

Slik kan vi lykkes med IT-samarbeid – suksesser og nederlag gjennom tjue år

Tor Nygaard – NOKIOS 28.10.2010



Klokt sagt

- «For å sikre at **hensiktsmessig tverrinstitusjonell samordning og samarbeid** kan komme i stand, må de enkelte institusjoner gjøres kjent med hva som er under utvikling og planlegging på området.
- Det bør derfor tilpliktes enhver stasinstitusjon å gi andre berørte institusjoner **informasjon om planlagte databehandlingssystemer** som med rimelighet må anses av interesse for andre»

St.meld. nr. 37 (1974-75)

Slik kan vi lykkes med IT-samarbeid

Dette skal vi igjennom:

→ **Tre eksempler**

Organisatoriske utfordringer

Politiske utfordringer

Menneskelige utfordringer

Forsøksvis gode råd til samordnere

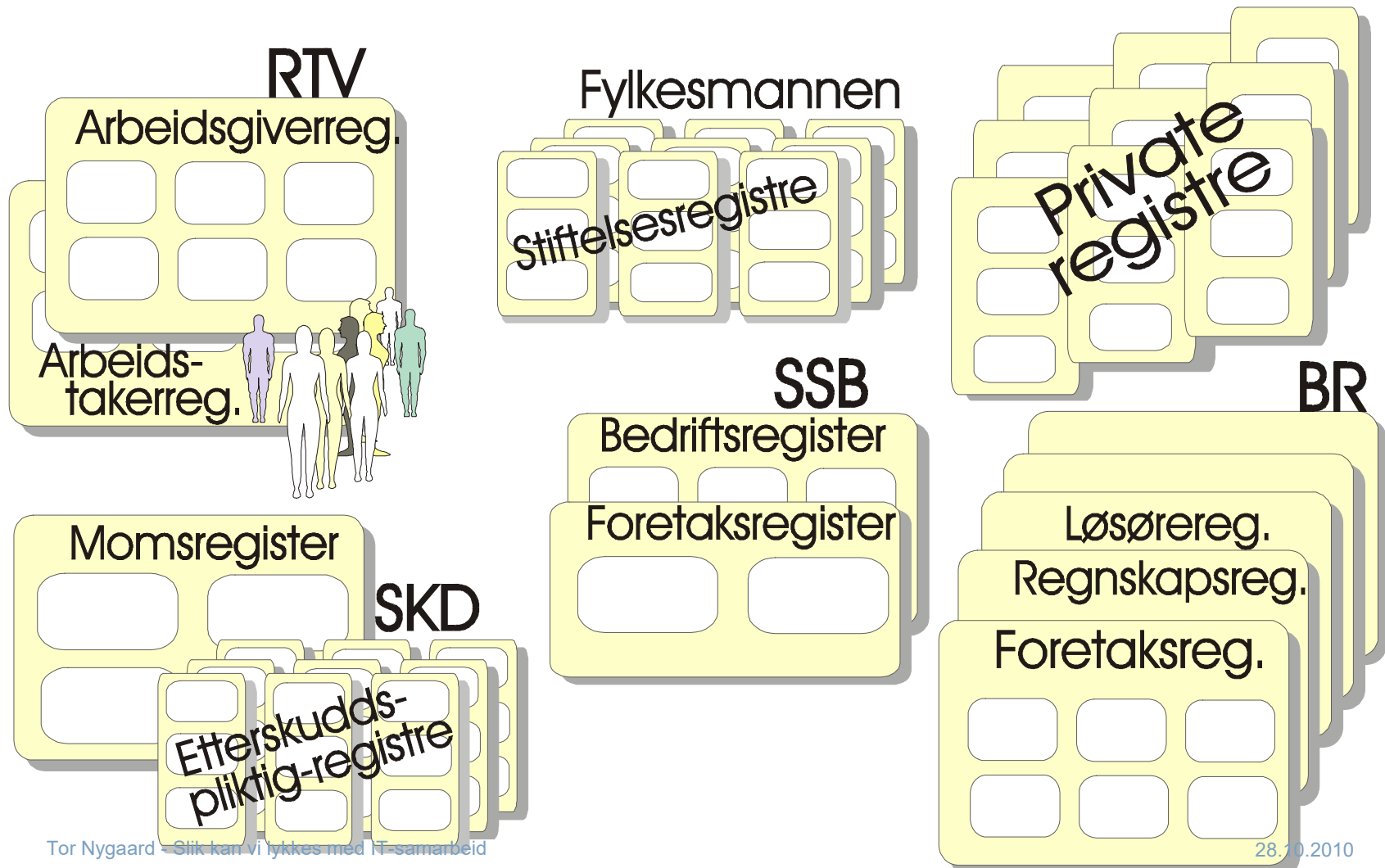


Tre eksempler

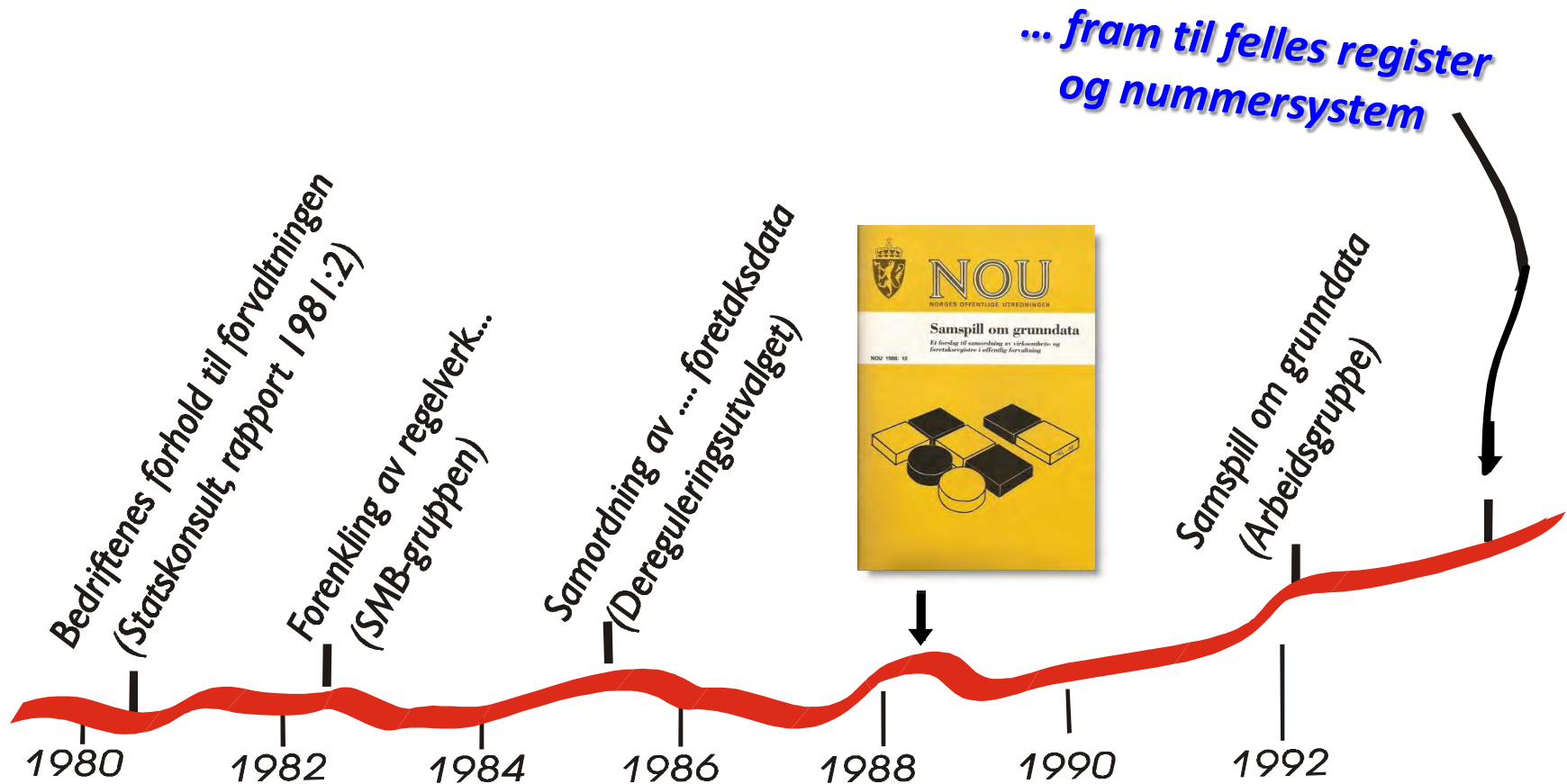
1988



1980-tallet: Hvert register sin identifikator



En lang og krokete vei ...

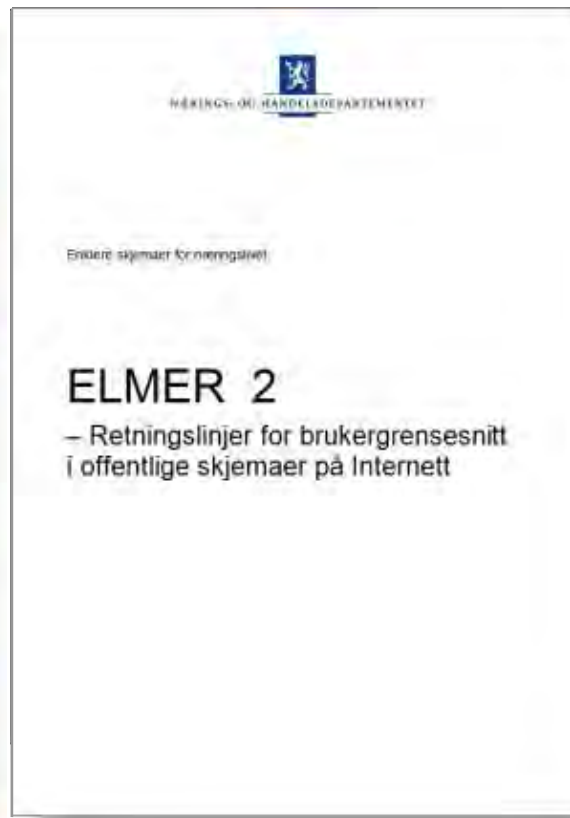


Tre eksempler

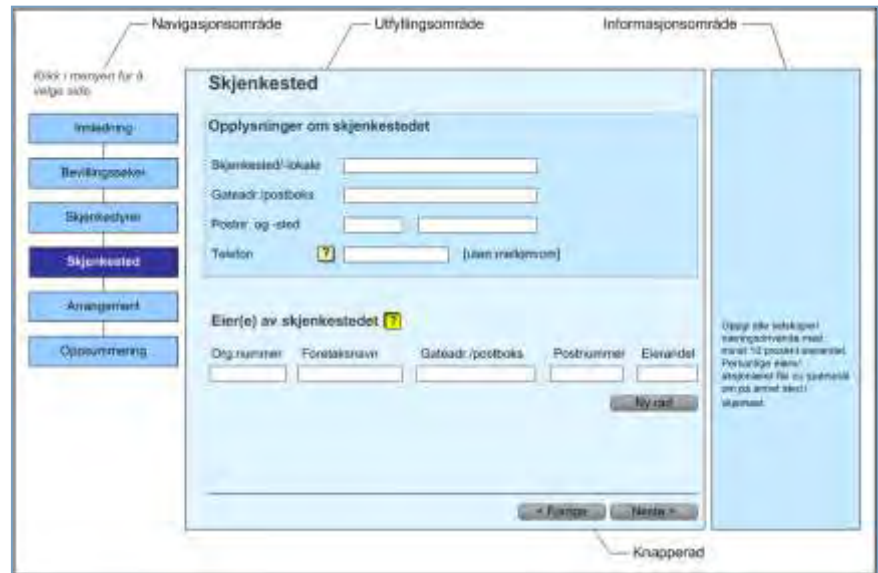
1988



2000 – 2006



ELMER 2: verktøy for brukervennlige skjemaer



- likeartet utforming og funksjonalitet (Common Look and Feel)
- brukertilpasset struktur og logikk
- enkelhet i språk og utforming
- Følges i ca 7 000 ulike offentlige skjemaer i dag

NORGES OFFENTLIGE UTREDNINGEN

Samspill om grunndata

Et forslag til samordning av virksomhets- og foretaksregistre i offentlig forvaltning

