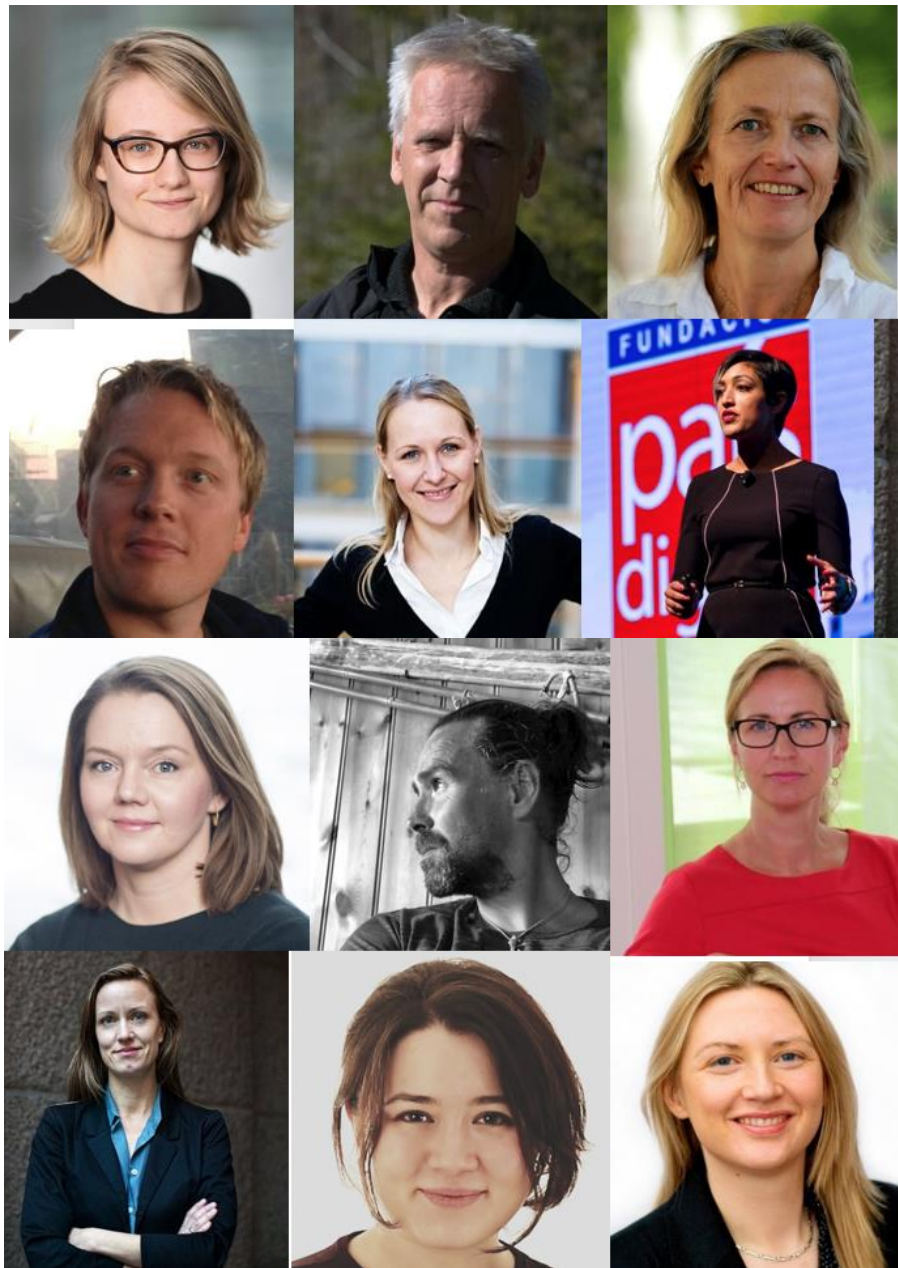


Konseptet “Digitale meg”

Leveranse fra innsiktsarbeid 2 kvartal 2019

Altinn, 5. juli 2019



Prosjektet *Digitale meg*

Vi tok utgangspunkt i en [idé](#) som har vært i Innovation@altinn nettverket en tid. Med et ønske å undersøke dette grundigere for å vurdere om det kunne tas videre. Gjennom en 5 ukers periode undersøkte vi tema med god hjelp fra eksperter innen ulike fagområder i privat og offentlig sektor i inn og utland. Vi gjennomførte en runde med dybdeintervjuer og en workshop for å bearbeide det vi hadde funnet. Tilslutt ble det satt sammen til den rapporten du nå leser.

Prosjektgruppen har bestått av:



Leo Sande
Gasnier
Innovation@
Altinn



Tor Arild
Sunnevåg
Innovation@
Altinn



Lily Chen
Sopra Steria



Christin Staubo
Accenture

Har du spørsmål eller kommentarer ta gjerne kontakt med Leo Sande Gasnier, leo.gasnier@brreg.no, eller Tor Arild Sunnevåg, tor.sunnevag@brreg.no

Innhold

Del 1:

- Bakgrunn
- Den teknologiske endringstakten øker eksponentielt
- Scenarier for offentlig sektor i 2040
- Tillit i samfunnet
- Utfordringer vi ser idag
- Vi ønsker å sette innbygger i stand til å ta kontroll over eget liv
- Hva betyr det å sette brukeren i sentrum?
- Noen begreper eller nivå av individualiserte tjenester
- Digitale meg handler om å se sammenhengen

Del 2:

- Hvordan prosjektet har undersøkt dette
- Innsikt - Funn fra intervjuer
- Oppsummering av intervjuer

Del 3:

- Hvordan skal vi få dette til?
- Digitale Meg
- Hvem er meg i Digitale meg
- Digitale oss
- Mulige implikasjonene for de forskjellige aktørene i Digitale meg

Del 4:

- Veien videre



Den teknologiske endringstakten øker eksponentielt

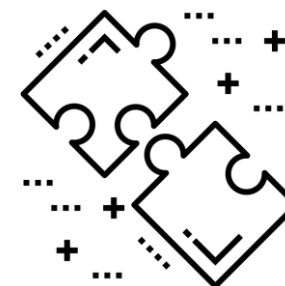
- Eksisterende samfunns og forretningsmodeller er under press

Ultimately, the ability of government systems and public authorities to adapt will determine their survival. If they prove capable of embracing a world of disruptive change, subjecting their structures to the levels of transparency and efficiency that will enable them to maintain their competitive edge, they will endure. If they cannot evolve, they will face increasing trouble.

