

# Altinn for en ny tid

## Altinnstrategi 2016

**Rapport**

15. september 2016





## Forord

Altinn startet som et samarbeid mellom tre etater i en mye enklere verden. Nå må løsningen og samarbeidet forholde seg til et mangfold av konkrete politiske føringer for den samlede digitaliseringen av offentlig sektor. Og spille sammen med en rekke tverrsektorielle og sektor- og etatsvise satsinger og tiltak som i ulikt tempo og på ulike vis vil ta innover seg framtidens teknologiske muligheter.

I perioden april - november 2015 utarbeidet Brønnøysundregistrene et forslag til ny strategi for Altinn på oppdrag fra Nærings- og fiskeridepartementet. Regjeringens ambisjon om å bruke og videreutvikle Altinn som et sentralt virkemiddel for å forenkle hverdagen for næringsdrivende og innbyggere skulle være et særlig tungtveiende premiss for den nye strategien.

Strategien ble utviklet i samråd med berørte statlige etater og andre relevante offentlige virksomheter og tilpasset de mange andre digitaliseringsinitiativene som håndteres parallelt for offentlig sektor i dag.

Arbeidet ble i hovedsak gjort av en intern arbeidsgruppe sammensatt av ansatte med tett og variert kontakt med sluttbrukere, tjenesteeiere og digitaliseringsmiljøene i offentlig sektor. Det ble også holdt bilaterale avklaringsmøter på toppledernivå med sentrale etater, IKT-bransjen og interesseorganisasjoner.

Forslaget ble sendt på høring fra departementet i desember 2015 med svarfrist 11. mars 2016. Etter dette er det gjort noen justeringer på bakgrunn av ca. femti høringsvar som gav ganske entydig støtte til forslaget hovedprioriteringer.

Over en ganske kort periode har mer enn hundre bidragsytere fra virksomheter og organisasjoner vært med på å diskutere elementer i strategien på ulike steg i arbeidet. Jeg takker for alle kommentarer og spennende diskusjoner og ikke minst for det glødende engasjementet fra en lang rekke egne medarbeidere som har bidratt med all sin kompetanse og erfaring.

Brønnøysundregistrene,  
15. september 2016

Lars Peder Brekk  
Direktør



# Altinn for en ny tid

## Strategi 2016

### Innhold

<b>1</b>	<b>Innledning</b> .....	<b>7</b>
1.1	Hva er Altinn? .....	7
1.2	Overordnede føringer for strategien.....	8
1.3	Strategiens omfang og virkeområde .....	9
<b>2</b>	<b>Visjon og verdi</b> .....	<b>11</b>
2.1	Visjon .....	11
2.2	Verdi for ulike interessentgrupper .....	12
<b>3</b>	<b>Fire strategiske satsingsområder</b> .....	<b>15</b>
3.1	Brukerorientering .....	15
3.2	Støtte til myndighetsutøvelse .....	20
3.3	Samhandling .....	23
3.4	Innovasjon og næringsutvikling.....	27
<b>4</b>	<b>Avgrensning</b> .....	<b>31</b>
<b>5</b>	<b>Oppfølging og revisjon av strategien</b> .....	<b>35</b>
	<b>Vedlegg 1 Situasjonen i dag</b> .....	<b>37</b>



## 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.

Til nå er det produsert nærmere 500 ulike elektroniske tjenester på Altinn-plattformen. Dette overgår det som var skissert i regjeringens beslutningsunderlag for investeringen for Altinn II i 2008. Samfunnsgevinstene av investeringen antas også å overstige estimatene fra beslutningsunderlaget i 2008.

Over 4 millioner privatpersoner har en meldingsboks og «arkiv» i Altinn gjennom sitt fødselsnummer. Og over 1 million virksomheter er registrert som brukere gjennom et organisasjonsnummer. Ifølge OECD kan nesten ingen andre land vise til tilsvarende utbredelse av elektroniske tjenester til næringslivet<sup>1</sup>.

Dette gjør Altinn unik i verdensammenheng, ikke minst fordi innrapporteringen skjer gjennom reell selvbetjening - støttet av regnskapsførere/revisor for næringslivets del - uten praktisk bistand fra offentlige organer.

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

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 Altinnstrategien.

### 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 som er spesialisert på privatpersoners og virksomheters digitale kommunikasjon med forvaltningen. Infrastrukturen brukes også til utvikling av tjenester. Tjenestene kjører i infrastrukturen og informasjon om tjenestene gjøres tilgjengelig for brukerne i portalen altinn.no sammen med generell informasjon om å starte og drive virksomhet. Plattformen har nødvendig funksjonalitet knyttet til alt dette.
2. **Altinn-organisasjonen** er organisert som en egen enhet ved Brønnøysundregistrene. Den er spesialisert for å hjelpe offentlig sektor til å utnytte Altinn-plattformen til elektroniske tjenester så de bidrar best mulig til forenkling for brukerne og effektivisering for det offentlige. Organisasjonen har også ansvar for drift, vedlikehold og videreutvikling av Altinn-plattformen og forvaltning av avtaler med tjenesteeiere og leverandører.

---

<sup>1</sup> [Financing SMEs and Entrepreneurs. OECD scoreboard. 2015](#)

3. **Altinn-samarbeidet** består av flere arenaer for læring og informasjonsutveksling knyttet til digitalisering. Samarbeidet skal bidra til å samordne virksomhetenes behov og realisere gevinstene av Altinninvesteringen gjennom videreutvikling av organisasjon og plattform. For offentlige virksomheter som har skjemaer og tjenester i Altinn (tjenesteeierne), reguleres dette formelt i avtalene med forvaltningsorganisasjonen. Det drives også åpent innovasjonssamarbeid med mange ulike aktører fra privat og offentlig sektor.

### 1.1.2 Generelle krav til Altinnplattformen

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 system innbyggere 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.»*

En strategi for Altinn må spille sammen med de mange andre digitaliseringsinitiativene som håndteres parallelt for offentlig sektor i dag. Koordineringen av slike initiativer skjer i dag mest strukturert gjennom Skate<sup>2</sup>. 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.»*

Brønnpøysundregistrene er aktivt med i dette arbeidet og utreder ikke disse faktorene på nytt, men legger dem til grunn for egen konkretisering i Altinnstrategien.

*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.»*

---

<sup>2</sup> Styring og koordinering av tjenester i e-forvaltning - Strategisk samarbeidsråd. Topplederne fra virksomheter med ansvar for nasjonale felleskomponenter er faste medlemmer.



I Digitaliseringsrundskrivet<sup>3</sup> har Kommunal- og moderniseringsdepartementet gitt pålegg og anbefalinger vedrørende digitalisering i offentlige forvaltningsorganer. Om Altinn sies det der at:

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

### 1.3 Strategiens omfang og virkeområde

En kortsiktig strategi for Altinn ble besluttet i desember 2012<sup>4</sup>. Den la mye av vekten på å sikre løsningens stabilitet. Etter dette har Brønnøysundregistrene gjennomført en rekke tekniske og organisatoriske tiltak for å styrke Altinn som teknisk løsning. Det er dette arbeidet som gjør det mulig å sette seg nye mål i en ny, langsiktig strategi.

Den nye strategien viser ikke bare hvordan selve *Altinnplattformen* skal underbygge potensialet for offentlig digitalisering men behandler også hvordan Brønnøysundregistrenes *aktiviteter* skal bidra til at potensialet utnyttes optimalt.

**Altinnstrategi 2016** skal gjelde for

- den tekniske **Altinnplattformen** med tjenester, verktøy og informasjonsportal og tilhørende aktiviteter for utvikling, drift og support
- Altinns **forvaltningsorganisasjon** som ivaretar forholdet til tjenesteeierne, leverandørene og Altinnsamarbeidet
- andre aktiviteter ved Brønnøysundregistrene som skal bidra til at Altinn gir maksimal forenkling **og effektivisering** for brukere og myndigheter.

Evalueringen av Altinn II-programmet, som ble gjort i 2015, påpeker at intensjonen om å utvikle en solid pådriverrolle for gevinstrealisering gjennom Altinn ikke er innfridd. Det siste kulepunktet er spesielt myntet på å støtte denne intensjonen bedre.

Rollen som pådriver harmonerer med Brønnøysundregistrenes overordnede målbilder som forenklingsaktør. I denne rollen ligger også aktiviteter for å øke tallet på tjenesteeiere og utvikle mer helhetlige tjenester i tråd med strategiske mål.

---

<sup>3</sup> Regjeringen.no - [Rundskriv H-17/15](#), 20.11.2015

<sup>4</sup> [Ny strategi for Altinn](#), NHD desember 2012



## 2 Visjon og verdi

### 2.1 Visjon

Strategi 2016 bygger på følgende visjon for Altinn:

---

#### **Sikkert 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.

Felles for alle aspektene er at de må ivaretas helt fra starten; de 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.

##### **Samspill**

Samspillet mellom samarbeidende aktører på mange nivåer er den største 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.

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 samfunnsnytte.

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.

##### **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 Verdi for ulike interessentgrupper

Altinns interessenter vil ha ulik bruk og nytte av Altinn og derfor forskjellige perspektiver på verdiforslag og nøkkelegenskaper. Nedenfor beskrives innvirkningen på interessentgruppene av henholdsvis dataformidling og gjenbruk av infrastruktur. Gevinster knyttet til helhetlig tilgang til informasjon på altinn.no er ikke tatt med her.

