

Medarbetarperspektiv på eFörvaltning

- Arbetsplatsdemokrati och förvaltningsutveckling

Katarina Lindblad-Gidlund & Katarina Giritli-Nygren



Katarina Lindblad-Gidlund

- Lektor i Samhällsinformatik
- Disputerade i informatik (Lindblad-Gidlund (2005) Techno therapy, a relation with technology)
- Grundutbildning i sociologi
- Ledare för CITIZYS Research Group
- Forskar kring:
 - Vår relation **med** teknik
 - Social hållbarhet (IT, innovation och samhällsutveckling)
 - eGovernmentfrågor (demokratisk förvaltningsutveckling)



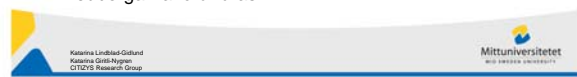
Katarina Giritli-Nygren

- Doktorand i Sociologi
- Skriver avhandling om:
"Förvaltningens nya produktionssätt"
(The commodification of "e")
- Hur omsätts en global förvaltningsreform i en lokal kontext?
- Hur utformas förhållandet mellan tekniska komponenter och nya managementinitiativ?



Medborgarperspektiv - Medarbetarperspektiv

- Ett bredare medborgarperspektiv (>kundorientering)
- Den offentliga sektorn rymmer en stor arbetsstyrka och påverkar en stor del av befolkningen
- Kunskap om vilka yrkeskategorier som berörs och på vilket sätt
- Nödvänt med en långsiktig personalhantering (effektivt, demokratiskt och hållbart sätt)
- Dessutom, hur anställda upplever att relationen till medborgarna förändras



ISAR (IT support abundance/redundancy)

- Initierades 2006
- Projekt mål :
 - ISAR syftar till att bidra till förståelsen av hur utvecklingen av en lokal eGovernment förändrar den offentliga administrationens förutsättningar. Och att synliggöra hur olika inomorganisatoriska processer samvarierar och influerar dess output.
- Studieobjekt
 - Interaktionen mellan olika sociala och kulturella tolkningsramar
 - Ledares översättning, positionering och handlingsstrategier
 - Användares vardagliga arbetspraktiker
 - Överskott/Underskott



Forts ISAR

- Casestudie/mellanstor svensk kommun
- Den nya handläggaren – hot eller möjlighet
- Chefen i staten (utbildning + studie)
- eMedarbetaren (SÖT)
- Chefen i statsförvaltning (studie)
- Avhandling 2009: The commodification of "e" in public administration/Giritli-Nygren



Teoretisk hemvist: glömda och gömda kunskaper

- Klassiska sociologiska perspektiv
- Nya former av organisering med konkreta arbetspraktiker
- Sambandet mellan produktivkrafternas utveckling och arbetsdelning
- The division of Labour "labour process skolan"

Kontinuum av översättningar

- Nyinstitutionell teori (Rövik, Czarniawska, Latour)
- Idéer på resa
- Översättningar, tolkningar, strategier, praktiker (organisational talk and work practices)
- Hur idéer materialiseras påverkar medborgarnas relation till eFörvaltning
- Konkreta styrningsstrategier och arbetspraktiker

De organisatoriska konsekvenserna och den sociala betydelsen av "e" i offentlig förvaltning

- Global symbolproduktion (rationaliseringsmyt)
 - The Myth of eGovernment
- Översättning i lokala texter och policydokument
 - eGovernmentality
- Lokala ledares översättning i lokal kontext till konkreta strategier
 - Leaders as mediators of megatrends
- Konsekvenser för de anställdas arbetspraktiker
 - Monotonic caseworkers and professional personalised bureaucrats in the everyday practices of eGovernment

Styrningsstrategier och managementinitiativ

Lokala ledare får till uppgift att översätta och förmedla en global reform i sin lokala kontext, och då handlar det ofta om att skilja mellan enkla och komplexa processer:

- Upprätthålla, effektivisera och automatisera standardiserade e-tjänster
- Erbjuder speciell service till de som har behov av eller efterfrågar icke standardiserade lösningar

Två parallella scenarier

Den monotona handläggaren	Den personliga byråkraten
	

Använda dessa för att belysa ett antal områden....

Den monotona handläggaren

Effektivisering
Automatisering
Enkla processer
Nedgradering

Den personliga byråkraten

Tjänsteutveckling
Individualisering
Personlig service
Komplexa processer
Uppgradering

1. Arbetets innehåll

Den monotona handläggaren

ökad ärendehantering,
rutinartad kontakt med klienter,
förskjutning från att
arbeta med
människor till att
hantera dokument

Den personliga byråkraten

Problemlösning
Försäljning och rådgivning
Upprätthålla och effektivisera
de IT-baserade tjänsterna
Agera specialist då
kunderna efterfrågar
icke standardiserade lösningar

Katarina Lindblad-Gidlund
Katarina Gills-Nygren
CITZYB Research Group

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

2. Kompetenskravsförändring

Den monotona handläggaren

Utarmning
Hög effektivitet
Komplexiteten minskar
Lägre kvalifikationskrav

Den personliga byråkraten

Uppkvalificering
Vidgade arbetsbeskrivningar
Komplexiteten ökar
Ökat ansvar och ökade
kvalifikationskrav

Katarina Lindblad-Gidlund
Katarina Gills-Nygren
CITZYB Research Group

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

3. Maktposition i organisationen

Den monotona handläggaren

Låg grad av påverkan
Centraliserat ansvar
Nedgradering

Den personliga byråkraten

Hög grad av påverkan
Decentraliserat ansvar
Uppgradering

Katarina Lindblad-Gidlund
Katarina Gills-Nygren
CITZYB Research Group

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

4. Relation till kund/Medborgare

Den monotona handläggaren

Rutinhantering
Tillfällig och snabb
Osynlig
Standardiserad

Den personliga byråkraten

Rådgiva
Lös ett problem
Sälja en vara
Individualiserad

Katarina Lindblad-Gidlund
Katarina Gills-Nygren
CITZYB Research Group

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

Standardiserade processer och god medborgarservice

- Konventionell byråkrati – standardiserade processer har inom ramen för den konventionella byråkratin sin legitimitetsgrund i rättssäkerhet
- Kundorienterad byråkrati – standardiserade processer har i den moderna byråkratin sin legitimitetsgrund i "god service"

Men det finns en spänning mellan en standardiserad produktion och en kundorienterad produktion

Katarina Lindblad-Gidlund
Katarina Gills-Nygren
CITZYB Research Group

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

Problematiska servicebegreppet

- Snabb precis och enkel = god service
- Kvalitet och Effektivitet
- Komplexitet
- Helhet
- Bland dem som utför förvaltningens vardagliga arbete finns det en motsättning mellan kvantitet och kvalitet, i deras berättelser är "snabb" inte alls synonymt med "bra".
- Viktigt att instrumentell verksamhetsutveckling och medborgarservice förs samman

Katarina Lindblad-Gidlund
Katarina Gills-Nygren
CITZYB Research Group

Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

Medborgarperspektiv på eFörvaltning

Den monotona handläggaren

Rutinhantering
Tillfällig och snabb
Osynlig
Standardiserad
DISTANS

Den personliga byråkraten

Rådgiva
Lös ett problem
Sälja en vara
Individualiserad
NÄRHET



Katarina Lindblad-Gustaf
Katarina Göss-Nygren
CITIZENS Research Group



Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY