

Altinn for en ny tid

Altinnstrategi 2016

Revidert mai 2019



Forord til revidert utgave 2019

Altinn-organisasjonen og –samarbeidet har jobbet godt i tråd med Altinnstrategien siden den første gang ble utarbeidet i 2015.

Samtidig har verden gått videre på disse årene, og desember 2018 vedtok Altinns styringsråd *Visjon og målbilder 2022 for Altinn-plattformen og løsningene for informasjonsforvaltning*. Disse oppsummerer og gir samlet framstilling av en rekke planer og føringer som skal legges til grunn for arbeidet framover, og skal være en del av grunnlaget for neste versjon av våre strategier og planer, med tilhørende beskrivelser av de produkter og tjenester som tilbys framover.

I den reviderte utgaven er visjonen og målbildene lagt inn, og det er også gjort noen mindre justeringer slik at også tekst og illustrasjoner er i overensstemmelse med målbildene. Hensikten med revisjonen er primært at strategien skal gi et godt bilde av hva Altinn-plattformen og –organisasjonen vil være i 2022, etter at pågående tiltak og prosjekter er gjennomført.

Og dermed fortsatt være et godt utgangspunkt og gi retning for det løpende arbeidet med å videreutvikle både Altinn-plattformen, -samarbeidet og –organisasjonen framover.

Brønnøysundregistrene,
28. mai 2019

Lars Peder Brekk
Direktør

Altinn for en ny tid

Strategi 2019. Revidert 2019.

Innhold

1	Innledning	4
1.1	Hva er Altinn?	4
1.2	Overordnede føringer for strategien.....	6
2	Visjon og verdi	7
2.1	Visjon	7
2.2	Overordnede målbilder 2022	8
2.3	Verdi for ulike interessentgrupper	9
3	Fire strategiske satsingsområder	11
3.1	Brukerorientering - Brukeren i sentrum.....	11
3.2	Støtte til myndighetsutøvelse	14
3.3	Økt deling av data og verdiskapning	17
3.4	Innovasjon og næringsutvikling.....	22
4	Avgrensning.....	26
5	Oppfølging og revisjon av strategien.....	29

1 Innledning

Altinn er en sentral drivkraft i digitaliseringen av det offentlige Norge. Offentlig digitalisering skal sikre et godt møte mellom mennesker i ulike roller/situasjoner og de institusjonene som er satt til å forvalte deres rettigheter, plikter og muligheter i samfunnet.

Gjennom forenkling for brukerne og effektivisering av offentlig sektor skal digitalisering av forvaltningen frigjøre ressurser til områder hvor behovet er stort. Altinn bidrar til dette.

Altinn har vært og er en suksess for privatpersoner og virksomheter. I Altinns årlige næringslivsundersøkelse i 2018 oppgir daglige ledere at de sparer i gjennomsnitt 30 minutter pr. skjema de sender via Altinn, noe som gir store besparelser. Dette overgår det som var skissert i regjeringens beslutningsunderlag for investeringen for Altinn II i 2008.

Over 4 millioner privatpersoner har en meldingsboks og «arkiv» i Altinn. Og over 1 million virksomheter er registrert som brukere. Ifølge OECD kan nesten ingen andre land vise til tilsvarende utbredelse av elektroniske tjenester til næringslivet¹.

Dette gjør Altinn unik i verdenssammenheng, ikke minst fordi innrapporteringen skjer gjennom reell selvbetjening.

Altinn er spesielt utviklet for å legge til rette for å samordne digitale tjenester på tvers av forvaltningen og privat sektor, slik at brukernes dialog med det offentlige utføres enklere og raskere. Altinn-plattformen skal ivareta datautveksling med bedrifter, frivillige organisasjoner og privatpersoner.

I desember 2015 startet et Offentlig Privat Samarbeid mellom Finansnæringen, Skatteetaten og Brønnøysundregistrene, kalt DSOP. DSOP jobber for å utvikle digitale løsninger som vil gi samfunnet store besparelser. Erfaringer herfra er grunnlaget for mye av

Regjeringens ambisjon om å bruke og videreutvikle Altinn som et sentralt virkemiddel for å forenkle hverdagen for næringsdrivende og innbyggere er et særlig tungtveiende premiss for den nye Altinn-strategien.

1.1 Hva er Altinn?

1.1.1 Tre dimensjoner

Altinn startet som en ALternativ INNrapporteringskanal for økonomiske data, men har blitt så mye mer. Altinn har i dag tre dimensjoner; Altinn-plattformen, Altinn-organisasjonen og Altinn-samarbeidet.

1. **Altinn-plattformen** er en robust digital infrastruktur for samhandling og utveksling av informasjon mellom offentlige og private virksomheter og deres brukere. Den forenkler utviklingen av digitale tjenester til personer og virksomheter, og deres kommunikasjon med forvaltningen.

De digitale tjenestene som virksomhetene utvikler kjører på infrastrukturen, og informasjon om tjenestene gjøres tilgjengelig for brukerne i portalen altinn.no. Her ligger også generell informasjon om å starte og drive virksomhet.

¹ [Financing SMEs and Entrepreneurs. OECD scoreboard. 2015](#)

2. **Altinn-samarbeidet** omfatter en styringsstruktur for samstyring av hvordan plattformen skal forvaltes og videreutvikles, og flere arenaer for læring og informasjonsutveksling knyttet til digitalisering. Samarbeidet skal bidra til å samordne virksomhetenes behov og realisere gevinstene av Altinn-investeringen gjennom videreutvikling av plattform og organisasjon.

Veivalg og prioriteringer ved videreutviklingen av plattformen gjøres av Altinn-samarbeidets styringsråd. Faglig arbeid gjøres gjennom tre faste arbeidsgrupper, for hhv. tjenesteoppfølging, arkitektur og videreutvikling, og innovasjon. De to første er direkte knyttet til plattformen. Innovasjonssamarbeidet er helt åpent, og omfatter mange ulike aktører fra privat og offentlig sektor.

Det faglige arbeidet omfatter også deltakelse i andre samarbeidsfora og –arenaer, som faglig nettverk for informasjonsforvaltning, DSOP-samarbeidet, o a.

3. **Altinn-organisasjonen** er sammen med informasjonsforvaltning organisert som en egen enhet ved Brønnøysundregistrene. Den er spesialisert for å hjelpe offentlig sektor til å utnytte Altinn-plattformen til egen tjenesteproduksjon og digitaliseringsambisjoner. Organisasjonen har også ansvar for drift, vedlikehold og videreutvikling av Altinn-plattformen og forvaltning av avtaler med tjenesteeiere og leverandører. Organisasjonen driver også aktivt strategi, innovasjon og forretningsutviklings aktiviteter med både offentlig og privat sektor, hvor bla Innovation@Altinn og Offentlig Privat Samarbeid som DSOP er forankret.

1.1.2 Generelle krav til Altinn-plattformen

Skal Altinn kunne fungere godt som et samhandlings-/integrasjonsnav for samfunnskritiske prosesser, er det helt sentralt å ha et kontinuerlig arbeid med aspekter som ytelse, robusthet, sikkerhet og skalerbarhet.

Generelle sikkerhetsstrategier og -tiltak er ikke behandlet særskilt i denne rapporten, men skal ivaretas i all produkt- og strategiutvikling for løsningen og organisasjonen.

I Stortingsmelding nr 11 (2012-2013) *Personvern – utsikter og utfordringer* ble det nedfelt et krav om at innebygd personvern skal være et prinsipielt mål i alle sektorer. Dette budskapet ble gjentatt i Stortingsmelding nr. 27 (2015-2016) *Digital agenda for Norge*.

Innebygd personvern betyr at personvern ivaretas fra starten, som del av designet, og at det tas hensyn til personvern i alle utviklingsfaser av et system. Personvern skal være en naturlig del av alle tjenestene innbyggere og virksomheter møter i hverdagen. Det gjelder for alle sektorer og det offentlige skal være i front. Innebygd personvern er et mål for Altinn, i tråd med både stortingsmeldingene og de forventningene som Datatilsynet og samfunnet for øvrig har til plattformen.

1.2 Overordnede føringer for strategien

I *Digital agenda for Norge* stiller Regjeringen tydelige krav om samarbeid i offentlig sektor. Regjeringen vil

«At virksomhetene bestreber seg på å finne løsninger sammen der vellykket digitalisering forutsetter et nært samarbeid.»

«Ha sterkere styring og samordning der oppgaveutførelsen involverer flere virksomheter eller går på tvers av forvaltningsnivåer eller sektorer.»

Digital agenda beskriver en rekke ambisjoner for IKT-politikken, og disse ligger til grunn også for denne strategien og for de veivalg og prioriteringer som gjøres av Altinn-samarbeidet og -organisasjonen for videreutvikling av både plattform og samarbeid.

Helt sentralt i Digital agenda står økt brukerorientering gjennom sammenhengende tjenester (tjenestekjeder) på tvers av sektorer og virksomheter, og utveksling av data og tjenester for å realisere «kun én gang». Dette setter opp noen strategiske prinsipper for nasjonale felleskomponenter, og den understreker at Altinn og andre felleskomponenter skal benyttes.

Dette siste gjentas også i Digitaliseringsrundskrivet², hvor Kommunal- og moderniseringsdepartementet gir pålegg og anbefalinger vedrørende digitalisering i offentlige forvaltningsorganer. Om Altinn sies det:

«Virksomheten skal i utgangspunktet ta i bruk Altinns infrastruktur og tjenesteplattform for produksjon av relevante tjenester.»

