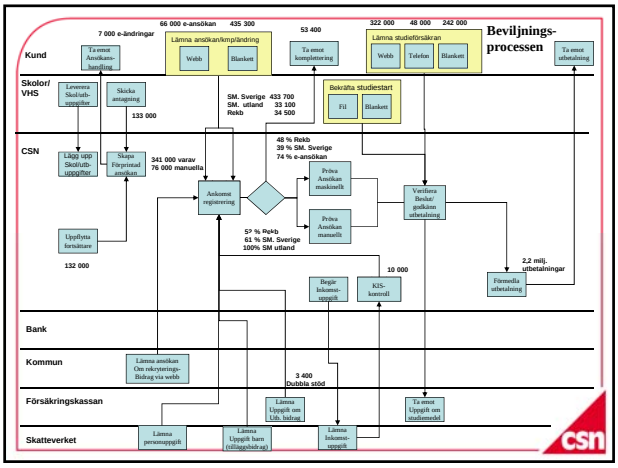
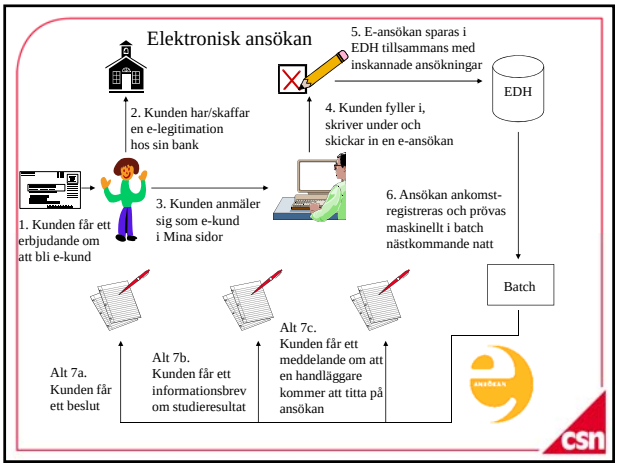
Att göra e-förvaltning

Några observationer och reflektioner inifrån en myndighet

All är barn i början!

- 1993: Hämta informationen där den finns
  - Säker information
  - Snabb information
- 1993: Scanna dokument
  - Runda CSN, oberoende av geografi
- 1996: Automatiska processer
  - Helmaskinella beslut
- 1997: Webbplats
  - Dina sidor, PIN-kod
- 2006: E-ansökan





AVI-projekt: Några slutsatser

- En medveten utformning av de framtida arbetena är nödvändig
- Det största arbetsmiljöproblemet är att inte få arbeta effektivt
- Fokus på kvalitet i servicen
- Att arbeta smartare fordrar mycket användbara IT-stöd
- Automatiseringen ger en rad effekter som man måste beakta
- Högt engagemang fordrar ett bra arbete
- ”24-timmars CSN” innebär att skapa effektiva kundmöten.

Reflektioner

- Nytaylorism?
  - Hur ser vi på personalen?
    - Utbytbara delar i processen, resurser, timmar…
- Kostnader
  - K/I-kalkylerna höll de?
- Kunderna
  - Utveckling för de starka – hann vi med de andra?