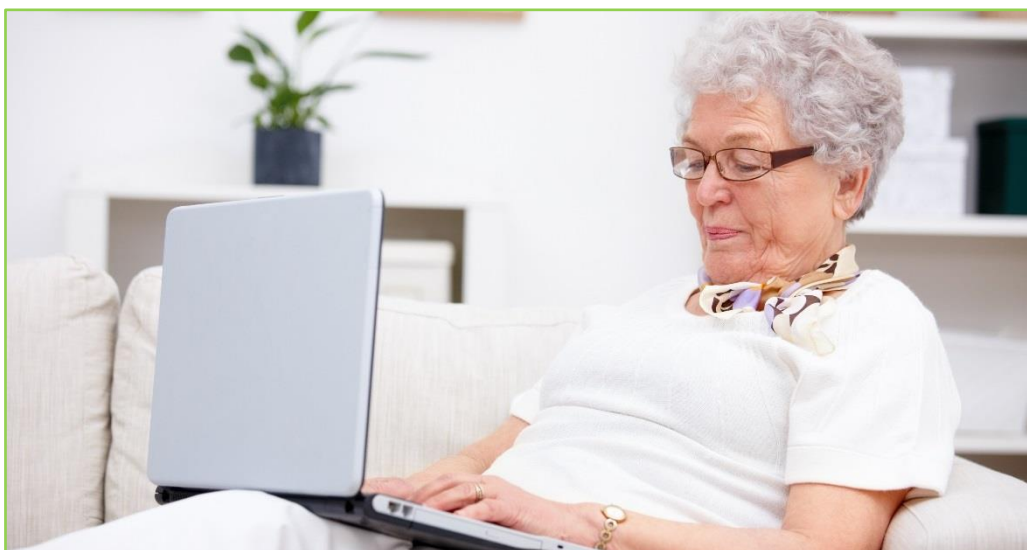




2017-06-13

Så skapar vi ett helt uppkopplat Sverige – Bredbandstillgången hämmas av bristen på information och kommunikation.



Nystartsgruppen har identifierat och prioriterat vilka utmaningsområden som är viktiga att adressera i det fortsatta arbetet med att nå ett helt uppkopplat Sverige.

Utmaningarna är:

1. Bredbandstillgången hämmas på landsbygden genom långa avstånd och därigenom höga kostnader
2. Bredbandstillgången hämmas av brist på engagemang hos kommuner och andra offentliga aktörer
3. Bredbandstillgången hämmas av ineffektiva processer och avsaknad av transparens på lokal nivå.
4. Bredbandstillgången hämmas av att aktörer inte samverkar och koordinerar sina aktiviteter.
5. Bredbandstillgången hämmas av bristen på information och kommunikation.
6. Bredbandstillgången hämmas av bristande robusthet och driftsäkerhet.
7. Bredbandstillgången hämmas av att digitalisering inte prioriteras.

Nedan beskrivs utmaningsområdet *Bredbandstillgången hämmas av bristen på information och kommunikation* mer utförligt.

Beskrivning

Sedan starten 2011 har Bredbandsforum publicerat en rad rapporter, vägledningar och guider. Omfattande arbete har genomförts i forumets arbetsgrupper samt genom andra aktiviteter. Sammantaget har det resulterat i en relativt stor volym av produkter som täcker upp de områden som den nationella bredbandsstrategin från 2009 inkluderar (konkurrens, robusthet, landsbygd, spektrum och offentliga aktörer) och i viss utsträckning även den digitala agendan från 2011. Flertalet produkter har tagits vidare genom Bredbandsforums hemsida, styrgruppen för forumet och de deltagande aktörerna i arbetsgrupperna. Det har varit en utmaning att få synlig spridning och genomslag. I praktiken har det blivit så att materialet tas fram i samförstånd, men själva spridningen och kommunikationen av materialet blir sedan upp till varje enskild aktör. Spridningen är en svår uppgift eftersom mottagaren varierar (kan vara allt från den enskilda individen till en myndighet/departement) samt att informationen som efterfrågas spänner över så många områden (kan vara allt från tekniska beskrivningar, stödformer, regulatoriska frågor till konsumentrelaterade frågor) och kan vara svårförstådd. Den försvåras också av att den som behöver fördjupad kunskap inte alltid inser det själv eller har svårt att ta till sig informationen på det sätt den utformats.

