



KUNDCENTRERAD UTVECKLING AV MILJÖTILLSYN & BYGGLOV

Insikter från företagen respektive invånarnas perspektiv

Fredrik Bergfalk
Expedition Mondial – september 2021



AGENDA

Kort om tjänstedesign

MILJÖTILLSYN

Uppdraget

Insikter, Behovsgrupper, Kundresan, Utvecklingsområden

Sammanfattning & rekommendationer

BYGGLOV

Uppdraget

Insikter, Behovsgrupper, Kundresan, Utvecklingsområden

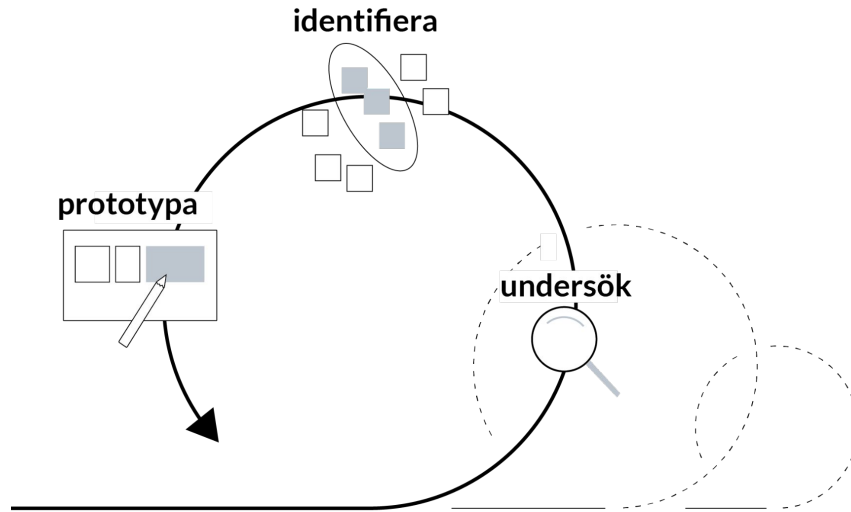
Sammanfattning & rekommendationer



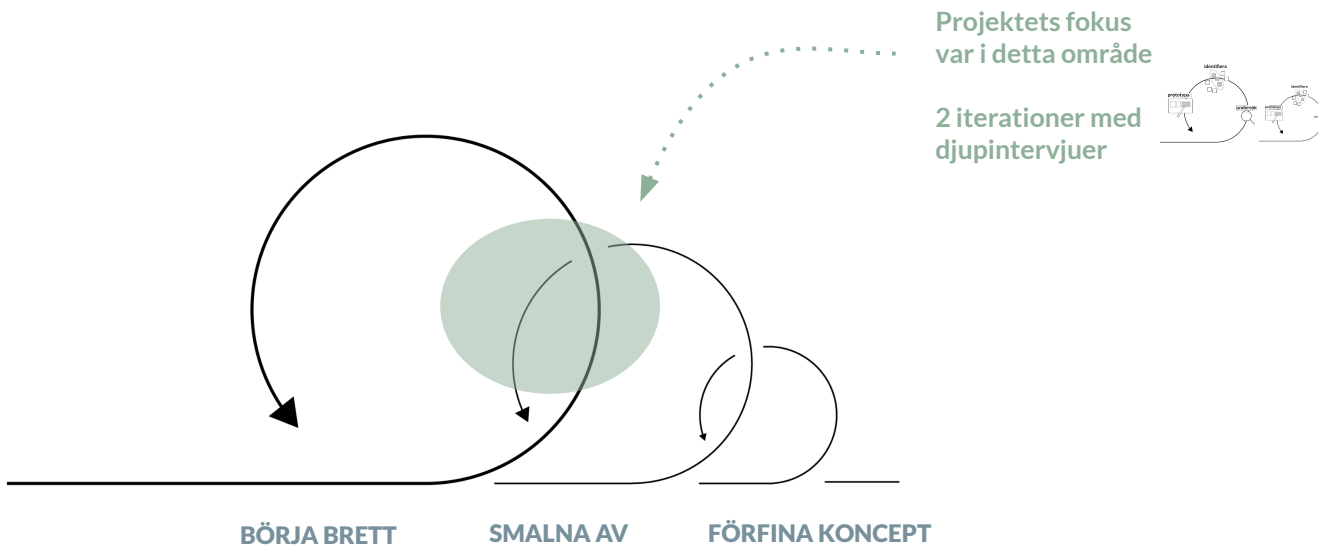
KORT OM TJÄNSTEDESIGN



METODEN SOM ANVÄNDES



UNDERSÖKNING & UTVECKLING I SAMMA PROCESS



UPPDRAGET -MILJÖTILLSYN



UPPDRAGET

Uppdraget var att

- fånga **företagens och andra verksamheters upplevelse av service** i samband med prövningsärenden som handläggs av Miljötillsynsavdelningen, i syfte att **få underlag till förbättringar** av de **digitala tjänsterna**
- inhämta **företagarnas och andra verksamheters syn** på den löpande **tillsynen** med fokus på **bemötande och informationsgivning**

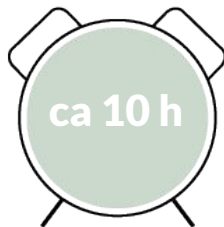


VILKA HAR VI INVOLVERAT?

16

kvalitativa djupintervjuer

...med företag/verksamheter
(ca 40 min/ intervju)
total intervjuetid: ca 10h



Urval

Respondenterna valdes ut för att de driver företag eller verksamheter där Miljötillsynsavdelningen utför tillsyn. En del respondenter valdes för att de använt e-tjänsten vid anmälan.

Urval av företag gjordes av Miljötillsynsavdelningen.



