

Nye veje sammen

Tilgange til bedre borgerinddragelse i kommunerne

Epinion 2024



Borgerinddragelse er en investering i en mere dynamisk og bæredygtig kommunal forvaltning, der aktivt samarbejder med og lytter til borgernes stemmer

Borgerinddragelse udgør en essentiel del af en moderne og ansvarlig kommunal forvaltning. Gennem aktiv involvering af borgerne i beslutningsprocesser skabes der ikke blot et mere demokratisk samfund men også grundlag for bedre og mere nuancerede beslutninger. Denne praksis tjener som en bro, der forbinder lokale myndigheder med sine borgere og bidrager til opbygningen af gensidig tillid og forståelse.

I Epinion har vi mange års erfaring med borgerinddragelse, som vi gerne vil dele ud af. I denne publikation har vi samlet fem tilgange, som vi mener, er relevante for kommuner at benytte til at engagere borgere med.

De fem tilgange er:

- Survey
- Mobiletnografi
- Borgervandring
- Borgerpanel
- Virtual Reality

De fem tilgange har hver især sine styrker og forskellige grader af borgerinvolvering, som på hver sin facon kan sikre den demokratiske deltagelse, styrke beslutningsgrundlag og give bedre implementering.

Vi ønsker dig god læselyst!



Ti grunde til at forny arbejdet med borgerinddragelse

#1

Demokratisk deltagelse: Borgerinddragelse styrker det demokratiske fundament ved at give borgere mulighed for at deltage i beslutningsprocesser.

#2

Legitimitet og accept: Beslutninger, der er truffet med inddragelse af borgerne, har større sandsynlighed for at blive accepteret og opfattet som legitime.

#3

Bedre beslutninger: Involvering af forskellige borgere bringer forskellige perspektiver og idéer ind i beslutningsprocessen, hvilket ofte resulterer i bedre og mere nuancerede beslutninger.

#4

Effektiv ressourceanvendelse: Borgerinddragelse hjælper kommunerne med at identificere de faktiske behov og prioriteringer i samfundet, hvilket kan føre til mere effektiv anvendelse af ressourcer.

#5

Synligt samfundsansvar: En kommune demonstrerer sit samfundsansvar ved at tage hensyn til og reagere på borgernes synspunkter og bekymringer.

#6

Konfliktforebyggelse: Ved at inddrage borgerne tidligt i beslutningsprocessen kan man identificere potentielle konflikter og arbejde på løsninger, inden de eskalerer.

#7

Borgerskabsfølelse: Borgerinddragelse styrker borgernes følelse af ejerskab og tilhørsforhold til deres lokalsamfund, hvilket kan skabe et mere samarbejdsorienteret og positivt miljø.

#8

Innovation og kreativitet: Mangfoldigheden af perspektiver kan være en kilde til innovation og kreativitet i udviklingen af løsninger på komplekse udfordringer.

