



Sunne  
kommun

Styrdokument

# Handbok för medborgardialog i Sunne kommun



SUNNE | VÄRMLAND

Dokumenttyp	Handbok
Diarienummer	KS/2018:141
Beslutad av	Kommunfullmäktige 2019-10-14, § 102
Reviderad av	
Dokumentansvarig	Kommunikationsstrateg

## Innehåll

Vad är medborgardialog? .....	4
Varför medborgardialog? .....	4
Vision.....	5
Mål.....	5
Roller i en medborgardialog .....	5
När ska vi inte ha medborgardialog .....	6
Så upprätthåller vi medborgardialog i kommunens styrning .....	6
Planering av dialogen i tre steg - före, under, efter.....	7
Steg 1: Styrprocessen - politiskt ställningstagande.....	8
Steg 2: Dialogprocessen .....	10
Dialog med Sunnemodellen .....	13
Att tänka på i mötet med olika människor .....	14
Steg 3: Återkoppling och utvärdering .....	15
Fastställa mål.....	18

## Vad är medborgardialog?

Med en väl planerad dialog i tidigt skede kan Sunneborna bidra med vägledande kunskap och åsikter i den politiska beslutsprocessen. Samtidigt får förtroendevalda möjlighet att informera om de faktamässiga förutsättningarna. Medskapande, öppenhet och ett gott bemötande ger förutsättningar för att skapa tillit.

Politikerna sätter lyssnandet i fokus med syfte att hämta in synpunkter och idéer. De representerar Sunne kommun i dialogen, inte sina partier. Partipolitik kommer in först när processen går in i beslutsfasen.

Dialogens resultat är **en del av** beslutsunderlaget. De förtroendevaldas ansvar är att väga samman synpunkter från dialogen med tillgängliga fakta för att kunna fatta ett väl underbyggt beslut.

Medborgardialog är **rådgivande** – inte direktdemokrati – och behöver inte sluta i samförstånd. Ytterst är det politikerna i vårt representativa system som har ansvar för att ta beslut i ett ärende.

Medborgardialog används enbart när det finns utrymme att påverka ett beslut – alltså där dialogen kan göra skillnad. Denna handbok ska följas steg för steg för att ge medborgardialogen goda förutsättningar att lyckas. Dialogerna genomförs med olika metoder anpassat till målgrupperna.

Sunne kommun ska genomföra minst en kvalitativ medborgardialog per mandatperiod. Medel avsätts i budgetberedningen. Handboken med Sunnemodellen är också ett stöd att utgå ifrån vid planering av mindre omfattande dialoger, exempelvis brukardialoger/kunddialoger/olika avstämningar.

Medborgardialog är ett verktyg för att nå kommunens mål i kommunstrategin 2014–2025.

## Varför medborgardialog?

Sunne kommun vill bli den bäst lyssnande kommunen, stärka demokratin och öka tilliten. Målsättningen med kommunens kommunikation är att skapa relationer som fungerar. (*ur Sunne kommuns kommunikationspolicy*)

Människors olika perspektiv ska beaktas och belysas i beslutsprocessen. Genom att lyssna och lära av varandra bygger vi tillit och förtroende. De förtroendevalda får ett bredare och bättre underlag inför beslut som gör fler nöjda. Medborgare får större förståelse för de beslut som tas.

När vi tar vara på fler människors kunskap ökar vi tempot i utvecklingen. Digitaliseringen gör exempelvis att allt fler organisationer öppnar upp sina data för att alla som vill ska kunna bidra till utveckling.

## Vision

Inför besluten om Sunne kommuns utveckling deltar politiker, tjänstemän och medborgare i en konstruktiv dialog. Utbytet är ömsesidigt och bygger på respekt och tydlighet genom hela processen.