### 2.2.1 Formidling av strukturert informasjon

#### Sikkert

- **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. En kvittering fra Altinn er brukerens garanti for at informasjonen formidles til riktig mottaker innen fastsatt tid. Forsendelser som er arkivert i Altinn vil alltid være tilgjengelig for brukeren.
- **Forvaltningen:** 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. En lesekvittering fra Altinn er tjenesteeiers garanti for at autorisert sluttbruker har mottatt tilsendt informasjon.
- **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

- **Sluttbrukere:** Sluttbrukere kan enkelt utveksle strukturert informasjon med forvaltningen og andre – via sitt fagsystem, Altinn-portalen, tjenesteeiers portal eller tredjepartskanal.
- **Forvaltningen:** Verktøyene for tjenesteutvikling og oppfølging er enkle å ta i bruk og gir full frihet til å etablere og forvalte nødvendige kanaler for flyt av strukturert informasjon.
- **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

- **Sluttbrukere:** Ved å bruke Altinn som transportkanal for strukturerte data blir arbeidsprosessene effektive og strømlinjeformede.
- **Forvaltningen:** Altinn tilbyr verktøy for effektiv forvaltning av meldingsspesifikasjoner og kanaler for flyt av strukturert informasjon. Når kanalene er etablert vil Altinn håndheve informasjonsstrukturen slik at myndighetene kan bruke tiden sin mer effektivt.

- **Tredjepart:** Det er effektivt å etablere og forvalte systemer som benytter de kanaler og tjenester som publiseres på Altinn. Altinns API-er er underlagt et forutsigbart endringsregime.

## 2.2.2 Gjenbruk av infrastruktur og digitale tjenester

### Sikkert

- **Sluttbrukere:** Sluttbrukere kan forholde seg til et enhetlig sikkerhetsregime på tvers av tjenesteeiere. Ved å benytte Altinn som tillitsinfrastruktur kan brukerne velge hvem som skal ha tilgang til deres informasjon.
- **Forvaltningen:** Forvaltningen kan gjenbruke Altinns infrastruktur for å etablere sikre sluttbrukertjenester. Ulike tjenesteeiere kan samarbeide om å tilby sammensatte tjenester for helhetlig arbeidsflyt og informasjonsutveksling på tvers.
- **Tredjepart:** Med et felles sikkerhetsregime på tvers av tjenesteeiere vil systemleverandører og andre tredjeparter kunne utvikle verdikjeder som benytter tjenester fra ulike tjenesteeiere «under panseret».

### Enkelt

- **Sluttbrukere:** Sluttbrukere kan på en enkel måte legge 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.
- **Forvaltningen:** Det er enkelt å benytte Altinns infrastruktur og etablere tjenester som gjenbraker egne og andres tjenester. Informasjon kan deles på tvers av tjenesteeiere der det foreligger hjemmel eller brukers samtykke.
- **Tredjepart:** Ettersom alle tjenester er tilgjengelig på samme endepunkt, med felles teknisk infrastruktur og teknisk interoperabilitet er det enkelt å sette sammen ulike tjenester til nye, verdikjeder

### Effektivt

- **Sluttbrukere:** Ettersom ulike aktører med hjemmel eller med brukerens samtykke kan hente fram den samme informasjonen slipper brukerne å innrapportere samme informasjon flere ganger.
- **Forvaltningen:** Når infrastruktur og teknisk interoperabilitet er håndtert av Altinn kan tjenesteeiere fokusere på funksjonalitet høyere i verdikjeden og dermed bruke sin fagkompetanse mer effektivt.
- **Tredjepart:** Ettersom ulike tjenester er tilgjengelig på samme endepunkt er både etablering, gjenbruk og forvaltning mer effektivt enn om tredjepart skulle forholdt seg til flere endepunkter med ulike regimer for teknisk interoperabilitet, endringsstyring og brukerstøtte.



### 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**  
Vektlegges særskilt i tråd med generelle politiske føringer, strategimandater og Skates prioritering
- **Støtte til myndighetsutøvelse**  
En kjerneoppgave for Altinn er å bidra til at offentlige myndigheter kan transformere regelverk til vedtak gjennom mest mulig automatisert støtte til saksbehandling og god dialog med brukerne
- **Samhandling**  
Stor effektiviseringseffekt i avanserte tjenester forutsetter samhandling mellom aktører og løsninger i offentlig forvaltning, på tvers av den enkelte myndighetsoppgaven
- **Innovasjon og næringsutvikling**  
Behandles som særskilt satsingsområde for å 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. Dette oppsummeres så i et hovedmål med ulike delmål og tiltak for å gjennomføre satsingen på det enkelte området i strategiperioden. Vedlegg 1 gir en nærmere og mer generell gjennomgang av situasjonen i dag.

De strategiske tiltakene er ikke en uttømmende beskrivelse av hva det krever å oppfylle det enkelte delmålet. De vil dessuten bli revurdert i planer for oppfølging av strategien.

#### 3.1 Brukerorientering

Satsingsområdet «Brukerorientering» fokuserer på personer og organer som forholder seg til og samhandler med det offentlige, det vil si «sluttbrukere» i Altinns terminologi<sup>5</sup>. Dette samsvarer med brukerbegrepet i Digital agenda.

Brukerorientering gir effekter for både sluttbrukere og tjenesteeiere.

I tillegg til den mest opplagte gevinsten; økt tilfredshet hos privatpersoner og virksomheter, vil bedre brukerorientering føre til bedre datakvalitet på grunn av færre misforståelser og mindre underreportering og feilreportering. Det offentlige kan spare mye tid til brukerstøtte og feilretting. At brukerne har forstått alle spørsmål og levert korrekte data er en forutsetning for riktig saksbehandling og dermed for deres rettssikkerhet.

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

«Offentlige tjenester med brukeren i sentrum» er en av fem hovedprioriteringer i *Digital Agenda for Norge*.

---

<sup>5</sup> De som bruker Altinn til å utvikle tjenester, ivaretas under satsingsområdet Støtte til myndighetsutøvelse.

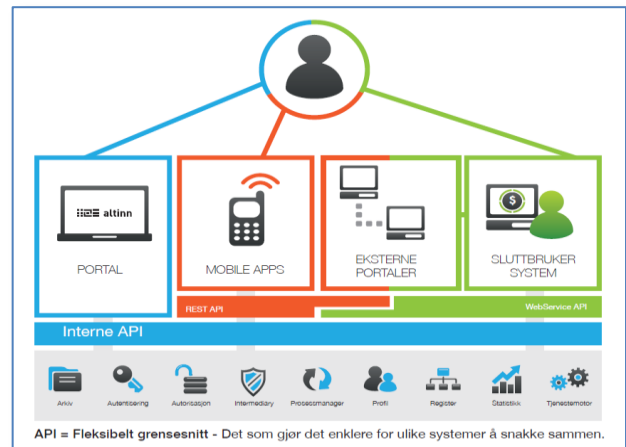
### 3.1.1 Status og utfordringer

Gjennom undersøkelser rundt brukernes opplevelse av offentlige digitale tjenester ser vi at innbyggere opplever at det er lettere å utføre oppgaver over internett i 2015 enn i 2013<sup>6</sup>.

Altinns årlige brukerundersøkelser<sup>7</sup> viser at brukerne overordnet sett er fornøyde med Altinn-løsningen, og trekker fram at dialog og informasjon med flere aktører i offentlig sektor samlet på ett sted er en styrke, men forbedringspotensialet er likevel stort. Brukertester og henvendelser til Altinn brukerservice viser at Altinn oppleves som informasjonstungt og vanskelig å bruke for mange.

#### Å leve opp til brukernes forventninger

Brukernes forventninger er i konstant bevegelse og en løsning som oppleves moderne i dag, kan oppleves som utdatert om kort tid. I samsvar med føringer fra *Digital Agenda for Norge* vil reel involvering av brukerne være svært viktig for videreutviklingen av Altinn. Brukerne forventer at digitale løsninger er enkle og at man kan gjøre alt fra mobiltelefonen. Ved bruk av Altinns åpne grensesnitt (API) kan tjenesten ha et fritt valgt design, for eksempel i tjenesteeiers egen portal eller som en app.



Figur 1: Bruk av Altinns åpne grensesnitt

Hva som er best for å løse brukerens behov, vil variere. Altinns API er et godt utgangspunkt for å realisere brukervennlige tjenester. Samtidig må portalen altinn.no også tilpasses for bruk på alle enheter.

Altinn oppfyller alle de obligatoriske kravene i forskriften, men det er på et minimumsnivå. Altinn må stille høyere krav til universell utforming, både når det gjelder tekniske krav og mer ikke-tekniske krav som for eksempel kan avhjelpe de mange med lese-/ skrivevansker og andre kognitive funksjonsnedsettelse. Universell utforming gir gevinst også for andre enn de som har særlige behov, og vil bedre tilgjengeligheten for alle brukergrupper.

#### Tjenesteeiernes ansvar

Altinnorganisasjonen har ansvar for utvikling og tilrettelegging av informasjon mens den enkelte tjenesteeieren har ansvaret for selve tjenesten. For brukerne er denne nyanseringen ikke lett å forstå.

Altinns innflytelse på sluttbrukerens opplevelse av digitaliserte tjenester har dermed vært 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 så brukervennlig som mulig, må Altinn-organisasjonen kunne støtte opp om tjenesteeiernes arbeid for å ivareta sluttbrukerne på beste måte så langt det trengs, avhengig av tjenesteeiernes egen kompetanse. Dette bør være en naturlig del av Altinnorganisasjonens helhetlige kvalitetssikring av tjenester.

