

Vägen till framtidens post

En genomgång av Sveriges kommuners
digitalisering av post

Förord

Vi på Kivra tror att den viktigaste dimensionen av framtids tänkande inte nödvändigtvis är vad vi kommer få som är nytt; flygande bilar eller resor till månen. Vi tror istället att det viktigaste är att förstå vilka idéer som är daterade och omoderna. Vilka idéer vi behöver släppa taget om.

Vi anser att papperspost är ett sådant exempel. Det svenska postväsendet har över 400 år på nacken och har varit en grundläggande infrastruktur för Sveriges utveckling. Det var en helt fantastisk innovation när det var nytt att få ut posten till alla städer och små byar i vårt avlånga land. Men idag har pappersposten sedan länge passerat sitt bäst-före-datum. Det är både smärtsamt och jobbigt att släppa taget om idéer, men det är ett måste i en föränderlig värld. Och idag, 2020, förändras världen snabbare än någonsin tidigare.

2020 har så här långt präglats av coronapandemin, en krissituation som utmanar samhället på alla plan. Det finns många lärdomar från krisen som är värda att vidareutveckla, inte minst vad gäller digitaliseringen och dess möjligheter. Vår egen undersökning som presenteras i denna rapport visar att digital post blir ännu viktigare i kristider. Framtidens postdistribution bör säkerställa att Sveriges alla invånare ska nås av information hållbart, snabbt, säkert och kostnadseffektivt.

Kivra är en motor i Sveriges digitalisering. Vi har under de senaste åren visat att det går att förändra en infrastruktur i grunden. På mindre än tio år har vi fått nära hälften av Sveriges vuxna befolkning att ansluta sig som användare i Kivra. Vi har fått mer än 25 000 företag att skicka post i Kivra och har under de här åren levererat nära trehundra miljoner brev.

Just nu är vi dessutom i full gång med att digitalisera Sveriges kvitton. Vi siktar på att digitalisera alla 4 miljarder kvitton som produceras årligen i Sverige. Kvitton som motsvarar 50 000 träd varje år. Och som inte går att återvinna.

Det här är ändå bara början.

Digital myndighetspost är en viktig pusselbit i digitaliseringen av Sverige som ger stora samhällsvinster. Digital post är snällt mot miljön, underlättar mobilitet och en levande landsbygd. Det är också ett hållbarare, stabilare och mer kostnadseffektivt alternativ än fysisk post. Ur det perspektivet är det inte tillfredsställande att knappt 1 % av posten från Sveriges kommuner hittills har digitaliserats via *Mina meddelanden*. Två tredjedelar av kommunerna har ännu inte anslutit sig till den digitala tjänsten.

Nu vill vi få med oss alla Sveriges kommuner på vår digitala resa. För att det är ett självklart val att gå över till digital post. Dessutom är det enkelt.

Med den här rapporten vill vi förklara varför valet är självklart och hur det går till.



Anna Bäck, vd Kivra



Innehåll

1. Sammanfattning.....	5
2. Kommunernas digitalisering av post går långsamt	8
2.1 Hur ser det ut idag?.....	8
2.2 Varför går det så långsamt?.....	10
3. Digitalisering gynnar både ekonomi och miljö.....	12
3.1 Papperspost är kostsam	12
3.2 Miljöpåverkan är stor.....	12
3.3 Inspirerande kommunexempel	13
4. Svenskarna vill ha mer myndighetspost digitalt	15
5. Tre tongivande exempel på användarnyttan med digital post	18
5.1 Sixten är Sveriges nordligaste användare av Kivra•	18
5.2 Carina minimerade skada från bedrägeri med Kivra.....	19
5.3 Anna, 80 år, vill att fler pensionärer börjar använda Kivra	19
6. Så här kommer ni igång.....	20
7. Avslutande ord	21

1. Sammanfattning

Regeringen har som mål att statliga myndigheter, kommuner och regioner ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringsens möjligheter. Anledningarna till det är framförallt att skapa en enklare vardag för privatpersoner och företag, men också för att säkerställa en effektiv offentlig sektor med hög kvalitet.

Mina meddelanden är infrastrukturen där Sveriges kommuner, regioner och myndigheter kan skicka digital post på ett säkert sätt till medborgare och företag, sedan oktober 2013 är det möjligt för kommuner att ansluta sig dit. Ambitionerna har hela tiden varit höga, men vi kan konstatera att de inte har uppfyllts. Av landets 290 kommuner är i november 2020 enbart 92 stycken, cirka en tredjedel, anslutna till *Mina meddelanden*. Våra uppskattningar visar att knappt 1 % av posten från Sveriges kommuner hittills har digitaliserats via *Mina meddelanden*.

Fördelarna med digital post är flera – digital post gynnar både ekonomin och är bra för miljön i kommunerna. Kommunerna uppskattas skicka ungefär 50 miljoner brev årligen. Beräkningar visar att om kommunerna skulle gå över helt till digital post skulle de kunna göra en besparing på över 250 miljoner kronor. Digitaliseringen har alltså en stor potential för kommunerna vars ekonomiska situation på många håll är ansträngd.

Miljöpåverkan från pappersposten är också viktig att väga in i detta sammanhang: 50 miljoner brev motsvarar cirka 15 000 besparade träd årligen som kan användas till annat än papperspost, och 1 900 ton CO₂-utsläpp som kan minskas bara från transporten av papperspost.

Den undersökning Kivra låtit genomföra i samarbete med Kantar Sifo visar att närmare 70 % av svenska folket anser att fler kommuner, regioner och myndigheter bör skicka post digitalt i större utsträckning än de gör idag. Av de som har en digital brevlåda uppger 77 % att de skulle vilja ha ännu mer av myndighetsposten digitalt.

Undersökningen visar också att svenska folket är medvetna om de stora samhällsvinsterna med digitala brevlådor. De främsta anledningarna till varför man anser att fler kommuner, regioner och myndigheter bör skicka post digitalt är att det är mer hållbart (72 %) och mer kostnadseffektivt (67 %).

Vår rapport ger således en tydlig bild: svenskarna vill ha mer av sin post digitalt – men kommunerna halkar efter. Det blir uppenbart att det finns en stor skillnad mellan regeringens vision, svenska folkets önskemål om ökad digitalisering och den faktiska situationen i Sveriges kommuner.