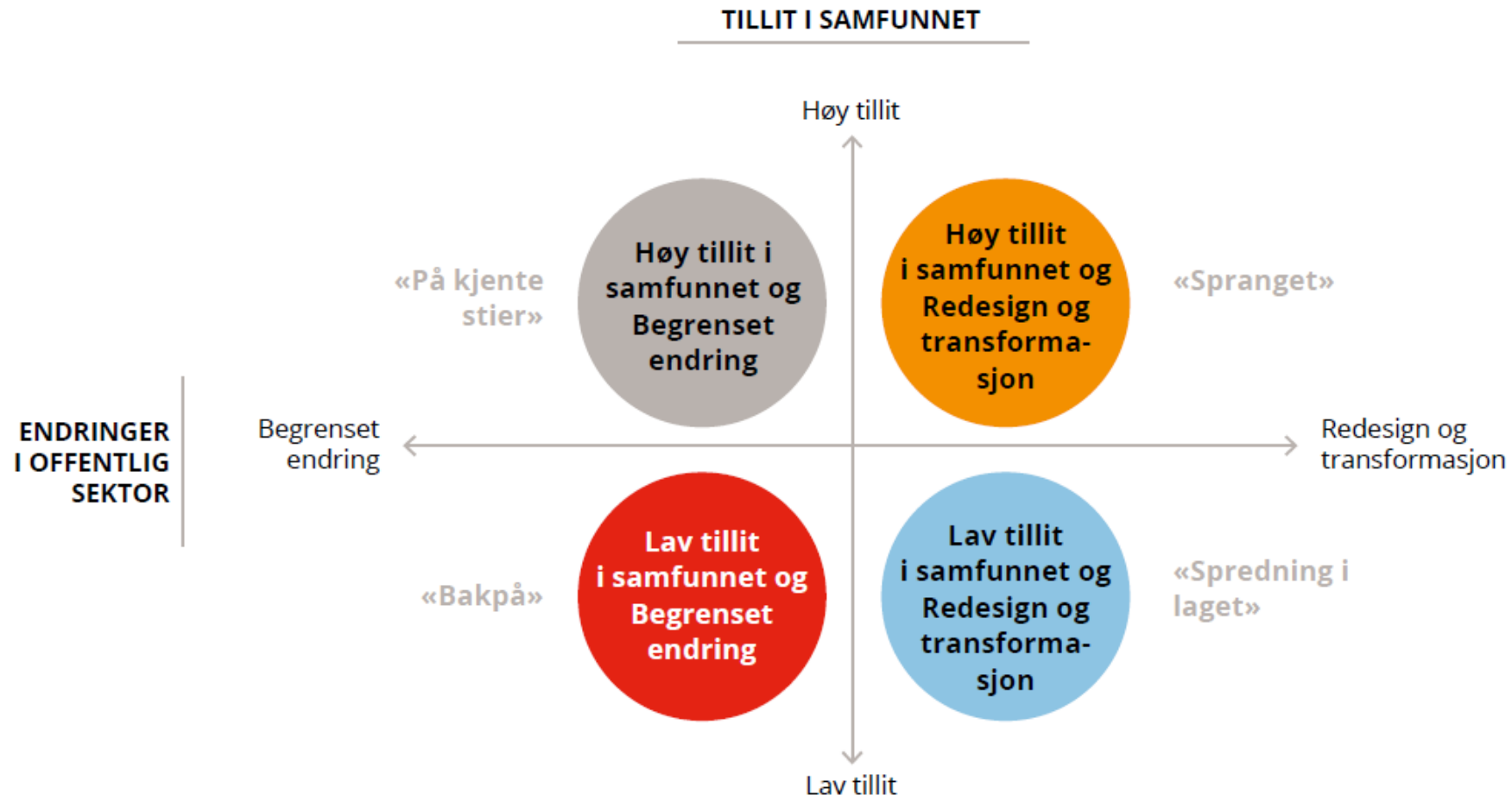
“The fourth industrial revolution: what it means and how to respond” av Klaus Schwab, Founder and Executive Chairman, World Economic Forum

Konseptet “Digitale meg” utforsker hvilke nye behov og utfordringer som melder seg når vi tar i bruk data på nye måter (for eksempel ved bruk av AI i offentlig sektor).

Vi har utforsket problemstillinger og mulige løsninger og forsøkt å se helheten, men kommer ikke med noe detaljert løsningsforslag.



Scenarier for offentlige sektor i 2040



https://www.regjeringen.no/contentassets/b77a320ef78c4c6bbcd261e1d49c68bd/scenarier_for_offentlig_sektor_i_2040.pdf

Tillit til samfunnet

Høy tillit

- Globale avtaler, standarder og rammeverk er på plass
- Fortsatt små økonomiske forskjeller
- Demokratiet står sterkt
- Uavhengig og kritisk presse med høy tillit i befolkningen
- Ytringsfrihet er i verdenstoppen
- Liten avstand til politikere (opplevd eller reell)

- Innbyggernes digitale rettigheter sikres
- Trygg håndtering av data
- Transparens og etiske refleksjoner

2040

Går
utviklingen
i retning av
...

Lav tillit

- Økt proteksjonisme og mer innadrettet politikk globalt
- Større økonomiske forskjeller
- Ustabilitet – demokratiet svekkes og forvitrer
- Konspirasjonspreget frykt og «ekkokamre»
- Politisk polarisering
- Elitemotstand – avstand til politikere

- Personvernet tid er forbi
- Uansvarlig bruk av data
- Manglende åpenhet og etiske refleksjoner

Utfordringer vi ser i dag

Offentlig sektor oppleves fragmentert

- Hver silo/sector gjør mye av det samme, men alle gjør det litt forskjellig.
- Eksempelvis: hvor mange “Min side” har du å forholde deg til?

Hvis man skal sette livshendelser i sentrum kreves det sammenstilling av data fra ulike kilder

- Sammenstilling av data stiller nye krav til hvordan vi sikrer tillit mellom aktører.