Idag finns det mycket information om bredband. Förutom information genom Bredbandsforum har en rad myndigheter tagit fram bredbandsinformation däribland PTS, Lantmäteriet, Boverket, Trafikverket, länsstyrelserna och MSB. Marknadens aktörer sprider information om olika tekniska lösningar både mot företag/organisationer och konsumenter. Därtill finns material, t ex strategier, handlingsplaner och information, från regionala och lokala aktörer. Information från alla aktörer är emellertid utspridd och den kan vara svår att lokalisera för personer som saknar specialkunskap om bredbandsmarknaden och som vill få en helhetsbild men inte vet var och vem som handhar en viss fråga. Den största utmaningen i sammanhanget är således inte bristen på information utan att se till att kommunicera ut *att* informationen finns, och *var* den finns.

Genom att regeringen har presenterat sin nya bredbandsstrategi, finns förväntningar på att många kommuner, regioner och län kommer att uppdatera sina strategier på lokal och regional nivå. Nu finns en stor möjlighet att nå ut med information till en bred målgrupp, genom att bredbandsstrategin aktualiserat frågan.

Det finns ett stort intresse för bredband bland slutanvändare. Kunskapen är dock varierande och valen mellan olika accesstekniker framstår som komplext. Många tackar exempelvis nej till erbjudande om fiberaccess när utbyggnad sker. Detta påverkar även den samhällsplaneringen och utvecklingen av samhällstjänster.

Några områden som Nystartsgruppen identifierat som särskilt viktiga att sprida mer information om är t ex:

- Innebörden av Utbyggnadslagen (mot regioner, kommuner, nätinnehavare i andra branscher, fastighetsägare etc.)
- Spridning av ”Robust fiber”

- Den kommande utbyggnaden av 5G och vad detta innebär för berörda aktörer
- Alternativa tekniska lösningar i glesbygd (mot kommuner och medborgare/individer) – detta är även ett förslag på som nämns i gruppens identifierade utmaningar för landsbygden)
- Innebörden i mobila ersättningslösningar.
- Slutrapporten från Bredbandsforums arbetsgrupp ”Samordnad efterfrågan” som innehåller en mängd information om samverkan, upphandling, lokalt och regionalt ansvar/roller, att arbeta mot digitalisering mm.
- Information i samband med den nya nationella bredbandsstrategin om behov av att uppdatera kommunala och regionala bredbandsstrategier.
- Sammanställd och uppdaterad information till fiberföreningar från olika myndigheter.
- Goda exempel – nyttan med bredband och digitalisering
- Förslag på genomförandeprocesser (se även hinderområden som rör kommunernas processer och engagemang i kommuner).

På alla nivåer finns idag aktörer som fattar beslut som påverkar bredbandsbyggnationen. Beslutsfattandet finns inom ett flertal myndigheter, liksom på regioner, länsstyrelser och i kommuner. Till det kommer även enskilda fiberföreningar och byalag som står i färd med att initiera bredbandsbyggnation. Alla dessa är i behov av korrekt och målgruppsanpassad information för att kunna fatta underbyggda beslut.

Fakta om information och kommunikation

- Bredbandsmarknaden utvecklas snabbt. Det gör att information om bredbandsfrågor har en kort livslängd och snabbt förlorar i aktualitet.
- Guider och vägledning för bredbandsområdet som tagits fram av exempelvis Bredbandsforum har nästan uteslutande varit engångsinsatser. Det har med andra ord inte funnits någon avsikt att hålla dem uppdaterade.
- Medan mycket resurser används att ta fram bredbandsinformation inom exempelvis Bredbandsforum har kommunikationsinsatserna, det vill säga aktiviteter för att få spridning, varit ytterst begränsade. När exempelvis en arbetsgrupp inom Bredbandsforum är avslutad är i praktiken också kommunikationsarbetet avslutat.
- Det finns i nuläget ingen gemensam samlingsplats för information om bredband. Detta gör det svårt att få en överblick och objektivt kunna värdera informationen på området.
- Få gemensamma initiativ tas för att sprida bredbandsinformation. Respektive aktör hanterar istället sina egna informations- och kommunikationsinsatser på de områden som bedöms relevanta. På grund av att kunskapsnivån varierar är det svårt att nå ut med generell information om bredband. I stor utsträckning krävs därför att information målgruppsanpassas för att upplevas som relevant och få genomslag.
- I Nystartsgruppen har fler områden och förslag på insatser varit likartade med förslag som lämnats i tidigare arbetsgrupper. Källa: Bredbandsforum, sammanställning över lämnade och genomförda lösningsförslag.

