

Vestlandsforskning-rapport nr. 2-2018

Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane

Digital kommunikasjon med innbyggjarane

Svein Ølnes

Vestlandsforsking-rapport

Tittel Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane – Digital kommunikasjon med innbyggjarane	Rapportnummer 2-2018 Dato August 2018 Gradering Offentleg
Prosjekttittel Digitaliseringsfylket	Tal sider : 18 Prosjektnr. : 6470
Forskarar Svein Ølnes (prosjektleiar)	Prosjektansvarleg Ivar Petter Grøtte
Oppdragsgivar Vik kommune	Emneord Digitalisering Digital postkasse Digital dialog SvarUt

Samandrag

Prosjektet «Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane» har arbeida for å få alle kommunane i Sogn og Fjordane til å ta i bruk *SvarUt* og å få fleire innbyggjarar til å ta i bruk sikker digital post. Prosjektet er delfinansiert av Fylkesmannen i Sogn og Fjordane sine fornyingsmidlar.

Etter avslutta prosjektet har alle kommunane teke i bruk *SvarUt* som planlagt, og det er gjennomført fleire kampanjar for å få innbyggjarane til å ta i bruk sikker digital post. Kampanjane har ført til ein viss auke i nye brukarar av sikker digital postboks, men framleis er det mindre enn 50 % av innbyggjarane som har teke løysinga i bruk. Det er eit problem å overtyda innbyggjarane om at dei treng ein digital postkasse til brev frå offentleg sektor.

Summary

The main goal of the project «Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane» was to have all municipalities in Sogn og Fjordane up and running the document handling system *SvarUt*. In addition, campaigns were run in the municipalities to enable citizens to receive digital post from public agencies.

The result of the project is that all municipalities have now installed *SvarUt* to be able to send letters and other correspondence digitally to the citizens. The campaigns to increase the use of secure digital post, however, has resulted in a number of new users. Despite this and other campaigns less than half of the citizens have installed a secure mailbox for correspondence from public sector. There is a problem convincing citizens that they need a digital post box to receive letters from public authorities.

ISBN: 978-82-428-0392-4

Pris:

Forord

Vik, Førde og Hornindal kommunar har i samarbeid med Vestlandsforsking gjennomført prosjektet «Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane». Prosjektet har vorte støtta av Fylkesmannen i Sogn og Fjordane sine fornyingsmidlar og elles vorte finansiert av eigeninnsats frå prosjektdeltakarane. «Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane» er eit initiativ for å hjelpa kommunane i arbeidet med digitalisering av tenester og er eit pågående arbeid.

Prosjektet har vore forankra i Digitaliseringsnettverket under IT-forum Sogn og Fjordane.

Takk til Geir Svendsen, Vik kommune, Marit Kleiven, Førde kommune og Paul Ottar Tornes, Hornindal kommune for godt samarbeid i prosjektet.

Vestlandsforsking, august 2018

Innhold

Innhold

0. Samandrag	5
1. Bakgrunn for «Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane»	6
2. Den digitale plattforma i kommunesektoren.....	8
2.1 Digitaliseringsstrategi 2017-2020.....	8
2.2 FIKS-plattforma	9
2.3 Finansiering.....	9
2.4 KS SvarUt.....	10
2.5 Sikker digital post	11
3. Gjennomføring.....	13
4. Resultat	16
Referansar	18

0. Samandrag

Prosjektet «Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane – Digital dialog med innbyggjarane» hadde to hovudmål:

1. Få alle kommunane i fylket til å ta i bruk SvarUt
2. Auka talet på innbyggjarar som har teke i bruk sikker digital post

I løpet av prosjektet hadde alle kommunane skaffa seg SvarUt og var klare til å senda ut brev digitalt. SvarUt er eit tillegg til sak- og arkivsystemet, er ein føresetnad for å kunna senda ut brev digitalt. Enkelte fagsystem krev eigne SvarUt-tillegg, men desse var ikkje del av dette prosjektet.

Saman med Difi vart det gjennomført ein kampanje med utsending av e-post og sms til dei innbyggjarane i kommunane som ikkje hadde etablert seg som brukarar av sikker digital post på det aktuelle tidspunktet (medio november 2017). Kampanjen resultert i 3 700 nye brukarar; ein auke på rundt 13 % i høve utgangspunktet ved prosjektstart. Det representerer **ei potensiell innsparing på kr 222 000,- samla for kommunane**. Då er ikkje investerings- eller driftskostnader tekne med. Etter kampanjen har **37,7 % av alle innbyggjarane i Sogn og Fjordane etablert sikker digital post**. Då er talet på dei som har reservert seg mot slik kommunikasjon, trekte frå.

Sjølv om det ikkje vart veldig mange nye mottakarar av sikker digital post, vil innføringa av SvarUt likevel kunna gi store innsparinger for kommunane. Eit godt eksempel er Førde kommune som sparte store summar ved å senda ut informasjon om eigedomsskatt via SvarUt. Dei sende ut i alt 4 853 brev. Av desse var det om lag 1/3 som vart mottekte digitalt, resten fekk det som vanleg post. Men Førde kommune slapp den årlege handsaminga med pakking av brev i konvoluttar; ein operasjon som krev mykje arbeid.

