

Projektlutrapport

Informationsstrukturering och Kvalité i SSBTEK

Titel:	Projektlutrapport – Informationsstrukturering och Kvalité i SSBTEK	
Projekt:	Informationsstrukturering och Kvalité i SSBTEK	
Beställare:	Objektägare för förvaltningsobjektet SSBTEK SKR	
Version:	1.0	
Skriven av:	Isma Mobeen	Datum: 2020-06-22
Godkänd av:	Projektstyrgruppen	Datum: 2020-08-28
Projektwebbplats:	https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/KAS/overview	

Innehållsförteckning

1	Information om projektet	4
1.1	Mål och strategier.....	4
1.2	Effektmål.....	4
1.3	Projektmål	4
1.4	Rutiner för rapportering och kommunikation	5
1.5	Projektorganisation	6
2	Projektresultat jämfört med projektmål.....	6
2.1	Utfall projektmål	6
2.2	Indikation effektmål	7
2.3	Utfall tidplan	7
2.4	Utfall resurser.....	7
2.5	Utfall budget.....	7
3	Fördjupad riskanalys	7
3.1	Användningsområden	7
3.2	Syfte	8
3.3	Val av metod	8
3.4	Arbetsgång och resultat.....	9
3.5	Sammanfattning av resultatet av den fördjupade riskanalysen	10
4	Intressentanalys	10
5	Arbetsmetodik till leveranser av projektet	12
5.1	Meddelandemodeller och fältregelbeskrivningar	12
5.2	Informationsspecifikation	13
5.3	Anvisning presentation.....	15
5.4	Teststrategi och Testmodell	16
5.5	Förslag till förvaltningsansvar.....	18
5.6	Rekommendationer	20
5.7	Kvalitetssäkring av samtliga leveranser	20
6	Leveranser och överlämning	21
6.1	Förslag nästa steg	22
7	Projektledarens erfarenheter.....	24

Förändringshistorik

Version	Datum	Förändring	Utfärdare
0.1	2020-03-09	Upprättar version 0.1	Isma Mobeen
0.2	2020-04-05	Forts. kap. 1	IM
0.7	2020-05-05	Kvalitetssäkring	IM
0.8	2020-06-10	Ändrar efter samtliga kommentarer	IM
1.0	2020-06-22	Slutversion	IM

Relaterade dokument

Nr	Datum	Benämning	Beslutsinsats
1	2019-11-14	Projektplan Informationsstrukturering och kvalitet i SSBTEK.doc Bilaga 1–4 för Projektplanen	Projektstyrgruppen
2	2019-06-26	Projektdirektiv Informationsstrukturering och kvalitet i SSBTEK.doc	OB-IT för SSBTEK
3	2020-03-09	Komplettering resursbegäran.doc	Projektstyrgruppen
4	2019-12-10	SSBTEK idag och imorgon.ppt	
5	2020-06-16	Tidplan.pdf	Projektgruppen
6	2020-06-11	extra timmar.xls	Förvaltningsledning SSBTEK
7	2020-02-11	Fördjupad riskanalys.pdf	Projektstyrgruppen
8		Informationsspecifikation med bilagor	Inera
9		Meddelandemodeller	Samtliga bästjänster/myndigheter
10		Fältregelbeskrivningar	Samtliga bästjänster/myndigheter
11		Teststrategi – SSBTEK	
12		Testmodell – SSBTEK	

13		Anvisning	Expertrådet/SKR Förvaltning
14	2020-06-22	Rekommendationer för fortsatt arbete	Projektgruppen

Relaterade länkar

[länk 1] <https://www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/ssbtek/teknisk-beskrivning-tjansten>

[länk 2] <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/for-leverantorer/for-kommuner/hamta-uppgifter>

[länk 3] <https://www.csn.se/om-csn/vart-uppdrag/samverkan-och-projekt/ssbtek---sammansatt-bastjanst-ekonomisk-bistand.html>

[länk 4] https://www.forsakringskassan.se/myndigheter/e-tjanster/lefi_online/beskrivning-av-tjansten

[länk 5]

<https://www.skatteverket.se/foretagorganisationer/myndigheter/beskattningsuppgifter.4.64a656d113f4c7597012bcc.html?q=beskattningsuppgifter>

[länk 6]

<https://www.transportstyrelsen.se/contentassets/d55c679a8ced42869bdeb66e52b37131/filbeskrivning---standardiserade-informationspaket-191208.pdf>

[länk 7]

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/KAS/pages/217972758/Rekommendationer>

[länk 8]

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/KAS/pages/280825439/F+rvaltning+av+Projekt+leverabler>

[länk 9]

<http://testobsessed.com/2006/12/the-nightmare-headline-game-planning-for-the-unexpected/>

1 Information om projektet

1.1 Mål och strategier

- Målsättningen var att se över de kvalitetsbrister som idag finns i informationsmängderna som presenteras för handläggarna i SSBTEK
- Projektet skulle beskriva behovet och tillvägagångssättet för hur informationsutbytet mellan kommun och statliga myndigheter och organisationer i processen för bedömning av biståndsbehov via SSBTEK skulle kunna kvalitetshöjas. Projektet skulle också se över hur förvaltningen av projektleverablerna på bästa sätt ska förvaltas mellan de olika parterna.

1.2 Effektmål

Projektet skulle bidra till ökad kvalitet och tillförlitlighet på underlaget som socialförvaltningarnas biståndshandläggare har att bedöma i arbetet med att stötta personer med behov av ekonomiskt stöd. Detta kan i sin tur ge upphov till andra effekter så som minskat behov av direktkontakt mellan socialtjänst och statliga myndigheter, minskad administration, minskad handläggningstid, säkrare bedömningar och ökad rättssäkerhet.

Precis som tidigare kommer uppföljning av effektmålen att mätas i form av upplevelser hos handläggare att de har:

- ökad kunskap om informationsmängderna, handläggarna förstår bättre hur de ska utnyttja tjänsten
- ökade antal slagningar i SSBTEK hos en kommun (det varierar ganska stort mellan kommunerna på antalet slagningar vilket ju skvallrar om att handläggare inte använder det hela tiden)
- färre samtal till myndigheterna.

Önskvärda effekter är även ökade kunskaper hos parter medverkande i projektet vad gäller kvalitets- och användbarhetsfrågor i förhållande till kommunala processer.

Mätningar kan göras efter att förändringarna för tjänsten är implementerade och använda under en tid.

