



Göteborgs  
Stad

# **Boende, besökare och näringslivets möjligheter till en god och likvärdig service**

**Kartläggning av Göteborgs Stads arbete under 2022**

2023-03-01

# Innehåll

|          |                                                                            |                                           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Inledning och bakgrund .....</b>                                        | <b>3</b>                                  |
| 1.1      | Demokrati och medborgarservice uppdrag .....                               | 3                                         |
| 1.2      | Samtliga nämnders uppdrag.....                                             | 4                                         |
| 1.3      | Avgränsningar och definitioner .....                                       | 6                                         |
| <b>2</b> | <b>Boende, besökare och näringslivs upplevelse av stadens service ....</b> | <b>7</b>                                  |
| 2.1      | Boende.....                                                                | 7                                         |
| 2.2      | Besökare .....                                                             | 9                                         |
| 2.3      | Näringsliv .....                                                           | 9                                         |
| <b>3</b> | <b>Göteborgs Stads arbete med att fånga behov .....</b>                    | <b>11</b>                                 |
| 3.1      | Kvantitativa undersökningar .....                                          | 11                                        |
| 3.2      | Kvalitativa undersökningar.....                                            | 12                                        |
| 3.3      | Omvärldsanalys.....                                                        | 12                                        |
| 3.4      | Synpunkter .....                                                           | 13                                        |
| 3.5      | Råd, forum och dialoger .....                                              | 14                                        |
| 3.6      | Individuella möten och daglig kontakt .....                                | 15                                        |
| <b>4</b> | <b>Förutsättningar för kontakt i Göteborgs Stad.....</b>                   | <b>16</b>                                 |
| 4.1      | Webb.....                                                                  | 16                                        |
| 4.2      | Självservice, plattformar och e-tjänster .....                             | 18                                        |
| 4.3      | Sociala medier.....                                                        | 18                                        |
| 4.4      | E-post.....                                                                | 19                                        |
| 4.5      | Chatt och forumsvar .....                                                  | 19                                        |
| 4.6      | Telefoni .....                                                             | 19                                        |
| 4.7      | Fysiska möten .....                                                        | 20                                        |
| <b>5</b> | <b>Göteborgs Stads arbete med serviceupplevelsen.....</b>                  | <b>22</b>                                 |
| 5.1      | Tillgänglighet .....                                                       | 22                                        |
| 5.2      | Bemötande .....                                                            | 25                                        |
| <b>6</b> | <b>Att nå alla göteborgare.....</b>                                        | <b>27</b>                                 |
| 6.1      | Språk.....                                                                 | <b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b> |
| 6.2      | Områden med socioekonomiska utmaningar.....                                | <b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b> |
| 6.3      | Anpassning utifrån funktionsnedsättning .....                              | 29                                        |
| 6.4      | Digitalt utanförskap.....                                                  | 290                                       |
| 6.5      | Barn och ungas perspektiv .....                                            | 290                                       |
| 6.6      | Heterogena kundgrupper .....                                               | 30                                        |
| 6.7      | Övriga.....                                                                | 30                                        |
| <b>7</b> | <b>Framgångsfaktorer och utmaningar.....</b>                               | <b>312</b>                                |
| 7.1      | Behov av helhet.....                                                       | 312                                       |
| 7.2      | Anpassa service .....                                                      | 323                                       |
| 7.3      | Synliggöra det demokratiska uppdraget.....                                 | 334                                       |
| 7.4      | Digitala utvecklingsmöjligheter .....                                      | 334                                       |

## BILAGOR

### Bolag och förvaltningar som medverkat i kartläggningen



# 1 Inledning och bakgrund

Nämnden för demokrati och medborgarservice har i uppdrag att utveckla stadens service till de som bor, besöker och verkar i Göteborg samt att stödja stadens verksamheter att utveckla och utföra service utifrån behov hos stadens målgrupper<sup>1</sup>. I samband med Göteborgs Stads omorganisation, där stadsdelsnämnderna ersattes med facknämnder, fick nämnden för demokrati och medborgarservice flera nya uppdrag kopplade till lokaldemokrati, delaktighet och inflytande. I dessa uppdrag ingick att kartlägga och återrapportera stadens demokratiarbete till kommunfullmäktige, vilket nämnden 2022 gjorde genom rapporten *Invånarnas möjligheter till demokratisk delaktighet och inflytande*<sup>2</sup>. Eftersom utvecklandet av stadens service, tillsammans med att bedriva ett demokratiarbete, beskrivs som nämndens kommunala ändamål i reglementet görs nu motsvarande kartläggning för stadens servicearbete.

Göteborgs Stad är en stor serviceorganisation. Service är den del av utförandet av stadens tjänster och sker både före, under och efter det att en tjänst utförs. Att tydliggöra de förväntningar som invånare kan ha på den kommunala verksamheten är en viktig demokratispekt. Lika viktigt är det att ta tillvara invånarnas behov, upplevelser och förutsättningar. Det möjliggör ett reellt inflytande över kontakten med kommunen. Det sker ständiga förbättringar av servicen inom kommunens förvaltningar, nämnder och bolag på olika områden. Flera av stadens program och planer innehåller även skrivningar som stärker stadens servicearbete.

Inför kartläggningen har frågor skickats ut till stadens samtliga förvaltningar och bolag. 17 av 28 bolag och 23 av 24 förvaltningar svarade på frågorna.<sup>3</sup>

Frågorna riktade sig till Göteborgs Stads förvaltningar och bolag utifrån upplevda behov och arbetssätt. Frågorna syftade till att förstå hur de arbetat för att fånga målgruppernas behov, vilka kontaktvägar som erbjuds, hur de arbetar för att målgrupperna ska uppleva kontakten som enkel och trygg och hur de säkerställer gott bemötande gentemot målgrupperna. Det fanns även frågor för att fånga framgångsfaktorer och/eller utmaningar samt fördjupade frågor. De fördjupade frågorna syftade till att ge svar på frågan om de upplevt att det finns grupper vars behov är svårare att fånga och som har svårare att ta kontakt.

## 1.1 Demokrati och medborgarservices uppdrag

Demokrati och medborgarservice har som uppdrag att stödja stadens verksamheter att utveckla tillgänglig och behovsanpassad service till sina målgrupper. Förvaltningen ska erbjuda kunskap, arbetssätt och metoder för att förstå omvärld och lyssna in behov.

Från och med 2023 är förvaltningen även leverantör av digitala tjänster enligt *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning*. Demokrati och medborgarservice levererar följande digitala tjänster inom serviceuppdraget: bastjänsterna Göteborgs Stads kontaktcenter, extern service och kommunikation samt tilläggstjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst.

---

<sup>1</sup> Reglemente för Göteborg Stads nämnd för demokrati och medborgarservice, KF § 31, 2022-12-08, Dnr 1062/22

<sup>2</sup> KF § 12, 2022-09-15, Dnr 0199/22

<sup>3</sup> Svarande bolag och förvaltningar presenteras i bilaga till denna rapport

Demokrati och medborgarservice har även fått uppdrag kopplade till service genom stadens planer och program. Ett exempel är Göteborgs Stads program för en jämlik stad 2018–2026. Där är nämnden för demokrati och medborgarservice målområdesansvarig för målområdet ”Skapa förutsättningar för delaktighet, inflytande och tillit” som bland annat innehåller strategin ”Stärka tjänstepersonernas bemötande för att skapa tillit”.

## 1.2 Samtliga nämnders uppdrag

Alla nämnder och bolag behöver tillhandahålla en god service för sina målgrupper. I kapitel 1 § 4 i samtliga nämnders och kommunstyrelsens reglementen står följande:

*”Nämnden ska utföra sitt uppdrag utifrån demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och mot diskriminering.*

*Kommunens medlemmar ska behandlas lika om det inte finns sakliga skäl för något annat. Oavsett förutsättningar, bakgrund och var i kommunen man bor, ska människor bli värdigt bemötta och få en god och likvärdig service.”*

Skrivningen i reglementet gäller endast stadens nämnder och kommunstyrelsen, men denna rapport inkluderar även bolagens arbete.

### 1.2.1 Stadens fyra förhållningssätt

Ansvar att ge en god och likvärdig service regleras även i *Göteborgs Stads policy för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap*. Där står det att vi som arbetar i Göteborgs Stad representerar många olika verksamheter och att vi förenas i vårt gemensamma uppdrag att ge likvärdig service med hög kvalitet till boende, besökare, näringsliv och att tillgodose målgruppens behov och rättigheter. I policyn finns fyra förhållningssätt som ska hjälpa Göteborgs Stads medarbetare att göra rätt. Förhållningssätten ska fungera som en överenskommelse mellan stadens anställda. Förhållningssätten ses också som ett löfte till de som bor och verkar i Göteborg.



Vi vet vårt uppdrag  
och vem vi är till för



Vi bryr oss



Vi arbetar tillsammans



Vi tänker nytt

Nedan följer en beskrivning av de fyra förhållningssätten. Det är framför allt förhållningssättet ”Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för” samt ”Vi bryr oss” som är viktiga i denna kartläggning.

#### Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för

Vi har ett demokratiskt samhällsuppdrag reglerat i lag. Vi sätter målgruppens behov och rättigheter i centrum. Likställighetsprincipen ska gälla oavsett målgruppens bakgrund eller i vilken del av staden de bor.

### **Vi bryr oss**

Vi sätter oss in i målgruppens livssituation och engagerar oss i vårt uppdrag. Vi är aktiva och tar ansvar för det vi gör. Vi informerar internt och framför allt externt till målgruppen.

### **Vi arbetar tillsammans**

Människan har sammansatta behov och rättigheter vilket kräver helhetssyn men också att vi samarbetar med andra aktörer för att på bästa sätt svara mot målgruppens alla behov och rättigheter. Det ska också vara självklart att dem vi är till för är med, påverkar och medskapar.

### **Vi tänker nytt**

Samhället och människorna förändras. Våra etablerade lösningar räcker inte alltid till. Därför är utveckling en ständig närvarande fråga i verksamheten. Vi ska hitta nya lösningar inom ramen för de resurser och de uppdrag vi har. Nytankande och innovation kräver öppenhet och utrymme för olikheter

## **1.2.2 Skyldighet enligt lag**

Den kommunala verksamheten är styrd av lagar och regler, så även gällande frågor om service och tillgänglighet. Den offentliga verksamhetens serviceskyldighet regleras i Förvaltningslagen (2017:900). Där står följande under rubriken Service:

*6 § En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.*

*Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.*

Under rubriken Tillgänglighet finns följande:

*7 § En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.*

*Myndigheten ska vidta de åtgärder i fråga om tillgänglighet som behövs för att den ska kunna uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen om rätten att ta del av allmänna handlingar.*

Under rubriken Utgångspunkter för handläggningen står det:

*9 § Ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.*

Även i andra lagar som styr kommunal verksamhet finns det bestämmelser som rör service, exempelvis om hur information och kommunikation ska ske. Exempel på sådana lagar är socialtjänstlagen (SOL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), skollagen och dataskyddsförordningen.

Det finns även lagar som gäller alla verksamheter men som reglerar specifika områden som har koppling till service. Ett exempel är Språklagen (2009:600) som är en ramlag som anger principer, mål och riktlinjer för språkanvändningen. Syftet med lagen är framför allt att förtydliga svenskans och andra språks ställning i det svenska samhället. Myndigheter och andra offentliga organisationer har ett särskilt ansvar för att svenskan används och utvecklas. I språklagen står det bland annat att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.

