fortsätta att utveckla stadens digitala demokratiarbete samt utveckla Göteborgsförslaget. Det lokala och digitala demokratiarbetet ska ske i samverkan med en eller flera socialnämnder. Nämnden ska utreda hur en central medborgarbudget ska utformas och kunna inrättas.
5. Nämnden för konsument- och medborgarservice får i uppdrag att utreda hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad.
6. Nämnden för konsument- och medborgarservice ges ett löpande proaktivt demokratiuppdrag där kartläggning och återrapportering gällande demokrati och inflytande.
7. Ansvaret för medborgarkontoren överförs till nämnden för konsument- och medborgarservice samverkan ska ske lokalt med en eller flera socialnämnder.
8. Nämnden för konsument- och medborgarservice får i uppdrag att utreda och inrätta lokala nav för lokalt inflytande, dialoger, rådslag och kommunikation.
9. Stadens samtliga facknämnder uppmanas att ha öppna nämndsammanträden för att underlätta dialog med medborgarna om de beslut som ska fattas.
10. Ansvaret för att förrätta val till ungdomsfullmäktige överförs till Grundskolenämnden.
11. Lokala ungdomsråd överförs till en eller fyra socialnämnder.





## Handling

2020 nr 27.

## Protokollsutdrag skickas till

Kommunstyrelsen  
Nämnden för konsument- och medborgarservice  
Grundskolenämnden  
Samtliga facknämnder

## Dag för justering

2020-03-02

## Vid protokollet

### Sekreterare

Lina Isaksson

### Ordförande

Anneli Rhedin

### Justerande

Pär Gustafsson

### Justerande

Håkan Eriksson



## Utredning om hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad

### § 123, diarienummer N043-0081/20

Anna Corneliusson informerar nämnden om ärendet.

### Beslut

Nämnden för demokrati och medborgarservice översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt eget svar till kommunfullmäktige, på uppdraget att utreda hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad.

### Handling

Förvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2021-11-24.

### Protokollsutdrag skickas till

Kommunfullmäktige

### Dag för justering

2021-12-15

### Vid protokollet

#### Sekreterare

Irene Gustafsson

#### Ordförande

Björn Jedvert (L)

#### Justerande

Jesper Berglund (V)



### Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2021-11-24

Diarienummer N043-0081/20

Handläggare

Anna Corneliusson

Telefon: 031-365 09 57

E-post: anna.corneliusson@kom.goteborg.se

## Utredning om hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad

### Förslag till beslut

I nämnden för demokrati och medborgarservice

Nämnden för demokrati och medborgarservice översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt eget svar till kommunfullmäktige, på uppdraget att utreda hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad.

### Sammanfattning

Nämnden för demokrati och medborgarservice har fått i uppdrag att utreda hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad. En medborgarpanel är en grupp medborgare som bjuds in att delta i en panel för att ge förtroendevalda ett bredare underlag till beslut genom att de konsulteras att svara på frågor, lämna synpunkter och komma med förslag och idéer. Erfarenheter från kommuner som infört främst digitala medborgarpaneler visar vikten av politisk vilja och kunskap, intern förankring och att skapa en organisation för att hantera och underhålla panelen. Det är också viktigt att tydliggöra vilka som får delta, vad man utlovar med panelen samt att återkoppla resultatet. I dag finns två medborgarpaneler i Göteborgs Stad; medborgarpanelen i Askim-Frölunda-Högsbo och medborgarpanelen i Angered.

Min Stad är en 3D-karta som ger boende, besökare och företagare möjligheten att se Göteborg ur ett verklighetstroget perspektiv och göra samtidigt göra inlägg och lägga förslag på stadens utveckling. För att öka möjligheten till dialog med medborgarna skulle Min Stad kunna användas till att visualisera möjligheterna för medborgarna att få inflytande och vara delaktig. Min Stad skulle också kunna användas för att fånga frågor att ställa till en medborgarpanel. En möjlig väg är även att använda medborgarpaneler till att ge input till Min Stad och på så sätt bredda beslutsunderlagen.

Förvaltningen bedömer att utveckling av medborgarpaneler samt samarbete och samverkan kring digitala tjänster ryms inom nämndens befintliga uppdrag. Tillsammans med stadsbyggnadskontoret kan förvaltningen arbeta vidare kring på vilka sätt medborgarpaneler och Min Stad kan utvecklas tillsammans. Detta kan ske genom att testa arbetssätten med en av stadens befintliga medborgarpaneler.

## Bedömning ur ekonomisk dimension

Kostnaden för att bedriva ett arbete med medborgarpaneler är ofta hög. Skillnader på resursåtgång kan vara stora beroende på om man väljer att ha ett representativt urval av medborgare till panelen eller bjuda in alla som vill delta. Det kostar mer att hantera en representativ panel och ofta väljer kommuner att anlita externt företag för att hantera medlemsregister, rekrytering till panelen, marknadsföring samt utskick. Interna personalkostnader för administrering tillkommer och är beroende av mängden utskick samt vilken organisation kommunen väljer för att identifiera, sammanställa och återkoppla de frågor som ställs till panelen.

