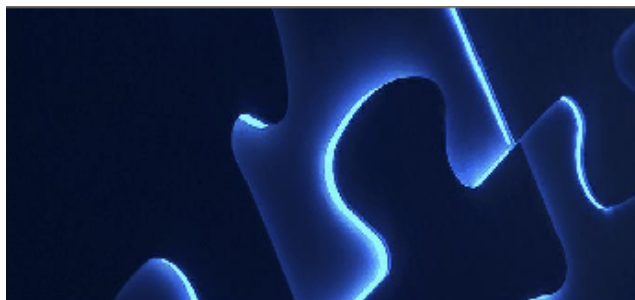




Semicolon

SEMANTISK OG ORGANISATORISK
INTEROPERABILITET I KOMMUNISERENDE OG
SAMHANDLENDE ORGANISASJONER

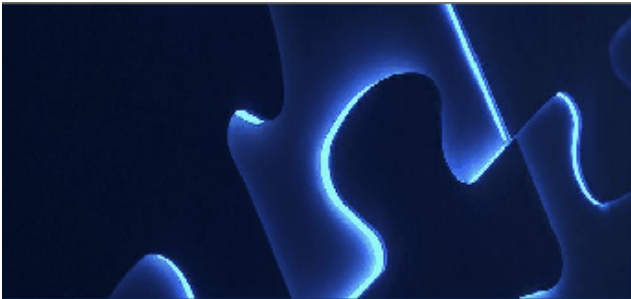
Økt offentlig samhandling gjennom tverrgående prosesskartlegging

Software 2009

12. februar 2009

Henrik Smith-Meyer (DNV)

Lasse Udjus (Karde)



Semicolon

SEMANTISK OG ORGANISATORISK
INTEROPERABILITET I KOMMUNISERENDE OG
SAMHANDLENDE ORGANISASJONER

Økt offentlig samhandling gjennom tverrgående prosesskartlegging

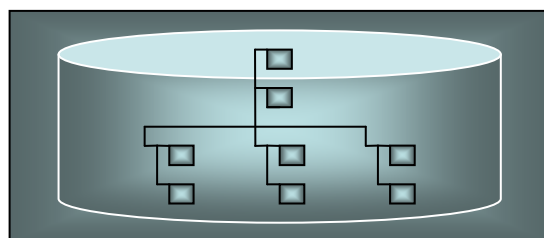
En presentasjon av *utfordringer* i å
etablere en forretningsarkitektur for
dynamisk samhandling i offentlig sektor

Innhold

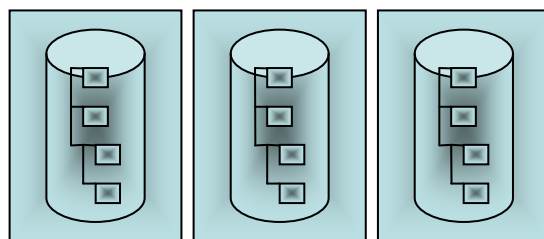
- Kort introduksjon til Semicolon-prosjektet
- Utgangspunkt og status for samhandling i offentlig sektor
- "Fødselskaset" – noen erfaringer fra Semicolon-prosjektet så langt
- Utfordringer og tanker om forretningsarkitektur for offentlig sektor
- Oppsummering

Semicolon

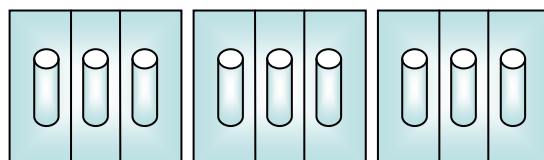
Semantisk og organisatorisk interoperabilitet i kommuniserende og samhandlende organisasjoner



Samhandling mellom offentlige virksomheter



Samhandling internt i offentlige virksomheter

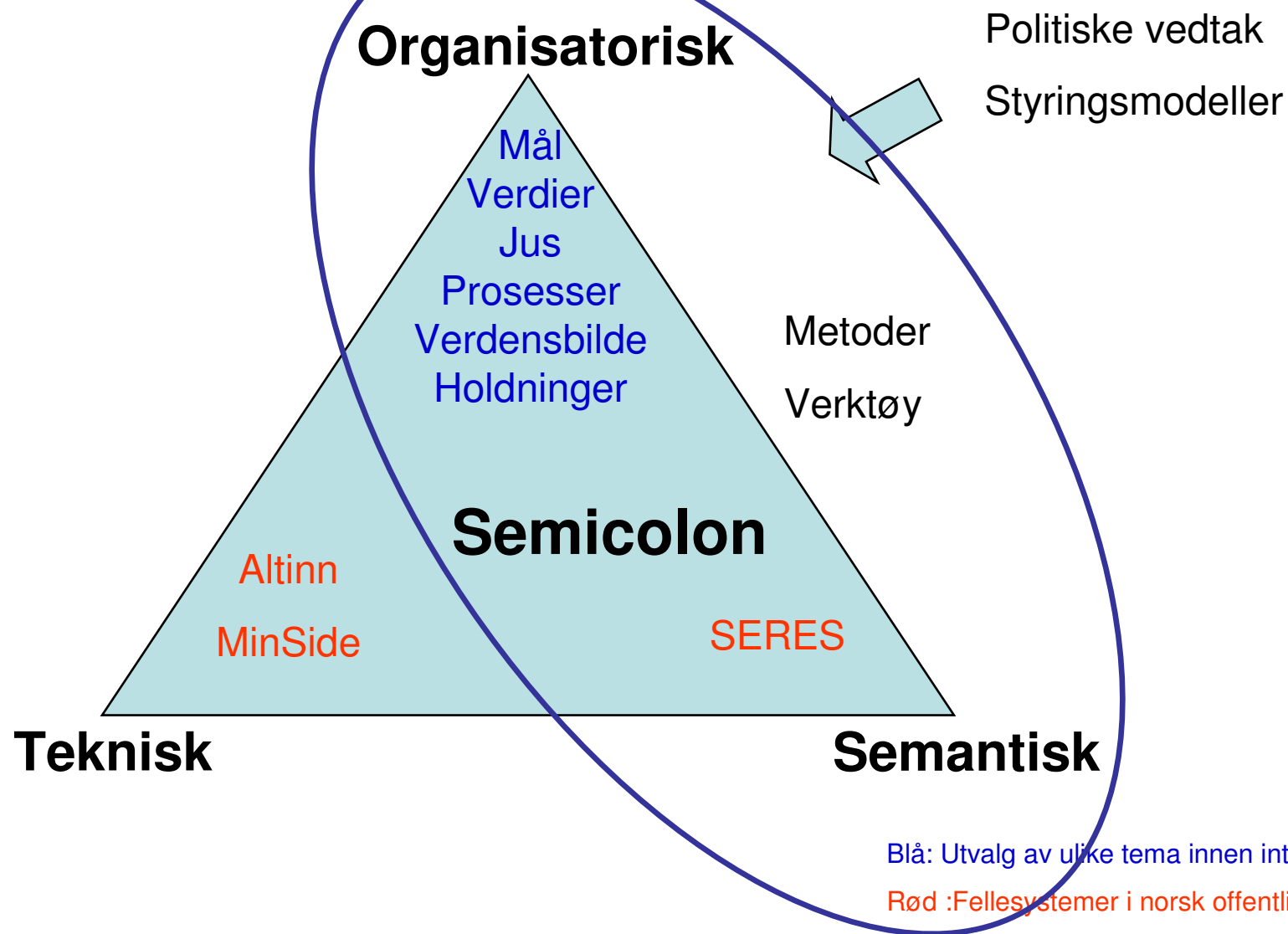


Fragmentert offentlig sektor og isolerte informasjonsmodeller

Offentlige virksomheter

www.semicolon.no

Interoperabilitet



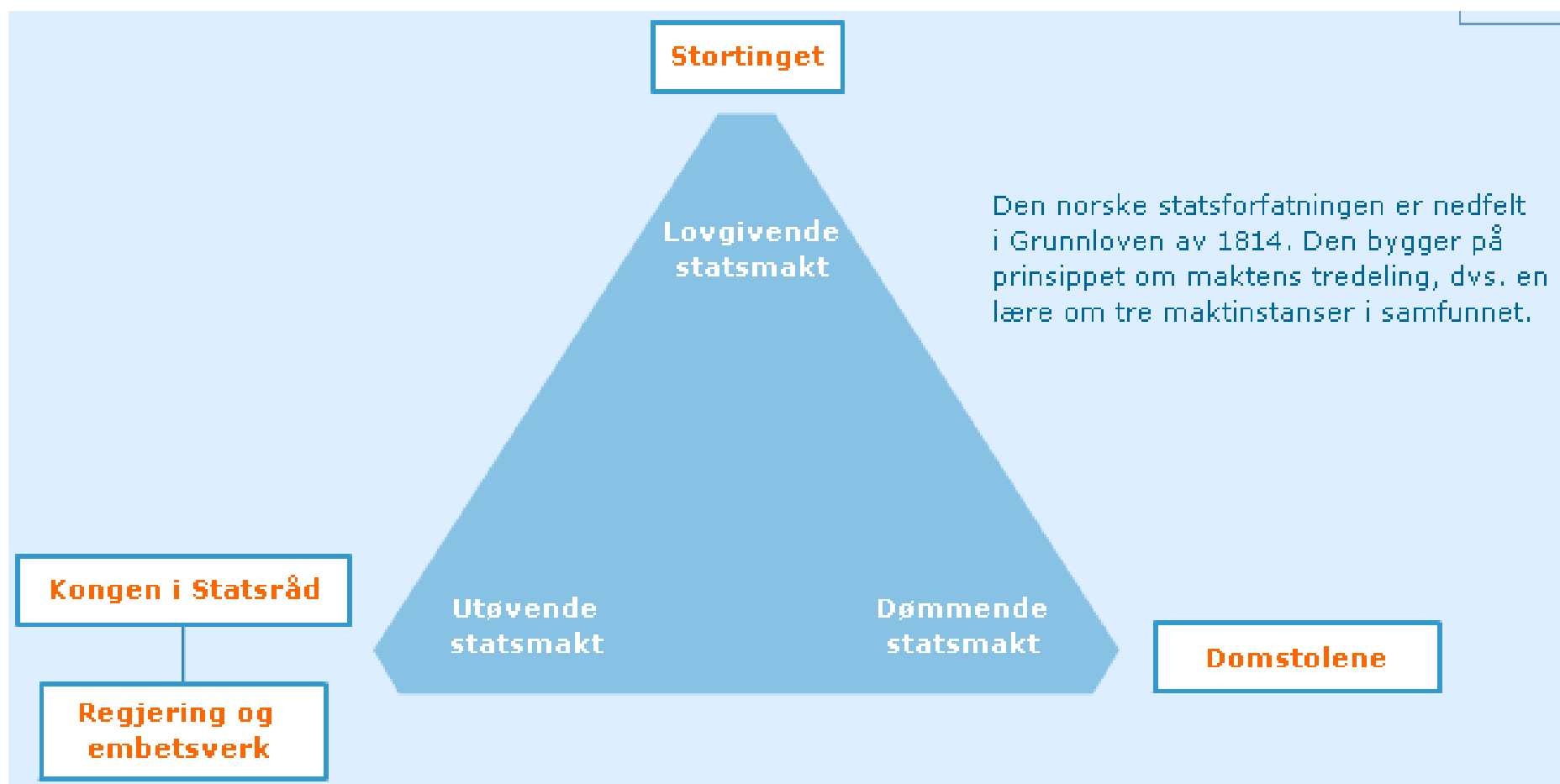
Deltakere

- Fem store offentlige organisasjoner
 - Skattedirektoratet
 - Brønnøysundregistrene
 - Helsedirektoratet
 - Statistisk sentralbyrå
 - KS
- Private og offentlige selskaper
 - Det Norske Veritas - DNV
 - Karde AS
 - eKor AS
 - Kompetansesenter for IT i helse- og sosialsektoren - KITH
- Universiteter
 - Universitetet i Oslo (semantisk interoperabilitet)
 - Handelshøyskolen BI (organisatorisk interoperabilitet)