1. Bakgrunn for «Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane»

Idéen om eit digitaliseringsløft for kommunane i fylket vart lansert av Difi på eit seminar arrangert av IT-forum Sogn og Fjordane like før jul i 2015 der IT-forum vart utfordra på å ta tak i problemstillingar kring digital meldingsutveksling i samarbeid med Difi. Difi har ei nasjonal oppgåve med koordinering og tilrettelegging for meir effektiv meldingsutveksling i offentleg sektor og har utvikla løysingar for dette.

Idéen vart følgt opp og planleggingsarbeidet i første omgang støtta av fornyingsmidlar frå Fylkesmannen i Sogn og Fjordane i 2016. Eit resultat av arbeidet vart ein søknad til Regionalt forskingsfond Vestlandet (RFF Vest) om støtte til ei undersøking av status i kommunane på området digital meldingsutveksling. Søknaden vart støtta og resultatet av kartlegginga er dokumentert i rapporten VF-rapport 2-2017, «Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane, forprosjektrapport» (Ølnes, 2017).

Det vart også søkt om støtte frå RFF Vest til ei vidareføring i form av eit hovudprosjekt, men søknaden fekk ikkje støtte. Det vart då søkt om midlar frå Fylkesmannen i Sogn og Fjordane for å starta opp delar av initiativet «Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane». Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane er eit ambisiøst forsøk på å løfta digitaliseringa i kommunane på følgjande område:

- Arkiv til arkiv-utveksling av informasjon (elektronisk dokumentutveksling – EDU)
- Avlevering av arkivinformasjon til depot
- Bruk av sikker digital post¹ og e-signering
- Løysingar for innsyn i offentleg postjournal
- Innføring av Miside-løysing i kommunane

Mål for prosjektet

Dette prosjektet, som er ein del av den heilskaplege satsinga «Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane», hadde desse måla:

- Hjelpa alle kommunane i fylket til å ta i bruk løysinga *SvarUt*
- Auka bruken av sikker digital post blant innbyggjarane i kommunen.

Dei to måla heng saman fordi bruken av *SvarUt* er nødvendig for kommunane for at dei skal kunna senda ut digital post til innbyggjarane. Men innbyggjarane må også vera i stand til å ta i mot digital post frå kommunen og andre offentlege verksemder, og då må dei ha ein sikker digital postkasse.

Kampanjar for auka bruk av sikker digital post vart gjennomført i samarbeid med Difi. Difi har ansvaret for fellesløysinga sikker digital post og brukte Sogn og Fjordane som pilotfylket for ein ny kampanje dei planla.

¹ Det som tidlegare vart kalla «Sikker digital post» blir no kalla «digital post» av Difi. I rapporten er det likevel valt å bruka det tidlegare omgrepene sidan det er best kjent.

Digital agenda for Norge (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016) slår fast at eit betre samarbeid mellom stat og kommunar er sentralt for å lykkast med digitaliseringsarbeidet i offentleg sektor, og at ein i digitaliseringsarbeidet må tenkja **ein samlad offentleg sektor** og ikkje sektorvis. Digitaliseringsrundskrivet (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016) følgjer opp dette med konkrete utfordringar til statleg sektor for det nærmaste året, og pålegg statlege etatar meir samarbeid med kommunane i digitaliseringsprosjekt. Kommunane heng etter i digitaliseringsarbeidet, og særleg gjeld det dei mindre kommunane (Riksrevisjonen, 2016).

Utfordringa frå Difi til IT-forum Sogn og Fjordane i 2015 og det vidare samarbeidet i regi av **Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane** følgjer opp den strategien som Digital Agenda for Norge trekkjer opp.

Vik kommune har vore prosjekteigar og Førde og Hornindal har i tillegg vore med i prosjektgruppa som har hatt slik samansetjing:

Geir Svendsen, Vik kommune
Marit Kleiven, Førde kommune
Paul Ottar Tornes, Hornindal kommune
Svein Ølnes, Vestlandsforskning (prosjektleiar)

Dei tre kommunane har hatt ansvar for kommunane i kvar sin region (Vik -> Sogn, Førde -> Sunnfjord og Hornindal -> Nordfjord).

