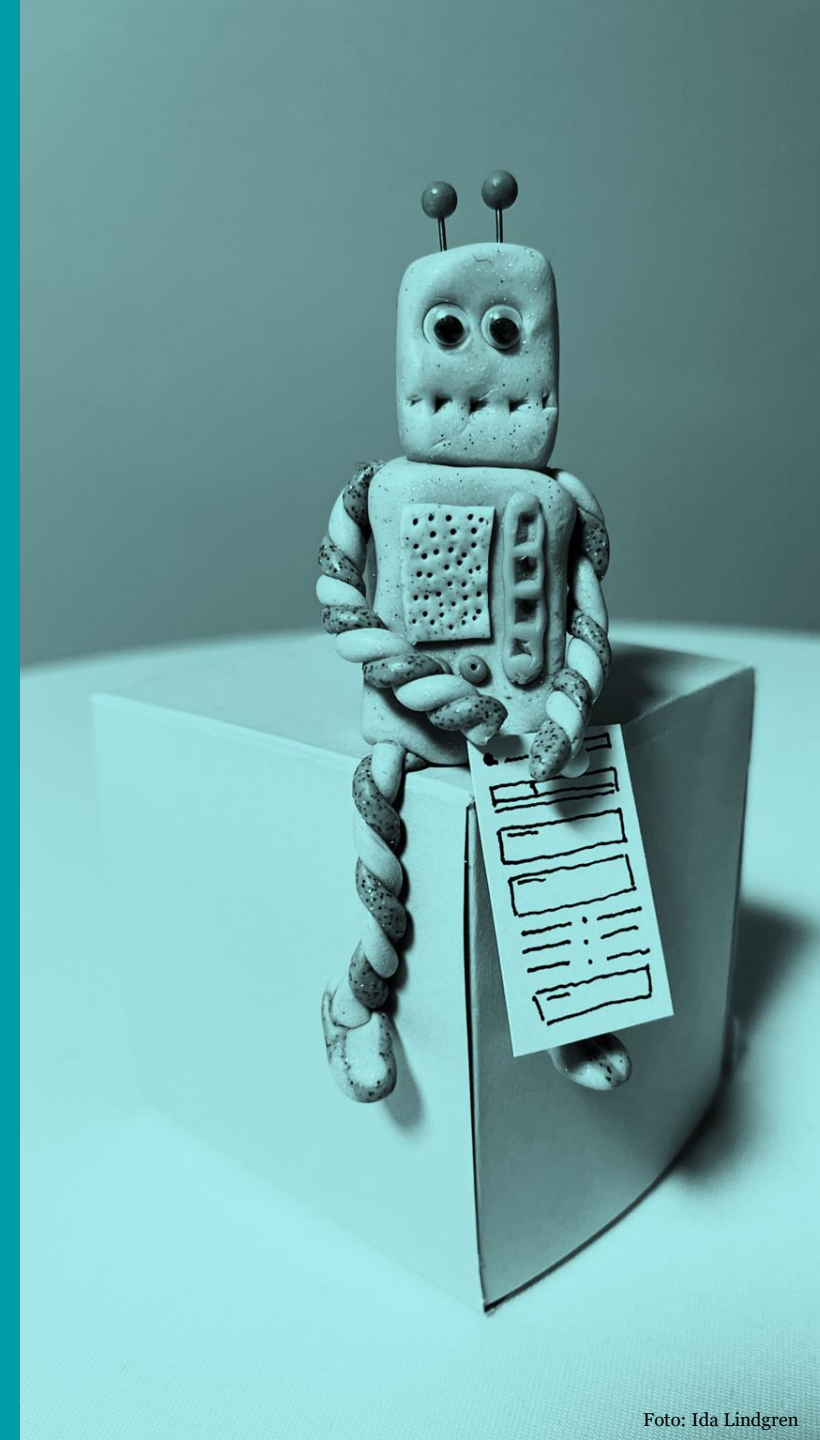


Från blankett till robot?

Om automatiserad ärendehantering i svenska kommuner

Ida Lindgren, Daniel Toll, Björn Johansson, Maria Booth, Aya Rizk

Avdelningen för informationssystem och digitalisering
Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling
Linköpings universitet
Kontakt: ida.lindgren@liu.se



Mål för digitaliseringspolitik

Målet för digitaliseringspolitiken är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.



