



ALE KOMMUN



## Medborgarkontoret

Rapport - Medborgarpanelen i Ale kommun

2008-08-29





## **Sammanfattning**

I den första medborgarpanelen i Ale kommun fick medborgarna svara på vilket sätt de tycker att det nyöppnade medborgarkontoret ska utvecklas. Totalt anmälde sig 100 personer till panelen och kommunen fick in 77 svar. Medborgarnas geografiska spridning över kommunen var förhållandevis jämn, något fler kvinnor än män svarade på enkäten och den största ålderskategorin bland de svarande var mellan 31-40 år.

60 procent kände till att det finns ett medborgarkontor i Ale och 82 procent anser att det är viktigt att ett medborgarkontor finns. De flesta använder i nuläget Ale kommuns webbplats som första alternativ vid behov av kommunal service. Att ringa kommunens växel eller att besöka kommunhuset i Alafors är också vanligt. Om man vill påverka något i kommunen vänder sig de allra flesta direkt till kommunen, därefter är personliga kontakter vanligt att ta till.

De flesta önskade att medborgarkontoret ska bistå med information och vägledning i frågor som berör dem. Det kan handla om att det ska finnas broschyrer och blanketter, information om samhällsplanering, vård, barnomsorg och fritidsaktiviteter. Även information om utbildning, renhållning, bygglov, turism och liknande var av betydelse. En lång rad olika förslag kom även in bland kommentarerna.

Angående medborgarkontorets öppettider är de flesta nöjda med nuvarande öppettider, det vill säga 08.00 till 16.30 samt kvällsöppet en kväll i veckan. Många vill även ha flera dagar med kvällsöppet eller även helgöppet. En del understryker betydelsen av att medborgarkontoret ska vara tillgängligt utöver vanliga kontorstider.



Ur Ale kommuns strategiska plan (del 2, nämndplaner, sidan 32):

”[...] det är politikernas ansvar att ta till sig Alebornas åsikter kring vad kommunen kan göra under en mandatperiod. Det handlar då inte bara om att förvalta valprogram, utan också om att göra medborgarna delaktiga i de beslutsprocesser som sker i kommunen. Det gäller att vara både lyhörd och öppen för diskussion innan beslut skall tas och om att sprida information om beslut som fattas. Det handlar i grund och botten om det demokratiska perspektivet som är grundläggande för den offentliga sektorn.”

## **Bakgrund**

En viktig uppgift för Ale kommun är att erbjuda sina medborgare möjlighet till inflytande. I en tid då en del känner att de har svårt att hinna med att engagera sig i politiska frågor måste man hitta nya kanaler för påverkan och deltagande. Med inspiration från bland annat Storbritannien, Australien och Nya Zeeland har Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) initierat ett projekt som syftar till att utveckla nya metoder för att ge förtroendevalda på lokalnivån ett bredare underlag till beslut genom att tillfråga kommunmedborgarna. Förhoppningen är att detta ska kunna stärka demokratin, förbättra kommunikationen mellan kommunen och dess invånare samt ta till vara på invånarnas kunskaper.

Metoden kallas medborgarpanel och går ut på att använda effektiva och snabba kommunikations-möjligheter såsom Internet och SMS för att snabbt kunna fånga upp medborgarnas attityder i olika frågor. Tanken är inte att medborgarpanelen ska ersätta den representativa demokratin eller ge statistiskt säkerställd information om vad medborgarna som kollektiv i en viss kommun anser i olika frågor. I stället handlar det om att kommunen på ett enkelt sätt kan få en ögonblicksbild över vad ett visst antal medborgare tycker i en viss fråga.

Det finns framför allt tre stora fördelar med att använda ny teknik i det demokratiska arbetet: För det första så är hastigheten oöverträffbar. På bara några dagar kan kommunen få tillgång till information om hur ett antal kommuninvånare tycker i en viss fråga. Detta är nära knutet till den andra punkten: smidigheten. Man behöver inte göra traditionellt enkätarbete med brevutskick, analog dataregistrering med mera. Smidigheten påverkar även medborgarna som inte behöver fylla i enkäten för hand och sedan gå till en postlåda. För det tredje så används dessa tekniker mycket av unga människor. Även fast medborgarpanelen inte i första hand är riktad till unga människor är en förhoppning att många unga ska delta, introduceras till inflytandeprocesser och leda till engagemang och intresse senare i livet.