1.3 Projekt mål

Projektets leveranser:

- Kvalitetsgranskad informationsspecifikation (IS) som beskriver dagsläget och tillvägagångssättet för informationsutbytet mellan kommun och statliga myndigheter/organisation i processen bedömning av biståndsbehov via SSBTEK.
- Meddelandemodeller och fältregeltabeller för varje bastjänst.

- Teststrategi som täcker in kvalitetssäkring av tjänstekontrakt så att man skulle kunna implementera en testmodell där man kvalitetssäkrar anslutningar till SSBTEK.
- Anvisning för vilka och hur informationsmängderna som kommer från SSBTEK ska presenteras i verksamhetssystem som vänder sig till en biståndshandläggare.
- Rekommendation på kvalitetshöjande åtgärder för att på sikt kunna genomföra dessa gällande underlaget för ekonomiskt bistånd.
- Förslag på hur leverablerna från projektet skulle kunna förvaltas i en gemensam överenskommelse mellan SKR, Försäkringskassan och Inera med utgångspunkten att Inera ansvarar för förvaltning av informationsspecifikation och meddelandemodeller, SKR för anvisning för presentation samt Försäkringskassan för teststrategi.
- Avtal om förvaltning mellan SKR, Inera och Försäkringskassan.

1.4 Rutiner för rapportering och kommunikation

Projektets arbete har kommunicerats och diskuterats i följande grupperingar:

- Projektstyrgruppen
- Förvaltningsledning SSBTEK
- Expertrådet SSBTEK
- Drifråd SSBTEK
- Objektstyrgruppen SSBTEK
- Kontaktpersoner inom kommuner
- Avdelningen för Digitalisering SKR

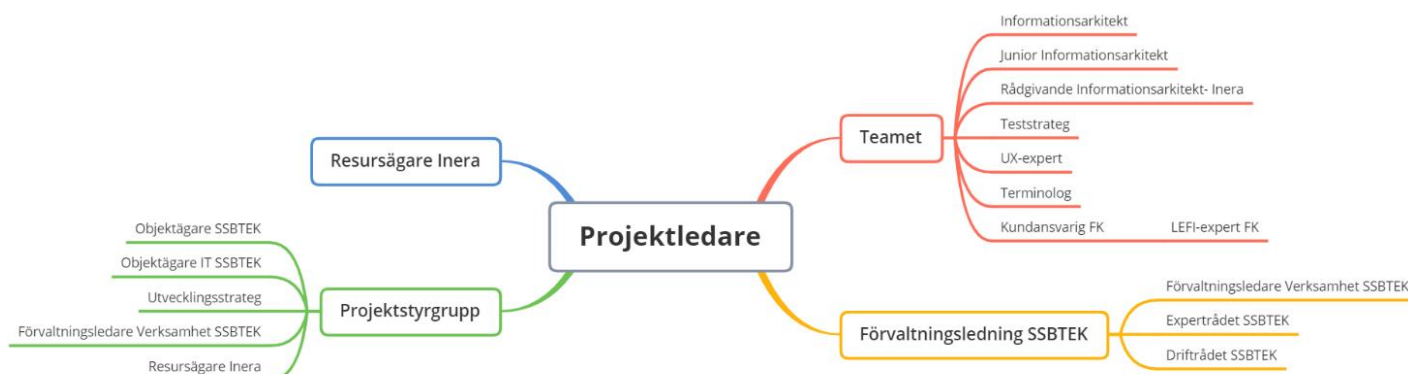
Specifika verksamhetsgrupperingar har deltagit vid informationstillfällena och diskussioner om nuvarande behov och problematik för att öka projektmedlemmarnas kunskap och förståelse.

Projektets löpande arbete har bestått av regelbundna projektavstämningar mellan projektledaren och hela teamet varje tisdag för uppföljning och uppdatering av Gantt-schemat. Denna tid har också använts till djupdykningar som behövts.

Verktyg som har använts började med SKR:s Samarbetsyta, sedan Confluence för lagring av all projektdata. För daglig och smidig chatt har även MS Teams varit till stor nytta.

Projektstyrgruppsmöten har planerats in en gång per månad. Denna frekvens har inte behövts under hela arbetets gång vilket har lett till att vissa tillfällen ställts in, dock alltid med rapport om pågående status från projektledaren.

1.5 Projektorganisation



2 Projektresultat jämfört med projektmål

Av projektmålen framgår att projektet ska leverera följande delrapporter för att tillgodose projektmålen (resultat):

- Kvalitetsgranskad Informationsspecifikation
 - Nulägesbeskrivning om hur innehållet ser ut idag
 - Inkluderar terminologiarbete (Bilaga – Begreppsmodeller)
- Meddelandemodeller och fältregelbeskrivningar
 - en MIM och en flik i fältregelbeskrivning för SSBTEK
 - en MIM och en flik i fältregelbeskrivningen för respektive bastjänst
- Objektspecifik Testmodell och Teststrategi
 - Processer är kopplade till båda. Förutom producent och konsument så finns även Integration sammansatt bastjänst, dvs. Försäkringskassans mellankomponent
- Användbarhet
 - Nulägesbeskrivning av problem som finns
 - Önskat läge
 - Insikter
- Förvaltningsansvar för respektive mottagare
 - Införståddhet / lärande överlämning
- Rekommendationer för fortsatt arbete
 - Både högt och lågt, rekommendationer till samtliga involverade i hela kedjan för tjänsten

2.1 Utfall projektmål

Projektet har levererat de leverabler som stödjer projektmålen. Från nuläge till värdefulla rekommendationerna för fortsatt arbete. Allt ligger i linje med vad man ville från början. Projektet har gjort mer än projektmålen och förändrat och utökat där det behövdes.

2.2 Indikation effektmål

För att klargöra om effektmålen uppnås genom projektets förslag är planen att genomföra en uppföljning med medlemmarna en tid efter att rekommendationerna är implementerade. Rekommendationerna kommer implementeras eller hanteras över en lång tid eftersom de är så pass olika i storlek. På något sätt kommer detta involvera personen som varit med att ta fram rekommendationen när man tror att man löst och implementerar detta. Dessutom behövs en uppföljning när implementationen har varit i bruk en tid. Feedbacken från granskningar ger också en inriktning.