## 1.3 Avgränsningar och definitioner

Kartläggningen utgår från det arbete som har bedrivits i Göteborgs Stad under år 2022. Rapporten ger en övergripande bild utifrån de svar som har lämnats från förvaltningar och bolag. Rapporten ger därmed inte en heltäckande bild. Frågorna kan till exempel ha tolkats på olika sätt och det kan vara svårt för de som svarat att ha kunskap och överblick över allt som sker på den egna förvaltningen eller bolaget. Det kan också vara svårt att dra en gräns för vad som räknas som service. Servicebegreppet innefattar delar som rör kommunikation, systematiskt kvalitetsarbete och även området demokrati och delaktighet. Det har varit upp till de svarande förvaltningarna och bolagen att själva tolka in vad som ingår i respektive verksamhets servicearbete.

Från januari 2023 har Göteborgs Stad en ny organisation för stadsutveckling. Eftersom rapporten handlar om stadens arbete under år 2022 är det svar från de tidigare förvaltningarna som redovisas.

Enligt Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation är boende, besökare och näringsliv samt medarbetare stadens målgrupper. Denna kartläggning innefattar inte medarbetare och därmed har de insatser som riktar sig mot intern service inte tagits upp i rapporten.

När det gäller kapitlet om framgångsfaktorer och utvecklingsområden så utgår det från vad tjänstepersoner ser och upplever. Rapporten visar inte vilka utmaningar som boende, besökare eller näringsliv har kopplat till stadens service.

Rapporten ger inte några rekommendationer, förslag till utveckling eller förslag på beslut.

### 1.3.1 Definition av service

Med service avses all information, kommunikation och olika kontakter med de vi är till för. Service är den del av utförandet av våra tjänster som är avgörande för att de vi är till för ska känna till våra tjänster, kunna ta del av dem och förmedla hur de upplever dem och återkoppla i efterhand för att vi ska kunna förbättra oss. Service sker både före, under och efter det att en tjänst utförs. Kvaliteten på servicen har stor inverkan på helhetsupplevelsen och påverkar förtroendet för stadens förmåga att leverera på sitt kommunala uppdrag.

Kartläggningen har utgått från en helhetsbild av service, som består av att förstå målgruppens behov och förväntningar på kommunal service, förutsättningarna för kontakt, det vill säga kanaler och kontaktvägar och slutligen serviceupplevelsen, hur service ges vid kontakt.

## 2 Boende, besökare och näringslivs upplevelse av stadens service

I Göteborgs Stad genomförs årligen ett antal övergripande undersökningar där frågor kring service berörs. Det är Statistiska centralbyråns (SCB:s) medborgarundersökning, Göteborgs universitets SOM-undersökning (samhälle, opinion och medier) för Göteborg, INSIKT mätningen av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företag samt undersökningar kopplat till Göteborgs Stads destinationsutvecklingsprogram.

Dessa undersökningar gör det möjligt att följa målgruppernas uppfattning över tid och ger även i vissa fall möjlighet att kunna göra jämförelser med andra medverkande kommuner eller gentemot ett rikssnitt. Undersökningarna ska ses som temperaturmätare på övergripande nivå. De är attitydundersökningar och inga brukarundersökningar, de speglar inte alla grupper i göteborgssamhället utan enbart de som valt att delta i enkätundersökningen.

80 procent av medarbetarna i Göteborgs Stad upplever att de bidrar till att tillgodose göteborgarnas behov och rättigheter. 90 procent upplever att de bemöter dem vi är till för med omtanke och respekt. 71 procent uppger att de tar sig tid att lyssna in göteborgarnas synpunkter.<sup>4</sup> Nedan redogörs för hur boende, besökare och företagare svarar kring liknande frågeställningar i undersökningarna med koppling till service.

### 2.1 Boende

Nedan visas resultat från de senaste genomförda mätningarna av SCB:s medborgarundersökning respektive SOM-undersökningen i Göteborg.

#### SCB:s medborgarundersökning

I SCB:s årliga medborgarundersökning får kommunens invånare tycka till om sin kommun och dess verksamheter. Några av de områden som undersöks är skola och omsorg, boende och boendemiljö, trygghet i samhället, jämlikhet och integration samt förtroende. Undersökningen 2022 har ett slumpmässigt urval bland personer som är 18 år och uppåt och skickas till 2 400 personer. Svarsfrekvensen var vid detta tillfälle 33 procent (783 personer).

#### SOM-undersökningen i Göteborg

SOM-undersökningen genomförs i syfte att spåra utvecklingen och förändringar i attityder, värderingar och politiskt beteende i lokal kontext. Teman i undersökningen är bland andra politik och demokrati och hur det är att bo i Göteborg. SOM-undersökningen görs på uppdrag av Göteborgs Stad och har ett slumpmässigt urval av 5 000–8 000 personer, folkbokförda i Göteborgs Stad i åldrarna 16–85 år. I senaste undersökningen 2021 var svarsfrekvensen 50 procent.

<sup>4</sup> Medarbetarenkäten 2022

### **2.1.1 Kommunens anställda arbetar för kommunens bästa**

49 procent uppger att de anser att kommunens anställda arbetar för kommunens bästa. 51 procent ger låga betyg till påståendet att de anställda arbetar för kommunens bästa. Resultatet går i linje med övriga medverkande kommuner och regioner i undersökningen.<sup>5</sup>

### **2.1.2 Förtroende för hur kommunen sköter sina verksamheter**

I SOM-undersökningen uppger 54 procent att de har förtroende för hur staden sköter sina verksamheter. Yngre har högre förtroende än äldre. 71 procent i åldern 16–29 år uppger att de har förtroende till skillnad från 42 procent i åldern 65–85 år. Kvinnor har högre förtroende än män. Personer som är uppväxta i Sverige har lägre förtroende än personer som inte är det.<sup>6</sup>

I SCB:s medborgarundersökning uppger 80 procent att de tycker att kommunen sköter sina verksamheter bra. 20 procent ger låga betyg till hur kommunen sköter sina verksamheter. Resultatet går i linje med övriga medverkande kommuner och regioner i undersökningen.<sup>7</sup>

### **2.1.3 Förtroende för att kommunen bedriver sin verksamhet på ett effektivt sätt**

30 procent av de som svarat på undersökningen har ett stort eller ganska stort förtroende för att kommunen sköter sina verksamheter på ett effektivt sätt. 37 procent svarar att de varken har stort eller litet förtroende. 33 procent svarar att de har ett litet eller mycket litet förtroende för detta. Yngre har ett högre förtroende än äldre.<sup>8</sup>

### **2.1.4 Bemötande vid senaste kontakt**

84 procent är positiva till hur de blev bemötta av stadens tjänstepersoner vid senaste kontakt. 16 procent uppger att bemötandet var mycket eller ganska dåligt. Antal svar är begränsade och därför kan inga nedbrytningar göras på målgrupper. Resultatet går i linje med övriga medverkande kommuner och regioner i undersökningen.<sup>9</sup>

### **2.1.5 Invånarna får svar på sina frågor om kommunen och dess verksamheter**

65,5 procent av de svarande i undersökningen är positiva till att invånarna får svar på sina frågor om kommunen och dess verksamheter. 34,5 procent är negativt inställda till att invånarna får svar på sina frågor. Resultatet går i linje med övriga medverkande kommuner och regioner i undersökningen.<sup>10</sup>

---

<sup>5</sup> SCB medborgarundersökning 2022

<sup>6</sup> SOM undersökningen 2021

<sup>7</sup> SCB medborgarundersökning 2022

<sup>8</sup> SOM undersökningen 2021

<sup>9</sup> SCB medborgarundersökning 2022

<sup>10</sup> SCB medborgarundersökning 2022

### **2.1.6 Lyhördhet kring invånarnas tankar och idéer kring kommunen och dess verksamheter**

Endast 17 procent ger höga betyg till att Göteborgs Stad är lyhörda till invånarnas tankar och idéer kring kommunen och dess verksamheter. 83 procent ger låga betyg. Resultatet är sämre än snittet bland övriga medverkande kommuner och regioner i undersökningen.<sup>11</sup>

### **2.1.7 Upplevelse av att kommunen lever upp till förväntningar på digital service**

31 procent anser att Göteborgs Stad lever upp till deras förväntningar på digital service. Sex procent anser att staden gör det i mycket stor utsträckning. 25 procent uppger att staden varken lever upp till förväntningar i stor eller liten utsträckning. 7 procent uppger att staden inte lever upp till förväntningarna och 37 procent svarar att de inte vet eller har ingen åsikt.

## **2.2 Besökare**

I Göteborgs Stads destinationsutvecklingsprogram beskrivs det att Göteborg ska vara en välkomnande och inkluderande destination där varje besökare känner sig trygg och får ett respektfullt bemötande, oavsett kön, etnisk bakgrund, sexuell läggning, funktionsnedsättning, ålder, trosuppfattning eller könsöverskridande identitet/uttryck.

I samband med revideringen av destinationsutvecklingsprogrammet under 2021 genomfördes två undersökningar, en bland svenska besökare till Göteborgsregionen under de senaste tre åren (2019–2021) och en bland invånare i Göteborgsregionen. Respondenterna var i åldrarna 18–75 år. I destinationsutvecklingsprogrammet finns en indikator som kallas besökarindex. Detta index är ett sammanvägt mått av besökarnas syn på attraktiviteten i destinationens utbud, den upplevda känslan av trygghet, bemötandet samt tillgång till information. Alla fyra områden uppvisar höga värden med medelvärden över 4 på den 5-gradiga skalan. Attraktiviteten i utbudet värderades högst medan tillgång till information är det område som har lägst betyg.

## **2.3 Näringsliv**

Insikt är en kvalitetsmätning av kommunernas myndighetsutövning och service gentemot företag. Företagare får i undersökningen bedöma kommunernas service inom sex myndighetsområden: brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. Sedan år 2020 har upphandling tillkommit som fråga i undersökningen. Undersökningen genomförs bland företagare som har haft ett ärende inom ett eller flera av ovannämnda myndighetsområden. Företagarna får i en enkät besvara frågor om kommunernas service vad gäller information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet. Enkäten för upphandling följer samma struktur men frågorna skiljer sig där en del från den ordinarie mätningen. I enkäterna ger också företagarna en helhetsbedömning av sitt ärendes hantering. Det är denna helhetsbedömning som ligger till grund för måtten ”nöjd kund-index” (NKI) respektive ”nöjd upphandlings-index” (NUI).

---

<sup>11</sup> SCB medborgarundersökning 2022

I den senast publicerade undersökningen, som avser mätåret 2021, var svarsfrekvensen 45 procent. 74 procent av företagen som svarade är små företag eller mikroföretag<sup>12</sup>. 33 procent av företagen som svarade hade inte haft tidigare kontakt med kommunen.

Göteborgs Stad har ett NKI på 71 på den hundra gradiga skalan. Inom området information är NKI 71, tillgänglighet 72, bemötande 77, kompetens 72, rättssäkerhet 73 och effektivitet 70. I jämförelse med andra storstäder har Malmö ett NKI på 74 och Stockholm 70 i den senaste undersökningen. 2022 års Insikt publiceras den 25 april 2023.

