

# SLUTUTVÄRDERING DISA - DIGITAL SAMHÄLLSBYGGNAD

Oktober 2021

Samhällsbyggnadsförvaltningen - Region Gotland

**RAMBOLL**



# OM PROJEKTET

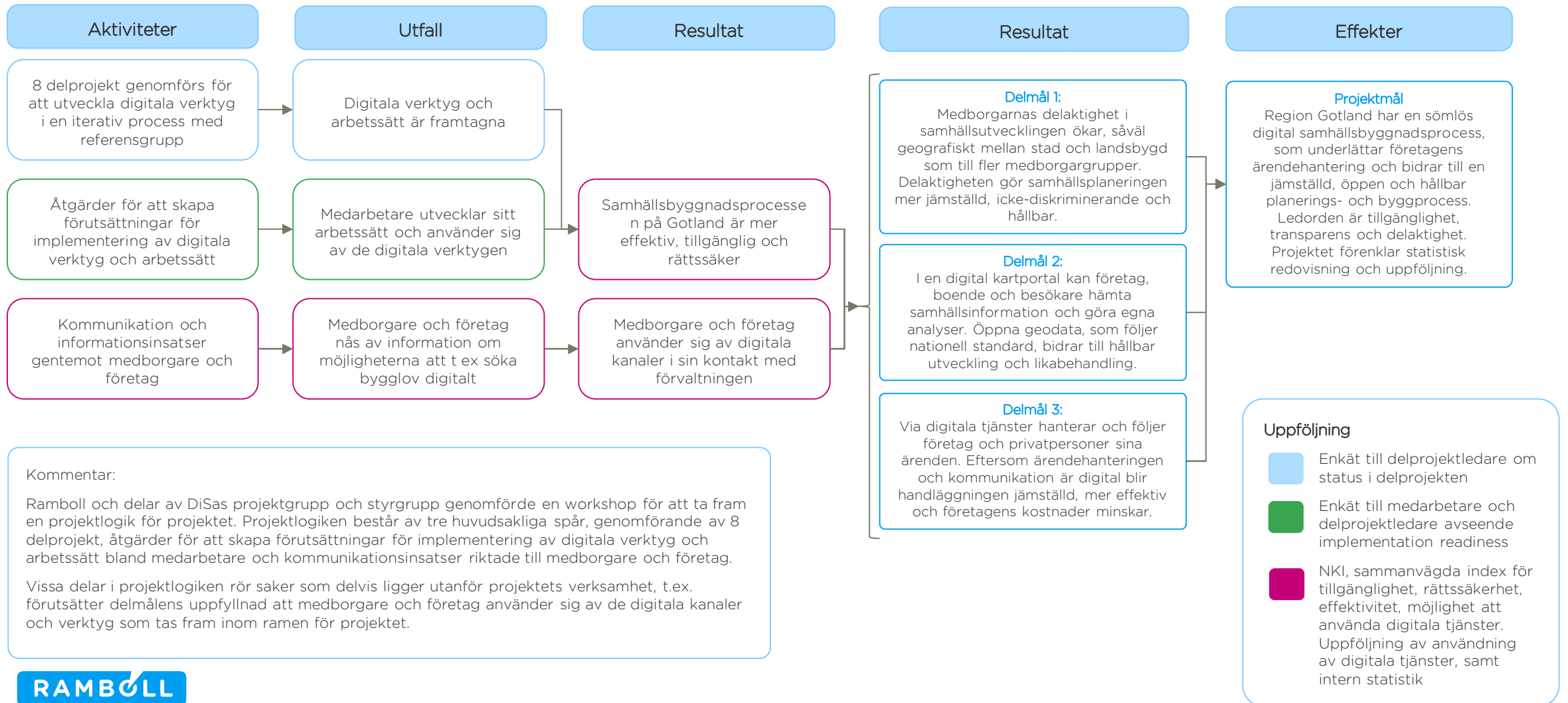
DiSa - Digital Samhällsbyggnad är ett treårigt projekt som drivs av Region Gotland med medel från EU:s regionalfond. Projektet vill underlätta vardagen för de invånare som interagerar med samhällsbyggnadsprocessen. Detta genom ett projekt som digitaliserar samhällsbyggnadsprocessen. Det digitala flödet ska underlätta ärendehantering, och bidra till en jämställd, öppen och hållbar planerings- och byggprocess, vilket hjälper till att utveckla företagen och underlätta vardagen. Projektet utförs i samarbete med myndigheter, andra kommuner, näringslivet, skolor och universitet, som alla har intresse av eller är delaktiga i liknande projekt inom samhällsbyggnad.

Projektet genomförs från januari 2018 till november 2021. Projektet omfattar 8 delprojekt, framtagna i en förstudie. DiSas organisation består av en styrgrupp, projektledning och en projektgrupp där alla delprojektledare ingår. I stödfunktionerna till projektet ingår ekonomi, kommunikation, kvalitet, juridik och IT. Varje aktivitet har i sin tur en aktivitetsledare (delprojektledare) och en arbetsgrupp med aktivitetsmedlemmar (medarbetare vid förvaltningen). Arbetsrutiner har upprättats och för aktiviteterna knyts olika medfinansiärer, fokusgrupper och samverkansparter som agerar referensgrupper för olika aktuella frågor och tester.