Ale kommun är en av 32 svenska kommuner som anmält intresse att medverka i medborgarpanelsprojektet. Rent praktiskt går till så att alla boende i Ale över 16 år, inte politiskt aktiv i kommunens nämnder eller kommunfullmäktige, kan kontakta kommunen och meddela sitt intresse att delta i panelen. När kommunen utformat en enkät meddelas paneldeltagarna genom SMS och e-post att en enkät finns att besvara. Därefter går medborgaren till en webbsida och loggar in för att sedan svara på enkäten via Internet. Svaren sammanställs, tolkas och presenteras sedan för politiker och berörda tjänstemän.

Den första panelen i Ale skickades ut juni 2008 och temat var medborgarkontoret vid Ale torg i Nödinge. Tio frågor ställdes. Dessa var dels av rent informativ art och dels behandlade de svarandes önskemål gällande medborgarkontoret. De informativa frågorna handlade till



exempel om man har kännedom om medborgarkontoret, vart eller till vem man vanligtvis vänder sig till om man behöver kommunal service eller vill påverka något i kommunen. Frågorna om önskemål gällde bland annat vilka tjänster man vill ha på medborgarkontoret och önskade öppettider.

## **Om medborgarna**

Kommunen annonserade om medborgarpanelen på Ale kommuns webbplats, Alemässan, Medborgarkontoret, ortsutvecklingsmöten, Alekuriren samt information utanför ICA och Lidl på Nödinge torg. Det totala antalet paneldeltagare är i dagsläget 100 personer. Det finns dock nio personer som inte fått enkäten, detta på grund av olika anledningar; det kan till exempel handla om att deltagarens e-postadress är felaktig eller inte alls angiven. Kommunen arbetar med att få ut enkäten till dessa personer. Av de 91 som fått enkäten har i skrivande stund 77 personer svarat på enkäten vilket innebär ett bortfall på drygt 15 procent. Detta är ett i enkätsammanhang litet bortfall och därmed att betrakta som ett gott betyg till de personer som anmälde sig.

Förutom frågor specifikt om medborgarkontoret fick deltagarna svara på ytterst grundläggande frågor om dem själva, ålder, kön och postnummer. Könsfördelningen bland de svarande är någorlunda jämn, men något fler kvinnor har svarat. Bland de svarande finns deltagare ur alla ålderskategorier, från 16 år till 85 år. Högst deltagande står 31-40-åringar för (drygt var tredje person), följt av personer mellan 41-50 år och 61-70 år. Lägst deltagande finns i den allra äldsta ålderskategorin.

Om man beaktar att medverkan i panelen bygger på förhållandevis ny teknik (dator med Internetuppkoppling och mobiltelefon) och på så sätt gör det enklare för yngre personer att delta är det uppmuntrande att se att personer över 70 år deltagit. Deltagarnas geografiska spridning i kommunen speglar ganska väl de olika orternas folkmängd. Därmed är det av naturliga skäl flest svarande från Nödinge. Ytterligare en faktor som kan ha viss inverkan på att det var flest svarande från Nödinge kan vara att medborgarkontoret ligger i Nödinge och att man därmed har en rumslig närhet till medborgarkontoret. En viss underrepresentation finns bland personer från Älvängen, dessutom är ingen av paneldeltagarna hemmahörande i Alvhem eller Hålanda. Inför nästa medborgarpanel kommer en särskild riktad information/aktivitet göras i dessa orter.

## **Tjänster, ärenden och aktiviteter**

Angående vilka ärenden som medborgarkontoret ska erbjuda kan de svarande på enkäten både kryssa för flera olika alternativ och även skriva in sina egna önskemål i ett kommentarformulär. Vid en sammanställning av enbart enkätalternativen är de flesta ense om att det på medborgarkontoret bör finnas:

- Broschyrer och blanketter
- Information om samhällsplanering (planer och utställningar m.m.)
- Information om vård och omsorg
- Information om barnomsorgsskö
- Information om fritidsaktiviteter



Mindre viktigt men ändå av betydelse för mer än hälften av de svarande är:

- Information om utbildning
- Information om renhållning
- Information om bygglov
- Turistinformation
- Ta emot felanmälan i park- och gatufrågor
- Energirådgivning
- Temakvällar

Tjänster som få personer är intresserade av är:

