**Beslutsunderlag**

**Ansökan om medel för förstudie**

Ansökan skickas till: tommy.ytterstrom@proandpro.se

Kontaktpersoner

Mittuniversitetet Sundsvalls Kommun

hans-erik.nilsson@miun.se eva-marie.tyberg@sundsvall.se

peter.ohman@miun.se

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Namn på förstudieModell för upplevt värde för Sundsvallsbon | Datum för start av förstudie2020-09-01 | Datum för avslut förstudie2021-12-31 |
| Sökt belopp499730 SEK |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Förstudieansvarig MIUN samt avdelningIngela Bäckström, KMT | E-postIngela.backstrom@miun.se | Mobil070-257 62 23 |
| Förstudiemedlem MIUN samt avdelningPernilla Ingelsson, KMT | E-postPernilla.ingelsson@miun.se | Mobil070-247 65 43 |
| Förstudiemedlem MIUN samt avdelningLeif Sundberg, IST | E-postLeif.sundberg@miun.se  | Mobil010- 142 88 38 |
| Förstudieansvarig Sundsvalls kommunKarin Nyman | E-postkarin.nyman@sundsvall.se | Mobil070-686 15 35 |
| Förstudiemedlem Sundsvalls kommunLeena UtterströmSara AnderssonIngela Lindqvist | E-postleena.utterstrom@sundsvall.seingela.lindqvist@sundsvall.se sara.z.andersson@sundsvall.se | Mobil070-190 22 44 |
| Datum2020-06-02 |
| DiarienummerMIUN 2020/1212 |

1. Sammanfattning förstudie

Sundsvalls kommun har en önskan att undersöka hur Sundsvallsborna upplever det kommunen levererar. Därigenom är syftet med förstudien att utveckla en modell för att kontinuerligt och systematiskt kunna undersöka skapat värde för Sundsvallsbon. Syftet för kvalitetsteknik vid Mittuniversitetet är att studera hur framtagandet av en modell som mäter skapat värde för kommuninnevånare, kan gå till. Syftet för Forum för Digitalisering är att undersöka hur modellen relaterar till kommunens strategiska dokument, och verksamheternas praktiska arbete. Målet är att ta fram en modell som undersöker skapat värde för kommunens invånare, framför allt som brukare[[1]](#footnote-1) i kommunens verksamheter. Modellen ska användas för att fånga upp upplevelsen av kommunens leveranser och aktiviteter. Det värde som fångas upp ska kunna användas för styrning framåt i tid, dvs att verksamheterna ska göra mer av sådant som skapar värde för Sundsvallsbon. Ansökan önskar beslut om att genomföra förstudien med start hösten 2020. Förstudien är planerad att genomföras från september 2020 till och med hela 2021. Den beräknade kostnaden för förstudien är 499 730 kr.

Syfte, mål, målgrupp, metod, avgränsning samt leveranser

Sundsvalls kommun vill kontinuerligt och systematiskt undersöka hur Sundsvallsborna upplever de leveranser som kommunen skapar. Kommunen består av många olika verksamheter som kontinuerligt arbetar för att skapa värde för Sundsvallsbon. Verksamheterna har olika målgrupper och syften, vilket gör att det är viktigt att ta reda på om leveranserna skapar värde och stämmer med Sundsvallsbornas förväntningar. Syftet med studien är att utveckla en modell för att kontinuerligt och systematiskt kunna undersöka skapat värde för Sundsvallsbon.

****Syfte för parterna i förstudien****

**Mittuniversitetet**

Syftet för kvalitetsteknik vid Mittuniversitetet är att studera hur framtagandet av en modell som mäter skapat värde för kommuninnevånare, kan gå till samt hur begreppet (kund)värde kan hanteras i en kommunal kontext.

Syftet för Forum för Digitalisering är att undersöka hur modellen relaterar till kommunens strategiska dokument, och verksamheternas praktiska arbete.

**Sundsvalls Kommun**

För Sundsvalls kommun är syftet med förstudien att utveckla en metod som går att använda för att fånga upp det värde som genomförda aktiviteter skapar för Sundsvallsborna.

