

Digital brevfor- sendelse - rationale

Dette notat giver en kort redegørelse for rationaliseringspotentiale ved overgang til digital brevfor- sendelse i Næstved Kommune

Version: 1.1

Udarbejdet: oktober 2008

Udarbejdet af: Anders Krabbe Møller



Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	2
2. Ledelsesresumé	3
2.1. Brevforsendelser i Næstved Kommune i 2007.....	3
2.2. Omkostninger til brevforsendelse i Næstved Kommune i 2007.....	3
2.3. Besparelser ved elektronisk brevforsendelse.....	4
2.4. Estimat for samtlige kommuner	4
3. Analysemetode	5
4. Brevforsendelser i danske kommuner	6
4.1. Brevforsendelser i Næstved Kommune.....	6
4.2. Antallet af brevforsendelser i 2007	7
4.2.1. Autobreve fra KMD.....	7
4.2.2. Manuelle breve	8
4.3. Brevforsendelser i andre kommuner	9
4.4. Komparativ analyse og samlet estimat for danske kommuner	9
5. Omkostninger til brevforsendelse	11
5.1. Omkostninger til traditionel brevforsendelse	11
5.1.1. Omkostninger til autobreve	11
5.1.2. Omkostninger til manuelle breve.....	11
5.2. Digital forsendelse af breve – hvortil og hvordan?	13
5.3. Omkostninger til elektronisk brevforsendelse.....	15
5.3.1. Etableringsomkostninger	15
5.3.2. Økonomiske omkostninger.....	15
5.3.3. Tidsmæssige omkostninger	16
5.4. Besparelser ved elektronisk brevforsendelse.....	16
5.4.1. Økonomiske besparelser.....	16
5.4.2. Tidsmæssige besparelser	16
5.5. Samlede besparelser i Danske kommuner	16
5.5.1. Økonomiske besparelser.....	16
5.5.2. Tidsmæssige besparelser	17
6. Hvad er realistisk?	18
Bilag I – beregning af det samlede antal manuelle breve.....	20
Bilag II – elektroniske forsendelsesmetoder - fordele og ulemper	21

1. Indledning

I forbindelse med vurdering af rationaliseringsgevinsterne ved overgang til fjernprint af breve i Næstved Kommune, har BorgerService gennemført en analyse af antallet af postforsendelser og omkostningerne ved henholdsvis traditionel og digital brevfor- sendelse.

Dette notat beskriver resultatet af denne analyse og indeholder:

- En analyse af antallet af brevforsendelser i Næstved Kommune.
- Komparativ analyse af antallet af brevforsendelser i Næstved Kommune i forhold til tal fra andre kommuner.
- Et estimat på det samlede antal brevforsendelser for hele den kommunale sektor.
- De samlede omkostninger i Næstved Kommune ved henholdsvis traditionel brevfor- sendelse og elektronisk brevfor- sendelse og rationalet ved at overgå til sidstnævnte forsendelsesform.

2. Ledelsesresumé

2.1. Brevforsendelser i Næstved Kommune i 2007

De samlede portoomkostninger til brevforsendelser i Næstved Kommune for året 2007 er:

Type	Beløb
Manuelt sendte breve	3.747.034
Automatisk sendte breve (KMD)	1.022.245
I alt	<u>4.769.279</u>

I antal giver det:

- **Autobrevforsendelser i 2007: ca. 200.000**
- **Manuelle brevforsendelser i 2007: ca. 597.000**

Fordeling pr. brevtype (kun manuelt sendte):

Type	Antal
Højst 500 gram, Maxi, A post, 1 % af alle breve	5.976
Højst 250 gram, Maxi, A post, 2 % af alle breve	11.952
Højst 100 gram, A4, A post, 9 % af alle breve	53.785
Under 50 gram, A5, A post, 48 % af alle breve	286.854
Under 50 gram, A5, B post, 40 % af alle breve	239.045
I alt	597.612

Det samlede antal brevforsendelser i 2007: ca. 800.000

2.2. Omkostninger til brevforsendelse i Næstved Kommune i 2007

Omkostninger til traditionel postforsendelse

I følgende beregning er der kun medregnet omkostninger til de brevtyper, der lettest lader sig digitalisere. Dette er breve:

- Under 50 gram, A5, A post, 48 % af alle breve
- Under 50 gram, A5, B post, 40 % af alle breve

Dette giver følgende fordeling:

Type	Beløb
Samlede omkostninger til autobrevforsendelser i 2007 ca.	1.200.000
Samlede omkostninger til manuelt sendte breve under 50 gram i 2007 ca.	3.150.000
<u>I alt</u>	<u>4.350.000</u>

Omkostninger i tid: **ca. 6,5 år.**

Omkostninger til elektronisk brevfor sendelse

Samlede omkostninger hvis alle auto og manuelle breve sendes elektronisk:

- Økonomiske omkostninger: **ca. 1.868.000 kr.**
- Tidsmæssige omkostninger: **ca. 1,6 år.**

2.3. Besparelser ved elektronisk brevfor sendelse

Sammenlignes traditionel postfor sendelse med elektronisk, i den tænkte situation at alle 50 gram breve enten sendes elektronisk eller på papir, bliver de direkte omkostninger:

	Elektronisk	Traditionel
Autobreve	512.000	1.200.000
Manuelle breve	1.346.301	2.772.922
Afskrivning + investering	10.000	0
Total	1.868.301	3.972.922

- De direkte økonomiske besparelser ved elektronisk brevfor sendelse: **ca. 2.100.000 kr.**
- Tidsmæssige besparelser: **ca. 5 år**

2.4. Estimat for samtlige kommuner

Vi sætter tallet for sendte breve pr. indbygger i danske kommuner til 6,5. Dette er væsentligt lavere end det tal, der er fundet for Næstved Kommune men er valgt af forsigtighenssyn.