<sup>6</sup> Se [nøkkeltall på difi.no](http://nøkkeltall.på.difi.no)

<sup>7</sup> Se Altinn.no - [Om Altinn](#)



### En felles inngang

Intervjuer og brukertester viser at mange synes det er vanskelig å finne frem til offentlige tjenester, både i Altinn og andre steder.

*Digital Agenda for Norge* peker på viktigheten av at brukernes ståsted legges til grunn, og at tjenester samordnes i henhold til hva som er naturlig for brukeren<sup>8</sup>. Brukeren skal ikke behøve å kjenne til hvordan det offentlige er organisert for å få oversikt over plikter og rettigheter og få tilgang til offentlige tjenester. Derfor suppleres de tradisjonelle etatsportalene med ulike fellesportaler for å gi overordnet oversikt.

Utviklingen i andre land, som for eksempel Danmark og England, går i retning av å samle all informasjon fra det offentlige på ett sted. I Norge har vi flere samleportaler med til dels overlappende innhold.

### Innbyggertjenester i Altinn

Skillet mellom når man opptrer som privatperson og når man opererer som 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 bør i større grad åpne opp for at det kan realiseres flere innbyggertjenester.

### Eierskap til egne data

Brukere og næringsorganisasjoner vil ha råderett over de dataene som er avgitt til offentlige myndigheter, og ønsker selv å kunne tillate viderefremføring av opplysninger til andre formål overfor så vel private som offentlige aktører.

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»*

Stortingsmeldingen sier også at

*«Virksomhetene kan med fordel ta i bruk personvernvennlig teknologi for å ivareta krav til innsyn i egne opplysninger».*

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

Tilgjengeliggjøring og gjenbruk av data på en slik måte 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.

---

<sup>8</sup> [Digital agenda for Norge, kap 6.2](#) Helhetlige digitale tjenester – digitalt førstevalg styrkes

### 3.1.2 Hovedmål og delmål

---

## 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 skal møte brukernes forventninger til dagens digitale løsninger

- For å oppnå forenkling for privatpersoner og virksomheter og sikre at tjenester tas i bruk og digitaliseringsgevinster kan realiseres skal Altinnorganisasjonen kjenne brukernes behov og forventninger og drive reell brukerorientert videreutvikling av Altinnplattformen.
- For å sikre at digitale tjenester er tilgjengelige for brukerne der de er, og at de tas i bruk skal Altinn-løsningen videreutvikles med et enkelt design tilpasset alle skjermstørrelser.
- For å gi alle brukergrupper mulighet til å benytte digitale tjenester og unngå at tjenesteeiere har behov for å opprettholde alternative kanaler for skriftlig kommunikasjon (papir) skal Altinn skal være universelt utformet ut over pålagte krav.

### Delmål 2: Altinnorganisasjonen skal være pådriver for brukervennlige tjenester realisert i Altinn

- God brukskvalitet bidrar til god datakvalitet, som igjen fører til mindre kostnader til brukerstøtte og feilretting hos tjenesteeiere, og bedre kvalitet på saksbehandling og påfølgende vedtak. Derfor skal Altinnorganisasjonen øke egen kompetanse på brukskvalitet slik at den kan veilede tjenesteeiere om hvordan de kan lage gode brukervennlige selvbetjeningsløsninger i Altinn.
- For at alle brukergrupper skal kunne benytte digitale selvbetjeningstjenester skal Altinnorganisasjonen være rådgiver for tjenesteeiere på hvorfor og hvordan de skal sørge for at deres digitale tjenester er universelt utformet.
- For å oppnå fornøyde brukere som vet hva de skal gjøre og leverer god datakvalitet til riktig tid skal Altinn tilby tjenesteutviklingsverktøy som gjør det enkelt å realisere brukervennlige tjenester.

### Delmål 3: Altinn skal presentere offentlig informasjon enkelt og lett tilgjengelig, og sikre at brukerne enkelt finner fram til digitale tjenester

- For å få fornøyde brukere som finner fram og får ivaretatt sine plikter, rettigheter og muligheter overfor offentlig sektor samt bidra til å opprettholde den tilliten som i dag finnes mellom privat og offentlig sektor skal innholdsstrategien for Altinn informasjonsportal oppdateres og forholdet til norge.no vurderes.
- For å sikre god informasjon og hensiktsmessig arbeidsdeling med andre informasjonsportaler skal Altinn ha en godt tilpasset organisatorisk og redaksjonell struktur og samarbeidsform for arbeidet med innhold på altinn.no.

### Delmål 4: Innbyggertjenester skal i høyere grad realiseres i Altinn for å oppnå gjenbruk og ensartet utforming av tjenester

- For å bidra til at digitalisering gir både kvalitets og effektiviseringsgevinster for sluttbrukere og offentlig sektor skal Altinn styrke dialogen med relevante offentlige aktører med sikte på å få større fart på digitaliseringen av innbyggertjenester.

- For å oppnå en helhetlig prioritering som gir best mulig avkastning på digitaliseringsinvesteringer skal Altinn fasilitere samarbeid med offentlige etater for å prioritere og realisere gode innbyggertjenester.

#### Delmål 5: Brukerne skal kunne styre hvem som har tilgang til deres egne data

- For å oppnå en effektiviseringsgevinst ved gjenbruk av data, for brukere, offentlig og privat sektor skal Altinn ha tilgangs- og rettighetsstyring med samtykke-funksjon (fullmakt) slik at brukere selv kan initiere videreformidling – også til private aktører.
- For å minske dobbeltrapportering og gi mulighet for gjenbruk av data skal Altinn tilby oversikt over data avgitt til, og registrert hos, offentlige myndigheter.
- For å bidra til effektivisering for næringslivet ved at de slipper å oppbevare data i egne systemer når disse allerede finnes i Altinn skal det avklares om Altinn kan ivareta arkivbehov for virksomheter.

### 3.1.3 Milepæler

#### OM TO ÅR: Modnet organisasjon og løsning

- Altinnorganisasjonen har økt modenhet på arbeid med brukerinvolvering, og har innsikt i brukernes behov som en viktig faktor når beslutninger tas.
- Altinnløsningen 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 Altinnorganisasjonen som rådgiver på brukervennlighet og universell utforming.
- Samarbeidet med tjenesteeierne om gode innbyggertjenester 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 ønsker å involveres.

## 3.2 Støtte til myndighetsutøvelse

Utvikling av parallelle 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, selv om den enkelte tjenesten ikke har så stort nedslagsfelt.

Den samfunnsøkonomiske gevinsten av mer automatiserte tjenester er antatt å være stor. Det foreligger ingen gode samlede samfunnsøkonomiske analyser på generelt grunnlag, men denne antakelsen ligger til grunn for så vel de overordnede politiske styringssignalene som for arbeidet i regi av Skate.

### 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 skal være kanal 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. Derfor må det etableres enkle løsninger som tar høyde for å kunne bruke Altinn uten å være tjenesteeier etter dagens modell.

De to siste årenes EUs benchmark for eGovernment, som er den mest dyptgående i Europa, viser at Norge ligger blant de ti ledende europeiske landene på området næringslivsrettede tjenester men bare rundt gjennomsnittet når det kommer til innbyggersiden<sup>9</sup>.

#### Om kommunesektoren

Kommunesektorens utfordringer relatert til digitalisering behandles særskilt i Produktivitetskomisjonens første rapport<sup>10</sup>:

*«En stor del av det offentliges 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.

Opgaver 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 i samsvar med sektorens egen strategiutvikling.

---

<sup>9</sup> Se bl.a. EUs [2015-egovernment-benchmark-factsheets](#)

<sup>10</sup> [Nou 2015:1](#)

### Tjenesteeiernes behov

Altinns tjenesteeiere har signalisert tydelige ønsker om bedre «time to market», enklere bruk av enkeltelementer i løsningen (åpning av plattformen) og bedre formidling av hvilke muligheter og hvilken funksjonalitet som allerede finnes i løsningen. Fra mange blir det også framhevet at tjenesteeierne ønsker sterkere egen kontroll med produksjonssetting av nye tjenester<sup>11</sup>.

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

Å lette tilgangen til «enkeltelementer i løsningen» synes å være blant de viktigste tiltakene for å bedre på denne situasjonen, sammen med økt mulighet for selvbetjening for tjenesteeiere. Prising og finansiering må ta hensyn til at noen trenger bare enkelte deler, samtidig som den helhetlige dialogløsningen fortsatt ivaretas.

### Prioritering og forenkling

Generelt og overordnet skal Altinnorganisasjonens medarbeidere til enhver tid gi målrettet og relevant støtte til effektiv myndighetsutøvelse gjennom digitalisering av prosesser og tjenester.

Både den samlede nytte/kost-effekten av at tjenesten realiseres i Altinn og arbeidets kompleksitet må virke inn på prioriteringen. I et forenklingsspektiv er det naturlig å ta mer hensyn til gevinsten for brukerne enn for myndigheten selv. Prioriteringsmodellen som ble utarbeidet for Altinn II-gevinstrealiseringsprogrammet, vil bli revidert for bedre styring av ressursbruken.

Altinn må i større grad tilby konkret bistand på arkitektnivå til håndtering av komplekse tjenester med stor brukermasse og betydelig samfunns effekt. For å friggi ressurser til dette, må det bli lettere å utvikle og vedlikeholde tjenester med liten kompleksitet uten bistand fra Brønnøysundregistrene. Dette forutsetter en betydelig enklere tjenesteutviklingsløsning.

