

# Behovs- och verksamhetsbeskrivning

**Upprättad av: Anna Skärström**

2022-11-30

Godkänd av: Rita Kanaan

Syftet med en behovs- och verksamhetsbeskrivning är att ge Lokalförvaltningen en inblick i verksamheten, dess behov och utmaningar för att kunna ta hänsyn till detta vid tillskaffande eller anpassning av lokalresurs. Det är viktigt att beskrivningen hålls detaljerad och berör samtliga aspekter kring verksamheten, vad som tidigare fungerat bra och vad som kan förbättras.

Lokalförvaltningens uppgift är att biträda verksamheten med sakkunskap inom exempelvis byggtekniska och hyresjuridiska frågeställningar i anslutning till inhyrning av lokal.

*Detta dokument är upprättat för generell användning. Verksamheten ansvarar för att komplettera med behov/krav som inte är upptagna i dokumentet.*

### **Tips och förslag för framtagande av behovs och verksamhetsbeskrivning**

- Samla en referensgrupp inom verksamheten för att diskutera och formulera behov (och verksamhet).
- Genomför studiebesök hos andra liknande verksamheter.
- Involvera gärna Lokalförvaltningen vid framtagande av behovsbeskrivningen.
- Hänvisa till Lokalförvaltningens Tekniska krav och anvisningar Inhyrning (TKA Inhyrning) vid delar där det kan finnas risk för individuella tolkningar. Exempelvis akustik och ytskikt.

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Bakgrund</b>	<b>4</b>
1.1	Nuläge	4
1.2	Problembeskrivning	4
1.3	Vision/Verksamhetsidé	4
1.3.1	Verksamhetens målgrupp	5
1.3.2	Personal	5
1.4	Kontaktuppgifter	6
1.5	Specifikt för den nya lokalen	7
1.6	Verksamhetens öppettider	7
<b>2</b>	<b>Ytor och lokalfunktioner</b>	<b>7</b>
	Personaldel	7
	Verksamhetsdel	8
<b>3</b>	<b>Nyttjandegrad</b>	<b>8</b>
3.1	Uthyrning	8
<b>4</b>	<b>Arbetsmiljö</b>	<b>8</b>
4.1	Belysning	8
4.2	Ljudklimat	9
4.3	Utformning	9
4.4	Hjälpmedel	9
<b>5</b>	<b>Funktionskrav</b>	<b>9</b>
5.1	Geografisk placering	9
5.2	Kollektivtrafik	9
5.3	Förråd, Cyklar, barnvagnar	9
5.4	Sophantering och återvinning	9
<b>6</b>	<b>IT</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Säkerhet</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Lås, Larm och Passersystem</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Utemiljö</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>Jämställdhetsperspektiv</b>	<b>10</b>
10.1	Tillgänglighet	10
10.2	Mångfald	10
10.3	Barnperspektiv	10

# 1 Bakgrund

## 1.1 Nuläge

Medborgarkontoret Bergsjön har funnits i bibliotekets lokaler på Rymdtorget sedan 2005. I augusti 2022 öppnade ett nytt kulturhus i Bergsjön. Biblioteket lämnade då sina tidigare lokaler och flyttade verksamheten till det nya kulturhuset. För att kunna fortsätta ge samhällsvägledning till invånarna i området hyr nämnden för demokrati och medborgarservice nu, som tillfällig lösning, en mindre yta i kulturhuset för medborgarkontorets verksamhet. Ytan är inte verksamhetsanpassad för medborgarkontorens uppdrag och förvaltningen vill påbörja arbetet med att hitta en ny lokal för verksamheten.

