

# UTVÄRDERINGSRAPPORT - KOMMUNIKATION

## DISA - DIGITAL SAMHÄLLSBYGGNAD

Juni 2021

Samhällsbyggnadsförvaltningen - Region Gotland

**RAMBOLL**



# OM RAPPORTEN

- Följande rapport innehåller en särskild utvärdering av de kommunikationsinsatser som DiSa genomfört. Rapporten är en del av Rambolls fjärde och sista nedslag i projektet, som är en del av den löpande uppföljningen.
- Analysen syftar till att utvärdera huruvida kommunikationsinsatserna bidragit till DiSa:s mål och hållbarhetsaspekterna.
- Analysen gör vi med underlag från flera datainsamlingskällor – en dokumentstudie, intervjuer och enkäter.

# ÖVERBLICK AV DISAS KOMMUNIKATIONSARBETE

## RAMBOLLS BEDÖMNING

Ramboll har i detta nedslag fokuserat särskilt på DiSas kommunikationsarbete. Vi har analyserat hur kommunikationen har stärkt DiSas måluppfyllelse, samt hur väl hållbarhetsaspekterna har integrerats i arbete. Vi har gått igenom projektets dokumentation.

### KOMMUNIKATIONEN HAR SYFTAT TILL ATT ÖKA KÄNNEDOM, ACCEPTANS OCH FÖRSTÅELSE OM PROJEKTET SAMT INSPIRERA EXTERNA PARTER

I projektets kommunikationsplan för 2020 sattes målsättningar om att öka kännedomen om projektet och delprojekten, öka acceptansen för tiden det tar i anspråk och öka förståelsen för projektets nytta. Gällande extern kommunikation har målen varit att öka kännedomen om syftet med projektet, öka förståelsen för hur projektet kommer bidra till ökad service och tillgänglighet samt att inspirera med projektets metoder och mål.

### DE FLESTA KOMMUNIKATIONSINSATSERNA HAR RIKTATS TILL EXTERNA MÅLGRUPPER

De flesta kommunikationsinsatser som utförts har bestått av uppdateringar kring vad som händer i projektet, hur utvecklingen går framåt och att skapa förståelse för projektets nytta och potential i att skapa ökad service och tillgänglighet. Enligt Rambolls intervju med kommunikationsansvarig, har projektet rört sig mot att den externa kommunikationen främst fokuserar på att sprida information om utvecklade tjänster (bland annat digital brevlåda). I kommunikationsarbetet har projektet även försökt vara lyhörda för efterfrågan av information från olika målgrupper samt följt upp vad som mötts med bäst respons. Exempelvis gällande inlägg i sociala medier som LinkedIn, har man noterat att de mest framgångsrika insatserna handlar om spännande ny teknologi.

### DEN INTERNA KOMMUNIKATIONEN INNEFATTAR UTBILDNINGAR, FÖRELÄSNINGAR OCH INFORMELLA SAMTAL

De interna kommunikationsinsatserna har främst bestått av utbildningar och kommunikation i samband med anordnade informations- och fikatillfällen. Kommunikationsansvarige har märkt av en minskning av insikter från dessa under pandemin. Även om medarbetare uppmanats att ta initiativ till digitala fikor görs detta inte i samma utsträckning.

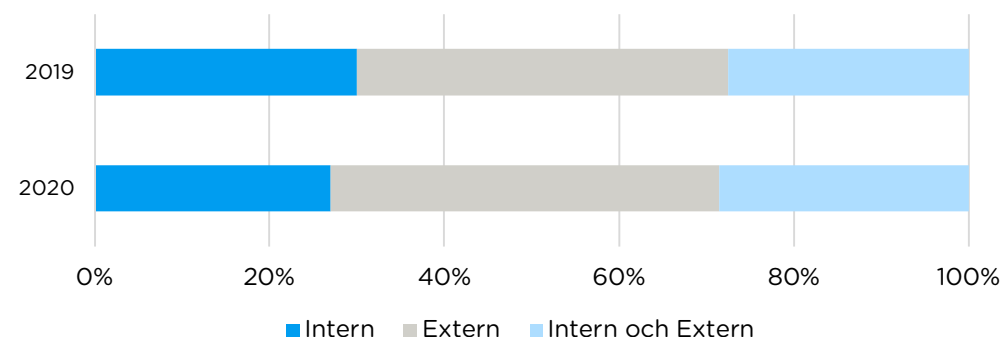


### KOMMUNIKATIONSINSATSER HAR DELVIS FORMATS ITERATIVT I LINJE MED EFTERFRÅGAN SOM FRAMKOMMIT UNDER INSATSER OCH I UPPFÖLJNING