## Mål

I Sunne 2025 (*kommunstrategin 2014–2025*)

- tar vi bättre tillvara människors erfarenheter och kunskap
- känner sig fler invånare delaktiga i kommunens utveckling
- bedrivs fler utvecklingsprojekt i samverkan med invånare, företag, föreningsliv och lokala grupper
- har fler tjänster som kommunen erbjuder utvecklats i dialog med invånarna
- avsätts resurser under budgetarbetet för minst en kvalitativ medborgardialog per mandatperiod. Resurserna fördelas utifrån dialogens art och omfattning

## Roller i en medborgardialog

Vilka människor som deltar i en medborgardialog beror på vad den handlar om. Politikerna beslutar om vilka som deltar. Förutom de som berörs mest av frågan är ambitionen att få med så många olika infallsvinklar som möjligt inför beslut.

### Medborgare

Är delaktiga i konsultativt syfte och i dialog om utveckling. Det kan också handla om medskapande/ inflytande i utformningen av något eller i identifiering av behov. Det kan i specifikt uttalade fall handla om medbeslutande. Medborgare kan ta initiativ till en medborgardialog som ett förslag till ordförande i något av utskotten.

### Politiker

Är dialogpolitiker - det vill säga representerar Sunne kommun, inte partiet. Partipolitik kommer in först när processen går in i beslutsfasen. Ordförande i respektive utskott har huvudansvaret för att väcka frågan om medborgardialog. Enskilda politiker kan ta initiativ till en medborgardialog som ett förslag till ordförande i något av utskotten.

## Tjänstemän

Stödjer politikerna i planeringen, genomförandet och utvärderingen av dialogen. Bidrar med sakkunskap. Kan ta initiativ till en medborgardialog som ett förslag till ordförande i något av utskotten.

## När ska vi inte ha medborgardialog

- När ett beslut redan är fattat och det inte går att förändra
- När inte avsikten är att ta med synpunkterna i beslutsprocessen
- Om dialogen används för att skjuta upp ett ärende där det är svårt att fatta beslut, samtidigt som dialogen inte ses som en viktig del i beslutsfattandet

## Så upprätthåller vi medborgardialog i kommunens styrning

- Årliga utbildningsinsatser för att höja kompetensen hos politiker och tjänstemän. SKL informerar vartannat år kommunfullmäktige och alla ledare i Sunne om utvecklingen inom medborgardialog. Ansvar för att detta genomförs har kommunchefen med stöd av kommunledningsgruppen
- Nuvarande beredning för medborgardialog som har en övergripande kunskap/grundläggande kompetens i medborgardialog är bollplank vid dialoger, inte utförare. I takt med att dialoger genomförs sprids kunskapen till fler
- Lärdomar från varje utvärdering förs in i handboken för att ständigt förbättra dialogprocessen. Ansvar för att detta görs ligger på varje enskild projektledare i samråd med kommunchefen
- Resultat av medborgardialogen tas med i årsberättelse, delårsbudget och på webbplatsen. Vi synliggör årligen hur inflytandet och delaktigheten utvecklas. Ansvar för att det görs ligger på varje enskild projektledare



## Planering av dialogen i tre steg – före, under, efter

*Steg 1 = före.*

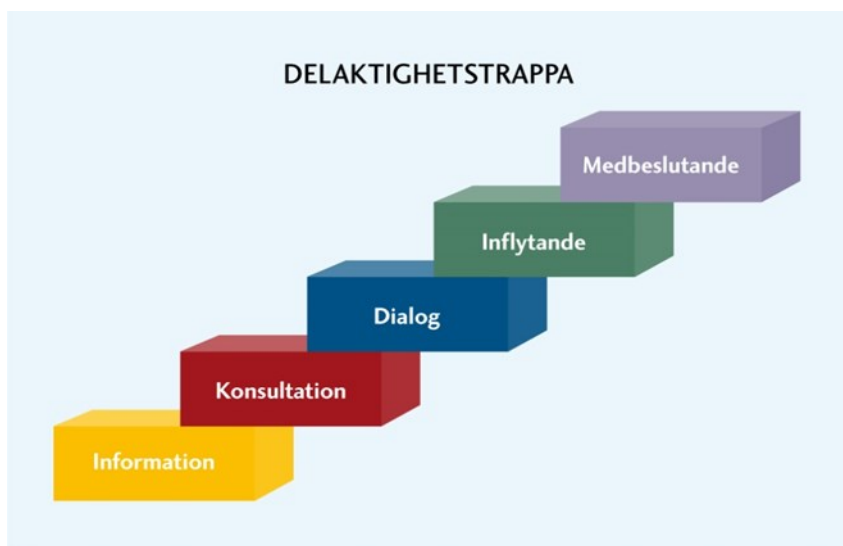
*Steg 2 = under (se bilaga Sunnemodellen).*