NOU 1988: 15


 NÆRINGS- OG LANDBRUGSDEPARTEMENTET

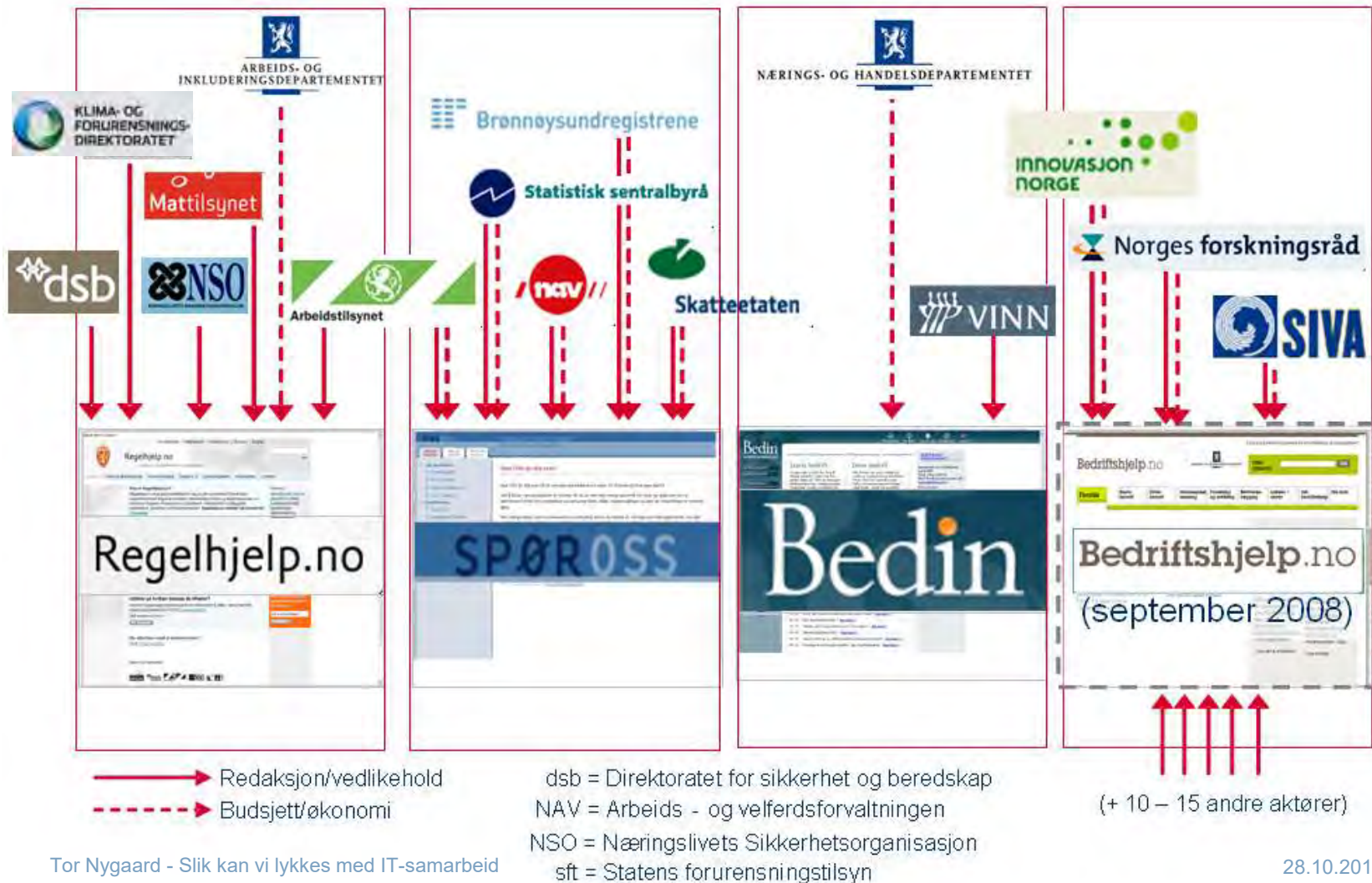
Endere skjemaer for næringslivet

ELMER 2

– Retningslinjer for brukergrensesnitt
 i offentlige skjemaer på Internett

[illegible]

Statlige nettsteder for næringsinformasjon – Redaksjon og finansiering



Tre eksempler

1988

Fellestrekk:

- Mange løsningsmuligheter
- Mange og svært ulike interessenter
- Liten oppmerksomhet utenfor det offentlige
- Ferdig løsning gir ikke nødvendigvis oppslutning

2000 – 2006

2007 –

Alle eksemplene er grunnleggende elementer i Altinn-suksessen

Slik kan vi lykkes med IT-samarbeid

Dette skal vi igjennom:

Tre eksempler

→ **Organisatoriske utfordringer**

Politiske utfordringer

Menneskelige utfordringer

Forsøksvis gode råd til samordnere



Slik har vi det i dag

- "Alle" har hvert sitt personregister. De fleste har mange
- NAV har brukt sju år på ikke å oppfylle regjeringens krav om å bli med i Altinn
- Mange etater spør BEDRIFTENE om ting de har pliktet å hente fra Enhetsregisteret siden 1994
- Altinn og DIFI har bygd opp hvert sitt sikkerhetsregime med hver sin pålogging

- De har alle tilgang til den samme teknologien.
- De har fått pålegg i lover, handlingsplaner og festtaler.
- **Hvorfor skjer det ikke noe likevel?**

Organisatoriske utfordringer

- **Budsjett og økonomi**
 - Hvem skal ha fakturaen?
 - Finansiere HER, ta ut effekten DER
 - Finansiere NÅ, ta ut effekten i en ukjent FRAMTID
- **Eierskap**
 - Hvor ble det av LOGEN vår?
 - Hvem er det som bestemmer her, egentlig?
 - Har deltakeren nødvendig myndighet og kompetanse?

Interoperabilitet / samhandling på tvers

Politisk kontekst

Samarbeidende parter med sammenfallende visjoner, mål og prioriteringer

Juridisk interoperabilitet

Harmonisk lovverk

Enhetlig lovverk på tvers av sektorer

Organisatorisk interoperabilitet

Sammenføyde organisasjoner og prosesser

Koordinerte prosesser som bidrar til oppnåelse av avtalte mål og felles nytte

Semantisk interoperabilitet

Felles semantikk og metadata

Felles definisjoner og forståelse av utvekslet data og informasjon

Teknisk interoperabilitet

Systemintegrasjon og datatransport

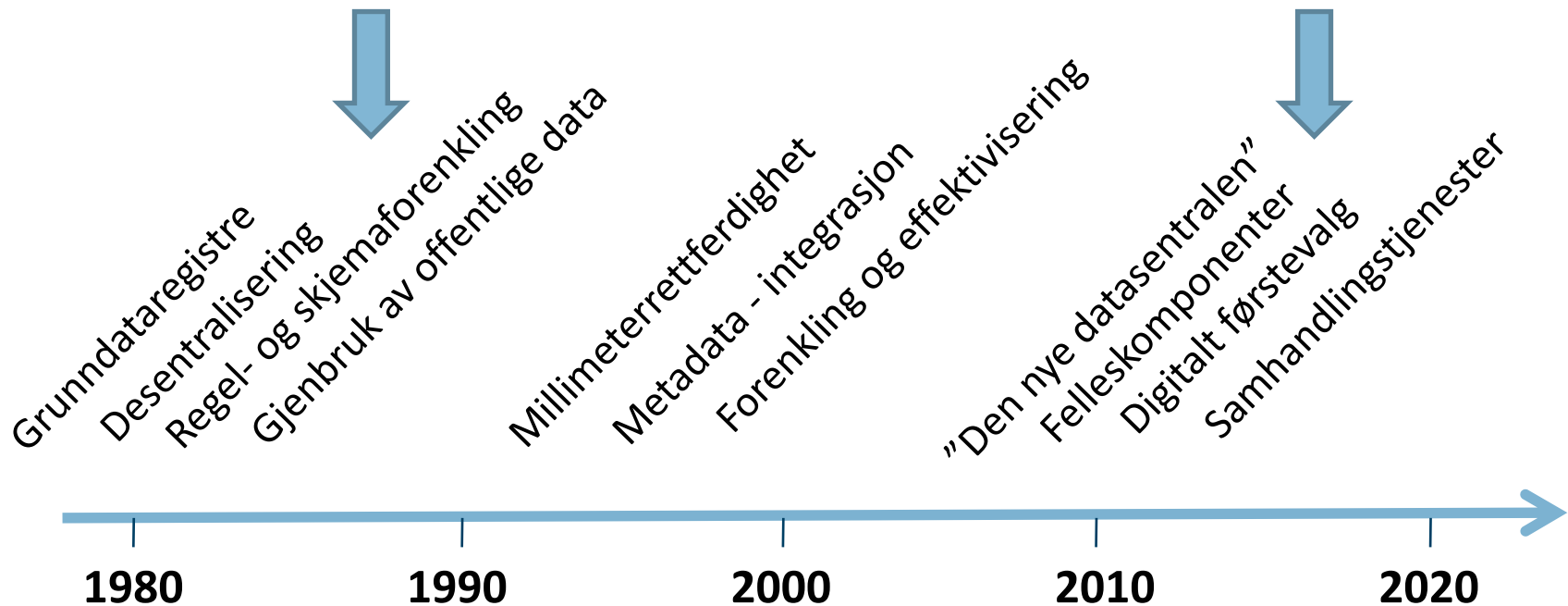
Sømløst samspill mellom IKT-systemer og -tjenester



