

Til

Styregruppen for Tværoffentligt Samarbejde (for Finansministeriet)

Dokumenttype

Business case

Dato

Februar 2010

BUSINESS CASE

DIGITALISERING AF

OFFENTLIGE BREVE OG

DOKUMENTER

BUSINESS CASE DIGITALISERING AF OFFENTLIGE BREVE OG DOKUMENTER

INDHOLD

1	Ledelsesresume	3
2	Baggrund	5
3	Nuværende udgifter og brevvolumer	6
3.1	Opgørelse af omkostninger	6
3.2	Opgørelsesmetode	8
4	Forudsætninger for potentiale	11
4.1	Tilslutning til Dokumentboks	11
4.2	Tilslutning af myndigheder	12
4.2.1	Antallet af potentielle brugere	13
4.2.2	Udvikling i anvendelsen af dokumentboksen	13
4.3	Bagvedliggende forudsætninger for det forudsatte brugeroptag	14
5	Potentiale ved digitalisering	20
5.1	Opgørelse af potentialet i scenarier	21
5.1.1	Maksimum scenarium hvor 90 pct. af alle forsendelser kan digitaliseres	22
5.1.2	Konservativt scenarium hvor 80 pct. af alle forsendelser kan digitaliseres	22
6	Risikovurdering	24
7	Bilag	26
7.1	Bilag 1: Den eksisterende business case	26
7.2	Bilag 2: Forudsætninger beregningerne i business casen	28
7.3	Bilag 3: Grundlag for fremskrivning af myndighedstilslutning	30
7.4	Bilag 4: Baggrund for fremskrivning af brugertilslutning	33
7.5	Bilag 5: Specificering af besparelspotentiale	40
7.6	Bilag 6: Udvikling i omfang af digitaliserede forsendelser	42
7.7	Bilag 7: Statens portoudgifter i 2008	44

1 LEDELSESRESUME

Der anvendes årligt op til ca. 2,5 mia. kr. på postforsendte breve og dokumenter til borgere, virksomheder og andre offentlige myndigheder. Heraf udgør porto og materialer ca. 900 mio. kr., mens tidsforbrug i forbindelse med udprintning, kuvertering og afsendelse anslås til at udgøre op til 1,5 mia. kr. afhængig af opgørelsesmetode.

Medio 2010 lanceres en offentlig digital dokumentboks (Dokumentboks). Den rulles ud i alle myndigheder og forventes at blive en central platform for digitaliseringen af betydelige dele af de breve og dokumenter, som i dag udsendes på papir mellem myndigheder og borgere/virksomheder.

Det vurderes, at mellem 80 og 90 pct. af alle offentlige breve og dokumenter bør kunne digitaliseres. De resterende 10-20 pct. udgør pakker, anbefalede breve samt øvrige forsendelser, som fortsat vil skulle håndteres i et fysisk format.

Det er en meget begrænset andel af de samlede forsendelser, der i dag er digitaliseret, f.eks. via e-Boks. Der er således identificeret et meget betydeligt besparelsespotentiale på tværs af kommuner, regioner og statslige institutioner:

- I et overvejende konservativt scenarium vil der kunne realiseres et potentiale på ca. 43 mio. kr. i 2010 og ca. 616 mio. kr. ved fuld indfasning i 2016
- I et maksimum scenarium vil der kunne realiseres et potentiale på ca. 77 mio. kr. i 2010 og ca. 1,1 mia. kr. ved fuld indfasning i 2016.

Realiseringen af potentielt bygger på to overordnede forudsætninger:

- At myndighederne gennemfører en grundlæggende digitalisering af breve og dokumenter, herunder især via den offentlige digitale dokumentboks. Dette forudsættes opfyldt i forbindelse med eDag3 og som led i realiseringen af e2012-målsætningerne. Fra 2013 forventes al relevant brevkommunikation mellem myndigheder og borgere/virksomheder således at kunne foregå digitalt
- At borgere, virksomheder og myndigheder aktivt tager løsningerne i brug. Brugertilslutningen forudsættes bl.a. at være båret af den positive udvikling, der allerede er realiseret via netbankerne, SKAT og e-Boks. Lanceringen af en ny digital signatur, gennemførelse af kampagneaktiviteter i regi af eDag3 og e2012, samt gennemførelse af målrettede kanalstrategier og markedsføringsiltag i kommuner og regioner forudsættes ligeledes at være væsentlige elementer i at overflytte den manuelle kommunikation til de digitale kanaler.

Det er vurderingen at business casen hviler på et kvalificeret grundlag, idet:

- Opgørelsen af omkostninger forbundet med portoforbrug og materialer i vid udstrækning er baseret på oplysninger om faktisk forbrug
- Det tidsforbrug, der er forbundet med forsendelsen af breve, er blevet etableret i tæt dialog med de myndigheder, der i praksis udsender breve og dokumenter
- De forudsætninger, der ligger til grund for forventninger til myndighedstilslutning, tager udgangspunkt i eksisterende målsætninger og strategier
- Forudsætninger vedr. brugeroptag bygger på eksisterende undersøgelser af brugernes ønsker og kompetencer samt fremskrivning af forventninger til brugeroptag på baggrund af historiske data og målsætninger for sammenlignelige digitale løsninger.

Business casen er baseret på en forventning om, at ca. halvdelen (45-51 pct.) af den samlede mængde af forsendelser, fortsat vil være papirbaseret i 2016. Ud af de i alt ca. 119 mio. forsendelser i 2016 vil der afhængig af scenarium være:

- Ca. 12-24 mio. forsendelser der ikke kan digitaliseres
- Ca. 6,2-7 mio. forsendelser der i princippet kunne tilsluttes dokumentboksen, men som ikke er digitaliseret f.eks. fordi business casen for at gøre det isoleret set ikke er positiv for myndighederne
- Ca. 31-35 mio. forsendelser som myndighederne har tilsluttet dokumentboksen, men som fortsat udsendes papirbaseret, fordi brugerne ikke har ønsket at modtage dem digitalt.

Det potentiale der identificeres er baseret på forventet adfærd hos borgere, virksomheder og myndigheder. Ubekendte forhold kan påvirke potentialet i både opadgående og nedadgående retning, hvorfor fremskrivning af denne type altid vil være behæftet med et element af usikkerhed. De fremskrivninger af udviklingen der blandt andet danner grundlag for beregningerne af potentialet, er af samme årsag søgt fastholdt på et overvejende moderat niveau.

2 BAGGRUND

Gennem de senere år er der etableret en række digitale selvbetjeningsløsninger, som tilsammen har medvirket til, at en del af kommunikationen mellem myndigheder og borgere/virksomheder er blevet digitaliseret. I samme periode har digitale løsninger som e-Boks vundet stadig større markedsandel i forhold til den manuelle kommunikation. Endelig er en del af kommunikationen blevet e-mail baseret. Der er således allerede høstet en del fordele ved en øget digitalisering af den offentlige kommunikation.

Langt hovedparten af kommunikationen mellem myndigheder og borgere/virksomheder foregår imidlertid fortsat pr. brev. Enten i en automatiseret form eller som rent manuelle forsendelser. Omkostningerne forbundet med håndtering af papirbaserede forsendelser er betragtelige. Afhængig af opgørelsesmetode anvendes der årligt op til 2,5 mia. kr. på at sende breve og dokumenter fra myndighederne til borgere, virksomheder og andre offentlige myndigheder. Heraf udgør porto og materialer ca. 900 mio. kr., mens omkostningerne til tidsforbrug i forbindelse med print, kuvertering og afsendelse estimeres til at udgøre op til ca. 1,6 mia. kr.

e2012-målsætningen medfører, at al relevant kommunikation med det offentlige skal digitaliseres. Herudover er der med eDag3 truffet beslutning om, at alle myndigheder fra den 1. november 2010 skal være i stand til at modtage og svare på digitale henvendelse fra borgere/virksomheder. eDag3 betyder ligeledes, at alle myndigheder skal afsende alle relevante masseforsendte breve og dokumenter via Dokumentboksen.

Der er således skabt et solidt politisk og teknisk grundlag for at realisere et betydeligt digitaliseringspotentiale på tværs af kommuner, regioner og statslige institutioner. Med valg af leverandør af infrastrukturen bag den digitale dokumentboks, er der desuden skabt klarhed over projektets tidsmæssige realisering og de faktiske vilkår for myndighedernes tilslutning til og anvendelse af dokumentboksen.

I forbindelse med aftale om regionernes og kommunernes økonomi for 2010 blev regeringen, KL og Danske Region enige om i fællesskab at kvalificere gevinsterne ved den digitale dokumentboks. Arbejdet blev igangsat i sensommeren 2009 på opdrag fra Styregruppen for Tværoffentligt Samarbejde (STS). Nærværende business case er resultatet af dette arbejde.

Business casen skal synliggøre gevinstpotentialer og udgifter ved en øget digitalisering af de forsendelser, der i dag udsendes på papir. Business casen skal udgøre et vægtigt positivt incitament for myndighederne i forhold til at foretage den konkrete tilslutning til den digitale dokumentboks, herunder igangsætte og gennemføre de nødvendige tekniske og organisatoriske tilpasninger. Herudover skal business casen understøtte lokale beslutningsprocesser i forhold til at kunne sikre realiseringen af potentialet i de enkelte myndigheder.

Business casen er udarbejdet af Rambøll Management Consulting i perioden fra september til januar 2009 med bistand fra Finansministeriet og Økonomistyrelsen. Resultater, beregningsmetoder og forudsætninger har løbende været forelagt og drøftet med en styregruppe og en følgegruppe med repræsentanter fra KL, Danske Regioner og staten. Endelig har repræsentanter fra staten, kommuner og regioner været involveret i kvalificering af data.

3 NUVÆRENDE UDGIFTER OG BREVVOLUMER

Som led i udarbejdelsen af business casen er der blevet foretaget en omfattende analyse af omfanget af forsendelser og omkostningerne til porto i den offentlige sektor i 2008. De nuværende forsendelser er blevet opgjort på følgende forvaltningsniveauer:

- Staten
- Kommunerne
- Regionerne
- Selvejende institutioner.

Årsagen til inddelingen i disse fire niveauer er, at der er forskelle i omfang, indhold og typiske forsendelsesmetoder på tværs af stat, region og kommuner. Inddelingen i de fire niveauer anvendes gennem hele business casen.

Opgørelsen af breve og forsendelser er opdelt i følgende hovedgrupper:

- Automatiske breve (masseforsendelser, der typisk er systemgenereret, f.eks. lønsedler, støtte meddelelser, årsopgørelser etc.)
- Manuelle breve (individuelle forsendelser, der typisk håndteres brev for brev og efterfølgende udsendes direkte fra myndigheden, f.eks. via frankeringsmaskiner etc.).

Når der sondres mellem automatiske og manuelle breve skyldes det, at håndteringen af brevene er så forskellig, at de økonomiske ressourcer forbundet med at udsende dokumenterne varierer betragteligt. Inddelingen anvendes gennem hele business casen.

Opgørelsen af myndighedernes nuværende omkostninger ved postforsendte breve og dokumenter er opgjort i følgende enheder:

- Porto
- Materialer
- Lønsum.

3.1 Opgørelse af omkostninger

Kortlægningen af de nuværende portoomkostninger er fastlagt med afsæt i faktiske forbrugstal fra Post Danmark (2008) og KMD (2009). Disse tal er blevet sammenholdt med oplysninger fra en række statslige, regionale og kommunale myndigheder. De steder, hvor omkostningerne har afvejet fra de oplyste forbrugstal, er forbrugstallene i vidt omfang blevet korrigeret.

Opgørelsen viser, at omfanget af offentlige postforsendelser er betydeligt, svarende til i alt 126 mio. breve og dokumenter i 2008. I samme periode er der derudover udsendt ca. 11 mio. forsendelser via eksisterende digitale kanaler, herunder især e-Boks, og ca. 5,2 mio. lønsedler, der er blevet distribueret af myndighederne selv.

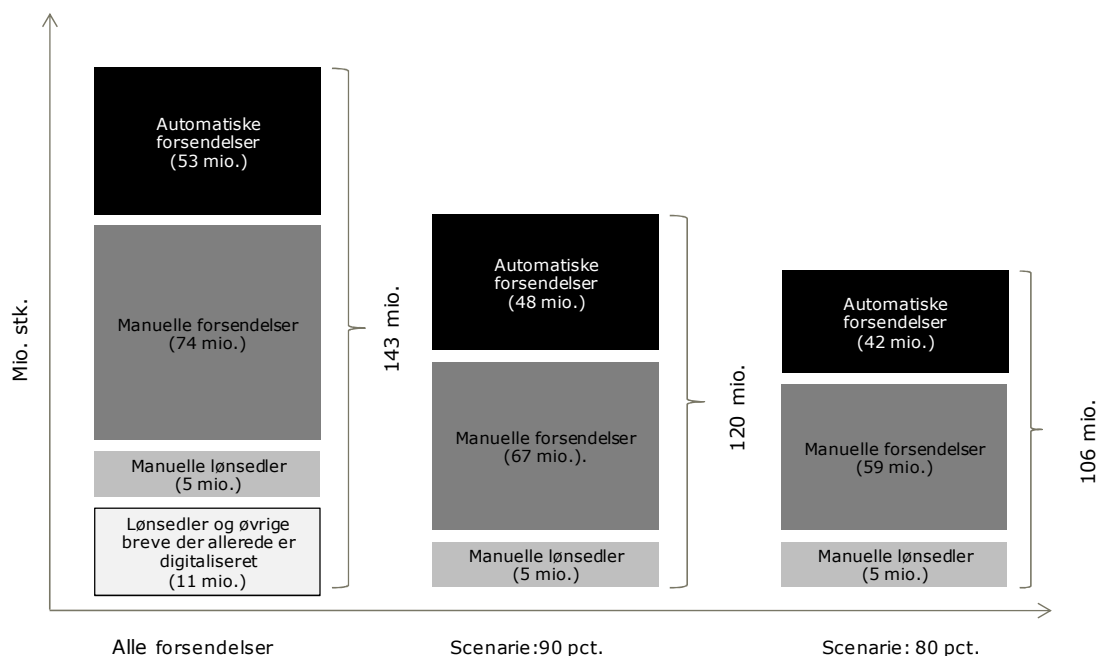
Opgørelsen af omkostningerne omfatter alene de forsendelser, der i dag er papirbaseret. Dermed er der ikke indregnet dokumenter, som allerede er digitaliseret via lokale mail-løsninger og myndighedernes egne selvbetjeningsløsninger.

Det antages, at mellem 10 og 20 pct. har et indhold, som gør, at forsendelserne ikke umiddelbart vil kunne digitaliseres. Postforsendte pakker eller materialer som ikke har karakter af egentlige breve og dokumenter, er eksempler herpå.

Omvendt antages, at alle fysiske breve og dokumenter vil være digitaliseringsegnet, herunder også dokumenter, som i dag postudsendes, f.eks. fordi der kan være juridiske eller praktiske hensyn der taler imod digital forsendelse. Det forudsættes således, at der over tid sker en løbende juridisk og politisk konvergens mod de digitale kanaler.

Alt efter valg af scenarium indgår således kun 80 pct. og 90 pct. af den samlede mængde forsendelser i opgørelsen af omkostningerne til digitaliseringsegnete forsendelser.

Forskellen mellem det samlede antal forsendelser og det antal, der beregnes potentiale på, fremgår af nedenstående oversigt.



Fordelingen af de postforsendte breve og dokumenter, herunder de afledte omkostninger, er opsummeret i nedenstående tabeller. Tallene er afrundede.

Samlede portoudgifter og materialeomkostninger

(mio. kr.)	Staten	Kommunerne	Regionerne	Selvejende	I alt
Portoudgifter	298	383	93	21	795
- Heraf manuelle	185	214	90	20	509
- Heraf automatiske	113	169	3	1	286
Materialer	44	61	10	3	118
I alt	342	444	103	24	913

Samlede postvolumer (baseret på de samlede portoudgifter)

(mio. stk.)	Staten	Kommunerne	Regionerne	Selvejende	I alt
Forsendelser	49	64	9	4	126
- Heraf manuelle	28	33	9	4	74
- Heraf automatiske	21	31	0,5	0,2	53
Lønsedler*	0	3	2	0	5
I alt	49	67	11	4	131

*Der er alene medtaget lønsedler, som ikke i forvejen er digitaliseret

Udover udgifter til porto og materialer er der væsentlige tidsmæssige omkostninger forbundet med at printe, kuvertere og udsende manuelle postforsendelser. Disse omkostninger er opgjort med afsæt i et gennemsnitligt tidsforbrug på hhv. 2½ minut og 4½ minut¹.

Lønsum ved manuelle breve²

(mio. kr.)	Staten	Kommunerne	Regionerne	Selvejende	I alt
Lønsum – 2½ min.	335	389	106	37	867
Lønsum – 4½ min.	604	699	191	67	1.561

Omkostninger forbundet med fortsat at sende breve i papirform er således betragtelige, svarende til mellem 1,8 og 2,5 mia. kr. Variationen i udgifterne er afhængig af beregningsforudsætninger vedr. tidsforbrug i forbindelse med manuelle forsendelser, jf. ovenfor.