*Steg 3 = efter.*

Läs först igenom samtliga punkter i handboken. Utför dem sedan steg för steg.

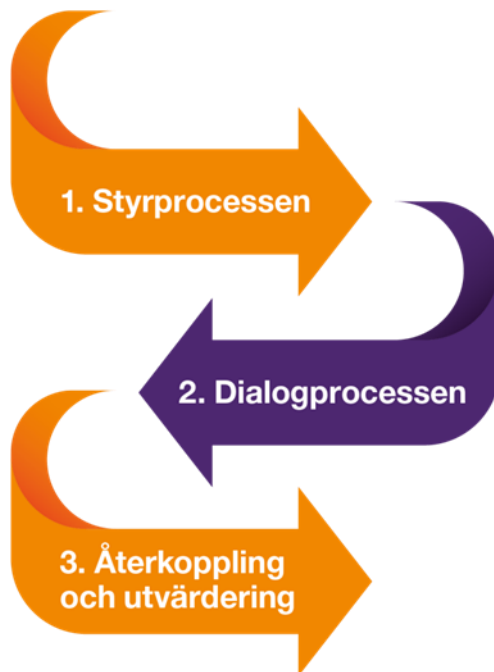
Ansvarig för dialogprocessen säkerställer att planeringen följs från start till mål. Med noggrann planering och uppföljning återför vi nya lärdomar till handboken för att ständigt förbättra kommunens dialogprocess.

Gör kunskapsinhämtningen klar i **hela** cykeln innan slutsatser dras – även om det pekar i en viss riktning. Följ handboken hela vägen: planera – göra – resultat – analys.



Bestäm **var i delaktighetstrappan medborgardialogen** ska äga rum. Skapa rätt förväntningar. Förutsättningarna och påverkansmöjligheterna ska göras tydliga för alla inblandade – politiker, tjänstemän och medborgare. Detta är av största vikt och påverkar både resultatet och klimatet under arbetet. Påminn ofta om detta under processen.

Läs mer om delaktighetstrappan i bilagan "Sunnemodellen"



## Steg 1: Styrprocessen – politiskt ställningstagande

### 1. Utse lämpliga områden för medborgardialog

Synliggör hur det blev med inflytandet och delaktigheten i årsberättelse, delårsbudget och webbplatsen [sunne.se](http://sunne.se)

Dialog inom framtidsfrågor/utveckling, investeringar, besparingar, effektiviseringar.

Kommunstrategin sätter ramarna för vad som kan göras. Utskottet ansvarar för att dialogen kopplas till något/några av strategins mål.

Alla kan ta initiativ till en medborgardialog; politiker, tjänstemän, individer. Förslag lämnas till ett av våra utskotts-ordförande.

Utskottsordförandena initierar och ansvarar för att beslut fattas om lämpliga medborgardialoger eftersom dessa måste in tidigt i processen. Utskottsordförandena ska försäkra sig om att ämnet för medborgardialogen är påverkansbart! Lyssna också efter vad medborgarna vill ha dialog



om. Resurser för medborgardialoger ska finnas avsatta i budgetprocessen. Igångsättningsbeslut tas i kommunstyrelsen och information om att dialogen startar lämnas i fullmäktige. Därefter ska kontinuerliga rapporter lämnas till presidiet och kommunfullmäktige.