****Mål****

Målet är att utveckla en modell som undersöker skapat värde för kommunens invånare, framför allt som brukare i kommunens verksamheter Modellen ska användas för att fånga upp upplevelsen av kommunens leveranser och aktiviteter. Det värde som fångas upp ska kunna användas för styrning framåt i tid, dvs att verksamheterna ska göra mer av sådant som skapar värde för Sundsvallsbon. På så satt ska outputen från modellen ge input till verksamhetsstyrningen och utvecklingen av utveckling av kommunens leveranser och aktiviteter.

Målet är också att identifiera ett forskningsområde lämpligt för en framtida eventuell doktorand i kommunen.

****Målgrupp****

I första hand är enhetschefer målgrupp till förstudien eftersom de genom att använda modellen kan få kunskap om sin verksamhets leveranser skapar värde för den de är till för eller om de behöver göra förändringar i de aktiviteter och leveranser som görs. I andra hand är kommunledningen målgrupp då de får input till verksamhetsstyrning via modellen. Även Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) kan sägas vara en målgrupp eller intressent, då alla kommuner och regioner har behov av att ta reda på om deras leveranser skapar värde för dem de är till för. Kommunen ingår i SKR:s *Nätverk för resultat*, där det finns stort intresse av att ta del av utfallet av denna förstudie.

****Forskningsutmaning och Vetenskaplig metod****

En utmaning för kommuner och regioner i Sverige är att veta och ta reda på om de gör rätt saker för sina medborgare. Utmaningen är att samla in och ta hand om mätresultat och analysera dessa utifrån fokus på värde för brukare och medborgare och därefter presentera detta för politikerna så att rätt underlag för beslut finnas.

Finns det värden som skapas och som inte mäts? Finns det alternativa värden som skapas, men är svåra att mäta? Därför är det intressant att studera hur kommuner kan ta reda på att deras verksamhet och de aktiviteter de olika enheterna genomför verkligen skapar det värde som var tänkt och det värde som medborgarna förväntar sig.

Forskningen kommer att utgå ifrån Sundsvallsbornas behov och förväntningar. Genom att involvera Sundsvallsbor i bl.a. workshops kommer arbetet med att ta fram modellen/erna att aktivt vara ett samskapande. Det normkritiska perspektivet kommer att beaktas i samskapandet - dvs att inte bara de ”givna” Sundsvallsborna engageras, de som finns i forum där det är enkelt och vanligt ställa frågor.

Följande forskningsfrågor är relevanta för förstudien:

1. Hur kan en modell för insamlande av kommuninnevånarnas upplevelser av skapat värde utvecklas?
2. Hur kan begreppet (kund)värde hanteras i den kommunala kontexten?
3. Hur kan relationen mellan policy och praktik tydliggöras i modellen ovan?

Det finns en intressant kontrast mellan de bägge forskningsfrågorna mellan vad som samlas upp i modellen, och hur detta förhåller sig till a) värden som uttrycks i aktuella policys och strategier, respektive b) hur värden översätts till praktik: *hur* skapas de?

Fortsatt forskning skulle därefter kunna handla om att undersöka hur kommuner kan samla in fakta och ta hand om mätresultat, analysera dem med fokus på vem de skapar värde för och sedan presentera detta så att beslutsfattare kan ta bra beslut. Här bör även ett fokus på att skapa ökad förståelse av hur kundvärde i en offentlig kontext kan förstås och tolkas ingå som en del av projektet. I ett sådant fortsättningsprojekt skulle även en kommundoktorand vara lämplig där projektet skulle kunna vara att ta reda på hur modellen används, och om den ger tillförlitlig kunskap om värde för Sundsvallsborna, samt om värdeskapandet blir högre över tid utifrån bättre styrning mot resultat.

 Vetenskaplig metod i förstudien kommer vara aktionsforskning, dvs att utifrån medborgarnas och organisationens behov anpassa utvecklingen av modellen. Forskarna kommer att söka upp Sundsvallsborna, observera och ställa frågor, aktivt delta och leda workshops och aktiviteter och på så sätt även påverka resultatet. Förstudien kommer att tillsammans med Sundsvallsborna testa olika modeller för att samla in upplevelse av skapat värde. Förstudien avser att utveckla en modell som är flexibel och anpassningsbar till varje enhets behov och kontext. Genom att utveckla en modell som är flexibel och anpassningsbar kommer resultatet från forskningen att vara tillämpbart i andra organisationer.