I forhold til en tidligere business case for dokumentboksen³ er der tale om en betragtelig opskrivning af de samlede udgifter. Den primære årsag hertil er, at de offentlige brevmængder i den oprindelige business case ikke har fokuseret på alle brevforsendelser i de offentlige myndigheder. Hertil kommer, at det samlede tidsforbrug i forbindelse med håndtering af de manuelle forsendelser er blevet kvalificeret og efterfølgende fastsat til henholdsvis 2½-4½ min. i nærværende beregninger.

Hovedelementerne i den oprindelige business case og årsagen til forskellen mellem de to beregninger opsummeret i bilag 1.

Metoden til at opgøre hhv. volumen og omkostninger inden for hvert af de fire forvaltningsniveauer følger i nedenstående afsnit.

3.2 Opgørelsesmetode

Opgørelsen af portoudgifter og materialeomkostninger samt lønsum er foretaget ud fra følgende beregningsforudsætninger:

- **Lønsum:** Er opregnet ved at gange det faktiske antal manuelle breve med hhv. 2½ og 4½ minut, baseret på en årsværksnorm på 460.000 kr. og 1.624 timer
- **Gennemsnitlige portoudgifter pr. manuelt brev:** Fastsat til 6,5 kr. (for regionerne 10 kr.), baseret på oplysninger fra Post Danmark og en efterfølgende validering hos udvalgte kommuner og regioner
- **Gennemsnitlige portoudgifter pr. automatisk brev:** Fast sat til 5,4 kr., baseret på oplysninger fra Post Danmark og kommunerne
- **Gennemsnitlige materialeomkostninger:** Fast sat til 0,9 kr., baseret på tidligere opgørelser og deltagende case kommuner.

For hvert af de fire forvaltningsniveauer er det blevet vurderet, hvilke kilder eller metoder som giver det mest retvisende billede af omfang og fordeling af postforsendelserne. Nærværende opgørelser bygger således på omfattende kilde- og metodeovervejelser kombineret med konkrete bidrag og vurderinger fra repræsentanter fra de deltagende myndigheder.

Nedenfor er det for hvert område beskrevet, hvilke metoder og kilder som er anvendt til at fastlægge myndighedernes omkostningsbase og den forholdsmæssige fordeling mellem automatiske og manuelle breve.

¹ Det estimerede tidsforbrug er fastsat efter dialog med udvalgte case myndigheder.

² Der er ikke indregnet lønsumsbesparelse på automatiske breve, idet disse forudsættes at være indhøstet i forbindelse med overgangen til fjernprint og masseforsendelser.

³ Digital Dokumentboks", Økonomistyrelsen, 2007

Staten

Portoudgifterne for staten er fastlagt ud fra ministeriernes egne oplysninger om det faktiske bogførte portoforbrug for 2008. Specificering af forbruget på de enkelte ministerområder fremgår af bilag 7.

Ministeriernes tilbagemeldinger viser en betydelig variation i portoudgifterne på tværs af ministerområderne. Således tegner SKAT og Justitsministeriet sig for over halvdelen (ca. 55 pct.) af statens samlede portoforbrug.

Portoudgifterne i staten er fordelt på hhv. 62 pct. manuelle og 38 pct. automatiske forsendelser. Det bemærkes i den forbindelse, at det kun er et fåtal af de statslige myndigheder, som konsekvent anvender masseforsendelser i større omfang, herunder især SKAT, Færdselsstyrelsen og SU-styrelsen⁴. De tre myndigheder dækker tilsammen over 70 pct. af alle statslige masseforsendelser.

Det faktiske antal statslige forsendelser er udregnet på baggrund af de opgjorte portoudgifter og den estimerede pris for hhv. manuelle og automatiske breve, jf. ovenfor.

Kommunerne

Kommunernes portoudgifter er fastlagt på baggrund af oplysninger fra Post Danmark og KMD vedr. det faktisk forbrug i hhv. 2008 og 2009. Disse oplysninger er blevet sammenholdt med oplysninger om portoudgifter i Frederiksberg- og Næstved kommuner⁵.

Portoudgifterne i kommunerne er fordelt på hhv. 56 pct. manuelle og 44 pct. automatiske forsendelser.

Portoudgifterne for de *automatiske* forsendelser er baseret på faktiske opgørelser fra KMD, svarende til i alt 31,3 mio. stk. i 2008⁶. Portoudgifterne for de *manuelle* forsendelser er fastlagt med afsæt i oplyste tal fra Post Danmark, som dog er fundet mangelfulde i forhold til kommunernes faktiske postmængder⁷. Omsætningstallene er således suppleret med faktisk optalte manuelle brevvolumener i Frederiksberg og Næstved Kommuner. Dette gennemsnit er efterfølgende ekstrapoleret til nationalt niveau med afsæt i antallet af indbyggere, svarende til en forøgelse af Post Danmark tal på ca. 16 pct⁸.

Antallet af breve er beregnet på baggrund af den fastsatte pris for henholdsvis manuelle og automatiske breve.

Regionerne

Udgangspunktet for opgørelsen af regionernes portoudgifter er oplysninger fra Post Danmark om det registrerede forbrug i 2008. I lighed med kommunerne er der foretaget en sammenligning med det faktiske forbrug i regionerne, som viste et betydeligt sammenfald mellem Post Danmarks omsætningstal og de mest omfattende regionale tal (Region Syddanmark)⁹.

Portoudgifterne i regioner er således fastlagt med udgangspunkt i Post Danmarks oplysninger for alle fem regioner. Det bemærkes i den forbindelse, at psykiatrien ikke er omfattet af opgørelsen. Der er således regionale portoudgifter, der ikke indgår i beregningsgrundlaget.

⁴ Pr. 1. december 2009 udsendes hovedparten af de meddelelser, der vedrører SU til studerende kun via e-Boks. Disse portoomkostninger indgår derfor ikke i business casen.

⁵ Portoudgifterne i Næstved Kommune er baseret på bogførte udgifter i 2007. Portoudgifterne i Frederiksberg Kommune er baseret på udtræk fra marts 2009. I begge cases er der dog en anerkendelse af, at tallet er konservativt fastsat, idet der ikke eksisterer et komplet overblik over alle forsendelserne i de pågældende kommuner.

⁶ Eventuelle masseforsendelser fra andre leverandører end KMD er ikke medregnet i kommunernes samlede postvolumener, hvorfor dette ligeledes anses for at være konservativt fastsat.

⁷ Tal fra Post Danmark omfatter f.eks. kun myndigheder med et portoforbrug på over 160.000 kr. pr. år, hvorfor Post Danmark tal anses for at være minimumsdata.

⁸ Til sammenligning har det faktisk bogførte forbrug i staten vist sig at være 41 pct. højere end de oplyste omsætningstal fra Post Danmark.

⁹ At der synes at være et højt sammenfald mellem Post Danmark tal og Regionernes egne tal kan bl.a. hænge sammen med, at regionerne udgør 5 store enheder i Post Danmarks omsætningsregnskaber.

Fordelingen af portoudgifter forudsættes at være hhv. 95 pct. manuelle og 5 pct. automatiske forsendelser. Fordelingen er blevet fastlagt med afsæt i oplysninger fra Post Danmark og tilbagemeldinger fra regionerne.

Selvejende institutioner

Opgørelsen af de selvejende institutioner omfatter uddannelsesinstitutioner¹⁰.

Portoudgifterne for de selvejende institutioner er foretaget med udgangspunkt i en intern vurdering af Erhvervsskolernes brevfor sendelser inspireret af tal fra UNI-C i 2006. Nedenstående fordelingsnøgle ligger til grund for opgørelsen af brevvolumen i de selvejende uddannelsesinstitutioner.

Antal elever	Antal breve pr. elev
1-299	8
300-999	9
1000-	10

Opgørelsen afspejler, at det antages, at der er forskel på, hvor meget der sendes fra små, mellemstore og helt store institutioner.

Fordelingen af portoudgifter forudsættes at være hhv. 95 pct. manuelle og 5 pct. automatiske forsendelser. Fordelingen er blevet fastlagt med afsæt i oplysninger fra Post Danmark og UNI-C.

Sammenlignet med de øvrige forvaltningsområder, er opgørelsen af de selvejende institutioner behæftet med en vis usikkerhed. Det anbefales derfor, at der foretages en nærmere analyse af portoomfang og fordeling af brevttyper.

¹⁰ Institutioner som Danmarks Radio og statslige aktieselskaber som DSB indgår ikke i opgørelsen.

4 FORUDSÆTNINGER FOR POTENTIALE

Beregningerne af besparelspotentialet beror på følgende overordnede forudsætninger:

- En del breve og forsendelser vil ikke kunne digitaliseres på grund af indhold, form mv. Andelen af disse opgøres til hhv. 10 pct. og 20 pct. af den samlede mængde breve og dokumenter
- Mængden af automatiske breve reduceres med 2,5 pct. pr. år, bl.a. pga. øget anvendelse af offentlige selvbetjeningsløsninger¹¹
- Mængden af de manuelle breve fastholdes på det nuværende niveau, idet disse antages at have et indhold, som også fremadrettet forudsætter en skriftlig udsendelse – enten elektroniske eller via analoge kanaler
- Tilslutningen af myndighedernes løsninger forventes i høj grad at blive trukket af realiseringen af eDag3 og e2012
- Tilslutningen af myndighedernes løsninger for manuelle breve forventes at foregå langsommere end de automatiske pga. øget behov for tilpasninger af indhold, arbejdsgange, lovgivningsmæssige rammer mv.
- Andelen af forsendelser, der reelt digitaliseres via dokumentboksen, forventes at stige moderat i starten af perioden, idet en større digital mobilisering erfaringsmæssigt kræver tid til tilvænnning blandt borgere, virksomheder og myndigheder. Derudover forventes andelen digitaliserede breve og dokumenter at være påvirket af, at der – særligt hos borgerne – forventes at være en fortsat efterspørgsel efter papirbaserede forsendelser
- Brugeroptaget blandt virksomheder forudsættes at nå tæt på 100 pct. som følge af e2012-målsætning om, at al relevant kommunikation mellem virksomheder og offentlige myndigheder skal foregå digitalt.

4.1 Tilslutning til Dokumentboks

En helt central forudsætning for udviklingen i digitaliseringen af de offentlige forsendelser er, at alle involverede parter aktivt og i stigende omfang tilvælger den digitale kommunikation.

Business casen tager udgangspunkt i en forudsætning om, at dokumentboksen bliver stadig mere interessant for borgere og virksomheder i takt med, at der kan modtages stadig flere breve og dokumenter fra myndighederne. Derudover forudsættes det, at myndighedernes interne kommunikation fortsat digitaliseres, som det f.eks. har været tilfældet i forbindelse med eDag2. Endelig indgår det som en bagvedliggende faktor, at det nuværende serviceniveau i forbindelse med postomdeling ikke forventes at blive øget¹².

Realiseringen af det samlede digitaliseringspotentiale bygger på følgende forudsætninger:

- Høj grad af tilslutning af løsninger fra myndighederne
- Betydelig grad af brugertilslutning
- Øget hyppighed og intensitet i brugernes anvendelse af den digitale dokumentboks

¹¹ Reduktionen på 2,5 pct. er fastlagt ved at antage, at mængden af offentlige forsendelser vil følge den faldende tendens i postforsendte breve i al almindelighed. I perioden fra 2002-2008 har der gennemsnitligt været registreret et årligt fald på ca. 5 pct., som dog primært forudsættes at kunne henføres til private forsendelser henset til, at der typisk ligger et lovkrav til grund for udsendelse af postforsendte offentlige breve. Til sammenligning fremgår det af business casen i Næstved Kommune at postmængden har været stigende. Reduktionen slår fuldt igennem fra 2011 og frem.

¹² En forringelse af det nuværende serviceniveau i forbindelse med postuddeling antages omvendt at gøre digitale forsendelser endnu mere attraktive sammenlignet med postforsendte breve og dokumenter.

Den forventede udvikling i perioden fra 2010 til 2016 og de forudsætninger, der er lagt til grund herfor, er beskrevet nedenfor.

4.2 Tilslutning af myndigheder

Udviklingen i tilslutningen af offentlige løsninger på dokumentboksen er baseret på en forventning om, at en række centrale tiltag vil have en betydelig effekt på myndighederne.

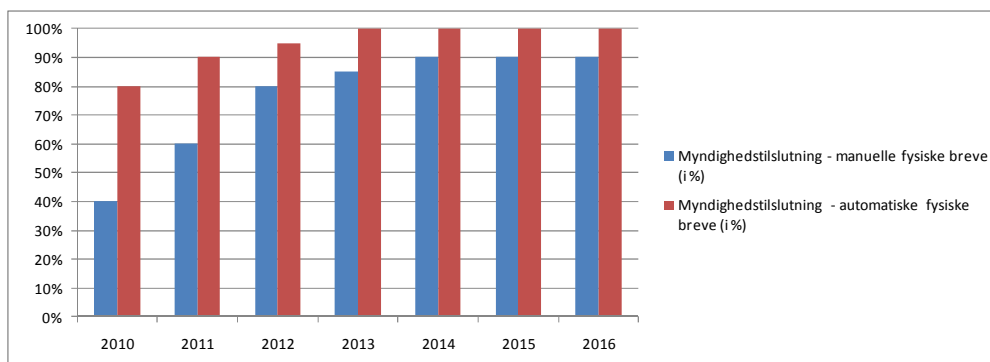
Fremdriften i tilslutningen af myndighedsløsninger vil i særlig grad være relateret til de initiativer, der knytter sig til eDag3 (1. november 2010) og til realiseringen af regeringens målsætning om e2012.

I relation til eDag3 forventes det, at følgende målsætninger kan drive myndighedernes digitaliseringsniveau i almindelighed og dokumentboksen i særdeleshed:

- Alle borgerrettede selvbetjeningsløsninger med national udbredelse, hvor der er behov for sikker identifikation, skal alene anvende NemLog-in med Digital Signatur
- Alle borgerrettede selvbetjeningsløsninger med national udbredelse skal integreres visuelt i borgerportalen
- Alle myndigheder kan kontaktes og svare digitalt via dokumentboksen, og alle myndigheder skal afsende alle relevante masseforsendelser via dokumentboksen til tilsluttede borgere og virksomheder.

Den anden væsentlige digitaliseringsdriver knytter sig til e2012-målsætningen om, at al kommunikation mellem myndigheder og virksomheder skal foregå digitalt. For borgere antages det, at de digitale kanaler fortsat vil være et tilbud, mens digital modtagelse af al relevant kommunikation vil være obligatorisk for virksomhederne.

Den forudsatte fremskrivningen af myndighedernes tilslutning af løsninger i perioden fra 2010 til 2016 fremgår af nedenstående diagram.



Tilslutningen af løsninger fra myndighederne forventes at foregå i to parallelt forskudte faser:

- Fase 1: Bestående af en hurtig tilslutning af de automatiske forsendelser. Som konsekvens af eDag3 forventes de automatiske forsendelser at nå en andel på 80 pct. ved udgangen af 2010, svarende til i alt 34-42 mio. breve og dokumenter. De resterende 20 pct. forudsættes tilsluttet i 2013 som følge af e2012-målsætningen¹³. Det bemærkes, at store dele af især de kommunale masseforsendelsessystemer allerede er tilsluttet e-Boks og dermed forventes at blive løftet over i den digitale dokumentboks uden yderligere tiltag.

¹³ Det ansås, at der med de nuværende myndighedstilslutninger til e-Boks i dag er opnået en digitaliseringsgrad på 22 pct. af de automatiske forsendelser.

- Fase 2: Omfatter tilslutning af de individuelle manuelle forsendelser, idet udgangspunktet herfor er markant lavere end for de automatiske forsendelser. Det forventes, at 40 pct. vil være tilsluttet ved udgangen af 2010, svarende til 23-26 mio. manuelle forsendelser. I årene efter forventes en stigende udvikling for siden at stagnere efter 2014 på 90 pct., hvor 52-59 mio. breve og dokumenter er tilsluttet. Selv ved en fuld indfasning forventes der således fortsat at være 10 pct. af de manuelle forsendelser, som myndighederne ikke har tilsluttet den digitale dokumentboks i 2016. Årsagen her- til kan være, at der samlet set ikke er en positiv business case for myndigheden i forhold til at gennemføre de nødvendige tekniske, organisatoriske og/eller juridiske til- pasninger.

En nærmere detaljering af den forventede tilslutningstakt fordelt på de fire forvaltningsniveauer fremgår af bilag 3.

4.2.1 Antallet af potentielle brugere

Udviklingen i tilslutningen af brugere er baseret på en forventning om en positiv sammenhæng mellem antallet af brugere og antallet af myndigheder, der tilslutter sig den digitale dokument- boks. Derudover hviler forventningerne til brugeroptaget på en forudsætning om en fortsat posi- tiv udvikling i it-paratheden blandt dokumentboksens brugere.

Potentielle brugerne på dokumentboksen forudsættes at være:

- Alle indbyggere i Danmark på 15 år eller derover (4,5 mio.)
- Alle registrerede virksomheder i Danmark (620.000)
- Alle myndigheder.