I tildelingsbrevet for 2019 er følgende føring gitt fra NFD: Staten skal også forvalte og videreutvikle Altinn som nasjonal felleskomponent, slik at den kan fortsette å være en sentral drivkraft i digitaliseringen av det offentlige Norge.

Altinn-strategien må selvsagt spille sammen med de mange andre digitaliseringsinitiativene som håndteres parallelt for offentlig sektor i dag. Koordineringen av slike initiativer skjer i dag hovedsakelig gjennom Skate³. For dette arbeidet er det formulert følgende visjon:

«Offentlige virksomheter skal tilby effektive og brukervennlige tjenester for innbyggere, virksomheter og forvaltning. Tjenestene skal benytte forutsigbare og robuste nasjonale felleskomponenter og -løsninger.»

Brønnøysundregistrene er aktivt med i dette arbeidet og utreder ikke disse faktorene på nytt, men legger dem til grunn for egen konkretisering i Altinn-strategien.

Digital agenda for Norge framhever Skates betydning slik:

«Deltakerne i Skate har besluttet at Skate skal ta en sterkere rolle på felleskomponent-området. [...] Det er utarbeidet et felles veikart med oversikt over behov og utviklingsplaner, og en omforent strategi og handlingsplan for videreutvikling av nasjonale felleskomponenter og fellesløsninger.»

² Regjeringen.no - [Rundskriv H-17/15](#), 20.11.2015

³ Styring og koordinering av tjenester i e-forvaltning - Strategisk samarbeidsråd. Topplederne fra virksomheter med ansvar for nasjonale felleskomponenter er faste medlemmer.

2 Visjon og verdi

2.1 Visjon

I lys av samfunnsutviklingen, og den tettere koblingen mellom informasjonsforvaltningsarbeidet og Altinn ønsker vi å legge til transparens som en ny dimensjon slik at den blir:

Sikkert og transparent samspill - for et enkelt og effektivt samfunn

Sikkert

Altinns eksistens er helt avhengig av omverdenens tillit til plattformen så vel som organisasjonen og samarbeidet.

Brukere og samarbeidspartnere skal være trygge på at informasjon ikke er tilgjengelig for andre enn den var ment for (*konfidensialitet*), at hverken informasjon eller tjenester kan endres av utenforstående (*integritet*) og at alle operasjoner loggføres (*sporbarhet*). Også *tilgjengelighet* er et aspekt ved sikkerhet, og omfatter både tjenestene som tilbys og selve informasjonen som utveksles.

Sikkerhet må ivaretas helt fra starten; det kan ikke legges på til slutt. Dette kan være komplekst å ivareta ende-til-ende og krever et tett og godt samarbeid mellom Altinn og tjenesteeiere.

Transparent

Norge er et samfunn basert på tillit mellom enkeltpersoner, virksomheter og offentlig sektor. Denne tilliten er helt avgjørende for å opprettholde dagens velferdssamfunn. Etter hvert som samfunnet blir mer komplekst, diversifisert og automatisert blir det viktigere å sikre transparens i form av hvilken informasjon som finnes om deg (som virksomhet eller privatperson), og hvordan denne informasjonen blir brukt. Altinn vil bidra til økt transparens gjennom å tilby løsninger for innsyn i hvem som har rett til å handle på vegne av deg, hvilke data som finnes om deg, hvem som har fått innsyn/brukt dine data, og på hvilket grunnlag beslutninger om deg er tatt. Informasjonsforvaltningsarbeidet vil bidra til at offentlig sektor har oversikt over hvilke data som finnes om den enkelte, hva dataene betyr, og hvordan de kan deles.

Tillit og transprans på tvers av økosystemet er også en viktig faktor for økt digitalisering av Norge. Altinn bidrar til økt transprans på tvers av tjenesteeiere og privat sektor.

Samspill

Offentlig sektors mange etater skal møtes for samspill på Altinns arenaer for samarbeid, læring og styring, i tillegg til å bruke plattformen til utveksling av informasjon. Etatene er underlagt mange departementer, som også blir med i samspillet for å utnytte Altinn til best mulig samfunnsnytt.

Næringsliv og offentlig forvaltning driver samspill i Altinn på mange måter. Samarbeidet med sluttbrukersystemene har vært en kritisk suksessfaktor for Altinn, og den videre veksten vil avhenge av at dette utvikles videre.

Innovasjon oppnås i samspill mellom ulike miljøer der Altinn samler aktører med gode idéer og behov som må løses, og gir dem en plattform tilrettelagt for innovasjon. Et lite land som Norge har behov for samspill med resten av verden, og Altinn tilrettelegger for dette.

Samspillet mellom samarbeidende aktører på mange nivåer er den viktigste suksessfaktoren for Altinn. På det tekniske nivået skal løsninger samspille ved å utveksle data trygt og sikkert

og uten behov for spesialtilpasninger. Data må være beskrevet slik at alle parter forstår meningen med det som utveksles. Sluttbrukere og offentlig sektor skal samspille gjennom Altinn på en måte som ivaretar tilliten mellom partene.

Enkelt

Det vil oppfattes som enkelt for brukerne når de kan oppnå sine rettigheter og utføre sine plikter uten å gi de samme opplysningene flere ganger. For tjenesteeiere skal det være enkelt å etablere digitale tjenester og få fart på digitaliseringen. Administrasjon og forvaltning av tjenestene skal også være enkel i form av å være forutsigbar og oversiktlig.

Enhetlig brukeropplevelse gjør tjenestene gjenkjennelige og lette å bruke, og det vil oppleves som enkelt å kommunisere med offentlig sektor når digitale tjenester er tilpasset brukernes prosesser og livssituasjoner. Altinn skal være kompleks for å kunne brukes enkelt.

Effektivt

Det er effektivt for offentlig sektor å motta data i henhold til behov og med god kvalitet. Da vil de bruke minimal tid på manuell registrering og kvalitetssikring, og mer ressurser på sine kjerneoppgaver. Det mest effektive er å sikre at data hentes direkte fra der de finnes fra før, om det er i sluttbrukernes egne system, offentlige registre eller saksbehandlingssystem. Brukerne skal få hjelp til å utføre det de har behov for ved god informasjon og rettleiding.

2.2 Overordnede målbilder 2022

De overordnede målbildene, uttrykt i dokumentet *Visjon og målbilder 2022 for Altinn-plattformen og løsningene for informasjonsforvaltning*, ble besluttet av styringsrådet for Altinn-samarbeidet og Brønnøysundregistrenes linjeorganisasjon i desember 2018.

Disse kan oppfattes som presiseringer av, og i noen grad også som hovedprioriteringer av øvrig innhold i, strategien *Altinn for en ny tid*.

Det er til sammen 11 overordnede målbilder, hvorav 8 målbilder gjelder forretningen, 2 gjelder løsninger og applikasjoner, og 1 gjelder teknologi. I den innledende visjonsformuleringen var fokus å introdusere målbildene og løfte fram plattformen som infrastruktur og en «plattform for plattformer», og den ble da formulert slik:

«Plattformen bidrar til å opprettholde tilliten i samfunnet. Privatpersoner og virksomheter i Norge opplever en sikker og transparent forvaltning av sine data, og har kontroll over hvem som vet hva, og hva data brukes til.

Ved å være den foretrukne plattformen for å tilby og utveksle data og tjenester på tvers av sektorer og virksomheter, sørger den for enkelhet og effektivitet i samfunnet.

Plattformen tilbyr et helhetlig sett av felles tjenester og funksjoner som understøtter andre plattformer og løsninger i økosystemene rundt. Den forenkler utvikling av digitale tjenester for innbyggere og virksomheter, og den fører til økt innovasjon og verdiskaping i både offentlig og privat sektor.

Videreutvikling styres av de virksomhetene som benytter plattformen, og innrettes mot de behov og ønsker som disse har for å understøtte egne systemer.

Plattformen samspiller godt med andre nasjonale fellesløsninger, og ivaretar tydelige roller og dekker tydelige behov innenfor en felles nasjonal arkitektur. All bruk og forvaltning skjer i henhold til et sett felles spilleregler for plattformen og øvrige

nasjonale fellesløsninger.» Se vedlegg 1: “Målbilder 2022” for utdypende informasjon.

2.3 Verdi for ulike interessentgrupper

Altinns interessenter vil ha ulik bruk og nytte av Altinn og har forskjellige perspektiver på verdiforslag og nøkkelegenskaper. Nedenfor beskrives noen verdier for tre av interessentgruppene. Iht. målbildene fra 2018 er den *primære brukergruppen* offentlige og private **virksomheter** som utnytter de ulike tjenestene og funksjonene på plattformen som en integrert del av virksomhetenes egen infrastruktur, også for enkel utvikling av digitale tjenester til sine målgrupper (sluttbrukere).

2.3.1 Utnytte plattformen som egen infrastruktur og gjenbruke digitale tjenester

Sikkert

- **Virksomhetene:** Utnytter Altinn-plattformen som egen infrastruktur for å etablere sikre sluttbrukertjenester. Ulike virksomheter samarbeider om å tilby sammensatte tjenester for helhetlig arbeidsflyt og informasjonsutveksling på tvers.
- **Sluttbrukere:** Forholder seg til et enhetlig sikkerhetsregime på tvers av tjenesteeiere. Ved å benytte Altinn som tillitsinfrastruktur kan velger brukerne hvem som skal ha tilgang til deres informasjon.
- **Tredjepart:** Ett felles sikkerhetsregime på tvers av tjenesteeiere tilrettelegger for at systemleverandører og andre tredjeparter kan utvikle verdiøkende løsninger som benytter tjenester fra ulike tjenesteeiere «under panseret».

