

Workshop om autoforvaltning

PBOA Årsmøde, Odense, 30. marts 2017

Lars Hove Sørensen & Jesper Hundebøl

Forvaltningsuddannelserne

Agenda

- Introduktion (ca. 30 min)
 - Autoforvaltning – ramme, baggrund, felt
 - Inddragelse i undervisningen
 - Temaer og resultater
- Workshop (ca. 45 min)
- Opsamling og perspektivering (ca. 15 min)

Automatisering som strategi

”Og myndighederne kan løse opgaverne mere effektivt, fx når det bliver muligt at automatisere dele af sagsbehandlingen.”

”Og det kan lette de administrative processer og sagsbehandling, når manuelle arbejdsgange og i nogle tilfælde afgørelser kan automatiseres.”

”Desto smartere de digitale løsninger er, og jo bedre data kan genbruges, jo flere processer kan automatiseres, så mest muligt manuelt arbejde i sagsbehandlingen overflødiggøres.”



Digital forvaltning

Autoforvaltning

- Digital forvaltning (eGovernment)
 - eGovernment, eller digital forvaltning, skabes i et spændingsfelt mellem forvaltningspolitik, regelsæt, organisatoriske traditioner, men handler i høj grad om de "tekniske muligheder, som ligger i enhver tids it-udvikling". (Statens Arkiver 2012: 4)
 - Informationsvidenskab vs. forvaltningslære
 - "Autoforvaltning" eller automatiseret sagsbehandling
 - Når hele eller dele af sagsbehandlingen automatiseres
 - Selvbetjening, journalisering, registeropslag, afgørelser, arkivering, meddelelser, udbetaling, kontrol
- Forskningsspørgsmål
 - *"Hvordan og med hvilke effekter for medarbejdernes administrationsfaglighed har Center for Uddannelsesstøtte hos SIU automatiseret administrationen af SU-støtteordningerne?"*

Feltarbejde

Center for Uddannelsesstøtte

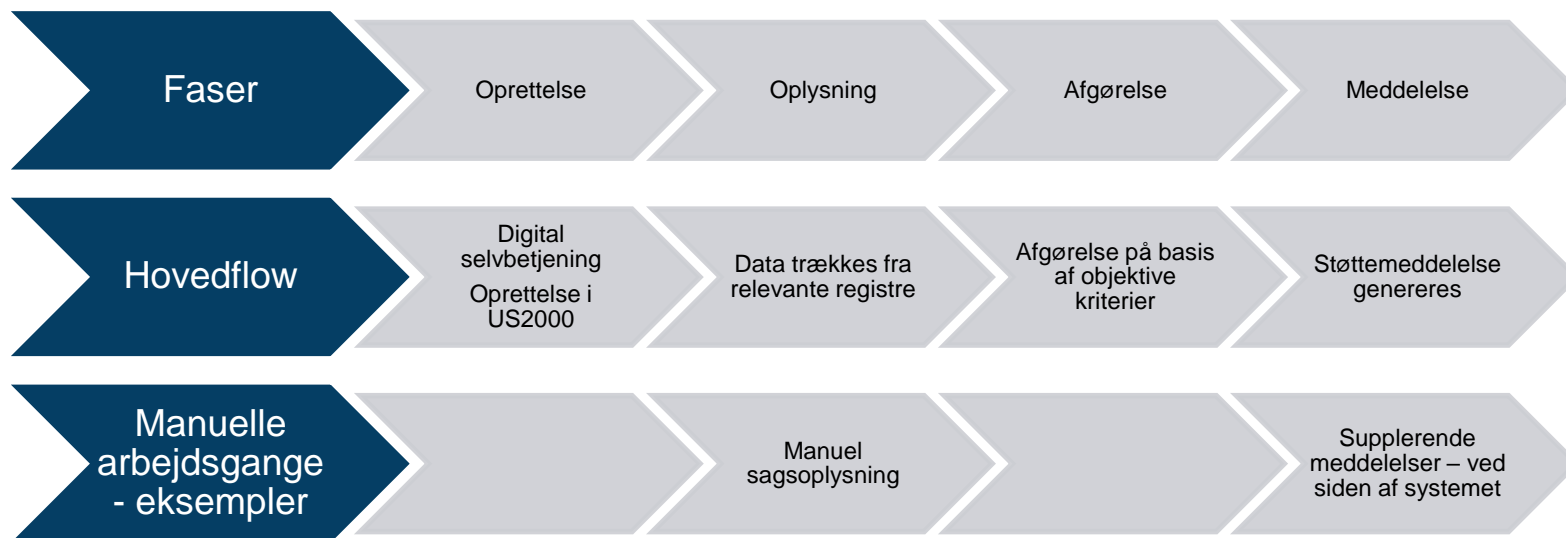
- Ti interviews og to møder, 14 personer i alt
 - Fem konsulenter/mellemledere
 - Fem sagsbehandlere
 - To it-konsulenter
 - To kontorchefer (ikke båndet)
- 17 timers interview, transskriberet
 - Skærbilleder, adgang til su-net.su.dk
- Fire fag- og ydelsesområder
 - Fra det mindst til det mest automatiserede
- Rundvisning (call center, kontorer)
- Demonstrationer
- Center for Uddannelsesstøtte, to fagkontorer
 - Ansvar for administrationen af SU-støtteordningerne
- 21 mia/år, 474.000 modtagere
- 75 ansatte, i alt 150 årsværk, 700 lokaliteter
- US2000, SUSI, 360
 - SIS, EASY, LECTIO, LUDUS, STADS m.fl.
- UFM IT
 - Eksterne leverandører til web, journalisering