Med realiseringen af e2012-målsætningen skal alle virksomhederne kommunikere digitalt med al- le myndigheder. Virksomhederne forudsættes derfor at være fuldt tilmeldt inden udgangen af 2012.

Der er ikke truffet tilsvarende bindende beslutninger i forhold til borgerne, om end obligatorisk digitalisering er indført på udvalgte områder, f.eks. for studerende. Fremskrivningen af borgernes adfærd er af samme årsag sværere at forudsige præcist. I den nærmere kvalificering af forvent- ningerne til brugeroptaget er der således primært taget udgangspunkt i forventninger til borger- nes tilslutning og anvendelse af løsningen.

Myndighederne indgår ligeledes i gruppen af potentielle brugere, om end kommunikationen mel- lem myndigheder vurderes at være minimal i forhold til borgere og virksomheder. Det antages dog, at gennemførelse af initiativer som eDag3 vil være med til at øge myndighedernes tilslut- ning til og anvendelse af dokumentboksen på samme måde, som det er tilfældet for virksomhe- der. Dette skal bl.a. ses i sammenhæng med, at det netop har været den interne myndighedsret- tede kommunikation, som isoleret set har oplevet den største effekt i forbindelse med tidligere eDage.

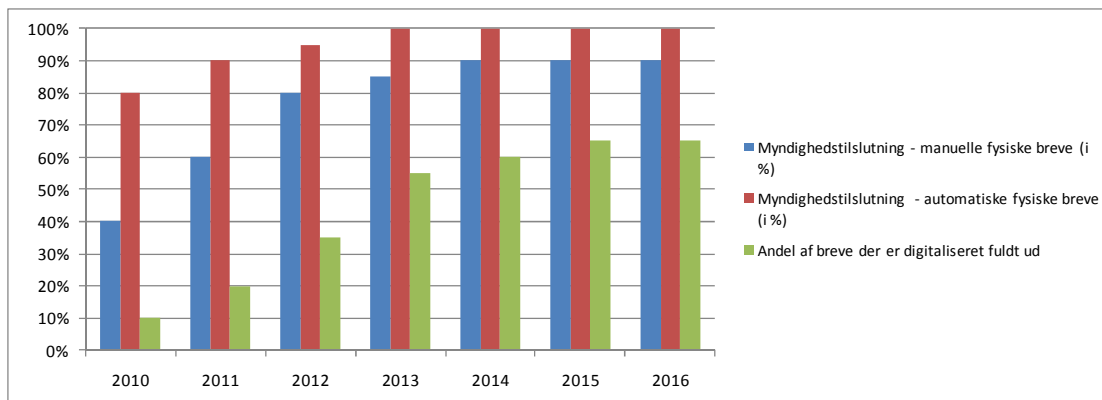
4.2.2 Udvikling i anvendelsen af dokumentboksen

Fremskrivningen af brugernes tilslutning til dokumentboksen bygger på forventninger til det fremtidige niveau for it-paratheden blandt virksomheder, borgere og myndigheder. Da der ikke foreligger et samlet mål herfor, er der nedenfor foretaget et kvalificeret skøn baseret på en sam- let vurdering af de faktorer, der i særlig grad anses for at kunne forklare og underbygge en frem- adrettet tendens.

Ud af de digitaliseringsegne offentlige forsendelser vurderes det, at ca. 65 pct. vil blive afsendt elektronisk via den digitale dokumentboks i 2016. Det betyder samtidig, at der efter 2016 forven- tes at være ca. 37-42 mio. breve, som fortsat udsendes på papir¹⁴. Medregnes forsendelser, som ikke er digitaliseringsegnet, vil myndighederne i 2016 fortsat have betydelige portoudgifter, sva- rende til ca. 285-349 mio. kr.

¹⁴ Eks. de hhv. 10 og 20 pct. forsendelser og breve der ikke er digitaliseringsegnet.

Af nedenstående figur fremgår den forventede udvikling i antal digitaliserede breve (jf. ovenfor) sammenholdt med den forudsatte udvikling i myndighedernes tilslutning.



Kilde: Egne fremskrivninger, 2009.

Det bemærkes, at der er en betydelig forskel mellem myndighedstilslutningen og andele af dokumenter, der rent faktisk digitaliseres fuldt ud og dermed modtages digitalt af brugerne. Dette forventes særligt at være tilfældet i de første år, hvor udviklingen i antal digitaliserede breve forventes at være behersket.

Årsagen hertil er, at det erfaringsmæssigt tager tid at gøre brugere fortrolige med nye digitale kanaler. Ved udgangen af 2010 forventes det således, at 10 pct. af forsendelserne er digitaliseret, mens den tilsvarende andel antages at være steget til 55 pct. ved udgangen af 2013. Herefter synes det forsvarligt at forudsætte, at udviklingen stagnerer i 2015 og 2016, hvor løsningen forudsættes at være fuldt indfaset ved en digitaliseringsgrad på ca. 65 pct.

Når der også udsendes betydelige mængde papirpost efter 2016 skyldes det en forventning om, at der vil være et større antal brugere, som fortsat ønsker at modtage breve og dokumenter på papir. Dette kan f.eks. være digitaliseringssvage borgere såsom unge mennesker, ældre, socialt udsatte grupper eller borgere, som i forvejen foretrækker "ansigt til ansigt kontakt" i forbindelse med dialogen med de offentlige myndigheder.

Det må dog overordnet forventes, at gruppen af digitaliseringssvage borgere vil blive positivt påvirket af et generelt løft i it-parathed, hvorfor efterspørgslen efter øget digital kommunikation ligeledes anses for stigende.

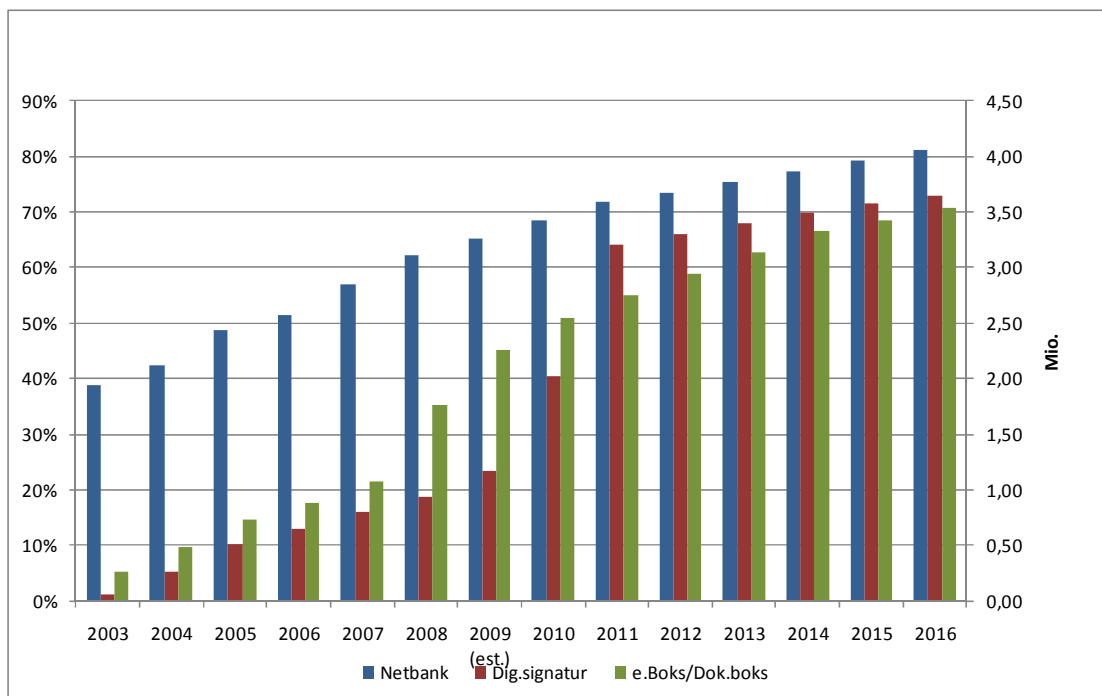
4.3 Bagvedliggende forudsætninger for det forudsatte brugeroptag

Forventningen om en samlet digitaliseringsgrad på ca. 65 pct. ved fuld indfasning i 2016 er baseret på følgende bagvedliggende forudsætninger:

- Forventninger til udviklingen i antallet af registrerede brugere
- Forventninger til intensitet og hyppighed i de registrerede brugers anvendelse af den digitale dokumentboks.

Antal registrerede brugere på den digitale dokumentboks

Forventninger til udviklingen i antallet af registrerede brugere på dokumentboksen er nedenfor sammenholdt med den historiske udvikling i antallet af netbank-kunder, registrerede brugere på e-Boks og antallet af udstedte digitale signaturer¹⁵.



Det forudsættes, at 2,3 mio. borgere, virksomheder og myndigheder har registreret en profil på Dokumentboks ved udgangen af 2009, svarende til 51 pct. af målgruppen. Til sammenligning kan dette antal allerede være nået ved udgangen af november¹⁶. Herudover svarer antallet af forventede brugere i 2010 til antallet af netbanksbrugere i 2006.

Efter 2010 forventes registreringsprocenten at stige med 8 pct. til i alt 2,8 mio. brugere i 2011. Til sammenligning har netbankerne i perioden fra 2006 til 2009 oplevet gennemsnitlige årlige stigninger i antallet af brugere på ca. 10 pct. fra et væsentligt højere udgangspunkt. For e-Boks vedkommende har stigningen i gennemsnit været ca. 35 pct. pr. år i samme periode.

Det forudsættes, at en del af stigning i antallet af brugere på dokumentboksen vil kunne fastholdes i perioden fra 2010 til 2014, herunder bl.a. som følge af at den virksomhedsrettede kommunikation bliver obligatorisk fra 2012. Herefter antages stigningstakten at falde moderat frem til 2016, hvor den forventes at stagnere på et niveau svarende til at 3,6 mio. eller 71 pct. af alle virksomheder, borgere og myndigheder. Baggrunden for, at andelen stagnerer, er, at det antages at være sværere at løfte den sidste brugerandel. Særligt udsatte grupper af borger forventes at udgøre en udfordring, idet disse forventes at have en lavere it-parathed end gennemsnittet.

På trods af den stigende tilslutning til dokumentboksen forudsættes det, at netbanksløsningerne fortsat vil have den største andel af brugerne gennem hele perioden, hvilket indikerer, at der generelt er tale om en høj digitaliseringsparathed i hele målgruppen.

Udbredelsen af den digitale signatur forudsættes at være et centralt element i tilslutningen af brugere. Med udstedelsen af den nye signatur fra 2010 forventes der et markant løft i anvendelsen af den digitale signatur, hvilket bl.a. skal ses i sammenhæng med aktuelle planer om at fore-

¹⁵ Udvikling frem til og med 2008 er baseret på oplysninger fra Finansrådet (netbank), It- og Telestyrelsen (digital signatur) og e-Boks. Udviklingen fra 2009 og frem er baseret på egne fremskrivninger

¹⁶ I forbindelse med digitaliseringen af støtte meddelelser fra SU-styrelsen fra 1. december 2009, øges antallet af brugere med ca. 100.000. Dermed er 51 pct. af målgruppen registreret på e-Boks ved udgangen af 2009.

tage en direkte overflytning af eksisterende netbankbrugere. Da dokumentboksen baserer sig på digital signatur, anses stigningstaksten herfor at være en helt central forudsætning for udviklingen i antallet af oprettede brugere dokumentboks-løsningen.

Intensitet og hyppighed i anvendelse af dokumentboksen

Erfaringer fra eksisterende digitale løsninger viser, at der kan være væsentlige udfordringer ved at fastholde brugerne på de digitale løsninger. En central forudsætning er, at der sikres en tæt og løbende brugerrelation i forhold til de digitale kanaler og løsninger, der udbydes. I forventningerne til brugeroptaget for dokumentboksen er der derfor også indregnet en betydelig forskel mellem antallet af brugere og omfanget af offentlige forsendelser, der ender med at blive digitaliseret.

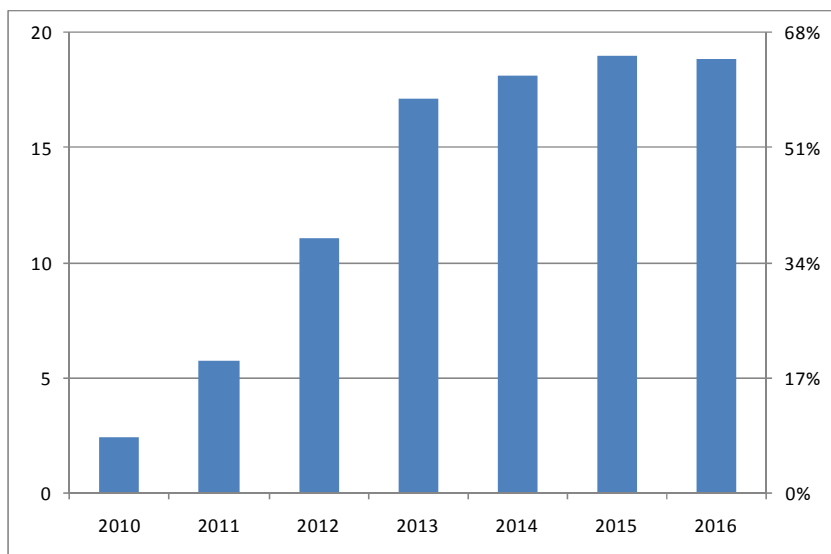
Antallet af lavfrekvente brugere forventes at være størst i begyndelsen af dokumentboksens levetid idet det, jf. ovenstående afsnit antages, at 50 pct. af brugerne vil være registreret i 2010. Dermed aftager 2,5 mio. brugere kun 10 pct. af den samlede mængde digitaliseringsegne forsendelser i 2010.

Brugerfrekvensen forventes at stige i takt med, at myndighederne gør det muligt for brugerne at modtage alle offentlige breve og dokumenter via dokumentboksen. Udviklingen er således baseret på en forudsætning om, at dokumentboksen bliver stadig mere interessant og relevant for brugerne, hvilket også skal ses i sammenhæng med den stigende digitaliseringsparathed, jf. ovenfor.

I 2016 forventes det, at 73 pct. af målgruppen aftager 65 pct. af forsendelserne digitalt. Der forudsættes således en markant forøgelse i antallet af højfrekvente brugere. Til sammenligning var der i oktober 2009 ca. 830.000 ud af 2,4 mio. registrerede brugere, som hver loggede på e-Boks. En tredjedel af målgruppen er således allerede digitalt aktiv på e-Boks.

At der ikke antages at være en én til én sammenhæng mellem antallet af brugere og faktisk digitaliserede breve skyldes, at der også i 2016 må forventes at være digitale brugere, som fortsat ønsker at modtage udvalgte dokumenter i papirform.

Den forudsatte udvikling er nedenfor omsat til antal forsendelser pr. år pr. registreret bruger fordelt på et gennemsnit af de to scenarier. Den venstre akse viser det faktiske antal digitale forsendelser pr. gennemsnitlige bruger, mens den højre akse viser hvor stor en andel af de samlede forsendelser som de registrerede brugere aftager i perioden.



Note: Diagrammet viser gennemsnittet af antal digitale forsendelser pr. gennemsnitlig bruger i de to scenarier.

Kilde: Egne beregninger, 2009

I ovenstående diagram er der ikke taget højde for, at virksomhedernes kommunikation bliver obligatorisk i 2012, og at denne andel herefter vil have et brugeroptag på tæt på 100 pct. Forudsættes det beregningsteknisk, at den virksomhedsrettede kommunikation tegner sig for 15 pct. af alle digitaliseringsegnede dokumenter¹⁷, vil hver borger (og myndighed) i gennemsnit skulle aftage 5,6-6,3 dokumenter i 2012. I 2013 øges antallet til mellem 9,2 og 10,3 for i 2015 at stagnere omkring 10,9-12,3 forsendelser om året - eller ca. én forsendelse om måneden.

Betydning af obligatorisk digitalisering

Erfaringer fra e-Boks indikerer, at digitaliseringen af lønsedler kan udgøre en væsentlig løftestang i de enkelte myndighedernes digitaliseringsindsats. En væsentlig del af den høje brugerfrekvens på e-Boks kan bl.a. henføres til, at alle statslige ansatte modtager deres lønsedler digitalt (ca. 200.000 pr. måned). Det vurderes i den forbindelse, at de digitale lønsedler har en positiv effekt på de offentlige ansattes tendens til at tilslutter sig postforsendelse fra andre offentlige og private afsender.

Af samme grund anses der for at være et betydeligt uudnyttet potentiale i kommuner og regioner. Således er det kun ca. 52 pct. af de kommunale lønsedler, som i dag udsendes via e-Boks, mens det tilsvarende tal for regionerne er endnu mindre (ca. 15 pct.). En del af det forudsatte højfrekvente brugeroptag forventes således at kunne realiseres ved, at de kommunale og regionale medarbejdere bliver løbende brugere af den digitale dokumentboks frem mod 2012¹⁸.

