

Rapport 2023:16

Arbetsförmedlingens systemutvecklingsprocess för kontrollen av arbetssökande



IAF:s tillsyn

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) ansvarar för tillsynen över arbetslöshetsförsäkringen. Vi utövar tillsyn över arbetslöshetskassorna och gör uppföljning av arbetslöshetsförsäkringen. Vi granskar Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden som har samband med arbetslöshetsförsäkringen och av ärenden om återkallande av anvisning till arbetsmarknadspolitiska program, samt av Arbetsförmedlingens utbetalningar av statsbidrag till arbetslöshetskassorna. Vidare granskar vi Arbetsförmedlingens handläggning av ärenden om varning och avstängning från aktivitetsstödet, utvecklingsersättningen och etableringsersättningen och Försäkringskassans handläggning av ärenden om avstängning från sådan ersättning. Vi följer utvecklingen inom våra tillsynsområden och tar de initiativ till åtgärder som uppföljningen ger anledning till.

Vi verkar för att Arbetsförmedlingen, arbetslöshetskassorna och Försäkringskassan tillämpar bestämmelserna i lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring och lagen (1997:239) om arbetslöshetskassor samt i tillhörande förordningar och föreskrifter likformigt och rättvist. Vi verkar även för att säkerställa att arbetslöshetsersättning betalas ut endast till de personer som är berättigade till det. Det gör vi bland annat genom att påtala de brister vi finner till de aktörer vi granskar, och Arbetsförmedlingen ska till regeringen och IAF redovisa vilka åtgärder som har vidtagits eller kommer att vidtas för att avhjälpa bristerna. När det gäller arbetslöshetskassorna får vi dessutom meddela erinringar och förelägga en arbetslöshetskassa att vidta åtgärder.

Vi för statens talan i domstol och utfärdar föreskrifter inom arbetslöshetsförsäkringens område. Vi bidrar även till att förtydliga regelverket genom yttranden till bland annat Högsta förvaltningsdomstolen.



Förord

En väl utvecklad digitalisering är en förutsättning för att Arbetsförmedlingen på ett rättssäkert och effektivt sätt ska kunna utföra sitt uppdrag att kontrollera om arbetssökande följer gällande bestämmelser.

I den här rapporten redovisar IAF en granskning av Arbetsförmedlingens systemutvecklingsprocess för kontrollen av arbetssökande.

Arbetsförmedlingen har fått möjlighet att faktagranska kapitel 2 – 4 i rapporten.

Granskningen har genomförts av Patric Lindh, Jessica Edelbro Laurell, Robert Granat, Sofia Lindberg och Johanna Lund. Rapporten föredrogs av Patric Lindh. Vid den slutliga beredningen av ärendet deltog enhetscheferna Cathrine Carlberg, Mikaela Glod och Carolina Stiwenius. Enhetschefen för analysenheten har fattat beslut i ärendet.

Katrineholm den 19 december 2023

Jessica Idbrant
Enhetschef

Patric Lindh
Granskningsledare



Sammanfattning

En väl utvecklad digitalisering är en förutsättning för att Arbetsförmedlingen på ett rättssäkert och effektivt sätt ska kunna utföra sitt uppdrag att kontrollera om arbetssökande följer gällande bestämmelser.

IAF har granskat hur Arbetsförmedlingens systemutvecklingsprocess tillämpas för kontrollen av arbetssökande. Syftet har varit att granska om Arbetsförmedlingen på en övergripande nivå har säkerställt sin systemutvecklingsprocess för en rättssäker, effektiv och funktionell kontroll av arbetssökande. De huvudsakliga metoderna vi har använt är intervjuer, enkät och dokumentstudier.

Systemutvecklingsprocessen för kontrollen av arbetssökande fungerar i sin helhet bra

Granskningen av Arbetsförmedlingens systemutvecklingsprocess för kontrollen av arbetssökande visar att handläggare på enheterna Granskning och kontroll samt enheten Ersättningsprövning tycker att de digitala systemstöden till stor del uppfyller deras behov.

Kontrollfunktionens tillämpning av systemutvecklingsprocessen ingår i Arbetsförmedlingens myndighetsövergripande systemutvecklingsprocess. Processen inkluderar steg för att integrera juridik och säkerställa att utvecklingen motsvarar beställningarna. Den innefattar även efterkontroller för rättssäkerhet och likabehandling. Arbetsförmedlingen samarbetar också med Försäkringskassan och Sveriges a-kassor i systemutvecklingsprocessen, bland annat för att förhindra felaktiga utbetalningar.

IAF bedömer sammantaget att kontrollfunktionens tillämpning av systemutvecklingsprocessen för kontrollen av arbetssökande i sin helhet fungerar bra. Tillämpningen beaktar kontrollfunktionens behov och säkerställer goda förutsättningar för likabehandling samt en rättssäker, effektiv och funktionell kontroll av arbetssökande.

Kommunikationen om prioriteringar i systemutvecklingsprocessen kan förbättras

Granskningen har visat att prioriteringen av förändringar av de digitala systemstöden inte alltid är tydlig för handläggarna, och att det finns ett behov av större transparens kring hur besluten om förändringar fattas. Otydligheten riskerar att minska handläggarnas vilja att föreslå förbättringar och därmed medverka till systemutvecklingen.



IAF bedömer sammantaget att Arbetsförmedlingen kan förbättra sin kommunikation till handläggarna kring vilka prioriteringar myndigheten gör i systemutvecklingsprocessen. En förbättrad kommunikation kan öka förståelsen för beslutsprocessen och uppmuntra handläggarna att fortsätta bidra med förbättringsförslag för en funktionell handläggning.

Arbetsförmedlingen bör ha en harmoniserad och gemensam systemutvecklingsprocess för att stärka kontrollen av arbetssökande

Arbetsförmedlingen har påbörjat ett arbete med att harmonisera sin systemutvecklingsprocess över hela myndigheten. Kontrollfunktionens tillämpning av systemutvecklingsprocessen ingår i denna övergripande strategi.

Andra delar av Arbetsförmedlingen har dock inte tillämpat systemutvecklingsprocessen på samma sätt som kontrollfunktionen. Det har försvårat kontrollfunktionens handläggning och har medfört risker för att delar av systemstöden som kontrollfunktionen behöver inte helt har uppfyllt deras behov. Kontrollfunktionen har därför behövt genomföra andra åtgärder för att uppfylla behoven för en rättssäker handläggning.

IAF anser att Arbetsförmedlingen behöver tillvarata kontrollfunktionens behov i all utveckling av systemstöd som de behöver i sitt arbete med kontrollen av arbetssökande. IAF ser därför positivt på att Arbetsförmedlingen arbetar med att införa en harmoniserad och gemensam systemutvecklingsprocess. Det kan leda till att rättssäkerheten för kontrollfunktionen säkerställs på ett bättre sätt och att kontrollen av arbetssökande kan förbättras och förenklas.

IAF bedömer sammantaget att Arbetsförmedlingen kan stärka kontrollen av arbetssökande genom att fortsätta arbetet med införandet av en harmoniserad och gemensam systemutvecklingsprocess för hela myndigheten.



Innehåll

1	Inledning	8
1.1	Syfte och frågor	8
1.2	Metoder	8
1.2.1	Enkät	9
1.2.2	Intervjuer	10
1.3	Rapportens disposition och innehåll	10
2	Arbetsförmedlingens myndighetsövergripande systemutvecklingsprocess	11
2.1	Portfölj- och produktstyrning	12
2.2	Arbetsförmedlingen arbetar agilt	13
2.3	Systemutvecklingens olika faser	13
2.4	Steg i systemutvecklingsprocessen	14
2.5	Systemutvecklingsprocessens värdeskapande perspektiv	16
2.6	Systemutvecklingsprocessens juridiska förutsättningar	16
2.6.1	Princip om informationssäkerhet	17
2.6.2	Princip om utveckling av juridik	17
2.6.3	Juridisk handbok	17
3	Arbetsförmedlingens arbete med kontroll av arbetssökande	19
3.1	Arbetsförmedlingens praktiska arbete med kontrollen av arbetssökande	19
3.2	Arbetsförmedlingens nuvarande systemstöd för kontrollen av arbetssökande	20
3.2.1	Produkten Kontroll som stöd	21
3.2.2	Produkten Kontroll som stöd ska flyttas till ny teknisk plattform	22
4	Arbetsförmedlingens tillämpning av systemutvecklingsprocessen för kontrollfunktionen	24
4.1	Kontrollfunktionens roller och ansvarsområden i systemutvecklingsprocessen	24
4.2	Systemutvecklingsprocessens tillämpning för produkten Kontroll som stöd	25
4.3	Arbetet med att identifiera behov av systemutveckling	26
4.3.1	Utveckling för att säkerställa driften	26
4.3.2	Utveckling vid ändringar i bestämmelser och identifierade brister	26
4.3.3	Utveckling utifrån handläggarnas förbättringsförslag	26
4.4	Prioriteringar och beslut i systemutvecklingsprocessen	27
4.4.1	Drift och regelförändringar har högsta prioritet	27
4.4.2	Likabehandling och rättssäkra processer ska genomsyra systemutvecklingen	28



4.4.3	Enheternas samarbete i processen för systemutvecklingen	28
4.4.4	Utvecklingsbehov samlas i backlogg	29
4.4.5	Arbetsförmedlingen samarbetar med andra myndigheter och aktörer	29
4.5	Genomförandefasen innehåller flera kvalitetshöjande moment	30
4.5.1	Samarbetsformer under genomförandefasen.....	30
4.5.2	Kontrollsteg i utvecklingsprocessen ska säkerställa kvaliteten	30
4.6	Information om förändringar under systemutvecklingsprocessen	31
4.7	Hanteringen av handläggarnas förbättringsförslag	31
4.7.1	Handläggarna vet vart de ska vända sig med förbättringsförslag	32
4.7.2	Många handläggare som lämnar förbättringsförslag får återkoppling	33
4.8	Enheternas kommunikation i systemutvecklingsprocessen	34
5	Slutsatser och bedömningar	36
5.1	Systemutvecklingsprocessen för kontrollen av arbetssökande fungerar i sin helhet bra.....	36
5.2	Kommunikationen om prioriteringar i systemutvecklingsprocessen kan förbättras.....	37
5.3	Arbetsförmedlingen bör ha en harmoniserad och gemensam systemutvecklingsprocess för att stärka kontrollen av arbetssökande.....	37
5.4	Redogörelse för åtgärder	38
Källor		39



1 Inledning

En väl utvecklad digitalisering är en förutsättning för att Arbetsförmedlingen på ett rättssäkert och effektivt sätt ska kunna utföra sitt uppdrag att kontrollera om arbetssökande följer gällande bestämmelser. En av IAF:s tidigare granskningar visade att Arbetsförmedlingen inte tar tillräckligt stor hänsyn till kontrollfunktionens behov vid utveckling, prioritering och införande av it-system.¹ IAF har också fått signaler i en intern rapport från Arbetsförmedlingen där de skriver att ”vid utveckling av systemstöd generellt tas inte alltid full hänsyn till att kontrollmoment ska utföras, utan fokus läggs i större utsträckning på effektivitet i handläggningen”.² Arbetsförmedlingens slutsats i rapporten är: ”Utvecklingsarbetet av systemstöd för kontroll är inte samordnat”.