2. Den digitale plattforma i kommunesektoren

2.1 Digitaliseringssstrategi 2017-2020

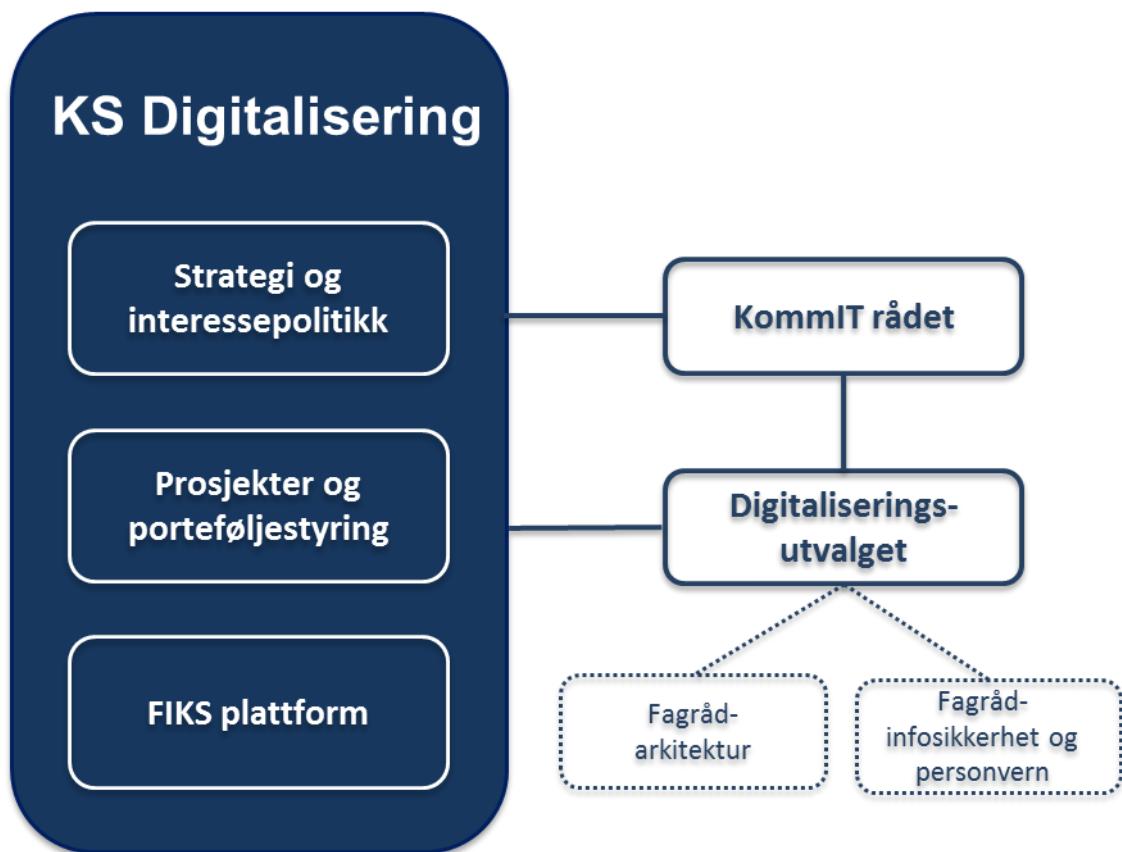
KS sin digitaliseringssstrategi for kommunar og fylkeskommunar i perioden 2017 – 2020 har følgjande visjon:

«Gode og tilgjengelege digitale tenester styrker dialogen med innbyggjarar og næringsliv og gir gode lokalsamfunn»²

Strategien kviler på følgjande pilarar:

- Brukaren i sentrum
- Digitalisering som drivar for innovasjon og auka produktivitet
- Styrka digital kompetanse og deltaking
- Effektiv digitalisering av offentleg sektor
- Informasjonstryggleik, personvern og dokumentforvaltning

Digitaliseringsarbeidet er organisert etter følgjande modell:



Figur 1: KS sin styringsmodell for digitalisering³

² <http://www.ks.no/fagområder/utvikling/digitalisering/digitaliseringssstrategien/>

³

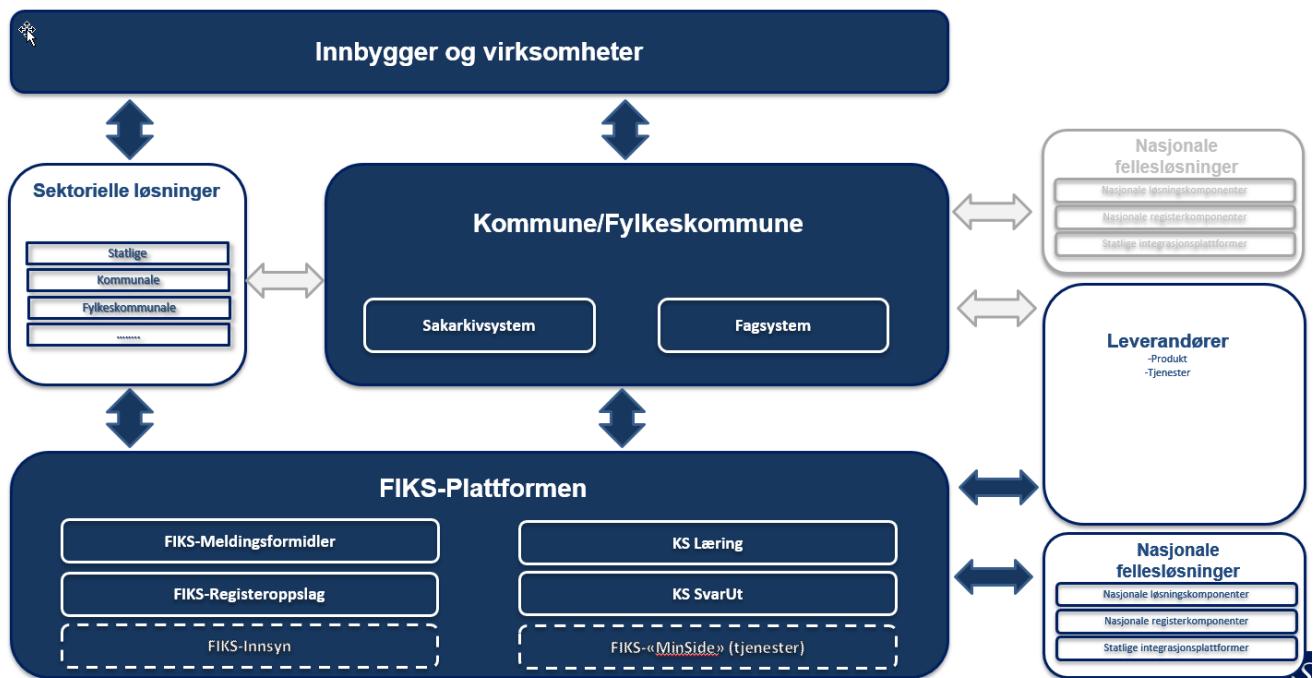
<http://www.ks.no/fagområder/utvikling/digitalisering/digitaliseringssstrategien/styringsmodell/styringsmodell-for-samordning-av-digitaliseringsarbeidet-i-kommunal-sektor/>