---

## 2. Beslut om ansvariga

Ett av kommunens utskott utser en mindre arbetsgrupp med en ansvarig för hela dialogprocessen. Beslutet lyfts som information i kommunstyrelsen och fullmäktige.

Arbetsgruppen består av dialogpolitiker och till den kopplas tjänstemän med specialistkunskaper. Representanter från fullmäktiges alla partier bör finnas i arbetsgruppen. Gärna personer som inte har så många andra politiska uppdrag. Ett bra sätt att få fler engagerade i det demokratiska arbetet.

---

## 3. Bestäm graden av medborgarnas inflytande enligt delaktighetstrappan

Se sid 2 i dokumentet ”Sunnemodellen”.

Säkerställ rätt förutsättningar innan dialogen genomförs så att alla får rätt ställda

Arbetsgruppens ansvar.

En plan för återrapportering av processen till politik/förvaltning och deltagare/invånare ska

	förväntningar. Använd dialogtrappan och åskådliggör för alla var i den dialogen äger rum.	beslutas. Informera från start om hur resultatet av dialogen återkopplas och när.  Informera alla inblandade om att medborgardialog är rådgivande.
<b>4. Beskriv nyttan av och syftet med dialogen</b>	Formulera tydligt syfte och mål med dialogen. Varför ska vi ha medborgardialog i den här frågan? Vad vill vi veta?	Utskottet och arbetsgruppen sätter målen i samverkan med dem som sedan ska uppfylla dessa.
<b>5. Bedöm vilka resurser som krävs</b>	Bestäm dialogens omfattning och budget. Vilka resurser finns tillgängliga? Vilka extraresurser behövs?	Utskottet stämmer av med verksamheten. Beslut tas politiskt. Resurser måste avsättas under budgetprocessen för att dialogen ska ha förutsättningar att lyckas.
<b>6. När i processen ska dialog genomföras?</b>		Gör tidplan i samverkan med utsedda tjänstemän
<b>7. Beskriv förväntat resultat vad gäller antal deltagare och engagemang</b>	Se till att vi får bredd i vilka vi pratar med. Rätt målgrupper för ämnet. Blanda gärna personer som har olika perspektiv för att de ska upptäcka varandras synvinklar och se att det finns olika behov som behöver tillgodoses.	Arbetsgruppens ansvar. Se checklistan i "Sunnemodellen"(bilaga)

## Steg 2: Dialogprocessen

Arbetsgruppen designar hela dialogprocessen tillsammans med professionen. En kommunikations-plan görs för hela dialogprocessen. Sunnemodellen används i själva genomförandet av dialogen.