Arbetsgruppens motivering till prioritering

Kunskapen om bredbandsinfrastruktur och vilken nytta som bredband möjliggör är generellt bristfällig. Med bättre kunskap ökar möjligheten att kunna genomföra ett framgångsrikt bredbandsarbete lokalt, regionalt och nationellt. Det kan konstateras att mycket information om bredband redan finns tillgängligt och kan kommuniceras med en liten insats. Annan information behöver kompletteras och möjligen paketeras om för att få genomslag. I varje fall är det samlade informationsbehovet stort och en folkbildningskampanj skulle vara förtjänstfullt med målet att öka medvetandegraden och i förlängningen bredbandstillgången.

Utmaningar

De utmaningar som kan kopplas till information och kommunikation är följande:

Mottagarkapacitet varierar– Bredbandfrågor kan upplevas som tekniskt komplicerade. Generellt är också kunskapsnivån om frågor kopplade till bredbandsområdet mycket skiftande. Detta gör information inte alltid når fram till de som skulle behöva den. Risken är också att de som skulle behöva nås av informationen inte vet om att den finns eller var den finns.

Resurskrävande kommunikationskanaler– Det finns många sätt att kommunicera och en mångfald av kommunikationskanaler är en styrka. Önskvärt är att alla befintliga kommunikationskanaler kan användas, men det finns sällan resurser för det varför prioriteringar behöver göras. Att kunna välja bort så få kanaler som möjligt - och ge spridning till en låg kostnad är en utmaning.

Olika målgrupper – Det finns många grupper som skulle vara betjänta av information och i förlängningen behöva vinna ökad kunskap om bredband. Det handlar i ett första läge om ledande företrädare på myndigheter, regioner och kommuner, men också om privatpersoner som står i valet att teckna sig för snabbt bredband. För att nå ut med kommunikation där den kan göra en skillnad är det viktigt att identifiera vilka målgrupper som är prioriterade. En specifik utmaning är att nå personer på ledande befattningar som har mandat att prioritera bredband - men normalt inte jobbar med frågan.

Kort hållbarhetstid – Marknaden har förändrats sedan Bredbandsforum inledde sitt arbete 2010. Information som var aktuell och angelägen för ett par år sedan kan ha tappat sin aktualitet. Risken finns att den inte längre upplevs återspegla verkligheten. Även om det finns informationsprodukter på specifika områden så kan dessa behöva översyn och uppgradering för att vara i takt med tiden. Informationen behöver också förvaltas, så att det som finns är aktuellt och håller god kvalitet.

Förslag på vägar framåt

Kommunikation är svårt. Att nå ut till rätt målgrupper med information som uppfattas som relevant och efterfrågad kräver tajming. En annan aspekt är avsändaren. Gemensamma insatser kan skapa större trovärdighet än när enskilda aktörer försöker

påverka. Med gemensamma insatser är det också möjligt att få ett större genomslag eftersom fler kanaler kan nyttjas. Nystartsgruppen, har lämnat ett antal förslag på insatser som skulle kunna bidra till att öka synligheten för bredbandsfrågan och att kunskapsnivån höjs.

1. Genomför ett utbildningspaket riktat mot lokala och regionala politiker och tjänstemän

Vad: Utbildningsmaterial för att bidra till öka kunskap om bredbandsinfrastruktur hos lokala och regionala politiker genom att målgruppsanpassa och återanvända befintligt utbildningsmaterial.

Exempel på involverade aktörer: PTS och regionala och kommunala bredbandskoordinatorer.

Hur: Regeringen avser att ge PTS i uppdrag att ge regionala och lokala aktörer vägledning i hur fasta och trådlösa tekniker kan komplettera varandra för att nå uppsatta mål. För att kompetensstödet ska bli så effektivt som möjligt är det viktigt för både PTS samordnar sitt uppdrag med relevanta aktörer.