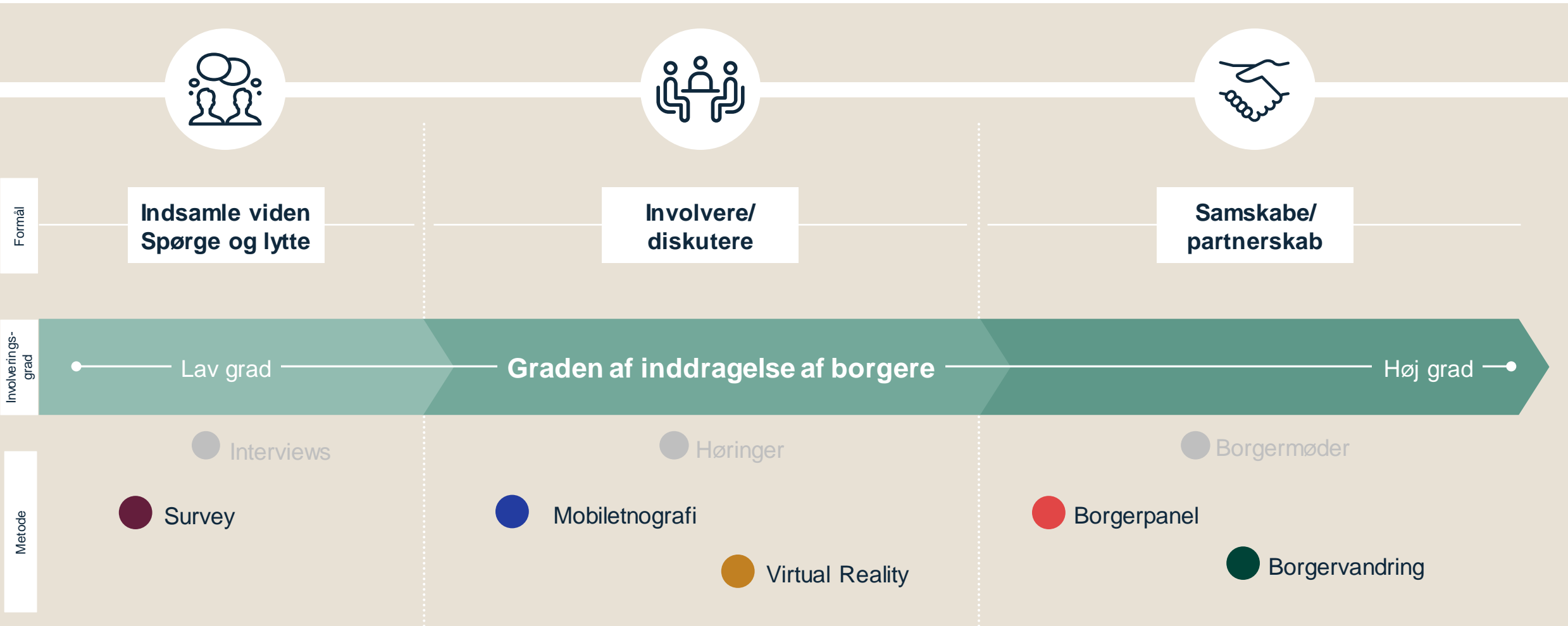
#9

Øget gennemsigtighed: Borgerinddragelse bidrager til en mere åben og gennemsigtig forvaltning, hvor beslutningsprocesserne bliver mere tilgængelige for offentligheden.

#10

Bedre implementering: Beslutninger, der er baseret på borgerinddragelse, har større sandsynlighed for at blive implementeret smidigere, da de er mere i overensstemmelse med borgernes behov og ønsker.

Vores fem anbefalede tilgange har forskellige grader af involvering af borgere, hvilket gør dem anvendelige i forskellige typer af involveringsprojekter



Survey

I en survey inddrager man et repræsentativt udvalg af borgere og får dermed et oversigtsbillede af, hvordan 'alle' borgerne forholder sig til eller mener om et bestemt tema eller tiltag. Metoden giver dermed volumen på meninger, holdninger eller behov blandt borgerne.

Surveys giver generaliserbar viden fra en større gruppe af borgere

Hvad er en survey, og hvad kan den?

Survey er en kvantitativ metode, hvor man sender et spørgeskema ud til alle borgere i en kommune eller en bestemt målgruppe. Grebet bruges typisk, når man vil have generaliseret viden om et repræsentativt udvalg af borgere i en kommune. Det vil sige, at man vil kortlægge, hvilke behov store dele af borgerne har, eller hvordan mange borgere forholder sig til et bestemt emne. Survey kan også bruges til at evaluere borgerinddragelsesprocesser.

Hvornår er det relevant at anvende survey?

En survey er et godt redskab at anvende, hvis der er behov for at få en bred afdækning af en problemstilling, fordi resultaterne er generaliserbare. En survey giver et generelt billede af, hvordan 'alle' borgerne forholder sig til eller mener om et bestemt tema eller tiltag. Metoden giver dermed volumen på meninger, holdninger eller behov blandt borgerne i kommunen.

Hvilke borgere er det relevant at inddrage i en survey?

Borgersurvey giver mulighed for at inddrage et repræsentativt udsnit af borgere i kommunen, uanset om dette er inden for en bestemt afgrænsning eller for alle borgere. Survey er derfor et godt redskab, når man vil have perspektiver fra et repræsentativt udvalg af alle borgere i kommunen (fx for at kortlægge borgernes syn på bæredygtighed) eller inddrage borgere fra en større gruppe (fx bilejere eller fra et bestemt område).