I dag finns två medborgarpaneler i Göteborgs Stad; medborgarpanelen Askim-Frölunda-Högsbo samt medborgarpanelen i Angered. Förvaltningens bedömning är att det ryms inom befintlig budget att fortsätta med dessa och testa ett arbetssätt tillsammans med verktyget Min Stad. Om antalet, eller storleken, på medborgarpaneler ska öka kommer detta att hanteras inom ordinarie budgetprocess.

## Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

## Bedömning ur social dimension

Ett arbete med att utveckla medborgarpaneler tillsammans med Min Stad stämmer väl överens med Agenda 2030 och Göteborgs Stads program för en jämlik stad. När det gäller Agenda 2030 så bidrar arbetet med medborgarpaneler bland annat till målet för minskad ojämlikhet, målet för hållbara städer och samhällen samt målet för fredliga och inkluderande samhällen då fler medborgare ges möjlighet att utöva inflytande. I Göteborgs Stads program för en jämlik stad finns fyra målområden och arbetet med medborgarpaneler kan framförallt bidra till två av dessa; Skapa hållbara och jämlika livsmiljöer samt Skapa förutsättningar för delaktighet, inflytande och tillit.

För att arbetet med medborgarpaneler ska kunna bidra till en ökad jämlikhet är det viktigt att eftersträva en så bred representation i panelerna som möjligt. Det är viktigt att se över vilka som deltar och som svarat på frågorna och vilka som står utanför och se till att deras synpunkter fångas in på andra sätt. Olika dialogmetoder kan behövas för olika målgrupper. En digital medborgarpanel 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.

Utifrån barnkonventionen, så behöver särskild hänsyn tas till barn och ungdomars rätt att få vara delaktiga och få höras i dialoger. Att använda verktyget Min Stad som en del i dialogarbetet kan göra det enklare för barn och ungdomar att se och förstå stadsutvecklingsfrågor på ett sätt som kan vara svårt att läsa sig till. När Min Stad utvecklades var ett av målen att öka intresset för stadsutvecklingsfrågor hos ungdomar genom verktyget.

I Göteborgs Stads budget för 2022 är ett av de övergripande verksamhetsmålen att; ”Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit”. För att kunna bidra till denna förflyttning behövs det skapas förutsättningar för alla medborgare att delta. Ett utökad arbete med medborgarpaneler kommer bidra till detta.

## Ärendet

Förvaltningen för konsument- och medborgarservice har genomfört en utredning om hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad utifrån det uppdrag nämnden har fått från kommunfullmäktige.

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner utredningen och skickar tjänsteutlåtandet som sitt svar till kommunfullmäktige.

## Beskrivning av ärendet

Den 20 februari 2020 fattade kommunfullmäktige beslut (2020-02-20 § 8, 1373/19) om att nämnden för konsument- och medborgarservice (från och med 14 oktober 2021 Göteborgs Stads nämnd för demokrati och medborgarservice) ska utreda hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad.

## Läsanvisning och disposition

Tjänsteutlåtandet är disponerat i följande rubriker

- Medborgarpaneler
- Medborgarpaneler i Göteborgs Stad
- Framgångsfaktorer och ställningstaganden
- Min Stad
- Förslag på hur medborgarpaneler kan användas tillsammans med Min Stad
- Förvaltningens bedömning

## Medborgarpaneler

Enlig Sveriges kommuner och regioner (SKR) är en medborgarpanel en grupp medborgare som bjuds in att delta i en panel för att ge förtroendevalda ett bredare underlag till beslut genom att de konsulteras att svara på frågor, lämna synpunkter och komma med förslag och idéer. En medborgarpanel kan exempelvis få frågor kring olika utvecklingsfrågor, rangordna prioriteringar/satsningar med mera. Resultaten kan utgöra en del av beslutsunderlag eller användas som underlag för fortsatt dialog. (SKR, *Dialogguiden, Medborgarpanel*. <https://dialogguiden.se/article/show/426>. Hämtad 2021-11-01)

En medborgarpanel kan träffas via fysiska möten eller som en digital panel. Det går också att kombinera dessa. En digital panel ger snabbare resultat. Att delta och 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. Flera kommuner väljer att kombinera frågor via digitala 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. Samtalen kan bidra till att öka förtroendet för politikerna och förståelsen mellan olika synsätt. (SKR, 2009, *Faktablad 6 – Medborgarpaneler*, <https://docplayer.se/16687720-Faktablad-medborgarpaneler-6-medborgarpaneler-april-2009-projektet-medborgardialog.html>)

Det kan även vara bra att deltagarna erbjuds möjligheten att välja hur delaktig man vill vara. Den enklaste nivån på deltagande kan vara att svara på frågor som kommer via e-post eller SMS. Nästa nivå kan vara att man erbjuds delta i ett rådslag, en fokusgrupp eller liknande för att diskutera en viss fråga. Den högsta graden av deltagande kan vara att

man erbjuds delta i en arbetsgrupp eller rådgivande grupp under en längre period angående en speciell frågeställning.