På tilsvarende vis har SKAT oplevet en markant stigning i antallet af aktive digitale brugere, herunder især i forbindelse med håndtering af forskuds- og årsopgørelsen via skattemappen. I 2008 var der 2,6 mio. borgere der indgik som unikke brugere af SKAT's skattemappe, mens det tilsvarende til i 2009 var steget til 3,2 mio. borgere, svarende til ca. 71 pct. af målgruppen. At SKAT har 71 pct. af de aktive brugere i 2009 skal ses i sammenhæng med forventningen om, at dokumentboksen har digitaliseret 65 pct. af samtlige breve i 2016.

Den høje digitaliseringsgrad i SKAT kan dog bl.a. henføres til, at brugerne aktivt skal tilvælge at modtage forskudsopgørelsen på papir. Omvendt er SKAT's borgervendte services overvejende sæsonbetonet, hvilket underbygger, at selv lavfrekvente postforsendelser kan opnå en høj digital anvendelsesgrad.

Som ovenfor nævnt forventes det ligeledes, at antallet af aktive brugere vil stige betydeligt med realiseringen af e2012, herunder især for virksomheder. På tilsvarende vis forventes en stigning i antallet af højfrekvente brugere i aldersgruppen 15-25 år henset til, at det pr. 1. september 2009 er blevet obligatorisk for studerende at benytte e-Boks i forbindelse med modtagelse af støtte-meddelelser.

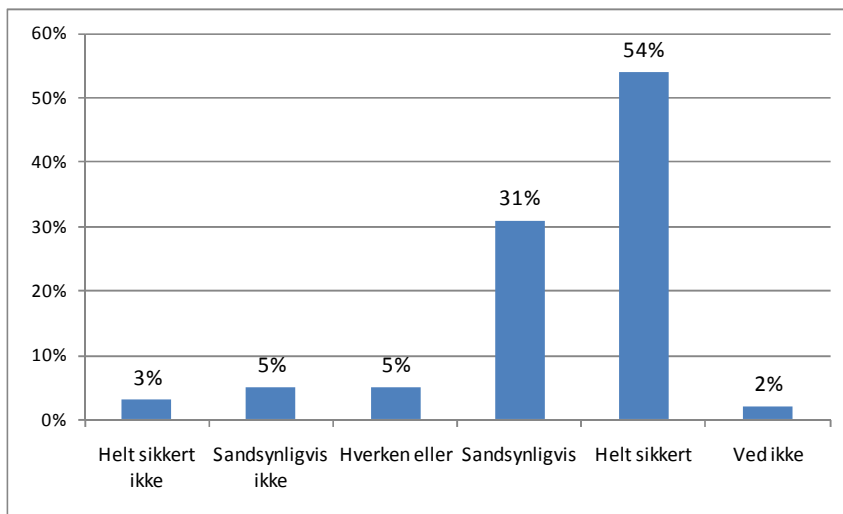
Efterspørgslen efter digitale løsninger fra myndighederne

Det forudsatte brugeroptag bygger på en forudsætning om, at det fortsat vil være frivilligt for de fleste borgere at tilsluttes sig den digitale dokumentboks. Når digitaliseringsgraden på de offentlige dokumenter forventes at stige til ca. 65 pct. i 2016 hænger det bl.a. sammen med, at der allerede i dag synes at være meget stor efterspørgsel efter offentlige digitale løsninger.

¹⁷ Øges virksomhedernes andel, vil antallet af forsendelser pr. borger falde. Det bemærkes, at virksomhederne andel af SKAT's samlede forsendelser udgør 50 pct. Dette skal ses i sammenhæng med at SKAT står for ca. 1/3-del af samtlige forsendelser i staten.

¹⁸ Det forudsættes i beregningerne af besparelspotentialet, at alle offentlige lønsedler er digitaliseret fra udgangen af 2012.

Godt 85 pct. af alle borgere udtrykker væsentlig interesse for at benytte de digitale selvbetjeningsløsninger i kommunerne, hvoraf ca. 54 pct. angiver, at de med stor sikkerhed forventer at tilslutte sig de digitale kanaler, jf. figuren nedenfor.

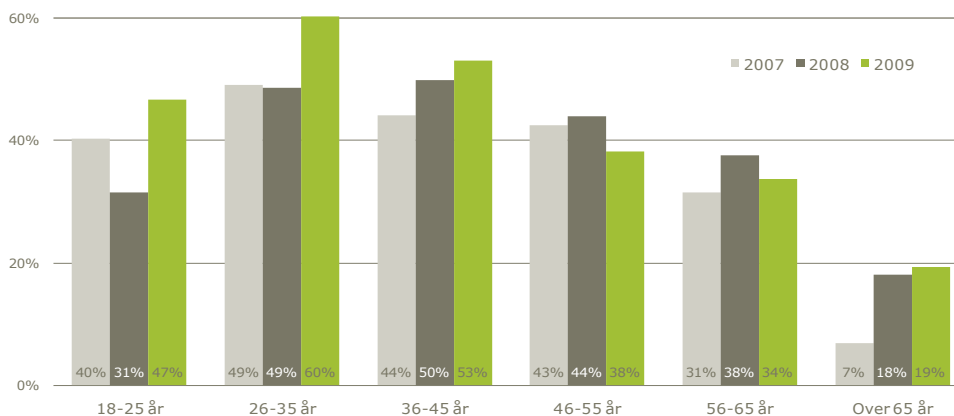


Kilde: KL/Zapera, 2009

Såfremt det antages, at 54 pct. af alle borgere i 2016 ønsker at modtage alle offentlige dokument digitalt, vil de resterende 31 pct. i den positive del af målgruppen alene skulle modtage 6,4-7 forsendelser om året.

En tilsvarende høj og markant stigende interesse ses af de årlige målinger af borgerens it-parathed ("It i praksis", 2009). Tendensen er tydeligst blandt den yngre og midaldrende del af befolkningen, hvor 47-60 pct. af de 18-45-årige i dag foretrækker at kommunikere digitalt via enten e-mail eller myndighedernes hjemmeside. I 2008 var interessen for samme aldersgruppe på mellem 31 og 50 pct., svarende til en forskel på 20 til 50 pct.

Omvendt er forventningerne blandt de 46-65-årige stagnerende omkring de 40 pct., mens udviklingen blandt de +65-årige er svagt tiltagende i forhold til de foregående år. Det skal dog bemærkes, at den ældre del af befolkningen udgør en forholdsvis mindre del af målgruppen for den digitale dokumentboks, hvorfor den stagnerende udvikling i denne gruppe vurderes at blive opvejet af de identificerede positive tendenser i de bredere yngre befolkningsgrupper.



Kilde: "IT i praksis", Rambøll, 2009

Betydningen af markedsføring og brugervenlighed

Forventningen om en stigende brugerfrekvens hænger bl.a. sammen med igangværende overvejelser om den fremadrettede brugervenlighed i den digitale dokumentboks. Det forventes således, at borgere og virksomheder med et klik kan vælge at modtage alle dokumenter og breve fra det offentlige digitalt. Sammen med muligheden for at få adviseringer via mail og sms anses sådanne tiltag for centrale i forhold til at sikre en høj bruger- og tilmeldingsfrekvens.

Den høje interesse for de offentlige digitaliseringsløsninger udnyttes imidlertid kun, hvis brugerne er opmærksomme på løsningens eksistens og potentiale. Det vil således være centralt, at der løbende sikres en målrettet og effektiv markedsføring af mulighederne ved den digitale dokumentboks. Dette ligger i umiddelbar forlængelse af igangværende planer om større offentlige markedsføringstiltag i forbindelse med eDag3 og evt. også e2012¹⁹.

Det største markedsføringspotentiale synes dog at knytte sig til den løbende borgernære kommunikation, f.eks. i forbindelse med det personlige fremmøde på borgerservicecentret, en konkret aftale på sygehuset mv. Nøglemedarbejder i kommuner og regionerne vil således spille en vigtig rolle i formidlingen af de positive budskaber om den digitale dokumentboks. De offentlige ansattes fortrolighed med løsningen forudsættes bl.a. at opnås ved, at de kommunale og regionale lønsedler digitaliseres i et større omfang, end det er tilfældet i dag, jf. ovenfor.

¹⁹ Omkostningerne forbundet med markedsføringsaktiviteter indgår ikke i opgørelsen af potentialet. Disse omkostninger forventes afholdt i regi af tværoffentlige projekter som eksempelvis eDag3 og e2012.

5 POTENTIALIA VED DIGITALISERING

Formålet med nærværende business case er at kvalificere det samlede besparelspotentiale ved en øget digitalisering af myndighedernes postforsendte breve og dokumenter. Udgangspunktet herfor er en kvalificering af den samlede offentlige postvolume samt forventningerne til den fremadrettede myndighedstilslutning og det afledte brugeroptag blandt borgere, virksomheder og offentlige myndigheder.

Myndighederne udsender årligt ca. 126 mio. breve, svarende til årlige portoomkostninger på ca. 795 mio. kr. Da det anses for usandsynligt, at samtlige postforsendelser kan digitaliseres, jf. den overordnede vurdering af det maksimale digitaliseringspotentiale inden for myndighederne i kap. 3.

Vurderingen er foretaget på baggrund af data fra Post Danmark, interviews og oplysninger fra de deltagende parter og leverandører af den nødvendige it-infrastruktur (herunder især output management-løsninger). Resultatet er ikke entydigt, idet der forventes at være variationer inden for de enkelte myndighedsområder.

Det anses dog for realistisk, at der vil være en række postforsendelser, som ikke kan digitaliseres, svarende til mellem 10 og 20 pct. af den samlede mængde forsendelser. Heri indgår f.eks. særlige brev, pakker og andre typer af forsendelser, der ikke meningsfyldt lader sig digitaliseres.

I beregningen af det samlede gevinstpotentiale tages der således udgangspunkt i følgende to scenarier:

- Et scenario baseret på en forudsætning om, at 80 pct. af alle offentlige forsendelser kan digitaliseres
- Et scenario baseret på en forudsætning om, at 90 pct. af alle offentlige forsendelser kan digitaliseres.

Der er desuden foretaget en yderligere kvalificering af det tidsforbrug, som medgår til at udsende individuelle manuelle breve på papir. Tidsforbruget kan bl.a. henføres til udprintning, kuvertering, frankering og håndtering forud for postforsendelse. Også her har det været nødvendigt at antage følgende minimum og maksimum betragtning - primært som følge af betydelige variationer på tværs af de involverede myndigheder:

- Et scenarium, hvor den gennemsnitlige tidsmæssige besparelse ved at håndtere et manuelt brev er fastsat til 1 minut og 50 sekunder
- Et scenarium, hvor den gennemsnitlige tidsmæssige besparelse ved at håndtere et manuelt brev er fastsat til 4 minutter.

Det bemærkes, at der i ovennævnte scenarier også er indregnet tidsforbrug i forbindelse med håndtering af digitale forsendelser på henholdsvis 30 og 40 sekunder. Det estimerede tidsforbrug er således udtryk for en netto-tidsbesparelse. I beregningen af det samlede potentiale er der ikke indregnet tidsbesparelser på automatiske breve, idet disse forudsættes indhøstet i forbindelse med den afledte omlægning af arbejdsgangene i de pågældende myndigheder.

De to ovennævnte variable er samlet i et konservativt og et maksimum scenarium, som hver især repræsenterer yderpunkterne i de anvendte forudsætninger:

- Konservativt scenarium: Maksimal digitaliseringsgrad på 80 pct. og nettotidsbesparelse på digitale manuelle forsendelser på 110 sekunder
- Maksimum scenarium: Maksimal digitaliseringsgrad på 90 pct. og nettotidsbesparelse på digitale manuelle forsendelser på 240 sekunder.

I begge scenarier anvendes de samme niveauer for omkostninger til porto og materialer og tilslutningsgrad.

5.1 Opgørelse af potentialet i scenarier

Opgørelsen af potentialet i de to scenarier er struktureret på følgende måde:

- Opgørelse af den samlede besparelspotentiale i perioden fra 2010-2016
- Fordeling af besparelspotentialet på de fire forvaltningsniveauer i perioden fra 2010-2016
- Fordeling af den samlede reduktion i antal postforsendte breve og dokumenter på de fire forvaltningsniveauer i perioden fra 2010-2016.

Opgørelsen af besparelspotentialet er udarbejdet med afsæt i Finansministeriets business case skabelon, jf. pengestrømsanalysen i bilag 5. Besparelspotentialet opgøres ved at sammenholde forventet mindreforbrug på porto, materiale og tid med øgede investeringer og løbende driftsomkostninger.

De økonomiske gevinster jf. ovenfor omfatter:

- Reducerede omkostninger til porto
- Reducerede omkostninger til materialer
- Reduceret tidsforbrug omsat til lønsum

De øgede omkostninger og investeringer omfatter:

- Udgifter til den initiale tilslutning til dokumentboksen, svarende til 15.000 kr. pr. gennemsnitlig myndighed
- Lønomsomkostninger forbundet med at udsende manuelle forsendelser digitalt, svarende til mellem 2,4 kr. og 3,2 kr. pr. gennemsnitligt brev
- Udgifter til lokal systemunderstøttelse (output management-system) i forbindelse med afsendelse af manuelle digitale breve og dokumenter, svarende til 1,07 kr. pr. gennemsnitligt manuelt digitaliseret brev
- Transaktionsomkostninger forbundet med at sende dokumenter til dokumentboksen, svarende til 1 kr. pr. gennemsnitlig brev (både manuelt og automatisk).

Nedenfor sammenfattes de beregnede potentialer for de to skitserede scenarier, der kan realiseres pr. år. De opgjorte udgifter og besparelser er baseret på 2009 PL.

Bemærk at tallene er afrundede. De bagvedliggende beregninger og en nærmere beskrivelse af de enkelte forudsætninger fragår af bilag 5 og 6. Tallene i bilagene er ikke afrundet, hvorfor der kan være mindre forskelle mellem opgørelserne.

5.1.1 Maksimum scenarium hvor 90 pct. af alle forsendelser kan digitaliseres**Besparelsespotentiale fordelt på myndighedsniveau - Total**

(mio. kr.)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Staten	31	92	205	341	389	420	418
Kommuner	39	112	247	411	468	505	502
Regioner	9	27	59	93	115	125	125
Selvejende	-1 ²⁰	8	19	33	38	41	41
I alt	78	239	530	878	1.010	1.091	1.086

Besparelsespotentiale fordelt på myndighedsniveau – Andel af det samlede potentiale som relaterer sig til reducerede lønomkostninger

(mio. kr.)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Staten	19	58	135	226	261	283	283
Kommuner	22	67	157	262	302	327	327
Regioner	6	18	40	63	78	84	84
Selvejende	2	6	15	25	29	31	31
I alt	49	149	347	576	670	725	725

Besparelsespotentiale fordelt på myndighedsniveau – Andel af det samlede potentiale som relaterer sig til porto og materialer.

(mio. kr.)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Staten	11	34	70	115	128	137	136
Kommuner	17	45	91	149	166	177	175
Regioner	2	9	19	30	37	40	40
Selvejende	-3	2	4	7	9	9	9
I alt	27	90	184	301	340	363	360

5.1.2 Konservativt scenarium hvor 80 pct. af alle forsendelser kan digitaliseres**Besparelsespotentiale fordelt på myndighedsniveau - Total**

(mio. kr.)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Staten	18	56	117	194	220	237	236
Kommuner	24	67	145	239	270	291	289
Regioner	4	15	33	53	65	70	70
Selvejende	-2	4	10	17	19	21	21
I alt	44	142	305	503	574	619	616

Besparelsespotentiale fordelt på myndighedsniveau - Andel af det samlede potentiale som relaterer sig til reducerede lønomkostninger

(mio. kr.)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Staten	8	24	55	92	106	115	115
Kommuner	9	27	64	107	123	133	133
Regioner	2	7	16	26	32	34	34
Selvejende	1	3	6	10	12	13	13
I alt	20	61	141	235	273	295	295

²⁰ Årsagen til at potentialet er negativt i 2010 er, at tilslutningsomkostningerne afholdes det første år. Da der indgår et relativt set højt antal selvejende institutioner overstiger omkostninger besparelsespotentialet.

Besparelspotentiale fordelt på myndighedsniveau – Andel af det samlede potentiale som relaterer sig til porto og materialer.

(mio. kr.)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Staten	10	33	62	102	114	122	121
Kommuner	14	40	81	133	147	158	156
Regioner	1	8	17	27	33	36	36
Selvejende	-3	2	4	7	8	8	8
I alt	22	83	164	269	302	324	321

6 RISIKOVURDERING

Der er to væsentlige forudsætninger for realiseringen af besparelspotentialet i de to skitserede scenarier:

- Hurtig og vedvarende tilslutning af løsninger fra myndighederne på dokumentboksen
- Stigende anvendelse i målgruppen af borgere, virksomheder og offentlige myndigheder.

De væsentligste risici forbundet med realiseringen af disse elementer, og hvordan de vil kunne imødegås, er opsummeret i nedenstående oversigt.

