

Vår dato Vår referanse
7.3.2016 15/00988-3

Deres dato Deres referanse

Nærings- og fiskeridepartementet
Postboks 8090 Dep
0032 OSLO

Saksbehandler:
Henrik Paus

Hørings svar - Langsiktig strategi for Altinn

Det er positivt at det utarbeides en strategi for Altinn og vi registrerer at flere av Difis innspill tidligere i prosessen er tatt hensyn til i foreliggende utkast. Altinn er en viktig komponent i digitaliseringen av offentlig sektor og har bidratt vesentlig til forenkling og digitalisering, særlig for næringslivets innrapportering til det offentlige. Det er også svært positivt at Brønnøysundregistrene støtter og deltar aktivt i de konkrete samordningsinitiativene som pågår i regi av Skate

Scope for strategien

Altinn-strategien bør være en strategi for felleskomponenten Altinn. Strategien benytter generelle beskrivelser som gjør det uklart om det snakkes om felleskomponenten Altinn, Brønnøysundregistrene eller digitalisering generelt. Vårt råd er at det bør gjøres tydelig at strategien dreier seg om felleskomponenten Altinn, og at temaer som brukervennlighet, universell utforming og samordning gjelder nettopp dette. Difi legger en slik forståelse til grunn i høringssvaret.

Slik vi ser det skal Altinn-organisasjonen drifte, forvalte og videreutvikle Altinn-plattformen og Altinn-samarbeidet skal sette retning for Altinn-plattformen.

Støtte til oppgaveløsning

Ett av fire satsingsområder i strategien omtales som «Støtte til myndighetsutøvelse». Vi vil foreslå at satsingsområdet i stedet benevnes «Støtte til oppgaveløsning». Det er det enkelte forvaltningsorganet selv som må ta ansvaret for automatisert rettsanvendelse innenfor eget myndighetsområde. Altinn kan tilby løsninger som bidrar til å realisere den automatiserte rettsanvendelsen som del av en digital tjeneste.

Behov for produktstrategi

Strategiutkastet tar i liten grad for seg status på dagens Altinn-plattform. Vi håper den kommende produktstrategien vil inneholde en gjennomgang av status og utfordringer, og svare på hvordan disse skal håndteres. Vi mener dette er en forutsetning for at Altinn-plattformen skal kunne være en strategisk viktig komponent for forvaltningen fremover. Det er derfor viktig at produktstrategien kommer på plass.

I kapittel 2.4.2 nevnes utfordringer med tjenesteutviklingsplattformen som må løses for at Altinn skal være i stand til å levere i henhold til ambisjonen i strategien. Vi regner med at den kommende produktstrategien omtaler forhold knyttet til at Altinns løsning for tjenesteutvikling ikke tilfredsstillende fremtidige krav.

Gevinstrealisering

Strategien har som premiss at Altinn er den beste løsningen for gevinstrealisering i offentlig sektor og at en stor plattform er beste praksis for å håndtere kompleksitet. Et annet og vanlig arkitektursyn er å håndtere kompleksitet gjennom tjenesteorientering og løse koblinger mellom funksjoner som støtter spesifikke oppgaver. For mange tjenester vil Altinn være en del av en total brukerreise. Gevinstrealisering kan like gjerne oppnås gjennom å lage små og avgrensede løsninger som kan håndtere komplekse problemstillinger.

Brukerorientering

Brukerorientering er et vesentlig satsingsområde for å lykkes med digitalisering av offentlig sektor. Omtalen av satsingsområde 1 Brukerorientering er generell og det er vanskelig å se hvordan Altinn skal arbeide for å få innsikt/kartlegge brukernes behov og hva som er utfordringene på dette området.

Hovedmål under satsingsområde 1 er: «Altinn skal legge til rette for at privatpersoner og virksomheter skal oppleve det som helhetlig og enkelt å kommunisere med det offentlige».