<p>Kommunikationsplanen ska utöver nedanstående innehålla SWOT-analys, val av kanaler för kommunikation, aktiviteter med tidplan och ansvariga för genomförande.</p>	<p>Locka deltagare, skapa meningsfullhet hos deltagarna, förankra internt, externt och hos deltagarna. Återkoppling när dialogen är avslutad</p>	<p>Kommunikationsplanen görs i samverkan med kommunikationsstrategen. Kommunikation går igenom hela dialogprocessen. Den måste planläggas för att bli framgångsrik.</p>
<p><b>1. Identifiera målgrupper</b></p>	<p>Gör en målgruppsanalys. Det tydliggör var störst fokus ska läggas. Tänk på att få åsiktsrepresentativitet. Beakta jämställdhet och mångfald. Hur skapar vi förutsättningar för alla att delta på lika villkor? Hur bjuder vi in deltagarna? Ska vi arbeta uppsökande för att nå fler och andra än de som hörs mest.</p>	<p>Arbetsgruppens ansvar. Titta på livsstilar, drivkrafter, engagemang – inte bara ålder, kön, osv. Hur når vi de tysta grupperna?</p>
<p><b>2. Design = planera aktuell dialog och utvärdering</b></p> <p>Läs mer om utvärdering under steg 3*</p>	<p>Design = planera dialogen från start till mål med tidsram, nyckeldatum och nyckel-aktiviteter. Framtidsprojekt behöver minst 2 års framför-hållning. Arbetsgruppen ska avsätta tid för att inhämta kunskaper i ämnet inför dialogen.</p> <p>Bestäm när återkoppling ska ske och vad som ska utvärderas. Vad vill vi veta? Varför vill vi veta det? Hur vet vi om vi har lyckats? ("Dialogen är framgångsrik om...")</p>	<p>Ansvarig för dialogen jobbar fram designen tillsammans med utsedd arbetsgrupp. För att lyckas med medborgardialogen är det mycket viktigt att vara ute i god tid i varje projekt.</p> <p>Bestäm vem som genomför praktiskt arbete med bokning av mötesdatum, bokning av lokaler, förberedelser av underlag, att bjuda in deltagare, planering av fika/mat till möten, moderera webbverktyg, förankra internt, dokumentering av synpunkter</p>

### 3. Vilken metod passar bäst för dialogen?

Hur tar vi bäst reda på det vi vill? Hur når vi de olika målgrupperna? Exempel: workshops, fokusgrupper, enkät, trygghetsvandring, digitalt forum, dialogappar, matchmaking, uppsökande möte, Future City Game

Bra exempel på verktyg och metoder finns på **dialogguiden.se**. Rådgör med SKL vid behov. Ta hjälp av expertis.

Vid känsliga, svåra frågor rekommenderas att ta in en neutral, utomstående som leder workshopen.

Var mycket tydlig i kommunikationen när andra ska involveras i utförandet av dialogen, exempelvis hjälpa till att sätta ihop intervjugrupper. Träffa personen i fråga och ställ kontrollfrågor så att den som ska utföra verkligen förstått uppdraget och vad som är viktigt.

Ställ kontrollfrågor i enkäter om individen: var bor du, hur gammal är du, kön, så att det går att analysera deltagargrupperna.

---

### 4. Dialog med personal/tjänstemän

Intern dialog mellan politiker och personal/tjänstemän. Viktigt att lyssna in professionens aspekter som en del i beslutsunderlaget.

Arbetsgruppens ansvar.

---

### 5. Förankra medborgardialogen

Som en del i styrningen bör alla förtroendevalda och verksamheterna veta vilken fråga som är aktuell för medborgardialog, förväntad

Arbetsgruppens ansvar.

Berörda politiker och verksamheter bör veta grunden för styrprocessen,

nytta, tidplan för dialogen och vilket inflytande medborgarna får.

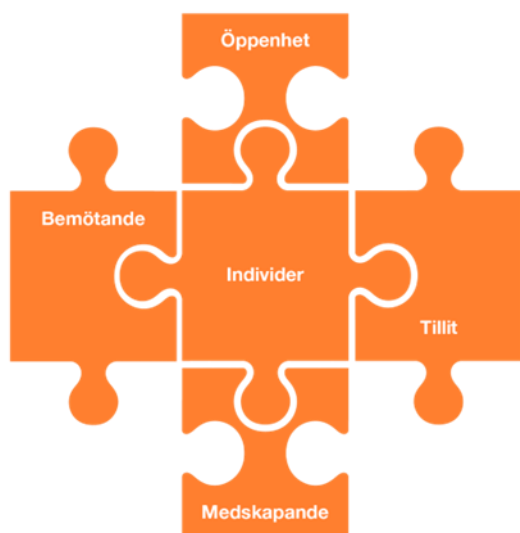
hur målgruppen valts ut, dialogmetodens innebörd och förväntat resultat.

Vad medborgardialogen ska handla om måste också göras tydligt för invånare generellt och för berörda målgrupper – exempelvis genom utskick till alla hushåll eller annonsering, via media, webb och sociala medier. Använd flera kanaler.