Eksempler på problemstillinger til survey



Det er oplagt at undersøge **borgernes transportadfærd**, herunder deres ønsker til og brug af mobilitetsløsninger i kommunen.



Det er oplagt at lave en **tryghedsundersøgelse**, hvor der fokuseres på forskellige målgruppers opfattelse af tryghed bl.a. i **nattelivet** eller steder, hvor der er sparet på belysning.



Det er oplagt at undersøge kommunens **servicetilbud**, og undersøge borgernes brug og holdning til tilbuddene.

Mobiletnografi

Den mobiletnografiske metode giver mulighed for at zoome ind på borgerens dagligdag gennem en digital platform. Som kommune opnår man derved indsigt i, hvilke holdninger, barrierer og drivere borgere har til konkrete kommunale tiltag, som de møder i deres hverdag.

Mobiletnografi er en måde at følge borgerne i realtid og få indblik i deres oplevelser og adfærd

Hvad er mobiletnografi, og hvad kan det?

Med den mobiletnografiske metode inviteres borgerne til at lægge billeder og videoer op og dokumentere deres oplevelser og refleksioner med deres mobiltelefon. På den måde får man indsigt i borgernes holdninger, adfærd og tanker i realtid, og over en længere periode. Det er et inddragelsesgreb, som inviterer borgerne ind i inddragelsesprocessen på deres præmisser, når de har tid i løbet af en travl hverdag. Det giver desuden adgang til en privat sfære og skaber et trygt rum, hvor det er nemmere at dele tanker og følelser end i et klassisk interview.

Igennem et mobilforum kan man foruden at følge enkelte borgere og spørge ind til deres oplevelser også skabe fora, hvor borgere kan diskutere med hinanden. Inviterer man borgere til at diskutere på mobiltelefonen i forlængelse af en undersøgelse om fx deres trafikvaner, vil man kunne skabe et virtuelt borgermøde, hvor borgerne har haft mulighed for at reflektere over emnet i ugerne op til.

Hvornår er det relevant at anvende mobiletnografi?

Det giver mening at overveje mobiletnografi, når målet er indblik i borgernes faktiske (frem for efterrationaliserede) adfærd, kombineret med holdninger og adfærd i et særligt tidspunkt eller over en længere periode, eller i en bestemt kontekst som et bymiljø eller i hjemmet.

Hvilke borgere er det relevant at inddrage med mobiletnografi?

Mobiletnografi er særligt relevant at vælge ved behov for at inddrage borgere fra en bestemt bydel eller et område, borgere der bruger bestemte tilbud som daginstitutioner, eller er svære at få fat på som unge eller børnefamilier.

Eksempler på problemstillinger til mobiletnografi



Det er oplagt at lave en mobiletnografisk undersøgelse om **affaldssortering i hjemmet** og herigennem få indsigt i borgernes faktiske hverdag.



Det er oplagt at lave en mobiletnografisk **bosætningsanalyse** for at få tilflyttere og fraflyttere til at reflektere over kommunens DNA, potentialer og barrierer. Indsigterne kan bidrage til den endelige udvikling af en ny bosætningsstrategi for kommunen.



Det er oplagt at lave en mobiletnografisk undersøgelse omkring **tryghed i bymiljøet** for at få indblik i, hvor og hvilke udfordringer borgerne oplever i fx nattelivet.

Borgervandring

Borgervandring tager samtalen derud, hvor udviklingen skal ske eller sker. Som kommune får man dermed indblik i borgernes oplevelser, kombineret med deres holdning og reaktioner til et område – og dermed konkrete input til udviklingen af et lokalområde.

Borgervandringer aktiverer borgerne og indsamler direkte feedback på udviklingen af et konkret område

Hvad er borgervandring, og hvad kan det?

En borgervandring er en metode, hvor man inviterer borgere med ud i det offentlige rum (fx byrummet, naturrummet). Gennem samtale og bevægelse undersøger Epinion og borgerne sammen rummet eller lokationens kvaliteter og potentialer. På den måde inviterer vi borgerne direkte ind i udviklingen, styrker borgerdialogen og –inddragelsen. Kombineret med et strategisk blik, sikrer det, at udviklingen i et lokalområde er relevant og møder borgernes behov.