För att studera förhållandet mellan modell, policy och praktik kommer innehållsanalyser av policydokument, och semistrukturerade intervjuer eller enkät med ett urval av informanter att genomföras. Det är viktigt att vi kommer ihåg det normkritiska perspektiv i medskapandet – dvs att inte bara de ”givna” Sundsvallsborna engageras, de som finns i samma, gamla forum/på samma, gamla mötesplatser som vi alltid vänder oss till. Hur når vi dem som initialt tänker att det här inte är för dem?

****Avgränsning****

Förstudien kommer endast att ta fram en modell för att samla in upplevt värde från kommuninnevånare, inte implementera modellen i organisationen.

****Leveranser efter genomförd förstudie****

En modell för att samla in upplevt värde från kommuninnevånare kommer att vara ett resultat från förstudien samt en ökas förståelse av hur (kund) värde kan förstås i den kommunala kontexten. Förstudien kommer att sammanfattas i en rapport och minst två vetenskapligt konferensbidrag kommer att skrivas och presenteras på en konferens.

Underlag till ett forskningsprojekt för en kommundoktorand för att följa och studera införandet av modellen och vilken förändring det ger kommer att skapas under förstudien. Även underlag för att möjliggöra en ansökan av ett fortsättningsprojekt som följer och utvärderar implementeringen av modellen kommer att skapas i förstudien.

Vidare kommer en bild av hur modellen förhåller sig till innehåll i aktuella policydokument, och hur de översätts till praktik att levereras. Detta förväntas skapa en ökad förståelse över vad som kan inrymmas i modellen, respektive vad som inte fångas upp. Denna förståelse förväntas öka modellens praktiska tillämpbarhet.

1. Behov/efterfrågan i regionens näringsliv och samhälle

Kommuner i Sverige levererar välfärdstjänster från vaggan till graven. Majoriteten av kommunernas tjänster bekostas av medborgarnas skattemedel. Kommunerna förutsätts därför arbeta så effektivt som möjligt – så att medborgarna får ut så mycket nytta som möjligt för sina skattemedel. Samtidigt förväntas kommunerna skapa och balansera flera värden, såsom service, demokrati, ansvarighet etc.

Enligt kommunallagen ska kommunen besluta om riktlinjer för god ekonomisk hushållning. Det betyder att verksamheten ska vara såväl kostnadseffektiv som ändamålsenlig – och ska göra rätt saker och på rätt sätt. Det finns också ett behov av att kunna mäta/validera om de aktiviteter som görs i kommunerna skapar det värde som önskas och som kommuninnevånarna vill ha. Genom ökad kunskap om detta skulle tjänster och aktiviteter kunna skapas och på så sätt kostnadseffektiviseras. Genom att komplettera modellen med studier av policy och praktik motverkar vi en del av osäkerheten som naturligt följer med denna typ av studier: verksamheten får en ökad förståelse för vad som kan och inte kan beskrivas med hjälp av modellen.

Förstudien utgår från antagandet att bra kunskap om verksamheters värdeskapande kommer att välkomnas, och användas för styrning och utveckling av verksamheterna. Detta antagande bygger på de diskussioner som under flera år förts kopplat till hur styrning av kommunala verksamheter utvecklas. Det finns idag en rörelse mot mer av tillitsbaserad styrning samt att värdeskapande för brukaren ska sättas i första rummet. Då behövs kunskap om detta värdeskapande. Samtidigt står dock kommunerna inför stora ekonomiska utmaningar, vilket kan ses som ett hinder för denna utveckling. Dock finns det goda belägg på att fokus på värdeskapande också förbättrar verksamheternas ekonomi; att ge rätt leverans som skapar rätt värde är kostnadseffektivt.