Overgangen til den digitale tidsalder og (nye forretningsmodeller) fører til at maktbalanser endres

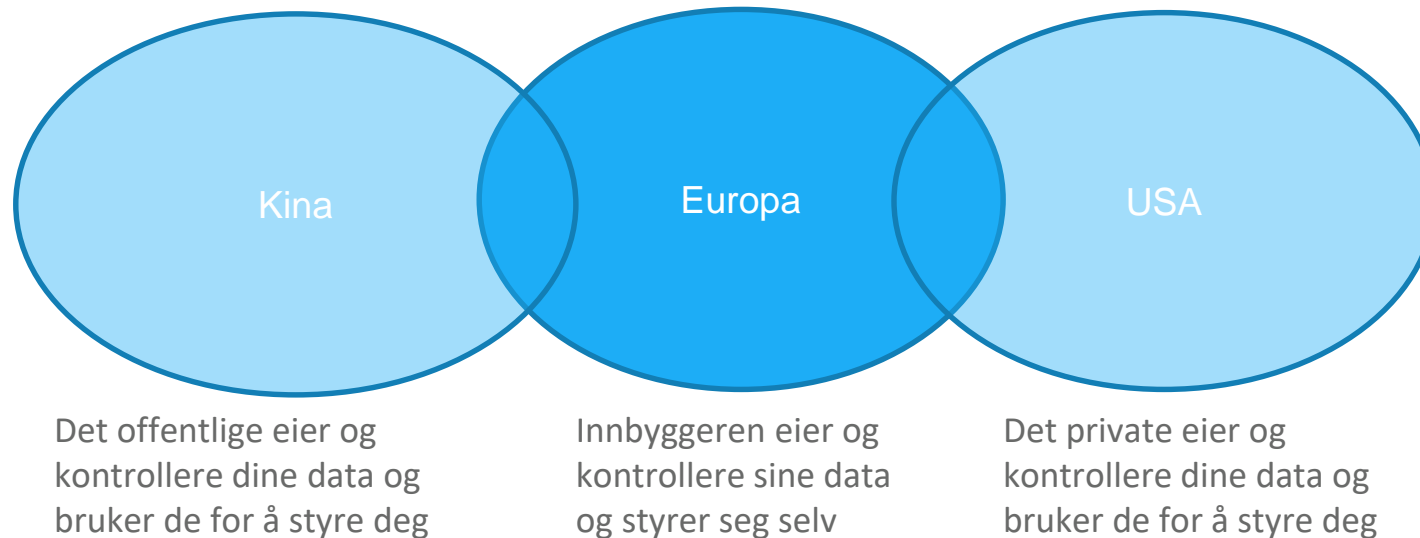
- I noen tilfeller får vi større innflytelse over eget liv, men i andre situasjoner føler vi oss mer maktesløse.
- Verdier og normer vi har tatt for gitt utfordres, og må ivaretas på nye måter.

Det er økende krav til effektivisering

- Effektivisering kan gå på bekostning av kvaliteten på tjenestene.
- Driver frem bruk av ny teknologi.
- Offentlig sektor må huske hvilke verdier vi er satt til å forvalte utover budsjett.

Vi ønsker å sette individet i stand til å ta kontroll over eget liv

Når vi jobber med datadrevne tjenester må vi forholde oss til systemets underliggende verdier og derfor er det ikke bare å implementere andre systemer uten å forstå og sette det i kontekst av vårt verdigrunnlag.



Hva betyr det å sette brukeren i sentrum?

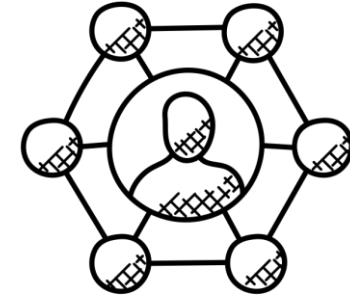
Definisjon:

«Brukeren i sentrum Brukerne (innbyggere, offentlige og private virksomheter, samt frivillig sektor) og deres behov, skal være det sentrale utgangspunktet. Offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige for brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Forvaltningen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre brukerne på nytt om forhold de allerede har opplyst om.»

Kilde: stortingsmld 27, 2015-16 Digital agenda for Norge-IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet

Refleksjoner:

- Hva betyr det i praksis?
- Skal individet få større ansvar og kontroll, eller slippe å forholde seg til kompleksiteten?
- Lar økt grad av kontroll og ansvar seg kombinere med behovet for forenkling?



Noen begreper eller nivå av individualiserte tjenester

Mine data

Kontroll og oversikt over egne data og hvordan de brukes. Brukeren (individ, organisasjon) eier og kontrollerer sine egne data.

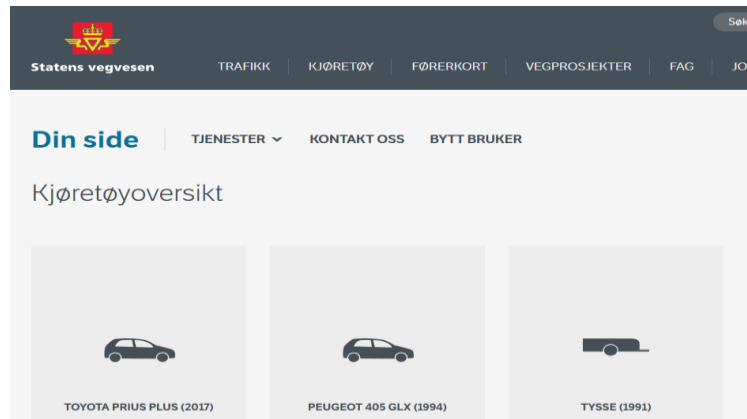
- Å gjøre dataene anvendelige for brukeren
- Eksempel Helsenorge.no hvor du kan se innhold i og hvem som har sett på din journal



Digital Tvilling

En digital representasjon av individ, organisasjon eller objekt (for eksempel en eiendel).

- Eksempel «Dine kjøretøy» på vegvesen.no
- En tilnærming som kan brukes for å løse aspekter av Mine Data



Digital Assistent

En personifisert tjeneste som som proaktivt ivaretar dine rettigheter, plikter og guider deg gjennom prosesser.

