



Medborgarkontorens uppdrag och geografiska placering

**En utredning utifrån behovet av
samhällsvägledning**

2021-09-29

Sammanfattning

Rapporten presenterar ett förslag på medborgarkontorens framtida geografiska placering i Göteborg, baserat på konsument- och medborgarservices behovsinsamling och områdesanalys. Behovsinsamlingen visar att behovet av samhällsvägledning starkt påverkas av två faktorer – låg inkomst- och utbildningsnivå. I omvärldsanalysen framkommer det att behovet av samhällsvägledning är stort i de områden där befintliga medborgarkontor är placerade samt att det även finns behov av samhällsvägledning i Sydväst, där det idag inte finns något medborgarkontor.

Efter en utredning av de lokala förutsättningarna i området föreslår rapporten att ett nytt medborgarkontor etableras i stadsområde Sydväst. Principen för placering av medborgarkontor, slutsatser kring målgruppen samt analysen av verksamheternas förutsättningar som presenteras i utredningen föreslås dessutom utgöra underlag för medborgarkontorens fortsatta verksamhet.

Innehåll

1	Inledning	4
1.1	Uppdrag	4
1.2	Avgränsningar	5
1.3	Medborgarkontorens uppdrag	5
1.3.1	Medborgarkontorens demokratiuppdrag	6
1.3.2	Lokal närvaro	7
1.4	Bakgrund medborgarkontoren i Göteborg	7
1.5	Medborgarkontoren idag	8
2	Behovsinsamling	10
2.1	Jämlig stad	11
2.1.1	Faktorer som påverkar jämlikhet	11
2.2	Digitalt utanförskap	12
2.3	Invånarnas behov av personlig service	14
2.3.1	Vilka problem vill besökare ha hjälp med?	14
2.3.2	Var bor medborgarkontorens besökare?	14
2.3.3	Vilka är medborgarkontorens besökare?	15
2.3.4	Varför vänder sig invånare till medborgarkontoren?	15
2.4	Erfarenheter av pandemin	16
2.4.1	Telefonrådgivning	17
2.4.2	Förbokade besök	17
2.4.3	Drop in-besök	18
2.5	Slutsatser av behovsinsamlingen	19
3	Områdesanalys	19
3.1	Analysmetod	20
3.2	Centrum	21
3.3	Hisingen	22
3.4	Nordost	22
3.5	Sydväst	23
3.6	Resultat av områdesanalysen	24
4	Förutsättningar för nyetablering i Sydväst	26
4.1	Befintlig kommunal och statlig service i Sydväst	26
4.2	Placering i stadsområdet	27
4.3	Lokal	29
5	Slutsats och förslag	30

1 Inledning

I denna rapport redogörs för konsument- och medborgarservices utredning av medborgarkontorens uppdrag och framtida geografiska placering utifrån behovet av samhällsvägledning i Göteborg. Rapporten inleds med en presentation av medborgarkontoren och deras uppdrag, sedan följer en behovsinsamling. Därefter genomförs en områdesanalys som identifierar behovet av samhällsvägledning i olika delar av staden. I analysen framkommer bland annat att det finns behov av samhällsvägledning i Sydväst, där det idag inte finns något medborgarkontor. Därför följer sedan en utredning av förutsättningarna för etablering i stadsområde Sydväst. I kapitel 5 presenteras rapportens slutsatser och förslag.

1.1 Uppdrag

Vid årsskiftet 2020–2021 genomgick Göteborgs Stad en omorganisation där stadsdelarna avvecklades och deras uppdrag fördelades på kvarvarande nämnder och nya facknämnder. I och med omorganisationen tog nämnden för konsument- och medborgarservice över ansvaret för stadens medborgarkontor från de tidigare stadsdelsnämnderna. I kommunfullmäktiges budget för 2021 fick även nämnden ett uppdrag att ta över förvaltning och utveckling av stadens medborgarkontor. Kontoren ska hjälpa stadens medborgare med att besvara frågor och ge service för den som önskar kontakt med kommunen.¹

Förvaltningen har som en del i arbetet med ansvaret och uppdraget utrett behovet av samhällsvägledning i staden och undersökt behovet av nyetableringar. Utredningen tar hänsyn till att nämnden även fått i uppdrag att inrätta lokala nav för lokalt inflytande, dialoger, rådslag och kommunikation.² Förvaltningen ser medborgarkontoren som en viktig del i stadens infrastruktur för lokal demokrati och förvaltningens fortsatta arbete med det utökade demokratiuppdraget. Utvecklingen av medborgarkontoren som mötesplatser ställer krav på kontoren vad gäller bland annat geografisk spridning över staden, bemanning och lokaler.

I nämndens verksamhetsnomineringar inför budget 2022–2024 konstateras att frånvaron av medborgarkontor i delar av staden inte garanterar likvärdiga förutsättningar för service till invånarna.³ Det finns därför ett behov av geografisk spridning av medborgarkontoren, både utifrån deras grunduppdrag, samhällsvägledningen, och utvecklingen av medborgarkontoren som mötesplatser. I denna rapport utreds behovet av samhällsvägledning i staden. Uppdraget är att komma fram till vilka behov invånarna i de olika stadsområdena har av samhällsvägledning, vilka målgrupper som är i behov av medborgarkontorens service och var i staden behovet är som störst, samt ringa

¹ Göteborgs Stad, kommunfullmäktige, Budget 2021, 2020-11-05, § 5, diarienummer 260/20.

² Göteborgs Stad, kommunfullmäktige, Utveckling av lokal- och digital demokrati, fullmäktiges roll i demokratiarbetet och en gemensam geografisk indelning inom Göteborgs Stad, 2020-02-20.

³ Göteborgs Stad, konsument- och medborgarservice, Verksamhetsnomineringar inför budget 2022–2024, 2021-04-15.

in eventuella behov av nyetableringar och/eller andra sätt att tillgodose dessa behov.

Inom ramen för utredningen har det uppstått ett behov av att se över och förtydliga medborgarkontorens uppdrag och skapa en samsyn kring medborgarkontorens verksamhet efter omorganisationen. Dessa delar av rapporten bör framöver utgöra en gemensam grund för medborgarkontoren och användas som utgångspunkt för medborgarkontorens fortsatta utvecklingsarbete.

1.2 Avgränsningar

Utredningen fokuserar på medborgarkontorens uppdrag inom samhällsvägledning och inte deras uppdrag som lokala mötesplatser för demokrati och delaktighet. Föremål för utredningen är de medborgarkontor som tidigare drivits av stadsdelsförvaltningarna och som 2021 togs över av förvaltningen för konsument- och medborgarservice.

Rapporten grundar sig på insamlade underlag kring medborgarnas behov av samhällsvägledning. Underlagen är dock begränsade såtillvida att de inte innehåller inhämtning av invånarnas synpunkter genom en medborgardialog eller liknande. Denna avgränsning beror delvis på att covid-19-pandemin har försvårat den typen av informationsinsamling, men framför allt på att utredningen har kunnat hämta in kunskap om vilka som besöker kontoren och vilken hjälp de behöver från medborgarkontorens personal. Detta bedöms ha gett en bra bild av invånarnas behov och fört in invånarnas perspektiv i utredningen.

1.3 Medborgarkontorens uppdrag

Medborgarkontorens uppdrag är att ge service och samhällsinformation, främst om Göteborgs Stads verksamheter, genom det personliga mötet. Göteborgarna ska kunna vända sig till medborgarkontoren för att få svar på sina frågor och få kontakt med kommunen.⁴ 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.

Medborgarkontorens arbetssätt utgår från hjälp till självhjälp, vilket innebär att göteborgarna får stöd i hur de själva kan hantera sina ärenden i syfte att rusta invånarna att på sikt kunna hantera sina ärenden helt på egen hand. Arbetssättet finns fastställt i interna riktlinjer för att säkerställa ett enhetligt, långsiktigt och hållbart serviceutbud av hög kvalitet. Genom att samarbeta och inhämta information både internt i staden och externt kan medborgarkontoren ge

⁴ Göteborgs Stad, kommunfullmäktige, Budget 2021, 2020-11-05.

relevant samhällsinformation och hjälpa till att ta tillvara på göteborgarnas idéer och synpunkter.

Utmärkande för medborgarkontorens uppdrag är alltså vägledning genom det personliga mötet. Det personliga mötet kan göra det lättare att ta del av samhällsservice för individer som av olika anledningar har svårt att ta del av den på andra sätt. Medborgarkontoren är en viktig kanal för Göteborgs Stad för att nå invånare som annars är svåra att nå. Kontoren ska i sin tur vara en lättillgänglig väg in till kommunen för göteborgarna. Vid sidan av alltför digitala tjänster och verktyg fungerar medborgarkontoren som ett komplement till det övriga serviceutbudet. Genom det personliga mötet skapas förtroende hos invånaren och tilliten till myndigheter kan därmed stärkas.

1.3.1 Medborgarkontorens demokratiuppdrag

Utöver samhällsvägledning har medborgarkontoren även i uppdrag att fungera som mötesplatser och arbeta med lokal demokrati genom samverkan med civilsamhälle och andra aktörer. I och med nämndens utökade demokratiuppdrag ser förvaltningen för konsument- och medborgarservice att medborgarkontorens arbete inom denna del av uppdraget kan utvecklas.

Utvecklingen av medborgarkontoren som lokala mötesplatser för inflytande, dialog och samverkan är en viktig del av förvaltningens uppdrag att upprätthålla en väl utbyggd infrastruktur av lokala nav för att stärka den lokala demokratin. För att medborgarkontoren ska fungera som mötesplatser för delaktighet och inflytande behöver kontorens verksamhet anpassas efter lokala behov hos invånare och samarbetspartners samt efter förvaltningens mål och uppdrag.

Förvaltningens arbetsgrupp för det utökade demokratiuppdraget ser att utvecklingen av medborgarkontoren som mötesplatser består av fyra delar. För det första, omvärldsbevakning – att ha ”örat mot marken”. Detta är viktigt för att bygga samarbeten, skapa förtroende hos de vi är till för, sprida information om verksamheten, samla in kunskap om lokala behov och vad som händer i närområdet. För det andra, att skapa och ingå i lokala nätverk. För det tredje, att planera, genomföra, utvärdera och utveckla aktiviteter, möten och dialoger. För det fjärde, att ingå i andra lokala sammanhang med civilsamhället, förvaltningar och andra lokala aktörer – exempelvis att delta i evenemang i närområdet för att möta invånare och samarbetspartners.

Arbetsgruppen ser vidare att utvecklingen av medborgarkontoren som lokala mötesplatser kräver att förutsättningarna för medborgarkontoren ses över gällande lokaler, bemanning och roller. Medborgarkontoren bör finnas i eller ha tillgång till lokaler där det är möjligt att arrangera olika typer av möten, aktiviteter och dialoger. Bemanningen behöver vara tillräcklig för att svara upp mot uppdragen. Avseende roller bör medborgarkontorens medarbetare tillsammans med andra funktioner i förvaltningen planera, genomföra, utvärdera och utveckla medborgarkontorens aktiviteter, möten och dialoger.

