



Bilaga 2: Resultat medborgarkontorens profil och lokaler

**Resultat av delprojektet Ta fram ett koncept för
medborgarkontorens profil**

2023-02-02

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2023-02-02	2.0	Namnbyte för att kunna utgöra bilaga till Rapport Koncept medborgarkontoren	Martin Hammarén

Innehåll

1	Inledning	4
1.1	Bakgrund	4
1.1.1	Gemensamt koncept för medborgarkontorens profil	4
1.1.2	Medborgarkontorens uppdrag	4
1.1.3	Utredning medborgarkontorens koncept	4
2	Resultat	5
2.1	Övergripande lokalbehov	5
2.1.1	Backoffice, lunchrum och förråd	5
2.1.2	Storlek på lokal	6
2.2	Möbler och färg	6
2.2.1	Färgskalor	6
2.3	Grafiskt manér	6
2.3.1	Mallar och illustrationer	6
2.4	Utanför lokalen	7
2.4.1	Digitala skärmar	7
2.4.2	Beachflagga/gatupratare/roll-up	8
2.4.3	Skyltar utanför lokalen	8
2.4.4	Kölappssystem	8
2.5	I lokalen	8
2.5.1	Välkommen in	8
2.5.2	Hjälp till självhjälp-stationer	9
2.5.3	Aktivitetshörna	9
2.5.4	Soffor, soffbord och skärmar	9
2.5.5	Plats för samhällvägledaren att arbeta i lokalen	9
2.5.6	Prioritering skyltning/affischering	10
2.5.7	Växter	10
2.5.8	Samtalsrum	10

2.5.9	Yta för barn.....	10
2.5.10	Dekor väggar och folderhylla.....	11
2.5.11	Backoffice.....	11

1 Inledning

1.1 Bakgrund

I denna rapport redovisas resultatet av delprojektet Ta fram ett gemensamt koncept för medborgarkontorens profil. Delprojektet är en del av projektet Öppna ett medborgarkontor i Sydvest som genomförs under 2022.

1.1.1 Gemensamt koncept för medborgarkontorens profil

Tanken med konceptet är att utveckla medborgarkontorens profil. Målet är att besökaren direkt ska förstå var den kommer, veta vad den kan få hjälp med samt ska känna igen sig oavsett vilket kontor den besöker. Det handlar om exempelvis lokalens utformning och dess flöde, vilka möbler som finns, hur man möter besökaren samt om kontorens grafiska manér.

1.1.2 Medborgarkontorens uppdrag

Medborgarkontorens uppdrag är att ge service och samhällsinformation, främst om Göteborgs Stads verksamheter. Genom lokal närvaro och personlig service, utgör medborgarkontoren ett komplement till stadens digitala service.

Medborgarkontoren har också i uppdrag att fungera som lokala mötesplatser för inflytande och dialog. De ska samverka med civilsamhället och andra aktörer och på så sätt vara en del stadens infrastruktur för att stärka den lokala demokratin.

1.1.3 Utredning medborgarkontorens koncept

Förvaltningen har under hösten 2022 arbetat med en utredning om medborgarkontorens koncept. Utredningen kompletterar och fördjupar den tidigare utredning som förvaltningen genomförde under 2021, som handlade om medborgarkontorens geografiska placering och behoven av samhällsvägledning i staden. Målet med utredningen är bland annat att den ska kunna användas som underlag inför strategiska beslut kring framtida medborgarkontor och eventuella förändringar av nuvarande placeringar.

Utredningen ska också leverera en sammanfattning av medborgarkontorens uppdrag inom samhällsvägledning, roll som mötesplats och del av infrastrukturen för den lokala och digitala demokratin. Den första delleveransen sker under hösten 2022. Leveransen ska innehålla följande:

- beskrivning av medborgarkontorens uppdrag och serviceutbud
- principer för geografisk placering av medborgarkontoren
- utredning av förutsättningar för samlokaliseringar med andra verksamheter
- beskrivning av grundbemanningsbehov på medborgarkontoren.

Det finns flera beröringspunkter mellan arbetet med medborgarkontorens profilering och den pågående utredningen som beskrivits ovan, framför allt gällande frågor kopplat till lokalbehov.

