# 

**Beslutsunderlag**

**Ansökan om medel för förstudie/projekt**

Ansökan skickas till: [mans.fahlander@proandpro.se](mailto:mans.fahlander@proandpro.se)

Kontaktpersoner

Mittuniversitetet Timrå Kommun

[hans-erik.nilsson@miun.se](mailto:hans-erik.nilsson@miun.se) [monica.ljungmark-afeldt@timra.se](mailto:monica.ljungmark-afeldt@timra.se)

susanna.ohman@miun.se

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Namn på förstudie  Digitala tjänster: Från policy till slutanvändare | Datum för start av förstudie  2018-10-01 | Datum för avslut förstudie  2019-10-01 |
| Sökt belopp  400 000 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Förstudieansvarig MIUN samt avdelning  Aron Larsson, IST | E-post  aron.larsson@miun.se | Mobil  010-142 86 16 |
| Förstudiemedlem MIUN samt avdelning  Leif Sundberg, IST | E-post  leif.sundberg@miun.se | Mobil  073-802 33 11 |
| Förstudiemedlem MIUN samt avdelning  Katarina L Gidlund | E-post  katarina.l.gidlund@miun.se | Mobil  010-142 89 21 |
| Förstudieansvarig Timrå kommun  Charlotte Sjöström | E-post  charlotte.sjostrom@timra.se | Mobil  060-163189 |
| Förstudiemedlem Timrå kommun  Susanne Wadell | E-post  susanne.wadell@timra.se | Mobil |
| Datum |
| Diarienummer |

# Sammanfattning förstudie/projekt

**Projektet syftar till att identifiera och skapa förståelse för digitaliseringsinitiativs avsedda nyttor i strategier, samt hur och i vilken grad dessa nyttor manifesteras och upplevs i praktiker. Projektet ska studera i vilken mån strategier och operationalisering av strategierna i form av utveckling av e-tjänster överensstämmer med varandra med utgångspunkt i de nyttor som lyfts fram. De förväntade resultaten antas vara till användning för både beslutsfattare som fördelar resurser samt praktiker som utvecklar och tillhandahåller tjänsterna.**

***Under följande kapitel, lyft upp det väsentliga för varje perspektiv på ett sammanfattande sätt. Försök få in på ca 5 till 6 sidor.***

# Syfte, mål, målgrupp, metod, avgränsning samt leveranser

* **Syfte**

**Att identifiera och förstå digitaliseringens avsedda nyttor i strategier, nyttors skapande i praktiker, samt nyttors tillgodogörande i användning. Ett särskilt fokus kommer att läggas på demokratiska aspekter av digitaliseringprocessen.**

* **Mål**

**Att identifiera vilka nyttor och risker som framhävs i strategier och praktiker, och att bidra till ökad förståelse för vad som bidrar till harmonisering mellan strategi och operationalisering, från policy till slutanvändare.**

* **Målgrupp**

**De förväntade resultaten beräknas vara till användning för följande grupper: a) beslutsfattare b) praktiker, tjänstemän och utvecklare c) studenter och forskare, d) medborgare.**

* **Vetenskaplig metod**

**Vi räknar med att hantera både kvalitativ och kvantitativ data i projektet. Kvalitativ data hämtas från policydokument, intervjuer och workshops. Kvantitativ data erhålls i samband med användarenkäter, statistik över användning av e-tjänster med mera.**

* **Avgränsning**

**Den främsta avgränsningen utgörs av det geografiska området Timrå kommun, eventuellt inkluderande delar av projektet eSamverkan. Parallell forskning sker i en bredare kontext.**

**Leverabler efter att förstudiefasen genomförd**

***1. Kartläggning av medborgarnas behov***

**En första del i studien är att kartlägga användandet av e-tjänster baserat på data från Timrå kommuns e-tjänsteplattform: hur stor procentandel använder e-tjänsterna kontra andra kanaler.**

**Utifrån detta steg kan vi välja lämpliga e-tjänster att gå vidare med. Intressanta tjänster är av två slag, hög respektive låg användning jämfört med andra kanaler. För att analysen ska bli meningsfull krävs tjänster med en stadig volym ärenden. Utifrån detta karaktäriseras egenskaper hos tjänsterna som kan påverka användningsgraden, och vi kan komma i kontakt med användarna. Intressanta delfrågor är följande:**

**Vad driver användare till att använda eller inte använda tjänsterna? Här kan demografiska variabler tillsammans med koncept från tidigare forskning nyttjas, inklusive upplevda risker, tillit till myndigheter och teknik med mera. Detta kan utredas genom enkät som sprids i samband med användning av e-tjänster och / eller besök på Timrå kommuns hemsida. Resultaten kan med fördel analyseras med kvantitativ metod, till exempel Partial Least Squares.**