GENERELLA INSIKTER

Insikter som inte är kopplade till ett specifikt steg i kundresan



ÖVERSIKT GENERELLA INSIKTER



Företagarna har en positiv attityd till miljötillsyn i samhället



Företagarna har en vilja att göra rätt från början men det är svårt speciellt för nybörjare



Företagarna upplever alltid bra och trevligt bemötande



Företagarna anser att en kontinuerlig dialog med ömsesidigt lärande är viktigt för att skapa relation



Företagarna upplever osäkerhet i vad man betalar för

FÖRETAGARNA HAR EN POSITIV ATTITYD TILL MILJÖTILLSYN I SAMHÄLLET

- De flesta av respondenterna är positiva till tillsyn och det finns ett engagemang för miljön
- Vissa vill ha fler inspektionsbesök
- Många tycker att det fungerar bra men det finns en skepsis mot Huddinge kommun

“Det är ett väldigt fint och viktigt arbete de gör, jag gillar att få läxor - de får gärna ge fler”

- citat från respondent



DET FINNS EN VILJA ATT GÖRA RÄTT FRÅN BÖRJAN MEN KAN VARA SVÅRT

- Alla vill göra rätt
- Första gången är svårt för många
- Svårt att förstå begrepp och vad som efterfrågas
- E-tjänsten är smidig men en del saknar förklaringar och vissa upplever att det är svårt att hitta vad som gäller för deras verksamhet

“Svårt att förstå vilken information de ville ha”

- citat från respondent

“E-tjänsten matchade inte min verksamhet [...] men jag tog mig igenom till slut”

- citat från respondent



ALLTID BRA OCH TREVLIGT BEMÖTANDE

- Bra och trevligt bemötande från miljöinspektörer
- De flesta tycker det är lätt att få svar på frågor
- Vill gärna ha möjlighet till mer kontakt
- Bemötandet är väldigt viktigt

*“Mycket bra
bemötande,
lyssnade på vad vi
hade att säga!”*

- citat från respondent



EN KONTINUERLIG DIALOG MED ÖMSESIDIGT LÄRANDE ÄR VIKTIGT FÖR ATT SKAPA RELATION

- Upplevs svårt att upprätthålla relation pga hög personalomsättning
- Nya inspektörer känns inte alltid uppdaterade
- Ibland varierande kompetens
- Att handläggaren är engagerad i verksamheten och ger råd uppskattas

“Hade bra relation till min förra kontaktperson, nu har man ingen aning om vem man ska kontakta”

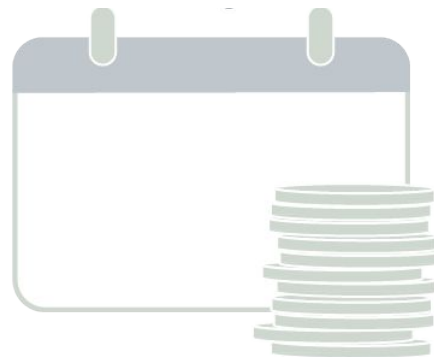
- citat från respondent

DET FINNS EN OSÄKERHET I VAD MAN BETALAR FÖR

- En del upplever att man betalar för något man inte får
- Betalar man varje år vill många ha besök/kontakt varje år
- Avgifterna upplevs ibland som omotiverat höga och företagen saknar information om vad pengarna går till

“Jag betalar faktura varje år, då tycker jag att man skulle träffas varje år”

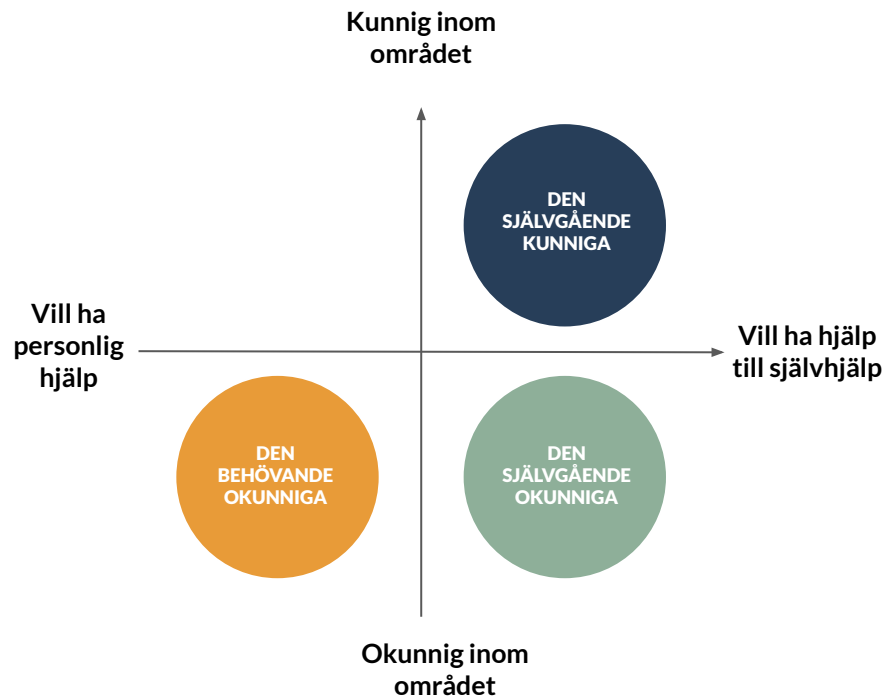
- citat från respondent



BEHOVSGRUPPER

Behovsgrupperna beskriver tydliga mönster av liknande behov hos företagen/verksamheterna

