

2014-01-15

# Utvärdering av projektresultatet

## Bygga Villa

The screenshot shows the homepage of [mittbygge.se](http://mittbygge.se). The header includes the logo and navigation tabs: Startside, Idé & planering, Bygga & bo, and Tjänster. A search bar is located on the right. The main content area features a large banner with the text "Hjälp att lita på när du ska bygga nytt eller bygga om!" and a sub-header "Mittbygge.se ger dig lättfattlig information om att planera, bygga och bo. Ställiga Boverket och Lantmäteriet bidrar med kunskap från sina specialområden. Här finns också praktiska e-tjänster och utvalda länkar till andra hemsidor kring att planera, bygga och bo, som du kan ha nytta av." Below this are three main columns: "Idé & planering", "Bygga & bo", and "Så fungerar det", each with a brief description and a right-pointing arrow. Further down are three smaller boxes: "Dags för radonkontroll", "Ofta lästa sidor här på portalen", and "Bifoga rätt handlingar!". A news section follows with three articles: "Brandlarm krävs även för ishotellet i Jukkasjärvi", "Har du rätt elavtal?", and "Spar el genom smartare golvvärme och element". At the bottom, there are social media sharing options (Gilla, Tweet, Share) and a footer with categories: Aktuellt, Tips och råd, e-Tjänster, and mittbygge.se.

Förstasida [www.mittbygge.se](http://www.mittbygge.se)

**Bertil Jansson**

Lantmäteriet Division Informationsförsörjning, 801 82 Gävle

Besök: Lantmäterigatan 2, Gävle.

E-post: [bertil.carina@gavlenet.se](mailto:bertil.carina@gavlenet.se). Mobiltel.: 070-661 88 66

## **Förord**

Projektet Bygga Villa pågick under åren 2005-2008. Projektresultatet överlämnades till företaget Mittbygge AB, som tillsammans med CGI har vidareutvecklat och marknadsfört det mot kommunerna. Hittills har ca 60 kommuner tecknat prenumerationer på portalen mittbygge.se och bygglovtjänsten.

Under projekttiden och fram till nu har ett konsortium bestående av Lantmäteriet, Boverket och Sveriges kommuner och landsting, SKL, varit ett bollplank och stöd till Mittbygge AB.

Våren 2013 fick undertecknad, i rollen som konsortiets sekreterare, i uppdrag att genomföra en utvärdering av projektresultatet. Arbetet har bedrivits genom dokumentstudier och 26 stycken intervjuer. Ett antal nyckeltal, bl.a. om ekonomi och bygglovtjänstens användning, har inhämtats.

I rapporten redovisas resultatet av genomförda undersökningar. Sist i rapporten finns en kortfattad analys.

Valbo den 15 januari 2014

Bertil Jansson

## Innehåll

Förord	2
1 Inledning, uppdraget och arbetets uppläggning	5
2 Den ursprungliga tanken och projektet Bygga Villa	5
3 Kostymbyten och organisation	6
4 Projektresultatet, konsortiet och Mittbygge AB	6
5 Inventeringen	8
5.1 Dokumentstudier	8
5.2 Intervjuerna	9
5.3 Intervjuresultatet	9
5.3.1 Idé- och förstudiefasen 2003-2004	9
5.3.2 Projektet Bygga Villa 2005-2008	10
5.3.3 Projektresultatet	11
5.3.4 Projektresultatet till marknaden	12
5.3.5 Kundkommuner	16
5.3.6 Användare	18
5.3.7 Samarbetsparner EDP	19
5.4 Framgångsfaktorer	19
5.4.1 Möjligheter	19
5.4.2 Hinder och risker	20
6 Några omvärldsfaktorer	21
6.1 Teknik och infrastruktur	21
6.2 E-delegationens initiativ Sammanhållet, myndighetsövergripande, digitaliserat bygglov	21
6.3 Projektet Sammanhållen detaljplanering och fastighetsbildning, SPF	22
6.4 Länsstyrelsernas initiativ	22
6.5 Kunskapsbanken	22
6.6 Konkurrerande bygglovtjänster	22
7 Några nyckeltal	23
7.1 Status hösten 2013	23
7.2 Ekonomi	23

7.2.1	Lantmäteriet, Vinnova och konsortiet	23
7.2.2	CGI (Inklusive WM-data och Logica)	23
7.2.3	Decernogruppen (exklusive Mittbygge AB)	24
7.2.4	Mittbygge AB	24
7.2.5	Prismodellen	24
7.3	Anslutna kommuner	24
7.4	Användningsfrekvensens utveckling	25
8	Analys	25

## **1 Inledning, uppdraget och arbetets uppläggning**

Projektet Bygga Villa avslutades i mars 2008. Projektresultatet överlämnades till Mittbygge AB, förutom portalens varumärke mittbygge.se som behövs hos Konsortiet Bygga Villa (Lantmäteriet, Boverket samt Sveriges Kommuner och Landsting, SKL). I samband med att konsortialavtalet upphörde vid utgången av år 2012 tecknades en överenskommelse om fortsatt samverkan och stöd i utvecklingen av e-tjänster allmänt och med ett särskilt fokus på den fortsatta utvecklingen av mittbygge.se.

På förslag från Anders Ekengren, Nacka kommun, fick Bertil Jansson våren 2013 konsortiets uppdrag att som timanställd i Lantmäteriet genomföra en utvärdering. Arbetet har innehållit en tillbakablick, allt från idé- och förstudiefasen 2004 -05, över projektet 2005 -08 till och med konsortietiden 2008 -12. Av praktiska skäl har utvärderingen även omfattat tiden fram till hösten 2013. Merparten av arbetet har handlat om genomgång av en omfattande dokumentation, intervjuer, analys samt rapportskrivning. Arbetet har fortlöpande redovisats vid samarbetsmöten mellan konsortiet och Mittbygge AB.

## **2 Den ursprungliga tanken och projektet Bygga Villa**

De första tankarna växte fram under ett chefsmöte i Nacka kommun år 2003. Johan Nordenswan förde tankarna vidare till Roger Ekman, Lantmäteriet. Idén konkretiserades inom Lantmäteriet, som efter några intressentseminarier och en förstudie startade det Vinnova-stödda projektet Bygga Villa. Under förstudien var Johan Nordenswan och Lennart Sjögren, Lantmäteriet, drivande. Projektet leddes av en styrgrupp med Lantmäteriets generaldirektör Stig Jönsson som ordförande och tekn.dr. Patrik Ottoson som projektledare. Stora insatser gjordes också av WM-data under ledning först av Henrik Johansson och senare av Lennart Jonsson och Tekis genom Torsten Hökby och hans medarbetare. Dick Hasselström, Decernogruppen, Ulf Troedson, Boverket, Anders Ekengren, SKL, och Christer Sjöström, Högskolan i Gävle, ingick i styrgruppen. Bertil Jansson har deltagit hela tiden från idéfasen fram till idag, bl.a. som sekreterare i förstudie, projekt och konsortium.

