

Datum
2019-01-11

Arbetsförmedlingens utvecklingsportfölj 2019

Styrning av utvecklingsportföljen

Arbetsförmedlingens centrala IT-utvecklingsarbete styrs med hjälp av portföljstyrning.

Styrgruppen för Arbetsförmedlingens utvecklingsportfölj är ett utskott av Arbetsförmedlingens ledningsgrupp kallat Utvecklings- och förvaltningsledningen (UFL) där överdirektören är styrgruppsordförande.

UFL agerar på en strategisk nivå och anger därmed bland annat inriktningen för myndighetens utveckling över tid, inklusive vilka nyttor som man vill se, samt följer upp densamma.

På en taktisk nivå beslutas vad som ska prioriteras och genomföras. Den taktiska nivån agerar inom ramen för fyra portföljer, vilka var och en leds av en styrgrupp.

- *Portföljen digitala tjänster för kunder*, med fokus på utveckling av digitala tjänster till Arbetsförmedlingens kunder
- *Portföljen IT-stöd för arbetsförmedlare* med följande fokusområde:
 - IT-stöd till interna användare som används direkt i förmedlingsverksamheten
 - IT-stöd till leverantörer av anskaffade arbetsförmedlingstjänster och anordnare
- *Lednings- och stödportföljen*, med följande fokusområden:
 - IT-stöd för Arbetsförmedlingens arbete med bland annat utbetalningsrelaterade frågor, interna ekonomifrågor, personalfrågor, upphandling, dokumenthantering med mera.
 - IT-stöd för organisation, ledning och styrning av Arbetsförmedlingen
- *IT-basportfölj*, med fokus på utveckling av den Arbetsförmedlingens-gemensamma IT-plattformen och möjliggörande utveckling

Nyttorealiseringsarbetet kommer under 2019 att bli ett allt viktigare verktyg för styrningen av utvecklingsportföljen. Nyttohemtagningen av vår IT-utveckling ska bli en naturlig del av vår planering och uppföljning på myndigheten.

Datum
2019-01-11

Strategisk inriktning

Arbetsförmedlingen behöver omfördela resurser från personliga möten i fysiska miljöer till självservice och/eller personlig service i digitala kanaler. På det sättet kan vi nå målet om att bli en modern och flexibel myndighet som utvecklas i takt med samhället i övrigt och den digitalisering som sker i omvärlden.

För att vi ska kunna nå dit och skapa kund- och samhällsnytta behöver vi bland annat kraftigt bygga ut våra digitala tjänster och utveckla kvaliteten i våra kundmöten. Detta innebär att Arbetsförmedlingens digitalisering och därmed kanalförflyttning av kundströmmar är en viktig pusselbit för att nå myndighetens målbild för 2021.

Målen med vår IT-utveckling är:

- ökad kundnytta och kundnöjdhet
- ökad effektivitet
- god förvaltning

genom att göra det enklare för

- våra kunder
- våra medarbetare
- andra aktörer som vill bidra till arbetsmarknadens funktionssätt

Digitala kanaler ändrar arbetssätt

Arbetsförmedlingens kund- och kanalstrategi utgår ifrån att majoriteten av kunderna kommer att ta del av tjänster och service via digitala kanaler, både via personliga möten i digitala kanaler (Kundtjänst) men också via självservice-tjänster. Digitalisering av kundärenden innebär att myndigheten i grunden kommer att ändra verksamhetslogik.

För att lyckas med den beslutade kund- och kanalstrategin så krävs en tydlig prioritering av Arbetsförmedlingens digitala utveckling.

När de digitala kanalerna är den främsta ingången för merparten av våra kunder och när allt mer av den löpande servicen sker via självservice-tjänster så kan arbetsförmedlarnas och specialisternas arbete inriktas på att ge fördjupat stöd till de arbetsgivare och arbetssökande som har behov av detta.

Ökar tillgänglighet för kunder

De digitala kanalerna ska vara tillgängliga för alla, så att alla kunder som vill också kommer att kunna använda den ingången. Detta innebär att även för kunder med utsatt position på arbetsmarknaden bidrar till digitalisering och möjlighet till självservice-tjänster bidragande till en effektivisering och förenkling i vissa delar av arbetssökandeprocessen. Detta som ett resultat av ökad tillgängligheten av våra tjänster till alla kunder.