1.3.2 Lokal närvaro

Medborgarkontoren finns placerade ute i stadsdelarna snarare än centralt i staden utifrån tanken att deras service ska vara lättillgänglig i vardagen och riktas till dem med störst behov – en typ av närhetsprincip. Det har dock inte funnits någon fastslagen princip i staden för vilka kriterier som ska gälla för medborgarkontorens placering eller vilken den tänkta målgruppen är.

För att kunna erbjuda en likvärdig service för alla invånare behöver medborgarkontoren vara utspridda över staden. Om medborgarkontor saknas på platser där behov finns kan det leda till ojämlikhet i vilken service som stadens invånare har tillgång till. Det kan också leda till en ökad belastning på befintliga kontor samt att till exempel bibliotekspersonal, lärare och ideella föreningar får frågorna istället. Behoven finns alltså kvar trots att medborgarkontor försvinner och invånarna hittar då andra sätt att få svar på sina frågor, med risk för att svaren och hjälpen inte blir av samma kvalitet. När människor i behov av samhällsvägledning inte har tillgång till medborgarkontor blir de mer sårbara och löper större risk att bli utnyttjade och få felaktig information.

Medborgarkontorens samhällsvägledning kan motverka detta och stärka stadens informationsspridning genom att vara en garant för att korrekt information sprids och att samhällsservice finns tillgänglig.

1.4 Bakgrund medborgarkontoren i Göteborg

Medborgarkontorens verksamhet, organisation och placering i staden har utretts flera gånger under det senaste årtiondet. I samband med att Göteborgs Stad etablerade ett kontaktcenter genomförde förvaltningen för konsument- och medborgarservice en utredning om medborgarkontorens roll som publicerades 2013.⁵ Utredningen inventerade vilken verksamhet som bedrevs på medborgarkontoren och hur behovet av deras verksamhet såg ut. Den föreslog också att en ny fördjupad utredning kring bland annat medborgarkontorens verksamhetsinnehåll samt organisatoriska och geografiska placering skulle genomföras. Den fördjupade utredningen presenterades 2014.⁶ Dessutom har ett antal mindre utredningar gjorts inför etablering av nya medborgarkontor.

Utredningen från 2013 identifierade att medborgarkontoren saknade ett gemensamt uppdrag och att de i vissa fall saknade tydliga uppdrag även lokalt. Den fördjupade utredningen från 2014 föreslog att medborgarkontorens uppdrag skulle formaliseras och att uppdraget skulle vara att ge service och samhällsinformation, främst om Göteborgs Stads verksamheter, genom det personliga mötet. Gällande medborgarkontorens organisatoriska tillhörighet kom utredningen fram till att stadsdelsförvaltningarna fortsatt skulle driva medborgarkontoren men att deras uppdrag skulle samordnas av förvaltningen för konsument- och medborgarservice.

⁵ Göteborgs Stad, konsument- och medborgarservice, Rapport – Utredning om medborgarkontoren, 2013-05-28.

⁶ Göteborgs Stad, konsument, och medborgarservice, Fördjupad utredning om medborgarkontoren, 2014-06-27.

Kontorens geografiska placering behandlas i båda utredningar. Utredningen från 2013 drog slutsatsen att de fem medborgarkontor som då fanns inte var optimalt placerade i staden utifrån sitt uppdrag, målgrupper och kommunikationer. Man föreslog att fler medborgarkontor skulle etableras, till exempel större ”regionala” kontor efter modell av det då nyetablerade medborgarkontoret vid Frölunda torg som drevs gemensamt av de två stadsdelarna Askim-Frölunda-Högsbo och Västra Göteborg. Ingen av utredningarna gör någon djupare analys av vilka principer som ska styra placeringen av medborgarkontoren. Utredningen från 2014 lyfter dock fram att det lokala perspektivet är viktigt och att medborgarkontoren bör finnas där behoven är som störst. Slutsatsen av den utredningen var att dåvarande kontor i stort svarade upp mot de behov som fanns i staden och att de var relevant placerade.

När rapporten från 2014 skrevs fanns medborgarkontor i Angereds centrum, Hammarkullen, Lundby, Bergsjön, Frölunda och Biskopsgården. Dessutom nämns Selma center i Backa, Idépunkten i Biskopsgården och Informationskontoret för nyanlända som verksamheter som liknar medborgarkontor.

Sedan 2014 har en del förändringar skett – några medborgarkontor har fått ändrade förutsättningar och andra har lagts ned. Nedläggningar av medborgarkontor har berott på organisatoriska och ekonomiska faktorer hos stadsdelsförvaltningarna. I Lundby lades medborgarkontorets verksamhet på is i samband med att stadsdelsförvaltningen bytte lokaler år 2014. Under 2017–2018 fanns planer på att återetablera medborgarkontoret. En utredning genomfördes med förslag till ny placering men planerna förverkligades aldrig. Det medborgarkontor som Askim- Frölunda-Högsbo och Västra Göteborg drev gemensamt vid Frölunda torg drevs fram till och med juli 2018. Därefter drev stadsdelarna egna medborgarkontor i mindre format i Frölunda kulturhus respektive på Kastanjeträffen i Tynnered. Båda dessa verksamheter upphörde under 2019–2020. Hammarkullens medborgarkontor stängde i slutet av 2019.

1.5 Medborgarkontoren idag

Idag finns medborgarkontor i Angereds centrum, Bergsjön, Backa och Biskopsgården. På grund av besparingar flyttade medborgarkontoret Biskopsgården till en mindre lokal under 2019–2020. Selma center har omvandlats och är nu ett renodlat medborgarkontor – medborgarkontoret Backa. Detta skedde i samband med att ett nytt stadsdelshus byggdes och den nya verksamheten startade där 2019. Verksamheten Idépunkten i Biskopsgården som nämns ovan slutade med samhällsvägledning i samband med att medborgarkontoret i Biskopsgården öppnade och finns idag inte kvar.

I Tabell 1 ses en sammanställning över de nuvarande medborgarkontoren och deras förutsättningar. Uppgifterna om antal besökare per dag avser 2019, eftersom medborgarkontorens verksamhet under 2020–2021 har påverkats av covid-19-pandemin genom att kontoren har begränsat sin tillgänglighet och tidvis varit stängda för besök. 2019 års statistik bedöms ge en bättre bild av normaltillståndet för kontorens samhällsvägledning.

Tabell 1. Medborgarkontor 2021

	Angered	Backa	Bergsjön	Biskopsgården
Lokal	Ca 125 m ² Egen lokal, del i Kulturhuset Blå Stället	Ca 12 m ² Ett rum i lobbyn till Selma Lagerlöf center	Ca 25 m ² Avgränsad del med disk i Bergsjöns bibliotek	Ca 95 m ² Egen lokal
Bemanning samhällsvägledning	4+1	1	1	2
Antal besökare per dag*	81**	14	12	38

*Genomsnittligt antal besökare per dag 2019.

**Exklusive besökare som endast lånat dator, totalt uppskattningsvis ca 100 besökare per dag.

Besöksstatistiken förs löpande av personalen på medborgarkontoren. Hur lång tid ett ärende tar kan variera mellan någon minut upp till över en timme. Besökare kan också ha flera olika ärenden per besök och det är inte ovanligt att besökare återkommer vid flera tillfällen i samma ärende. De kortare ärendena, de under 15 minuter, utgör cirka två tredjedelar av besöken. Vidare finns troligtvis ett visst mörkertal då inte alla besök redovisas – särskilt när det är många besökare kan det vara svårt att hinna med att bokföra alla besök. Sammantaget ger dock besöksstatistiken en bra bild av besöksstrycket på kontoren. Antalet besökare påverkas av en mängd faktorer som skiljer sig mellan kontoren, till exempel öppettider, bemanning, storlek på lokalen, om det finns besöksdatorer för allmänheten att låna, med mera.

Medborgarkontoret i Angered finns inrymt i Kulturhuset Blå Stället och här arbetar fyra ordinarie anställda samhällsväglare, samt en visstidsanställd samhällsväglare. Besöksstrycket har länge varit högt på medborgarkontoret i Angered och upplevelsen är att det ökade ytterligare sedan det närbelägna medborgarkontoret i Hammarkullen stängde i slutet av 2019. Fram till och med mars 2020 samarbetade man med socialtjänsten vilket innebar att klienter kunde lämna in sina månatliga återansökningar om ekonomiskt bistånd på medborgarkontoren i Angered. Denna administration stod tidvis för en stor del av medborgarkontorets besök. Dessutom behövde många hjälp med att kopiera och skriva ut underlag som skulle bifogas ansökan, och sammantaget tog detta en stor del av personalens tid i anspråk. Behoven av hjälp med kopiering och utskrifter har kvarstått även efter att samarbetet med socialtjänsten upphört och utgör fortsatt en stor del av besöken.

Medborgarkontoret i Backa återöppnades under hösten 2019 och statistiken i Tabell 1 avser verksamhetens tre första månader. Personalen består av en heltidsanställd samhällsväglare och, under hösten 2021, en förstärkning på deltid. Till en början bedrevs verksamheten i lobbyn till dåvarande stadsdelshuset och det ingick i samhällsväglarens uppdrag att informera och

guida besökare i det nybyggda huset. Numera har medborgarkontoret tillgång till ett mötesrum som används för samhällsvägledning. Sedan september 2021 bedriver medborgarkontoret Backa även drop in-verksamhet i en föreningslokal i Backa Röd en gång i veckan.

I Bergsjön finns medborgarkontoret inrymt i Bergsjöns bibliotek. Kontoret bemannas av en samhällsvägledare.

Medborgarkontoret Biskopsgården flyttade under 2020 till en ny mindre lokal och verksamheten där startade i augusti. Förutsättningar har alltså ändrats sedan 2019, som besöksstatistiken i Tabell 1 avser. I Biskopsgården arbetar två anställda med samhällsvägledning samt en samordnare på deltid.

Förutom de fyra medborgarkontoren som tidigare drevs av stadsdelsförvaltningarna finns inom Göteborgs Stad även tre andra verksamheter som ger samhällsvägledning, men som riktar sig till specifika målgrupper – Integrationscentrum driver Informationskontor på flera språk (tidigare Informationskontoret för nyanlända) och är från och med 2021 är en del av socialförvaltningen Centrum; Romano Center i Väst är ett medborgarkontor som vänder sig till den nationella minoriteten romer och drivs av förvaltningen för konsument- och medborgarservice; Teckenspråksforum ger samhällsinformation på teckenspråk och drivs sedan 2021 av förvaltningen för funktionsstöd.