Hermed får vi et samlet antal brevfor sendelser i den kommunale sektor i Danmark på: **ca. 35.000.000 breve.**

Samlede potentielle besparelser:

- Økonomiske besparelser: **ca. 86.000.000 kr.**
- Tidsmæssige besparelser: **ca. 200 år**

3. Analysemetode

Det har vist sig at være overordentlig vanskeligt, at få et eksakt tal for hvor mange og hvilke typer breve der sendes fra Næstved Kommune. Antallet af sendte breve bliver ikke registeret nogen steder, og derfor er overblikket stærkt mangelfuldt.

For at komme ud over rene gæt har jeg valgt at tage udgangspunkt i de samlede bogførte omkostninger til porto, og ved at regne baglæns er jeg nået til et estimat over det samlede antal sendte breve. Det er klart, at dette tal er behæftet med en vis usikkerhed, da flere fejlkilder let kan rykke ved tallet:

Omkostningerne til porto kan være fejlbehæftede, hvis omkostninger ved en fejl enten er eller ikke er ført på de forskellige portokonti. Dog anser jeg det for usandsynligt, at denne fejlkilde skulle være af væsentlig betydning, da porto er en veldefineret omkostning. Ligeledes kan forudsætningerne om fordelingen af brevtyper være forkerte.

Også beregningen af økonomien i forsendelserne er vanskelig. Den er delvist baseret på skøn og fejl i analysen af afsendte breve vil selvsagt også påvirke økonomiberegningen.

For at minimere fejlkilderne har jeg:

- Sammenlignet omkostningerne til porto for to år 2007 og 2008.
- Sammenlignet tallene for Næstved Kommune med tal for andre kommuner.
- Benyttet eksakte tal alle steder hvor det har været muligt og således holde antallet af skøn nede på et absolut minimum.
- Generelt anvendt konservative estimater når skøn har været nødvendige.

Beregningerne er primært baseret på information fra følgende kilder:

KMD A/S: har leveret oplysninger om omkostninger til Doc2mail, portoudgifter på autobrev forsendelser og omkostningerne ved print og kuvertering af autobreve.

Traen Informationssystemer A/S: har leveret oplysninger om omkostninger til Output Management samt vurdering af antallet af brevfor sendelser i Vejen, Brønderslev og Holbæk kommune.

IT- centeret i Næstved Kommune: har leveret oplysninger om omkostninger til print.

Indkøbskontoret i Næstved Kommune: har leveret oplysninger om prisen på kuverter og papirark.

Økonomiafdelingen i Næstved Kommune: har leveret oplysninger om de bogførte portoomkostninger for 2007 og for de første syv måneder af 2008.

Rådhuservice i Næstved Kommune: har leveret oplysninger om fordelingen af breve på A og B post, A5, A4 og andre kuverter samt antallet af ark pr. forsendelse.

4. Brevforsendelser i danske kommuner

4.1. Brevforsendelser i Næstved Kommune

Den første udfordring man støder på i beregningen af rationaliseringspotentialer ved overgang til elektronisk brevforsendelse, er at estimere antallet og typer af breve, der i dag sendes via traditionel post. Da dette ikke registreres systematisk har vi pt. ikke et klart overblik over dette tal, og derfor må vi lave et kvalificeret skøn.

Denne beregning er baseret på de portoomkostninger, der er registreret i vores økonomisystem. Beregningen tager udgangspunkt i samtlige udgifter til porto for 2007, men for at sikre at tallene for 2007 stadig giver et retvisende billede, har jeg sammenlignet disse tal med de foreløbige tal for 2008.

Portoomkostninger i 2007:

Område	Beløb
Administrationen og sundhedscentret	4.415.047
Bibliotekerne	166.307
Andre	187.925
I alt:	4.769.279

Kilde: Samlede omkostninger til porto i 2007 trukket fra økonomisystemet.

Portoomkostninger i 2008:

Område	Beløb
Administrationen og sundhedscentret	2.939.622
Bibliotekerne	105.910
Andre	179.646
I alt:	3.225.178
Lineær fremskrivning i alt for 2008:	5.528.877

Kilde: foreløbige omkostninger til porto i 2008 i perioden 01-01-2008 til 31-07-2008 trukket fra økonomisystemet.

Som det ses, er der ikke grund til at antage, at portoomkostningerne falder i 2008 i forhold til 2007. Tværtimod ser det ud til, at der sker en mærkbar stigning, en stigning der delvist, men langt fra helt, kan forklares ved, at Næstved Kommune for 2008 har indgået aftale med Post Danmark, om at de frankerer brevene mod en afgift på 0,25 kr. pr. brev.