### 3 Kostymbyten och organisation

I syfte att underlätta för både författaren och läsarna av rapporten redovisas här kort de förändringar som under åren skett när det gäller bolagsstruktur och namn på berörda företag och myndigheter.

- Under projekttiden hette nuvarande Lantmäteriet Lantmåteriverket, med kortnamnet LMV. Den 1 september 2008 samlades LMV och de 21 länsvisa lantmåterimyndigheterna i en och samma organisation, med samlingsnamnet Lantmåteriet. I rapporten används endast namnet Lantmåteriet. Till bilden hör att lantmåteriverksamheten i Sverige har ett delat huvudmannskap. I 38 kommuner finns en kommunal lantmåterimyndighet med kommunen som ansvarig. I övriga kommuner ansvarar Lantmåteriet för lantmåteriverksamheten. Lantmåteriet har ett metod- och tillsynsansvar för all lantmåteriverksamhet i landet.
- Decerno, Tekis och Mittbygge AB köptes av Addnode i november 2010. I rapporten används inte namnet Addnode.
- WM-data köptes av Logica år 2008, som i sin tur köptes av CGI år 2013. I rapporten används alla tre företagsnamnen.

### 4 Projektresultatet, konsortiet och Mittbygge AB

Projektet Bygga Villa slutredovisades till Vinnova den 30 juni 2008. Drygt ett år innan påbörjades överfasningen av projektresultatet till förvaltningsorganisationen.

Redan i februari 2008 tecknades ett konsortialavtal mellan Lantmåteriet, Boverket och SKL (Sveriges Kommuner och Landsting) som tydliggjorde roll- och ägarförhållandet mellan dessa parter vad gäller Portalen och dess innehåll. Konsortiets uppgift var att koordinera statens och kommunernas intressen i Portalen och dess stöd i byggprocessen. I avtalet nämndes bl.a. att parterna aktivt skulle förse Portalen med textinformation och e-tjänster inom sina sakområden.

Samtidigt tecknades ett samarbetsavtal mellan konsortiet och företaget Mittbygge AB. Avtalet innebar att konsortiet skulle stå som ägare till varumärket mittbygge.se och att företaget övertog förvaltnings- och utvecklingsansvaret för Portalen med dess innehåll: information, tjänster, dataprogram, datorer, Internetanslutning, databas och webbverktyg.

Som en förklaring till att just Mittbygge AB valdes till övertagare av Portalen var att Decernogruppen, som bolaget ingick i, under projekttiden hade gjort betydande insatser som inte belastat projektbud-

geten. Ingen i konsortiet var beredd att åta sig ett förvaltningsansvar och ingen annan privat aktör hade visat intresse att ta över.

De båda avtalen skulle gälla fram till slutet av år 2012. I juni 2012 sades avtalen upp med viljeförklaringen att ett nytt samarbetsavtal skulle tecknas i god tid före kommande årsskifte. I september tecknade konsortiets parter ett samarbetsavtal som tydliggjorde deras gemensamma vilja att fortsatt stödja utvecklingen av svensk e-förvaltning och samhällsnyttiga e-tjänster. Det gemensamma målet är att stödja kommuner och myndigheter till ökad effektivitet och service med hjälp av IT. Parterna är också överens om att även i fortsättningen stödja utvecklingen av mittbygge.se genom att tillhandahålla målgruppsanpassad information, att ha kontaktpersoner gentemot Mittbygge AB och att delta i utvecklingsdialogen. I avtalet nämndes också att Lantmäteriet åtog sig att hos Patent- och registreringsverket begära att äganderätten till varumärket mittbygge.se skulle överföras till Mittbygge AB.



Samarbetsgruppen. Främre raden från vänster: Bertil Jansson, Lantmäteriet, Anders Ekengren, Nacka kommun, Irene Nyman, Boverket och Ann-Sofie Eriksson SKL. Bakre raden från vänster: Lennart Jonsson, CGI, Hans-Peter Aineskog, Mittbygge AB, Mats Halling, Lantmäteriet och Dick Hasselström, Addnode.

## 5 Inventeringen

Som underlag för rapportens analys har följande skett:

- Studium av dokumentationen i Lantmäteriets arkiv (LMV dnr 101-2005/1130 och 100-2008/1544) från idéfasen fram till projektslutet och därefter fram till hösten 2013.
- Intervjuer med 26 personer.
- Insamling av ett antal fakta/nyckeltal.

### 5.1 Dokumentstudier

Dokumentationen från förstudien innehåller protokoll och minnesanteckningar från sammanträden, seminarier och arbetsmöten/workshops. Vidare finns anteckningar och beslutsdokument från Vinnova och samarbetsparter.

Projektet Bygga Villa är väl dokumenterat. Här finns en del underhandsmaterial, men framförallt en 93-sidig slutrapport.

Mittbygge AB har tillhandahållit frekvensstatistik för portalen mittbygge.se, uppgifter om vilka kommuner som hittills tecknat avtal om anslutning till portal respektive bygglov-tjänst, statistik över tjänstens användningsgrad per ansluten kommun samt ekonomiska uppgifter.

### Resultatet av dokumentstudierna

År 2004 fick Lantmäteriet ett planeringsbidrag från Vinnovas program "Innovativ utveckling av gränsöverskridande offentliga e-tjänster" i syfte att konkretisera en projektansökan för Bygga Villa. Projektet var tänkt att visa hur stat, kommun och näringsliv i samverkan kunde skapa sammansatta e-tjänster som stöd för "en brukare som ger sig in i den ganska invecklade process som det innebär att planera ett bygge".

En kärntrupp aktörer utkristalliserades, Lantmäteriet, Boverket, SKL, WM-data och Tekis/Decerno. Henrik Johansson, WM-data, klev fram som arkitekt i konkretiseringen av idéerna om portal och tjänster. Men hur skulle man kunna rigga ett projekt som även inbegrep forskningen, utifrån Vinnovas krav att forskningsresultaten skulle kunna tas till vara av projektet?

I sin ansökan till Vinnova uttryckte Lantmäteriet sin tveksamhet till att ställa sig i spetsen för det tilltänkta projektet. Man kom dock fram till att det rimmade väl med verkets roll som samordnare av nationell informationsförsörjning inom geodataområdet och dess intresse av att bidra till införandet av konceptet 24-timmarsmyndigheten. För generaldirektören Stig Jönsson var det mer eller mindre självklart att



engagera sig i projektet mot bakgrund av hans medverkan i Statens e-forum (föregångare till e-delegationen), som hade regeringens uppdrag att konkretisera konceptet 24-timmarsmyndigheten.

År 2005 beviljade Vinnova bidrag till projektet. Projektledaren Patrik Ottoson ansåg att han kom in väl sent i projektet, men Lennart Sjögren och Bertil Jansson hade gjort ett bra förarbete. De privata aktörerna hade redan påbörjat resan, möjligen med egna agendor.