1.1 Syfte och frågor

Syftet är att granska om Arbetsförmedlingen på en övergripande nivå har säkerställt sin systemutvecklingsprocess³ för en rättssäker, effektiv och funktionell kontroll av arbetssökande.

Granskningen utgår från följande frågor:

- Hur fungerar Arbetsförmedlingens systemutvecklingsprocess?
- Hur säkerställer Arbetsförmedlingen att systemutvecklingsprocessen fungerar för en rättssäker, effektiv och funktionell kontroll av arbetssökande?
- Beaktar Arbetsförmedlingen kontrollfunktionens behov av systemutveckling så att kontrollen av arbetssökande kan ske på ett rättssäkert sätt?

1.2 Metoder

För att besvara frågorna och uppfylla syftet med granskningen har vi haft inledande dialoger med Arbetsförmedlingen. IAF tilldelades då kontaktpersoner från

¹ IAF 2022:12 *Fungerar Arbetsförmedlingens kontroll av aktivitetsrapporter?*

² Arbetsförmedlingen: *Anpassad kontrollverksamhet -1 Nulägesbild*. Af-2020/0046 1439, sid 7

³ En systemutvecklingsprocess är i allmänhet den process inom en organisation som hanterar införanden av nya digitala system samt omhändertar användarnas krav och önskemål, liksom externa parter krav på förändringar i nya eller befintliga digitala system.



myndigheten som vi har haft löpande kontakt med under granskningen. Vi har gått igenom och analyserat dokumentation och andra rutiner för systemutvecklingsprocessen. Processen finns beskriven och tillgänglig digitalt på en yta i informationsplattformen SharePoint.⁴

Vi har genomfört en enkätundersökning och har även intervjuat representanter från olika enheter på Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen har också besvarat skriftliga frågor.

1.2.1 Enkät

Vi har skickat ut en enkät till samtliga kontrollhandläggare på enheterna Granskning och kontroll och samtliga handläggare på enheten Ersättningsprövning. Syftet med enkäten var att undersöka hur behoven av förändringar i digitala systemstöd för kontrollen av arbetssökande hanteras av Arbetsförmedlingen.

Med systemstöd avsågs i enkäten de digitala verktyg som används i det dagliga arbetet för kontrollen av arbetssökande. Vi ställde inga frågor om enskilda system.

Enkäten kunde besvaras under perioden 16–31 maj 2023. Det var totalt 325 handläggare som fick enkäten, varav 97 handläggare från enheten Ersättningsprövning och 228 kontrollhandläggare från enheterna Granskning och kontroll. Svarefrekvensen var 38 procent på enheten Ersättningsprövning och 62 procent på enheterna Granskning och kontroll.⁵ I redovisningen av enkätsvaren i rapporten behandlar vi begreppen kontrollhandläggare och handläggare synonymt.

Enkäten bestod av totalt 26 frågor, varav 10 var obligatoriska och de övriga utgjorde uppföljningsfrågor till tidigare lämnade svar. Antalet frågor per respondent och antalet svar per uppföljningsfråga varierade därför med hur respondenterna svarat på frågorna innan.

I kapitel 4 redovisar vi delar av enkätens svar. Enkäten i sin helhet, förutom fritextsvaren, finns i de fristående bilagorna *Kvalitetsdeklaration*, *Statistikens framställning* och *Samtliga resultat från enkäten*.

⁴ Arbetsförmedlingen: Sharepoint-material. *Utvecklingsprocessen för verksamhetsutveckling med IT-innehåll – Home* –(arbetsformedlingen.se) [februari – mars 2023]

⁵ En (1) respondent uppgav en annan enhetstillhörighet. Vi bedömde att respondenten hade arbetat på enheterna Granskning och kontroll eller enheten Ersättningsprövning tidigare, men nyligen bytt till en annan enhet och därför fanns kvar i det adressregister vi fick från enheten Ersättningsprövning.



1.2.2 Intervjuer

Vi har intervjuat Arbetsförmedlingen för att öka vår förståelse för deras systemutvecklingsprocess och hur de använder den i arbetet med kontrollen av arbetssökande. Under maj och juni 2023 intervjuade vi tre representanter från enheterna Granskning och kontroll, samt två representanter från enheten Ersättningsprövning.

De tre representanterna från enheterna Granskning och kontroll arbetar som kontrollhandläggare men har även i arbetsuppgift att vara med i systemutvecklingsprocessen. I det arbetet ingår det bland annat att fånga upp och administrera förbättringsförslag vidare till enheten Ersättningar.

Även de två representanterna från enheten Ersättningsprövning arbetar med systemutvecklingsprocessen som en del av sina arbetsuppgifter. I arbetsuppgifterna ingår bland annat att fånga upp de förbättringsförslag som handläggarna på enheten uppmärksammar i sitt dagliga arbete. De tar sedan förbättringsförslagen vidare i dialogen med enheten Ersättningar.

Under augusti 2023 intervjuade vi även representanter från enheten Ersättningar. I enhetens uppdrag ingår att ha ansvaret för tolkning av bestämmelser och normering, samt ansvara för att föra fram behov av it-utveckling för kontrollfunktionen. I arbetet ingår även övergripande frågor som rättssäkerhet, likabehandling och att arbeta för att motverka felaktiga utbetalningar. Alla de intervjuade har fått möjlighet att faktagranska skriftliga sammanfattningar av sina intervjuer.

1.3 Rapportens disposition och innehåll

I kapitel 2 presenterar vi Arbetsförmedlingens myndighetsövergripande systemutvecklingsprocess, och i kapitel 3 redogör vi för Arbetsförmedlingens arbete med kontroll av arbetssökande. I kapitel 4 redovisar vi Arbetsförmedlingens tillämpning av systemutvecklingsprocessen för kontrollfunktionen, resultatet av våra intervjuer och vår enkät. Våra slutsatser av granskningen finns i kapitel 5.



2 Arbetsförmedlingens myndighetsövergripande systemutvecklingsprocess

Det här kapitlet handlar om Arbetsförmedlingens myndighetsövergripande systemutvecklingsprocess. Kapitlet inleds med en beskrivning av Arbetsförmedlingens portfölj- och produktstyrning samt deras agila arbetssätt. Vi förklarar sedan systemutvecklingens faser och de olika stegen i systemutvecklingsprocessen. Vidare återger vi hur Arbetsförmedlingen beskriver att deras systemutvecklingsprocess är värdeskapande. Avslutningsvis går vi igenom Arbetsförmedlingens juridiska förutsättningar i systemutvecklingsprocessen.

I en internrevisionsrapport från 2020 granskade Arbetsförmedlingen styrningen av utvecklingen av interna it-stöd och digitala tjänster riktade till de arbetssökande. I rapporten konstaterade Arbetsförmedlingen att de saknar en gemensam it-utvecklingsprocess. Det gör att


risk[en] finns att avsaknaden av tydliga kriterier vid systemutveckling medför en ojämnare kvalitet i IT-utvecklingsarbetet och ett större personberoende, vilket kan leda till såväl försenade leveranser som funktionalitetsbrister och driftstörningar ... Risknivån är hög.⁶

Arbetsförmedlingen initierade därför ett arbete med att ta fram en myndighetsövergripande systemutvecklingsprocess enligt de förslag som framfördes i internrevisionsrapporten.

Rekommendationer i rapporten är att processerna bör kännetecknas av ”minimumkrav på kvalitetssäkrade moment” inom it-utvecklingen och ”acceptanskriterier vid leveranser”, genom att det införs enhetliga riktlinjer för utvecklingsarbetet när det gäller kritiska moment som riskidentifiering, kodgranskning och acceptanstestning. Det betyder att det införs en gemensam lägstanivå för vad som måste uppfyllas för att ny eller uppdaterad funktionalitet ska få driftsättas i verksamheten.

Ledningen på Arbetsförmedlingens verksamhetsområde It beslutade därför 2021 om en ny systemutvecklingsprocess som sedan dess har vidareutvecklats. Verksamhetsområde It har det myndighetsövergripande ansvaret för Arbetsförmedlingens digitalisering och för att skapa ramar för Arbetsförmedlingens processer och information. Sektionen Arbetssätt på enheten Strategisk styrning,

⁶ Arbetsförmedlingen, i Internrevisionsrapport 2020:6, *Arbetsförmedlingens Portfölj- och produktstyrning*. Af-2020/0054 1208.



avdelningen Data och styrning på verksamhetsområde It, är ansvarig för att utveckla och förvalta utvecklingsprocessen för verksamhetsutveckling med it-innehåll.

Den gemensamma systemutvecklingsprocessen är under införande stegvis. Enligt Arbetsförmedlingens it-direktör är ambitionen att införa den så snart som möjligt på hela Arbetsförmedlingen.⁷ Materialet som beskriver Arbetsförmedlingens systemutvecklingsprocess är omfattande och under revision.

2.1 Portfölj- och produktstyrning

Arbetsförmedlingens systemutveckling bedrivs inte utifrån en traditionell beställare-utförare-relation utan genom produkt- och portföljstyrning, vilket är en del av Arbetsförmedlingens verksamhetsplaneringsprocess. Styrningen sker utifrån lednings- och styrprocesser kopplat till god förvaltning. Produktstyrning är ett arbetssätt som innebär att it-

verksamheten organiseras i produkter och byggstenar med fokus på ett särskilt område, till exempel kontroll.⁸ De olika verksamhetsområdena ansvarar för sin egen produkts förvaltning och får konkurrera på lika villkor när det gäller resurserna som behövs för dess egen utveckling.