## 1.2 Problembeskrivning

Ytan som demokrati och medborgarservice idag hyr för medborgarkontorets verksamhet består av en informationsdisk i kulturhusets entré och ett mindre samtalsrum. Förutsättningarna skapar stora utmaningar när medarbetarna ska samhällsvägleda, bland annat eftersom flera av de ärenden som hanteras på medborgarkontoret är av känslig karaktär. Dessa är inte lämpliga att genomföra vid en informationsdisk, då andra besökare riskerar att höra samtalen. Många besökare har ofta sällskap med sig vilket försvårar samhällsvägledningen i det mindre samtalsrum som används idag. Rummet har god insyn men saknar bakdörr och det är svårt att hålla tillräckligt avstånd mellan medarbetaren och besökaren. I den öppna ytan finns det inte tillräckligt med plats för hjälp till självhjälp-stationer, platser utrustade med datorer och skärmar där medarbetarna vägleder besökaren i digitala ärenden. Biblioteket bistår med två datorer i det gemensamma utrymmet. Vid dessa kan medarbetarna stötta besökarna men i och med att utrymmet är begränsat riskerar besökarna också här att höra eller störa varandras ärenden. Medarbetarna behöver kunna ha överblick över lokalen och se sin kollega utan att besökarna hör varandras ärenden. De behöver även ha utrymme att hjälpa flera besökare samtidigt. Detta försvåras på grund av förutsättningarna i nuvarande lokal

## 1.3 Vision/Verksamhetsidé

När vi söker en ny lokal behöver vi utgå från alla delar av medborgarkontorens uppdrag för att både kunna bibehålla och utveckla verksamheten. För att kunna ge samhällsvägledning på ett bra sätt och för att skapa tydlighet för kontorets besökare behövs en större öppen yta. Verksamheten kan gärna ligga bredvid en annan verksamhet men det behövs en separat lokal med en egen ingång. Erfarenheten säger att det blir svårt för besökarna att förstå var, när och av vem de kan få hjälp om medborgarkontoret ligger i en annan verksamhets lokaler, exempelvis eftersom verksamheterna kan ha olika öppettider.

I den större öppna ytan behöver det också finnas plats för stationer med offentliga datorer, plats för medarbetare att arbeta tillsammans med besökare och plats för skrivare/kopiator. Ytan behöver också vara utformad så att det går

att ha en överblick över lokalen för att skapa en säker arbetsmiljö. Det behöver finnas plats att vänta i den större öppna ytan, alternativt utanför lokalen om den öppna ytan är något mindre.

Väntrum behöver ligga avskilt från pågående ärenden då samtalen kan vara av känslig karaktär, som budget- och skuldrådgivning eller juridisk rådgivning. Om besökare väntar utanför den öppna ytan behöver det finnas utrymme för sittplatser. Det är önskvärt att det finns en mindre yta där barn kan vänta under pågående ärenden, där de inte hör vad besökaren pratar om.

Det är också önskvärt med ett separat samtalsrum för känsligare ärenden. För att skapa en säker och trygg arbetsmiljö behöver rummet ha god insyn och en bakdörr. Verksamheten behöver kunna boka större ytor i nära anslutning till lokalen, exempelvis konferensrum eller aula, för föreläsningar och aktiviteter, om den egna öppna ytan är något mindre. Även detta är ett skäl till att det är bra om lokalen ligger i närheten av andra verksamheter.

Följande behöver finnas i anslutning till lokalen:

- Plats för tre arbetsplatser för administrativa uppgifter och till exempel digitala möten. Ett skalskydd behövs framför arbetsplatserna.
- Personalutrymmen och toalett.
- Möjlighet att förvara kontorsmaterial och eventuella leveranser, gärna i ett förråd.
- Personalutrymmen kan med fördel delas med andra verksamheter då det kan leda till spontana möten och främja samarbeten över verksamhetsgränserna, vilket i längden ger bättre service till invånarna. Vi beräknar att det behövs en yta på totalt cirka 100-200 kvadratmeter för verksamheten, baserat på storleken på de medborgarkontor som finns idag. Behovet är beroende av de förutsättningar som beskrivits ovan. Om vi hittar en lokal där vi kan samutnyttja flera av funktionerna, kan till exempel den öppna ytan vara något mindre. Om vi själva behöver tillgodose alla funktioner, behöver den totala ytan vara större

### 1.3.1 Verksamhetens målgrupp

Egentligen alla göteborgare. Men de som primärt besöker samhällsvägledningen är de som inte är fullt digitalt delaktiga, har språksvårigheter eller behöver hjälp i sin kontakt med staden och andra myndigheter.