Under dette er to av delmålene:

- Delmål 3 - Altinn skal presentere offentlig informasjon enkelt og lett tilgjengelig, og sikre at brukerne finner fram til digitale tjenester
- Delmål 4 - Innbyggertjenester bør i høyere grad realiseres i Altinn for å oppnå gjenbruk og ensartet utforming av tjenester

I tråd med kriteriene i vurdering av Kvalitet på digitale tjenester, er det viktig at informasjon og tjenester sees som en helhet. Det vil si at brukeren bør få informasjonen når han/hun trenger den. I praksis vil det ofte bety noe allmenn informasjon i starten, og mer brukertilpasset informasjon underveis i tjenesten.

Delmålene 3 og 4 vil kunne føre til at tjenestene blir delt mellom henholdsvis informasjon og veiledning på tjenesteeierens nettsted og oppgaveløsningen i Altinn. Den mest oppdaterte og komplette informasjonen og veiledningen til en tjeneste vil være tilgjengelig hos tjenesteeieren

og det er her brukeren starter tjenesten. Det er viktig at målene legger til rette for god sammenheng mellom informasjon og tjenester.

Innebygd informasjonssikkerhet

Strategien nevner sikkerhet og robusthet i innledningen (kap. 1.2.2) som et av de generelle kravene til Altinn-plattformen. Samme sted nevnes innebygd personvern som et prinsipielt mål. For øvrig har informasjonssikkerhet liten plass i strategien.

God informasjonssikkerhet i felleskomponenter er en forutsetning for god sikkerhet i tjenester som benytter seg av felleskomponentene. Virksomhetene har selv ansvar for informasjonssikkerheten i egen organisasjon og for egne tjenester. Bruk av felleskomponenter som Altinn krever koordinering, og tydelige ansvarsforhold mellom felleskomponentforvalter og tjenesteeiere - også for informasjonssikkerhet.

Altinn har en viktig rolle å spille i arbeidet med informasjonssikkerhet i digitale tjenester. Dette kan blant annet inkludere:

- Tilstrekkelig informasjon som gjør tjenesteeiere i stand til å gjøre gode risikovurderinger og beslutninger når de bygger tjenester på Altinn-plattformen
- God veiledning til tjenesteeiere for å gjøre dem i stand til å ivareta sitt ansvar
- Tydelige ansvarsforhold mellom Altinn og tjenesteeiere med tanke på informasjonssikkerhet
- Tilrettelegge for informasjonssikkerhet ved å gjøre det enkelt å bygge sikre tjenester som gir tilstrekkelig konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet
- God informasjonssikkerhet i Altinn og prosessene for utvikling og drift av plattformen

I samsvar med «Handlingsplan for informasjonssikkerhet i statsforvaltningen 2015-2017» mener vi at innebygd informasjonssikkerhet må bli vektlagt i det videre arbeidet med Altinn.

I kap. 4.1.1 nevnes at arbeidet med å oppnå en sikker plattform så langt i Altinns historie har gått på bekostning av brukskvalitet. God tilgjengelighet og brukskvalitet er en del av informasjonssikkerheten. En strategisk satsing på innebygd informasjonssikkerhet vil kunne støtte opp under målene om bedre brukeropplevelse, samtidig som informasjonssikkerheten ivaretas, og moderniseres i takt med utviklingen.

Spørsmål NFD ber om kommentarer til i høringsbrevet:

1. Hvordan kan Altinn på en best mulig måte samvirke med andre nasjonale felleskomponenter og IKT-systemer?

Spørsmålet er vidtfavnende og Difis syn er at å beskrive og utarbeide retningslinjer for samspillet mellom felleskomponenter og IKT-systemer krever samarbeid og modning. Det er også vesentlig å ivareta brukerperspektivet og sørge for at utviklingen er behovsdrivet. Skatesamarbeidet og Difis arbeid med nasjonal arkitektur vil medvirke til økt samvirke mellom de nasjonale felleskomponentene og IKT-systemer. Her vil Altinn-organisasjonen måtte medvirke.