Enkelt

- **Virksomhetene:** Det er enkelt å benytte Altinns infrastruktur og etablere tjenester som gjenbraker egne og andres tjenester. Informasjon deles på tvers av virksomheter der det foreligger hjemmel eller brukers samtykke.
- **Sluttbrukere:** På en enkel måte legger til rette for gjenbruk og deling av data som det er adgang til å dele, ved å gi samtykke samt få oversikt over hvilke data som deles.
- **Tredjepart:** Enkelt å sette sammen ulike tjenester til nye, verdiøkende løsninger siden alle tjenester er tilgjengelig på samme endepunkt, med felles teknisk infrastruktur og teknisk interoperabilitet. Kan også innebære at tredjepart utnytter funksjoner og tjenester som er tilgjengelig via Altinn i kombinasjon med tredjepartsspesifikke forretningsprosesser.

Effektivt

- **Virksomhetene:** Virksomhetene kan fokusere på funksjonalitet høyere i verdikjeden og dermed bruke sin fagkompetanse mer effektivt siden infrastruktur samt teknisk og semantisk interoperabilitet er håndtert sentralt på plattformen, i tillegg til at Altinn skal kunne effektivisere tilgang til andre datakilder og infrastrukturer.
- **Sluttbrukere:** Brukerne behøver ikke å innrapportere samme informasjon flere ganger siden ulike aktører med hjemmel eller med brukerens samtykke kan hente fram den samme informasjonen.

- **Tredjepart:** Ulike tjenester som er tilgjengelig på samme endepunkt gir effektiv etablering, gjenbruk og forvaltning.

2.3.2 Formidling av strukturert og ustrukturert informasjon

Sikkert

- **Virksomhetene:** Forvaltningen kan stole på at informasjon utvekslet via Altinn beholder sin konfidensialitet og integritet og at informasjonsutvekslingen er sporbar. Altinns autorisasjonskomponent tillater kompleks modellering av ulike tilganger i den enkelte virksomhet, samtidig som kompleksiteten skjules for tjenesteeier.
- **Sluttbrukere:** Sluttbrukere kan stole på at informasjon utvekslet via Altinn beholder sin konfidensialitet og integritet. Informasjonsutvekslingen er sporbar slik at det i ettertid er uomtvistelig at transaksjonen fant sted.
- **Tredjepart:** Tredjeparter kan basere sine løsninger på at Altinns autorisasjonskomponent håndhever tilgangskontroll til informasjon og tjenester og at konfidensialitet, integritet, sporbarhet og tilgjengelighet er ivaretatt f.o.m. endepunktet.

Enkelt

- **Virksomhetene:** Verktøyene for tjenesteutvikling og oppfølging er enkle å ta i bruk og gir full frihet til å utvikle og forvalte egne digitale tjenester til sluttbrukerne, så vel som tekniske tjenester og kanaler for samhandling og utveksling av strukturert og ustrukturert informasjon. Det er tilrettelagt for gjenbruk av andres tjenester.
- **Sluttbrukere:** Utveksler strukturert informasjon med forvaltningen og andre virksomheter – via sitt fagsystem, Altinn-portalen, tjenesteeiers portal eller tredjepartskanal.
- **Tredjepart:** Det er enkelt å etablere og gjenbruke kanaler for strukturert informasjonsutveksling i for eksempel en mobilapplikasjon eller fagsystem. Altinns API-er er intuitive å bruke og plattformtjenestene tilbyr den funksjonaliteten systemleverandører og andre tredjeparter behøver.

Effektivt

- **Virksomhetene:** Altinn gir en mer effektiv forvaltning og videreutvikling av nye tjenester bare i kraft av å være en obligatorisk løsning og de facto standard for informasjonsutveksling i Norge, med den forutsigbarhet og gjenkjenningseffekt dette innebærer. I tillegg tilbyr Altinn verktøy for effektiv utveksling og forvaltning av informasjon, både via meldinger ved oppslag mot strukturert informasjon. Når kanalene er etablert vil Altinn håndheve informasjonsstrukturen slik at myndighetene bruker tiden mer effektivt.
- **Sluttbrukere:** Ved å bruke Altinn som transportkanal for strukturerte data blir arbeidsprosessene effektive og strømlinjeformede.
- **Tredjepart:** Det er effektivt å etablere og forvalte systemer som benytter de kanaler og tjenester som publiseres på Altinn

3 Fire strategiske satsingsområder

For å nå den overordnede visjonen, er det identifisert fire strategiske satsingsområder som samlet sett vil være førende for Altinn:

- **Brukerorientering - Brukeren i sentrum**
I tråd med generelle politiske føringer, strategimandatet og Skates prioritering
- **Støtte til myndighetsutøvelse**
Bidra til at offentlige myndigheter kan transformere regelverk til vedtak gjennom mest mulig automatisert støtte til saksbehandling og god dialog med brukerne
- **Økt deling av data og verdiskapning**
Legge til rette og fasilitere samhandling mellom aktører og løsninger i offentlig forvaltning, på tvers av den enkelte myndighetsoppgaven og med privat sektor
- **Innovasjon og næringsutvikling - offentlig-privat samarbeid**
Sikre god effekt av innsatsen på de andre satsingsområdene

Nedenfor beskrives hvert satsingsområde, ulike utfordringer vi ser i dag og hvordan Altinn kan være med på å løse disse.

3.1 Brukerorientering - Brukeren i sentrum

Brukeren i sentrum er én av fem hovedprioriteringer i Digital agenda for Norge. Med brukere menes både innbyggere, ansatte, frivillig sektor og offentlige og private virksomheter.

I tillegg til økt tilfredshet hos privatpersoner og virksomheter, vil bedre brukerorientering føre til bedre datakvalitet på grunn av færre misforståelser og mindre underrapportering og feilrapportering. Det offentlige sparer mye tid til brukerstøtte og feilretting. At brukerne har forstått alle spørsmål og levert korrekte data er en forutsetning for korrekt og effektiv saksbehandling og dermed for deres rettssikkerhet.

Det er et mål at ingen skal være nødt til å rapportere samme opplysning flere ganger. Jo bedre det offentlige mestrer å gjenbruke/viderebruke inngitte data, jo viktigere blir det at de er riktige første gang de registreres.

3.1.1 Status og utfordringer

I Altinns årlige næringslivsundersøkelse i 2018 oppgir daglige ledere at de sparer i gjennomsnitt 30 minutter pr. skjema de sender via Altinn, noe som gir store besparelser.

Å leve opp til brukernes forventninger

Brukernes forventninger er i konstant endring og en løsning som oppleves moderne i dag, kan oppleves som utdatert i morgen. Reell involvering av brukerne vil være svært viktig for videreutviklingen av tjenesten Altinn. Brukerne forventer at digitale løsninger er enkle og at man kan gjøre alt fra den enheten de foretrekker, gjerne en mobiltelefon.

Virksomheten kan velge Altinn-portalen med brukerens innboks og andre standardtjenester som tilbys der som brukerens arbeidsflate, og da gi brukeren én samlet arbeidsflate for tjenester både fra egen virksomhet og alle andre virksomheter. Eller man kan bruke Altinns åpne grensesnitt (API) kan tjenesten ha et fritt valgt design, for eksempel i tjenesteeiers egen portal eller som en app eller andre fortrukne arbeidsflater.

Hva som er best for å løse brukerens behov, vil variere. Altinns API er et godt utgangspunkt for å realisere brukervennlige tjenester. Universell utforming gir gevinst også for andre enn de som har særlige behov, og vil bedre tilgjengeligheten for alle brukergrupper.

Tjenesteeiernes ansvar

Den enkelte tjenesteeieren har ansvaret for selve tjenesten og Altinn-organisasjonen har ansvar for utvikling og tilrettelegging av informasjon.

Altinns innflytelse på sluttbrukerens opplevelse av digitaliserte tjenester er å sikre en løsning som *muliggjør høy brukskvalitet*. Men det bør også være *enkelt* for den som utvikler en tjeneste å gjøre den brukervennlig for sluttbrukeren.

Flere tjenesteeiere har gode metoder og fagmiljøer for å ivareta brukervennlighet, men ikke alle. For å sikre at Altinn som helhet oppleves brukervennlig, støtter Altinn-organisasjonen tjenesteeiernes arbeid for å ivareta sluttbrukerne på beste måte så langt det trengs, avhengig av tjenesteeiernes egen kompetanse.

Innbyggertjenester i Altinn

Skillet mellom når man opptrer som privatperson eller på vegne av virksomhet er ikke alltid like tydelig. De som bruker Altinn på vegne av virksomheter, er samtidig privatpersoner. Lik utforming av tjenester for virksomheter og privatpersoner har en verdi i form av gjenkjennelighet for brukeren slik at prosessene blir enklere å forstå. Altinn er et naturlig møtepunkt med det offentlige for innbyggerne og vil i større grad åpne opp for at det realiseres flere innbyggertjenester.

Eierskap til egne data

Privatpersoner har fått økte rettigheter til egne data etter innføring GDPR.

I *Digital Agenda for Norge* oppsummeres regjeringens ambisjon blant annet med

«Du kan enkelt få vite hva offentlig sektor vet om deg og hvem som har sett denne informasjonen»

Videre pekes det på mulighetene til å direkte hente disse opplysningene inn i andre smarte tjenester.