Havde tallene for de to år været næsten ens, ville det have været en god indikator for at der var tale om pålidelige tal. Som det er, ser det ud til at der bliver en difference på 700 - 800.000 mellem 2007 og 2008. Dette *kan* være et resultat af fejlposterings, men det er sandsynligvis blot et resultat af en øget korrespondance. 2007 var således et år præget af kommunesammenlægningen, og Næstved Kommune sendte f.eks. slet ikke rykkere i

hele 2007. Økonomiafdelingen har ikke haft kommentarer til tallene, og som sagt er porto en veldefineret omkostning, der næppe i nævneværdig grad fejlposteres.

I det samlede omkostningsbeløb til porto er inkluderet de automatiske brevforsendelser, der er sendt til borgerne fra KMDs fagsystemer. Inden vi estimerer antallet af sendte breve, er det derfor nyttigt at dele portoomkostningerne på i alt: 4.769.279 kr. for 2007 op på:

- Manuelt sendte breve.
- Automatisk sendte breve.

KMD har oplyst følgende vedr. autobrev forsendelser:

Systemområde	Porto omkostning	Forsendelsestype
Opera	5.624	A post under 50 gram
Boligstøtte	106.946	B post under 50 gram
BBR og Ejendomsskat	161.563	B post under 50 gram
Energi	270.752	B post under 50 gram
Familieydelse	7.937	B post under 50 gram
Pensioner	83.129	B post under 50 gram
Social	91.066	B post under 50 gram
Økonomi	295.228	B post under 50 gram
I alt	1.022.245	

Dertil kommer udgifter til en gruppering der har betegnelsen ”mail services” på 156.278 kr. Da jeg ikke har haft tid til at finde ud af hvad beløbet dækker, er beløbet ikke regnet med.¹

Alt i alt fordeler omkostningerne sig:

Type	Beløb
Manuelt sendte breve	3.747.034
Automatisk sendte breve	1.022.245

4.2. Antallet af brevforsendelser i 2007

4.2.1. Autobreve fra KMD

Ifølge KMD er stort set alle autobreve, B post under 50 gram i A5 kuverter. I portoomkostningerne er gebyr for papir, kuvert, print, kuvertering samt diverse håndteringsom-

¹ Portoomkostninger til lønsedler indgår heller ikke, da Næstved Kommune selv fordeler lønsedlerne manuelt i de enkelte afdelinger. Ser vi på det reelle antal brevforsendelser i Næstved Kommune, var dette altså et tal der måske burde regnes med. Antallet af lønsedler pr. år udgør ca. 80.000 i Næstved Kommune.

kostninger ikke medregnet. Beregningen for autobreve bliver derfor enkel, da prisen pr. B post brev i A5 kuvert under 50 gram er = 5,00 kr.

1.022.245 kr. / 5

Det samlede antal autobrevforsendelser i 2007 kan derfor sættes til **ca. 200.000**

4.2.2. Manuelle breve

Vi kan estimere antallet af manuelt sendte breve ved at gå ud fra følgende antagelser:

- Ca. 60 % af alle forsendelser sendes som A post og ca. 40 % som B post.
- Ca. 88 % sendes i A5 kuverter (standardbreve), ca. 9 % sendes i A4 kuverter (storbrev) og endelig sendes ca. 3 % i kuverter af en anden størrelse (maxibreve).
- Antallet af breve der sendes til udlandet er så lille, at vi kan udelade dem af beregningen.

Det er umuligt, at sige noget definitivt om vægten af de enkelte breve, men vi vurderer at et konservativt estimat vil være at sætte 1 % af maxibrevene til højst 500 gram, 2 % af maxibrevene til 250 gram, alle storbreve til 100 gram og resten af brevene til 50 gram.

Dette giver følgende fordeling:

Type	Pris pr brev
Højst 500 gram, Maxi, A post, 1 % af alle breve	32,00
Højst 250 gram, Maxi, A post, 2 % af alle breve	20,50
Højst 100 gram, A4, A post, 9 % af alle breve	10,00
Under 50 gram, A5, A post, 48 % af alle breve	5,50
Under 50 gram, A5, B post, 40 % af alle breve	5,00

Ud fra disse tal kan vi estimere det samlede antal manuelt sendte breve til: **597.613²**

Dette giver følgende fordeling pr. brevtype:

Type	Antal
Højst 500 gram, Maxi, A post, 1 % af alle breve	5.976
Højst 250 gram, Maxi, A post, 2 % af alle breve	11.952
Højst 100 gram, A4, A post, 9 % af alle breve	53.785
Under 50 gram, A5, A post, 48 % af alle breve	286.854
Under 50 gram, A5, B post, 40 % af alle breve	239.045
I alt	597.612

Det samlede antal brevforsendelser i 2007 kan derfor sættes til **ca. 800.000**

² Beregningen af dette tal er vist i bilag I.

4.3. Brevforsendelser i andre kommuner

For at vurdere, om det estimerede antal brevforsendelser for Næstved Kommune er realistisk, har jeg sammenlignet med tal for Vejen, Brønderslev og Holbæk Kommune.³

Vejen Kommune sendte i 2007 225.000 breve via Post Danmark. Post Danmark stod for frankering af posten, som blev sendt fra Rådhuset plus de institutioner, der ligger i nærheden af Rådhuset. Vejen Kommune har 41.000 indbyggere. Giver 5,49 breve pr. borger pr. år. (225.000/41.000)

Brønderslev Kommune brugte i 2007 1,3 mio. kroner på porto. Porto kontoen omfatter ikke institutionerne men alene rådhuset. Brønderslev har ca. 31.000 indbyggere. Hvis vi regner med en gennemsnitlig portopris på kr. 6,5 pr. brev giver det 6,5 brev pr. borger pr. år. (1.300.000/6,5/31.000).

