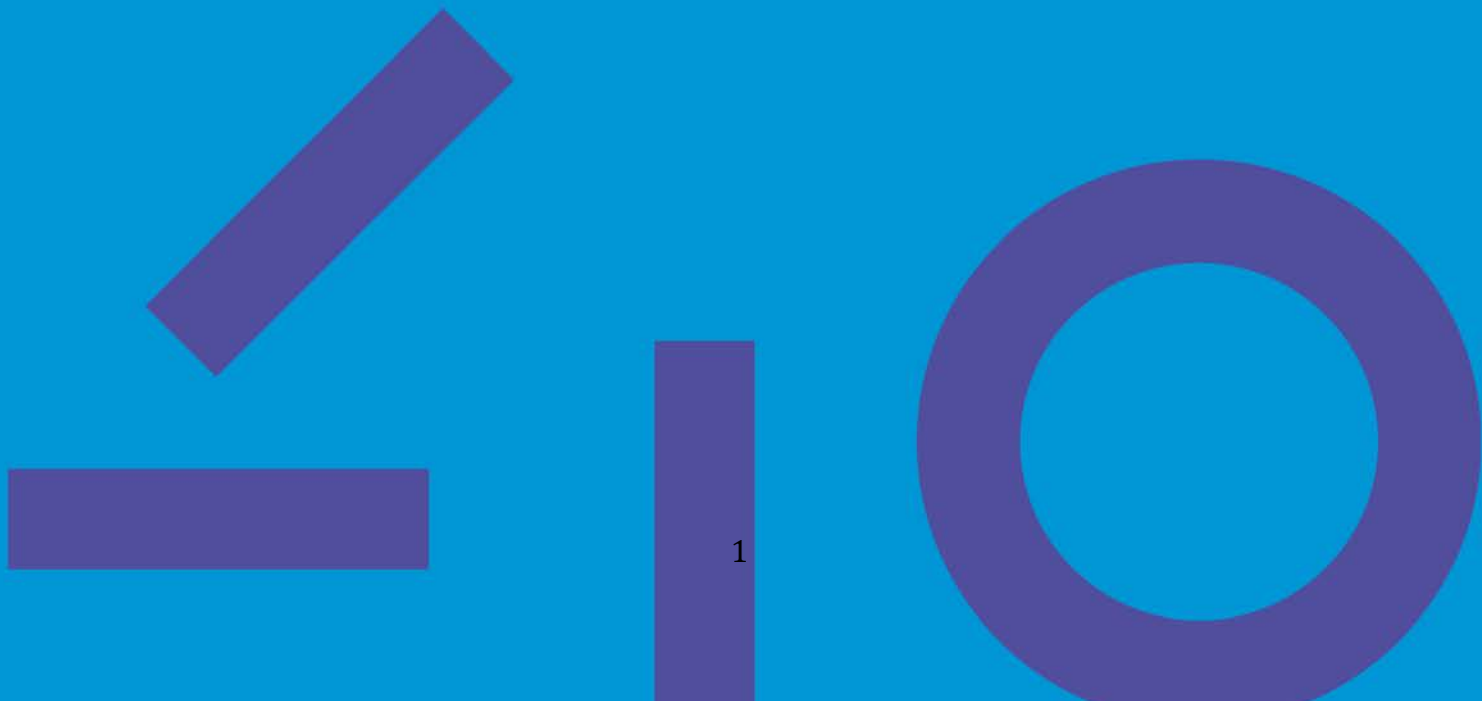


# Normkritisk granskning

av [goteborg.se](http://goteborg.se)

Maja Lundqvist & Anneli Tillberg



## INNEHÅLL

INLEDNING .....	3
UPPDRAGET.....	4
METOD.....	4
ANALYS: BILD.....	5
Representation.....	6
Roller .....	8
Inkludera utan att markera .....	9
ANALYS: SPRÅK.....	10
Inkluderande språkbruk.....	10
Tillgänglighet och andra språk än svenska.....	12
Normativt språkbruk.....	13
ANALYS: INNEHÅLL .....	14
Målgrupp.....	14
Struktur .....	15
Roller .....	16
MOBIL .....	17
RESULTAT .....	17
Hur möter goteborg.se sin besökare? .....	17
Vad finns det för föreställningar om besökaren? .....	18
På vilket sätt framgår det att Göteborg är en stad för alla?.....	18
Rekommendationer.....	19
BILAGA 1 - SIDOR SOM GRANSKATS.....	21

## Inledning

Kommunikation är en viktig del av den kommunala verksamheten. Via kommunikationen når kommunen ut till sin målgrupp – medborgarna – med information om sin verksamhet.

Kommunikation som sker omedvetet riskerar dock att återspegla värderingar, föreställningar, privilegier och maktordningar kopplade till kön och andra kategorier. En normmedveten kommunikation hjälper till att förhindra det och har som syfte att ifrågasätta det som anses vara ”normalt” och lyfta fram andra tänkbara världsbilder samt att bryta normer så att fler kan inkluderas. Ett verktyg för att uppnå en normmedveten kommunikation är normkritik.