1. Kartläggning kompetens och verksamhet vid Mittuniversitetet

På ämnet kvalitetsteknik vid Mittuniversitetet i Östersund finns forskare som bedriver forskning bl.a. kring kvalitet, värdeskapande, kundvärde, mäta upplevelser, ökad lönsamhet och effektivare organisationer. För att skapa detta krävs att organisationer arbetar med ständiga förbättringar, organisationskulturen, interna processer och ledarskapet. Även inom dessa områden bedriver forskare inom kvalitetsteknik vid Mittuniversitetet forskning och uppdragsutbildning. Inom Forum för digitalisering bedrivs multivetenskaplig forskning som syftar att bidra till ökad förståelse för samspelet mellan samhälle och (digital) teknik.

I den här förstudien kommer forskare från kvalitetsteknik och Forum för digitalisering med lämplig kompetens att delta.

1. Koppling till övergripande strategier för avtalsparter

Sundsvalls kommuns styr- och ledningsmodell fokuserar tydligt på att styrning ska ske utifrån faktiska uppnådda resultat och värde för Sundsvallsborna. Övergripande för alla kommuner är enligt kommunallagen att verksamheterna ska bedrivas ändamålsenligt och effektivt.

Att vara en effektiv kommun betyder i detta sammanhang att Sundsvallsborna får ut så mycket nytta som möjligt - utifrån de grunduppdrag och mål som kommunen har, och med de resurser som finns Eftersom denna förstudie syftar till att få fram en metod som går att använda för att fånga upp det värde som genomförda aktiviteter skapar för Sundsvallsborna, kan den i sin tur kan påverka styrningen och på så sätt effektivisera kommunen.

Studien kommer att bidra med kunskap till Sundsvalls kommun men kunskapen kommer också vara användbar för andra organisationer och speciellt då andra kommuner i Sverige. Resultaten kommer att bidra till den internationella forskningen inom kvalitetsteknik och Forum för digitalisering eftersom resultaten från förstudien kommer att analyseras mot tidigare forskning och publiceras på internationella konferenser och/eller i internationella tidskrifter.

1. Från förstudie till framtida profilområde

En vetenskapligt grundad modell för att samla in kommuninvånarnas upplevelser av värde av genomförda aktiviteter har goda chanser att åstadkomma bestående förändringar i kommunens arbete.

En sådan modell kan användas i andra kommuner, samt myndigheter med komplexa uppdrag. Införandet av modellen kan sedan studeras och utvärderas i ett kommande projekt där t.ex. en kommundoktorand ingår. I förstudien ingår att ta reda på vilka finansiärer som kan och vill stödja ett sådant projekt.

Förstudien bidrar till effektmål *1. Internationell och nationell attraktivitet* i samverkansavtalet[[2]](#footnote-2), då två konferensbidrag kommer att skrivas och presenteras på internationell konferens. Konferensbidraget kommer sedan att utvecklas till en vetenskaplig artikel som skickas in till tidskrift. Förstudien ämnar utveckla en ansökan till ett större projekt vilket kan anses bidra till Effektmål nr 2.

1. Relation forskning och R&D nationellt och internationellt

Det finns relativt mycket forskning kring kundens upplevelse av ett erbjudande men betydligt mindre när det kommer till kommuninnevånare som både är kund och finansiär till kommunen. Det finns forskning kring hur upplevelser kan mätas men denna forskning är kopplad till upplevelseföretag och inte kommuner.

1. Relationer andra aktiviteter

Denna förstudie har kopplingar till ett annat uppdrag inom Sundsvalls kommun, nämligen att skapa en modell för medborgardialog. Tanken är att förstudien och uppdraget kring medborgardialog ska dra nytta av varandra. Kanske kan delvis samma metoder användas. Dock är perspektiven olika; vår förstudie har fokus på brukarens/kommuninnevånarens upplevelse av en levererad tjänst, medan medborgardialog syftar till en bredare och mer framåtsyftande dialog ur ett medborgarperspektiv. Modellen som denna förstudie ska skapa kan också användas som input i den tidigare skapade modellen resultatstyrning för medborgarnytta (styrmodell) för att på så sätt skapa tydligare underlag för besluten och prioriteringarna i kommunen.