Region Gotland har upphandlat Ramboll Management Consulting (fortsättningsvis Ramboll) för att löpande utvärdera DiSa. Rambolls utvärdering har dels ett uppföljande syfte, och del ett utvecklingsstödande syfte. Det innebär att utvärderarna löpande dokumenterar hur projektet fortskrider och värderar projektets resultat i förhållande till målsättningar samt gör insatser för att bidra till ett kontinuerligt lärande i projektet och erfarenhetsspridning inom och utanför projektet. Denna rapport fokuserar på projektets måluppfyllelse och varaktighet och är den sista utvärderingsinsatsen i projektet.

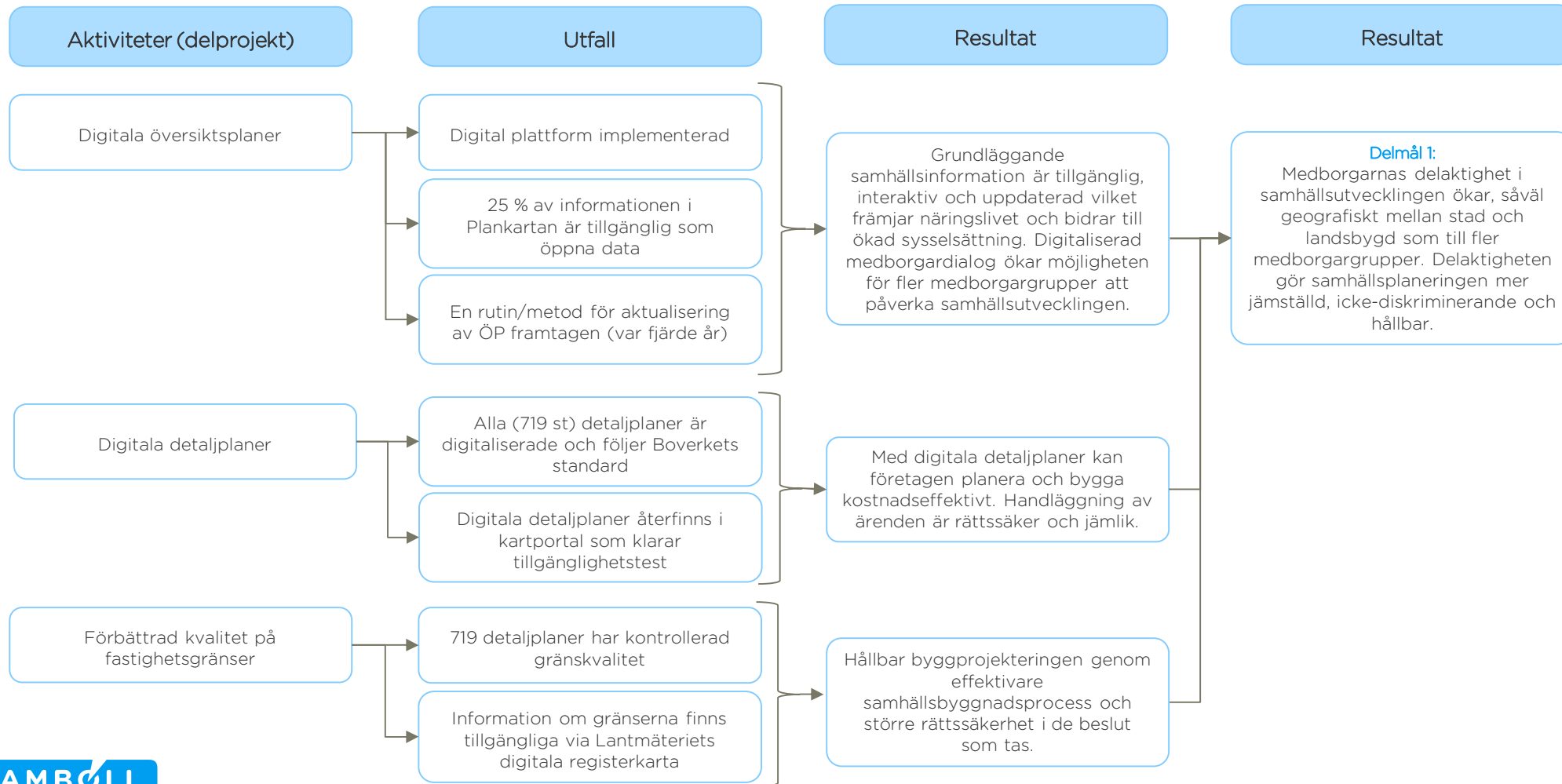


# ÖVERGRIPANDE PROJEKTLOGIK FÖR DISA



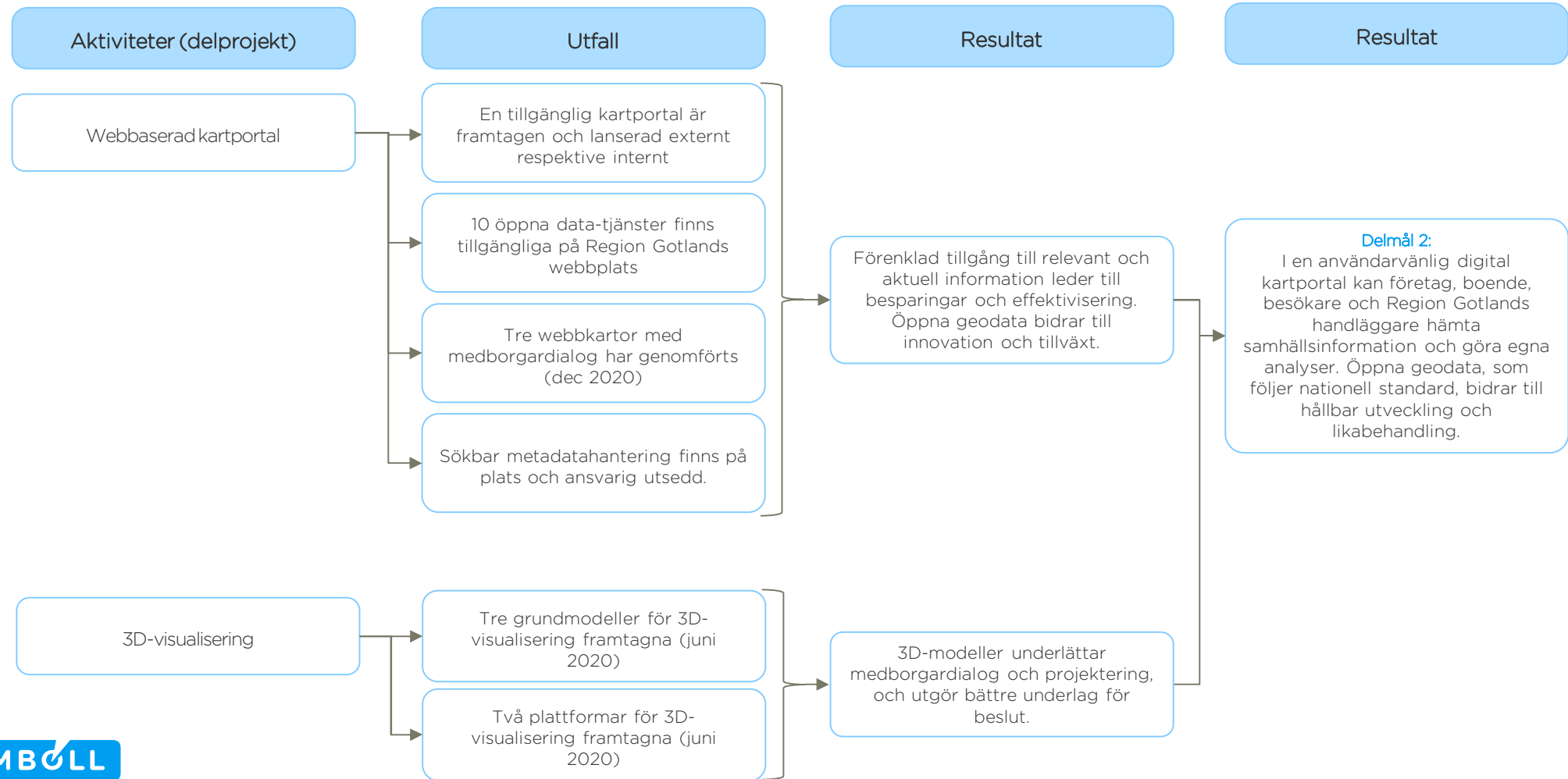
# DELMÅL 1

Medborgarnas delaktighet i samhällsutvecklingen ökar, såväl geografiskt mellan stad och landsbygd som till fler medborgargrupper. Delaktigheten gör samhällsplaneringen mer jämställd, icke-diskriminerande och hållbar.