För att hjälpa kommunerna att komma igång med digitaliseringen av posten har vi sammanställt de tio bästa tipsen från redan anslutna kommuner:

1. Börja enkelt, med "långt hängande frukt".

Lidingö Stad valde att börja med lönespecifikationer till alla kommunens anställda. Det krävde en mindre kommunikationsinsats än att starta med digital post till medborgarna. Därefter följde fakturor till medborgare från de verksamhetssystem där det var enklast och billigast att få till kopplingar till den digitala infrastrukturen.

2. Se det som en service till medborgarna i första hand.

Idag har nära hälften av Sveriges befolkning valt att ansluta sig till digitala brevlådor. Kivras undersökning med Kantar Sifo visar att 77 % av de som har digital brevlåda vill ha mer av sin myndighetspost digitalt jämfört med vad de får idag. Följ medborgarnas önskemål och skicka posten digitalt istället för på papper.

3. Dra nytta av kompetens och hjälp från Mina meddelanden.

Många kommuner framhåller att de fått mycket hjälp med anslutningen från ansvariga myndigheter för infrastrukturen Mina meddelanden. Tydliga instruktioner och bra kompetens finns att tillgå. Nyttja det.

4. Snegla på andra.

Hjulet behöver inte uppfinnas på nytt. Hur har andra kommuner gjort för att komma igång? Dra lärdom av andra kommuners digitaliseringsresor.

5. Utgå från aktuella strategier och förutsättningar.

Även om det kan vara värdefullt att inspireras av andra så har våra kommuner olika förutsättningar. Det finns inte en lösning som kommer att passa alla. Anslutningen bör baseras på befintliga strategier samt IT-arkitektur och IT-strategi.

6. Kom överens över verksamhetsgränserna.

Det är bra om så många som möjligt i kommunen har koll på vad som pågår. I Ragunda kommun samlades alla verksamhetschefer på en digitaliseringsdag där ett beslut om att köra igång med digital post fattades.

7. Se möjligheterna istället för utmaningarna.

Lidingö Stad bestämde sig för att se möjligheterna med digitaliseringen, istället för svårigheterna. De konstaterade då relativt snabbt att det inte fanns några större juridiska eller kostnadsmässiga utmaningar för att köra igång.

8. Var noggrann med kravställningen i upphandlingen av utskriftstjänst.

Många kommuner har idag anslutning till Mina meddelanden som ett generellt krav vid upphandlingar.

9. Använd leverantörer med erfarenhet och färdiga anslutningsvägar.

Lidköpings kommun åkte och lyssnade förutsättningslöst på en roadshow med IDATA. De bestämde sig för att gå över till digital post när de fick höra om de besparingsmöjligheter som det skulle medföra.

10. Tänk särskilt på digitalisering för den äldre målgruppen.

Ragunda kommun har under 2020 ett särskilt projekt mot äldre personer som har låg digital vana. Om de hade haft möjligheten hade de gärna genomfört ett sådant projekt redan under införandet av digital post.



2. Kommunernas digitalisering av post går långsamt

2.1 Hur ser det ut idag?

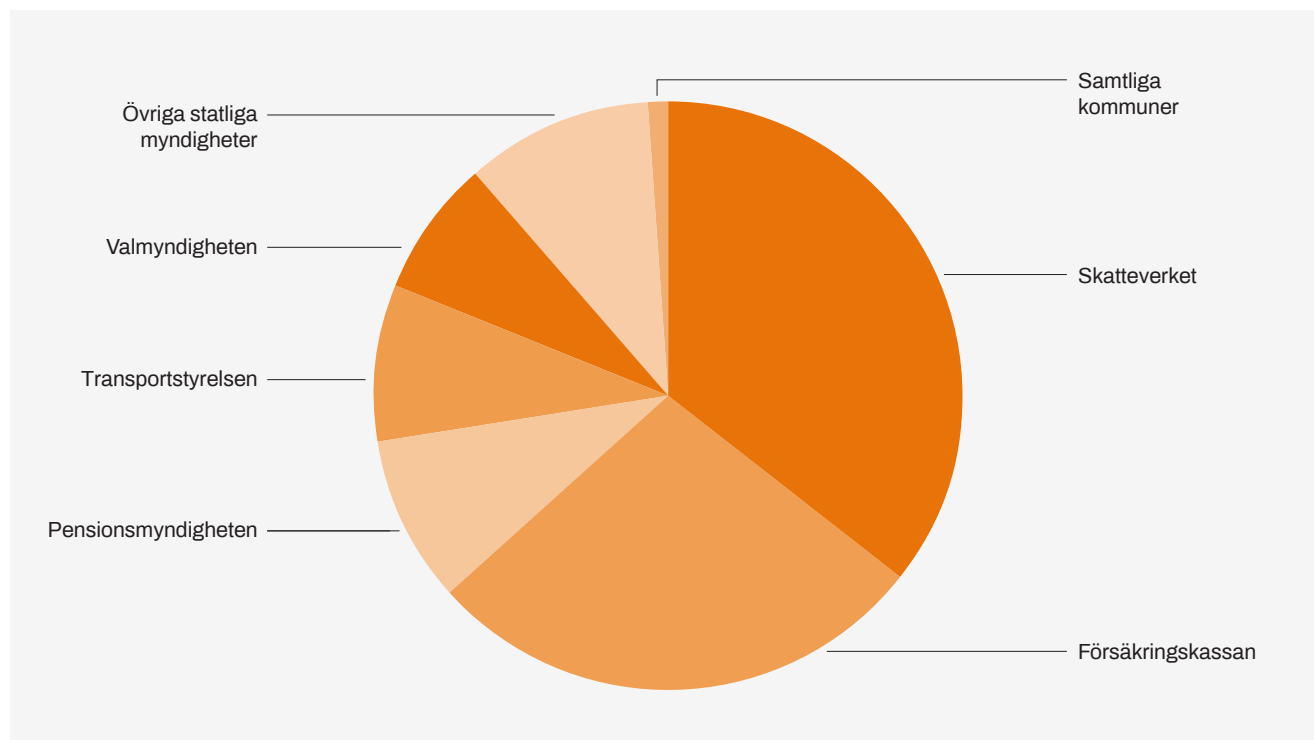
Mina meddelanden är infrastrukturen där Sveriges kommuner, regioner och myndigheter kan skicka digital post på ett säkert sätt till medborgare och företag. Sedan oktober 2013 är det möjligt för kommuner att ansluta sig. Ambitionerna har hela tiden varit höga. I en rapport från 2014 från Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) beskrivs att intresset från kommuner var stort och att 42 kommuner redan i juni 2014 påbörjat arbetet med att ansluta sina verksamheter till Mina meddelanden¹.