Regeringskansliet

För ett hållbart digitaliserat Sverige
– en digitaliseringsstrategi



Regeringskansliet

Från mål till policy, praktik, och värde för kommunerna?

Automatiserad
ärendehantering

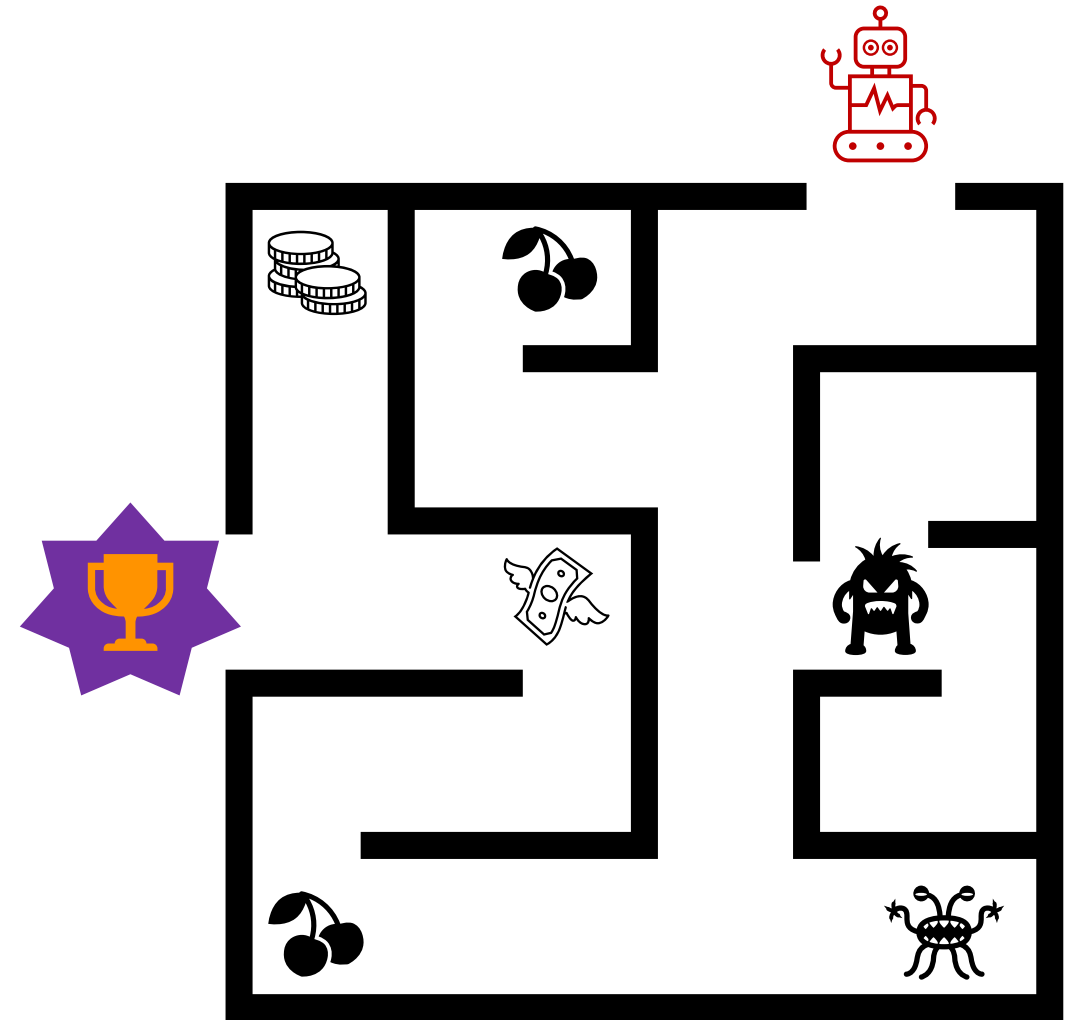
ATT FRIGÖRA TID FÖR VÄRDESKAPANDE ARBETE



