



## Förstudie – Digital dialog

Förstudie – Digital dialog  
Datum 2020-08-10

### Innehåll

<b>1. Sammanfattning .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Bakgrund .....</b>	<b>4</b>
Förstudien .....	4
Ökad kundnöjdhet och nytta .....	5
Metod, avgränsningar och vägval .....	6
Hållbarhet .....	9
Förankring .....	10
Kommunikation .....	10
<b>3. Steg 1: Omvärldsanalys .....</b>	<b>11</b>
Externa mätningar av kundnöjdhet .....	11
Kommunintervjuer och enkät .....	16
Intern kartläggning .....	18
Externa Experter .....	21
Teknisk kartläggning .....	22
Resultat omvärldsanalys .....	23
<b>4. Steg 2: Behovsutredning .....</b>	<b>24</b>
Företagare på Gotland .....	24
Privatkunder på Gotland .....	25
Boende på Gotland .....	26
Civilsamhällesorganisationer på Gotland .....	28
Servicesafari .....	29
<b>5. Steg 3: Analys .....</b>	<b>29</b>
Sammanfattande insikter .....	30
Insikt till möjlighet .....	30
Sammanfattande möjligheter .....	32
<b>6. Genomförandeprojekt .....</b>	<b>32</b>
1. Kundens digitala ärendehantering .....	33
2. Informationsplattformar för lotsning .....	33
3. Kunddialog för samhällsbyggnadsfrågor .....	33
Kontrollfrågor för nytta .....	34
DiSas lärdomar operationaliserade inför DiSa 2.0 .....	35
Övriga förbättringsförslag .....	35
Förankringsarbete inför avslut .....	35
Potentiella medfinansierare .....	36

Efterarbete och kunskapsspridning .....	36
Arbetsdokument som bilaga.....	37

# Förstudie – Digital dialog

## 1. Sammanfattning

Denna förstudie redovisar vad i samhällsbyggnadsprocessen som är mest prioriterat för Region Gotland att förbättringsutveckla. Arbetet utgår ifrån och bygger vidare på de erfarenheter och resultat som uppnåtts i projektet DiSa, Digital samhällsbyggnad, som genomförs under åren 2018-2021 vid Samhällsbyggnadsförvaltningen, Region Gotland.

Arbetet i förstudien följer SKR:s metod för tjänstedesign, där fokus ligger på att utveckla tjänster med utgångspunkt i användarens behov. Under förstudiens gång involverades företagare, boende och besökare på Gotland, civilsamhällesorganisationer och referensgrupper till Region Gotland samt flera av dess medarbetare.

Förstudien har fått finansiering från ERUF, Europeiska regionala utvecklingsfonden, och har genomförts april-september 2020.

Resultatet av förstudien visar att det är tre primära aktiviteter som behöver genomföras för att möta de prioriterade behov som användarna kommunicerat genom förstudien.

### 1. Kundens digitala ärendehantering

Kundens digitala ärendehantering är helt central för att effektivisera verksamheterna både internt och från användarperspektivet. Aktiviteten tar fram och implementerar en lösning så att kunden i en digital tjänst kan:

- ansöka, anmäla, komplettera, följa och få beslut i sitt ärende inom samhällsbyggnadsprocessen.
- kommunicera med Region Gotland i sina samhällsbyggnadsärenden.
- ha all dokumentation i sina ärenden sparade på samma ställe i en digital tjänst.

### 2. Informationsplattformar för lotsning

Kunderna vill känna sig trygga i processen, och få tillgång till tydlig, relevant, uppdaterad och pålitlig information när det passar dem. Aktiviteten tar fram och implementerar en lösning så att kunden i en digital tjänst:

- blir lotsad genom Region Gotlands digitala information om samhällsbyggnadsfrågorna.
- får tillförlitliga svar på sina frågor genom en tjänst för att strukturera data – ett wiki inom samhällsbyggnad för Region Gotland att användas av kundtjänst och handläggare.

### 3. Kunddialog för samhällsbyggnadsfrågor

Det finns ett stort intresse hos allmänheten att vara delaktiga i de frågor som gäller utvecklingen på Gotland, men man vet idag inte hur eller när man kan delta. Den här lösningen ger företag, boende och besökare på Gotland verktygen att vara med och påverka på ett enkelt och tydligt sätt. Aktiviteten tar fram och implementerar en lösning för hur kunden kan använda en digital tjänst för att:

- se, förstå och påverka de samhällsbyggnadsfrågor som är aktuella just nu.
- hantera all synpunktshantering inom samhällsbyggnadsprocessen på ett samlat sätt.

Resultatet av förstudien lämnas till Samhällsbyggnadsförvaltningen vid Region Gotland, som underlag för en ansökan om ett genomförandeprojekt.

## 2. Bakgrund

Samhällsbyggnadsförvaltningen vid Region Gotland arbetar tillsammans med företag, boende och besökare för att skapa hållbar tillväxt på ön. Det är en komplex process som sträcker sig över flera verksamheter, enheter och förvaltningar inom och utanför organisationen och som har stor påverkan på näringsliv och regional utveckling.

Under lång tid har Gotlands näringsliv framfört återkommande kritik kring Region Gotlands ineffektiva processer, otydlighet och brist på service. Det påverkar etableringstakt hos företag, möjligheten till fler permanentboende och hållbar utveckling på ön. Utvecklingsmöjligheterna inom Region Gotlands samhällsbyggnadsprocess tydliggörs i de jämförelser och utvärderingar av kundnöjdhet som görs av flera externa aktörer. Se mer under avsnittet *Omvärldsanalys* nedan.

Digitalisering har identifierats som den enskilt viktigaste möjligheten för att skapa mer användarnytta med mindre resurser, något som är och kommer bli alltmer relevant i och med den demografiska utvecklingen i Sverige och på Gotland. Region Gotland är i starten av sin digitaliseringsresa, och projektet DiSa, Digital samhällsbyggnad, är ett av regionens flaggskeppsprojekt. Genom DiSa har flera av enheterna vid Samhällsbyggnadsförvaltningen sett en förbättring av NKI (Nöjd Kund Index) de senaste åren. Handläggningstiderna per ärende har minskat och relativt stora ekonomiska besparingar syns redan till följd av projektet. För att ta nästa steg på digitaliseringsresan och vidare öka den positiva trend som DiSa startat, beslutade Samhällsbyggnadsförvaltningen att i en förstudie om Digital dialog undersöka vilka digitala tjänster som bör utvecklas för att se ökad effektivitet, kundnöjdhet och nytta.

### Förstudien

Samhällsbyggnadsförvaltningen vid Region Gotland har under de senaste 5 åren bedrivit en intensiv och målmedveten verksamhetsutveckling, för att genom digitalisering höja kvalitén på förvaltningens ärendehantering, information och arbetsprocesser. I projektet Digital samhällsbyggnad (DiSa) har Samhällsbyggnadsförvaltningen skapat en digital grund som möjliggör vidare utveckling av digitala lösningar och tjänster som förbättrar för företag, boende och besökare i deras kontakt med Region Gotland.

Projektet DiSa är finansierat från Tillväxtverket och Region Gotland, genom Europeiska regionala utvecklingsfonden ERUF, och avslutas under år 2021. Erfarenheter från projektet visar på behovet att undersöka vilka digitala tjänster för att öka användarnytta och kvalitet som bör utvecklas från den digitala grund som DiSa lagt. Inför projektavslut sökte därför Samhällsbyggnadsförvaltningen vid Region Gotland nya projektmedel från Tillväxtverket för en förstudie med syfte att undersöka hur en fortsättning av DiSa kan komma att se ut.

Medel beviljades under april 2020 och arbetet avslutades den 4 september 2020.

De tre frågeställningar som undersökts i förstudien är:

1. Hur ser en kundorienterad samhällsbyggnadsprocess ut?
2. Hur skapas hållbar samhällsplanering för framtiden?
3. Hur säkerställs digital tillgänglighet och transparens?

Dessa togs fram efter utvärdering och analys av DiSa-projektets resultat och effekter, i samarbete med DiSa projektgrupp, styrgrupp och förvaltningens ledningsgrupp. Förstudien genomfördes utifrån metoden tjänstedesign, och baserades på interaktioner med boende, besökare och företagare på Gotland.

I bilaga till dokumentationen finns:

- mötesdokumentationen från förstudien
- projektplanen som fungerat som arbetsdokument under arbetet
- transkriberade intervjuer, research och servicesafaris och dess analyser
- resultatet av alla enkäter som gjorts i förstudien

Ansökan till ett genomförandeprojekt utifrån framkomna resultat skickas in till Tillväxtverkets och Region Gotland i september 2020.

### **Ökad kundnöjdhet och nytta**

Region Gotland arbetar löpande med att förbättra ökad kundnöjdhet och nytta för öns företag, boende och besökare. Nedan belyses några av dessa förbättringsarbeten, kopplade till samhällsbyggnadsprocessen, för att ge kontext inför arbetet med förstudien och dess resultat.

Projektet DiSa, Digital samhällsbyggnad 2018-2021, har som syfte att skapa en digital grund för Samhällsbyggnadsförvaltningens ärendehantering, information och processer. Detta genom att mäta in fastighetsgränser och digitalisera alla öns detaljplaner, skapa digital översiktsplan och webbaserad kartportal med öppna data, se till att alla blanketter blivit e-tjänster, införa en digital brevlåda och förbereda för ett e-arkiv vid Region Gotland. Öns näringsliv är primär målgrupp för projektet och resultatet av DiSa kan redan ses i det senaste årets förbättring inom flera mätningar av kundnöjdhet. När DiSa är färdigt och fullt implementerat beräknas nyttan uppgå till 10 miljoner per år för Region Gotland, till del för att primära mätningar visar på en timmes tidsbesparing per ärende. DiSa-projektet avslutas under 2021.

Region Gotland har under flera år genomfört ett riktat arbete för att förbättra service och bemötande för näringslivet på Gotland. Detta arbete sker genom att näringslivsstrategier och enheten som ansvarar för företagande och arbetsmarknad, bland annat arrangerar näringslivsråd och företagsfrukostar samt upprätthåller flera andra kontaktytor med företagare på Gotland. I bemötandearbetet har också flera enkätundersökningar och intervjuer med näringsidkare genomförts. Dessa har förstudien fått ta del av som en del i sin analys och förståelse för organisationens arbete.

Region Gotlands ledning beslutade under vintern 2019 att inleda ett arbete med att se över hela samhällsbyggnadsprocessen. Detta med bakgrund av de utmaningar som kunder upplever i relation till samhällsbyggnadsprocessen, som är komplex och sträcker sig över flera

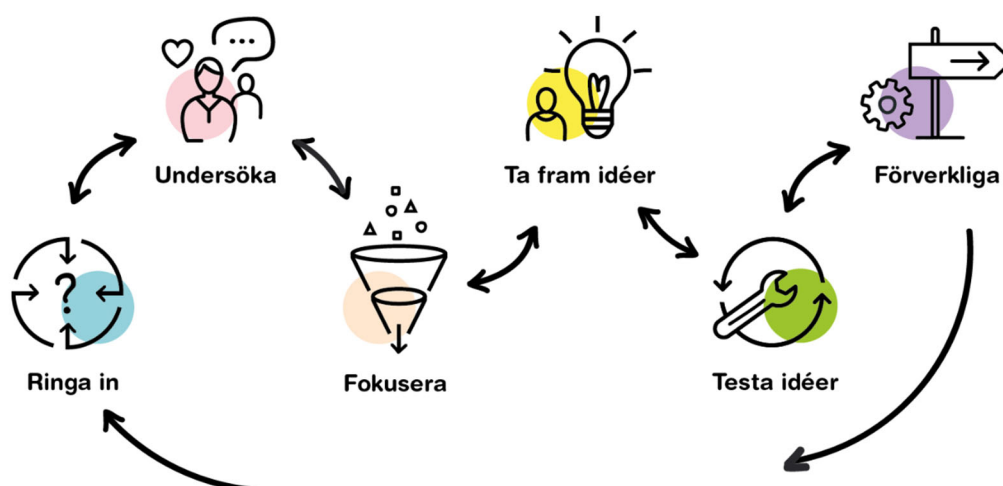
förvaltningar. Projektet går under namnet FramSam (Framtidens Samhällsbyggnadsprocess) och kommer att avslutas under våren 2021. Projektet har ett internt fokus och har i sitt arbete intervjuat politiker och chefer vid Region Gotland. Det har även processkartlagt alla enheter vid Regionen som på olika sätt arbetar i samhällsbyggnadsprocessen. Syftet är en förändrad process på sikt som är mer effektiv. Förstudien har arbetat nära och har fått ta del av allt material i FramSam. Analyserna av materialet har gett förstudien mycket värde, vilket även gett bäring på det förslag till genomförandeprojekt som förstudien har lagt fram. För den interna kartläggningen genomförde även förstudien ett antal aktiviteter, vilket redovisas i korthet i kapitlet omvärldsanalys nedan.