Myndighedernes tilslutning

Risiko	Konsekvens	Sandsynlighed	Imødegåelse
Myndighederne tilslutter ikke løsninger i det forudsatte tempo.	Stor	Lille	<p>Succesfuld realisering af eDag3 1. november 2010.</p> <p>Målrettet fokus på realisering af e2012 i 2010 og 2011</p> <p>Synliggørelse af resultaterne i business casen og myndighedernes forretningsmæssige gevinster ved at tilslutte sig den digitale dokumentboks.</p> <p>Sikre at faktisk realisering af myndighedernes forretningsmæssige gevinster.</p>
Tilslutningsomkostningerne får myndighederne til at være tilbageholdende	Mellem	Lille	<p>Hovedparten af myndighederne er i dag tilsluttet e-Boks. Tydelig kommunikation af muligheder og besparelspotentialet ved overgange til dokumentboksen</p> <p>Udarbejdelse af best practices</p> <p>Tydeliggørelse af faktiske tilslutningsomkostninger samt koordineret tilslutning og implementering med henblik på at minimere lokale tilpasningsomkostninger for den enkelte myndighed.</p>
Myndighederne udvikler egne løsninger	Mellem	Lille	<p>Udbredelse af kendskab til Dokumentboks.</p> <p>Kampagner i forbindelse med eDag3</p> <p>Synliggørelse af det samlede potentiale ved at anvende dokumentboksen som én indgang for borgere og virksomheder</p>

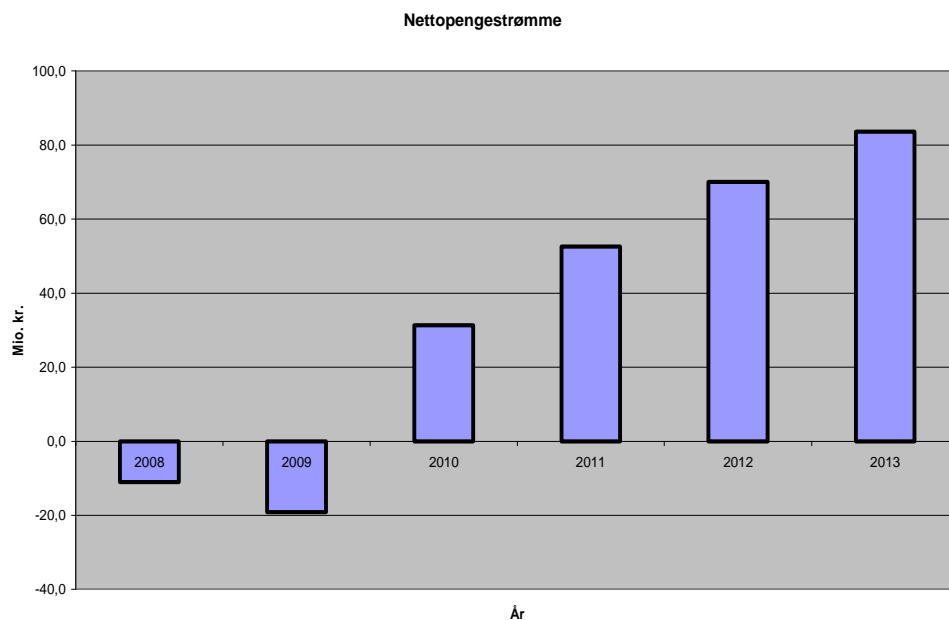
Borgernes, virksomhedernes og myndighedernes anvendelse

Risiko	Konsekvens	Sandsynlighed	Imødegåelse
Dokumentboks bliver ikke tilstrækkelig attraktiv for brugerne	Mellem	Lille	Tilmeldingen til Dokumentboks gøres så nem og overskuelig som muligt Kontinuerligt fokus på at sikre, at myndighederne tilslutter løsninger - særligt i 2010 og 2011
Kendskabet til dokumentboksen forbliver lav i målgruppen	Stor	Lille	Bred markedsføring af konkrete større løsninger på Dokumentboks Fuld digitalisering af lønsedler medvirker til at sikre udbredelse af kendskab hos offentligt ansatte, som platform til at markedsføre løsningen i forbindelse med den borgernære service. Markedsføring af muligheder mellem private og offentlige løsninger
Virksomhederne tilsluttes ikke i det forudsatte tempo	Stor	Lille	Kampagner i forbindelse med e2012 Særligt fokus på at målrette kommunikation til især mindre virksomheder
Borgerne tilsluttes ikke i det forudsatte tempo	Stor	Mellem	Fokus på at sikre, at mange myndigheder tilsluttes løsninger tidligt i processen Indførelse af "Tilmeldt alt" og "Fravælg papir" som default-funktionalitet på dokumentboksen Et stigende antal digitale løsninger gøres obligatoriske
Myndighederne tilsluttes ikke i det forudsatte tempo	Mellem	Lille	Kampagner i forbindelse med eDag3 Tydeliggørelse af besparelses- og proceseffektiviseringspotentialer for myndighederne

7 BILAG

7.1 Bilag 1: Den eksisterende business case

I opgørelsen af potentialet for den eksisterende business case fremgik det, at der for den offentlige sektor ville være et nettobesparelspotentiale på godt 30 millioner kr. i 2010 – godt et år efter lanceringen - voksende til godt 80 millioner kr. årligt fra og med 2013. Fordelingen af realiseringen af potentialet fremgår af nedenstående diagram.



Fokus i beregningerne i business casen var på de dokumenter, der ellers ville blive sendt som papirpost fra myndigheder til borgere og virksomheder. Det var vurderingen, at der i blev afsendt ca. 34 millioner dokumenter som masseforsendelser i stat, region og kommune, og at det primært vil være disse, der vil blive sendt til dokumentboksen i de første år efter lanceringen.

Omlægning til selvbetjening påvirkede kun potentialet marginalt - og havde heraf også mindre betydning for business casen. Af de ca. 34 mio. dokumenter forudsattes det, at 10 mio. helt ville bortfalde som traditionelle papirdokumenter i takt med udviklingen af avancerede selvbetjeningsløsninger. Disse forsendelser indgik derfor ikke i potentialet. Endelig var casen alene baseret på dokumenter fra stat, region og kommune, mens forsendelser fra selvejende institutioner ikke indgik.

Opgørelsen af potentialet var fordelt på yderligere masseforsendelser (estimeret 10 mio. årlige dokumenter) og individuelle forsendelser (estimeret årligt yderligere ca. 14 mio. dokumenter) i dokumentboksen.

På basis af de estimer for antal tilsluttede myndigheder, potentielt dokumentvolumen samt antal tilsluttede brugere var det vurderingen, at dokumentboksen i 2013 ville have overtaget 17,3 mio. forsendelser, hvilket svarer til 36 pct. af det samlede forsendelsespotentiale i stat, region og kommune.

Årsagen til den relativt afdæmpede udvikling var primært knyttet til en forventning om, at brugertilslutningstakten ved opbygning af ny modtagergruppe og antallet af dokumenter, som de registrerede brugere tilmelder sig, ville være lavt.

Set i forhold til den reviderede business case for dokumentboksen der fremlægges her, er der tale om en betragteligt opskrivning af den samlede potentiale. Medvirkende årsager hertil er, at:

- Den samlede brevmængde er blevet kvalificeret bl.a. med udgangspunkt i faktiske portoopgørelser.
 - Den samlede mængde breve er øget betragteligt på alle fire forvaltningsniveauer. Derudover indgår forsendelser mellem myndighederne, om end disse overordnet vurderes at udgøre en mindre andel.
- Tidsforbruget er kvalificeret på baggrund af input fra bl.a. udvalgte kommuner og herafter øget fra 2 til 2,5 og 4,5 minutter
- Omkostningsniveau for porto og materialer er justeret (se bilag 2)
- Tilslutningsomkostningerne er hovedsageligt gjort transaktionsafhængige.
- Øget brugertilslutning

Forskellen mellem nærværende business case og den fra 2007 skyldes hovedsageligt skyldes den øgede brevmængde. Forskelle og ligheder mellem de enkelte beregningsnøgler i hhv. denne og business casen fra 2007 fremgår af bilag 2.

7.2 Bilag 2: Forudsætninger beregningerne i business casen

De beregninger, der ligger til grund for det samlede potentiale, der er opgjort i kap 5, er foruden ovenstående forudsætninger for udviklingen i rammebetingelserne i og omkring Dokumentboks, baseret på et revideret grundlag for de samlede omkostninger.

Beregningsmetoden til opgørelse af det samlede potentiale er forskellig fra den tidligere business case for dokumentboks. For at tilvejebringe et sammenligningsgrundlag mellem den tidligere business case, er der de steder, hvor der er sammenfald mellem kategorierne, indskrevet en "før og nu"-værdi.

Præciseringen af forudsætningerne er inddelt i de tre delelementer, der udgør de væsentligste bestanddele af business casen:

- Direkte omkostninger forbundet med forsendelsen
- Fordelingen af brevtyper
- Tidsforbrug.

Tabel 1: Beregningsnøgler til omkostninger

Omkostninger	Værdi – nu	Værdi – tidl. BC	Kilde
Portoudgifter pr. manuelt brev (kr.)	6,5	5 kr. (B-Brev under 50 g)	Næstved Kommune
Portoomkostninger pr. automatisk brev (kr.)	5,4	5 kr. (ekskl. papir, print kuvertering og håndtering)	Business case fra ØS Fordeling af A-post og B-post opgjort af KMD
Portoudgifter pr. manuelt brev (kr.) - Regioner	10	-	Dialog med regionerne
Materialeomkostninger og overhead – manuelt brev	0,9	10 kr. = overhead pr. manuelle brev 2 kr. = materialer	Tidl. business case, Pilotkommuner og Frederiksberg Kommune
Forsendelsesomkostninger ved elektronisk afsending af automatisk brev (til output manager)	1,07	Overhead til manuel afsendelse er i den oprindelige bc nedjusteret til 5 kr. for 50% af de individuelle forsendelser som følge af output manager	Business case fra Næstved Kommune KMD
Transaktionsomkostninger (dok.boks.) (kr. pr. brev)	1	0,5	Faktiske kontraktvilkår med e-Boks og Frederiksberg Kommune
Omkostninger pr. årsværk inkl. overhead (kr. pr. årsværk)	460.000	Se ovenstående om overhead	Finansministeriet
Reduceret postmængde pr. år i som følge af den generelle udvikling (% pr. år fra 2011)	2,5		Estimat baseret på historisk udvikling jf. Post DK
Andel ikke digitaliserbar post af total (%)	Scenarium på 10 % og 20 %	Udgangspunktet var estimer fra en række konkrete papirforsendelser. Resten indgik ikke	Skøn opstillet på baggrund af samlet vurdering af postforsendelser i hhv. staten, regionerne og kommunerne

Tabel 2: Fordeling af breve

Fordeling af Breve	Værdi - nu	Værdi – tidl. BC	Kilde
Manuelle - kommuner (%)	56	-	Post DK, dialog med kommuner samt KMD
Automatiske - kommuner (%)	44	-	Post DK, dialog med kommuner samt KMD
Manuelle - staten (%)	62	-	Bogført forbrug og vurdering på baggrund af Post Danmark
Automatiske - staten (%)	38	-	Bogført forbrug og vurdering på baggrund af Post Danmark
Manuelle - Regioner (%)	95	-	Vurdering pba. tal fra Post DK og dialog med regioner
Automatiske - Regioner (%)	5	-	Vurdering pba. tal fra Post DK og dialog med regioner
Manuelle - Selvejende (%)	95	-	Vurdering pba. tal fra Post DK

Fordeling af Breve	Værdi - nu	Værdi - tidl. BC	Kilde
Automatiske - Selvejende (%)	5	-	Vurdering pba. tal fra Post DK

Tabel 3: Tidsforbrug

Tidsforbrug	Værdi - nu	Værdi - tidl. BC	Kilder
Tid forbundet med at sende et manuelt brev (min.)	2,5	2	Vurdering på baggrund af BC fra Næstved Kommune samt dialog med kommuner og regioner
Tid forbundet med at sende et manuelt brev (min.)	4,5	-	Alternativt scenarium Opstillet på baggrund af dialog med kommuner og regioner
Tid forbundet med at sende et elektronisk brev (sek.)	30	20-30 sek.	Vurdering på baggrund af BC fra Næstved Kommune og dialog med kommuner
Tid forbundet med at sende et elektronisk brev (sek.)	40		Alternativt scenarium opsat af RMC
Tid forbundet med at modtage et brev (min.) (anvendes ikke i BCen)	2		Estimeret på baggrund af input fra Københavns- og Frederiksberg Kommuner

Baggrunden for den valgte værdifastsættelse af de mest centrale forudsætninger er uddybet i nedenstående oversigt.

Tabel 4: Uddybning af forudsætninger

Nøgle	Uddybning
Portoudgifter pr. manuelt brev (kr.)	Fastlagt med udgangspunkt i Post Danmarks standardprisliste samt dialog med kommuner vedr. den vægtmæssige fordeling af manuelle brevforsendelser.
Portoudgifter pr. automatisk brev (kr.)	Fastlagt med udgangspunkt i faktiske omsætningstal fra KMD (A-post og B-post) samt dialog med kommuner vedr. den vægtmæssige fordeling af massebrevforsendelser.
Portoudgifter pr. manuelt brev (kr.) – Regioner	Fastlagt med udgangspunkt i Post Danmarks standardprisliste samt dialog med region vedr. den vægtmæssige fordeling af manuelle brevforsendelser.
Materialeomkostninger og overhead – manuelt brev	Fastlagt med udgangspunkt i den eksisterende business case, pilotkommuner og Frederiksberg Kommune. Materialeomkostninger og overhead dækker bl.a. kuvert, toner til printer og papir.
Omkostninger ved elektronisk afsending af automatisk brev (til output manager)	Fastlagt med afsæt i business case fra Næstved. Dækker omkostninger til print, kuvertering, afgifter mv. til centrale "printfabrikker" for afsendelse af automatiske fysiske breve for offentlige myndigheder.
Transaktionsomkostninger (Dok.boks.) (kr.)	Fastlagt med afsæt i de faktiske priser for Dokumentboks fra 2010 med udgangspunkt i en gennemsnitlig dokumentstørrelse på ca. 12 KB
Omkostninger pr. årsværk (kr. pr. årsværk)	Baseret på gennemsnitlige lønomkostninger for adm. årsværk på i alt 460.000 kr. - fordelt på 360.000 kr. i lønsum og 100.000 kr. i overhead
Fordeling af breve	Fastlagt på baggrund af den af den af Post Danmarks oplyste fordeling af udgifter forbundet med at afsende manuelle og automatiske breve (masseforsendelser) inden for de fire myndighedsområder. Fordelingen er efterfølgende for kommunernes og regionernes vedkommende blevet kvalificeret yderligere gennem interview og oplysninger fra myndighedernes masseforsendelsesleverandører.

7.3 Bilag 3: Grundlag for fremskrivning af myndighedstilslutning

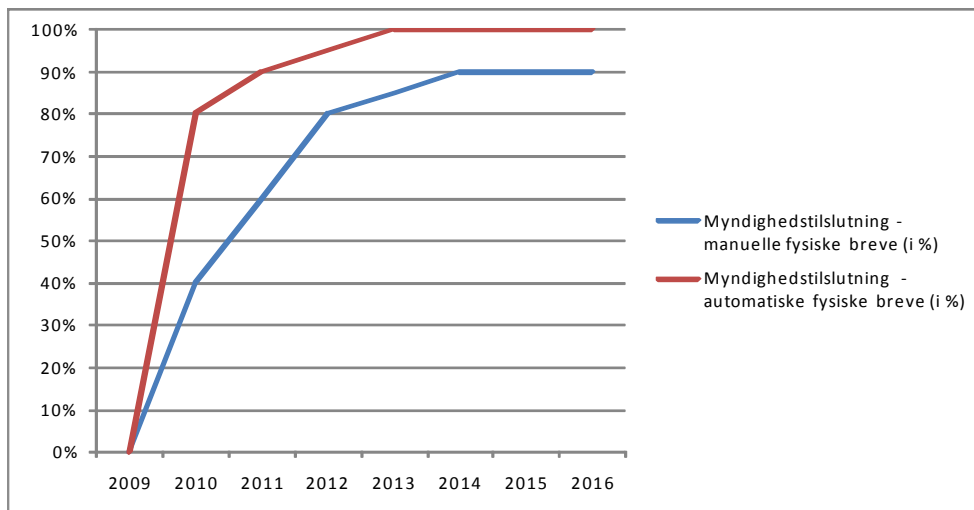
Staten

Udviklingen i tilslutningen af statslige myndigheder til Dokumentboks forventes at blive markant frem til og umiddelbart efter lanceringen af eDag3 den 1. november 2010.

Således forventes, at de automatiske breve når en tilslutning på 80 pct. ved udgangen af 2010. Som konsekvens af e2012-målsætningen forudsættes det ved udgangen af 2012, at 100 pct. af de forsendelser, der kan digitaliseres, er tilgængelige på dokumentboksen. Et centralt element i denne sammenhæng er, at al kommunikation med virksomhederne fra 2012 skal være digital, hvorfor myndighederne også forudsættes at udbyde løsninger, der kan muliggøre dette.

For de manuelle breve forudsættes det, at de vil have en lavere tilslutningstakts gennem hele perioden, samt at andelen vil stabiliseres omkring 90 pct. i slutningen af perioden. Årsagen til, at tilslutningen af manuelle breve ikke når 100 pct., er dels, at det vurderes, at en række forsendelser af procesmæssige og praktiske årsager ikke vil være digitaliseret, herunder fordi der er tale om individuelle forsendelser.