Därefter har anslutningstakten från landets kommuner varit betydligt lägre än förväntningarna. I november 2020 hade antalet anslutna kommuner ökat till 92, alltså fortfarande bara cirka en tredjedel av landets 290 kommuner. Utöver det har ungefär 50 kommuner gjort en anslutning till Kivra via en printpartner för att kunna skicka fakturor som går att betala direkt i Kivra.

Vi kan även se att volymerna av digital post som skickas av kommuner via Mina meddelanden fortfarande är mycket små. Under 2019 skickades totalt cirka 42 miljoner brev inom Mina meddelanden, kommuner som skickar digital post står tillsammans för mindre än 1 procent av de totala försändelserna (se figur 1). Totalt rör det sig om drygt 350 000 digitala brev som skickades av kommuner inom Mina meddelanden under 2019. Enligt våra uppskattningar har bara knappt 1 % av posten från Sveriges kommuner hittills digitaliserats via Mina meddelanden.²

Ett fåtal statliga myndigheter står fortfarande för lejonparten av volymerna inom Mina meddelanden. Som figuren visar står fem myndigheter tillsammans för nästan 90 % av de skickade försändelserna. Skatteverket är den mest digitaliserade myndigheten i det här avseendet. De skickade nästan 15 miljoner digitala meddelanden 2019.

Figur 1. Totala volymer inom Mina meddelanden 2019.



1 SKR, Anslutning Mina meddelanden, förstudierapport, 2014.

2 Bygger på uppskattningen att 50 miljoner brev skickas av kommunerna årligen och idag ca 350 000 från kommuner via Mina meddelanden.

Utvecklingen ser väldigt olika ut i kommunerna. Under 2019 var Haninge den kommun som skickade flest digitala meddelanden, drygt 48 000 (se tabell 1), med Norrtälje som tvåa på närmare 44 000 meddelanden. De allra flesta av de övriga anslutna kommunerna skickade dock endast 1 000 meddelanden eller färre.

Tabell 1. Kommuntoppen totalt antal meddelanden 2019.

Haninge	48 493
Norrtälje	43 859
Eskilstuna	32 668
Skellefteå	28 502
Värmdö	27 660
Kungsbacka	22 779
Borås	20 853
Lidingö	17 134
Fagersta	13 184
Tyresö	9 601
Övriga kommuner	94 265
Totalt	358 998

En jämförelse med antalet invånare i kommunerna (se tabell 2) visar att endast Fagersta når upp över ett genomsnitt på ett digitalt meddelande per invånare och år.

Tabell 2. Kommuntoppen antal meddelanden per invånare 2019.

Fagersta	1,01
Ragunda	0,81
Norberg	0,79
Norrtälje	0,76
Värmdö	0,67
Falköping	0,65
Haninge	0,54
Skellefteå	0,40
Lidingö	0,37
Eskilstuna	0,32



2.2 Varför går det så långsamt?

Det kan tyckas att det borde vara en självklarhet för kommuner att digitalisera sin post. Regeringens mål är ju att statliga myndigheter, kommuner och regioner ska vara världsbäst på att använda digitaliseringens möjligheter. Både för att skapa en enklare vardag för privatpersoner och företag och för att säkerställa en effektiv offentlig sektor med hög kvalitet. Dessutom finns en fungerande infrastruktur som kommunerna kan ansluta sig till. Man kan därför ställa sig frågan: *Varför går det så långsamt?*

Håkan Johansson som är verksamhetsutvecklare på DIGG (Myndigheten för digital förvaltning) säger att en utmaning är den bristande samordningen mellan de olika verksamheterna inom kommunerna. Han poängterar också att många kommuner har en väldigt ansträngd ekonomi; den investering som krävs för att koppla upp flöden blir ibland för stor, särskilt för mindre kommuner.

"I de större kommunerna är det i princip vattentäta skott mellan de olika delarna. I mindre kommuner blir det ofta en fråga om pengar och IT-muskler."

Håkan Johansson, DIGG

Joey O'Brien som är försäljningschef på IDATA menar att det pratas mycket om digitalisering i kommuner men att det är en lång resa från ett beslut fattas tills förändringen i verksamheten är förankrad och genomförd i alla led. Han säger att det handlar om beteendeförändringar som kan ta väldigt lång tid.

"Att få till digitalisering i praktiken borde ligga högt på agendan och vara av intresse för alla i en verksamhet. Särskilt med tanke på hur mycket besparingar det finns att göra både kostnadsmässigt och miljömässigt."

Joey O'Brien, försäljningschef IDATA

Anette Eriksson som jobbar med IT-frågor på Haninge kommun menar att det generellt är svårt med en strategisk flyttning inom kommunerna, att tjänstemännen har fokus på

sitt huvuduppdrag. Frågan om centraliserad digitalisering är enligt Anette en lednings- och styrningsfråga. Hon understryker också vikten av kompetens om digitalisering i kommunledningarna.

"Jag blev glad över att ni ska rikta rapporten mot att upplysa kommunpolitiker. Det är viktigt att politiker ser möjligheterna när de anställda inte gör det för man är så upptagen med sitt eget uppdrag som tjänsteman."

Anette Eriksson, Enterprise arkitekt, Haninge kommun

Om vi jämför med våra nordiska grannländer kan vi konstatera att Danmark och Norge kommit betydligt längre vad gäller digitaliseringen av myndighetsposten. Där har utvecklingen mot digital posthantering pågått längre än i Sverige, framförallt i Danmark där den första digitala brevlådan e-Boks lanserades redan 2001.³ Skillnad i politik och lagstiftning för digitalisering är viktiga förklaringar till skillnaderna mot Sverige. I Danmark råder tvång för företag och privatpersoner att ha en digital brevlåda. I Norge finns det krav på att statliga myndigheter måste göra utskick digitalt.

Sverige har istället valt en modell baserad på valfrihet. Hittills har det varit helt frivilligt för kommuner, regioner och myndigheter att ansluta sig till Mina meddelanden. Det har också varit frivilligt för mottagarna av digital post att ansluta sig. Frivillighet är i grunden bra eftersom det tvingar fram tjänster med hög kvalitet som medborgarna frivilligt vill ansluta sig till. Utvecklingen visar dock att mer behöver göras för att digitaliseringen av myndighetsposten ska ta fart.