For potensielle nye tjenesteeiere med enkle digitaliseringsbehov er det viktig å etablere enklere avtaleforhold så terskelen for å ta i bruk Altinn blir lavere enn i dag. Altinn skal være kanalen for utsending av post til næringslivet, også for myndigheter som ikke realiserer egne tjenester i Altinn. Også derfor må det etableres enkle løsninger som tar høyde for å kunne bruke Altinn uten et avtaleregime og forpliktelser etter dagens modell.

## 3.2.2 Hovedmål og delmål

---

### **Altinn skal tilby offentlig sektor relevant, enkel og effektiv støtte til digitalisering**

---

#### Delmål 1: Altinnorganisasjonens støtte til tjenesteutvikling skal prioriteres slik at den gir størst mulig samfunnsøkonomisk nytte

- For å sikre at Altinn utnyttes til forenkling for næringslivet skal Altinn fortsatt prioritere og styrke støtten til tjenesteområdene som innebærer de mest belastende pliktene for næringslivet.

---

<sup>11</sup> Bl.a. i workshop for Altinns samarbeidsgruppe under arbeidet med strategien

- For at alle virksomheter skal kunne benytte Altinn uavhengig av Altinnorganisasjonens kapasitet skal det etableres en enkel løsning for tjenesteutvikling, og etatene skal kunne benytte Altinn selvstendig.
- For å gjøre det enkelt å ta i bruk Altinn for tjenesteeiere med mindre omfattende behov skal det etableres et enklere avtaleregime.
- For å bidra til at sluttbruker opplever en transparent offentlig sektor skal Altinn-organisasjonen foreslå muligheter for tverrsektorielle tjenester og plattformen skal støtte denne typen tjenester.
- For å sikre at Altinn bidrar til digitalisering på tvers av forvaltningsnivåer, med påfølgende samordningsgevinster, skal det etableres et tett samarbeid med KS, og avtaler, prioriteringsregime og prismodell må være tilpasset ulike forvaltningsnivåer.

#### Delmål 2: Altinn skal bidra til at tjenesteeiere enkelt kan ta i bruk løsningen

- For å bidra til rask realisering av tjenester skal det etableres bedre beskrivelser av funksjonalitet og komponenter, og gis praktisk veiledning ved utvikling av tjenester. Det skal også etableres gode fora for kompetansedeling mellom tjenesteeiere.
- For å sikre at tjenesteeiere kan ta i bruk kun de enkeltelementene de ønsker i Altinn skal det etableres grensesnitt for implementering av enkeltstående løsningselementer.
- For å sikre at Altinn tas i bruk og gevinstene kan realiseres skal 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

- For å sikre at tjenesteeieres behov realiseres slik at Altinn-plattformen utnyttes, skal det finnes synlige, tydelige og pålitelige planer og prioriteringer for videreutvikling og drift.
- For å sikre at tjenesteeieres behov realiseres slik at Altinn-plattformen utnyttes, skal videreutvikling av løsningen -både funksjonelt og som en sikker, helhetlig og fleksibel teknisk infrastruktur -skje i samarbeid med leverandører, tjenesteeiere og Altinn-organisasjonen.
- For å sikre at Altinnplattformen tas i bruk skal det være en pris- og finansieringsmodell som gir forutsigbare kostnader for tjenesteeiere over tid.

### 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 enklere avtaleregime for myndigheter 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 tjenester er etablert i samarbeid med KS og de første mastertjenestene (felles utgangspunkt for alle kommuner som vil ta dem i bruk) er realisert i løsningen.
- Altinn videreutvikles i henhold til behov formidlet gjennom Skate- og Altinn-samarbeidet. Altinn videreutviklingsråd er godt etablert slik at videreutviklingsstrategier og dekning av fremtidige brukerbehov samkjøres.

#### OM FEM ÅR: Vekst, modning og kontroll

- Etter etablering av ny finansierings- og prismodell i samsvar med andre felleskomponenter er det blitt lettere å forutsi framtidige kostnader for tjenesteeierne og tilveksten av nye tjenesteeiere skyter fart både i statlig og kommunal sektor.
- Tjenesteeieren selv har kontroll over hele utviklingsprosessen og forvaltningsorganisasjonen konsentrerer seg om kvalitetssikring av tjenester og tjenester som går på tvers av etater, forvaltningsnivåer eller sektorer.
- Strategier, planer og budsjetter for Altinnsamarbeidet 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 departement.

### 3.3 Samhandling

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.

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.

Det krever også solide kunnskaper om regelverk, prosedyrer og teknologi hos alle involverte. Det er nettopp dette Altinnsamarbeidet 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 med bruk av Altinn vil kunne 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 og stadig flere trenger raskt integrasjon mot felleseuropeiske løsninger. Altinn som integrasjonspunkt gir tilgang til løsningene og forenkler integrasjonsarbeidet for den enkelte aktøren betydelig.

Det som behandles i dette kapitlet er samhandling mellom aktører og løsninger i offentlig forvaltning i Norge og med felleseuropeisk infrastruktur.

### 3.3.1 Status og utfordringer

I «Innbyggerundersøkelsen 2015<sup>12</sup>» 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 samhandling i og med det offentlige. Eksempler er autorisasjonskomponent, løsninger for å fordele data til flere etater, formidlingstjeneste, innsendings- og innsynstjenester.

#### Identifiserte utfordringer

Utvikling av digitale tjenester der brukeren møter flere etater og forvaltningsnivåer 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.

---

<sup>12</sup> [Se difi.no/Rapporter og undersøkelser](https://difi.no/Rapporter_og_undersokelser)



I EU foregår det prosesser med å etablere standarder og velge ut komponenter (building blocks) som skal settes i permanent drift i regi av CEF<sup>13</sup>. 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.

### 3.3.2 Hovedmål og delmål

---

## Altinn-organisasjonen skal være pådriver for og tilby infrastruktur for samhandling på tvers av etatsgrenser og forvaltningsnivåer

---

### Delmål 1: Altinnorganisasjonen skal være pådriver og rådgiver for realisering av digital samhandling i offentlig sektor

- For å sikre effektiv ressursbruk i forvaltningen skal Altinnorganisasjonen styrkes for å kunne være en aktiv pådriver og fasilitator for samhandling på tvers av etatsgrenser og forvaltningsnivå.
- For å sikre forenkling skal Altinnorganisasjonen støtte opp om tjensteutvikling på tvers av etatsgrenser og forvaltningsnivåer som tar hensyn til hele eller større deler av brukerreiser, ved bruk av den funksjonaliteten som til enhver tid finnes i Altinn.
- I samarbeid med offentlig forvaltning og aktører innenfor utvalgte sektorer skal Altinnorganisasjonen utrede hvor gevinstene antas å være store for sluttbrukere og/eller for offentlig forvaltning.
- For å hindre dobbelrapportering og redusere tidsbruk ved dialog med det offentlige skal Altinnorganisasjonen i sin deltakelse i relevante fora bidra til forenkling ved å fokusere på og informere om samhandlingsmuligheter.

### Delmål 2: Det skal videreutvikles funksjonalitet i Altinn for å lage helhetlige tjenester som støtter brukerens prosess

- For å bidra til økt samhandling mellom autoriserte parter skal Altinn tilby løsninger som gir effektiv bruk av fullmakter og samtykke.
- For å sikre økt gjenbruk og samhandling skal Altinn tilgjengeliggjøre og tilby anvendelse av grunndata og brukers data for tjenesteeiere.
- Altinn skal tilby oversikt over offentlig sektors data og tjenester for tjensteutviklere for å kunne oppnå at samme informasjon rapporteres bare én gang.
- Altinn skal tilby anvendelse av felles informasjonsmodeller i tjensteutviklingen for å sikre enkel og effektiv tjensteutvikling.

---

<sup>13</sup> [Connecting Europe Facility](#)

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

- For å sikre samhandling skal Altinnorganisasjonen være en aktiv deltaker i utviklingen av en nasjonal referansearkitektur.
- Altinns fellesløsninger skal gjøre bruk av andre nasjonale fellesløsninger.
- Altinns fellesløsninger skal gjøres tilgjengelig for bruk i andre fellesløsninger og utviklere av tjenester.

### Delmål 4: Altinn skal ha grensesnitt og integrasjoner mot europeisk infrastruktur

- Altinnorganisasjonen 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.
- Altinnorganisasjonen skal gjennom dette arbeidet være i stand til å implementere løsninger i Altinn som er tilgjengelige for utvikling av tjenester som krever samhandling mot EU.
- Altinnorganisasjonen skal delta i pilotering av løsninger som skal etableres.
- Altinnorganisasjonen skal samarbeide med nordiske land om å utvikle gode forvaltningsløsninger.

## 3.3.3 Milepæler

### OM TO ÅR: Forberedelser, demonstratorer og oversikt

- Demonstrasjonstjenester som kan vise hva som er mulig, for å sikre at dagens funksjonalitet for samhandling tas i bruk, er lagd og brukes.
- Grensesnitt for administrasjon av, og oversikt over, fullmakter og samtykker for digitale tjenester i og utenfor Altinn er etablert.
- 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 etablert.
- Løsning for visning av oversikter/kataloger over offentlige virksomheters data, tjenester og begreper er etablert.
- Integrasjoner mot tilgjengelig felleseuropeisk infrastruktur er gjennomført.

### OM FEM ÅR: Aktiv tilrettelegging for samhandling

- Forvaltningsorganisasjonen fokuserer på tjenester som går på tvers av etater, forvaltningsnivåer eller sektorer.
- Det er etablert flere etatsoverskridende eller sektorvise prosjekter basert på brukerreiser, som ser på mulige forenklingseffekter ved samhandling mellom flere aktører i offentlig forvaltning.
- 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.