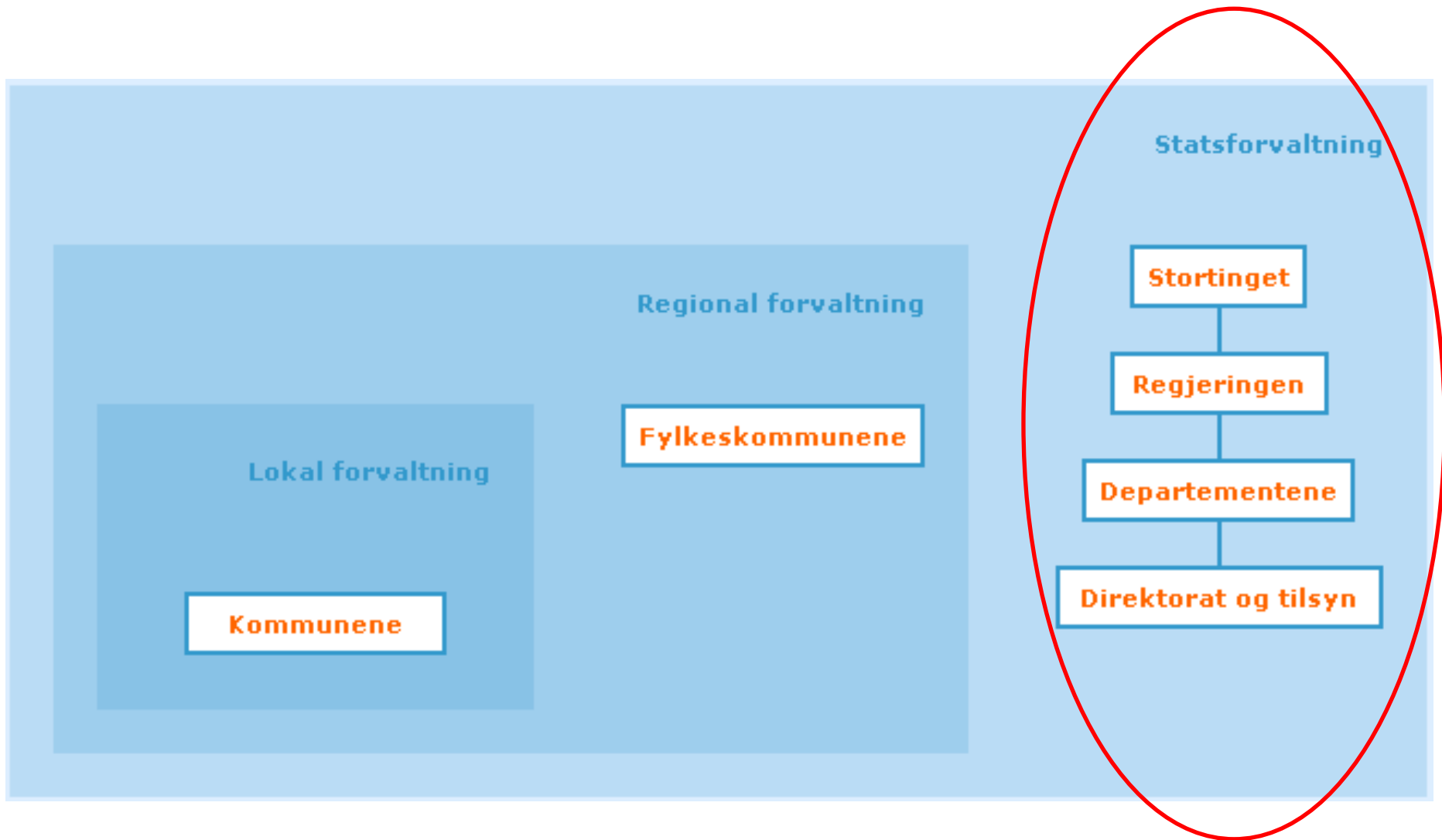
Innhold

- Kort introduksjon til Semicolon-prosjektet
- **Utgangspunkt og status for samhandling i offentlig sektor**
- "Fødselskaset" – noen erfaringer fra Semicolon-prosjektet så langt
- Utfordringer og tanker om forretningsarkitektur for offentlig sektor
- Oppsummering

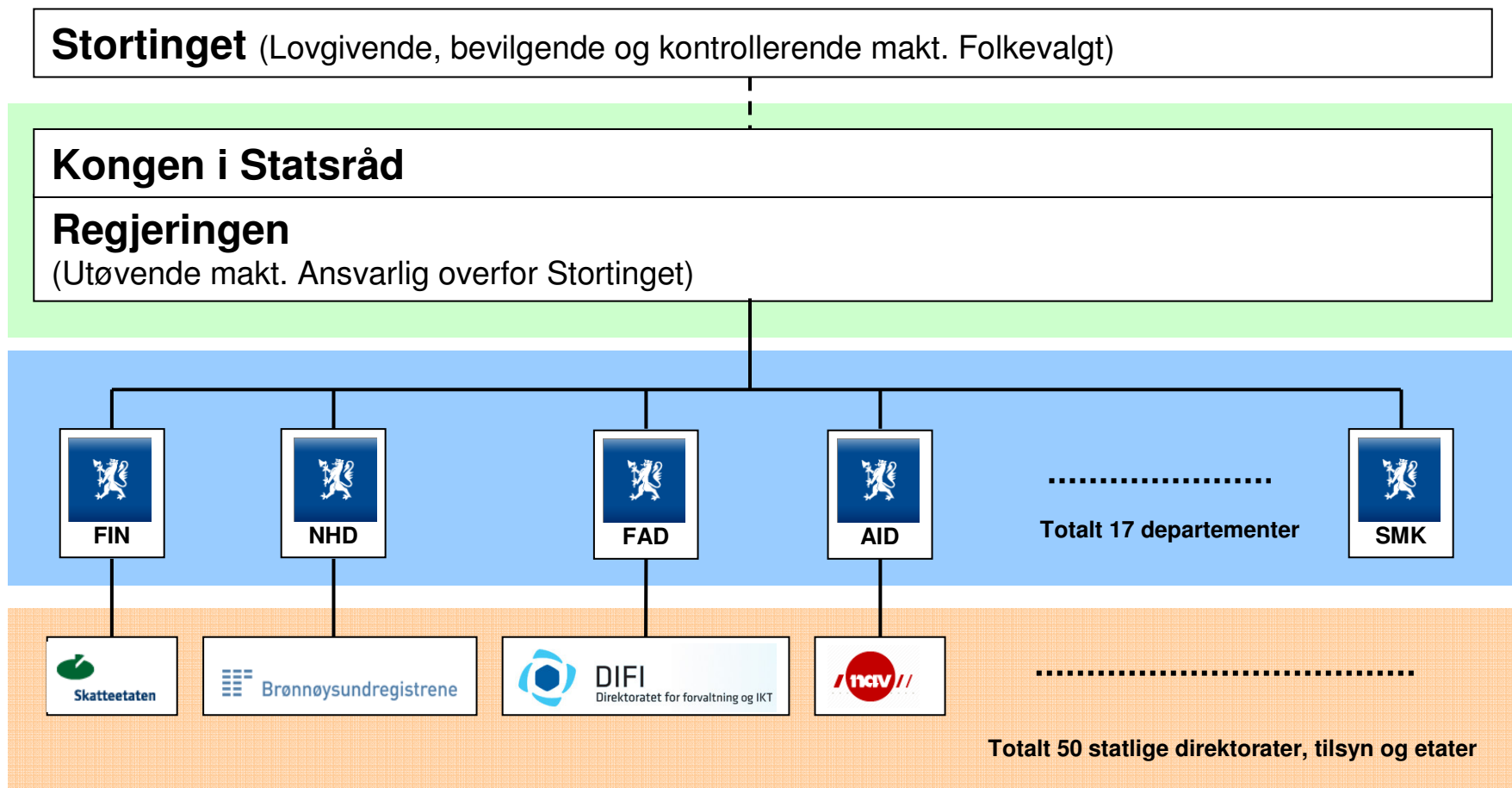
Statsmaktene (Hentet fra Norge.no)



Forvaltningsnivå (Hentet fra Norge.no)

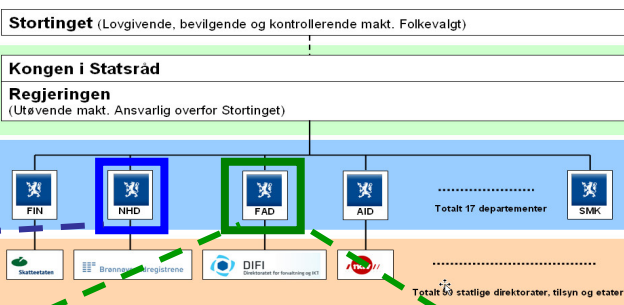
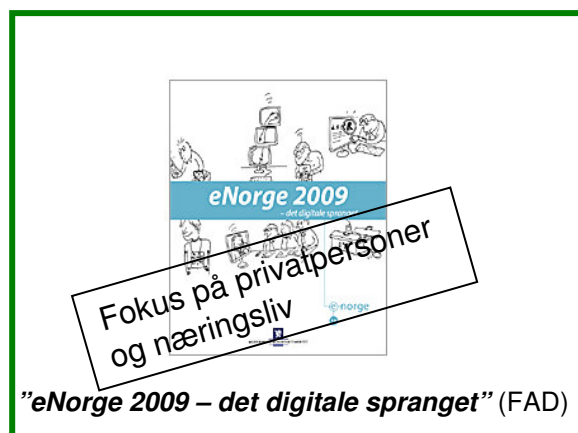


Statsforvaltningen – organisering *(et forenklet utsnitt)*



*Totalt består offentlig sektor av ca 700 autonome enheter
(inkludert regional og lokal forvaltning)*

Strategier og planer for e-forvaltning ("Regjeringens handlingsplaner")



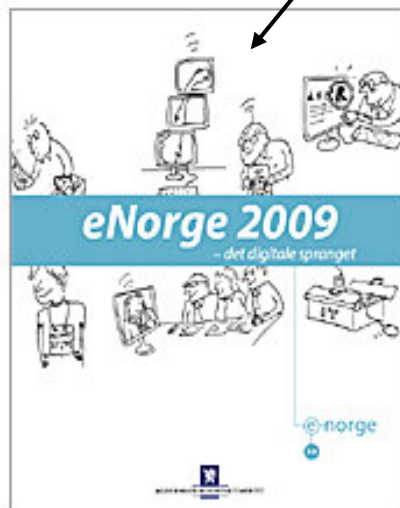
Felles for strategiene er at de peker i retning av at offentlig forvaltning skal tilby enhetlige elektroniske tjenester og samarbeide/samhandle til beste for næringsliv og innbyggere.