## 5.2 Intervjuerna

Intervjupersonerna har valts i följande sex kategorier:

1. Idé- och förstudiefasen, fyra personer
2. Projektet Bygga Villa, sex personer
3. Projektresultatet till marknaden, sex personer
4. Kundkommuner, åtta personer
5. Användare, två personer.

Några av de intervjuade ingår i flera kategorier.

Flertalet intervjuer har skett per telefon, men "den inre kretsen" har intervjuats vid sittande bord. Av förklarliga skäl har frågorna haft litet olika karaktär, allt från styrning och ekonomi till bygglovtjänstens användbarhet. Frågorna har dock inte varit särskilt styrande, varför intervjuerna mest haft karaktären av samtal. Samtliga intervjuanteckningar har granskats av respektive intervjuad.

## 5.3 Intervjuresultatet

I korthet är resultatet från de 26 intervjuerna följande per kategori:

### 5.3.1 Idé- och förstudiefasen 2003-2004

Från intervjuerna med 4 personer återges följande:

- På det nationella planet fanns det ett antal informella grupper som diskuterade hur myndigheterna skulle kunna utnyttja IT för att effektivisera verksamheten och samtidigt förbättra servicen till medborgarna. Statskontoret, Skatteverket och Riksrevisionsverket var drivande. I regeringskansliet pågick arbetet med utveckling av förvaltningspolitiken inom konceptet 24-timmarsmyndigheten. Under 2009 bildades e-delegationen, bestående av ett stort antal generaldirektörer, däribland Lantmäteriets Stig Jönsson.
- Kommunerna jobbade väldigt olika inom PBL- och bygglovverksamheten. Man skulle behöva samverka med många aktörer för att kunna utveckla verksamheten. Kraven på att effektivisera kedjan detaljplanering - fastighetsbildning - bygglov var höga, inte

minst på att förkorta handläggningstiderna för avstyckning och bygglov. Lantmäteriet jobbade sedan 1997 enligt konceptet "Ny arbetsprocess" inom fastighetsbildningen.

- Ett antal privata företag arbetade med utveckling av verksamhetsstöd med kommuner och myndigheter som målgrupp. Tieto Enator och WM-data hade med Statskontoret avropsavtal om Infratjänsten/SHS.
- Den ursprungliga tanken på en bygglovtjänst har förverkligats, men möjligen var vi för tidigt ute. Internet var i sin linda och e-tjänster var inte så vanliga i början på tjugohundratalet. De digitala verksamhetsstöden i kommunerna, som fokuserade på effektivisering av interna processer, var ganska nya och personalen inte van att arbeta digitalt.

### 5.3.2 Projektet Bygga Villa 2005-2008

Från intervjuerna med 6 personer återges följande synpunkter:

- Projektet drevs mycket strukturerat och professionellt.
- Arbetet i projektet var mycket positivt, med stort engagemang från högsta ledningen i både Lantmäteriet och Boverket. Anders Ekengren hade, tack vare sin tidigare anställning där, ett tydligt mandat från SKL. Ändå var kanske PPP (offentligt/privat partnerskap) den avgörande faktorn. Det hade inte gått att nå detta fina resultat utan ett bra samarbete mellan statliga och kommunala myndigheter samt privata företag. LOU har varit och är fortfarande ett hinder för att nå liknande lösningar.
- Vinnovas krav på forskningsanknytning försvårade projektets arbete och sög resurser. Forskningsresultaten är i sig intressanta, men de blev en aning fristående från projektet.
- En hel del resurser lades på att rätta standardkomponenter för infratjänster. Till slut lyckades man åstadkomma en fullständig integrationstjänst för byggprocessen.
- Upplands Väsby var pilotkommun och körde skarpt mot verksamhetsstödet LEX. Det fungerade bra och hade en integration med automatregistrering av ärenden direkt i ärendehanteringssystemet. Kommunen valde dock senare att inte använda standardtjänster och sade upp samarbetsavtalet med Bygga Villa. Kommunen tog fram en demonstrationsfilm om e-bygglov. Det är inte känt om filmen har använts i marknadsföringen.
- Bygga Villa var ett av de första projekten som använde MS Sharepoint i Sverige, varför det varken fanns dokumentation eller kunskap. Projektledaren bedömde att det var framsynt att välja

MS Sharepoint, men inget av verktygets fördelar kunde användas i projektet. Verktyget byttes senare ut mot EPI-Server, bl.a. av kostnadsskäl. Den digitala assistenten togs bort därför att den var för dyr i drift.

- Det ekonomiska upplägget var svårt att hantera, många slet i de knappa resurserna. Projektledaren rådde inte helt över resurserna personal och pengar.
- Tjänsten med koppling till fastighetsregistret stötte på både juridiska och ekonomiska utmaningar. De juridiska utmaningarna löstes i projektet och för första gången ändamålsprövades en tjänst enligt Personuppgiftslagen, PUL, och inte person såsom är brukligt.
- Syftet var att skapa en bygglovtjänst för många kommuner med olika systemleverantörer. Syftet passade väl in i Tekis affärsidé.
- I projektet ansvarade WM-data för teknikutvecklingen och Tekis för verksamhetsutvecklingen.
- Gränsen mellan vad som var portal respektive tjänster var inledningsvis otydlig. Det fanns olika förväntningar på vad som var tjänst. Portalen var från början tänkt som en demonstrationsportal, men blev något mycket mer och fullständigt.
- Projektledaren lade ner stor möda på konstruktion av affärsmodellen, som till sist blev bra. Det var konsortiets ambition att projektresultatet skulle förvaltas och vidareutvecklas i privat regi och inte av det offentliga. Många avvägningar gjordes och externa aktörer konsulterades innan huvudprincipen lades fast. Patrik Ottosson måste ta åt sig äran för att affärsmodellen blev så enkel och logisk.
- Det var och är utomordentligt bra att det fanns företag (Decerno och Logica) som var starkt engagerade i projektet och sedan var villiga att ta över och vidareutveckla projektresultatet. Utan deras uthållighet hade det bara blivit ytterligare ett intressant projekt som avslutats utan nämnvärd samhällsnytta. Offentlig regi var inget alternativ.
- Det var helt nödvändigt att ett privat IT-företag tog över projektresultatet. Sådana företag kan marknaden, har försäljningskunskande och vana vid kundsupport samt kunskande att förvalta och vidareutveckla en produkt.

### 5.3.3 Projektresultatet

- Mittbygge är ett mycket bra exempel på vad e-delegationen menar med interoperabilitet.

- Öppna lösningar har varit en ledstjärna (Infratjänsten och SHS t.ex.) och är fortfarande ett krav för att stat och kommun ska kunna stödja privata företag i utvecklingen. Inlåsnings effekter får inte förekomma.
- Den primära målgruppen är kommuner som vill ha en produktifierad e-tjänst som går att integrera med befintliga ärendehanteringssystem.
- Den stora innovationen ligger i att gränslöst kunna stödja den sökande genom hela bygglovprocessen, från idé till byggande och boende.
- E-legitimationstjänsten är bra, men anses för dyr av många kommuner. Kostnaden för tjänsten ingår numera i affärsmodellen.
- Projektresultatet blev som tänkt, men det blev tyvärr ingen geokoppling.
- Projektresultatet blev ovanligt lyckat för att komma från ett IT-projekt med så olika intressen och ansvar. Särintressena fick stå tillbaka.
- Det intressanta med projektet är att det genererade en produkt som är unik, med integrationsmöjligheter och nationell verksamhetsinformation som idag i allt högre utsträckning väljs som strategisk ingång i takt med krav på effektivitet och nationell samverkan.