BEHOVSGRUPPER ÖVERSIKT



DEN BEHÖVANDE OKUNNIGA



DEN BEHÖVANDE OKUNNIGA

- Behov av mycket personligt stöd
- Vill dubbelkolla
- Uppskattar personliga möten
- Ofta nyföretagare/nya i sin roll och saknar erfarenhet

DEN SJÄLVGÅENDE OKUNNIGA



DEN SJÄLVGÅENDE OKUNNIGA

- Vill helst slippa söka hjälp
- Behov av tydliga förklaringar
- Begränsade kunskaper inom området
- Svårt att förstå begrepp
- Vana att klara sig själva och blir snabbt självgående om de får stöd

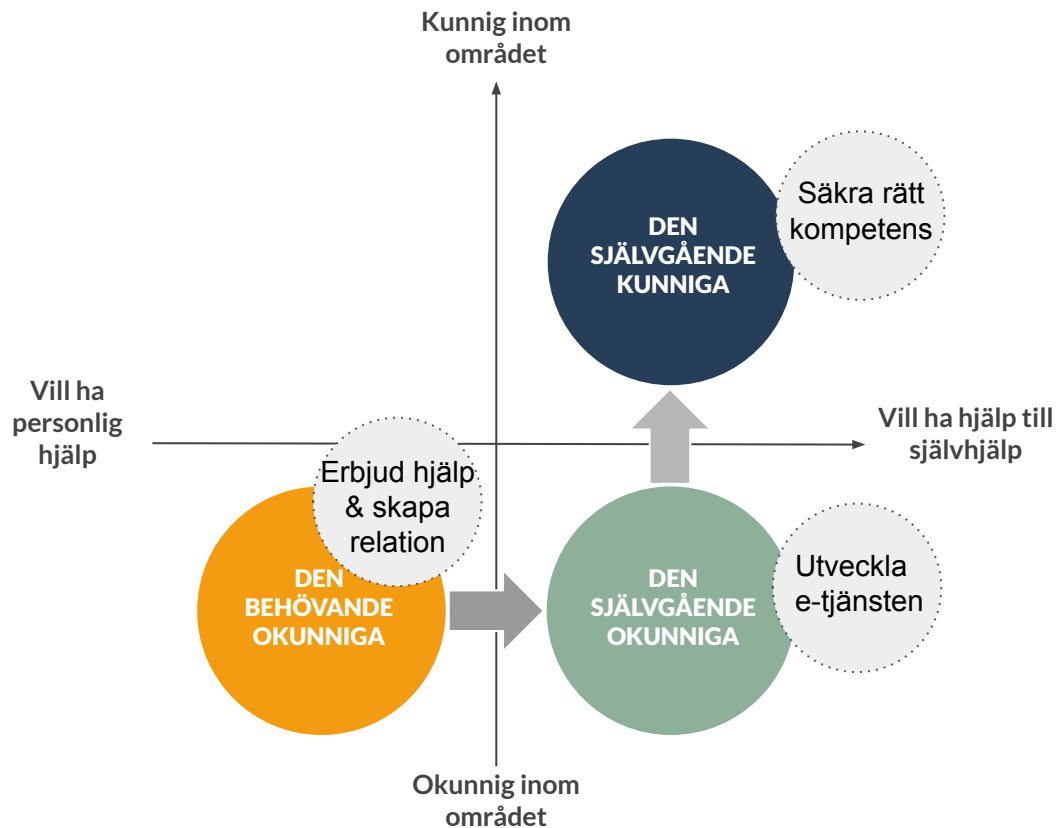
DEN SJÄLVGÅENDE KUNNIGA



DEN SJÄLVGÅENDE KUNNIGA

- Klarar ansökan/anmälan själv
- Har ofta förkunskaper genom erfarenhet
- Omfattas ibland av flera typer av tillsyn
- Viktigt är att inspektören förstår deras verksamhet och har rätt kompetens