#### På lang sikt – Samhandlingsnav

- Altinn har funksjonalitet for samhandling som benytter informasjonsmodeller for offentlig informasjon og tilgjengelig offentlig informasjon. Funksjonaliteten benyttes som en naturlig del av realisering og forvaltning av tjenester.
- Bruker har tilgjengelig egne applikasjoner som kan sammenstille informasjon om den enkelte fra alle offentlige myndigheter og aktører i privat sektor. 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 Altinnstrategien. Hensikten er at satsingsområdet skal fungere som en akselerator og bidra til raskere retningsendringer for de tre andre områdene.

Det er et mål at IKT-næringen skal kunne utvikle lønnsomme produkter og tjenester ved hjelp av tilgangen til Altinns infrastruktur. 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 12 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. Det er bakgrunnen for innovasjon som en del av et eget satsingsområde i Altinnstrategien, med naturlig tilknytning til næringsutvikling.

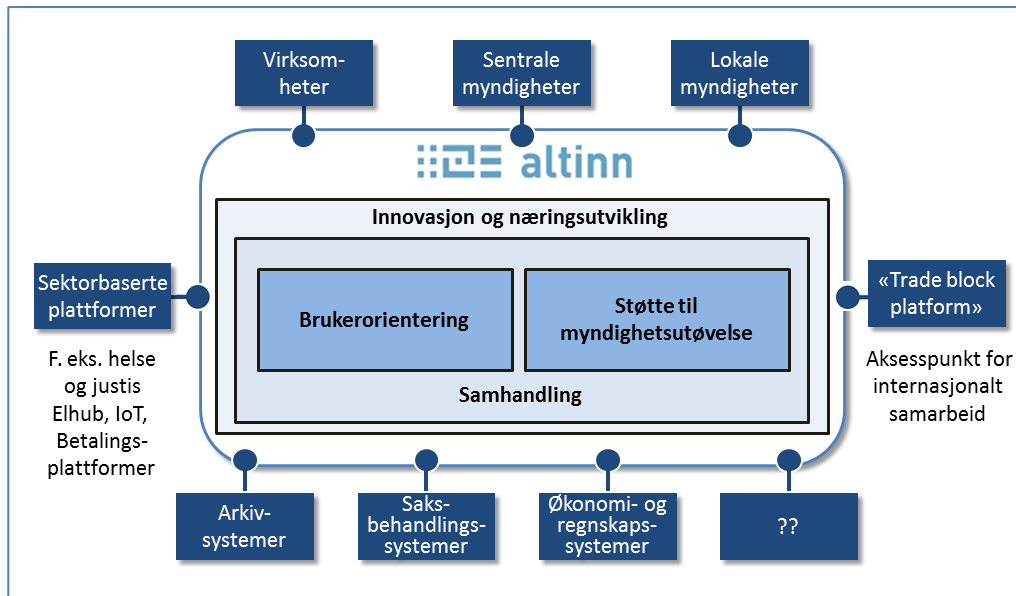
Når tiltakene for innovasjon og næringsutvikling gjennomføres vil det føre til

- Rask realisering av nye løsninger
- Moderne og innovative tjenester
- Gjenbruk og delingskultur
- Selvbetjening
- Involvering av IKT-næringen, også de små

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. Dersom tiltak innen innovasjon ikke gjennomføres, vil effekten kunne være stagnasjon og utdaterte løsninger.

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.

Figur 2 viser hvordan «Innovasjon og næringsutvikling» vil fremheve innovasjonskraften i Altinnplattformen for ulike interessentgrupper samt deres muligheter for å bidra med og styrke egen innovasjon.



Figur 2 Altinn for innovasjon og næringsutvikling

### 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. Ytterligere utdypning av disse tre områdene finnes i vedlegg 1.

#### Innovasjonsaktiviteter

- Altinnorganisasjon styrkes gjennom systematisk idéarbeid

Programmet Innovation@altinn (2008-2015) er avsluttet med gode resultater for Altinn organisasjonen og tjenesteeiere som har deltatt i programmet. I 2016 forberedes aktiviteter for å ta med erfaringene fra programmet med tanke på å etablere en innovasjonsfunksjon i Altinnorganisasjonen.

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. stordata<sup>14</sup>.

Innovasjonsfunksjonen skal fortsatt utnytte den **eksisterende Altinnplattformen** for nye anvendelsesområder og involvering av nye aktører (tjenesteperspektiv), samt identifisere **nye eller endrede funksjonsområder for Altinn** (plattformperspektiv).

#### Samhandling på tvers

- Altinnsamarbeidet 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. Altinn vil etablere en ny samhandlingsarena gjennom innovasjonsfunksjonen.

<sup>14</sup> OECD-rapport «[Data-driven innovation for growth and well-being](#)» (oktober 2015)

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 Altinnplattformens funksjonalitet som tillitsplattform og fremme tverrsektorielle samarbeid. I framtiden kan Altinnplattformen omtales som en tillits- og samhandlingsinfrastruktur for norske virksomheter.

#### **Åpenhet og Næringsutvikling**

- Altinnplattformen får raskere tilgang til nye behov

Innovasjonsarbeidet har hatt begrenset innvirkning på næringsutvikling utover programvaremarkedet. I 2014, gjennom et samarbeid med Finans Norge 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.

### **3.4.2 Hovedmål og delmål**

---

## **Altinn skal fungere som en akselerator for innovasjon og næringsutvikling og få til raskere retningsendringer for de tre andre satsingsområdene**

---

### 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 i forvaltningen. 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 privat-offentlig samproduksjon av tjenester.

### 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 utprøvmiljø – Altinnlab - som skal gi tjenesteeiere, produktleverandører og systemintegratorer muligheter for enkel og rask tilgang til en «sandkasse» 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 Altinnsamarbeid.

#### 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. Kommunikasjon skal dekke norske språk og engelsk.

### 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.

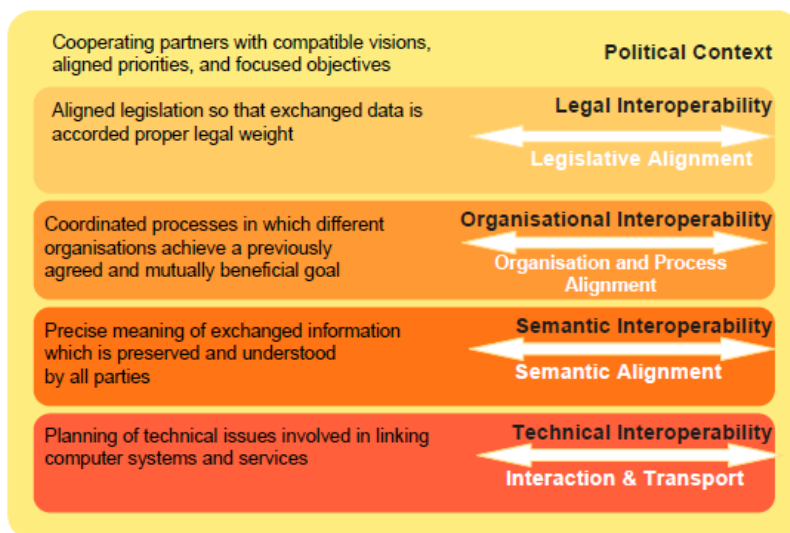
#### OM FEM ÅR: Økosystem for tversektoriell innovasjon

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

## 4 Avgrensning

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<sup>15</sup>.



Figur 3, European Interoperability framework

### 4.1.1 Politisk kontekst

Altinn er organisert som en avdeling ved Brønnøysundregistrene og styringsmessig underlagt Nærings- og fiskeridepartementet (NFD). 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 NFD.

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

### 4.1.2 Juridisk interoperabilitet

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.

Ved utvikling av tjenester som går på tvers av mange etater **vil ikke Altinn kunne ta juridisk ansvar overfor brukeren** for at helheten i prosessen er komplett og korrekt. 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**

<sup>15</sup> [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.

**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.

#### 4.1.3 Organisatorisk interoperabilitet

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 føringene fra Skate, og tar ikke noen selvstendig rolle i å forme virksomhetsarkitekturen for digitalisering på nasjonalt nivå.**

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 skal være en del av Altinnsamarbeidet. 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 ikke tilrettelegge for tjenester der verken offentlige myndigheter eller offentlige data inngår i dialogen.** 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.

#### 4.1.4 Semantisk interoperabilitet

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 er ikke Altinns ansvar** og bør utvikles som en del av informasjonsforvaltningsarbeidet som er satt i gang av Skate da dette er en del av felles infrastruktur for Norge.

#### 4.1.5 Teknisk interoperabilitet

Altinn er en teknisk infrastruktur som sikrer at aktørene i økosystemet kan samhandle. **Altinn skal ikke bare mellomlagre selve dataene som transporteres på infrastrukturen i ett gitt format** (f.eks XML), men benytte informasjonsmodeller som beskriver de lagrede dataene, slik at aktørene kan samhandle uavhengig av hvilket format de foretrekker eller benytter.

Data sendt samlet til Altinn som XML kan splittes og videreformidles til ulike aktører i helt andre formater, for eksempel flatfil eller JSON.

**Altinn benytter leverandørmarkedet til drift av plattformen, og skal ikke levere egne driftstjenester.**

**Altinnorganisasjonen skal ikke levere ferdige tjenester**, men en plattform der tjenesteeierne kan realisere tjenestene med støtte fra Altinnorganisasjonen.



## 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. Altinnorganisasjonen 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 styringsparametre.