Tilgjengeliggjøring og gjenbruk av data gjør samhandling mellom privatpersoner og virksomheter mer effektivt, og vil også kunne lette rapporteringsbyrden.

Å legge til rette for denne råderetten vil kreve at brukerne lett kan få oversikt over og tilgang til de opplysningene de har avgitt til offentlige myndigheter eller som fins registrert der. Altinn vil prioritere arbeid med å gi brukerne tilgang til og kontroll over egne data.

Et annet viktig behov er sammenhengende tjenester for å få en brukerrettet og effektiv offentlig sektor. Altinn vil bidra til utvikling av sammenhengende tjenester og tjenestekjeder rundt utvalgte livshendelser, i strategiperioden.

3.1.2 Hovedmål og delmål

Brukeren i sentrum: Altinn skal legge til rette for at privatpersoner og virksomheter skal oppleve det som helhetlig og enkelt å kommunisere med det offentlige

Delmål 1: Altinn møter brukernes forventninger til relevante digitale løsninger

- Altinn-organisasjonen kjenner brukernes og virksomhetenes behov og forventninger og driver reell brukerorientert videreutvikling av Altinn-plattformen.
- Altinn-løsningen videreutvikles med et enkelt design tilpasset alle skjermstørrelser.
- Altinn skal være universelt utformet ut over pålagte krav.
- De digitale tjenestene som tilbys sluttbrukerne skal være designet og realisert iht. den enhver tid gjeldende beste praksis for digitale tjenester.

Delmål 2: Altinn-organisasjonen er pådriver for brukervennlige tjenester realisert i Altinn

- Altinn-organisasjonen er rådgiver for tjenesteeiere på hvorfor og hvordan de skal sørge for at deres digitale tjenester er universelt utformet og reelt selvbetjente.
- Altinn tilbyr tjenesteutviklingsverktøy som gjør det enkelt å realisere brukervennlige tjenester.

Delmål 3: Altinn presenterer offentlig informasjon enkelt og lett tilgjengelig, og sikrer at brukerne enkelt finner fram til digitale tjenester

- Altinn har en godt tilpasset organisatorisk og redaksjonell struktur og samarbeidsform for arbeidet med innhold på altinn.no.

Delmål 4: Innbyggertjenester realiseres i større grad på Altinn for å oppnå gjenbruk og ensartet utforming av tjenester

- Altinn fasiliterer gjenbruk på flere måter. Altinn kvalitetssikrer og løfter opp tjenester som er utviklet av noen, til å bli gjenbrukbare tjenester/funksjoner også for andre. Altinn utvikler generiske plattformtjenester og andre støttetjenester som kan brukes i virksomhetenes infrastruktur og deres tjenesteutvikling.
- For å oppnå en helhetlig prioritering, som gir best mulig avkastning på digitaliserings-investeringer, fasiliterer Altinn samarbeid med offentlige og private virksomheter.

Delmål 5: Brukerne styrer hvem som har tilgang til deres egne data

- For å oppnå en effektiviseringsgevinst for brukere, offentlig og privat sektor skal Altinns tilgangs- og rettighetsstyring støtte brukerstyrt samtykke og fullmakter,
- For å redusere, og fjerne, dobbeltrapportering og gi mulighet for gjenbruk av data tilbyr Altinn oversikt over data avgitt til, og registrert hos, offentlige myndigheter.

3.1.3 Milepæler

OM TO ÅR: Modnet organisasjon og løsning

- Altinn-organisasjonen har økt modenhet på arbeid med brukerinvolvering, og har innsikt i brukernes behov som en viktig faktor når beslutninger tas.
- Altinn-løsningen møter brukernes behov for en brukervennlig løsning tilpasset alle skjermstørrelser.
- Brukerne finner lett fram til riktig digital tjeneste i rett sammenheng.

OM FEM ÅR: Pådriver for brukervennlige tjenester

- Tjenesteeierne benytter Altinn-organisasjonen som rådgiver på brukervennlighet og universell utforming.
- Samarbeidet med tjenesteeierne om gode innbyggertjenester har gitt og gir gode resultater.
- Brukerne benytter Altinn for å videreformidle og få oversikt over data registrert hos offentlige myndigheter.

På lang sikt – Knutepunkt for fullstendig brukerorientering

- Bare helhetlige tjenester, på tvers av etat og samfunnssektor, med utgangspunkt i brukernes prosesser.
- Ingen skal rapportere samme opplysning flere ganger til det offentlige.
- Automatiserte offentlige prosesser overalt hvor brukerne ikke behøver å involveres.

3.2 Støtte til myndighetsutøvelse

Utvikling av overlappende digitaliseringsløsninger betyr en betydelig merkostnad når det finnes fullverdige felles alternativer. Å øke oppslutningen om Altinn for de mange myndighetsorganene som ennå ikke har nådd et tilfredsstillende digitaliseringsnivå vil gi stor verdi. Dette gjelder selv om den enkelte tjenesten ikke har så stort nedslagsfelt.

3.2.1 Status og utfordringer

Altinn støtter i dag alle krav for digital kommunikasjon med privatpersoner og virksomheter relatert til forvaltningsloven, eforvaltningsforskriften og personvernloven.

Altinn er den valgte kanalen for digital post til virksomheter og dessuten videreformidle post til innbyggers valgte postkasse for utsendelse av enkeltvedtak og annen viktig informasjon. Det gjelder også for myndigheter som ikke realiserer egne tjenester i Altinn.

Om kommunesektoren

Kommunesektorens utfordringer relatert til digitalisering behandles særskilt i Produktivitetskommisjonens første rapport⁴:

«En stor del av det offentlige tjenester til innbyggere og næringsliv er kommunale. Undersøkelser fra bl.a. KS og IKT-Norge viser store forskjeller mellom kommunene når det gjelder digitalisering. Framdriften i sektoren som helhet er lav.

IKT-systemer er et område der kompetansebehovet og investeringskostnadene kan overstige de mulige gevinstene for den enkelte kommune. Samordningsgevinstene kan da være betydelige. Det kan være vanskelig for den enkelte kommune å ta initiativ til slikt samarbeid, og bidrag fra KS eller staten kan være nyttig. »

Altinn skal være det nasjonale kontaktpunktet i henhold til EUs tjenstedirektiv (KIHT). Det betyr at brukere både innen EU og Norge *bare* skal forholde seg til Altinn blant annet i forbindelse med en rekke tillatelsesordninger. Flere av disse er kommunale. For en del av ordningene forutsetter saksbehandlingen data fra både statlige og kommunale organer.

Oppgaver på tvers av sektorene er også et særskilt tema i *Digital agenda for Norge*:

«Regjeringen vil [...] For oppgaver som løses på tvers av statlig og kommunal sektor, at de statlige virksomhetene tar et større ansvar for at det utvikles helhetlige digitale løsninger som også kommunesektoren kan benytte.»

Det er viktig at Altinn jobber tett sammen med KS for å finne gode løsninger som ivaretar kommunesektorens behov.

Samtidig vil Altinn, i forståelse med KS, jobbe direkte med kommuner og fylkeskommuner som ønsker å benytte Altinn.

Virksomhetenes behov

Virksomhetene som benytter Altinn har signalisert tydelige ønsker om redusert «time to market», enklere bruk av elementer i og bedre formidling av hvilke muligheter som finnes i løsningen. Fra mange blir det også framhevet at tjenesteeierne ønsker sterkere egen-kontroll med produksjonssetting av nye tjenester⁵.

Det er en klar sammenheng mellom bedre formidling av funksjonalitet/muligheter, mer selvbetjening, åpning av plattformen og redusert «time to market».

Prising og finansiering må ta hensyn til at noen trenger bare enkelte deler, samtidig som den helhetlige dialogløsningen fortsatt ivaretas.

Det skal jobbes videre med å konkretisere mer detaljerte målbilder på det juridiske og organisatoriske nivået, og deretter realisere disse gjennom nytt avtaleverk mv.

Brukerne ønsker i større grad at Altinn skal tilby konkret bistand på arkitektnivå til håndtering av komplekse tjenester med stor brukermasse og betydelig samfunnsseffekt. For å friggi ressurser til dette, må det bli lettere å utvikle og vedlikeholde tjenester med liten kompleksitet uten bistand fra Brønnøysundregistrene.

⁴ [Nou 2015:1](#)

⁵ Bl.a. i workshop for Altinns samarbeidsgruppe under arbeidet med strategien

3.2.2 Hovedmål og delmål

Felles plattform for digitalsamhandling: Altinn skal tilby offentlig og privat sektor relevant, enkel og effektiv støtte til digitalisering

Delmål 1: Altinn-organisasjonens støtte til tjenesteutvikling prioriteres slik at den gir størst mulig samfunnsøkonomisk nytte

- Altinn skal prioritere og styrke støtten til tjenesteområdene som innebærer de mest belastende pliktene for næringslivet.
- Det etableres en enkel løsning for tjenesteutvikling og etatene skal kunne benytte Altinn selvstendig.
- Det etableres et enklere avtaleregime.
- Foreslå muligheter for tverrsektorielle tjenester og plattformen for å bidra til at sluttbruker opplever en transparent offentlig.
- Etablere hensiktsmessige samarbeid med KS og andre plattformeiere.
- Betalingsmodeller er tilpasset ulike bruksmønstre og forvaltningsnivåer.
- Altinn-organisasjonen skal til enhver tid gi målrettet og relevant støtte til effektiv myndighetsutøvelse gjennom digitalisering av prosesser og tjenester.