---

<sup>12</sup> Mikroföretag har färre än 10 anställda och högst 2 miljoner euro i årsomsättning eller balansomslutning. Små företag har mellan 10–49 anställda och omsättning eller balansomslutning som inte överstiger 10 miljoner euro per år.

## 3 Göteborgs Stads arbete med att fånga behov

Göteborgs Stads förvaltningar och bolag använder sig av en rad olika metoder och arbetssätt för att fånga sina målgruppers behov. Många genomför och analyserar resultaten från kvantitativa och kvalitativa undersökningar. Det inhämtas behov från omvärldsanalys, synpunkter och olika råd, forum och dialoger. Flera förvaltningar och bolag lyfter även den dagliga kontakten och omhändertagande av behov i de individuella mötena med verksamhetens målgrupper.



**Hur arbetar er förvaltning/bolag för att fånga era målgruppers behov?**

### 3.1 Kvantitativa undersökningar

En majoritet av förvaltningarna och bolagen har svarat att de använder sig av olika typer av undersökningar för att förstå behoven hos sina målgrupper. Främst nämns olika typer av kvantitativa undersökningar. Många förvaltningar och bolag svarar att det använt sig av enkätundersökningar. De undersökningar som nämns är dels större medborgarundersökningar (SOM-undersökningen, SCB:s medborgarundersökning, fritidsvaneundersökningen och trygghetsundersökningar), dels mer verksamhetsnära brukar-, boende eller kundundersökningar.

Förskoleförvaltningen skickar ut en brukarenkät kallad förskolenkäten till alla brukare. Grundskoleförvaltningen och utbildningsförvaltningen genomför en årlig enkätundersökning bland elever. Enkätens resultat används som underlag för analyser av elevernas upplevelser och behov, samt som underlag för beslut om fortsatta insatser för att utveckla utbildningen. Även förvaltningen för funktionsstöd och socialförvaltningarna lyfter sina brukarundersökningar för att fånga målgruppens behov. Socialförvaltning Sydväst beskriver hur det vartannat år genomförs en brukarundersökning riktad till de som möter förvaltningens myndighetsutövning och vartannat år genomförs en brukarundersökning riktad till de som tar del av förvaltningens utförarverksamheter.

Göteborgs Stads bostadsaktiebolag och Gårdstensbostäder uppger att de genomför boendeenkäter, till exempel undersökningen Aktiv Bo. Göteborgs Stads Parkering AB arbetar med regelbundna kundundersökningar över hela kundgruppen vilket ger insikter i vilket förbättringsarbete som behöver göras. Även Business Region Göteborg uppger att de regelbundet skickar ut kundenkäter.

Några förvaltningar och bolag nämner mer allmänt att de arbetar med statistiska analyser. Arbetsmarknad och vuxenutbildning beskriver att de använder både intern och extern statistik för att förstå målgruppernas behov. Till exempel följer man andra kommuners statistik för vuxenutbildningen och man analyserar söktrycket. Inom arbetsmarknadsområdet används den så kallade vecka 40-kartläggningen från stadens socialförvaltningar. Några

förvaltningar och bolag uppger att de genomför attitydundersökningar (till exempel kretslopp och vatten) och marknadsanalyser (till exempel Egna hemsbolaget).

### 3.1.1 NKI-undersökningar

Ett antal förvaltningar och bolag svarar även att de genomför egna så kallade nöjd kundundersökningar som ofta mäter kundnöjdhet genom så kallat nöjd-kund-index (NKI). Kretslopp och vatten beskriver att de genomför NKI-mätning på samtal till kundservice, där man efter samtalet får möjlighet att lämna omdöme och kommentar. Några förvaltningar (exempelvis miljöförvaltningen och trafikkontoret) uppger att de arbetar med nöjd-kund-index genom Insikt som är en servicemätning av kommuner gentemot företag. Några bolag, som till exempel Göteborgs Hamn och Higab, uppger också att de genomför regelbundna NKI-undersökningar. Higab uppger att de mäter NKI nio gånger per år och utöver detta görs även digitala enkäter och undersökningar efter avslutad visning, lokalanpassning och kundvårdsmöte.

## 3.2 Kvalitativa undersökningar

Flera förvaltningar och bolag beskriver att de använder sig av kvalitativa undersökningar för att förstå sina målgruppers behov. Det ges exempel på målgruppsanalyser (arbetsmarknad och vuxenutbildning), behovsanalyser/kartläggning (socialförvaltning Nordost, Hisingen), användarundersökningar (kulturförvaltningen). Kulturförvaltningen, avdelningen för Göteborgs museer och konsthall, beskriver till exempel att de bland annat arbetar med fokusgrupper kopplade till enskilda utställningsprojekt.

Miljöförvaltningen beskriver att de inom uppdraget ”Fördjupad kommunikation inom förvaltningens miljötillsyn” har genomfört djupintervjuer med verksamhetsutövare och tagit fram kundresor utifrån olika sorters typ-kunder. Arbetet har gett värdefulla insikter rörande hur verksamheter i Göteborg ser på dem, uppfattar deras roll och arbetssätt samt det mötet som sker inom ramen för miljötillsynen. Trafikkontoret skriver att serviceresor dagligen genomför sju intervjuer med resenärer med frågor kring hur de upplever att deras resa varit och koppling till bemötande och service. Även Business Region Göteborg beskriver att de arbetar med intervjuer för att samla in målgruppens behov.

Gryab tar upp att studiebesöksverksamheten utvärderas kvalitativt med jämna mellanrum för att se till att målgruppen elever i årskurs 4–6 möts på rätt sätt. Där får både elever och lärare göra sin röst hörd. Den input som kommer in ger möjligheter att anpassa verksamheten efter målgruppen. De gör också väsentlighetsanalyser för att ta reda på vad målgrupperna tycker är viktigast för Gryaab att arbeta med inom social, ekonomisk och ekologisk hållbarhet.

## 3.3 Omvärldsanalys

Omvärldsanalys är ett återkommande inslag varje år i flera förvaltningars och bolags styrning- och uppföljningssystem. En del uppger att de genomför omvärldsanalyser på egen hand, dels på nämndnivå, dels i verksamhetsplanering. Trafikkontoret beskriver att de årligen genomför omvärldsanalyser om demografi för att göra framtidsspaningar kopplat till målgruppernas behov. Några bolag uppger att de anlitar externa parter vid särskilda projekt.

Higab skriver till exempel att de genomför omvärldsanalys inför alla större investerings- och utvecklingsprojekt och att dessa oftast köps in via arkitektkontor.

Kulturförvaltningen, avdelningen Göteborgs bibliotek och kulturhus, beskriver att de i samband med etablering av nya bibliotek och kulturhus genomför undersökningar och omvärldsanalys i förhållande till stadsutveckling. De tittar bland annat på vilka socioekonomiska förutsättningar som råder på platsen där verksamheten ska etablera sig.

En del förvaltningar och bolag beskriver att de omvärldsbevakar genom att medverka på olika forum eller nätverk med exempelvis branschkollegor. Göteborgs Stads har ett omvärldsnätverk. Det är ett forum där förvaltningar och bolag delar med sig av egna omvärldsspaningar och omvärldsanalyser, framtidsanalyser, scenarioanalyser med mera. Syftet är att bland annat ge bättre förutsättningar för helhetssyn och samsyn på Göteborgs position och utveckling.

### **3.3.1 Användardriven Innovation**

I Göteborgs Stad erbjuds metodstöd inom användardriven innovation. Denna metod utgår från Sveriges kommuner och regioner (SKR) innovationsmodell. Metoden handlar om ett förhållningssätt där användarens behov och upplevelser står i fokus och involverar användarna genom hela tjänsteutvecklingsprocessen. Användarna ses som aktiva medskapare snarare än passiva mottagare av en service eller tjänst. Arbetet utgår från insikter om användarna snarare än verksamhetens antaganden. Genom att involvera användarna och utgå från deras behov kan Göteborgs Stad utveckla service och tjänster som skapar värde och underlättar för invånarna i deras vardag. Demokrati och medborgarservice och Intraservice erbjuder tillsammans metodstöd i form av föreläsningar, utbildningar och utvecklingsprogram. Hittills har 3000 medarbetare fått utbildning och 30 innovationsteam har varit med i utvecklingsprogrammet.

## **3.4 Synpunkter från invånare**

Merparten av förvaltningarna och några av bolagen nämner synpunkter som en del i arbetet med att fånga målgruppernas behov. Några nämner att synpunkterna återkommande rapporteras till ansvarig nämnd. Vissa av kommunens verksamheter, till exempel grundskolan och socialtjänsten, har lagstadgad skyldighet att systematiskt hantera synpunkter. Det regleras i bland annat skollag och socialtjänstlag.

Synpunkter kan lämnas via stadens gemensamma ingång på [goteborg.se](https://goteborg.se). Där tas synpunkterna emot av Göteborgs Stads kontaktcenter och skickas vidare till berörd förvaltning. Det förekommer även att förvaltningar har egna formulär på [goteborg.se](https://goteborg.se) där synpunkter kan lämnas direkt till berörd förvaltning. Det finns ingen gemensam definition på vad som räknas som en synpunkt. På den gemensamma ingången via [goteborg.se](https://goteborg.se) definieras en synpunkt som fråga, klagomål, felanmälan, förslag eller beröm medan det exempelvis på utbildningsförvaltningens sida på [goteborg.se](https://goteborg.se) definieras som synpunkter, klagomål, tips eller beröm.

Stadens förvaltningar och bolag har olika systemlösningar, processer och rutiner kring synpunktshanteringen och de kan lämnas genom olika kanaler.

### 3.5 Råd, forum och dialoger

Flera förvaltningar och bolag beskriver att de inhämtar målgruppers behov på olika former av råd och dialoger eller genom att anlita referensgrupper. Många beskriver olika typer av metoder och processer för ökad involvering och samskapande som en del av att säkerställa att insatser utgår från målgruppernas behov.

Några förvaltningar uppger att de arbetar nära råd med koppling till verksamhetens målgrupp. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen beskriver de lokala pensionärsråden och deras grupp med seniorer som är rekryterade in i "framtidsutvecklarna".

Framtidsutvecklarna fungerar som en rådgivande grupp seniorer med olika kompetens, bakgrund och erfarenhet som representerar stadens geografiska områden. Förvaltningen för funktionsstöd beskriver råd för funktionsstödsfrågor. Rådet bevakar frågor som påverkar vardagen för personer med funktionsnedsättning så att den service som förvaltningen levererar utvecklas tillsammans med de som deltar. Även trafikkontoret nämner råd för funktionshinderfrågor där dialog förekommer för att fånga upp behov.

Grundskoleförvaltningen och utbildningsförvaltningen lyfter arbetet med olika forum för inflytande. Utbildningsförvaltningen nämner till exempel klassråd, programråd, skolråd, matråd, elevråd, studentkommittéer, likabehandlingsgrupper, trygghetsråd, elevskyddsombud och dialog med ungdomsfullmäktige. Även arbetsmarknad och vuxenutbildning nämner olika typer av samtal och dialoger så som elevråd och fokusgrupper. Socialförvaltningarna beskriver olika former av brukardialoger så som invånarråd, ungdomsråd och föräldradialog. För kulturförvaltningen är arbetet med att utveckla metoder för att uppmuntra barn och ungas delaktighet ett prioriterat mål och en grund för att kunna skapa en relevant verksamhet för målgruppen.