Automatisering är krävande

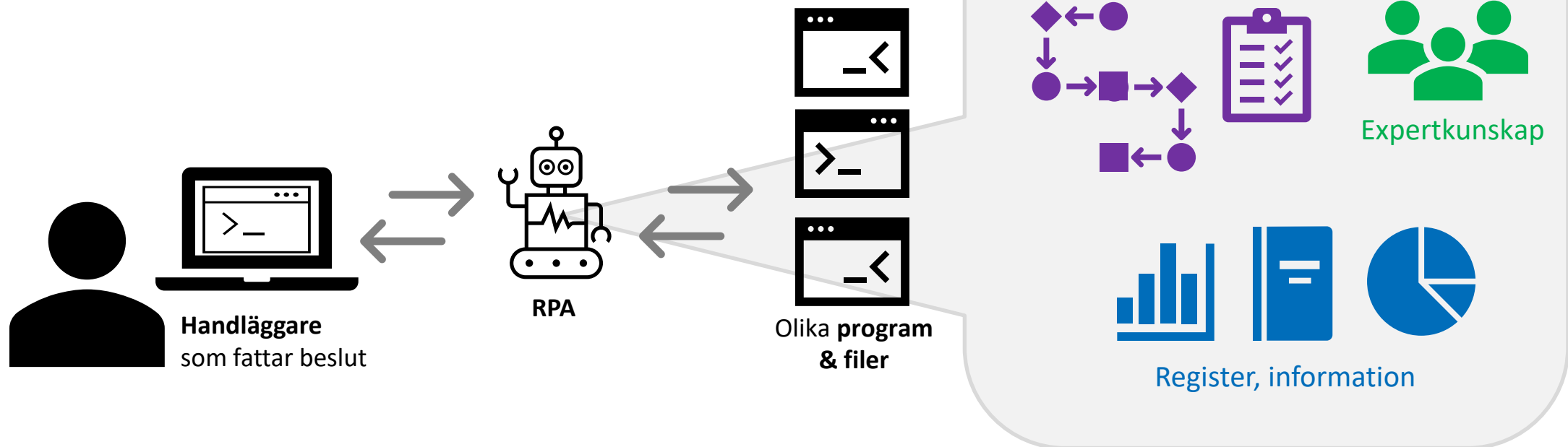
Stor variation mellan kommunerna:

- Lyckade exempel <---> Nedlagda utvecklingsprojekt
- Entusiasm <---> Oro för framtida arbetssituation
- Succé <---> Blasé



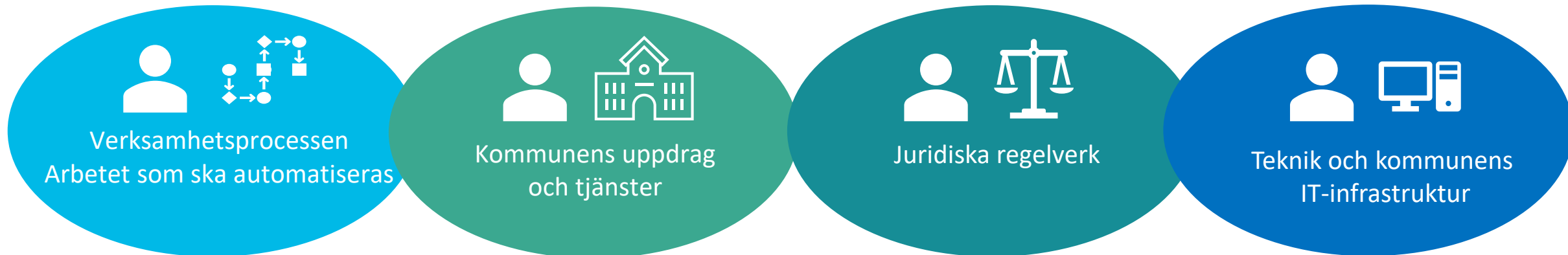
Komplexiteten underskattas

- Automatisering ses som en teknisk fråga, *men*
- huvudfokus vid automatisering måste ligga på kartläggning och utveckling av verksamhetens processer och arbetssätt.