Holbæk Kommune har på et tidspunkt udmeldt, at de sender ca. 350.000 breve pr. år. 69.000 indbyggere giver et tal på 5,1 breve pr. år.

4.4. Komparativ analyse og samlet estimat for danske kommuner

Kommune	Antal breve	Antal borgere
Vejen	225.000	41.000
Brønderslev	200.000	31.000
Holbæk	350.000	69.000
Næstved	I alt: 802.062 Manuelt: 597.612	80.000

Generelt er der en relativ stor svingning mellem kommunerne, men det er oplagt at Næstved Kommune stikker ud. I Næstved Kommune er indbyggertallet 80.000, hvilket giver et samlet tal på ca.10 breve pr. indbygger. Altså et væsentligt højere tal end for de andre kommuner.

Der kan være mange forklaringer på denne forskel. Det er selvfølgelig en oplagt forklaring, at tallet for Næstved Kommune simpelthen er for højt, og dette *er* muligvis en forklaring. Som sagt ovenfor, anser jeg det imidlertid for usandsynligt, at evt. fejlposteringer skulle være en væsentlig forklaringsfaktor, og beregningen af antallet sendte breve har været meget grundig. Alle tal og vurderinger har været gennem flere kvalitetstjek.

En anden forklaring kan være, at tallet for Næstved blot er beregnet på et andet grundlag. Dels er alle portoomkostninger medregnet for Næstved Kommune, det er så vidt jeg

³ Kilde: Traen Informationssystemer A/S.

kan se ikke tilfældet for tallene for Vejen og Brønderslev, dels er Næstved Kommune én af de kommuner, der har overtaget jobcenteropgaven fra staten, og det må forventes at dette giver en del korrespondance.

Yderligere kan rent tekniske forhold spille ind. Umiddelbart ligger det gennemsnitlige antal forsendelser i Brønderslev (6,5) og Næstved (10) milevidt fra hinanden, men dette ændrer sig hvis vi antager⁴, at tallene for Brønderslev ikke indeholder autobreve.

Sammenligner vi omkostningerne for Brønderslev Kommune med tallene for *manuelt* sendte breve i Næstved Kommune, så ligger de rimeligt tæt. Her er tallet for Brønderslev omregnet til, hvad det ville være ved 80.000 indbyggere.

Kommune	Kr.
Næstved	3.747.034
Brønderslev	3.354.839

Der er godt nok ca. 400.000 kr. til forskel, men det er et ret beskedent beløb, tallenes størrelse taget i betragtning..

De meget lavere tal for Vejen og Holbæk lader sig ikke analysere nærmere, da det ikke er til se, hvordan man er nået frem til det antal sendte breve, der er opgivet. Ligeledes kan det være vanskeligt at se præcist, hvilke institutioner de dækker.

Vi kommer nok ikke meget nærmere en afklaring end at konstatere, at vi arbejder med estimer og at fejlskøn er uundgåelige. Ligeledes kan antallet af sendte breve nok variere noget fra kommune til kommune.

Skal vi nå frem til et ca. tal for en fiktiv gennemsnitlig kommune, må vi finde et tal der ligger mellem de to yderpunkter. Gennemsnittet er ca. 7,5, men dels stikker Næstved Kommune ud, dels er præmisserne for denne analyse konservative skøn. Jeg har derfor valgt at sætte antallet af sendte breve til 6,5 pr. indbygger.

Ifølge Danmarks Statistik er befolkningstallet pr. 1. januar 2008 = 5.475.791

Regner vi med en nogenlunde lineær sammenhæng mellem befolkningsstørrelse og antallet af sendte breve, giver det et samlet antal brevfor sendelser i den kommunale sektor på: 35.592.641 breve eller afrundet **ca. 35.000.000 breve.**

⁴ Dette burde være undersøgt nærmere, men tidsrammen for denne analyse har ikke tilladt en kontakt til Brønderslev Kommune for at verificere antagelsen.

5. Omkostninger til brevforsendelse

5.1. Omkostninger til traditionel brevforsendelse

5.1.1. Omkostninger til autobreve

Omkostningerne til autobrevforsendelse består af to elementer:

- Portoomkostninger.
- Gebyr for papir, kuvert, print, kuvertering og diverse håndteringsomkostninger.

Portoomkostningerne kender vi fra KMD. De udgør: 1.022.245 kr.

De øvrige omkostninger kan beregnes ud fra det estimerede antal breve og KMDs gebyr for håndtering af breve i Doc2mail.⁵

Vi regner med et samlet antal autobreve på: 200.000.

Omkostningerne pr. brev består af en basisomkostning på 0,25 kr. + omkostning til print og kuvertering af ét ark på 0,82 kr. I alt = 1,07 kr., hvis vi antager at der kun sendes ét ark med hvert autobrev.

Dette giver en håndteringsudgift på: 214.000 kr.

De samlede omkostninger for autobrevforsendelser i 2007 bliver altså ca. 1.200.000 kr.