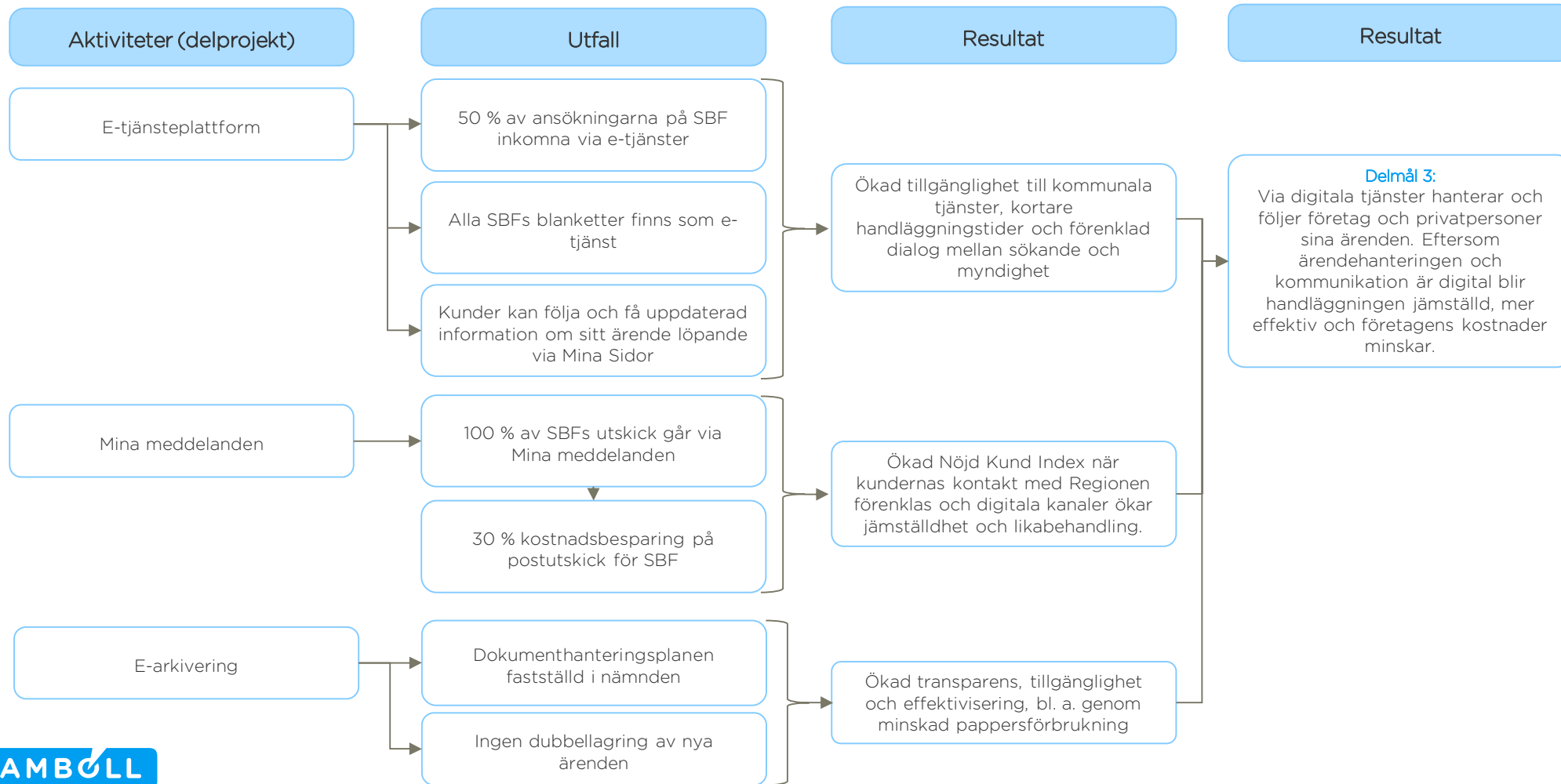
# DELMÅL 2

I en användarvänlig digital kartportal kan företag, boende, besökare och Region Gotlands handläggare hämta samhällsinformation och göra egna analyser. Öppna geodata, som följer nationell standard, bidrar till hållbar utveckling och likabehandling.



# DELMÅL 3

Via digitala tjänster hanterar och följer företag och privatpersoner sina ärenden. Eftersom ärendehantering och kommunikation är digital blir handläggningen jämställd, mer effektiv och företagens kostnader minskar.



# MÅLUPPFYLLELSE

# DISA HAR BIDRAGIT TILL ATT STÄLLA OM HELA SAMHÄLLSBYGGNADSPROCESSEN

DiSa innebär på många sätt en stor omställning för samhällsbyggnadsförvaltningen, både vad gäller arbetssätt, kultur och organisering. Ramboll bedömer att projektet har haft en god måluppfyllelse, med vissa justeringar.

## DISA HAR EN GOD MÅLUPPFYLLELSE

DiSa har övergripande en god måluppfyllelse. Några av de uppsatta delmål för de åtta delprojekten kommer inte att nås inom ramen för projektgenomförandet. Detta redogörs för under nästkommande sidor. Men överlag har DiSa bidragit till en omställning som ligger väl i linje med effektmålet om att ha en sömlös digital samhällsbyggnadsprocess, som underlättar företagens ärendehantering och bidrar till en jämställd, öppen och hållbar planerings- och byggprocess.

## DISA HAR BIDRAGIT TILL EN MER EFFEKTIV SAMHÄLLSBYGGNADSPROCESS

Ramboll har löpande följt upp Region Gotlands NKI-mätning och intern statistik från kommunen för att få en bild av hur DiSa resultat och hur det påverkat förvaltningens processer, samt hur invånare och företag uppfattar ärendehantering. Det har skett en positiv utveckling avseende NKI-mätningen sedan DiSa startade, framförallt för byggenheten. Däremot ligger byggenheten fortsatt lågt i jämförelse med övriga enheter. Handläggningstiden har även minskat med 14% vid en jämförelse mellan 2019 och 2020. Antal ärenden som inväntar komplettering har också minskat under åren DiSa har genomförts.