#### 5.3.4 Projektresultatet till marknaden

Enligt projektets slutrapport var det nu som den stora utmaningen skulle komma – att tjäna pengar på portalen och tjänsterna och att samtidigt möta utmaningen att utveckla portalen i takt med användarnas och kommunernas förväntningar. Projektledarens slutord: "Potentialen är enorm, men det förutsätter en kontinuerlig utveckling av portalen, hög trafikmängd, många kunder och risktagande. Bra affärsmodeller är nyckeln till framgång, men det innebär mycket mer än pengar. Det är även nyckelkompetens, partnerskap, kundrelationer och produktutveckling. Detta tillsammans skapar det värdeerbjudande som mittbygge.se levererar till kunderna. Med lite tur och skicklighet är mittbygge.se om några år en väl etablerad portal, som skapar stor samhällsnytta för medborgare, företag, kommuner och myndigheter."

Från de 6 intervjuanteckningarna hämtas:

- Infrastrukturtanken med medborgaren i centrum har hela tiden varit en ledstjärna. Arbetet har under hela tiden sedan 2008 fungerat mycket bra och affärsmodellen står sig.

- Resan hittills har bidragit till en positiv utveckling. Portalen har nyttig information och bygglovtjänsten fungerar.
- Kommunerna är en trög målgrupp. Det krävs uthållighet och acceptans för den låga anslutningstakten.
- Mittbygge AB gör så gott de kan, men det är trist att inte flera kommuner än drygt 50 ännu är anslutna.
- Anslutningstakten en kommun per månad är nog lagom även i fortsättningen.
- I de anslutna kommunerna måste användningen av bygglovtjänsten öka kraftigt. Det duger inte med en 10- till 20-procentig användning.
- Kommunerna måste inse att de ska svara upp mot medborgarnas förväntningar – och det handlar om ökad attraktivitet och tillgänglighet till kommunala tjänster. Det är en viktig demokrati-fråga att erbjuda kommunala tjänster till alla. Rationaliseringseffekten för kommunen är en bonus.
- Bygglov är en av de mest komplicerade ärendeprocesserna i en kommun. Det är därför så viktigt att den får ett stort genomslag.
- Tyvärr finns det ingen utbildning för bygglovhandläggare-/byggnadsinspektörer. Detta gör det svårt att få förståelse för bygglovprocessens betydelse i kommunerna. I sin tur leder detta till att bygglovtjänsten är svår att sälja in och att få upp användningsfrekvensen i anslutna kommuner.
- Boverket behöver minska behovet av målgruppsanpassad information inom PBL- området till allmänheten och i stället öka den till de primära målgrupperna kommuner och länsstyrelser samt näringsliv. Framöver kommer efterfrågan på den målgruppsanpassade informationen på mittbygge.se att minska. Allmänheten kommer att söka information om det man tänker göra på hela internet – inte bara på mittbygge.se. Det kommer att bli ökat fokus på tjänsten, inte informationen.
- Informationen på portalen behövs även framöver. Den är en hjälp – ”att tänka på” - vid planering av bygget.
- En fortlöpande följsamhet till den allmänna teknikutvecklingen är helt nödvändig.
- Affärsmodellen var bra, men den tekniska utvecklingen med allt mer mobila tjänster gör att den behöver ses över.
- Det blir allt lättare att diskutera digitala processer med kommunerna.
- Hittills har Mittbygge av naturliga skäl fokuserat på de kommuner som har Tekisprodukter i sina verksamhetssystem. Det nylig-

en startade samarbetet med EDP öppnar en ny målgrupp. Skellefteå kommun är det senaste resultatet av detta samarbete. Det finns ingen affärsuppbyggnad mellan Mittbygge AB och EDP.

- Bättre service till medborgarna räcker inte som argument till kommunerna. Rationaliseringsmöjligheterna behöver också lyftas fram. Systemet måste underlätta hela verksamheten.
- Meddelandehantering är en viktig del av infrastrukturen, som för många kommuner kommer att leda till konverterings- och integrationsproblem som måste lösas.
- Betrakta Mina meddelanden och mittbygge.se som komponenter i infrastrukturen.
- Ur verksamhetssynpunkt måste informationsutbytet standardiseras, för att minimera missförstånd. Olika handläggare måste uttrycka sig på samma sätt.
- Internet och olika e-tjänster kan användas både för att öka servicen till medborgarna och att effektivisera den kommunala verksamheten. Portalen mittbygge.se och dess olika bygglovtjänster är bra exempel på e-förvaltningens utveckling.
- Portalen och tjänsterna är viktiga, men jobbet är inte klart förrän näst intill alla kommuner är anslutna och flertalet bygglovärenden sköts i sin helhet via tjänsterna.
- Bygglovtjänsten är bra, men behöver kompletteras med enkla tjänster som ger hög trafik, t.ex. vatten- och elavläsningar med enkla grafiska verktyg för uppföljning.
- Utveckla tjänsten ytterligare mot användarvänlighet - mallar, standardritningar på enkla åtgärder som plank, uthus, förråd, garage, växthus m.m. som enkelt kan modifieras, kalkyl för beräkning av bygglovavgift etc.
- Bygglovtjänsten är så bra att den kommer att kunna leva vidare under lång tid.
- Tanken på en utvidgning mot miljöområdet vilar tills vidare.
- Håll fast vid lovtjänsterna, gå inte in i verksamhetssystemen.
- Användarna vill ha mycket hjälp och det får man via denna portal och tjänst.
- Det finns inget behov av mobila tjänster/appar för bygglovansökningar. De är för komplicerade och för sällan förekommande för familjen Andersson.
- Arbetet i konsortiet och dess möten med Decernogruppen har fungerat bra, med ibland viktiga och tuffa diskussioner. Konsortialavtalet var ett bra sätt för Boverket, Lantmäteriet och SKL att på ett mjukt sätt påverka utvecklingen av Bygga Villans projekt-

sultat. Samhälls- och medborgarnyttan samt portalens trovärdighet har kunnat säkerställas.