Den statliga utredningen *Reboot – omstart för den digitala förvaltningen* från 2017 behandlade flera frågor kring framtida lagstiftning för digital post. Utredningen föreslog bland annat att det skulle vara en rättighet för alla medborgare att få sin post digitalt från statliga myndigheter.⁴ Det är en framsynt och klar riktning mot nästa steg för digitaliseringen av Sverige. Genom de förmedlare som idag finns i infrastrukturen (samma aktörer som skriver ut försändelser) finns allt på plats för att möjliggöra detta.

3 SKR, Anslutning Mina meddelanden, förstudierapport, 2014, s. 46.

4 SOU 2017:114, reboot – omstart för den digitala förvaltningen, slutbetänkande, s. 402.



3. Digitalisering gynnar både ekonomi och miljö

3.1 Papperspost är kostsam

Som vi har visat i föregående avsnitt skickade Sveriges kommuner drygt 350 000 digitala brev inom Mina meddelanden 2019. En uppskattning indikerar att kommunerna samtidigt skickar ungefär 50 miljoner brev årligen.⁵ Med en portokostnad på i snitt 7 kronor blir det en årlig kostnad för kommunernas posthantering av den fysiska posten på över 350 miljoner kronor. Om vi räknar med att ett digitalt porto kostar 2 kronor skulle kommunerna genom att gå över helt till digital post kunna göra en direkt besparing på över 250 miljoner kronor. Det motsvarar kostnaden för mer än 600 barnskötare eller närmare 700 vårdbiträden inom äldreomsorgen. Digitaliseringen har alltså en stor potential för kommunerna vars ekonomiska situation på många håll är ansträngd. SKR indikerade exempelvis inför 2020 att ett 20-tal kommuner skulle behöva höja skatten för att klara ekonomin.⁶

3.2 Miljöpåverkan är stor

Miljöpåverkan från pappersposten är också viktig att väga in: 50 miljoner brev motsvarar cirka 15 000 besparade träd årligen som kan användas till annat än papperspost, och 1 900 ton CO₂-utsläpp som kan minskas bara från transporten av papperspost⁷.

Kivra har under snart tio år levererat nära 300 miljoner brev. Det motsvarar nästan 90 000 träd som har kunnat användas till annat än papperspost, eller fått stå kvar. Det motsvarar i sin tur en besparing på nära 12 000 ton CO₂-utsläpp bara från transporter som annars hade behövt ske. Då är alltså inte utsläpp för papperstillverkningen och kuvert inkluderat. Kuvert kan inte heller återvinnas i pappersinsamlingen eftersom de innehåller lim. Det motsvarar även mer än 100 000 ton besparade CO₂-utsläpp.⁸



5 Uppskattningen utgår från antagandet att snittkommunen gör fem postutskick per medborgare varje år. Förenklat antagande att total folkmängd i Sverige är drygt 10 miljoner.

6 SKR, Ekonomirapporten, 2019.

7 Beräkningar enligt Kivras miljömodell.

8 Beräkningar av antal besparade träd och CO₂-utsläpp enligt Kivras miljömodell.

3.3 Inspirerande kommun-exempel

Några av kommunerna som idag skickar post via Mina meddelanden sticker ut från mängden och kan tjäna som inspirerande exempel. Vi har valt ut fyra kommuner, från Jämtland i norr till Västergötland i söder, för att höra vad de har att säga om digital post.

3.3.1 Ragunda kommun

Med drygt femtusen invånare är Ragunda befolkningsmässigt sett den minsta kommunen i Jämtlands län. Men när det gäller digital post sticker Ragunda ut som en av de kommuner som skickar mest post via Mina meddelanden relativt sin befolkning. Dessutom har kommunen gjort en anslutning direkt till Kivra via en partner för att kunna skicka betalbara fakturor. Carina Landin som är kommunikationsansvarig i kommunen beskrivs av en kollega som evangelist för digital post. Carina säger själv att hon i grunden är positiv till digital post, men att hon också stött på en del svårigheter längs vägen. Hon påpekar framför allt att integrationen mellan olika verksamhetssystem kan vara svår. Ragunda kommun kom igång med digital post 2018 och började med att skicka fakturor för VA och renhållning. Processen från beslut till driftstart gick snabbt; totalt tog det bara tre–fyra månader. Carina menar att Ragunda kunde vara snabbfotade för att de är en liten kommun. Dessutom hade de redan upphandlat en partner för utskriftstjänst som hade färdiga integrationer mot Mina meddelanden och Kivra.

"Vi ser införandet av digital post som en service till medborgarna i första hand. Vi upplever att kommunikationen blir säkrare med digital post. Det faktum att invånaren själv har valt Kivra tror jag gör att de läser posten i högre grad."

Carina Landin, kommunikationsansvarig Ragunda kommun

Carina framhåller att det är väldigt viktigt för kommunen att ha en bra service på den digitala sidan och att hon främst ser införandet av digital post som en service till medborgarna. Men hon tror inte att digital post nödvändigtvis innebär en besparing för kommunen. Anledningen är att kostnaderna för integration med olika verksamhetssystem är höga för en liten kommun som Ragunda. Carina ser, trots utmaningarna, positivt på möjligheterna med digital post i framtiden. Kommunen planerar att även börja skicka informationsbrev gällande stöd och omsorg samt inom skolverksamheten.

3.3.2 Lidköpings kommun

Lidköpings kommun ligger vid Vänerns södra strand och har ungefär fyrtyotusen invånare. Vi har pratat med Marie Smedman som är verksamhetsutvecklare på avdelningen för Teknisk Service. Marie var med vid införandet av digitala fakturor från

Lidköpings Elnät, 2018. Hon berättar att bakgrunden till införandet av digital post var ett uppdrag från förvaltningschefen, hur de kunde jobba mer med olika digitala kanaler. Marie framhåller att kommunen ser både miljövinster och ekonomiska vinster med digital post. Hon ser det också som positivt att kunden har möjlighet att själv göra ett aktivt val kring hur de vill ha sin post. Aktuella siffror visar att en majoritet av elnätsfakturorna idag skickas via olika digitala kanaler.

"Hela digitaliseringsprocessen är viktig för oss. Vi ser både miljövinster och ekonomiska vinster med införandet av digital post. Vi ser också en fördel med att det finns en möjlighet för kunden att själv göra ett aktivt val kring hur de vill ha sin post."