### Metod, avgränsningar och vägval

Förstudien har genomförts under sex månader genom ett intensivt arbete i 3 steg; omvärldsanalys, behovsutredning och analys. Arbetet har innefattat ett stort antal intervjuer, enkäter, analyser, kartläggningar och sammanställningar för att nå mättnad i analyserna och på så vis få fram ett välgrundat resultat. Resultatet ligger till grund för ett av förstudien föreslaget genomförandeprojekt.

Metoden som förstudien valt att arbeta efter är SKR:s Tjänstedesign, som flera av gruppmedlemmarna var utbildade i och arbetat efter innan förstudiens start. Metoden fokuserar på förståelse för användarens behov och upplevelser, men lyfter också fram medarbetarnas och utförarnas perspektiv på utmaningarna. Processen gör det lättare att fokusera på att lösa ”rätt” problem och att sluta utgå enbart från verksamheten eller göra sånt som inte efterfrågas. Den skapar även goda förutsättningar för att de idéer och förslag som tas fram faktiskt ska bli verklighet och spridas.

Tjänstedesignmetoden har sex steg (se bild). Förstudiens frågeställningar skapades innan förstudiens början i stadiet *Ringa in*. I förstudien inleddes arbetet i stadiet *Undersöka*, där alla intervjuer, enkäter, undersökningar och research har gjorts. I stadiet *Fokusera* genomförde projektgruppen den analys som visar vilka delar som är viktigast att arbeta vidare med. Och i stadiet *Ta fram idéer* skapades utkastet till genomförandeprojektet. I ett kommande genomförandeprojekt ska idéerna testas och förverkligas.



*Skiss över SKR:s metod Tjänstedesign*

Frågeställningarna som förstudien arbetat med är så pass stora så att de skulle kunna utredas i flera år utan att få fram ett helt uttömmande svar. Den begränsade tiden och resurserna som kommer med förstudieupplägget har krävt att gruppen arbetat aktivt med avgränsningar. ”Minst tre och högst fem” har varit ett ledord genom processen – på det sättet har förstudien kunnat intervjua och interagera med många olika användare för bredd, men ändå haft möjlighet att få till sig olika perspektiv. Det har också lämnat tid för löpande utvärdering av projektet.

Gruppen har lagt tid på att tillsammans göra den planering av aktiviteter som förstudien kräver, och arbetat mycket med att gemensamt i workshopform sätta samman de frågor som förstudien ställer sina användare. När många användare ska intervjuas av olika personer i förstudien har det varit av stor vikt att frågorna är väl genomarbetade, att svaren som ges faktiskt svarar mot de frågeställningar som förstudien ämnar besvara, och att frågorna är likvärdiga för att de ska kunna jämföras och analyseras. Sammanfattningsvis har förstudien lagt tid och energi på goda förberedelser inför de interaktioner som gjorts externt och internt, vilket verkligen betalat sig i form av ett tillförlitligt resultat.

Samtidigt som förstudien startade sitt arbete spred sig Covid-19 över världen. Detta innebar i flertalet restriktioner för allmänheten, och även en reviderad projektplan och förnyade arbetssätt för förstudien. De aktiviteter som var inplanerade fick därmed ställas in, som att fysiskt samla användare, resa på studieresor till andra kommuner för att träffa lokala användare där och att delta på Region Gotlands regionala utvecklingsdialoger. (Detta rapporterades separat till Tillväxtverket via en skrivelse till handläggare.) Till följd av distansarbete och rekommendationer om att social distansering i pandemins spår, har förstudien genomförts helt digitalt. Enkäter har skickats ut via digitala plattformar, alla intervjuer har skett via Skype, telefon och mail och alla möten inom förstudien har skett i digitala rum. Det har gett möjlighet till kompetensutveckling då förstudien snabbt behövde utveckla nya digitala arbetssätt, och visat på den digitala mognaden som finns inom organisationen.

De metoder som används för att interagera med användarna i förstudien var:

- Semistrukturerade intervjuer via Skype eller telefon
- Webbaserade enkäter som delats via hemsida, sociala media och lokaltidningens Region-annonser
- Servicesafaris och användarresor, vilket är tjänstedesignmetoder där förstudiens medarbetare följer användarens process genom att sitta med när användaren exempelvis ska söka ett bygglov, ringa kundtjänst eller hitta någon specifik information. Genom att faktiskt se vad användaren gör och upplever ges stor förståelse för vad som är de viktigaste utvecklingsområdena från användarens perspektiv.

För att analysera resultatet av de interaktioner som gjorts under förstudien användes metoden klustring som är ett av verktygen för analys inom tjänstedesign.

Efter att intervjuerna genomförts och dokumenterats genom transkribering tog projektgruppen tillsammans, i enlighet med tjänstedesignens modell, fram insikter från intervjuerna. Det görs genom att en person läser upp den transkriberade intervjun, och en annan skriver ner de viktigaste insikterna. Efter att ha gjort det med, exempelvis, alla intervjuer med privatkunder på miljö, analyserar projektgruppen det som skrivits ned och söker efter mönster – vilka meningar eller teman återkommer i flera intervjuer? Detta mönsterleder sedan förstudien vidare. Metoden ska egentligen göras i fysisk form genom att använda post-it och stora papper, men eftersom förstudien genomförts under Corona-pandemin användes Skype, delad skärm-funktionen och word-dokument. Förstudiegruppen experimenterade också med att använda funktionen whiteboard i Skype Enterprise med goda resultat. Genom att snabbt tvingas tänka om kring genomförandet gavs förstudien ytterligare insikter kring utmaningarna och möjligheter i en digital dialog, vilket varit mycket nyttigt.

Genom klustring kommer de viktigaste lärdomarna om användarens behov i varje intervju fram, vilket sedan visar vilka mönster som återkommer i de olika intervjuerna. På så sätt kommer en rad insikter om användarens behov fram. Arbetet med klustringen skedde i grupper om 2-3 personer som sedan presenterade resultatet av deras arbete för hela förstudiegruppen. (De transkriberade intervjuerna finns i sin helhet med i bilaga till rapporten. Där bifogas också dokumentationen från arbetet med klustringen.)

Projektgruppen i förstudien bestod av medarbetare från enheterna Förvaltningsstöd, Plan, Bygg och Miljö & hälsa vid Samhällsbyggnadsförvaltningen, Region Gotland. Förstudien upplever en styrka i att ha med medarbetare från så många olika delar av samhällsbyggnadsprocessen. Detta har bidragit till att ge olika perspektiv och alla har dessutom ansvarat för att interagera med respektive enhets kunder, vilket även givit stort värde till dem i deras ordinarie arbetsroll. Arbetsfördelningen i gruppen har också fallit ut naturligt, då medarbetaren från Bygg hållit i interaktionerna med hens enhets kunder, och medarbetaren från miljö arbetat med de kunder som interagerar med dennes enhet. Interaktionerna i sig har också bidragit med värde till kunder och förvaltningen för öppnade dialogvägar och kommunikation, men också som kompetenshöjning för medarbetarna. Att flera moment genomförts gemensamt har givit värdefulla insikter över enhetsgränserna och ökat förståelsen för hela processen.

I ansökan planerades initialt för att ett färre antal medarbetare skulle lägga en större procentuell del av sin tid i förstudien. En analys av resurser på förvaltningen resulterade dock i att arbetsuppgifterna istället fördelades på en större grupp medarbetare. Detta visade sig positivt för resultatet av förstudien, som då fick möjlighet att förankras mer brett och involvera flera personers perspektiv. Det har också inneburit en kompetenshöjning för flera medarbetare som tidigare inte haft erfarenhet av att arbeta i projektform eller med undersökande metoder.

Förstudien har valt att arbeta med de digitala verktyg som Region Gotland har inköpta sedan tidigare. Detta dels av kostnadsskäl, men även kompetensskäl eftersom den korta projekttiden inte medgav någon längre tid för upphandling och utbildning. De digitala verktyg som användes i förstudien var bland annat projektplattformen ProjectPlace som Region Gotland köpte in i och med starten av DiSa-projektet. Projektgruppen har alla erfarenhet av att arbeta med verktyget, och här samlades alla dokument som förstudien tog fram och som gruppen arbetade med tillsammans. För de enkäter som skickades ut användes den webbaserade tjänsten ArcGis Online och dess verktyg Survey 123. Förstudien bedömde ett stort värde i att använda just en digital tjänst för att samla in information i relation till temat digital dialog. I och med tjänsten kan analyser lätt göras, och svaren samlas i en databas på ett tydligt sätt. Dessutom är det betydligt lättare för respondenten att känna sig trygg i att



hen verkligen kan vara anonym, men det underlättar också för förstudien i hanteringen av personuppgifter i relation till GDPR. Alla möten hölls i Skype Enterprise som är den kommunikationstjänst som Region Gotland upphandlat och som finns installerat på alla medarbetares datorer och dessutom integrerat med Outlook för enklare mötesbokning.

### Hållbarhet

Hållbarhet är ett centralt och integrerat begrepp i förstudien, och finns med i syfte, metod och prioritering. Region Gotlands hållbarhetsstrategier inom jämställdhet, social hållbarhet och demokrati frågor har varit involverade i att ge input till förstudien genom att dela sina erfarenheter och sin kunskap, men också genom att skicka förstudien vidare till andra personer inom organisationen och öppna dörrar för intervjuer och interaktioner.

I arbetet med användarinteraktionerna har förstudien arbetat med att säkerställa en bred representation av personer som deltar i förstudien. Hänsyn har tagits till ålder, kön och i viss mån etniskt ursprung. På Gotland finns en levande diskussion om vikten av att inkludera landsbygden i initiativ som genomförs på Region Gotland. Därför har förstudien arbetat aktivt med att se till att inte enbart fokusera på Visbybornas behov utan medvetet sökt geografisk spridning av respondenter från hela Gotland.

Resultatet av det medvetna valet att arbeta med könsbaseradrepresentation i användarinteraktionerna skapade en svag övervikt av män i förstudien, 54 %

Respondenter	Kvinnor	Män
Byggforum	3	4
Företagskund Bygg	3	2
Privatkund Bygg	2	3
Företagskund Miljö	2	4
Privatkund Miljö	2	4
Boende	2	1
Servicesafari	2	3
Civilsamhälle	3	1
TOTAL	19	22
	46 % kvinnor	54 % män

I den större boendeenkäten som skickades ut brett, och där projektgruppen således inte kunde styra representationen, var 68 % av respondenterna kvinnor.

Ingen respondent uppgav en annan könsidentitet, i varken intervjuer eller enkäten, där ett separat svarsalternativ fanns för detta.

För att så många som möjligt skulle känna att de hade möjlighet att delta i förstudien fattades tidigt ett beslut om att de respondenter som deltog hade möjlighet att göra det anonymt. I dokumentationen som projektarbetarna har lagt upp och delat på ProjectPlace och som bearbetats gemensamt har alla intervjuer anonymiserats om inte respondenterna uttryckligen sagt att de vill vara med i förstudien med sitt namn. Gruppen har resonerat så att respondenternas personuppgifter inte tillför förstudien något värde, utan det är den input de ger som är viktig för resultatet av förstudien.

I DiSa-projektet har projektgruppen gjort en omfattande hållbarhetsdokumentation, som varit med i förstudien som en fond för diskussion runtom digitalisering av samhällsbyggnadsprocessen och vilken påverkan denna har på hållbarhetsutmaningarna i samhället. Det finns ett intressant spänningsförhållande mellan innovation som förenklar och därmed också snabbar på byggandeprocesser i samhället och då bidrar till ökad ekonomisk tillväxt, och den miljöpåverkan som kommer med en accelererad byggtakt. På Gotland är vattenfrågan ständigt närvarande, och vikten av att säkerställa en hållbar vattentillgång på ön över tid är en prioritering av politik och näringsliv. Den omfattande kalkbrytningen på ön har konsekvenser för säkerheten på vattentillgången, och bidrar även grunden till cementet – som är en primär beståndsdel i byggindustrin. Gotland, samhällsbyggnad och digitalisering är med andra ord en intressant diskussionsgrund för hållbarhetsaspekterna. Att digitalisera är egentligen inget val i sig, hela samhället arbetar med effektivisering och det finns en tydlig förväntan på det offentliga att arbeta effektivt med skattemedel och service.