2.3 Utfall tidplan

Projektet har levererat samtliga delrapporter som stödjer projektmålen inom angiven tidsram. (2019-05-30 – 2020-06-30)

2.4 Utfall resurser

Deltagare har finansierats av projektet. Prognosen i samband med projektstart gällande projektdeltagarnas avropade timmar har behövt korrigeras två gånger under pågående period. Resurserna har deltagit inom ramen för sina ordinarie avropade timmar med undantag inom informatikarbetet. Första gången ^[bilaga 3] behövdes en förstärkning där projektet inte såg hållbarheten med att ha endast en informationsarkitekt. Separat budget avropades för den seniora resp. juniora informationsarkitekten. Andra gången har korrigering behövts när projektet sett att det behövdes mer tid för att kvalitetssäkra informatikarbetet än vad som angivits i den ursprungliga budgeten. Detta pga. att det underlag som fanns att tillgå inte alltid stämde och det krävdes tid att fördjupa sig i all information som skickas i tjänsten samt att sammanställa allt.

2.5 Utfall budget

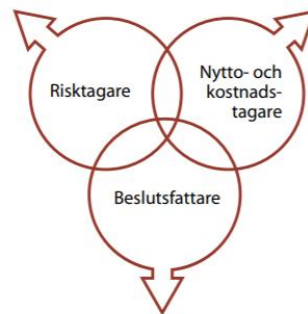
Ursprungsbudget fick justeras två ggr i ju med att resurserna har kommit till/ändras under arbetes gång. Teamet bedömde kravjobbet som gjorts inför detta projekt som bristfällig och föreslagit att göra detta ordentligt. Ett estimat har skickats till SKR förvaltning och sista tre veckorna i projektet har informationsarkitekterna fått förtroende att påbörja detta arbete. Slutfaktureran har därav överskridit original budget med ca 30 tkr. ^[bilaga 6]

3 Fördjupad riskanalys

3.1 Användningsområden

En grundläggande förutsättning med en fungerande tjänst är att ha analyserat dess risker och beräknat eller bedömt deras sannolikhet och konsekvens. Med resultat av det som framkommer i en riskanalys kan målen för hela tjänsten formuleras/omformuleras eller tas bort. Allt för att öka eller vidmakthållen säkerhetsnivån. Det kan även innebära en översyn av nya processer det är därför viktigt med uppföljning och

försäkring om att en uppnådd nivå vidmakthålls. Detta genomförande kan ske bäst interaktivt genom att åtgärdsstrategier formuleras av berörda aktörer i samverkan och med de medel som varje aktör behärskar.



Figur1. Parter, som berörs i beslutsfattande avseende risker

3.2 Syfte

Med utgångspunkt att projektet var ett samverkansprojekt och det första i sitt slag var syftet att göra en riskanalys mer djupgående än vad en riskanalys brukar vara i ett projekt. Syftet var att ta fram dimensioner som var lämpliga för att beskriva hur utvecklingsprojekt kan göra en sådan analys och vad den innehåller. Avsikten var att se vad som karakteriserar tjänsten SSBTEK och göra en djupdykning i riskerna för tjänsten. Detta kan vara ett praktiskt bidrag som kan generera nya utvecklingar som kan gynna den effektiva informationsförsörjningen inom socialtjänstens andra områden också.

3.3. Val av metod

Valet av metod avgör sättet att studera riskfaktorerna på. De olika metoderna som finns skapar möjlighet att på ett systematiskt sätt granska världen. Det görs för att se orsaker och meningar bakom händelsen och handlingar. Metodläran är normativ.

Risker kan indelas utifrån ett stort antal olika utgångspunkter. Definitioner för begreppet risk hänger också ihop med typen av risk eller graden av slumpmässighet eller osäkerhet.

Tre huvudindelningar består av:

- deterministiska risker
 - viss slumpvariation förekommer men den är ofta begränsad
- slumpmässiga risker med relativt stora variationer
 - här är både sannolikheter och konsekvenser av intresse
- katastrofer
- mycket omfattande olyckor som inträffar med liten sannolikhet

- då det är mycket svårt att uppskatta och tolka mycket små sannolikheter, är det vanligt att riskbegreppets konsekvensdel fokuseras.

Projektet har haft <<katastrofer>> som utgångspunkt till denna riskanalys.

För genomförande av denna riskanalys valde vi att jobba med en engelsk beprövad metod vid namn *Nightmare headline game* ^[länk9]. Den handlar om att man ber intressenterna berätta vad deras värsta tidningsrubrik skulle vara och sedan arbeta för att mildra den risken.

En av fördelarna med denna metod var att man på ett mer holistiskt sätt kunde titta på risk som täckte ett större perspektiv än enbart detta projekt. Denna riskupptäcktsession skulle vara den första och kom med bra struktur och instruktioner vilket gjorde det relativt enkelt att fokusera och prata kring riskerna.

Metoden var ny för de flesta av oss som satt i rummet och det blev svårt att identifiera risker som låg utanför projektet, men vi hade många riskidéer vilket blev både lärorikt och fascinerande.

Efter att alla i teamet identifierat de stora katastrofriskerna fördjupade vi oss i dem, en i taget, i storgrupp. Det följdes en orsaksanalys av risken som avslutades med ett möjligt förebyggande lösningsförslag.

3.4 Arbetsgång och resultat

Det identifierades avgörande risker inom de sju huvudområdena som beskrivs nedan:

- Informationskvalitet
- Person som söker ekonomiskt bistånd
- Biståndshandläggare
- Projektet
- Systemförändring
- Säkerhet
- Lösningar kopplade till SSBTEK

Riskerna placerades in under sina huvudområden som gav upphov till diskussioner vid genomgång av varje. Se utförlig rapport och resultat i relaterade dokument. ^[bilaga 7]

3.5 Sammanfattning av resultatet av den fördjupade riskanalysen

Stora delar av denna riskanalys kan ses som ett verktyg för hela tjänsten SSBTEK och kanske mindre till detta projekt. Den har i sin tur genomförts av projektmedlemmarna tillsammans som analyserat och värderat riskerna som kan tänkas uppkomma men säkerligen kan diskuteras på en högre nivå för tjänsten, t.ex. med den strategiska styrgruppen.

Risker som berörde projektet specifikt identifierades och arbetades med successivt under hela projektiden.

Coronapandemin var ingen risk som vi hade räknat med, men den har tyvärr gjort arbetsbelastningen hos flera myndigheter tyngre än beräknat. Dock har de försökt stötta projektet genom hela förloppet så gott de kunnat.