Udviklingen i staten fremgår af nedenstående graf.

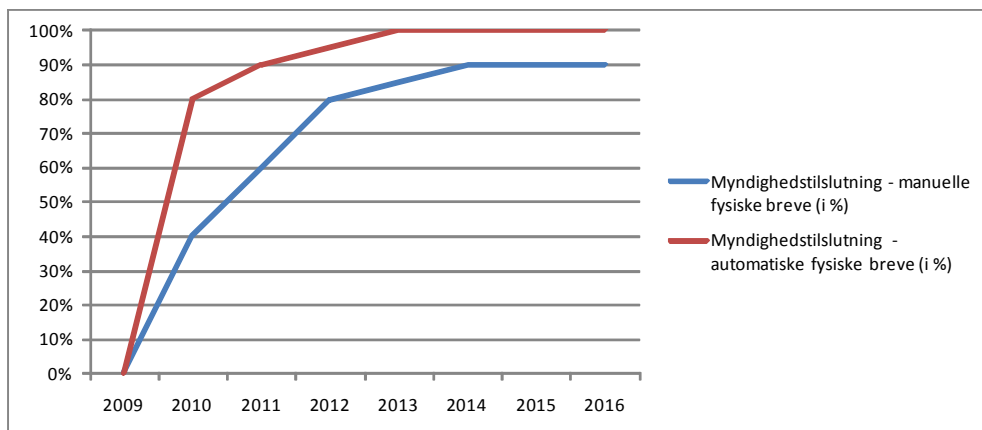


Det forventes, at andelen af automatiske breve i staten allerede ved udgangen af 2010 at nå 90 pct. I 2014 forventes det at have nået 100 pct.

Andelen af de manuelle breve forventes først nå 80 pct. i 2013 - og derefter at stabiliseres omkring 90 pct.

Kommunerne

Udviklingen i kommunernes tilslutning forudsættes at blive den samme som i staten. Udviklingen i kommunerne fremgår af nedenstående graf.



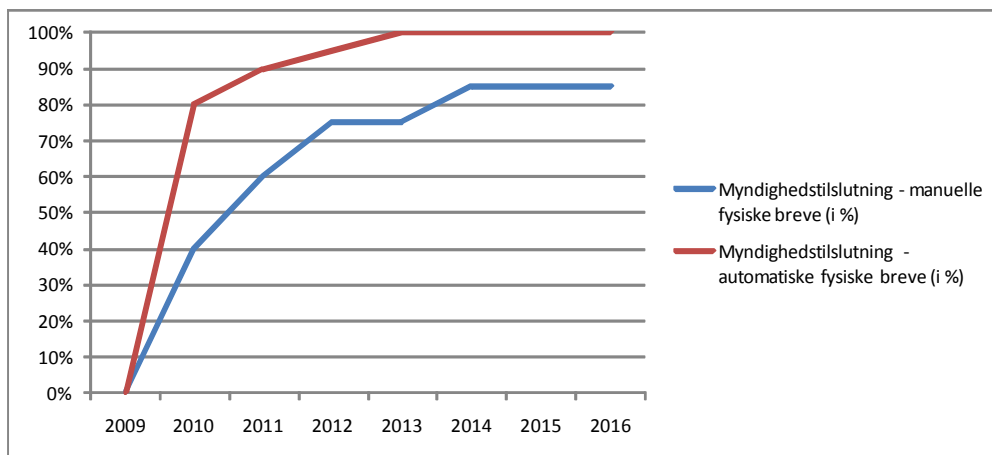
Det forventes, at andelen af automatiske breve i kommunerne allerede ved udgangen af 2010 at nå 90 pct. I 2014 forventes den at have nået 100 pct.

Andelen af de manuelle breve forventes først nå 90 pct. i 2013 - og derefter at stabiliseres. Årsagen til, at de manuelle breve ikke når en tilslutning på 100 pct., er den samme som i staten.

Regionerne

Udviklingen i regionerne forventes at adskille sig fra de øvrige forvaltningsniveauer. Den primære årsag hertil er, at karakteren af det, som sendes i de manuelle breve forventes at kræve flere tilpasninger, og derfor vil tage lidt længere tid at tilslutte.

Udviklingen i regionernes tilslutning fremgår af nedenstående graf.



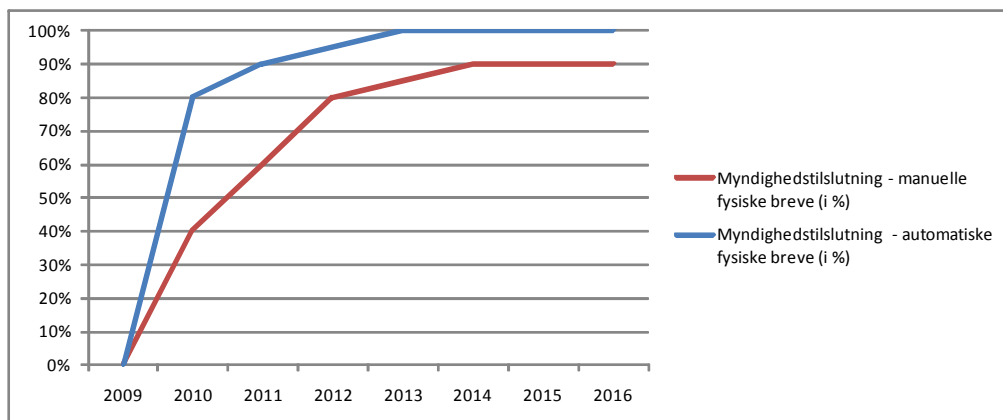
Det forventes, at de automatiske breve tilsluttes med sammen andel og hastighed som i kommunerne og staten. Andelen af automatiske breve i regionerne er relativt begrænsede, hvorfor det er udviklingen i de manuelle breve, som er mest relevant.

Der, hvor regionerne forventes at adskilles sig, er på de manuelle breve. Årsagen hertil er, at en væsentlig del af det, som sendes pr. brev i dag, forventes at kræve større omstilling hos enten afsender eller modtager end i på de øvrige forvaltningsniveauer. Forskelle består dels i en forventning om en langsommere stigning. Dels i en forventning om, at det kun er 85 pct. af de manuelle breve, der er tilsluttet som løsninger på Dokumentboks i 2016.

Selvejende institutioner

Udviklingen i tilslutning af de selvejende institutioner forudsættes at blive den samme som i staten og kommunerne.

Udviklingen i regionerne fremgår af nedenstående graf.



Det forventes, at andelen af automatiske breve ved udgangen af 2010 at nå 90 pct. I 2014 forventes den at have nået 100 pct.

Andelen af de manuelle breve forventes først nå 90 pct. i 2013 - og derefter at stabiliseres. Årsagen til, at de manuelle breve ikke når en tilslutning på 100 pct., er den samme som i staten og kommunerne.

Det skal understreges, at gruppen af myndigheder i denne kategori spænder over meget forskellige institutionsstørrelser – fra universiteter til mindre skoler. Særligt de store institutioner kan forventes at have en større andel automatiske breve.

7.4 Bilag 4: Baggrund for fremskrivning af brugertilslutning

Formålet med bilaget er at belyse grundlaget for den estimerede andel af forsendelserne, der forudsættes at blive digitaliseret i perioden fra 2010-2016.

Det er vurderingen, at det i praksis vil afhænge af en række faktorer, der er indbyrdes afhængige. For at kunne foretage estimeringen er der foretaget en fremskrivning af udviklingen i antallet af:

- Netbankløsninger
- Digitale signaturer
- Registrerede brugere på dokumentboksen
- Tilsluttede breve på dokumentboksen.

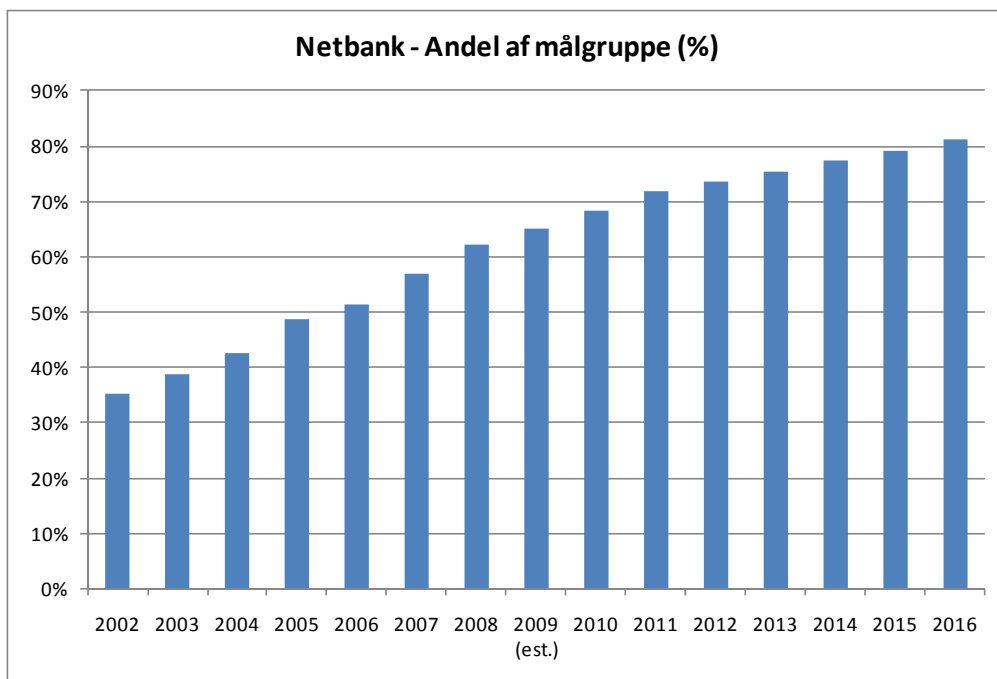
Fremskrivninger af ovenstående suppleres med en vurdering af målgruppen og den parathed, der ligger til grund for deres aktive tilslutning af breve. Endelig belyses betydningen af lønsedlerne, idet en fuld digitalisering af disse vurderes at have en vis betydning som driver for den videre digitalisering i myndighederne.

Fremskrivning af udviklingen af netbankløsninger

Udviklingen i antallet af netbankløsninger har gennem en række år været markant. Udviklingen har samtidig været en central driver i etableringen af en øget bevidsthed blandt borgere og virksomheder om, hvad der kan forventes af digitale løsninger fra myndighederne.

Det forventes, at udviklingen i antallet af netbankløsninger også fremadrettet vil være et centralt element i fremdriften af digitaliseringen. Udviklingen kan derfor anvendes som en indikator på den samlede parathed i målgruppen – og som afledt effekt niveauet for tilmeldte brugere på Dokumentboks.

Fremskrivningen fremgår af nedenstående tabel.



Kilde: Egne beregninger på baggrund af oplysninger om faktisk antal oprettede netbankløsninger fra Finansrådet, september 2009

Udviklingen i andelen af borgere og virksomheder, der har en netbankløsning, har været stabilt stigende gennem en årrække. Ved udgangen af 2009 forventes ca. 65 pct. af borgerne og virk-

somhederne at have en netbankløsning. Det forventes, at den realiserede stigning fra 2003 til 2009 (+67 pct.) vil blive afløst af en mere moderat stigning frem mod 2016 (+25 pct.). I 2016 forventes det, at andelen når 81 pct. Omsat til faktisk antal forudsættes det, at 4,1 mio. borgere og virksomheder har en netbankløsning i 2016.

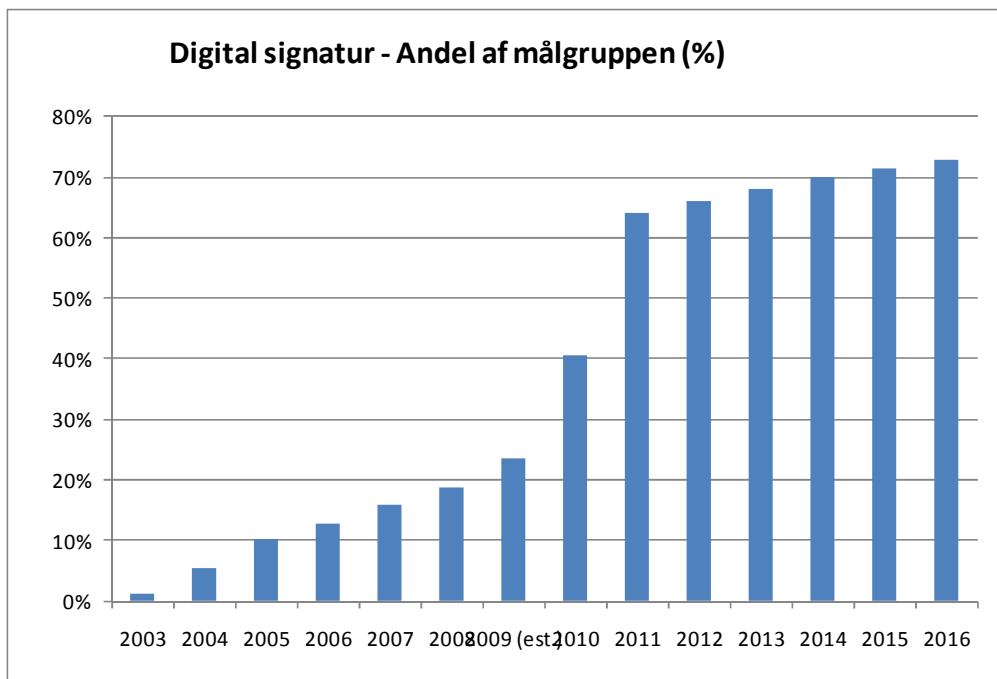
Det skal understreges, at der er oprettet flere netbankløsninger, end ovenstående viser. Stadig flere har imidlertid mere end én løsning. For at imødegå dette er andelen fra 2007 og frem justeret ned med 10 pct. årligt.

Fremskrivning af udviklingen af digitale signaturer

Udviklingen i andelen af digitale signaturer vurderes at være et andet centralt parameter i udviklingen. Dels fordi det indikerer, hvorvidt målgruppen er parat til at kommunikere digitalt. Dels fordi borgere og virksomheder skal benytte digitale signatur for at anvende Dokumentboks.

Det forudsættes, at der kan etableres en sammenhæng mellem udviklingen i antallet af netbankløsninger og den offentlige sektors digitale signatur. Årsagen hertil er, netbanksignaturerne og den offentlige signatur sammenlægges med lanceringen af den nye digitale signatur (NemID) pr. 1. juli 2010.

Fremskrivningen fremgår af nedenstående tabel.



Kilde: Egne fremskrivninger på baggrund af oplysninger om antal udstedte digitale signaturer fra IT- og Telestyrelsen, oktober 2009

Det forventes, at der vil ske en markant udvikling i udstedelsen af digitale signaturer. Ved udgangen af 2009 forventes det, at ca. 23 pct. vil være i besiddelse af en digital signatur. I 2011 forventes dette tal som konsekvens af lanceringen af den nye digitale signatur at være steget til 64 pct. I 2016 forventes andelen at have nået 73 pct.

Omsat til antal borgere forudsættes det, at der er udstedt 3,7 mio. digitale signaturer i 2016. Til sammenligning var der udstedt ca. 950.000 signaturer ved udgangen af 2008.

For at anskueliggøre, at den ovenstående fremskrivning af udviklingen er relativ forsigtigt, er det IT- og Telestyrelsens vurdering, at der med lanceringen af den nye løsning er lagt op til, at 600.000 netbankkunder migreres hver måned til NemID. Realiseres denne forventning, vil andel

af digitale signaturer allerede i 2011 nå det niveau, som det i nærværende business casen forventes realiseret i 2016.

Fremskrivning af udviklingen i tilmeldte til Dokumentboks

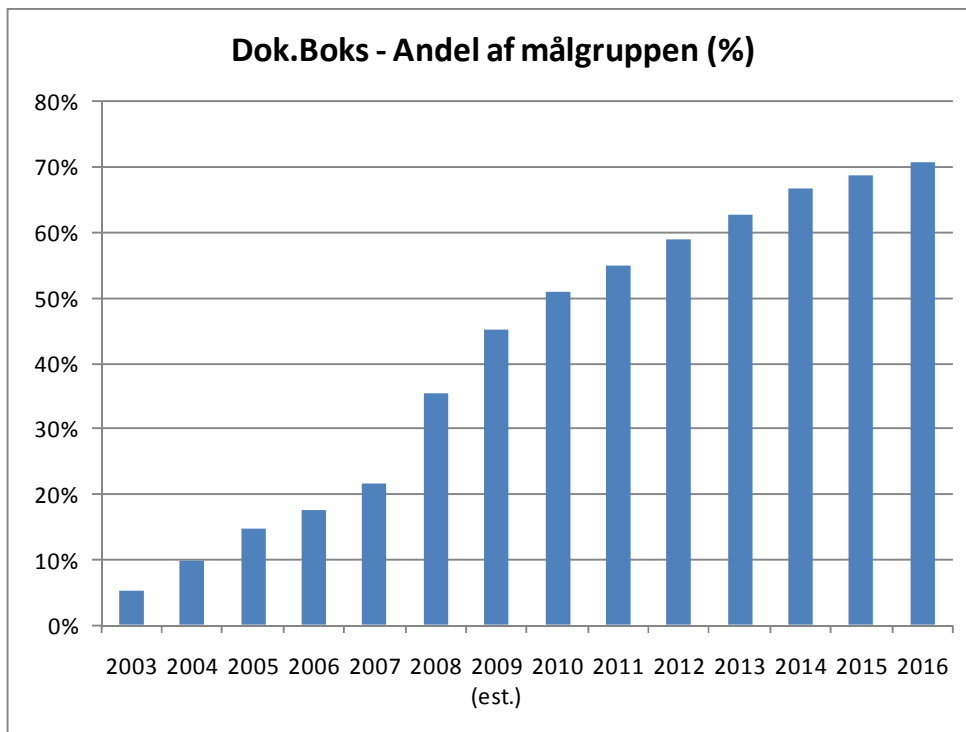
Der er i dag én betydende leverandør af internetbaseret boksløsninger i Danmark: e-Boks. e-Boks har vundet udbuddet af driften af dokumentboksen. Den udvikling, der er realiseret frem til 2009, kan derfor med fordel anvendes som afsæt for en fremskrivning af antallet af tilmeldte brugere på Dokumentboks til og med 2016.