Marie Smedman, verksamhetsutvecklare Lidköpings kommun

Kommunens ekonomichef Helena Ljunggren säger att lösningen med Kivra växte fram från ett behov av att minska kostnaderna för fysiska brev. Helena betonar att det fortfarande finns stora delar av kommunen där digital post inte används. Det finns ett behov av större samordning mellan enheterna och ett önskemål om mer enhetliga kanaler ut mot medborgarna än vad det är idag. Hon menar på att dagens situation ger en något splittrad bild, vilket hon tror är vanligt i många kommuner.

"Lösningen med Kivra växte fram ur ett behov av att minska kommunens kostnader för fysiska brev."

Helena Ljunggren, ekonomichef Lidköpings kommun

3.3.3 Lidingö Stad

Lidingö Stad utsågs 2019 till Sveriges digitaliseringskommun. I motiveringen står att Lidingö är den kommun som har lyckats allra bäst med att använda digitaliseringens möjligheter för att utveckla verksamheterna, demokratin och kommunen som helhet. Vi har pratat med Per-Johan Gelotte som är kommunens IT-arkitekt och del av kommunens digitaliseringsresa gentemot de nära femtiotusen invånarna.

"Miljöaspekten, kostnadsaspekten och tillgänglighetsaspekten var huvudanledningarna till att vi valde att komma igång med digital post."

Per-Johan Gelotte, IT-arkitekt Lidingö Stad

Lidingö Stad kom igång med digital post under 2019 genom att digitalisera lönespecifikationerna för alla anställda inom kommunen. Nästa steg under 2020 var att digitalisera en stor del av kommunens fakturor inom till exempel barnomsorg, sophämtning och vatten. För kommunen fanns det tre starka anledningar till att komma igång med digital post; miljö-, kostnads- och tillgänglighetsaspekten. Per-Johan Gelotte berättar att de tre aspekterna är relativt jämbördiga men att kostnaden i slutändan ändå är viktigast. Han poängterar att

kommunen har kunnat motivera och räkna hem kostnaderna för anslutningen till digital post. Vidare understryker han att de har valt att börja med lågt hängande frukt, där det varit enklast och billigast att komma igång.

Per-Johan betonar hur viktigt det är att bygga upp ett förtroende hos medborgarna vad gäller digitala tjänster. Han anser att Kivra har blivit en form av garant för att utskicket faktiskt har ett legitimt innehåll, vilket gjorde valet lättare att komma igång med digital post.

"Kivra har blivit en form av garant för att utskicket har ett legitimt innehåll."

Per-Johan Gelotte, IT-arkitekt Lidingö Stad

3.3.4 Haninge kommun

Haninge kommun var en av de första kommunerna som anslöt sig till Mina meddelanden, 2016. År 2019 var Haninge den kommun som skickade flest digitala brev inom Mina meddelanden i absoluta tal.⁹ Haninge kom igång med digital post genom att digitalisera hela processen för ett verksam-

hetsområde. Anette Eriksson som var ansvarig för anslutningen menar att de främsta fördelarna för medborgarna är snabbheten och säkerheten. Många medborgare uppskattade även att få informationen mer samlat jämfört med en vanlig portallösning.

"Genom digital post får vi ut besluten snabbt. Det är en bra service mot medborgaren att när ett beslut väl har fattats så ska medborgaren kunna ta del av det så snabbt som möjligt och inte vänta på postgången."

Anette Eriksson, Enterprise arkitekt, Haninge kommun

Anette understryker att det finns mycket kvar att göra även om Haninge kommun har kommit relativt långt. Hon menar att digitalisering av post behöver vara ett tydligare fokusområde för att det ska skala bredare i organisationen.

"Jag tror att all post kommer att bli digital i framtiden men politiker och ledning är väldigt viktiga i att måla upp vilken ambition vi ska ha och i vilken takt uppsatta mål ska nås."

Anette Eriksson, Enterprise arkitekt, Haninge kommun



9 DIGG, "Statistik volymer 2019" med bearbetning av Kivra.

4. Svenskarna vill ha mer myndighetspost digitalt

Av rapporten *Svenskarna och internet* (2019) framgår att 98 % av Sveriges befolkning har tillgång till internet hemma. Det är en fantastisk förutsättning och grund för att få en väl fungerande postdistribution i hela landet.¹⁰

Kivra har i samarbete med Kantar Sifo genomfört en undersökning om digital post bland mer än tusen svenskar. Ett antal frågor kring digital post har ställts till Sifos onlinepanel.¹¹ Urvalet av intervjuade har dragits slumpmässigt baserat på ålder.

Av tusen intervjuade personer i onlinepanelen uppger 77 % att de har en digital brevlåda idag. När samma fråga ställdes till en panel via telefon var andelen något lägre (68 %). De som medverkade i onlinepanelen är av naturliga skäl lite mer digitala än genomsnittet för hela Sveriges befolkning.

En annan färsk rapport från Internetstiftelsen, från juni 2020¹², visar på **befolkningens kanalpreferens av brådskande samhällsinformation**. Frågan är naturligtvis högaktuell med det dramatiskt annorlunda året vi upplevt. I rapporten framgår att många vill få brådskande samhällsinformation via just digital brevlåda. Digital brevlåda är den tredje mest valda kanalen efter sms som klart förstahandsval och e-post som nummer två. Sätter vi det i relation till antal användare av respektive kanal konstaterar vi att digital brevlåda står sig väldigt starkt.

Om man jämför hur brådskande samhällsinformation bäst distribueras bör man också beakta vilka förutsättningar respektive kanal har i praktiken. Sms är tveklöst effektivt, men har en svaghet i att mottagaren inte kan vara säker på vem som är avsändare av informationen; sms är fortfarande sårbart för bedrägerier, inte minst så kallad *phishing*. Att kommunicera via e-post är också problematiskt. Trots sofistikerade skräppostfilter är e-post också kraftigt ansatt av bedrägerier och spam. Men det kanske största problemet med e-post är att det inte finns något nationellt register. Och det blir en ännu svårare uppgift att försäkra sig om att medborgare nås av brådskande samhällsinformation om de byter e-postadress över tid.

Digital post, å andra sidan, är knutet till personnumret och därmed en garant för att information når rätt mottagare. Samtidigt får mottagaren enbart post från betrodda avsändare. Med det sagt är digital post en kanal som bevisligen föredras av många medborgare och som har flera fördelar gentemot andra kanaler för att distribuera brådskande eller kritisk samhällsinformation.