- Portfölj: samlad förvaltning av investeringar, projekt och aktiviteter inom ett eller flera områden av en organisations it-verksamhet.
- Produkt: En paketering av verksamhetsförmågor och resurser, till exempel kompetenser, arbetsinsatser och it-stöd, som möjliggör organisationens verksamhet.

Eftersom många produkter riktar sig till samma intressenter finns överlappande områden där samarbete och utbyte av erfarenheter är möjligt. Därför ordnas också produkterna i större produktområden (portföljstyrning), som ska ge god överblick och förenkla verksamhets- och systemutvecklingen.

⁷ Arbetsförmedlingen: Sharepoint-material för Arbetsförmedlingens IT-utvecklingsprocess. *Utvecklingsprocessen för verksamhetsutveckling med IT-innehåll – Home* (arbetsformedlingen.se) [februari–mars 2023].

⁸ Arbetsförmedlingens verksamhetsplan för 2021, Bilaga 3: Verksamhetsutveckling med IT-innehåll. Af-2020/0064 8443.

2.2 Arbetsförmedlingen arbetar agilt

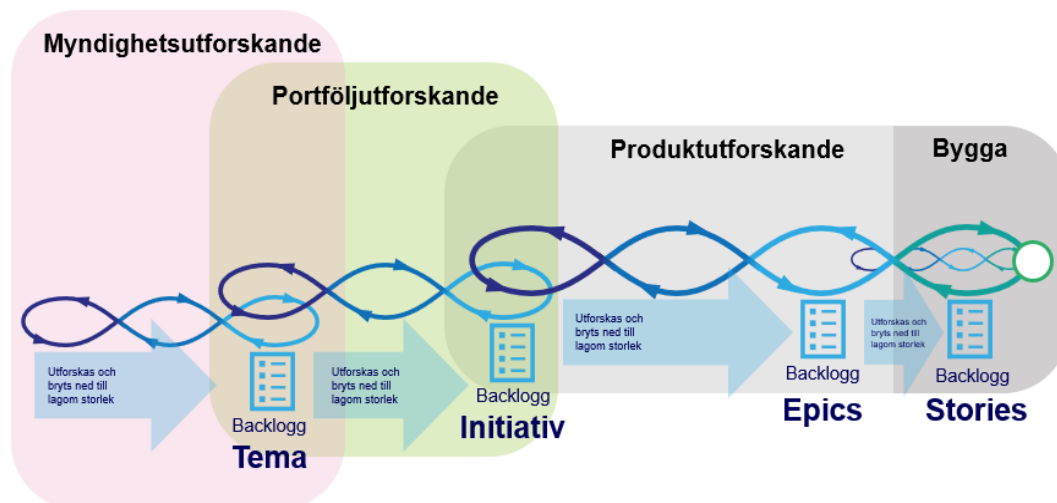
Arbetsförmedlingen tillämpar ett agilt arbetssätt⁹ vilket innebär att de lanserar de viktigaste funktionerna i ett digitalt system först, för att sedan bygga på dem och successivt skapa mervärde för användaren. Det innebär mindre och tätare releaser under hela systemutvecklingsprocessen. Det agila arbetssättet inkluderar också användarna i syfte att få in synpunkter på utvecklingen under hela processen.

Ett av målen med det agila arbetssättet är att göra it-systemen mer flexibla. Arbetsförmedlingen har dessutom börjat arbeta mer i tvärfunktionella grupper för att samla bred kompetens för att lättare kunna lösa aktuella problem.¹⁰

2.3 Systemutvecklingens olika faser

Systemutvecklingsprocessen bedrivs genom olika faser med olika löptid. I beskrivningen av Arbetsförmedlingens övergripande systemutvecklingsprocess skiljer man på myndighetsutforskande, portföljutforskande och produktutforskande faser. Figur 1 visar fasernas ordning och inbördes beroende. Andra begrepp som används synonymt med systemutvecklingens faser är strategisk nivå, taktisk nivå och operativ nivå.

Figur 1. Faserna (nivåerna) av Arbetsförmedlingens systemutvecklingsprocess.



Källa: Material från Arbetsförmedlingens SharePoint-yta.

⁹ Agil metod: ett arbetssätt där arbetet inom ett projekt bryts ner i små delar och genomförs stegvis i löpande dialog med beställaren.

¹⁰ Arbetsförmedlingens intranät: *Agilt arbetssätt när vi utvecklar systemstöd* [22 september 2022].



Den *myndighetsutforskande fasen* (strategiska nivån) har normalt en löptid på upp till flera år och innehåller inga detaljer. Den *portföljutforskande fasen* (taktiska nivån) löper upp till knappt ett år och är mer konkret, även om den inte är särskilt detaljerad den heller. Den *produktutforskande fasen* (operativa nivån) befinner sig närmast det dagliga arbetet och kännetecknas av en snabbare löptid på upp till 12 veckor. Den löptiden delas vidare upp i ett eller flera språng (sprint¹¹). Utveckling, testning, produktionssättning, incidenthantering¹² sker i den *produktutforskande fasen*.

Gemensamt för alla faser är att det finns en *backlogg*, en lista med utvecklingsbehov ordnad i prioritetsordning, som styr arbetets inriktning på både lång och kort sikt. Arbetsförmedlingen prioriterar enligt WSJF¹³-principen, så att förändringarna ger den största nyttoeffekten för deras verksamhet.

Aktuella utvecklingsbehov utforskas från den *myndighetsutforskande fasen* över till den *portföljutforskande fasen* och sedan vidare till den *produktutforskande fasen*¹⁴, för att därefter brytas ner till lämplig storlek och införas (*bygga*).

Utvecklingsbehoven sorteras parallellt med faserna under *teman*, *initiativ* och *epics* (användarkrav). Epics kan också brytas ner ytterligare i mindre delar (*stories*¹⁵). Eftersom de olika faserna arbetar med olika hastighet mellanlagras (buffras¹⁶) informationen om utvecklingsbehoven mellan faserna, så att utvecklingsarbetet kan flöda på ett effektivt sätt.

2.4 Steg i systemutvecklingsprocessen

Inom ramen för de *portföljutforskande* och *produktutforskande faserna* utförs Arbetsförmedlingens praktiska systemutveckling enligt dokumentationen i en delprocess i fyra steg, se figur 2:

¹¹ Sprint: en fixerad tidsperiod inom vilken vissa specifika arbetsuppgifter inom ett systemutvecklingsprojekt ska slutföras och redovisas.

¹² Incidenthantering: att identifiera, analysera och hantera avvikelser från det normala tillståndet hos ett system.

¹³ Eng. Weighted Shortest Job First, är en agil princip för systemutveckling, där arbetsuppgifter utförs i den ordning som ger störst (ekonomisk) nytta.

¹⁴ Vi tolkar ordet ”utforskande” i utvecklingsprocessen som synonymt med behovsidentifiering, dvs. ett systematiskt sätt att ta reda på vad som behöver göras, både utifrån verksamhetens behov och de direktiv som finns.

¹⁵ Arbetsförmedlingen: Sharepoint-material. *Utvecklingsprocessen för verksamhetsutveckling med IT-innehåll – Home* (arbetsformedlingen.se) [februari–mars 2023].

¹⁶ Buffra: skapa en buffert av strömmande information genom att spara undan en del i en kö, för att kompensera för ojämn överföringshastighet.

- *Input för utvecklingen:* ”identifiera de uppdrag som är mest motiverade att genomföra”.
- *Målbild och effekter:* ”skärskåda uppdraget så att vi vet att vi gör rätt sak, samt formulera vad vi ska åstadkomma”.
- *Undersöka, analys och koncept:* ”förstå problembilden och avgöra vilket lösningsförslag som är lämpligast”.
- *Implementering:* ”detaljera, utveckla och produktionssätta lösningarna iterativt och inkrementellt. Säkerställa värdeskapande i enlighet med effektmål.”

Figur 2. Stegen i Arbetsförmedlingens systemutvecklingsprocess



Källa: Material från Arbetsförmedlingens Sharepoint-yta.

I det sista steget ingår även *uppföljning* av den implementerade funktionaliteten. Arbetsförmedlingen menar att uppföljningen av nyttan och de realiserade effekterna hämtas hem i de myndighetsutforskande, portföljutforskande och produktutforskande faserna. Resultatet från uppföljningarna återkopplas till olika nivåer inom organisationen.¹⁷

När utveckling av ny eller uppdaterad funktionalitet sker inom systemutvecklingsprocessen menar Arbetsförmedlingen att det är viktigt att visa att arbetet går framåt och få återkoppling från användare och andra intressenter. Det sker genom regelbundna demonstrationer av delstegen i utvecklingsarbetet.

På så sätt kan resultaten av demonstrationerna skickas tillbaka i en återkopplings-slinga till tidigare steg i processen och ingå i underlaget till kommande prioriteringar av backloggen i utvecklingens olika faser.¹⁸

¹⁷ Arbetsförmedlingen: Sharepoint-material. *Utvecklingsprocessen för verksamhetsutveckling med IT-innehåll – Home* (arbetsformedlingen.se) [februari – mars 2023].

¹⁸ Ibid.



2.5 Systemutvecklingsprocessens värdeskapande perspektiv

Arbetsförmedlingen eftersträvar att deras systemutvecklingsprocess ska vara värdeskapande. I dokumentationen¹⁹ framgår några överordnade perspektiv:

- kund- och användarvärde
- verksamhetsvärde
- genomförbarhet
- kontinuerligt förbättrat arbetssätt.

Dessa värdeskapande perspektiv tar sin utgångspunkt i internrevisionens rekommendation att systemutvecklingsprocessen ska ta ”större utgångspunkt i värdeströmmar och processer”.

De tre förstnämnda punkterna är särskilt viktiga under uppföljningsstegen i systemutvecklingsprocessen eftersom de tre perspektiven ska säkerställas genom att ”mäta och följa upp förväntade nyttor och effektmål”. Arbetsförmedlingen menar att fokus ska vara på att skapa rätt effekt, inte att leverera ett system. Målet är bland annat att ”våra medarbetare upplever att deras arbetsverktyg stödjer och hjälper dem i deras vardag”. Därför sägs också att ”allt som utvecklas behöver testas så att vi vet att det uppfyller kravställningarna”.