1. Partner och andra aktörer

Tänkbara partners för förstudien kan vara andra kommuner, exempelvis inom Sundsvallsregionen. Civilsamhället i form av ideella organisationer kan involveras i samskapandet av modellen under förstudien. De ideella organisationernas roll skulle då bland annat vara att medverka till att hitta testgrupper av Sundsvallsbor. Detta eftersom det är en välkänd utmaning att det kan vara svårt att hitta ”frivilliga” till olika testgrupper. Om vi istället samarbetar med t ex idrottsföreningar, kulturföreningar osv kan vi kanske få ”låna” deras medlemmar vid ett redan inbokat möte? Dessa samarbeten är inte ännu etablerade, men tillvägagångssättet är värt att prova.

1. Kommunens nytta

Kommunens utvecklade styrmodell fokuserar på att styra mot resultat. Därför är det av högsta vikt att vi har metoder och modeller för att få kunskap om dessa resultat – i betydelsen skapat värde hos dem vi är till för. Kunskap om värde kan inarbetas i tillämpningen av kommunens styrmodell och där utgöra grund för mål, planering, genomförande av verksamhet. Mottagare av modellen är Karin Nyman, kvalitets- och utvecklingsansvarig.

1. Kommunikationsplan

När förstudien är godkänd kommuniceras förstudiebeskrivningen på Mittuniversitetets webbplats för samverkan med Sundsvalls kommun samt Kommunens hemsida. En slutrapport kommer också skrivas och läggas på respektive organisationers hemsidor samt distribueras till intresserade. Eftersom vi vill skapa och testa modellen i samskapande med andra, blir kommunikation i syfte att hitta samarbetsparter (t.ex ideella föreningar) viktig redan från start i förstudien.

Även kommunikation kring förstudiens syfte och vad Sundsvallsborna har för roll blir viktig för att få så många som möjligt att vara med och testa olika modeller.

Vi behöver också, längre fram i förstudien, ta ställning till om och hur annan extern kommunikation kan hjälpa oss nå syftet med förstudien samt sprida dess resultat.

När modellen blir färdig, dvs efter förstudien ska den implementeras och då är det avgörande att vi kommunicerar dess möjligheter till alla enheter i kommunen samt hos eventuella samarbetspartners.

1. Organisation för genomförande av förstudien

Forskare från kvalitetsteknik och Forum för digitalisering vid Mittuniversitetet är säkrade. Från Sundsvalls Kommun är kompetens i förändringsledning, idégenerering, workshopledning etc. säkrad i form av förstudiemedlemmar. Det kommer också att behövas lokaler och material för att genomföra tester av modeller. Lämpliga lokaler kommer att bokas i Sundsvall när datum etc är bestämt. Material kommer att tas fram av både Mittuniversitetet och Sundsvalls Kommun. Förstudien kommer att ha behov av att rekrytera samarbetspartners och sundsvallsbor för att testa och utvärdera modeller. För att locka så många som möjligt kommer vi behöva ge symbolisk kompensation (fika, biobiljett el dyl) för de personer som medverkar frivilligt.