- Trovärdighet och långsiktighet är kanske den viktigaste frågan för framgång. Konsortiet har med mjuka signaler lyckats hålla företaget i huvudfåran. Samarbetet inom konsortiet har fungerat väl. Boverket var väl ett tag på väg ut, kanske för att man ville fokusera på Planeringsportalen, och hade vissa betänkligheter att tillhandahålla målgruppsanpassad information till mittbygge.se.
- Mittbygge AB och Logica har gjort stora investeringar i den fortsatta utvecklingen av både portal och tjänsteportfölj.
- Arbetet inom konsortiet och samarbetet med Mittbygge AB har fungerat bra, bl.a. tack vare engagerade och kunniga personer. Hans-Peter Aineskog, Mittbygge AB, och Lennart Jonsson, CGI, ska ha den stora äran för det goda resultatet hittills. Det personliga stödet från Dick Hasselström har varit och är avgörande för framgången.
- Det är sårbart med allt kunnande på en person i bolaget och med kommande skiften på nyckelposter.
- Det var mycket lyckat att Mittbygge AB kunde ta på sig ansvaret för förvaltning, vidareutveckling och försäljning av projektresultatet. Utan Decernogruppens och Dick Hasselströms vilja att långsiktigt ta hand om projektresultatet hade det självdött, det var ju trots allt "bara" en prototyp. Det enda tänkbara alternativet hade nog varit att ett kommunalt bolag, t.ex. Kommentus, tagit över. I vilket fall som helst behövdes konsortiet som pådrivare och garant för objektivitet, legitimitet och trovärdighet.
- Tanken om ett samägt bolag var ogenomförbar.
- Ett kommunalt bolag (Kommentus?) eller ett statligt/kommunalt bolag borde ha fått ansvaret för den fortsatta utvecklingen och implementeringen i kommunerna. Då hade resultatet kunna drivas vidare som ett standardiseringsuppdrag och med full kraft stödjas av SKL och de statliga myndigheterna.
- Skulle SKL kunna upphandla bygglovtjänsten och tillhandahålla den till alla kommuner? Möjligt, men inte önskvärt då jag tror att anpassning till teknik och verksamhet bäst sköts av marknaden. Det naturliga urvalet genom konkurrens är mycket viktigt.
- Samarbetsavtalet och affärsmodellen kring projektresultatet har varit lyckade. Stödet från och dialogen med konsortiet har varit helt nödvändiga och till stor nytta.

- Mittbygge AB är beredda att även i fortsättningen investera i vidareutvecklingen av infrastrukturen och tjänsterna, tillsammans med CGI.
- CGI:s åtagande är att tillhandahålla plattform och integration. Företaget avser att även i fortsättningen lämna det stöd som Mittbygge AB efterfrågar. CGI:s insats för anslutning är ca 4 - 5 timmar per kommun, då allt är hårt paketerat.
- Lantmäteriet fortsätter att tillhandahålla målgruppsanpassad information och medverka i konsortiet.
- SKL kan medverka i marknadsföringen genom att sprida goda exempel och att driva på arbetet med e-legitimationer.

### 5.3.5 Kundkommuner

Företrädare för 8 kommuner har intervjuats, med följande resultat:

- Förstasidan har för stort fokus på informationen, lyft fram tjänsterna.
- Ärendeflödena behöver göras tydligare.
- Hittills har en viss fördröjning i kommunikationen kunnat ske.
- Det är krångligt med olika certifikat till servrarna.
- Filkontroll saknas. Helst skulle kunden styras till arkivvärdiga format.
- Tekniskt var det föredömligt lätt att implementera.
- Det svåra är att få genomslag i verksamheten.
- Återkopplingen till sökande måste vara ärendebundet. En och samma sökande kan ju ha flera ärenden inne.
- Kommunen har sett tydliga interna rationaliseringseffekter.
- Många företag söker bygglov, även om byggherren är en privatperson.
- Affärsmodellen är föråldrad och bygglovtaxan måste kostnadsbaseras.
- Kommunen hade länge funderat på att bygga ett eget system för bygglovsansökan, men valde till sist att skaffa mittbygge.se, bl.a. på rekommendation från andra kommuner och av kostnadsskäl. Detta är ett viktigt steg mot en helt digital bygglovprocess.
- Kontakterna med och stödet från Aineskog och kommuner med erfarenhet från systemet har varit mycket bra.
- Aineskog är mycket kundminded, men han har svårt att åstadkomma önskade förbättringar p.g.a. brist på resurser eller/samt att alla måste vara med?



- Våra förväntningar är: Betydande nytta, både för sökande och kommunen, enkla och överskådliga processer och en dubbelriktade kommunikationen – utan fördröjningar.
- Tjänsterna är bra, men används alldeles för litet.
- Handläggarna marknadsför inte möjligheten att söka bygglov digitalt och kommunen har ingen ”morot”.
- Inte alla bygglovhandläggare gillar att jobba i den digitala processen.
- Bygglovavdelningen känner trycket från den politiska nivån att effektivisera verksamheten genom att helt övergå till digital process, men det tar tid att driva igenom.
- Ett digitaliseringsarbete pågår, detaljplanerna är klara.
- Kommunen hanterar alla bygglovhandlingar digitalt, efter skanning, men expedierar besluten per post.
- Besluten distribueras via Posten.
- E-signaturer är fortfarande en hake. Tekis lösning är för dyr.
- Handläggarna har inte e-legitimation.
- Med elektronisk signering i drift skulle processen kunna vara helt digital. Kommunen har som mål att öka andelen digitala ansökningar.
- Kommunen prenumererar på bygglovtjänsten, med syftet att effektivisera den interna processen och att öka servicen till de sökande. Idag ska man diskutera om man ska uppgradera tjänstepaketet och prenumerera även på portalen.
- Bygglovtjänsten är bra, men internt behöver vi jobba hårt för att effektivisera verksamheten.
- Bygglovhandläggarna är nöjda med servicen från Mittbygge AB.
- Det ingår i kommunens IT-strategi att satsa på e-tjänster och digitala processer. Det var ganska logiskt att satsa på mittbygges tjänster. Kommunen prenumererar inte på portalen.
- Integreringen gick bra. Tjänsterna är tekniskt mycket bra. Ca 25 % av ärendena går via mittbygge. Positiv effekt av att erbjuda viss rabatt på bygglovtaxan vid digital ansökan.
- Det är nästan bara privatpersoner som söker bygglov via e-tjänsten. De är oftast nöjda, trots att det är mycket som ska registreras i samband med ansökan.
- Kommunen har inte marknadsfört tjänsten på bästa sätt. Bygglovhandläggarna informerar sökande om möjligheten att använda tjänsten, men på kommunens hemsida är den inte lätt att hitta.

- De få som hittills använt tjänsten är nöjda med portalens information och tjänstens användbarhet.
- Det är lätt att ta hand om ansökningarna när de är helt digitala.
- Vissa inom kommunen anser att prenumerationen är för dyr.
- Kommunen hade avtal med Mittbygge AB i två år, men sade upp avtalet av två skäl, priset och den låga användningsfrekvensen. I ett läge med besparingskrav var det lätt att välja bort denna tjänst. Endast ca 50 ärenden per år eller 7 % hanterades via bygglov-tjänsten.
- För att Borgholm skulle vara intresserade av ett nytt avtal behövs en annan prislapp, att användningsfrekvensen skulle bli mycket högre och att hanteringen med e-legitimation skulle vara garanterat säker.