På Kivra är vi medvetna om att det fortfarande finns en betydande andel av befolkningen som ännu inte har digitala vanor.¹³ Vi ser ändå att vår undersökning, med stöd av Internetstiftelsens färsk rapport, ger en bra översikt över vad svenskarna anser om digital post. Av de som valt att skaffa digital brevlåda är den vanligaste anledningen att det upplevs som enkelt, smidigt, snabbt och bekvämt – 33 % anger detta som främsta förklaringen till varför de skaffat digital brevlåda.

Några exempel på förklaringar som framkom i vår undersökning till varför personer skaffat digital brevlåda är:

"Sparar på miljön och smidigt att ha allt samlat på ett ställe."

"För att få spårbarhet på kommunikation, få originalkopior av viktig kommunikation i digitalt format, samt för att slippa hantera papper."

"Slippa massa papper, tappar aldrig bort något, bättre för miljön, snabbare."

10 Internetstiftelsen, *Svenskarna och internet*, 2019.

11 Allmänheten, 18–75 år. Urvalet har dragits slumpmässigt, stratifierat på ålder, från Kantar Sifos onlinepanel.

12 Internetstiftelsen, *Svenskarna och internet*, "Digitalt utanförskap 2020 q1", 2020.

13 Enligt rapport från Internetstiftelsen lever omkring en miljon svenskar i vad som kan beskrivas som digitalt utanförskap. Drygt 1 miljon personer (över 12 år) uppger att de inte använder internet dagligen eller inte alls.

Figur 2. En översikt över anledningarna som anges till varför man skaffat digital brevlåda.



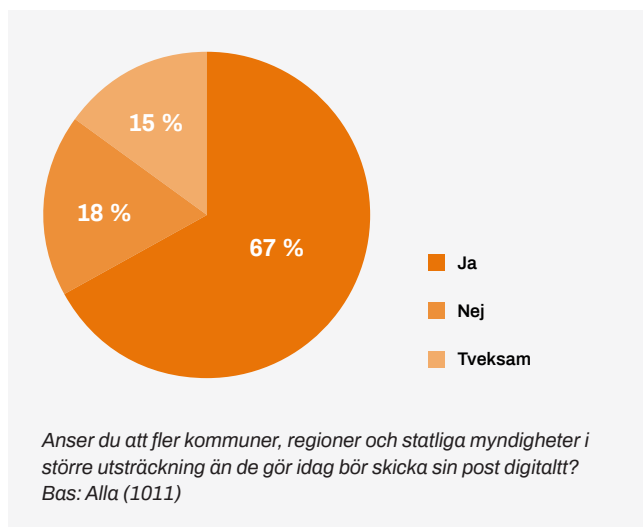
Vår undersökning visar att en majoritet av den svenska befolkningen anser att mer post borde skickas digitalt. Av alla intervjuade anser 59 % att mer post, allmänt sett, borde skickas digitalt.

De främsta anledningarna som uppges till varför mer post borde skickas digitalt är att:

- 1 det är mer hållbart/miljövänligt (77 %)
- 2 det är enklare/smigare (57 %)
- 3 det ger bättre ordning och reda för mig som privatperson (44 %)

Hela två tredjedelar av de intervjuade (67 %) anser att fler kommuner, regioner och myndigheter bör skicka post digitalt i större utsträckning än de gör idag.

Figur 3. Grafen illustrerar att 67 % av de intervjuade anser att fler kommuner, regioner och myndigheter bör skicka post digitalt i större utsträckning än de gör idag.



De främsta anledningarna som anges i detta fall är att det är:

- 1 mer hållbart/miljövänligt (72 %)
- 2 mer kostnadseffektivt (67 %)
- 3 smidigare för mig som privatperson (45 %)

Figur 4. Grafen illustrerar de främsta anledningarna som anges för varför fler kommuner, regioner och statliga myndigheter bör skicka mer av sin post digitalt.



Av de som har en digital brevlåda uppger hela 77 % att de skulle vilja ha mer av myndighetsposten digitalt jämfört med vad de får idag.

Vår undersökning visar också att digital post blir ännu viktigare i kristider som vi befinner oss i just nu. Nära hälften (45 %) av de som har en digital brevlåda anser att digital post känns mer tryggt jämfört med fysisk post på grund av coronapandemin. Av alla intervjuade anser 64 % att de önskar få viktig samhällsinformation till sin digitala brevlåda.



5. Tre tongivande exempel på användarnyttan med digital post

Vi vill här lyfta fram exempel från verkligheten där en digital brevlåda inte bara praktiskt ersätter, utan spelar ut och övertrumfar papperspost. En funktion som inte är beskriven nedan men som är värd ett särskilt omnämnande är möjligheten att dela sin digitala brevlåda. De som av olika skäl har svårt att bevaka sin post kan ge en annan person tillgång till sitt Kivra-konto. Det innebär att exempelvis en familjemedlem kan administrera brev och betala räkningar åt någon annan.