PTS har även genomfört ”Bredbandsskolan”, en serie föreläsningar som ger en orientering i grunderna på bredbandsområdet, inklusive olika accesstekniker (trådbundna och trådlösa) med dess för- och nackdelar. Materialet är kvalitetssäkrat och uppskattat. Föreläsningarna skulle kunna göras tillgängligt till fler genom att ompaketeras och anpassas och spridas till nya mottagargrupper. För att kunna föra ut budskapet är det nödvändigt att hitta befintliga fora och sammanhang där de lokala och regionala politikerna finns på plats. Det kan röra sig om återkommande konferenser eller andra likartade tillställningar.

2. Nyttja kommunikatörer för kommunikationsstrategi

Vad: Nätverk av kommunikatörer hos relevanta aktörer tar fram en målgruppsanpassad kommunikationsstrategi för aktuella frågor.

Exempel på involverade aktörer: Bredbandsforums kansli, PTS och andra aktörer i Bredbandsforums styrgrupp samt urval av regionala och kommunala bredbandskoordinatorer.

Hur: Det har tidigare funnits ett nätverk bestående av kommunikationsansvariga hos de aktörer som varit involverade i Bredbandsforum. Nätverket har legat i träda under en tid då andra frågor prioriterats. Genom att aktivera nämnda nätverk kan en strategisk kommunikationsresurs skapas. Det ger också möjlighet att kunna nyttja fler kanaler för att nå ut och inkludera fler aktörer i gemensamma informationsinsatser. Olika typer av information vänder sig till olika grupper. Kommunikatörerna bör ta fram en målgruppsanpassad kommunikationsplan/kanalstrategi för de olika informations- och

utbildningsbehoven som kan identifieras inom de områden som Bredbandsforum bedömer som prioriterade.

Nätverket skulle också kunna bidra till att kommunikation får en tydligare roll inom Bredbandsforum som helhet. Ett första konkret steg vore att skapa en gemensam kommunikationsstrategi för forumet. Strategin bör tydliggöra forumets syn på kommunikation och exempelvis kunna besvara:

- a. Vilka målgrupper är prioriterade?
- b. Vilken information är prioriterad att nå ut med?
- c. Hur bör kommunikation ske?
- d. Vilka kanaler bör användas för bäst resultat?
- e. När är det påkallat att kommunicera i större omfattning?
- f. Vem kan fungera som talesperson för forumets verksamhet och aktiviteter?
- g. Hur ska informationen förvaltas?

Nystartsgruppen noterar att regeringen avser att ge PTS i uppdrag att kommunicera bredbandsstrategin och dess innehåll. För att nå ut med budskapet anser Nystartsgruppen att fler aktörer behöver vara involverade i att sprida strategin. Här skulle ett nätverk av kommunikatörer kunna vara en behjälplig resurs. Regeringen avser även att ge PTS i uppdrag att informera slutanvändare om nyttan av bredband. Det underlag som tas fram inom detta arbete bör spridas i de nätverk som initieras av Bredbandsforums kansli.

Nystartsgruppen har även nämnt betydelsen av att använda strategin som en katalysator för att nå ut till kommuner med budskapet att uppdatera befintliga strategier så att de ligger i linje med de nationella målsättningarna.

3. Inventera informationsstocken

Vad: En systematisk genomgång av relevant bredbandsinformation

Exempel på involverad aktör: Bredbandsforums kansli

Hur: Ett urval av aktörer bildar en gemensam arbetsgrupp under kansliets koordinering för att sondera exempelvis vilken information som finns tillgänglig hos olika aktörer, aktualitet och relevans i informationen samt vilka frågor/aspekter som finns där information saknas. I den mån intressant material kan identifieras bör detta samlas på en särskild plats på Bredbandsforums hemsida samt tillsändas samtliga aktörer som är eller varit aktiva inom Bredbandsforums verksamhet.

Sammanfattning

Kunskapen om bredband är eftersatt vilket gör att det finns ett stort informationsbehov. Med en höjd kunskapsnivå blir förutsättningarna bättre för att nå en ökad bredbandstillgång. I nuläget finns mycket information om bredband tillgängligt. För att få genomslag och åstadkomma verklig förändring i beteenden och regelverk gäller det att kommunicera på rätt sätt och till rätt målgrupp med information som är aktuell.