Kommuner och regioner har ofta formulerat mål och syfte med att införa medborgarpaneler. Enligt SKR ligger fokus ofta på att stärka demokratin men även verksamhetsutveckling lyfts fram. Målen kan bland annat vara att:

- Förnya formerna för demokrati och delaktighet
- Stötta den representativa demokratin genom att lyssna på medborgare
- Utveckla demokratins former genom kommunikation via internet och SMS
- Medborgarna ska uppleva att de har fått ökat inflytande i kommunen
- De förtroendevalda ska få ett bredare underlag för beslut
- Göra medborgare mer delaktiga och intresserade av kommunala och lokala frågor
- Få inspiration, hjälp och stöd för att bedriva verksamhetsutveckling

Valet av panelens sammansättning och antalet deltagare har betydelse för om synpunkterna främst har kvantitativ eller kvalitativ betydelse. Vid en digital panel med många deltagare visar resultatet om många tycker samma sak, medan en fysisk panel som samtalar har en mer kvalitativ betydelse eftersom resultatet visar sig först efter att åsikter och synpunkter har ställts mot varandra och resonerats fram.

## Medborgarpaneler i Göteborgs Stad

I och med Göteborgs Stads omorganisation där stadsdelsnämnderna ersattes med facknämnder fick nämnden för demokrati och medborgarservice ta över ansvaret för de befintliga medborgarpaneler som administrerats av stadsdelar och som har geografi som utgångspunkt. Vid årsskiftet 2021, då den nya organisationen trädde i kraft, fanns två medborgarpaneler; medborgarpanelen i Askim-Frölunda-Högsbo och medborgarpanelen i Angered. Nämnden för demokrati och medborgarservice har sedan övertagandet inte haft några möten eller gjort några traditionella utskick med frågor, men förvaltningen har gjort en utvärdering tillsammans med panelernas deltagare. Förvaltningen ville med utvärderingen få medborgarpanelernas bild av panelernas syfte och arbete. Utvärderingen är viktig för utformandet av det fortsatta arbetet kring medborgarpaneler i Göteborgs Stad.

I kommande stycken beskrivs bakgrund, syfte och arbetssätt för de två panelerna samt exempel på vad utvärderingarna har visat.

### Medborgarpanelen i Askim-Frölunda-Högsbo

Medborgarpanelen Askim-Frölunda-Högsbo har funnits sedan 2016 och har tillhört stadsdelsnämnden Askim-Frölunda-Högsbo. Panelen i Askim-Frölunda-Högsbo var ett sätt för stadsdelens medborgare att engagera sig i olika aktuella och sociala frågor. Det var också ett sätt för stadsdelens politiker att få reda på vad ett antal medborgare tyckte i en viss fråga. En enkätundersökning skickades ut digitalt ett antal gånger per år för att ta reda på vad medborgarna i stadsdelen tyckte i frågor som var aktuella för nämnden och förvaltningen. Medborgarpanelens syfte var att konsultera medborgarna.

Vid Göteborgs Stads omorganisation, som gäller från och med 2021, fick nämnden för demokrati och medborgarservice ta över ansvaret för panelen. Medborgarpanelen består i dagsläget av cirka 148 deltagare. Vid rekrytering av panelens deltagare har den tidigare stadsdelsnämnden arbetat för en representativ blandning och bredd när det kommer till

ålder, kön, bakgrund, sysselsättning och var någonstans de bor i området som tidigare utgjorde stadsdelsförvaltningen Askim-Frölunda-Högsbos geografiska område.

I maj 2021 skickade förvaltningen ut en utvärderingsenkät till panelens deltagare. Det var totalt 82 personer som svarade, vilket är en svarsfrekvens på 56 procent.

Utvärderingen visar att 100 procent av de deltagande känner att de representerar sig själva i panelen. Utvärderingen visar också att de allra flesta i panelen deltar för att de vill bli rådfrågade i aktuella frågor för att skapa bättre politiska beslut i deras närområde. De anser också att det är viktigt att politiker och tjänstepersoner ska höra vilka frågor som är viktiga för dem och de vill bli uppdaterade och informerade om vad som händer i närområdet. Det är många frågor som de anser är viktiga för panelen, bland annat trygga utomhusmiljöer, utveckling av park- och naturområden, skola och äldreomsorg. De flesta tyckte att det var mycket viktigt, eller viktigt, att politiker deltar i panelen eller är med och tar fram enkäter till panelen.

På frågan om vilka politiker de anser det viktigt att ta del av svarsrapporten svarade nästan alla ”Politiker som råder över lokala frågor” eller ”Politiker utifrån fråga”. Ingen ansåg det som viktigt att det alltid är samma politiker. Ungefär hälften av dem som svarade på frågan om vad de vill göra efter ett paneltillfälle svarade att de vill bli kontaktade av tjänstepersoner för att bli fortsatt rådfrågad i frågan vid behov. En fjärdedel ansåg att de vill ta kontakt med berörda politiker och tjänstepersoner för att prata mer om hur de kan samarbeta och ungefär lika många vill kunna sprida anteckningarna med resultatet generellt för att fler ska nås.

De flesta i panelen vill att det fortsatta arbetet ska ske som vanligt med två enkätutskick per år. Utvärderingen visade att visst intresse finns kring att ha fysiska träffar och samtala tillsammans eller att samtala digitalt via länk.