## DISA HAR BIDRAGIT TILL EN MER ÖPPEN SAMHÄLLSBYGGNADSPROCESS

Genom digitala verktyg för dialog når processen en ny bredare målgrupp. Det möjliggör även att följa delaktighet eftersom det vid dialogtillfällena är möjligt att samla in det bakgrundsdata som behövs för att kunna jämföra resultat över tid. Som ett exempel på hur så lyfter projektet att det är fler kvinnor som väljer att delta i webbdialoger och med de digitala verktygen når dialogen också ut till åldersgrupperna 30-49 år i större utsträckning än tidigare.

## DISA HAR BIDRAGIT TILL ÖKAD INNOVATIONSKAPACITET PÅ FÖRVALTNINGEN

Utöver projektets utpekade mål har DiSa lett till ytterligare resultat. Ett tydligt exempel är att DiSas arbete med att ställa om ärendehantering till att bli digital har varit en avgörande förutsättning för att förvaltningen har kunnat klara pandemin bra och relativt enkelt kunna ställa om till att arbeta hemifrån. DiSa har även bidragit till att lyfta nya perspektiv, t.ex. avseende innovation i verksamheten och ligger i framkant vad gäller t.ex. användarinvolvering och tjänstedesign.

## ÅTTA DELPROJEKT HAR BIDRAGIT TILL MÅLUPPFYLLELSEN

DiSa har genomförts i åtta delprojekt. I följande avsnitt redogör vi mer för hur respektive delprojekt bidragit som gemensamt bidrar till måluppfyllelsen och resultatet.



# DIGITAL ÖVERSIKTSPLAN



Delprojektet Digitala översiktsplan har tagit fram en digital process för att ta fram underlag till, producera, visa och löpande uppdatera Gotlands översiktsplan. Delprojektets resultat kan sammanfattas i tre punkter:

- En modell för hur digital dialog via webbaserade kartor kan genomföras inom samhällsbyggnadsprocessen.
- En plattform för en digital översiktsplan i form av rutiner för digital planbeskrivning samt en databas för hantering av planinformation.
- En modell för hur en digital arbetsprocess för framtagande av en digital översiktsplan kan se ut.

För delprojektet Digital översiktsplan fanns en målsättning om att släppa 25 % av plankartan som öppna data. Efter inventering av kartsnitten blev det tydligt att kvaliteten på dessa inte var tillräckligt höga/varierande. Därför valde projektet att istället lägga ut alla digitaliserade detaljplaner som öppna data. Planen är dock att lägga ut samtliga skikten i den nya digitala översiktsplanen som öppna data. Det senare av dessa kommer däremot ske efter projekttiden i DiSa.

En kandidatuppsats inom samhällsplanering, som utvärderade arbetet med Program Klintehamn, visade att det via den digitala dialogen kom in fler synpunkter, och att fler unga och kvinnor nåddes genom digital dialog

Att grundläggande samhällsinformation är tillgänglig, interaktiv och uppdaterad har potential att främja näringslivets utveckling. Än så länge är det svårt att säga något konkret om resultatet. Att medborgardialog nu digitaliseras ökar möjligheten för fler medborgargrupper att påverka samhällsutvecklingen..

## Måluppfyllelse för DIGITAL ÖVERSIKTSPLAN



En digital plattform implementerad



25 % av informationen i Plankartan är tillgänglig som öppna data



En rutin/metod för aktualisering av ÖP framtagen (var fjärde år)

# KVALITETSSÄKRADE FASTIGHETSGRÄNSER



Delprojektet kvalitetssäkrade fastighetsgränser har säkerställt att den kvalitet som finns angiven stämmer, och så långt möjligt förbättrat gränspunkterna inom detaljplanerat område på Gotland. De förbättrade gränserna har uppdaterats i Region Gotlands egna kartor, men också skickats till Lantmäteriet för att förbättra den digitala registerkartan.

- Digitala detaljplaner med korrekt gränskvalitet.
- Rutiner och arbetssätt för att förbättra fastighetsgränser.
- Mätteknik och utrustning för mätning.

På Gotland finns det 719 unika detaljplaner, och målet i DiSa var att granska gränskvaliteten inom samtliga dessa. Att arbetet gjordes just inom detaljplan beror på att det är där exploateringstakten är högst. Kvaliteten på fastighetsgränserna prövas därför oftare inom dessa områden där utstakning och lägeskontroll av nya byggnader kan vara krav. Dessutom är en kontrollerade gränser en förutsättning för delprojektet Digitala detaljplaner i DiSa.