KS er prosjekteigar og ansvarleg for oppfølging, koordinering og gjennomføring av utviklingsprosjekt som blir prioriterte av Kommit-rådet. Digitaliseringsutvalet skal førebu saker til Kommit-rådet og løfta fram relevante tema. Kommit-rådet er sett saman av kommunaldirektørar og rådmenn. Kommualdirektør i Oslo, Arild Sundberg, er leiar for Kommit-rådet.

Dei tre områda Helse, Utdanning og Plan og geodata er prioriterte i noverande periode.

2.2 FIKS-plattforma

KS har kalla plattforma for digital samhandling for FIKS. Det er eit samleomgrep for arkitektur-prinsipp, konkrete løysingar og applikasjonar, læringsressursar med meir. Denne blandinga er litt uheldig sidan det blir uklart kva FIKS-plattforma faktisk inneber arkitekturmessig og som plattform for felleskomponentar. Det blir fort eit spørsmål om det er felleskomponentane som er plattforma, eller om dei byggjer på ei felles plattform.



Figur 2: FIKS-plattforma pr. hausten 2017

Dei ferdige løysingane i FIKS-plattforma ved prosjektoppstart var Meldingsformidlar (bru mellom kommunal og statleg meldingsutveksling), Registeroppslag (oppslag i sentrale offentlege register), KS Læring (etterutdanningsressursar) og KS SvarUt. Det er den siste løysinga som har vore sentral i dette prosjektet.

2.3 Finansiering

Finansiering av digitale fellesløysingar i kommunesektoren blir ordna gjennom den såkalla DigiFin-ordninga. Det er eit spleislag mellom staten og kommunane etter denne fordelinga:

- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD): kr 125 mill. (over to år)
- KS: kr 40 mill.

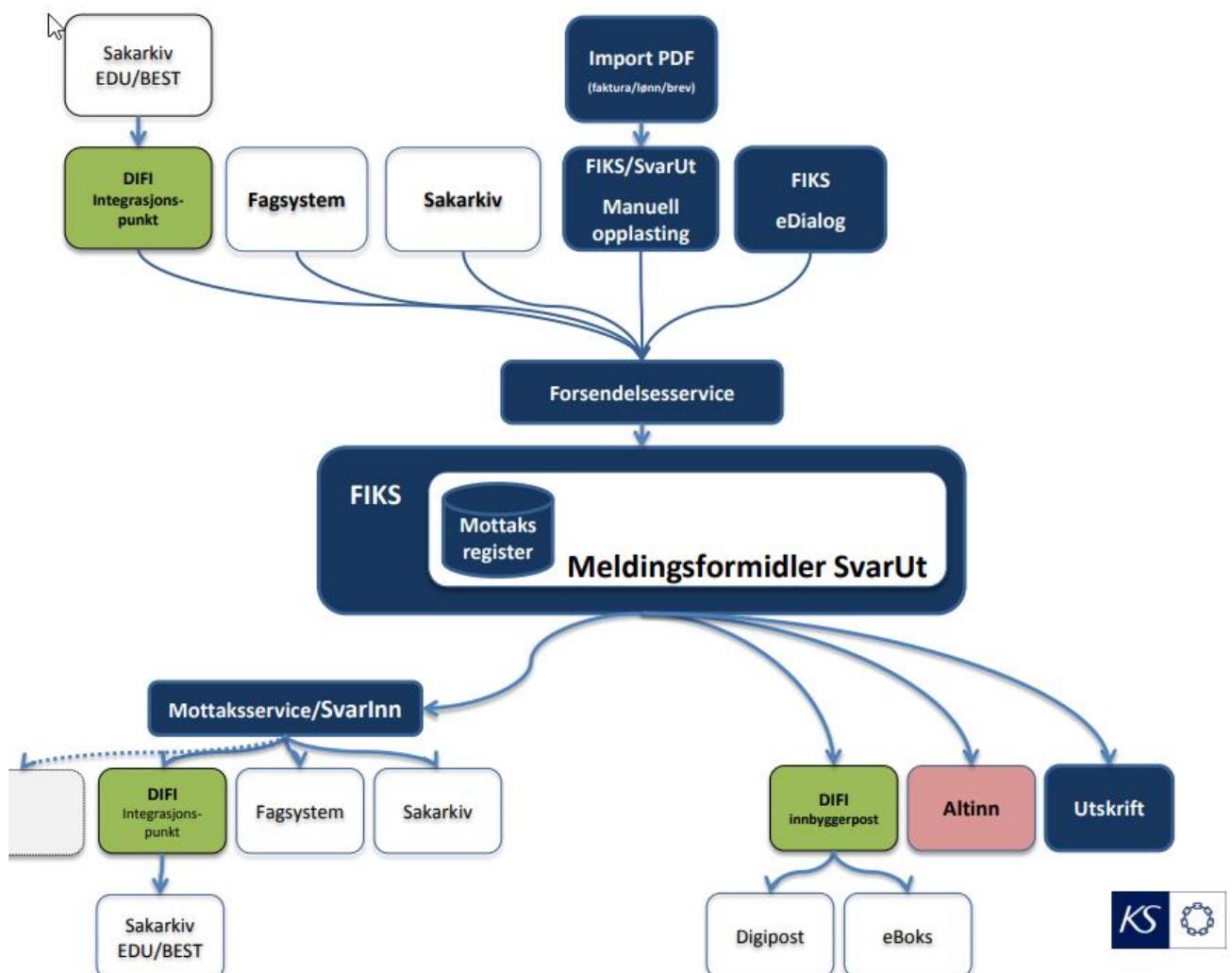
- Kommunar og fylkeskommunar: kr 85 mill.