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.

### 5.1.3 Operasjonalisering

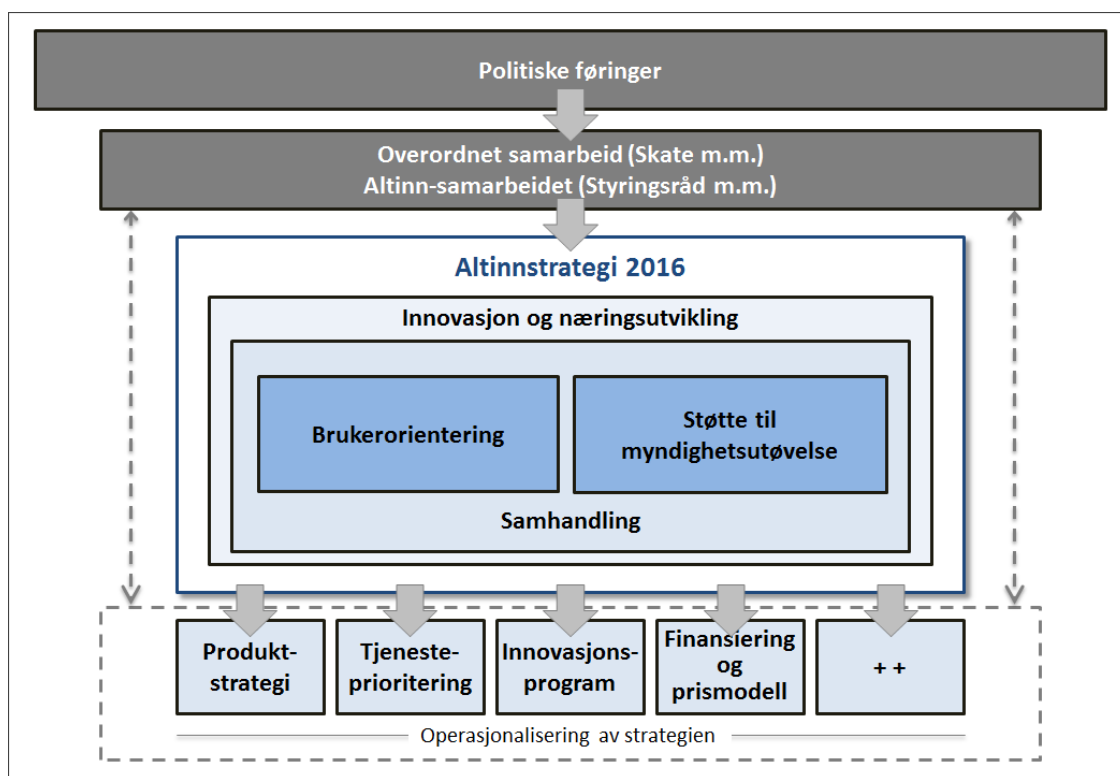
Til enhver tid pågår det en rekke sentrale, regionale og sektorielle digitaliseringsdebatter og -initiativer som kan få omfattende konsekvenser for arbeidet med felles offentlige komponenter og IKT-løsninger. Det er viktig at realisering av Altinnstrategien samordnes med andre politiske føringer og praktiske initiativ, for å sikre effektiv forvaltning og forenkling.

Figur 4 nedenfor illustrerer disse avhengighetene og viser hvordan Brønnøysundregistrene planlegger arbeidet med fordypning og operasjonalisering av strategien, i nært samarbeid med Altinns samarbeidsorganer og de overordnede aktivitetene i regi av blant annet Skate.

Figuren viser også hvordan de **fire satsingsområdene** i Altinnstrategien henger sammen:

**Brukerorientering** og **Støtte til myndighetsutøvelse** ivaretar behovene til de to partene som samspiller ved hjelp av Altinn. **Samhandling** går nærmere inn på hvordan selve samspillet kan tilrettelegges, av betydning for dem begge. Utenpå det hele drives **Innovasjon og næringsutvikling** som skal styrke og øke tempoet i de tre andre satsingene.

De ytterste pilene i figuren går begge veier. Det understreker at konkretiseringene som følger av Altinnstrategien ikke bare påvirkes av overordnede føringer og aktiviteter, men også bidrar tilbake til påvirkning av disse.



Figur 4: Altinnstrategien i kontekst

## Vedlegg 1 Situasjonen i dag

### Bruken av Altinn

Til nå er det produsert nærmere 500 ulike elektroniske tjenester på Altinn-plattformen med gjennomgående høy bruksgrad. Dette overgår det som var skissert i regjeringens beslutningsunderlag for investeringen for Altinn II i 2008. Samfunnsgevinstene av investeringen antas også å overstige estimatene fra beslutningsunderlaget i 2008.

Over 4 millioner privatpersoner har en meldingsboks i Altinn gjennom sitt fødselsnummer. Og over 1 million virksomheter er registrert som brukere gjennom et organisasjonsnummer.

I 2015 leverte dagens tjenesteeiere mer enn 28 millioner meldinger til Altinns meldingsboks. Nesten 3,5 millioner personlige brukere åpnet slike meldinger i 2015. Fra oppstart i 2003 og fram til august 2015 er det sendt inn ca. 112 millioner skjemasett gjennom Altinn og det er sendt ut ca. 83 millioner dokumenter og vedtak fra forvaltningen til brukerne.

Norges befolkning er blant verdens mest digitalt modne og utvilsomt godt rustet for digital kommunikasjon med det offentlige. Bruken av tjenestene i Altinn øker stadig. Antall meldinger sendt fra etater og kommuner til brukernes meldingsboks i Altinn økte med 30 prosent i 2014 mens tallet på meldinger fra kommunene økte med 146 prosent. Nedenfor vises transaksjonsveksten i Altinn fra 2012-2015.

Volumtall 2012 - 2015	2012	2013	2014	2015
Antall transaksjoner inn til Altinn	11 546 071	13 311 055	15 373 707	18 871 320
Antall transaksjoner ut fra Altinn	12 782 720	15 953 074	20 729 628	28 545 654

I 2016 forventes en ytterligere vekst i antall transaksjoner som går gjennom Altinn-plattformen.

Derimot har det vært liten vekst i tallet på tjenesteeiere de siste årene. Med om lag 130 rene statsetater og flere hundre kommuner og fylkeskommuner (selv etter kommunereform), er potensialet for bruk av Altinn langt større enn dagens nivå.

### Interessentene

Samspillet mellom publikum og det offentlige vil alltid være avgjørende for et velfungerende demokrati. I dag foregår samspillet mer og mer på digitale arenaer, og Altinn skal bidra til at den digitale dialogen fungerer mest mulig smidig og ukomplisert.

Altinn skal primært forenkle **brukernes**<sup>16</sup> dialog med **offentlig forvaltning** i forbindelse med den enkelte virksomhetens myndighetsutøvelse. Altinn er relevant på ulike måter i ulike situasjoner, men på tvers av brukergrupper vi vanligvis deler samfunnsaktørene inn i:

- Altinnplattformen er utviklet for å ivareta offentlig datautveksling med både *privatpersoner og næringslivet*. Også for næringsrettet rapportering er det privatpersoner som etablerer selskaper og har roller og eierandeler i dem.
- Rettigheter og plikter gjelder på en rekke områder likt for *næringsliv* og andre *virksomheter*.

<sup>16</sup> I Altinn-terminologi brukes ofte benevnningen «sluttbruker». Det presiserer at vi her ikke inkluderer bruk av Altinns verktøy for å utvikle tjenester.

- Ofte er det like regler for *privat* og *offentlig* sektor, særlig som arbeidsgiver og ved miljørapportering.
- Innenfor det offentlige viskes skillet mellom *statlig* og *kommunal* ut når saksbehandling skal bygge på data og vurderinger fra begge forvaltningsnivåene (for eksempel hvis det statlige politiet skal levere vandelsattest foran tildeling av en kommunal skjenkebevilling).
- Heller ikke for *norsk* og *utenlandsk* sluttbruker er det noen absolutte forskjeller i bruken av Altinn. For utenlandske næringsdrivende med interesser/virksomhet i Norge gjelder i hovedsak de samme rapporteringskrav som for norske. Og EU/EØS-borgere (privatpersoner) som ønsker å drive tjenesteyting i Norge skal ha sine tilbakemeldinger i Altinns meldingsboks når de søker om etablering som faller innenfor EUs tjenstedirektiv.

Mens digitaliserings-strategier og -planer tidligere har beskrevet (slutt)brukersiden som «*innbyggere og næringsliv*» er det i dag naturlig å snakke om «*privatpersoner og virksomheter*», hvor det siste inkluderer alle samfunnsaktører som opptrer overfor det offentlige i en rolle som annet enn privatperson.

Næringslivets hjelpere, slik som regnskapsførere, revisorer og advokater, står i en særstilling som Altinnbrukere når de opptrer som mellomledd mellom virksomhetene og det offentlige. Denne brukergruppen har vært til uvurderlig støtte for å bringe småbedriftene over fra papirbasert kommunikasjon og gjennom sine organisasjoner har de fra første stund vært viktige støttespillere og pådrivere for videreutvikling av Altinn.

Leverandører av sluttbrukersystemer<sup>17</sup> har vært helt avgjørende for Altinns suksess og gjennomslagskraft i næringslivet. IKT-bransjen generelt, som bidragsyter til innovasjon og utvikling for offentlig sektor, vil være gjenstand for større oppmerksomhet i den nye strategien.