Bland effekterna av att detaljplanerna är digitaliserade märks att handläggarna har betydligt snabbare tillgång till kartorna, som nu är integrerade i bygglovskartan. Kartorna är också lättare att tolka, när de är digitaliserade efter en och samma moderna standard oavsett från vilken

tid eller i vilket format de ursprungligen är publicerade i.

Att gränserna nu är kvalitetssäkrade bidrar till att byggprojekteringen är mer hållbar med större rättssäkerhet i de beslut som tas, samt att samhällsbyggnadsprocess blir mer effektiv.

## Måluppfyllelse för KVALITETSSÄKRADE FASTIGHETSGRÄNSER



719 detaljplaner har kontrollerad gränskvalitet



Information om gränserna finns tillgängliga via Lantmäteriets digitala registerkarta

# DIGITALA DETALJPLANER



Delprojektet Digitala detaljplaner har resulterat att Gotlands detaljplaner lever upp till de krav som Boverket ställer från januari 2022, att alla nya detaljplaner ska digitaliseras utifrån framtagna nationell standard. Alla äldre detaljplaner har digitaliserats efter samma krav och en process för att alla framtida planer digitaliseras efter samma standard finns framtagna. De digitala detaljplanerna publiceras som öppna data på Region Gotlands hemsida.

Sammantaget finns

- Alla detaljplaner digitaliserade efter Boverkets standard och förbättrade fastighetsgränser.
- Region Gotlands 21 planprogram digitaliserade.
- En databas för tolkning av detaljplaner.
- Rutiner för arbetssätt med tolkning, digitalisering och granskning av detaljplaner.
- Samtliga detaljplaner är publicerade som öppna data.

Med digitala detaljplaner kan företagen planera och bygga kostnadseffektivt, utan att behöva använda sig av pappersblanketter. Att

samtliga detaljplaner finns tillgängliga, rutiner framtagna och gränserna kvalitetssäkrade bidrar sannolikt till en handläggning av ärenden som är mer rättssäker och jämlik.

## Måluppfyllelse för DIGITAL DETALJPLANER



Alla (719st) detaljplaner, och tillkommande avstyckningsplaner och planprogram är digitaliserade och följer Boverkets standard



Digitala detaljplaner återfinns i kartportal som klarar tillgänglighetstest

# WEBBASERAD KARTPORTAL



Delprojektet Webbaserad kartportal har tagit fram en intern och en extern webbaserad kartportal för Region Gotland. För att göra detta har prestandan höjts, geodata rensats, en metadatatportal implementerats, personalen inom samhällsbyggnadsprocessen utbildats och öppna data publicerats. Sammantaget finns nu

- En intern och en extern webbaserad kartportal.
- Rensade och strukturerade databaser för Region Gotlands geodata.
- En implementerad metadatatportal med utsedda informationsförvaltare för framtida kvalitetssäkring.
- En informationsförvaltningsplan för geodata vid Region Gotland.
- En portal för öppna data – där inledningsvis digitala detaljplaner och 3D-modeller av byggnader i Visby finns publicerade som öppna data.

Användandet av digitala kartor ökar kontinuerligt inom Region Gotland. Detta syns bland annat genom antalet aktiva användare vid regionen och antalet visningar av webbkartor som ökat markant under projektperioden. Under projekttiden har även antalet och användningen av externa webbkartor ökat.

De webbkartbaserade medborgardialoger som tagits fram i DiSa-projektet har ökat dialogen mellan Region Gotland och företag, boende och

besökare. Som en del i det samlade kvalitetsarbetet runt de externa kartorna har DiSa också gjort en genomgång av med fokus på enhetlighet och tillgänglighet. När alla kartor har likartat utseende och förbättrad användarvänlighet förbättras tillgänglighet för personer med exempelvis nedsatt syn och förenklar kommunikationen med medborgare

## Måluppfyllelse för WEBBASERAD KARTPORTAL



En tillgänglig kartportal är framtagen och lanserad externt respektive internt



10 öppna data-tjänster finns tillgängliga på Region Gotlands webbplats



Tre webbkartor med medborgardialog har genomförts



Sökbar metadatahantering finns på plats och ansvarig utsedd

# 3D-VISUALISERING



Delprojektet 3D-Visualisering har tagit fram sju 3D-modeller och flera har använts skarpt i handläggningen. En katalog har skapats för att handläggarna skulle kunna se och förstå vilka modeller som går att göra och hur processen för att göra dem ser ut. Delprojektet har också tagit fram en ny process för att skapa mer exakta, tillgängliga och användbara 3D-modeller att använda inom samhällsbyggnadsprocessen.

Sammantaget har projektet tagit fram:

- En ny modell och rutin för hur 3D-modeller kan tas fram med hjälp av drönare.
- Fem olika 3D-modeller av hög kvalitet som kan användas i ärendehantering.
- En intern beställningskatalog, i form av en kartberättelse, som presenterar de olika 3D-modeller Region Gotland nu har kapacitet att producera.
- Programvaror och material såsom drönare, kamera och iPad lämnas över till enhet Geografisk information för fortsatt användande i framtagandet av 3D-modeller.