Förenklat går det att säga att det finns två olika sätt att se på kommunikation. Ett är att se kommunikation som någonting som *speglar* verkligheten, det vill säga att den återger befintliga värderingar i samhället, som i sig är konsekvenser av rådande syn på exempelvis kön, etnicitet, ålder, sexuell läggning, funktionalitet osv. Det andra synsättet ser kommunikation som någonting som *skapar* verkligheten.

Ett normkritiskt perspektiv på kommunikation utgår från att kommunikationen i sig kan vara ett viktigt verktyg för att skapa andra bilder av verkligheten än de vi normalt sett är vana att se i exempelvis media eller på organisationers webbplatser. De föreställningar om till exempel kön som i text och bild omger oss, påverkar i grunden vår förståelse av kön. De skapar begränsande attityder och idéer om vad kvinnor och män är och kan göra. Att då tala och skriva om och gestalta kön på nya sätt, bidrar till att förändra bilden och öka handlingsutrymmet för fler människor.

Dessutom ser verkligheten i sig ofta annorlunda ut än vad mycket av kommunikation i offentligheten gestaltar. Verkligheten består av människor av olika typer av kön, etniciteter, sexuella läggningar och så vidare. Den verkligheten kan osynliggöras om inte en integrerad normmedveten kommunikation används.

## Uppdraget

Göteborgs Stad gjorde en genomlysning av sin webbplats 2012 då kommunen lät granska 15 av de mest välbesökta sidorna på goteborg.se utifrån ett normkritiskt perspektiv. Uppdraget som Göteborgs Stad nu har gett sekretariatet är att ge en sammanfattande bild av kommunikationen på Göteborgs Stads webbplats ur ett normkritiskt perspektiv. De 15 mest besökta sidorna, startsidan och sju enhetssidor ingår i granskningen. Granskningen ska leda fram till svar på de tre nedanstående frågorna och rekommendationer för det fortsatta arbetet med normmedveten kommunikation på goteborg.se.

- Hur möter goteborg.se sin besökare?
- Vad finns det för föreställningar om besökaren?
- På vilket sätt framgår det att Göteborg är en stad för alla?

## Metod

Nationella sekretariatet för genusforskning använder ett normkritiskt perspektiv för att granska webbplatsen goteborg.se. En normkritisk granskning handlar om att synliggöra normer och strukturer som riskerar att förstärka ojämlika maktförhållanden. Genom att ha ett normkritiskt perspektiv på sin kommunikation kan kommunikationen bli normmedveten. Normkritik kan således förstås som analysverktyget, medan normmedveten kommunikation blir det praktiska görandet.

Sekretariatets granskning av goteborg.se utgår från normer kopplade till de sju diskrimineringsgrunderna (kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning, funktionalitet och ålder). Dels handlar urvalet om att det var dessa kategorier den tidigare granskningen av goteborg.se utgick ifrån, och dels om att diskrimineringsgrunderna är kopplade till många av de ojämlika maktstrukturer som finns i samhället.

Det ingår inte i uppdraget att göra en översikt av forskningsläget, detta är en genomgång baserad på sekretariatets erfarenhet och kunskap från arbete med normkritiska perspektiv på kommunikation. Sekretariatet tog fram en checklista för att säkerställa en systematisk granskning av sidorna utifrån bilder, språk och

innehåll. I checklistan fanns också utrymme för att föra in övergripande kommentarer och synpunkter i granskningens olika avsnitt.

I uppdraget ingår det att titta på kategorisidor, enhetssidor och på startsidan (goteborg.se, granskad 29 november 2017). Dessa sidor har till viss del olika struktur, innehåll och bildanvändning. Det totala materialet är dock för litet för att det ska vara motiverat att dela upp analysen på de olika sidvarianterna. Vi har därför valt att istället löpande integrera exempel från de olika sidorna och i den mån det går skriva ut vilken sida/vilken sorts sidor det är som diskuteras.

De skarpa linjerna som vi drar mellan analyskategorierna bild, språk och innehåll, och deras underrubriker, behövs för att strukturera upp rapporten, men dessa kategorier, och analysen av dem, går dock ofta in i varandra. Sammantaget menar vi att det ger en tillfredställande bild av kommunikationen på webbplatsen.

## Analys: Bild

Bilder kan användas som ett verktyg i en normmedveten kommunikation för att göra sidorna mer representativa, tillgängliga och inkluderande. Via bilder kan organisationen också bidra till att utmana stereotypa normer och skapa en bredare skildring av verkligheten.

Bilder kan också göra texter och information mer lättillgängliga genom att till exempel förstärka viktiga delar i texten, ”lätta upp” texten och vid rätt användning ge sidan ett välkomnande intryck. Ett aktivt användande och val av bilder kan alltså fungera som ett verktyg och en möjlighet i det normmedvetna arbetet.