Dokumentboksen idriftsættes medio 2010. Det forventes, at der gennem 1. halvår også vil blive tilsluttet nye myndighedsløsninger til den eksisterende e-Boks-løsning. Derudover forventes det, at der op til og i forlængelse af eDag3 den 1. november 2010 vil være et stigende fokus fra myndighedernes side på at få integreret lokale systemer med dokumentboksen. Samlet set forventes 2010 således ikke at være et særligt etableringsår – men blot det første år i perioden frem til 2016.

Den fremskrivning, der er gennemført, er baseret på:

- Den faktiske udvikling på e-Boks fra 2002 til 2009 (stigning på 1,9 mio. brugere)
- En forventning om fortsat stigning i 2010 pga. eDag3 (+15 pct.)
- En forventning om en moderat stigningstakst fra 2011 og frem (+6-8 pct. pr. år).

Fremskrivningen fremgår af nedenstående tabel.



Kilde: Fremskrivninger på baggrund af antallet af registrerede brugere på e-Boks, oktober 2009

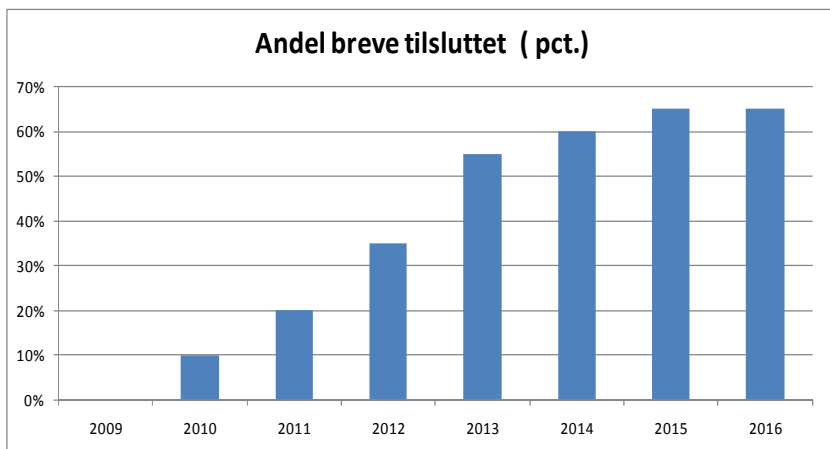
Tilslutningen til e-Boks er steget markant de senere år. Fra 2007 til 2009 er der realiseret en stigning på 100 pct. Ved udgangen af 2009 forudsættes det, at 45 pct. af målgruppen er tilsluttet e-Boks. I 2016 forventes det, at 71 pct. af målgruppen er tilsluttet Dokumentboks.

Det forudsættes, at stigningstaksten vil fortsætte 2010-2012, men at den herfra vil aftage fra 2013 og frem. Årsagen hertil er, at det forventes, at den resterende del af målgruppen (39 pct.) vil være væsentligt sværere at aktivere. Særligt ældre borgere på 75 år og derover forventes at udgøre den del af målgruppen, der ikke tilslutter sig i samme omfang som de øvrige.

Fremskrivning af andel af forsendelser, der er digitaliseret

Udviklingen i tilslutningen af forsendelser, der er digitaliseret, forudsætter, at den estimerede tilslutning af myndighedsløsninger, der fremgår af ovenstående afsnit, realiseres i praksis. Hvis der ikke kontinuerligt tilsluttes myndighedsløsninger, vil den forudsatte tilslutning af brugere og deraf breve, der føres hele vejen gennem fra myndighedens fagsystem til den enkelte borger eller virksomheds dokumentboks, ikke kunne realiseres. Endelig forudsættes det, at borgere og virksomheder løbende bliver mindet om, at muligheden er der.

Udvikling i tilslutningen fra 2009 og frem til 2016 fremgår af nedenstående tabel.



Kilde: Egne beregninger, 2009

Det forventes, at andelen af forsendelser, som aktivt tilsluttes af brugere på Dokumentboks, vil være moderat stigende gennem hele perioden.

Som konsekvens af behovet for at tilvænne brugere til at anvende den nye kanal som dokumentboksen vil være, forventes det således, at der udgangen af 2010 kun vil være 10 pct. af de potentielle forsendelser tilsluttet. I 2011 forventes andelen at have nået 20 pct. Fra 2013 forventes det, at der kan identificeres en mere markant stigning. Årsagen hertil er dels, at virksomhedernes kommunikation forudsættes at være digital som følge af realiseringen af e2012-målsætningen. Dels at brugerne på grund af udbredelse af den nye digitale signatur, høj udbredelse af relevante myndighedsløsninger og fuld digitalisering af lønsedlerne for alvor tager fat.

I den sidste del af perioden forventes tilslutningen at stagnere omkring 65 pct. Årsagen hertil er, at det antages, at den resterende andel af målgruppe vil være væsentlig sværere at påvirke. Årsagen til udviklingen er uddybet i nedenstående afsnit.

Antagelser om udvikling i tilslutningen af brugere

Estimeringen af udviklingen i brugere er betinget af en række forudsætninger og antagelser, som tilsammen angiver, hvor niveauet forventes at ligge i perioden fra 2010-2016. Det er en kompliceret øvelse, der omfatter en række faktorer og forhold, hvis faktiske udvikling er sværere at forudsige.

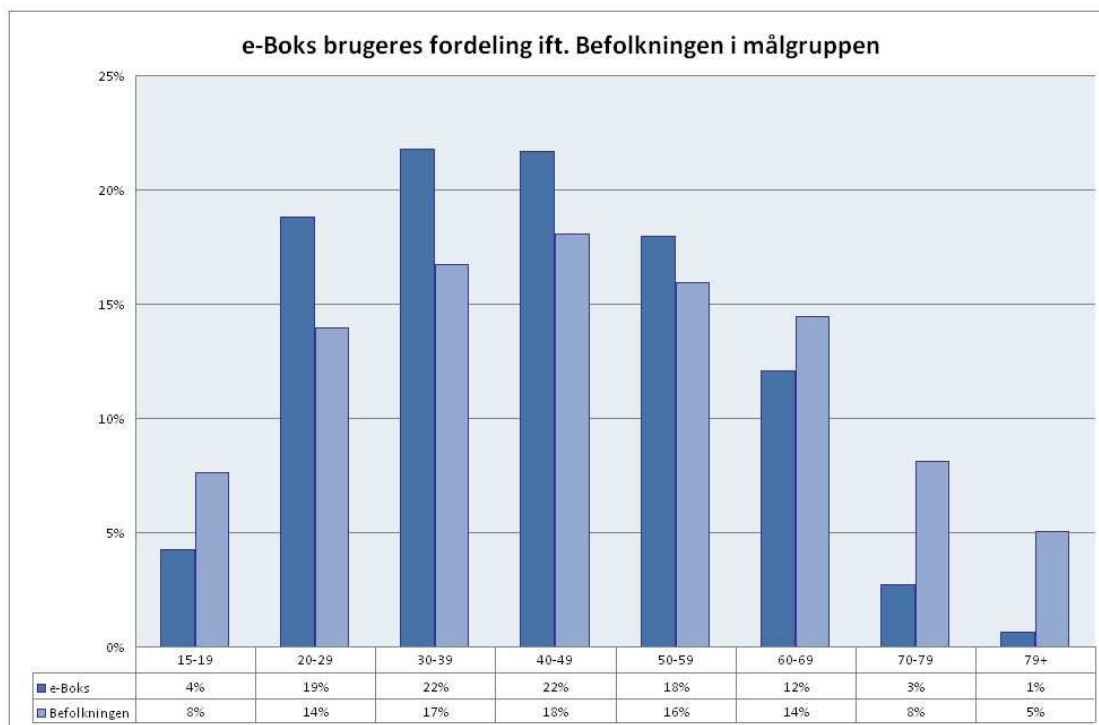
I ovenstående afsnit er der redegjort for, hvordan udviklingen i de helt grundlæggende faktorer for digitaliseringen forventes at blive. Sammenholdt med den faktiske udvikling gennem ikke mindst de senere år er det vurderingen, at der er tale om realistiske fremskrivninger.

Vurderingen af, hvorvidt de registrerede brugere også aktivt anvender dokumentboksen, er baseret på følgende overordnede præmisser:

- a) Alle virksomheder vil fra 2012 være tilsluttet dokumentboksen. Den andel af deres nuværende kommunikation, der er papirbaseret, forudsættes alene at være digital herefter

- b) Tilslutningen af borgerne vil have en lavere tilslutningstakt end virksomhederne. It-parathedens forventes dog generelt at blive løftet gennem hele perioden pga. den digitalisering, der sker i samfundet i øvrigt.

Fordelingen af de brugere, der i dag er oprettet på e-Boks, kan anvendes som en anden indikator på niveauet for paratheden blandt borgerne. Af nedenstående graf fremgår det, at e-Boks allerede i dag har et godt tag i at gruppen af 20-59-årige, og at gruppen af 60-69-årige også er godt med.



Kilde: e-Boks, oktober 2009

Sammenholdes fordelingen af de eksisterende brugere på e-Boks med den relativt store andel af borgerne, der foretrækker at kommunikere digitalt, er billedet relativt ensartet. Dermed vurderes det, at den forudsatte stigning i antallet af tilmeldte på 6-8 pct. pr. år er realistisk.

Set i relation til brugeradfærden og dermed tilslutningen af dokumenter på dokumentboksen, er der to forhold, der i praksis kan have væsentlig betydning:

- "Aktivt tilvalg af papir": Hvis brugerne allerede i tilmeldingen på dokumentboksen bliver tvunget til aktivt at tilvælge papir (såfremt de også ønsker dette) frem for at skulle fravælge det, øges sandsynligheden for, at digitaliseringsniveauet højnes
- "Tilmeld alt-funktion": Med lanceringen af dokumentboksen gives der mulighed for, at brugerne kan vælge en "Tilmeld alt"-funktion. Denne funktion er vigtig, idet der således ikke skelnes mellem typerne af forsendelser og afsender. Samtidig sikrer det en høj grad af tilslutning til løsningerne.

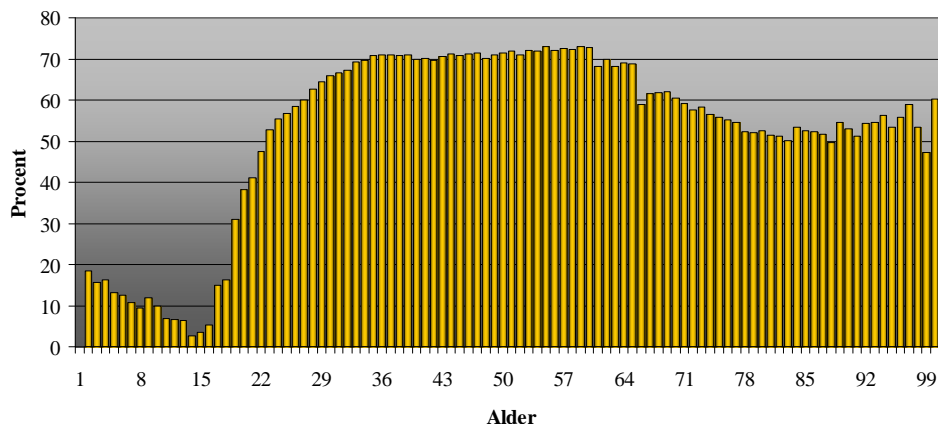
Erfaringer med brugeroptag

Det er afgørende, at de brugere, der er tilsluttet, også anvender dokumentboksen til at kommunikere gennem. Idet målgruppen er alle virksomheder og borgere på 15 år eller derover, er der tale om en meget bred og forskelligartet gruppe. Det er afgørende, at den tilgås og motiveres i den sammenhæng og på en sådan måde, at det bliver vedkommende.

En af de myndigheder, der har oparbejdet omfattende erfaringer med digitalisering af kommunikation med borgere og virksomheder, er SKAT. Siden midten af 1990'erne har myndigheden arbejdet målrettet med at digitalisere både interne og eksterne proces- og arbejdsgage.

SKAT har foretaget en analyse af, hvem der foretager ændringer i deres forskudsopgørelse. Fordelingen fremgår af nedenstående tabel.

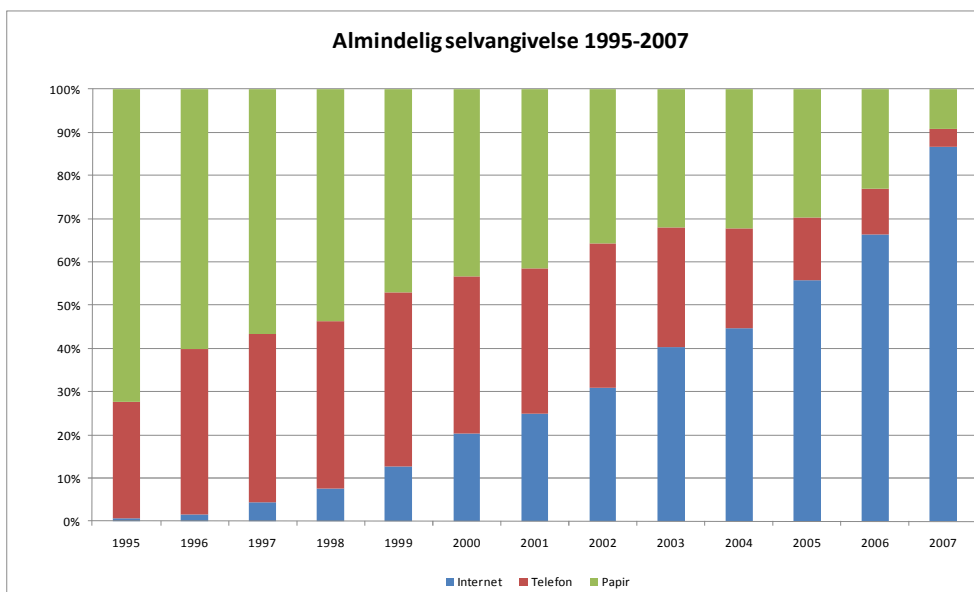
Forskudsændringer - TastSelv i procent (incl myndighedsindberetning)



Kilde: "Analyse af forskudsændringer", SKAT, 2009

Det fremgår af ovenstående tabel, at andelen af borgere, der foretager ændringer, er højest i aldersgruppen mellem 30-65 år, idet ca. 70 pct. af disse allerede i dag foretager ændringer. Som led i analysen er det endvidere blevet afdækket, at det er borgere i alderen 30-45 år, som antalmæssigt foretager de fleste forskudsændringer, og at der er sket en stigning inden for gruppen 60 – 65 år.

Ses der på udviklingen i fordelingen mellem telefonen, internettet og papiret som kanal for ændringer over tid på et andet stort område i SKAT - selvangivelsen, er udviklingen, som det fremgår af nedenstående diagram, meget tydelig.



Kilde: "Analyse af kanalvalg", SKAT, 2008

Som det fremgår, er internetandelen steget markant siden årtusindskiftet. I 2007 udgjorde andelen af de internetbaserede rettelser i selvangivelsen således 87 pct.

SKAT oplyser, at man i 2009 havde 3.174.558 unikke brugere på TastSelv-Borger (forskuds- og årsopgørelsen). Der er således tale om et betragteligt omfang og en meget stor andel af de borgere, som indgår i målgruppen for Dokumentboks.

TastSelv-løsningen blev indført i 1995 og har således været i drift gennem en længere periode. Set ifht. aktiveringen af brugerne er det i denne sammenhæng relevant at fremhæve, at muligheden for at se direkte ændringer i forskudsopgørelsen først blev indført i november 2005. Set i lyset af, at SKAT på relativt kort tid har opnået en andel på 60-65 pct. af målgruppen på forskudsopgørelsen og 87 pct. på selvangivelsen, er det vurderingen, at den estimerede andel af tilsluttede og aktive brugere på dokumentboksen på 65 pct. over syv år er et ambitiøst, men realistisk mål.