Hvornår er det relevant at anvende borgervandring?

Borgervandringer er særligt værdiskabende, når borgerne skal bidrage til lokal udvikling fx udvikling af lokalplaner eller lignende stednære udviklingsprojekter. Det er en metode, som er særligt velegnet til at kombinere indsigter om adfærd og udtalte behov. Dertil er det en metode, som aktiverer borgerne og skaber nye rammer for samtalen, som ikke foregår i den lokale forsamlingshal, men i stedet tager samtalen ud, hvor den lokale udvikling skal foregå.

Hvilke borgere er det relevant at inddrage med borgervandring?

Det er relevant at inddrage alle borgere i borgervandringer, og det er særligt vigtigt at sikre repræsentativitet – eller at udføre borgervandringer med forskellige målgrupper for at nuancere perspektiver og input. Ulempen ved borgervandringer er, at deltagerne skal være mobile, og der vil derfor være nogle borgergrupper, hvor fx borgervandringer med VR vil være mere relevante, fordi det bringer stedet til borgeren i stedet for at bringe borgeren til stedet.

Eksempler på problemstillinger til borgervandring



Det er oplagt at lave borgervandringer om **byfornyelse** og herigennem få indsigt i borgernes adfærd, brug og oplevelse af steder.



Det er oplagt at lave borgervandringer hos kulturinstitutioner om **udstillinger og oplevelser af kunst og kultur** for at kvalificere og konceptteste oplevelsestilbud.



Det er oplagt at lave borgervandringer om **faciliteter** for at undersøge minoritetsgruppers tilgange og oplevelse af et sted.

Borgerpanel

Borgerpaneler giver mulighed for kontinuerligt at inddrage borgere i kommunen for at sikre inddragelse over tid, hvor borgerne har mulighed for at reflektere selv, diskutere sammen og deltage i debatten med kommunen.

Borgerpaneler sammensættes oftest, så de repræsenterer kommunens befolkning og kan faciliteres både fysisk og digitalt.

Et borgerpanel inddrager borgersynspunkter og åbner op for dialog mellem deltagerne og kommunen

Hvad er borgerpaneler, og hvad kan det?

Et borgerpanel er en samling borgere, der er rekrutteret til at forholde sig til kommunerelevante emner. Borgerpanelet bliver inviteret til at dele deres synspunkter og debattere et bestemt emne. Borgerpanelet kan bruges til at belyse en række temaer og problemstillinger, som bl.a. kan give input til kommunens arbejde med udviklingsprojekter og strategiske indsatser.

Hvornår er det relevant at anvende et borgerpanel?

Ved et fast borgerpanel kan man hurtigt inddrage en repræsentativ gruppe af borgerne for at belyse et givent emne, som er relevant for kommunen – det kan være alt fra nye former for affaldssortering, test af kommunikation, oplevelse af sikkerhed i nattelivet, ønsker til transportformer mv. Borgerpanelet kan have forskellig inddragelsesfrekvens ud fra kommunens behov.

Borgerpanelet kan enten være fuldt fysisk, fuldt digitalt eller en kombination af digitalt og fysisk. De fleste borgerpaneler i dag vil være en kombination af fysisk og digitalt, hvor deltagerne mødes fysisk fx hvert halve år og løbende inddrages digitalt i en afstemt frekvens.

Hvilke borgere er det relevant at inddrage i et borgerpanel?

Borgerpanelet er relevant for alle borgere i kommunen, som gerne vil give deres meninger og holdninger til kende. Hvis borgerpanelet er digitalt eller kombineret digitalt og fysisk, giver det borgerne en anden form for fleksibilitet for at deltage på egne præmisser så mobilitet, familie- og arbejdsliv ikke bliver en barriere.

Eksempler på problemstillinger til borgerpanel



Det er oplagt at bruge et borgerpanel til at få input til udvikling af **kommunikation og kampagner** i kommunen, eksempelvis ift. at markedsføre kommunens kulturtilbud.