Noen hovedtrender

Fra **forenkling** av oppgaver til **sammenknytning** av oppgaver

Fra **enklere** for folk til **billigere** for myndighetene



Slik kan vi lykkes med IT-samarbeid

Dette skal vi igjennom:

Tre eksempler

Organisatoriske utfordringer

→ **Politiske utfordringer**

Menneskelige utfordringer

Forsøksvis gode råd til samordnere



Politiske utfordringer

- **Liten interesse for «produktet forvaltning»**
 - Samarbeid handler mye om infrastruktur
 - Fokus på mål, tjenestekvalitet (om noe)
 - Personvern- og konkurranseangst



Politiske utfordringer

- **Liten interesse for «produktet forvaltning»**
 - Samarbeid handler mye om infrastruktur
 - Fokus på mål, tjenestekvalitet (om noe)
 - Personvern- og konkurranseangst
 - Tilfeldig, ukyndig interesse i politiske fora

Det dukker opp en sjelden gang ...

- 2. februar 2006: Odd Eriksen i Stortinget:

Eitt særlig viktig tiltak er at alle offentlige etater nå er **PÅLAGT** å bruke grunndata fra Enhetsregisteret



§ 1. Formål. *Enhetsregisterloven 1994*

Denne lov skal fremme effektiv utnyttelse og samordning av offentlige opplysninger om juridiske personer, enkeltpersonforetak og andre registreringsenheter gjennom regler for oppretting, organisering og drift av et landsdekkende enhetsregister.

Enhetsregisteret skal entydig identifisere registreringsenhetene ved tildeling og registrering av organisasjonsnummer. Alle tilknyttede registre skal bidra til å redusere oppgaveplikten for næringslivet ved å benytte organisasjonsnummer og opplysninger fra Enhetsregisteret. Offentlige organer og registre som ikke er tilknyttede registre, plikter, der det er praktisk mulig, å benytte opplysninger fra Enhetsregisteret.

- > Pressekontakter
- > **Pressemeldinger**
- > Nyheter
- > Offentlig journal

[Hovedside](#) > [Presserom](#) > [Pressemeldinger](#)

Risiko for store dokumentasjonstap i kommunal sektor

Kommunene og fylkeskommunene har store utfordringer med å sikre og gjøre tilgjengelig bevaringsverdig dokumentasjon. Svakheter ved elektroniske og papirbaserte arkiv gir høy risiko for dokumentasjonstap av stor rettslig, forvaltningsmessig og historisk betydning. – Uerstattelig materiale har gått tapt og står i fare for å gå tapt, og dette svekker innbyggernes rettssikkerhet. Det er behov for en styrket oppfølging fra Kulturdepartementet, sier riksrevisor Jørgen Kosmo.



Dokument 3:13 (2009–2010) Riksrevisjonens undersøkelse av arbeidet med å sikre og tilgjengeliggjøre arkivene i kommunal sektor ble overlevert Stortinget 8. september 2010.

Kommunal sektor har ansvaret for en rekke sentrale virksomheter som barnehager, skoler, sosialtjenester, barnevern, legevakt og hjemmesykepleie. Stortinget har ved flere anledninger understreket betydningen av å sikre og tilgjengeliggjøre offentlig dokumentasjon og framhevet utfordringene knyttet til elektroniske arkiver.

Riksrevisjonens undersøkelse viser at få elektroniske systemer i

– Disse fagsystemene forvalter sentral rettighetsdokumentasjon for innbyggerne. Det er alvorlig at dokumentasjon fra fagsystemene bare i få tilfeller har blitt sikret for framtiden, sier riksrevisor Jørgen Kosmo.

Politiske utfordringer

- **Liten interesse for «produktet forvaltning»**
 - Samarbeid handler mye om virkemidler
 - Fokus på mål, tjenestekvalitet (om noe)
 - Personvern- og konkurranseangst
 - Tilfeldig, ukyndig interesse i politiske fora
- **Vulgærsynet på staten (og kommunen)**
 - «Staten tar mye», «jeg får lite»
 - En KUNDE er ingen alliert
 - Politisk selvmord å prioritere myndighetene/folkefienden

Slik kan vi lykkes med IT-samarbeid

Dette skal vi igjennom:

Tre eksempler

Organisatoriske utfordringer

Politiske utfordringer

→ **Menneskelige utfordringer**

Forsøksvis gode råd til samordnere



Menneskelige utfordringer

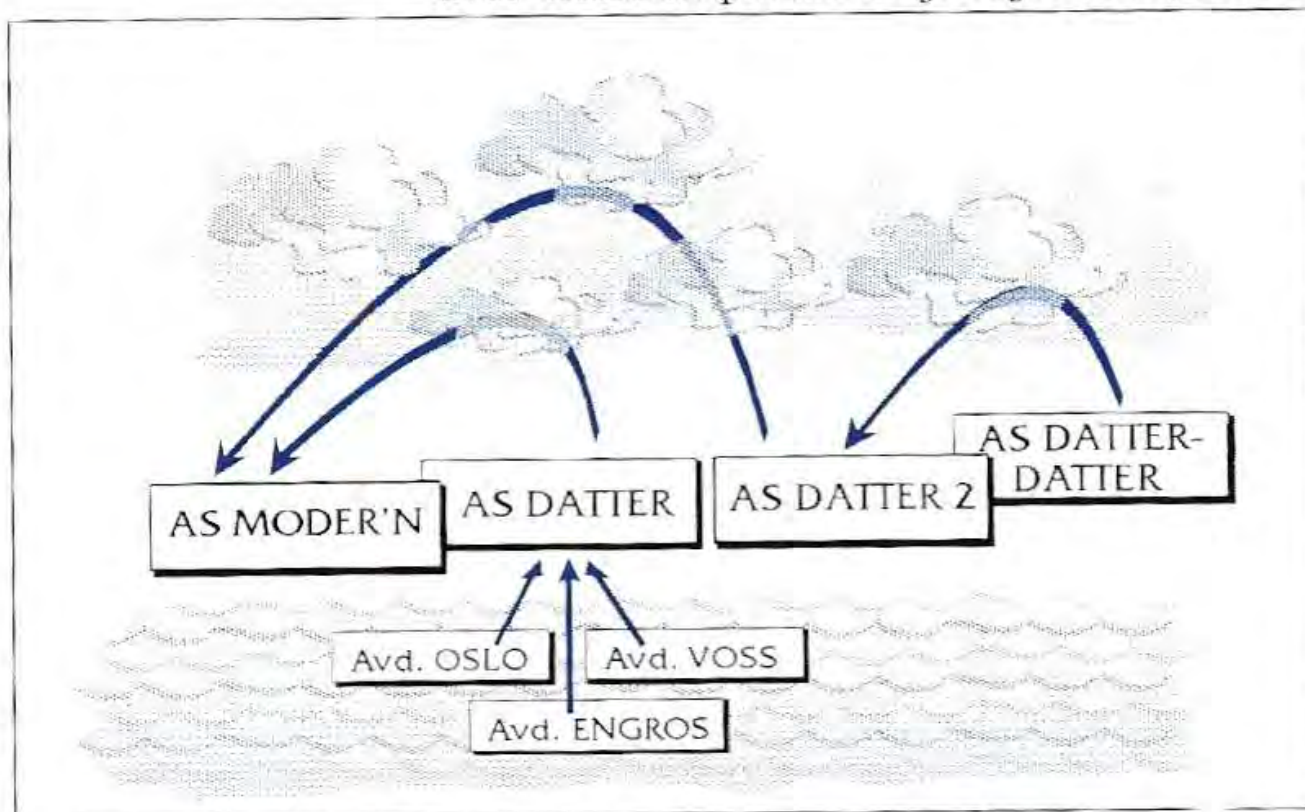
- Forvaltningsansatte
 - Nøysomme sløsere
 - I mangel av overordnet forståelse styrer lokale guruer
 - Politisk tomrom = spillerom for «egen» umettelighet
- En pedagogisk og informasjonsfaglig nøtt
 - Vanskelig å fange interesse (Infrastruktur er kjedelig)
 - Mangel på gode samtalefora
 - Hver dag har nok med sin plage
 - Vanskelig å forklare komplekse, tekniske fenomener