Arbetsförmedlingen skriver också om behovet av transparens och insyn för att utvecklingsarbetet ska bli kvalitativt och effektivt. ”Samarbete och inte överlämningar” är andra ledord.

2.6 Systemutvecklingsprocessens juridiska förutsättningar

Under systemutvecklingsprocessen ska man ta hänsyn till lagar och regler gällande exempelvis dataskydd, jäv och sekretess. Det ska göras löpande under hela processen och följas upp vid införande. Arbetsförmedlingens digitaliseringsstrategi beskriver ett antal vägledande principer, varav två tar sikte på informationssäkerhet och juridik kopplat till myndighetens digitalisering.²⁰

¹⁹ Arbetsförmedlingen: Sharepoint-material. *Utvecklingsprocessen för verksamhetsutveckling med IT-innehåll – Home* (arbetsformedlingen.se) [februari – mars 2023].

²⁰ Arbetsförmedlingen: *Arbetsförmedlingens digitaliseringsstrategi*, Af-2021/0080 0657.



2.6.1 Princip om informationssäkerhet

Principen om informationssäkerhet handlar bland annat om att nivån på säkerhet behöver ta hänsyn till lagkrav och skyddsbehov. Vidare anges att Arbetsförmedlingen ska ha hög kunskap och förmåga att tillämpa säkerhet, etik och personlig integritet i allt utvecklingsarbete. Det skapar förutsättningar för systemstöd och arbetsprocesser som stöttar myndigheten i att göra rätt.

Det framgår även att Arbetsförmedlingen ska ha ett systematiskt säkerhetsarbete som hänger ihop med deras processer. Det ger myndigheten en effektiv uppföljning och möjlighet till ständiga förbättringar för att utveckla sitt arbete. Vidare uppges att Arbetsförmedlingen ska ha en hög medvetenhet om säkerhet samt arbeta strukturerat och proaktivt, för att förebygga risker, sårbarheter och hot som är kopplade till utvecklingen av processer och information.

2.6.2 Princip om utveckling av juridik

Principen om utveckling av juridiken handlar om att Arbetsförmedlingen tidigt ska fånga upp juridiska utmaningar, för att säkerställa att de digitala lösningarna bidrar till uppdraget på ett rättssäkert sätt. Arbetsförmedlingen ska säkerställa att man har stöd i bestämmelser för att kunna samarbeta med andra berörda myndigheter och övriga aktörer.

Vid samarbeten inom myndigheten ska man tidigt i processen säkerställa att medarbetarna arbetar med relevanta och aktuella bestämmelser. De som arbetar med digitalisering tillsammans med övriga inom myndigheten och rättsavdelningen ska, i det arbete som är kopplat till digitaliseringen, säkra en dialog, som kan leda till vägledning och att den juridiska tolkningen görs från ett helhetsperspektiv, så att den rättsliga utvecklingen blir såväl möjliggörande som effektiv.

2.6.3 Juridisk handbok

Arbetsförmedlingen har även en handbok i form av juridiskt metodstöd för juridisk problemlösning inom Arbetsförmedlingens it-verksamhet. Syftet är att ge den it-personal, som möter juridiken i sin vardag på Arbetsförmedlingen en övergripande förståelse för juridikens betydelse för en korrekt och hållbar digitalisering, sprida kunskap om de bestämmelser som gäller vid utveckling av digitala tjänster och it-



stöd samt att stärka medarbetarens förmåga att angripa och lösa enklare juridiska problem.²¹

Handboken tar upp vilka juridiska utmaningar som kan uppkomma vid Arbetsförmedlingens digitaliseringsarbete. Den ger bland annat stöd i hur användaren hittar rätt rättsregler samt ger vägledning i arbetet med att tolka och tillämpa dem.

Handboken beskriver särskilt hur juridiska metoder kan samexistera med en agil verksamhetsutveckling. Ett avsnitt belyser riskerna med en agil verksamhetsutveckling och vikten av att tidigt involvera myndighetens jurister i processen.

²¹ Arbetsförmedlingens handbok: *Juridiskt metodstöd vid it-utveckling*, 12/2021 Version 1.0AF-2022/0004 97, s 1.



3 Arbetsförmedlingens arbete med kontroll av arbetssökande

I det här kapitlet beskriver vi kortfattat Arbetsförmedlingens praktiska arbete med kontrollen av arbetssökande. Vi beskriver även Arbetsförmedlingens nuvarande systemstöd för kontrollen av arbetssökande.

3.1 Arbetsförmedlingens praktiska arbete med kontrollen av arbetssökande

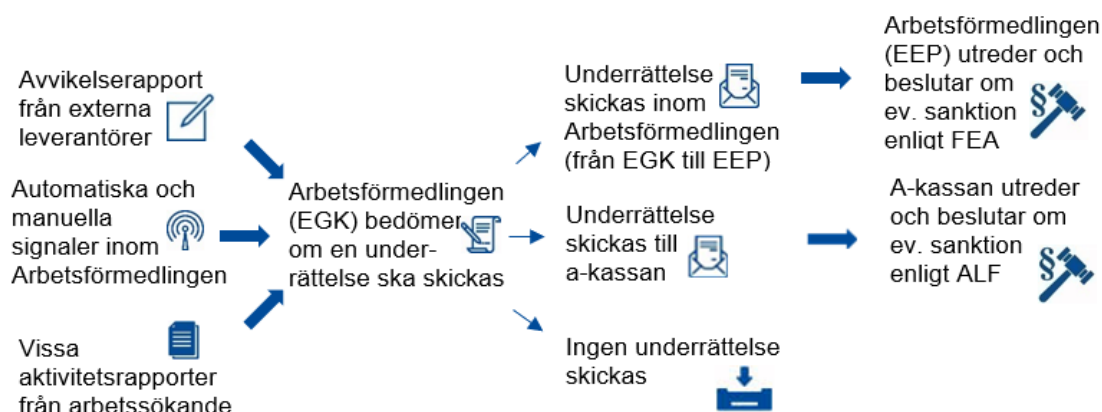
Arbetsförmedlingen har valt att organisatoriskt koncentrera kontrollen av de arbetssökande. Det innebär att både automatiska signaler och manuella signaler från arbetsförmedlare skickas till kontrollhandläggare på enheterna Granskning och kontroll. Arbetsförmedlaren ska skicka en manuell signal till enheterna Granskning och kontroll om de anser att det finns skäl att anta att den arbetssökande inte lever upp till kraven i bestämmelserna. Det kan även komma in rapporter om eventuella avvikelser från externa leverantörer som utför arbetsmarknadspolitiska insatser på uppdrag av Arbetsförmedlingen. Enheterna granskning och kontroll har också i uppdrag att granska de aktivitetsrapporter som den arbetssökande skickar in för att redovisa vilka aktiviteter de har genomfört för att ta sig ur arbetslösheten. Kontrollhandläggarna ska själva skapa ett kontrollärende om de får kännedom om händelser som innebär att en underrättelse ska skickas.

Om det gäller en arbetssökande med arbetslöshetsersättning, ska enheterna Granskning och kontroll underrätta arbetslöshetskassan när det finns skäl att anta att arbetssökande som får eller ansöker om arbetslöshetsersättning missköter arbetssökandet, förlänger tiden i arbetslöshet eller orsakar arbetslösheten. För deltagare i arbetsmarknadspolitiska program skickas underrättelserna i stället till enheten Ersättningsprövning. När underrättelsen når antingen arbetslöshetskassan eller enheten Ersättningsprövning, ska de sedan utreda underrättelsen och göra en självständig prövning av om underrättelsen ska leda till en sanktion.

I vissa situationer ska enheterna Granskning och kontroll även återkoppla till arbetsförmedlare när de uppmärksammar saker som Arbetsförmedlingen behöver agera på. Informationen kommer oftast genom avvikelserapporter från externa leverantörer och från den arbetssökandes aktivitetsrapporter. Det kan till exempel handla om att en arbetssökande haft upprepad eller långvarig frånvaro. Återkopplingen syftar bland annat till att arbetsförmedlaren behöver ta ställning till om det finns skäl till att kontakta den arbetssökande för uppföljning eller för att avbryta programanvisningen.

För en förenklad bild över flödet för Arbetsförmedlingens arbete med kontroll av arbetssökande, se figur 3.

Figur 3: En förenklad bild över flödet för Arbetsförmedlingens kontrollarbete.²²



3.2 Arbetsförmedlingens nuvarande systemstöd för kontrollen av arbetssökande

Både kontrollhandläggare på enheterna Granskning och kontroll samt handläggare på enheten Ersättningsprövning arbetar främst i systemen ABS och ALF, som Arbetsförmedlingen har samlat i produkten *Kontroll som stöd*²³ (se avsnitt 3.2.1). I ABS hanterar handläggarna underrättelser och granskar aktivitetsrapporter. ALF används för att se signaler och underlag för eventuella underrättelser.

För att kontrollhandläggarna på enheterna Granskning och kontroll samt handläggarna på enheten Ersättningsprövning ska kunna utföra sitt kontrollarbete behöver de också ta del av information som till

Andra systemstöd som EGK och EEP behöver för kontrollen av arbetssökande
 AIS – Arbetsförmedlingens huvudsakliga systemstöd med bland annat daganteckningar.
 BÄR – Arbetsförmedlingens systemstöd för att hantera beslut och ärenden. Innehåller bland annat handlingsplaner och vissa avvikelsesrapporter.
 KA-Webbstöd – Arbetsförmedlingens systemstöd för externa leverantörer. Används bland annat för att se vissa avvikelsesrapporter.

²² I figuren och i faktarutan används Arbetsförmedlingens förkortningar: enheterna Granskning och kontroll (EGK), enheten Ersättningsprövning (EEP), lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF) och förordningen (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetstagare i arbetsmarknadspolitiska insatser (FEA).

²³ Arbetsförmedlingen: *Produktområde: Kontroll. Produkt: Kontroll som stöd 2023-04-02, produktansvarig Stephan Eggimann*, kommunicerat 18 september 2023.



exempel finns i den arbetssökandes handlingsplan, avvikelserapporter från externa leverantörer och arbetsförmedlarnas daganteckningar. Den informationen finns i flera olika system, se faktarutan ovan.