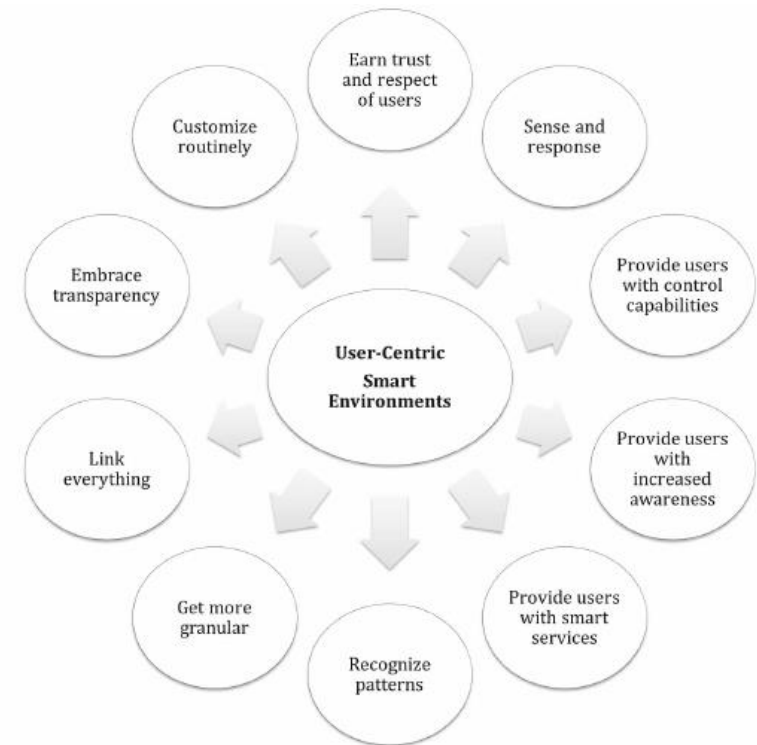
- Eksempel Siri, Alexa



Digitale meg handler om å se sammenhengen



Oversikt over hvordan de ulike sfærene av data er knyttet til individet

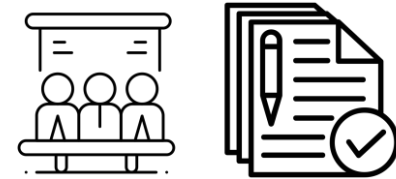


Utviklingen av disse nye brukersentrettede, smarte, og datadrevne tjenestene på tvers utløser noen nye behov og kriterier

Poikola, Antti, Kai Kuikkaniemi, and Harri Honko. 2015. "MyData – A Nordic Model for human-centered personal data management and processing."

Future Human-Centric Smart Environments Cano, Maria Victoria; Santa, José; Zamora-Izquierdo, Miguel; Skarmeta, Antonio

Hvordan prosjektet har undersøkt dette



Digitale meg har som oppgave å utforske muligheter og nye behov som følger av utviklingen og utbredelsen av teknologier som bruker store datasett, kunstig intelligens og maskinlæring.

I forbindelse med innsiktsarbeidet ble det gjennomført dybdeintervjuer.

Spørsmålene i intervjuene tar for seg deres forhold til AI og anvendelsen av det, konsekvenser rundt bruken av AI-teknologi, og deres tanker rundt løsningen “Min data/Digitale meg”. De neste sidene tar for seg oppsummeringen fra innsiktsarbeidet, delt inn i hovedtemaer. Prosjektgruppen har brukt denne innsikten som grunnlag og jobbet videre med innholdet i en felles workshop, med formål om å konkretisere funn og innsikt til mer tydelige konsepter.

Det ble totalt utført 18 intervjuer, med deltagere fra: Brønnøysundregistrene, Altinn, NAV, Difi, DOGA, Datatilsynet, Dataforeningen, NTNU, Teknologirådet, Soumi.fi, Knowit, Accenture og Sopra Steria.

Innsikt – Funn fra intervjuer





Gode tillitsmekanismer er nødvendig for deling av informasjon og for bruk av tjenester som bruker store datamengder

Felleskomponenter har en sentral rolle i å skape tillit mellom innbyggere, virksomheter og offentlig sektor. Men vil dagens felleskomponenter klare å bære vekten av fremtidens behov?

Hvordan utvikle for tillit

Tillit får man ikke bare igjennom hvordan tjenestene blir brukt, men også hvordan de blir utviklet. Dette er et kompleks tema som tar for seg tillit på teknisk (sikkerhet, personvern, transparens, demokrati) og relasjonelt nivå.





Alle i samfunnet må ha kunnskap og forståelse for hva bruk av data innebærer, og hvordan ny teknologi påvirker deres hverdag

Idag er det få som har forståelse av konsekvensene av å bruke og dele data. Alle grupper i samfunnet trenger kontinuerlig opplæring og kunnskapsløft, noe som bør igangsettes allerede nå.

Informasjonsforvaltning og “orden i eget hus”

Data trenger å bli bearbeidet og definert ut fra type, kontekst og hvordan man kan bruke det senere.





Fremtidens løsninger må bygges i felleskap på tvers

Vi må samarbeide på tvers for bedre deling og læring, samt oppnå et felles verdigrunnlag.

Vi trenger en regulatorisk infrastruktur- en digital grunnmur som ivaretar tillit på tvers

Norge må bruke tid for å kunne utvikle gode solide løsninger, på grunn av våre høye etiske standarder. I tillegg har innbyggerne høye forventninger til et tillitsbasert land som Norge. For å lykkes må man se på sporbarhet, hva og hvordan dataene brukes, hva som forventes av brukerne og tjenestetilbydere.





Digitale meg er en distribuert modell, har flere nivåer med tilgangsstyring og ulike bruksområder for de ulike brukerne.

Digitale meg kan utvikles trinnvis gjennom:

- Oversikt mellom innbygger og offentlig
- Oversikt mellom innbygger, offentlig og privat
- Muligheter til å trekke tilbake og gi tilganger

Oppsummering av intervjuer



GI INDIVID KONTROLL OVER SINE EGNE DATA

I en tidsalder hvor datadrevne tjenester (f.eks. kunstig intelligens og maskinlæring) i større grad påvirker vår hverdag og våre handlinger, er det viktig at det lages løsninger som ivaretar personlig frihet. Innbyggerne må ha kontroll og oversikt over sine egne datasett, samtidig som de er villige til å dele det mellom tjenesteyterne. Det er viktig å lage en modell der innbyggerne selv kan bestemme hvordan dataene blir delt, og de skal ha rett til å klage.



GI INDIVID ØKT KUNNSKAP OM HVA MINE DATA BETYR

Kunnskap om bruk av nye teknologier gir innbyggerne et langt bedre beslutningsgrunnlag og de vil således være mer villig til å dele data på en forsvarlig og riktig måte. Mange mener også at tillit til stat og tillit til beslutninger vil øke dersom kunnskapsnivået øker. Ny samfunnsmodell er derfor avhengig av å bygge forståelse.