Sammanfattningsvis har alltså medborgarkontorens geografiska placering varierat över tid och fördelningen över staden har styrts av lokala beslut i stadsdelsnämnderna. Det har inte funnits någon sammanhållen strategi i staden för var medborgarkontoren ska vara placerade, utan de har etablerats av ett antal stadsdelsnämnder utifrån lokala behov och politiska prioriteringar. Idag finns medborgarkontor i två (Hisingen och Nordost) av de fyra stadsområden som utgör Göteborgs Stads nya regionala indelning efter att stadsdelarna upphörde. Områdena som saknar medborgarkontor är stadsområde Sydväst och Centrum.

2 Behovsinsamling

För att få reda på mer om målgruppen för samhällsvägledning och deras behov genomfördes en behovsinsamling. Materialet som ligger till grund för inventeringen är Göteborgs Stads program Jämlik stad, Internetstiftelsens delrapport Digitalt utanförskap från 2020, en workshop med samhällsvägledarna samt en enkät om erfarenheterna av pandemin på medborgarkontoren. Syftet med behovsinsamlingen var att ringa in vilka som besöker medborgarkontoren idag och vilka invånare som kan ha nytta av samhällsvägledning. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av slutsatserna om målgruppen, vilka de är och vilka typer av problem de har.

2.1 Jämlik stad

Göteborgs Stads arbete med Jämlik stad har som målsättning att skapa en mer jämlik och hållbar stad, för att minska skillnader i livsvillkor och för en ökad sammanhållning, tillit och delaktighet. Arbetet utgår från två styrande dokument, ett program och en plan, som tar sin utgångspunkt i kommunfullmäktiges mål att Göteborg ska bli en jämlik stad. Båda dokument är beslutade i kommunfullmäktige och gäller för alla nämnder och styrelser i Göteborgs Stad.

Underlag från arbetet med Jämlik stad visar att Göteborg är en segregerad stad med påtagliga skillnader i livsvillkor. Målsättningen med jämlikhetsarbetet är att alla ska ha likvärdig möjlighet att förvärva resurser och förmågor för att kunna tillvarata och påverka samhällsutvecklingen och sina liv. I en jämlik stad är tillgången till exempelvis samhällsservice och hälsovård jämnt fördelad.⁷

I denna utredning är det viktigt att utgå från arbetet med Jämlik stad och beakta de mått som påverkar jämlikheten i göteborgarnas livsvillkor, så att medborgarkontoren placeras där behoven är som störst. Medborgarkontoren bidrar till att minska skillnader i göteborgarnas livsvillkor genom att ge personlig service och vägledning samt erbjuda aktiviteter anpassade efter invånarnas behov. På så vis arbetar kontoren med att öka invånares delaktighet och inflytande på olika nivåer. Invånare får hjälp med frågor som rör det dagliga livet, till exempel skolan, bostadsområdet och välfärdstjänster. De får också information om hur de kan delta i såväl civilsamhället som i lokalsamhället. Medborgarkontoren arbetar även med att öka invånares valdeltagande och informerar om sätt att påverka i staden.

2.1.1 Faktorer som påverkar jämlikhet

I jämlikhetsarbetet används olika mått som visar på hur ojämlikheten i göteborgarnas livsvillkor ser ut i staden. Flera mått har direkt eller indirekt med arbetslivet att göra, till exempel utbildning, inkomst och status. Arbetslivet är av stor betydelse för vilka livsvillkor som göteborgarna har. Vidare är tillgången till ekonomiska resurser kanske det livsvillkor som tydligast sätter ramarna för livet och levnadsstandarden – och här är skillnaderna tydliga mellan olika grupper i Göteborg. Inkomstnivå, arbetslöshet, fattigdom trots anställning och långvarigt ekonomiskt bistånd är mått som visar på ekonomisk utsatthet och är faktorer som starkt bidrar till ojämlikhet. Resursstarka områden har lägre andel som erhåller bidrag, högre inkomstnivåer, lägre andel arbetslösa och arbetande fattiga. Motsatsen gäller för resurssvaga områden.

Utbildning skapar möjligheter och ökar förutsättningarna för ett gott liv, och är på så sätt ett viktigt livsvillkor. En hög utbildningsnivå kan fungera som en skyddsfaktor och stärker förutsättningarna för ett långt och hälsosamt liv. Det finns påtagliga skillnader när det gäller utbildningsnivå mellan olika områden i

⁷ Göteborgs stad, Jämlik stad, Rapport - Göteborgs Stads program för en jämlik stad 2018–2026

staden, där de mer resursstarka områdena har större andel invånare med högre utbildning medan motsatsen kan ses i de mer resurssvaga områdena.

Befolkningens hälsa och tillit säger mycket om hur jämlikt ett samhälle är, eftersom hälsa och tillit i stor utsträckning påverkas av människors livsvillkor. Ojämligheten i hälsa och tillit är stor i Göteborg. De grupper som har bättre livsvillkor än andra i Göteborg uppger i högre utsträckning att de har god hälsa och hög tillit. I Göteborg har höginkomsttagare bättre hälsa och högre tillit jämfört med låginkomsttagare. Män skattar sin hälsa högre jämfört med kvinnor. De som är födda i Sverige skattar sin hälsa högre och litar i högre grad på sina medmänniskor än vad utrikes födda och personer med funktionsnedsättning gör.

Skillnaderna i göteborgarnas livsvillkor sammanfaller med hur hälsonivåerna och invånarnas upplevda tillit är fördelade över staden. De som bor i resursstarka områden har bättre hälsa och en högre tillit. Motsatsen gäller för de som bor i resurssvaga områden.⁸

2.2 Digitalt utanförskap

Allt fler verksamheter och myndigheter hänvisar sina brukare till digitala tjänster, däribland Göteborgs Stad. Medborgarkontoren erbjuder fortsatt hjälp med olika ärenden genom det personliga mötet och utgör på så sätt ett komplement till stadens digitala kanaler för de invånare som inte kan tillgodogöra sig den digitala servicen. Det finns i dagsläget ingen sammanställd statistik över vilka invånare i Göteborg som använder de digitala tjänsterna och vilka som inte gör det. Med hjälp av statistik från Internetstiftelsen går det dock att utläsa vilka grupper i samhället som riskerar att hamna i ett utanförskap när samhällsservicen koncentreras till digitala kanaler.

I delrapporten Digitalt Utanförskap 2020 Q1 presenterar Internetstiftelsen hur användandet av internet ser ut nationellt, med fokus på frekvensen i internetanvändandet samt vilka hjälpbehov som användarna har. Underlaget består av svar från 3000 svenskar och av dem använder 93 procent internet dagligen. Vidare uppger tre procent att de använder internet mer sällan än dagligen och tre procent uppger att de inte använder internet alls.⁹ Det bör observeras att andelen icke- och sällananvändare bara är sex procent av 3000 personer och att statistiken därmed baseras på ett litet antal personer. Många av sällan- och ickeanvändarna är pensionärer, lever i låginkomsthushåll, har endast grundskoleutbildning, bor på landsbygden och/eller lever ensamma i högre utsträckning. Dessa grupper tar inte del av den digitala vardagen som är självklar för många och riskerar därmed att hamna i ett utanförskap.

Rapporten visar också att det finns vissa gemensamma nämnare bland dem med stort hjälpbehov när det kommer till digitala tjänster respektive bland dem med

⁸ Göteborgs Stad, Jämlik stad, Rapport - Jämlikhetsrapporten 2017.

⁹ Internetstiftelsen, Nyheter, Digitalt utanförskap slår mot samhällets svaga grupper, 2020-06-25, från <https://internetstiftelsen.se/nyheter/digitalt-utanforskap-slar-mot-samhallets-svaga-grupper/>

litet hjälpbehov.¹⁰ Skillnaden i hjälpbehov är särskilt stor mellan högskoleutbildade personer och personer med enbart grundskoleutbildning. Bland högutbildade personer uppger elva procent att de behöver hjälp med att installera Bank-id medan 45 procent av lågutbildade behöver hjälp med det. Av alla tillfrågade användare är det 17 procent som behöver hjälp med att installera Bank-id. Utbildningsgrad, visar rapporten, är något som har stor inverkan på den digitala förmågan. Grupper med låg utbildningsgrad behöver därför extra resurser för att inte hamna i ett digitalt utanförskap.¹¹

En annan faktor som hänger ihop med den digitala kompetensen är inkomstnivå. Personer med hög inkomstnivå behöver mer sällan hjälp med digitala tjänster än personer med låg hushållsinkomst. Personer med låg inkomst behöver mer hjälp än höginkomsttagare med alla moment som enkäten frågade om. Störst skillnad syns när det kommer till att föra över foton från mobil till dator där 33 procent bland låginkomsttagarna uppger att de behöver hjälp, medan det bland höginkomsttagarna är tio procent som behöver hjälp. Bland de som använder internet sällan eller aldrig finns det fler låginkomsttagare än både medelinkomsttagare och höginkomsttagare. Personer med låg inkomst riskerar alltså i större mån att hamna i ett digitalt utanförskap än hushåll med högre inkomst.¹²

Rapporten undersökte också om det fanns skillnader i benägenheten att be om hjälp mellan könen och fick resultatet att kvinnor genomgående i högre grad ber om hjälp med digitala tjänster än män. Det är något fler kvinnor (53 procent) än män (47 procent) bland icke- och sällan-användarna av internet, vilket rapporten menar kan förklara dessa skillnader till viss del.¹³

En grupp som brukar nämnas i sammanhanget digitalt utanförskap är äldre. Det är fortsatt så att sällan- och ickeanvändare av internet utgörs av en majoritet äldre. Enligt rapporten ligger internetanvändningen i gruppen 66 år och äldre på 87 procent. Det innebär en ökning med tre procentenheter jämfört med föregående år. Trots att fler och fler äldre alltså använder internet är det fortsatt en grupp som kan behöva extra resurser för att inte hamna i utanförskap när allt fler ärenden ska skötas digitalt.

Undersökningen som ligger till grund för rapporten gjordes på svenska och därmed saknas gruppen icke svensktalande i underlaget. Rapporten ställde inte heller frågor om respondenternas födelseland.

¹⁰ Internetstiftelsen, Nyheter, Digitalt utanförskap slår mot samhällets svaga grupper, 2020-06-25, från <<https://internetstiftelsen.se/nyheter/digitalt-utanforskap-slar-mot-samhallets-svaga-grupper/>>

¹¹ Internetstiftelsen, Svenskarna och internet, Delrapport, Digitalt utanförskap 2020 Q1, 2020-06-25, från <<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/digitalt-utanforskap-2020/att-be-om-digital-hjalp/utbildningsniva-ger-mycket-stor-klyfta-i-behov-digital-hjalp/>>

¹² Internetstiftelsen, Svenskarna och internet, Delrapport, Digitalt utanförskap 2020 Q1, 2020-06-25, från <<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/digitalt-utanforskap-2020/att-be-om-digital-hjalp/hoginkomsthushall-har-i-mycket-lag-grad-behov-av-digital-hjalp/>>

¹³ Internetstiftelsen, Svenskarna och internet, Delrapport, Digitalt utanförskap 2020 Q1, 2020-06-25, från <<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/digitalt-utanforskap-2020/att-be-om-digital-hjalp/>>

2.3 Invånarnas behov av personlig service

I syfte att samla in underlag om göteborgarnas behov av samhällsvägledning, vilken hjälp det är man behöver och vilka det är som har behovet anordnades en workshop med samhällsvägledarna på medborgarkontoren. Samhällsvägledarna träffar dagligen invånare och får därigenom en tydlig bild av vilka behov som besökarna har. Workshopen genomfördes digitalt i mars 2021 och medarbetare från samtliga medborgarkontor deltog.