4 Intressentanalys

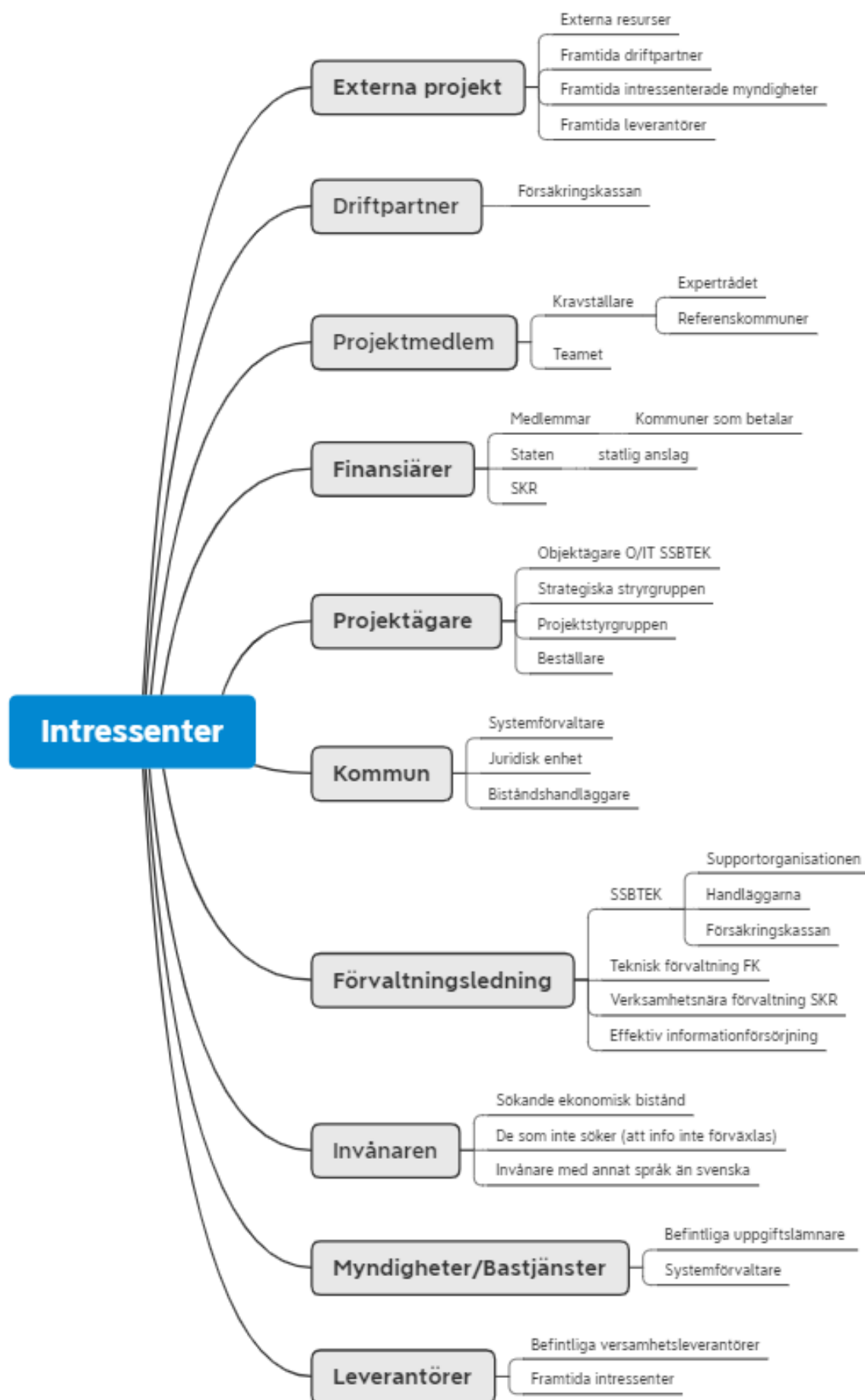
Syftet med en intressentanalys är att säkerställa att relevanta intressenter får möjlighet att påverka och bidra till arbetet för projektets resultat.

Denna analys ser intressent som person, organisation eller funktion som påverkas på ett eller annat sätt. Naturligtvis har intressenter olika makt, relevans och intresse i olika frågor.

Intressenter kan beröras olika i olika skeden av en utvecklingsprocess. Därför syftar intressentanalysen till att involvera relevanta intressenter i olika skeden allteftersom arbetet går framåt. Intressentanalys kan användas både inför och under en process eller ett projekt. Intressentanalysen är också ett bra verktyg inför möten som ska arrangeras, så att rätt intressenter bjuds in utifrån mötets syfte.

Resultaten av projektet kommuniceras med intressenter under projektet genom samarbetet och resultatet lämnas till dem i form av vilka förändringar som kommer att behövas för att uppnå kvalitet.

Inom SSBTEK så är informationskvalitet ett viktigt område och något som kommit upp som ett fokusområde för arbetet framöver.



5 Arbetsmetodik till leveranser av projektet

Varje område har haft individuellt tillvägagångssätt för att nå resultat, därför finns ingen given modell som arbetsgången lätt kan refereras till. Här presenteras samtliga leveransers arbetsmetodik till det framtagna resultatet.

5.1 Meddelandemodeller och fältregelbeskrivningar

De meddelandemodeller som är framtagna i projektet ritades i Visual Paradigm utifrån de meddelanden som redan är framtagna i den befintliga tjänsten. Se teknisk beskrivning av SSBTEK. ^[länk1]

Följande meddelandemodeller är framtagna:

- En för SSBTEK
- Sju övergripande, en för varje myndighet (där Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten är en eftersom de levererar information från samma bastjänst)
- Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens meddelandemodell hänvisar till 35 mindre meddelandemodeller (30 för Försäkringskassan och 5 för Pensionsmyndigheten).
 - Dessa mindre modeller är inte egna meddelanden utan är en del av Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens meddelandemodell. Anledningen till denna uppdelning är att det skulle bli svårt att se allt i en enda stor meddelandemodell.