- Datorer med Internetuppkoppling
- Utskrift av fastighetskartor
- Biljettservice

Somliga valde som sagt även att bidra med egna kommentarer och förslag i samband med frågorna. Här kan man se att flera personer anser att en central uppgift för medborgarkontoret ska vara att ge information om vem eller vilka man ska vända sig till i ett specifikt ärende – att personalen på medborgarkontoret helt enkelt ska fungera som förmedlare eller vägvisare. En del skriver att de vill att medborgarkontoret ska innehålla all tänkbar information man som invånare i Ale kan behöva. Andra preciserar vilken typ av information de önskar, det kan till exempel vara information om konsumentrådgivning, trafiksäkerhet, djurägaransvar, om den kommunala ekonomin, bostadssituationen, information från polisen och om kommunala visioner från olika förvaltningar, samt vilka kommunala och statliga bidrag som finns att söka. En mer kritisk röst menar att medborgarkontoret egentligen inte behövs och att det vore bättre om respektive avdelning ansvarar för mottagning och information. Andra menar att de inte vet eller har för lite information om vad medborgarkontoret gör i nuläget.

Angående vilka aktiviteter som panelen anser att man kan anordna i medborgarkontorets regi är bland annat temaresor inom kommunen, hälsoaktiviteter på kvällstid, datorhjälp för de äldre, klagomålshantering, öppet hus-dagar, företagarträffar i syfte att utveckla näringslivet samt olika satsningar för ungdomar. Det sistnämnda uttrycks både generellt som att ”erbjuda ungdomar en meningsfull fritid” och specifikt som att ge information riktade till ungdomar om droger och sex och samlevnad. Många önskar också olika träffar med specifika teman, exempelvis sådana träffar som behandlar stora förändringar inom kommunen, miljö och avfall, skola och barnomsorg, trygghet och säkerhet, träffar med politiker och träffar som är riktade till nyinflyttade.

### **Behovet av och kännedom om medborgarkontoret**

60 procent av de svarande känner till att det finns ett medborgarkontor. Denna siffra bör ses som förhållandevis hög, särskilt med tanke på hur nystartat medborgarkontoret är (invigt den 1 januari 2008). En tänkbar förklaring till detta kan vara att de svarande redan har ett intresse för (lokal)politik och/eller samhällsfrågor, och kommer emellanåt i kontakt med kommunens tjänster. Andelen svarande som anser att det är viktigt att medborgarkontoret



finns är ännu högre (82 procent). Det är alltså fler som tycker att det är viktigt att medborgarkontoret finns än vad som visste att det fanns. Detta borde tyda på att tanken på ett medborgarkontor uppfattas som någonting positivt i sig och att det behövs.

En negativ tendens i materialet är att ju yngre de svarande är desto färre är det som känner till att det finns ett medborgarkontor. Mer glädjande är att det inte finns en sådan tendens gällande frågan om behovet av medborgarkontoret – unga personer är i själva verket en av de mest positivt inställda till medborgarkontoret. Vidare finns det inga större skillnader mellan mäns och kvinnors syn på behovet av och kännedomen om medborgarkontoret i Ale. Det bör dock återigen påminnas för läsaren att urvalet i dessa frågor är så begränsat att några få personers åsikter kan förändra bilden kraftigt.

Om man har frågor om kommunal service så vänder sig de allra flesta, antingen enbart eller i kombination med andra alternativ, till Ale kommuns webbplats. Därefter ringer man kommunens växel eller besöker kommunhuset i Alafors. Endast två av de tillfrågade besöker medborgarkontoret vid frågor. Detta kan uppfattas nedslående men i förhållande till de alternativa snabba och bekväma sätten (webbplatsen och kommunens telefonväxel) där man i *nuläget* kan få samma information förefaller det naturligt. Att det är relativt vanligt att vända sig till kommunhuset i Alafors kan bero på att man söker en viss handläggare och inte den informationen som finns i medborgarkontoret. Förhoppning för framtiden är dock att de personer som söker sig till kommunhuset i Alafors med frågor som kan besvaras på medborgarkontoret i stället ska söka sig till det sistnämnda.