2 Resultat

2.1 Övergripande lokalbehov

Nedan följer en kortare sammanställning av medborgarkontorens lokalbehov. Lokalbehoven beskrivs mer utförligt i utredningen om medborgarkontorens koncept som förvaltningen genomfört under hösten 2022 (exempelvis gällande placering av lokal, analys kring samlokalisering med mera) som beskrivits ovan. Medborgarkontoren behöver:

- En större öppen, men tydligt avgränsad yta, där det går att ha en överblick över lokalen. Verksamheten kan med fördel ligga bredvid en annan verksamhet men det behövs en separat lokal med egen ingång för att kunna utföra samhällsvägledning på ett bra sätt.
- Plats för olika stationer med publika datorer samt möjlighet och plats för samhällsvägledaren att arbeta tillsammans med besökaren i ärendet. Det behövs också plats för skrivare/kopiator.
- Plats att vänta, antingen i den större öppna ytan som tillhör medborgarkontoret, alternativt utanför lokalen om medborgarkontorets yta är något mindre. Väntan behöver kunna ske avskilt från pågående ärenden.
- Plats för en mindre yta för barn att vänta under ett pågående ärende där de inte hör samtal mellan besökare och samhällsvägledare.
- Gärna ett samtalsrum (för till exempel budget- och skuldrådgivning, juridisk rådgivning, med mera). Rummet behöver ha god insyn och en bakdörr för samhällsvägledarens trygghet och säkerhet.
- Möjlighet att i nära anslutning boka större ytor, exempelvis konferensrum/aula/yta för föreläsning.

2.1.1 Backoffice, lunchrum och förråd

Samhällsvägledarna behöver också ett backoffice kopplat till lokalen. Backoffice behöver finnas bakom ett skalskydd och med arbetsplatser för administrativa uppgifter och till exempel teamsmöten.

Utöver detta behövs tillgång till rast/lunchrum, toalett och förvaring samt möjlighet att förvara kontorsmaterial och eventuella leveranser, gärna ett förråd på några kvadratmeter.

Flera av dessa ytor kan med fördel delas med andra verksamheter, då det kan leda till spontana möten över verksamhetsgränserna och gynna samarbeten.

2.1.2 Storlek på lokal

Gällande kvadratmeter behövs en yta på totalt cirka 100-200 kvadratmeter beroende på utformning. Till exempel plats för besökare att vänta, form på lokalen och backoffice-storlek.

2.2 Möbler och färg

För att kontoren ska ge samma professionella intryck finns det en lista med möbler som medborgarkontoren kan använda när de behöver beställa nytt. Eftersom möbelutbudet i Göteborgs Stads möbelkatalog ändras över tid, är det viktigare att följa färgskala och funktion.

Listan över möbler är ett förslag för att underlätta nästa gång möbler ska beställas. Listan finns i medborgarkontorens Team under *Allmänt – Kommunikation - Koncept medborgarkontorens profil – Förslag möbelbeställningslista för medborgarkontoren* eller genom att klicka [här](#).

2.2.1 Färgskalor

När möbler beställs är det viktigt att möblerna och dess färg håller över tid. Inredningen på kontoret bör därför följa dessa färgskalor:

- Ljusa väggar
- Vita skrivbord/ståbord
- Gråa möbler
- Gröna växter
- Pratbubblor i rosa och rött på väggarna

Möbler och skyltar utanför lokalen anpassas efter omgivning och vad som tillåts vid exempelvis samlokalisering eftersom medborgarkontorens förutsättningar kring placering och lokal skiljer sig åt.

2.3 Grafiskt manér

Medborgarkontoren har fått ett gemensamt grafiskt manér som genomsyrar både mallar, affischer och digital kommunikation. Manéret är i färgerna rosa och rött och innehåller symboler i form av främst pratbubblor i olika former. Det finns också ett antal linjeillustrationer som kan användas som bildstöd för att förtydliga medborgarkontorens serviceutbud.

2.3.1 Mallar och illustrationer

Det finns mallar som ska användas när medborgarkontoren vill exempelvis skapa en affisch. Mallarna finns tillgängliga i medborgarkontorens team – *Allmänt – Kommunikation – Koncept medborgarkontorens profil* eller genom att klicka [här](#).

2.3.1.1 *Gemensamt informationsmaterial*

- Affischmallar i A4 och A3 (Powerpoint)
 - Öppettider
 - Avvikande öppettider
 - Allmän mall för information om aktiviteter
- Dubbelsidig flyer A5 (InDesign)
 - Om medborgarkontoren och om dess adress och öppettider
- Bildspel för digitala skärmar om medborgarkontorens service och funktion
 - Rullande bildspel som beskriver medborgarkontorens service och funktion. Går att komplettera med information om aktiviteter som håller hus på medborgarkontoren eller annan samhällsviktig information.