Beskrivningarna till meddelandemodellerna har tagits fram enligt följande steg:

- samlat ihop befintliga specifikationer
 - som ett första steg har alla specifikationerna som finns för bastjänsterna letats upp och samlats ihop
- beskrivit fälten enligt befintliga specifikationer
- stämt av med bastjänsterna
 - det som inte varit tydligt beskrivet i befintliga specifikationer har sammanställts med frågeställningar som har skickats till representanter för bastjänsterna
- förbättrat beskrivningarna

Specifikationer finns publikt för vissa bastjänster, men inte alla:

- Arbetsförmedlingen
 - Information om AFLI på Arbetsförmedlingens webbplats (enbart övergripande beskrivning) ^[länk2]
 - kravspecifikation finns lokalt hos myndigheten som vi fick ta del av
- CSN

- Dokumentationen som heter Termförklaring var en utgångspunkt vid beskrivningarna ^[länk3]
 - Finns dokumentation av tjänsten lokalt hos myndigheten som vi fick ta del av
- Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten
 - LEFI Online Beskrivning av person- och förmånsinformation - version 6 ^[länk4]
 - Eftersom bastjänsten LEFI Online inte enbart levererar information till kommunerna (för ekonomiskt bistånd) så finns det information i LEFI Online som inte ska skickas till kommunerna. Detta finns dokumenterat hos Försäkringskassan (dokument: LEFI_online_kryssdokument, ej publikt dokument)
 - Här fanns många frågetecken kring informationen och det har varit svårt att få återkoppling då det är så komplext på Försäkringskassan med många underliggande system som levererar information till LEFI Online.
- Migrationsverket
 - Myndigheten arbetade fram en specifikation samtidigt som projektets arbete. Ej publicerad online.
- Skatteverket
 - Beskattningsuppgifter för socialnämnder – dokumentation om fördjupad information om tjänsten. ^[länk5]
- Sveriges a-kassor
 - Ingen dokumentation online
 - Dialog via e-post har lett fram till beskrivningarna
- Transportstyrelsen ^[länk6]
 - Transportstyrelsen filbeskrivning – standardiserade informationspaket användes för beskrivningar samt värdelistor/kodverk. ^[länk6]
 - Dialog via e-post har lett fram till beskrivningarna

Se bilaga 9 Meddelandemodeller och bilaga 10 Fältregelbeskrivningar

5.2 Informationsspecifikation

5.2.1 Juridik och informationssäkerhet

Då SSBTEK är en befintlig tjänst fanns redan mycket material om juridik och informationssäkerhet framtaget. Detta har legat till grund för kapitlet informationssäkerhet i informationsspecifikationen där vissa delar beskrivs övergripande, men med hänvisningar till underliggande material som finns förvaltade inom SKR. Det som skrivits har stämts av med förvaltningsledare för SSBTEK (på SKR).

5.2.2 Arbetsflöde

Efter att ha pratat med verksamhetskunniga på SKR ritades ett första utkast på hur arbetsflödet ser ut. Detta stämades av med verksamhetskunniga i två kommuner (Botkyrka, Täby) och uppdaterades efter det.

Därefter förbättrades beskrivningarna ytterligare för att synkronisera med övrigt arbete så gott det går språkligt.
Arbetsflödet är ritat i Visual Paradigm.

5.2.3 Begreppsmodell

Den övergripande begreppsmodellen beskriver begreppen kring den sammansatta bastjänsten för ekonomiskt bistånd, SSBTEK. Det handlar om olika ersättningar och förmåner som den enskilde ("person som ansöker" i modellen) kan ansöka om, dels ekonomiskt bistånd som ansöks om hos kommun, dels förmåner och andra ersättningar som ansöks om hos respektive myndighet.

För beskrivningar av begreppen i den övergripande begreppsmodellen har främst Försäkringskassans respektive Socialstyrelsens termbank och Rikstermbanken använts, samt de i SSBTEK anslutna myndigheternas webbplats.

I en bilaga (Bilaga – Begreppsmodeller) beskrivs varje myndighet mer i detalj med varsin begreppsmodell. För Försäkringskassan har ett antal mindre begreppsmodeller tagits fram för respektive förmån eller ersättning.

Begreppsmodellerna är ritade i Visual Paradigm.

5.2.4 Informationsmodell

Då det redan finns en befintlig tjänst har arbetet med informationsmodellen skett "baklänges", dvs. utgångspunkten har varit meddelandemodellerna och utifrån dem har två informationsmodeller ritats upp:

- en som inkluderar alla myndigheter förutom Försäkringskassan
- en som beskriver enbart Försäkringskassan.

Anledningen till denna uppdelning är att informationen från Försäkringskassan innehåller väldigt mycket så modellen blir inte läsbar om allt skulle ritas in i en modell.

Informationsmodellerna är ritade i Visual Paradigm.

5.2.5 Kodverk

De värdelistor/kodverk som hanteras i tjänsten har sammanställts utifrån den dokumentation som tagits fram i projektet (Fältregelbeskrivningar).

Resultat se bilaga 8 Informationsspecifikation med bilagor.

5.3 Anvisning presentation

I projektet gjordes en gemensam sammanställning av intressenter. Handläggare av ekonomiskt bistånd respektive de personer som ansöker om försörjningsstöd identifierades sedan som centrala aktörer och målgrupper för den verksamheten som SSBTEK är en del av. Inom ramen för projektet är det handläggarens perspektiv som varit i fokus utifrån att vara användare av SSBTEK i respektive verksamhetssystem.

Det fanns sedan tidigare en rapport som hänvisade till en del upplevda brister i SSBTEK. Bristerna hade grupperats i områden: aktualitet, tillförlitlighet, presentation, begrepp, informationsförsörjning. Initialt behövde vi få en konkretare förståelse för dessa områden och brister i sitt sammanhang, liksom handläggarnas arbete och verksamheten med ekonomiskt bistånd. Intentionen var att göra inledande intervjuer med handläggare och sakkunniga, samt göra verksamhetsbesök för att samla erfarenheter från olika systemstöd samt underlag om vilken information handläggarna behöver få presenterad men även sortera bort. Vi genomförde en del till att börja med men sedan blev endast en del av detta av då kontakter under våren påverkades av Corona-pandemin. En workshop som skulle genomförts av SSBTEK:s förvaltning kring perioder och tidpunkter i handlägningsprocessen blev också inställd. Vi kunde inte samla underlag från verksamhetsbesök på samma sätt på distans i och med att det också behöver ordnas med avtal kring sekretess. Vi försökte i och med det ha kontakter och få in underlag på andra sätt, via distansmöten och efterfråga underlag med exempel från verksamheter.

Via de kontakter som blev av fick vi hursomhelst sammanfattningsvis bättre insyn i verksamhetsområdet, arbetsflödet, information, olikheter och likheter, biståndshandläggarnas roll och arbetssituation, olika utmaningar för handläggarna i SSBTEK. De gav också underlag till beskrivningen av arbetsflöde.