Utfordringer:

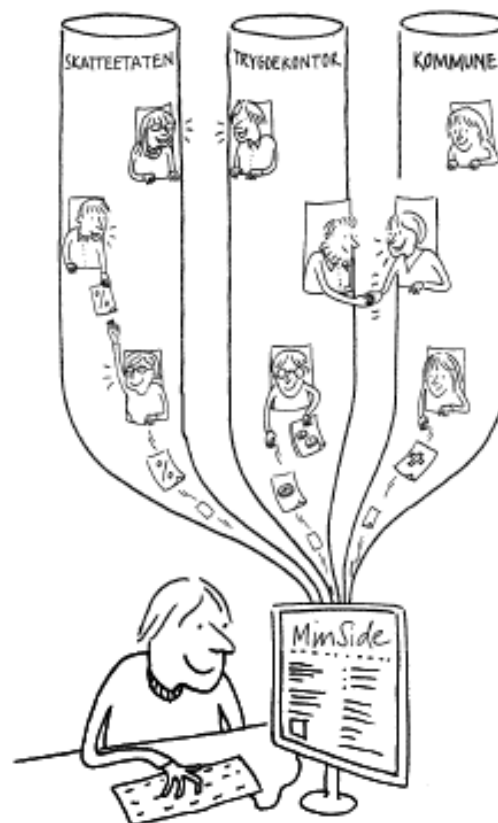
1. Strategiene er utarbeidet av 2 ulike enkeltdepartementer (men skal gjelde for alle).
2. Implementering av samhandling krever utstrakt samarbeid på tvers av alle departementene.
3. Manglende forståelse av hvordan offentlig samhandling kan realiseres.
4. Er "samhandling" politisk viktig nok...?

Samhandling

(eNorge 2009)

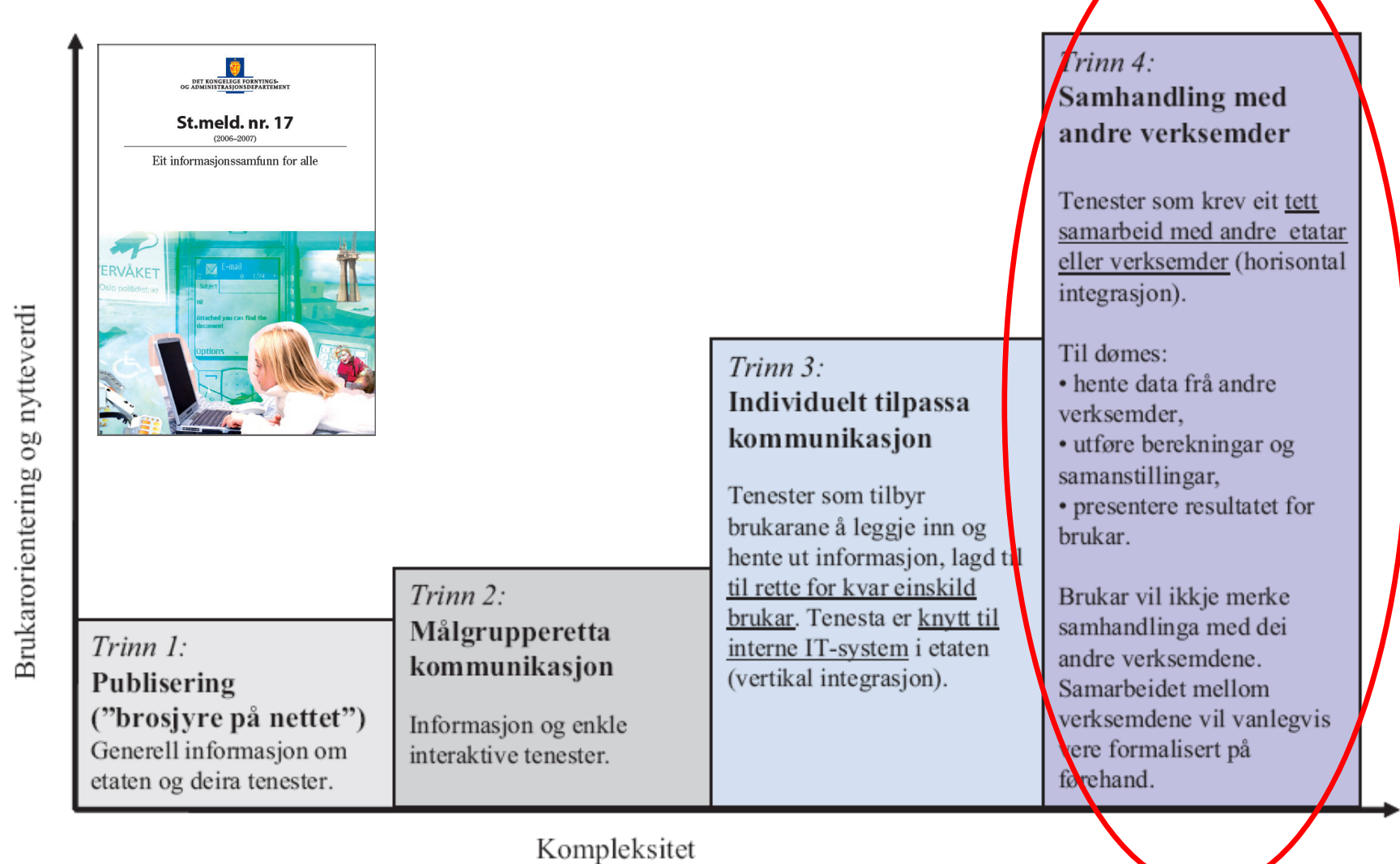


En samordnet og brukertilpasset offentlig sektor

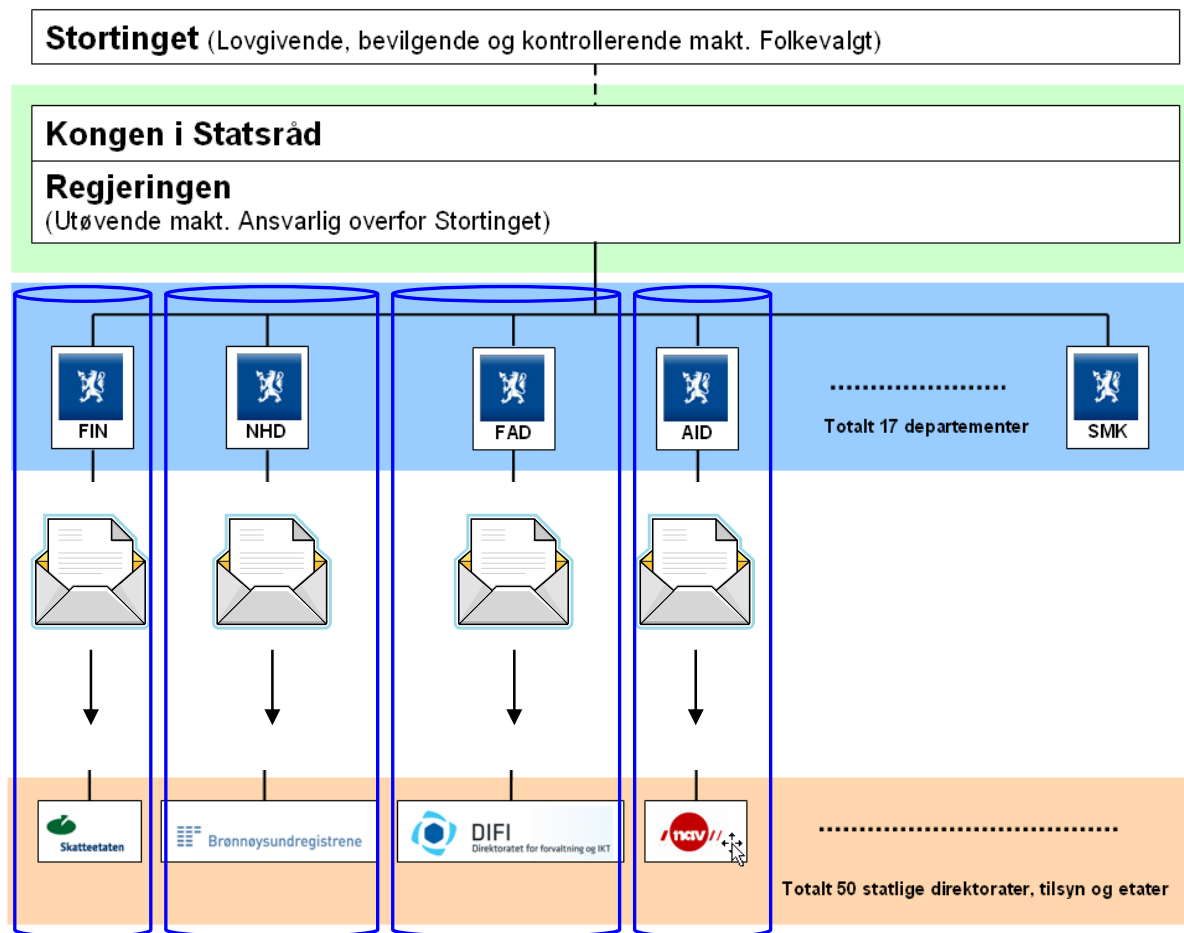


*Det skal ikke være tvil om hvem
offentlig sektor er til for!*

Samhandling – tjenestetrappa (St.mld. 17)



Hvordan blir handlingsplanene fulgt opp?



De årlige tildelingsbrevene fra det enkelte fagdepartement til underliggende etater definerer hvilke oppgaver etatene skal utføre gjennom det kommende året. Disse har **lite** eller **ingen** fokus på samhandling med andre etater.

⇒ "Siloene" går hele veien fra departement og ned til operativ etat.

Regjeringens samhandlingsstrategier blir ikke fulgt opp av departementene !!

Hva har så vært gjort operativt?

Tradisjonelt har den enkelte etat etablert sine egne løsninger og tjenester ut mot sluttbrukerne.

