Migrationsverket

Utveckling av e-dossierer

Projektledare: Patrik Ernfridsson, tfn 010-48 563 20

NYCKELORD

- √ ANVÄNDBARHET
- ARBETSORGANISATION
- BEMÖTANDE
- DELAKTIGHET
- FRISKVÅRD
- FYSISK ARBETSMILJÖ
- HOT & VÅLD
- HÄLSA
- √ IT - MÄNNISKA
- KARTLÄGGNING
- KONFLIKTHANTERING
- KRISHANTERING
- LEDARSKAP
- LÅNGTIDSSJUKA
- MEDARBETARSKAP
- MOBILT ARBETE
- NYCKELTAL
- REHABILITERING
- SAM - SYSTEMATISKT ARBETSMILJÖARBETE

Bakgrund

Under åren 2006 och 2007 genomförde Migrationsverket ett Satsa Frisktprojekt med syfte att utveckla metoder för kravanalys och en mer användarcentrerad utvecklingsprocess. Målet var att öka kunskapen om hur verksamheten kan beställa användbara, väl fungerande IT-stöd som främjar effektivt arbete och en god arbetsmiljö. I arbetet medverkade avdelningen för människa-datorinteraktion vid Uppsala universitet. Fackliga representanter och skyddsombud på Migrationsverket var också engagerade i projektet.

Sedan 2008 och till och med 2011 drivs på Migrationsverket ett verksövergripande förändringsprojekt, benämnt e-Migration. Ett syfte med projektet är att göra Migrationsverket till en effektiv e-förvaltning med ökad service för sökanden och andra intressenter. Förändringarna kommer att innebära nya arbetssätt för berörd personal där övergången från pappershandlingar till elektroniskt buret material möjliggör en elektronisk ärendehantering.

Mål

Projektet ska göra det möjligt för medborgare, sökande och andra intressenter att få god tillgänglighet till information och att själva kunna utföra uppgifter, till exempel mata in en ansökan eller få aktuell information om ärendets handläggning genom individualiserade e-tjänster.

De ursprungliga projektmålen var att verket under 2009 ska ha

- skapat en design och prototyp för e-dossierer som uppfyller användarnas behov
- infört delar av lösningen för e-dossierer för medborgarskapsenheten
- utformat eventuella manualer
- utvärderat och dokumenterat arbetssättet och metoderna som har använts i utvecklingen av medborgarskapsenheten och inom IT-enheten
- föreslagit vilka aktiviteter som ska ingå i verkets modell för systemutveckling
- ha spridit kunskap, metoder och erfarenheter i övrig verksamhet.

Dessa mål utvidgades till att omfatta ett nytt övergripande system för ärendehantering inom alla verksamhetsområden.

Projektet ska även utveckla effektiva arbetssätt och verksamhetsrutiner samt införa ett datorstöd för dessa. Vidare ska projektet skapa lösningar för samverkan med andra myndigheter på ett sätt som optimerar den totala ärendehanteringen.

Projektmålen i etapp 2 har varit att utforska, utvärdera, förankra och anta metoder för kravanalys med fokus på användarcentrering samt att utforma en design av det elektroniska ärendehanteringssystemet som uppfyller användarnas behov.

Metod

Under etapp 1, som i första hand omfattade tidiga skeden i kravarbetet, medverkade medborgarskapsenheten som pilotavdelning. Där genomfördes bland annat målbildsseminarier med fokus på enhetens framtida arbete.

Under våren 2008 genomfördes en stor insats med målbildsarbete, finansierat av Migrationsverket. Fem grupper arbetade i workshopform med att ta fram var sin målbild och varsitt scenario som beskrev arbetet i prövningsverksamheten på Migrationsverket år 2011. En mindre grupp personer arbetade sedan vidare med materialet och sammanställde ett slutligt

Migrationsverket

FORTSÄTTNING FRÅN FÖREGÅENDE SIDA

scenario samt ett förslag på en grundläggande, gemensam prövningsprocess för samtliga ärendeslag. Detta material har därefter presenterats och diskuterats vid en serie seminarier på olika platser i landet, där sammanlagt cirka 140 personer har framfört synpunkter.

Medborgarskapsenheten är den första enheten som kommer att tillämpa delar av en elektronisk handläggning. För att ansökan ska kunna handläggas elektroniskt ska det befintliga systemet justeras som en temporär lösning i väntan på verkets nya ärendehanteringssystem.

Våren 2009 togs nästa steg i arbetet med att formulera krav. Observationer, intervjuer, diskussioner och prototypskissning har utförts parallellt.

Det aktuella projektet (etapp 2), som är integrerat i e-Migration, utvecklar metoder för senare skeden i kravanalysarbetet. Arbete med skisser och prototyper har varit i fokus.

Några av de mest centrala resonemangen är att

- det framtida ärendehanteringssystemet ska vara enhetligt så långt som möjligt för alla ärendeslag och ska stödja gemensamma rutiner
- arbetet i hela processen ska syfta till god service till sökanden, bland annat genom e-tjänster där sökanden kan följa sitt ärende på Internet eller via teletjänst
- år 2011 ska Migrationsverket ha infört elektronisk ärendehandläggning.

I kravarbetet inom e-M-projektet genomförs flera serier med workshops. Här har användbarhetsexperter och kravanalytiker tillsammans med slutanvändare från verksamheten jobbat fram och formulerat krav som därefter visualiserats i prototypform.

En workshop i större format arrangerades i september 2009, då man diskuterade kraven utifrån tidiga prototyper.

Resultat

Resultatet av utvärderingen visar att de prototyper som tagits fram uppfyller användarnas behov. De är flexibla, ger god överblick och lättillgänglig information samt förenklar och automatiserar vissa uppgifter. Användningen av prototyper ökar förståelsen för helheten samt underlättar förankring och tester i det egna verksamhetsområdet.

Arbetet i workshops har inneburit att deltagarna kunnat vara med på ett tidigt stadium och ge synpunkter på systemet. Genom att workshopgruppen har bestått av personer från olika verksamhetsområden har arbetet kunnat spegla olika perspektiv. Gruppen har utvecklat en förståelse för varandra och för olika typer av ärenden och har därmed fått ett helhetsperspektiv på verksamheten. Det har även funnits utrymme för reflektion

Observationer och intervjuer har gett information om såväl detaljer som övergripande sammanhang. Till exempel har användbarhetsexperterna dokumenterat hur man organiserar och utför sitt arbete. Det kan bland annat vara ”lathundar”, noteringslappar, hur akter märks upp och organiseras beroende på om ärendet är pågående, avslutat eller om man väntar på komplettering.