Digitaliseringen har också möjlighet att medföra färre resor, mindre material och pappersförbrukning samt mer tillgängliga processer. Förstudien har haft diskussionen levande om gränssnittet mellan behovet av innovation, digitalisering och hållbarhet.

Diskussionen om hållbarhet har varit viktig i utformandet av förstudien. Dels genom att säkerställa att frågorna som respondenterna fått är öppna för resonemang om hållbarhet, men också i att undersöka i enkäterna hur ekologisk och social hållbarhet prioriteras av de svarande kring vad de vill vara med och påverka. Förstudien har månat att verka öppet för att personer som deltar själva ska välja fritt vad de vill lyfta. Mer om hur respondenterna svarat på detta finns redogjort i avsnittet om användarinteraktioner nedan.

### **Förankring**

Förankring av arbetet har varit en viktig del i förstudien. Under uppstartsfasen mötte projektledaren nämndsordförande, ledningsgrupp, dataskyddsombud, regionens strateger, samverkansgruppen på förvaltningen och planerade in veckovisa avstämningar med projektledaren för projektet FramSam (läs mer om detta under intern kartläggning i omvärldsanalysen). Redan i uppstartsfas har också förstudien arbetat med förankring i projektgruppen löpande. Inför varje möte med projektgruppen under uppstartsfasen uppdaterades medlemmarna om den förankring som gjorts, om hur projektplanen reviderats, och arbetade också aktivt i möte för att uppdatera den. Projektplanen är ett arbetsdokument som förstudiens medlemmar uppdaterat löpande mellan veckomötena för att alla gruppmedlemmar ska ha förståelse för arbetet som görs, hur tidsplanen följs och på vilket sätt gruppen kan stötta varandra i arbetet med förstudiens framställande.

### **Kommunikation**

I uppstartsfasen gjordes en större kommunikationsinsats för att säkerställa att interna och externa aktörer hade kännedom om förstudien och visste hur de kunde interagera med den. På en egen sida ([www.gotland.se/digitaldialog](http://www.gotland.se/digitaldialog)) kunde allmänheten läsa om förstudien, kontakta projektgruppen och också delta i en enkät (läs mer om denna under användarinteraktioner) samt lämna sina kontaktuppgifter i en e-tjänst för att bli uppringda för en intervju. Förstudien skickade även ut pressmeddelande till lokala medier, vilket blev en nyhet på [www.gotland.se](http://www.gotland.se) som sedan delades på Region Gotlands egna sociala medier. Internt uppmärksammades förstudien i en artikel på intranätet, på skärmarna i fikarummen och information skickades ut till alla medarbetare på förvaltningen via mail. En annons fanns med i Gotlands Tidningar om förstudien som informerade om syftet med arbetet och hur boende, besökare och företag kunde delta. Alla informationsinsatser markerades med EU-

loggan eller information i text om att EU finansierat förstudien via Tillväxtverket. I alla presentationer av projektet fanns EU-loggan med, och finansieringen har också belysts i alla mail och alla samtal med kommuner, medarbetare, boende och besökare som genomförts i förstudien.

Under augusti påbörjades arbetet med en film för att använda som intern informations-spridning av resultatet av förstudien. Under processens gång blev det tydligt att flera instanser i Region Gotland var intresserade av dels resultatet av förstudien, och de delar och insikter som inte tas vidare i en ansökan till ett genomförandeprojekt, men också processen i sig själv. Det finns ett brett intresse av att arbeta mer med användarcentrerade projekt som är i dialog med de som Region Gotland finns till för; öns företagare, boende och besökare.

### **3. Steg 1: Omvärldsanalys**

I förstudiens omvärldsanalys arbetade projektgruppen med flera olika delar för att få en bred förståelse för de förutsättningar som Region Gotland har för att skapa utvecklade digitala dialoger med sina boende, besökare och företag. Arbetet med omvärldsanalysen pågick mellan den 7 april och den 15 juni och hade sex olika delar. Nedan redogörs för delarna, vad som gjorts och vilket resultat som kommit fram ur arbetet.

I och med förändrade förutsättningar till följd av Covid-19 fick en del planerade aktiviteter i denna fas förändras. I ansökan hade projektgruppen planerat åka på två studieresor till andra kommuner och även interagera med deras användare, något som inte varit möjligt under pandemin. Dessa aktiviteter har därför styrkts ur projektplanen, vilket förankrats med Tillväxtverket genom en separat skrivelse.

#### **Externa mätningar av kundnöjdhet**

För att förstå kontexten som samhällsbyggnadsprocessen befinner sig ifrån användarens perspektiv genomförde förstudien en analys av ett antal externa jämförelser och undersökningar. Syftet är att mäta verksamhetens kvaliteter, och få förståelse för och utgå ifrån användarnas perspektiv och upplevda nöjdhet och nytta.

Sammanfattningsvis visar undersökningarna och jämförelserna stora utvecklingsmöjligheter för Region Gotlands olika verksamheter i relation till andra kommuner runtom i Sverige. Inom samhällsbyggnadsprocessen ligger Gotland långt ifrån målvärdet, och företagen efterfrågar bland annat mer dialog och snabbare handläggning av ärenden. Förstudiens frågeställningar linjerar med de behov som kunderna uttrycker genom sitt deltagande i undersökningarna.

Nedan redovisas resultaten från de mätningar som förstudien valt att inkorporera analyser från, vilka är:

- SCB:s medborgarundersökning
- Kommunens Kvalitet i Korthet
- Insikt från SKR
- Svenskt Näringslivs kommunranking

#### **Medborgarundersökning (Statistikmyndigheten SCB)**

I Statistikmyndigheten SCB:s medborgarundersökning får medborgare tycka till om sin kommun och dess verksamheter. Sedan 2016 har undersökningen genomförts vartannat år

på Gotland. SCB:s medborgarundersökning är en attitydundersökning som är tänkt att vara ett av flera verktyg för att få en bild av en kommun. Medborgarundersökningen består av tre delar:

- Nöjd-Region-Index, invånarnas betyg att bo och leva i kommunen
- Nöjd-Medborgar-Index, invånarnas betyg på kommunens verksamhet
- Nöjd-Inflytande-Index, invånarnas betyg på det inflytande de har på kommunens verksamheter och beslut

Den första delen, Nöjd-Region-Index (NRI), ger en uppfattning om hur medborgarna bedömer Region Gotland som en plats att bo och leva på. Här är det sammanfattande betygsindexet för Gotland 63 som har ökat sedan den förra undersökningen då det låg på 55. För Region Gotland är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena Bostäder samt Kommunikationer som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Region-Index.

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI), som visar hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Region Gotland, blev 51 jämfört med 2016 då NMI var 39. För Region Gotland och samhällsbyggnadsprocessen är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna Vatten och avlopp, Gator och vägar samt Idrotts- och motionsanläggningar som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index.

	Region Gotland		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NMI	51	±2,7	56
Bemötande och tillgänglighet	50	±2,8	57
Räddningstjänsten	75	±2,1	77
Kultur	67	±2,2	62
Renhållning och sophämtning	65	±2,3	66
Förskolan	64	±2,3	64
Gymnasieskolan	62	±2,1	59
Grundskolan	60	±2,4	59
Vatten och avlopp	57	±2,8	78
Miljöarbete	56	±2,9	56
Idrotts- och motionsanläggningar	53	±2,1	61
Gång- och cykelvägar	51	±2,8	55
Äldreomsorgen	50	±2,7	52
Stöd för utsatta personer	50	±2,6	50
Gator och vägar	50	±2,8	54

*Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*

Betygsindexet för Bemötande och tillgänglighet, det vill säga hur medborgarna bedömer kommunens tillgänglighet och det bemötande de får i sin kontakt med kommunen, blev 50 för Region Gotland även det bättre än tidigare år då indexet var 43.

Det sista är Nöjd-Inflytande-Index, invånarnas betyg på det inflytande de har på kommunens verksamheter och beslut. Det sammanfattande betygsindexet blev även här högre med 40 jämfört med 2016 då det var 31. Samtliga frågeområden (påverkan, förtroende, kontakt, information) har fått högre betygsindex. Områden att prioritera är påverkan och förtroende och områden att bevara är kontakt och information.<sup>1</sup>

### Kommunens Kvalitet i Korthet (Sveriges Kommuner och Regioner)

Denna undersökning genomförs av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och granskar kvaliteten i kommunernas verksamheter. Den mäter enstaka frågor i alla kommunens verksamheter och ger därför endast en översiktlig bild av nuläget.

Titel	2016	2017	2018	2019
Andel som får svar på e-post inom en dag, (%)		68	84	80
Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga, (%)	41	37	47	44
Gott bemötande vid kontakt med kommun, andel av maxpoäng (%)	72	76	76	85
Delaktighetsindex, andel (%) av maxpoäng				73
Företagsklimat enl. ÖJ (Insikt) - Totalt, NKI	66	69	65	68
Handläggningstid (median) från inkommen ansökan till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar			138	
Handläggningstid (median) från när ansökan betraktas som fullständig till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar			79	
Insamlat hushållsavfall totalt, kg/person	515	622	346	

I jämförelse med deltagande kommuner har Region Gotland bra resultat när det gäller insamlat hushållsavfall samt andelen miljöbilar i Regionens verksamheter. Förbättringsområden finns inom tillgängligheten via telefon samt bemötandet. Vidare behöver Regionen minska handläggningstiderna inom bygglov och arbeta med att öka nöjdheten hos företagare som varit i kontakt med Regionen.

Som en del i den större undersökningen Kommunens Kvalitet i Korthet, KKiK genomförs en servicemätning varje höst. Syftet med denna undersökning är att se Region Gotlands utveckling när det gäller tillgänglighet, bemötande och service. Resultatet går att jämföra med

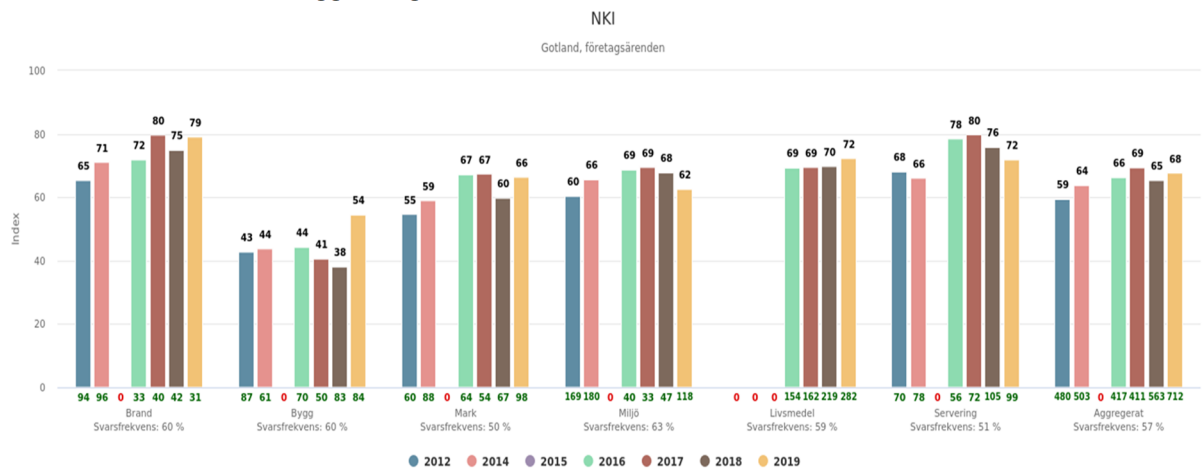
<sup>1</sup> SCB:s medborgarundersökning 2018 Region Gotland (<https://gotland.se/101807>)

andra kommuners resultat. Mätningen ger ett antal bilder av servicen och beskriver vad som händer när medborgare söker kontakt med Regionen i olika ärenden. Resultaten för 2019 visar att svarstiderna på telefon har försämrats något, men att kvaliteten på informationen som gavs, handläggarens intresse & engagemang samt bemötandet har förbättrats. Tiden för att svara på e-post inom ett dygn har ökat något och i snitt ligger nu svarstiden på 7 timmar. Svarkvaliteten har dock förbättrats.<sup>2</sup>

### Insikt (Sveriges Kommuner och Regioner)

Insikt är SKRs servicemätning av kommunernas myndighetsutövning, bland de företagskunder som under året haft ett avslutat ärende med Region Gotland. Sex myndighetsområden mäts: brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. Gränsen för ett bra resultat har definierats till NKI 70. För ett godkänt resultat krävs ett NKI på minst 62. NKI 80 eller högre är mycket bra, 50 – 61 är lågt och lägre än 50 är mycket lågt.<sup>3</sup>

Resultaten för företagsärenden visas nedan. Brand, Livsmedel och Servering har fått bra resultat, Mark och Miljö har fått ett godkänt resultat medan Bygg, trots en stark förbättring från föregående år, fortsatt ligger på lågt. Resultaten för samtliga serviceområden är godkända varav bemötande ligger högst med NKI 76.