Inddragelse i undervisningen

Øvelsesopgave

- Formulering af teoretisk informerede hypoteser
 - Oversættelse og udlægning international litteratur, 28 sider
- Be- eller afkræfte hypoteser
 - Analyse af uddrag af interviewmateriale, 39 sider
- Præsentation og diskussion
- Forberedelse hjemme
- Gruppearbejde
- I alt 9x45 minutter
- Teori, f.eks.
 - Fra frontlinjebureaukrati til systembureaukrati
 - Systemdesignerne indtager en central rolle
 - Operationalisering af teori
 - Præmis: IT-konsulenter er et eksempel på systemdesignere
 - Led efter indikationer på, hvordan IT-konsulenter har indflydelse på implementeringsprocessen
 - IT2: "Derfor har vi også tæt på et løbende samarbejde mellem fagkontorerne og med 'forretningen', de, så at sige, definerer, skal vi sige [...] Det rigtigste er jo, at det er, havde jeg nær sagt, dem der har ansvaret for forvaltningen af administrationen for lovgivningen, der definerer det. Vi forsøger bare og få det programmeret ()"

Hovedflow Manuelle arbejdsgange



Teknologiforståelse

**Fragmenteret
sagsbehandling**

**Kompleks
sagsbehandling**

**Digitaliseringsklar
lovgivning**

**Samarbejde med IT-
afdeling**

Skønnets forskydning

Resultatbesættelse

**Indkodet
procedureafhængighed**

Indkodet rigiditet

Teknologiforståelse

**Medarbejderne
varetager kun de dele
af sagsbehandlingen,
som
beslutningssystemet
ikke kan behandle**

**Kompleks
sagsbehandling**

**Digitaliseringsklar
lovgivning**

**Samarbejde med IT-
afdeling**

Skønnets forskydning

Resultatbesættelse

**Indkodet
procedureafhængighed**

Indkodet rigiditet

Teknologiforståelse

**Fragmenteret
sagsbehandling**

**Rutineprægede sager
varetages af
beslutningssystemet.
Komplekse sager, fejl
og mangler skal
udredes manuelt**

**Digitaliseringsklar
lovgivning**

**Samarbejde med IT-
afdeling**

Skønnets forskydning

Resultatbesættelse

**Indkodet
procedureafhængighed**

Indkodet rigiditet

Evnen til at træde et skridt tilbage og kritisk reflektere over brugen af arbejdspladsens teknologier

Fragmenteret sagsbehandling

Kompleks sagsbehandling

Digitaliseringsklar lovgivning

Samarbejde med IT-afdeling

Skønnets forskydning

Resultatbesættelse

Indkodet procedureafhængighed

Indkodet rigiditet

Teknologiforståelse

**Fragmenteret
sagsbehandling**

**Kompleks
sagsbehandling**

**Lovgivning udformet
således, at relevante
fakta og retsregler kan
sættes på en matematisk
formel. Skønsmæssige
afgørelser udelukkes**

**Samarbejde med IT-
afdeling**

Skønnets forskydning

Resultatbesættelse

**Indkodet
procedureafhængighed**

Indkodet rigiditet

Teknologiforståelse

Fragmenteret
sagsbehandling

Kompleks sagsbehandling

Digitaliseringsklar
lovgivning

Faglige medarbejdere og
mellemledere skal indgå i
tværfaglige samarbejder,
hvor
informationsteknologiske
spørgsmål er afgørende

Skønnets forskydning

Resultatbesættelse

Indkodet
procedureafhængighed

Indkodet rigiditet

Teknologiforståelse

Fragmenteret
sagsbehandling

Kompleks
sagsbehandling

Digitaliseringsklar
lovgivning

Samarbejde med IT-
afdeling

Sagsbehandlerens
skønsmæssige
råderum indskrænkes -
det forskyder sig til
systemdesignere