Enkäten visar att majoriteten av handläggarna, 85 procent, anser att systemstöden uppfyller behoven för deras kontrollarbete helt eller delvis, medan 15 procent anser att systemstöden inte uppfyller deras behov eller är osäkra på om behoven uppfylls.



Det finns många integrationer och beroenden mellan de olika systemstöden vilket innebär att om förändringar sker i något av dem så kan det innebära att det kan påverka de andra systemstödens funktionalitet. Det leder i sin tur till att när Arbetsförmedlingen ska göra en systemförändring i något systemstöd så behöver förändringarna i stor utsträckning samordnas med andra systemstöd, eftersom de andra systemstöden är inordnade i andra produkter.

3.2.1 Produkten Kontroll som stöd


I Arbetsförmedlingens arbete med kontroll av arbetssökande använder de sig av produkten²⁴ *Kontroll som stöd*. Produkten *Kontroll som stöd* ansvarar för den digitala process där kontrollen av arbetssökande utförs, det vill säga att granska och kontrollera arbetssökande, motverka felaktiga utbetalningar, samt säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring.²⁵ I produkten ingår systemen ABS och ALF med varsin produktägare²⁶, men det finns också andra system som kontrollfunktionen är beroende av och som ingår i andra produkter.

Produkten *Kontroll som stöd* ska leverera ett effektivt it-stöd till cirka 450 handläggare på enheterna Granskning och kontroll och enheten Ersättningsprövning för hantering av kontrollärenden, sanktionsärenden och läkarintyg. Den ska även

²⁴ För definitionen av begreppet produkt i det här sammanhanget, se faktarutan i avsnitt 2.1.

²⁵ Arbetsförmedlingen: *Produktområde: Kontroll. Produkt: Kontroll som stöd 2023-04-02, produktansvarig Stephan Eggimann*, kommunicerat 18 september 2023.

²⁶ Produktägare: Den person inom organisationen som ansvarar för att en produkt blir levererad enligt de mål som är uppsatta.



säkerställa en teknisk förmåga för en korrekt och rättssäker handläggning inklusive regelefterlevnad och likabehandling samt en stabil drift.²⁷

Produktansvarig²⁸ för produkten *Kontroll som stöd* är en kvalificerad handläggare på sektionen Kontroll av arbetssökande. Arbetsförmedlingen har som mål för produkten att öka graden av automatisering samt flytta hela kontrollen av arbetssökande till den ServiceNow-baserade plattformen Know.²⁹

3.2.2 Produkten Kontroll som stöd ska flyttas till ny teknisk plattform

I december 2020 beslutade Arbetsförmedlingens it-ledning att hela produkten *Kontroll som stöd* ska flyttas till ServiceNow, en standardteknik-plattform³⁰ för digitalisering och automatisering av olika arbetsflöden och processer. Det nya systemet på Arbetsförmedlingen där ServiceNow ligger som grund kallas för Know, och utvecklingen av systemet ingår i produkten *Kontroll som stöd*.

Flytten till Know var planerad att påbörjas i slutet av 2021 men arbetet pågår fortfarande eftersom införandet senarelagts på grund av Arbetsförmedlingens minskade budget. Enligt enheten Ersättningar planerar man att påbörja införandet med en pilotverksamhet på enheterna Granskning och kontroll i februari 2024 när kontrollhandläggarna ska granska aktivitetsrapporter i det nya systemet i stället för i ABS.

Det nya systemet syftar till att förenkla handläggningen genom att till exempel rätt underlag ska dyka upp automatiskt i ärendet och att handläggarna inte ska behöva leta efter information i olika system. Övergången till en standardplattform anses också förenkla framtida utvecklingsarbete för en mer korrekt och rättssäker handläggning och likabehandling av arbetssökande.³¹

Enligt enheten Ersättningar är utvecklingen av Know ett stort projekt som genomförs parallellt med den ordinarie processen för systemutveckling och har sammanfallit med tiden för den här granskningen.

²⁷ Arbetsförmedlingen: *Produktområde: Kontroll. Produkt: Kontroll som stöd 2023-04-02, produktansvarig Stephan Eggimann*, kommunicerat 18 september 2023.

²⁸ Produktansvarig: Den person som är huvudansvarig för hela produkten.

²⁹ Arbetsförmedlingen: *Produktområde: Kontroll. Produkt: Kontroll som stöd 2023-04-02, produktansvarig Stephan Eggimann*, kommunicerat 18 september 2023.

³⁰ <https://www.thecloudpeople.com/sv/servicenow> [2 oktober 2023].

³¹ Arbetsförmedlingen: *Produkt: Kontroll som stöd. Information till IAF om systemtransition P1-0-1, 230818, Stephan Eggimann*, kommunicerat 29 augusti 2023.



All systemutveckling för produkten *Kontroll som stöd*, inklusive den aktuella utvecklingen av Know, konkurrerar om samma resurser och samma budget. Det kan enligt enheten Ersättningar skapa frustration hos handläggarna, eftersom mycket resurser under utvecklingsperioden används till att skapa rätt förutsättningar för det nya systemet. Eftersom det nya systemstödet Know också är beroende av andra produkter så behöver Know-utvecklingen även ta hänsyn till deras önskemål om funktioner när systemet utvecklas.

Vid utvecklingen av Know anser enheterna Granskning och Kontroll att kommunikationen har fungerat bra och att deras synpunkter har blivit mottagna på ett bra sätt. När det är fler delaktiga i utvecklingen av nya system ökar det chanserna att systemet innehåller det som medarbetarna behöver och efterfrågar, menar enheterna Granskning och Kontroll. Enkäten visar också att de handläggare som varit delaktiga i utvecklingen av sina egna förbättringsförslag har upplevt det positivt, och det finns en önskan om större delaktighet i utvecklingen från kontrollfunktionens perspektiv.



4 Arbetsförmedlingens tillämpning av systemutvecklingsprocessen för kontrollfunktionen

I det här kapitlet beskriver vi Arbetsförmedlingens tillämpning av systemutvecklingsprocessen för kontrollfunktionen utifrån resultatet av våra intervjuer och vår enkät. Inledningsvis presenterar vi roller och ansvarsområden i systemutvecklingsprocessen. Därefter beskriver vi tillämpningen av systemutvecklingsprocessen för produkten *Kontroll som stöd* och arbetet med att identifiera behov av systemutveckling. Sedan presenterar vi Arbetsförmedlingens prioriteringar och beslut av områden för systemutveckling. Vi går också igenom genomförandefasen som innehåller flera kvalitetshöjande moment, samt kommunikation om förändringar. Kapitlet avslutas med att vi redogör för hanteringen av handläggarnas förbättringsförslag och enheternas kommunikation under systemutvecklingsprocessen.

4.1 Kontrollfunktionens roller och ansvarsområden i systemutvecklingsprocessen

Enheten Ersättningar ansvarar för att föra fram behov av utveckling i systemstöden inom ramen för myndighetens övergripande systemutvecklingsprocess. De arbetar bland annat med att utifrån de bestämmelser som finns, ansvara för tolkning, normering och föra fram behov av it-utveckling för kontrollfunktionen, se avsnitt 1.2.2.

De tre intervjuade digitala coacherna från enheterna Granskning och kontroll och de två intervjuade verksamhetssamordnarna från enheten Ersättningsprövning representerar respektive enhet i systemutvecklingsprocessen.

Verksamhetssamordnarna har som primärt uppdrag i processen för systemutveckling att fånga upp de förbättringsförslag som handläggarna på enheten Ersättningsprövning uppmärksammar i sitt dagliga arbete. De tar sedan förbättringsförslagen vidare i dialogen med enheten Ersättningar.

De digitala coacherna är i första hand kontrollhandläggare på enheterna Granskning och kontroll. I deras dagliga arbete ingår att handlägga kontrollärenden, men även att vara ett digitalt stöd till sina kollegor. I rollen ingår också att delta i systemutvecklingsprocessen genom att fånga upp och administrera förbättringsförslag, göra en första bedömning, och sedan förmedla förbättringsförslagen vidare till enheten Ersättningar. Den digitala coachen ska också



uppmuntra och underlätta för sina kollegor att bli mer digitala, bland annat genom att ordna kompetenshöjande insatser.

4.2 Systemutvecklingsprocessens tillämpning för produkten *Kontroll som stöd*

Enligt enheten Ersättningar bedrivs systemutvecklingen för produkten *Kontroll som stöd* som en del av Arbetsförmedlingens myndighetsövergripande process för systemutveckling, se kapitel 2.


Enheten Ersättningar menar att de under längre tid har arbetat intensivt med verksamhetsutveckling som kräver ändringar i systemstöden, vilket har medfört att de har skaffat sig erfarenhet och kunskap om hur utveckling av systemstöden kan bedrivas på ett bra sätt. De säger att produkten *Kontroll som stöd* har varit ett prioriterat område på Arbetsförmedlingen och att produkten har underlättat och effektiviserat kontrollarbetet. Tidigare behövde enheten Ersättningar ha kontakt med flera olika produktägare och följa olika utvecklingsmodeller, vilket försvårade arbetet. Att utvecklingsarbetet numera är samordnat underlättar utvecklingen och det har även varit lättare att prioritera förändringar genom att arbeta mot en produkt. Förändringar som ska införas i produkten *Kontroll som stöd* måste dock fortfarande synkroniseras med andra produkter.

Enligt enheten Ersättningar³² fungerar kortfattat stegen i kontrollfunktionens tillämpning av systemutvecklingsprocessen på följande sätt:

- Enheten Ersättningar, enheterna Granskning och kontroll, enheten Ersättningsprövning och verksamhetsområde It identifierar olika behov av systemutveckling inom produkten *Kontroll som stöd*. De samlar och informerar sedan om behoven genom etablerade kanaler.
- Utvecklingsbehoven analyseras, nyttan av deras införande uppskattas och behoven ordnas i prioritetsordning.
- Behoven förs in i produkten. Under själva utvecklingen görs demoversioner och tester med inblandade enheter utifrån det agila arbetssättet. Resultatet kommuniceras sedan till berörda parter.

Enligt enheten Ersättningar kan systemutvecklingsprocessen skilja sig åt när det gäller förvaltning av äldre system jämfört med nyutveckling av system. När det gäller de äldre systemen som ABS så följs processen mer statiskt. Vid utveckling av

³² Arbetsförmedlingen: *Svar på frågor från IAF kring systemutveckling mars 2023*, kommunicerat 9 mars 2023.



nya system är processen mer flexibel, vilket innebär att processen går mer fram och tillbaka mellan stegen.