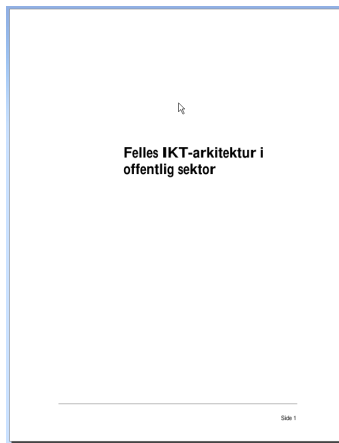
Motivasjon: Fokus på flest mulig elektroniske tjenester ut mot sluttbrukerne (forankret i regjeringens handlingsplaner med mål om økt utbredelse og bruk av elektroniske tjenester).

Samhandlingsmålene som fordrer samarbeid om prosesser og informasjon på tvers av forvaltningsområder/etater har kommet i bakgrunnen.

FAOS – tilrettelegging for samhandling

- St.mld 17 ⇒ FAD nedsatte høsten 2007 et fellesprosjekt for utarbeidelse av forslag til **Felles IKT-Arkitektur i Offentlig Sektor** (FAOS).

Prosjektet leverte sin rapport til FAD ved utgangen av 2007 (høring høst 2008).



- Forslag til felleskomponenter og tjenester.
- Samfunnsøkonomiske effekter.
- Analyse av forvaltnings-, styrings- og finansieringsmodeller.
- Konkret forslag til samhandlingskomponent - **"e-Dialog"** prosesskomponent.

- Februar 2009: Ukjent hvilken status FAOS-rapporten har i FAD. Kan tyde på at nettopp utfordringene rundt organisering, forvaltning og styring er hindringer for videre prosess.

Noen "suksesser" (unntaksvis..)

- **Altinn** (for næringsliv, eies av NHD/BRREG)

Ble etablert i 2003 i samarbeid mellom

- Skattedirektoratet (initiativtaker)
- Statistisk sentralbyrå
- Brønnøysundregistrene

Fellesløsning (portal og infrastruktur) for hele offentlig sektor mot næringslivet.
Scorer bra på brukertilfredshetsundersøkelser.

- **Min Side** (for privatpersoner, eies av FAD/DIFI)

Ble etablert i 2005 i samarbeid mellom

- Moderniseringsdep v/ Morten Meyer (FAD) (initiativtaker)
- Norge.no
- Skattedirektoratet
- Rikstrygdeverket (nå NAV)
- Aetat (nå NAV)
- Vegdirektoratet
- Lånekassen

Fellesløsning (portal) for hele offentlig sektor mot privatpersoner i Norge.
Har foreløpig ikke oppnådd like stor grad av bruk som Altinn.

Har det ført til samhandling?

- Altinn og Min Side er eksempler på fellesinitiativer der man har gått sammen om å etablere fellesløsninger (teknisk plattform).

- Det har vært lite fokus på samarbeid om utvikling av tjenester på tvers av etatene.

⇒ Det har ikke medført samhandling om prosesser og informasjonsforvaltning i praksis.

Riksrevisjonens hovedkonklusjoner 2008

Etter evaluering av måloppnåelse ift. IKT-strategier for off.sektor

- Mangelfull oppfølging av IKT-satsingen i helsetjenesten - Dokument nr. 3:7 (2007-2008)
- Potensialet for elektronisk informasjonsutveksling i forvaltningen er dårlig utnyttet - Dokument nr. 3:12 (2007-2008)

Innhold

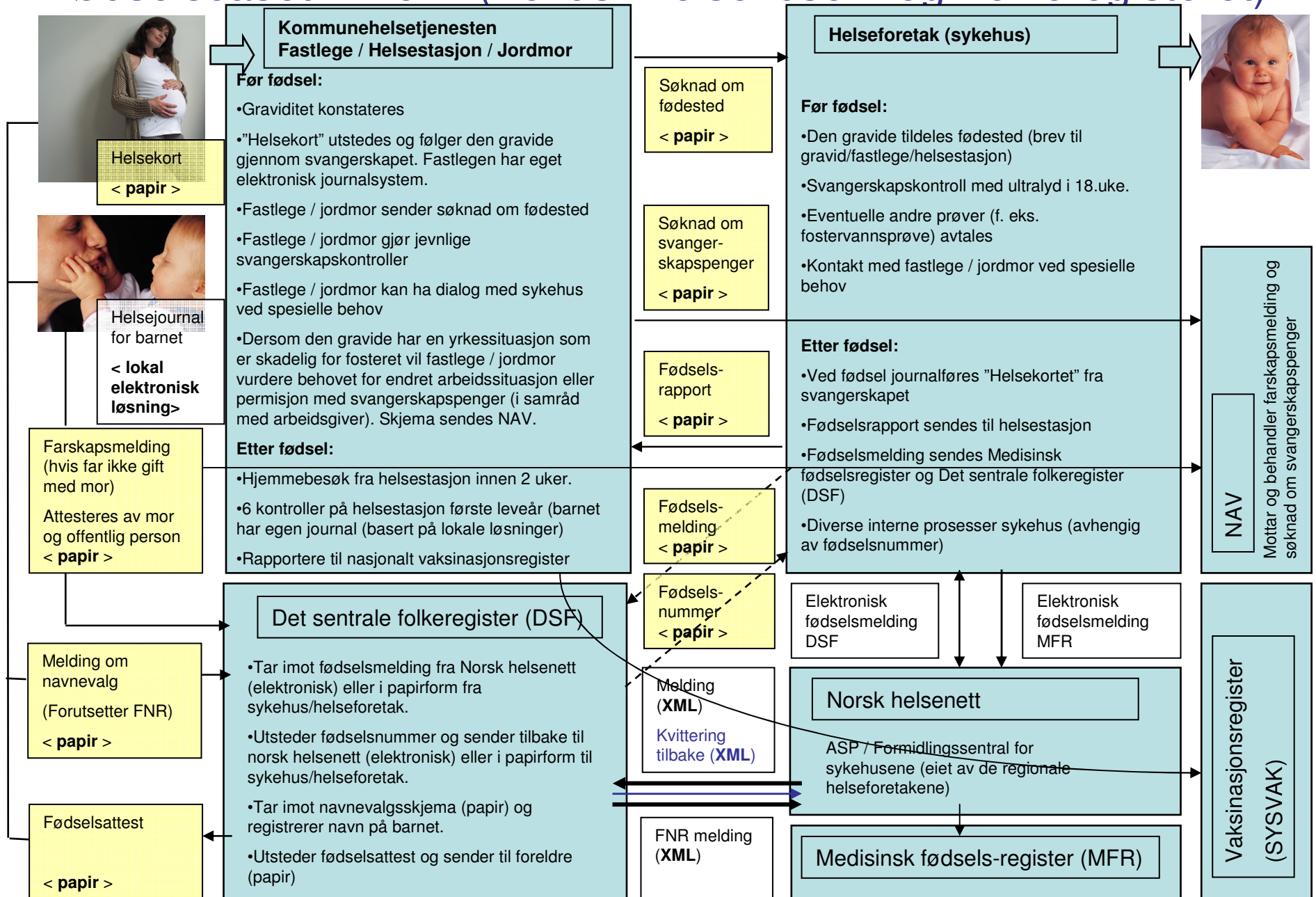
- Kort introduksjon til Semicolon-prosjektet
- Utgangspunkt og status for samhandling i offentlig sektor
- **"Fødselsaset" – noen erfaringer fra Semicolon-prosjektet så langt**
- Utfordringer og tanker om forretningsarkitektur for offentlig sektor
- Oppsummering

Fødselsaset

- **"Nytt barn dialogen" – en e-Dialog**
 - Samlet sett med relevante offentlige tjenester til foreldre som venter barn (fra graviditet er konstatert til barnet er ca ett år).
 - Tjenestene ordnes i en hensiktsmessig rekkefølge og opptrer helhetlig og ryddig overfor brukeren.
 - Skattedirektoratet er case-eier.
 - Semicolon bidrar til tverrsektorielt samarbeid.

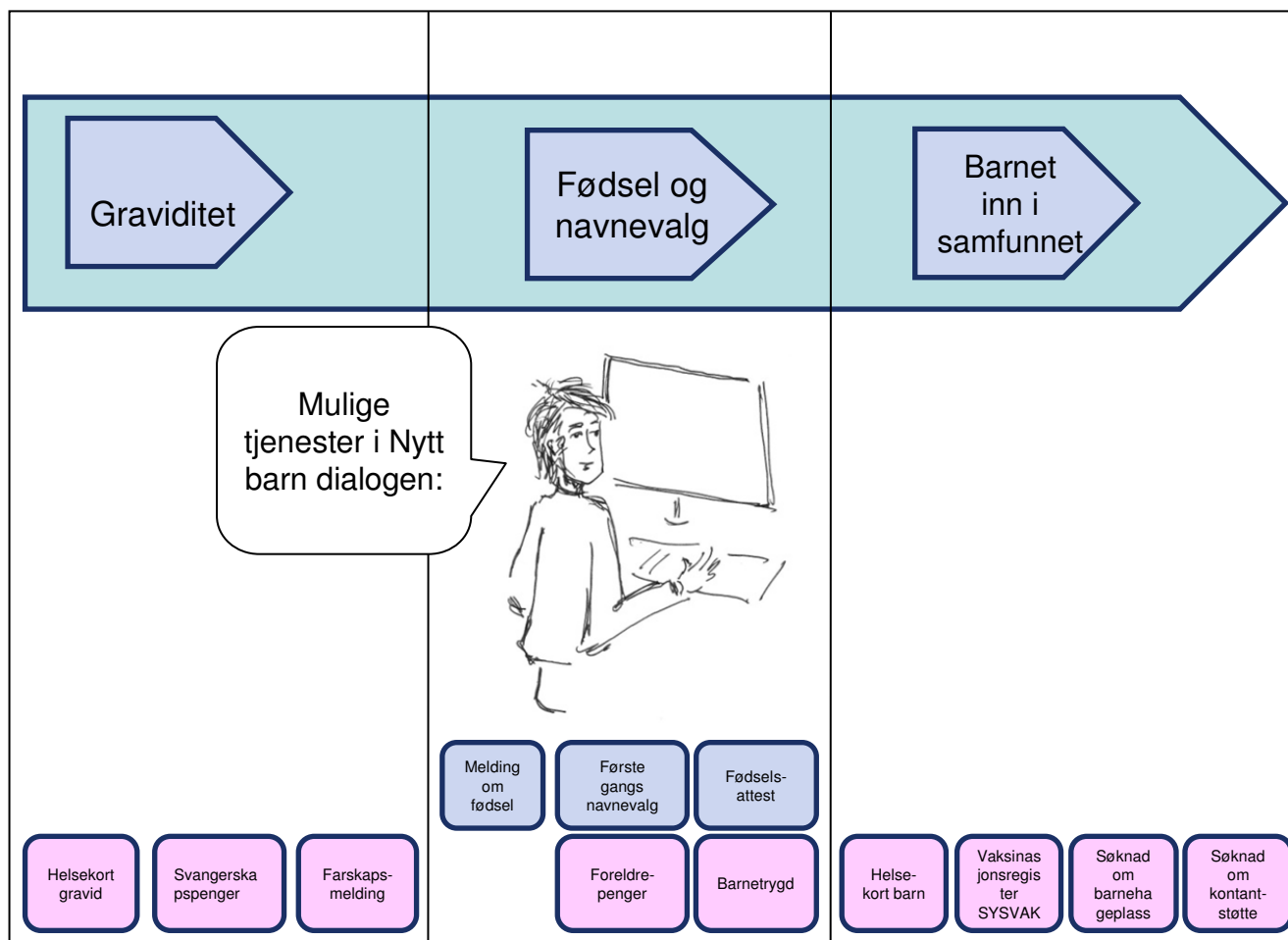
Nåsituasjon

Fødselsaset – Del 1 (Fokus: Helsevesen og Folkeregisteret)