3D-modellerna har än så länge inte testats i så många ärenden. För att

bidra till att underlätta medborgardialog och projektering och bättre underlag för beslut behövs fortsatt tester och implementeringsinsatser inom förvaltningen.

## Måluppfyllelse för 3D-VISUALISERING



Tre grundmodeller för 3D-visualisering  
framtagna



Två plattformar för 3D-visualisering  
framtagna

# E-TJÄNSTEPLATTFORMEN



Delprojektet E-tjänsteplattformen har resulterat i att alla Samhällsbyggnadsförvaltningens blanketter har ersatts med e-tjänster. I den inköpta e-tjänsteplattformen har också en betalningstjänst och responsiva kartor implementerats för att öka användarnytta. Sammantaget har delprojektet tagit fram

- E-tjänster som ersätter alla blanketter för Samhällsbyggnadsförvaltningen.
- Betaltjänst och responsiva kartor inbyggd i tjänsterna.
- Interna e-tjänster för medarbetarna på förvaltningen.

Projektet gjorde många tester för att utveckla ett Mina sidor, där de sökande kan följa sitt ärende. Målet nåddes dock endast delvis under projekttiden och vidareutvecklingen av en lösning fortsätter i ett kommande digitaliseringsprojekt.

Statistik från verksamhetssystemen visar att e-tjänsterna skapar färre inkompleta ärenden vilket sparar tid i handläggningen, och att användarna föredrar att använda en e-tjänst före blankett. Vid projektets slut inom 66 procent av förvaltningens ärenden via e-tjänsterna. Kortare ledtider i handläggningen av bland annat bygglov har konstaterats i och med införandet av e-tjänster

Enligt delmålet ska medborgare och företag kunna följa sitt ärende över

tid. I dagsläget är det möjligt att se att ens ärende kommit in, och vad som har blivit registrerat i systemet. Men det går inte att se vad som kommer att hända. Det beror på utmaningar att få ihop det befintliga ärendehanteringssystemet med den nya e-tjänsteplattformen. Region Gotland har i slutet av projektet upphandlat ett system där användarna ska kunna följa sina ärenden hos Region Gotland. Förhoppningen är att systemet ska kunna kopplas till e-tjänsteplattformens Mina sidor i ett fortsatt utvecklingsprojekt.

## Måluppfyllelse för E-TJÄNSTEPLATTFORMEN



50 % av ansökningarna på SBF inkomna via e-tjänster



Alla SBFs blanketter finns som e-tjänst



Kunder kan följa och få uppdaterad information om sitt ärende löpande via Mina Sidor

# DIGITAL BREVLÅDA



Delprojektet Digital brevlåda har bidragit till en lösning för utskick av skicka digitala brev, både till enskilda personer, massutskick till flera personer samtidigt och till företag. Sammantaget har delprojektet tagit fram

- En digital brevlåda för Region Gotland i form av iDATAs upphandlade tjänst.
- Rutiner och instruktioner för utskick.
- Utbildningsmaterial för att kunna göra digitala utskick.

Under projektperioden har flera enheter arbetat med utskick via tjänsten. Exempelvis har flera massutskick till flera hundra mottagare skickats ut inom arbetet för Klart Vatten, vilket har lett till förbättrad effektivitet i arbetet. DiSa arbetade löpande med att öka antalet utskick via tjänsten genom att stötta enheterna i att identifiera problem och arbeta för att lösa dem. Samhällsbyggnadsförvaltningen har satt upp som mål att majoriteten av alla utskick ska ske digitalt, något som också följs upp i verksamhetsplanen för förvaltningen.

Handläggarna är positiva till tjänsten, men det krävs förändrade rutiner för att det i praktiken ska innebära en förenkling för handläggarna. Tjänsten klarar i nuläget inte av att skicka filer större än 2 MB. För att öka

användandet ytterligare pågår ett arbete att sätta rutiner för utskick av filer som överskrider maxgränsen för digitala brevlådor på 2 MB. DiSa har lämnat över driften och utvecklingen av systemet till IT-avdelningen. De åtar sig att lösa problemet med storleksbegränsningen på utskick. För delprojektet Mina Meddelanden var ett mål satt om att 100% av alla utskick skulle gå digitalt/via tjänsten. Projektet kommer inte att nå dit, bl.a. av tekniska skäl.

En nyttoberäkning som DiSa gjort visar att det finns stor nyttopotential i att skicka post digitalt. Bland annat kan nära 100 000 papper och över en halv miljon kronor per år sparas genom en digital postgång. Men eftersom relativt få utskick än så länge sker via tjänsten är det inte uppnått ännu.

## Måluppfyllelse för DIGITAL BREVLÅDA



100 % av SBFs utskick går via Mina meddelanden



30 % kostnadsbesparing på postutskick för SBF

# E-ARKIVERING



Delprojektet E-arkivering har tagit fram en ny dokumenthanteringsplan för Samhällsbyggnadsförvaltningen och omvandlat det fysiska pappersarkivet till ett digitalt arkiv i förvaltningens verksamhetssystem. Specifikt överlämnar projektet till Samhällsbyggnadsförvaltningen:

En ny dokumenthanteringsplan

EDP Vision och W3D3 som digitala mellanarkiv i väntan på Region Gotlands e-arkiv.