DESIGNE LØSNINGER SOM VEKTLIGGER ANSVARLIG BRUK AV DATA

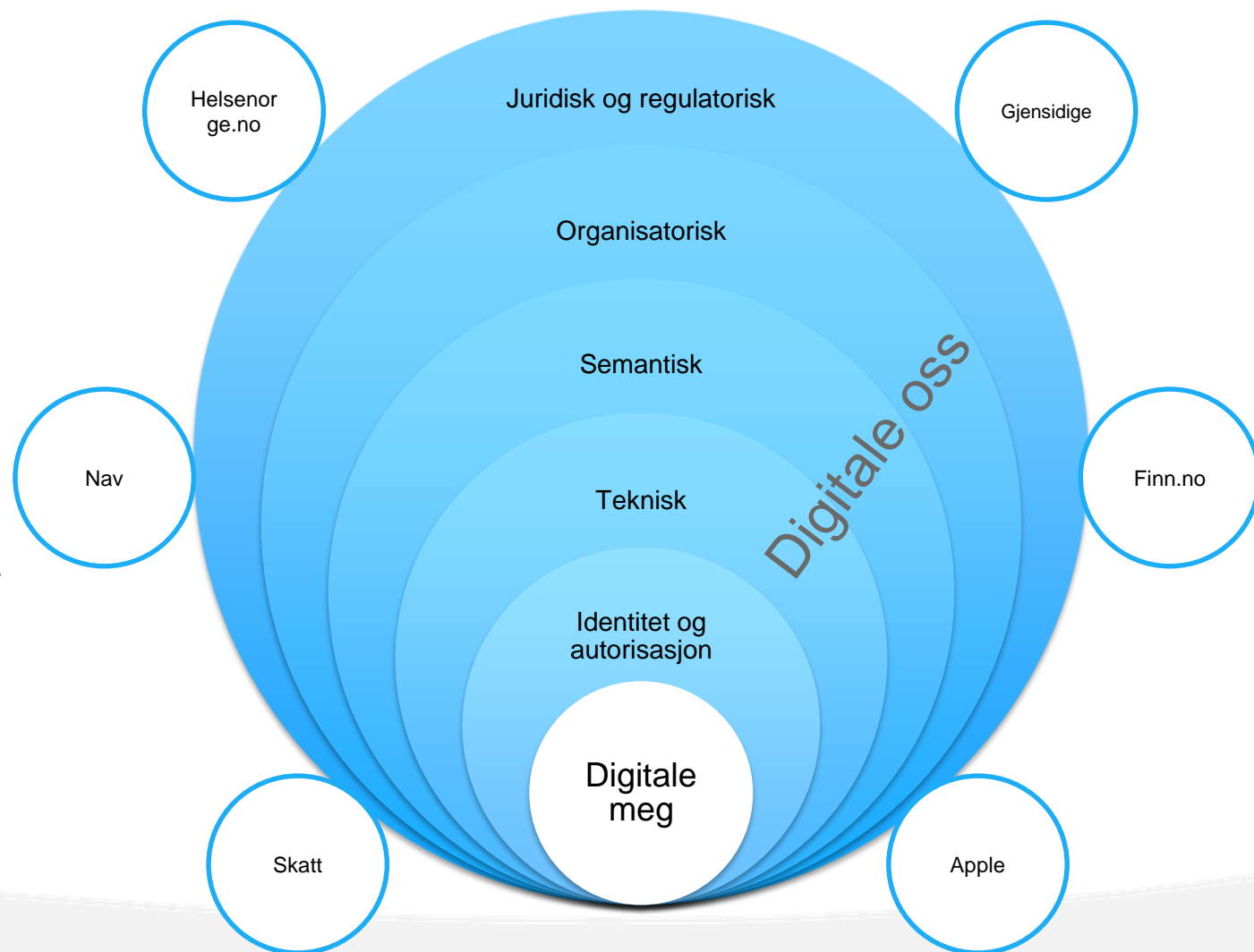
Det bør settes et sterkere fokus på etiske retningslinjer og presisere innholdet: for hvem, hvor, hva og hvilke type etikk. Ansvarlig bruk av data innebærer også bias kontroll, hvor man lager løsninger som ikke diskriminerer og at algoritmene ikke fører til skjevhet i vurderingene. Med andre ord - etisk design må være på plass helt i begynnelsen slik som vi i dag tenker innebygd sikkerhet/personvern.

Hvordan skal vi få dette til?

Gjennom Digitale meg og Digitale oss skal vi sikre at individet er beskyttet og at virksomhetene utvikler bærekraftige løsninger som alle nyter godt av.

- Digitale meg er en plattform der individet får oversikt og hjelp til å forvalte sine data.
- Digitale oss består av støttefunksjoner som sikrer klare og etisk gode spilleregler.

Det er viktig at det er en distribuert plattform, slik at lokaldemokratiet blir opprettholdt og at det ikke øker kompleksiteten og byråkratiet. Derfor ligger databaser og tjenester fra offentlige og private aktører utenfor dette regulatoriske laget.



Digitale meg

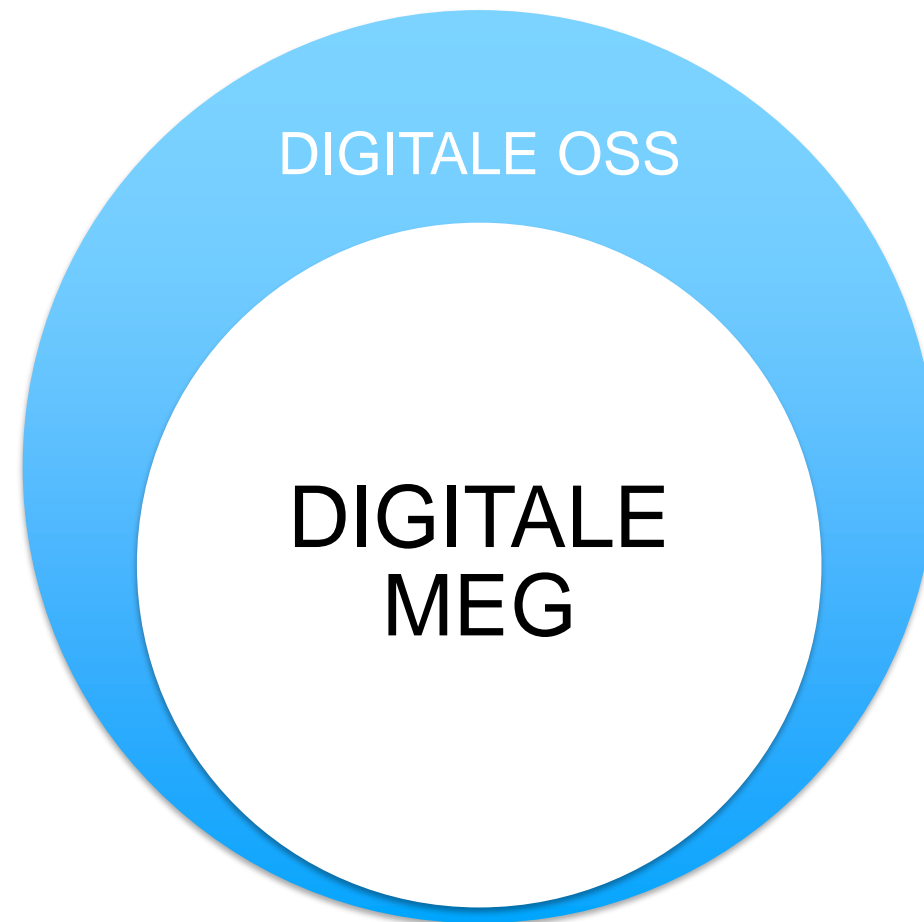
- Setter brukeren i sentrum

Brukerne trenger:

- Forståelse (behov, konsekvenser, kompetanse).
- Oversikt over reguleringer, tilganger, samtykker og data.
- Kontroll over avgjørelser, klagemulighet og tilgangsstyring.