Uppföljning av externa kommunikationsinsatser har främst skett via deltagarantal i konferenser eller när delprojektledare varit ute och haft föredrag och dialoger. Projektet har tittat på antal uppföljande kontakter efter insatser och om detta lett till vidare samarbete eller utveckling av projektet. Valen av kommunikationsinsatser har delvis tagit inspiration från efterfrågan som delprojektledarna mött i dessa möten. Bland annat har kommunikation om digitala detaljplaner tagits fram om många frågor uppkommit kring ämnet. Projektet har även följt upp insatser med besöks- och interaktionsstatistik.

### Fördelning mellan intern och extern kommunikation

(antal insatser 2019:40, 2020:63)



# HÅLLBARHETSASPEKTER I KOMMUNIKATIONSARBETET

## RAMBOLLS BEDÖMNING

Samtliga projekt med stöd från regionalfonderna ska integrera så kallade hållbarhetsaspekter som ett verktyg för att nå projektets mål. Hållbarhetsaspekterna är jämställdhet, mångfald och bättre miljö.

### STORA FÖRBÄTTRINGAR I FOKUS PÅ HÅLLBARHETSASPEKTER I KOMMUNIKATIONEN

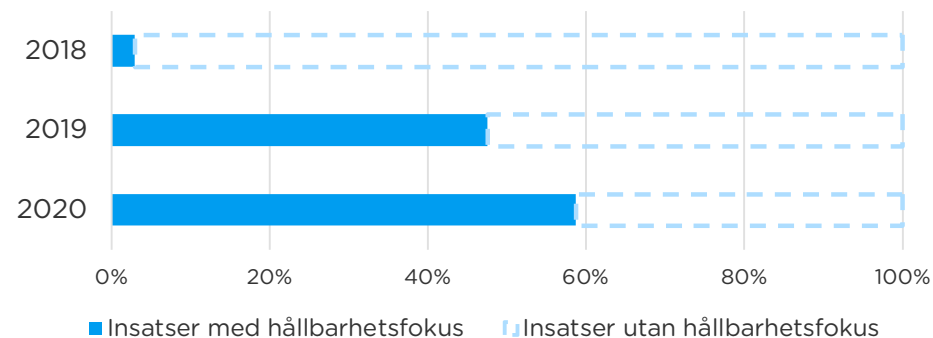
Ramboll har gått igenom samtliga kommunikationsinsatser som DiSa har genomfört, enligt aktivitetsplanen, och kategoriserat dem enligt om de har haft ett fokus på någon av hållbarhetsaspekterna eller inte. Det har skett en stark positiv utveckling i antalet kommunikationsinsatser som inkluderat fokus på någon av hållbarhetsaspekterna. Det vanligaste är insatser som syftar till att skapa förståelse för hur projektet kan bidra till ökad tillgänglighet, som faller inom aspekten mångfald. Under 2020 utfördes insatser som även fokuserade på hållbarhetsaspekterna jämställdhet och miljö.