4.3 Arbetet med att identifiera behov av systemutveckling

Av intervjuerna framkommer att initiativen till utveckling av de digitala systemstöden i huvudsak sker av tre anledningar:

- för att säkerställa driften
- vid ändringar i bestämmelser och identifierade brister
- utifrån handläggarnas förbättringsförslag.

4.3.1 Utveckling för att säkerställa driften

Systemutvecklingen kan drivas av att verksamhetsområde It ser behovet av utveckling för att anpassa systemen efter nya tekniska förutsättningar, exempelvis prestanda och serverkapacitet. Den här företrädesvis tekniska utvecklingen är förändringar som är nödvändiga för att långsiktigt kunna upprätthålla verksamheten, och grundar sig inte främst i handläggarnas funktionella behov.

4.3.2 Utveckling vid ändringar i bestämmelser och identifierade brister

Enheten Ersättningar i samarbete med verksamhetsområde It initierar utveckling efter ändringar i bestämmelser eller behov av att åtgärda brister som de har uppmärksammat. I det arbetet ingår övergripande frågor som rättssäkerhet, likabehandling och att arbeta för att motverka felaktiga utbetalningar.

Enheten Ersättningar granskar också ärendehandläggningen löpande. I granskningarna undersöker de om handläggningen är korrekt eller om det finns brister. Exempelvis undersöker de om handläggningen bidrar till arbetet med att minska antalet felaktiga utbetalningar och inte orsakar osakliga skillnader. Om det framkommer brister i handläggningen kan det också ge en viktig återkoppling till fortsatt utveckling av systemstöden eller till utveckling av metoder och arbetssätt.

4.3.3 Utveckling utifrån handläggarnas förbättringsförslag

Systemutvecklingen kan också drivas av förbättringsbehov som handläggarna på enheten Ersättningsprövning samt enheterna Granskning och kontroll identifierar och för vidare. Förslagen kan gälla större eller mindre förbättringar, det kan även gälla korrigeringar av redan befintliga system för att underlätta eller förändra handläggningen.



4.4 Prioriteringar och beslut i systemutvecklingsprocessen

Systemstöden för kontrollen av arbetssökande är under ständig förändring. Systemstöden behöver utvecklas för att de tekniska förutsättningarna förändras eller det sker förändringar i bestämmelserna. Handläggarnas behov av förändringar i handlägningsprocessen behöver också tas om hand i takt med att förutsättningarna förändras.

I all systemutveckling som Arbetsförmedlingen bedriver för kontrollen av arbetssökande måste prioriteringar av behoven göras eftersom det finns både ekonomiska och tekniska begränsningar. Det medför att alla behov inte kan införas i systemstöden.

Enkäten visar att 82 procent av handläggarna ansåg att behoven för deras arbete uppfylldes vid förändringar av systemstöden och att 18 procent ansåg att de inte gjorde det eller inte visste.



4.4.1 Drift och regelförändringar har högsta prioritet

När det finns olika behov prioriterar man säkerställande av driften och anpassningen till regeländringar, enligt enheten Ersättning. Om det sker förändringar i bestämmelserna som är kända på förhand läggs de behoven in i planeringen och prioriteras. När regeländringar genomförs i närtid eller enheten Ersättning inte känner till dem i förväg måste också omprioriteringar ske i närtid. För att göra den typen av ändringar i systemstöden, krävs normalt framförhållning även om området är högt prioriterat.

Arbetet mot felaktiga utbetalningar prioriteras också högt och inom ramen för det förs bland annat en löpande dialog med Försäkringskassan och Sveriges a-kassor.

Efter att ha säkerställt driften, anpassat till regeländringar och motarbetat felaktiga utbetalningar, prioriterar man krav och behov av förändring som ska förenkla och förbättra handläggningen i kontrollen av arbetssökande.



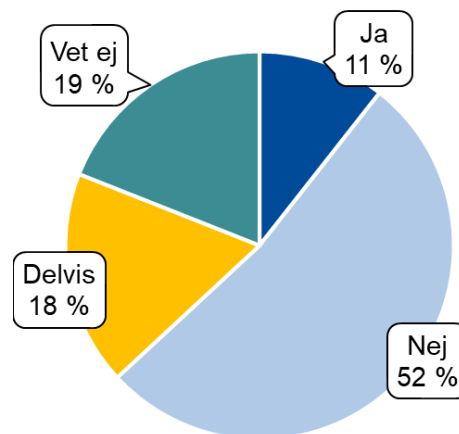
4.4.2 Likabehandling och rättssäkra processer ska genomsyra systemutvecklingen

Enligt enheten Ersättningar genomsyras utvecklingsarbetet av en strävan efter likabehandling och rättssäkra processer. Arbetet med att prioritera dessa områden innebär bland annat att identifiera och minska manuella steg i handläggningen. Detta för att effektivisera och minska risken för att olika bedömningar görs av olika handläggare. En ökad automatisering innebär också att Arbetsförmedlingen kan lägga de manuella resurserna där de behövs mest, menar enheten Ersättningar.

Enheten Ersättningar gör också riskanalyser, och där finns alltid rättssäkerheten med som en parameter. De nämner också att det också finns möjlighet till laglighetsprövning för varje steg i processen för systemutveckling. Det finns även möjlighet att ta hjälp av rättsavdelningen till exempel i integritetsfrågor.

Enligt enkäten bedömde drygt hälften, 52 procent, av handläggarna att det inte finns en risk för att de nuvarande systemstöden inte främjar likabehandling av arbetssökande, se figur 4. Av fritextsvaren framgår att handläggarna, som bedömer att det finns en risk, anser att det finns en risk med att informationen de behöver i sitt arbete inte alltid finns tillgänglig i alla system. De anser också och att sökningar efter rätt information i de olika systemen ökar risken för felaktig hantering och bedömning.

Figur 4: Bedömer du att det finns risk för att de nuvarande systemstöden inte främjar likabehandling av arbetssökande?



4.4.3 Enheternas samarbete i processen för systemutvecklingen

Enheten Ersättningar har veckovisa möten där alla behov av systemutveckling analyseras, nyttoberäknas och prioriteras för sedan införas. Enheten Ersättningar konsulterar verksamhetsområde It, ofta en it-arkitekt, så att behoven kan riktas mot rätt produkt. Man utarbetar detaljerna och förbereder för att införa förslagen via forumet *Big Room Planning* (BRP) och prioriterar både utifrån de tekniska förutsättningarna för utveckling och andra förslag. Vid BRP samlas representanter med nödvändig kompetens från de olika enheterna för att planera införandet av de mest prioriterade behoven. Här kan prioriteringsordningen behöva ändras, eftersom

Big Room Planning (BRP): Ett samplaneringsforum med syfte att koordinera och samordna prioriterade leveranser inom en viss tidsperiod, till exempel de kommande tre månaderna.



hänsyn också måste tas till utvecklingen av andra produkter. BRP är indelat i olika produktområden och enheten Ersättningar deltar i minst två BRP: en för produkten *Kontroll som stöd* och en för produkten *Handlingsplaner*.

4.4.4 Utvecklingsbehov samlas i backlogg

Utvecklingsbehov som inte ryms inom kommande utvecklingsperiod, som för enheten Ersättningar motsvarar 2 veckor, läggs i produktens backlogg (se kapitel 2.3). På så sätt tappar man inte bort behoven utan de finns med vid framtida prioriteringar. Backloggen är ett levande dokument som innehåller en prioriterad lista över utvecklingsbehov och som ständigt följs upp vid backloggmöten med representanter från alla de inblandade enheterna. På återkommande möten diskuteras status för behoven i backloggen, hur de ska prioriteras framöver och hur långt ett eventuellt införande har kommit. Ibland demonstreras också prototyper av utvecklingen.


Vid större systemmigreringar³³, till exempel från ABS till Know, flyttas ofta förbättringsförslag från det äldre systemets backlogg över direkt till det nya systemets backlogg för att därefter utvecklas och införas i det nya systemet. I ett sådant läge övergår det äldre systemet alltmer till förvaltning där bara de högst prioriterade förändringarna genomförs. Det kan leda till att det äldre systemet under utvecklingsperioden för det nya systemet inte är helt anpassat efter handläggarnas behov.

Mindre behov och förbättringsförslag, till exempel för gränssnitt i systemen, kan ofta tas om hand löpande och behöver inte alltid passera alla steg i systemutvecklingsprocessen. För vissa förbättringsförslag kan införandet ske snabbt eftersom de passar in i ett annat förslag som redan ingår i en pågående utvecklingsperiod. I de situationerna sker det också en direkt återkoppling till den som har lämnat förslaget.

4.4.5 Arbetsförmedlingen samarbetar med andra myndigheter och aktörer

Enligt enheten Ersättningar innehåller systemutvecklingsprocessen samverkansmöten med Försäkringskassan och Sveriges a-kassor. På dessa möten säkerställer de bland annat att den aktuella systemutvecklingen fortsatt bidrar till det gemensamma arbetet

³³ Systemmigrering – när man byter teknisk plattform för ett it-system och flyttar systemfunktionalitet från den gamla till den nya systemplattformen.



med att förhindra felaktiga utbetalningar. Under mötena diskuteras även effektivitet, driftsäkerhet och användarvänlighet.

4.5 Genomförandefasen innehåller flera kvalitetshöjande moment

När förändringar i systemstöden införs sker det enligt de intervjuade ofta i samarbete med handläggarna på enheten Ersättningsprövning eller enheterna Granskning och Kontroll som får vara med under utvecklingsarbetet och vid test. Det finns också olika kontrollsteg i utvecklingsprocessen.

4.5.1 Samarbetsformer under genomförandefasen

Om det finns behov kan det skapas en referensgrupp som blir delaktig i utvecklingen av systemstöden. Vilka som deltar i referensgruppen beror på vilken kunskap som efterfrågas och vilken specifik kunskap som de enskilda handläggarna har. Ofta presenteras de färdiga förändringarna i en demoversion innan de införs. Testerna och demoversionerna säkerställer att it-utvecklingen levererar vad som efterfrågats, och hjälper till att förbereda handläggarna på den kommande förändringen.