### **Medborgarpanelen i Angered**

Medborgarpanelen Angered har funnits sedan 2018 och stadsdelsnämnden Angered var fram till och med 2020 ansvarig för panelen. Vid Göteborgs Stads omorganisation, som gäller från och med 2021, fick nämnden för demokrati och medborgarservice ta över ansvaret för panelen. Panelen Angered var ett forum för medborgare och politiker att träffas och samtala om aktuella samhällsfrågor. Syftet med medborgarpanelen var att skapa tillit till omgivningen och samhället genom mötet och genom att träffa sina grannar. Panelen träffades fyra gånger per år kring olika samtalsteman för att konsultera medborgarna samt ha gemensam dialog med utbyte av tankar.

Medborgarpanelen Angered består av 34 medlemmar som är boende i Angered. Vanligtvis deltar cirka 10 medlemmar vid ett paneltillfälle och ibland deltar upp emot 30 medlemmar. Panelen representeras av både privatpersoner och föreningsliv.

Utvärderingsenkäten besvarades av 20 personer, vilket är en svarsfrekvens på 59 procent.

I Angeredspanelen svarade 70 procent att de representerar sig själva i panelen, knappt hälften representerar en förening, organisation eller annat. På denna fråga var flera svarsalternativ möjliga. De allra flesta i panelen deltar för att de vill tänka tillsammans med andra för att skapa bättre politiska beslut som rör Angered, kunna påverka politiska beslut som rör Angered eller att de vill att politiker och tjänstepersoner ska höra vilka frågor som är viktiga för dem.

Många uppgav även att de vill bli uppdaterade och informerade om vad som händer i Angered. Det är många frågor som de anser är viktiga för panelen, bland annat skola, barn och ungas fritid, äldreomsorg och trygga utomhusmiljöer. Det allra flesta anser att frågor som rör mitt närområde är mycket viktiga.

De flesta tyckte att det var mycket viktigt att politiker deltar i panelen. På frågan om vilka politiker det är viktigt för dig att träffa svarade flest ”Politiker som råder över lokala frågor” eller ”Politiker utifrån fråga”. Ett par av de svarande ansåg det som viktigt att det alltid är samma politiker.

De flesta i panelen vill att det fortsatta arbetet ska ske som vanligt med fysiska träffar vid fyra tillfällen per år. Utvärderingen visade att ungefär hälften av de svarande vill träffas både digitalt och fysiskt och drygt hälften ansåg det viktigt att utöka panelen och få fler medlemmar.

## **Framgångsfaktorer och ställningstaganden**

SKR bjöd under 2007 in kommuner och dåvarande landsting i Sverige till att delta i ett projekt för att utveckla e-paneler och SMS-paneler i Sverige. 26 kommuner och 4 landsting deltog i projektet. Under 2010 sammanställdes erfarenheter från de deltagande (SKR, 2010, *E-panel för dialog med medborgarna*, <https://webbutik.skr.se/bilder/artiklar/pdf/5205.pdf>)

Erfarenheter från kommunerna och landstingen visade 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

Nedan lyfts några av de områden som de deltagande kommunerna ansåg som avgörande för att lyckas med arbetet med medborgarpaneler samt några av de utmaningar som Göteborgs Stad står inför vid ett utökande av medborgarpaneler.



## **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. Att administrera en panel är dessutom omfattande så det bör finnas en enighet inom politiken att använda panelen långsiktigt och beslutet om att arbeta med paneler behöver hålla över tid.

Om förtroende och tillit är ett mål för arbetet med panelen är det viktigt att förtroendevalda står bakom panelen och bjuda in till den. I de utvärderingar som en del kommuner genomfört inom SKR:s projekt framkommer tydligt att deltagarna i panelerna lyfter fram vikten av det politiska engagemanget. Det har också visat att det är viktigt att det är politiken som ansvarar för att besluta om vilka frågor som ska ställas till panelen. Göteborgs stad behöver hitta en organisation och arbetsätt för detta. Att det är politiken som står bakom frågorna är viktigt för trovärdigheten. Kommuner som använder medborgarpaneler ställer ofta frågor i början på en beslutsprocess. Panelens synpunkter och svar finns sedan med i underlaget för den fortsatta hanteringen av ärendet. Den politiska förankringen är en förutsättning för att resultatet ska användas och bli en del i beslutsprocesserna.

## **Intern förankring samt ta ställning vilka frågor som ska ställas**

Vid arbete med medborgarpaneler krävs en kunskap inom staden om panelens syfte och vad som förväntas uppnås med den. För att panelens synpunkter kring olika aktuella frågor ska kunna bli en del i stadens beslutsprocesser måste nämnder och förvaltningar involveras. Det gäller både med att ta fram frågor som kan ställas till panelen och sedan återkoppla och faktiskt använda resultatet.

Nämnden för demokrati och medborgarservice har ett ansvar för att tillhandahålla en infrastruktur för lokal och digital demokrati. Att administrera en eller flera medborgarpaneler kan vara en del i denna infrastruktur. Nämnden ansvarar dock inte för de frågeställningar och områden som panelens medlemmar ska tycka till om, förutom i de fall då frågorna rör nämndens ansvarsområden, till exempel privatekonomisk rådgivning. Därför är det av stor vikt att stadens samtliga nämnden står bakom arbetet med medborgarpanelen och nyttjar den för att få medborgarnas synpunkter och åsikter i de frågor som rör aktuell nämnds ansvarsområden.