### HÅLLBARHETSASPEKTER HAR LYFTS I KOMMUNIKATIONEN NÄR DET FUNNITS EN NATURLIG KOPPLING TILL VAD SOM HÄNDER I PROJEKTET

Kommunikationen har inte aktivt hängts upp på hållbarhetsaspekterna, men flera av insatserna inkluderar fokus på hållbarhetsaspekter. Kommunikationen har lyft hållbarhet när det varit relevant för händelser i projektet och utformat kommunikationsinsatser kring projektets hållbarhetsarbete. I anslutning till att projektet genomförde en hållbarhetsanalys producerade och spred projektet även en film om hållbarhetsarbetet. Bland kommunikationsinsatserna finns även föreläsning på Hållbara Gotlands slutkonferens som ett exempel på en insats med hållbarhetsfokus. Projektet har även kommunicerat kring Rambolls tidigare rapporter som analyserat hur hållbarhetsaspekter integreras i arbetet, något som även belysts av externa medier. Internt har en framgångsrik insats ha varit en inspirationsföreläsning som, enligt kommunikationsansvarige, bidrog till att förstärka internt engagemang och uppfattningen om projektets potential att skapa stor samhällsnytta genom ökad tillgänglighet. Överlag har kommunikationen främst fokuserat på tillgänglighet och demokrati, inom hållbarhetsaspekten mångfald.

### Andel kommunikationsinsatser med hållbarhetsfokus

(antal insatser 2018:34, 2019:40, 2020:63)



# HÅLLBARHETSASPEKTER I KOMMUNIKATIONSARBETET

## RAMBOLLS BEDÖMNING

**JÄMSTÄLLDHET:** Projektet har uppmärksammats i sammanhang kring Jämställdhet. Exempelvis har JämO utfört en intervju om hur projektet bedömer platser ur ett jämställdhetsperspektiv. Kommunikationsansvarige har vid denna typ av tillfällen utfört externa kommunikationsinsatser som belyser hållbarhetsaspekten. På internationella kvinnodagen utformade projektet en kommunikationsinsats kring en kvinnlig mätningenjör i inspirationssyfte.

**MÅNGFALD:** Projektet har kommunicerat externt kring dess bidrag till ökad service och tillgänglighet i samhället. Internt har kommunikationsarbetet innefattat utbildningar för ökad tillgänglighet, exempelvis om hur man tillgänglighetsanpassar digitala tjänster för synskadade. Projektet har jobbat för ett inkluderande språk och bildsättning i kommunikationen. Digitalt utanförskap har varit centralt i medborgardialoger. En kommunikationsinsats har varit att utveckla och kommunicera en digital karta som med dialogfunktion som komplement till fysiska möten. Denna insats möjliggör för fler att delta i den lokala demokratin.

**MILJÖ:** DiSa har kommunicerat om e-tjänsten digital brevlåda, som minskar användning av papper. Projektet har även presenterats Hållbara Gotlands slutkonferens, på Miljö- och byggnämnden och delar av projektets miljöarbete har uppmärksammats i kommunikation av Sveriges EKO-kommuner.



# RESULTAT - MEDARBETARNAS PERSPEKTIV

## RAMBOLLS BEDÖMNING

I figuren till höger redovisas resultaten för medarbetares uppfattning om DiSas kommunikation.

- Medarbetarna uppmanades svara på till vilken grad (där 1 = Instämmer inte alls och 5= Instämmer helt) de höll med om påståendet "Jag upplever att DiSa -projektet har gett relevant och tydlig information om vad projektet gör och hur det går"
- Frågan rörande vilka kommunikationskanaler som har gett mest kunskap om projektet ställdes som en flervalsfråga, där medarbetarna även hade möjligheten att lägga till egna svarsalternativ

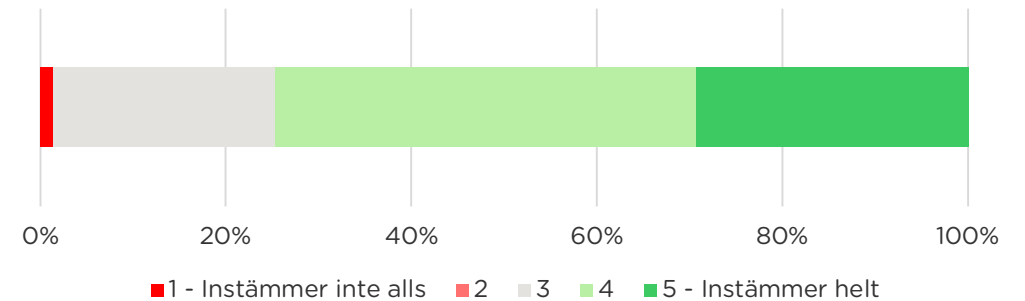
### TRE FJÄRDEDELAR AV ALLA MEDARBETARE TYCKER ATT KOMMUNIKATIONEN VARIT RELEVANT OCH TYDLIG

Tre fjärdedelar av alla medarbetare instämmer i påståendet att DiSa-projektet har gett relevant och tydlig information om vad projektet gör och hur det går. Av resterande 19 medarbetare är 18 neutrala och en medarbetare instämmer inte alls med påståendet.