5.1.2. Omkostninger til manuelle breve

Omkostningerne til forsendelse af manuelle breve er vanskeligere at estimere end autobreve, fordi der indgår flere elementer i denne beregning. Portoomkostningerne kender vi allerede, men dertil kommer omkostninger til papir, kuverter og print. Ligeledes er et meget væsentlig element i omkostningerne, den tid der medgår til opgaven. Nedenstående beregning er derfor inddelt i en økonomisk og en tidsmæssig vurdering.

5.1.2.1. Økonomiske omkostninger

Vi har tidligere lavet en oversigt over de typer af manuelle breve, der sendes fra Næstved Kommune.

⁵ Det har ikke været muligt, inden for rammerne af denne undersøgelse, at verificere om KMD tager det samme for håndteringen af autobreve som de har opgivet for Doc2mail. Der er dog ingen grund til at tro, at denne pris er væsentlig anderledes, da processen er den samme.

Type
Højst 500 gram, Maxi, A post, 1 % af alle breve
Højst 250 gram, Maxi, A post, 2 % af alle breve
Højst 100 gram, A4, A post, 9 % af alle breve
Under 50 gram, A5, A post, 48 % af alle breve
Under 50 gram, A5, B post, 40 % af alle breve

Det vil føre til en meget kompleks beregning at beregne de samlede omkostninger til samtlige typer af manuelle forsendelser. Derfor har jeg valgt at koncentrere mig om de brevtyper, der lettest lader sig omsætte til elektronisk forsendelse, nemlig breve på højst 50 gram.⁶ De større forsendelser vil ofte være tryksager, som derfor næppe er egnede til elektronisk forsendelse.

Portoomkostningerne til A og B post under 50 gram er:

286.854 x 5,50 =	1.577.697
239.045 x 5,00 =	1.195.225
I alt:	2.772.922

Ud over omkostningerne til porto er der følgende omkostninger pr. brev:

- Ved normale kuverter (A5) bliver prisen ved køb af kuverter i pakker af 10.000, 3550 kr. pr. pakke. Dette giver en omkostning pr. kuvert på: 36 øre.
- Pris pr. ark. papir: Næstved Kommune køber normalt 100.000 ark til 3385 kr. ad gangen. Dette giver en omkostning pr. ark på: 3,4 øre.
- Pris for print af ét A4 ark: Det vil variere lidt fra printer til printer, men kan sættes til 3,9 øre
- 25 øre pr. brev til portopåføring. Dette gælder kun hvis Post Danmark løser opgaven. I nedenstående beregning har jeg medtaget denne udgift, selvom Næstved Kommune strengt taget før fra 2008 outsourcete denne opgave. Jeg har medtaget den, fordi den er en god indikation på hvilke omkostninger der medgår til denne arbejdsopgave – en opgave som det ellers er meget vanskelig at sætte tal på.

For at kunne gennemføre beregningen er det også nødvendigt at sættet et antal ark pr. brev. Det er rådhuservices vurdering, at der sjældent er mere end to ark med i borgerrettede breve. Normen er nok mellem ét og to ark og antallet ark pr. brev sættes derfor til 1,5. Dette giver følgende udregning pr. brev.

⁶ Man kan argumentere for, at også breve på højst 100 gram i almindelighed ville kunne sendes elektronisk. Når disse tal ikke er taget med, er det fordi der er tale om relativ få breve og fordi jeg ikke, inden for de tidsmæssige rammer for denne undersøgelse, har kunnet nå at lave beregningen.

Omkostning	Beløb i kr.
Papir – 1,5 stk.	0,051
Print – 1,5 stk.	0,059
Kuvert	0,36
Portopåføring	0,25
I alt:	0,72

Multipliseres dette beløb med antallet af sendte breve, får vi et samlet beløb på: 378.647 kr.

I alt direkte omkostninger på: **ca. 3.150.000 kr.**

5.1.2.2. Tidsmæssige omkostninger

Udskrivning af brev, afhentning af brev, kuvertering og aflevering i send-bakke tager ca. 2 minutter hvis intet går galt i processen.⁷

Det vil sige at:

1. Printerens er ledig og klar til print. Der er altså ingen spildtid, hvad der ellers let kan være, når andre er i gang med et print.
2. Kuverten ligger parat, og der skal derfor ikke ledes efter kuvert.

Hvor megen tid der går med at hente kuverter og hvor megen tid der benyttes til afhentning og sortering af post, er ikke medregnet, da denne tid er vanskelig at estimere og fordele på det enkelte brev.

Dette giver en samlet tidsmæssig omkostning på:

$2 \text{ minutter} \times 525.899 = 1.051.798 \text{ minutter} = 17.530 \text{ timer} = 2.369 \text{ arbejdsdage}^8 = \underline{\underline{6,5 \text{ år.}}}$

5.2. Digital forsendelse af breve – hvortil og hvordan?

Forudsætningen for, at det overhovedet er interessant at beskæftige sig med prisen på elektronisk brevforsendelse, er at det offentlige har en pålidelig ”postkasse”, hvor man kan aflevere de elektroniske breve⁹. En sådan postkasse indgår imidlertid i planerne for digitaliseringen af den offentlige sektor i Danmark.

⁷ Dette tal er verificeret ved gentagende forsøg med print.

⁸ Her er der regnet med en arbejdsdag på 7,4 timer.