Datum
 2019-01-11

Bättre resultat samtidigt som övergång

En utbyggnad av de digitala tjänsterna får dock inte påverka Arbetsförmedlingens resultat negativt under utbyggnadsskedet utan måste kunna kombineras med ständigt förbättrade resultat och kvalitet i insatser enligt tilldelade uppdrag och förväntningar på Arbetsförmedlingen. Detta kommer att bland annat ske genom effektivisering och nyttohemtagning i den verksamhetsutveckling med digitala lösningar som utvecklas. Därmed bidrar digitaliseringen av myndigheten till förbättrade resultat.

Vi behöver alltså kunna utvecklas strategiskt i tänkt riktning samtidigt som vi förbättrar resultaten här och nu. Arbetsförmedlingen är idag ifrågasatt och förtroendet hos våra kunder och allmänhet är låg. Det innebär att satsningar på tjänster som ger externa nyttor för kunderna måste prioriteras högt.

Utvecklingsram 2019

Under 2019 är den ekonomiska ramen vad gäller IT-utvecklingskapacitet för Arbetsförmedlingens utvecklingsportfölj satt till totalt 416 MSEK. På Förvaltningsanslaget har vi avsatt 366 MSEK och på låneramen 50 MSEK. Detta är samma nivå som föregående års totala portföljram dock så har fördelningen mellan portföljer ändrats.

Utvecklingsram per taktiskportfölj 2019

Taktisk portfölj	Fördelning 2019 (%)	Förslag 2019 (Tkr)	Anslag (Tkr)	Lån (Tkr)
Digitala tjänster	38%	160 000	140 000	20 000
Digitala arbetsförmedlingsstöd	31%	129 000	124 000	5 000
Ledning & Stöd	16%	67 000	64 500	2 500
It-bas	14%	60 000	37 500	22 500
Totalt	100%	416 000	366 000	50 000

Datum
2019-01-11

Satsningsområden inom respektive utvecklingsportfölj 2019

Ledning och Stöd

Med måldatum 2021 ska utvecklingsportföljen Ledning och stöd verka för en transformation i enlighet med:

"Agil stödverksamhet"! Vi ställer om till en agil stödverksamhet, genom utforskande och nyfiken angreppssätt testar vi nya tekniker, möjliggör en ökad framfart samt bildar partnerskap utanför organisatoriska strukturer."

"Företaget Sverige"! För våra externa kunder verkar vi för en ökad enkelhet. Som extern kund ska man så långt som möjligt bara behöva rapportera en uppgift en gång till ett ställe. Vi ska bidra till det genom en aktiv och pådrivande samverkan med andra aktörer."

Portföljen ska agera motor i förändringen i att ställa om stödverksamheten från produktionsfokus till användarfokus. Där de interna stödtjänsterna offensivt ska utvecklas och en intern kanalförflyttning ske. Portföljen ska möjliggöra att nya tekniker används och där varje lösning är effektiv och framtidssäkrad ur ett användarperspektiv.

Utvecklingen i portföljen ska använda de möjligheter som målarkitekturen ger samt på ett tydligare och mer strukturerat sätt fortsätta att bilda partnerskap med övriga delar inom Arbetsförmedlingen samt de andra tre taktiska portföljerna. För att kunna se och mäta progress i de förändringar portföljen initierar kommer arbetet med att införa nyttostyrning- och hemtagning fortsätta, där ett stort ansvar och arbete ligger i respektive produktområde. I uppföljningsrapporterna 2019 kommer portföljens totala nyttohemtagning att följas upp via den Af gemensamma strukturen för nyttohemtagning (nyttoregistret).

2019 års utveckling ska fokusera på utveckling som bidrar till följande nyttor:

* Effektivisering * Användarnöjdhet * Hållbarhet

It-bas

De senaste två åren har stora satsningar gjorts på att etablera nya gemensamma plattformar som skapar förutsättningar för framtida produktutveckling.

2019 är året då plattformarna kommer göra verklig skillnad för produktutvecklingen. För att detta ska vara möjligt krävs ett aktivt arbete tillsammans med produkterna och en fortsatt anpassning och vidareutveckling av plattformarna för att optimera användandet ur produkternas synvinkel.

Tre områden kommer att dominera arbetet under året.

Datum
2019-01-11

Den nya säkerhetsplattformen som vi precis påbörjat arbetet med. Fokus ligger på att kunna använda nya sätt för leverans av tjänster, t ex molnet. Adaptiv säkerhet med väl avvägd verksamhetsrik är en ledstjärna för arbetet.

DDI-satsningen fortsätter och kommer att intensifieras under året då helt nya insiktsområden kommer att etableras. Här ligger nyckeln till att göra Arbetsförmedlingen till en expertmyndighet.