Tar utgangspunkt i livshendelser for bruker:

- Kan være ulike visualiseringer på egne data. For eksempel: familie, eiendeler og økonomi.
- Gir gode muligheter for private aktører å lage tjenester på toppen.
- Digitale meg beskytter og hjelper til å forvalte data for brukeren sikkert.
- Sikrer engasjert tillit - ikke naiv og passiv tillit. Da det sistnevnte ikke vil føre til et bærekraftig samfunn.

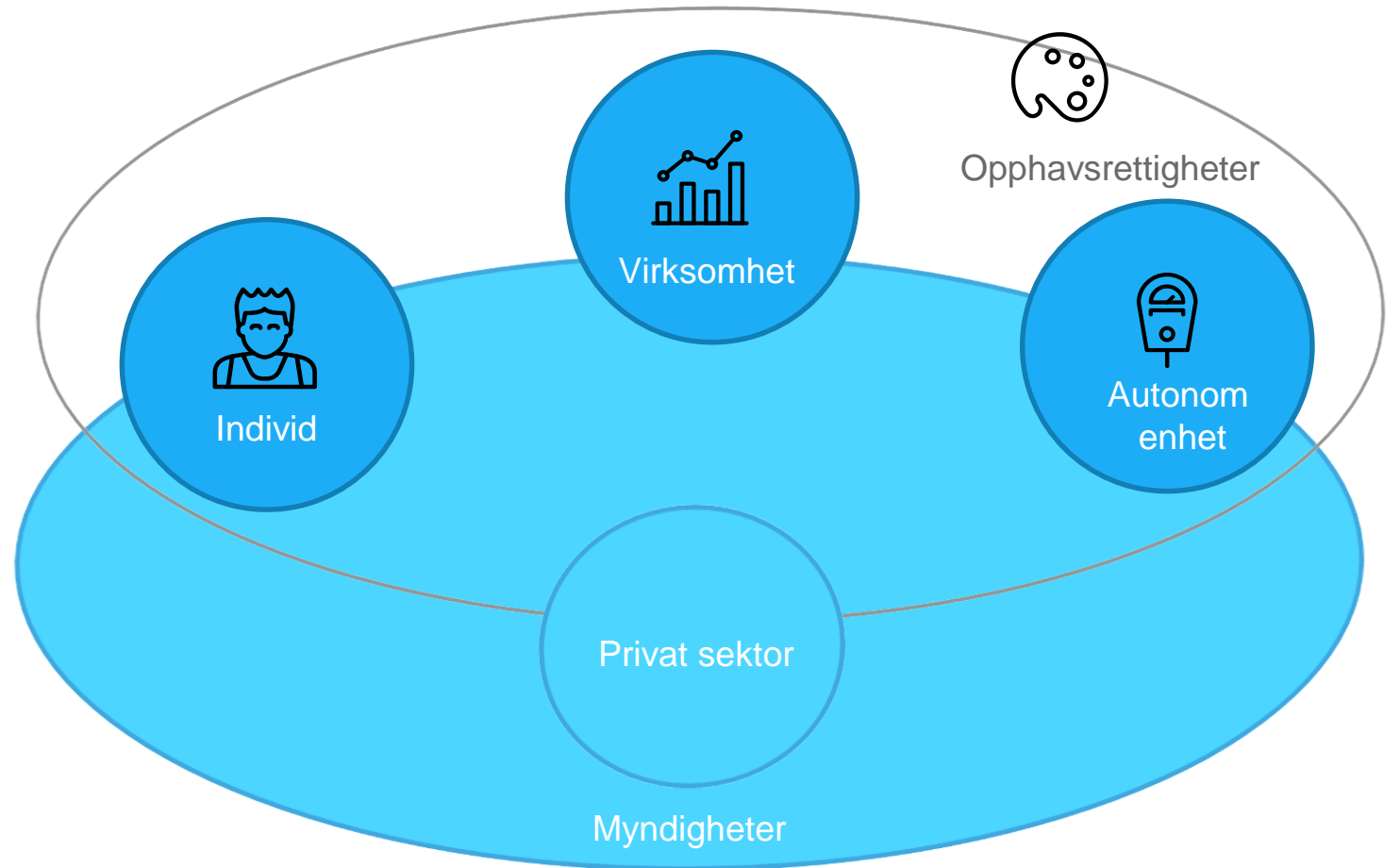


Hvem er meg i digitale meg

Individ og virksomheter har i stor grad like behov og kan håndteres nesten likt.

Autonome enheter har vi tatt med da det er nytt mulig behov for å kunne regulere ansvarsforhold.

Myndigheter driver med regulering og tilrettelegging, og privat sektor bistår med oppgaveløsningen.