2.3.1 Vilka problem vill besökare ha hjälp med?

Gruppen fick börja med frågan om vilken typ av problem som besökarna vanligtvis söker hjälp för. Besökarnas frågor kan handla om en mängd olika instanser – kommunala, statliga, med flera. Deltagarna i workshopen ombads att utveckla vilken typ hjälp som efterfrågas när göteborgarna besöker medborgarkontoren. Samhällsvägledarna upplever att många söker sig till medborgarkontoren för att de har grundläggande problem med att exempelvis förstå blanketter och inte minst hur blanketter ska fyllas i. Det kan vara svårt för en person som aldrig gått i skolan att skriva sitt namn i en ruta eller förstå hur en blankett är uppbyggd. Många besökare har också en språklig barriär i form av bristfällig svenska och söker sig till medborgarkontoren för att få hjälp att förstå brev och ta del av information.

Svaren visade också att det finns ett stort behov av hjälp med att använda digitala tjänster på mobil och dator. Samhällsvägledarna möter därtill många som behöver samhällsinformation, vägledning i hur de ska komma vidare i sina ärenden och information om vilken myndighet eller instans de ska vända sig till.

Många av besökarna har erfarenheter av olika sorters problem kopplat till sina myndighetsärenden på grund av att de har råkat utelämnat information eller att något annat fel har uppstått i ärendet. Ofta beror fel i ärenden på missförstånd och många invånare har råkat ut för allvarliga konsekvenser till följd av det. Felen kan ha lett till återkrav från Försäkringskassan, skulder hos inkassobolag eller Kronofogden och vissa har blivit av med lägenhetskontrakt. Erfarenheter som dessa skapar stor rädsla för att göra fel bland invånare. Medborgarkontoren kan fylla en viktig roll i att visa hur man bäst hanterar sina ärenden för att undvika sådana fel i framtiden och verka för att bygga upp invånarens tillit till myndigheter igen.

2.3.2 Var bor medborgarkontorens besökare?

Samhällsvägledarna fick sedan frågan om var deras besökare bor och ifall besökarna kan tänka sig att åka över staden för att få hjälp. Från deltagarnas svar framkommer att majoriteten av medborgarkontorens besökare bor i närområdena kring kontoren. Det är dock även vanligt att personer reser från andra delar av staden, och till och med från andra kommuner för att komma till medborgarkontoren. Detta tror man kan bero på att personer som tidigare bott nära medborgarkontor vill fortsätta besöka samma kontor även om de sedan flyttat. Det kan även vara personer som har fått tips från bekanta som tidigare

haft kontakt med ett kontor. Det verkar som att invånare kan resa långt för att få hjälp om de har ett tillräckligt stort problem. Det framkommer också att det finns vissa mönster i de olika stadsdelarna för hur invånare rör sig som beror på kommunikationer, tillgång till samhällsservice och geografisk närhet.

2.3.3 Vilka är medborgarkontorens besökare?

Den tredje frågan som deltagarna fick svara på var vilka medborgarkontorens besökare är och om det går att se några gemensamma nämnare hos dem. Utländsk bakgrund, låg inkomst och låg utbildningsgrad nämndes av alla deltagare som de vanligaste gemensamma faktorerna hos besökarna. Vidare menar samhällsvägledarna att många av besökarna är arbetssökande alternativt studerar SFI eller på Komvux. Många arbetar dessutom deltid med osäkra anställningar och har därför en inkomst som varierar mycket månad till månad. Det lyftes också att majoriteten av besökarna är kvinnor, och att många av dem är från Somalia. Det framkom att en stor andel av besökarna är ensamstående kvinnor med barn. Gemensamt för många av besökarna, enligt samhällsvägledarna, är att de är i skeenden i livet då de behöver ha kontakt med flera myndigheter samtidigt och behöver stöd i detta. Som arbetslös kan du till exempel behöva ha kontakt med Arbetsförmedlingen, a-kassa, Försäkringskassan och socialtjänsten samtidigt.

Enligt samhällsvägledarna har alltså de allra flesta av medborgarkontorens besökare utländsk bakgrund och begränsade kunskaper i svenska. Gruppens delade uppfattning var dock att det inte främst är de som är helt nya i Sverige som besöker medborgarkontoren – snarare handlar det om människor som har bott ett antal år i landet och börjat lära sig svenska.

Vad gäller gruppen äldre reflekterade deltagarna över att det möjligen finns många äldre personer som skulle kunna ha nytta av medborgarkontorens verksamhet, men trots detta utgör de äldre en liten del av medborgarkontorens besökare.

2.3.4 Varför vänder sig invånare till medborgarkontoren?

Samhällsvägledarna fick även fundera på frågan om varför de tror att invånare väljer att vända sig till medborgarkontoren med sina problem och frågor. Samhällsvägledarna resonerade kring att det troligtvis har att göra med att medborgarkontoren är en tillåtande och neutral arena där alla frågor är välkomna. Medborgarkontorens serviceutbud är brett samtidigt som fokus ligger på att ha ett gott bemötande och ge personlig service. Mötena sker alltid med utgångspunkt i var besökaren befinner sig i sitt ärende och vad dennes behov är. Besökarna upplever att de får den hjälp de behöver och att hjälpen får ta den tid det kräver.

Medborgarkontor som har funnits länge är väletablerade i sina områden och har ett högt förtroende bland invånarna vilket gör att besökarna är bekväma med att vända sig dit, trodde samhällsvägledarna. Deltagarna upplevde också att trenden hos många myndigheter har varit att begränsa tillgängligheten och hänvisa

alltmer till digitala tjänster och kundtjänst över telefon. Därmed erbjuds inte lika ofta den handgripliga hjälp som många är i behov av, vilket resulterar i att fler söker sig till medborgarkontoren för personlig service.

Samhällsvägledarna menade att många invånare upplever att det oftare uppstår missförstånd i telefon- och e-postkommunikation med myndigheter än vid personliga besök. Vid fysiska besök kan den som hjälper peka, visa och använda kroppsspråk för att kommunicera. Invånaren kan ha kontroll över sitt ärende, vara den som skriver, se vad som tillförs i ärendet och därmed försäkra sig om att den inte missar något viktigt. Det är vanligt att besökare vill att samhällsvägledare sitter bredvid under samtal med handläggare, även om inte samhällsvägledaren kan fungera som språklig tolk. Det som efterfrågas verkar vara någon som kan bekräfta att besökaren har förstått samtalet rätt och förtydliga om något är svårt att förstå.

En viktig aspekt som samhällsvägledarna lyfte är medborgarkontorens arbetssätt som syftar till att stärka invånarna i deras ärenden och hjälpa dem att på sikt bli mer självständiga. Detta sker genom medborgarkontorens vägledande princip ”hjälp till självhjälp”. I varje möte är målet att invånaren ska känna sig stärkt i sig själv när den lämnar kontoret.

Enligt samhällsvägledarna är många av besökarna ovana vid att använda datorer, till exempel har många svårt med att ladda ner och upp filer eller redigera text i textredigeringsprogram. Däremot verkar de flesta vara mer bekväma med att använda digitala tjänster på sina mobiler. Långt ifrån alla e-tjänster är dock anpassade till mobiler och det blir ofta ett måste att använda en dator. Kombinationen av att inte ha svenska som förstaspråk, vara ovan vid datorer och behöva hantera viktiga ärenden som handlar om till exempel ens barns skolgång eller ens försörjning gör att invånarna vänder sig till medborgarkontoren med sina frågor.

2.4 Erfarenheter av pandemin

Under 2020–2021 har medborgarkontoren, liksom världen i stort, påverkats mycket av covid-19-pandemin. Åtgärder vidtogs från start för att minska trängsel och smittspridning i lokalerna. Mellan december 2020 och februari 2021 hade verksamheterna helt stängt för besök. Under februari öppnade kontoren igen, dock endast för bokade besök, istället för drop in-besök som varit norm tidigare. Detta skedde för att kunna begränsa antalet besökare i lokalerna och skapa förutsättningar för en smittsäker arbetsmiljö. Samtidigt genomfördes ytterligare åtgärder och anpassningar av lokalerna för att minimera smitta. Här följer en utvärdering av hur medborgarkontorens verksamhet har fungerat under pandemin. Fokus är på att identifiera hur verksamheterna kan komma att påverkas efter pandemin. Utvärderingen utgår från erfarenheter från samhällsvägledarna som samlades in genom en enkätundersökning i september 2021.

2.4.1 Telefonrådgivning

Under perioden som medborgarkontoren hade helt stängt för besök var invånarna hänvisade att ringa till medborgarkontoren för samhällsvägledning. Det upplevdes som svårt att ge samhällsvägledning till målgruppen över telefon. Telefonrådgivning fungerar för enkla frågor men så snart det blir lite mer komplicerade ärenden är det utmanande, uppger samhällsvägledarna.

En erfarenhet som lyfts av samhällsvägledare är att det är svårare att förstå vad någon behöver hjälp med över telefon än vid besök. Detta kan bero på flera olika saker – att invånaren har svårt att förklara sig på svenska eller engelska, att det är nervöst att prata med någon på telefon, eller att invånaren behöver hjälp med att förstå ett brev eller beslut vilket inte låter sig göras över telefon. Just språkliga hinder är en stor utmaning över telefon. Samhällsvägledarna menar att personerna som de möter ofta har betydligt svårare att uttrycka sig över telefon än vid fysiska möten. På grund av detta räknar samhällsvägledarna med att många som vanligtvis brukar vända sig till medborgarkontoren för samhällsvägledning har avstått under den här perioden på grund av att de upplever det som ett hinder att vara hänvisade till telefon som enda kontaktväg.

Samhällsvägledarna lyfter att en annan svårighet med att ge rådgivning över telefon är att invånare ofta saknar de tekniska verktygen hemma som behövs för deras ärenden. De flesta har till exempel ingen egen dator. Även om samhällsvägledaren kan förklara hur invånaren ska utföra ärendet på sin telefon blir det snabbt problem när den enskilde ska manövrera sin telefon och samtidigt ta instruktioner över telefon. Alla har inte heller en så kallad smart telefon. De har istället varit hänvisade till exempelvis biblioteken som under större delen av pandemin haft begränsad tillgänglighet på sina lånedatorer. Många som vänder sig till medborgarkontoren har låg teknisk kompetens och behöver stöttning i digitala ärenden. Vid ett personligt besök på kontoret kan samhällsvägledaren visa hur man använder tjänsterna och har större möjligheter att hjälpa till. På grund av besökarnas ovana att använda digitala tjänster har den här typen av ärenden tagit lång tid att hjälpa till med över telefon, i de fall där det ens varit aktuellt att försöka.