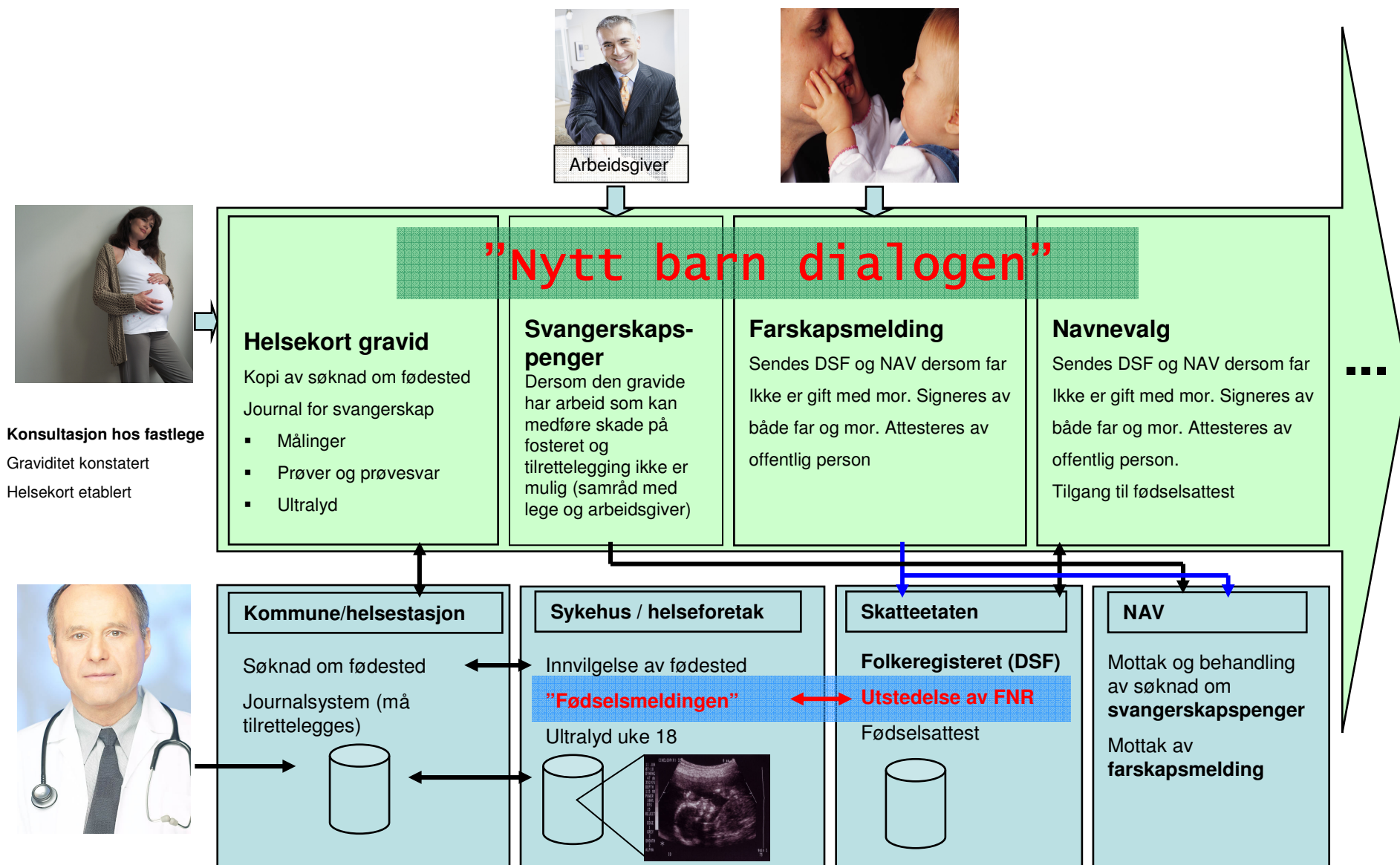


Målbilde

"Nytt barn dialogen" - konseptbilde



eDialogen "Nytt barn" (Del 1)



Refleksjoner så langt (Fødselsaset)

Hovedutfordringer:

- Forankring hos involverte aktører (både vertikalt og horisontalt).
- Finne måter å modellere både det overordnede bildet og samtidig detaljer ned til det enkelte virksomhetsområde.
- Kommunikasjon og lav kompetanseterskel essensielt.
- Involvering og representativ deltakelse fra alle ledd nødvendig.
- Stort behov for å få oversikt over egen virksomhet (prosesser, systemer, informasjon) – ”Rydde i eget hus”.
- Må kjenne sin egen virksomhet før man kan samhandle godt med andre.
- Må også kunne forstå andres virksomhet for å kunne samhandle godt med dem.

Innhold

- Kort introduksjon til Semicolon-prosjektet
- Utgangspunkt og Status for samhandling i offentlig sektor
- "Fødselsaset" – noen erfaringer fra Semicolon-prosjektet så langt
- **Utfordringer og tanker om forretningsarkitektur for offentlig sektor**
- Oppsummering

Utfordringer:

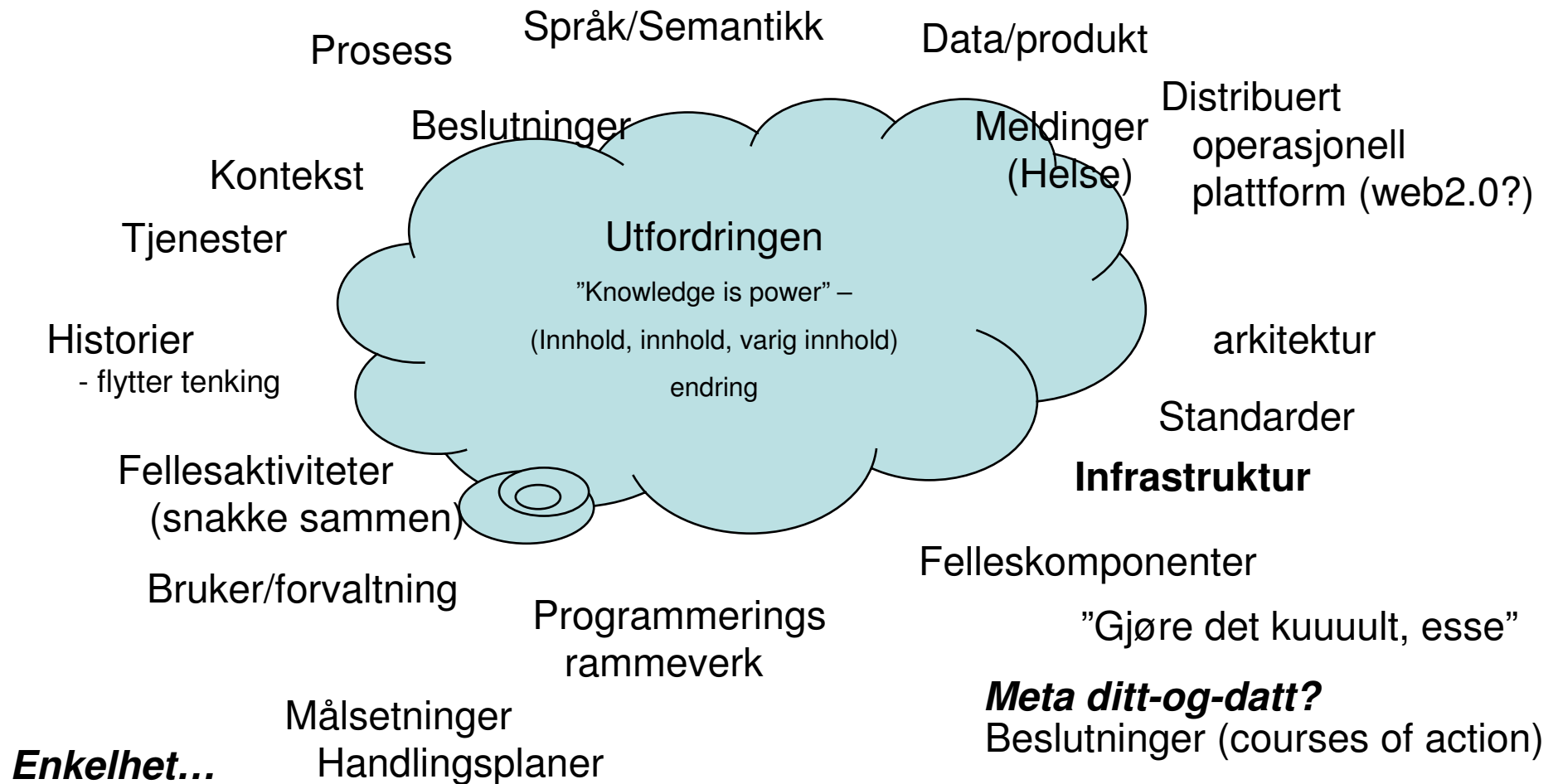
- Finne frem til arkitekturer som kan virke
 - Med gode drivere, få hindringer og gjerne nettverkeeffekter
- Det er lov (og nødvendig?) å tenke nytt,
 - Forskningsprosjekt
 - regjerende "state of the art"..... i et føderalt terreng
- Semicolon: Kanskje bygge løsning og teste
- Eller foreslå retning → roadmap

Fortsatt et par år igjen av prosjektet, - med mulighet for nye deltakere.

Semicolon

Hvilke vinklinger skal man velge?

Drive og
nettverkseffekter



Ikke "småkonger", men
mennesker med
Selvstendig ansvar

repeteter og legger til:
karakteristika ved offentlig sektor

- **Føderal** – 700 autonome aktører

- **"Enkel"** informasjon og struktur

– Ikke "rocket science"

– En sterk nøytralitet i informasjon
– En sterk nøytralitet i informasjon

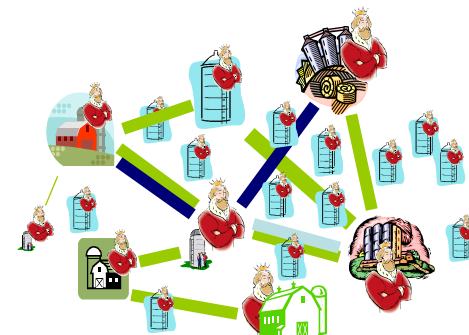
• Kontekst

• Sporbarhet

• Hvem eier informasjonen / hvem får den

• Hvem deler informasjonen, og hvem har vi ansvar for

- **Klagemulighet og vurdering**



"Snu kappen med vinden..."?