Medborgardialog ska göra att ingen upplever att det fattas förhastade och oövertänkta beslut. Genom att förankra hela processen och få in åsikter tidigt skapas tillit till politiken och kommunen. Vi lägger oss vinn om att göra rätt saker för Sunnebornas bästa.

## Dialog med Sunnemodellen

*Följ Sunnemodellen – se bilaga*



Medborgardialog ska genomföras i ett öppet lyssnande där politikerns uppgift är att hämta in synpunkter. Partipolitik kommer in först när processen går in i beslutsfasen.

Habermas, Räftegård, Dryzek och Dahl anser att huvuddelen av en dialog ska vara baserad på fakta/vara planerad, men det måste också finnas utrymme för "icke-styrt" prat som är en

grundförutsättning för en äkta dialog. Sök efter det gemensamma istället för det som krockar. Skapa samtalsnivå t ex med hjälp av visualisering. Utnyttja teknik och gör det som diskuteras synligt.

Ta alltid in uppgifter om deltagarna – namn, mobilnummer, e-post, adress, ålder, utbildning, yrke – så att vi kan återkoppla och se vilka vi har pratat med.

Frågor som inte hör till ämnet för dagen ”parkeras”. Det innebär att synpunkten med kontaktuppgifter skrivs ner och tas med till rätt verksamhet/utskott. Workshop/samtalsledaren informerar om att hen tar frågan med sig och återkommer med svar.

## **Att tänka på i mötet med olika människor**

### **Skapa rätt förutsättningar**

Att ta ställning till före dialogen:

Med vilken känsla vill du starta dialogen? Vilka signaler vill du sända ut? Reflektera över vad du vill förmedla till deltagarna. Vilket beteende hjälper dig att skapa en god kontakt?

Att personerna på mötet känner sig förstådda och lyssnade på är grundläggande för att få en bra dialog. För att leda ett samtal framåt på ett förtroendefullt sätt behöver vi alltid börja med att visa förståelse för hur deltagarna uppfattar och tolkar ett ärende eller en situation.

Några råd:

- Sätt den du möter i fokus. Du själv bör inte ta upp mer än 20 % av taltiden
- Ha en vänlig inställning, visa att du lyssnar och tar det som sägs på allvar. En person som känner sig respekterad och lyssnad på hamnar sällan i försvar. I en lyckad dialog känner sig motparten sedd, hörd och bekräftad
- Ha en förstående inställning oavsett åsikt. Bekräfta det personen säger genom att upprepa det: ”Om jag förstår dig rätt så...” och fråga ”stämmer det?” Acceptera det personen tycker, även om du inte håller med
- Undvik fällan att börja försvara och förklara. Det väcker den andres försvarsställning
- Ha lösningsfokus. Sök förslag, ställ framåtsyftande frågor, skapa delaktighet i att hitta lösningar
- Om du inte vet svaren på frågor som ställs: säg att du ska ta reda på dem och återkommer med svar
- Dokumentera och säg att du tar med alla förslag till vidare diskussioner i kommunen
- Var tydlig med hur och när återkoppling till deltagarna ska göras

- Var tydlig med att alla förslag blir en del av politikernas beslutsunderlag. Alla åsikter beaktas, och politikernas ansvar är att, utifrån framförda synvinklar, göra en helhetsbedömning där ekonomi och andra förutsättningar vägs in. Alla kommer inte att kunna få som de vill, förslagen ska däremot tydliggöra vad som blir bästa lösningen för de som berörs mest och/eller för majoriteten utifrån tillgängliga resurser
- Effektiv kommunikation kräver ofta minst ett par möten

### Steg 3: Återkoppling och utvärdering

Återkoppling avgör om medborgarna känner förtroende och upplever att dialogen varit meningsfull. Att få veta resultatet och varför ett beslut blev som det blev påverkar viljan att delta igen. Medborgarna behöver få veta hur de förtroendevalda ser på det som kommit fram i dialogen i förhållande till det beslut som togs.