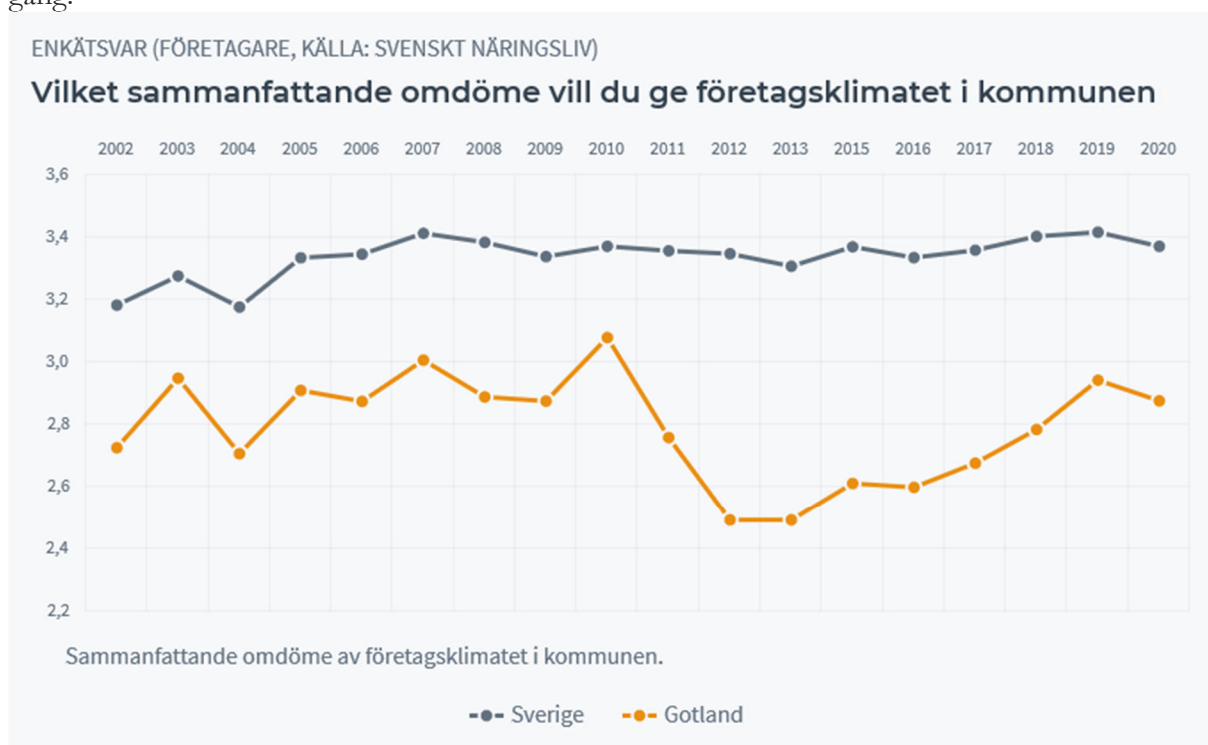
<sup>2</sup> Kommunens Kvalitet i Korthet, <https://gotland.se/81467>

<sup>3</sup> Nöjd Kund Index, <https://gotland.se/104600>



### Svenskt Näringslivs kommunranking

Detta är en attitydundersökning som skickas ut av Svenskt Näringsliv till sina medlemmar. År 2020 valde 223 företag att svara på enkäten för Gotland, en svarsfrekvens på 57 %.<sup>4</sup> Enkäten skickas till samtliga företag, även de som inte har haft kontakt med Region Gotland under året. Efter att ha varit en sakta men stadig uppgång i kurvan är det i år en viss nedgång.<sup>5</sup>



<sup>4</sup> <https://www.foretagsklimat.se/about> 2020-06-03

<sup>5</sup> <https://www.foretagsklimat.se/survey> 2020-06-03

I enkäten tillfrågas även företagarna vad de anser att kommunen ska prioritera för att bli bättre. För Gotlands del sticker *snabbare handläggning, bättre förståelse för företagare hos kommunens beslutsfattare, bättre dialog mellan kommunen och företagen och förbättrad kommunal upphandling* ut vid jämförelse med resultaten för hela Sverige.<sup>6</sup>

### **Kommunintervjuer och enkät**

Årets insiktsmätning från SKR släpptes den 22 april 2020. Den visade på att ett antal kommuner genomgående fått höga resultat på NKI – Nöjd Kund Index. Undersökningen baseras på enkätundersökningar som SKR gjort med företagskunder i alla kommuner. De betygsätter hur de upplever kontakten med myndigheten och vilken service de upplever sig ha fått. Gotland placerar sig genomgående bland de 50 kommuner med lägst NKI i landet. Särskilt områdena bygg och miljö, som tillhör Samhällsbyggnadsförvaltningen vid Region Gotland, visar på låga siffror. Dock kan man utläsa en förbättring av NKI under de senaste åren, särskilt från 2018 till 2019, vilket till del är ett resultat av projektet DiSa som arbetat för att förenkla och effektivisera förvaltningens service genom digitalisering. Ett undantag är Gotlands NKI för serveringstillstånd, där Regionen får relativt högt betyg över tid. Sammanfattningsvis finns stor möjlighet för förbättring och utveckling inom service, bemötande, effektivitet och information.

Ett antal kommuner stod ut som riktigt framgångsrika i sina kontakter med företagskunderna och förstudien bokade in telefonintervjuer med tre av dessa: Hörby, Trosa och Åmål. Intervjuerna utfördes av projektledaren under vecka 19 och 20. Intervjuerna genomfördes med stöd av SKRs mall från Tjänstedesign och tog ungefär en timme i anspråk. De intervjuade var samhällsbyggnads- och byggechefer på respektive kommun, varav två var kvinnor och en var en man. Därtill intervjuades även två kommuner med topprankning inom området bygg, Vetlanda och Mjölby.

I tillägg till intervjuerna med kommunerna som ligger i topp valde projektgruppen att också skicka ut en enkät till följande 20 kommuner i toppen av NKI-undersökningen. Syftet med enkäten var att få in fler svar från fler kommuner kring nyckelfrågor som ställs i intervjuerna. En telefonintervju ger större möjlighet att fråga ”varför” och att få en mer komplex bild av en kommuns utvecklingsarbete inom fältet digital dialog, enkäterna används för att styrka de påståenden som görs i intervjuerna. Genom enkäterna kan förstudien ta reda på om fler kommuner arbetar på samma sätt, om de har samsyn kring vad som är viktigt och hur de går framåt.

### **Resultat av intervjuerna med toppkommunerna (1-3) i NKI**

Framförallt fyra insikter kom fram ur arbetet med kommunintervjuerna:

- *Människan bakom digitaliseringen*

Alla intervjuade kommuner belyser vikten av ett gott bemötande och att det inte kan digitaliseras bort. Det finns alltid en handläggare som tar emot ärendet till sist, som begär in kompletteringarna eller som gör bedömningen. Även om man har skapat perfekta digitala processer kan ändå upplevelsen av dialog eller service falla på att personerna som arbetar

---

<sup>6</sup> <https://www.foretagsklimat.se/> 2020-06-03



på myndigheten inte har en serviceinriktad attityd. Många av kommunerna har arbetat i flera år med bemötandefrågan och utbildning för medarbetarna inom området.

- *”En väg in”*

En gemensam framgångsfaktor som de intervjuade kommunerna lyfter fram är ”en väg in”. Att kunderna har en bestämd kontaktperson på kommunen, att de vet vem de ska vända sig till, som har koll på att processen blir rätt. Vissa har en tjänst där kunderna bokar in en uppstartstid i en digital kalender med en handläggare – och blir på så sätt guidad genom processen med goda resultat.

- *Återkoppling till kunderna*

Att kunna erbjuda löpande uppdateringar om hur ett ärende framskrider har varit en faktor som sänkt frekvensen av samtal till kundtjänst med upp till 50 % i kommunerna. Att kunna ge löpande återkoppling, exempelvis i form av ett mail som upplyser om var ärendet är just nu, höjer kundnöjdhet och sparar mycket tid för både kunderna och handläggarna.

- *Tydligt ”varför” och ”hur”*

De kommuner som på ett enkelt sätt förklarar varför vissa delar av förfarandet krävs, och framförallt hur kunden ska gå tillväga, vinner mycket. Många kommuner har löst detta genom pedagogiska instruktioner på sin hemsida, samtidigt som de folkbildar kring samhällsbyggnadsprocessen. Det skapar förståelse, tydlighet och rimliga förväntningar för boende och företag när de ska kontakta och ha ärenden hos kommunen.

## **Resultat av enkäten till toppkommunerna (4-24) i NKI**

11 kommuner valde att svara på enkäten som skickades ut under april månad med mail till samhällsbyggingsavdelningarna på de utvalda kommunerna. Framförallt fyra insikter kom fram utifrån enkätsvaren som kommunerna gav.

- *Tillgänglighet förstås som mänskliga möten*

Kommunerna uppgav att deras användare upplevde tillgänglighet som att enkelt kunna komma i kontakt med dem och få svar på sin fråga. En väg in är av största vikt, och kontakt upplevs som mänskligt möte i någon form, digital eller fysisk.

- *Vikten av återkoppling*

Det är av största vikt att kunna följa sitt ärende och att veta att ens synpunkter hanteras – det skapar trygghet som gör att man inte känner behov av att kontakta kommunen.

- *Välstrukturerad information skapar nöjdhets*

Det finns stor vikt i möjligheten att som användare enkelt komma åt korrekt information om hur processen går till och vad de har att förvänta sig av att delta i den. Både kring vad kunden ska bidra med för information, hur den informationen ska vara utformad och hur kunden får återkoppling.

- *Digitalisera bort enkla frågor*

All information som kan plockas fram direkt ur verksamhetssystemen bör automatiseras – såsom status för ärende. Dessa behöver inte ett samtal eller en förklaring. Mer komplexa frågor och interaktioner kräver möjlighet till ett mänskligt möte i någon form, digitalt eller fysiskt. Genom att digitalisera och automatisera det enkla kan man lägga tid på det mer komplexa.

### **Intern kartläggning**

Genom sitt ordinarie arbete inom Region Gotland har projektgruppsdeltagarna förkunskap om de olika initiativ för att förbättra dialogen med boende, besökare och företagare som löpande genomförs vid Region Gotland. För att få en helhetsbild av vad dessa initiativ resulterat i genomförde förstudien en intern kartläggning genom kontakter med chefer, strateger och verksamhetsutvecklare över hela Region Gotland.

Under förstudien har löpande dialoger hållits med representanter från de olika initiativ som har kontaktytor direkt mot företagare. De uttrycker alla en önskan om ett samlat grepp på de initiativ som Region Gotland skapar, planerar och genomför mot företagare på ön. DiSa framhålls som en viktig grundbult för att främja bemötande och service genom digitalisering, och organisationen arbetar med att dela erfarenheter från projektet till andra förvaltningar.

Förstudiens mål diskuterades vid ett möte i Region Gotlands Nätverk för kvalitet och digitalisering. I nätverket är ansvariga för dessa frågor från alla förvaltningar representerade. De konstaterade att det kundperspektiv som förstudien tar är mycket angeläget att arbeta vidare med. Nätverket hade flera exempel på områden där Region Gotland ligger långt efter utvecklingen i samhället i stort, vad gäller att erbjuda digitala lösningar för sina kunder. Man konstaterade att de flesta förvaltningar ”arbetar som de alltid gjort”. Nätverket kommer ta del av förstudiens resultat för att se hur ett samarbete mellan förvaltningarna i dessa frågor kan förbättras.

### **Enkätresultat från verksamhetsutvecklare**

Verksamhetsutvecklare vid Region Gotland fick besvara en enkät för att ta reda på hur de vanligaste dialogformerna sker med användare, kunder och brukare, samt vilka utvecklingsområden som identifierats. 13 av 25 valde att svara på enkäten. Framförallt fyra områden blev tydliga i analysen av svaren:

- *Flexibla dialogformer beroende på användare*

Det är viktigt att möta kunden såsom kunden vill bli mött, att vara flexibel med dialogsätt utifrån kundens förutsättningar och behov. Att kunden själv får välja dialogform. Vi har många dialogsätt i Regionen, främst mail, telefon och möten. Socialförvaltningen och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har tydligt skilda verksamheter med mer känslig information och känsliga fall som kräver andra typer av lösningar.