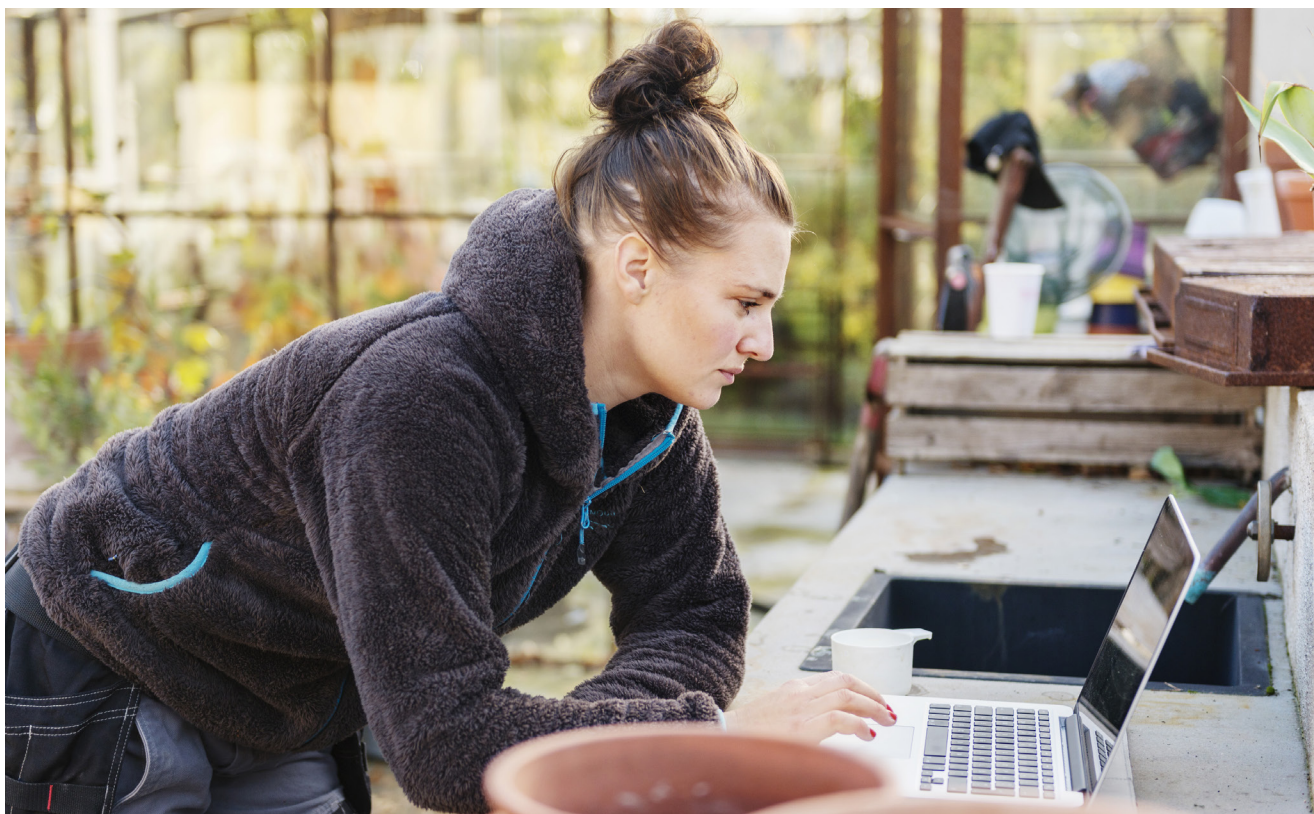
5.1 Sixten är Sveriges nordligaste användare av Kivra

Keinovuopio är den nordligaste byn i Sverige som har en bofast befolkning. Här bor Sixten Jensen och fem andra personer. Vill Sixten ta sig till en tätbefolkad ort är det Kiruna som gäller. Det ligger 27 mil bort. Långt är det även till gränsälven där Sixten hämtar sin post i en så kallad postväska. Men här är det inte avståndet som är det största problemet.

Den fysiska posten kommer bara en gång i veckan och när Sixten väl får den är den ofta blöt. Och när det kommer kallelser till läkarbesök med fysisk post händer det att besöket redan har varit. Sixten tröttnade till slut på gles postgång och blöta brev och skaffade digital brevlåda. Med Kivra får Sixten sin post på ett enklare och smidigare sätt. Han får den digitala posten samtidigt som invånare i vilken svensk stad som helst. Det är en grundprincip för digital post att alla behandlas med lika service oberoende av var man bor.

*"Vi får post en gång i veckan, på fredagar. Då lämnas det vid gränsälven i en låda. Problemet är att det regnar in så när man hämtar posten är den blöt. Sist hade det drivit in snö in i lådan och posten var i det närmaste upplöst. Om allt kunde komma digitalt hade det varit toppen. Digital post är framtiden."*¹⁴

Sixten Jensen, Sveriges nordligaste användare av Kivra



¹⁴ <https://kivra.se/privat/sa-funkar-det/case/sixten>

5.2 Carina minimerade skada från bedrägeri med Kivra

Carina Aho Laitinen jobbar som affärschef för djur- och båt-försäkringar på Folksam. Hon fick upp ögonen för Kivra i samband med att Folksam och Kivra inledde ett samarbete. En dag fick hon en pushnotis som informerade henne om att hon fått en ny kreditupplysning i Kivra. Carina berättar själv om situationen: "Jag kände på en gång att något var konstigt. Jag loggade in direkt och det visade sig vara information om en kreditförfrågan som jag inte kände till". Carina upptäckte att hon hade blivit utsatt för bedrägeri och kontaktade omgående frågeställaren. Därefter fick Carina hjälp av Folksams avdelning för ID-hjälp som la in en spärr hos alla kreditupplysningsföretag för att förhindra fler bedrägerier. Carina tycker att kombinationen av Kivra och Folksams tjänst för ID-hjälp ger optimal säkerhet och trygghet för privatpersoner för att minimera risken för bedrägerier.

*"För mig är det just snabbheten som jag gillar med Kivra. I det här fallet var det just det som gjorde att jag kunde agera direkt och minimera skadan. Men det finns även andra värden för mig när posten blir digital. Exempelvis att jag och min man använder dela-funktionen vilket gör att jag kan betala räkningar som min man får."*¹⁵

Carina Aho Laitinen, affärsområdeschef Folksam

Även Polisen rekommenderar digital brevlåda som ett sätt att skydda sig från bedrägerier. Anders Olofsson, nationell samordnare vid Stockholmspolisens Bedrägerirotel, kommenterar fördelarna med digital brevlåda:

*"Som jag ser det finns det väldigt många fördelar med en säker digital brevlåda jämfört med en traditionell fysisk. Med en digital brevlåda kopplad till ditt personnummer har du bättre möjligheter att upptäcka bedrägerier i tid."*¹⁶

5.3 Anna, 80 år, vill att fler pensionärer börjar använda Kivra

Anna är 80 år och bor på ett seniorboende i Stockholm. Hon började använda Kivra för ett par år sedan i samband med deklarationen. Idag betalar hon fakturor, tar emot post och håller koll på kreditupplysningar i Kivra. Nu vill hon få alla på sitt seniorboende att bli användare. Anna berättar att seniorboendet har en egen hemsida och kommunicerar en hel del via datorn. Hon tror att Kivra kan hjälpa många fler pensionärer att få bättre ordning och reda på sin viktiga post.

"Numera får jag posten i tid. Mycket snabbare än om jag hade fått den i brevlådan. Man loggar in och sedan är det ett par knapptryck så är man klar. Det är helt suveränt. Och så deklarerar jag digitalt också såklart."