- Samarbeid ved design
- Samarbeid ved synliggjøring og tilpasning
- Hva skal til for å hjelpe småkongene?



Noen av driverne

(Løsninger må "spille på lag" med disse)



- Penger på tvers
 - Tildelingsbrev ikke ment å hjelpe andres suksess. Pengeflyt på tvers?
- Ære og synlighet
- Selvhjulpenhet og uavhengighet
 - Er samarbeidspartneren din klar når det passer for deg?
- Nettverkseffekter





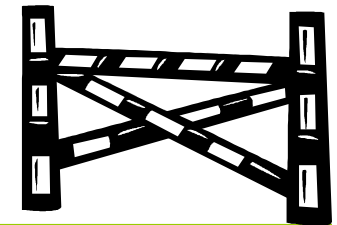
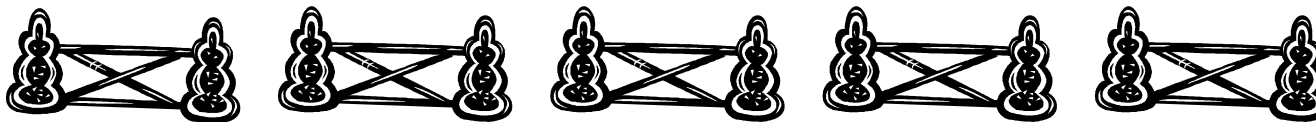
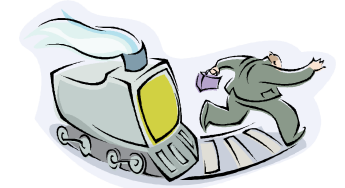
Sikkerhet



Noen av hindringene



- Hvem skal "eie" den tverrsektorielle prosessen?
 - Avhengighetsskapende hvis noen skal eie
- Manglende forståelse av potensielle samarbeidspartneres gjøremål og terreng (strategi og plikter)
- Lite utviklet infrastruktur for kunnskap og prosess
 - Mye på nett, men usammenhengende
 - (hva er veien videre?)
- Verktøy – anskaffelse og funksjonalitet
- Avhengighet av softwareutvikling for å få støtte til selv de enkleste endringer – av organisasjon, prosess- eller kunnskap – se analogi

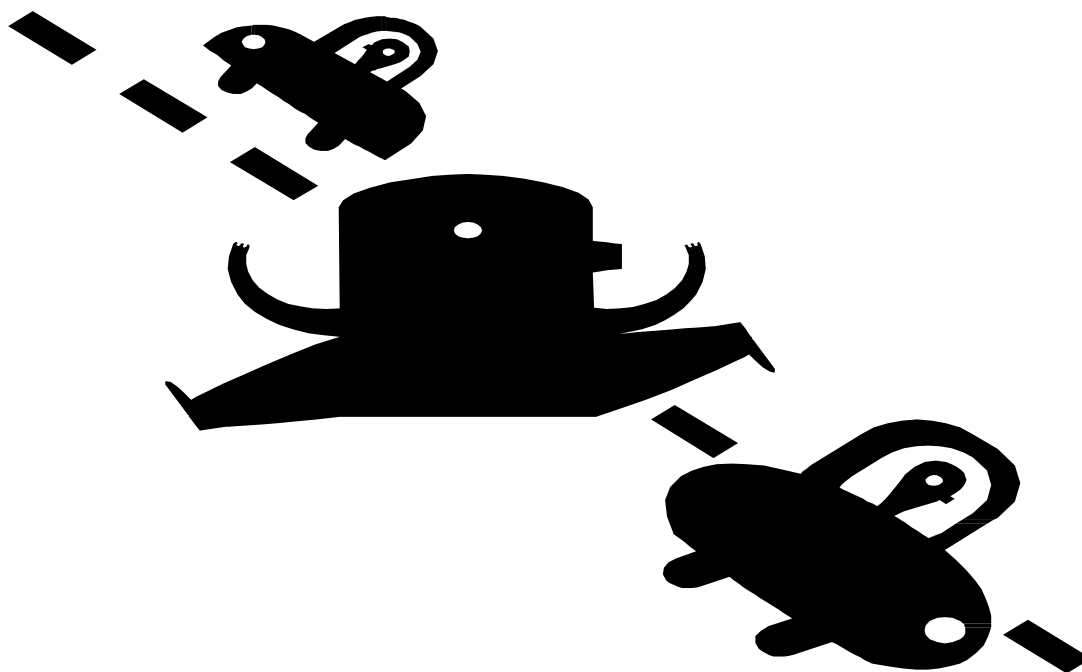


En analogi

- om avhengighet



- Som bil uten ratt

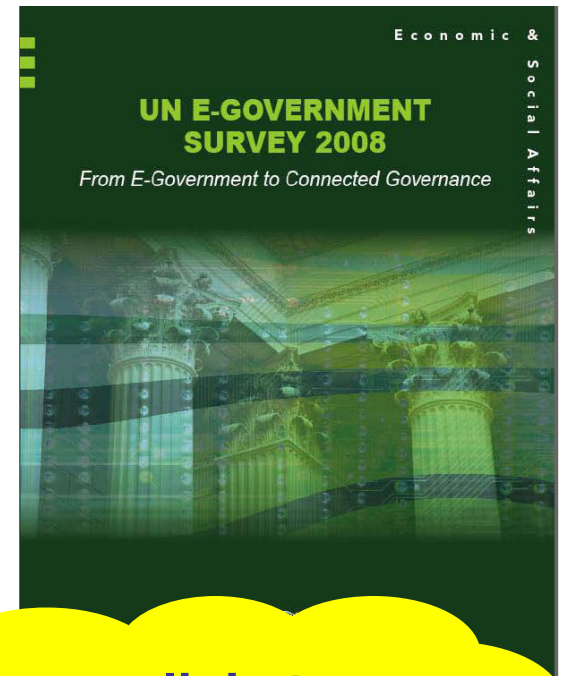


Utfordringer ifølge FN-rapport

"From E-Government to connected governance"

- "From the perspective of more horizontal but in reality networked governance solutions that are the essence of service transformation and effective security strategies, the **two fundamental questions that remain stubbornly unanswered** include:
 - *How to motivate public managers to share data and, more generally, to work jointly for the public good; and*
 - *How to understand and influence the range of barriers, from psychological and social to structural, political and technical, that mitigate across cross-agency initiatives.*"

(Page 74-75)



Kanskje en mulighet er
å gi dem en
infrastruktur der de er i
stand til å gjøre noe
selv ?



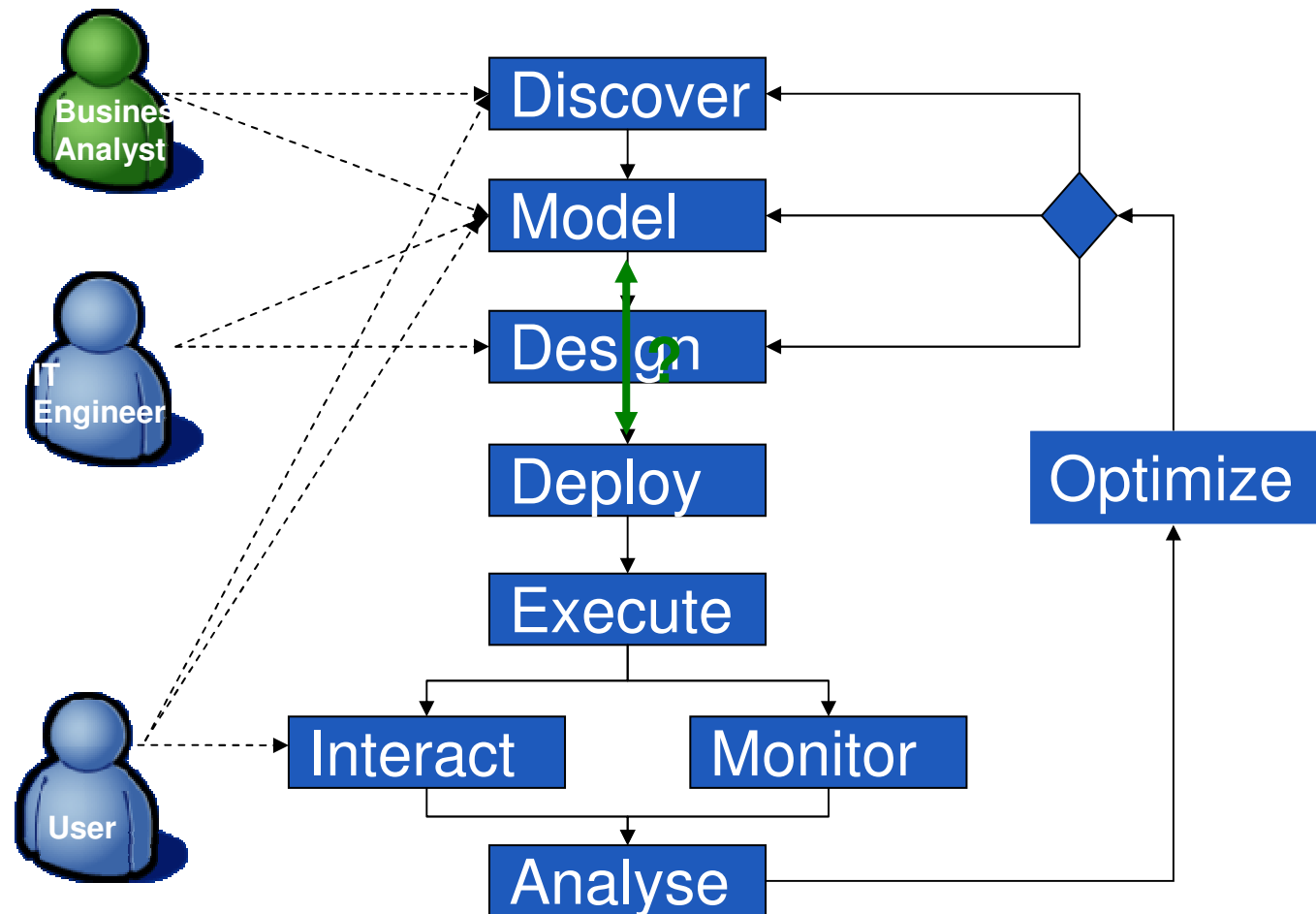
Hva er prosesssyklus / landskapet
i dag?