### 1.3.2 Personal

När vi söker en ny lokal behöver vi utgå från alla delar av medborgarkontorens uppdrag för att både kunna bibehålla och utveckla verksamheten. För att kunna ge samhällsvägledning på ett bra sätt och för att skapa tydlighet för kontorets besökare behövs en större öppen yta. Verksamheten kan gärna ligga bredvid en annan verksamhet men det behövs en separat lokal med en egen ingång. Erfarenheten säger att det blir svårt för besökarna att förstå var, när och av vem de kan få hjälp om medborgarkontoret ligger i en annan verksamhets lokaler, exempelvis eftersom verksamheterna kan ha olika öppettider. I den större öppna

ytan behöver det också finnas plats för stationer med offentliga datorer, plats för medarbetare att arbeta tillsammans med besökare och plats för skrivare/kopiator. Ytan behöver också vara utformad så att det går att ha en överblick över lokalen för att skapa en säker arbetsmiljö. Det behöver finnas plats att vänta i den större öppna ytan, alternativt utanför lokalen om den öppna ytan är något mindre.

Väntrum behöver ligga avskilt från pågående ärenden då samtalen kan vara av känslig karaktär, som budget- och skuldrådgivning eller juridisk rådgivning. Om besökare väntar utanför den öppna ytan behöver det finnas utrymme för sittplatser. Det är önskvärt att det finns en mindre yta där barn kan vänta under pågående ärenden, där de inte hör vad besökaren pratar om.

Det är också önskvärt med ett separat samtalsrum för känsligare ärenden. För att skapa en säker och trygg arbetsmiljö behöver rummet ha god insyn och en bakdörr.

Verksamheten önskar kunna boka större ytor i nära anslutning till lokalen, exempelvis konferensrum eller aula, för föreläsningar och aktiviteter, om den egna öppna ytan är något mindre. Även detta är ett skäl till att det är bra om lokalen ligger i närheten av andra verksamheter.

Följande behöver finnas i anslutning till lokalen:

- Plats för tre arbetsplatser för administrativa uppgifter och till exempel digitala möten. Ett skalskydd behövs framför arbetsplatserna.
- Personalutrymmen och toalett.
- Möjlighet att förvara kontorsmaterial och eventuella leveranser, gärna i ett förråd.

Personalutrymmen kan med fördel delas med andra verksamheter då det kan leda till spontana möten och främja samarbeten över verksamhetsgränserna, vilket i längden ger bättre service till invånarna. Vi beräknar att det behövs en yta på totalt cirka 100-200 kvadratmeter för verksamheten, baserat på storleken på de medborgarkontor som finns idag. Behovet är beroende av de förutsättningar som beskrivits ovan. Om vi hittar en lokal där vi kan samutnyttja flera av funktionerna, kan till exempel den öppna ytan vara något mindre. Om vi själva behöver tillgodose alla funktioner, behöver den totala ytan vara större

## 1.4 Kontaktuppgifter

Anna Skärström  
Enhetschef

GÖTEBORGS STAD  
Demokrati och medborgarservice, Medborgarkontor och Teckensspråksforum  
Telefon: 031-365 00 56 | Mobil: 072- 225 72 80

E-post:anna.skarstrom@demokratimedborgarservice.goteborg.se  
Postadress: Box 11364, 404 28 Göteborg  
Besök: Ekelundsgatan 1

## 1.5 Specifikt för den nya lokalen

Lokalens adress	På eller i närheten av rymdtorget i Bergsjön
Antal platser för barn/elever/brukare/boende	Drop in verksamhet, sällan fler än 8 personer i lokalen samtidigt.
Antal verksamhetspersonal	2-3

## 1.6 Verksamhetens öppettider

Oftast kontorstider men ibland kan ytan komma att användas som mötesplats på kväll/helg.