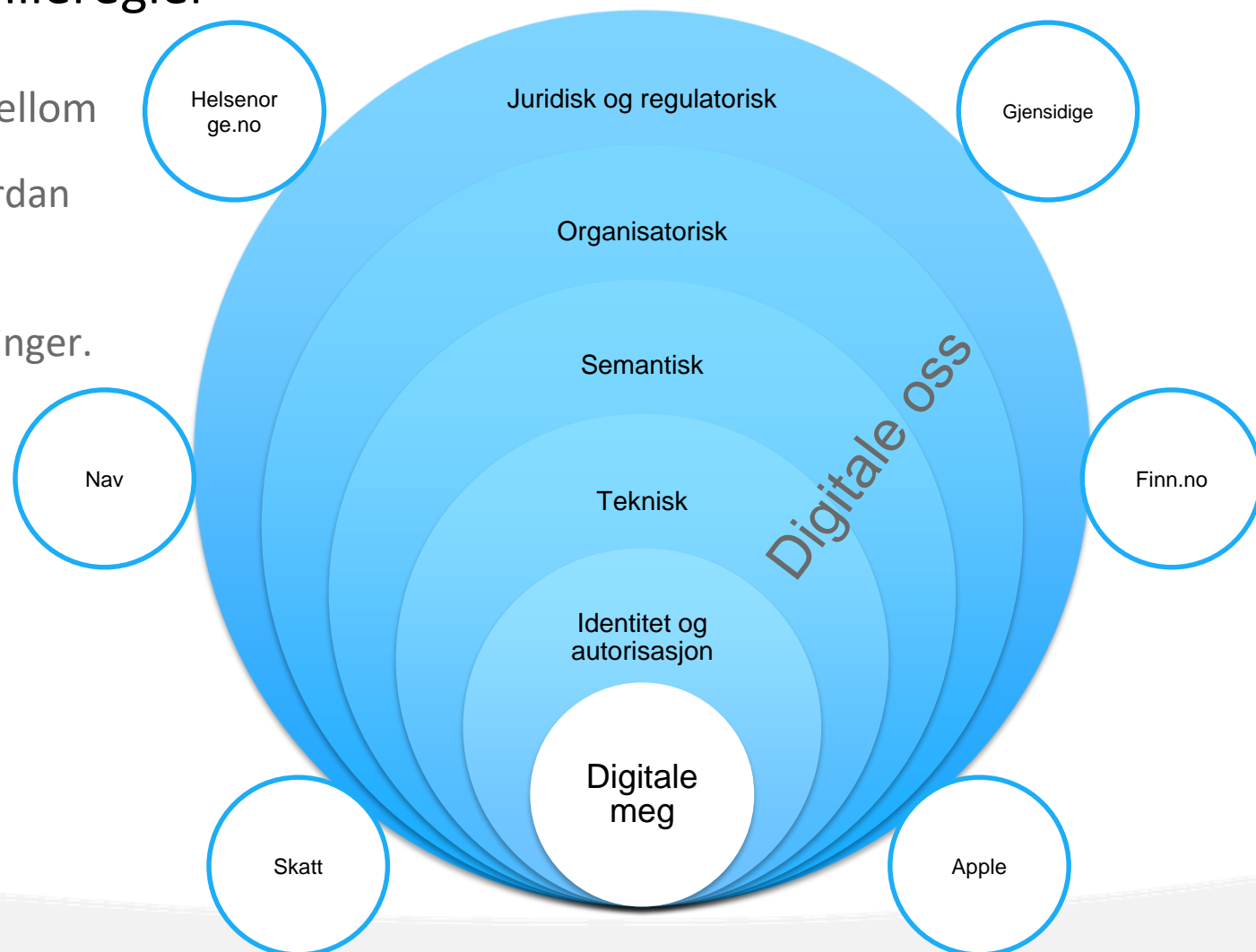
Digitale oss

- En felles infrastruktur med klare spilleregler

Digitale oss skal sikre at data flyter sømløst mellom flere offentlige og private virksomheter. Spillereglene omhandler dataforvaltning og hvordan sikre at negative konsekvenser ikke skjer.

Digitale oss er delt opp i 5 lag som skal sikre bærekraftige tekniske og samfunnsmessige løsninger. Den er basert på EIF-modellen.

1. Identitet og autorisasjon
2. Teknisk
3. Semantisk
4. Organisatorisk
5. Juridisk og regulatorisk



Digitale oss

Identitet og autorisasjon

- Etablere grunnlaget for tillit

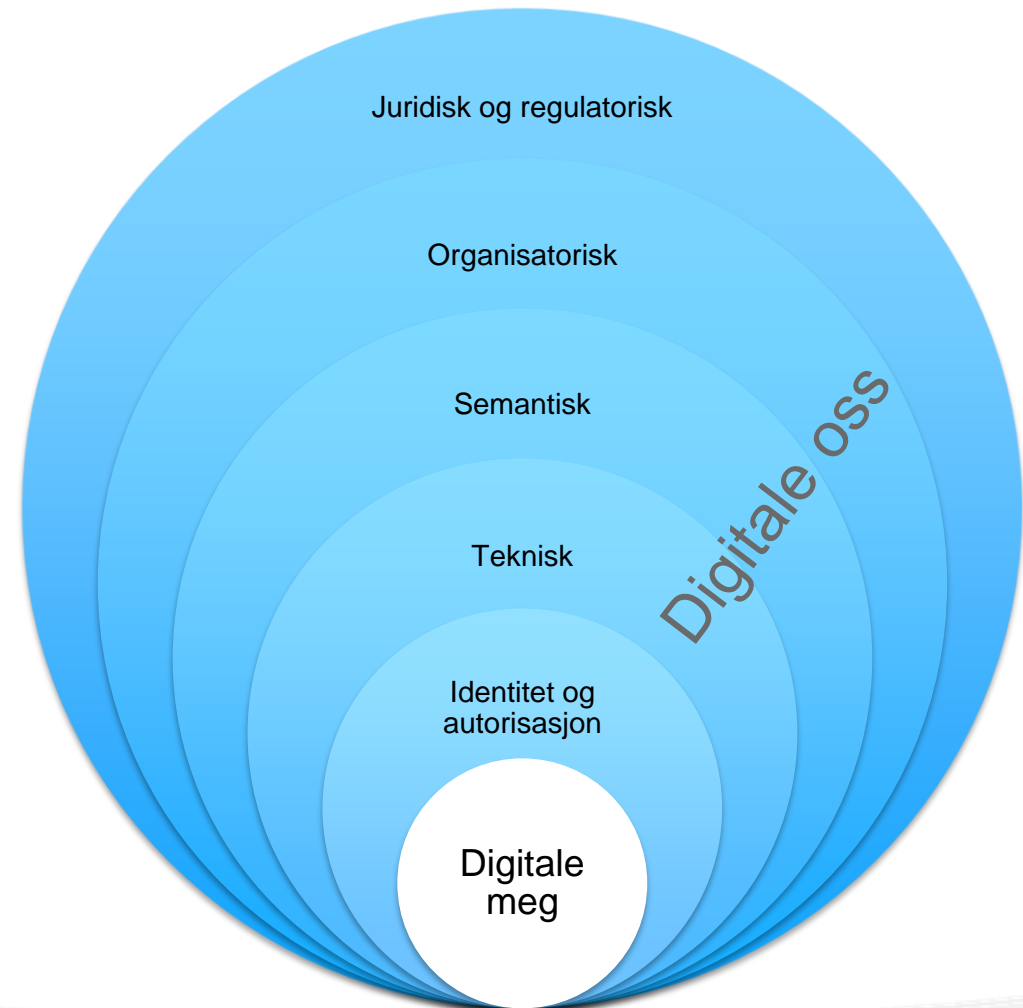
1. Hvem du er og hvem som har lov til å representere deg.
2. Hva du har av rettigheter og hvilke samtykker du har gitt.
3. Basert på grunndata fra Enhetsregisteret og Folkeregisteret.
4. Bygges ut med støtte for utenlandske identiteter.