Till vem vänder man sig då om man vill påverka någonting inom kommunen? En majoritet anger att de, antingen enbart eller delvis, vänder sig direkt till kommunen. I andra hand använder man sig av personliga kontakter för att påverka. Därefter är det jämt mellan politiskt parti, förening eller organisation och medierna. Endast tre personer anger att de inte vill påverka. Kön fördelningen i svaren antyder att det är vanligare för män att vända sig till personliga kontakter, politiska partier och medier medan det för kvinnor är vanligare att gå till kommunen eller påverka genom en förening. De tre personer som inte vill påverka är samtliga män mellan 16 och 20 år.

## Öppettider

En majoritet (52 procent) av de tillfrågade är nöjda med de nuvarande öppettiderna på medborgarkontoret, alltså vanliga kontorstider och kvällsöppet någon kväll i veckan. En betydande andel av de svarande skulle dessutom helst se att det utöver nuvarande kontorstider också var lördagsöppet. Att döma av både detta resultat och kommentarerna till frågan om öppettiderna så är just hel- och kvällsöppet viktigt. I stort sett alla som kommenterar menar att medborgarkontoret måste ha kvällsöppet och/eller öppet en helgdag då många arbetar under kontorstid och pendlar, och därmed får svårt att hinna i tid. Några påpekar även att det skulle vara bättre att ha stängt några dagar under dagtid och i stället ha öppet kvällar och helger. En person menar att namnet ”medborgarkontoret” talar för sig själv och syftar på att öppettiderna måste anpassas efter tider då medborgarna har möjlighet att tas sig dit.



## Inför nästa panel

Detta är den första panelen som genomförts i kommunen. Med det följer av förklarliga skäl vissa lärdomar och konkreta saker som kan förbättras och vidareutvecklas. Några konkreta synpunkter följer nedan:

- Ju fler deltagare i enkäterna desto bättre. Det ger säkrare svar, fler åsikter får komma fram och fler personer kan påverka. Därför behövs fortsatt annonsering. Om man vill nå grupper som traditionellt sett inte har starka röster i lokalpolitiken (såsom unga, äldre, invandrare, barnfamiljer) bör särskilt fokus läggas där. Man skulle till exempel kunna annonsera/informera på Ale gymnasium. Av samma anledning skulle man kunna komplettera bakgrundsfrågorna i enkäten med en fråga/frågor om till exempel utbildningsnivå eller yrke för att få en lite tydligare bild av vilken grupp som besvarar frågorna.
- En medborgare skriver följande: ”Skriv gärna i mailen vad varje enkät handlar om så hinner man förbereda svaren genom att tänka till lite innan.” Om det inte finns några tekniska begränsningar förefaller detta förslag högst rimligt.
- Enkätfrågan om postnummer gav märkliga utslag vid sammanställningen. Ett alternativ är att man helt enkelt får kryssa för vilken av de 10 orter i Ale man bor i.
- Så länge antalet deltagare i panelen understiger några hundra personer innebär det inte särskilt mycket mer arbete för administrativ personal att sammanställa enkätens kommentarer. Därför kan även i fortsättningen medborgaren få möjlighet att utveckla svaren genom kommentarfälten i anslutning till enkätfrågorna.

## Diskussion

Hur ska man då tolka resultaten? Å ena sidan är det givetvis viktigt att komma ihåg att enkäten inte är representativ för hela populationen (Ales kommuns samtliga invånare) och kan följaktligen inte användas som argument av typen: ”medborgarna har bestämt att”. Å andra sidan lyfter enkäten upp attityder som många personer inom kommunen har. Man bör alltså lyssna och ta till sig resultaten av enkäten, använda sig av dem för inspiration, besluts- och diskussionsunderlag men inte följa den till punkt och pricka. Man bör även se medborgarnas deltagande i sig (oavsett enkätutslag) som någonting positivt för kommunen och den lokala demokratin då det kan engagera medborgarna, få dem att reflektera kring frågor som de annars inte hade tänkt på och – förhoppningsvis – leda till fortsatt engagemang och vilja att påverka.

Nu fortsätter arbetet med medborgarpanelen och när resultaten av denna enkät presenterats för politiker och tjänstemän (skriftligt och muntligt) påbörjas förberedelser för nästa panel. I den panelen kommer medborgarna få tycka till om den lokala demokratin i Ale och frågorna kommer bland annat handla om hur man uppfattar demokratin i dag, hur man påverkar och hur man helst skulle vilja påverka. Publiceringen av nästa panel beräknas till månadsskiftet oktober/november.