Resultatbesættelse

Indkodet
procedureafhængighed

Indkodet rigiditet

Teknologiforståelse

Fragmenteret sagsbehandling

Kompleks sagsbehandling

Digitaliseringsklar lovgivning

Samarbejde med IT-afdeling

Skønnets forskydning

Automatisk
beslutningsvirksomhed er
effektiv, men uigennemsigtig.
Forvaltningen risikerer at
henfalde til et overdrevent
fokus på at producere
afgørelser, uden at skele til
kvaliteten heraf

Indkodet
procedureafhængighed

Indkodet rigiditet

Teknologiforståelse

**Fragmenteret
sagsbehandling**

**Kompleks
sagsbehandling**

**Digitaliseringsklar
lovgivning**

**Samarbejde med IT-
afdeling**

Skønnets forskydning

Resultatbesættelse

**Når procedurer
indkodes i
beslutningssystemer,
begrænser det
forvaltningens
fleksibilitet**

Indkodet rigiditet

Teknologiforståelse

Fragmenteret
sagsbehandling

Kompleks sagsbehandling

Digitaliseringsklar
lovgivning

Samarbejde med IT-
afdeling

Skønnets forskydning

Resultatbesættelse

Indkodet
procedureafhængighed

Ældre, komplekse
beslutningssystemer kan
være vanskelige at
overskue og dermed
ændre. Dette kan reducere
organisationens
tilpasningsevne

Teknologiforståelse

**Fragmenteret
sagsbehandling**

**Kompleks
sagsbehandling**

**Digitaliseringsklar
lovgivning**

**Samarbejde med IT-
afdeling**

Skønnets forskydning

Resultatbesættelse

**Indkodet
procedureafhængighed**

Indkodet rigiditet

Workshop

Jesper Hundebøl
Lektor, ph.d.
Forvaltningsuddannelserne
28. marts 2017

Workshop

Instruks, formål

- En plade, otte felter (rammen)
 - Modul 1-6, to valgmoduler
- Ni kort
 - Et kort, et begreb
 - Alle får de samme ni kort
- Forhandling – placer kortene – I vælger selv, hvor mange og hvor
 - *Fortætninger, forskydninger, associationer?*
- **Hvordan kan centrale begreber om autoforvaltning indgå i undervisningen på modul 1-6 eller i valgmoduler (definer selv)**
 - Kopi af studieordning
- **Supplerende øvelser**
- Udvid øvelsen i relation til
 - Læringsmål
 - Kerneområder
 - Supplerende "spilleplade"
- Diskuter den præsenterede øvelsesopgave
 - Overvej hvordan den kan forbedres

Opsamling, perspektivering

Jesper Hundebøl
Lektor, ph.d.
Forvaltningsuddannelserne
28. marts 2017

Opsamling

M1	M2	M3	Valgfag
M4	M5	M6	Valgfag

Opsamling



- Læringsmål...

- Kerneområder

Center for Uddannelsesstøtte søger administrationsbachelorer til digital forvaltning

Dine arbejdsopgaver vil blandt andet bestå i

- digitalt understøttet journalisering og sagsbehandling af ansøgninger og lignende, der ikke behandles fuldautomatisk – herunder indsamling af relevant, supplerende dokumentation
- systemunderstøttelse og vedligeholdelse af det daglige dataflow
- at yde teknisk og faglig støtte til brugere på uddannelsesinstitutionerne
- at bidrage til projektgrupper med henblik på tilretning, vedligeholdelse og udvikling af vores it-systemer i forbindelse med ny lovgivning

Vi forventer, at du

- har viden om offentlig administration, forvaltning og service i et digitalt perspektiv
- udviser teknologiforståelse og forholder dig kritisk reflekterende til digitale systemlandskaber
- sætter dig ind i fagområdet dataflow og brug af fx registerdata
- selvstændigt kan navigere i forskellige it-systemers brugergrænseflade
- indgår konstruktivt i samarbejde med kolleger, it-eksperter og programmører
- opsporer digitale fejlkilder og udreder datakonflikter, evt. i samarbejde med erfarne kolleger
- proaktivt agerer på systemgenererede kontrollister
- udviser forståelse for muligheder i digitale teknologier og fx udnytter online vejledninger
- bevarer overblikket ifm fx systemnedbrud
- holder dig orienteret om og respekterer forvaltnings- og persondataretlige regler

www.phmetropol.dk

PROFESSIONSHØJSKOLEN

METROPOL