**Ett problem många myndigheter och kommuner upplever, inte bara i Sverige men över stora delar av världen är låg grad av användning av digitala tjänster; det finns en hög grad av icke-användare. Ovan har vi ringat in metoder för att fånga upp existerande användare. Att komma åt icke-användare är mer problematiskt – de nås inte alltid med webbenkäter. Här används med fördel redan etablerade kontaktytor hos Timrå kommun, via till exempel handläggare, alternativt pappersformulär som kan besvaras när en blankett fylls i.**

**Givet att tillräcklig metadata kan samlas in rörande användare kan även följande frågor angripas: Vilka likheter och skillnader existerar mellan användare och icke-användare?  
Vilka värden uttrycker grupperna att de a) ser skapas, respektive b) vill skapas? Det sista steget är särskilt intressant både ur ett teoretiskt och ett praktiskt perspektiv, då många studier fokuserat på existerande användare medan icke-användare ”glöms bort” då de ofta är svåra att nå.**

***2. Policy- och värdeanalys***

**Kommuner måste förhålla sig till policys på flera nivåer: lokala, regionala, och nationella. Parallellt med aktiviteterna under (1) genomförs en policyanalys av relevanta dokument där vi kan utkristallisera hur olika strategier förhåller sig till varandra tillsammans med litteraturstudie. Följande frågor är relevanta för projektet:**

**Finns det en röd tråd som löper genom strategierna?  
Finns det några motsägelser i dokumenten?  
Vilka normativa teoribildningar är relevanta för projektet rörande strategiutveckling för e-tjänster?**

**För att undersöka hur policys formar inriktningen för e-tjänster fokuserar det sista steget på operationalisering. Via workshops med relevanta intressenter (verksamhet, utvecklare, användare) i Timrå kommun kan en gemensam bild av vilka värden som genomsyrar skapandet av e-tjänsterna skapas. Är det några värden som prioriteras extra och är det andra som glöms bort?**

**Aktuella nyttor / värden kopplade till specifika tjänster tillsammans med de värden som anges i policydokumenten kan visualiseras via beslutsträd**

**Slutresultatet bör bestå av två delar. En del riktad mot Timrå kommun i form av en normativt motiverad strategi baserad på litteraturstudien och dokumentanalysen samt ett förslag till lokal strategi för nyttobaserad prioritering av tjänsteutveckling som kan prövas och utvärderas kan därefter formas innehållande förslag på aktiviteter för att öka användandet av e-tjänster. Dessa aktiviteter behöver inte endast utgöras av utveckling av nya tjänster, men kan även inkludera aktiviteter för att inkludera en bättre förståelse för medborgares och användares preferenser och värden i både utveckling och resursallokering. Den andra delen utgår från att dessa aktiviteter utgör således lärdomar för framtida policyarbete med digitalisering, och nya praktiker för att öka samhällsnyttan från digitaliseringen. Dessa praktiter kan vidare beforskas tillsammans med andra aktörer såsom andra kommuner eller sammanslutningar som Sveriges kommuner och landsting på ett nationellt plan i syfte att forma och förstå fungerande arbetssätt för e-tjänster och annan digitalisering som omfattar samhällstjänster. Här torde instanser som Vinnova, EU, och eventuellt Digitaliseringsmyndigheten kunna bidra med finansiering till fortsatt forskning.**

# Behov/efterfrågan i regionens näringsliv och samhälle

Svensk offentlig sektor spenderar över 47 miljarder på IT varje år. Satsningarna kommer med löften om en öppnare, effektivare och enklare förvaltning, samtidigt som rapporter från regeringen pekar på att det finns en stor del outnyttjad potential. Forskningslitteraturen visar att det är osäkert huruvida storskaliga satsningar på teknik inom offentlig sektor lever upp till förväntningarna. I en kommun som profilerar sig inom IT och digitalisering bör det vara av yttersta vikt att det inte bara spenderas, utan investeras i lösningar som skapar både intern och extern nytta. För att säkerställa sådan nytta krävs att relevanta aktörer är överens om målbild, och hur man säkerställer att målen nås. En faktor som ofta förbises när nyttor diskuterar är de demokratiska aspekterna av digitaliseringen: Hur balanserar man krav på ökad effektivitet med svårmätta mål som ökad inkludering av medborgare i beslutsprocesser?