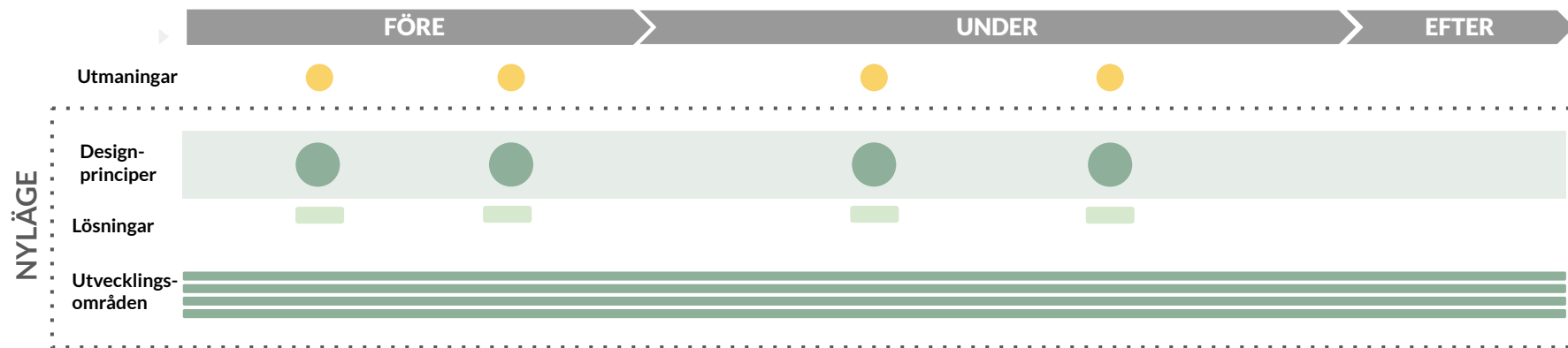
STRATEGI FÖR BEHOVSGRUPPERNA



KUNDRESA



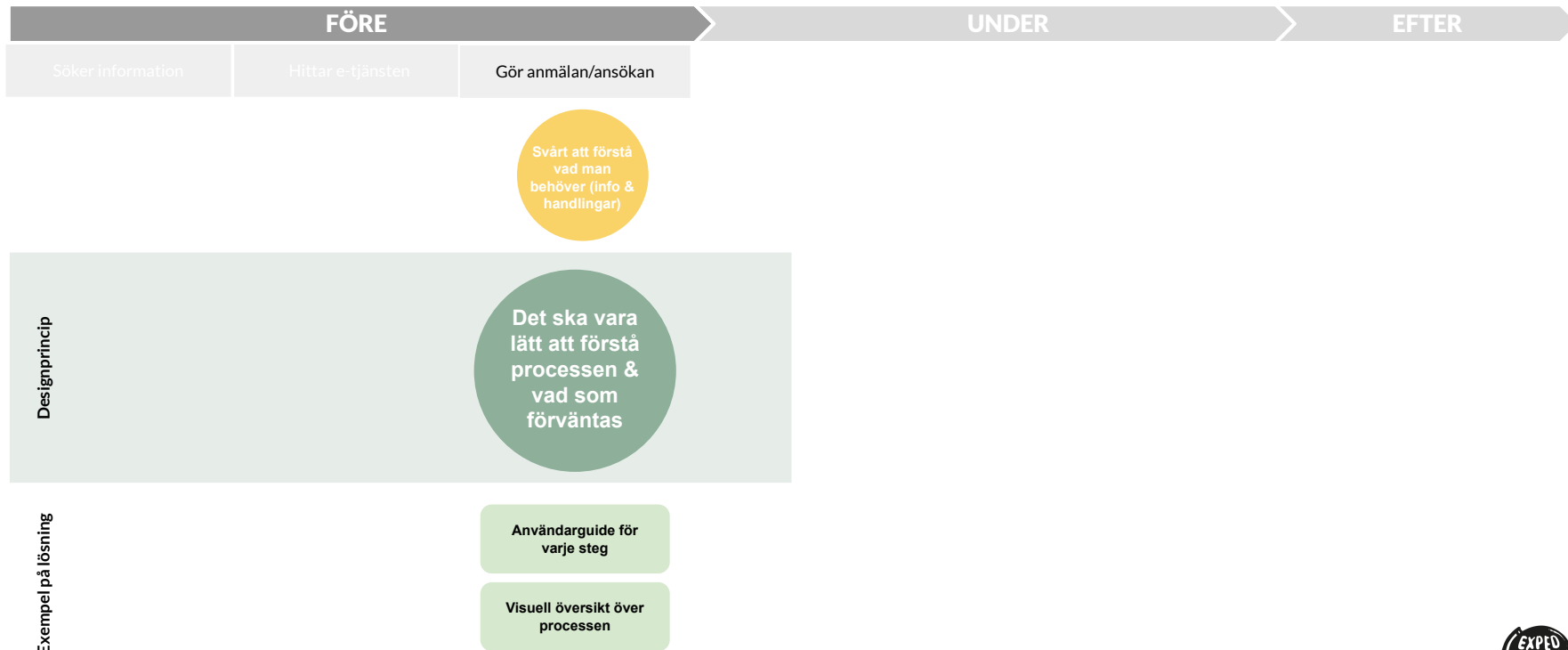
KUNDRESA



FÖRE-FASEN: LÄTT ATT HITTA RÄTT & FÖRSTÅ



FÖRE-FASEN: LÄTT ATT HITTA RÄTT & FÖRSTÅ



UNDER-FASEN: TRYGGHET INNAN BESÖK

UNDER

EFTER

Får kontakt med
handläggare

Får komplettering &
kompletterar

Inspektion/besök

Får
inspektionsrapport

Beslut om
handläggningsavgift

Mellantiden till nästa inspektion

Får tidsbokning till inspektion

Osäkerhet
i vad som
väntar

Designprincip

Företagen ska
känna sig trygga
inför föransmälld
inspektion

Exempel på lösning

Informera om vad
som ska inspekteras
inför besök

Förklara varför
inspektionsområden
och personal växlar



UNDER-FASEN: TIDIG ÅTERKOPPLING UNDER & EFTER

UNDER

EFTER

Får kontakt med
handläggare

Får komplettering &
kompletterar

Inspektion/besök

Får
inspektionsrapport

Beslut om
handläggningsavgift

Mellantiden till nästa inspektion

Får tidsbokning till inspektion

Vissa saknar
direkt
återkoppling

Designprincip

Återkoppling bör
göras i samband
med besök

Exempel på lösning

Tydlig information & dialog
under besök om något är
godkänt/inte godkänt

Företaget får
inspektionsrapport 1-2
veckor efter besök.

Muntlig sammanfattning i
slutet av inspektion

Om man vill blir man
uppringd när man fått
inspektionsrapporten



UTVECKLINGSOMRÅDEN

Som inte är kopplade till en speciell del i kundresan



ÖVERSIKT - GENERELLA UTVECKLINGSOMRÅDEN

Ge företagarna
proaktiva tips utöver
det som krävs

Säkerställ fortsatt
gott och trevligt
bemötande

Förklara och
vidareutveckla
avgiftsmodellen

Satsa på kontinuerlig
vidareutveckling av ert
förhållningssätt till service



SATSA PÅ KONTINUERLIG UTVECKLING AV ERT FÖRHÅLLNINGSSÄTT TILL SERVICE



SAMMANFATTNING & REKOMMENDATIONER

SAMMANFATTNING

NULÄGE

Generella insikter

Företagarna har en positiv attityd till miljötillsyn men vissa har en bakomliggande skepticism mot kommunen