Analysera resultaten och eventuellt missnöje. Överväg noga människors tankar och känslor i frågan. Förklara i återkopplingen hur åsikterna har gett vägledning i processen.

Kom ihåg att kommunicera specifikt till deltagare. Ofta finns också behov av att kommunicera till större grupperingar – exempelvis alla Sunnebor, företagare, föreningar eller myndigheter.

#### 1. Återkoppling

Hur, när och vad återkopplar vi till deltagare och andra berörda? Behöver alla Sunnebor informeras?

Information ska alltid ges internt först. Gör en tidplan för återkopplingen. Arbetsgruppen utser ansvariga.

Återkoppling kan se på olika sätt: via webben/sociala medier, e-post/brev, sms, möte, utställning, media, med mera.

Åsiktsinhämtningen ska synas i beslutsunderlaget.

Visa hur synpunkterna använts, varför man bortsåg från vissa av dem om så gjordes. Rikta specifika utskick och bjud in till återkopplingsmöten riktade till deltagarna. Komplettera med "generell" info/kommunikation via egna kanaler och media

<p><b>2. Utvärdering</b></p>	<p>Vad som ska utvärderas görs redan i planeringen av dialogprocessen. Utvärdera både resultatet och själva processen. 10–15 procent av resurserna bör läggas på utvärderingen.</p>	<p><i>Se exempel på innehåll i en utvärdering nedan.</i></p>
<p>Bestäm om det ska vara en extern utvärderare</p>	<p>Bestäm vilken typ av utvärdering som ska göras beroende på var i dialogtrappan dialogen genomförs.</p>	<p>Hur vet vi om projektet har lyckats?</p>
		<p>Utvärderingen är ett viktigt sätt att lära sig av misstag och även fånga det som blev bra. Ställ frågor som ger lärdomar för nästa medborgardialog.</p>
<p><b>3. Återrapportering</b></p>	<p>Beskriv hur återrapporteringen till styr- och ledningsprocessen ska gå till.</p>	<p>Gör en tidplan för återrapporteringen som ska göras till kommunfullmäktige/beställaren.</p>
		<p>Uppdatera handboken för medborgardialog! Säkerställ att lärdomarna tas tillvara. Vi lär både av misstag som av goda exempel</p>

## Utvärdering

Besluta om hur utvärderingen ska göras redan i **planeringsfasen**. Utvärderingen görs för att skaffa ny kunskap som gör att vi kan utföra nästa dialog på ett ännu bättre sätt.

Med hjälp av systematisk utvärdering skapar vi en **lärande kultur**. Misstag betraktar vi som ”gåvor” som successivt hjälper oss bygga en allt bättre och mer professionell organisation.

- Fastställ mål\* (*riktlinjer för att sätta mål finns längst bak i dokumentet*)
- Ta fram indikatorer som efteråt visar om önskat resultat har uppnåtts
- Koppla analyserna till ett program - exempelvis Defgo eller annat enkätprogram som gör överskådliga sammanställningar och grafer

### Involvera deltagarna i utvärdering av processen

- Upplevde deltagarna att medborgardialogprocessen genomfördes professionellt?



- Bemöttes deras synpunkter med respekt?
- Fick de möjlighet att framföra sina åsikter?
- Upplevdes metoden bra för dialog?
- Var förutsättningarna tydliga från start?
- Uppstod några missförstånd? I så fall varför?

Gör jämställdhets- och jämlikhetsanalys

- Finns det skillnader i hur kvinnor/män/flickor/pojkar upplevde dialogen?
- Har kvinnor/män/flickor/pojkar erbjudits samma förutsättningar för att delta?
- Tas kvinnor/män/flickor/pojkars synpunkter tillvara i lika hög grad i beslutsunderlaget?
- Har vi sett till att olika människor, med olika bakgrund, fått komma till tals?
- Har vi sett till att "tysta" grupper gett sin syn på saken?