Erfarenheter från andra kommuner visar på vikten att marknadsföra panelen internt, både bland förtroendevalda och tjänstepersoner, så att de får större kunskap om panelens syfte och därmed vill använda den. I Göteborgs samtliga nämnders reglementen står det att nämnderna aktivt ska arbeta med och skapa förutsättningar för demokratisk delaktighet och inflytande i nämndens verksamhet och att de ska nyttja stadens infrastruktur för detta. Men det krävs ändå information, kunskap och en vilja att faktiskt göra det. De allra flesta frågor går att ställa till en medborgarpanel, men erfarenheter visar att frågorna inte bör beskrivas för komplicerat och inte heller vara för många.

## **Organisation för att hantera samt underhålla panelen**

Det är viktigt att tänka till hur genomförandet av panelerna ska gå till. Processen för genomförande av panelen bör bland annat beskriva hur frågor ska tas fram och beslutas, hur resultat ska tas om hand och presenteras, hur återkoppling ska ges till paneldeltagarna och hur utvärdering ska ske av process och resultat. Göteborgs Stad behöver även bestämma om panelen ska vara digital, fysisk eller en kombination av båda.

Att bedriva ett arbete med medborgarpaneler tar mycket tid och Göteborgs Stad behöver ta ställning till hur panelen ska administreras. Ett vanligt alternativ hos kommuner är att använda ett oberoende undersökningsföretag för att hantera medlemsregister, rekrytering till panelen och utskick. På så sätt minskar det administrativa arbetet samtidigt som panelerna underhålls. Externa undersökningsföretag kan bistå med kunskap och kompetens som kan vara svår för stadens upprätthålla. De har även erfarenhet och digitala lösningar som skapar effektivitet.

Även om externt företag används till ovanstående delar krävs en intern organisation för att hantera panelen och det behöver finnas ett intresse från stadens politiker, nämnder och verksamheter att faktiskt nyttja den, ställa relevanta frågor samt återkoppla och vara beredda på att agera på det som undersökningarna visar.

Erfarenheten från de kommuner och regioner som har deltagit i Sveriges kommuner och regioners projekt för medborgarpaneler visar att det är uppskattat att man håller kontakt med paneldeltagarna även mellan panelomgångarna. Denna kontakt kan till exempel ske genom att informera om vad som händer i kommunen, skicka sammanställningar från utskick samt analys av svaren efter utskick.

### **Tydliggör vilka som får delta**

En medborgarpanel kan sättas samman på olika sätt, allt ifrån en öppen inbjudan där de som anmäler sig får delta, till inbjudan som vänder sig till medborgare slumpmässigt utvalda från befolkningsregistret utifrån olika kriterier till exempel ålder, kön, hemort med mera.

En del kommuner, till exempel Stockholm, bjuder in alla att delta men försöker eftersträva en så representativ panel som möjligt genom att deltagarna får svara på frågor om sin ålder, kön, boendeplats, boendeform, antal år i området med mera. För att kunna göra bra analyser av de svar som panelen lämnar på olika frågor är det bra att ha grundfakta om panelens sammansättning.

Medborgarpaneler är en metod bland flera. Det är viktigt att och se över vilka som deltar och som svarat på frågorna och vilka som står utanför och se till att deras synpunkter fångas in på andra sätt. Olika dialogmetoder kan behövas för olika målgrupper. En digital medborgarpanel 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.

När Göteborgs Stad tar ställning till om arbetet med medborgarpanel ska utvecklas är det viktigt att sätta metoden i relation till övriga metoder och verktyg som staden använder. Det är viktigt att se om metoden fyller ett behov och når målgrupper som staden inte når genom övrigt arbete. Det är viktigt att följa upp vilka som deltar, bland annat genom att titta på panelens sammansättning. Erfarenheter från de kommuner som deltog i SKR:s projekt visar på att könsfördelningen varit relativt jämn med en liten övervikt i de flesta kommuner för kvinnor. Även åldersfördelning har varit relativt jämnt 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 har kommunerna antingen behövt göra speciella insatser eller välja andra metoder för dialog. Den geografisk spridningen har även varit relativt jämn i de flesta kommuner.

## **Tydliggöra vad man utlovar med panelen och återkoppling av resultat**

För att medborgarna ska vilja delta i en medborgarpanel över tid är det viktigt att det känns meningsfullt och effektivt. Därför är det viktigt att vara tydlig med var som utlovas om hur panelens resultat ska användas. Eftersom frågorna till panelen skiljer sig åt mellan gångerna så behöver detta beskrivas i samband med varje frågeomgång.

En annan viktig del i arbetet med paneler är att återkoppla resultatet till paneldeltagarna. Återkopplingen bör omfatta både resultatet av frågeomgången och ett svar från de förtroendevalda hur de ser på resultatet och hur de tänker använda det i det fortsatta arbetet. Hos de kommuner som deltog i SKR:s projekt sticker behovet av återkoppling ut som en av de viktigaste erfarenheterna i utvärderingarna. De förtroendevalda visar att de bryr sig om vad medborgarna tycker genom att återkoppla resultatet även om det inte blir precis som paneldeltagarna vill. Behovet av återkoppling är även något som lyfts i Göteborgs Stads principer för medborgardialog. Där står det att en kontinuerlig och bred återkoppling av vad dialogen har fått fram och hur resultatet blev är avgörande. Det står även att den lägsta nivån av återkoppling är att resultatet av dialogen återges till de som deltagit och att en beskrivning av på vilket sätt medverkan i dialogen har påverkat processen bör ingå i återkopplingen.