⁹ Med ”pålidelig” menes både juridisk og praktisk. Praktisk fordi det selvsagt er vanskeligt at aflevere noget elektronik, hvis man ikke ved hvor det skal afleveres, juridisk dels fordi datasikkerhedsloven forbyder ukrypteret forsendelse af personfølsomme oplysninger, dels fordi det skal være uomtvisteligt, at borgeren har valgt at kommunikere elektronik med det offentlige.

I regeringen, KL og Danske Regioners handlingsplan fra juni 2007 ”Mod bedre digital service, øget effektivisering og stærkere samarbejde” sættes det således som mål at:

”Borgere og virksomheder kan fra 2010 vælge at modtage alle breve mv. fra det offentlige i en *digital dokumentboks* på Borgerportalen og Virksomhedsportalen”¹⁰

Den ”digitale dokumentboks” er ved at blive sendt i udbud, og vil indgå i et samlet udbud, som også inkluderer NemSMS. Det er meningen, at løsningen skal færdiggøres til engang medio 2009, hvorefter den vil blive taget i brug i en række pilotprojekter. Det betyder, at den praktiske løsning til at opfylde planerne om fuld digital kommunikation til og fra de borgere der ønsker det, vil være til stede i 2010. Det vil derfor med stor sikkerhed blive et krav til alle myndigheder, at de skal kunne aflevere og modtage dokumenter til og fra Dokumentboks fra en ”eDag” engang i 2010-11. Dokumentboks bliver således helt central i den fremtidige kommunikation mellem borgere og det offentlige. Det vil derfor være Dokumentboks, der henvises til i det følgende.

Økonomien i elektronisk brevforsendelse afhænger af, hvilken måde brevet afleveres til Dokumentboks, og det er derfor nødvendigt, at se på hvilke måder der teknisk er til rådighed til håndteringen af denne opgave.

For autobreve fra KMD er opgaven enkel. KMD sender allerede autobreve til eBoks, og selvom det muligvis vil kræve omprogrammering af løsningen at omdirigere disse breve til Dokumentboks, er der ikke grund til at tro, at det skulle være en specielt vanskelig opgave.

For manuelt sendte breve er tingene lidt mere komplicerede. Der er følgende muligheder for at sende denne type breve elektronisk:

1. Brevet sendes digitalt direkte fra ESDH.
2. Brevet sendes digitalt direkte via mailsystem.
3. Brevet sendes digitalt via et fjernprintsystem.

Af disse er der både fordele og ulemper ved dem alle - jeg har vedlagt en kortfattet liste i bilag II. I første omgang vil det være fjernprint, som er den løsning der er mest brugbar i *alle* situationer¹¹. Fjernprint opfylder følgende helt centrale kriterier for brugervenlighed:

¹⁰ ”Mod bedre digital service, øget effektivisering og stærkere samarbejde”, side 13

¹¹ Hermed ikke sagt at de to øvrige ikke vil komme i anvendelse. Mail muligheden vil nok primært være interessant når der svares på en henvendelse fra en borger via Dokumentboks (se bilag II). Pt. ved vi ikke hvornår ESDH leverandørerne laver integration til Dokumentboks, men det kommer sikkert, og så vil denne mulighed være interessant – om ikke andet så af økonomiske årsager.

1. Systemet kan selv styre, om et brev skal sendes elektronisk eller printes og sendes på papir.
2. Fjernprintsystemet kan selv finde den elektronisk adresse på de borgere, der ønsker at kommunikere elektronisk.
3. Som følge af 1. og 2. behøver sagsbehandleren ikke tænke over om borgeren har tilmeldt sig elektronisk kommunikation eller ej.

For at gøre beregningen så enkel som muligt, vil jeg i det følgende koncentrere mig om omkostningerne ved elektronisk forsendelse af breve via en fjernprintløsning. Jeg har også tilladt mig at sætte de økonomiske omkostninger ved elektronisk brevfor sendelse til det samme, uanset om der er tale om et autobrev eller et manuelt brev.

5.3. Omkostninger til elektronisk brevfor sendelse

Der indgår følgende elementer i beregningen af omkostningerne ved elektronisk brevfor sendelse via fjernprint:

1. Etableringsomkostninger
2. Løbende omkostninger til drift af fjernprintsystemet
3. Løbende omkostninger til drift af Dokumentboks
4. Tidsmæssige omkostninger ved elektronisk brevfor sendelse

5.3.1. Etableringsomkostninger

Selvom det selvsagt vil koste noget at etablere Dokumentboks, lades denne del af etableringsomkostningerne ude af beregningen, da Dokumentboks finansieres af den fælles-offentlige udviklingspulje.

I den enkelte kommune vil omkostningerne primært være til etablering af fjernprintsystemet.¹² Disse kan sættes til omkring 100.000 kr., hvis vi anvender Traens tal.

5.3.2. Økonomiske omkostninger

Vi ved endnu ikke hvilken pris, der vil blive på uploadning af dokumenter til Dokumentboks, men går vi ud fra priserne for henholdsvis Output Management, Doc2mail og eBoks får vi dette billede:

	Output Management	Doc2mail
Pris pr. elektronisk brev	0,93	0,25 ¹³
eBoks afgift 0-60 mb.	1,97	1,97
I alt:	2,9	2,22

¹² Etablering, test, implementering (teknisk + organisatorisk), uddannelse og projektstyring af løsningen. Kilde Traen.