- *Mer vilja än resurser*

Över förvaltningarna finns stor vilja och önskan om utveckling och förbättring, särskilt inom digitalisering. Enkäten visar att det finns en större vilja än förmåga att genomföra dessa på grund av resurser, kompetens och arbetsbelastning.

- *Lära känna varandras verksamheter*

För att vara proffsiga utåt måste organisationen bli proffsiga inåt. Det innebär att det måste finnas kunskap om varandras verksamheter, forum för att samverka i nya innovationer, och tydliga processer. I nuläget är det svårt att göra detta eftersom den ena handen inte vet vad den andra gör. Målet är att Region Gotland ska kunna guida användarna mellan processerna och över verksamhetsgränserna.

- *Möjlighet med digitalt framöver*

I nuläget kommunicerar Region Gotlands verksamhetsutvecklare mest med mail, telefon och möten – men ser möjlighet och satsningar på digitala tjänster och former där det är förtjänstfullt för kunden. Det är viktigt att frigöra tid till de möten som måste ske fysiskt.

### Resultat av kundtjänstintervjuer

Över tio medarbetare inom kundtjänst vid Samhällsbyggnadsförvaltningen deltog i en gruppintervju om kundtjänstens förutsättningar och arbete. Frågorna handlade om nuläge, vad som känns bra och vad som känns svårt för kundtjänsterna att svara på, samt vad de skulle vilja utveckla för att se bättre service till företagare, boende och besökare på Gotland.

De vanligaste frågorna till kundtjänsterna inom samhällsbyggnadsprocessen är:

- Får jag bygga här?
- Vad är status i mitt ärende?
- Vad gäller för Atterfalls-hus?
- Varför har jag fått tillsyn?
- Vad händer nu när jag fått tillsyn och när sker det?

De frågor som är lätta för kundtjänst att svara på är de som handlar om enkla fakta, exempelvis om status och information som kan hämtas från ärendehanteringssystemet. Det som är svårare är de frågor som handlar om tolkning av lagtext, om komplicerade ärenden och bedömningsfrågor. I de fallen skulle det vara bra att kunna hänvisa till ett möte med en handläggare som har fått tid på sig att förbereda sig.

De ärenden i samhällsbyggnadsprocessen som rör sig mellan Samhällsbyggnadsförvaltningen, Teknikförvaltningen och Regionstyrelseförvaltningen är väldigt svåra att svara på, de upplevs som att de frågorna bollas runt. Det finns ingen utsedd person som arbetar mellan olika verksamhetsområden, utan kundtjänst får hela tiden improvisera kring vem de ska skicka vidare frågan till.

Kundtjänsterna upplever att de vill bli bättre på att svara så att folk förstår: De anser att det inte är service att svara med paragrafter, men tycker att det är svårt för kundtjänsten att göra den ”översättningen” när de själva får svar i paragrafer av handläggarna som ska göra bedömningen.

- *Digitala lösningar för enkla frågor*

De enkla frågor som kundtjänsten till stor del svarar på skulle kunna digitaliseras – med resultat att kundtjänstmedarbetarna fick tid att besvara mer komplexa frågor. Flera av de vanligaste frågorna till kundtjänst skulle kunna besvaras genom exempelvis *Mina sidor* där kunden kan följa sitt ärende, och även bättre, mer tillgänglig information på webben.

- *Bokade tider med handläggare för komplexa frågor*

Ett problem är när kundtjänsten inte kan svara på de komplexa frågor som kunderna ställer. Kunden kan då bli ”runtkopplad” mellan handläggare, förvaltningar och verksamheter. Här skulle det finnas en digital lösning där kunden kan boka tid och sedan bli uppringd av en handläggare, som kan förbereda ärendet innan samtalet. En lösning för detta (TeleQ) testas just nu vid Regionen, och detta är något som även Samhällsbyggnadsförvaltningen kan utvärdera.

- *Fler verktyg för kundtjänsten att kunna guida rätt*

För att kunna koppla vidare kunder behövs kunskap om hela processen och vem på Region Gotland som äger vilken del, samt kunskap för att kunna koppla vidare till rätt verksamhet/person med rätt kompetens. Det går exempelvis inte att söka på kompetens i den interna telefonkatalogen, vilket skapar problem.

- *Behov av mer tillgänglig information*

Det behöver finnas enkel, tillgänglig information till kunderna som kundtjänst kan hänvisa till. Information om hur man ansöker, var ytterligare information kan hittas och vad som förväntas av den sökande. Detta behöver även vara inkluderat i e-tjänsterna. Kundtjänsten behöver material med ett förenklat språk, som människor utan fackkunskap förstår. De behöver också arbeta med att utveckla service och bemötande i mail och kompletteringar. Det underlättar för kundtjänst att kunna guida kunden, så att ärendena blir mer kompletta och att färre ringer kundtjänst med enkla frågor. Då kan kundtjänsten hjälpa till med mer komplexa frågor.

### **Analys av arbetet i FramSam**

Projektet FramSam gav under våren 2020 förstudien tillgång till sitt arbetsmaterial, med intervjuer och kartläggningar av processen vid Region Gotland. Detta har gett en stor kvalitetsvinst till förstudien och en mer nyanserad bild av verksamheten, servicenivån och utvecklingsområdena inom samhällsbyggnadsprocessen vid Region Gotland än vad förstudien annars hade haft möjlighet till.

Huvudinsikter från materialet som FramSam tagit fram är:

- Samhällsbyggnadsprocessen på Gotland håller inte ihop. Det är svårt att se helheten av processen då den är uppdelad på tre förvaltningar och ett stort antal enheter. De tre förvaltningar har också olika arbetssätt, framförallt då Samhällsbyggnadsförvaltningen tack vare projektet DiSa nu har ett i princip helt digitaliserat arbetssätt medan Teknikförvaltningen till stora delar fortsatt arbetar analogt. De olika enheterna tänker och arbetar isolerat i sin egen verksamhet och inte i processen.
- Förutsägbarhet i processen saknas. Handläggarna vet ofta inte vad som kommer att ske med ett ärende i nästa steg, vem som har mandat att fatta beslut eller vem som har ägarskapet.
- Eftersom processen inte håller ihop är det lätt att politiska beslut fattas som det inte finns resurser för att genomföra. Eller att det saknas resurser för att driftsätta efter färdigställande. Detta skapar osäkerhet och svårighet för verksamheten att planera.

Förstudien deltog i analysarbetet för FramSam, var med i definitionsarbetet av samhällsbyggnadsprocessen och även i arbetet med överlämning tillbaka till förvaltningarna och styrgruppen. Tidigt framkom det att ett nära samarbete mellan förstudien och FramSam var av största vikt, detta för att dra fördelar av projektens analyser och säkerställa att arbetet hänger ihop för bästa resultat.

### **Positiva erfarenheter från ÖP-dialogerna**

Två av samhällsplanerarna som arbetar med översiktsplan (ÖP) för Gotland har också medverkat i förstudien. Som en del av arbetet med den har de sammanställt de positiva erfarenheter de haft från arbete med dialoger för översiktsplanen inom Gotland de senaste

åren. Syftet med bidraget till förstudien är att se vilka styrkor inom Regionen som ett genomförandeprojekt bör arbeta vidare med. De insikter som översiktsplanerarna belyste var:

- *Variation och kombination*

Att varva fysiska träffar med digitala tjänster – och att perioderna där dialogerna pågår är längre och över säsonger för att få med både permanent- och deltidsboende. Genom att satsa på flera skilda metoder – såsom att anpassa input till mobilt användande men också genom att våga ha fysiska möten. En styrka i ÖP-gruppen är att det har funnits en bred arbetsgrupp som kunnat bidra med olika perspektiv och kompetenser även vid dialogtillfällena.

- *Möten och kommunikation på användarnas villkor*

Att fråga användarna när det passar med fysiska möten för att så många som möjligt ska ha möjlighet att delta är framgångsrikt. När det finns olika personer i ett område som ska delta, till exempel lantbrukare och butiksbiträden, har dessa ofta väldigt olika tider. Det gäller att anpassa sig efter platsen man är på. Att gå ut tidigt i processen och lyssna in vad användarna vill ha, gärna innan det finns ett förslag för dem att ta ställning till. Då känner sig användarna delaktiga i att påverka innehållet i förslaget, eftersom de är med och tar fram förslaget och inte enbart tycker till om ett redan existerande förslag.

- *Organiserade aktiviteter i skolan när barn och föräldrar*

Delaktighet genom skolan stöttar uppfyllnad av skolplanen, och ger möjlighet för barn att delta i samhällsplaneringen på ett effektivt sätt – oavsett hur engagerade eller inkluderade föräldrarna är i samhället. Barnen är vana vid digitala arbetssätt, och det går bra och är givande att intervjua barn så tidigt som i förskoleklass.

## Externa Experter

För att koppla ihop förstudien med framsteg och insikter från projekt och interaktioner från andra delar av landet från ett ytterligare perspektiv, skickades en webbaserad enkät ut till några utvalda personer från förstudiemedarbetarnas nätverk av externa experter i fältet. Respondenterna innefattade tjänstepersoner på företaget SWECO, myndigheten DIGG, Lantmäteriet och SKR, bland annat. Syftet med enkäten var att få ta del av deras helikopterperspektiv kring vad som sker i omvärlden kring digital dialog och digital samhällsbyggnadsprocess.

Tre personer från olika expertorganisationer svarade på enkäten. Framförallt fyra rekommendationer stod ut i analysen av enkätsvaren.

- *Att ha sanna dialoger*

Experterna påtalar att en dialog måste vara en dialog, komplett med input och återkoppling. Det finns stora risker i att initiera dialoger med medborgarna om redan fattade beslut. Dialoger är skilda från information som poserar som en dialog.

- *Börja utveckla i det mellanmänniska, inte i det digitala*

Krångla inte till det – börja med att se till användarnas behov, inte vilken systemlösning som ska användas. Skapa enkla lösningar som möter behoven kunderna har på få plattformar – på så vis gör man det enklare för kunderna och drar inte på sig dyra licenskostnader för förvaltning.

- *Valet av dialogmetod ska göras utifrån kundernas behov – fysiskt/digitalt*

Användarna har olika behov av olika typer av kontakt vid olika tillfällen. Genom att förstå användarnas behov kan vi förstå vilka forum som ska vara digitala och vilka som ska vara fysiska. Blandningen mellan typer av forum är viktig och inkluderande.

- *Digitalisera information om realtidsanalyser*

Det finns stor nytta i att digitalisera realtidsanalyser – ”Var finns byggbar mark? Får jag bygga här? Vad gäller på denna plats?” Men även att dela information under löpande ärende – ”Vad är status i mitt ärende nu? När förväntas det bli klart?” Det förenklar för kunden och sparar tid för förvaltningen.

### **Teknisk kartläggning**

För att få förståelse och inspiration kring hur andra kommuner har utformat sina tekniska dialoglösningar tog förstudien fram underlag på tre olika lösningar som andra kommuner tagit fram.

- *Digitala tjänster som avlastar medarbetarna från enkla uppgifter*

Många mindre kommuner arbetar med öppna telefoner till handläggare och satsar mycket på att ta emot besökare. I större kommuner kan det vara svårt att hinna med att ge service till alla i det dagliga arbetet, vilket gör att de digitala lösningarna blir än mer efterfrågade. Digitala tjänster kan avlasta personalen, samtidigt som medborgarna kan känna att de får snabb hjälp på enklare frågor, även utanför arbetstid. Genom att låta de digitala tjänsterna ta hand om enklare ärenden och frågor, så kan handläggarna och andra medarbetare ägna sig mer åt handläggning och fokusera på de mer avancerade ärendena och frågorna.

- *En digital tjänst är ofta det första användaren möter*

De tjänster som är lättast för användaren att hitta och interagera med är de som placeras på en central plats på kommunens webbplats. För att tjänsten ska ersätta ett samtal eller ett mail till kundtjänst måste den vara väldigt lätta att hitta.

- *Tillgängliggöra olika kontaktvägar, digitala tjänster är ett komplement*

Kommuner behöver kunna erbjuda flera olika typer av kontaktvägar för att vara demokratiska och fungerande. Valmöjligheterna kan också ge medborgarna en känsla av trygghet när de själv får välja och därmed känna att de har kontroll över sina kontakter med kommunen. Det ska vara enkla verktyg, så att så många som möjligt kan och vill använda dem.

De lösningar förstudien valde att titta på var:

- En väg in till kommunen, Helsingborg

På Helsingborgs kommuns webbplats kan invånarna chatta med chattboten Sally på förstasidan och chatta med handläggare/inspektör i en vanlig chatt på bygglovssidan under arbetstid. Det går även att boka tid med handläggare via en e-tjänst. Ett mail till kommunen

besvaras inom 24 timmar. Det går att ringa en kommunvägledare som hjälper kunden tillrätta och guidar i kommunens tjänster. Det finns även ett kontaktcenter där besökare kan få hjälp. På webben finns många olika lösningar att välja mellan.