Det har även förekommit att utvecklingsteamet gjort studiebesök på enheterna Granskning och kontroll, för att se hur kontrollarbetet går till i praktiken och för att få en förståelse för handläggningsprocessen. En annan anledning till besöken är att utvecklingsteamet inte har en samlad tillgång till alla Arbetsförmedlingens system i sina testmiljöer.

4.5.2 Kontrollsteg i utvecklingsprocessen ska säkerställa kvaliteten

De digitala coacherna på enheterna Granskning och kontroll säger att det finns kontrollsteg i utvecklingsprocessen som ska säkerställa att utvecklingen av systemet motsvarar vad som ursprungligen beställdes. För att trygga att förändringarna uppfyller kraven på rättssäkerhet säger enheten Ersättningsprövning att det finns efterkontroller med som en standardprincip i systemutvecklingsprocessen, till exempel för att säkerställa korrekt utfall och förhindra felaktiga utbetalningar. Vad som krävs av efterkontrollen är beroende av vilken typ av förändring som gjorts och i vilken typ av produkt. Bland annat genomförs ”skuggperioder”, där överföringar av funktionalitet till en ny plattform körs parallellt med den gamla för att säkerställa att utfallet inte förändras.

De digitala coacherna framhåller dock att det är viktigt att planerade förändringar som enheterna Granskning och kontroll och enheten Ersättningsprövning kommit överens om inte förändras utan återkoppling. I sådana fall kan systemutvecklingen, enligt de



digitala coacherna, leda till merarbete både i handläggningen och i ytterligare arbete med att åtgärda förändringarna.

4.6 Information om förändringar under systemutvecklingsprocessen

Enheten Ersättningar menar att systemutvecklingen på Arbetsförmedlingen är komplex, och därför ger de återkoppling och information till handläggarna främst om det som rör handläggningen i systemen. Annan återkoppling är mer begränsad, som utveckling som berör de mer tekniska förutsättningarna eller själva processen för systemutveckling. Skälet är att det skulle kunna bli svårt för handläggarna att sortera ut vilken information som direkt berör handläggningen.

Mindre förändringar i befintliga system presenteras normalt på Arbetsförmedlingens intranät. Vid större förändringar i befintliga system sker det även utbildningsinsatser som är obligatoriska för handläggarna, enligt de digitala coacherna. Ibland kan också kommunikeringen om förändringar i handläggningsprocessen påbörjas innan själva systemutvecklingen har startat. De digitala coacherna menar dock att det är viktigt att inte ge kollegorna förhoppningar om specifika datum för införande av förbättringar, eftersom finns risk att leveranser försenas och att det därmed kan skapa frustration.

Övrig kommunikation till handläggarna i systemutvecklingsprocessen sker bland annat genom de digitala coacherna och verksamhetssamordnarnas uppdrag att sprida information om förändringar. Hur information sprids och i vilken omfattning varierar och är beroende av förändringens art.

Enkäten visar att 57 procent av handläggarna anser att de får tillräcklig information när det införs förändringar i systemstöden som påverkar deras arbete, 27 procent anser att de delvis får det, se figur 5. Handläggarna som inte eller delvis tycker att de får tillräcklig information uppger i fritextsvaren att det ibland kan ske förändringar i de olika systemstöden utan att enheterna fått någon förvarning eller har fått komma med synpunkter på förändringarna utifrån sina specifika behov. De menar också att de vill ha bättre kommunikation mellan olika delar av myndigheten för att skapa systemstöd som fungerar bra för samtliga som använder det.

4.7 Hanteringen av handläggarnas förbättringsförslag

Handläggarna har möjlighet att lämna förbättringsförslag till systemstöden utifrån sina behov, och kan göra det via flera kanaler. De etablerade kanalerna för



förbättringsförslag är många, men de främsta är *Ständiga förbättringar i vardagen*³⁴, via de digitala coacherna på enheterna Granskning och kontroll samt verksamhetssamordnarna på enheten Ersättningsprövning. Handläggarna kan även lämna förslag på sina arbetsplatsträffar eller via Servicedesk.

Förslagen diskuteras sedan på möten om behovsanalys, där representanter från enheten Ersättningar, enheterna Granskning och kontroll och enheten Ersättningsprövning ingår. Där görs en första bedömning av hur förslagen ska hanteras. Enligt de intervjuade har behoven av förändringar i systemstöden de senaste åren varit större för kontrollärendena hos Enheterna Granskning och kontroll än för sanktionsärendena hos enheten Ersättningsprövning.

De förbättringsförslag som efter behovsanalysmötena går vidare i systemutvecklingsprocessen kanaliseras numera alltid via enheten Ersättningar. Tidigare har det ibland gått att lämna förbättringsförslag direkt till berörda produktansvariga utan att enheten Ersättningar fått någon information. Enheten Ersättningar menar att det är bra att processen har blivit mer strukturerad. Det tidigare upplägget innebar att de inte hade den totala överblicken över vilka behov som skulle prioriteras och hur de skulle prioriteras mot varandra. Direktkontakter mellan produktägaren och till exempel enheterna Granskning och kontroll rapporteras numera tillbaka till enheten Ersättningar, eftersom de har i uppdrag att säkerställa att prioriteringarna i utvecklingen blir rätt.

4.7.1 Handläggarna vet vart de ska vända sig med förbättringsförslag

Handläggarnas medvetenhet om hur de kan lyfta förbättringsförslag framgår av enkäten. Den visar att 75 procent av handläggarna vet vart de ska vända sig om de har förslag på förändringar av systemstöden, medan 25 procent inte vet det.

Vet vart de ska vända sig med förslag till
förändringar av systemstöden

75 %

Vet inte vart de ska vända sig med förslag
till förändringar av systemstöden

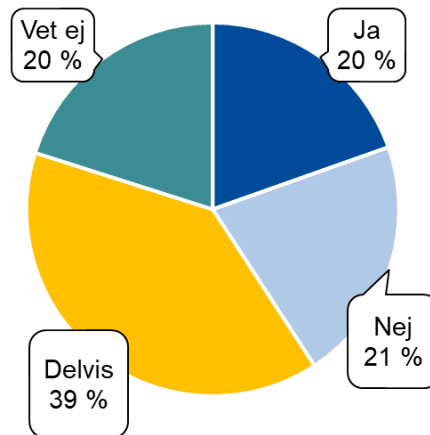
25 %

³⁴ Arbetsförmedlingens intranät: *Nu har du chans att bidra!* [9 september 2023]



Enkäten visar också att 20 procent av handläggarna bedömer att behoven av utveckling av systemstöden har blivit omhändertagna, medan 39 procent menar att det delvis har skett. Handläggarna säger i sina fritextsvar att benägenheten att lämna egna förbättringsförslag har minskat över tid, eftersom deras upplevelse ibland är att de inte får gehör för dem.

Figur 6: Bedömer du att handläggarnas behov av utveckling av systemstöden har blivit omhändertagna i det löpande utvecklingsarbetet?



4.7.2 Många handläggare som lämnar förbättringsförslag får återkoppling

När förbättringsförslag kommer från handläggarna är det enligt de intervjuade meningen att de alltid ska få återkoppling på sina förslag. Om förändringarna inte antas ska de få veta orsaken till det.

Knappt hälften av handläggarna uppger att de någon gång lämnat ett förslag till förbättringar av systemstöden. Enkäten visar att 49 procent av handläggarna uppger att de lämnat minst ett förbättringsförslag.

Lämnat minst ett förbättringsförslag.

49 %

Inte lämnat något förbättringsförslag

51 %

Av enkäten framgår också att av de som någon gång lämnat förslag till förbättringar av systemstöden hade 76 procent någon gång fått återkoppling, medan 24 procent inte fått det eller var osäkra.

Har fått återkoppling någon gång på sina förbättringsförslag

76 %

Har inte fått återkoppling på sina förbättringsförslag eller är osäkra

24 %

Av de som någon gång lämnat ett förslag visste 30 procent att deras förbättringsförslag hade införts i systemstödet, medan 70 procent inte visste det.



4.8 Enheternas kommunikation i systemutvecklingsprocessen

Representanterna från enheten Ersättningsprövning säger i intervjun att det ibland kan vara en lång process för att utveckla systemstöden för sådant som handläggarna anser är viktigt ur deras perspektiv. Men de säger också att de har full förståelse för att enheten Ersättningsprövning behöver ha ett helhetsperspektiv av samtliga behov av utveckling. De tycker att det är bra för både enheten Ersättningsprövning och enheterna Granskning och kontroll att all utveckling hålls ihop av enheten Ersättningsprövning.

Enheten Ersättningsprövning säger också att processen för systemutveckling numera fungerar bra och tycker att den är bättre än vad den varit tidigare, när förbättringsförslag ibland kunde genomföras vid sidan av den formella processen för systemutveckling. De säger också att det finns en helt annan systematik nu än vad det gjorde för några år sedan. De anser att förändringar i systemstöden numera hanteras strukturerat och att det görs ordentliga prioriteringar när olika verktyg används för att strukturera, värdesätta och värdera behoven. Enheten Ersättningsprövning framför att de har en väl inarbetad process för sin handläggning och att de inte kräver så mycket funktionella förändringar i systemstöden.

Enligt intervjun med de digitala coacherna från enheterna Granskning och kontroll har deras handlägningsprocess varit i ständig förändring sedan enheterna skapades hösten 2019. Deras upplevelse är att det ibland har tagit för lång tid att förmedla förbättringsförslag via enheten Ersättningsprövning. De anser att det i vissa lägen borde vara möjligt att kontakta IT direkt och att enheterna Granskning och kontroll då har hela dialogen med IT. Samtidigt säger de att Arbetsförmedlingen är en stor myndighet där det sker många saker samtidigt och att det är svårt att ha en helhetsbild av vad som pågår. De påpekar därför att det är viktigt att kommunikationen fungerar bra, men att det ibland är svårt att kommunicera enheterna emellan. Framför allt tycker de att det ibland är svårt att förstå varför en del förslag på förändringar blir bortprioriterade när förklaringen från enheten Ersättningsprövning är att systemen säkerställs för framtida utveckling. De menar att det är viktigare att beakta hur situationen ser ut just nu eftersom deras handlägningsprocess är i ständig förändring. De önskar även att enheten Ersättningsprövning ska vara mer transparent med prioriteringar av förändringar i systemstöden.

