

## Det digitale borgermøde. Svendborg



I dag har mere end halvdelen af landets kommuner en aktiv facebookside. Svendborg er en af dem. Facebooksiden startede i 2010 som en informationskanal, men har siden 2013 desuden fungeret som en ekstra kommunikationskanal for kommunen. Der har f.eks. været afholdt succesfulde digitale borgermøder om budgettet.

Bygget på oplæg og samtale med Kim Barren. Kommunikationschef i Svendborg Kommune

Af Ellen Højgaard Jensen. Dansk Byplanlaboratorium

**Hvad:** Borgermøde på facebook

**Hvor:** Svendborg Kommune (60.000 indbyggere)

**Hvornår:** 2013 og 2014

**Initiativtager:** Svendborg Kommune

**Sprog:** Dansk

**Likes på facebooksiden:** 3.400

**Deltagere:** 150 i 2013 og færre i 2014

### Fra information til debat

Facebook-siden blev lanceret i 2010 og levede i starten et stille liv. Der var ikke megen aktivitet. Mødeindkaldelser, referater og lignende blev lagt ud. Men i 2013 vedtog kommunen en Facebook-strategi, der gik ud på, at siden skulle gå fra at være en informationskanal til at være en kommunikationskanal. Samtidig vedtog man, at borgerne skulle have svar på henvendelser og spørgsmål indenfor 24-48 timer. Ikke sagsbehandling, men et svar. Hvis folk ikke får et hurtigt svar, så holder de op med at bruge siden. Det gik

godt. F.eks. var der en debat om jagt i de kommunale skove, som 900 mennesker engagerede sig i. Et markant flertal var imod jagt i de kommunale skove. Man kan spørge sig selv om det var repræsentativt, men man kan bruge inputtet på samme måde som når man hører borgerne på et traditionelt borgermøde. Borgerne på Facebook indgik i debatten sammen med de traditionelle høringsvar. Den erfaring gav kommunen blod på tanden.

### **Borgermøde fra lænestolen**

I 2013 blev Svendborg inspireret af Assens kommunes første forsøg på at skabe et digitalt borgermøde. I Svendborg ville de gerne bevæge sig væk fra de traditionelle borgermøder, hvor borgerne skulle møde op på kommunen. I ugerne op til mødet var der annoncer i avisen og indslag i lokalradioen og på selve mødet var tv2-fyn direkte med fra byrådssalen, hvor politikerne sad parat med deres computere. Det blev en succes.

*"Allerede forud for selve mødet havde flere borgere benyttet sig af muligheden for at skrive spørgsmål til politikerne på kommunens Facebook-side. Og der gik heller ikke mere end få sekunder fra borgmester Curt Sørensen åbnede det digitale borgermøde før debatlystne borgere var i gang med at chatte og stille spørgsmål til politikerne"* fortalte kommunikationschef Kim Barren

Der kom langt flere end til de traditionelle borgermøder – og det var en anden målgruppe. F.eks. kom der langt flere yngre kvinder. Pludselig skulle der ikke sørges for børnepasning og både far og mor kunne være aktive samtidig. Mange flere borgere har mulighed for at blande sig i debatten. Og i modsætning til traditionelle borgermøder opstår der også debat mellem deltagerne, ligesom der kan bringes flere emner i spil.

Mødet varede fra 19-21, der var 417 kommentarer og i 2013 blev alle spørgsmål besvaret. Det var et meget stort arbejde. I 2014 sluttede kommunikationen fra kommunens side derfor kl. 21.00, præcist som ved et traditionelt borgermøde.

### **Kan metoden bruges i områdefornyelsen?**

Vi har endnu ikke set eksempler på, at metoden er blevet brugt på lokalområder, men vil vurdere, at den er meget egnet. I evalueringen af Svendborgs møde i 2014 er der en borger, der netop efterlyser et mere lokalt fokus. *"Del debatten op i tre lokalområder, Gudme, Egebjerg og Svendborg. Så kan vi skrive med de politikere, som netop varetager det område, vi selv bor i"* skriver han. Ideen er hermed givet videre.

#### **Gode råd**

Vedtag en Facebookstrategi

Vedtag en politik for hvor hurtigt borgerne får svar

Frygt ikke brok og kritik. (I Svendborg har man kun været nødt til at fjerne et enkelt opslag, fordi afsenderen var anonym.)

Suppler de digitale møder med face-to-face møder.

Svar hurtigt. Gerne indenfor 24 timer.

### **Fordele og ulemper ved Facebook**

Man kan svare flere på en gang

Man kan aflive myter

Folk roser sagsbehandlerne for hurtigt svar

Diskussionerne forsvinder hurtigt ned på siden

Alt er ligeværdigt og bliver derfor ikke sorteret