Det er oplagt at bruge et borgerpanel til at undersøge, hvad der er **vigtigt og mindre vigtigt** for borgerne og hvorfor – dette kan evt. føde ind i **besparingsplaner**.



Det er oplagt at bruge et borgerpanel til at få input til **byudvikling i kommunen** og viden om, hvilke ønsker og behov borgerne har til et kommende område, knudepunkt eller lignende.

VR

Virtual Reality (VR) refererer til en computergenereret simulering af en tredimensionel virkelighed eller scene, som en person kan interagere med ved hjælp af særlig hardware fx VR-briller. Formålet med VR er at skabe en immersiv oplevelse, hvor brugeren føler, at de er til stede i den virtuelle verden.

Ved at integrere VR i borgerinddragelsesprocessen kan man skabe mere interaktive og inkluderende muligheder for at inddrage borgerne i beslutningstagningen og øge transparensen i planlægningsprocessen.

Med VR-teknologi kan vi i et interview få viden om borgerens oplevelse af flere lokationer og scenarier

Hvad er VR, og hvad kan det?

Virtual reality (VR) er en teknologi, som gør det muligt for en borger at træde ind i en virtuel verden, som vil føles som om, at man selv er til stede. Brugen af VR vil oftest være i kombination med dybdeinterview. Borgeren 'besøger' en lokation eller oplever et scenarie via VR-brillerne, hvor de kan kigge sig omkring i den retning, de vil. Dette skaber en virkelighedsnær situation, samtidig med at vi kan interviewe og høre om deres refleksioner over oplevelsen og emnet generelt.

Hvornår er det relevant at anvende VR?

VR som interviewredskab gør det muligt at besøge flere lokationer under et interview på kort tid. Med VR-brillerne bliver borgeren inviteret til at sætte ord på sin oplevelse af et sted eller en situation, uden at borgeren i realiteten skal bringes til stedet eller situationen. Dermed er VR en metode, som bringer stedet til borgerne, og som gør det muligt at have en fælles samtale om udviklingspotentialer og oplevelser om det stednære.

Hvilke borgere er det relevant at inddrage med VR?

VR kan bruges af alle borgere, men der vil være særlige hensyn og overvejelser ved brug af VR til børn og ældre borgere. Ligeledes oplever nogle personer ubehag og svimmelhed ved at have VR-briller på i længere tid, og derfor skal forløbet nøje planlægges og tilrettelægges.

Eksempler på problemstillinger til VR



Det er oplagt at bruge VR til virtuelt at placere borgere på et **transportknudepunkt**, for at få borgernes umiddelbare oplevelse af knudepunktet, og hvordan de vil navigere i det.



Det er oplagt at bruge VR til at invitere en borger til en **destination eller oplevelse** for at få en konkret samtale om det egentlige oplevelsestilbud.



Det er oplagt at bruge VR til at invitere en borger til at opleve **kommunale services**, fx borgerservice eller plejehjem, for at undersøge, hvad der er vigtigt for borgerne.

Vi er altid klar til en snak om borgerinddragelse!

Vi håber, at dette katalog har vækket din nysgerrighed til at tænke borgerinddragelse på nye måder og har gjort dig klogere på, hvornår de forskellige tilgange er relevante at anvende.

Borgerinddragelse kan foregå med mange forskellige metodiske tilgange, og hvilken der er den rigtige, afhænger ikke kun af det tema eller spørgsmål, man ønsker at inddrage borgerne i, men i lige så stort omfang af ressourcer, tidshorisont, øvrige interesser mv.

Vi har i Epinion stor erfaring med de nævnte tilgange til borgerinddragelse og har designet og gennemført undersøgelser for en lang række kommuner. Vi er altid åbne for dialog, hvis I er interesserede i at høre mere om de forskellige greb, og hvordan de kan skabe værdi i netop jeres kommune.



Sanne Nissen Møller
HUB lead, Human Minds & Anthropology
Email: samo@epinion.onmicrosoft.com



Amalie Kjær Kristiansen
Manager, Tourism, Culture & Places
Email: amkr@epinionglobal.com



Ida Eskildsen
Senior Consultant, Public
Email: ides@epinionglobal.com



Amanda Bundgaard Lauridsen
Manager, Transportation & Mobility
Email: abl@epinionglobal.com