Målet er at kommunesektoren skal yta like mykje som staten slik at samla storleik på fondet blir 250 mill. kr. Satsane for kommunesektoren er kr 20,- pr. innbyggjar for kommunane, og kr 5,- pr. innbyggjar for fylkeskommunane. For å nå 250 mill. kroner er det ein føresetnad at alle kommunane og fylkeskommunane deltek. Så langt manglar det ein del på at alle har betalt.

Fondet på 250 mill. kr skal vedlikehaldast slik at det ikkje gradvis blir tappa. Det er kommunar, fylkeskommun og KS som kan motta støtte frå fondet til ulike digitaliseringsløysingar som har interesse for heile kommunesektoren. KomMIT-rådet avgjer kva fellesprosjekt som skal få støtte.

2.4 KS SvarUt

KS SvarUt gjer det muleg å senda eit svarbrev digitalt frå arkivløysinga i kommunen. Avsendaren treng ikkje uroa seg for korleis mottakaren skal få tak i brevet; det tek SvarUt seg av. I dette prosjektet har eitt av delmåla vore å få alle kommunane i fylket til å ta i bruk SvarUt. Statuskartlegginga i 2017 viste at heile 80 % av kommunane ikkje hadde teke i bruk SvarUt.



Figur 3: KS sitt system for elektronisk meldingsutveksling til og frå arkiv, basert på SvarUt (KS, 2016)

KS SvarUt er såleis ein meldingsformidlar som har som oppgåve å ruta digitale meldingar til rett kanal. Kanalen kan vera digital eller fysisk. Ein kompliserande faktor i dette biletet er at dei ulike fagsistema i kommunen må ha støtte for SvarUt for å få full effekt. Utan slik støtte er det berre sak- og arkivsystemet som kan brukast til å senda ut meldingar via SvarUt, gitt at sak- og arkivsystemet har støtte. I eksempelet frå Førde kommune med utsending av eigedomsskatt (sjå kap. 4) ligg det til grunn at programmet for handtering av eigedommar m.m. må ha støtte for SvarUt.

Figur 2 viser at ei melding kan gå til eit anna fagsystem eller sak- og arkivsystem, det går då inn i SvarInn som er inn-delen av SvarUt-løysinga. Vidare kan meldinga gå til sikker digital post (SDP) om det er ein innbyggjar som er mottakar. Vilkåret er då at vedkommande har ein sikker digital postkasse; enten DigiPost eller eBoks, og kan motta brev digitalt. Alternativt kan brevet gå til postkasse i Altinn; både for innbyggjarar og næringsliv. Dersom ingen av dei fornemnde alternativa er aktuelle, går brevet til utskrift og distribusjon gjennom den ordinære posttenesta.

BEST-løysinga, som er ein del av figuren over, er ei løysing utvikla av Fylkesmannen i Sogn og Fjordane for over 10 år sidan (Fylkesmannen i Sogn og Fjordane, 2007). Løysinga skulle effektivisera utveksling av arkivmateriale mellom offentlege arkiv baserte på NOARK-standarden. Løysinga har vore i bruk i mange kommunar i Sogn og Fjordane og nokre få andre stader. Problemet med løysinga har vore omfattande vedlikehald og ein mangel på eit sentralt koordineringspunkt. Men på mange måtar har BEST vore forløparen til både SvarUt og Difi si teneste for meldingsutveksling.

Ei effektivisering av den digitale kommunikasjonen frå ein kommune, forstått som sparte kostnader både på grunn av spart tid og spart porto, er dermed avhengig av tiltak både i kommunen og hjå den enkelte innbyggjaren. Kommunen må setjast i stand til å kommunisera digitalt frå kjernesistema, og innbyggjaren må på si side vera i stand til å ta i mot digital kommunikasjon. Først når begge sider er «digitalt oppdaterte», vil det totale innsparingspotensialet bli realisert.