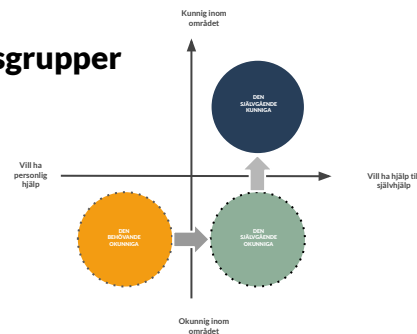
Företagarna har en vilja att göra rätt från början men det är svårt speciellt för nybörjare

Företagarna upplever alltid bra och trevligt bemötande

Företagarna anser att en kontinuerlig dialog med ömsesidigt lärande är viktigt för att skapa relation

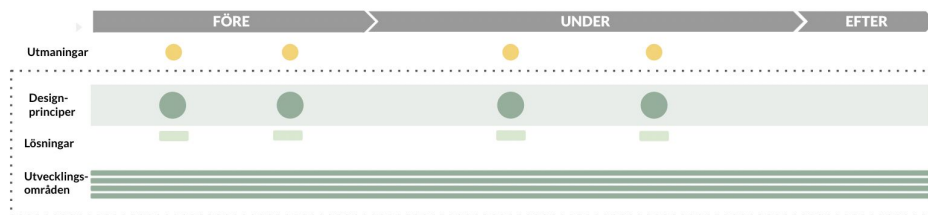
Företagarna upplever osäkerhet i vad man betalar för

Behovsgrupper



Kundresa: designprinciper, lösningar & utvecklingsområden

NYLÄGE



REKOMMENDATION

1. Behåll det bra bemötandet
2. Ta vara på engagemanget för miljö
3. Se över avgiftsmodellen



UPPDRAGET - BYGGLOV



UPPDRAGET

Uppdraget vara att

- Göra en **undersökning** bland de som söker bygglov för att **förstå hur processen kan förenklas** utifrån deras perspektiv.
- Förstå hur **ansöknings- och handläggningsprocessen** kan göras enklare.
- Få visualiserade **insikter** och presentation av **föreslagna och testade förändringar** i ett lättillgängligt format.



VILKA HAR VI INVOLVERAT?

28

kvalitativa djupintervjuer

med sökande av bygglov (45
min/intervju), total intervjutid



Urval

Respondenterna valdes ut för att vara spridda i ålder, alla hade pågående bygglovsärende (med variation i omfattning) i Huddinge kommun och hade kommit olika långt i processen.

Rekrytering av sökande gjordes av bygglovsavdelningen.



GENERELLA INSIKTER

Insikter som vi hört från många av respondenterna och inte är kopplade till någon speciell del av kundresan.



ÖVERSIKT - GENERELLA INSIKTER



Ryktet går
före & man
har olika
förväntningar



§?
Tjänsten är
inte anpassad
för lekmän



Processen
upplevs som
ineffektiv,
långsam &
oförutsägbar



E-tjänsten
upplevs ok,
men kan
vässas



Ett mindset
med service &
kontroll
hand-i-hand
efterfrågas



Priset känns
omotiverat
högt för
mindre projekt

RYKTET GÅR FÖRE - OLIKA FÖRVÄNTNINGAR

Beskrivning

- Det finns övergripande skepsis mot kommunen
- Upplever att man kämpar i motvind
- Finns gap i förväntningar från båda sidor



***“Känns inte som
handläggaren talade
klarspråk. Jag fick
inga konkreta råd ”***

- citat från respondent

TJÄNSTEN INTE ANPASSAD EFTER LEKMÄN

Beskrivning

- Respondenter upplever att det krävs fackkunskap
- Språk och begrepp är generellt svåra
- Upplevelsen av svåra ord och begrepp blir ännu starkare för de som inte har svenska som modersmål

***“Det borde vara
deras uppgift att
översätta till mig
som lekman”***

- citat från respondent



PROCESSEN UPPLEVS INEFFEKTIV, LÅNGSAM & OFÖRUTSÄGBAR

Beskrivning

- Många respondenter känner sig stressade redan innan
- Bygglövsprocessen spär på känslan och oron
- En del känner osäkerhet - vill dubbelkolla
- Förstår inte hur de 10 veckorna räknas
- Processen tung för små projekt

“Har hållit på med detta i typ ett år och vet inte ens om det kommer gå igenom”

- citat från respondent



E-TJÄNSTEN UPPLEVS OK, MEN KAN VÄSSAS

Beskrivning

- E-tjänsten relativt enkel att förstå för de som har erfarenhet
- Vissa önskar mer anpassning för mindre projekt, tydligare kategorisering samt förklaringar



“One-size-fits-all funkar inte här, men det är bra att det finns en e-tjänst”

- citat från respondent

ETT MINDSET DÄR SERVICE & KONTROLL GÅR HAND-I-HAND EFTERFRÅGAS

Beskrivning

- Många upplever att handläggarna är trevliga
- Flera upplever dock att de använder begrepp de inte förstår samt att de fokuserar för mycket på kontroll och för lite på service
- Oro över olika besked från olika handläggare
- Svårt att få tag på handläggarna

“ Jag gör som de säger men känns som de kommer med nya kompletteringar hela tiden ”

- citat från respondent



PRISET KÄNNES OMOTIVERAT HÖGT FÖR MINDRE PROJEKT

Beskrivning

- Accepterar och vet att en ansökan om bygglov kan vara dyr
- Omotiverat hög kostnad, för främst de som söker för mindre projekt
- Mycket pengar på sitt bygglov - blir ändå mer nervös när det drar ut på tiden

“Bygglovets kostade mer än materialet jag använde för bygget”