Delmål 2: Altinn bidrar til at virksomheter enkelt kan ta i bruk løsningen

- Det etableres gode beskrivelser av funksjonalitet og komponenter og gis praktisk veiledning ved utvikling av tjenester.
- Det etableres gode fora for kompetansedeling mellom tjenesteeiere.
- Det etableres grensesnitt for implementering av enkeltstående løsningselementer.
- Det etableres en prismodell som stimulerer til at elementene blir brukt mest mulig hensiktsmessig.

Delmål 3: Altinn skal gi den enkelte myndigheten trygghet og forutsigbarhet for oppgaveutførelsen

- Det finnes synlige, tydelige og pålitelige planer og prioriteringer for videreutvikling og drift.
- Løsningen skal videreutvikles for å dekke tjenesteeiernes nåværende og fremtidige behov
- Løsningen skal legge til rette for at tjenesteeiere selv kan utvikle og bidra til å dekke opp udekkete behov
- Det skal det være en pris- og finansieringsmodell som gir forutsigbare kostnader for tjenesteeiere.

3.2.3 Milepæler

OM TO ÅR: Metodikk og enkelhet

- Praktisk bistand til tjenesteutvikling i Altinn skjer etter en fast metodikk som tar utgangspunkt i tjenestens kompleksitet og betydning.
- Samfunnsøkonomiske analyser legges metodisk til grunn for prioriteringen.
- Det er etablert et egnet avtaleregime for myndigheter og privat næringsliv med enkle digitaliseringsbehov og begrenset bruk av plattformen.
- Tallet på statlige tjenesteeiere er økt med tjuefem prosent.
- Plan for optimal bruk av Altinn for kommunale løsninger etablert i samarbeid med KS og de første mastertjenestene er realisert i løsningen.
- Altinn videreutvikles i henhold til behov formidlet gjennom Altinn-samarbeidet, Skate, DSOP og andre samarbeidsfora.

OM FEM ÅR: Vekst, modning og kontroll

- Det er blitt lettere å forutsi framtidige kostnader for tjenesteeierne og tilveksten av nye tjenesteeiere skyter fart både i statlig og kommunal sektor.
- Virksomhetene har selv kontroll over hele utviklingsprosessen, og Altinn-organisasjonen fokuserer på kvalitetssikring av tjenester og tjenester for gjenbruk og/eller tjenester som går på tvers av etater, forvaltningsnivåer eller sektorer.
- Strategier, planer og budsjetter for Altinn-samarbeidet er samkjørt og koordinert slik at man kan styre etter rullerende planer.

På lang sikt – Selvsagt og lite synlig

- Altinn benyttes strategisk i virksomhetsplanlegging og -arkitektur i hele offentlig sektor.
- Myndigheter håndplukker Altinn-elementer for relevante tjenester, og plattformen er en selvsagt ingrediens i datautveksling der offentlig sektor er involvert. Bare unntaksvis etableres det offentlige digitale dialogløsninger som ikke gjør bruk av Altinn.
- Det er etablert felles finansieringsregime og helhetlig styring av arbeidet med felleskomponenter på tvers av ulike departementer. De strategiske prinsippene for nasjonale felleskomponenter, beskrevet i Digital agenda, følges også i praksis.

3.3 Økt deling av data og verdiskapning

Næringsliv, andre virksomheter og privatpersoner forventer en transparent offentlig sektor. De skal ikke måtte oppgi samme informasjon flere ganger til ulike etater, de skal finne informasjon enkelt og kunne utføre sine plikter og ivareta sine rettigheter i helhetlige prosesser uten å forholde seg til organiseringen av offentlig sektor. Fra 2014/15 har det kommet frem behov fra privat sektor om å kunne gjenbruke å viderebruke innhentet og kvalitetssikret autoritativ informasjon i og fra offentlig sektor. Denne informasjonen gir i mange tilfeller stor verdiskapning for privat sektor pga. denne kvalitetssikringen.

Behovet for å komme videre fra enkle elektroniske tjenester til mer avanserte samle-tjenester, hvor en bruker kan kommunisere med flere etater i én enkelt dialog, har vært

poengtert i en årrekke. Det øker nytteverdien vesentlig for både bruker og myndighet men forutsetter økt kompleksitet i én helhetlig IKT-løsning.

Et godt og relativt nytt eksempel på en samletjeneste er "kjøp, finansiering og tinglysing av fast eiendom" som nå kan gå i ett og samme løp. I mars 2019 ble Digital samhandling lansert ved eiendomshandel sammen med Kartverket, Finans Norge og Eiendom Norge. Fram til i dag har megler og bank manglet en digital kobling seg imellom. Heretter kan Altinn være denne digitale koblingen. Det gjør bolighandelen enklere, raskere og tryggere, og den samfunnsøkonomiske gevinsten er anslått til å utgjøre om lag 2,8 milliarder kroner, hvorav låneprosessen, kjent som Samtykkebasert Lånesøknad som ble lansert i 2018 har en anslått samfunnsøkonomisk gevinst opp mot 9 milliarder kroner.

Det krever også solide kunnskaper om regelverk, prosedyrer og teknologi hos alle involverte. Det er nettopp dette Altinn-samarbeidet er rigget for, med tilgang til dedikerte ressurspersoner i en mengde etater og formelle avtaler med alle etater som eier tjenester i Altinn.

Med mange system-til-system løsninger innenfor samme fagområde, risikerer vi å skape en jungel av tekniske løsninger med forskjellige formater og vedlikeholds krav. Virksomhetene vil ende i en situasjon hvor dataformater og systemer skal vedlikeholdes til flere forskjellige myndigheter. Løsninger som bruker Altinn vil redusere denne kompleksiteten.

Effektiv bruk av fellesløsninger for samtykke, kontaktinformasjon og fullmakter for virksomheter og privatpersoner er viktig for å gi korrekt adgang til informasjon og digitale tjenester, og vil bidra til økt samhandling.

Mange av de tjenestene som skal etableres, har behov for integrasjon mot andre fellesløsninger. Dette kan gjelde nasjonale løsninger som for eksempel ID-porten. Stadig flere trenger også raskt integrasjon mot felleseuropeiske løsninger. Altinn som integrasjonspunkt gir tilgang til løsningene og forenkler integrasjonsarbeidet for den enkelte aktøren betydelig.

3.3.1 Status og utfordringer

I «Innbyggerundersøkelsen 2015⁶» konkluderer Difi slik om de offentlige fellesløsningene (vår utheving):

*«Det er god bruk av de eksisterende fellesløsningene, og disse fungerer godt. Samtidig viser resultat fra kartleggingsarbeid i Skate-virksomhetene, undersøkelsene «Bruk av IKT i staten» og «IT i praksis» at **det er områder som trenger bedre samordnede tiltak og fellesløsninger for å møte brukernes forventninger og forvaltningens behov for effektivisering. Et av disse områdene er samhandling på tvers i forvaltningen, inkludert informasjonsflyt på tvers av forvaltningen og gjenbruk av informasjon som forvaltningen allerede har. Deling av data gir bedre kvalitet på de dataene det offentlige bruker, noe som gir bedre grunnlag for beslutninger.**»*

Altinn benytter tilgjengelige nasjonale fellesløsninger og utviklingen har vært innrettet på å ta i bruk nye fellesløsninger og ny funksjonalitet i eksisterende løsninger etter hvert som dette har blitt utviklet og gjort tilgjengelig.

Altinn er allerede godt rustet for å støtte økt deling av data og samhandling i og med det offentlige og privat sektor. Eksempler er katalogene fra informasjonsforvaltningsarbeidet (datakatalogen mv) som gjør det enkelt å finne data og informasjon, autorisasjonskomponenten som gir sikkerhet og styrer tilgangen til data og informasjon som hentes og utveksles, gjenbrukbare plattformtjenester og løsninger for å hente data fra ulike registre og andre

⁶ [Se difi.no/Rapporter og undersøkelser](https://difi.no/Rapporter-og-undersokelser)

datakilder og fordele disse til flere etater, logging og sporing som ivaretar sikkerhet og gir det nødvendige grunnlaget for å lage tjenester som gir innbyggerne full kontroll over sine egne data, og en rekke ulike formidlingstjenester, innsendings- og innsynstjenester.

Identifiserte utfordringer

Utvikling av digitale tjenester der brukeren møter flere etater, forvaltningsnivåer og privat sektor krever mer samhandlingsfunksjonalitet enn det som er i Altinn i dag.

Ny samhandlingsfunksjonalitet må ta hensyn til flere utfordringer:

- Når det ikke foreligger hjemmel for deling, er det behov for funksjonalitet der bruker kan gi **samtykke i enkeltprosesser**, og begrenset **adgang gjennom fullmakter**.
- Når det å samhandle på tvers av organisatoriske grenser møter etaters egne prioriteringer og prosesser, trengs **metoder for brukerreiser** og **harmonisering av prosesser og begreper** på tvers av lover og aktører i forvaltningen.
- Når sammenstilt informasjon fra forskjelligartede kilder må sees som en helhet, trengs **tilgang til grunndata** og **felles informasjonsmodeller** på tvers av grunndataregistre.
- Når gjennomføringsevnen til samhandlingsprosjekter er hindret av at man ikke vet hvem som sitter med hvilken informasjon, trengs **oversikter over informasjon** hele offentlig sektor forvalter.
- Når samletjenester går på tvers av Privat og Offentlig sektor der man også har behov for **ustrakt Privat – Privat samhandling**, f.eks. B2B, B2C og C2C, trenger vi å utvide og likestille virkeområdet til Altinn og Informasjonsforvaltning. Slik at det blir en åpen nasjonal Infrastruktur, tilsvarende veier og annen fysisk infrastruktur.