¹³ Det er ikke helt klart, om der er yderligere omkostninger til Doc2mail.

Regner vi med en pris pr. digitalt brev på ca. 2,56 kr. (gennemsnittet mellem de to løsninger), får vi følgende omkostninger til elektronisk forsendelse.

525.899 manuelt sendte breve + 200.000 automatisk sendte breve = $725.899 \times 2,56 = 1.858.301$ kr. pr. år. Lægger vi 10.000 kr. til pr. år til afskrivning på investeringen samt nyudvikling, bliver det samlede beløb = **ca. 1.868.000 kr. pr. år.**

5.3.3. Tidsmæssige omkostninger

Erfaringerne fra Næstveds brug af Doc2mail viser, at den tid der medgår til at sende et elektronisk brev via fjernprint, er en smule større, end den tid det tager at sende et brev til print. Vi har målt os frem til, at det tager mellem 20-30 sek. hvis intet går galt.

Regner vi med 30 sek. tager det i alt: 262.950 minutter = 4.382 timer = 592 dage = **1,6 år.**

5.4. Besparelser ved elektronisk brevfor sendelse

5.4.1. Økonomiske besparelser

Sammenlignes traditionel postfor sendelse med elektronisk, i den tænkte situation at alle breve enten sendes elektronisk eller på papir, bliver de direkte omkostninger.

	Elektronisk	Traditionel
Autobreve	512.000	1.200.000
Manuelle breve	1.346.301	2.772.922
Afskrivning + investering	10.000	0
Total	1.868.301	3.972.922

De direkte økonomiske besparelser ved elektronisk brevfor sendelse er altså: **ca. 2.100.000 kr.**

5.4.2. Tidsmæssige besparelser

Vi har konstateret, at der bruges ca. 6,5 år på håndteringen af post sendt på traditionel vis. Der bruges ca. 1,6 år på breve der sendes digitalt, og besparelsen bliver derfor. $6,5 - 1,6 = 4,9$ år.

5.5. Samlede besparelser i Danske kommuner

5.5.1. Økonomiske besparelser

Vi har tidligere diskuteret, om tallene for Næstved Kommune måske er for store og satte derfor antallet af breve pr. borger i en fiktiv kommune til 6,5. Det gav i alt ca. 35.000.000 breve i samtlige kommuner. Hvis vi sætter besparelsen pr. brev i Næstved Kommune til ca. $2.100.000 / 725.899$ (alle breve under 50 gram autobreve inklusiv) =

2,89 kr., og vurderer at omkring 85 % af alle breve vil kunne sendes elektronisk bliver totaltallet altså: $29.750.000 \times 2,89 = \underline{\text{ca. 86.000.000 kr.}}$

5.5.2. Tidsmæssige besparelser

Hvis vi regner med, at forholdet mellem automatisk sendte breve og manuelt sendte breve er nogenlunde det samme for Næstved og andre kommuner, når vi frem til at ca. 75 % af alle breve sendes manuelt. Det giver et samlet antal på 26.250.000 manuelt sendte breve. Af disse kan ca. 85 % sendes elektronisk = 22.312.500.¹⁴

Hvis besparelsen i tid pr. brev er 90 sek. bliver besparelsen i alt på:

33.469.000 minutter = 557.817 timer = 75.381 arbejdsdage = 209 år.¹⁵

¹⁴ Rent faktisk er det uden betydning om brevene kan sendes elektronisk eller ej, så længe de kan sendes via fjernprint. Den tidsmæssige besparelse i kommunen er nemlig uafhængig af, om brevene siden printes og sendes med posten eller de sendes elektronisk. Når jeg alligevel benytter termen ”vil kunne sendes elektronisk”, er det fordi alle breve der kan sendes via fjernprint, i princippet også kan sendes elektronisk.

¹⁵ Det ligger strengt taget uden for dette notats formål, men jeg vil dog lige nævne de bredere samfundsmæssige besparelser, der kan opnås med elektronisk postforsendelse. Det giver sig selv, at hvis 35.000.000 breve ikke skal printes, kuverteres, påføres porto og distribueres manuelt, vil meget væsentlige menneskelige ressourcer blive frigivet og vil kunne benyttes til andre opgaver. Et forhold der jo ikke er uden betydning, i tider hvor arbejdskraft bliver en stadig mere knap ressource.

6. Hvad er realistisk?

Et er teoretiske overvejelser om muligheden for besparelser, noget andet er om disse overhovedet kan lade sig gøre, og ingen for hvilken tidsramme.

Her behøver vi heldigvis ikke gætte os frem. Et par tal fra Danmarks Statistik og andre undersøgelser taler deres tydelige sprog:

- I 2008 havde ca. 88 % af danskere under 60 år internetadgang.
- I 2007 havde 92 pct. af danskere med internetadgang ADSL eller anden form for fastnet bredbåndsforbindelse.
- I 2006 mente 65 % af borgerne selv, at de enten var rutinerede (55 %) eller professionelle brugere (10 %).
- I 2006 havde 66 pct. af dem, som benyttede Internettet inden for den sidste måned, købt eller bestilt vare eller tjenester via Internettet.