Anna, pensionär, 80 år



¹⁵ <https://kivra.se/privat/sa-funkar-det/case/carina>

¹⁶ http://www.mynewsdesk.com/se/kivra/blog_posts/hur-kan-du-som-privatperson-upptaeka-bedraegerier-saasom-identitetsstold-i-tid-17508

6. Så här kommer ni igång



Hela två tredjedelar av de intervjuade i vår undersökning anser att fler kommuner, regioner och myndigheter bör skicka post digitalt i större utsträckning än de gör idag. Vi har därför pratat med anställda på kommuner hur man bäst kommer igång med digital post och har samlat deras 10 bästa tips:

1. Börja enkelt, med "långt hängande frukt".

Lidingö Stad valde att börja med lönespecifikationer till alla kommunens anställda. Det krävde en mindre kommunikationsinsats än att starta med digital post till medborgarna. Därefter följde fakturor till medborgare från de verksamhetssystem där det var enklast och billigast att få till kopplingar till den digitala infrastrukturen.

2. Se det som en service till medborgarna i första hand.

Idag har nära hälften av Sveriges befolkning valt att ansluta sig till digitala brevlådor. Kivras undersökning med Kantar Sifo visar att 77 % av de som har digital brevlåda vill ha mer av sin myndighetspost digitalt jämfört med vad de får idag. Följ medborgarnas önskemål och skicka posten digitalt istället för på papper.

3. Dra nytta av kompetens och hjälp från Mina meddelanden.

Många kommuner framhåller att de fått mycket hjälp med anslutningen från ansvariga myndigheter för infrastrukturen Mina meddelanden. Tydliga instruktioner och bra kompetens finns att tillgå. Nyttja det.

4. Snegla på andra.

Hjulet behöver inte uppfinnas på nytt. Hur har andra kommuner gjort för att komma igång? Dra lärdom av andra kommuners digitaliseringsresor.

5. Utgå från aktuella strategier och förutsättningar.

Även om det kan vara värdefullt att inspireras av andra så har våra kommuner olika förutsättningar. Det finns inte en lösning som kommer att passa alla. Anslutningen bör baseras på befintliga strategier samt IT-arkitektur och IT-strategi.

6. Kom överens över verksamhetsgränserna.

Det är bra om så många som möjligt i kommunen har koll på vad som pågår. I Ragunda kommun samlades alla verksamhetschefer på en digitaliseringsdag där ett beslut om att köra igång med digital post fattades.

7. Se möjligheterna istället för utmaningarna.

Lidingö Stad bestämde sig för att se möjligheterna med digitaliseringen, istället för svårigheterna. De konstaterade då relativt snabbt att det inte fanns några större juridiska eller kostnadsmässiga utmaningar för att köra igång.

8. Var noggrann med kravställningen i upphandlingen av utskriftstjänst.

Många kommuner har idag anslutning till Mina meddelanden som ett generellt krav vid upphandlingar.

9. Använd leverantörer med erfarenhet och färdiga anslutningsvägar.

Lidköpings kommun åkte och lyssnade förutsättningslöst på en roadshow med IDATA. De bestämde sig för att gå över till digital post när de fick höra om de besparingsmöjligheter som det skulle medföra.

10. Tänk särskilt på digitalisering för den äldre målgruppen.

Ragunda kommun har under 2020 ett särskilt projekt mot äldre personer som har låg digital vana. Om de hade haft möjligheten hade de gärna genomfört ett sådant projekt redan under införandet av digital post.

7. Avslutande ord

Vår rapport ger en tydlig bild: svenskarna vill ha mer av sin post digitalt men kommunerna halkar efter. Det finns en tydlig konflikt mellan den statliga ambitionen att Sverige ska bli bäst i världen på digitalisering och hur det faktiskt ser ut i kommunerna gällande digitaliseringen av posten.

Samhällsvinsterna med digital post är stora. Mottagaren når direkt och avsändaren kan vara säker på att rätt person får brevet. Istället för att vänta flera dagar på sin post får mottagaren den på millisekunder, var i landet man än befinner sig. Det är en fråga om demokrati och tillgänglighet att kunna få sin post snabbt. Vår undersökning visar att svenska folket är medvetet om de stora samhällsvinsterna med digitala brev-lådor. De främsta anledningarna som anges för varför man anser att fler kommuner, regioner och myndigheter bör skicka post digitalt i större utsträckning är att det är mer hållbart och mer kostnadseffektivt. Kommunerna och övrig offentlig sektor måste ta sitt ansvar inför den klimatkris vi står inför. Alla kommuner behöver dessutom titta på möjliga besparingar, givet den svåra ekonomiska situation många kommuner befinner sig i. Det gäller inte minst efter coronapandemin som slår hårt mot kommunernas redan ansträngda ekonomi.

I grunden finns inga motsättningar. Alla intressenter vill ha ökad digitalisering; politiker, privatpersoner och kommunala tjänstemän. Den stora frågan är: Hur får vi digitaliseringen att ta fart på allvar? Hittills har systemet byggt på valfrihet från

alla parter. Det har tagit oss en bit på vägen. En tredjedel av landets kommuner är idag anslutna för att skicka digital post. Men det är hittills bara en bråkdel av den kommunala posten som skickas via Mina meddelanden. Vi tror att det nu kan vara läge för nästa steg – att peka med hela handen; att det blir ett krav på kommuner, regioner och myndigheter att ansluta sig till Mina meddelanden. Och att det därmed blir en rättighet att få sin post digitalt för dem som så önskar.

Det är dags att ta nästa steg för digitaliseringen av Sverige. Det finns en konflikt mellan hur staten och Postnord beskriver postens framtid och hur medborgarna ser på det. Vår undersökning visar att en majoritet av svenska befolkningen anser att mer post borde skickas digitalt. Statligt stöd på miljarder till Postnord är inte lösningen. Miljarderna bör istället läggas på fortsatt utbyggnad av bredband, framtidens infrastruktur. Alla diskussioner kring framtidens post bör ha sin utgångspunkt i regeringens digitaliseringspolitik och vision om ett hållbart digitaliserat Sverige. Om Sverige på allvar ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter är det hög tid att se potentialen med sjunkande och digitaliserade brevvolymer.

Vi på Kivra jobbar vidare för att uppnå vår vision – att bygga en digital infrastruktur för hållbar ordning och reda. Vi hoppas att alla Sveriges kommuner vill vara med på den digitala resan framåt.



KIVRA

www.kivra.se