Att besökarna i större utsträckning har varit hänvisade till telefon för rådgivning och tidsbokning har lett till att rutinerna kring telefonmottagningen har ändrats så att medborgarkontoren nu är lättare att nå via telefon. Detta har varit positivt både för besökarna och verksamheternas tillgänglighet och samhällsvägledarna avser därför upprätthålla de nya rutinerna även i framtiden. Samtidigt tror inte samhällsvägledarna att samhällsvägledning över telefon är något som målgruppen kommer efterfråga i någon större utsträckning efter pandemin. Erfarenheten från kontoren säger att svårigheterna att få samhällsvägledning över telefon gör att besökarna hellre besöker kontoren.

2.4.2 Förbokade besök

Pandemin har medfört att medborgarkontoren i större utsträckning har arbetat med förbokade besök. Erfarenheterna från kontoren är att det på det hela taget har fungerat väl men att det har påverkat tillgängligheten negativt.

En svårighet med att gå över till bokade besök har varit att besökare ändå har fortsatt att komma till medborgarkontoren med sina ärenden utan att först ha bokat tid. Särskilt medborgarkontoret Angered som länge har haft ett högt besöksstryck har upplevt problem med att nå ut med informationen om tidsbokning till besökarna. Det nya arbetssättet med bokade besök har dock även haft sina fördelar. Till skillnad från tidigare, när det ofta varit många besökare samtidigt på kontoren, har arbetsron i lokalen blivit bättre med tidsbokade besök. Detta har varit positivt för personalens arbetsmiljö men också för besökarna – de får samhällsvägledarens fulla fokus och behöver inte känna att de måste skynda med något som är svårt, vilket besökarna upplevs ha uppskattat. Det har även skapat bättre förutsättningar för att arbeta med metoden hjälp till självhjälp och att stötta besökaren till att själv klara av sitt ärende. Kvaliteten på hjälpen blir då bättre, vilket medför bättre förutsättningar för att bygga förtroende och tillit. Både personal och besökare ser alltså fördelar med bokade besök. Besökare har uttryckt att det känns säkert att besöka kontoren ur smittorisksynpunkt.

De tidsbokade besöken kräver viss administration då personal behöver ta emot bokningar, lägga schema och kontakta personer som är sena eller inte dyker upp alls på sin bokade tid. När besökare ibland uteblir från sin tid innebär det en viss ineffektivitet för verksamheten. Att erbjuda bokningsbara tider medför alltså en negativ effekt vad gäller antal besökare som kan få hjälp men har en positiv effekt vad gäller kvaliteten på servicen. Samhällsvägledarna tror att det även efter pandemin kommer att finnas en efterfrågan på att kunna förboka besök och ser detta som ett bra arbetssätt.

2.4.3 Drop in-besök

Medborgarkontoren tar sedan i maj 2021 åter emot drop in-besök. Att hantera den typen av besök under en pandemi har inneburit anpassningar för att säkerställa att inte för många människor samlas i lokalerna eller vid köbildning. Bland annat har man i Angered och Biskopsgården bett besökare köa utomhus. Personal håller då koll på kön och kan dessutom svara på kortare frågor eller hjälpa till att boka in besök för längre ärenden. När färre människor är inne i lokalen samtidigt förbättras även förutsättningarna för samhällsvägledningen med lägre ljudvolym, mindre stress, färre distraktioner i mötena och mer fokus på besökaren.

Personalen på medborgarkontoren framhäver dock att det är viktigt att medborgarkontoren har drop in-tider även i framtiden. Det är främst detta som efterfrågas av besökarna och det gör samhällsvägledningen mer tillgänglig för dem som behöver den mest. Medborgarkontoren arbetar vidare med sitt arbetssätt och sannolikt kommer man även i fortsättningen att erbjuda både drop in och tidsbokade besök.

Pandemin har i andra sammanhang drivit på utvecklingen mot fler digitala lösningar. Erfarenheterna visar dock att det inte har varit fallet för medborgarkontoren, då målgruppen ofta saknar förutsättningar att tillgodogöra sig digital service utan stöd. När övriga samhället i än större utsträckning har

blivit digitalt har det snarare ökat målgruppens behov av personlig service. Medborgarkontoren kommer därför sannolikt att även i fortsättningen i stor utsträckning möta sina besökare genom fysiska besök.

2.5 Slutsatser av behovsinsamlingen

Detta kapitel har presenterat olika perspektiv på behov hos invånarna. Göteborgs Stads arbete med Jämlik stad gav ett strategiskt perspektiv genom vilket det är möjligt att peka på faktorer som påverkar invånarnas hälsa och tillit, och i förlängningen förutsättningarna för jämlikhet. I avsnittet om digitalt utanförskap presenterades faktorer som kan påverka den digitala förmågan och bidra till utanförskap. I presentationen av workshopen med samhällsvägledarna visades deras bild av medborgarkontorens besökare. Samtliga tre delar pekar på ett antal gemensamma nämnare.

För det första är utbildningsgrad något som enligt stadens jämlikhetsarbete är en avgörande faktor när det kommer till hälsa och tillit. I rapporten om Digitalt utanförskap framkommer det att det oftast är personer med låg utbildning som behöver hjälp med digitala ärenden och gruppen är även överrepresenterad bland dem som sällan eller aldrig använder internet. Samhällsvägledarna pekar på att en majoritet av deras besökare har låg eller ingen utbildning.

För det andra är inkomstnivå en återkommande aspekt i alla delar av behovsinsamlingen. Arbetslöshet, långvarigt ekonomiskt bistånd och osäker inkomst påverkar hälsa och tillit och för att nå en mer jämlik stad behöver grupper med låg inkomst mer resurser. Personer med låg inkomst utgör en majoritet av medborgarkontorens besökare enligt samhällsvägledarna och gruppen har också visats behöva mer hjälp än höginkomsttagare med digitala tjänster.

Utländsk bakgrund är för det tredje något som påverkar behovet av samhällsvägledning. Samhällsvägledarna ser att en majoritet av besökarna är födda utomlands och har bristande kunskaper i svenska och om det svenska samhället. Utländsfödda göteborgare har också sämre uppskattad hälsa och lägre grad av tillit till medmänniskor jämfört med de av stadens invånare som är födda i Sverige. I delrapporten om digitalt utanförskap tas ingen hänsyn till respondenternas födelseland och det går därför inte att säga något om huruvida utländsfödda är i större behov av digitalt stöd eller inte utifrån den rapporten. Erfarenheterna från medborgarkontoren talar dock för att så är fallet.

Erfarenheterna från pandemin visar på att medborgarkontoren även fortsättningsvis kommer att behöva arbeta med personlig service och att behovet av stöttning i digitala ärenden finns kvar.

3 Områdesanalys

Utifrån det material som har analyserats ovan har ett antal faktorer identifierats som kan påverka invånarnas behov av samhällsvägledning. Resultatet från

workshopen med samhällsvägledarna, statistiken rörande digital kompetens från Internetstiftelsen och erfarenheterna från arbetet med Jämlik stad pekar på att låg utbildningsnivå, låg inkomstnivå och att vara född utanför Sverige är gemensamma faktorer för de grupper som har störst behov av medborgarkontorens samhällsvägledning. Utifrån medborgarkontorens uppdrag, att ge service och samhällsinformation genom det personliga mötet och att finnas där behoven är som störst, bör kontorens placering styras av var denna målgrupp är bosatt. Den primära målgruppen som identifieras i behovsanalysen ovan är de göteborgare med lägst inkomst och utbildningsnivå.

3.1 Analysmetod

I den här delen av rapporten redovisas befolkningsdata som visar var i Göteborg som det finns en överrepresentation av grupper med störst behov av samhällsvägledning. Syftet med redovisningen är att visa hur stort behovet är, i vilka områden behoven finns och om några av dessa områden eventuellt saknar tillgång till medborgarkontor.

För att fastställa var målgruppen bor jämförs hur stor andel av befolkningen som är låginkomsttagare i respektive område med hur stor andel som har låg inkomst i staden i stort. I ett andra steg jämförs hur stor andel av befolkningen som har grundskola som högsta avslutade utbildning i ett område med hur stor siffran ser ut i hela kommunen. De områden som har större andel med låg inkomst och låg utbildning än staden i stort anses vara områden där det finns behov av medborgarkontor. På det här sättet går det att fastställa vilka områden i staden som behöver prioriteras för att jämna ut skillnaderna inom staden.

Tidigare har det inte funnits någon princip inom Göteborgs Stad för var medborgarkontoren bör finnas. Metoden som presenteras här kan i framtiden utgöra en princip för placeringar, både för att utvärdera behoven av befintliga kontor och för att analysera behov av nyetableringar. Principen medför att förvaltningen kan säkerställa ett likvärdigt serviceutbud över staden.

Statistiken som använts för att göra analysen är hämtad från Göteborgsbladet som sammanställs en gång per år av Göteborgs Stads stadsledningskontor.¹⁴ Statistiken finns uppdelad på hela staden, stadsområdesnivå, stadsdelsnivå (de före detta stadsdelsnämnderna), mellanområdesnivå och på primärområdesnivå. I redovisningen nedan används den minsta enheten, primärområden. Genom att använda den minsta analysenheten ges en så detaljerad bild som möjligt och skillnader mellan närbelägna områden framträder tydligare. Primärområdena varierar både vad gäller geografisk storlek och befolkningsmängd, där de varierar mellan knappt tusen invånare upp till 15 000. Uppgifterna om inkomstnivå är inhämtade 2019 medan utbildningsnivå och andelen utrikes födda gäller år 2020.

För att identifiera områden med många lågutbildade används data över hur många av invånarna i åldern 25–64 som har förgymnasial utbildning som högsta avslutade utbildning. I Göteborgs Stad i stort är det 10 procent av invånarna

¹⁴ Stadsledningskontoret, Göteborgs Stad, Göteborgsbladet 2021.

som tillhör den utbildningskategorin. Primärområden med en andel lågutbildade som är högre än snittet för hela Göteborg har valts ut och studerats närmare. Områden med både en hög andel lågutbildade och en hög andel invånare med låg inkomstnivå har identifierats som särskilt intressanta ur ett behovsperspektiv.

Som mått på socioekonomisk status används även primärområdenas inkomstfördelning. Inkomstfördelningen anger hur många av befolkningen i åldern 20–64 år som tillhör var och en av tre inkomstkategorier. Inkomstkategorierna är framtagna utifrån fördelningen i Göteborg – 30 procent av invånarna hamnar i den lägsta klassen (0–197 tkr/år), 40 procent i mellanklassen (197–427 tkr/år) och 30 procent i den högre inkomstklassen (427 tkr/år och uppåt). Att studera inkomstfördelning har fördelen att det visar var de mest utsatta finns på ett tydligare sätt än medelinkomst. Ett områdes medelinkomst riskerar att dölja skillnader inom området medan inkomstfördelningsmåttet tydligare synliggör resurssvaga områden. Inom kategorin låginkomsttagare ryms både personer som är anställda men vars månadslön är låg, arbetslösa och personer med långtidsberoende av försörjningsstöd.