Denne IT parathed slår også igennem på andre måder:

- Mere end 2,1 millioner danskere har benyttet Skats selvbetjening på nettet, efter Skat har sløjft papirs selvangivelsen.¹⁶
- Pr. 1. juli 2006 fandtes over 2,8 millioner homebanking aftaler.¹⁷

Ligeledes har erfaringerne fra eBoks allerede vist, at ganske mange danskere er interesseret i at modtage breve fra banker og det offentlige digitalt. E-Boks havde således ved udgangen af 2006 over 1.050.000 brugere.¹⁸

En hindring for effektiv udnyttelse af IT i kommunikationen mellem den offentlige sektor og borgerne, har været den ringe udbredelse af OCES certifikater (digitale signaturer). Denne forhindring vil med stor sikkerhed blive overvundet med den nye digitale signatur, der frigives ultimo 2009. De væsentligste grunde til dette er:

- Den nye digitale signatur vil være langt lettere at oprette, og den vil være mobil.
- Den gælder for både den finansielle og offentlige sektor.
- Store spillere, som f.eks. Skat og KMD, har allerede lagt en plan for udfasning af egne pinkodeløsninger og alene satse på den digitale signatur.
- SSO (Single Sign On) kan kun gennemføres med digital signatur.

¹⁶ Computerworld, 28. marts 2008: <http://www.computerworld.dk/art/45016?a=rss&i=0>

¹⁷ Finansrådets årsberetning 2006:

<http://www.finansraadet.dk/danish/menu/publikationer/aarsberetning+2006/Aaret+i+tal/>

¹⁸ Se eBoks årsrapport 2006:

http://www.e-boks.dk/files/eBoks_Aarsrapport_2006_HIGH.pdf

Som det allerede er beskrevet, ligger det også i kortene, at Dokumentboks bliver obligatorisk for alle myndigheder, i en eller anden form, og dermed får borgerne et meget stort incitament til at tilmelde sig løsningen. Det er derfor næppe urealistisk at antage, at mindst 20 % af borgerne i år 2011, har valgt at foretage deres korrespondance med det offentlige elektronisk.

Laver man lokale indsatser (som f.eks. bestræbelserne for at få folk til at modtage deres lønsedler på eBoks) for at få alle offentlige ansatte til, at modtage deres korrespondance med det offentlige elektronisk, kan procentsatsen blive meget større. Det er derfor en idé der bør overvejes i udarbejdelsen af handlingsplaner for digitaliseringen af den offentlige sektor.

Bilag I – beregning af det samlede antal manuelle breve

Type	Pris pr brev
Højst 500 gram, Maxi, A post, 1 % af alle breve	32,00
Højst 250 gram, Maxi, A post, 2 % af alle breve	20,50
Højst 100 gram, A4, A post, 9 % af alle breve	10,00
Under 50 gram, A5, A post, 48 % af alle breve	5,50
Under 50 gram, A5, B post, 40 % af alle breve	5,00

Totalomkostninger til porto for manuelt sendte breve i 2007: 3.747.034 kr.

$$3.747.034 = ((0,01 \times X) \times 32) + ((0,02 \times X) \times 20,50) + ((0,09 \times X) \times 10,00) + ((0,48 \times X) \times 5,50) + ((0,40 \times X) \times 5,00)$$

$$3.747.034 = X((0,01 \times 32) + (0,02 \times 20,50) + (0,09 \times 10,00) + (0,48 \times 5,50) + (0,40 \times 5,00))$$

$$3.747.034 = X(0,32 + 0,41 + 0,9 + 2,64 + 2)$$

$$3.747.034 = X(6,27)$$

$$3.747.034 / 6,27 = X$$

$$\underline{\underline{597.613 = X}}$$

Bilag II – elektroniske forsendelsesmetoder - fordele og ulemper

	Fordele	Ulemper
ESDH - direkte	Prisen er lav, da der ikke skal betales en ekstraudgift pr. forsendelse ud over engangsudgiften til opgraderingen af ESDH systemet.	<ul style="list-style-type: none"> - Kræver nok et vist manuelt tjek af om borgeren har Dokumentboks. - Omfatter ikke breve, der ikke er skrevet i ESDH - Kræver en vis oplæring i håndtering af elektroniske bilag.
Mail - direkte	<ul style="list-style-type: none"> - Prisen er lav, da der ikke skal betales en ekstraudgift pr. forsendelse ud over engangsudgiften til opgraderingen af mailsystemet. - Let at vedhæfte elektroniske bilag (som på en almindelig mail, kendt teknologi) - Er perfekt til besvarelse af mindre mailforespørgsler fra Dokumentboks. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kræver manuelt opslag, for at tjekke om borgeren har Dokumentboks. - Skal der sendes breve oprettet i tekstbehandling, skal disse vedhæftes mailen - det tager tid.
Fjernprint	<ul style="list-style-type: none"> - Vil stort set være som at sende et brev til print. - Tjek af om brevet skal sendes elektronisk eller manuelt, kan foretages af fjernprintsystemet. - Omfatter alle breve, om de er skrevet i ESDH eller ej. 	<ul style="list-style-type: none"> - Er forbundet med en merudgift til håndtering af printet i fjernprintsvirk-somheden. - Er ikke egnet til mindre forespørgsler via mail.. - Kræver en vis oplæring i håndtering af elektroniske bilag.