När det gäller kategorisidorna så används dock inte bilder alls. Sådant som annars hade varit relevant att titta på i en normkritisk granskning, så som representation, roller och gestaltning, utgår således. Vi vill därför lyfta frågan kring valet att inte använda sig mer av bilder på kategorisidorna. Genom att inte använda bilder förstärks kategorisidornas formella och instrumentella uttryck. Att till exempel bilda sidor med bilder från hela Göteborg och med personer med olika bakgrund, kön och funktionalitet är ett sätt att arbeta inkluderande och med representation.

Av de sidor som ingick i uppdraget, används bilder på enhetssidorna och på startsidan. Dessa bilder har vi granskat utifrån ett normkritiskt perspektiv.

## Representation

Att som medborgare få möjlighet att se bilder där personer som har liknande identitet som en själv representeras, är väldigt viktigt, särskilt för minoriteter som ofta inte har det privilegiet. Det är också en viktig demokratifråga att alla ser bilder som inte osynliggör stora delar av befolkningen. Utan ett normmedvetet arbetssätt är risken stor att bilder upprepar (*re*presenterar) personer som tillhör normen. Till exempel att en stor del av bilderna representerar vita personer, trots att vi vet att medborgare i Göteborg har ursprung från hela världen och således en mängd olika hudfärger.

Generellt kan sägas att representation av kvinnor/män och flickor/pojkar är jämn på sidorna. Dock hittar vi inte någonstans en bild på en person vars könsuttryck är otydligt i relation till tvåkönsnormen. Det vill säga; alla personer som vi ser på bilderna läses av oss som antingen kvinna eller man, flicka eller pojke. På Bernadottegymnasiets sida syns det att det aktivt har arbetats med att inkludera både flickor och pojkar och kvinnor och män på bilderna och att alla oavsett kön kan vara aktiva eller passiva. Det är positivt, och naturligtvis viktigt om skolan vill locka elever från båda dessa könen. Men kan en söka till och gå på Bernadottegymnasiet om en inte har full funktionsförmåga? Skolans förstasida ger ingen upplysning kring det.

En norm som är mycket tydlig och synlig i bildanvändningen på de flesta sidor (som använder bilder) är vithetsnormen. Ett undantag är enhetssidorna Bernadottegymnasiet och "Läs högt". Under dessa sidor syns det att det har skett ett arbete med representation utifrån etnicitet. En majoritet av personerna som syns på bilderna på exempelvis startsidan är dock vita. Även bilder som vi läser som tänkta att vara neutrala (exempelvis bilder på händer) blir en del i det normskapandet, eftersom det är vita kroppar som representeras. Ett undantag är händerna som används för att bilda information om äktenskap/partnerskap, där det är en vit och en brun hand som får symbolisera det heterosexuella paret.

Personer som bär slöja är helt frånvarande, något som förstås inte speglar den verkliga befolkningssammansättningen i Göteborg.



## Roller

Hur människor med olika kön, etniciteter, sexuella läggningar, åldrar, funktionaliteter och så vidare gestaltas och vilka roller de tillåts ha i gestaltningen är viktigt att analysera. Generellt sett kan sägas att det finns mönster i hur olika grupper gestaltas.

Utifrån det bildmaterial vi har haft tillgång till har vi i analysen valt att fokusera på huruvida personerna på bilderna framställs som passiva eller aktiva samt vilka yrkesroller vissa grupper tillåts att ha.

Vanligtvis får män och pojkar inneha mer aktiva roller och kvinnor och flickor mer passiva. Detta mönster finner vi även på de olika sidorna på goteborg.se. I till exempel badfilmen ”Tvätta dig innan badet”. Här skulle Göteborgs Stad istället kunna låta flickan i filmen vara aktiv och hoppa i, eller varför inte både flickan och pojken tillsammans? På bilden för ”Personlig tränare” syns fyra män och en kvinna, kvinnan ler och är passiv medan hon tar emot instruktioner från den personliga tränaren som också är en man. På stadsbiblioteket sitter en vuxen kvinna och läser i gräset för ett barn, medan mannen på en annan bild är uppenbart busig och leker med barnen. Varje bild för sig är inte anmärkningsvärd, men sammantaget bildar de ett mönster som sammanfaller med stereotypa föreställningar om kön.

På startsidan syns personer i olika yrkesroller. Människor med etnicitet som läses som annan än svensk, syns på bilder med yrken som stereotyp tillskrivs ”invandrare”, så som inom restaurangbranschen, som personlig assistent eller färdtjänstchaufför, eller till rubriker om språkcaféer (för övrigt finns där den enda bilden vi hittar på en svart person). Personer med funktionsnedsättning syns på bilder där dessa personer är passiva och i behov av hjälp, oavsett vilket kön de har. Varför inte visa bilder på personer med funktionsnedsättningar som utövar en idrott, gör ett restaurangbesök eller är på en lektion i sin skola? Detsamma gäller här: att det sammantagna bildmaterialet följer ett mönster som riskerar att bidra till en stereotyp framställning av personer med annan etnisk tillhörighet än svensk eller personer med funktionsnedsättning.



