



Expertgruppen för digitala investeringar

Rekommendation Migrationsverket för investeringarna
Min Sida, e-DAR och Informationskvalitet

Datum: 2018-03-15

Dnr: Komm2018/00306-1

Tre strategiskt viktiga satsningar för att förbättra service och snabbare handläggning

Migrationsverket har bett Expertgruppen för digitala investeringar att analysera tre digitala satsningar: Min Sida, eDAR och Informationskvalitet. Samtliga är strategiskt viktiga insatser för att möta sökandes behov av service och effektiv handläggning av sökandes ärenden.

Min Sida handlar om att erbjuda en förbättrad service till sökande genom att en stor del av de frågor som Migrationsverket idag besvarar i form av bemannad service istället kan besvaras via smarta digitala servicetjänster. Total projektkostnad ska inte överstiga 29,6 mnkr.

eDAR – handlar om att modernisera och utveckla de digitala tjänsterna för hantering av alla ansökningar om uppehållstillstånd förutom asyl, tex arbetstillstånd och uppehållstillstånd för anhöriga. eDAR beräknas kosta ca 50 miljoner inklusive förstudie.

Insatsen *Informationskvalitet* handlar om att leverera lösningar för att åtgärda informationskvalitetsbrister och är en förutsättning för att bla Min Sida ska kunna leverera rätt information.



Metodbeskrivning

- Migrationsverket har önskat stöd från Expertgruppen för tre olika initiativ.
- Möjligheten att analysera flera initiativ har ökat vår möjlighet att också stötta Migrationsverket med mer övergripande iakttagelser, vilket myndigheten efterfrågat.
- Expertgruppens 6 utgångspunkter har använts som grund för identifiering av observationer och framtagning av rekommendationer.
- Observationer är vad Expertgruppen har sett och uppmärksammat vid analys av skriftligt underlag samt i dialog med myndigheten.
- Rekommendationerna grundas på observationer och Expertgruppens bedömning.
- Expertgruppens kansli har träffat medarbetare och ledning, sammantaget vid fyra tillfällen.
- Expertgruppen och kansliet har diskuterat observationer och rekommendationer med representanter för myndighetens ledning vid två tillfällen.



Expertgruppens övergripande observationer

- De tre valda insatserna visar att myndigheten vill gå mot en ökad digitalisering för att möta sökandes förväntningar på service och effektivitet och ligger därmed väl i linje med regeringens satsning på Digitalt först.
- Det finns en ny ledning hos myndigheten som tagit frågan om ökad digitalisering på allvar. Ledningen utgör en viktig sponsor för fortsatt förändringsarbete och hur väl myndigheten kommer att lyckas med sina satsningar.
- Det pågår ett omfattande omställningsarbete och organisationsöversyn inom myndigheten som kan utgöra grund för ett strategiskt omtag för myndighetens digitalisering och även lägga grunden för ett nytt arbetssätt i verksamhetsutvecklingen. Det finns även en medvetenhet på myndigheten om att man behöver bli bättre på förändringsledning och kommunikation kring verksamhetsutvecklingen.
- Olika delar av myndigheten har olika uppfattningar om ambitionen med de enskilda satsningarna, dess omfattning och inriktning men även kring behovet av utveckling i stort på myndigheten. Det är svårt att se hur de enskilda insatserna hör ihop med andra pågående och planerade initiativ. Det saknas även en verksamhetsstrategi men det finns planer på att ta fram en sådan. Det är av yttersta vikt att det sker i närtid.
- Vi uppfattar att myndighetens vision är ambitiös men att den behöver omsättas och brytas ner i en mer träffsäker förmågekarta som tydliggör vilka förmågor som saknas eller behöver utvecklas, och vilka enskilda insatser som behövs för att nå dessa förmågor. Myndigheten behöver även bottsna i frågan kring den framtida informationsförsörjningen och tillgängliggörande av information för myndigheten och för andra aktörer. Viktigt att arbetet med den arkitektoniska målbilden fortsätter.