- Digitala kommunen, Södertälje

En chatbot som heter Kim kan hjälpa till med att svara på frågor dygnet runt. En digital medarbetare som heter Ragnhild utför vissa typer av handläggning. Kommunen har även anslutit sig till ”Mina meddelanden” via ett avtal med Skatteverket och det finns gratis wifi på gator och torg i staden för att locka och möjliggöra för fler att använda de digitala tjänsterna.

- Digital fika, Grums

Grums bjuder in sina invånare att delta på digitalt fika. I det här fallet är det kommunens företagare som bjuds in enkelt genom Teams för att samarbeta och diskutera. Detta har helt ersatt fysiska möten. Den som vill kan även hämta ut gratis kaffe och bulle på en mack i kommunen före mötet. Ett lyckat initiativ som är möjligt att genomföra även med små medel.

Ovanstående dialoglösningar valdes för att de visar på en bredd av lösningar som finns i olika kommuner, men som också är utformade för att skapa interaktivitet med kunder och användare. De representerar också en geografisk spridning på de kommuner som digitaliserat delar av processen och dessa dialoglösningar. Dessa dialoglösningar handlar om att på ett tilltalande sätt locka användarna till de digitala tjänsterna, och befinner sig i olika skala vad gäller genomförbarhet. Förstudien har enbart undersökt tjänsternas funktionalitet från kommunernas perspektiv, inte hur användarna själva har upplevt dessa tjänster.

## Resultat omvärldsanalys

Vi har upptäckt att framgångsrik digital dialog kännetecknas av:

### *Digitalisering som underlättar olika former av mellanmännsliga möten*

- Tjänster som gör det lättare att få kontakt, att hamna rätt
- Digitala tjänster som skapar möjlighet till fler mänskliga möten, inte färre
- Enklare kontaktvägar – mindre administration för handläggare och mer tid för kundmöten

### *Tillgängliga tjänster och enkel information*

- Lättillgängliga digitala tjänster – det första användaren möter på webbplatsen
- Digitala tjänster som innehåller enkel information och realtidsanalyser, som invånarna/kunderna/brukarna/användarna inte behöver fackkunskap för att förstå
- Kommunikation och återkoppling i de kanaler som kunden väljer

### *En väg in – med en mångfald av kontaktytor*

- Digital vägledning som skapar en väg in – och sedan lotsar kunden rätt
- Transparenta processer, och medarbetare med kunskap om helheten
- Digitalisering som en del av helheten. Att möta kunden där hen vill bli mött, vilket kräver olika kontaktytor, kanaler och forum. Flexibilitet?

## 4. Steg 2: Behovsutredning

I förstudiens behovsutredning var interaktionerna med användarna i fokus. I den här fasen intervjuade projektmedlemmarna 28 kunder från företags- och privatsidan om deras upplevelse av samhällsbyggnadsprocessen och hur de skulle vilja att den såg ut, skickade ut webbaserade enkäter som fick 85+ antal svar, höll 5 servicesafaris, genomförde gruppintervju med 7 byggtreprenörer och analyserade material från interaktioner med ett tiotal företagsledare på Gotland som Region Gotland tidigare haft.

I och med förändrade förutsättningar till följd av Covid-19 fick en del planerade aktiviteter i denna fas förändras. I planeringsstadiet hade projektgruppen tänkt genomföra heldagsworkshops med användare på extern lokal. Det gick av förklarliga skäl inte att genomföra, och hela processen genomfördes istället via telefon, mail, webbaserade enkäter och Skype.

### Företagare på Gotland

Materialet baseras på tolv intervjuer med företag som haft ärenden hos Samhällsbyggnadsförvaltningen, detta i närtid med enheterna Bygg och Miljö- och hälsoskydd. Bland de intervjuade finns ordförande för LRF på Gotland samt Krögarföreningens ordförande. Här inkluderas också resultatet från gruppintervjun på Byggforum (där sju större fastighetsföretag närvarade) samt gruppintervjun hos Byggmästareföreningen på Gotland. Inför analysen har även information som framkommit genom FramSams intervjuer med näringsliv gått igenom och tagits med där detta varit relevant.

### Vi har upptäckt att företagskunder hos enhet Bygg upplever:

- Att byggenheten har ett negativt, byråkratiskt och avfärdande bemötande.
- Att de vill kunna få svar direkt på enkla frågor och kunna själva följa sitt ärende.
- Att de får olika besked från olika handläggare, inspektörer och myndigheter.
- Att det är svårt att få tag på rätt person.
- Ett behov av förklaring, tydlig process och skriftlig kommunikation för att kunna gå tillbaka i dokumentationen.
- Ett behov att Regionen ska ha större förståelse för och kunskap om företagarnas situation.

### Valda citat från intervjuerna:

*”Inte alltid gott bemötande från bygglovsavdelningen. I en del fall är det som att prata med en robot och det är olika svar beroende på vem man pratar med. En del är byråkratiska och svarar mindre trevligt. I en del fall får man inget svar på mail eller blir uppringd. Man borde kunna förvänta sig det extra som en mänsklig kontakt ger.”*

*”Kundtjänst svarade inte på någonting och skickade bara frågan vidare till handläggare. Tydligen var det ett enkelt ärende enligt handläggaren, men kundtjänst vågade inte svara.”*

*”Irriterande att inte kunna sköta sina ärenden digitalt när det passar en själv och vara beroende av att kommunicera med någon. Det görs även olika tolkningar beroende på vem man pratar med. Hade varit bättre med en information så att man har skriftligt vad som gäller så det inte kan ifrågasättas senare.”*

### Vi har upptäckt att företagskunder hos enhet Miljö- och hälsoskydd upplever:



- Att det är viktigt med tillit i samarbetet och bemötandet mellan Region Gotland och företagen.
- Att dialogen måste vara lösningsorienterad för att vara konstruktiv.
- Att processen är otydlig. Det finns ett behov av tydliga och gemensamma spelregler kring vad som förväntas.
- Att det ska vara lätt att få svar. Man vill ringa vid komplexa frågor, men vill själv hitta enkel information snabbt.
- Att det är viktigt att ha samlad historik och dokumentation så att man kan gå tillbaka och läsa själv.

### Valda citat från intervjuerna:

*”Vid undantagsfall har det varit mindre bra möten, det kan vara om kontrollanten ser sig själv som ”för viktig”. Kontrollanten bör vara stöttande, lösningsorienterad, försöka förstå verksamheten och visa att den vill verksamheten väl. Då skapas förutsättningar för oss att ha en helt öppen dialog om hur vi arbetar.”*

*”När det gäller vissa ärenden hade jag uppskattat att få ett samtal om det är något som inte stämmer i ansökan än att det bara kommer ett brev på lådan. Det brukar ändå sluta med att man behöver höras per telefon och komma fram till en bra lösning.”*

*”Speciella ärenden/frågor kan vara svårt att få bra svar på. Jag skulle vilja snabbt och enkelt bli kopplad till rätt kompetens inom Region Gotland, speciellt vid lite knepigare frågor.”*

*”Det vore praktiskt med en samlingsplats för mina ärenden, som är samma information för både mig och myndigheten. Då skulle jag inte behöva oroa mig för om någon information missats av mig eller myndigheten.”*

### Privatkunder på Gotland

Materialet baseras på tio intervjuer med privatkunder som i närtid haft ärenden hos samhällsbyggnadsförvaltningen hos enheterna Bygg och Miljö- och hälsoskydd.

### Vi har upptäckt att privatkunder hos enhet Bygg upplever:

- Kundtjänst är som en växel som inte kan svara på frågorna. Förväntningen är att kundtjänst ska kunna svara på de frågor man har.
- Kommunikationen som strikt och ovänlig.
- Att man vill få återkoppling att man gjort rätt.
- Att man vill kunna följa vad som händer i ärendet och veta när ärendet blir klart.
- Att man vill kunna hitta information själv så att man vet att man gör rätt.
- Att man vill ha samma nivå av service, bemötande och digitalisering i hela Region Gotland.
- Att man gärna vill bli kontaktad skriftligt, gärna via mail.
- Att man får olika svar och olika krav från handläggare, inspektörer och checklistor.

### Valda citat från intervjuerna:

*”Har alltid blivit bemött med vänlighet, men det var frustrerande att inte kunna få tydliga svar om hur militärens utökade aktivitet på skjutfältet kunde påverka våra byggnadsplaner. Det är även svårt när man inte kan alla begrepp. Har fått lite olika svar från olika personer som jag var i kontakt*

*med. De använde olika begrepp samtidigt som de gav olika svar, vilket var frustrerande och förvirrande.”*

*”Mer kontinuerlig statusuppdatering hade varit bra – så att man förstod processen och visste vad som hänt i ärendet, vad som var kvar. Som sökande är man mån om att se om ärendet har fastnat eller om man kan göra något. Det är lugnande att få besked. För de flesta av oss privatpersoner är det en stor sak att lämna in en bygglovsansökan.”*

*”I mottagningen var det så lång kö, så jag fick gå därifrån och ta det veckan därpå eftersom jag var tvungen att åka tillbaka till jobbet. En timmes väntetid är inte okej när man måste gå från jobbet för att mottagningen är på arbetstid. Det hade varit bättre att boka en tid för möte, så kunde vi ha haft ett telefonmöte eller Skypemöte istället.”*

### **Vi har upptäckt att privatkunder inom Miljö- och hälsoskydd upplever:**

- Att informationen är svår att hitta och förstå.
- Att det känns som man behöver mycket förberedande kunskap eller kontakt med en expert för att känna sig trygg genom processen.
- Att man vill ha återkoppling för att få koll på vad som händer i ärendet.
- Att det inte alltid klart vem och hur man ska kontakta för att få besked.
- Att bemötandet generellt är bra.
- Att man får olika besked om man kontaktar olika personer eller olika enheter.

### **Valda citat från intervjuerna:**

*”Förvirrade med verksamheterna, att kommunen eller Regionen bygger varumärken. Svårt att veta vilka Klart Vatten är. Är det en entreprenör som Regionen anställt? Hade ingen aning om att brevet från Klart Vatten är från Regionen.”*

*”Jag är väldigt gammeldags, vill ringa och prata. Jätteplus med ett nummer man kan ringa och prata. Verkligen toppen.”*

*”Det är otydligt vem man ska vända sig till på Regionen, det behövs bättre samverkan. Känslan är att ni är där och vi är här. Man känner sig underlägsen Regionens myndighetspersoner.”*

*”Jag letade på hemsidan för att se vad det hela gällde, hittade en del men inte de svar jag sökte.”*

*”Tydlighet! Det finns exempelvis ingen som helst information om att man måste söka avloppstillstånd, man har ju liksom redan fått ett godkännande i och med förhandsbeskedet och bygglov.”*

*”Att se ärenden via mina ärenden hela vägen, det blir stopp när det kommer till enskilt avlopp exempelvis.”*

### **Boende på Gotland**

Materialet baseras på fyra intervjuer med boende på Gotland samt en webbaserad enkätundersökning som fått 55+ svar.

### **Enkäten**

Enkäten publicerades under början av april månad, och avpublicerades under första veckan i juni. För att samla in svar fanns information om enkäten på Region Gotlands hemsida, på dess sociala medier och med annons i lokaltidningens annons för Region Gotland.

Det var dubbelt så många kvinnor som män som svarade på enkäten, och i princip alla svarande (87 %) var boende på Gotland. Enkäten hade som ambition att nå ut brett till flera åldersgrupper – men 90 % av de som svarade på enkäten var i arbetsför ålder (30-70 år). Ingen person under 20 svarade på enkäten. Detta är något förstudien drar lärdom av inför kommande genomförandeprojekt.

Enkäten blandade flervalfrågor och fritextsvar.

- 62 % av de svarande tycker att det är otydligt hur de kan vara med och påverka samhällsutvecklingen
- 72 % vill vara med och påverka genom digitala medier – 52 % genom digital tjänst och 20 % genom mail. 15 % önskar ett personligt möte
- 52 % tyckte det var otydligt hur de skulle gå tillväga för att lämna in ett ärende inom samhällsbyggnad till Region Gotland. 37 % upplevde det som tydligt.
- 43 % vill ha svar på sina frågor genom digital tjänst, 33 % vill ha svar via mail. 10 % önskar svar via telefon.

Analys av fritextsvaren:

- *Man vill vara med och påverka, men man ges inte verktygen.*

Alla svarande skriver att de vill vara med och påverka. Men man vet inte vad man kan påverka, hur man kan hitta fram och inte heller när det sker. Många vill vara med och interagera digitalt, att ge sin feedback, ta del av information och ha dialoger genom mail eller en digital tjänst.