Varken när det gäller utbildningsgrad eller inkomstfördelning omfattar statistiken personer över 65 år. Underlaget kan dock användas för att identifiera resurssvaga områden, vari en stor del av de äldre med störst behov sannolikt finns. Gruppen äldre kan generellt tänkas ha ett behov av stöd, framförallt när det gäller digitala tjänster. Men det finns sannolikt stora skillnader inom gruppen och det är framförallt de mest resurssvaga som är i behov av samhällsvägledning.

Utöver utbildning och inkomst studeras även hur stor andel av invånarna som är födda utomlands, oavsett födelseland. I Göteborg i stort är 27,8 procent födda i ett annat land i Sverige.

3.2 Centrum

Stadsområde Centrum består av de tidigare stadsdelsförvaltningarna Centrum, Örgryte-Härlanda och Majorna-Linné. I stadsområdet finns inga primärområden där andelen av befolkningen som har grundskola som högsta utbildningsnivå är högre än genomsnittet i staden. Ett antal primärområden ligger över genomsnittet vad gäller andelen låginkomsttagare. Bland de med högst andel låginkomsttagare återfinns primärområden med stora studentbostadsområden, så som Johanneberg och Krokslätt där 40 respektive 41 procent tillhör den lägsta inkomstkategorin. Detta visar på att endast inkomstnivå inte är ett tillräckligt mått i sig själv på behovet av samhällsvägledning då yngre studenter sannolikt inte är i behov av samhällsvägledning. Stadsområde Centrum har överlag en yngre befolkning än staden i övrigt. Enligt de kriterier som utredningen utgår från finns alltså inga områden i Centrum med stort behov av samhällsvägledning.

3.3 Hisingen

Stadsområde Hisingen består av de före detta stadsdelsförvaltningarna Lundby, Västra Hisingen och Norra Hisingen. I stadsområdet finns ett antal primärområden som är överrepresenterade vad gäller andel av befolkningen med låg utbildning och inkomst. Dessa är koncentrerade till två områden, Backa och Biskopsgården. Alla primärområden som utgör Biskopsgården har en högre andel invånare med endast förgymnasial utbildning och fler som tillhör den lägsta inkomstgruppen än Göteborgssnittet. De fem områdena har en sammanlagd befolkning på cirka 30 500 invånare. Särskilt Norra Biskopsgården utmärker sig som ett av Göteborgs mest resurssvaga områden. Här tillhör 50,4 procent av invånarna i åldern 20–64 den lägsta inkomstgruppen och 29,9 procent saknar gymnasieutbildning.

I Backaområdet utmärker sig primärområdena Brunnsbo, Backa och Skälltorp genom att de har en högre andel lågutbildade och låginkomsttagare än Göteborgssnittet. Tillsammans har dessa primärområden en befolkning på drygt 25 000 personer.

Ett annat primärområde på Hisingen, Tuve, har en något högre andel invånare som saknar gymnasieutbildning än Göteborgssnittet – 11,4 procent. Dock är andelen låginkomsttagare lägre än Göteborgssnittet – endast 22,2 procent tillhör den lägsta inkomst kategorin. På Hisingen finns också två primärområden, Rambergstaden och Lindholmen, där andelen låginkomsttagare är något högre än snittet i staden, men som inte identifierats som resurssvaga då andelen lågutbildade är lägre än i staden i övrigt. Därmed bedöms varken, Tuve, Rambergstaden eller Lindholmen som områden med stort behov av samhällsvägledning.

Totalt identifieras alltså åtta primärområden på Hisingen som särskilt intressanta, som tillsammans har en befolkning på drygt 55 500 invånare. Förutom en överrepresentation av andelen lågutbildade och låginkomsttagare är även en stor del av invånarna födda utomlands – alla områden ligger över snittet i staden som är 27,8 procent. Återigen sticker Norra Biskopsgården ut, där 63,9 procent av invånarna är födda i ett annat land än Sverige. Av de åtta områdena har Jättesten och Skälltorp lägst andel utrikes födda då båda ligger på 38,8 procent.

3.4 Nordost

Stadsområde Nordost består av de två tidigare stadsdelsförvaltningarna Angered och Östra Göteborg och där finns flera områden med en hög andel lågutbildade och låginkomsttagare. I Angered gäller detta för hela det tätbebyggda området, nio primärområden, med en sammanlagd befolkning på 47 300 personer. Av dessa ligger andelen låginkomsttagare och lågutbildade med stor marginal över Göteborgssnittet i sju områden. I övriga två områden, Agnesberg och Linnarhult, är avvikelserna mindre. I de sju mest resurssvaga områdena ligger andelen lågutbildade som lägst kring 20 procent och andelen låginkomsttagare varierar mellan 37 procent i Angereds Centrum och 52,1 procent i

Hammarkullen. Hammarkullen är det område i Göteborg med näst högst andel låginkomsttagare och högst andel lågutbildade med 31,4 procent.

I Bergsjön och Kortedala har fyra områden identifierats som resurssvaga, i och med att de har en hög andel lågutbildade och låginkomsttagare. Den sammanlagda befolkningen i de fyra primärområdena uppgår till 35 600. Av de fyra primärområdena har Södra Kortedala lägst andel resurssvaga invånare, men i jämförelse med övriga staden är nivåerna höga. 16,6 procent av invånarna i primärområdet saknar gymnasieutbildning och 39,8 procent tillhör den lägsta inkomstkategorin. Östra Bergsjön är det område i Göteborg som har högst andel låginkomsttagare – 52,3 procent av de 10 071 invånarna tillhör den lägsta inkomstgruppen och 27,5 procent saknar gymnasieutbildning.

Sammantaget har ovan identifierade resurssvaga områden i stadsområde Nordost en befolkning på 82 900 personer. Utöver dessa områden kan nämnas Gamlestaden som har en lägre andel lågutbildade än staden i stort men där 35 procent av befolkningen 20–64 år är låginkomsttagare. Förhållandet kan ha sin förklaring i att Gamlestaden har en ung befolkning där åldersgrupperna 19–24 och 25–29 är överrepresenterade jämfört med staden i övrigt. Därmed bedöms inte Gamlestaden som ett område med stort behov av samhällsvägledning.

Samtliga 13 identifierade resurssvaga områden i stadsområde Nordost har en högre andel utrikesfödda bland sin befolkning än staden i stort. I en majoritet av områdena är 50 procent eller mer av befolkningen födda utanför Sverige. Lägst andel utrikesfödda bland de 13 områdena finns i Södra Kortedala där andelen ligger på 43,6 procent.

3.5 Sydväst

Stadsområde Sydväst består av de före detta stadsdelsförvaltningarna Askim-Frölunda-Högsbo och Västra Göteborg. Genomgången av områdesstatistiken visar att här finns sex primärområden där både andelen lågutbildade och låginkomsttagare är högre än i Göteborg i stort. Dessa är alla belägna runt Frölunda torg och har en sammanlagd befolkning på 24 200 personer. Störst andel lågutbildade finns i Grevegården, där 22 procent av invånarna endast har förgymnasial utbildning. Grevegården har tillsammans med Frölunda torg också högst andel låginkomsttagare i stadsområdet – 42,8 respektive 43,6 procent tillhör den lägsta inkomstklassen.

I områdena Ruddalen, Högsbohöjd och Högsbotorp tillhör fler den lägre inkomstklassen än i Göteborg i stort. Andelen lågutbildade är dock lägre än Göteborgssnittet. Därmed bedöms inte Ruddalen, Högsbohöjd och Högsbotorp som områden med stort behov av samhällsvägledning.

I de ovan nämnda primärområdena kring Frölunda torg är andelen utrikesfödda högre än snittet i staden. Högst andel utrikes födda finns i Grevegården, där 50 procent av invånarna är födda utanför Sverige.

3.6 Resultat av områdesanalysen

Utifrån ovanstående analys av samtliga primärområden i Göteborgs Stad har ett antal områden identifierats som resurssvaga och i behov av samhällsvägledning. En sammanställning av dessa finns i Tabell 2. I kartan i Figur A är dessa områden markerade med blått.

Tabell 2. Sammanställning identifierade primärområden

Område	Hisingen	Nordost	Sydväst
	Brunnsbo	Lövgärdet	Tofta
	Backa	Rannebergen	Frölunda torg
	Skälltorp	Gårdstensberget	Skattegården
	N:a Biskopsgården	Angereds C	Ängås
	Länsmansgården	Agnesberg	Grevegården
	Svartedalen	Hammarkullen	Kannebäck
	S:a Biskopsgården	Linnarhult	
	Jättsten	Hjällbo	
		Eriksbo	
		S:a Kortedala	
		N:a Kortedala	
		V:a Bergsjön	
		Ö:a Bergsjön	
Invånarantal	55 500	82 900	24 200