Andre interessenter som skal ivaretas er selvsagt **samfunnet generelt**, primært i et næringspolitisk og forvaltningspolitisk perspektiv, slik det i dag styres gjennom Statssekretærutvalget for IKT og forvaltes av Skate. I denne sammenhengen er også relasjonen til EU-initierte og andre internasjonale satsinger vesentlig.

## Utfordringene for offentlig digitalisering

### Krevende koordinering

For å få til gode og effektive tjenester i forvaltningen er det behov for stor grad av samarbeid på tvers av forvaltningsnivåer og over sektorgrenser.

Digitaliseringsutvalget<sup>18</sup> framhevet i 2013 at sektoriell styring og lokal selvråderett kan være til hinder for helhetlig digitalisering av det offentlige. Utvalget trekker blant annet fram følgende trekk ved dagens digitaliseringsarbeid i offentlig sektor:

- Mange strategi- og styringsdokumenter forankret i ulike deler av forvaltningen.
- Sektorielle satsninger som ikke ses i sammenheng: Manglende samhandling og styring.
- Langsomme prosesser med utredninger, konsepter og høringer.

---

<sup>17</sup> Datasystem som benyttes av sluttbruker. De vanligste er økonomi, lønn- og årsoppgjørprogrammer som inneholder data som skal innrapporteres og derfor er integrert med ulike innsendingstjenester i Altinn. Halvparten av trafikken i dagens Altinn kommer fra ca. 90 sluttbrukersystemer.

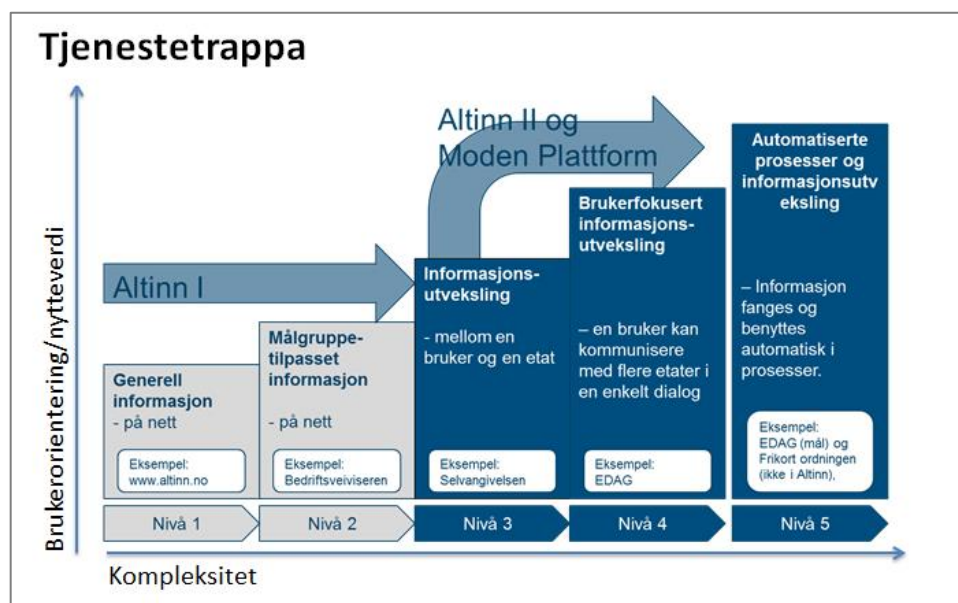
<sup>18</sup> [NOU 2013:2 Hindre for digital verdiskaping](#)

- Omfattende anskaffelsesprosesser som ofte fører til leverandørbindinger.
- Manglende oppmerksomhet om behovet hos innbygger og næringsliv, satsningene tar ofte utgangspunkt i forvaltningsstrukturen og -finansieringen.

Under overskriften «Helhetlig tilnærming» har Skates arbeidsgruppe analysert brukernes generelle behov og kommet fram til hvilken fellesfunksjonalitet som må til for å dekke behovene. Altinn vil være sentral for å kunne sikre en helhetlig ivaretagelse av disse hensynene.

#### For få avanserte tjenester

Tjenestetrappa har vært med oss i tenkingen rundt offentlig digitalisering i snart femten år. Som illustrert nedenfor poengterer den at mer service og brukerorientering innebærer en markant økning i kompleksitet. I den versjonen som gjengis nedenfor er også ulike tiders ambisjonsnivå for Altinn tegnet inn:



Figur 5: Tjenestetrappa - sammenhengen mellom nytteverdi og kompleksitet

De to søylene til venstre omhandler enkle elektroniske tjenester, mens de to neste representerer mer avanserte/interaktive elektroniske tjenester. Det femte trinnet er kommet til senere og dekker blant annet fullautomatisert bruk i prosesser basert på uttrekk fra eksisterende datasystemer.

Det siste vil innebære at brukeren ofte bare vil initiere en prosess og samtykke i bruk av opplysningene sine, men ikke trenger å oppgi noe som allerede finnes et sted i forvaltningen.

Allerede i IKT-meldinga fra 2007<sup>19</sup> poengteres betydningen av dette:

*«Storparten av offentlig sektor står overfor utfordringa med å komme seg frå passiv informasjonsformidling og enkle elektroniske tenester (trinn 1 og 2) til å kunne tilby meir avanserte tenester (trinn 3 og 4). Då først kan offentlig sektor og brukarane hauste store gevinstar av digitaliseringa.»*

Til tross for denne innsikten er det ikke utviklet mange avanserte tjenester i de snart ti årene som er gått. Difis nyeste undersøkelser viser at de fleste offentlige tjenestene fortsatt befinner seg på de nederste trinnene.

<sup>19</sup> St.meld. nr. 17 (2006-2007) Eit informasjonssamfunn for alle

### Behov for leveransetrygghet

For en offentlig myndighet er mye av IKT-løsningenes oppgave å transformere regelverk til vedtak gjennom mest mulig automatisert støtte til saksbehandling. En felles løsning for flere parter med ulike behov og prioriteringer vil kreve et bredt spekter av løsningselementer og funksjonalitet. Myndighetsorganer med ubetinget ansvar for samfunnskritiske oppgaver kan vanskelig godta definisjoner, rutiner, funksjonalitet eller styringssystemer som ikke fullt ut dekker egne behov.

En felles utfordring ved alt samarbeid om felles løsninger er at den enkelte interessenten har begrenset innflytelse på om løsningen vil fortsette å eksistere og utvikle seg i riktig retning til akseptabel kvalitet og kostnad. Samarbeidsløsninger betyr også at det påløper kostnader et annet sted enn gevinsten oppstår. I tillegg til det vanlige problemet med at kostnaden oppstår lenge før det er mulig å hente ut noen gevinst<sup>20</sup>.

### **Altinn som svar på utfordringene**

Som et av de bærende elementene i Skates tenkning, er Altinn godt plassert både for å prege og preges av den sentrale **koordineringen**, godt støttet av organene i Altinnsamarbeidet.

Selv om Altinn startet i det små, måtte utviklingsarbeidet møte ganske ulike og krevende behov fra svært forskjellige tjenesteeiere. Gjennom Altinn II økte kompleksiteten i løsningen betraktelig og den er i dag blant annet bestyrket med en avansert autorisasjonsløsning for tilgangs- og rettighetsstyring - en av de viktigste forutsetningene for å nå de øverste trinnene i **tjenestetrappa**.

Kravet til **leveransetrygghet** imøtekommes generelt av Altinns status i Skatearbeidet og i politiske styringsdokumenter. Dessuten bidrar Altinnsamarbeidet, og ikke minst forvaltningsorganisasjonens daglige samarbeid med etatene om praktisk tjenesteutvikling, til å sikre at løsningen utvikler seg i de(n) retningen(e) som offentlig sektor etterspør.

Det er denne kombinasjonen av faktorer som har gjort Altinn til en suksess som vekker internasjonal oppsikt, selv om resultatene og gjennomføringsevnen ikke alltid har stått i forhold til intensjonene. Det finnes et stort forbedringspotensial på alle områdene og det vil være nødvendig med en tydeligere prioritering av innsatsen.

Altinnstrategien og påfølgende konkretisering tar sikte på nettopp å styrke de egenskapene som gjør *plattformen*, *organisasjonen* og *samarbeidet* til mye av svaret på utfordringene for offentlig digitalisering.

### **Erfaringer fra innovasjonsarbeid i Altinn**

#### Innovasjonsaktiviteter

Programmet Innovation@altinn (2008-2015) er avsluttet med gode resultater for Altinn organisasjonen og tjenesteeiere som har deltatt i programmet. I 2016 forberedes aktiviteter for å ta med erfaringene fra programmet med tanke på å etablere en innovasjonsfunksjon i Altinn-organisasjonen. Funksjonen vil gi innovasjonsarbeidet en sterkere forankring i videreutvikling av Altinn og samtidig øke samarbeid med aktører utenfor norsk forvaltning. Det skal etableres kontakt med nordiske og europeiske innovasjonsmiljøer. Samarbeid med akademia og forskningsledere innen IT-industrien vil også stå sentralt.

Etablering av innovasjonsfunksjonen vil hente innspill fra tiltak som kommer fra myndighetenes strategiske retning for digitalisering - som uttrykkes gjennom blant annet Stortingsmelding 27 «Digital Agenda», samt innovasjonsaktiviteter fra næringsliv,

---

<sup>20</sup> Både finansierings- og styringsutfordringene ved fellesløsninger er grundig drøftet bl.a. i FAOS-rapporten fra 2007. ([Felles IKT-arkitektur i offentlig sektor](#))



forvaltningen, gründer- og forskningsmiljøer. Her nevnes spesielt samarbeidet med Finansnæringen eksemplifisert med utforskning av hvordan f.eks. nye betalingsløsninger og blockchain teknologi kan bidra til forenkling både for næringslivets interaksjoner med det offentlige og ikke minst effektivisering internt i offentligsektor.