Införandet har bidragit till att dokument finns mer tillgängligt än då de bara fanns i pappersformat. Det har även bidragit till att underlätta för exempelvis företag och invånare att ta del av dokumenten genom digitala tjänster.

Under Corona-pandemin har handläggare kunnat jobba hemifrån då handlingarna finns digitalt i våra ärendehanteringssystem. Detta hade inte varit möjligt utan de digitala förbättringar som DiSa-projektet genomfört.

Att enbart lagra digitalt har effektiviserat arbetet för handläggare på Samhällsbyggnadsförvaltningen och Region Gotlands registratur då ett pappersarkiv inte längre behöver hållas aktuellt. Medarbetarna behöver inte längre leta i ett fysiskt arkiv där handlingar av olika anledningar kunde vara svåra att hitta.

Sårbarheten har minskat betydligt. Även om en databas/serverhall kan också råka ut för olyckor finns fristående säkerhetskopior lokaliserade på en annan plats. Sårbarheten jämfört med ett pappersarkiv har därför minskat markant.

## Måluppfyllelse för E-ARKIVERING



Dokumenthanteringsplanen fastställd i nämnden



Ingen dubbellagring av nya ärenden



# VARAKTIGHET

# DISAS FÖRUTSÄTTNING FÖR ATT SKAPA HÅLLBARA OCH VARAKTIGA RESULTAT ÄR MYCKET GODA

## **PROJEKTET HAR RIGGATS OCH ANPASSATS KONTINUERLIGT FÖR GOD IMPLEMENTERING OCH HÅLLBARA RESULTAT**

DiSa-projektet har inneburit en omfattande omställning för förvaltningen. En förutsättning för implementering och kvarlevnad av resultatet har varit att DiSa rekryterade personalresurser internt från förvaltningen. På så sätt finns kunskapen från DiSa kvar även efter avslutat projekt. DiSa har därtill genomfört flertalet viktiga implementeringsaktiviteter för att säkerställa att delprojektens resultat implementeras i verksamheten under projektets gång, t.ex. utbilda samtliga medarbetare i digital brevlåda, identifiera ambassadörer och initiera dialog med delar av förvaltningen. Under projektets gång gick implementeringstakten för sakta. Samhällsbyggnadsförvaltningen rekryterade då en förändringsledare som fick i uppdrag att vara drivande och ett stöd i implementeringsarbetet. Förändringsledaren delade sin tid mellan att arbeta halvtid med projektets kommunikation och halvtid med förändringsledning, vilket skapade goda förutsättningar för implementering och bidrog till goda synergieffekter mellan projektet och förvaltningen.

## **FÖRVALTNINGEN TAR VIDARE RESULTATEN**

Samhällsbyggnadsförvaltningen vid Region Gotland tar vidare projektets resultat efter avslut. Även de andra förvaltningarna inom samhällsbyggnadsprocessen på Gotland, Teknikförvaltningen och Regionstyrelseförvaltningen, kommer under kommande år implementera och använda de tjänster som DiSa tagit fram. I samband med varje delprojekts avslut har projektet gjort en muntlig och skriftlig överlämning till

förvaltningen vid ett ledningsgruppsmöte. Överlämningen har innehållit en kortfattad beskrivning av aktiviteten, det arbete som utförts, aktivitetens påverkan på rutiner och arbetssätt och förslag till hur förvaltningen ska ta resultatet vidare för att implementeringen ska ge så bra effekt som möjligt.

## **GOD MOTIVATION FRÅN MEDARBETARE FÖR FORTSATT DIGITALISERING**

Ramboll bedömer att förutsättningarna för att fortsatt digitalisera verksamheten vid förvaltningen är god. Alla delprojektledare tycker att förvaltningen ska fortsätta utvecklingen av digitala verktyg och tjänster även efter DiSa-projektets avslut. 92% av medarbetarna uttrycker att förvaltningen ska fortsätta utveckla digitala tjänster och verktyg även efter DiSa.

## **ARBETET FORTSÄTTER I NYA PROJEKT**

Som ett direkt resultat av DiSa har Region Gotland fått ytterligare medel från ERUF att genomföra projektet Digital Dialog, där tjänstedesignmetodik används för att identifiera vad som behöver komma på plats för att möta användarnas behov i förhållande till samhällsbyggnadsprocessen. Projektet pågår mellan 2021 och 2023. Region Gotland har också, som en direkt följd av DiSa, fått medel från Smart Built Environment för att utveckla hållbara geodata i innovationsprojektet Hållbara kartan, som drivs under 2022. Ramboll bedömer att de identifierade aktiviteterna är viktiga steg för att fortsätta realisera de effekter som DiSa har skapat och skapar förutsättningar för.