Miljöförvaltningens myndighetsutövning driver och deltar vid olika forum för dialog och utbyte med både verksamhetsutövare och andra berörda aktörer. Kretslopp och vatten genomför dialogmöten, främst med olika flerbostadskunder.

Flera bolag beskriver arbete med olika former av kundmöten och dialoger. Framtiden Byggutveckling AB skriver att de frekvent bjudit in till entreprenörsfrukostar. Dessa innehåller en kombination av att informera om senaste nytt och att lyssna in målgruppens behov. De har även testat utvecklande samtal där samtal förts med enskilda entreprenörer om olika frågor. Higab skriver att de minst en gång per år genomför protokollförda kundvårdsmöten med samtliga hyresgäster. Löpande under året genomförs också kundmöten där förvaltaren träffar hyresgästen för avstämning av vad som är aktuellt för hyresgästen. Bostadsbolaget beskriver olika dialogträffar och exempelvis samråd med hyresgästföreningen. Got Event arrangerar arrangörsdialoger samt olika brukarråd. Stadsbyggnadskontoret uppger att de genomför dialoger och möten i sina kärnprocesser så som bland annat detaljplaner och bygglov.

Några förvaltningar och bolag arbetar med att samla behov genom trygghetsvandringar, parkvandringar, föreningsvandringar och TST (tryggt, säkert, trivsamt) ronderingar. Några uppger att de medverkat på mässor och evenemang och genomför workshops och rundabordsamtal för att samla in behov från sina målgrupper. Higab ger exempel på samarbetsavtal med representerar för vissa målgrupper för att fånga barnperspektivet genom exempelvis lägret Side by Side – El Sistema, lekkontoret, Gathenhielmska huset och barnens dag.

### 3.6 Individuella möten och daglig kontakt

Flera förvaltningar (förskoleförvaltningen, grundskoleförvaltningen, utbildningsförvaltningen, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen, socialförvaltningarna och kulturförvaltningen) uppger att den dagliga kontakten med de som de är till för är viktig för att fånga och förstå behov. De beskriver besök vid mötesplatser, vid hämtning och lämning av barn, vid utvecklingssamtal, individuella planer och så vidare.

Kulturförvaltningen skriver att det finns många sätt att fånga behov i det dagliga arbetet till exempel att ha system och arbetssätt för att ta hand om användarnas/besökarnas önskemål. Grundskoleförvaltningen nämner att i arbetet med elevers och vårdnadshavares delaktighet och inflytande så inhämtar de också kunskap om målgruppernas behov i särskilda frågor. Vissa delar av detta blir sedan underlag till årets omvärldsanalys och dialog med ungdomsfullmäktige.

Socialförvaltningarna möter stor del av sina målgrupper utifrån myndighetsutövning. Möten vid till exempel vid anmälan, ansökan, råd och stöd, orosanmälningar samt vissa serviceuppdrag, exempelvis föräldrastödsutbildningar är viktiga för att fånga in behov.

## 4 Förutsättningar för kontakt i Göteborgs Stad

Göteborgs Stad erbjuder många olika kanaler för kontakt med boende, besökare och näringsliv. Det kan till exempel handla om fysiska möten, webbsidan goteborg.se och telefon.

I enkätsvaren som sammanställts för kartläggningen tydliggör många förvaltningar och bolag att de aktivt analyserar målgruppernas och verksamhetens behov och erbjuder en bredd av kanaler utifrån detta. Miljöförvaltningen skriver till exempel att de i sina överväganden kring val av kontaktvägar har tagit hänsyn till vilka typer av behov olika målgrupper kan ha beroende på vilken typ av ärende och stöd det gäller. Stadsbyggnadskontoret och grundskoleförvaltningen skriver att de har en bred målgrupp med stora skillnader i möjlighet att tillgodogöra sig olika typer av kommunikation och därför har de en bredd av kommunikationsvägar.

Stadsbyggnadskontoret beskriver att deras frågor kan vara svåra att svara på i telefon då de kan behöva konkretiseras av till exempel en karta eller ritning vilket är lättare genom e-post eller vid besök. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen erbjuder många olika kontaktvägar men uppger att det är en stor utmaning med digitalt utanförskap. Därav är deras huvudsakliga kontaktväg fortfarande fysiska besök och telefoni och mycket kunskap sprids ”mun till mun”. Boplatz Göteborg AB:s bostadsförmedling är i första hand digital, men det ska finnas möjlighet för alla att använda tjänsten och få information, även den som har låg eller obefintlig IT-kunskap.

En del förvaltningar och bolag arbetar med särskilda handläggningsprocesser som innebär en viss typ av fastställda kontaktvägar via till exempel anmälningar, blanketter samt kommunikation via e-post och telefon.

Vidare beskriver några förvaltningar och bolag möjlighet till digitala möten. Några förvaltningar beskriver brevgång, fax och ”uppsatta lappar”. En del förvaltningar och bolag har uppgett olika kanaler för envägskommunikation så som nyhetsbrev, Vårt Göteborg och trycksaker. Ytterligare någon förvaltning har uppgett att en kontaktväg för målgrupperna är via politiker.

### 4.1 Webbsidor

Webben är en av de vanligaste kontaktvägarna som både förvaltningar och bolag uppger i förfrågningsunderlaget inför denna kartläggning. I svaren nämns främst kanalen goteborg.se men även olika egna webbplatsningar som till exempel stadsutvecklingswebben.



**Vilka olika kontaktvägar erbjuder er förvaltning/bolag era målgrupper?**

För exempelvis Boplats Göteborg AB är webbplatsen boplats.se bolagets huvudkanal och här ska all information som en bostadssökande behöver för att använda tjänsten finnas. Övriga kanaler ska vara stödjande och är till för att uppmärksamma verksamheten för de som inte är medvetna om den.

#### 4.1.1 Goteborg.se

Den största kommungemensamma kanalen är goteborg.se. Webbplatsen är en av stadens prioriterade kommunikationskanaler för att nå boende, besökare och näringsliv. Totalt består webbplatsen av 17 000 sidor med information. Antal unika besök på goteborg.se var 15,7 miljoner år 2020<sup>13</sup>. I snitt innebär det ungefär 43 000 unika besök per dag. Flest besök sker på måndagar och minst antal på lördagar. De mest besökta kategorierna är Jobb, Förskola och utbildning samt Kommun och politik.

Sedan 2021 pågår ett projekt för att förbättra såväl kommunikation som service på webbplatsen. Det innebär nya arbetssätt och funktioner för de redaktörer som arbetar med goteborg.se och att allt innehåll flyttas till nya sidor. Strukturen bygger på så kallade sakfrågeingångar, som byggs efter hur användarna söker information i stället för hur staden är organiserad. I samband med att goteborg.se förnyas, så har stadens verksamheter haft önskemål om att kunna få mer självbestämmande över sitt innehåll på goteborg.se, vilket kräver kompetens. Enheten för digitala kanaler och kontaktcenter på demokrati och medborgarservice ansvarar för att samordna stadens förvaltningsredaktörer och se till att de har den utbildning de behöver för att i sin tur kunna sköta sitt uppdrag.

I den senaste webbplatsundersökningen som genomfördes 2021 uppgår 84 procent av besökarna att webbplatsen innehåller den information de behöver. 61 procent svarar att webbplatsen innehåller de möjligheter besökaren behöver för att komma i kontakt med kommunen.

87 procent svarar att de helt eller delvis hittar vad de söker på goteborg.se. 13 procent har inte hittat det de söker. 79 procent är nöjda med intrycket på webbplatsen. Den vanligaste informationen som söks efter är kontaktinformation (25 procent) följt av lediga jobb. För företagare är bygglov och byggande samt politiska beslut mer vanligt att söka efter än hos medborgare.

#### 4.1.2 Goteborg.com

Goteborg.com är stadens destinationssajt. Webbplatsen hade under 2022 drygt 3 miljoner besökare och finns på engelska och svenska, samt två mindre versioner på norska och danska. Syftet med webbplatsen är att skapa inspiration till att besöka Göteborg och tips om vad man kan göra i staden. Goteborg.com består bland annat av en evenemangskalender och tips på vad man kan göra på destinationen inom områden som bland annat Boende, Äta & dricka, Natur & sport, Sevärdheter, Kultur & nöje och Shopping. En redaktion gör en bedömning av vilket innehåll som ska lyftas och innehållet säsongsanpassas efter vad målgrupper söker efter.

---

<sup>13</sup> Mätningar har varit svårt efter nedstängning av Google Analytics. Nytt statistikverktyg förväntas vara på plats under 2023.

## 4.2 Självservice, plattformar och e-tjänster

Göteborgs Stad erbjuder olika typer av plattformar och e-tjänster. Det kan handla om plattformar där det går att hantera ärenden och kontakter digitalt (exempelvis förskoleförvaltningens Unikum) och e-tjänster för olika specifika tjänster. Det finns e-tjänster som utvecklats internt inom staden och de som upphandlats externt som egna system. Det finns inga enhetliga standarder, prioriteringar eller uppföljningar av dessa tjänster. E-tjänsterna hanterar till exempel att ansöka om förskoleplats eller fritidshem, boka färdtjänstresa, ansöka om stöd kopplat till funktionsnedsättning eller registrera livsmedelsverksamhet.

Ett flertal förvaltningar och bolag använder sig av appar, till exempel grundskoleförvaltningens app Vklass, kulturförvaltningens biblioteksapp och serviceresor. Flera av förvaltningarna nämner att appar finns för att underlätta för målgrupperna vid olika former av ansökningsförfarandet, till exempel för att ansöka om skola och fritidshem.

75 procent av de som svarade på webbplatsundersökningen på goteborg.se år 2021 instämmer helt eller delvis om att det finns e-tjänster för det besökaren behöver, så som ansökningar, beställningar med mera. 72 procent anser att det är lätt att använda sig av e-tjänsterna.

## 4.3 Sociala medier

Facebook, Instagram, LinkedIn och Youtube nämns när förvaltningar och bolag beskriver nyttjandet av sociala medier som kontaktväg för verksamheternas målgrupper.

Utbildningsförvaltningen skriver till exempel att de låter skolor använda sig av sociala medier eftersom det är en naturlig kommunikationsform för målgruppen gymnasieungdomar och underlättar viss typ av kommunikation både för skolorna och eleverna. Förvaltningen för funktionsstöd ger exempel på att lots för barn och vuxna med funktionsnedsättning ger information och vägledning via en Facebooksida. Miljöförvaltningen skriver att de etablerar kommunikation med bredare målgrupper än deras prioriterade genom medverkan i olika sociala medier så som LinkedIn.

### 4.3.1 Göteborg Stads officiella konton

Göteborgs Stads officiella konto på Facebook har cirka 40 000 följare. Facebook är en viktig kanal när det handlar om att sprida samhällsinformation. Information om bra saker Göteborgs Stad gör för göteborgarna får ofta bra spridning. Under 2022 har information om Hisingsbron och ny lekplats i Kvibergs park samt varning för Hesa Fredrik varit de inlägg som gett störst spridning.