Aktiviteter vil engasjere Altinns målgrupper gjennom kunnskapsspredningstiltak som øker forståelse og bruk av Altinn f.eks. Hackathons, Service Jams, innovasjonsseminarer, studieturer og lignende tiltak. I målgruppen inngår også innovasjons- og forskningsmiljøer i tillegg til tjenesteeiere, næringsliv og IKT-næringen. Støtteaktiviteter vil inkludere utforming av nødvendig læringsmaterialer og verktøy. Det må stegvis etableres en robust digital plattform for å drive innovasjonsarbeid på en systematisk og inkluderende måte. Dette må sees i sammenheng med etablering av et eget utprøvningsmiljø (Altinnlab).

Altinn bidrar til økt konkurranseevne for norsk næringsliv. 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. stordata<sup>21</sup>.

Et eksempel er hvordan Norge med Altinn står i særstilling innen digitalisering i forhold til resten av verden, er muligheter for å tilrettelegge for fremveksten innenfor **delingsøkonomien**. Altinn kan legge til rette for nye aktørenes tilgang til autoritative offentlige data og tjenester f.eks. attester, tillatelser og økonomi slik at både tjenesteytere og tjenestebrukere får raskere og sikrere tjenester – også i sanntid. Dette forsterker rollen til institusjonene og er i tråd med regjeringens ambisjoner innen bruk av digitalisering for samfunnets muligheter til økt produktivitet og innovasjon.

Bedre kontakt med internasjonale miljøer er viktig også på kortere sikt; en rekke myndigheter forholder seg til brukere og samarbeidsparter over hele verden og har signalisert økende behov for at Altinn kjenner og ivaretar virksomhetenes digitalisering på en internasjonal arena.

Innovasjonsfunksjonen skal fortsatt utnytte den **eksisterende Altinnplattformen** for nye anvendelsesområder og involvering av nye aktører (tjeneste perspektiv), samt identifisere **nye eller endrede funksjonsområder for Altinn** (plattformperspektiv).

#### Samhandling på tvers

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. Det er likevel gode eksempler på samhandling, som f.eks. innføring av A-ordningen 1. januar 2015. A-ordningen viser potensialet for besparelser for norske virksomheter og forvaltning. Tidsrammen fra idéen ble lansert i 2004 til innføring 1. januar 2015 gir en indikasjon av potensialet for å redusere modningstid.

Et annet eksempel på hvordan Altinn driver samhandling er utviklingen av samtykke-funksjonalitet (brukerstyrt samtykke for deling av data). Basert på en idé fra innovasjonsprogrammet Innovation@altinn er eksisterende funksjonalitet i Altinn oppgradert, slik at brukeren kan gi samtykke til at en tredjepart får midlertidig innsynsrett i et spesifikt sett med opplysninger om brukeren. Løsningen gjør det enklere for brukeren å dele data med private og offentlige virksomheter.

Stortingsmelding 27 «Digital Agenda for Norge» peker til økt samhandling med fokuset på samhandling mellom statlig og kommunal forvaltning og bruk av fellesløsninger som virkemiddel for effektiv digitalisering. Eksisterende samhandlingsarenaer og -former må

---

<sup>21</sup> OECD-rapport «[Data-driven innovation for growth and well-being](#)» (okt 2015)

utvides for å hente effektiviseringsgevinster fra digitalisering raskere. Dette må vise hvordan norske virksomheter kan anvende Altinn på nye måter og må inspirere entreprenører og produktutviklere til å skape nye produkter for et potensielt større marked.

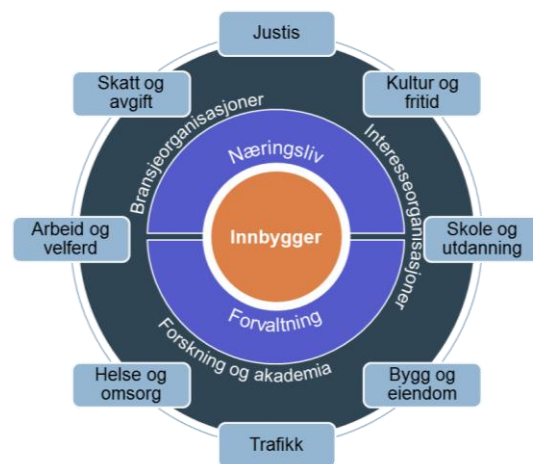
Nye samhandlingsarenaer kan gi forskere og akademisk nyttig empirisk grunnlag for hypoteser og teorier som kan fremme mer tverrfaglighet i utdanning f.eks. mellom juss, IKT, design og forretningsmodeller. Slik kan Altinn også bidra til innsatsen fra virkemiddelapparatet i Norge, f.eks. Innovasjon Norge og Forskningsrådet.

Samhandlingen må også lede til en bedre forståelse av nytte og ansvar ved tilgang til offentlige datasett og Altinns plattformegenskaper som muliggjør trygg deling av data. Det vil kreve samarbeid, med og på tvers av eksisterende og nye partnere, offentlig og privat sektor, akademisk, interesseorganisasjoner og IT-industrien.

Samhandlingen må ta utgangspunkt i en tilnærming der innbyggeren/forbrukeren settes i sentrum og de som betjener deres behov og rettigheter hhv næringsliv og forvaltningen. Figuren nedenfor viser hvordan forskningsmiljøer, bransje- og interesseorganisasjoner kan spille en viktig rolle for at innovasjonsarbeidet kan initieres, koordineres og drives for å oppnå bredere effekt. En slik samhandlingsarena vil utgjøre et økosystem der man kan trekke på kunnskap om teknologiske, kulturelle og designmessige trender av betydning for framtidens offentlige sektor og næringsliv. Aktivitetene skal bidra til å forenkle omstilling og raskere utprøve nye konsepter før de kommer til syne i daglig utvikling og drift.

Samhandlingsarenaen vil styrke eksisterende initiativer som vil utvikle sektorbaserte løsninger i takt med behovet for sammenhengende tjenester på tvers av privat, ideell og offentlig sektorene inkl. behov for stat-kommune samhandling.

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.



Overordnet modell for samhandlingsarena

Målsettingen er å fremheve Altinn-plattformens tverrsektorielle egenskaper og drive videreutvikling av plattformen slik at dens funksjonalitet styrker tilliten til norsk forvaltning og norske institusjoner. I fremtiden kan Altinn-plattformen omtales som en tillits- og samhandlingsinfrastruktur for norske virksomheter.

### Åpenhet og næringsutvikling

Innovasjonsarbeidet i og med Altinn har hatt begrenset innvirkning på næringsutvikling utover programvaremarkedet. I 2014, gjennom et samarbeid med Finans Norge har Altinn og tjenesteeiere vist til nyttige resultater som bereder grunnen for videre samarbeid med flere bransjeorganisasjoner og tjenesteeiere.

Erfaringer fra samarbeidet peker til behovet for å gjøre det enklere og mer attraktivt for næringsliv og tjenesteeiere til 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.

Tilgjengeligheten vil være nyttig for IKT-næringen og andre aktører innen digitalisering som ønsker å utvikle og teste ut nye løsninger, både ved å bruke Altinn på nye måter (tjenesteperspektiv), og ved å kunne tilpasse bruken av Altinn slik at helt nye muligheter åpner seg (plattformerspektiv).

Målsettingen er å drive aktiviteter for idéutforming og prototyping basert på «Government as a Plattform»-konseptet<sup>22</sup> der både entreprenører og interne innovasjonsmiljøer («intraprenører») kan utvikle og teste nye løsninger med Altinn som en plattform og med tjenesteeiere som støttespillere. Ved å gi disse aktørene tilgang til både relevante kodeeksempler og en «sandkasse» for utvikling og utprøving, vil de enkelt kunne vurdere nye konsepter og bidra tilbake med innspill til endringer i plattformen. Det må stegvis etableres et eget teknisk miljø for produktutvikling og idéutvikling som også må driftes i regi av innovasjonsfunksjonen. Et slikt digital lab er tenkt utviklet sammen med både samarbeidspartnere og aktører med stor påvirkningskraft og internasjonalt fokus f.eks. virkemiddelapparatet ved Innovasjon Norge og Forskningsrådet. Altinnlab må også sees i sammenheng med samhandlingsverktøy omtalt under Innovasjonsaktiviteter.

I løpet av strategiperioden vil det utforskes muligheter der norske erfaringer med nasjonale plattformer skal anvendes internasjonalt. Dette samsvarer med norske myndigheters ambisjoner innen internasjonal handel og utvikling. Singapores «Smart Nation»<sup>23</sup> og Tysklands «Industrie 4.0»<sup>24</sup> er eksempler på nasjonale satsninger innen digitalisering, som også åpner for internasjonale muligheter for norske bedrifter. Næringsdepartementets pågående arbeid med en utforming av en Stortingsmelding for digitalisering av industri vil også være en nyttig kilde for nye anvendelsesområder og inkludere nye interessenter for Altinnplattformen.

---

<sup>22</sup> <http://chimera.labs.oreilly.com/books/123400000774/ch02.html>

<sup>23</sup> <https://www.ida.gov.sg/Tech-Scene-News/Smart-Nation-Vision>

<sup>24</sup> <http://www.hightech-strategie.de/de/The-new-High-Tech-Strategy-390.php>