2.5 Sikker digital post

For at kommunikasjonen skal gå digitalt frå avsendar, kommunen i dette tilfellet, og mottakar, må både avsendar og mottakar kunna handtera kommunikasjonen digitalt. Regjeringa, ved KMD, vedtok at løysing for sikker digital post til innbyggjarane skulle leverast av marknaden, og Difi fekk i oppdrag å setja det i verk og gjera nødvendige tilpassingar for å ruta meldingar til rett kanal. Verksemder skal på si side få digital kommunikasjon via Altinn. Som figur 2 viser, kan meldingar gå til Altinn også for innbyggjarar dersom dei ikkje har etablert sikker digital postkasse.

Dei to løysingane DigiPost (Posten) og eBoks (eigd av Nets og PostNord) vart valde av Difi etter ein offentleg innkjøpskonkurranse Innbyggjarane kan velja ein av dei to løysingane til å motta sikker digital post frå det offentlege, og også frå private verksemder. Dei to løysingane er likeverdige og fyller den same funksjonen. Likevel har det skapt ein del forvirring at det finst to postboksar å velja blant. Mange har problem med å forstå kvifor det er to postkassar å velja mellom, og kva for ein dei skal velja. Det er på ein måte som om Posten ba deg velja mellom ein grøn og ein grå postkasse, bortsett får at funksjonaliteten til dei to digitale postkassane er ulik.

Dei skandinaviske landa har valt ulike strategiar for digital kommunikasjon med innbyggjarane. Jansen et al. (2016) har sett på Norge, Sverige og Danmark sine alternative løysingar på dette området i artikkelen «First Choice, Free Choice or No Choice». Tittelen indikerer kva løysing Norge, Sverige og Danmark har valt, der Norge let innbyggjarane velja mellom to likeverdige løysingar, Sverige stiller innbyggjarane fritt og i Danmark har ikkje innbyggjarane noko val, men må bruka eBoks.

Eit ankepunkt mot løysinga er at denne typen kommunikasjon frå det offentlege ikkje er særleg framtidssretta, og at utviklinga går mot digitale dialogar med offentlege etatar. Endeleg kan det stillast spørsmål ved oppfølginga frå enkelte statlege etatar. Mange av dei ønskjer å halda på eigne løysingar, og vidareutvikla dei til digitale dialogar, og vegrar seg difor mot å ta i bruk den digitale postkasse-løysinga til innbyggjarane.

3. Gjennomføring

Prosjektet hadde desse måla:

- Hjelpa alle kommunane i fylket til å ta i bruk løysinga *SvarUt*
- Auka bruken av sikker digital post blant innbyggjarane i kommunen.

I løpet av prosjektperioden hadde alle 26 kommunane teke i bruk SvarUt. Det hadde ikkje skjedd utan prosjektet som pådrivar.

Å ta i bruk SvarUt var ein føresetnad for å nå det andre målet i prosjektet: å auka bruken av sikker digital post blant innbyggjarane i kommunen. Denne delen av prosjektet vart gjennomført i samarbeid med Difi. Difi valde å bruka Sogn og Fjordane som testfylke for ein ny kampanje dei hadde utarbeida. Ein viktig grunn for valet av Sogn og Fjordane var den gode organiseringa av digitaliseringsarbeidet gjennom IT-forum generelt, og prosjektet spesielt.

Prosjektgruppa ga tilbakemeldingar til Difi sitt kampanjeutkast, der særleg e-posten som skulle sendast ut, vart ein god del omarbeidd. E-post vart så sendt ut til alle innbyggjarane i fylket som ikkje hadde teke i bruk sikker digital postkasse. Utsendinga vart koordinert av Difi. I tillegg vart det køyrt fleire sms-kampanjar med sms til den same målgruppa.

Målgruppa vart definert som den delen av innbyggjarane som kan rekna med ein kan rekna med er i stand til å ta i bruk ei digital løysing som sikker digital post. Det betyr at kampanjen i hovudsak vende seg til innbyggjarar i alderen 18 – 70 år. Det er sjølv sagt ikkje muleg å trekka eit skarpt skilje mellom innbyggjarane i høve digital kompetanse. Ein person på 75 eller 80 år kan i mange høve vera fullt så oppegåande på offentlege digitale tenester som ein 18-åring. Valet om å definera målgruppa på denne måten, var for å unngå å måtte setja inn arbeidskrevjande oppfølging etter kampanjen. Det var ikkje rom i prosjektet for den typen aktivitet. Likevel vart det arrangert felles møtepunkt på bibliotek og servicetorg med høve til spesiell oppfølging for dei som trengde det.