- *Det är svårt att hitta information.*

Varken samråds- eller ärendeprocesserna är transparenta för kunderna. Det innebär att man letar efter information men inte hittar den, fastän man söker aktivt. Hemsidan upplevs som svårnavigerad och det upplevs också som otydligt vad som förväntas av kunden och vad som kommer hända härnäst.

- *Återkoppling är ett måste i dialogen.*

När kunderna har interagerat på något sätt med Region Gotland, tex via synpunkter, ärenden, samråd – så upplever respondenterna att de inte vet vad som händer med deras input. De vill veta att de gjort rätt och att det som de lämnar in tas emot och tas omhand genom återkoppling. Kunder vill förstå processen och kunna följa den. Enkäten visar att 75 % vill ha svar på sina frågor digitalt – via digital tjänst eller mail.

## Intervjuerna

**Vi har upptäckt att de boende upplever:**

- Ett behov av att själv kunna logga in och följa sitt ärende så man slipper ringa
- Hämta information på tider som passar en själv.
- Att det vid komplexa ärenden är viktigt att få svar direkt via telefon – och att få prata med en person som kan ärendet och ens historik.
- Ett behov av tydligare information vid första kontakten och på webben, det sparar tid och förvirring.

- Att bemötande är viktigt, ibland brister det.

### Valda citat från intervjuerna:

*"Jag älskar att ha en personlig kontakt. Underbart att ha en person att prata med. Det är dessutom bra att ha en särskild person att kontakta så att man slipper dra bakgrunden varje gång."*

*"På grannebrevet fick jag inte all information jag behövde. Det hade kunnat vara att det fanns en länk i grannebrevet – att jag där kunde ta mig direkt till handlingarna. Typ med BankId, logga in och titta på handlingarna. Det tog ett par dagar, vilket ju är snabbt, men det hade kunnat vara smidigare."*

*"Tydligare information i första läget så blir dialogen bättre. Exempelvis i utskicken. Eller hemsidan, men får man ett otroligt otydligt utskick så tittar man ju inte ens på hemsidan utan man vill bara prata med någon direkt."*

*"Jag måste enkelt kunna ta del av information så att jag inte blir överkörd av stora bolag, känsla av att vara lurad om det kommer information om att 'du har fått information om att det ska byggas en skyskrapa här – men du sa inget – och nu är det försent att stoppa'. Vill verkligen att det ska vara transparent. Vad som planeras och framförallt och VARFÖR det görs."*

### Civilsamhällesorganisationer på Gotland

Materialet baseras på tre intervjuer med representanter från organisationer som verkar inom inkludering på Gotland. Tillgänglighetsrådet och FUNKISAM organiserar personer med funktionsvariationer och arbetar för deras inkludering i samhället. Föreningens ordförande intervjuades för förstudien. Även Pensionärsrådets vice ordförande på Gotland intervjuades för att ge de äldres perspektiv. Det har också genomförts en intervju med två representanter från integrationsenheten på Region Gotland.

### Vi har upptäckt att:

- Många föredrar telefonkontakt. Exempelvis ett nummer man kan ringa för de som inte har datorvana för att bli lotsad vidare. De upplever att man får bra hjälp när man ringer Region Gotland.
- Målgruppen upplever brist på digital kompetens. Teknikstress gör att det inte går att ha allt bara digitaliserat. Man kan inte förutsätta att alla har en dator. Man kan inte, får inte, tvinga in någon i digitalisering. Samtidigt finns det en vilja att lära sig.
- Informationen/kommunikationen om samhällsbyggnadsprocessen behöver vara tydligare och lättare att förstå.
- Att förenkla så att det går att göra mer digitalt på ett enkelt sätt.
- Att det finns en önskan om stöd och kompetensutveckling i hur man använder mobil, surfplatta och dator.
- Det är viktigt att erbjuda information och utbildningar på fler språk än svenska och engelska.

### Valda citat från intervjuerna:

*"Det skulle finnas ett telefonnummer att ringa."*

*”Lyft fram er själva! Vad tusan är en Samhällsbyggnadsförvaltning om man inte vet?”*

*”Man kanske lägger en patients men inte mer på sin dator. Det är många som har e-post men som aldrig öppnar den.”*

*”Man får ofta bra kontakt om man ringer Region Gotland, när man ringer växel. Hemsidan är under all kritik. Den är gjord av någon som kan det där. Det har blivit bättre men det ska bli begripligt.”*

*”Det behövs mer lärdom och mer kunskap i varje förening. Det här att tex skriva in ett sms eller mail på telefonen. Det finns ju pekpinningar men att istället trycka på mikrofonen att prata in, nu ska det också funka att läsa in sina mail på google.”*

*”Engelska kommunicerar vi väldigt sällan med. Väldigt få (som integrationsenheten träffar) pratar engelska. Mycket lättare om de får prata på deras modersmål för att kunna kommunicera kring mer komplexa och komplicerade frågor.”*

### **Servicesafari**

Materialet baseras på fem servicesafaris som projektgruppen gjorde på ärenden som var aktuella just under förstudieperioden. En projektgruppsmedlem satt med var och en av kunderna och antecknade vad som hände när hen skulle interagera med Samhällsbyggnadsförvaltningens tjänster. Det handlade om ärenden kring solceller, bygglov, grannebrev och uppstart av ekologiskt hönseri.

#### **Vi har upptäckt att:**

- Man vill få kunskap och göra rätt, därför börjar man söka efter information på webben.
- Eftersom man inte hittar information på gotland.se måste man ringa eller mejla.
- Man vill veta hur lång tid det kommer ta att få svar, både på sin fråga och för att få besked och beslut i ärendet.
- Svaren man får är av olika kvalitet, ibland är svaret bra men ibland svårt att förstå. Ibland får man olika svar på samma fråga.

#### **Valda citat från servicesafaris:**

*”Höll på att ge upp, SA mycket som ska kompletteras. Om jag inte fått hjälp skulle jag ha struntat i det och bara byggt något mindre.”*

*”Jag har fått ett brev från Regionen, men när jag läser det vet jag inte vad ska göra.”*

*”Äntligen svar! Svårt svar, vad betyder alla paragrafer? Jag fick tolka det som nej.”*

*”En sånt litet ärende borde vara enkelt att handlägga.”*

## **5. Steg 3: Analys**

Under analysfasen arbetade förstudiegruppen tillsammans med att sammanställa och analysera den information om de insikter som kommit fram genom det omfattande arbete som förstudien innebar. Under två heldagar med digital workshop arbetade gruppen igenom analysen, och tog utifrån resultatet fram förslag på aktiviteter som ett framtida genomförandeprojekt kan bestå av.

### Sammanfattande insikter

Efter en tematisk analys av alla användarinteraktioner och de slutsatser som dragits från klustringsarbetet kom projektgruppen fram till en rad övergripande insikter från arbetet med intervjuerna.

#### Vi har upptäckt att:

1. kunden känner ett behov av återkoppling under ärendets gång, att man vill veta att man gjort rätt och kunna följa sitt ärende.
2. kunderna vill kunna hitta tydlig, relevant, uppdaterad och pålitlig information själva när det passar dem.
3. kunden behöver veta hur den snabbt ska få svar på sin fråga.
4. kunderna får olika besked om samma fråga eller olika bedömning i ärendehantering.
5. kunderna vill ha kommunikation skriftligt för att undvika missförstånd och för att kunna samla sin historik.
6. kunderna ibland uppfattar bemötandet av Region Gotland som stelbent, negativt och byråkratiskt.
7. kunderna är informationsbärare mellan enheterna/verksamheterna.
8. kunden uppskattar när dialogen med Region Gotland är lösningsinriktad.
9. kunden vill kunna välja den kontaktväg som hen känner sig trygg med i kontakten med Region Gotland.
10. kunden vill vara med och påverka, men de vet inte hur eller när
11. vissa personer behöver kunna välja andra vägar än de digitala
12. kunden önskar att det ska löna sig att göra rätt.

I enlighet med metoden Tjänstedesign arbetade projektgruppen sedan i workshopformat med att omvandla insikterna till möjligheter. Modellen är enkel och baserar sig på formeln : *Vi har upptäckt att.. → hur skulle vi kunna...*

#### Insikt till möjlighet

Vi har upptäckt att..	Hur skulle vi kunna...
1. Vi har upptäckt att det finns ett behov hos kunderna av återkoppling under ärendets gång, att man vill veta att man gjort rätt och kunna följa sitt ärende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur skulle vi kunna göra det enklare för våra kunder att följa sitt ärende och veta var deras ärende befinner sig i processen?</li> <li>• Hur skulle vi kunna guida kunden rätt, vara tydliga med vad som förväntas av kunden och vad kunden kan förvänta sig från Region Gotland och vilket stöd kunden kan få (tid, kostnad och hjälp/rådgivning) och vad som kommer hända här näst.</li> <li>• Hur skulle vi kunna göra det tydligare för våra kunder att de gjort rätt/när det krävs komplettering i kontakten med oss?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna ge våra kunder snabb återkoppling under ärendets gång?</li> </ul>
2. Vi har upptäckt att kunderna vill kunna hitta tydlig, relevant, uppdaterad och pålitlig information själva när det passar dem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna tillgängliggöra tydlig, relevant, uppdaterad och pålitlig information till våra kunder så att de kan ta till sig informationen när det passar dem?</li> </ul>
3. Vi har upptäckt att kunden behöver veta hur den snabbt ska få svar på sin fråga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna lotsa våra kunder till snabb kontakt med rätt person/er i Region Gotland?</li> <li>Hur skulle vi kunna underlätta för kunden att komma i kontakt med oss?</li> </ul>
4. Vi har upptäckt att kunderna får olika besked om samma fråga eller olika bedömning i ärendehantering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna göra så att kunden känner sig trygg i att informationen som ges och bedömningen som görs är korrekt och likvärdig?</li> <li>Hur skulle vi kunna säkerställa att bedömningen eller informationen inte ska vara beroende av vem som handlägger ärendet?</li> </ul>
5. Vi har upptäckt att kunderna vill ha kommunikation skriftligt för att undvika missförstånd och för att kunna samla sin historik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna underlätta/säkerställa att kunden har tillgång till samma historik och dokumentation i ärendet som Region Gotland har?</li> </ul>
6. Vi har upptäckt att kunderna ibland uppfattar bemötandet av Region Gotland som stelbent, negativt och byråkratiskt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna bemöta kunden på ett sätt som gör att hen känner sig sedd och förstådd. Effektivt, ändamålsenligt, trevligt och att vi förstår kundens situation?</li> <li>Hur skulle vi kunna kommunicera på ett mer språkligt inkluderande sätt?</li> </ul>
7. Vi har upptäckt att kunderna är informationsbärare mellan enheterna/verksamheterna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna säkerställa och ta ansvar för ett ärendes gång ”genom” verksamheter/enheter utifrån kundens individuella behov?</li> </ul>
8. Vi har upptäckt att kunden uppskattar när dialogen med Region Gotland är lösningsinriktad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna få kunden att känna att vi vill deras och Gotlands bästa?</li> </ul>
9. Vi har upptäckt att kunden vill kunna välja den	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna låta kunden själv välja den kontaktväg som kunden känner sig trygg med?</li> </ul>

kontaktväg som hen känner sig trygg med i kontakten med Region Gotland.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna vara mer flexibla i våra kontaktvägar?</li> </ul>
10. Vi har upptäckt att det finns en rädsla att tvingas in i digitalisering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna öka den digitala kompetensen?</li> <li>Hur skulle vi kunna förenkla de digitala kontakterna med regionen?</li> </ul>
11. Vi har upptäckt att kunden önskar att det ska löna sig att göra rätt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur skulle vi kunna belöna kunden när den har gjort rätt?</li> </ul>

### Sammanfattande möjligheter

Hur skulle vi kunna göra så att...

- kunden i sin ärendehantering**  
 får samma bedömning och information oavsett vem som handlägger ärendet  
 kan följa sitt ärende  
 vet var i processen ärendet befinner sig  
 har tillgång till samma dokumentation i ärendet som Region Gotland har  
 vet och känner sig trygg i att hen gjort rätt  
 får snabb återkoppling  
 kan välja digitala kontaktvägar
- informationen Region Gotland ger**  
 är tydlig, relevant, uppdaterad och pålitlig  
 är lätt att förstå och få/nå när och där det passar kunden  
 uppfattas som trygg, korrekt och likvärdig  
 är densamma, oberoende vem som ger den
- kontakten med Region Gotland**  
 anpassas efter kundens behov  
 gör att kunden känner sig sedd och förstådd  
 präglas av förståelse och vilja att lösa kundens fråga  
 ger snabb kontakt med rätt person

## 6. Genomförandeprojekt

Utifrån arbetet med förstudiens analys tog förstudiegruppen fram ett förslag på genomförandeprojekt baserat på de insikter och den kunskap som kommit fram i projektet som bedöms ha störst nytta och relevans för användarna.