De digitala coacherna ger också exempel på att de upprepade gånger har påpekat problem med ett särskilt systemstöd som ingår i en annan produkt än *Kontroll som stöd*. De menar att de inte fått någon återkoppling om hur och när problemet ska åtgärdas. Bristerna har varit av sådan karaktär att de innebär att hanteringen av informationen riskerar att inte vara rättssäker och att risk har funnits för att kontrollhandläggarna inte kan vara säkra på att de handlägger dokument för rätt



person. Enligt enheten Ersättningar beror problemen på att vissa utvecklargrupper kan ha haft andra prioriteringar och inte alltid kartlagt hur deras systemutveckling kan påverkat andra produkter. Systemutveckling som har skett utanför produkten *Kontroll som stöd* kan också ha haft mer fokus på arbetsförmedlarnas än på kontrollfunktionens behov. Det har i sin tur lett till att delar av systemstöden som kontrollfunktionen behöver för sin handläggning inte är användarvänliga eller uppfyller deras behov, vilket Arbetsförmedlingen också bekräftar i en intern revisionsrapport³⁵. Enheten Ersättningar menar att de på grund av det behövt genomföra åtgärder för att säkerställa att handläggningen ska ske på ett rättssäkert sätt. De säger också att problemen med systemstödet ska rättas till i framtida uppgraderingar. De digitala coacherna påpekar dock att det finns risk för att brister i andra produkter följer med över i flytten till Know om den här typen av problem kvarstår.

³⁵ Internrevisionsrapport 2021:03 *Arbetsförmedlingens utveckling och införande av BÄR*, Af- 2021/0041 2074, s. 7.



5 Slutsatser och bedömningar

I det här kapitlet presenterar IAF granskningens slutsatser. Syftet har varit att granska om Arbetsförmedlingen på en övergripande nivå har säkerställt sin systemutvecklingsprocess för en rättssäker och funktionell kontroll av arbetssökande. Granskningen visar att tillämpningen av systemutvecklingsprocessen för kontrollen av arbetssökande i sin helhet fungerar bra.

5.1 Systemutvecklingsprocessen för kontrollen av arbetssökande fungerar i sin helhet bra

För att Arbetsförmedlingen på ett rättssäkert och effektivt sätt ska kunna utföra sitt uppdrag att kontrollera arbetssökande, behöver handläggarna ha väl utvecklade digitala systemstöd.

Granskningen visar att handläggarna på enheterna Granskning och kontroll samt enheten Ersättningsprövning anser att systemstöden i sin helhet är bra. Handläggarna menar att de digitala systemstöden i stor utsträckning uppfyller behoven för kontrollarbetet. Det gäller även för förändringar i systemstöden som i stort har uppfyllt behoven för deras arbete.

Enheten Ersättningar har under lång tid arbetat med verksamhetsutveckling inom it-området. I granskningen framkommer det att deras tillämpning av systemutvecklingsprocessen för kontrollen av arbetssökande är en del av Arbetsförmedlingens myndighetsövergripande systemutvecklingsprocess.

Granskningen visar även att:

- Arbetsförmedlingen har en handbok som syftar till att integrera juridiken i systemutvecklingsprocessen.
- Systemutvecklingsprocessen innehåller kontrollsteg för att säkerställa att utvecklingen av systemstöden motsvarar det som beställts.
- Systemutvecklingsprocessen innehåller efterkontroller för att trygga att förändringarna uppfyller kraven på rättssäkerhet, till exempel för att säkerställa likabehandling och ett korrekt utfall av handläggningen samt förhindra felaktiga utbetalningar.
- Arbetsförmedlingen samverkar med Försäkringskassan och Sveriges akassor under systemutvecklingsprocessen. Syftet med samverkan är bland annat att säkerställa att systemutvecklingen medverkar till att förhindra felaktiga utbetalningar.



IAF bedömer sammantaget att

- Arbetsförmedlingen beaktar kontrollfunktionens behov i sin tillämpning av systemutvecklingsprocessen för kontrollen av arbetssökande. Tillämpningen fungerar i sin helhet bra och säkerställer goda förutsättningar för likabehandling samt en rättssäker, effektiv och funktionell kontroll av arbetssökande.
-

5.2 Kommunikationen om prioriteringar i systemutvecklingsprocessen kan förbättras

All systemutveckling på Arbetsförmedlingen för kontrollen av arbetssökande konkurrerar om samma begränsade resurser och budget. Med de förutsättningarna och på grund av tekniska utmaningar är det därför nödvändigt att prioritera bland olika utvecklingsbehov.

Granskningen visar att prioriteringen av förändringar i systemstöden ibland är otydlig för handläggarna. Arbetsförmedlingen har en etablerad prioriteringsordning där drift och ändringar i bestämmelserna för kontrollen av arbetssökande prioriteras framför andra förändringar, till exempel handläggarnas förbättringsförslag. I granskningen framkommer dock att handläggarna uttrycker ett behov av ökad transparens kring hur och varför vissa förändringar införs framför andra. En ökad tydlighet om prioriteringar kan leda till ett ökat engagemang hos handläggarna, vilket i sin tur kan ha en positiv inverkan på deras vilja att lämna förbättringsförslag.

IAF bedömer sammantaget att

- Arbetsförmedlingen kan förbättra sin kommunikation till handläggarna kring vilka prioriteringar myndigheten gör i systemutvecklingsprocessen. En förbättrad kommunikation kan öka förståelsen för Arbetsförmedlingens prioriteringar och uppmuntra handläggarna att fortsätta bidra med förbättringsförslag för en funktionell handläggning.
-

5.3 Arbetsförmedlingen bör ha en harmoniserad och gemensam systemutvecklingsprocess för att stärka kontrollen av arbetssökande

Arbetsförmedlingen har påbörjat en harmonisering av systemutvecklingsprocessen som ska bli gemensam för hela myndigheten. Granskningen visar att enheten Ersättnings tillämpning av systemutvecklingsprocessen för produkten *Kontroll som stöd* är en del av den myndighetsövergripande processen.



I granskningen framkommer dock att vissa digitala systemstöd som finns i andra produkter och som handläggarna behöver i sitt arbete inte alltid i tillräckligt stor utsträckning har utvecklats med hänsyn till kontrollfunktionens behov. Problemen har berott på att en del utvecklargrupper för andra produkter inte har tillämpat systemutvecklingsprocessen på samma sätt som enheten Ersättningar.

I enheten Ersättnings tillämpning av systemutvecklingsprocessen ingår till exempel steg där syftet är att ta hänsyn till andra enheters behov. Vid utveckling i andra produkter som kontrollfunktionen också är beroende av har inte alltid sådan hänsyn tagits i samma utsträckning. Det har medfört risker för att delar av systemstöden som kontrollfunktionen behöver inte helt har uppfyllt deras behov. Kontrollfunktionen har därför behövt genomföra andra åtgärder för att uppfylla kraven för en rättssäker handläggning.

IAF anser att det är viktigt att kontrollfunktionens behov tillvaratas i all utveckling av systemstöd som behövs för kontrollen av arbetssökande. IAF ser därför positivt på att Arbetsförmedlingen arbetar med att införa en harmoniserad och gemensam systemutvecklingsprocess eftersom det kan leda till att rättssäkerheten för kontrollfunktionen säkerställs på ett bättre sätt och att kontrollen av arbetssökande kan förbättras och förenklas.

IAF bedömer sammantaget att

- Arbetsförmedlingen kan stärka kontrollen av arbetssökande genom att fortsätta arbetet med införandet av en harmoniserad och gemensam systemutvecklingsprocess för hela myndigheten.
-

5.4 Redogörelse för åtgärder

IAF begär inte någon uppföljning från Arbetsförmedlingen utifrån den här granskningen. IAF framhåller dock vikten av att Arbetsförmedlingen i sitt arbete med den övergripande systemutvecklingsprocessen beaktar de slutsatser som granskningen visar.



Källor

Offentligt tryck

IAF 2022:12 *Fungerar Arbetsförmedlingens kontroll av aktivitetsrapporter?*

Arbetsförmedlingen: *Anpassad kontrollverksamhet -1 Nulägesbild*, Af-2020/0046 1439.

Andra publikationer

Arbetsförmedlingen *Internrevisionsrapport 2020:6, Arbetsförmedlingens Portfölj- och produktstyrning*, Af-2020/0054 1208.

Internrevisionsrapport 2021:03 *Arbetsförmedlingens utveckling och införande av BÄR*, Af- 2021/0041 2074.

Övrigt

Arbetsförmedlingen: *Arbetsförmedlingens digitaliseringsstrategi*, Af-2021/0080 0657.

Arbetsförmedlingen: *Arbetsförmedlingens verksamhetsplan för 2021*, Bilaga 3: *Verksamhetsutveckling med IT-innehåll*. Af-2020/0064 8443.

Arbetsförmedlingen: *Produktområde: Kontroll. Produkt: Kontroll som stöd 2023-04-02, produktansvarig Stephan Eggimann*, kommunicerat 18 september 2023.

Arbetsförmedlingen: *Produkt: Kontroll som stöd. Information till IAF om systemtransition P1-0-1, 230818, Stephan Eggimann*, kommunicerat 29 augusti.

Arbetsförmedlingen: Sharepoint-material. *Utvecklingsprocessen för verksamhetsutveckling med IT-innehåll - Home* (arbetsformedlingen.se) [februari – mars 2023].

Arbetsförmedlingen: *Svar på frågor från IAF kring systemutveckling mars 2023*, kommunicerat 9 mars 2023.

Arbetsförmedlingen: *Utvecklingsprocessen – En beskrivning* (december 2022), kommunicerat 23 januari 2023.

Arbetsförmedlingens handbok: *Juridiskt metodstöd vid it-utveckling 12/2021 Version 1.0* AF-2022/0004 97.

Arbetsförmedlingens intranät: *Agilt arbetssätt när vi utvecklar systemstöd* [22 september 2022].

Arbetsförmedlingens intranät: *Nu har du chans att bidra!* [11 september 2023]

Arbetsförmedlings intranät: *Vårt digitala engagemang* [27 mars 2023].

Internet: <https://www.thecloudpeople.com/sv/servicenow> [2 oktober 2023]

Postadress:

IAF

Box 210

641 22 Katrineholm

Telefon: 0150 - 48 70 00

Fax: 0150 - 48 70 02

E-post: iaf@iaf.se

Webbplats: www.iaf.se