Affischmallarna används med fördel om medborgarkontoret behöver informera om till exempel avvikande öppettider, events eller information som berör lokalen. Det går också bra att använda affischmallar som finns i Göteborgs Stads mallgenerator för att till exempel informera om aktiviteter som hålls i medborgarkontoret. Det kan vara boendestöd eller juridisk rådgivning. I dessa fall är det en fördel att använda en affisch som sticker ut från medborgarkontorets grafiska manér eftersom det är samarbeten med andra aktörer. Det går bra att använda illustrationer som bildstöd i affischerna för att tydliggöra vad boendestöd är för något.

Illustrationerna finns tillgängliga i medborgarkontorens Team: *Allmänt – Kommunikation – Koncept medborgarkontorens profil* eller genom att klicka [här](#).

2.3.1.2 *Gemensam folder och visitkort*

För att marknadsföra medborgarkontoren finns det en folder som beskriver medborgarkontorens service och funktion. Foldern innehåller dessutom adress och kontaktuppgifter till alla medborgarkontor. Idealet vore att ta fram och trycka en komprimerad version av foldern som är enklare att dela ut. Detta är något som kan göras i framtiden när alla medborgarkontor har mer permanenta adresser.

Foldern finns tillgänglig för utskrift i medborgarkontorens team – *Allmänt – kommunikation – koncept medborgarkontorens profil* eller genom att klicka [här](#).

Det finns också en folder i fickformat (6x9 cm) med uppgifter om stadens kontaktvägar, där finns medborgarkontorens besöksadresser.

2.4 Utanför lokalen

2.4.1 Digitala skärmar

Några av medborgarkontoren har digitala skärmar som finns i lokalen, men som syns utifrån. Där finns det ett bildspel som beskriver medborgarkontorens service och funktion samt öppettider.

Som ett led i konceptinförandet ska alla kontor som har en digital skärm visa bildspelet. Innehållet på skärmarna behöver utvärderas och uppdateras kontinuerligt, för att vara aktuellt och relevant.

Uppdateringar i grundbildspelet görs med fördel av en och samma person för alla kontor. För att bildspelet ska visas på rätt sätt behöver powerpoint-filen exporteras till MP4-fil för att sedan föras över till USB-minnet som förs in i TV:n.

Bildspelet finns tillgängligt i medborgarkontorens team, under *Allmänt – Kommunikation – Koncept medborgarkontorens profil* och kan kompletteras med aktiviteter på respektive kontor.

2.4.2 Beachflagga/gatupratare/roll-up

När kontoret är öppet så kan det vara aktuellt att ställa ut en flagga eller gatupratare, alternativt en roll-up i syfte att uppmärksamma förbigående om att medborgarkontoret är öppet.

Materialet i en gatupratare kan bytas ut för att marknadsföra olika aktiviteter.

Samtliga kontor har genom projektet fått en beachflagga med det nya grafiska manéret. Denna fungerar även för utomhusbruk vid till exempel torgdagar eller events.

Nya produkter som beställs ska följa det grafiska manéret.

2.4.3 Skyltar utanför lokalen

Om du behöver beställa en skylt till lokalen görs detta genom Proceedo. De upphandlade företagen har mallar för de skyltar staden ska använda (Göteborgs Stads logotyp med texten "Medborgarkontor").

2.4.4 Kölappssystem

I de fall kontoret har ett stort antal besökare kan det vara bra att beställa in ett kölappssystem. Kölapparna går också att få digitalt direkt i mobilen. Det skapar även en tydlighet för besökarna när det är deras tur.

2.5 I lokalen

2.5.1 Välkommen in

Om det är ett medborgarkontor med högt besöksantal kan det vara bra med ett ståbord även vid entrén, där samhällvägledaren kan ställa några frågor för att se till att besökaren får rätt hjälp av rätt instans.

2.5.2 Hjälp till självhjälp-stationer

Många av besökarnas ärenden är digitala. För att på ett bra sätt kunna vägleda i dessa ärenden, behövs ”hjälp till självhjälp”-stationer. Antalet stationer baseras på besöksstryck. För varje station behövs:

- Ett höj- och sänkbart skrivbord
- Två stolar
- En offentlig dator
- Två datorskärmar
- Två tangentbord
- Två möss

Se förslag på möbelbeställningar i medborgarkontorens Team under *Allmänt – Kommunikation - Koncept medborgarkontorens profil – Förslag möbelbeställningslista för medborgarkontoren* eller genom att klicka [här](#).

2.5.3 Aktivitetshörna

I aktivitetshörnan kan samhällsvägledaren dels vägleda i ärenden som inte kräver dator, så som att till exempel fylla i en blankett eller förklara innehåll i brev. Aktivitetshörnan är också till för när vi ha andra verksamheter på plats.