I EU foregår det prosesser med å etablere standarder og velge ut komponenter (building blocks) som skal settes i permanent drift i regi av CEF⁷. Altinn må som en av flere fellesløsninger forholde seg til denne utviklingen

Behovet for samhandling nasjonalt og mot EU aktualiseres i økende grad. Det viser seg å være stort behov for samarbeid og koordinering av innsats for å finne effektiv organisering og løsninger for å møte dette behovet.

Samhandlingstjenestetypen i dagens Altinn er en sammensetning av andre tjenestetyper; f.eks. innsyns-, innsendings- og meldingstjeneste i en prosess. Formålet er at tjenesteeiere skal kunne sette opp en samling av tjenester og typer for å føre en digital dialog med sluttbrukere. Brukere med forskjellige roller kan ha ulike brukerreiser/prosesser gjennom en slik dialog. Denne funksjonaliteten er i svært liten grad blitt tatt i bruk. Det er nødvendig å sette inn tiltak for å få nyttiggjort seg den, for å kunne utvikle de mest komplekse tjenestene.

⁷ [Connecting Europe Facility](#)

3.3.2 Hovedmål og delmål

Felles plattform for digital samhandling: Altinn-organisasjonen skal være pådriver for, og tilby infrastruktur for, samhandling på tvers av etatsgrenser, forvaltningsnivåer og privat sektor

Delmål 1: Altinn-organisasjonen er pådriver og rådgiver for realisering av digital samhandling i offentlig sektor

- Altinn-organisasjonen styrkes for å være en aktiv pådriver og fasilitator for samhandling på tvers av etatsgrenser, forvaltningsnivå og privat sektor
- Altinn-organisasjonen støtter opp om tjenesteutvikling på tvers av etatsgrenser, forvaltningsnivåer og privat sektor
- Altinn-organisasjonen utreder i våre samhandlingsarenaer hvor gevinstene antas å være store for sluttbrukere, næringslivet og/eller for offentlig forvaltning.
- Altinn-organisasjonen, gjennom sin deltakelse i relevante fora, bidrar til forenkling ved å fokusere på, og informere om, samhandlingsmuligheter.

Delmål 2: Funksjonalitet for å lage helhetlige tjenester som støtter brukerens prosess er tilgjengelig og relevant

- Altinn-organisasjonen utvikler generiske plattformtjenester og andre støttetjenester som kan benyttes av virksomhetene i deres infrastruktur og tjenesteutvikling.
- Altinn-organisasjonen skal ta initiativ til, avklare behov for, og/eller utvikle og forvalte tverrgående sluttbrukertjenester (tjenestekjeder).
- Altinn tilbyr løsninger som gir effektiv bruk av fullmakter og samtykke.
- Altinn tilgjengeliggjør og tilbyr anvendelse av grunndata og brukers data (ved bruk av samtykke/hjemmel) for tjenesteeiere.

Delmål 3: Altinn skal samhandle med nasjonale felleskomponenter og fellesløsninger og inngå i en helhetlig felles arkitektur

- Altinn-organisasjonen er en aktiv deltaker i utviklingen av et felles nasjonalt arkitekturrammeverk, med referansearkitekturer, veiledninger mv.
- Altinns fellesløsninger skal samspille med og, når det er hensiktsmessig, gjøre bruk av andre nasjonale fellesløsninger.
- Altinns fellesløsninger skal gjøres tilgjengelig for bruk i andre fellesløsninger og utviklere av tjenester.
- Altinn skal tilby oversikt over offentlig sektors data og tjenester for tjenesteutviklere for å kunne oppnå at samme informasjon rapporteres bare én gang.
- Altinn skal tilby anvendelse av felles informasjonsmodeller i tjenesteutviklingen for å sikre enkel og effektiv tjenesteutvikling.

Delmål 4: Altinn har grensesnitt og integrasjoner mot europeisk infrastruktur

- Altinn-organisasjonen skal i samarbeid med Difi, andre etater og etater i andre nordiske land delta aktivt i EUs arbeid med infrastruktur som skal settes i drift.

- Altinn-organisasjonen implementerer løsninger i Altinn som er tilgjengelige for utvikling av tjenester som krever samhandling mot EU.
- Altinn-organisasjonen skal delta i pilotering av EU infrastrukturløsninger.
- Altinn-organisasjonen samarbeider med nordiske land om å utvikle gode løsninger.

Delmål 5: Likestilt bruk privat og offentlig sektor av Altinn og Informasjonsforvaltning

- Altinn og Informasjonsforvaltning, - og andre tilsvarende fellesløsninger – skal tilgjengeliggjøres som en nasjonal digitalinfrastruktur som kan anvendes likt av offentlig- og privat sektor

3.3.3 Milepæler

OM TO ÅR: Forberedelser, demonstratorer og oversikt

- Altinn-organisasjonen har generiske plattformtjenester og andre støttetjenester som kan benyttes av virksomhetene i deres infrastruktur og tjenesteutvikling.
- Altinn-organisasjonen har utviklet og forvalter tverrgående sluttbrukertjenester (tjenestekjeder).
- Demonstrasjonstjenester, som kan vise hva som er mulig, er utviklet og brukes.
- Grensesnitt for administrasjon av, og oversikt over, fullmakter og samtykker for digitale tjenester i og utenfor Altinn er i bruk.
- Metodeverk og dedikerte team for å støtte tjenesteeiere med å realisere samhandling, er etablert.
- Grensesnitt og løsninger for tilgang til grunndata og brukers data er tilgjengelig og i bruk.
- Løsning for visning av oversikter/kataloger over offentlige virksomheters data, tjenester og begreper er tilgjengelig og i bruk. Oversikter/kataloger berikes fortløpende.
- Integrasjoner mot tilgjengelig felleseuropeisk infrastruktur er gjennomført. Disse er tilgjengelige som Altinn-tjenester.

OM FEM ÅR: Aktiv tilrettelegging for samhandling

- Forvaltningsorganisasjonen har tjenester som går på tvers av etater, forvaltningsnivåer eller sektorer.
- Det er etablert flere etatsoverskridende eller sektorvise tjenester
- Altinn er etablert som autorisasjonsnavet i offentlig sektor, slik at det er mulig å bruke flere autorisasjonskilder i henhold til behov i den enkelte tjenesten.
- Altinn og Informasjonsforvaltning er tilnærminingsvis likestilt i bruk juridisk og formålsmessig for Privat og Offentlig sektor (Jfr. Delmål 5).

På lang sikt – Samhandlingsnav

- Altinn har funksjonalitet for samhandling, som benytter informasjonsmodeller for offentlig informasjon og tilgjengelig offentlig informasjon.
- Brukerne har tilgjengelig funksjonalitet som innhenter og framstiller informasjon fra alle offentlige myndigheter og aktører i privat sektor om seg selv. Altinn er et nav i denne prosessen.

3.4 Innovasjon og næringsutvikling

Innovasjon og næringsutvikling trekker veksler på, og skal påvirke, de tre andre satsingsområdene i Altinn-strategien. Hensikten er at satsingsområdet skal fungere som en akselerator og bidra til raskere retningsendringer for de tre andre områdene.

Det er et mål at privat næringsliv skal kunne utvikle lønnsomme produkter og tjenester ved hjelp av tilgangen til Altinns infrastruktur og Felles Datakatalog. For forvaltningen selv vil framtidsrettet utforskende samarbeid i kontakt med ledende innovasjonsmiljøer føre til raskere og koordinert kursendring før behovene er synlig i hverdagens mer kortsiktige perspektiv.

Etter mer enn 15 år i drift og kontinuerlig utvikling viser Altinn flere muligheter for storskala innovasjon. Storskala innovasjon er ikke alltid synlig med det første. Det tar tid og det krever systematisk arbeid med idéutvikling og utprøving i samarbeid med aktører fra forvaltning og næringsliv.

Når tiltakene for innovasjon og næringsutvikling gjennomføres vil det føre til

- Avdekke nye behov tidligere
- Raskere realisering av nye løsninger og behov
- Moderne og innovative tjenester
- Gjenbruk og delingskultur
- Helhetlige og sammenhengende tjenester på tvers av virksomheter (tjenestekjeder)
- Selvbetjening
- Involvering av privat næringsliv, også de små og start-up miljøene

Det er vanskelig å forutsi og måle effekt av innovasjonstiltak, men erfaring og forskning viser at innovasjon fører til økt samfunnsøkonomisk lønnsomhet og bedre tjenester.

Innovasjonsaktiviteter har vist flere tegn på et uutnyttet potensial for bedrifter som kan benytte forvaltningen på nye områder utover regulatorisk rapportering; for eksempel å sikre personvern og øke tillit i samfunnet når innbyggere møter næringslivet over digitale kanaler.

3.4.1 Status og utfordringer

Altinns innovasjonsarbeid har vært en viktig satsing i flere år og gitt nyttige erfaringer på behov for strukturert idéarbeid som kan styrke både plattformen, organisasjonen og samarbeidet. Status og utfordringer ved dette arbeidet kan sammenfattes under tre overskrifter.