### 5.3.6 Användare

Två användare har intervjuats, med följande resultat:

- Portalens information har varit till stor nytta. Den är lättillgänglig och lätt att ta till sig.
- Bygglov-tjänsten har varit till stor hjälp. Den har ett bra användarstöd och logik.
- Han (1) fick via kommunens hemsida kontakt med mittbygge.se och tyckte genast att idén att söka via tjänsten var bra. Han lämnade in sin ansökan via tjänsten och hade god hjälp av informationen på portalen.
- Han (1) insåg direkt att handläggarna var ovana att ta emot ansökan via tjänsten. Begäran om kompletteringar skickades ut via brev. Bl.a. påpekades att den inskickade ritningen inte gick att se i sin helhet. Efter hjälp från sökanden lyckades man ställa in skrivaren på rätt sätt. Viss kommunikation i ärendet skedde via ett antal mail – utan strukturerad koppling mellan dessa.
- Bygglovhandläggarna behöver utbildas för att kunna tillhandahålla den service som tjänsten ger möjlighet till. All kommunikation med den sökande bör givetvis gå via tjänsten.
- Ärendet har dragit ut på tiden, troligen p.g.a. strandskyddet.
- Han (2) använde tjänsten och skickade in bygganmälan vid 22-tiden och fick beslutet tidigt på morgonen nästa dag. Det var lätt att förstå informationen och att använda tjänsten. Beslutet expedierades via mail, via tjänsten och även som brev.

### 5.3.7 Samarbetsparner EDP

En företrädare för EDP har intervjuats, med följande resultat:

- EDP:s ByggReda används i ca 120 kommuner.
- Diskussionerna om ett samarbete har pågått en längre tid. EDP byggde den mycket smidiga kopplingen till mittbygge.se 2012. Hittills har fyra "EDP-kommuner" avtal även med Mittbygge AB. Skellefteå kommun, som var intresserade av att bli pilotkommun i projektet Bygga Villa, har nu tecknat avtal med Mittbygge AB.
- EDP anser att bygglovtjänsten är välbyggd och fungerar mycket bra i EDP-miljön. Lomma, Kalmar och Tyresö har positiva erfarenheter.
- Samarbetet avser endast kopplingen mellan de båda företagens system/tjänster. EDP hjälper Mittbygge AB i marknadsföringen av portal och bygglovtjänst, men har ingen affärsuppgörelse (ingen provision e. dyl.).

## 5.4 Framgångsfaktorer

Punkterna i detta avsnitt är hämtade från intervjuanteckningarna.

### 5.4.1 Möjligheter

- Öppna lösningar – lätt att säga men svårt att göra.
- "Mina sidor" är bra, men ett exempel på där LOU är ett hinder.
- Om regelverket (PBL m.m.) är bra och utan kommunala särkrav, kan delar av bygglovprocessen automatiseras. Snabba besked är bästa marknadsföraren. Slutanvändarna accepterar inte långa väntetider.
- Smidig och säker signering.
- Tänk situationsanpassat och utnyttja de nya kanalerna. Ta fram en kanalstrategi.
- "Skrået" inom bygglovverksamheten måste fås att inse nyttan.
- SKLs engagemang. Nu är det dags att SKL inser sin nyckelroll och kliver fram för att i praktiken ta ett stort steg i genomförandet av sin e-strategi. Bygglovtjänsten är en mycket lämplig hävstång i sammanhanget – om man betraktar den som en infrastruktur-satsning.
- Gör klart det som fattas för ett stort genomslag: SKL bör
  - trycka på kommunerna när det gäller digitala arkiv och e-signaturer
  - tillsammans med några spjutspetskommuner driva på för att snabbt öka anslutningen och användningen av bygglovtjänsten.

- medverka i marknadsföringen, bl.a. via sin seminarieverksamhet och rådgivning.

- Bättre definition av kunden behövs. Det är inte bara den okunniga engångs användaren som tjänsterna vänder sig till.
- Företagstjänsterna måste utvecklas parallellt med annan inloggning och utformning.
- Bättre funktionalitet, kraftfull utveckling.
- Kartkoppling.
- En bättre affärsmodell.
- En ny bygglovtaxa som stimulerar digitalt flöde.
- Ett samlat stöd för övergång till helt digitala processer. SKL borde ha kurser för bygglovhandläggare och registrerare (eller åtminstone tillhandahålla kursmaterial).

#### **5.4.2 Hinder och risker**

- Lågt utvecklingstempo.
- Det ligger en risk i kommande generationsskifte. Problematiskt att alla i konsortiet byts ut nästan samtidigt.
- De gamla myndighetsinterna processerna och byråkratin i kommunerna.
- Det fortfarande existerande motståndet mot att jobba med en helt digital process. Man ska inte skriva ut digitalt inkomna handlingar och man ska kommunicera med den sökande och leverera besluten via tjänsten.
- Det finns ingen målmedveten satsning på fungerande elektroniska arkiv i kommunerna.
- E-signaturer är inte implementerade i verksamhetssystemen.

## 6 Några omvärldsfaktorer

### 6.1 Teknik och infrastruktur

Följande punkter är främst hämtade från intervjun med CGI:

- För CGI är infrastrukturen för e-förvaltning strategisk. Företaget gör kontinuerligt investeringar inom området.
- Utveckling är stabil, utan nya tekniksprång.
- Arkitekturmodellen för infratjänster som kom 2003 är fortfarande helt aktuell.
- EDP och Tekis dominerar när det gäller verksamhetssystem inom kommunernas tekniska förvaltningar.
- Nyligen tecknade CGI avtal med Inera (Kommentus formulär-tjänster) om övertagande av deras bygglovformulär.
- De generella verksamhetssystemen klarar allt mer.
- Mobila tjänster blir vanliga för enkla och frekventa tillämpningar – inte för så komplicerade tjänster som bygglov (Hur ska man t.ex. kunna hantera ritningar i en telefon).
- Molntjänster, kommer inom olika områden, men begreppet är starkt missbrukat för att passa olika former av driftsleveranser.
- Problemen med identifiering/signering är skapade problem som man som kund använt för att skylla den långsamma utvecklingen på. e-ID för företag/kommuner är främst en organisatorisk/administrativ fråga. Tekniken finns. Lösningarna är inte lika dyra nu som för några år sedan.
- Mina meddelanden är en standard för kommunikation mellan statliga myndigheter. Denna tjänst kommer att påverka informationsutbytet mellan medborgare/företag och offentlig verksamhet.

### 6.2 E-delegationens initiativ Sammanhållet, myndighetsövergripande, digitaliserat bygglov

E-delegationen har prioriterat bygglov som ett viktigt område för e-tjänster. Lantmäteriets generaldirektör Bengt Kjellson föreslog att e-delegationen skulle starta projektet Sammanhållet bygglov, som syftar till en bättre digital samverkan mellan stat, kommun och landsting. Ett mångårigt standardiseringsarbete planeras. SKL har tagit på sig rollen som drivande aktör.