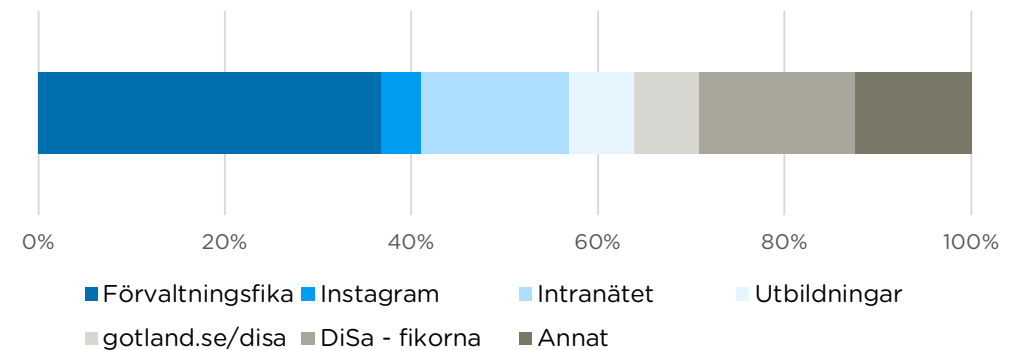
### FIKORNA OCH INTRANÄTET ÄR DET MEST EFFEKTIVA KOMMUNIKATIONS-KANALERNA

Förvaltningsfika, DiSa-fikorna och Intranätet är det svarsalternativ som uppges flest gånger. Förvaltningsfika är det mest frekvent angivna svarsalternativet, vilket pekar på att detta är den kommunikationskanalen som fungerar allra bäst i att ge medarbetarna kunskap om projektet. Av totalt 78 svar är det endast 15 respondenter som inte uppger något av svarsalternativen. Nio av dem har uppgett "Annat" och bland resterande är det utbildningar som återkommer i flest svar som den kommunikationskanal som gett mest kunskap om projektet.

Jag upplever att DiSa -projektet har gett relevant och tydlig information om vad projektet gör och hur det går  
(78 personer, 2021)



Vilka av DiSas kommunikationskanaler tycker du har gett dig mest kunskap om projektet?  
(78 personer, 2021)



# MEDARBETARES OCH DELPROJEKTLEDARES BILD AV KOMMUNIKATIONSARBETET

## RAMBOLLS BEDÖMNING



### Medarbetarnas bild

Resultaten från den löpande enkäten som Ramboll skickat ut visar att resultatet från kommunikationsarbetet har förbättrats över tid. Medarbetare har större insikt i hur DISa påverkar deras egna arbete, och känner till vem de kan vända sig till för frågor om DiSa. I figurerna till höger redovisas de del aspekter som rör insikt och kontaktvägar. Svaren redovisas för både svarsresultaten för 2018, 2019 och 2021. I figurerna redovisas följande påståenden:

- Jag förstår hur DiSa kommer att påverka mitt eget arbete (Insikt)
- Jag vet vem eller vilka jag kan vända mig till när jag har frågor om DiSa (Tydliga kontaktvägar)

### INSIKT OM HUR DISA PÅVERKAR ARBETE

Medarbetarnas insikt kring hur DiSa kommer påverka arbetet har förbättrats något, från 3,5 år 2019 till 3,8 år 2021. Möjligen är denna ökning kopplat till den ökning som också kan ses kring aspekten tillfälle för reflektion, som mellan mätperioderna ökade med +0,4 på den femgradiga skalan.

### TYDLIGA KONTAKTVÄGAR

En förbättring ses även för aspekten tydliga kontaktvägar, som bättrats från 3,9 år 2019 till 4,5 under 2021.