## Inkludera utan att markera

Inom normmedveten kommunikation används ofta verktyget ”inkludera utan att markera”, ett begrepp som har myntats av Genusfotografen, Tomas Gunnarsson. Det innebär att människor som avviker från normer synliggörs i sammanhang där denna normavvikelse inte är central. Det skulle till exempel kunna göras genom att ett barn som använder rullstol får sitta och läsa en bok på bilden för Stadsbibliotekets högläsning, eller att det på bilden till rubriken ”Gator, vägar och torg”, är två äldre personer som sitter och äter glass i förgrunden. Dessa personers ”normavvikelse” i form av funktionsnedsättning eller ålder blir då inte i fokus för innehållet på sidan. Syftet är att personer kan representera någonting annat än den normavvikande position som de oftast tilldelas.

Vi kan hitta några exempel på ”inkludera utan att markera” på [goteborg.se](http://goteborg.se), exempelvis:

- Bilden på två kvinnliga byggingenjörer som arbetar får representera det traditionellt manliga området ”Byggande, lantmäteri och planarbete”
- Bilden på en vit och en brun hand som används för sidan ”Gifta sig, äktenskap”
- Bilderna på sidan ”Läs högt” där vuxna män är i majoritet av de som läser för barn.

En skillnad mellan att arbeta med att inkludera utan att markera och att arbeta endast med representation är att kommunikatören genom aktiva val ser till att visa på en verklighet där alla tillåts vara hela människor. På startsidan syns till exempel människor med synliga funktionsnedsättningar endast på bilder till rubrikerna ”Färdtjänst och Funktionsnedsättning” och äldre personer syns på bilden till rubriken ”Äldreomsorg”. För information om staden, så som gator och torg, kultur, kommun och politik, syns främst bilder på innerstaden. Detta betyder att ytterområden och förorter inte verkar kunna representera staden, och personer med funktionsnedsättningar, annan etnicitet än svensk och äldre inte verkar kunna representera någon annan del av staden än de delar där deras avvikelse från normen är i fokus.

## Analys: Språk

Genom språket delar vi in världen i kategorier, benämner och värderar. Språket är i grunden beroende av regler och klassificeringar – av normer. Ett normmedvetet språkbruk går dock ut på att undvika att befästa de normer som är kopplade till att vissa grupper får privilegier och andra inte – att ifrågasätta de normer som är kopplade till makt.

Det formella språket som används på kategorisidorna utelämnar mycket av exempelvis könskodning (till exempel att använda sig av ”generiskt han” eller att köna ord som inte behöver vara könade) och begreppsanvändning (till exempel att använda de begrepp som personer som är normbrytare själva använder sig av), kategorier som en normkritisk granskning kan analysera mer noggrant.

På liknande sätt som vid analysen av avsaknaden av bilder på kategorisidorna kan en dock fundera över vad det formella och till synes neutrala språket gör med sidorna.

## Inkluderande språkbruk

Ett inkluderande språkbruk handlar både om att göra texter tillgängliga, enkla och tydliga men också om att arbeta med att se till att alla människor kan känna sig inkluderade. Här kan ett bra verktyg vara att arbeta med ”pedagogiska exempel”, alltså påhittade exempel som tydliggör en krånglig text, där personerna i exemplet explicit kan ha olika typer av identiteter.

På sidorna används ofta ett du-tilltal som mjukar upp det svårgenomträngliga språket lite. Sidan ”Kretslöppsparken Alelyckan” är ett exempel på en sida med en mer välkomnande, informell ton och med en text som ger intryck av att vara skriven med syfte att informera och hjälpa läsaren. Utifrån ett inkluderingsperspektiv kan du-tilltal med fördel användas på fler ställen. Exempelvis kopplat till personer och grupper som det oftare pratas om och över, än med, så som personer med funktionsnedsättning.

På sidan ”Vatten och avlopp” finns en ordlista, något som i högre grad kan användas för att möjliggöra bättre förståelse av texten. Ordlistan är dock onödigt avancerad, med många ord som inte används i texten i övrigt och med krångliga

förklaringar av orden. Ett förbättringsförslag skulle vara att korta ner ordlistan till de ord som är direkt relevanta för att förstå innehållet på sidan och att flytta upp ordlistan så att den ligger bredvid texten eller i början, inte längst ned.

Att tänka på tillgängligheten är naturligtvis grundläggande för personer som av olika anledningar har svårt att läsa och förstå långa och krångliga texter, men ett klart och tydligt språk gör dessutom informationen mer tillgänglig för alla. De som förstår en krångligare text, förstår också en lättare text, medan de som bara förstår en lättare text, utesluts vid användning av svårare texter.