SAMSPILL-nytt: Inntil 4 000 abonnenter



mens noen lover regner med alle selskaper hvor morselskapet har aksjemajoriteten, krever



Over- og underenheter: andre både 80 og 90 prosent eierandel for å
Konserner framstår regne et foretak med blant datterselskapene.
som «skjulte» referan- Og mens noen nøyer seg med å se på aksjefor-
ser mellom enhetene. delingen, tar andre definisjoner også hensyn til

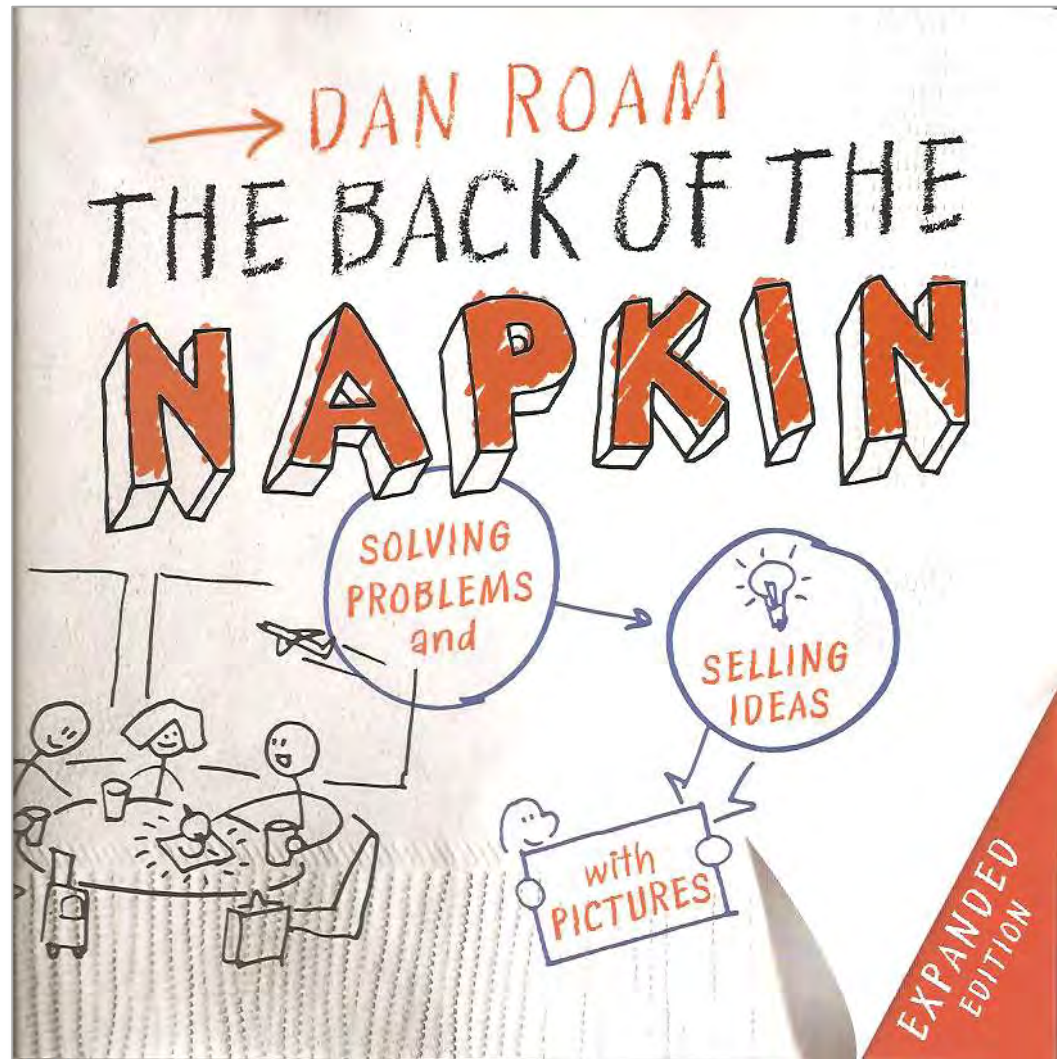
Det tar ring

tryk fra ved def

mei tell dre fore reg vi typ eks

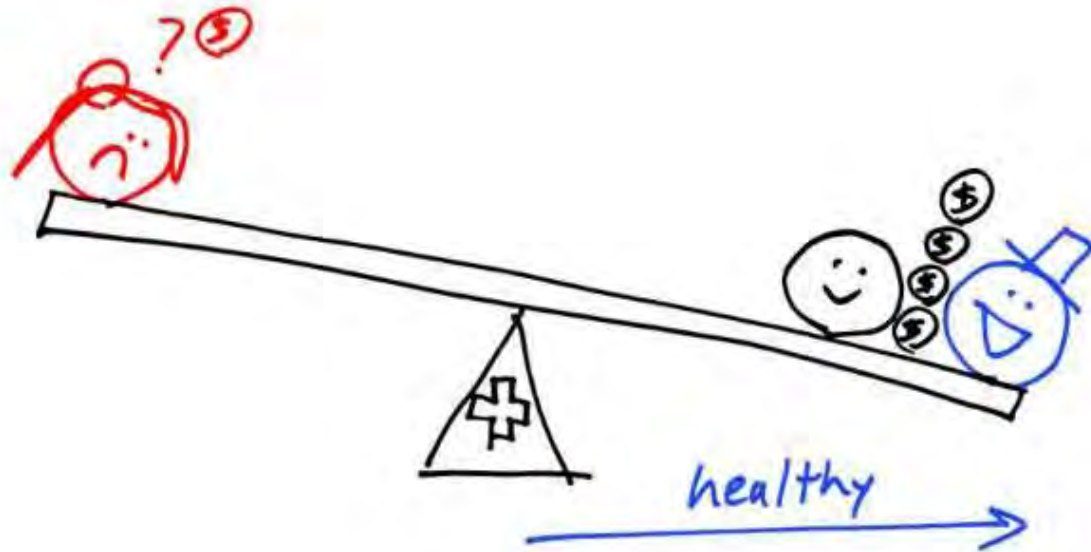
Ko net per

Den som kan illustrere, når fram



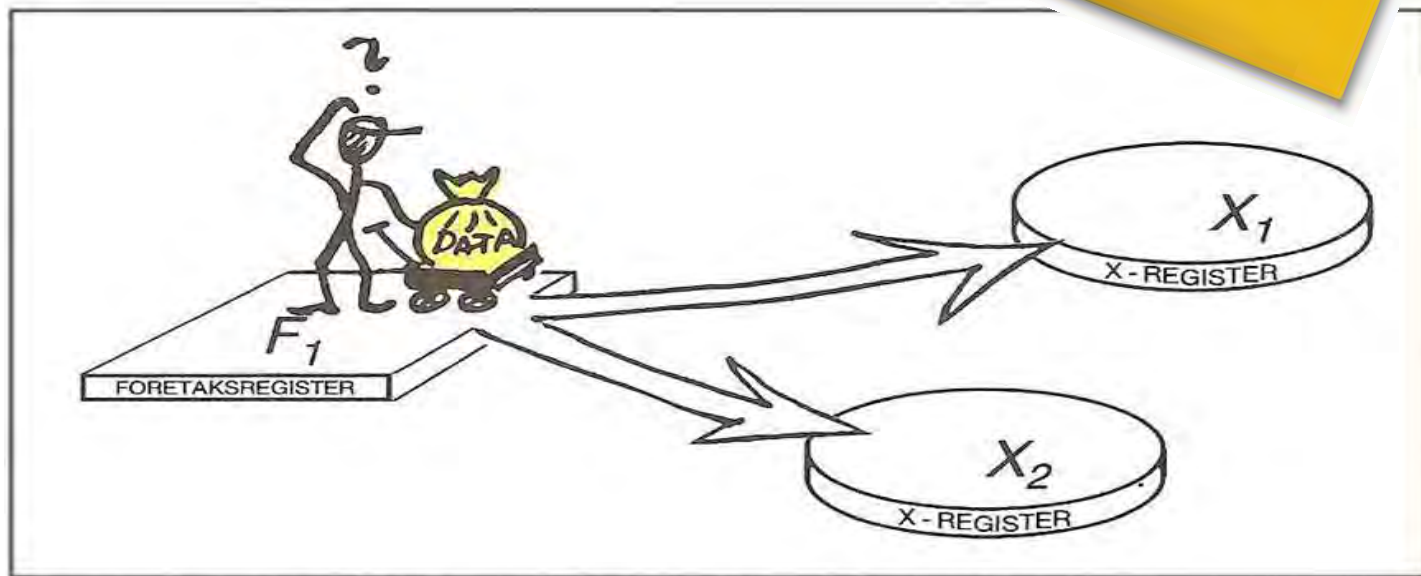
Dan Roam nådde fram til Det hvite Hus

When I'm healthy, insurance loves me:



I pay premiums that insurance collects, and they don't have to pay anything back.

Det hjalp nok litt i 1988 ...



Figur 3: Uten sammenfallende enhetsdefinisjoner hemmes datautvekslingen.

ELMER

Enklere og mer effektiv rapportering

[Forside](#)

[Retningslinjer](#)

[Diskusjonsforum](#)

[Om ELMER](#)

[Kontakt oss](#)

HVA ER ELMER?

Sommeren 2000 tok en offentlig referansegruppe for elektronisk innrapportering initiativ til ELMER-prosjektet. Blant mye annet presenterte prosjektet et eksempel på utforming av et komplekst webskjema. Ideene i eksemplet ble tatt raskt og vel i mot av så vel leverandører som etater, og er fulgt opp i en rekke offentlige skjema-løsninger. Men det har hele tiden vært etterlyst en konkretisering av tankene fram mot et helhetlig sett retningslinjer, både fra næringsorganisasjonene og fra etatene selv.

[Les mer om ELMER \(...\)](#)

OPPGAVEN NÅ: ELMER 2

Gjennom prosjektet ELMER 2 skal Nærings- og handelsdepartementet få fram et helhetlig forslag til prinsipper og spesifikasjoner for utforming av offentlige skjemaer på Internett, som kan sikre at offentlig skjemaproduksjon møter muligheter og utfordringer ved elektronisk skjemabasert kommunikasjon på en enhetlig og brukervennlig måte. Utarbeiding av forslaget ble gjort av Forvaltningsinfo AS i samarbeid med Næringslivets Hovedorganisasjon og var avsluttet 22. september 2005.