2. Hvilket ambisjonsnivå bør Altinn legge seg på med hensyn til fremtidige behov hos brukerne og forvaltningen?

Difi mener det må tydeliggjøres «Hva Altinn skal være for hvem» og så må hovedprioriteringene i IKT-politikken og kost/nytte-vurderinger avgjøre prioritering av behovene. Utkastet til strategi synes svært vidtfavnende, mindre felleskomponenter kan være mer hensiktsmessig, det er også risiko knyttet til «å legge alle eggene i en kurv».

3. I hvilken grad bør infrastrukturen til Altinn tilgjengeliggjøres for alminnelig bruk for kommunene? På hvilken måte kan kommunene involveres i Altinns styringsstruktur?

Difi mener at kommunal sektor må kunne benytte alle nasjonale felleskomponenter og delta i Altinns styrende organer på lik linje med andre tjenesteeiere, representert ved KS.

4. Hvordan bør forvaltningen av Altinn innrettes overfor andre offentlige virksomheter slik at det sikres et godt skille mellom Brønnøysundregistrenes roller som forvalter av Altinn-løsningen, konsulent ved tjenesteproduksjon og leverandør av IKT-tjenester?

Difi mener at Altinn-organisasjonen skal drifte, forvalte og videreutvikle Altinn-plattformen og Altinn-samarbeidet skal sette retning for Altinn-plattformen. Det må i enhver sammenheng være klart for andre virksomheter hvilken rolle Altinn/Brønnøysundregistrene har.

5. Hvilke prioriteringer bør forvaltningen gjøre ved innlemmelse av ny funksjonalitet og nye tjenesteeiere eller tjenester?

Her bør man avvente Skates arbeid på tiltaksområde 6: Implementere og videreutvikle systemet for oppfølging av prioriterte behov for felleskomponenter og –løsninger.

6. Hvordan kan Altinn best mulig stimulere til utvikling og innovasjon sammen med IKT-næringen som en åpen plattform? Hva må til for å tilrettelegge Altinn slik at små og store aktører i IKT-leverandørindustrien skal kunne utvikle egne løsninger for offentlig sektor som bygger på, eller integreres mot, Altinn?

Altinn-plattformen kan bidra til innovasjon på flere måter. Det kan legges til ny funksjonalitet i plattformen som gir nye muligheter for offentlig sektor. Markedet kan konkurrere om å utvikle denne funksjonaliteten. Altinn-plattformen kan også tilrettelegges slik at markedsaktører kan legge sine løsninger på toppen av plattformen og benytte funksjonalitet i plattformen. Skal dette gjøres må man sørge for at det skjer på like vilkår for alle aktørene. Skal markedet lage løsninger som benytter Altinn-plattformen bør ikke Altinn-plattformen ha den samme funksjonaliteten. Altinn-plattformen bør ikke utvides med, eller videreutvikle, funksjonalitet som det finnes løsninger for i markedet.

7. Hvilken rolle og ambisjon skal Altinn ha som partner for innovasjon i næringslivet? Hvordan kan en eventuell rolle avgrenses slik at den ikke konkurrerer med private utviklere av IKT-løsninger?

Altinn-organisasjonen bør fokusere på Altinn-plattformen. De bør jobbe for at plattformen blir så god som mulig. Næringsutvikling må eventuelt komme i annen rekke. Det er det allerede andre aktører som gjør i dag.

8. Hvordan skal profileringen av merkevaren Altinn utvikles videre? Bør Altinn være et synlig merkenavn for sluttbrukerne (privatpersoner og virksomheter) eller være "transparent" og integrert i de offentlige virksomhetenes egne løsninger?

Ut i fra strategiutkastet og vår kjennskap til Altinn virker det å være uunngåelig at Altinn vil være begge deler. Eksponering av enkelttjenester og bruk av web-api støtter opp om et transparent Altinn, mens satsingen på informasjon og tjenester realisert på altinn.no vil nødvendigvis synliggjøre Altinn som merkevare for sluttbruker. For mange tjenester vil Altinn uansett kun levere en del av tjenesten siden veiledning og informasjon vil være knyttet til andre nettsteder og informasjonskilder.

Vennlig hilsen
for Difi

Ingelin Killengreen
direktør

Tone Bringedal
avdelingsdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevne signaturer.