Timrå Kommun har skapat flera elektroniska tjänster senaste åren. Hittills har ett volymtänk styrt tjänsteskapandet: ju fler som använder tjänsterna desto mer effektiv blir verksamheten. Samtidigt dras man med samma problematik som många andra myndigheter och kommuner; användningen av e-tjänster kontra andra kanaler är ibland relativt låg. För att ta nästa steg krävs ökad användning och en noggrannare analys av medborgarens behov. Detta inkluderar både användare och icke-användare.

# Kartläggning kompetens och verksamhet Mittuniversitetet

Mittuniversitetet har goda förutsättningar vad gäller kompetens och erfarenhet av studier inom digitalisering av offentlig sektor. Empirisk data från närområdet säkerställer att forskaren har god tillgång till ett rikt material som kan användas för att testa och tillämpa aktuell teori i praktiken.

Inom Forum för digitalisering bedrivs tvärvetenskaplig forskning. Forskare med olika bakgrund använder metoder från varierande discipliner, till exempel arkivvetenskap, informatik och beslutsanalys. De kompetenser som är mest relevanta i förhållande till studien denna ansökan avser kan ses nedan (tillsammans med ett urval av publikationer):

Docent Aron Larsson (https://www.miun.se/Personal/aronlarsson/)

Larsson, A., Fasth, T., Wärnhjelm, M., Ekenberg, L., Danielson, M. (2018). Policy analysis on the fly with an online multicriteria cardinal ranking tool. Journal of Multi-Criteria Decision Analysis, vol. 25, pp. 55-66.

Ekener, E., Hansson, J., Larsson, A., Peck, P. (2018). Developing life cycle sustainability assessment methodology by applying values-based sustainability weighting – tested on biomass based and fossil transportation fuels. Journal of Cleaner Production, vol. 181, pp. 337-351.

Ibrahim, O., Larsson, A. (2017). A systems tool for structuring public policy problems and design of policy options. International Journal of Electronic Governance, vol. 9:1-2, pp. 4-26.

Doktorand Leif Sundberg (https://www.miun.se/Personal/leifsundberg/)

Sundberg, L. & Larsson, A. (2017). The Impact of Formal Decision Processes on e-Government Projects. Administrative Sciences, vol. 7: 2

Sundberg, L. (2017). Public Values and Decision Making in the Swedish e-Government Context. Lic. (Comprehensive summary) Sundsvall : Mid Sweden University, 2017 (Mid Sweden University licentiate thesis : 130)

L. Sundberg. 2018. Enablers for Interoperability in Decentralized e-Government Settings. In Proceedings of 19th Annual International Conference on Digital Government Research (dg.o’18), Anneke Zuiderwijk and Charles C. Hinnant (Eds.). ACM, New York, NY, USA, 8 pages

Professor Katarina L. Gidlund (https://www.miun.se/Personal/katarinalgidlund/)

Lindblad-Gidlund, K. (2015). Three eGovernments living happily ever after: Discursive tensions and conflicting epistemic cultures in the development of public E-services. International Journal of Electronic Government Research, vol. 11: 3, pp. 43-56.

Lindblad Gidlund, K. & Giritli Nygren, K. (2011). Diagnosing the techno-relational action space; Finding institutional and individual dimensions for innovation in transformational government. Transforming Government, vol. 5: 4, pp. 364-378.

# Koppling övergripande strategier

En del av studien utgörs av att undersöka hur befintliga policy- och strategidokument kan förstås ur ett nyttoperspektiv. Utöver det kommer de strategiska målen att testas gentemot data från verksamhet och användare: vilken typ av nyttor premieras i strategierna och hur operationaliseras dessa i praktiken?

# Koppling framtida profilområde

Förstudien utgör en del av profilområdet Digitalisering i offentlig sektor och bedrivs inom Mittuniversitets *Forum för digitalisering* (FODI).

# Relation forskning och R&D nationellt och internationellt

Forskning i relation till digitalisering utförs främst inom området ”e-Government” el. ”Digital government” och brukar ämnesmässigt utföras inom disciplinerna datavetenskap, informatik och statsvetenskap. Områdets ämnesövergripande karaktär skapar utmaningar för att skapa övergripande teorier, samtidigt som den möjliggör utbyte av forskningsresultat över flera forskningsdiscipliner.

# Relationer andra aktiviteter

Studien genomförs som del av doktorsavhandling där parallell forskning och omvärldsbevakning sker i en bredare kontext.

# Partner och andra aktörer

En aktör av vikt som ska bearbetas inom ramen för projektet är den kommande Digitaliseringsmyndigheten. Andra aktörer av intresse för fortsatt forskning är Region Västernorrland, Sveriges kommuner och landsting (SKL), samt Vinnova.