1. Planerade aktiviteter, tidplan och kostnader

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aktivitet** | **Start** | **Slut** |  **Kostnad SEK** |
| Start- och planeringsmöte | 2020-09, 1 dag |  | Resor 2 000 kr + arbetstid |
| Kontinuerliga planerings- och avstämningsmöten – skype | 2020-09 | 2021-12 | Arbetstid, se kalkyl |
| Framtagande av kommunikationsplan för förstudien och kontinuerligt kommunicera resultat internt och externt  | 2020-09 | 2021-12 | Arbetstid, se kalkyl  |
| Arbetstid för forskare från kvalitetsteknik (delta i och planera genomförandet av aktiviteter) | 2020-09 | 2021-12 | Arbetstid, se kalkyl |
| Workshop / idégenerering med syfte att utforma ett första utkast till arbetssätt/modell för att undersöka upplevt värde hos Sundsvallsborna. Deltagande från Sundsvalls kommuns förvaltningar.*Resultat*: X antal olika modeller för att undersöka upplevt värde.  | 2020-10 | 2020-11 | Lokaler fika och resor ca 5 000 + arbetstid |
| Analys av aktuella strategier och policydokument. | 2020-11 | 2021-03 | Arbetstid, se kalkyl |
| Intervjuer med anställda. Alt. enkät i slutet av studien? | 2021-01 | 2021-12 | Arbetstid, se kalkyl |
| Genomförande av tester hos olika kategorier av Sundsvallsbor. Kontinuerliga utvärderingar tillsammans med förstudiegruppen.*Resultat*: max två testade och utvärderade och tänkbara modeller | 2020-12 | 2021-04 | Lokaler, material, fika/uppmuntran till frivilliga deltagare ca 38 000 + arbetstid |
| Work-shop med syfte att fastställa vilken modell som ska användas i kommunen. Deltagande från Sundsvalls kommuns förvaltningar.*Resultat*: En modell som ska användas i kommunen samt en första plan på hur den ska implementeras.  | 2021-05 | 2021-05 | Lokaler fika och resor ca 5 000 + arbetstid |
| Slutrapportering: skriftlig rapport, muntlig rapportering vid Stormöte | 2021-09 | 2021-12 | Arbetstid, se kalkyl |
| Formulera och söka medel för fortsatt, större studie kring effekter av implementering av modell inkl. doktorandprojekt | 2021-06 | 2021-12 | Arbetstid, se kalkyl |
| Summa |  |  | 499730 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Projekt (aktivitet)** | **Start** | **Slut** |
| Implementera och följa upp effekterna av allmän användning i Sundsvalls kommun av den modell som skapas i förstudien samt koppling till processen för resultatstyrning | 2022-01 | 2023-01 |
| Kontinuerlig utvärderings och förbättring av modellen i Sundsvalls kommun – etablering av arbetssätt | 2022-01 | 2024-01 |
| Implementering och uppföljning av användning av modellen i X antal andra kommuner i Sverige | 2022-01 | 2024-01 |
| Anställning av doktorand till lic  | 2021-09 | 2024-09 |

## Risker

|  |  |
| --- | --- |
| **Risk** | **Åtgärd** |
| Att vi ej lyckas hitta föreningar och/eller andra parter som vill samskapa med oss | Kommunikation och dialog under starten av förstudien. Nyttja befintliga nätverk t ex genom kommunens kontakter med föreningslivet. |
| Att vi ej lyckas rekrytera Sundsvallsbor som vill hjälpa oss med tester och utvärdering av modeller | Kommunikation och aktivt rekryteringsarbete. Eventuell symbolisk ersättning vid frivilligt deltagande.  |
| Att Coronapandemin fortsätter hela 2020 så vi inte kan resa eller samla ihop större grupper | Förlänga förstudiens sluttid.  |

1. Hantering av personuppgifter

Mittuniversitetet och kommunen publicerar information om förstudien på webbplatser och ibland i sociala medier för att bl.a. sprida information om förstudien. Användning av personuppgifter (namn, fotografier etc.) på vår webb har vi rätt att göra utan samtycke för att informera om vår verksamhet och för att samverka med vår omvärld. För att det ska vara juridiskt möjligt att använda personuppgifter på sociala medier krävs specifik information till och samtycke från de personer där detta blir aktuellt. Den informationen kommer i så fall ges separat när behov uppstår och samtycken samlas in.

### Undertecknande av ansökan

……………………………………………… ……………………………………..

Namn Namnförtydligande

……………………………………………… ……………………………………..

Namn Namnförtydligande

1. Vi väljer att använda ordet ”brukare” i denna ansökan. I verksamheterna förekommer dock olika benämningar av ”dem vi är till för”, såsom elev, deltagare, vårdtagare, klient, kund etc. [↑](#footnote-ref-1)
2. Samverkansavtalet mellan Sundsvalls Kommun och Mittuniversitetet <https://www.miun.se/mot-mittuniversitetet/samverkan/goda-exempel-pa-samverkan/samverkan-med-sundsvalls-kommun/>. [↑](#footnote-ref-2)