

Mnenje ZPS o primernem načinu prenove e-identitet

V skladu z razvojem elektronskega poslovanja lahko pričakujemo, da bodo potrošniki storitve javne uprave vse pogosteje želeli opravljati po elektronski poti. Pri tem je seveda najbolj pomembna vsebinska prenova e-uprave, ki mora na inovativen način ponuditi čim več različnih storitev, ki bodo preproste za dostop, uporabo in bodo zajele čim širši spekter storitev, ki jih javna uprava ponuja državljanom.

Skupaj z razvojem elektronskih komunikacij se je v zadnjih petih letih bistveno razvil tudi trg prenosnih naprav, ki izkoriščajo mobilne komunikacijske kanale. Potrošnik je tako v roke, preko pametnih telefonov in tabličnih računalnikov dobil zmogljivo orodje, s katerim je dejansko lahko povezan vedno in povsod. S tem se je tudi težišče razmišljanja o elektronskem poslovanju med potrošnikom in državo s statične (e-kioski, računalniki, ...) preselilo na dinamično raven (pametni telefoni, tablični računalniki, ...), kar zahteva preskok pri načrtovanju uporabniku prijaznih aplikacij. Ni namreč več dovolj postaviti spletno stran, jo ustrezno zaščititi in omogočiti pooblaščenim uporabnikom, da izkoriščajo storitve, zdaj so v ospredju namenske aplikacije, ki so uporabniku bistveno bolj prilagojene, celo poosebljene, hkrati pa postaja večji izziv skrb za varnost povezave in predvsem ugotavljanje identitete uporabnika.

V prvem koraku razvoja elektronskih rešitev je uporabnik identiteto dokazal s kvalificiranim digitalnim potrdilom, shranjenim na posebni napravi (kartica, ključek) ali trdem disku računalnika. V Sloveniji je takšen način dokazovanja istovetnosti dokaj uspešen pri elektronskem bančništvu (predvsem po zaslugi naše največje banke), bistveno manj pa pri uporabi javnih storitev. Glavna težava kvalificiranih digitalnih potrdil je očitno pri uporabnikih, ki jih država ni vzpodbudila za širšo uporabo, hkrati pa jim ni dovolj dobro predstavila prednosti uporabe elektronskih storitev, kar se kaže v bistveno premajhnem zanimanju za digitalna potrdila Sigen-CA, ki jih izdaja prav država.

Da bi se v prihodnosti izognili tovrstnih zapletom, predlagamo, da v drugem koraku razvoja elektronskih storitev države postavimo reševanje problema e-identitet vštric z razvojem novih vsebin in na ta način pri potrošnikih vzpodbudimo željo po uporabi elektronskih storitev. Tehnično rešitev bi morali iskati šele, ko bo znan način dostopa do posamezne e-storitve, kar med drugim pomeni tudi, da je med razvojem vsebine potrebno natančno določiti varnostno raven za to vsebino, pa tudi vse možne načine dostopa do te vsebine. Nekatere storitve e-uprave so zagotovo smiselne za uporabo (tudi) na pametnih telefonih, spet druge zaradi (tako uporabnostnih kot varnostnih) omejitev morda na pametnih telefonih sploh ne bodo na voljo (ali bodo na voljo samo v okrnjeni obliki).

Pri tem poudarjamo, da je s stališča uporabnosti (ki vodi tudi do uporabljaniosti) storitev izjemno pomembno, da ima potrošnik za dostop do vseh javnih storitev (tako na državni kot občinski ravni) zgolj eno vstopno točko, na kateri so samo osnovne informacije o storitvah, ne pa, tako kot do zdaj, birokratsko razdelan sistem dostopa do podatkov – ta potrošnika, ko storitev rabi, nikakor ne zanima.

Na Zvezi potrošnikov Slovenije predlagamo, da se glede na vsebino elektronskih storitev omogočijo štiri ravni dostopa:

- povsem odprt dostop do osnovnih informacij, različnih dokumentov, pa tudi nekaterih javnih listin in obrazcev

- osnovno zaščito z uporabniškim imenom in geslom (prijava z imenom in priimkom ter naslovom elektronske pošte) za dostop do večine obrazcev, pa tudi nekaterih osnovnih elektronskih storitev javnega značaja
- varno zaščito s kvalificiranim digitalnim potrdilom za storitve, povezane neposredno s potrošnikom, ki v realnem svetu zahtevajo osebno identifikacijo za okencem
- varno zaščito z digitalnim podpisom za storitve, povezane neposredno s potrošnikom, ki v realnem svetu zahtevajo osebno identifikacijo s podpisom (predvsem izdaja in podaljševanje veljavnosti dokumentov).

Tehnično zahtevnejše rešitve torej zahtevata le zadnji dve ravni dostopa, pri čemer bi po našem mnenju morali upoštevati tudi sedanje stanje in izhajati iz sistema kvalificiranih digitalnih potrdil. Vsekakor ne bi bilo učinkovito popolnoma zanemariti delujoč način ugotavljanja istovetnosti, ki se je izkazal pri elektronskem bančništvu in prilagojeno tudi v poslovnem svetu. Zagotoviti pa bi morali preprosto uporabo ne samo v računalnikih, pač pa tudi na prenosnih napravah, kot so tablični računalniki in pametni telefoni.

Pri tem se zdi najboljša rešitev za avtentikacijo in e-podpisovanje z uporabo mobilnih telefonov s centralnim HSM, saj se v danem trenutku ne zdi zelo verjetno, da bi bilo mogoče v doglednem času vzpostaviti ustrezno sodelovanje z operaterji za vzpostavitev sistema WPKI, pa tudi menjava kartic SIM v tem primeru ne bi bila potrebna. S takšno »mobilno« rešitvijo bi najhitreje in z najmanj zapleti omogočili uporabo kvalificiranih digitalnih potrdil kar najširši javnosti, kar je, skupaj s preprosto zasnovano rešitve za dostop do elektronskih storitev javne uprave glavni predpogoj, da bodo potrošniki te storitve tudi uporabljali.