Följande synpunkter har noterats vid intervjuerna:

- Inom Boverket fanns skepsis till förslaget, bl.a. med motivet att projektet Bygga Villa, som ju hade Lantmäteriet som huvudman, hade tagit omhand flera av de frågor som Kjellsons förslag tog sikte på. E-delegationens projekt kan vara för ambitiöst för mål-

gruppen kommuner samt de flesta brukare (d.v.s. allmänheten som söker bygglov). "Vad är det för fel på mittbygge, som ju kommit långt, är konkret och har stor potential att utvecklas inom området".

- Tanken är bra. Kommer det att ta många år att förverkliga? Det behövs standardisering och kraftfull styrning. Utvecklingskostnaderna kan bli höga. (Kostnaderna kan bero på om man använder det som finns och fungerar eller om man måste göra nytt själv med sämre funktionalitet än det som redan finns. Ex Riges bygglovtjänst som i princip är samma som i mittbygge.) En nyckelfunktion är att det finns ett fastighetsregister samt fungerande och tillgänglig karta över hela landet. Därtill måste alla andra skikt finnas tillgängliga och uppdaterade, bl.a. detaljplaner, bestämmelser och riksintressen m.m.
- Endast Lantmäteriet skulle kunna ha muskler att ta hand om medostöd och drift – vill man verkligen det?

### **6.3 Projektet Sammanhållen detaljplanering och fastighetsbildning, SPF**

Projektet drivs av Boverket och Lantmäteriet. Det handlar om standardisering och ökad myndighetssamverkan inom området. Projektresultatet blir ingen konkurrent till mittbygge.se.

### **6.4 Länsstyrelsernas initiativ**

Länsstyrelserna bygger nu, tillsammans med Boverket, en informationsportal med fokus på planeringsunderlag för fysisk planering, och med delvis samma syfte som Boverket hade med Planeringsportalen (som aldrig lanserades skarpt). Portalen blir ingen konkurrent till mittbygge.se.

### **6.5 Kunskapsbanken**

Boverkets webbambitioner för vägledning till PBL ligger nu på Kunskapsbanken. Målgruppen är främst kommunerna och professionella aktörer inom planering och byggande.

### **6.6 Konkurrerande bygglovtjänster**

- Egentligen har inte bygglovtjänsten någon konkurrent. Andra som påstår sig ha en sådan, har egentligen bara en formulärtjänst för ansökan.
- Enbart en formulärtjänst efterfrågas inte av användare. De vill följa sitt ärende genom processen och få bygglovet via tjänsten.
- Bygglovguiden och Abou har delvis konkurrerande bygglovtjänster.

## 7 Några nyckeltal

### 7.1 Status hösten 2013

Allt sedan projektet Bygga Villa avslutades 2008 har Mittbygge AB i samarbete med CGI vidareutvecklat projektresultatet. Kortfattat kan statusen för produkten hösten 2013 beskrivas på följande sätt:

- Portalen [www.mittbygge.se](http://www.mittbygge.se) innehåller ca 300 sidor information.
- Från portalen eller via kundkommuns hemsida når man ett 10-tal e-tjänster, främst för bygglovhantering.
- Kommunikationsgränssnittet är öppet och kan användas av marknadens ledande leverantörer.
- Teknisklösningen kan användas för hantering av alla typer av e-tjänster.
- Drift av tjänster och portal hanteras av CGI Sverige AB.
- Webbverktyget är EPI-Server version 6.
- Mittbygge AB är marknadsledande leverantör av e-tjänster för bygglov, med cirka 60 anslutna kommuner.

### 7.2 Ekonomi

#### 7.2.1 Lantmäteriet, Vinnova och konsortiet

Staten har under åren 2004-2013 sammanlagt investerat ca 11 Mkr i utvecklingen:

- Projektet Bygga Villa hade en budget på ca 15 Mkr. Finansieringen skedde genom 6,5 Mkr i bidrag från Vinnova och resten genom egenfinansierade insatser från de medverkande, där WM-data och Tekis var de största. Under förberedelsefasen och projektiden gjorde Lantmäteriet insatser i storleksordningen 3,5 Mkr, som inte belastade projektbudgeten. De som medverkade i projektets ledningsgrupp belastade inte heller projektbudgeten.
- Lantmäteriets medverkan i konsortiet, som ledamot och sekreterare, kan uppskattas till 1 Mkr för perioden 2008 - 2012. SKL:s och Boverkets medverkan i konsortiet uppskattas till 0,2 Mkr vardera.

#### 7.2.2 CGI (Inklusive WM-data och Logica)

CGI har gjort stora investeringar från starten av Bygga Villa och fram till nu, troligen minst 10 Mkr. Det är svårt att räkna exakt då tjänsten varit en spjutspets inom e-Förvaltning och utveckling av infrastrukturen, bl.a. arbetet med e-legitimationer och realiseringen av Infratjänsten.

Enligt projektrapporten Bygga Villa hade WM-data kostnader på 5,3 Mkr och fick bidrag med 2,2 Mkr. Utöver dessa kostnader tog WM-data alla sina kostnader för en icke planerad omstart på ca 2 Mkr.

CGI har hittills inte fakturerat alla sina kostnader för stödet till Mittbygge AB.

### **7.2.3 Decerngruppen (exklusive Mittbygge AB)**

Av projektrapporten framgår att Tekis/Decerno hade kostnader på 2,5 Mkr och fick bidrag med 0,67 Mkr. Därutöver gjorde Tekis betydande arbetsinsatser, bl.a. för att piloten skulle kunna fungera mot deras verksamhetssystem. Dessa kostnader, som inte belastade projektets ekonomi, kan i efterhand inte kvantifieras. En grov uppskattning leder till kostnader i storleksordningen 2 Mkr.

### **7.2.4 Mittbygge AB**

Fram till och med 2012 har Mittbygge AB sammanfattningsvis haft följande kostnader, intäkter och resultat (avrundat):

- Totala kostnader 9,65 Mkr, varav köpta tjänster från CGI 3,22 Mkr.
- Intäkter från anslutna kommuner, i form av anslutningsavgifter och årliga prenumerationsavgifter 5,15 Mkr.
- Ackumulerat resultat - 4,5 Mkr.
- Bolaget bedömer att de årliga intäkterna från och med 2013 kommer att överstiga kostnaderna.

### **7.2.5 Prismodellen**

Kommunerna betalar en anslutningsavgift samt fast prenumerationsavgift per år enligt avtal. Prismodellen för prenumerationer baseras på invånarantalet i respektive kundkommun.