Genomförda aktiviteter som delvis genomförts gemensamt med informatik-arbetet:

- intervju med biståndshandläggare
- möte med sakkunnig SKR
- möte utvecklingsledare SSBTEK på SKR
- verksamhetsbesök (Botkyrka): genomgång och avstämning av uppritat arbetsflöde samt genomgång av arbetsflödet i verksamhetssystem med SSSBTEK. Tillsammans med systemförvaltare med bakgrund som handläggare.
 - I kommunikation via e-post efteråt fick vi utdrag med exempel på relevanta/inte relevanta uppgifter att visa från SSBTEK.
- distansmöte med representanter från socialtjänsten i Täby kommun: systemförvaltare, biståndshandläggare och systemadministratör. Vid mötet gjorde vi en genomgång och avstämning av uppritat arbetsflöde, samt en genomgång av verksamhetsstödet och SSBTEK i en testmiljö och utifrån skärmdumpar.

- I efterföljande kommunikation fick vi exempel på information i form av skärmdumpar
- Ett par distansmöten med olika systemleverantörer för att fånga deras erfarenheter kring hur förutsättningarna ser ut för att utveckla mer användbar information och presentation

Inför granskning togs en beskrivning av ett övergripande scenario fram för en handläggare, med utgångspunkt i det arbetsflöde som tidigare ritats upp och stämts av med ett par verksamheter. I relation till scenariot formulerade principer med tillhörande bildexempel. Syftet var dels att försöka sammanfatta olika behov utifrån att bristerna ser olika ut i olika verksamheter, dels få återkoppling på om principerna är relevanta att utgå från för att förbättra de områden där det finns brister. Materialet var avsett för dialog och inget färdigt förslag, utan syftet var att få återkoppling på principer men även se om det kunde hjälpa till att validera och specificera behoven kring vilken information som behöver presenteras. Materialet med scenariot och principerna som var grund för granskningen finns ^[bilaga 13]. Det skickades ut till medlemmarna i SKR:s expertråd med några tillhörande förslag på granskningsfrågor med inbjudan till ett möte för återkoppling alternativt att skicka kommentarer. Det var enbart några få verksamheter som återkom med kommentarer. Efteråt har materialet justerats lite utifrån detta. Även om återkopplingen var begränsad så styrkte de behovet att i fortsatt arbete jobba vidare med anvisningar för olika delar, och specificeras vilka uppgifter som primärt behöver presenteras liksom benämningar som används. Återkopplingen har även varit underlag för att formulera de generella anvisningarna som finns i rapporten samt rekommendationer om fortsatt arbete.

5.4 Teststrategi och Testmodell

Initialt gjordes en analys av allt material i projektet. Vad var syftet med projektet? Vilka problem hade tidigare identifierats? Vilka andra områden borde vara med som missats?

Intervjuer gjordes med systemleverantörer och driftsleverantör för att förstå behovet för att förbättra testning och på så vis förbättra kvalitet.

Intervjuer gjordes med bastjänster för att förstå behovet för att förbättra testning och på så vis förbättra kvalitet.

En testmodell påbörjades som visualiserade hur testning kommer in i befintliga arbetsprocesser. Här visades också vem som har ansvar för vad i de olika situationerna.

En teststrategi påbörjades som beskrev mer i detalj områden som behövde extra fokus samt hur det skulle testas. Här visades också vilka testtekniker som var lämpliga beroende på omfattningen av förändringen som gjordes.

Intern genomgång av projektets leverabler gjordes för att fånga upp att dessa fanns med som en röd tråd genom testmodellen och teststrategin.

Granskning av testmodell och teststrategi har genomförts av projektets deltagare därefter av externa parter. Feedbacken har sedan implementerats eller sparats för fortsatt arbete.

Resultat se Testmodell – SSBTEK (se bilaga 12) samt Teststrategi – SSBTEK (se bilaga 11).

5.5 Förslag till förvaltningsansvar

Under hela arbetsgången har vi berört ämnet om de tänkta leverablernas överlämning till förvaltning. Diskussioner har gått fram och tillbaka och det har resonerats på många håll. Leverabeln *Rekommendation för fortsatt arbete* ^[bilaga 14] är ett resultat av samtliga diskussioner (se avsnitt 5.6).

Här nedan följer beskrivning från projektet till samtliga leverablers förvaltning.

Leverabel Förvaltning

<p><i>Informationsspecifikation</i></p> <p><i>Begreppsmodeller</i></p>	<p>Informationsspecifikationen förvaltas av Ineras tjänstekontraktförvaltning.</p> <p>Informationsspecifikationen beskriver samtliga uppgiftslämnande myndigheter/organisationers respektive bastjänst. På grund av omfattningen beslutades det att informationsspecifikationen bör förvaltas centralt av xx-gruppen på Inera. FK har en egen termbank, medan andra myndigheter inte har kommit så långt. Hur ska detta förvaltas när det berör så många?</p> <p>Viktigt att förstå att det är en kedja av förändringar därför svårt att förvalta enskilt</p> <p>Myndigheterna behöver uppdatera sina bastjänster, uppdateras något där behöver informationsspecifikationen följa med den uppdateringen. Detta behöver gå till Inera så att de kan uppdatera. Ändringshanteringsprocessen hänger ihop här. Finns ej idag. Förvaltningen SSBTEK tittar på det tillsammans med NMT.</p>
<p><i>Meddelandemodeller och fältregelbeskrivningar</i></p>	<p>Beslut har tagits att meddelandemodeller och fältregelbeskrivningar förvaltas av Ineras tjänstekontraktförvaltning som är vana att förvalta den typen av dokumentation.</p> <p>Dokumentation för ekonomiskt bistånd görs på fleras ställen varpå det är viktigt att allt hänger ihop och att alla berörda får information om uppdateringar som ska göras.</p>

	<p>Dels så har respektive myndighet och organisation som förser SSBTEK med information sin dokumentation, SSBTEK-förvaltningen hos SKR har viss dokumentation, SSBTEK-förvaltningen hos Försäkringskassan har den mer tekniska dokumentationen och nu blir även Inera en ny part att förvalta dokumentation som rör tjänsten.</p> <p>Då så många parter i involverade i dokumentationen är det viktigt att alla är med och får uppdateringar. Detta bör hållas ihop av förvaltningen på SKR.</p>
<p><i>Principer för presentationer i verksamhetsystem</i></p> <p><i>Anvisning</i></p>	<p>Språkliga beskrivningar som visas för användaren på olika sätt, beskrivningarna behöver förvaltas. Det sammansatta språket för SSBTEK är ett eget objekt i detta. Den behöver förvaltas av SSBTEK-förvaltningen, som i sin tur hänger ihop med begreppen hos myndigheterna/leverantörerna. Utveckling över tid olika delar, genererar krav på olika delar</p>
<p><i>Testmodell och Teststrategi</i></p>	<p>Kravställningen på presentationen mot leverantörer. SSBTEK förvaltningen. Kommunerna är kravställare men SKR företräder dem, därav tar förvaltningen emot dem</p> <p>Testmodellen och teststrategin ska ägas av förvaltning SSBTEK</p> <p>NMT går in som stöd till den förvaltningen, hjälper även till med processerna</p>
<p><i>Rekommendationer</i></p>	<p>En startad aktivitet är att rekommendationerna struktureras upp för i ett nästa steg kunna prioritera dessa rekommendationer. Denna prioritering ligger på SKR att driva och dela ut till respektive ansvarig mottagare att genomföra.</p> <p>Språket som behöver uppdateras är kärnan i kommunikationen</p>