## 2 Ytor och lokalfunktioner

Rum/utrymme/ funktion	Antal	Storlek (kvm el. pers.)	Funktioner/utrustning	Krav/Önskemål	Samband
<b>Personaldel</b>					
Lunchrum för personal			Det behövs lunch/rastutrymme för medarbetare med möjlighet att värma mat. Gå på toaletten osv.		
Kök/pentry					
Personaltoaletter					
Omklädningsrum					
Förråd			Ett mindre för kontorsmaterial mm		
Arbetsplatser					
Kopieringsrum					
Kontorsarbetsplatser			2-3		
Kapprum, låsbara skåp för personal			Skåp eller möjlighet at hänga av sig back office		
Mötesrum			Möjlighet att boka		

Arkivrum			Nej		
Vilorum/pausrum			Ja, delas med fördel		
Telefonrum					
<b>Verksamhetsdel</b>					
Datasal/fastaplats			3 publika datorer/ arbetsplatser		
Toalett för besökare			Bra om det finns i huset		
RWC (tillgänglighets- anpassad toalett)			Bra om det finns i huset		
Skötrum			Nej		
Omklädning			Nej		
Förråd			Mindre förvaringsmöjligheter ex låsbart skåp		
Mötesrum					
Samtalsrum			Om möjligt, mindre samtalsrum med god insyn och två dörrar.		
Studieplatser					
Reception					
Besöksentré			Gärna egen ingång så det är tydligt att det är en egen verksamhet		

### 3 Nyttjandegrad

Vi samutnyttjar gärna backoffice arbetsplatser, personalutrymmen etc med en annan verksamhet.

#### 3.1 Uthyrning

Nej

### 4 Arbetsmiljö

Tänk på att verksamheten står för flyttbara ergonomiska hjälpmedel. Det är bra att tänka på dessa och få med från början så det förbereds för el.

#### 4.1 Belysning

Inga speciella krav



## **4.2 Ljudklimat**

Bra ljuddämpning och möjlighet till lite avstånd mellan olika besökare.

## **4.3 Utformning**

## **4.4 Hjälpmedel**

# **5 Funktionskrav**

## **5.1 Geografisk placering**

På eller i närheten av rymdtorget i Bergsjön

## **5.2 Kollektivtrafik**

Närhet till kollektivtrafik är en fördel.

## **5.3 Förråd, cyklar och barnvagnar**

Nej

## **5.4 Sophantering och återvinning**

Vi önskar möjlighet att sopsortera och slänga papper, kartong etc.

# **6 IT**

Lokalen behöver vara uppkopplad mot stadens nät och ha möjlighet både till trådad anslutning såväl som trådlöst.

# **7 Säkerhet**

Verksamhetslokalen bör vara överblickbar så att de som arbetar ser varandra, hör tonläge men helst inte så nära att man hör exakt vad som sägs. Vi använder bärbara larm med GPS funktion.

Brandskydd med utrymningsplan, släckare etc ska finnas.

Bra om back office delen ligger bakom ett skalskydd.

## **8 Lås, Larm och Passersystem**

Normala förutsättningar.

## **9 Jämställdhetsperspektiv**

Inga speciella krav

### **9.1 Tillgänglighet**

Det måste gå att komma in med rullstol, permobil, barnvagn etc.  
Markplan.

### **9.2 Mångfald**

### **9.3 Barnperspektiv**

Önskvärt med möjlighet till en plats för barn att vänta. Ex pysselbord.

**Lokalförvaltningen**

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: [lokalforvaltningen@lf.goteborg.se](mailto:lokalforvaltningen@lf.goteborg.se)

