



Dokumentnamn: Socialförvaltningarnas anvisning för kvalitetssäkring av metod- och kommunikationsmaterial

Beslutad av:

Avdelningschefer Stab i de
fyra regionala
socialförvaltningarna

Gäller för:

Alla medarbetare i de fyra
regionala
socialförvaltningarna

Diarienummer:

[Nummer]

**Datum och paragraf för
beslutet:**

[Text]

Dokumentsort:

Anvisning

Giltighetstid:

Tillsvidare

Senast reviderad:

2026-03-30

Dokumentansvarig:

Kommunikatör

Bilagor:

[Bilagor]

Socialförvaltningarnas anvisning för kvalitetssäkring av metod- och kommunikationsmaterial

Syftet med denna anvisning

Anvisningen syftar till att säkerställa att metod- och kommunikationsmaterial håller en god kvalitet, bygger på kunskap, är inkluderande och följer Göteborg Stads riktlinjer.

Vem omfattas av anvisningen

Denna anvisning gäller tillsvidare för alla medarbetare i:

- Socialförvaltningen Centrum
- Socialförvaltningen Hisingen
- Socialförvaltningen Nordost
- Socialförvaltningen Sydvest

Anvisning kvalitetssäkring av metod- och kommunikationsmaterial i socialförvaltningarnas verksamheter

Den här anvisningen ska användas som en checklista innan nytt metod- eller kommunikationsmaterial tas fram. Den inkluderar även material som illustrationer, filmer, symboler och andra typer av visuellt material.

Checklistan omfattar:

- Omvärldsbevakning
- Ansvar och avstämning
- Kvalitetssäkring

- Syfte, mål och målgrupp
- Normmedvetenhet och representation
- Kvalitet i språk, form och tillgänglighet

Vilka punkter i checklistan som är aktuella för kvalitetssäkringen beror på vilken typ av material det handlar om. För mer omfattande arbete, till exempel utveckling av nya metoder eller arbetssätt, ska samtliga punkter i checklistan beaktas.

Omvärldsbevakning

- Undersök om det finns liknande material som används inom de fyra regionala socialförvaltningarna.
- Undersök om andra kommuner eller myndigheter har tagit fram liknande.
- Säkerställ att metodmaterialet är kunskapsbaserat, det vill säga bygger på vetenskap och/eller beprövad erfarenhet.

Ansvar och avstämning

- Stäm alltid av med närmsta chef, styrgrupp eller motsvarande innan uppdraget påbörjas och klargör ansvarsfördelningen för kvalitetssäkring av materialet.
- Rådgör alltid med förvaltningarnas kommunikatörer när metodmaterial som innehåller bilder eller andra visuella eller kommunikativa inslag ska tas fram.
- Kontakta alltid förvaltningens kommunikatörer tidigt i processen när det är kommunikationsmaterial som ska tas fram.

Kvalitetssäkring

- Identifiera och bedöm eventuella risker för misstolkningar av material/budskap/bilder som kan påverka tilliten.
- Säkerställ att styrgrupp, chef, kollegor eller en tvärprofessionell grupp granskar materialet innan produktion och publicering.
- Pröva materialet på målgruppen då deras synpunkter är viktiga för att träffa rätt i hur materialet uppfattas.
- Planera för uppföljning och eventuell revidering för att hålla materialet aktuellt och för att utvärdera om materialet/metoden fungerar så som det var tänkt.

Syfte, mål och målgrupp

- Formulera tydligt vilket resultat som önskas och vad mottagaren ska förstå, känna eller göra.
- Anpassa materialet till målgruppens ålder, mognad, språknivå och kognitiva förutsättningar.
- Utgå från brukarens eller målgruppens behov och erfarenheter i framtagandet.

Normmedvetenhet och representation

- Undvik formuleringar eller framställningar som kan uppfattas som kränkande, stötande, diskriminerande, stereotypa eller ensidiga, och säkerställ att olika perspektiv presenteras på ett respektfullt sätt.
- Säkerställ att illustrationer och bilder stödjer budskapet, är normmedvetna och inte kan uppfattas som olämpliga eller missvisande (gäller även AI-genererade bilder).

Läs mer om:

- [Normkritisk information och kommunikation](#)
- [Så jobbar du med AI-genererad bild](#)

Kvalitet i språk, form och tillgänglighet

- Följ Göteborgs Stads grafiska profil och använd befintliga mallar.
- Skriv på ett korrekt, inkluderande och lättbegripligt språk (klarspråk).
- Kontrollera stavning, grammatik och tillgänglighet innan publicering.
- Använd stadens mediabank för bilder och använd inte ClipArt eller standardbilder från Word/PowerPoint. I mediabanken finns information om hur och var bilderna får användas.
- Vid inköp av externt material kontrollera att det är fritt från upphovsrättsliga hinder och får användas så som det är avsett.

Läs mer om:

- [Grafisk profil](#)
- [Klarspråk](#)
- [Ordlistor och skrivregler](#)
- [Mallbibliotek](#)
- [Stadens Mediabank](#)
- [Tillgänglighet](#)

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna anvisning
Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation	Innehåller principer som ligger till grund för all kommunikation i Göteborgs Stad.

Stödjande dokument

Stödjande dokument	Beskrivning av stödjande dokument
Göteborgs Stads förhållningssätt	Våra förhållningssätt påminner oss om att alla som kommer i kontakt med oss ska få ett gott bemötande och god service. De som bor, besöker och verkar i Göteborg har samma rättigheter oavsett bakgrund.
Göteborgs Stads handbok för klarspråk	I handboken beskrivs varför klarspråk är viktigt samt allmänna och specifika klarspråksråd utifrån olika texttyper. Det finns även en checklista för klarspråk och ordlistor med svåra ord och förkortningar.
Grafisk profil för Göteborgs Stad	Stadens grafiska profil gör att vi är tydliga som avsändare. Den grafiska manualen beskriver profilens byggstenar och talar om hur du ska tillämpa profilen i olika produkter, kanaler och sammanhang.
Normkritisk information och kommunikation	Normkritik utgår från en analys av sammanhang och helhet. I varje led behöver du fundera över urval av information, hur den framställs, på vilket sätt den illustreras och vem/vilka som är den/de tänkta mottagarna.
Att använda AI i Göteborgs Stad	AI kan vara ett användbart verktyg som hjälper dig att effektivisera och förbättra ditt arbete. Stöddokumentet ”Att använda AI i Göteborgs Stad”, hjälper dig att göra det på ett ansvarsfullt sätt.
Så jobbar du med AI genererad bild	Information om AI-genererad bild och Göteborgs grafiska profil.
Mallbibliotek	Stadens mallar är gjorda utifrån krav på tillgänglighet och användarvänlighet och följer den grafiska profilen.
Göteborgs Stads mediabank	Här finns filmer, foton och illustrationer som är fria att använda för anställda i Göteborgs Stad.
Tillgänglighet	Här kan du läsa om vad du ska tänka på för att skapa tillgänglig kommunikation.