Expertgruppens övergripande observationer

- Vi har mött många duktiga och engagerade medarbetare som tar stort ansvar för sitt arbete, och det finns stor potential att använda deras kompetens. Den interna styrningen med inslag av beställare/leverantörmodell leder dock till en del onödig administration samt medför att det finns risker att myndighetens fulla kompetens och förmåga inte omhändertas. Avsikten är att dessa brister ska tas om hand i den nya organisationen som ska träda i kraft 1 april 2018.
- Arbetet i de tre valda insatserna visar att det finns en medvetenhet om att myndigheten behöver arbeta mer med användare. Detta behöver stärkas och utvecklas ytterligare. Användarnas beteenden skiftar fort och myndigheten behöver ta höjd för förändrade beteendemönster i den tekniska utvecklingen.
- Myndigheten har börjat arbeta behovsdrivet och har utvecklat kompetens inom området men har för avsikt att utveckla detta ytterligare. Delar av myndigheten arbetar mer agilt men detta är främst inom utvecklings- och it-verksamheten. Det finns möjlighet att driftsätta kontinuerligt men av praktiska skäl görs inte driftsättningar kontinuerligt utan utvecklad funktionalitet samlas. Detta medför att myndigheten ibland behöver vänta länge på återkoppling från användarna.
- Det finns samarbete med andra myndigheter genom eSam-programmet. Migrationsverket är tex färdledande myndighet för livshändelsen Ny i Sverige. Det finns en stark ambition hos ledningen att stärka samarbetet med andra myndigheter och konkreta satsningar görs tillsammans med Skatteverket, vilket är väldigt positivt utifrån ett nationellt perspektiv. Detta kommer på sikt att leda till tids- och kostnadsbesparingar för flera myndigheter.



Expertgruppens Rekommendationer

- Fortsätt att sätta sökandes behov och beteendemönster i fokus! Komplettera detta med att öppna upp era satsningar för ett för staten som helhet ännu bredare perspektiv. Många myndigheter är beroende av den information som Migrationsverket samlar in för att de i ett senare skede i kedjan ska kunna nå det myndighetsgemensamma målet för livhändelsen Ny i Sverige. Utveckla ytterligare samverkan med tex Skatteverket kring exempelvis Min Sida och arbeta tillsammans med tjänstedesign och arkitektur.
- Ni behöver fortsätta utveckla ert behovsdrivna arbetssätt och tjänstedesign. Ni har t ex redan identifierat att de flesta sökande främst använder sig av mobiltelefoner istället för datorer. Vi rekommenderar att ni i utvecklingen av framtida lösningar utgår mer från mobilt som första alternativ. Det kan också vara mer effektivt att bygga först "native-appar" istället för responsiv webb.
- Satsningen kring informationskvalitet är helt nödvändig för att nå effekt av de övriga två analyserade satsningarna. Satsningen kan med fördel brytas ner i delleveranser där första steget avser att vidta de åtgärder som behövs för att stötta övriga pågående initiativ och ett andra steg är ett mer omfattande och övergripande informationsarkitekturarbete.
- Vi skulle vilja råda er att inom ramen för ert pågående omställningsarbete och omorganisation även lägga en mer solid grund för ett mer agilt arbetssätt. Det handlar bland annat om att utveckla de roller som behövs för att kunna driva ett agilt arbetssätt med aktiva produktägare och styrgrupper med mandat att fatta beslut. Men även om att de delar av verksamheten som berörs av satsningarna behöver hitta nya sätt att arbeta närmare varandra och utveckla ett gemensamt ansvarstagande. Myndigheten behöver även utveckla förmågor för att kunna testa ny funktionalitet löpande för att säkerställa att användarnas behov tillgodoses med insatsen.
- Arbeta med att sluta gapen mellan vision och projekt, exempelvis genom att ta fram en verksamhetsstrategi. Ta fram en tydlig plan som länkar den nuvarande och framtida portföljen till övergripande vision och strategi. Fortsätt arbeta offensivt med arkitekturen och informationshanteringen. Expertgruppen stödjer er gärna fortsatt i detta arbete!