## **7.3 Anslutna kommuner**

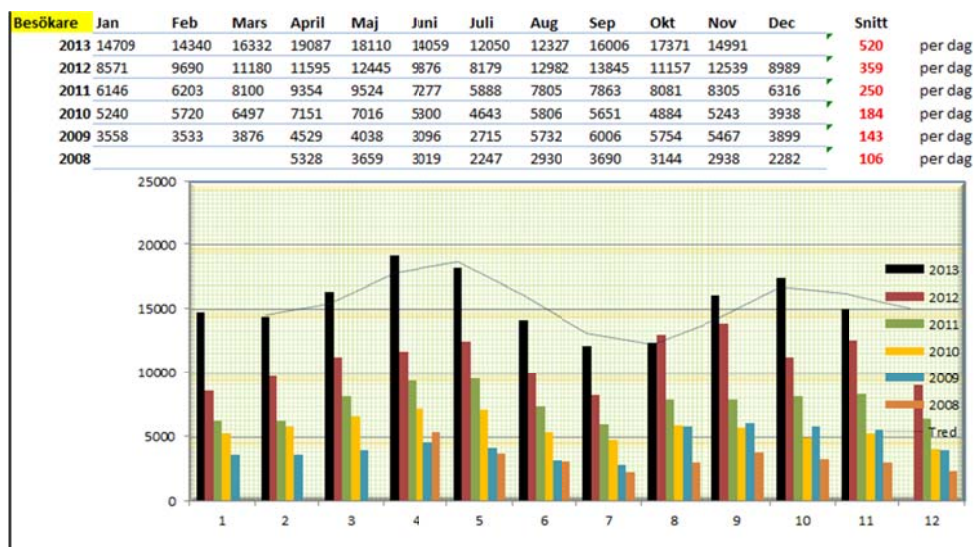
- I november 2013 har 56 kommuner avtal med Mittbygge AB. 35 kommuner prenumererar på Portalen, 45 på Tjänsterna och 23 är helkunder (prenumererar på både portal och tjänster).
- 12 kommuner prenumererar på enbart Portalen, nämligen: Avesta, Arjeplog, Arvidsjaur, Arvika, Enköping, Gotland, Habo, Ludvika, Lycksele, Ockelbo, Åtvidaberg och Älmhult.
- 22 kommuner prenumererar på enbart tjänsterna, nämligen: Emmaboda, Flen, Göteborg, Halmstad, Håbo, Höör, Knivsta, Lerum, Mjölby, Norrköping, Norrtälje, Nykvarn, Orust, Partille, Skellefteå, Strängnäs, Tierp, Tomelilla, Tyresö, Vaggeryd, Örebro och Örnsköldsvik.



- Följande 23 kommuner är helkunder: Boden, Borås, Båstad, Eksjö, Gällivare, Hammarö, Härjedalen, Hässleholm, Kalmar, Karlstad, Kristianstad, Kumla, Laholm, Lidingö, Lomma, Mörbylånga, Nacka, Nyköping, Nässjö, Oskarshamn, Skövde, Västervik och Växjö.
- En kommun har under perioden lämnat samarbetet, nämligen Borgholm.

#### 7.4 Användningsfrekvensens utveckling

Besöksfrekvensen för portalen har fram till hösten 2013 utvecklats på följande sätt:



Som framgår av diagrammet har besöken på portalen ökat med ca 50 % från 2012 till 2013.

Användningen av bygglovtjänsterna varierar kraftigt mellan de olika kommunerna. Från 2012 till 2013 har användningsgraden ökat med 50 %.

I genomsnitt av samtliga kommuner är antalet ansökningar via tjänsten i förhållande till det totala antalet ansökningar ca 20 %.

## 8 Analys

Mot bakgrund av det som redovisats i tidigare delar av rapporten kan följande analys göras:

- Den ursprungliga tanken på en e-tjänst för bygglov var framsynt och har förverkligats.
- Vinnovaprojektet Bygga Villa var synnerligen välskött och framgångsrikt. Styrgruppen hade alla nödvändiga befogenheter. Pro-

jektledaren var kompetent och skötte sitt uppdrag på ett föredömligt sätt.

- Projektresultatet, i form av både en portal med målgruppsanpassad information och en bygglovtjänst, var visserligen endast en prototyp, men som har visat sig hålla för skarp drift och fortlöpande utveckling.
- Att Decernogruppen var villig att långsiktigt satsa vidare, med Mittbygge AB som operativt ansvarig och ägare till projektresultatet, har visat sig vara det enda möjliga receptet för framgång.
- Konsortiet, bestående av Lantmäteriet, Boverket och SKL, har fungerat som den garant för trovärdighet och stöd som var syftet med konsortialavtalet. Samarbetet mellan Konsortiet och Mittbygge AB enligt det nya samarbetsavtalet fungerar väl och behöver fortsätta.
- Samarbetet mellan Mittbygge AB och CGI har varit mycket framgångsrikt och behöver fortsätta.
- De anslutna kommunerna har i huvudsak goda erfarenheter av både portalens information och bygglovtjänsten. Mittbygge AB får lovord för sitt agerande i såväl säljsituationen som för sin kundvård.
- Anslutningstakten med en kommun i månaden anses allmänt som för låg. Att konsortiet visar viss otålighet kan bl.a. ha sin grund i att staten har gjort betydande investeringar i projektet, att projektet och dess efterföljare har realiserat en öppen infrastruktur för e-tjänster och att bygglovtjänsten anses på bästa sätt tillgodose medborgarnas krav på service.
- Användningen av bygglovtjänsten är för låg i förhållande till den totala mängden bygglovärenden i de anslutna kommunerna. Kommunerna anger själva att huvudorsakerna är att de inte tillräckligt marknadsför tjänsten, varesig muntligt eller via sina hemsidor, och att bygglovhandläggarna visar ett visst motstånd mot den digitala processen. Kommunernas interna organisation och styrning synes inte vara mogna för digitala processer. Konsekvensen blir bl.a. att kommunernas service till de bygglovsökande inte blir den bästa och att prenumerationsavgiften blir onödigt hög per digital ansökan.
- Kommunerna behöver komma till insikt om att bygglovtjänsten inte bara är ytterligare en produkt som ett IT-företag försöker kränga. Tjänsten är det bästa sättet att lämna god service till dem som vill söka bygglov, samtidigt som den kan bidra till effektivisering av den interna bygglovprocessen. Bygglovhandläggarnas

tid kan då ägnas åt kvalificerat arbete i stället för triviala rutinfrågor.

- Kommunerna behöver nu satsa med full kraft på att digitalisera sina arkiv och att ge medborgarna tillgång till de digitala handlingar som dessa behöver för planering av sitt bygge och sin ansökan om bygglov. Insatserna kommer att behöva ske under många år och kräva stora investeringar.
- Kommunerna behöver skyndsamt ge sina bygglovhandläggare behörighet att digitalt signera handlingar.
- SKL har en nyckelroll i den fortsatta utvecklingen, främst när det gäller digitalisering, e-signaturer och marknadsföring av bygglovtjänsten. På kort sikt är det införande av e-signaturer och marknadsföringen av bygglovtjänsten som ger stor effekt. En systematisk digitalisering, samt genomförandet av tankarna på standardisering, bör startas snarast. Dessa satsningar ger dock effekt endast på lång sikt.
- Leverantörerna av verksamhetssystem behöver tänka mer i processtermer, där utvecklingen av verksamhetssystemen tar hänsyn till behovet av samverkan över organisatoriska gränser och öppenhet mot allehanda tjänster.