Andre næringsorganisasjoner, offentlige etater, usability-eksperter og skjema (verktøy)leverandører skulle ha anledning til å levere innspill og delta i debatt underveis.

Totalt har skjema- og usability-eksperter fra ni statlige skjemaetater, åtte system-/tekniskleverandører og ni næringsorganisasjoner samt fra Altinn

AKTUELT

[Endelig forslag](#) til ELMER 2-retningslinjer ble sendt på [høring](#) til en rekke [instanser](#) 21. oktober.

FRAMDRIFTSPLAN OG ARBEIDSFORM

(oppdatert 25. oktober 2005)

Nærings- og handelsdepartementet (NHD) inviterte til to workshops under prosessen; en **innledende drøfting** av et **grunnlagsdokument** 20. juni 2005, som ledet fram mot et **første utkast**, og en ny gjennomgang av et **andre utkast** i september.

Andre utkast tok hensyn til nettdebatt, møter med interesserte og andre innspill fram mot workshopen i september. Etter denne siste workshopen ble det utarbeidet et **endelig forslag** til Nærings- og handelsdepartementet.

BEGIVENHETER

28.10.2010

Kommentarer til 1.2.3 - hjelpetekster

Vis Forrige Tema :: Vis Neste Tema	
Av	Innlegg
AKJ	 Skrevet: Ons Jul 27, 2005 12:27 pm Tittel: Kommentarer til 1.2.3 - hjelpetekster  siter  endre   Selvvalgt hjelpetekst bør forsvinne fra høyremargen når man fjerner seg fra det spørsmålet som hjelpeteksten omhandler. Ble Medlem: 01 Jul 2005 Innlegg: 11 Til Toppen
Tor	• 42 registrerte brukere av diskusjonsforumet • mer enn 70 debattinnlegg • fordelt på 28 ulike emner • ELMER 2.1 –debatt 2009: • 75 brukere • 235 debattinnlegg • 102 emner Ble Medlem: Innlegg: 22 Til Toppen
NBjH	• 42 registrerte brukere av diskusjonsforumet • mer enn 70 debattinnlegg • fordelt på 28 ulike emner • ELMER 2.1 –debatt 2009: • 75 brukere • 235 debattinnlegg • 102 emner Ble Medlem: Innlegg: 2 Til Toppen
frøde	• 42 registrerte brukere av diskusjonsforumet • mer enn 70 debattinnlegg • fordelt på 28 ulike emner • ELMER 2.1 –debatt 2009: • 75 brukere • 235 debattinnlegg • 102 emner Ble Medlem: 28 Jun 2005 Innlegg: 12 Bosted: Stabekk Til Toppen

levans.