Göteborgs Stad på Instagram har 4000 följare. Under år 2022 har antalet följare av Göteborgs Stads konto på Instagram ökat med 194 procent. Facebook ökade under året med drygt 5 procent. Populära inlägg under 2022 var lekplatsen i Kvibergs park, att utflyktslekplatsen Plikta fick en ny val samt fina vinterbilder av staden.

Göteborgs Stad på YouTube har cirka 1700 prenumeranter. De filmer som visades mest under 2022 var filmserien om Brobyggarna och Brorivarna samt filmer om Hisingsbron.

## 4.4 E-post

Förvaltningar och bolag erbjuder e-post som kontaktväg för sina målgrupper. Den allmänna adressen till respektive förvaltning och bolag kallas oftast för förvaltningsbrevlåda eller bolagsbrevlåda. De ärenden som kommer in den vägen fördelas inom respektive verksamhet till ansvarig handläggare eller besvaras via en kundtjänstfunktion. Dessa e-postadresser hittas via kontaktarutan som finns på goteborg.se i samband med information från respektive förvaltning. Hänvisningen till e-post kompletteras hos vissa förvaltningar av ett kontaktformulär, medan vissa förvaltningar endast hänvisar skriftliga frågor till formulär. Vanligtvis genererar formuläret ett e-postmeddelande till förvaltningsbrevlådan.

Under 2022 kom det in sammanlagt 21 223 (cirka 1 300 fler än året innan) ärenden via det gemensamma synpunktsformuläret på goteborg.se och e-postadressen goteborg@goteborg.se. Dessa hanteras initialt av Göteborgs Stads kontaktcenter. Flest ärenden, cirka 7 000, rörde frågor och synpunkter om stadsmiljö. Cirka 1 000 av de inkomna frågorna och synpunkterna handlade om parkering, cirka 600 gick till äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen. Totalt inkom cirka 700 frågor och synpunkter till socialförvaltningarna via synpunktshanteringen på goteborg.se och via e-postadressen goteborg@goteborg.se.

## 4.5 Chatt och forumsvar

Det finns ett antal förvaltningar och bolag som använder sig av chattar. Göteborgs Energi, Göteborgs Stads Parkering, Boplats, kulturförvaltningen och arbetsmarknad och vuxenutbildning är exempel på verksamheter som använder sig av någon form av system för chatt. Chattarna skiljer sig åt, en del är bemannade för direktkommunikation medan andra är så kallade "fråga svar" chattar. Det finns även exempel på chattbottar som med hjälp av AI samlar befintliga svar utifrån information som manuellt matats in som underlag i chatten.

Kulturförvaltningen har en chattfunktion som bemannas av bibliotekarier för att snabbt kunna svara på frågor. Göteborgs Stad Parkering och Boplats besvarar frågor genom verksamhetsanpassad kundtjänst i en fråga och svartjänst. Fråga och svartjänsten innebär att kunden skriver in sin fråga och kan direkt se om frågan blivit besvarad tidigare. Om frågan inte tidigare blivit besvarad får frågeställaren ett formulerat svar inom några timmar på arbetstid. Göteborgs Stads Parkering har även en bemannade chatt det vill säga med direktkommunikation där frågeställaren omedelbart får svar på sin fråga. Arbetsmarknad och vuxenutbildning har en så kallad AI chattbott.

## 4.6 Telefoni

De flesta förvaltningar och bolag erbjuder kontakt via telefoni. Det finns de som har egen kundtjänst och de som nyttjar tjänster med verksamhetsanpassad kundtjänst (särskild svarsgrupp) genom Göteborgs Stads kontaktcenter. Grundskoleförvaltningen beskriver att de nyttjar en särskild svarsgrupp genom kontaktcenter men att flera grupper av tjänstemän, inte minst placeringshandläggare, kan nås via telefon. Park och naturförvaltningen arbetar med att se till att rikta in de flesta frågor och ärenden till kontaktcenter för att de anser att det ger en större möjlighet till uppföljning av ärendet.

Kulturförvaltningens avdelning Göteborgs bibliotek och kulturhus uppger däremot att telefoni idag inte så vanligt förekommande.

#### 4.6.1 Göteborgs Stads kontaktcenter

Kontaktcenter svarar på allmänna och vanligt återkommande frågor och ger enklare rådgivning kring Göteborgs Stads tjänster per telefon, men även mejl och sociala medier. Kontaktcenter vägleder till stadens e-tjänster och appar samt fördelar frågor och synpunkter som kräver fördjupat svar eller kvalificerad handläggning till berörd förvaltning eller bolag.

De som ringer till stadens huvudnummer 031-365 00 00 har till största del frågor om och till socialtjänst. Frågorna handlar främst om att man behöver ansöka om försörjningsstöd, söker sin handläggare eller jouten för akuta ärenden. Den andra vanligaste frågan är kopplad till fakturafrågor inom äldreomsorg, de som ringer söker antingen hemtjänsten eller en biståndshandläggare.

De telefonsamtal som rör grundskola och förskola handlar främst om besked om skolplacering och hur man går till väga för att ansöka till förskola eller grundskola. Även här är fakturafrågor vanligt förekommande tillsammans med frågor om skolbyte eller köplats. Många frågor handlar också om guidning till och i förvaltningarnas e-tjänster.

Kontakterna inom stadsmiljöområdet är ofta säsongsbetonade och handlar om renhållning av utemiljöer inklusive badplatser. På sommaren och våren handlar samtalen om felanmälningar av träd och växtlighet och på höst och vinter är det främst felanmälningar på gatubelysning, vägrenhållning och vinterväghållning. Samtal som är vanliga året om är felanmälningar på hål i gatan, trafiksignaler, frågor om beläggningsarbeten och trafiksäkerhetsfrågor.

### 4.7 Fysiska möten

De flesta förvaltningar och bolag erbjuder fysiska besök. Det skiljer sig åt beroende på vilken verksamhet och beroende på förvaltningen eller bolagets olika målgrupper. Några förvaltningar och bolag har verksamheter som erbjuder olika typer av mötesplatser eller samlingslokaler för målgruppen, andra har bemannade receptioner eller biljettkassor.

Det finns verksamheter som erbjuder drop-in besök och de som enbart har bokade besök. En del förvaltningar och bolags verksamheter arbetar med hembesök eller platsbesök. Miljöförvaltningen skriver till exempel att deras tillsyn och kontroll samt energi- och klimatrådgivning oftast förutsätter att de kan genomföra platsbesök hos dem de är till för.

Avdelning Göteborgs bibliotek och kulturhus hos Kulturförvaltningens beskriver att verksamheten prioriterar målgruppernas fysiska besök (men arbetar även med digitala erbjudanden). Trafikkontoret uppger i motsats att de får få fysiska besök, med undantag för utlämning av vissa tillstånd. Gryab erbjuder ett flertal kontaktvägar men har valt bort fysiska besök (som inte är bokade studiebesök eller möten) på grund av säkerhetsrisker.

#### 4.7.1 Medborgarkontor

I samband med ny nämndorganisation 2021 flyttades ansvaret för stadens medborgarkontor från stadsdelarna till nämnden för demokrati och medborgarservice. Nämnden fick i uppdrag att ta över förvaltning och utveckling av stadens medborgarkontor.

Medborgarkontorens uppdrag är att ge service och samhällsinformation genom det personliga mötet, främst om Göteborgs Stads verksamheter. Göteborgarna ska kunna vända sig till medborgarkontoren för att få svar på sina frågor och få kontakt med kommunen. Genom sin lokala närvaro och personliga service utgör medborgarkontoren ett komplement till stadens digitala service. Medborgarkontoren ska stärka resurssvaga göteborgares tillgång till samhällsinformation och service för att bidra till stadens mål om att utjämna skillnader i livsvillkor.

Göteborgs Stad har medborgarkontor i Angered, Backa, Bergsjön, Biskopsgården och Frölunda. Romano Center i Väst erbjuder samhällsinformation till de som har romsk bakgrund och Teckenspråksforum ger samhällsinformation på teckenspråk. I november 2022 invigdes medborgarkontoret i Frölunda och ett pop-up-medborgarkontor i Hammarkullen har testats under hösten.

De flesta frågorna till medborgarkontoren gäller förskola. De handlar om ansökan om plats, inkomstredovisning eller om fakturor. Frågor som rör migrationsverket är också vanliga. Andra frågor rör överklagan till socialtjänsten eller hjälp med att få kontakt med handläggare. Det kan även handla om att stötta i ansökan till vuxenutbildning, om boende, framför allt för människor som riskerar hemlöshet samt ansökan om ersättning hos a-kassa. Det kan även vara frågor som rör Försäkringskassan, om att förklara beslut och omprövning av beslut.

## **4.7.2 Uppsökande arbetssätt**

En del förvaltningar nämner att de arbetar med uppsökande möten. Socialförvaltningen Sydväst har till exempel genomfört ett projekt tillsammans med de andra socialförvaltningarna kring uppsökande socialsekreterare. Syftet med den uppsökande socialsekreteraren har varit att möta socialt utsatta, hemlösa personer där de befinner sig och på så sätt hjälpa och motivera individer till att ta stöd av socialtjänsten.

Socialförvaltningar och demokrati och medborgarservice har även arbetet med olika former av brobyggare för att nå ut till fler grupper med samhällsinformation och att lyssna in behov. Exempel på detta är hälsoguider, invånarguider och demokratiambassadörer. Dessa organiseras på olika sätt och har olika former av anställning. Den gemensamma nämnaren är att de har god lokalkännedom och förankring i lokalsamhället.

Brobyggare/guider/ambassadörer fungerar som en länk mellan Göteborgs Stad och målgrupper i områden där staden behöver öka delaktighet och tillit. Det kan handla om yngre, äldre, personer med funktionsvariation och boende i utvalda områden. En del av brobyggarnas uppdrag kan även vara att lyssna in behov hos invånarna de möter i det uppsökande arbetet.

## 5 Göteborgs Stads arbete med serviceupplevelsen

Detta avsnitt behandlar hur service ges vid kontakt med invånare. Inom detta område är det många som hänvisar till de lagar och styrdokument som finns kopplat till verksamhetsområdet och offentlig verksamhet i allmänhet. Kulturförvaltningen skriver att de arbetar med att medvetandegöra medarbetare och chefer om de lagar och styrande dokument verksamheten behöver förhålla sig till.

En del förvaltningar och bolag arbetar med olika typer av servicelöften eller tjänstegarantier. Kretslopp och vatten uppger att de arbetar med kundlöften som ledstjärna i sitt arbete.

Grundskoleförvaltningen har olika riktlinjer som rör kontakt med vårdnadshavare och elever som till exempel ett förväntansdokument. De nämner även en generell riktlinje om tillgänglighet. Förvaltningen för funktionsstöd skriver att de under 2022 arbetat med implementering av

nämndens nya värdighetsgarantier. Garantierna ska göra det tydligt vad brukare, anhöriga och närstående kan förvänta sig av det stöd och den service som förvaltningen erbjuder.