### Delprojektledarnas bild

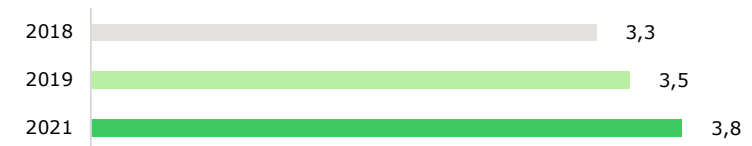
Delprojektledarna ställdes en fråga gällande området Kommunikation:

- "Tycker du att DISas kommunikation stöttat implementeringen av ditt delprojekt?"

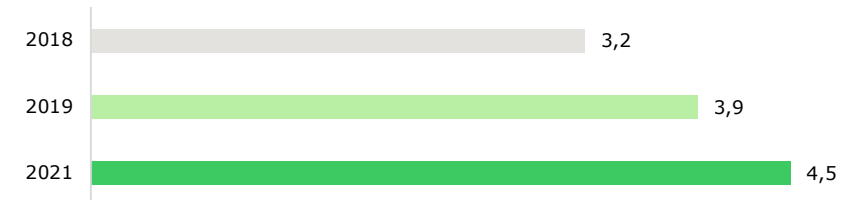
### FYRA AV FEM DELPROJEKTLEDARE TYCKER ATT DISAS KOMMUNIKATION STÖTTAT IMPLEMENTERINGEN AV DERAS RESPEKTIVE DELPROJEKT

Av de fem delprojektledare som har svarat på enkäten menar fyra att kommunikationen varit ett stöd. En förstärker sin positiva uppfattning med superlativ. Den femte respondenten är mindre nöjd, vilket tolkas av fritextsvaret där kommunikationen beskrivs ha blivit lidande till följd av resursbrist på förvaltningen.

## INSIKT - MEDARBETARE



## TYDLIGA KONTAKTVÄGAR - MEDARBETARE



**4 av 5** delprojektledare tycker att kommunikationen varit ett stöd i implementeringen

I graferna: 1 = Instämmer inte alls, 5 = Instämmer helt

# SÄRSKILT OM LÄRDOMAR FRÅN KOMMUNIKATIONSARBETET

Ramboll bedömer att kommunikationsarbetet har varit en viktig del för projektets utveckling. Det har både underlättat för delprojektledarna att bättre implementera resultatet, och bidragit till att medarbetare har en stärkt förståelse för omställningen och hur de kommer att påverkas.

Trots att projektet inte haft en systematisk ansats att integrera hållbarhetsaspekterna i kommunikationsinsatser specifikt så syns en tydlig förflyttning i ett ökat fokus på hållbarhet över tid. Ramboll bedömer att det i stor utsträckning kommer från att projektet arbetat aktivt med hållbarhetsaspekter, vilket även har påverkat hur kommunikationen utformas. Det har blivit en väl integrerad del av såväl projektets arbete som kommunikationen.



## Flera viktiga lärdomar har uppstått i kommunikationsarbetet

### BRA MED RAMVERK SOM ÄR TYDLIGT MEN FLEXIBELT

Den tidigt utformade kommunikationsplanen satte en bra struktur för arbetet. Att strukturen fanns på plats tidigt gav både en styrka till projektet, men det bidrog också till att det tog längre tid för kommunikationsansvarig att göra relevanta justeringar som visade sig vara framgångsrika. En rutin för att se över planen regelbundet hade bidragit till arbetet.

### ANALYSERA RELEVANSEN I TIDIGT SATTA MÅLSÄTTNINGAR OCH ANPASSA EFTER MÅLGRUPPEN

Tidigt satta målsättningar kan behöva uppdateras löpande. I en tidig version av kommunikationsplanen inkluderades målsättningen att förankra projektets syfte och mål med alla externa intressenter, vilket senare bedömdes mindre relevant i vissa fall.

### SKAPA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR AGIL PROCESS

En agil process möjliggör en flexibel utformning av kommunikationsarbetet utifrån vad som bedöms relevant. Att skapa förutsättningar för en agil process i kommunikationsarbetet har underlättats av att kommunikationsansvarige har haft en delad roll och även varit förändringsledare. Den delade rollen har bidragit till värdefulla insikter för kommunikationen, bland annat avseende uppmärksammade behov bland medarbetare.