BPM Process Lifecycle

(Built on slide by: Intalio, Brukt i Nettverket "SOA i Praksis")

Design
The
Work

Do
The
Work

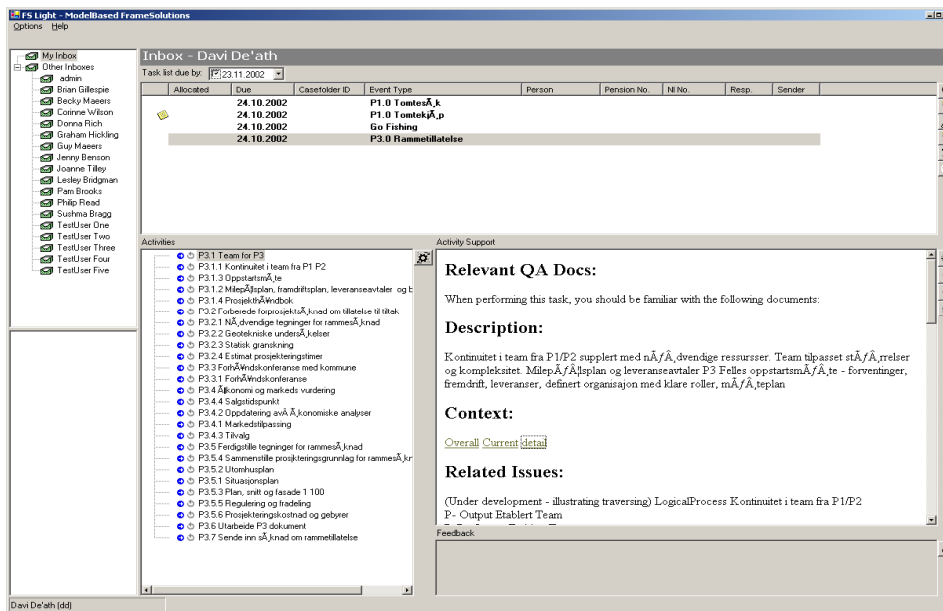


Skille 2 – 3 nivåer av BPM

- 1. Modeller for **kommunikasjon** og analyse
- 2. Modeller for **operasjon**, management og **arbeidsstøtte**

Menneske

Maskin-støtte



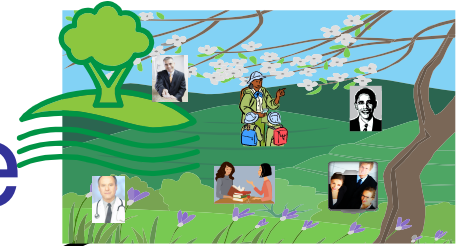
n" ("eksekvering")

er",
nkt

Maskin

BPM Process Lifecycle

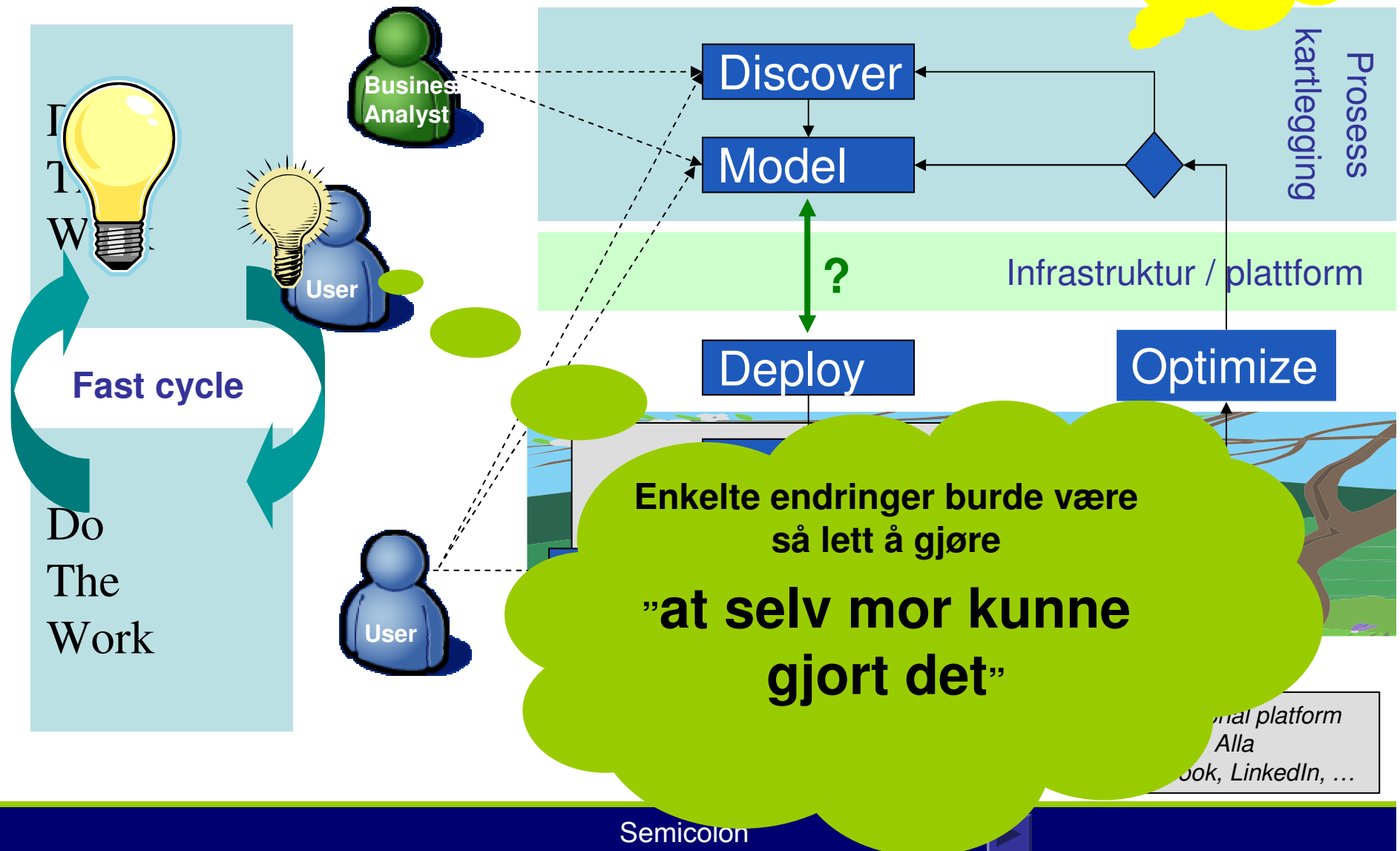
(Built on slide by: Intalio)



BPM Process Lifecycle

(Built on slide by: Intalio)

"Learning by doing"





Tverrsektorielle prosesser i føderal organisasjon Utfordringer og mulige løsninger



- Semicolon Case: Jordmor etter fødsel
 - En vegg av skjemaer - mange skal ha beskjed

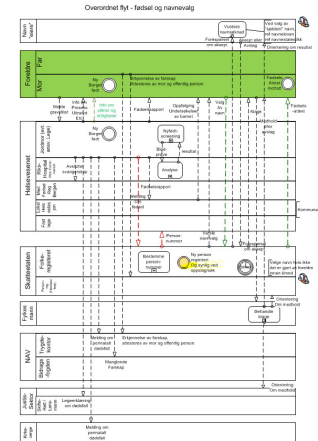


[illegible]



Tverrsektorielle prosesser i føderal organisasjon

Utfordringer og mulige løsninger



- Begynte å tegne/"kartlegge",
men innså utfordringene:
- Mange aktører – hvordan få med alle?
 - Distribuert "modellering" er en forutsetning
 - Prosessløp er kontekst- og fokusavhengig → mange variasjoner, stort kart, - ulike behov for utsnitt
 - Operasjonell grafisk prosessmodell kan neppe tegnes helhetlig,
 - Men må genereres (og/eller matches) for hver kontekst
 - Aktuelt og relevant utsnitt JIT – med støtte for iterativ utforskning
 - Hovedinformasjonen er også "offentlig", hvilket innebærer at mange flere kan ønske å "henge seg på"
- Push – men trenger pull/hendelses-abonnering
 - Uavhengighet av jordmor - Aktørene må ha støtte for sin egen autonomitet
 - Abonnere - De som skal ha beskjed burde selv kunne sørge for å få/hente den informasjonen de trenger (RSS/Atom++ mangler infrastruktur for dette i dag)
 - (Men prosesskartet deres må integreres...)

Tverrsektorielle prosesser i føderal organisasjon

Utfordringer og mulige løsninger

- Empowerment av tjenesteeiere
- "Hello World" connectivity – "raskt og billig?"
 - Helsevesenet/jordmor får ikke referanse (id/personnr) fra Norges infrastruktur
- Grafiske notasjoner
 - Mange notasjoner er "gode nok" - for tjenesteeierne
 - Mangler evne til å operasjonalisere, - komme i gang og lære av erfaring
- Grafisk modellering ?
 - Tegning/manuell layout kan være et hinder,
 - autolayout med iterativ støtte nødvendig
 -

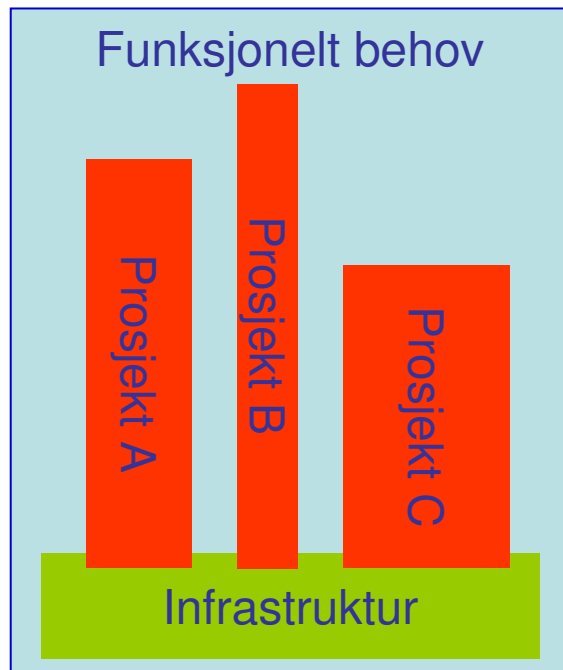
Tverrsektorielle prosesser i føderal organisasjon

Utfordringer og mulige løsninger

- Grafisk modell som pedagogisk hjelpemiddel
 - Utfordringer
 - Vi ønsker grafikk, men modellgrafikken er ikke alltid så pedagogisk
 - Sementerende, - lite endringsdyktig
 - Endimensjonale swimlanes populære (velg ansvar, utfører, sted, ...)
 - Mye fliking med manuell layout, - autolayout en utfordring
 - Hvordan skal mange aktører tegne prosessen sammen?
 - Som kart / kommunikasjon mot "bruker" (eksempelvis den fødende):
 - Bør være partiell og konteksttilpasset for brukeren
 - (f.eks ikke fremheve dødsprosedyrene ifbm fødsel)
 - Med kontekstens mest relevante hovedløp som utgangspunkt for nærmere utforskning, - gjennom browsing eller ekspansjon
 - Kan gjerne utnytte layouts som "matcher" (helt eller delvis)
 - Som entreprenør – tegning (skille på software-design og federert business-design)
 - Synliggjør helheten i et system, - ikke hvordan brukeren opplever det
 - Men hvordan det skal lages
 - Alternativ: utforskning av prosesskart i operasjonelt grensesnitt/løsning
 - Iterativ autolayout av prosesskart – og matching mot manuell layout

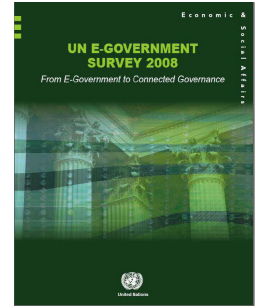
Infrastruktur først!