## **Min Stad**

Min Stad är en 3D-karta som ger boende, besökare och företagare möjligheten att se Göteborg ur ett verklighetstroget perspektiv. Syftet med Min Stad är att involvera göteborgarna för att öka engagemanget inom stadsutvecklingsfrågor, öka kunskapen om stadsplanering och att skapa en öppen debatt. Tjänsten riktar sig till alla som har ett intresse inom stadsbyggnadsfrågor, bland annat invånare, politiker, tjänstemän och arkitektfirmor. I Min Stad kan den som vill skapa egna förslag på stadens utveckling utifrån drömmar, behov och intressen.

I dag används verktyget som ett klotterplank och de inlägg som görs besvaras inte av stadens politiker eller tjänstepersoner. De inlägg som skapas i verktyget läses dagligen in i stadsbyggnadskontorets interna kartverktyg och används som inspiration vid alla skeden av planering och utveckling av ett specifikt plan- eller programområde. Utöver att vem som helst kan göra inlägg så används verktyget till att visualisera pågående projekt inom stadsutveckling och infrastruktur.

Min Stad har funnits sedan 2012 och har utvecklats löpande sedan dess. Lansering av Min Stad 3.0 planeras och kommer innebära en del förändringar, bland annat blir det en enklare och tydligare ingångsvy samt inloggning. Tidigare användes användarens facebook-konto som autentisering men i den nya versionen sker detta genom e-postverifiering. Planen framåt är också att ta in initiativen som en tydligare del i planprocessen. När planhandläggare påbörjar en plan kommer information från verktyget läsas in vilket gör att handläggaren kan se de inlägg som berör aktuellt område för att ta med det i arbetet.

I en rapport från Chalmers (Helldén och Zhao, 2020, *Motivation for participation in city development, a case study of citizensourcing in Gothenburg*) har verktyget undersökts utifrån vad som motiverar medborgare att delta genom att göra inlägg. Undersökningen visade bland annat att de flesta användare som intervjuats upplever verktyget som ett sätt att kommunicera direkt med Göteborgs Stad. Men flera användare anger också att de ser ett värde i att verktyget möjliggör kommunikation med andra medborgare om förslag för

stadsutvecklingen. Enligt rapporten upplever flera användare att syftet med verktyget är otydligt och att de inte vet vilken respons de kan vänta sig.

Forskningsrapporten ger insikter och förslag på en möjlig utveckling Min Stad. Den anser att Göteborgs stads syn på verktyget bör utvidgas så att det inte endast ses som ett klotterplank eller verktyg för klagomål och felrapportering. Den anser också att syftet behöver bli ännu tydligare eller utvecklas så att medborgarnas förväntningar på verktyget uppfylls bättre. Slutligen anser rapporten att antalet användare behöver öka för att Min Stad ska komma till sin rätt. Detta kan ske genom att dela upp staden i mindre områden och fokusera på att öka antalet användare per område istället för att fokusera på hela staden samtidigt. Värdet av verktyget för en användare verkar ligga i antalet användare som bor i samma område, i motsats till det totala antalet användare.

## **Förslag på hur medborgarpaneler kan användas tillsammans med Min Stad**

Nedan redovisas två förslag på hur medborgarpaneler skulle kunna användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad. För att öka genomslaget av förslagen presenteras först ett förslag på hur Min Stad skulle kunna utvecklas för att öka möjligheten till dialog med medborgarna även om det inte nödvändigtvis sker genom en medborgarpanel. Förslagen har tagits fram utifrån dialog med representant från stadsbyggnadskontoret.

### **Visualisera möjligheter att få inflytande och vara delaktig**

Verktyget Min Stad erbjuder användarna att se och uppleva ett virtuellt Göteborg. Visualisering av staden via karta gör det lättare att knyta innehållet till den fysiska plats användaren är intresserad av. Det kan till exempel vara platsen där jag bor eller där jag arbetar. Rapporten från Chalmers visar att de allra flesta som intervjuats hade skrivit inlägg relaterade till något i närheten av deras hem eller i närheten av, eller på vägen till, deras arbete.

Göteborgs Stad erbjuder flera möjligheter till inflytande, dialog och deltagande redan idag. Det finns till exempel lokala råd och dialoger, nämnder har öppna förmöten och samråd inom ramen för plan- och bygglagen. Dessutom har staden, utöver Min Stad, digitala verktyg som Göteborgsförslaget, synpunktshanteringen och lokala medborgar- och boendebudgetar.

En möjlig utveckling av Min Stad är att visualisera initiativ som kommer in via andra verktyg och på så sätt bredda och utöka möjligheten till dialog. Visualiseringen skapar transparens och visar medborgarnas möjligheter att delta på olika sätt. Genom att till exempel söka efter sitt bostadsområde skulle användaren till exempel kunna se vilka Göteborgsförslag som är aktuella och rör området, var det pågår samråd, var ett öppet förmöte kommer att hållas eller var det kommer att genomföras en medborgardialog. Genom länkar skulle användaren kunna slussas vidare till ytterligare information, till exempel till aktuellt Göteborgsförslag där användaren kan välja att rösta. På detta sätt finns det möjlighet att få en tydligare bild av vilken utveckling som sker i mitt närområde, vilka frågor som är aktuella och samtidigt få information om hur jag kan delta eller påverka.