Betydningen af lønsedler

Erfaringer fra e-Boks indikerer, at digitaliseringen af lønsedler kan udgøre en væsentlig driver af digitaliseringen af kommunikationen mellem myndighederne og brugerne ("Udnyttelsesgrad for kommuner", e-Boks, september 2009).

e-Boks har sammenlignet de 10 kommuner, der har hhv. flest og færrest antal tilmeldte borgere på e-Boks, og sammenstillet resultatet med antallet af tilmeldte lønsedler. På baggrund af sammenligningen ses det, at der tilsyneladende er en sammenhæng mellem de kommuner, der har digitaliseret lønsedlerne, og tilslutningen af brugere på e-Boks. Dermed er der indikationer på, at lav udnyttelsesgrad på lønsedler medfører tilsvarende lav udnyttelsesgrad ifht. borgerne.

Årsagen til, at lønsedlerne spiller central rolle for igangsættelse af brugeroptaget fra 2010 og frem er, at det i denne sammenhæng antages, at digitaliseringen af lønsedlerne dels medvirker til at gøre de ansatte mere digitale i deres kommunikation med myndighederne (både som myndigheds- og privatperson). Dels at digitale medarbejdere i myndighederne er med til at stimulere mere digitale brugere. Lønsedlerne forventes alt i alt at have en positiv ("spill over") effekt på den øvrige tilslutning.

Alle statens lønsedler udsendes i dag digitalt. Status på digitaliseringen i kommunerne og regionerne (sept. 2009) fremgår af nedenstående tabel.

(mio. stk.)	Lønsedler	Ikke digitaliseret
Kommunerne	7,1	3,4 (48 %)
Regionerne	2,1	1,8 (86 %)
I alt	9,2	5,2 (57 %)

Kilde: e-Boks og egne ekstrapolerede beregninger, 2009

Som det fremgår, mangler over halvdelen (57 pct.) af de regionale og kommunale lønsedler at blive digitaliseret. De udgør dermed et væsentligt potentiale i adfærdspåvirkningen af en del af målgruppen.

Det antages, at lønsedlerne udgør et område, der relativt nemt kan tilsluttes dokumentboksen. I fastlæggelsen af potentialet forudsættes det derfor, at samtlige lønsedler på alle forvaltningsniveauer alene håndteres digitalt via dokumentboksen fra 2012.

7.5 Bilag 5: Specificering af besparelspotentiale

Specificeringen af omkostninger og gevinster er fordelt på de to scenarier fremgår af nedenstående tabeller. Tallene i nedenstående tabeller ikke er afrundet.

Specificering af, hvordan scenariet på 90 pct. realiseres

PENGESTRØMSOPGØRELSE (UDGIFTSBASERET)
DKK

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
OMKOSTNINGER:							
<i>Forretningsmæssige investeringer:</i>							
Procesdesign	0	0	0	0	0	0	0
Medarbejderuddannelse	0	0	0	0	0	0	0
Driftsimplementering af systemer	0	0	0	0	0	0	0
Andre forretningsmæssige investeringer	0	0	0	0	0	0	0
Forretningsmæssige investeringer total	0	0	0	0	0	0	0
<i>It-investeringer:</i>							
Interne ressourcer	0	0	0	0	0	0	0
Eksterne ressourcer	0	0	0	0	0	0	0
Hardware	0	0	0	0	0	0	0
Software	0	0	0	0	0	0	0
Andre it-investeringer (tilslutning til Dok.Boks)	7.650.000	0	0	0	0	0	0
It-investeringer total	7.650.000	0	0	0	0	0	0
<i>Øgede forretningsmæssige driftsomkostninger</i>							
Lønomsomkostninger	6.245.647	18.736.942	43.385.034	71.944.727	83.742.815	90.721.383	90.721.383
Forsendelsesomkostninger - afsending af elektronisk manuelt brev	5.613.201	12.666.602	25.230.776	38.177.108	43.525.274	46.688.713	46.688.713
Andre forretningsmæssige driftsomkostninger							
Transaktionsomkostninger (dok.boks)	6.455.231	16.294.486	33.430.641	54.752.677	61.295.617	65.704.353	65.022.602
Øgede forretningsmæssige driftsomkostninger total	18.314.079	47.698.030	102.046.450	164.874.511	188.563.706	203.114.449	202.432.698
<i>Øgede it-driftsomkostninger</i>							
Lønomsomkostninger							
Licenser	0	0	0	0	0	0	0
Systemvedligehold	0	0	0	0	0	0	0
Andre it-driftsomkostninger	0	0	0	0	0	0	0
Øgede it-driftsomkostninger total	0	0	0	0	0	0	0
OMKOSTNINGER TOTAL	25.964.079	47.698.030	102.046.450	164.874.511	188.563.706	203.114.449	202.432.698
ØKONOMISKE GEVINSTER:							
<i>Forretningsmæssige gevinster:</i>							
Portobesparelser	38.902.511	100.123.015	208.183.435	340.883.055	384.476.399	412.740.247	409.058.791
Lønbesparelser	56.210.826	168.632.477	390.465.308	647.502.540	753.685.338	816.492.449	816.492.449
Besparelser på materialer og eksterne services	8.149.708	18.175.037	34.767.577	53.957.409	59.846.055	63.813.918	63.200.342
Andre forretningsmæssige driftsbesparelser/gevinster	0	0	0	0	0	0	0
Forretningsmæssige gevinster total	103.263.045	286.930.530	633.416.319	1.042.343.005	1.198.007.792	1.293.046.614	1.288.751.582
<i>It-gevinster:</i>							
Lønbesparelser	0	0	0	0	0	0	0
Besparelser på licenser	0	0	0	0	0	0	0
Besparelser på systemvedligehold	0	0	0	0	0	0	0
Andre it-driftsbesparelser	0	0	0	0	0	0	0
It-gevinster total	0	0	0	0	0	0	0
ØKONOMISKE GEVINSTER TOTAL	103.263.045	286.930.530	633.416.319	1.042.343.005	1.198.007.792	1.293.046.614	1.288.751.582
PENGESTRØM TOTAL	77.298.965	239.232.499	531.369.869	877.468.494	1.009.444.086	1.089.932.164	1.086.318.884

Specificering af, hvordan scenariet på 80 pct. realiseres

PENGESTRØMSOPGØRELSE (UDGIFTSBASERET)

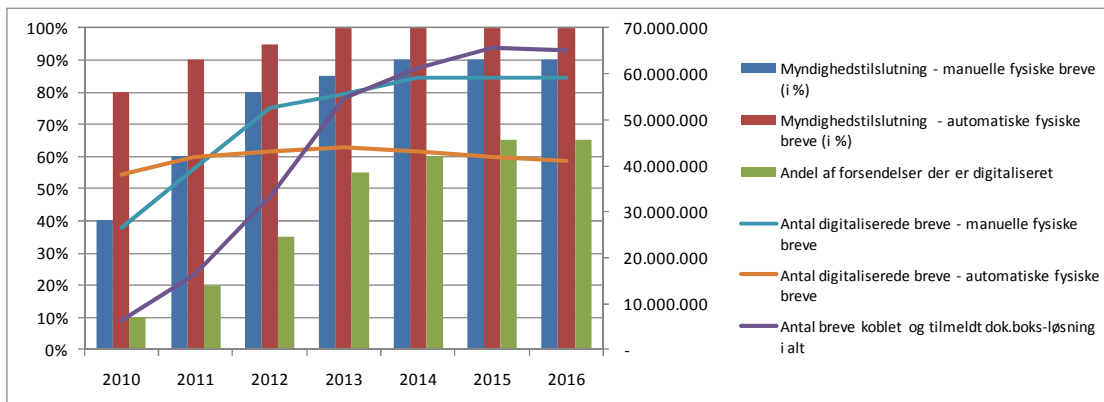
DKK

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
OMKOSTNINGER:							
<i>Forretningsmæssige investeringer:</i>							
Procesdesign	0	0	0	0	0	0	0
Medarbejderuddannelse	0	0	0	0	0	0	0
Driftsimplementering af systemer	0	0	0	0	0	0	0
Andre forretningsmæssige investeringer	0	0	0	0	0	0	0
Forretningsmæssige investeringer total	0	0	0	0	0	0	0
<i>It-investeringer:</i>							
Interne ressourcer	0	0	0	0	0	0	0
Eksterne ressourcer	0	0	0	0	0	0	0
Hardware	0	0	0	0	0	0	0
Software	0	0	0	0	0	0	0
Andre it-investeringer (tilslutning til Dok.Boks)	7.650.000	0	0	0	0	0	0
It-investeringer total	7.650.000	0	0	0	0	0	0
<i>Øgede forretningsmæssige driftsomkostninger</i>							
Lønomsomkostninger	7.402.249	22.206.746	51.419.300	85.267.824	99.250.744	107.521.639	107.521.639
Forsendelsesomkostninger - afsending af elektronisk manuelt brev	5.298.623	11.722.869	23.045.578	34.553.429	39.307.354	42.119.300	42.119.300
Andre forretningsmæssige driftsomkostninger							
Transaktionsomkostninger (dok.boks)	5.737.983	14.483.988	29.716.125	48.669.046	54.484.993	58.403.869	57.797.869
Øgede forretningsmæssige driftsomkostninger total	18.438.855	48.413.602	104.181.003	168.490.299	193.043.091	208.044.809	207.438.808
<i>Øgede it-driftsomkostninger</i>							
Lønomsomkostninger							
Licenser	0	0	0	0	0	0	0
Systemvedligehold	0	0	0	0	0	0	0
Andre it-driftsomkostninger	0	0	0	0	0	0	0
Øgede it-driftsomkostninger total	0	0	0	0	0	0	0
OMKOSTNINGER TOTAL	26.088.855	48.413.602	104.181.003	168.490.299	193.043.091	208.044.809	207.438.808
ØKONOMISKE GEVINSTER:							
<i>Forretningsmæssige gevinster:</i>							
Portobesparelser	33.572.291	91.726.999	185.051.942	303.007.160	341.756.799	366.880.219	363.607.814
Lønbesparelser	27.758.433	83.275.298	192.822.374	319.754.341	372.190.290	403.206.148	403.206.148
Besparelser på materialer og eksterne services	7.504.185	16.545.589	31.424.512	48.482.142	53.716.494	57.243.483	56.698.082
Andre forretningsmæssige driftsbesparelser/gevinster	0	0	0	0	0	0	0
Forretningsmæssige gevinster total	68.834.909	191.547.885	409.298.829	671.243.643	767.663.583	827.329.849	823.512.044
<i>It-gevinster:</i>							
Lønbesparelser	0	0	0	0	0	0	0
Besparelser på licenser	0	0	0	0	0	0	0
Besparelser på systemvedligehold	0	0	0	0	0	0	0
Andre it-driftsbesparelser	0	0	0	0	0	0	0
It-gevinster total	0	0	0	0	0	0	0
ØKONOMISKE GEVINSTER TOTAL	68.834.909	191.547.885	409.298.829	671.243.643	767.663.583	827.329.849	823.512.044
PENGESTRØM TOTAL	42.746.054	143.134.282	305.117.826	502.753.343	574.620.491	619.285.040	616.073.235

7.6 Bilag 6: Udvikling i omfang af digitaliserede forsendelser

Den faktiske omsætning af hvor mange forsendelser afhænger af tilslutning af myndighedsløsninger og brugere samt hvilket af de to scenarier, det opgøres på baggrund af.

Omsætningen af scenariet hvor 10 pct. forudsættes ikke at kunne digitaliseres, til det faktiske antal breve, fremgår af nedenstående diagram.



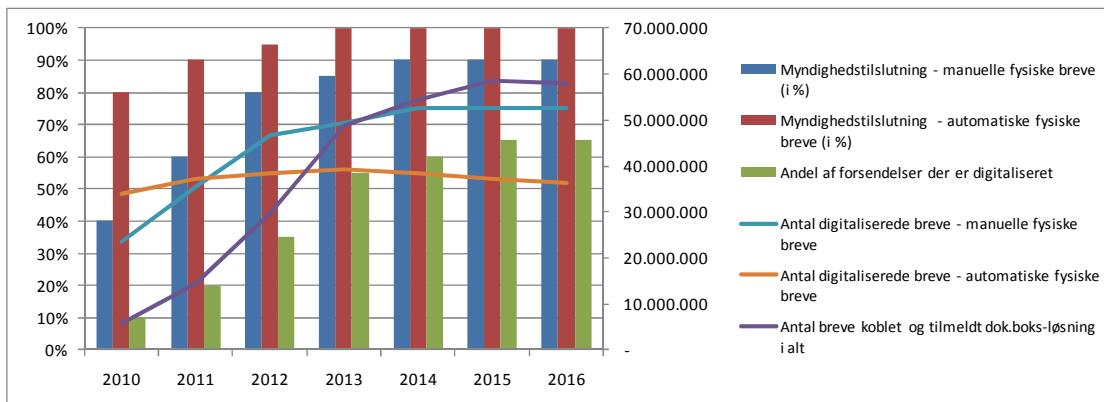
Kilde: Egne fremskrivninger omsat til beregnet antal forsendelser, 2009

Som det fremgår af diagrammet, forventes antallet af forsendelser der er digitaliseret at udgøre ca. 6,5 mio. ved udgangen af 2010. I 2015 forventes ca. 65 mio. forsendelser at være digitaliseret. Herefter aftager mængden af forsendelser²¹. Årsagen til at antallet af breve falder i slutningen af perioden skyldes forudsætningen om, den samlede brevmængde reduceres med 2,5 pct. om året. Fordeling på forvaltningsniveau fremgår af nedenstående tabel.

Reduceret antal breve fordelt på myndighedsniveau – 10 pct.

(mio. stk.)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Kommuner	3,4	8,5	17,2	28,2	31,3	33,5	33,1
Stat	2,5	6,4	13,1	21,6	24,0	25,8	25,5
Regioner	0,4	1,0	2,3	3,6	4,4	4,7	4,7
Selvejende	0,1	0,4	0,8	1,4	1,6	1,7	1,7
I alt	6,5	16,3	33,4	54,8	61,3	65,7	65,0

Omsætningen af scenariet hvor 20 pct. forudsættes ikke at kunne digitaliseres, til det faktiske antal breve, fremgår af nedenstående diagram.



Kilde: Egne fremskrivninger omsat til beregnet antal forsendelser, 2009

²¹ Udviklingen i antallet af digitaliserede breve pr. år og fordelingen af disse på de fire forvaltningsniveauer fremgår af afsnit 5.1.1

Som det fremgår af diagrammet, forventes antallet af forsendelser der er digitaliseret at udgøre ca. 5,6 mio. ved udgangen af 2010. I 2016 forventes ca. 58 mio. forsendelser at være digitaliseret²². Årsagen til at antallet af breve falder i slutningen af perioden skyldes forudsætningen om, den samlede brevmængde reduceres med 2,5 pct. om året. Den faktiske fordeling på forvaltningsniveau fremgår af nedenstående tabel.

Reducerede breve fordelt på myndighedsniveau – 20 pct.

(mio. stk.)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Kommuner	3,1	7,6	15,3	25,1	27,8	29,7	29,4
Stat	2,3	5,7	11,7	19,2	21,4	22,9	22,7
Regioner	0,2	0,9	2,0	3,2	3,9	4,2	4,2
Selvejende	0,1	0,3	0,7	1,2	1,4	1,6	1,6
I alt	5,6	14,5	29,7	48,7	54,5	58,4	57,8

For yderligere belysning af baggrund for estimeringen af udviklingen i myndigheds- og brugertilslutningen henvises til bilag 4.

²² Udviklingen i antallet af digitaliserede breve pr. år og fordelingen af disse på de fire forvaltningsniveauer fremgår af afsnit 5.1.2

7.7 Bilag 7: Statens portoudgifter i 2008

Ministerium	Portoudgifter (mio. kr.)	Andel
Indenrigs- og Socialministeriet	11,3	3,80%
Integrationsministeriet	2,5	0,90%
Justitsministeriet	68,3	22,70%
Kirkeministeriet*	0,3	0,2%
Kulturministeriet	9,8	3,30%
Forsvarsministeriet	7,7	2,60%
Miljøministeriet	6,9	2,30%
Sundhedsministeriet	9,9	3,30%
Transportministeriet	9,1	3,00%
Undervisningsministeriet**	8,0	3,00%
Økonomi- og Erhvervsministeriet	15,5	5,20%
Fødevarerministeriet	21,1	7,10%
Beskæftigelsesministeriet	16,8	5,60%
Skatteministeriet	103,6	34,50%
Klima- og energiministeriet***	0,1	0,20%
Videnskabsministeriet***	0,2	0,10%
Udenrigsministeriet***	1,2	0,40%
Finansministeriet	6,0	2,00%
Statsministeriet***	0,2	0,10%
I alt	298,5	100%

Note:

*Estimeret portoudgifter for de dele af ministeriet der ikke omfatter

Folkekirken.

**Ministeriets portoudgifter medgår alene med 75 pct. i Business Casen (Korrektion for beslutning om obligatorisk digitalisering på SU-området fra 2009).

*** Alle udgifter for det pågældende ministerium indgår ikke.