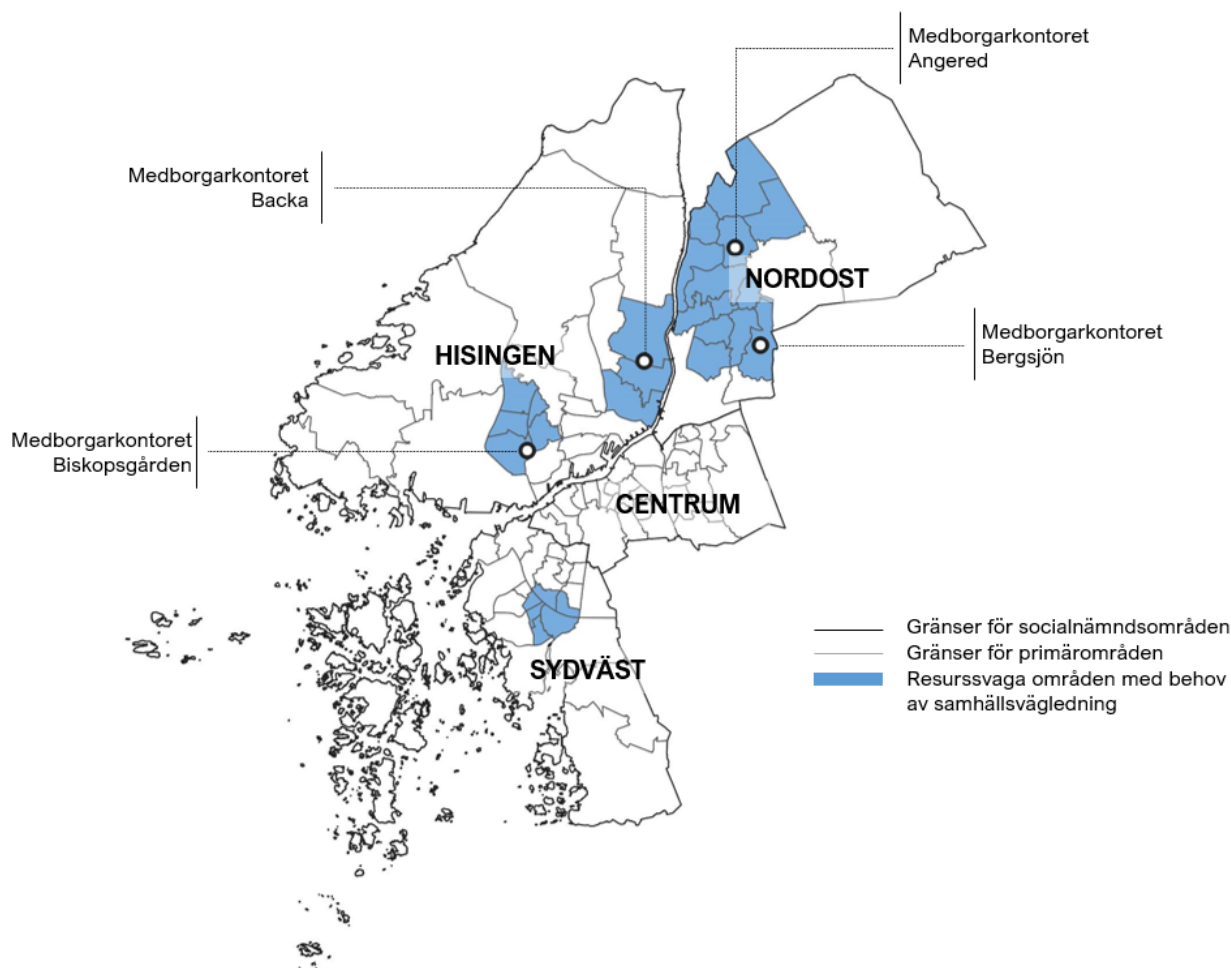
I de områden som har identifierats som resurssvaga kan en stor andel av invånarna förväntas vara i behov av samhällsvägledning, samtidigt som det inte gäller alla boende i området. Likaså finns det säkerligen individer i övriga områden som är i behov av stöd från medborgarkontor, trots att området i sig inte betraktas som resurssvagt. Områdena som pekas ut i denna sammanställning har en hög koncentration av personer med förutsättningar som gör det sannolikt att de kan vara i behov av samhällsvägledning. Dessa områden skulle därmed gynnas mest av att ha nära till ett medborgarkontor som kan bidra med samhällsvägledning och därigenom främja delaktighet och inflytande.

Stadsområde Hisingen och Nordost har två medborgarkontor vardera och områdesanalysen visar att dessa är placerade på relevanta platser utifrån befintliga behov. I stadsområde Sydväst finns primärområden med behov av samhällsvägledning, men området saknar medborgarkontor. Enligt analysen finns det inte något stort behov av samhällsvägledning i stadsområde Centrum.

Som utredningen har visat är Nordost det stadsområde med flest invånare i primärområden som har identifierats som resurssvaga i staden. Det tyder på ett stort behov av samhällsvägledning, vilket idag möts av ett kontor med en tillsvidareanställd samhällsvägledare i Bergsjön och ett kontor med fyra tillsvidareanställda och en visstidsanställd samhällsvägledare i Angered. Erfarenheterna från kontoren i Nordost säger att behovet är större än vad resurserna räcker till. Samhällsvägledarnas erfarenheter, besöksstatistiken och

utredningens områdesanalys visar på att det finns anledning att överväga en förstärkning av medborgarkontoren i Nordost. Arbetsbelastningen, framförallt på kontoret i Angered, har länge varit hög, särskilt sedan medborgarkontoret i Hammarkullen stängdes ned. Det kan även vara aktuellt att utvidga kontoret i Bergsjön, etablera ett ytterligare medborgarkontor i Nordost eller andra alternativa lösningar.

Figur A. Karta över Göteborg med identifierade primärområden



Resultatet visar att det finns ett behov av en nyetablering av ett medborgarkontor i stadsområde Sydväst. Här återfinns sex till varandra angränsande primärområden som tillsammans utgör ett resurssvagt område med behov av samhällsvägledning. Analysen pekar på att det i dessa områden finns behov av personlig service och hjälp med digitala ärenden. Området ligger långt från stadens befintliga medborgarkontor och invånarnas tillgång till samhällsservice skulle stärkas av en nyetablering. Tillgång till medborgarkontor i området skulle kunna bidra till att öka invånarnas delaktighet och inflytande samt att minska ojämlikheter i tillit och hälsa.

I kommande avsnitt utreds förutsättningarna för ett nytt medborgarkontor i Sydväst och eventuell placering i stadsområdet. Placeringen av kontor i

stadsområdet behöver ta hänsyn till var i området ett medborgarkontor skulle kunna göra mest nytta, tillgänglighet, kommunikationer, tillgång till lokaler och eventuella möjligheter till samlokaliseringar eller andra samarbeten med andra verksamheter.

4 Förutsättningar för nyetablering i Sydväst

Utifrån slutsatserna i områdesanalysen, att det finns ett stort behov av samhällsvägledning i Sydväst och därmed ett behov av en nyetablering där, följer här en närmare inventering av stadsområdet. Inventeringen består av tre delar, där den första behandlar tillgång till övrig samhällsservice i området. Den andra utreder möjlig placering av ett medborgarkontor i stadsområdet och den tredje delen redogör för vilka krav som ställs på medborgarkontorets lokaler. Inventeringen genomfördes bland annat med hjälp av intervjuer med lokala företrädare för kommunala förvaltningar och bolag.

4.1 Befintlig kommunal och statlig service i Sydväst

Göteborgs Stads folkbibliotek finns på ett antal platser i Sydväst, närmare bestämt i Högsbo, Askim, vid Frölunda torg samt på Styrso och Donsö – dessutom finns enklare biblioteksservice i Nya Hovås. Biblioteken erbjuder enklare samhällsinformation, möjlighet att låna datorer för till exempel myndighetsärenden och är ofta platser dit invånare vänder sig med sina samhällsfrågor. De primärområden som i utredningen identifierats som resurssvaga ligger alla kring Frölunda torg där Frölunda bibliotek finns inrymt i Frölunda kulturhus.

Socialförvaltningen Sydväst har två socialkontor som bland annat hanterar ärenden om ekonomiskt bistånd, båda dessa ligger nära Frölunda torg på Lergöksgatan respektive Topasgatan.

Förutom kommunala verksamheter finns även statlig service representerad i Sydväst genom Statens servicecenter med lokaler i köpcentret Frölunda torg. På servicekontoret kan besökare få hjälp med sina ärenden hos bland annat Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten.

Ideella föreningar och församlingar bedriver i olika utsträckning socialt arbete i stadsområdet, bland annat i samarbete med kommunala verksamheter. Deras verksamhet är av en annan karaktär än medborgarkontorens, men organisationerna kan utgöra naturliga samarbetsparter för ett medborgarkontor då de möter delvis samma målgrupper.

Som ovan nämnts drev de före detta stadsdelarna Askim-Frölunda-Högsbo och Västra Göteborg tidigare medborgarkontor i stadsområdet. Sedan dessa upphörde med sin verksamhet finns ingen motsvarande service i området,

varken i kommunal, statlig eller civilsamhällelig regi. Det statliga servicecentret svarar bara för de samverkande myndigheternas ärenden och den typ av vägledning som medborgarkontoren erbjuder bedrivs inte av någon annan aktör i området. Enligt kulturförvaltningen som driver Frölunda kulturhus finns det ett stort behov av samhällsinformation i området och upplevelsen hos bibliotekets personal är att de fick ta emot fler sådana frågor efter att medborgarkontorens verksamhet upphörde.¹⁵ Som nämnts ovan kan en sådan situation leda till negativa effekter både för bibliotekets verksamhet, allmänheten och för Göteborgs Stads möjlighet att kommunicera korrekt information. Vidare ser kulturförvaltningen stor nytta av ett medborgarkontor och menar att det skulle vara positivt för området.

Även de kommunala fastighetsbolagen som är stora hyresvärdar i stadsområdet ställer sig positiva till etablerandet av ett medborgarkontor och ser behovet av en sådan verksamhet i området. Vidare uppger de att de är positivt inställda till samarbeten inom ramen för deras sociala engagemang.¹⁶

Socialförvaltning Sydväst ser också ett stort behov av ett medborgarkontor i området och ser stora möjligheter till samarbete.¹⁷ Socialförvaltningen upplever, liksom kulturförvaltningen, att biblioteken och ideella krafter har fått ta emot fler frågor av samhällsvägledningskaraktär sedan medborgarkontoren i området lades ned.

4.2 Placering i stadsområdet

Ett antal kriterier för var i stadsområdet ett nytt medborgarkontor bör placeras har identifierats utifrån verksamhetens uppdrag och behov. Till att börja med bör verksamheten finnas på en plats som är enkel att nå via allmänna kommunikationsmedel. Platsen bör också vara lätt att nå från de olika delarna i stadsområdet. I stadsområde Sydväst gäller det främst de sex primärområden som har identifierats som resurssvaga och där det finns ett stort behov av samhällsvägledning. Alla dessa ligger i anslutning till varandra och i närhet till Frölunda torg. Frölunda torg är en lokal knutpunkt för kollektivtrafiken både inom stadsområdet och för förbindelser med övriga Göteborg. Förutom tillgång till goda kommunikationer är det också fördelaktigt för ett medborgarkontor att finnas på en plats där invånare naturligt rör sig. Det kan innebära att finnas i närheten av annan samhällsservice eller platser där de boende passerar i sin vardag. Detta gör verksamheten mer tillgänglig och sänker trösklarna för att söka stöd. Målgruppen som är i behov av samhällsvägledning kan ofta vara obenägna att söka stöd på grund av en ängslan över att besöka platser eller ta kontakter man inte känner till sedan tidigare. Att finnas nära dessa personers hemmiljö eller platser de är bekanta med kan bidra till att verksamheten når ut till göteborgare som annars är svåra att nå.

Vid Frölunda torg finns som ovan nämnts ett kulturhus med bibliotek, socialkontor samt Statens servicecenter. Förutom kommunal och statlig service

¹⁵ Intervju med kulturförvaltningen, 2021-06-08.

¹⁶ Intervju med Bostadsbolaget, Poseidon och Familjebostäder, 2021-06-04.

¹⁷ Intervju med socialförvaltning Sydvästs avdelning Stadsområde, välfärd och fritid, 2021-09-13.

finns här även ett stort köpcenter med mataffärer, vårdcentral, apotek, shopping och bank.