Ett DiSa 2.0 föreslås som ett 2-3 år långt projekt som drivs av Samhällsbyggnadsförvaltningen på Region Gotland, i samarbete med Teknikförvaltningen och Regionstyrelseförvaltningen. Finansiering söks från Tillväxtverket, Region Gotland och lokala medfinansierare, som också skulle vara delaktiga i projektet. Förslaget baseras på tre primära aktiviteter som möter de prioriterade behov som användarna kommunicerat genom förstudien.

### **1. Kundens digitala ärendehantering**

Insikten från förstudien är att kunden känner en osäkerhet i ärendehantering kring hur de ska göra, om de gjort rätt, hur mycket det kommer kosta och vilken tid det kommer att ta innan beslut. Det resulterar i många frågor till kundtjänst, frustration och oro, vilket i förlängningen hindrar etableringstakten av nya företag på Gotland, agerar hinder för nya gotlänningar att flytta permanent till ön och senarelägger välbehövliga renoveringar.

Aktiviteten tar fram och implementerar en lösning så att kunden i en digital tjänst kan:

- ansöka, anmäla, komplettera, följa och få beslut i sitt ärende inom samhällsbyggnadsprocessen.
- kommunicera med Region Gotland i sina samhällsbyggnadsärenden.
- ha all dokumentation i sina ärenden sparade på samma ställe i en digital tjänst.

Den här lösningen underlättar processen för kunden genom att kunden själv kan ta reda på enkel information som förtydligar och lugnar när den själv söker den, och kan hantera hela processen digitalt. Kundens digitala ärendehantering är helt central för att effektivisera verksamheterna både internt och från användarperspektivet.

### **2. Informationsplattformar för lotsning**

Insikten från förstudien är att kunden vill bli lotsad genom hela samhällsbyggnadsprocessen och hela tiden mötas av tydlig och relevant information. I nuläget är informationen som Region Gotland ger inkonsekvent, otydlig, ibland felaktig och ofullständig. Det resulterar i förvirring, många kostsamma kompletteringar och en känsla av frustration hos kunden.

Aktiviteten tar fram och implementerar en lösning så att kunden i en digital tjänst:

- blir lotsad genom Region Gotlands digitala information om samhällsbyggnadsfrågorna.
- får tillförlitliga svar på sina frågor genom en tjänst för att strukturera data – ett wiki inom samhällsbyggnad för Region Gotland att användas av kundtjänst och handläggare.

Den här lösningen gör att kunden blir trygg i processen och tillgängliggör tydlig, relevant, uppdaterad och pålitlig information när det passar dem. Det gör det lättare att lämna in kompletta ärenden, att själv göra en första bedömning om vilka åtgärder som krävs och vad som är realistiskt att förvänta sig av att interagera med samhällsbyggnadsprocessen vid Region Gotland.

### **3. Kunddialog för samhällsbyggnadsfrågor**

Insikten från förstudien är att kunden vill vara med och påverka i samhällsplaneringen, men inte vet hur eller när hen kan delta. Det finns ett stort intresse hos allmänheten att vara delaktiga i de frågor som gäller utvecklingen på Gotland och hur samhället ska se ut och fungera. I nuläget finns det många olika plattformar för påverkan, och de kommuniceras inte

tillräckligt bra för att gotlänningarna ska veta vad som planeras framöver, när de kan ge sina synpunkter och hur samhället kommer se ut när utvecklingen av projekten är klara.

Aktiviteten tar fram och implementerar en lösning för hur kunden kan använda en digital tjänst för att:

- se, förstå och påverka de samhällsbyggnadsfrågor som är aktuella just nu.
- hantera all synpunktshantering inom samhällsbyggnadsprocessen på ett samlat sätt.

Den här lösningen tillgängliggör information om kommande samhälls- och exploateringsprojekt på Gotland och ger företag, boende och besökare på Gotland verktygen att vara med och påverka på ett enkelt och tydligt sätt.

### **Kontrollfrågor för nytta**

För att säkerställa att de föreslagna aktiviteterna skapar det värde som förstudien eftersträvar genomförde projektgruppen en workshop där ett antal kontrollfrågor diskuterades. Dessa kontrollfrågor ställdes och valdes utifrån ERUF-fondens syfte, för att se om det föreslagna genomförandeprojektet linjerar med fondens mål.

### **Varför främjar det föreslagna genomförandeprojektet hållbar tillväxt?**

- Enklare företagsetableringar möjliggörs genom digitala processer.
- Undersökningar visar att kvinnor i större utsträckning än män gynnas av att kunna ta del av information på tider när det passar dem.
- Myndighetens egna negativa klimatpåverkan minskar genom besparing av resor, material och papper.
- Bygger vidare på en digital grund som främjar helhetsperspektivet i ärendehantering och planering, vilket främjar analyser för hållbarhet.
- Inkluderande processer säkerställer att fler personer utanför normen har möjlighet att vara delaktiga.
- Förbättrat företagsklimat ger långsiktiga resultat på den hållbara tillväxten på Gotland.

### **Vad blir värdet av det föreslagna genomförandeprojektet för regionala företagare?**

- Tidsvinst då de kan göra rätt från början och inte behöver ringa kundtjänst för kontroll.
- De kan ha överblick och kontroll över sina ärenden och processer när det passar dem.
- De får en tydlig plattform för att samla dokumentationen i sina ärenden så att det blir tydligt att inget missats eller blivit fel.
- Digitala kontaktvägar möjliggör snabb återkoppling till kunderna.
- Ökade kontaktytor med myndigheten på företagarnas villkor.

### **Varför kan inte Region Gotland genomföra projektet i ordinarie verksamhet?**

- Det krävs externa resurser för att Region Gotland som organisation ska kunna genomföra ett sånt här digitalt förändringsarbete.

- Det krävs ny kompetens för detta förbättringsarbete som traditionellt inte finns inom samhällsbyggnadsprocessen. Det finns behov av att utveckla multikompetenta team.
- Detta projekt tar ett helhetsgrepp som sträcker sig över flera verksamheter och förvaltningar.

### **DiSas lärdomar operationaliserade inför DiSa 2.0**

Ett kommande genomförandeprojekt baseras på den digitala grund som DiSa har byggt under de år som projektet drivits vid Region Gotland. Förutom resultat och nya arbetssätt för medarbetarna inom samhällsbyggnadsprocessen på Gotland har DiSa också arbetat fram arbetssätt för projekt inom området som visat sig mycket framgångsrika. Förstudiegruppen har sammanställt riktlinjer för vilka arbetssätt som DiSa prioriterat som ett DiSa 2.0 kan förhålla sig till och dra nytta av.

- Projektet bygger på den erfarenhet som byggts upp och finns i DiSa
- Projektet syftar till att se helheten av en sammanhållen samhällsbyggnadsprocess
- Projektet har sin utgångspunkt i användaren – kundens behov är i fokus i alla delar
- Projektet samarbetar med företagare, boende och besökare genom inkludering, tester och referenser
- Projektet främjar Region Gotland som en lärande organisation
- Projektet har ett agilt förhållningssätt och förbättrar genom att arbeta löpande med förbättringar

### **Övriga förbättringsförslag**

Förstudien har valt att prioritera förbättringsförslagen från analysen av användarnas behov som arbetats fram under projektets gång och omvandlat dessa till tre konkreta delaktiviteter. Men många fler lärdomar, små konkreta förbättringsförslag och stora möjligheter till kvalitetsförbättringar blev tydliga genom förstudien. Förstudien har varit mån om att dessa ska komma fram till rätt verksamheter inom Region Gotland för att säkerställa att de så långt möjligt åtgärdas. Detta för att även de förslag, insikter och behov som inte tas vidare i ett genomförandeprojekt inte ska gå förlorade i processen med ansökan.

För att säkerställa detta har en intern e-tjänst för förbättringsförslag, som enhet Förvaltningsstöd vid Samhällsbyggnadsförvaltningen ansvarar för, nyttjats. Under sommaren 2020 lämnades alla ytterligare förslag in i e-tjänsten. Detta så att förvaltningens verksamhetsutvecklare på sikt ska kunna arbeta med de mest relevanta förslagen och delegera dem vidare till rätt funktion inom organisationen där det är lämpligt.

### **Förankringsarbete inför avslut**

Analysfasen innebar också ett intensivt förankringsarbete. Förstudiens resultat presenterades på på Miljö- och byggnämnden, på Regionstyrelsen och på ledningsgruppen vid Samhällsbyggnadsförvaltningen, på Tekniska förvaltningen, för FramSams arbetsgrupp likväl som på den regionala utvecklingsenheten. Redan innan sommaren beslutade Miljö- och byggnämnden att de delegerar beslutsrätt till arbetsutskottet 12 augusti 2020 att fatta beslut om en ansökan till ett genomförandeprojekt ska skickas in till Tillväxtverket.

Det regionala näringslivet har haft en central roll i förstudiens arbete och diskussionen med viktiga aktörer inom samhällsbyggnadsprocessen har löpande uppdaterats inför förstudiens avslut. Byggmästareföreningen på Gotland är mycket intresserade av att fortsatt hålla dialogen öppen och bidra till implementeringen av de tjänster som förstudien föreslår.

### **Potentiella medfinansiärer**

Inför ett kommande genomförandeprojekt har förstudien kontaktat en utvald grupp av de medfinansiärer som bidragit med mest värde in i det pågående DiSa och som i tidiga dialoger visat stort intresse av att vara med på förvaltningens fortsatta digitaliseringsresa.

Region Gotland har upparbetade kontakter med **Uppsala Universitet Campus Gotland (UUCG)**. Som ett led i arbetet med förstudien kontaktades universitetet och Region Gotlands samarbetsledare med campus för samtal om viktiga delar som förstudien borde ha med då vi utforskar digitala dialoger. En viktig person i detta arbete var professionsdoktoranden på Region Gotland. Hen arbetar halvtid med e-hälsa på Region Gotland, och doktorerar på halvtid på UUCG på temat digitalisering av offentliga tjänster. I ett kommande genomförandeprojekt kan professionsdoktoranden arbeta parallellt med projektet i utvärdering, lärande och akademisk underbyggnad.

**Länsstyrelsen** är medfinansiär till DiSa och visade tidigt intresse av att lösa de kommunikationshinder som finns digitalt mellan Region Gotland och dem. Det finns goda kontakter med deras samhällsbyggnadskontor och mycket värde och kundnytta att komma ur ett fortsatt samarbete.

**Byggmästareföreningen på Gotland** är fortsatt intresserad av att agera testare, referensgrupp och ge input i de innovationer som Region Gotland tar fram. Relationen och interaktionen med det regionala näringslivet i arbetet med den digitala dialogen är helt central för dess lyckande.

### **Efterarbete och kunskapsspridning**

Efter arbetet med förstudiens avslut sattes dokumentationen samman för projektet, och förstudiegruppen återkopplade till alla medverkande internt och externt kring hur arbetet gått framåt och vad förstudien kommit fram till.

Under förstudiens gång blev det tydligt att det fanns ett mycket stort intresse för förstudien internt, och att förstudien påverkas av och påverkar många verksamheter inom Region Gotland. Allt material offentliggjordes därför genom att delas på förstudiens hemsida – där allmänheten kunde läsa om de resultat förstudien lagt fram. Förstudiens kommunikatör tog fram en film om resultatet. Syftet med filmen var både att visa på resultatet av arbetet till medverkande och intresserade, men också att fungera som en dokumentation och inspirera andra förvaltningar inom Region Gotland till ytterligare digitalisering och användarnära arbetssätt. Förstudien har också en förhoppning om att filmen ska inspirera andra kommuner till nya arbetssätt och liknande projekt.

Med förstudien som underlag skrev ordinarie verksamhet en ansökan till ett genomförandeprojekt, vilken lämnades in till Tillväxtverket och Region Gotland.

**Arbetsdokument som bilaga**

Alla arbetsdokument, som ligger till grund för resultatet som redovisas i denna rapport, finns samlade i en separat bilaga.

Bilagan innehåller följande arbetsdokument:

1. Kommunintervjuer
2. Kommunenkäter
3. Gruppintervju med kundtjänst
4. Researchanteckningar - Externa dialoglösningar
5. Transkriberade intervjuer
6. Service safari
7. Klustring
8. Workshops