Innovasjonsaktiviteter

- Altinn-organisasjon styrkes gjennom systematisk idéarbeid

Innovation@altinn (I@A) er et fellesskap der deltakere stimuleres til idéutvikling og til å ta idéene videre mot løsninger som er klare til implementering. Fellesskapet bringer frem oppdatert kunnskap og legger til rette for gode diskusjoner og idéarbeid.

I@A skal være en møteplass og læringsarena der man utforsker idéer for innovativ utnyttelse av teknologi i og sammen med Altinn. Man ønsker å legge til rette for at læringen og idéene raskere kan overleveres til implementering og kan tas i bruk. Derfor er I@A også et idéverksted der idéer gradvis kan konkretiseres til konsepter og prototyper.

Det er ønsket at deltakerne kan få og dele innsikt i problemstillinger og muligheter ved digitalisering, langt forbi det selvsagte og det nært forestående.

Ambisjonen er å gjennomføre innovasjonsaktiviteter som samler innovasjonsmiljøer hos tjenesteeiere og teknologiaktører fra markedet. Målsetningen er å styrke kompetansen innen digitalisering gjennom fagsamlinger og konseptutvikling som kan drive forenkling og næringsutvikling.

Gjennom innovasjonsfunksjonen vil Altinn se konkret på forenkling av plattformen slik at næringen kan ta den i bruk og lage verdiskapende tjenester ved hjelp av offentlig data og andre muligheter fra f.eks. kunstig intelligens ⁸.

Samhandling på tvers

- Altinn-samarbeidet berikes med en økosystem-tilnærming

Styringslinjene i offentlig sektor utfordrer tverrsektoriell samhandling og stat-kommune samhandling. Det er spesielt utfordrende med en samordnet utvikling og forvaltning av sektorbaserte felleskomponenter og tverrsektorielle komponenter. I@A skal fungere som en arena for samhandling gjennom innovasjonsfunksjonen.

En viktig rolle ved en slik samhandlingsarena er å være en pådriver for sikring og styrking av tillitt i digitaliseringsarbeidet slik at ambisjonene ved innovasjon og verdiskaping kan nås.

Det er et mål å framheve Altinn-plattformens funksjonalitet som tillitsplattform og fremme tverrsektorielle samarbeid. I framtiden kan Altinn-plattformen omtales som en tillits- og samhandlingsinfrastruktur for norske virksomheter.

Åpenhet og næringsutvikling

- Altinn-plattformen får raskere tilgang til nye behov

Innovasjonsarbeidet har i økende grad hatt positiv påvirkning på næringsutvikling også utover programvaremarkedet. I 2014, gjennom et samarbeid med Finans Norge (DSOP), har Altinn og tjenesteeiere vist til nyttige resultater som bereder grunnen for videre samarbeid med flere bransjeorganisasjoner og tjenesteeiere.

Det skal bli enklere og mer attraktivt for næringsliv og tjenesteeiere å bruke Altinn i utprøving av idéer som forenkler, forbedrer og fornyer. Altinn som plattform må åpnes opp ytterligere og gjøres mer tilgjengelig for interessentene. Altinn skal mestre kombinasjonen av å håndtere innebygd personvern og samtidig gi mest mulig tilgjengelighet til løsningen utenfra.

⁸ OECD-rapport «[Data-driven innovation for growth and well-being](#)» (oktober 2015)

3.4.2 Hovedmål og delmål

Offentlig-privat samarbeid: Altinn skal fungere som en akselerator for innovasjon og næringsutvikling og tilrettelegger for verdiskaping i samfunnet

Delmål 1: Altinn skal styrke samfunnets evne til endring og fleksibilitet gjennom innovasjon og samarbeid nasjonalt og internasjonalt

- Styrke samhandling med offentlige aktører som Difi, KS og Innovasjon Norge slik at innovasjonsrelaterte initiativer hos disse aktører kan bedre utnytte Altinns muligheter og forsterke dialog med tjenesteeiere gjennom eksisterende fora. Samhandlingen skal stimulere entreprenørskap i forvaltningen gjennom innovasjonssamlinger som øker innovasjonsgraden hos offentlige og private virksomheter. Samhandling skal også forenkle dialogen mellom næringslivet og forvaltningen.
- Etablere et formelt samarbeid med prioriterte interesse- og bransjeorganisasjoner, aktører innen forskning og akademia og nordiske og europeiske innovasjonsmiljøer, herunder nasjonale og grensekryssende nasjonale plattformer og standarder innen digitalisering og informasjonsdeling.
- Bygge på samarbeidet med aktører i virkemiddelapparatet for å nå ut til gründermiljøer og inkubatormiljøer. Dialogen og aktiviteter skal bidra til utforskning av nye former for tjenesteyting og offentlig-privat samproduksjon av tjenester.
- Undersøke potensialet i nye modeller for dataeierskap og kontroll som virkemiddel for å gjøre deling og gjenbruk av data enklere, samt sikre muligheten for etisk bruk av kunstig intelligens, og samhandling mellom autonome maskiner, organisasjoner og individer. Herunder konsepter som "Mine Data", "Digital tvilling" og lignende. Arbeide for å få innsikt i fremtidens behov og utfordringer på området og for å utvikle solide konsepter for fundamental tillitsinfrastruktur i fremtiden.

Delmål 2: Altinn skal legge til rette for at tjenesteeiere og aktører innen digitalisering kan utnytte potensialet i Altinn, og raskt teste ut og få satt nye løsninger i produksjon

- Etablere et utprøvningsmiljø – Altinnlab - som skal gi tjenesteeiere, produkt-leverandører og systemintegratorer muligheter for enkel og rask tilgang for uttesting av nye konsepter.
- Gi innsyn i relevant Altinn-kildekode, kodeeksempler og åpne opp for bidrag fra tjenesteeiere, andre miljøer og IKT-næring, slik at markedet kan benyttes mest hensiktsmessig.
- Etablere et eget område for trendovervåkning og teknologiutvikling sammen med aktører fra eksisterende og utvidet Altinn-samarbeid.

Delmål 3: Altinn skal være en pådriver for aktiviteter og verktøy som bidrar til optimal oppgavedeling mellom forvaltning og næringsliv

- Etablere verktøy og tilhørende roller for innhenting og bearbeiding av idéer, deling av idéer med aktører fra samhandlingsarena samt involvering av øvrige etablerte arenaer. Etablere en «innovasjons-radar» bestående av verktøy for å rapportere framdrift på innovasjonsaktiviteter på tvers av ulike styringsdimensjoner.

- Etablere et verktøy og tilhørende roller for kommunikasjon, formidling og profilering av Altinns idéarbeid med deltakere i samhandlingsarena, ulike målgrupper eksternt inkl. media.
- Etablere et åpent møtested for offentlig og privat virksomheter, med et tverrfaglig og tverrsektorielt kraftsenter for innovasjon som politisk redskap
- Etablere et Nasjonalt Senter for Innovasjon.
 - En effektiv driver for innovasjon i og rundt offentlig sektor – åpent for alle.
 - Nye innovative forretningsmodeller - basert på nye teknologiske muligheter.
 - Flere offentlig-private konsepter basert på tilgang/distribusjon til/av offentlige data.
 - Bidra til utvikling av nye samhandlingsmønstre på tvers av stat-kommune-næringsliv.
 - Markeds- og trendovervåking
 - Ide- og konseptutvikling
- Utviklet I@A til et kjent og aktivt økosystem for tversektoriell innovasjon innen 2022
 - Forum, nettverksmøter, Hackathons, Ideathons osv

Delmål 4: Altinn og Informasjonsforvaltning driver aktiv verdiskapning og næringsutvikling gjennom "Digital Transformasjon"

- Gjennom å bidra med Altinn og Informasjonsforvaltning som likestilt infrastruktur, kan privat sektor selv, spesielt gjennom sine næringsorganisasjoner, etablere nye forretningsmodeller og verdiøkende tjenester

3.4.3 Milepæler

OM TO ÅR: Innovasjonsfunksjon og akselerert tjenesteutvikling

- Altinn-plattformen med nødvendig skalerbarhet og robusthet på en moderne teknisk plattform.
- Enkelt å bygge, teste nye konsepter i egne sandkasser og Altinnlab.
- Etablert et Showcase studio med fokus på store gevinster med samproduksjon mellom stat, kommune og næringsliv/gründere.
- Opprettet en innovasjonsfunksjon basert på et rammeverk som skal brukes både strategisk og operativt.
- Reelle demoer av proaktive tjenester.

OM FEM ÅR: Økosystem for tversektoriell innovasjon

- En effektiv driver for innovasjon i og rundt offentlig sektor – åpent for alle.
- Et åpent Altinn for privatpersoner og virksomheter og utviklere.
- Nye innovative forretningsmodeller - basert på nye teknologiske muligheter.
- Fremme Altinn som offentlig skyinfrastruktur - åpnet opp for næringslivet
- Flere offentlig-private konsepter basert på tilgang/distribusjon til/av offentlige data.
- Bidra til utvikling av nye samhandlingsmønstre på tvers av stat-kommune-næringsliv.
- Etablere Altinn som en nasjonal digitalinfrastruktur

4 Avgrensning

Merk:

Avgrensningene beskrevet her er basert på dagens juridiske og formålsbegrensning. Noen av disse vil nødvendigvis måtte bli justert ift. det overnevnte arbeidet for å nå målet om å likestille bruken av Altinn for privat og offentlig sektor, se kap. 3.3.4 Delmål 5.