Några förvaltningar skriver att de arbetat med att effektivitetssäkra sitt arbetssätt. Det kan handla om arbete med ärendehanteringssystem som gör det lättare att säkerställa att kunder eller andra användare får svar. Det kan också handla om att, som Kretslopp och vatten, arbeta med mallar för vanligt förekommande ärenden. Miljöförvaltningen skriver att förvaltningens plan för intern kommunikation innefattar olika åtgärder med målsättning att underlätta kommunikationen med sina målgrupper. Higab har kundvård som ett målområde där de varje år sätter upp nyckelaktiviteter för graden av kundnöjdhet. Även Business Region Göteborg nämner att kundnöjdhet är ett mått de arbetar med och mäter.

Flera bolag och förvaltningar hänvisar till sitt kommunikationsarbete, kommunikatörer och budskapsplattformar.

Vid genomgång av samtliga svar från förvaltningar och bolag är det framför allt arbetet med tillgänglighet och bemötande som nämns.

### 5.1 Tillgänglighet

Flera förvaltningar och bolag hänvisar till att efterfrågan av allmänna handlingar eller andra frågor till förvaltningen hanteras skyndsamt. De flesta svar kring tillgänglighet handlar främst om öppettider, svarstider samt tydligt och enkelt språk. Vissa förvaltningar har även hänvisat till fysisk tillgänglighet. Kartläggningen har inte fördjupat sig i andra typer av tillgänglighet, till exempel psykosocial, ekonomisk eller fysisk tillgänglighet.



**Hur arbetar er förvaltning/bolag för att era målgrupper ska uppleva kontakten som enkel och trygg?**

Till exempel skriver stadsledningskontoret att diariet lotsar frågor skyndsamt till rätt handläggare och att de har en hög tillgänglighet.

Några förvaltningar beskriver att de erbjuder ”en väg in” för sina målgrupper. Gårdstensbostäder beskriver att hyresgästen har en person (huschef) som de kan gå till med alla sina ärenden. Got Event skriver att de inte har några riktlinjer men följer stadens förhållningssätt med fokus på transparens och tillgänglighet bland annat genom att på hemsidan ange direktnummer och mejladress till ansvariga funktioner. Gryab skriver att de är en ganska liten organisation vilket gör att de som kontaktar dem direkt hänvisas till rätt person.

Kretslopp och vatten, Grefab och Göteborgs Stads Parkering uppger även att de mäter sina svarstider för att ha koll på sina servicenivåer. Till exempel skriver trafikkontoret att beställningscentralen där man beställer sin resa, ska besvara 65–75 procent av samtalen inom en viss tid, för att främja snabb service. Även Göteborgs Stads kontaktcenter följer svarstiden kontinuerligt.

Några förvaltningar nämner att de länkar och hänvisar till tillgänglighetsdatabasen. Tillgänglighetsdatabasen syftar till att sprida information om hur tillgängliga offentliga lokaler är i dagsläget för att främst funktionsnedsatta ska kunna planera sina besök i förväg och vi alla ska få samma tillgång till nöjen och att uträtta ärenden. Göteborgarna och stadens besökare kan på Göteborgs Stads webbplats hitta information om hur tillgängligheten ser ut i stadens publika lokaler och på offentliga platser.

### 5.1.1 Öppettider

Förvaltningen för funktionsstöd, Socialförvaltningarna, Miljöförvaltningen, Utbildningsförvaltningen, Higab, Business Region Göteborg beskriver sina öppettider i frågan om tillgänglighet. Det handlar oftast om att förvaltningen eller bolagets verksamheter erbjuder öppettider för besök eller telefontid varje vardag under kontorstid. Socialförvaltningarna erbjuder även utpekade kvällstider. Göteborgs bibliotek och kulturhus inom Kulturförvaltningen arbetar med utökade öppettider eller att se över öppettider så att de passar besökarna bättre. De arbetar även med bibliotekservicestationer och bibliotek med meröppet-funktion samt mediainkast utanför bibliotek. Stadsbyggnadskontoret beskriver att de för att kunna ge den bästa servicen har försökt anpassa öppettider till behov utifrån vad som fungerar bäst för ett effektivt och kundanpassat flöde.

Socialförvaltningarna har en socialjour som finns att tillgå 24 timmar om dygnet. Förskoleförvaltningen och trafikkontoret nämner att de har ett jourssystem som innebär att det alltid finns chefer tillgängliga vid behov, även utanför arbetstid.

### 5.1.2 Tydligt och enkelt språk

Idrotts- och föreningsförvaltningen, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen och miljöförvaltningen skriver att de arbetar med olika åtgärder för att konsekvent använda ett tydligt och enkelt språk, såväl muntligt som skriftligt. Miljöförvaltningen skriver att deras plan för intern kommunikation innefattar olika åtgärder för att underlätta kommunikationen med sina målgrupper. Ett exempel är att erbjuda skrivhandledning för inspektörer och utredare, att granska och klarspråka sina reglerande styrande dokument, mallar, blanketter,

formulär och liknande. Högab arbetar med tonalitet på sociala medier, hemsidan och stöd till personal för hur de kommunicerar i exempelvis informationsmaterial.

På trafikkontoret har några avdelningar haft en internutbildning (via demokrati och medborgarservice) för de medarbetare, främst handläggare, som kommer i kontakt med ärenden för att lära sig att gynna ett enkelt språk.

Många förvaltningar och bolag nämner att de utbildar i och applicerar klarspråk i sin information och kommunikation. Klarspråk grundar sig i språklagen och handlar om att uttrycka sig vardat, enkelt och begripligt i skrift.

I januari 2022 lanserades ett stadenövergripande utbildningspaket i klarspråk. Det finns idag en handbok, en utbildningsfilm och ett PowerPoint-underlag som är till för alla medarbetare och chefer i Göteborgs Stad. Utbildningsmaterialet grundar sig i Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation och i Språklagen.

### **5.1.3 Tillgänglighet i digitala kanaler**

Alla texter som skrivs på goteborg.se och i inlägg på Göteborgs Stad på Facebook och Instagram ska skrivas på klarspråk, för att enkelt kunna förstås av många. Men även för att det ska vara enkelt för de som har behov av information på andra språk att kunna använda sig av webbläsarens inbyggda översättningsfunktion och få en bra översättning av innehållet på sidan.

Innehåll i alla stadens digitala kanaler ska vara tillgänglighetsanpassat enligt tillgänglighetsdirektivet. Tillgänglighetsdirektivet ställer krav på tillgänglighet på produkter och tjänster som riktar sig till konsumenter. Att de ska vara tillgängliga betyder att alla ska kunna använda dem, oavsett funktionsförmåga. Det innebär till exempel att filmer ska vara textade, det ska vara tydliga bilder, rätt rubriknivåer i dokument och så vidare.

### **5.1.4 Analysera onödig efterfrågan**

Ekonomistyrningsverket har arbetat fram en metod i syfte identifiera och minska onödig efterfrågan. Onödig efterfrågan är enligt ekonomistyrningsverket när kontakten med myndigheten föregåtts av ett misslyckande. Det kan till exempel vara att personen som kontakter inte förstått informationen på myndighetens webbplats eller inte fått återkoppling i sitt ärende. I metoden ingår datainsamling, analys och att ta fram lösningsförslag på den onödiga efterfrågan.

Under hösten 2022 har demokrati och medborgarservice testat metoden. Testet gjordes tillsammans med fyra servicevägledare på Göteborgs Stads kontaktcenter som under en tre veckors period samlade in frågor utifrån ett avgränsat frågeområde. Testet visade att stora delar av kontakterna bestod av onödig efterfrågan. Samtalen handlade främst om svårigheter med att förstå och använda e-tjänster eller regler som var svåra att förstå. För att minska de onödiga frågorna på just det här frågeområdet behöver dagens e-tjänster utvecklas och informationen på goteborg.se om regelverken behöver förtydligas och anpassas efter målgruppens förutsättningar.

Genom metoden går det att få syn på de svårigheter som boende, besökare och företagare upplever i sin kontakt med Göteborgs Stad samt kunna åtgärda dem.

## 5.2 Bemötande

Detta avsnitt handlar om ett gott bemötande som förutsättning för likvärdig service.

Många förvaltningar och några bolag lyfter att de har bemötandefrågor högt upp på agendan. Arbetet med bemötandefrågor nämns ofta kopplat till värdegrundsarbete, det demokratiska uppdraget och arbete med mänskliga rättigheter och likabehandling. Utbildningsförvaltningen, grundskoleförvaltningen, och Bostadsbolaget svarar att arbetet med att möta målgrupperna på ett rättssäkert, sakligt, opartiskt och normmedvetet sätt, fritt från diskriminering är en del av grunduppdraget och finns i flertalet styrande dokument.



**Hur arbetar er förvaltning/bolag för att säkerställa ett gott bemötande gentemot era målgrupper?**

Socialförvaltning Sydväst har genom förvaltningens systematiska kvalitetsarbete identifierat brister i bemötande och vidtagit åtgärder. Trafikkontoret lyfter att de arbetat med att förhindra oegentligheter för att kunna fatta rättssäkra beslut. Gryaabs värdegrund nämns som en viktig pelare för anställda där öppen, positiv och engagerad är värdeord. Värdegrunden ska genomsyra medarbetarna i det bemötande de har gentemot sina målgrupper oavsett om det sker i skrift eller muntligt.

Stadsledningskontoret, Göteborgs Stads leasing, inköp och upphandling, trafikkontoret och socialförvaltning Hisingen skriver att ett gott bemötande och tillgänglighet handlar om att ha ett professionellt förhållningssätt och besitta rätt kompetens. Det kan handla om att kunna svara på frågor eller lotsa rätt i olika frågor.

Kulturförvaltningen uppger att de möter många olika typer av människor med helt skilda behov som ska samsas i verksamheternas lokaler. Bibliotekarierna har högsta prioritet på att möta användaren och förstå vad användaren behöver. Förvaltningen möter även många personer som inte får ansökningar om kulturstöd beviljade och därför är missnöjda. Deras erfarenhet är att det ändå kan bli konstruktiva samtal utifrån personlig dialog och rådgivning.

Stadsbyggnadskontoret lyfter att de har riktlinjer för hela förvaltningen i kundbemötande. De har en kundenhet som arbetar strategiskt med bemötande och servicefrågor på förvaltningen. Kretslopp och vatten skriver att en del av arbetet med ett gott bemötande är att ständigt prata kundupplevelse.

Förvaltningen för funktionsstöd, Kretslopp och vatten, trafikkontoret, miljöförvaltningen och arbetsmarknad och vuxenutbildning uppger att de utbildar medarbetare i coachning och bemötande. Det kan handla om kundbemötande, motiverande samtal, lågaffektivt bemötande eller alternativ kompletterande kommunikation (AKK). Demokrati och medborgarservice har under 2022 genomfört 13 bemötandeutbildningar och en större inspirationsföreläsning för stadens verksamheter. Romano Center i Väst har under 2022 utbildat tjänstepersoner i Göteborgs Stad för att förenkla kontakten med den nationella minoriteten romer.

### 5.2.1 Organisationskultur

Några förvaltningar refererar till arbetet med stadens förhållningssätt. Park och naturförvaltningen uppger att de arbetar på olika sätt för att hålla kulturarbetet genom stadens förhållningssätt levande. Regionarkivet skriver att de har konkretiserat förhållningssätten utifrån verksamhetens behov. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen arbetar kontinuerligt mot ålderism och med sin organisationskultur så att målgrupperna ska kunna få ett gott bemötande med utgångspunkt i vad som är viktigt för individen. Socialförvaltning Sydväst skriver att de genom att skapa en kultur där alla inom förvaltningen har målgrupperna i fokus kan de säkerställa ett gott bemötande.