- citat från respondent

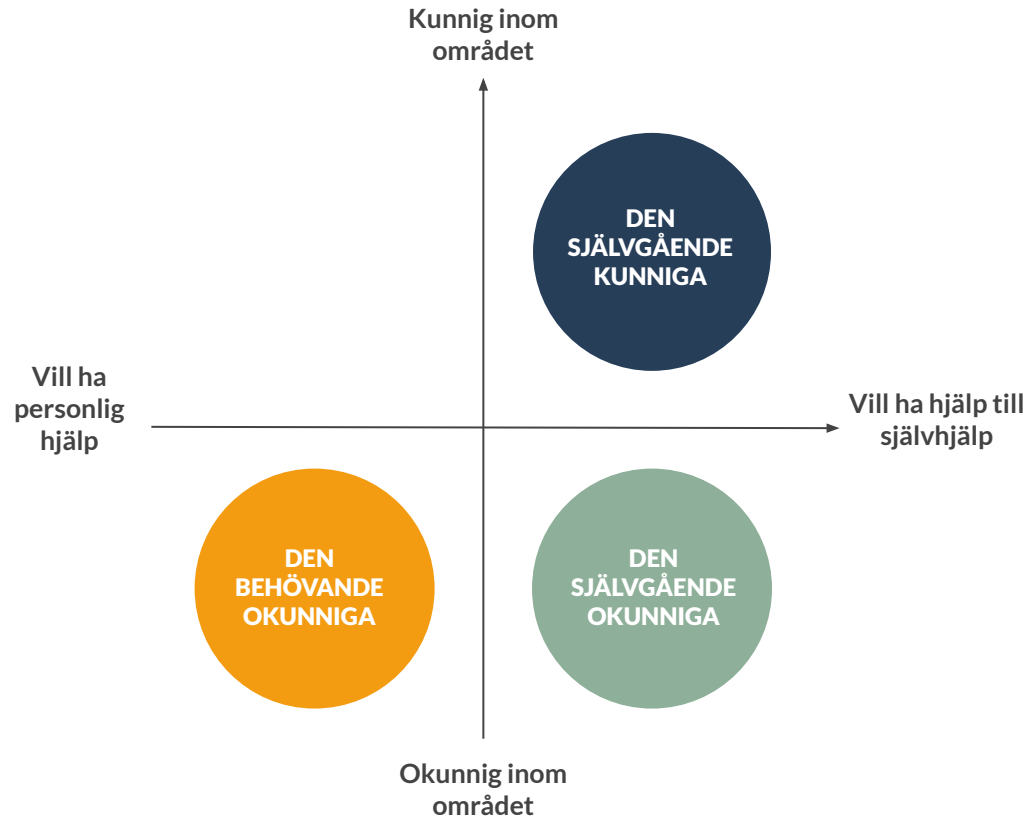


BEHOVSGRUPPER

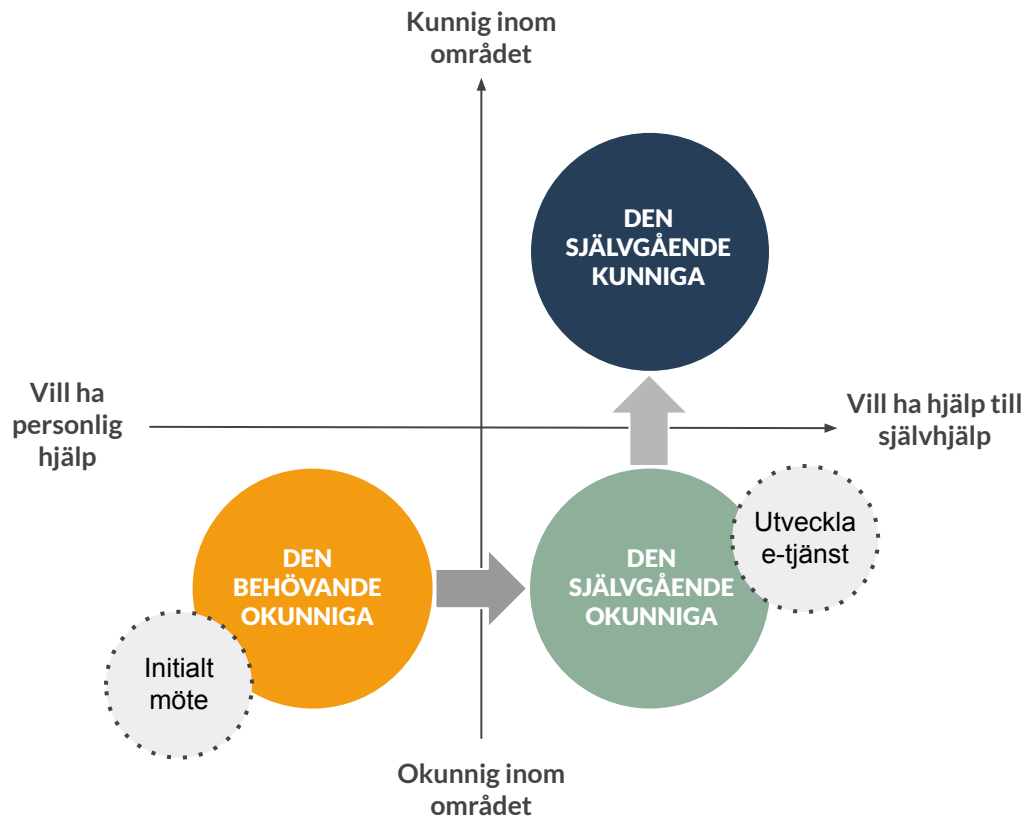
Utifrån djupinervjuerna har tre s k behovsgrupper, med liknande behov och beteende, utkristalliserat sig.