## **Detta ska utvärderingen innehålla**

### **Dialogens syfte och mål**

- Vad var dialogens ursprungliga syfte och mål?
- Varför valdes dessa?
- Ändrades syftet under processens gång och i så fall varför och hur?
- Har syftet och målet uppnåtts?

### **Graden av inflytande**

- Vilken grad av inflytande fick deltagarna?
- Uppnåddes önskad grad av inflytande?
- Var det rätt grad av inflytande för den aktuella processen? Gick vi in på rätt plats i dialogtrappan?

### **Metoder och verktyg**

- Vilka metoder och verktyg användes?
- Varför valdes dessa?
- Var det rätt metoder och verktyg utifrån syftet?

- Vad fungerade bra och mindre bra?

### Deltagare

- Vilka grupper ville vi nå?
- Nådde vi målgrupperna?
- Var det rätt målgrupper?
- Hur många deltog?
- Analys av deltagarna (utbildning, ålder, kön, etnicitet, socioekonomisk status)

### Resurser

- Vilka kostnader medförde medborgardialogprocessen (arbetstid, möten, kommunikation, metodstöd)
- Indirekta kostnader som deltagarnas tid, frivilligas tid
- Var dialogens resultat värd vad den kostade i lagda resurser?

## Fastställa mål

Ett mål ska ge en föreställning om vad man konkret vill uppnå inom en given tidsram. De mål som sätts ska därför vara mätbara och tydliga.

Arbetet med att sätta bra mål kan underlättas av att man talar om SMART:a mål:

- Specifika:* Tydligt avgränsade. Använd ord som innehåller en riktning som öka, minska, förbättra, utveckla. Undvik ord som värna om, tillvarata, tillgodose – de anger ingen riktning.
- Mätbart:* Kom överens om lämpliga mått i exempelvis antal enheter, pengar eller tid. Ska gå att följa upp
- Accepterat:* Mål bör vara satta av dem som ska uppfylla dem och vara accepterat av alla parter
- Realistiskt:* Det måste finnas tillräckliga och realistiska förutsättningar att nå målen. Det går att lägga ribban olika högt. Ibland talar man om trygghetsmål, realistiska mål och barriärbrytande mål.
- Tidsbestämt:* Det är lätt att snabbt slå till med en tidpunkt när något ska vara klart. Tidpunkten ska bestämmas av dem som är involverade.

Som komplement till de SMART:a målen behöver man föra samtal med dem som är involverade kring personlig motivation, värderingar, förväntningar, farhågor, meningsfullhet och vad de behöver i tid, resurser eller annat stöd för att vilja och kunna omvandla mål till handling.

### **Indikatorer**

Ta fram mått som visar varför, inte bara påvisar hur något är (exempel på hur: det kom 5 personer till mötet. Exempel på varför: varför kom det bara 5 personer?).

Om exempelvis inkludering är viktigt: mät vem som svarar på frågor och vilka som deltar.

Mät attityder innan processen för att kunna se skillnaden efter. Skapa testområden/kontrollgrupper. Vad händer där vi gör en sak jämfört med där den inte görs?

Fler exempel:

- ”deltagarna upplevde att de påverkade det slutgiltiga beslutet”
- ”deltagarna förstod vad projektet gick ut på”
- ”beslutsfattarna ansåg att det slutliga beslutet förbättrades av att medborgarna deltog i dialogen”

Indikatorer måste vara:

- meningsfulla (genomförbara och begripliga så att alla förstår varför de är viktiga)
- relevanta (de mäter det vi vill uppnå med dialogen. Direkt relaterat till processen)
- mätbara (så att data kan samlas in enkelt, exempelvis från intervjuer med deltagare och beslutsfattare (kvalitativa data) eller genom enkäter och demografisk analys (kvantitativa data))