 endre  

i se det i forhold til

 endre  

on). Dette er ikke
o-feltet helt til
seg til neste

 endre  

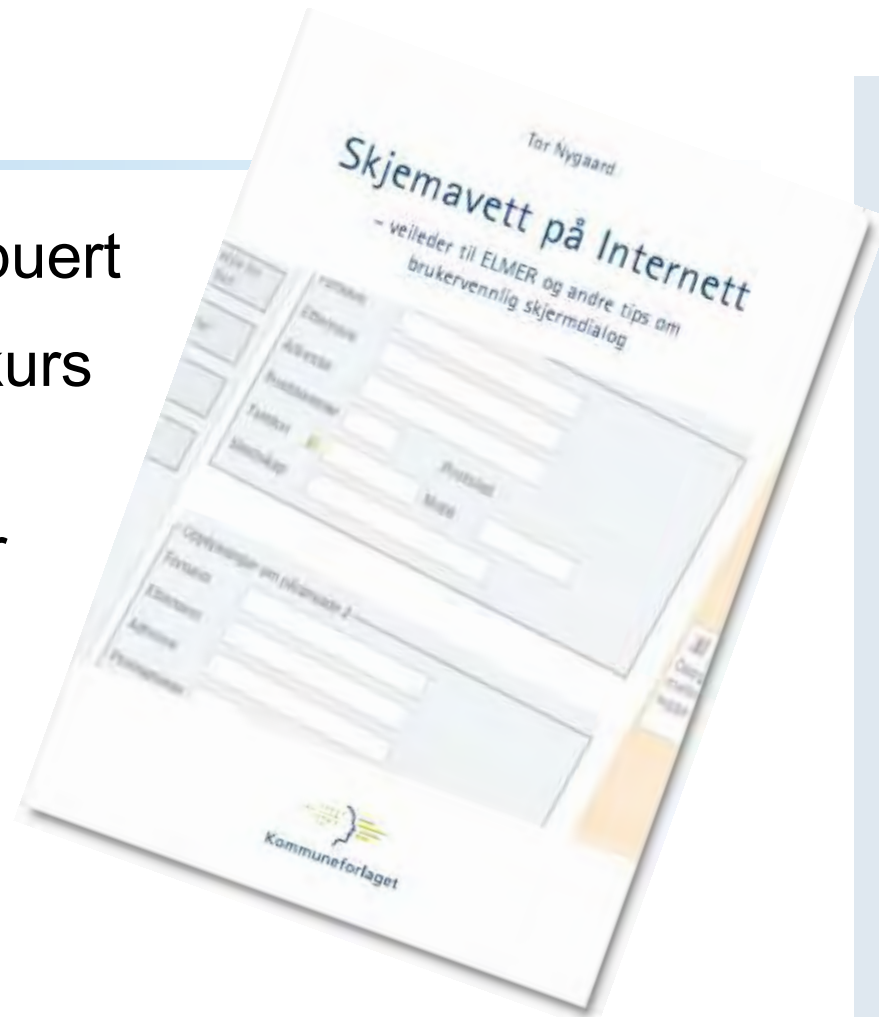
Her bør begge deler praktiseres, det må være mulig å fjerne hjelpeteksten ved å klikke på symbolet, samtidig som den uansett må forsvinne når markøren settes i et annet spørsmål.

Tor Nygaard - Slik kan vi lykkes med IT-samarbeid

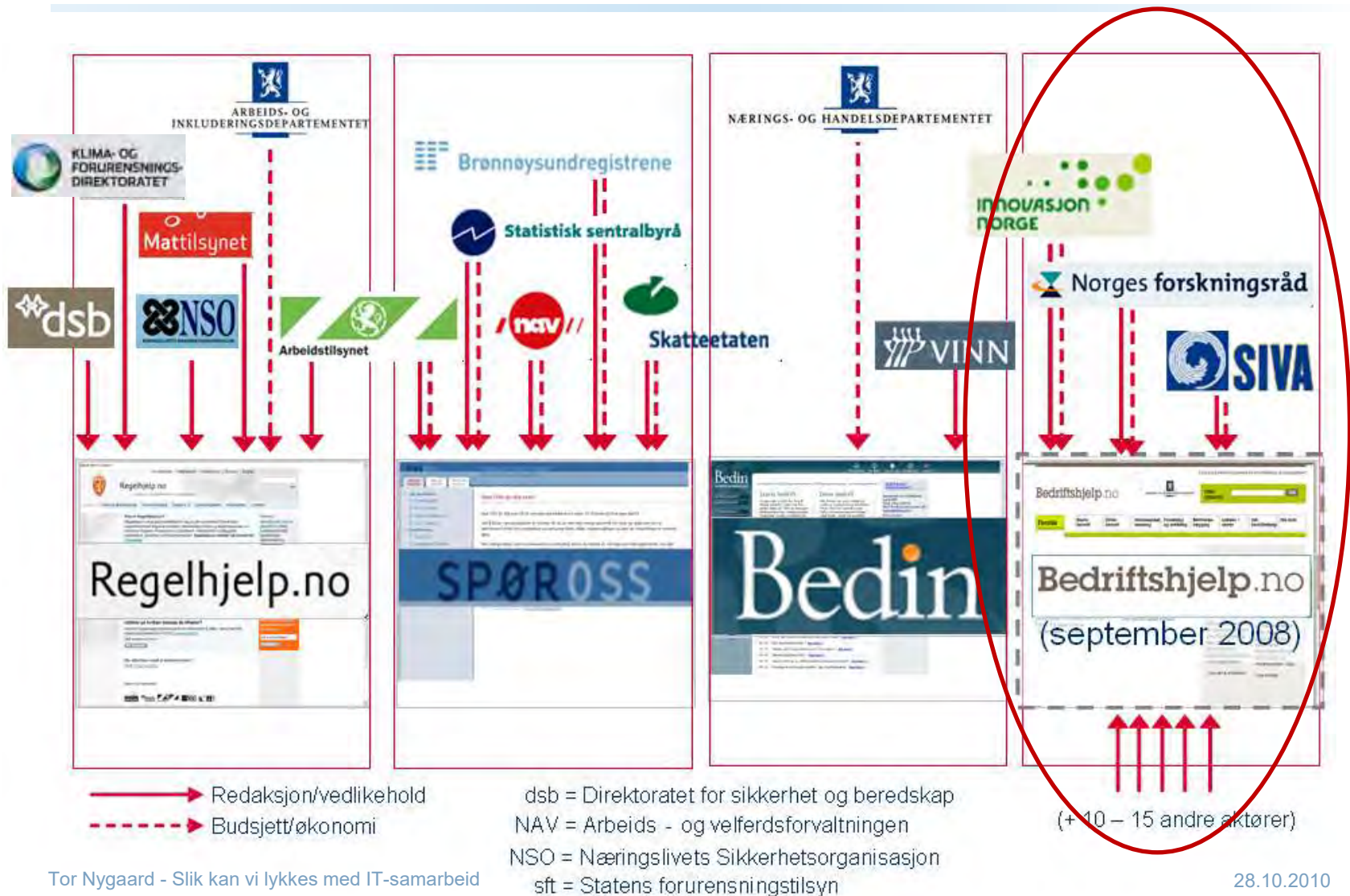
28.10.2010

Opplæringsprogram

- 500 lærebøker solgt/distribuert
- 300 deltakere på heldagskurs
- 200 personer i kontaktnett hos etater og leverandører
- 15 veiledninger på nettet (utdrag fra læreboka)
- Etatsbesøk/internkurs og foredrag i fagfora