Status for tal brukarar av sikker digital postkasse var denne før kampanjen starta (17.11.2017):

Tabell 1: Status for bruk av digital postkasse i kommunane før kampanje

Kommune	Folketal 15 år +	Tal med dig. post	Reserverte	17.11.2017
				Prosent
Leikanger	1818	756	62	43,05 %
Sogndal	6339	2514	200	40,95 %
Førde	10035	3774	223	38,46 %
Solund	665	232	22	36,08 %

Vågsøy	4861	1689	151	35,86 %
Jølster	2375	806	62	34,85 %
Flora	9484	3180	267	34,50 %
Gaular	2314	761	57	33,72 %
Eid	4794	1553	165	33,55 %
Gloppen	4626	1479	126	32,87 %
Årdal	4480	1378	138	31,74 %
Stryn	5693	1741	188	31,63 %
Høyanger	3413	1024	115	31,05 %
Balestrand	1090	327	38	31,08 %
Naustdal	2248	673	52	30,65 %
Askvoll	2474	714	103	30,11 %
Selje	2305	661	106	30,06 %
Luster	4081	1151	130	29,13 %
Gulen	1945	545	51	28,78 %
Fjaler	2308	642	69	28,67 %
Hyllestad	1175	325	48	28,84 %
Hornindal	968	267	30	28,46 %
Aurland	1489	409	29	28,01 %
Bremanger	3150	841	111	27,67 %
Vik	2214	586	90	27,59 %
Lærdal	1813	472	60	26,93 %
Sum/gj.snitt	88157	28500	2693	33,35 %

Tala er henta frå Difi sin statistikk, men er litt modifiserte. Mellom anna er gruppa 'Reserverte' trekte ut før prosentsatsen er rekna ut. Fargekodane er frå Difi sin statistikk der under 30 % er farga oransje, 30 – 33,33 % er gul og over 33,33 % (meir enn ein tredjedel) er farga grøn. Av kommunane våre er det ni kommunar der meir enn 1/3 av innbyggjarane har teke i bruk sikker digital post. Gjennomsnittstalet for fylket er så vidt over 1/3.

Tabell 2: Fylkesoversikt, bruk av sikker digital post pr. 17.11.2017

Fylke	Folktal >15 år	Har dig. post	Prosent
Oslo	540 583	245 089	45,3 %
Akershus	452 940	202 785	44,8 %
Vestfold	184 822	77 425	41,9 %
Sør-Trøndelag	254 561	102 586	40,3 %
Troms	134 246	53 248	39,7 %
Hordaland	414 391	163 563	39,5 %
Østfold	235 978	91 271	38,7 %
Rogaland	369 723	141 974	38,4 %
Buskerud	225 087	83 886	37,3 %
Vest-Agder	145 490	52 776	36,3 %
Møre og Romsdal	214 447	77 264	36,0 %

Nord-Trøndelag	109 973	39 220	35,7 %
Finnmark	61 967	22 019	35,5 %
Nordland	198 306	69 994	35,3 %
Oppland	156 302	54 878	35,1 %
Aust-Agder	93 112	32 508	34,9 %
Hedmark	162 144	56 430	34,8 %
Telemark	141 798	47 286	33,3 %
Sogn og Fjordane	88 157	28 500	32,3 %
Sum/gj.snitt	4 184 027	1 642 702	39,3 %

Tabell 2 syner at Sogn og Fjordane var på botnen i bruk sikker digital post før kampanjen. Merk at tala i denne tabellen ikkje er korrigerte for dei som har reservert seg mot å ta i mot digital post frå det offentlege.

4. Resultat

Arbeidet i førre del av «Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane» estimerte følgjande gevinstpotensiale for dei 26 kommunane i fylket (Ølnes, 2017):

Tabell 3: Estimert innsparingspotensial for kommunane i Sogn og Fjordane

Inntekts- og kostnadstype	Inntekt/Kostnad	Omfang	Sum inntekt/kostnad
Innsparing digital meldingsutveksling	60,-	60 000	3 600 000
Grensesnitt sak- og arkivsystem	8 000,-	26	208 000
Integrasjonspunkt	20 000,-	26	520 000
Meldingsutveksling	0,16	60 000	9 600
Sum økonomisk gevinst			2 862 400

I dette estimatet er det rekna med 60 000 brev frå kommunane i løpet av eit år. Det er tal som er henta frå ei spørjeundersøking (ibid.). Dei faste kostnadene knytte til etablering av nødvendig programvare bør sjølv sagt delast på fleire år, og årleg innsparingspotensial er difor høgre enn det som går fram av tabellen over. Innsparingen på kr 60,- pr. meldingsutveksling er henta frå Difi (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2015).

Etter ein e-postkampanje følgt opp med sms til alle som ikkje hadde teke i bruk sikker digital post, var endringane slik tabellen under viser.

Tabell 4: Resultat av kampanje for auka bruk av sikker digital postkasse (tal pr. 31.07.2018)

Sogn og Fjordane					
Kommune	Folketal 15 år +	Tal med dig. post	Reserverte	Nye postk.	Prosent
Leikanger	1818	756	62	78	47,49 %
Sogndal	6339	2514	200	286	45,61 %
Førde	10035	3774	223	480	43,36 %
Solund	665	232	22	28	40,44 %
Jølster	2375	806	62	118	39,95 %
Vågsøy	4861	1689	151	172	39,51 %
Flora	9484	3180	267	350	38,30 %
Gaular	2314	761	57	95	37,93 %
Gloppen	4626	1479	126	224	37,84 %
Eid	4794	1553	165	196	37,78 %
Balestrand	1090	327	38	66	37,36 %
Stryn	5693	1741	188	228	35,77 %
Årdal	4480	1378	138	150	35,19 %