BEHOVSGRUPPER ÖVERSIKT



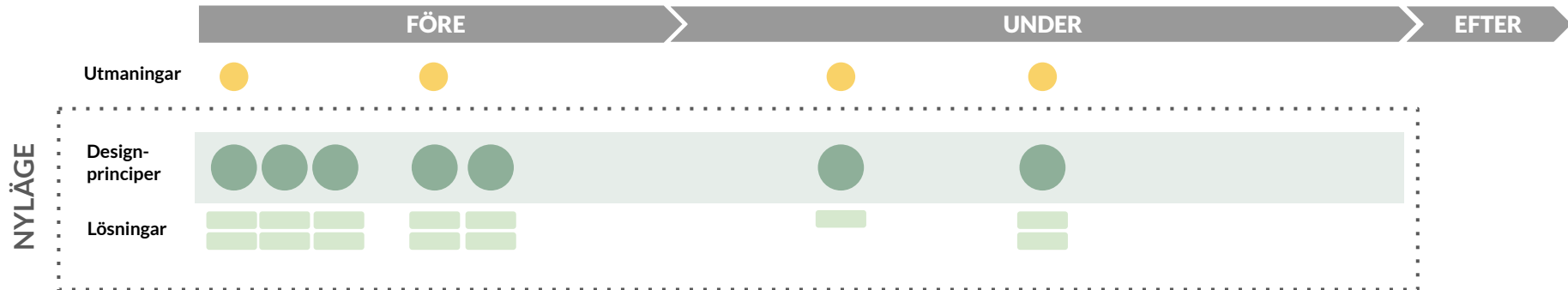
STRATEGI FÖR BEHOVSGRUPPERNA



KUNDRESAN



KUNDRESA



ORIENTERAR SIG: ÖVERBLICK



Utmaning att
förstå vad
som krävs &
komma igång

Designprincip

Användarna ska
alltid kunna få en
en överblick av
hur processen
går till

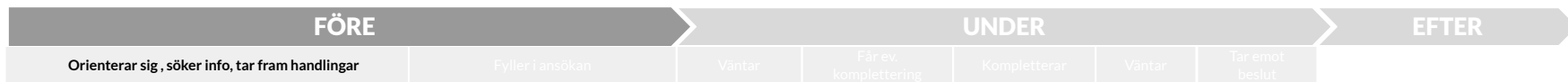
Exempel på lösning

Ett kort film som guidar
mig genom processen

En tydlig visualisering av
processen i bilder



ORIENTERAR SIG: TYDLIGA FÖRUTSÄTTNINGAR



Utmaning att
förstå vad
som krävs &
komma igång

Designprincip

Det ska finnas
tydlig info om
förutsättningar

Exempel på lösning

Ser priset innan jag söker
bygglov

Möjlighet att boka in ett tidigt
möte (fysiskt, video, tel.)



ORIENTERAR SIG: FÖRSTÅ VAD SOM GÄLLER MIG



Utmaning att
förstå vad
som krävs &
komma igång

Designprincip

Det ska vara
lätt att förstå vad
som gäller för
min typ av
ärende

Exempel på lösning

Ta fram en tydlig
kategorisering av ärenden
som hjälper invånarna att
sortera in sitt ärende

Tydliga checklistor utifrån
kategorierna



FYLLER I ANSÖKAN: LÄTT ATT FÖRSTÅ FÖR ALLA



Svårt att göra
rätt från början

Designprincip

E-tjänsten är lätt
att förstå för alla
& anpassad för
min kategori av
ärende

Exempel på lösning

Tydligare förklaringar till
begrepp och ett enklare språk
så en lekman förstår

Mer anpassade formulär för
specifika kategorier av
bygglovsansökningar



FYLLER I ANSÖKAN: STÖD FÖR ATT FYLLA I



Svårt att göra
rätt från början

Designprincip

Det finns stöd
som gör att jag
kan fylla i min
ansökan

Exempel på lösning

Möjlighet att ringa & få hjälp
med ansökan av handläggare
som ser samma vy i portalen

Kan se exempel på
ansökningar för mitt typ av
ärende

Det finns möjlighet att få mer
information om vad som
efterfrågas i varje steg i
ansökan (inkl. vilka
handlingar)

Man får notis om något
saknas i ansökan som
antagligen behövs



VÄNTAR: TRYGG GENOM ATT VARA UPPDATERAD



Svårt att följa
sitt ärende &
veta senaste
status

Man ska kunna
känna sig trygg
genom att vara
uppdaterad om
hur det går

Kunna klicka i "vill bli
uppringd" när ansökan är
gjord om eventuella
kompletteringar tillkommer

Kan se när någon har varit
inne i ärendet

Det finns en detaljerad
tidslinje visuellt presenterad
för att lätt kunna se var man
är i ärendet

Designprincip

Exempel på lösning



FÅR KOMPLETTERING: FÖRSTÅ VAD GÖRA & HUR



Svårt att förstå
vad som ska
kompletteras
& hur jag gör
rätt

Vid
kompletteringar
ska det vara lätt
förstå vad man
ska göra och hur

Få tydliga förklaringar till vad
som förväntas vid
komplettering (t.ex. visuella
exempel)