För aktivitetshörnan behövs:

- Höj- och sänkbara ståbord
- Stolar

Antalet bord och stolar behöver anpassas utifrån storlek på lokal, besöksstryck och antal medarbetare. Se förslag på möbelbeställning i medborgarkontorens Team under *Allmänt – Kommunikation - Koncept medborgarkontorens profil – Förslag möbelbeställningslista för medborgarkontoren* eller [här](#).

2.5.4 Soffor, soffbord och skärmar

Om lokalen tillåter är det bra med en hörna med soffor och soffbord. Här kan man på ett mer avslappnat sätt gå igenom längre ärenden. I de fall där det saknas ett samtalsrum, kan hörnan skärmas av med skärmar som skapar en mer avskild yta för känsliga ärenden.

2.5.5 Plats för samhällsvägledaren att arbeta i lokalen

I vissa fall finns det behov av ett utrymme med bord och stol där samhällsvägledare kan arbeta. Detta om det uppstår ett lugnare besökstempo då samhällsvägledaren behöver använda tiden till annat arbete vid sin dator. Ibland finns det också anledning att ge besökare utrymme att prova att arbeta självständigt.

2.5.6 Prioritering skyltning/affischering

När det inkommer en stor mängd förfrågningar om att skylta med informationsmaterial på medborgarkontoren kan det bli svårt att göra en avgränsning av vad som ska prioriteras och inte.

Följ denna lista för att avgöra vilken information som ska prioriteras:

1. Kriskommunikation
 - a. Information om eventuellt pågående krig/konflikt
 - b. Information om pandemi/samhällsfarlig smitta
 - c. Information om brist av till exempel el eller vatten
 - d. Annat som Stadsledningskontoret klassar som krisinformation
2. Information från lagstadgad verksamhet, till exempel:
 - a. Socialtjänsten
 - b. Social omsorg (till exempel äldreården)
 - c. Räddningstjänsten
 - d. Vatten och avlopp
 - e. Överförmyndarenheten
3. Bra att veta
 - a. Aktiviteter i området
 - b. Information om icke lagstadgade verksamheter (mötesplatser, träffpunkter, aktivitetshus)
 - c. Kulturevenemang

Listan täcker inte all information som kan inkomma till medborgarkontoren, men ger en indikation om vad som är viktigast att prioritera. Listan är till som en hjälp för att hjälpa samhällsvägledaren göra avvägningar om vilken information som ska prioriteras. Samhällsvägledaren i det aktuella kontoret avgör vilken information som är mest respektive minst viktig.

2.5.7 Växter

Gröna växter beställs genom förvaltningens internservice. Upphandlat företag åker ut och sköter växterna genom ett serviceavtal.

2.5.8 Samtalsrum

Vissa samtal kan vara känsliga, därför är det bra om lokalen har ett avskilt samtalsrum. Ett samtalsrum behöver ha god insyn och en bakdörr för att samhällsvägledarens trygghet. Rummet behöver:

- Vitt bord
- Grå stolar
- Pratbubbla som dekor

2.5.9 Yta för barn

Eftersom medborgarkontoren besöks av vårdnadshavare innebär det att det behövs en plats där barn kan vänta:

- Lågt bord

- Barnstolar
- Papper
- Färgpennor
- Liten boksamling

Se möbelbeställningslista för förslag på bord och stolar i medborgarkontorens Team under *Allmänt – Kommunikation - Koncept medborgarkontorens profil* – *Förslag möbelbeställningslista för medborgarkontoren* eller [här](#).

2.5.10 Dekor väggar och folderhylla

För att skapa en igenkänning när besökare kommer till medborgarkontorens lokaler finns det dekor som speglar det grafiska manéret. Dekoren består av pratbubblor i rött och rosa i papp. Det finns cirka 20 pratbubblor, men det går att beställa fler om det behövs.

Pratbubblorna hängs bäst upp med Tesa-tejp och är beställda genom enheten Visuell kommunikation. Kontakta förvaltningens kommunikationsavdelning för att beställa fler.

Lokalerna består också av en annan funktionell inredningsdetalj, anslagstavla och folderhylla. Se möbelbeställningslista i medborgarkontorens Team: *Allmänt – Kommunikation – Koncept medborgarkontorens profil* eller [här](#).

2.5.11 Backoffice

Möbler beställs enligt förvaltningens standardutbud. Se möbelbeställningslista i medborgarkontorens Team.