Automatisering kräver många kompetenser

- Automatisering skär på tvärs genom kommunens processer, förvaltningar och stödfunktioner och konkurrerar ofta med andra utvecklingsinitiativ i kommunen.
- Många kompetenser krävs för att arbeta med automatisering:



Automation kan skapa värde för kommunen, men...

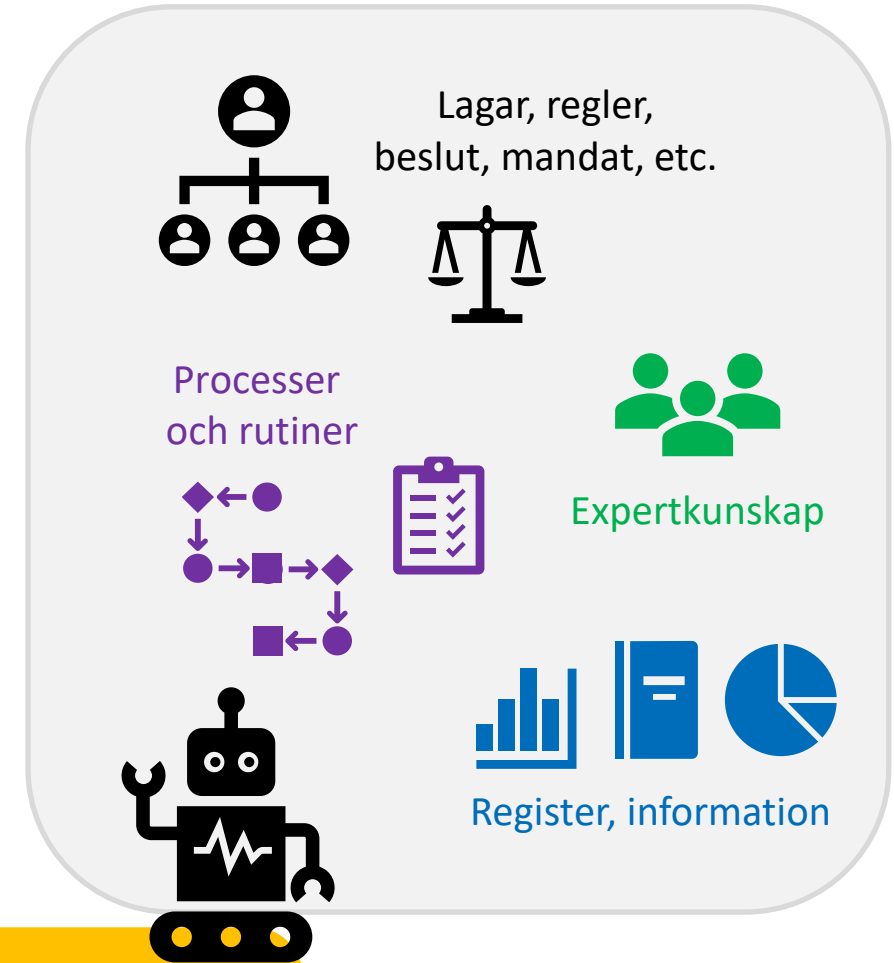
- Leder ej till **snabba kostnadsbesparingar**, då denna typ av förändring kräver **investeringar** för att realiseras.
- **Nya arbetsuppgifter** tillkommer i automationens närhet, ex.
 - övervakning
 - förvaltning



Foto: Daniel Toll

Tumregler för automatisering

- att processen kan dokumenteras på ett tydligt och standardiserat sätt.
- att all nödvändig information finns tillgänglig i digital form.
- att det är tekniskt och juridiskt möjligt att hantera all nödvändig information i processen digitalt (lagra, hantera och bearbeta data i processen).
- att processen hanterar stora mängder data eller stora volymer av ärenden.



Ett METODSTÖD är under
framtagning.
Publiceras våren 2024

Läs mer i vår rapport: Från blankett till robot?

Om automatiserad ärendehantering i
svenska kommuner

Ida Lindgren, Daniel Toll, Björn Johansson, Maria Booth, Aya Rizk

Avdelningen för informationssystem och digitalisering

Linköpings universitet

Kontakt: ida.lindgren@liu.se