På enhetssidorna är det mindre text än på kategorisidorna och texten som finns är mer lättillgänglig. Sidan ”Tvätta dig innan badet” är ett bra exempel där film och språk förstärker varandra. Språket är dessutom skrivet på ett lättförståeligt sätt. På många av kategorisidorna är det däremot ett svårtillgängligt, alltså ett exkluderande språk som används. I vissa fall är texten för lång och detaljerad:

*Anställd, med förmånsbeskattat tjänstefordon, likställs med eget innehav av fordon. Bifoga en lönespecifikation där det framgår att du har bilförmån samt ett tjänstebilsintyg utfärdat på din arbetsgivares brevpapper med logotyp och kontaktuppgifter. Intyget ska innehålla uppgifter om dig som sökande, fordonet och om du förmånsbeskattas för fordonet. Intyget ska vara underskrivet av behörig person på företaget. Intyg behövs även för innehavare av leasingavtal med billeasingföretag. (Från sidan Boendeparkering)*

I andra fall är texten för kort och knapphändig:

*Du kan ansöka om en plats på förskola eller i familjedaghem tidigast sex månader innan ditt barn behöver platsen. Barnet kan få en plats tidigast från ett års ålder. (Från sidan Förskoleansökan för barn som är folkbokfört i Göteborg)*

Båda exemplen får som konsekvens att texten är krånglig att förstå och följa. Det förutsätter en hög läsförståelse och förkunskap. I och med att vi tittat på specifika sidor så kan det naturligtvis vara så att den information vi ibland saknar går att finna på andra sidor. Ett förslag är att i sådana fall göra direkta länkar i texten till den sida där en kan hitta mer information.

Inkluderande språkbruk och normkritiska perspektiv på kommunikation kan samverka och förstärka varandra. För att återanvända exemplet ovan:

*Du kan ansöka om en plats på förskola eller i familjedaghem tidigast sex månader innan ditt barn behöver platsen. Barnet kan få en plats tidigast från ett års ålder.*

Frågor som kanske väcks av denna korta text är: Vad är skillnaden på förskola och familjedaghem? Hur vet jag när barnet behöver platsen? Vem bestämmer det? Förslag på ett mer tillgängligt sätt att skriva:

*Ditt/ert barn har rätt att börja i förskola ([länk till beskrivning av förskola](#)) eller familjehem ([länk till beskrivning av familjedaghem](#)) från att barnet fyller ett år. Det första året är det du/ni som vårdnadshavare som tar hand om barnet. När du/ni som är vårdnadshavare har bestämt när ni önskar att barnet ska börja förskola eller familjedaghem så gör ni en ansökan. MEN, det kan inte vara längre tid än 6 månader kvar till att barnet behöver börja.*

Använd sedan ett pedagogiskt exempel för att förtydliga, och missa då inte möjligheten att bredda representationen och arbeta med normmedvetenhet.

*Fatima och Elin vill att deras barn Mariam börjar i förskolan när Mariam är ett år och tre månader gammal. Det kommer Mariam att vara 1 april år 2019. Då kan de göra ansökan om förskoleplats till Mariam tidigast från 6 månader innan 1 april 2019, alltså från och med 1 oktober 2018.*

## Tillgänglighet och andra språk än svenska

För många personer med olika typer av funktionsnedsättningar, går det inte att tillgodogöra sig språket på webbplatser utan hjälpmedel. Det är ofta personen med funktionsnedsättning som har hjälpmedel på sin dator. För att hjälpmedlet ska kunna fungera måste webbplatsen rent tekniskt vara tillgänglighetsanpassad. Den typen av teknisk tillgänglighet har inte Nationella sekretariatet för genusforskning undersökt och det ingår inte heller i uppdraget.

Goteborg.se tillhandahåller en ”lyssna-funktion”, vilket är positivt, särskilt för personer med kognitiva funktionsnedsättningar. Lyssna-funktionen fungerar på de flesta av kategorisidorna bra, men på startsidan och enhetssidorna är lyssna-funktionen väldigt ojämn och bör gås igenom.

För många personer med hörselnedsättningar, särskilt för barndomsdöva, är teckenspråk modersmål – inte talad eller skriven svenska. Goteborg.se tillhandahåller inte sidor på teckenspråk, trots att det finns en länk till teckenspråk längts upp på sidorna. Länken skickar besökaren vidare till en sida med en kort film och information om att fler filmer ska publiceras under slutet av sommaren/början av hösten 2017. Nu är det början av 2018 så denna sida bör uppdateras skyndsamt.

Många personer har svårt att tillgodogöra sig svenska, kanske är en nybörjare i språket eller talar inte alls svenska ännu. Ett sätt att se till att även sådana medborgare får möjlighet att ta del av stadens information, är att tillhandahålla sidor på andra språk än svenska. Därför är det positivt att ”Suomeksi” finns som länk. Denna skickar en dock till vad som ser ut att vara en startsida på finska, alltså inte en översättning av den sidan besökaren precis var på och ville ha en översättning av. I övrigt erbjuds Google translate för att översätta innehållet till olika språk.