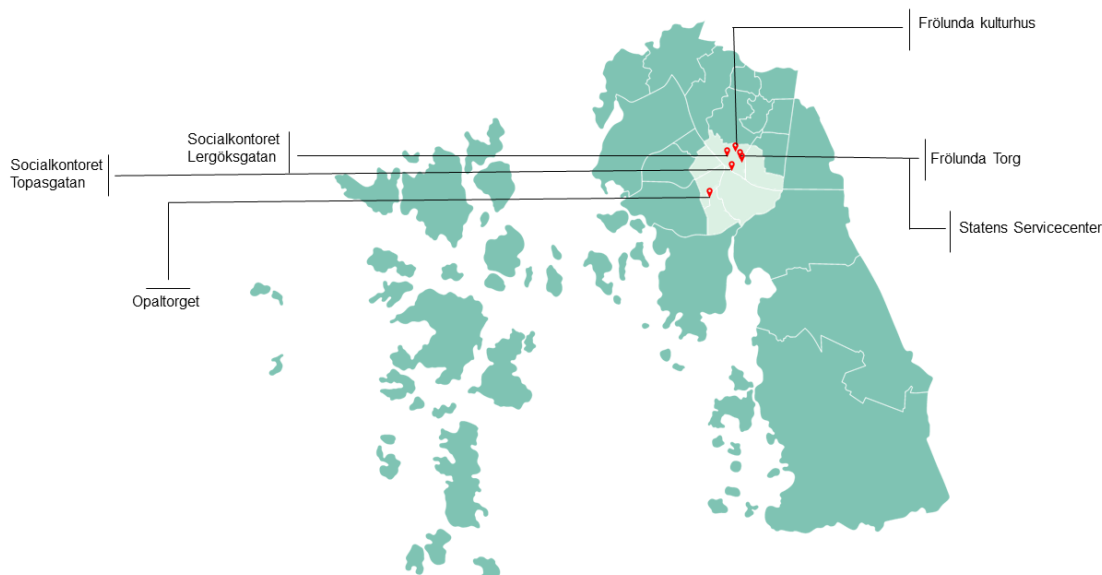
Intervjuer med lokala aktörer i området ger bilden av Frölunda torg som en naturlig lokal mötesplats där även boende i Tynnered och andra kringområden naturligt rör sig och har ärenden. Socialförvaltningen Sydväst lyfter dock upp behoven i Tynnered och att det är viktigt att göra insatser för att säkerställa att man når även Tynneredsborna om kontoret skulle placeras i Frölunda.

Mycket talar alltså för att området kring Frölunda torg vore en lämplig placering för ett nytt medborgarkontor i Sydväst. Förutom ovan nämnda skäl finns här en, i förhållande till övriga delar av stadsområdet, god tillgång till lokaler. Att här redan finns kommunala verksamheter som kulturhus och socialtjänst samt att de kommunala fastighetsbolagen har kontor i området talar för goda möjligheter till samlokalisering.

Ett alternativ till Frölunda Torg skulle kunna vara Opaltorget i Tynnered. De kommunala fastighetsbolagen i området har efterfrågat att nya verksamheter ska etablera sig i området och de genomför satsningar för att bidra till att området tas bort från listan med särskilt utsatta områden¹⁸. En svårighet med att etablera ett medborgarkontor på Opaltorget är att det råder brist på lokaler.

Kommunikationsmässigt är det inte heller lika fördelaktigt beläget som Frölunda torg. Enligt socialförvaltningen Sydväst är boende i övriga stadsområdet även obenägna att ta sig till Tynnered i motsats till Frölunda torg som är en mer naturlig plats att ta sig till, även för boende i Tynnered.

Figur B. Karta över stadsområde Sydväst



¹⁸ Intervju med Bostadsbolaget, Poseidon och Familjebostäder, 2021-06-04.

4.3 Lokal

För en fungerande verksamhet på ett medborgarkontor är det viktigt att det finns tillräckligt med utrymme, både för att kunna ta emot flera besökare i lokalen samtidigt och för att kunna hålla avstånd mellan besökare så att inte andra i lokalen hör samtalet. Det behöver dessutom finnas olika typer av servicepunkter där samhällsvägledning kan ske, till exempel grupper av bord och stolar, samtalsrum, besöksdatorer, servicedatorer och soffgrupp. Den tekniska utrustningen är viktig för att lokalerna ska kunna användas på ett flexibelt sätt. Vidare behöver medborgarkontorens lokaler vara tillgänglighetsanpassade.

Ärendena på medborgarkontoren rör ofta privata frågor och det förekommer att besökaren uppger känsliga personuppgifter i samtalen. Därför är det viktigt att det går att hålla avstånd mellan besökare i lokalen. För särskilt känsliga samtal, exempelvis med personer som har skyddade personuppgifter, behövs tillgång till mindre mötesrum. Ur säkerhetssynpunkt bör det finnas glasfönster in i samtalsrummen för att kollegorna ska kunna se varandra och ha kontakt. Det finns också behov av ytor för besökare som väntar på sin tur, så som en soffgrupp. Sådana ytor inbjuder dessutom till att läsa tidningar, broschyrer och informationsmaterial. Lokalen behöver även ha plats för anslagstavlor och broschyrställ.

Förutom en besöksyta för samhällsvägledning behövs även kontorsplatser där personalen kan arbeta avskilt från den öppna verksamheten. Även här är det en fördel med glasfönster så att man från kontorsplatserna kan ha uppsyn över och se vad som sker i den öppna verksamheten. Ett medborgarkontor behöver även ha tillgång till tillräckliga förrådsutrymmen, dels för kontors- och informationsmaterial, dels för annan utrustning som används vid möten, dialoger och liknande.

Ljudvolymen är en viktig faktor när det gäller lokalens utformning. På medborgarkontoren i Backa och Bergsjön, som båda delar lokal med andra verksamheter, upplever personalen att ljudvolymen ofta är för hög. Tidvis utgör ljudvolymen ett arbetsmiljöproblem och ett hinder i verksamheten. Här är det i huvudsak inte medborgarkontorens besökare som orsakar den höga ljudvolymen, utan de verksamheter som man delar lokaler med. Även på kontoret i Angered, som inte delar lokal med andra men har ett högt besöksstryck, vittnar personal om att den höga ljudvolymen ibland kan vara ett arbetsmiljöproblem. I en sådan situation kan bra ljudabsorbenter och en begränsning av hur många personer som får vistas i lokalen förbättra ljudmiljön.

Flera av de befintliga medborgarkontoren är idag samlokaliserade med andra kommunala verksamheter. Samlokalisering erbjuder fördelar både vad gäller resurseffektivitet och möjligheter till samverkan. Erfarenheten säger dock att det är viktigt med tydliga gränser mellan verksamheterna vad gäller till exempel uppdrag och fördelning av ytor. Vissa ytor passar bättre att dela med andra verksamheter än andra. Exempelvis kan personalmatsal, toaletter, utrymme för föreläsningar och allmänna ytor för väntande besökare eller för att läsa tidningar vara lämpliga att dela med andra verksamheter. Medborgarkontoren behöver

dock ha tillgång till egna besöksytor där samhällsvägledningen kan ske i en lugn och avskild miljö.

För att medborgarkontoren ska kunna fungera som mötesplatser för lokal demokrati och inflytande, bör lokalen helst kunna användas till föreläsningar, större möten, utställningar och dialoger. Val av lokaler till medborgarkontoren behöver göras med uppdragen i åtanke. Dessutom påverkas lokalens storlek av den planerade storleken på personalstyrkan.

Stadens demokratibuss har vid ett antal tillfällen använts som en form av ambulerande medborgarkontor när det har funnits behov av ett komplement till de ordinarie verksamheterna. Erfarenheterna från de här tillfällena har visat att demokratibussen inte är anpassad för att användas till den här typen av verksamhet. Den kan användas i marknadsföringssyfte i en uppstartsfas, men kan inte täcka behovet av samhällsvägledning i någon större utsträckning och särskilt inte på lång sikt.

5 Slutsats och förslag

Resultaten av utredningen visar att befintliga medborgarkontor är lokaliserade i områden där behoven är fortsatt stora och att det även finns ett stort behov inom ett antal primärområden i stadsområde Sydväst. Då Sydväst idag saknar medborgarkontor bedömer förvaltningen att ett nytt medborgarkontor i stadsområdet bör prioriteras. Förvaltningen ser även att det utifrån utredningens områdesanalys framöver kan vara motiverat att förstärka medborgarkontorens närvaro i de stadsområden där de finns idag.

Förvaltningen för konsument- och medborgarservice föreslår att ett nytt medborgarkontor etableras i stadsområde Sydväst och att det förläggs i närheten av Frölunda torg. Lokalen bör möta de krav på tillgänglighet och funktionsduglighet som beskrivs i föregående kapitel och möjligheter till samlokalisering med andra verksamheter bör undersökas närmare.

I tabell 3 presenteras uppskattad årsbudget för ett nytt kontor. Kostnaderna är beräknade utifrån uppgifter om de medborgarkontor som förvaltningen driver idag. För att möta verksamhetens behov av hög tillgänglighet, undvika sårbarhet och kunna arbeta med utveckling av verksamheten och mötesplats-uppdraget är lönekostnaderna beräknade utifrån fem heltidsanställda. Det föreslagna antalet anställda är högre än på befintliga kontor men de befintliga kontoren bedöms i sin tur också ha behov av förstärkningar i personalstyrkan.

Lokalkostnaderna för befintliga kontor varierar beroende på vilken typ av lokal man har att tillgå – i flera fall delar kontoren lokaler med bibliotek eller andra verksamheter. Uppskattningen av lokalkostnaden i tabell 3 utgår från ett scenario där nyetableringen sker i egen lokal. Posten OH (overhead) avser förvaltningsgemensamma funktioner, lokalvård med mera. Kostnaden räknas upp varje år och är här beräknad utifrån 2021 års nivåer – 216 000 kronor per anställd. Den totala årskostnaden för ett nytt kontor uppskattas till cirka 4,5 miljoner kronor, vilket är i linje med det äskande om cirka 4,5 miljoner som

nämnden har varslat om i verksamhetsnomineringarna inför budget 2022. I uppstartsfasen kan det dessutom tillkomma kostnader för till exempel marknadsföring – dessa uppskattas till 150 000 kr.

Tabell 3. Budgetförslag årliga kostnader medborgarkontor Sydväst

Personalkostnader	3 000 000
Övrigt (leasing, småfakturor)	30 000
Kurs-och konferens	10 000
Lokalkostnad	450 000
OH (lokalvård, gemensam utrustning, förvaltningsgemensamma funktioner, mm.)	1 080 000
Summa	4 570 000

Initiala kostnader

Lansering och övrig kommunikation	150 000
Summa	150 000

Utredningen föreslår även att principen för placering av medborgarkontor som presenterats ovan fastställs och används som underlag för medborgarkontorens verksamhet. Analyserna och slutsatserna om medborgarkontorens målgrupp och verksamheternas förutsättningar föreslås utgöra ett underlag för Göteborgs Stads medborgarkontors fortsatta verksamhet.