Etableringen av en ny DXP, Digital Experience Platforms, kommer på sikt att ge helt nya möjligheter inom området tack vare valet av en leverantör som aktivt bidrar med ny kunskap och ny teknik.

För att kunna se och mäta progress i de förändringar portföljen initierar och bidrar till kommer arbetet med nyttostyrning och nyttorealiserings att fortsätta. I takt med att plattformarna börjar användas så kommer också olika typer av mätningar att etableras för att säkerställa nyttan.

Digitala arbetsförmedlingsstöd

Övergripande fokus för utvecklingen i den taktiska portföljen Digitala arbetsförmedlingsstöd kommer under 2019 att vara "Utökad service på distans och fördjupat stöd lokalt genom accelererad produktutveckling och ärendeindelade arbetsätt".

Portföljens bidrag till de 8 verksamhetsförflyttningarna kommer att vara centrala och följas löpande. Utvecklingen kommer att ha ett starkt fokus på "Frigjord tid för besparing/annat arbete" genom att automatisera och robotisera bort "onödigt" arbete samt att stötta i kanalförflyttningen.

Införandet av ärendehantering på nya BÄR-plattformen kommer att vara portföljens enskilt största initiativ under 2019. Den nya plattformen kommer möjliggöra automatiserade processer, informationstransparens och förenklade arbetsätt för kunden och för våra medarbetare på Kundtjänst och lokala Af.

För att kunna se och mäta progress i de förändringar portföljen initierar och bidrar till kommer arbetet med nyttostyrning och nyttorealiserings att fortsätta. Portföljens målbild avseende nyttoprofil kommer att vara vägledande vid planering och prioritering inom portföljens produktområden och för produkterna.

Datum
2019-01-11

Digitala tjänster

Inom portföljen Digitala tjänster fördelas satsningarna i två huvudmålområden; *Helt digital kundresa*¹ och *effektivare digital matchning*. Digitala tjänsters mål och indikatorer är en delmängd i VO Direkts styrkort.

Helt digital kundresa:

- *Ökad användning av digitala tjänster*. Ett antal indikatorer mäter användningsgraden av digitala tjänster. Målnivån på dessa indikatorer är ännu inte satta för 2019.
- *Ökad kundnöjdhet digitala tjänster*. Ett antal indikatorer mäter kundnöjdheten för digitala tjänster. Målnivån på dessa indikatorer är ännu inte satta för 2019.
- *Ökat utbud och tillgänglighet av digitala tjänster*. Ett antal indikatorer mäter utbudet och tillgänglighet. Arbete kvarstår att definiera dessa för 2019. Målnivån på dessa indikatorer är ännu inte satta för 2019.

¹ Delar av dessa indikatorer används även för att följa förändringarna i Direkt service (Business Case Arbetssökandes kanalflyttning).

Datum
2019-01-11

Effektivare digital matchning:

- Ökat antal kunder. Indikatorer som mäter antal kunder och CV finns. Målnivån på dessa indikatorer är ännu inte satta för 2019.
- Ökad kvalitet i matchningsunderlagen. Indikatorer inte klara. Osäkert hur dessa ska mätas. När dessa är framtagna kommer även målnivåer att sättas.
- *Förbättrade matchningsförmågor och ökat utbud av matchningstjänster.* Arbete pågår med att identifiera indikatorer och målnivåer för dessa.

Taktiskt fokus för portföljen Digitala tjänster beskriver vilka satsningar och områden som prioriteras för kommande år. År 2019 satsar portföljen bl.a. på att bidra till kanalflyttningen med fokus på förändringar i direkt service, digitalisera och automatisera processer, förbättra vägledningstjänster och effektivisera digital matchning.

Portföljens bidrag till en helt digital kundresa innebär att öka användandet av våra digitala tjänster, vilket vi åstadkommer genom bra tjänster, nöjda kunder, ett större utbud av tjänster och en god tillgänglighet. För att effektivisera matchningen behövs ett ökat matchningsunderlag, d.v.s. fler arbetsgivare och ett större antal CV, samt fler samarbetspartners för att öka nyttjandet av matchningsinformationen på arbetsmarknaden. Kvalitén i matchningsunderlaget behöver förbättras, nya bättre matchningstjänster måste byggas och den digitala matchningens förmågor behöver förbättras.

Representanter från berörda produktområden ingår i myndighetens tjänsteteam. De planer som tas fram och beslutas införlivas i berörda produktområdesstrategier och produktplaner.

Planeringen inom VO Direkts produktområden (PO) tar avstamp från portföljens taktiska fokus. Nedan följer sammanfattning av verksamhetsområdets produktområdesstrategier.