En lämplig vidareutveckling av goteborg.se kan vara att tillhandahålla översättningar på de mest talade språken i Göteborg eller på de nationella minoritetsspråken och att utöka de sidor som finns på teckenspråk. (Med reservation för att sekretariatet enbart har granskat de sidor och enhetssidor som ingår i uppdraget, och att dessa ingångar skulle kunna finnas på ett annat ställe på webbplatsen)

## Normativt språkbruk

Ett språk som ter sig som neutralt, kan ofta dölja normer. Det kan dels handla om att den som tillhör normen, som har makten, tillåts vara osynlig och representera det neutrala (jämför ”äktenskap” och ”samkönade äktenskap” och ”fotboll” och ”damfotboll”). Det kan också handla om att ett neutralt språk verkar inkludera alla, men i praktiken exkluderar vissa grupper.

Att det finns information om könsneutrala äktenskap är bra, men sättet det informeras om, förstärker en heteronormativ föreställning. Exempelvis genom att informationen hamnar längre ned och som ”speciell” eller ”särskild” information. Meningar som: ”Två personer av samma kön kan ingå äktenskap på samma villkor som par av olika kön.” visar också hur heterosexualitet är normen. Ett

förslag är att istället börja sidan med meningen: ”I Sverige får två vuxna personer ingå äktenskap, oavsett om de är av samma eller olika kön, och bestämmelserna i äktenskapsbalken tillämpas på samma sätt för alla.”

## Analys: Innehåll

Att titta på frågor som struktur och målgrupp, utifrån frågor om makt och representation, är en viktig del av ett normmedvetet kommunikationsarbete. Innehållet på webben består såklart av bilder och språk, men under denna rubrik analyserar vi webbplatsen utifrån ett mer övergripande plan.

## Målgrupp

Tydliga målgrupper för kommunikationsarbetet är centralt i ett kommunikativt arbete, inte minst när det gäller normmedveten kommunikation. Det ligger en god intention bakom att vilja rikta sig till ”alla”, men utan ett systematiskt normkritiskt perspektiv, finns det en risk att den föreställda målgruppen utgörs av personer som faller innanför normerna när det gäller exempelvis kön, funktionalitet, etnicitet och sexualitet och att andra osynliggörs.

På många sidor önskar vi oss ett förtydligande av målgrupper, det minskar risken för en outtalat normativ mottagare. En tydligare målgrupp möjliggör också för läsaren att känna sig tilltalad, och gör texten mer relevant.

- Vem/vilka kan få lånekort? Krävs det ett personnummer? Vad händer om ens personnummer inte överensstämmer med det kön en har? Krävs det att personen är skriven i Göteborg? Att hen är över en viss ålder?
- Vad gäller för studie- och yrkesvägledning, vilka kan få hjälp där? Är det endast personer som vill börja läsa på komvux eller alla som vill ha stöd för sina framtida studier och arbetsliv? Vad gäller för personer som inte har betyg från svensk skola? Finns det möjlighet till tolk? Finns det studievägledare som pratar olika språk?
- Vad är skillnaden mellan personlig tränare och rehabilitering? Kan personlig tränare användas av personer med funktionsnedsättningar? I så fall, skriv ut och välkomna!

Ytterligare exempel på när ett oklart målgruppstänk ställer till det är på sidan ”Regler, innan du bokar vigsel”. Där återfinns information på både svenska och engelska, men innehållet är inte detsamma på båda språken. Vi tolkar det som att den engelska informationen är tänkt att rikta sig till personer som inte bor i Göteborg, men som kanske har tänkt komma på en semester och gifta sig då. Det behöver i så fall skrivas ut tydligare. Det finns gott om boende i Göteborg, som har närmare till engelska än svenska och då kanske bara läser den engelska texten. Eller läser både den svenska och den engelska texten och blir onödigt förvirrade. I den engelska texten står det heller ingenting om samkönade äktenskap, däremot nämns en kostnad. Vilka gäller denna kostnad för? För samkönade par, där det av historiska skäl redan är mer osäkert kring rättigheter för äktenskap är det extra viktigt att informationen är tydlig.

## Struktur

Strukturen på webbplatsen, i exempelvis texterna eller i navigeringen, kan också vara viktig att granska ur ett normkritiskt perspektiv. Strukturen säger något om vad avsändaren värderar som viktigast: det viktigaste kommer till exempel normalt sett först i en text, ligger i särskilda puffar eller lyfts på andra sätt fram strukturmässigt och grafiskt. Att värdera vad som är ”viktigast” är en hjälp för besökaren, som på så sätt kan få en relevant översyn snabbt, men måste också analyseras ur ett maktperspektiv. På samma sätt som bilder kan användas som verktyg i normmedveten kommunikation, kan strukturen på webbsidan alltså användas för att lyfta, synliggöra och rikta sig till specifika grupper som vi vet tenderar att exkluderas i en normativ kommunikation.

Vilken besökare har Lundbybadet till exempel haft i åtanke när de har valt ut vilken information som är tillräckligt viktig för att få en egen puff på första sidan? Det finns utrymme för fler puffar, kanske information om möjlighet till stängda duschar (exempelvis för personer som varken definierar sig som kvinnor eller män), separata badtider för kvinnor eller möjlighet till rehabiliteringsbassäng skulle kunna lyftas fram?