Digitale oss

Teknisk

1. Innebygd sikkerhet, etiske retningslinjer og personvern.
2. Integrasjon og sikre at systemene snakker godt sammen.
3. Oversikt over hvor data ligger og hvor man får tak i det. Innebygde mekanismer for ansvarlig bruk og enkle tilgang.



Digitale oss

Semantisk

1. Definisjoner av hva data betyr
 - Forståelse av begrep og ordbruk, på tvers av innbygger, offentlige etater og private aktører.
2. Tydeliggjøre kontekst som data er innhentet i for å sikre etisk og rettferdig bruk.



Digitale oss

Organisatorisk

- Om vi skal lykkes med god samhandling på tvers kreves det mye større grad av samarbeid og brukerinvolvering.

1. Kontrollorgan/tilsynsorgan med tydelig mandat.
2. Transparens er viktig for gjensidig tillit.
3. Etisk råd kan være et obligatorisk rådgivende organ.
4. Tverrfaglighet og mangfold for å sikre bredden og se ting fra ulike perspektiv. Sikre at vi ikke bare designer for hvit mann 50 år.
5. Innbyggerråd som sikrer at individets stemme blir hørt og får mulighet til å reagere på løsninger. Ikke bare bli representert av en ekspert gruppe.
6. Klageorgan for avgjørelser befinner seg på tvers og internt i hver virksomhet.



Digitale oss

Juridisk og regulatorisk for individ, virksomhet, stat

- Sikre felles grunnleggende verdsett og prinsipper

1. Felles spilleregler og standarder, felles tolkning av regelverket:
 - Regulerer forhold mellom fullmakter, hjemler og samtykker.
 - Klare rettigheter og plikter.
 - Begrensninger. Hva er privat sfære? Hva kan det offentlige gripe inn i og hva er ikke greit at de griper inn i?
 - Reservasjonsretten, hva betyr det for tjenestene du har rett på? Hvordan sikre at alle får like gode tjenester.
2. Gode mekanismer for å håndtere utilsiktede konsekvenser.
3. Fordomskontroll og sikre rettferdighet (bias kontroll).
 - Både i dataene og i løsningene.
4. Rett til klageadgang (privat og offentlig sektor).



Mulige implikasjonene for de forskjellige aktørene i Digitale meg

Muligheter

Individet: Kontroll på hva virksomheter vet om meg og mulighet til å gi og trekke tilbake informasjon. Ha kompetanse til å skjønne når noe er galt og mulighet til å klage og bli hørt. Sikre at man får oppfylt sine rettigheter og forstår sine plikter.

Virksomheter: Sikre at data jeg får fra andre kilder har høy kvalitet, får retningslinjer og bli kontrollert på hvordan jeg utvikler rettferdige løsninger. Det skal være enkelt å samarbeide og få tak i data.

Staten: Sikrer at samfunnet utvikler tillit i samhandling mellom aktører i Norge og utlandet. Ivareta og utvikle tillitskapitalen, vår største verdi i fremtiden, tiltrekke oss aktørene som setter pris på denne tilliten. Redusert byråkrati og mer effektiv forvaltning.

Samfunns mål: God samhandling, sosial bærekraft og rettferdighet/tillit mellom individ, virksomhet, stat, ivareta nordiske modellen.

Mulige implikasjonene for de forskjellige aktørene i Digitale meg

Utfordringer

Individ: Skiller mellom de som har og ikke har digital, økonomisk og kulturell kapital opprettholdes . Ansvar på den enkelte kan bli større enn de man greier å håndtere. En følelse av maktesløshet og utenforskap for de som faller utenfor. Hvis man stoler for mye på staten, kan det føre til mindre engasjement i samfunnet.

Virksomheter: Manglende kompetanse på digitale muligheter kan føre til skjevheter i markedet. Uklare ansvarsforhold mellom offentlig og privat sektor. Hvordan skal man forholde seg til autonome enheter og virtuelle organisasjoner som hever seg over det regulerte markedet. Lager egne systemer som går på siden av staten og ikke samspiller med staten.

Staten: Det er en fare for at kontrollmekanismer ikke prioriteres og får reel makt og innflytelse. Det kan føre til skinnprossesser som bryter ned tillit til staten. Klarer vi å inkludere alle og ikke skape utenforskap. Hvis man tar bort de etiske mekanismene så har vi skapt et «monster».

Veien videre



- Finne ut hvem som har **mandat/ myndighet** til å jobbe med Digitale meg?
- **Kompetanseutvikling** for alle: individ, offentlige, private aktører, politikere og samarbeidspartnere. Det haster å bygge kunnskap på dette området dersom vi skal unngå negative konsekvenser som en følge av den globale utviklingen.
- **Konkretisere visjonen for Digitale meg.** Hvilket samfunn vil vi ha og hvilke verdier er det bygget på.
- Det som trengs er en nasjonal dugnad, der alle **samarbeider på tvers** om et felles mål. Relevante parter kan være trepartssamarbeidet, academia, næringslivet, interesseorganer og andre eksisterende samarbeidsorgan. Data er den nye oljen, vi må sikre at vi forvalter disse verdiene til det beste for felleskapet.
- **Involvering** av innbygger, offentlig og private virksomheter må skje på radikalt bedre måter. Tverrfaglighet og mangfold er særdeles viktig for utviklingen av rettferdige løsninger.
- **Politisk forankret** visjon- dersom visjonen Digitale meg skal lykkes trengs det en bred konsensus og solid forankring i samfunnet. Vi må utrede juridiske implikasjoner (som for eksempel forholdet og bruken av samtykker og hjemler) og mandat med en gang. Vi må vurdere hvordan vi forholder oss til andre initiativer f.eks. hos EU. Hvordan forvalter vi vår tillitskapital?
- Det trengs **insentiver** til å sette innbyggeren i sentrum.
- **Utvikle** dagens felleskomponenter i retning av Digitale meg, samtidig utforske hvordan vi kan utvikle dette på nye måter.