# Samhällseffekter

Resultaten av studien bör ge stöd vid skapandet av digitala tjänster och kan därför användas som en del i beslut av allokering av skattemedel vid investeringar. Investeringar i digital teknik är traditionellt associerade med hög osäkerhet vad gäller realiserade nyttor och ett viktigt steg i denna process är att identifiera vilka värden som skapas genom digitalisering.

En av de största utmaningarna myndigheter upplever i sitt digitaliseringsarbete idag är hur de kan få fler målgrupper att använda de tjänster som skapas. En ökad förståelse för dessa grupper möjliggör inte bara vinster i form av ökad effektivitet och höjda servicenivåer, utan är ett nödvändigt steg för att skapa en inkluderande, digital förvaltning. Den organisation som lyckas förstå och sedan överbrygga avstånden mellan användare och icke-användare kommer att ligga i framkant vad gäller att ta nästa digitala steg, och utveckla sin verksamhet. På så sätt kan resultaten skalas upp till att identifiera stödinsatser och utforma tjänster för alla, istället för några få. Då kan digitaliseringen användas till transformation, istället för att endast ses som en process där analoga processer görs digitala.

# Kommunikationsplan

I alla projekt ingår synlighet på miun.se via en projektbeskrivning: [Samverkan Timrå](https://www.miun.se/mot-mittuniversitetet/samverkan/goda-exempel-pa-samverkan/samarbetsavtal-timra/). All annan kommunikation ska planeras in i syfte att synliggöra och nyttiggöra projektets effekter. Beskriv det speciella, unika, med ditt forskningsprojekt samt vilken intressent som har mest nytta av projektet här:

Primära kanaler för löpande uppdateringar av milstolpar i forskningen är Mittuniversitetets webb, och sociala medier, enligt övergripande kommunikationsstrategi för Mittuniversitet och kommunikationsplan för Forum för digitalisering.

Forskningsresultaten kommer att presenteras vid en internationell konferens och en nordisk konferens. Detta säkerställer både exponering utåt samtidigt som det är en kvalitetssäkring. Resultatspridning ska även ske lokalt mot Timrå kommun med tre-fyra workshops med kontoren som varit deltagandd i studien.

Övrig kommunikation sker i samråd med Timrå Kommun.

# Organisation för genomförande av förstudie/projekt

Kompetens i form av tillgängliga forskare finns på Mittuniversitetet och är säkrade. Det som främst behöver säkras är tillgänglig data från Timrå kommun. Denna data kan utgöras av att delta på möten där digitalisering diskuteras och / eller intervjustudier samt data om användning av system. Det är vitalt för studiens framgång att forskaren har tillgång till dessa miljöer via Timrå kommun.

# Planerade aktiviteter, tidplan och kostnader

Beskriv aktiviteter, tidplan och kostnader för förstudiefas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Start** | **Slut** | **Kostnad SEK** |
| Insamling och sammanställning av empiri |  |  | 195000 |
| Analys |  |  | 100000 |
| Dokumentation och presentation |  |  | 65000 |
| Kommunikation och resor |  |  | 50000 |
| Summa |  |  | 400000 |

Beskriv också väldigt övergripande tänkt tidplan i ett längre perspektiv: Efterföljande projekt, eventuellt finansierat av externa parter samt eventuellt utvecklingsprojekt för ett kommunala bolag eller kommunal verksamhet.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Projekt (aktivitet)** | **Start** | **Slut** |
|  |  |  |

# Risker

Beskriv de större risker som finns för förstudien. Beskriv åtgärder för att reducera att de inträffar.

|  |  |
| --- | --- |
| **Risk** | **Åtgärd** |
| Brist på empirisk data | Säkerställa tillgång till data från kommunen, komplettera med data från kranskommuner. |
| Avsaknad av praktisk tillämpning | Kontinuerligt stämma av resultaten med den studerade verksamheten. |
| Avsaknad av teoretiskt värde | Anamma tidigare framgångsrikt teoretiskt ramverk. |

# Undertecknande

Undertecknad enligt §10 i Personuppgiftslagen (PUL, 1998:204), att de personuppgifter om undertecknad som har lämnats i ansökan, får behandlas på sådant sätt och i sådan omfattning som är nödvändig för hantering av ärendet (registrering i diarium o. likn.) och enligt §34 PUL att de publiceras på Internet i information om förstudien.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ……………………………… | ……………………………… | ……………………………… |
| Plats och datum | Förstudie-/projektledarens underskrift | Namnförtydligande |