På startsidan finns det mycket information och många bilder. 21 puffar gör att innehåll som ”Aktuellt” och ”Kalendarium” kommer långt ner på sidan och det krävs mycket scrollande för att hitta dit. Ett förslag är både att minska antalet puffar, och att använda visst utrymme till att lyfta delar av Göteborgs Stads arbete

som visar att Göteborg är en stad för alla. Exempelvis hbtq-certifierade verksamheter, information om olika religiösa högtider som firas runt om i staden eller information om Göteborgs Stads arbete för mänskliga rättigheter.

Någonting som också kan ge en indikation över vilka ämnesområden som anses som prioriterade är att titta på sidornas omfång i relation till varandra. Texternas längd på kategorisidorna varierar stort. Till exempel är sidorna om boendeparkering och parkeringsavgifter väldigt långa i jämförelse med sidorna om förskoleansökan och studie- och yrkesvägledning. Med detta inte sagt att längre texter är bättre, att nå ut med tillgänglig och relevant information till medborgarna bör vara vägledande i de texter som goteborg.se tar fram. Men vad anses vara viktig och relevant information och finns det kopplingar till normer om exempelvis kön i det avseendet?

## Roller

Hur specifika grupper får synas och var, säger en del om vilka roller som de tilldelas. Om information riktad till dig enbart finns i anslutning till ”problemområden” eller ”stöd”, påverkar det också i vilken grad du kan känna dig välkommen och inkluderad. Ett normkritiskt perspektiv på kommunikation handlar både om att kunna identifiera *vad* och *hur* någonting framställs eller kommuniceras.

På startsidan finner vi rubriken ”Invandring och integration” under huvudrubriken Social- och familjefrågor. Under denna huvudrubrik kan en i övrigt få information om kommunens stöd till människor i utsatthet, exempelvis om socialbidrag (det heter försörjningsstöd eller ekonomisk bistånd nu), missbruk, akut hjälp, hemlöshet och stöd till familjer. Att frågor om invandring och integration ”klumpas ihop” med frågor relaterade till utsatthet i staden riskerar att förstärka en negativ bild av invandring och integration. Ett förslag till en ny huvudrubrik för frågor relaterade till Invandring och integration är ”Ny i Sverige?”

Ett annat exempel är hur personer med funktionsnedsättning framstår som passiva mottagare av stadens stöd. Vi saknar information om exempelvis sport och andra aktiviteter. Träffpunkter finns med som en rubrik, lyft upp den högre



så att den syns och komplettera med information om rättigheter, rätten till frihet från diskriminering, och Göteborgs Stads arbete och vision kring tillgänglighet.

## Mobil

I uppdraget ingår en snabb genomgång av hur sidorna ser ut i mobil. Generellt sett kan sägas att det inte är någon väsentlig skillnad att läsa sidorna på mobilen jämfört med på en dator. Vissa saker som vi tagit upp som problematiska i rapporten blir dock sämre i mobilen. Ett exempel är hur det höga antalet puffar på startsida kräver ännu mer scroll i mobilen för att komma till sektionerna ”Aktuellt” och ”Kalendarium”. Ett annat är sidan för teckenspråk: halva bilden är utanför skärmen så personen som tecknar inte syns i bild. Detta gäller även för filmen ”Tvätta dig innan badet”. Filmerna verkar helt enkelt inte vara anpassade efter responsiv webbdesign.

## Resultat

### Hur möter goteborg.se sin besökare?

Vi har inte hittat något i de sidor vi har undersökt, som indikerar att goteborg.se exempelvis använder sig av ett direkt kränkande kommunikativt bemötande med koppling till diskrimineringsgrunderna. Språket är relativt neutralt, det används till exempel inte så många könskodade begrepp eller andra begrepp som skulle kunna tolkas som exempelvis rasistiska eller transfoba.

Överlag tycker vi oss se att goteborg.se möter sin besökare på ett ojämnt sätt. Det finns ingen tydlig avsändare när det gäller tonalitet, tilltal och form. Vissa sidor är detaljerade och krångliga, medan andra är mer informella och lätta. Generellt sett har kategorisidorna en formell ton, som lätt kan ge intrycket av att det finns ett maktavstånd som markeras mellan kommunen och medborgaren/besökaren.

Goteborg.se skulle också kunna vara lite mer generös i att ”hjälpa” besökaren i att hitta till exempel med ett mer utvecklat målgruppstänk (se frågan ”Vad finns det för föreställningar om besökaren”) eller genom att förklara svåra texter med ett utökat användande av till exempel ordlistor eller pedagogiska exempel. Även

användandet av fler bilder, ingångar för olika målgrupper, länkar osv skulle kunna ge goteborg.se ett mer generöst intryck gentemot sina besökare.