Även Got Event skriver att de har ett ständigt pågående kultur- och kunskapsarbete kring dem de är till för. Stadsbyggnadskontoret pratar och lyfter sina förhållningssätt i olika forum så som APT.

## 6 Att nå alla göteborgare

Inför kartläggningen ställdes fördjupade frågor om förvaltningen eller bolaget upplever att det finns grupper vars behov är svårare att fånga och som har svårare att ta kontakt.

I flera svar uppger verksamheterna att det är svårare att fånga grupper som lever i en utsatt situation. Det finns olika gränsdragningar eller sätt att definiera vilka grupper som åsyftas. En utsatt situation kan sammanfalla med annan diskriminering och därmed öka den utsatta situationen.

För att kunna påverka skillnader är det viktigt att grupper synliggörs. Samtidigt är det viktigt att vara uppmärksam på att detta kan få stigmatiserande effekter. Men utan vetskapen om hur likvärdig service utformas kan inte heller de mest effektiva åtgärderna användas eller riktas dit de mest behövs.

I svaren från förvaltningar och bolag nämns olika grupper som lever i en utsatt situation när de beskriver grupper vars behov de har svårare att fånga eller som har svårare att ta kontakt. Några förvaltningar reflekterar över att när fler faktorer som påverkar grad av sårbarhet samspelar är det viktigt att anta ett intersektionellt perspektiv för att förstå behoven och utforma insatser för målgruppen.

Trafikkontoret skriver att det är en svår fråga att besvara om de har målgrupper vars behov är svårare att fånga eftersom det är tydligt att det i hög grad är medborgare som bor i socioekonomiskt ”starka” områden, där man är språkligt retoriskt stark och där man ”vet sina rättigheter” och som har en högre utbildningsgrad, som hör av sig till dem.

Flera förvaltningar skriver att de arbetar med att analysera målgrupperna för att bli bättre på att fånga behoven. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen skriver till exempel att de har ett medvetet arbete kopplat till hur de når de målgrupper som de idag inte kommer i dialog med. De har startat processer för att analysera och utreda vilka de är och var de befinner sig. Kulturförvaltningen skriver att det är stor utmaning att nå många olika typer av målgrupper som inte använder/besöker verksamheterna som finns inom bibliotek och kulturhus idag. Verksamheterna behöver vara relevanta, aktuella och modiga för att besökare ska vara intresserade av deras erbjudande. Socialförvaltning Centrum uppger att det alltid är svårt att fånga klienter med behov av insatser via individ och familjeomsorgen. De försöker jobba med en bredd av generella insatser och riktade till vissa grupper för att försöka nå brett utifrån de behov de känner till utifrån bland annat analyser och kartläggningar.

Det finns även de förvaltningar och bolag som inte tycker att de har målgrupper vars behov är svårare att fånga. Regionarkivet, Göteborgs Hams, Grefab och Gårdstensbostäder är några exempel. Göteborgs Stads Parkering skriver att de erbjuder flera olika kontaktvägar och flera olika sätt att betala sin parkering, vilket täcker de flesta bilförarens behov.



**Upplever ni att det finns grupper vars behov är svårare att fånga?**

**Upplever ni att det finns grupper som har svårare att ta kontakt med er?**

## 6.1 Språk

Nästan alla förvaltningar och de flesta bolag svarar att språk kan vara en barriär både för att fånga behov och vid kontakt.

Stadsbyggnadskontoret, utbildningsförvaltningen, kulturförvaltningen, Business Region Göteborg och Boplats beskriver att det finns begränsat med information som är på andra språk än svenska. Några lyfter språk i kombination med låg kännedom om kommunens uppdrag och tjänster i allmänhet och vissa verksamheten in synnerhet. Några förvaltningar beskriver att det därmed är svårt att nå de som inte redan är brukare, besökare och användare av deras tjänster. Kulturförvaltningen skriver till exempel att medborgare med andra modersmål än svenska, från utsatta områden och lägre socioekonomisk status är svårare att nå och att dessa målgrupper i lägre grad tar del av verksamheterna.

Utbildningsförvaltningen skriver att de har flera verksamheter för nyanlända elever, där personalen har god medvetenhet och erfarenhet av elever och vårdnadshavare i behov av språkligt stöd. Skolorna översätter informationsmaterial i olika grad och utifrån behov. Det kan däremot vara svårare att fånga upp eventuella behov av översatt information i andra verksamheter. Detta kan ha sin grund både i bristande språkkunskaper och socioekonomiska förutsättningar, exempelvis låg utbildningsnivå. Även grundskoleförvaltningen uppger att när de bjuder in till övergripande dialog så behöver de arbeta mer aktivt med att rekrytera vårdnadshavare och elever som inte har svenska som modersmål och/eller som går på skolor i stadens socialt utsatta områden.

Arbetsmarknad och vuxenutbildning skriver att det kan innebära svårigheter att på ett likvärdigt sätt identifiera behov och förutsättningar för den enskildes väg mot arbete eller studier för målgrupper som är språksvaga i svenska. Språksvagheter kan även utgöra ett hinder eller svårighet vad gäller att hitta praktikplats/arbetsmarknadsanställning. Deltagare som är äldre, språksvaga i svenska, och dessutom saknar arbetslivserfarenhet är en grupp. Deltagare med språksvaghet i svenska i kombination med en eventuell funktionsnedsättning, där den enskilde inte fått stöd av vården, är en annan. Förvaltningen skriver även att det är svårare med kontakten med individer som saknar svenskt personnummer och personer som är på väg till Sverige.

Miljöförvaltningen ger exempel på att det har varit svårare att rekrytera verksamhetsutövare med svenska som andraspråk till kundreseintervjuer.

## 6.2 Områden med socioekonomiska utmaningar

En del förvaltningar och bolag svarar att de har svårare att fånga behov bland boende i områden med socioekonomiska utmaningar. Dels kan det bero på att boende i området inte nyttjar verksamhetens tjänster, inte är befintliga kunder eller har låg kännedom om vad verksamheten erbjuder. Idrotts- och föreningsförvaltningen skriver till exempel att det är svårare att fånga behov bland invånare som inte är aktiva i det traditionella föreningslivet och att det är betydligt lägre deltagande i de utsatta områdena. Trafikkontoret bedömer att vissa som bor i områden med svårare socioekonomiska förhållanden kan ha mindre förståelse för hur man kontaktar verksamheten. De kanske inte söker tillstånd för att de inte förstår hur de ska ta kontakt med förvaltningen till exempel.

Egna Hemsbolaget skriver att grupper som bor i socioekonomiskt mer utsatta områden är något svårare att bedöma behov då inkomsterna skiljer sig åt i högre grad. Även Higab skriver att de socioekonomiska aspekterna är svårast att fånga.

Göteborgs Stadsteater AB uppger att ytterstaden kan vara svårare att nå men att de har ett samarbete med nordöstra Göteborg, Biskopsgården och Tynnered sedan snart tio år tillbaka, så det fungerar trots svårigheter.

### 6.3 Anpassning utifrån funktionsnedsättning

Gruppen personer med funktionsnedsättningar är inte en homogen grupp. Förvaltningen för funktionsstöd lyfter att deras målgrupper har olika typer av funktionsnedsättningar. Ett intersektionellt perspektiv tydliggör ytterligare att gruppen kräver särskild kompetens, särskilda satsningar och så vidare.

Grundskoleförvaltningen och socialförvaltningarna skriver att funktionsnedsättning kan vara ett hinder för enskilda att uttrycka sitt behov. Inom framför allt särskolan möter grundskoleförvaltningen elever som kan ha väldigt stora behov med kommunikation. Pedagoger arbetar med olika metoder och verktyg för att hjälpa barnen att uttrycka sina behov samt för att fånga upp behoven på andra sätt. Förvaltningen ser att funktionshinder kan vara ett hinder för att delta i dialoger antingen hos vårdnadshavare eller hos barnet som gör att vårdnadshavare får svårt att delta. Detta gör att de behöver arbeta mer aktivt för att rekrytera dessa målgrupper.

Boplatz skriver att det kan finnas vissa grupper som har svårt att förstå och använda förmedlingstjänsten på grund av nedsatt funktion eller bristande erfarenhet och kunskap.

### 6.4 Digitalt utanförskap

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltning, Kretslopp och vatten och Bostadsbolaget uppger att det finns risk att vissa målgrupper hamnar utanför när allt fler tjänster kräver digital kompetens. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen uppger att de arbetar med att analysera och utvärdera det digitala utanförskapet så att de kan öka tillgängligheten. Bostadsbolaget skriver att mycket av deras kommunikation/information är digital, de som har svårt att använda digitala system kan hamna i ett sämre läge. Kulturförvaltningen uppger att det finns en risk att personer med annat modersmål än svenska och äldre personer inte känner sig bekväma med de digitala plattformarna och behöver ha en möjlighet att ta kontakt per telefon eller fysiskt. Både meröppet-funktioner och servicecenter samt biblioteksappen kräver digital kompetens.

Göteborgs Stads Parkering reflekterar över att de som besöker receptionen ofta är äldre personer eller personer som inte pratar svenska.

### 6.5 Barn och ungas perspektiv

Trafikkontoret uttrycker att barnens perspektiv är svårare att fånga. Socialförvaltning Centrum uppmärksammar att det är en utmaning att nå ut med information till barn och unga. Mycket sker i samverkan med förskola och skola för att nå ut med information till

barn, unga och vårdnadshavare. Grundskoleförvaltningen skriver att när det gäller yngre barn kan de ha svårare att uttrycka sina behov än äldre barn och detta behövs tas hänsyn till.

Arbetsmarknad och vuxenutbildning skriver att kontakten med ungdomar som står längre ifrån arbetsmarknaden och till exempel varit hemmasittare under längre perioder kan vara svårare att nå. Förvaltningen skriver även att de har svårare att fånga behoven bland unga vuxna med funktionsnedsättning som befinner sig i hederskontext. Det gäller även unga och vuxna med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar utan diagnos och individer som står långt ifrån arbetsmarknaden men kanske inte tillhör en direkt utpekad målgrupp eller har någon kontakt med någon myndighet.

## 6.6 Heterogena kundgrupper

Inköp och upphandling skriver att målgruppen näringsliv är brokig och består av allt från storföretag till mikroföretag. Inte ens undergruppen små, mikro och medelstora företag (SME) är en homogen grupp med lika behov och det gör det svårare att utforma kommunikationen. De beskriver att kontakten med förvaltningen kan vara svårare för företagare som inte är insatta i hur upphandling fungerar i staden.

Kretslopp och vatten uppger att deras verksamhetskunder är en bred kategori med många olika behov och förutsättningar vilket gör det svårare att fånga behoven. Miljöförvaltningen har svårare att genomföra kundresor och få mindre verksamheter i tjänstesektorn att vilja vara med på intervjuerna då det tar tid och resurser från deras kärnverksamhet.