- FN-rapport angir faser i utviklingen:
 - Infrastruktur → integrasjon → transformation



Infrastruktur først!

Infrastruktur → integrasjon → transformasjon



- Trenger kunnskap om hvilken infrastruktur vi trenger

Noen kaller det

”Web operating System”

Og i så fall er det en god ide...

Hvis vi snakker om en plattform der
kunnskapsbrukere og tjenesteeiere

kan operere,

Ikke bare softwareutviklere, webdesignere
eller WebService-designere

– Trenger uttesting av disse

Infrastruktur først!

Noen kandidater til Roadmap

- Abonnere på informasjon / hendelser
 - SSB: "Kari Olsen".inntekt(2003)
- Synliggjøring av egne gjøremål
 - Tilgjengelig for algoritmer
 - Analyser
 - Kartgenerering og matching
- Elektronisk kunne be om ny informasjon
 - Som trigger merarbeid hos andre
 - Bør kanskje også trigge pengeoverføring?
 - (Eksempel på driver for samhandling som kan virke)
 - Og da må infrastrukturen støtte dette

Se baksiden om utfylling og
forsendelse av blanketten

**Melding til bidragsgodgen
(trygdekontoen) om fødsel**
(jv 8. april 1981 nr. 7 om barn og foreldre §1)

1 Opplysninger om barnet

Fødested (navn og adresse på sykehus/ladning o.l.)

Kommune

Sex ☐ Gutte ☐ Pige ☐ Enkel ☐ Tvilling ☐ Tripling ☐ Fyring

Født (dag, måned, år)

Barnet var ☐ Levende født ☐ Dødfødt

Som levende født regnes alle barn som viser livstegn ved fødselen. Som dødfødt regnes barn som blir født uten liv. Abort og fødsel av dødfødt foster før utgangen av 28. uke skal ikke meldes

Er barnet fullbåret? ☐ Ja ☐ Nei

Hvis nei, oppgi hvilke tegn det er på at barnet ikke er fullbåret (se bakside)

Barnets vekt om barnets vekt i gram

Vekten skal oppgis bare hvis barnet er veid på en pålitelig vekt

Svangerskapet har truet vett (forut usikr)

Ikken opplyst at alle medfølgende (angir nr. dato)

Hut kjente (se første gangs dato)

Hut ble (fremmergjort skilt)

2 Opplysninger om barnets mor

Etternavn, fornavn

Fødselsnummer (11 siffer)

Boligadresse

Postnummer og poststed

Bokommune

Yrke

Arbeidsgivers navn og telefonnummer

Statsborgerskap

Evt skilsmisse (barnet)

☐ Gift ☐ Ugift ☐ Separert ☐ Skilt ☐ Enke

Ettermennens etternavn, fornavn

Fødselsnummer (11 siffer)

Ettermennens fulle adresse

3 Opplysninger om barnets far

Etternavn og fornavn på den mannen moren oppgir som barnets far

Fødselsnummer (11 siffer)

Boligadresse

Postnummer og poststed

Bokommune

Yrke

Arbeidsgivers navn og telefonnummer

Statsborgerskap

Evt skilsmisse (barnet)

☐ Gift ☐ Ugift ☐ Separert ☐ Skilt ☐ Enke

Uoverensstemmelse (barnet)

Andre opplysninger

☐ Ja ☐ Nei

4 Underskrifter

Bled og dato

Mors underskrift

Legens/Jordmors underskrift

5 For bidragsgodgen

Bidragsgodgens merknader

Bled og dato

Trykkskrivstempel og underskrift

KD/Maskin 51 04, Bilmeldt Postboks 9 202 Enderud 1 98

Bayer-Hesse 30900 12.87



Innhold

- Kort introduksjon til Semicolon-prosjektet
- Utgangspunkt og Status for samhandling i offentlig sektor (Organisering, strategier)
- "Fødselskaset" – noen erfaringer fra Semicolon-prosjektet så langt
- Utfordringer og tanker om forretningsarkitektur for samhandling i offentlig sektor
- **Oppsummering**

Oppsummering

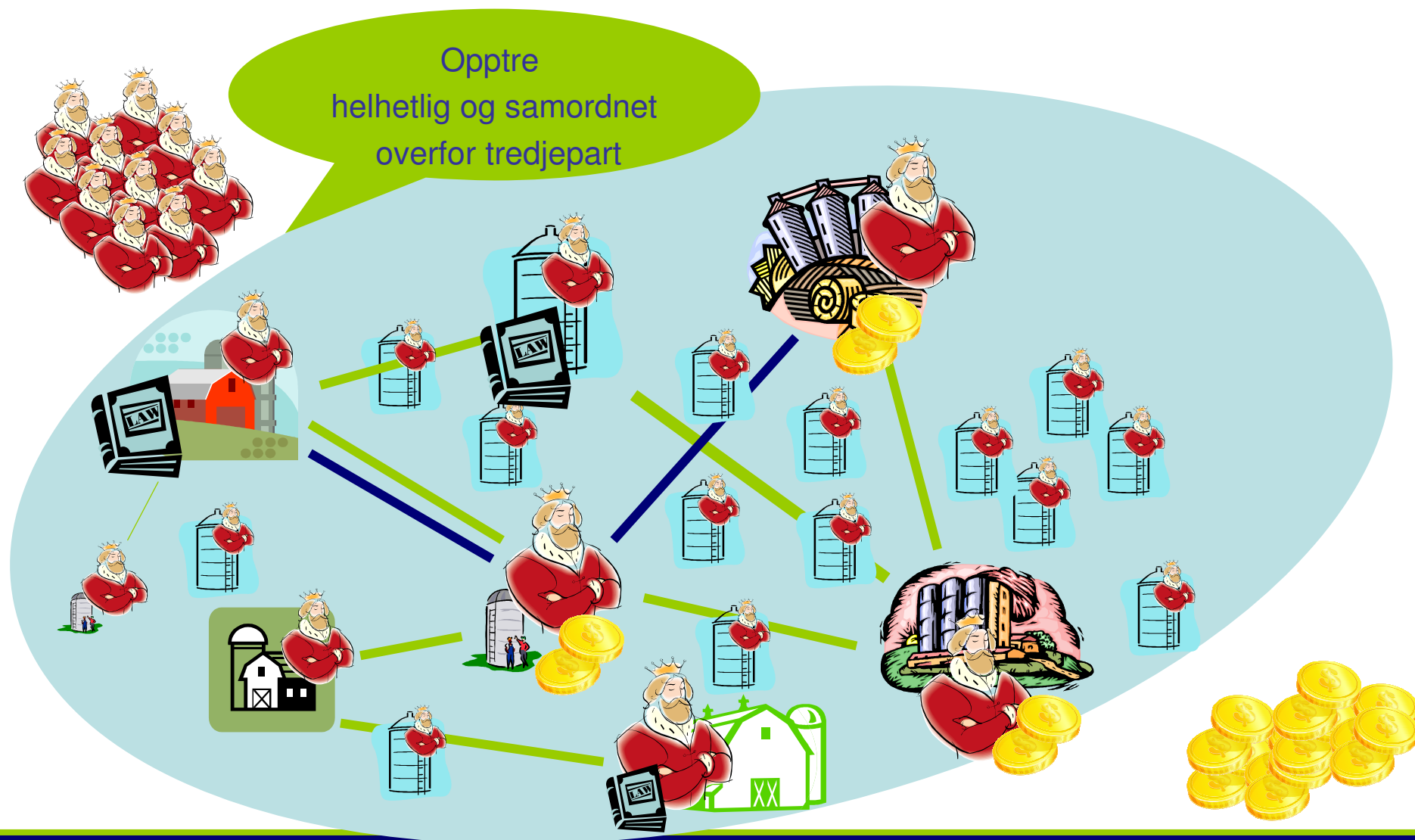
”Svakt utgangspunkt” for offentlig samhandling:

- Offentlig forvaltning mangler forankring i felles samhandlingsstrategier/mål.
- Offentlig forvaltning mangler forståelse av hvordan man kan realisere økt samhandling.

Angående forretningsarkitektur for offentlig samhandling:

- Muliggjørende infrastruktur først!
- Hensyn å ta:
 - Føderale organisasjoner krever føderal modellering og operasjon
 - Automitet – lavest mulig kompetanseterskel
 - Kontekst-tilpasset synliggjøring av virksomhet overfor aktuelle samarbeidspartnere
- Idéutvikling og løsningsmuligheter bør utforskes.
Bruk anledninger som Semicolon-prosjektet!

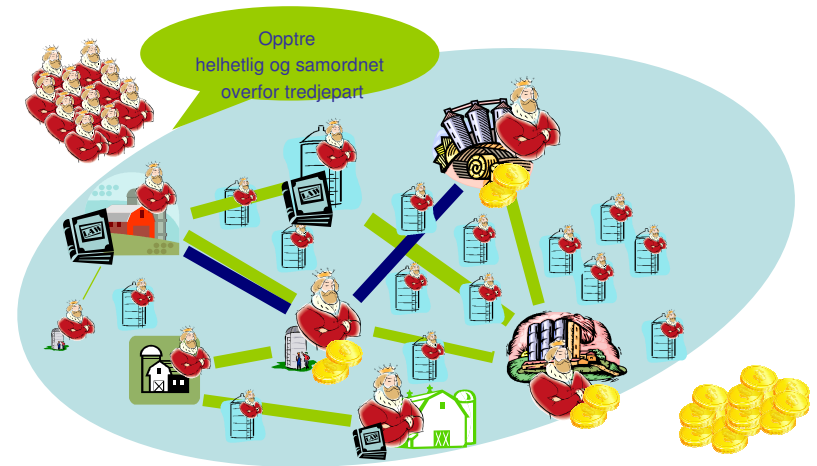
...slik at "småkongene" blir i stand til å samarbeide
For det tror vi de vil, - **hvis de får muligheten**



Semicolon

SEMANTISK OG ORGANISATORISK
INTEROPERABILITET I KOMMUNISERENDE OG
SAMHANDLENDE ORGANISASJONER

Takk for oss!



Økt offentlig samhandling gjennom tverrgående prosesskartlegging

En presentasjon av **utfordringer** i å etablere en forretningsarkitektur for dynamisk samhandling i offentlig sektor

Lasse Udjus (Karde)

Henrik Smith-Meyer (DNV)

Lasse.Udjus@karde.no

Henrik.Smith-Meyer@dnv.com