Min Stad kan även användas för att återkoppla initiativ och synpunkter som getts genom andra verktyg. Genom en visualisering av Göteborgsförslagen skulle användaren även

kunna se initiativ som har varit uppe för behandling och även se vad beslutet blev, både de som initiativ som genomförts och de som inte har lett till någon åtgärd. Även genomförda medborgardialoger som har koppling till specifika platser skulle kunna visas på kartan och resultatet av dialogen kan redovisas där.

### **Använda Min Stad för att fånga frågor att ställa till medborgarpanelen**

Om Min Stad utvecklas och marknadsförs och därmed får fler användare och inlägg kan verktyget användas till att lyfta idéer och synpunkter till medborgarpanelen (ny panel eller till de befintliga i staden) för att bredda underlaget. Detta kan göras genom att skicka frågor digitalt till panelen eller genom att bjuda in till ett fördjupat samtal.

En utmaning för Göteborgs Stad är att veta när och hur staden ska bjuda in till dialog. Det finns behov av att utveckla förmågan att ta tillvara initiativ till dialog från olika aktörer såsom invånare, civilsamhället, andra myndigheter och näringsliv. Att använda inlägg i Min Stad till att initiera fördjupade samtal är en möjlighet till detta. På så sätt kan dialogen både utgå från det som användarna vill samtala och det staden vill samtala med medborgarna om.

Idag tar staden emot idéer, synpunkter och tankar från medborgarna på många olika sätt och det kan vara svårt för medborgaren att navigera i vilka tjänster och kontaktvägar som bör användas i olika situationer. Eftersom Min Stad ses som ett klotterplank kan många olika typer av inlägg rymmas däri. En utmaning i detta arbetssätt är att det behöver bli tydligare hur medborgares inlägg ska hanteras, tas tillvara och återkopplas i den fortsatta beslutsprocessen. Det måste finnas en garanti av att inläggen läses av de som ansvarar för frågorna. Det behöver också bli mycket tydligare återkoppling på inläggen. Vikten av återkoppling var något som de intervjuade användarna nämnde som allra viktigast i rapporten från Chalmers.

### **Använda medborgarpaneler att ge input till Min Stad**

När stadsdelsnämnderna ersattes med funktionsindelade nämnder innebar detta att stadens politiska representation med geografi som utgångspunkt togs bort. Detta har inneburit att alla nämnder får ett större lokalt ansvar och att kraven på samarbete mellan nämnder ökar. Att visualisera resultaten från medborgarpanelerna som har en koppling till fysisk plats i Min Stad kan öka möjligheterna till att få en samlad bild och kunskap om lokala förhållanden, utmaningar, synpunkter, tankar och idéer. I dag används inläggen till att ge inspiration till stadsplaneringen, men de hade kunnat användas som underlag även inom andra områden som har koppling till fysiska platser. Verktyget kan på så sätt användas inte bara av tjänstepersoner utan även av förtroendevalda i deras samtal med medborgarna.

Genom att visualisera resultat från medborgarpanelerna i Min Stad får fler möjlighet att delta och bredda beslutsunderlagen. En enkel fråga som har skickats digitalt kan via Min Stad vara underlag för fortsatt digitalt samtal. Det bli inlägg på inläggen och medborgaren tänker och utvecklar vidare. Arbetssättet gör att fler får möjlighet att tycka till utöver deltagarna i medborgarpanelerna.

## **Förvaltningens bedömning**

Nämnden för demokrati och medborgarservice har i beslut från kommunfullmäktige fått i uppdrag att utreda hur medborgarpaneler kan användas för att föra dialog i för staden viktiga frågor tillsammans med Min Stad. I samband med uppdraget fick

nämnden ytterligare uppdrag gällande lokal demokrati, inflytande och delaktighet. Dessa förtydligades i nämndens nya reglemente som kommunfullmäktige antog i november 2020 (2020-10-15, § 17, 1053/20). Uppdragen är bland annat att utveckla stadens digitala demokratiarbete, bedriva ett proaktivt demokratiarbete och att ansvara för att skapa förutsättningar för invånarnas demokratiska delaktighet och inflytande i samskapande med nämnder/styrelser och andra aktörer.

Under våren 2020 gjordes en inventering av stadens lokala råd, dialoger samt demokratistärkande insatser och dessa fördelades i stadens fackförvaltningar inom ramen för projektet Ny nämndorganisation 2021. Inventeringen, samt den inriktning som angetts genom beslut i kommunfullmäktige, resulterade bland annat i att nämnden för demokrati och medborgarservice fick ta över ansvaret för de befintliga medborgarpaneler som administrerats av stadsdelar och som har geografi som utgångspunkt. I ansvaret ingår även att utveckla, utvärdera och bestämma hur arbetet med medborgarpaneler bör se ut i Göteborgs Stad i framtiden.

I budget för 2022, som ett uppdrag från kommunfullmäktige, står det att nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att fortsätta rikta upplysande insatser och demokrati och rösträtt till stadens medborgare, samt upprätta en infrastruktur för lokal och digital demokrati. Denna infrastruktur består av stöd och metoder, mötesplatser och samverkan. Medborgarpaneler är en metod för delaktighet och inflytande som kan skapa möten mellan förtroendevalda och medborgare och där samverkan mellan nämnder är avgörande.