Askvoll	2474	714	103	112	34,84 %
Luster	4081	1151	130	218	34,65 %
Høyanger	3413	1024	115	118	34,63 %
Hyllestad	1175	325	48	61	34,25 %
Fjaler	2308	642	69	119	33,99 %
Naustdal	2248	673	52	67	33,70 %
Selje	2305	661	106	78	33,61 %
Gulen	1945	545	51	79	32,95 %
Bremanger	3150	841	111	154	32,74 %
Hornindal	968	267	30	35	32,20 %
Vik	2214	586	90	97	32,16 %
Aurland	1489	409	29	41	30,82 %
Lærdal	1813	472	60	50	29,78 %
Sum/gj.snitt	88157	28500	2693	3700	37,68 %

Kampanjen med utsending av e-post og sms til innbyggjarar utan sikker digital post resulterte i 3700 nye brukarar. Det representerer ein auke på rundt 13 prosent i høve utgangspunktet. I følgje Difi sine tal representerer dette **ei innsparing på kr 222 000,- før investerings- og driftskostnader.**

Det viser seg å vera vanskeleg å overtala innbyggjarane til å ta i bruk denne tenesta, i alle fall dei som har venta med å ta den i bruk. Det største problemet er å overtyda dei om at dette er nyttig. Stadig meir av kommunikasjonen med det offentlege skjer digitalt, men i mange høve er dialogen bakt inn i den spesifikke tenesta og då blir det tradisjonelle brevet, enten det er fysisk eller digitalt, mindre viktig. Etter kvart som kommunane vil ta i bruk «Mi side»-funksjonalitet vil behovet for ein digital postkasse truleg også bli endå mindre.

Det er likevel korrespondanse som kan lettast svært mykje ved å ta i bruk sikker digital post. I Førde kommune sende dei ut brev om eigedomsskatt (skatt og takst) til 4 853 mottakarar. Alt vart sendt ut via ein SvarUt-modul kopla til fagsystemet KOMTEK, og det sparte kommunen for mykje arbeid og kostnader dei tidlegare hadde med manuell handtering. Arbeidet med å leggja brev i konvoluttar og senda ut tok tidlegare mykje tid og ekstra arbeid.

Utsendinga av breva med opplysning om eigedomsskatt vart mottekte på denne måten:

	Totalt	Altinn	Sikker dig. post
Tal brev	4 853	1 727	668
- av desse næringsliv		400	

Oversikten frå Førde kommune viser at om lag 1/3 av utsende brev vart mottekte digitalt. Dei fleste vart mottekte i Altinn, også om vi ser bort frå næringslivsverksemder.

Referansar

- Direktoratet for forvaltning og IKT. (2015). *Løsning for meldingsutveksling i offentlig sektor* (Difi-rapport No. 2015:3). Oslo: Difi. Retrieved from
<https://www.difi.no/rapport/2015/03/losning-meldingsutveksling-i-offentlig-sektor>
- Direktoratet for økonomistyring. (2014). *Gevinstrealisering - planlegging for å hente ut gevinster fra offentlige prosjektet* (p. 52). Oslo: Direktoratet for økonomistyring (DFØ). Retrieved from
http://www.dfo.no/Documents/FOA/publikasjoner/veiledere/DF%C3%98%20veileder%20-%20Gevinstrealisering_web.pdf
- Fylkesmannen i Sogn og Fjordane. (2007). *Elektronisk samhandling og meldingsutveksling mellom Noark-system*. Leikanger: Fylkesmannen i Sogn og Fjordane.
- Jansen, A., Berger, J. B., & Goldkuhl, G. (2016). First Choice, Free Choice or No Choice - Differences in Secure Digital Post in the Scandinavian Countries. *Electronic Government and Electronic Participation: Joint Proceedings of Ongoing Research and Projects of IFIP WG 8.5 EGOV and EPart 2016*, 23, 135–143. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-670-5-135>
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2016). *Meld. St. 27 (2015-2016): Digital agenda for Norge - IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet* (Meld. St.). Oslo: KMD. Retrieved from <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/>
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD). (2016, November 25).
- Digitaliseringsrundskrivet 2016. Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD). Retrieved from
https://www.regjeringen.no/contentassets/5c0d4d3fe4f14286aab818afe618ffc/digitaliseringsrundskrivet_2016.pdf
- KS. (2016, August 29). Dette er mottaksservisen SvarInn [Offentleg nettstad]. Retrieved March 10, 2017, from <http://www.ks.no/fagområder/utvikling/digitalisering/svarut/dette-er-mottaksservisen-svarinn/>
- Ølnes, S. (2017). *Digitaliseringsfylket Sogn og Fjordane - Forprosjektrapport* (VF-rapport No. VF-rapport 2-2017). Sogndal: Vestlandsforskning. Retrieved from
http://www.vestforsk.no/filearchive/filetopic_vf-rapport-2-2017-digitaliseringsfylket-sogn-og-fjordane-forprosjektrapport.pdf
- Riksrevisjonen. (2016). *Riksrevisjonens undersøkelse av digitalisering av kommunale tjenester* (No. Dokument 3:6 (2015-2016). Oslo: Riksrevisjonen.
- Ward, J., & Elvin, R. (1999). A new framework for managing IT-enabled business change. *Information Systems Journal*, 9(3), 197–221.