## 6.7 Övriga

Socialförvaltningen Sydväst skriver att det är en utmaning att fånga behoven bland personer som inte vill ha kontakt med socialtjänsten till exempel beroende på rädsla och tidigare negativa erfarenheter och misstroende gentemot socialtjänsten. Socialförvaltningen Hisingen skriver även att vissa våldsutsatta grupper samt personer i hemlöshet och personer med missbruksproblematik kan vara grupper som har svårare med kontakten med förvaltningen. Arbetsmarknad och vuxenutbildning uppger att de har svårare att nå grupper som har en brokig studiebakgrund och de som inte är vana vid det svenska skolsystemet. De upplever även att det är svårare att nå utrikes födda kvinnor med hemmavarande barn och kvinnor i kriminella miljöer samt människor med misstroende mot myndigheter. Bostadsbolaget skriver att kontakten med personer som olovligen hyr lägenheter är svår.

## 7 Framgångsfaktorer och utmaningar

Många förvaltningar och bolag lyfter att en framgångsfaktor, som även kan vara en utmaning, handlar om att arbeta systematiskt och strukturerat med servicefrågorna. Arbetsmarknad och vuxenutbildning skriver att en framgångsfaktor är ett tydligt formulerat och kommunicerat mål med verksamheten.

Kulturförvaltningen uppger att det råder tidsbrist att hinna arbeta strukturerat utifrån personers/gruppers specifika behov. Även grundskoleförvaltningen lyfter liknande i utmaning för skolorna, att i den trängsel som råder i de många och stora uppdrag skolorna har, kunna skapa tillräckligt utrymme för att höja kunskaper, reflektera och planera tillsammans med all personal som möter eleverna.

Förvaltningen för funktionsstöd beskriver sitt arbete med värdighetsgarantierna som ett viktigt kvalitetsverktyg för förvaltningen för funktionsstöd inom området bemötande och kommunikation. I förvaltningens synpunktshantering kategoriseras alla inkomna synpunkter efter värdighetsgarantierna vilket bidrar till möjligheterna att följa upp områden så som bemötande och kommunikation.

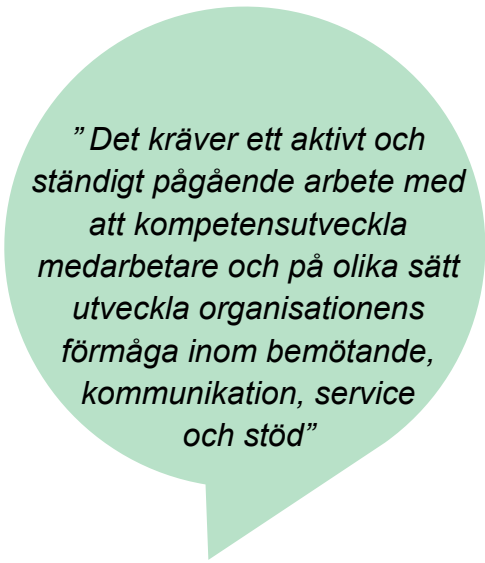
Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen lyfter vikten av att utveckla nya forskningsprojekt som hjälper till att jobba kunskapsbaserat som sedan kan översättas och implementera i tjänsterna.

### 7.1 Behov av helhet

Många förvaltningar upplever att bredden av uppdrag och styrsignaler kan skapa utmaning att se helheten. Detta kan även påverka likvärdigheten och möjligheten att skapa en sammanhållen service.

Socialförvaltning Sydväst skriver att deras uppdrag uttrycks i en mängd olika styrsignaler såsom lagstiftning, reglemente, budget, program och planer och att de har infört en organisation och arbetssätt med målområden för att skapa en helhetssyn, delaktighet och förståelse.

Arbetsmarknad och vuxenutbildnings tjänsteutbud är brett till individer med en mängd olika behov och förutsättningar. Det skriver att det är en utmaning att skapa likvärdighet i samverkan när olika aktörers uppdrag och mål skiljer sig åt. De tycker att det är svårt att ta ett samordningsansvar då det finns många olika aktörer/verksamheter involverade och de olika uppdragen inte alltid är synkroniserade. Detta innebär att de görs många liknande insatser för samma målgrupper hos flera olika aktörer och att det samtidigt finns en risk att deltagare faller mellan stolarna.



*”Det kräver ett aktivt och ständigt pågående arbete med att kompetensutveckla medarbetare och på olika sätt utveckla organisationens förmåga inom bemötande, kommunikation, service och stöd”*

Miljöförvaltningen lyfter behovet av ett helhetsperspektiv som myndighet, vilket skulle kunna underlätta kontakten med målgrupperna. Detta adresseras främst genom utvecklingsarbete kring information på webben och digitaliseringsmöjligheter utifrån principen ”En väg in”. Förvaltningen ser även en framgångsfaktor med att fortsätta prioritera samverkan och dialog och att arbeta med kompetensutveckling och vidareutbildning samt att prioritera råd och information i förebyggande syfte.

Förvaltningen för funktionsstöd skriver att det är en utmaning att verksamheten är omfattande till antalet brukare och medarbetare och att en stor del av kommunikationen i form av kontakter, bemötande och service sker i det mellanmänniska mötet. Det kräver ett aktivt och ständigt pågående arbete med att kompetensutveckla medarbetare och på olika sätt utveckla organisationens förmåga inom bemötande, kommunikation, service och stöd.

Inköp och upphandling beskriver en utmaning i att skapa förståelse för att upphandling innebär att sammanväga många olika perspektiv. Inte bara affärsmässiga utan även politiska perspektiv och krav. Det gör att resultatet inte alltid är det som målgruppen företagare önskar. De beskriver att detta kan motverkas genom en kontinuerlig och transparent dialog om förutsättningar.

## 7.2 Anpassa service

Flera förvaltningar lyfter vikten av att anpassa servicen till mottagaren. Det vill säga att likvärdig service inte är densamma som likadan service. Stadsbyggnadskontoret arbetar utifrån en princip att behandla alla lika men att se vem som är mottagaren och anpassa kommunikationen. De beskriver att de behöver arbeta med tekniker och verktyg där de säkerställer att informationen har nått fram och att den är begriplig. Det kan handla om att ibland finnas på plats så att informationen når fram vid till exempel lokala samråd i de områden som rör planarbetet.

Arbetsmarknad och vuxenutbildning skriver att samverkan med olika parter så som socialförvaltningarna gör att man når många olika områden och därmed målgrupper, vilket bidrar till en likvärdig service. Socialförvaltning Hisingen uppger att det pågår ett långsiktigt arbete mellan de fyra socialförvaltningarna som syftar till att jobba för en likvärdig och effektiv socialtjänst. De uppger även att lokal samverkan sker med bostadsbolag och föreningar för att hålla varandra uppdaterade om lägesbild, boendes behov och utmaningar i området.

Förskoleförvaltningen lyfter det faktum att förvaltningen sedan 2018 är en fackförvaltning som en framgång i sig som ökar eller bidrar till en god och likvärdig service.

Kulturförvaltningen skriver att kulturen är viktig kraft som förmedlar demokratiska värden och allas lika rätt, och som kan stärka enskilda individer och grupper att förstå och ta sin plats i samhället. Däremot finns fortfarande problem med att kulturens uttryck främst speglar etablerade grupper och därmed är det svårt att i praktiken vara likvärdigt tillgänglig för alla.



*”Likvärdig service är ju inte likadan service”*

## 7.3 Synliggöra det demokratiska uppdraget

Trafikkontoret, kretslopp och vatten, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen, utbildningsförvaltningen, grundskoleförvaltningen och kulturförvaltningen lyfter vikten av ett systematiskt arbete för att säkra medvetenheten om det demokratiska uppdraget och låta principer om mänskliga rättigheter genomsyra det dagliga arbetet. Flera förvaltningar kopplar även detta med arbete mot diskriminering och kränkande behandling och beskriver olika utbildningsinsatser, stödmaterial och handledning kopplat till detta.

Grundskoleförvaltningen ger exempel på metodmaterial mot rasism, ett material kring hur man arbetar med samtycke samt hur man hanterar kontroversiella frågor i skolan. Direkt stöd och fortbildning erbjuds till skolor kring jämställdhet, HBTQI samt kring hur man kan hantera svåra värdegrundskonflikter. Utbildningsförvaltningen, arbetsmarknad och vuxenutbildning och Boplatz uppger att de arbetar utifrån ett normmedvetet perspektiv.

Socialförvaltning Centrum skriver att en utmaning som också är en framgång är att systematisera och få stöd i jämställdhets- och jämlikhetsfrågorna med syfte att skickliggöra förvaltningen i analysen om vilka de når och inte når för att sedan anpassa verksamheten utifrån de olika behoven.

## 7.4 Digitala utvecklingsmöjligheter

Flera förvaltningar ser utvecklingspotential med digitala lösningar för att nå fler målgrupper och erbjuda en mer lättillgänglig service. Några lyfter utmaningar i dataskydd och svårigheter för vissa målgrupper att förstå kontexten för en digital tjänst.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen lyfter vikten av att utvärdera dataskyddet och hitta lösningar som gör att det går att komma i kontakt med målgrupper som de inte når idag.

Kulturförvaltningen, stadsledningskontoret och miljöförvaltningen lyfter arbetet med att arbeta med digitala lösningar men även behovet av support kopplat till olika e-tjänster.

Miljöförvaltningen lyfter sin drivande roll i staden kring användningen av Geografiska informationssystem (GIS). Nyttan med att utveckla detta arbete uppger de bland annat vara att arbetsflöden effektiviseras, handläggningstider minskas, och rättssäkerhet och uppföljning förbättras. En utmaning förvaltningen ser är behovet av att prioritera digitalisering med målet att underlätta för företagarna i kontakten med stadens förvaltningar och bolag.



Göteborgs  
Stad

**Demokrati och medborgarservice**

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: [demokrati och medborgarservice@demokratimedborgarservice.goteborg.se](mailto:demokrati och medborgarservice@demokratimedborgarservice.goteborg.se)

## Bilaga 1

### **Bolag och förvaltningar som medverkat i kartläggningen**

#### **BOLAG**

Boplats Göteborg AB  
Business Region Göteborg AB  
Göteborgs Egnahems AB  
Framtiden Byggutveckling AB  
Förvaltnings AB Framtiden  
Försäkrings AB Göta Lejon  
Got Event AB  
Grefab AB  
Gryaab AB  
Gårdstensbostäder AB  
Göteborgs Hamn AB  
Göteborgs Stads Bostads AB  
Göteborgs Stads Kollektivtrafik AB, GS Buss AB och GS Trafikantservice AB  
Göteborgs Stads Leasing AB  
Göteborgs Stads Parkering AB  
Göteborgs Stadsteater AB  
Higab AB

#### **FÖRVALTNINGAR**

Arbetsmarknad och vuxenutbildning  
Fastighetskontoret  
Förskoleförvaltningen  
Förvaltningen för funktionsstöd  
Grundskoleförvaltningen  
Idrotts- och föreningsförvaltningen  
Inköp och upphandling  
Kretslopp och vatten  
Kulturförvaltningen  
Lokalförvaltningen  
Miljöförvaltningen  
Park och naturförvaltningen  
Regionarkivet  
Socialförvaltning Centrum  
Socialförvaltning Nordost  
Socialförvaltning Sydväst  
Socialförvaltningen Hisingen  
Stadsbyggnadskontoret  
Stadsledningskontoret  
Trafikkontoret  
Utbildningsförvaltningen  
Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen



Göteborgs  
Stad