Altinn er en organisasjon, et samarbeid og en teknisk plattform. Altinn er for alle, men ikke *alt* for alle.

For å beskrive hva Altinn ikke skal arbeide med, kan vi ta utgangspunkt i de definerte nivåene for interoperabilitet, slik de er definert i European Interoperability framework (EIF)⁹.



Figur 1, European Interoperability framework

Styring og forvaltning av samhandlingen

Altinn er organisert som en avdeling ved Brønnøysundregistrene og styringsmessig underlagt Nærings- og fiskeridepartementet (NFD) frem til 1.1.2020. Da blir Altinn og deler av DIFI slått sammen til et nytt digitaliseringsdirektorat. På alle strategiske satsingsområder vil Altinn ta hensyn til Skate-arbeidets visjon og målbilder for offentlig digitalisering ved hjelp av felles løsninger, innenfor styringssignaler gitt av regjeringen.

⁹ [Annex 2](#) to the Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of Regions.

Altinn kan **ikke styre etatenes prioriteringer eller valg av løsninger for digitalisering** da dette er den enkelte etatens ansvar, men vil i størst mulig grad gi innspill til felles styrings-signaler i Digitaliseringsrundskrivet fra Kommunal- og Moderniseringsdepartementet.

4.1.1 Juridisk samhandlingsevne

Tjenester i Altinn skal benyttes i henhold til regelverk. Altinn leverer infrastrukturen som ligger til grunn for tjenesteutviklingen, og ikke tjenesten i seg selv. For eksempel tilbyr Altinn et verktøy for utvikling av skjema og bistand ved behov, mens tjenesteeier selv utvikler og har ansvar for spørsmål og beregninger i skjemaet. Tjenesteeierne er ansvarlige for innhold og at tjenestene som kjører på plattformen er i henhold til gjeldende regelverk.

Det ansvaret må tas av en fagetat. For eksempel er det etablert en egen organisasjon som forvalter A-ordningen og dermed sikrer at tjenestene dekker alle juridiske krav.

Altinn-organisasjonen vil være pådriver for forenkling. I dette inngår å avdekke behov for regelverksendringer som må gjøres for å oppnå effektivitet og enkelhet. **Altinn vil ikke drive fram regelforenklingen selv, men påpeke behovet og mulighetene overfor ansvarlig myndighet.**

Altinn skal støtte utviklingen av et hjemmelsregister og bruke det, men det skal ikke bygges som en del av Altinn-plattformen. Når det etableres en datakatalog med oversikt over hvilke dataelementer som finnes i offentlig sektor vil denne også ha oversikt over hvem som har tilgang til det enkelte dataelement (f.eks. personnummer) og under hvilke omstendigheter tilgang gis. Altinn bruker denne informasjonen når tilgang skal gis til dataelementet.

4.1.2 Organisatorisk samhandlingsevne

Altinn er bygget på samarbeid på tvers av offentlig sektor og er en del av en nasjonal struktur av felleskomponenter. Den overordnede styringen av samspillet og ansvarsfordelingen mellom de nasjonale felleskomponentene gjøres i Skate. **Altinn forholder seg til innspill og føringer fra Skate, og vil også bidra inn i arbeid med en overordnet virksomhetsarkitektur for digitalisering i offentlig sektor på nasjonalt nivå.**

Altinn vil også bidra inn i utvalgte fora og initiativer for samarbeid mellom offentlig og privat sektor på digitaliseringsområdet.

Altinn har godt samarbeid med systemleverandører, spesielt på økonomiområdet. Det er behov for å utvide samarbeidet til å gjelde andre typer sluttbrukersystemer f.eks. innen helse, landbruk og sak-arkiv-systemer. En viktig forutsetning for dette samarbeidet er **at Altinn ikke skal bygge løsninger som går inn i etatenes eller brukervirksomhetenes «indre liv»**, men konsentrerer seg om alt som skal til for å få data til å flyte mellom aktørene. For eksempel vil Altinn ikke lage saksbehandlingsløsninger for etatene, men tilby standardiserte grensesnitt som forenkler datafangst og avgivelse fra saksbehandlingssystemene.

Kommunene er og skal være en del av Altinn-samarbeidet. Det er en organisatorisk utfordring. **Altinn tar ikke noen rolle i å samordne kommunenes tjenester og løsninger**, men må sikre muligheten for å lage tjenester basert på felles eksempler, og et forenklet avtaleverk tilpasset kommunestrukturen. **Altinn skal ikke selv utvikle tjenester for kommunene**, men for å sikre utbredelse i kommunesektoren må det etableres et godt samarbeid, og tjenesteutviklingsløsningen må gjøre det enkelt for private aktører å bygge tjenester.

Etatene er selv behandlingsansvarlig for egne data. Altinn vil derfor ikke bygge noen egen forvaltningsorganisasjon med databehandlingsansvar, men er databehandler i henhold til avtale med hver enkelt tjenesteeier/behandlingsansvarlig.

Altinn skal som hovedregel ikke tilrettelegge for tjenester der verken offentlige myndigheter eller offentlige data inngår i dialogen, hvis ikke dette inngår som et lite element i en større prosess knyttet til myndighetsutøvelse. Altinn vil for eksempel ikke tilby en privat virksomhet å lage skjemaer i Altinn for å innhente data fra private, når dataene ikke skal til en offentlig virksomhet. *Merk: Det er blant annet denne avgrensningen som vil bli gjenstand for ny vurdering når arbeidet med å gjøre Altinn tilgjengelig også for privat sektor er kommet noe lenger.*

4.1.3 Semantisk samhandlingsevne

For å få til en enkelhet for brukerne og effektivitet i offentlig sektor er det en forutsetning at vi vet hva informasjonen vi utveksler betyr og hvor vi kan finne den. **Altinn skal ikke utvikle egne felles informasjonsmodeller**, men promotere og benytte felles informasjonsmodeller i tjenesteutviklingen slik at vi gjør det enklere å sette sammen tjenester. Forvaltning av begreper er nært knyttet til etatene og departementenes faglige ansvar og skal ikke gjøres av Altinn.

Altinn skal bidra til at det er mulig å benytte tjenester på tvers av sektorer, og at tjenestene kan settes sammen i prosesser som går på tvers av offentlig sektor. Derfor skal felles norske informasjonsmodeller benyttes. **Altinn skal ikke kreve at tjenesteutviklingen skal skje med utvikling av spesifikke tjenestemodeller.**

Felles begrepsbruk og felles informasjonsforvaltning utvikles gjennom arbeidet i det faglige nettverket rundt informasjonsforvaltning, som ble satt i gang av Skate.

4.1.4 Teknisk samhandlingsevne

Altinn er en teknisk infrastruktur som sikrer at aktørene i økosystemet kan samhandle. Vi skal tilstrebe å videreutvikle løsningene i tråd med faktiske behov og etablerte og hensiktsmessige standarder og løsninger.

Altinn produktstrategi konkretiserer retning og veivalg i den videreutviklingen av de tekniske løsningene på Altinn.

5 Oppfølging og revisjon av strategien

Altinn-strategien 2016 er et overordnet dokument som skal være styrende for bruk og videreutvikling av Altinn. For å sikre dette må strategien operasjonaliseres i form av mer detaljerte planer og strategier, og den overordnede strategien må holdes aktuell med jevnlig revisjoner.

5.1.1 Bruk

En strategi får først verdi i det den blir tatt i bruk. Denne strategien vil være en hjelp i styring av Altinn og får en viktig plass i styringsdialogen. Altinn-organisasjonen skal måles på i hvilken grad målene satt i strategien oppnås, og delmål og strategier fra denne strategien samt fra de mer detaljerte planverkene som operasjonaliserer strategien, vil komme til syne i tildelingsbrev og Altinns styringsparametere.

Strategien skal også ligge til grunn for det daglige arbeidet med styring og videre utvikling av Altinn. Alle som bidrar i dette arbeidet skal være kjent med innholdet og målene, og bruke disse til prioritering av aktiviteter. Det vil også si at Brønnøysundregistrene som generell forenklingsaktør, Altinns forvaltningsorganisasjon og Altinns styringsorganer systematisk skal avstemme aktiviteter, planer, budsjetter og prioriteringer med strategien.

5.1.2 Revisjon

I denne strategien er det satt opp mål og strategier for en lang periode framover. Organisering av offentlig sektor med tilhørende ansvarsområder er **relativt stabilt** og det er mulig å ha **langsiktige målsetninger** for organisering og samarbeid, som man kan jobbe systematisk fram mot.

Teknologiområdet er derimot i **svært rask utvikling**, og det er i **liten grad mulig å forutse** hvilke muligheter som ligger flere år fram i tid. Strategien har forsøkt å ivareta dette ved å ikke si for mye om mål som vil være teknologiavhengige, men heller å sette mål som sikrer teknologiavhengighet. Det vil likevel være behov for å vurdere jevnlig om strategien fremdeles er aktuell og relevant, eller om det er nødvendig med en revisjon.

Dette bør gjøres første kvartal hvert år, i forbindelse med oppsummering av måloppnåelse for foregående år, og før oppstart av det årlige langtidsplanarbeidet i Brønnøysundregistrene.

Selv om strategien strekker seg over en ti-års periode, er det rimeligvis stor usikkerhet knyttet til samfunns- og teknologiutviklingen over så mange år. Det vil være naturlig å levere en ny, fullstendig strategi om fem år, med utgangspunkt i den langsiktige tenkningen her men korrigert ut fra trendene ved neste utsiktspunkt.