## Vad finns det för föreställningar om besökaren?

Generellt sett kan sägas att det verkar som att Göteborgs Stad har målgruppen ”alla”. Som vi tidigare har nämnt är detta ett uttryck för en god intention, men risken blir också att ”alla” osynliggör personer som inte utgör normen när det gäller exempelvis kön, funktionalitet, etnicitet, sexualitet osv. För att kunna nå dessa medborgare kan det ibland vara av vikt att utveckla sin målgruppsstrategi och fundera över ”vad kan en person utifrån den här målgruppen tänkas vilja ha för information när hen går in på denna sida”. Det som det tänkta ”alla” vill veta stämmer inte alltid överens med det som är relevant information för just alla.

Utifrån analysen av representation och målgrupper finns föreställningen om att besökaren är vit samt kvinna ELLER man. Personen i fråga kan ha en funktionsnedsättning, men i sådant fall är personen någon som är behov av stödinsatser och åtgärder och representeras inte i andra sammanhang. En besökare som bär slöja, är transperson eller svart, har svårt att hitta för dem representativa bilder eller beskrivningar på webbplatsen.

En annan föreställning om besökaren som framkommer är att hen har en ganska hög läsförståelse i det svenska språket och ofta stor förförståelse kring hur olika system och strukturer fungerar i samhället. Besökare som av olika anledningar inte har hög läsförståelse och/eller stor förförståelse (till exempel personer med funktionsnedsättningar, både fysiska och kognitiva, samt personer som är nya i Sverige) framstår alltså inte som prioriterade.

## På vilket sätt framgår det att Göteborg är en stad för alla?

När det gäller kvinnor och män och vuxna och barn är det uppenbart att goteborg.se har en intention att synliggöra att Göteborg är en stad för alla dessa målgrupper. Om det är tänkt att de personer/det som syns på sidan ska spegla göteborgare och besökarna, så återstår det utifrån en normkritisk analys en del arbete. Det finns en mängd information på sidan så frågan är vilken information

som Göteborgs Stad tror är intressant för vem, och hur detta synliggörs. Som analysen visar framstår det ofta som att normativa föreställningar om besökaren avgör vilken information som anses vara av intresse för olika besökare.

Med kommunikation finns möjlighet att göra aktiva val för att uppnå ett visst syfte. Om ett sådant syfte är att det ska framgå att Göteborg är en stad för alla och bidra till att ifrågasätta förgivettagna positioner för olika grupper och individer, så behöver detta göras mer explicit och klart för läsaren. Det krävs ett pågående arbete som handlar om att hela tiden ställa sig frågan: vilken bild ger vi av Göteborg och göteborgare och stämmer det överens med den bild vi har som intention att ge?

## Rekommendationer

Att arbeta med normmedveten kommunikation är ingenting som blir ”klart”. Det är ett ständigt pågående arbete, och några konkreta förslag på förbättringar och ändringar har getts löpande i texten. Nedan formulerar vi dock några övergripande rekommendationer för att underlätta Göteborgs Stads fortsatta arbete med kommunikationen på webbplatsen.

- ❖ Se möjligheterna i att använda både bilder och sidornas struktur som verktyg för att utveckla den normmedvetna kommunikationen.
- ❖ Använd pedagogiska exempel, både för att tydliggöra och för att bredda representationen.
- ❖ Arbeta mer med verktyget att ”inkludera utan att markera”.
- ❖ Förklara krångliga ord med till exempel länkar, faktarutor och ordlistor.
- ❖ Utveckla goteborg.se:s arbete med målgruppsanpassad kommunikation. Tänk på att ständigt ställa frågor som: När vi nu den här specifika målgruppen med vår kommunikation eller behöver det göras någonting annat?
- ❖ Var kreativa och generösa! Utgår inte från att läsaren har hög läsförståelse och stor förkunskap.
- ❖ Var modigare! Om goteborg.se ska vara en webbplats för hela Göteborg och ligga i framkant med sin kommunikation behöver sidorna signalera detta tydligare.

- ❖ Prioritera kommunikation! Att arbeta med normmedveten kommunikation är utmanande, utvecklande och ett redskap för Göteborgs Stad att närma sig sin vision om en stad för alla.

## Bilaga 1 - Sidor som granskats

### **KATEGORISIDOR**

[Förskoleansökan för barn som är folkbokfört i Göteborg](#)

[Regler för boendeparkering](#)

[Så här ansöker du till komvux](#)

[Låna och reservera](#)

[Parkeringsavgifter](#)

[Kretsloppsparken Alelyckan](#)

[Problem med vatten och avlopp](#)

[Om kommunfullmäktige](#)

[Regler, innan du bokar vigsel](#)

[Det här kan du göra på studie- och yrkesvägledningen](#)

**Startsidan (2017-11-29)**

### **ENHETSSIDOR**

[Lundbybadet](#)

[Personlig träning](#)

[Tvätta dig innan badet](#)

[Stadsbiblioteket](#)

[Läs högt](#)

[Bernadottegymnasiet](#)

[Samhällsprogrammet](#)



GÖTEBORGS  
UNIVERSITET