Statlige nettsteder for næringsinformasjon – Redaksjon og finansiering



Involvering

- Felles opplevelser
- Felles diskusjoner
- Felles eierskap
- Felles mål

Bedriftshjelperne vil inn i Altinn

(08.05.2009) Næringsministeren har bestemt det for lengst, men nå er det klinkende klart at også de faktiske bidragsyterne til nettstedet Bedriftshjelp.no vil arbeide med liv og lyst for å samordne sidene sine med resten av næringsinformasjonen i Altinn.

Brønnøysundregistrene fikk ansvaret for Bedriftshjelp fra starten i september i fjor. Nå er utfordringen å strukturere og samkjøre alt innhold i Bedin og Bedriftshjelp med SpørOSS, som allerede er på plass i Altinn under fanen Hjelp til regelverk.

Slik kan vi lykkes med IT-samarbeid

Dette skal vi igjennom:

Tre eksempler

Organisatoriske utfordringer

Politiske utfordringer

Menneskelige utfordringer

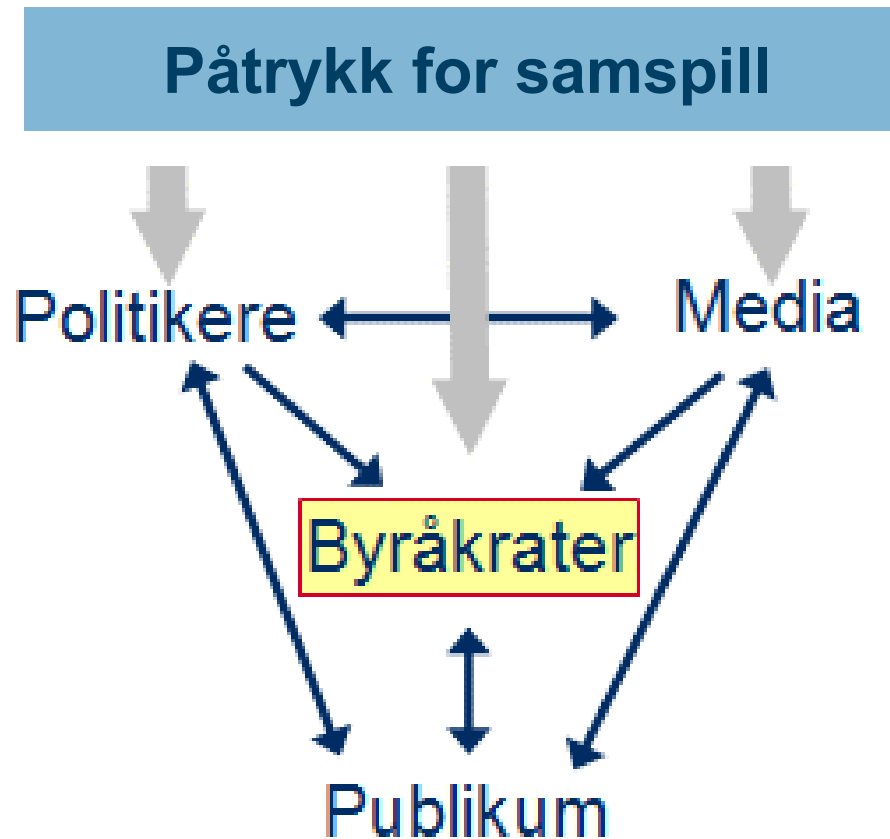
→ **Forsøksvis gode råd til samordnere**



Noen hovedregler:

- MÅLET er samspill – interoperabilitet stemmer instrumentene likt
- Alt samspill må formaliseres gjennom en – og bare en - dirigent
- Dirigenten KAN sitt partitur men ARBEIDER med mennesker
- Vær formelt korrekt mot de formelle organene, men finn og bruk kloke, vennligstemte enkeltpersoner
- La folk og organisasjoner krydre underveis
- Det må misjoneres og informeres hele tiden i alle relevante fora
- **Samordningsstrategi må ha et kommunikasjonselement**

Mye kraft i god brukerkontakt



Stortinget rev gjerdene

Taushetsplikt er ikke til hinder for datasamordning

En vakker vårdag i mai takket Odelstingskomiteen i Stortinget uforbeholdent ja til det nye Oppgaveregistret i Brønnøysund. Dermed fikk Nærings- og handelsdepartementet klarsignal for siste etappe på veien mot verdens mest avanserte oppfølgingssystem for offentlig innrapportering. At forvaltning og næringsliv har vært så samstemte om behovet, gjorde avgjørelsen lite kontroversiell. Til tross for at saken griper inn i viktige regler om taushetsplikt og personvern.

«Effekten må vera god i høve til næringslivet. Det er det vi er opp-tekne av», sa Kristelig Folkepartis Lars Gunnar Lie, og oppsum-merde dermed det meste som ble sagt både før og etter i odelstings-

instanser trekkes inn. «Fordi vi befinner oss i ukjent terreng og bør ta et skritt av gangen», som næringsministeren sa i debatten.

Hastesakene henger niva sammen



Noen fellestrekk fra *min* hverdag

- Få opp et utkast tidlig (Enmannsutredninger under radaren – lite støy)
- Stor uformelt **kontaktnett** (referansegrupper)
- Aktiv **lytting** fram mot løsningsforslag
- Formell **høring** fra departementet før prosjektstart
- Sterk og langvarig **markedsføring** av prosjekt og produkt

Erfaringer fra STORE samordningsprosjekter (DIFI)

Punkter fra Jan Kato Fremstad

- Vokst fram fra erkjente behov i virksomhetene
- Involvere/forankre
 - Høyt nivå
 - Bredt
 - Faglig
- Synliggjøre gjensidig nytte/forpliktelse
- Samordning og styring i nettverk (mer enn i hierarkiene)

Erfaringer fra STORE samordningsprosjekter (DIFI)

Punkter fra Jan Kato Fremstad

- Utvikle delings- og konsensus-kultur
 - Frivillig
 - Likeverdig
 - Involverende
 - Bredt
- Tillit er avgjørende faktor
- TID
- Aksepterte konfliktløsningsmekanismer
- Må ha MOTOR i samarbeidet
 - Sekretariat, oppfølging, prioritet

Mine tre læresetninger

- Det finnes ikke ETATER, bare FOLK
 - mange med et sterkt, personlig engasjement
- Det er viktigere for et menneske å BLI SETT enn å få viljen sin
- Det er en statistisk nødvendighet at gjennomsnittet er middelmådig