5.6 Rekommendationer

SSBTEK-förvaltningen, som äger resultatet, har godkänt rekommendationerna innan slutleverans. Arbetet består nu av att se över prioriteringar samt ägandeskap. Utgångspunkten är att processkartan, ägandeskap och leveranserna hänger ihop som en hel kedja.

5.7 Kvalitetssäkring av samtliga leveranser

Under arbetets gång såg projektet fördelar med att systematiskt arbeta med kvalitetssäkring av leveranserna. De stora fördelarna var att det gick att få ett utökat engagemang och acceptans hos nyckelpersoner i och omkring projektet, genom att involvera dem i kvalitetssäkringsarbetet. Rent konkret innebär det att nyckelpersoner bjuds in till att aktivt delta i de möten där man arbetar med frågeställningar kring projektets styrning.

För teamets del handlade det om de formella och informella aktiviteter som är att förstå varandras ansvarsområden, uppgifter och prioriteringar. Detta gav möjligheter till effektiv tvärfunktionell kommunikation.

För att säkerställa kvaliteten i leveranserna planerades aktiviteter enligt nedanstående modell. Granskningsperioden varade i sammanlagt 7 veckor, där flera granskningar skett parallellt.

Granskning 1:

Projektteamet internt tittar igenom varandras leveranser (2 v)

Granskning 2:

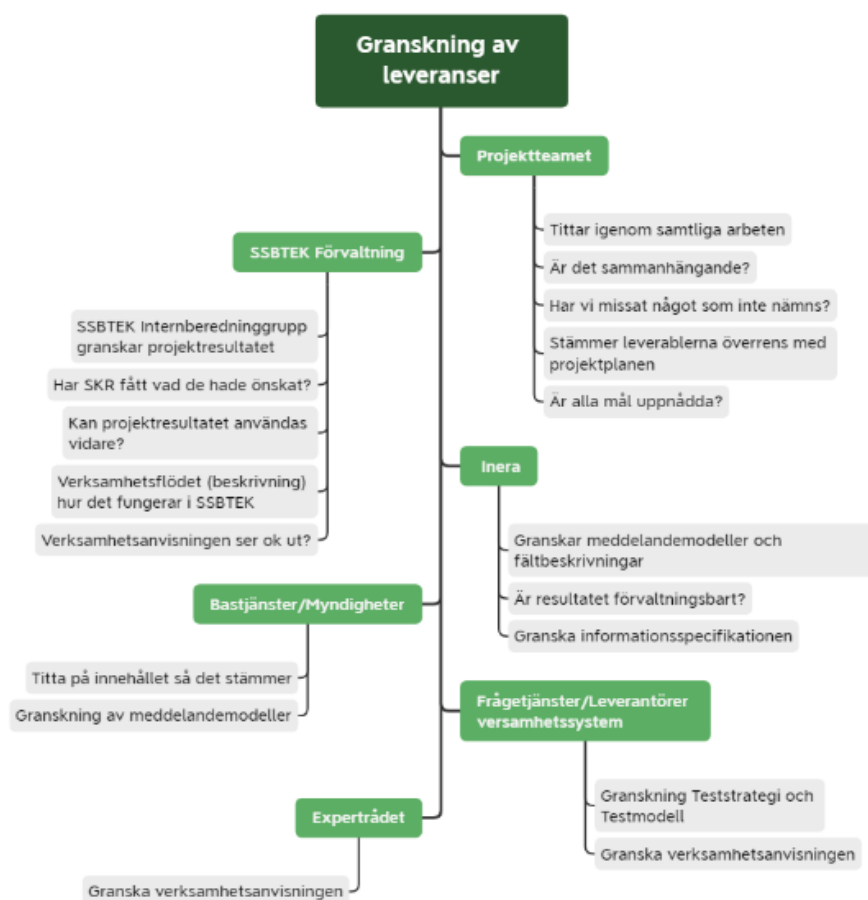
Intern granskning SKR/Inera samt granskning Testmodell och Teststrategi (2 v)

Granskning 3 :

Granskning av verksamhetsanvisning samt bastjänster meddelandemodeller (2 v)

Granskning 4:

Granskning av slutrapport projektteamet (1 v)



6 Leveranser och överlämning

Projektets leveranser lämnas till respektive del för fortsatt arbete samt beslut för nästa steg. Mottagande part har förvaltningsansvaret för leveransen. Samtliga leveranser som tagits fram av projektet finns tillgängliga på projektets webbsida samt kommer publiceras på SKRs webbplats. Allt kommer också att sparas hos SKR när projektet är avslutat.

Nedan följer överlämningsbeskrivning per leveransområde.

Leverans 1

Omfattning	Avgränsning	Mottagare	Överlämning
Informationsspecifikationen Begreppsmodeller med tillhörande beskrivning	Modellerna är inte mappade mot Nationell informationsstruktur (NI) En nulägesanalys är gjord, dvs. förbättringar i strukturen har ej genomförts	Inera Tjänstekontraktsförvaltning	v.25

Leverans 2

Omfattning	Avgränsning	Mottagare	Överlämning
Fältregelbeskrivningar och meddelandemodeller	En nulägesanalys är gjord, dvs. förbättringar i strukturen har ej genomförts	Inera Tjänstekontraktsförvaltning	v. 25

Leverans 3

Omfattning	Avgränsning	Mottagare	Överlämning
Teststrategi med tillhörande Testmodell	Modellen innehåller förslag på inriktningar som idag inte finns inom SSBTEK men	Förvaltning SKR Detta används för att guida förändringsarbetet	Förutsättningar att implementera vid projektlut.

förvaltningen strävar efter att nå dem	Implementera efter sommaren.
Teststrategin ger konkreta områden för anslutande parter att testa	

Leverans 4

Omfattning	Avgränsning	Mottagare	Överlämning
Användbarhet och tillgänglighet Förslag på anpassning av verksamhetssystem	Sammanfattning av behov inte ett färdigt förslag. Behöver utvärderas med användare.	Förvaltning SSBTEK	v. 26

Leverans 5

Omfattning	Beskrivning av innehåll	Mottagare	Överlämning
Rekommendationer för kvalitetshöjande åtgärder	Samtliga rekommendationer är relaterade till SSBTEK,. Det är en lång lista på saker som är bra att göra för att förbättra kvaliteten på tjänsten, avsaknad av aktiviteter, nytt sätt att arbeta på osv.	Förvaltning SSBTEK	v.24

6.1 Förslag nästa steg

Nästa steg för rekommendationerna bör vara att strukturera upp dem, kartlägga ägarskap, där SKR kommer att äga de flesta till att börja med och behöver prioritering och fördela ut vissa mindre.