En portal för att hantera
ärendet

Designprincip

Exempel på lösning



UTVECKLINGSOMRÅDEN

Som inte är kopplade till en speciell del i kundresan



ÖVERSIKT UTVECKLINGSOMRÅDEN

Tydliggör
förväntningarna på
processen

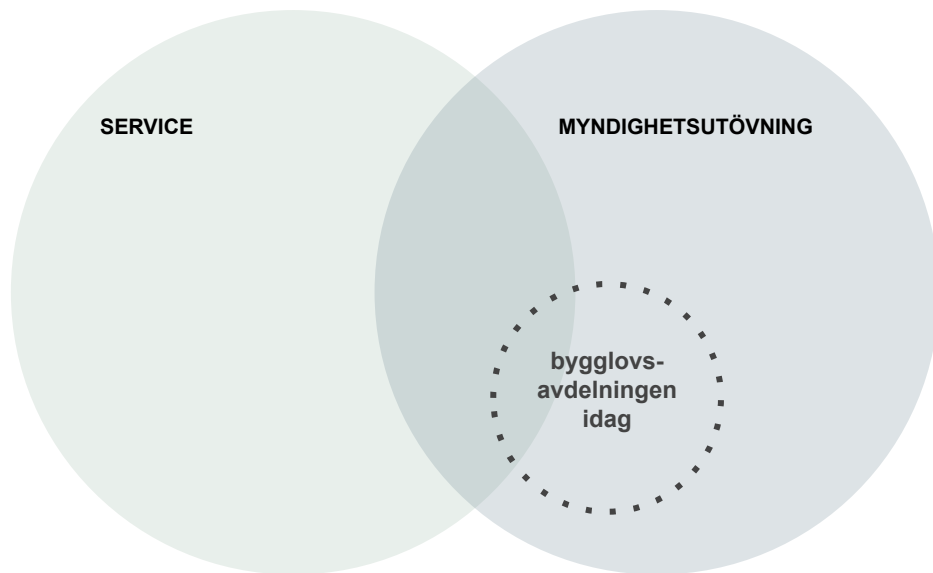
Skapa stöd i
processen så även
lekmän förstår den

Ge användarna känsla
av kontroll &
transparens

Utveckla balansen
mellan service &
myndighetsutövande



UTVECKLA BALANSEN MELLAN SERVICE & MYNDIGHETSUTÖVANDE



Utveckla balansen
mellan service &
myndighetsutövande



SAMMANFATTNING & REKOMMENDATIONER



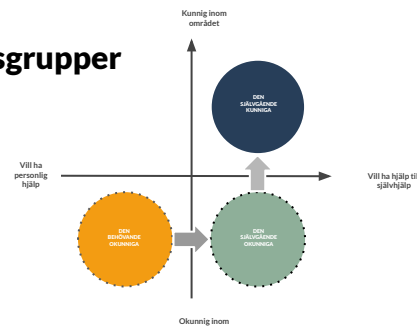
SAMMANFATTNING

NULÄGE

Generella insikter

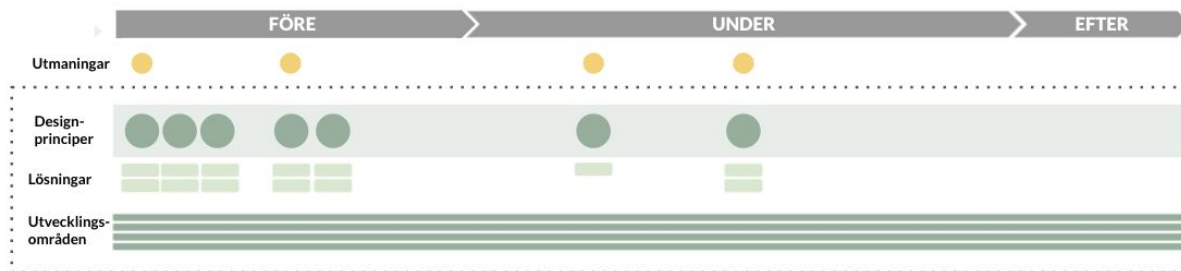


Behovsgrupper



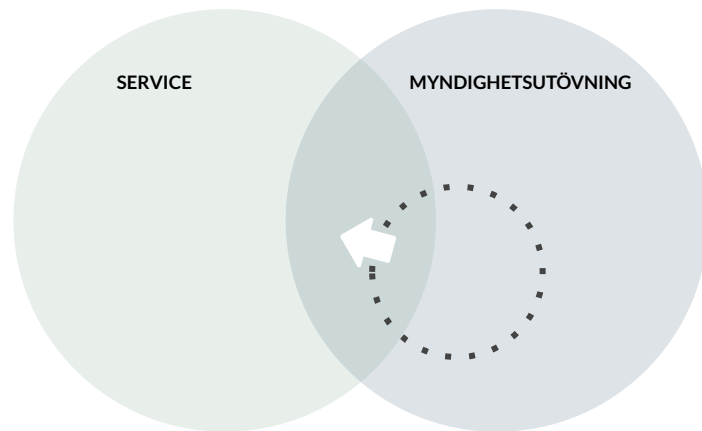
Kundresa: designprinciper, lösningar & utvecklingsområden

NYLÄGE



REKOMMENDATIONER - 3 FOKUS

1. **Skapa en bättre balans mellan myndighetsutövande & service** bl a genom att arbeta med förenkling av språk, förklara begrepp och utveckla bemötandet.
2. **Förenkla, skapa stöd och förutsättningar för att mata in rätt information från början i e-tjänsten** och därmed få fler korrekta ansökningar från start.
3. **Göra rätt saker prioriterade i rätt ordning för rätt behovsgrupp:**
 - a. T e x: fånga upp "Den behövande okunniga" med ett initialt personligt möte, så de antingen kan ta hjälp av andra eller få stöd för att använda e-tjänsten och förstå processen.



TACK FÖR ER TID!

FRÅGOR?



TACK!



PROJEKTTEAMET

Fredrik Bergfalk, Tjänstedesigner

Clara Olsson Tjänstedesigner

För mer info kring det samskapande arbetet och presentation av arbetet, kontakta
Fredrik Bergfalk fredrik@expeditionmondial.se

September – 2021