Samtidigt som nämnden fick de nya uppdragen kopplade till lokal och digital demokrati fick även kommunfullmäktige ett uppdrag om att ta en utökad roll i demokratiarbetet. I Demokratiutredningen (SOU 2016:5 Låt fler forma framtiden) står det bland annat att det finns en diskrepans mellan vad medborgarna vill diskutera med de förtroendevalda och de dialoger som kommunerna i Sverige bjuder in till. Här skulle en tydligare roll för fullmäktige kunna vara ett underlag i att förstå vilka frågor som berör medborgarna mest. I tjänsteutlåtandet som ligger till grund för uppdraget om en utvecklad roll för kommunfullmäktige i demokratiarbetet står det att en utveckling skulle kunna vara att utse ledamöter som får ansvar för dialog och utgöra en kontaktyta med invånare i olika regioner i staden. (Tjänsteutlåtande stadsledningskontoret, *Utveckling av lokal- och digital demokrati, fullmäktiges roll i demokratiarbetet och en gemensam geografisk indelning inom Göteborgs Stad*, 2019-12-04). Förvaltningens bedömning är att Min Stad skulle kunna användas som del av underlag för denna kontakt. Kommunfullmäktiges ledamöter kan både initiera fördjupad dialog kring inlägg samt svara på inlägg och återkoppla synpunkter till medborgarna.

När stadens reglementen sågs över med anledning av den nya organisationen med facknämnder, skärptes skrivningen kring demokratisk delaktighet i samtliga nämnders reglementen. I kapitel 1, § 5, i samtliga nämnders och kommunstyrelsens reglementen står följande: ”Nämnden ska aktivt arbeta med och skapa förutsättningar för demokratisk delaktighet och inflytande i nämndens verksamhet för kommunens invånare och andra grupper som berörs av verksamheten. Nämnden ska nyttja stadens infrastruktur för detta.” En utmaning som nämnden för demokrati och medborgarservice har är att bistå staden med en infrastruktur men där innehåll behöver fyllas från samtliga nämnder och förvaltningar. Även om nämnden för demokrati och medborgarservice arbetar och administrerar medborgarpaneler behöver övriga nämnder använda dem för att ställa

frågor, ta emot idéer och föra dialog med panelens medlemmar och även vara beredda att ta emot resultatet och ge återkoppling. Nämnden för demokrati och medborgarservice har under våren och hösten 2021 haft gemensamma presidiummöten med kommunfullmäktige, stadens socialnämnder och kulturnämnden för att prata om nämndens nya uppdrag och roll. Ett samtal som behöver fortsätta under kommande år är vilka behov och önskemål nämnder och bolag har av en infrastruktur för lokal och digital demokrati. Eftersom samtliga nämnder behöver använda en eventuell stadenövergripande medborgarpanel för att ställa frågor om sina ansvarsområden är det viktigt att veta om detta är något som nämnderna efterfrågar och vill nyttja.

Inom nämndens proaktiva demokratiuppdrag ingår det att skapa förutsättningar för alla att vara delaktiga. Det innebär att nämnden behöver ta ett helhetsgrepp om olika forum, dialoger, paneler och demokratistärkande insatser i staden. Det kommer att behövas flera metoder samtidigt. Det handlar om att arbeta förebyggande och proaktivt, genom att veta vilka verktyg och metoder som når vilka målgrupper. Det ingår i nämndens uppdrag att tillsammans med övriga nämnder göra analysen över vilka metoder för delaktighet som bör ingå i stadens infrastruktur för demokratisk delaktighet i syfte att skapa jämlika förutsättningar. Det finns både fördelar och utmaningar att använda medborgarpaneler tillsammans med Min Stad för att föra dialog med medborgarna. Förvaltningen bedömer att om arbetet med medborgarpaneler ska utvecklas bör det inte begränsas till frågor som har koppling till verktyget Min Stad, utan behöver kunna användas till alla typer av frågor och utmaningar.

Nämnden för demokrati och medborgarservice har påbörjat ett utvecklingsarbete kring de befintliga medborgarpanelerna i Askim-Frölunda-Högsbo samt i Angered. De två panelerna skiljer sig åt, bland annat när det gäller antalet deltagare, representation och arbetssätt. Förvaltningen bedömer att ett utvecklande av medborgarpaneler samt samarbete och samverkan kring digitala tjänster ryms inom nämndens befintliga uppdrag. Tillsammans med stadsbyggnadskontoret kan förvaltningen arbeta vidare med på vilka sätt, och om, medborgarpaneler och Min Stad bör utvecklas tillsammans. Förvaltningen bedömer att detta kan göras genom test under kommande år. Eftersom medborgarpanelen i Askim-Frölunda-Högsbo är en digital panel, men där deltagarna även uttryckt en vilja att ses för samtal fysiskt eller digitalt, skulle ett sådant test bäst lämpa sig för den panelen. I och med stadens nya organisation bör panelen utökas för att innefatta det nya stadsområdet Sydväst.

Lotta Sjöberg

Karim Zendegani

Förvaltningsdirektör

Avdelningschef utveckling och analys