De lite mer omfattande rekommendationerna kommer kanske resultera i x antal mindre utredningar/projekt. Informationsspecifikationen är en färskvara och steget att börja förändra börjar med en analys av den

levererade informationsspecifikationen från projektet. Genom att upprätta processen kring Ändringshantering finns möjlighet att hålla materialet uppdaterat.

Nästa steg bör också vara att följa upp de obesvarade frågor som projektet efterlämnar. Det fortsatta arbetet föreslås tas utanför förvaltningen av SSBTEK som ett eget separat projekt, precis som detta projekt.

Projektet har kartlagt hur det i dagsläget ser ut för all information som passerar via SSBTEK till och från användare av tjänsten och uppgiftslämnande myndighet. Det naturliga steget efter detta är att faktiskt börja förändra och titta närmare på stödet som kan kvalitetshöja informationen, dvs. Tjänstekontrakt.

Samla mer underlag om verksamheternas och målgruppers behov

En fortsatt utmaning är hur samverkan kring behov och krav ska organiseras. En reflektion utifrån arbetet som genomförts i projektet är att en betydelsefull del i detta är att beskriva vilka nyttor och effekter som ska uppnås för verksamheten och målgrupperna. Ett fortsatt arbete behöver omfatta att belysa verksamheternas och handläggarnas behov kring SSBTEK mer. Det kan i och med det även vara betydelsefullt att se över om det finns perspektiv som behöver belysas utifrån de som ansöker om försörjningsstöd:

- Några intervjuer med biståndshandläggare för att komplettera beskrivningar av målgruppen och behov. Det kunde inte genomföras under projektet som avsett.
- De beskrivningar som finns för respektive fält i fältbeskrivningar, behöver gås igenom med verksamhetsrepresentanter, till exempel medlemmar i expertgruppen och några användare som är handläggare av ekonomiskt bistånd
- En inventering skulle kunna göras av vilken data verksamheter kan ha som kan användas för att följa upp effekter av förbättringsarbeten med SSBTEK.
- Utifrån det arbete som genomförts i projektet behöver även mer uppföljning göras för att bedöma hur det som hittills är gjort verkar vara den inriktning som behövs för att förbättra de områden som biståndshandläggarna och andra inom verksamheterna tidigare lyft fram som brister.
- Ett erfarenhetsutbyte kring automatisering skulle kunna bidra till att belysa olika frågor kring sådan utveckling, eftersom det ser olika ut vilken erfarenhet som finns kring att införa detta i verksamheten. Ett erfarenhetsarbete inom ramen för kommande arbete kan bidra till kunskap om både nyttor ur användarperspektiv och verksamhetsperspektiv.

Fortsatt iterativt arbete med användarbehov och krav

För kommuner som är intresserade av att samverka kring krav behöver det initieras forum och former för ett samarbete. Det är betydelsefullt att personer som är väl insatta i verksamheten aktivt kan delta i dialog om behov och krav, ta fram underlag och ge återkoppling.

- I samarbete med verksamheter kan fler och mer detaljerade scenarier tas fram som kan användas som underlag för detaljering av krav och test för prioriterade områden. Detta kan vara utgångspunkt för att börja validera och specificera krav för till exempel benämningar, informationsinnehåll och sammanställningar som hämtas från SSBTEK.
- Användare kan också bidra med återkoppling utifrån tester av scenarier i en testmiljö med uppdaterad testdata.

7 Projektledarens erfarenheter

Samverkansprojekt, så beskrevs denna insats innan start. Jag, som projektledare, tror att det som krävs för att uppnå samverkan är kommunikation och högt i tak. Detta försökte jag öppna upp för redan tidigt i arbetsgången för att skapa en kvalitetskultur som skulle kunna ge ett generellt högre medvetande om kvaliteten i detta projekt. Mindsetet gör att man proaktivt arbetar med möjligheter till förbättringar, snarare än att reaktivt korrigera luckor.

Den viktigaste aspekten för mig genom hela projektet har varit kvalitén av projektets leveranser. Kvalitetssäkringens formella och informella aktiviteter var att förstå varandras ansvarsområden, uppgifter och prioriteringar. Det bidrog till att bygga ETT team och inte självständiga öar av projektresurser – vilket vi uppnådde.

Kvalitetssäkringen gav upphov till nya frågor och idéer vilka vi utvecklade tillsammans inom projektet. Samtliga i teamet, med sina olika erfarenheter, bidrog till att utveckla kompetensnivån i projektet genom att lära av varandra och ta tillvara på den användbara kunskapen som fanns. Vi byggde upp och stöttade varandra med nyfikenhet och engagemang. Vi gav varandra feedback genom hela arbetsgången och kavlade alltid upp ärmarna för att stötta varandra in i minsta detalj.

Under projektets aktiva fas gick världen in i en mycket tragisk tid; pandemin. Resurser och tryck hos myndigheter och kommuner förändrades på ett sätt som ingen kunnat vara beredd på. Det var svårt att få till tänkta studiebesök och intervjuer med de experter som räknats med, både myndigheter och kommuner. En följd av det är att många frågor inte kunnat hitta sina svar vilket gav upphov till avsnittet *Obesvarade frågor efter projektets slut*, som ett tillägg till slutleveranserna.

Trots omställningen gick arbetet stadigt på sitt tänkta spår och med liten påverkan kom projektet i mål. Jag tackar hela teamet för fantastisk insats vilket gav även mig motivation att se fram emot våra avstämningar.

Det är nu, steget efter, som är projektet som kommer leda till de stora förändringar för SSBTEK; vilket är en resa värd att se 😊