

Konsekvensutredning: Digitalisering av skjemaer i staten



Utarbeidet for
Fornyings-, administrasjons- og
kirkedepartementet

Konsekvensutredning: Digitalisering av skjemaer i staten

Utarbeidet for
Fornyings-, administrasjons- og
kirkedepartementet

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	3
<i>Resymé</i>	3
Problemstilling	3
Konklusjoner	4
1 Bakgrunn og problemstilling	7
2 Metode	8
2.1 Om intervjurunden	8
2.2 Om workshop'en	9
2.3 Beregninger	9
2.4 Gjennomføring	9
3 Behovsbeskrivelse	10
4 Mulighetsstudie	12
4.1 Utvikling av digitale skjema gjennom Altinn-plattformen	14
4.2 Utvikling av digitale skjema ved hjelp av etablerte markedsaktører	16
4.3 Utvikling av digitale skjema ved hjelp av andre løsninger	16
5 Alternativer	18
5.1 0-alternativet: Business as usual	18
5.2 Alternativ 1: Alt i Altinn	18
5.3 Alternativ 2: Altinn og marked	19
6 Berørte aktører og effekter for disse	21
7 Prissatte effekter	22
7.1 Forutsetninger i analysen	22
7.1.1 <i>Generelle forutsetninger i analysen</i>	22
7.1.2 <i>Antall statlige virksomheter</i>	23
7.1.3 <i>Skjemavolum</i>	24
7.1.4 <i>Implementeringstakt</i>	26
7.2 Samfunnsøkonomisk nytte og kostnader	28
7.3 Resultater	32
7.4 Sensitivitet	34
7.4.1 <i>Kostnader i Altinn</i>	34
7.4.2 <i>Tidsbesparelser i statlige virksomheter</i>	35
7.4.3 <i>Implementeringstakt for digital innsending</i>	36
8 Ikke-prissatte effekter	39
8.1 Metode for vurdering av ikke-prissatte effekter	39
8.2 Ikke-prissatte kostnader	40
8.2.1 <i>Anskaffelseskostnader</i>	40
8.2.2 <i>Kostnader forbundet med å følge opp avtaler</i>	41
8.2.3 <i>Overgangskostnader for virksomhetene</i>	42
8.2.4 <i>Tilpasningskostnader for publikum</i>	43
8.3 Ikke-prissatte nytteeffekter	44
8.3.1 <i>Økt gjenbruk og mer effektiv utvikling av skjemaer</i>	44
8.3.2 <i>Mer effektive arbeidsprosesser</i>	44
8.3.3 <i>Redusert saksbehandlingstid</i>	45
8.3.4 <i>Økt servicegrad</i>	46
8.3.5 <i>Redusert miljøbelastning</i>	47
8.4 Oppsummering av ikke-prissatte effekter	48

9	Virknings for ulike typer av statlige virksomheter	49
9.1	Nytten og kostanden til den enkelte statlige virksomhet.....	49
9.2	Grensen for når nytten overstiger kostnaden for den enkelte statlige virksomhet	50
9.3	Tiltak for å redusere kostnaden til statlige virksomheter med liten nytte av å digitalisere skjema.....	51
10	Fordelingseffekter	53
11	Samlet vurdering	54
	Litteratur	56

Sammendrag

Resymé

Et tiltak som pålegger statlige virksomheter å legge til rette for digital innsending av skjema vil være samfunnsøkonomisk lønnsomt. Beregninger viser at tiltaket vil gi en samfunnsøkonomisk gevinst på 1,7 milliarder kroner, dersom det mest effektive alternativet realiseres. Om lag to tredjedel av gevinstene oppnås som følge av tidsbesparelser i de statlige virksomhetene, mens en tredjedel oppnås som følge av tidsbesparelser hos næringsliv og publikum. Anslagene er usikre, men kostnaden ved å utvikle digitale skjema er liten sammenlignet med gevinstpotensialet, og konklusjonen dermed robust.

Den mest effektive måten å gjennomføre tiltaket på er å ta i bruk de løsningene kommersielle aktører tilbyr av digitale skjemaverktøy i tillegg til bruk av Altinn-plattformen. Hvis alle statlige virksomheter kun skal benytte Altinn-plattformen, vil det trolig ta betydelig lengre tid å realisere tiltaket, noe som vil redusere gevinstene.

Problemstilling

Regjeringens digitaliseringsprogram ble lagt fram i april 2012. Målet er at statlig forvaltning i størst mulig grad skal være tilgjengelig på nett, at nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for kommunikasjon med innbyggere og næringsliv og at digitalisering av forvaltningen skal bidra til å frigjøre ressurser og heve kvaliteten på tjenestene.

En undersøkelse fra Direktoratet for IKT og forvaltning (Difi) har vist at digitaliseringen av offentlige tjenester ikke er kommet særlig langt. 82 prosent av de undersøkte tjenestene har tilgjengelig skjema på nett, i den enkleste formen (utfylling eller nedlastning), og bare 36 prosent av de undersøkte tjenestene hadde tilrettelagt for digital innsending.

Et konkret tiltak for å oppnå Regjeringens mål kan være å pålegge statlige virksomheter å gjøre sine skjemaer tilgjengelig for digital innsending. Et slikt tiltak kan i så fall innrettes slik at det relativt enkelt, rimelig og raskt kommer på plass et *basisnivå* for digital innsending av skjema. Med et *basisnivå* menes her at tjenesten skal finnes digitalt i form av for eksempel et enkelt skjema for utfylling med mulighet for sikker digital innsending med mottak («sette strøm på skjema»).

Et tiltak som kun legger til rette for digital *innsending* av skjema er en kortsiktig løsning, og tar ikke for seg hva virksomhetene gjør med det de mottar digitalt fra brukerne. Fordelen med en slik løsning er at oppstartskostnaden er relativ liten, siden tiltaket ikke krever endringer av IT-løsninger eller opprettelse av mottakssentral for digitale meldinger. I sin enkleste form kan virksomhetene håndtere den mottatte informasjonen ved å skrive den ut, men for øvrig jobbe som før. Etablerte tjenesteleverandører av digitale skjemaverktøy tilbyr i dag løsninger som ikke krever endringer i mottakssentral eller øvrig IT-funksjoner hos normale virksomheter.

Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet har bedt Oslo Economics utrede konsekvensene av å innføre et *basisnivå* for digitalisering av skjema- og innrapporteringstjenestene i staten.

Konklusjoner

Et *basisnivå* for digitalisering av skjema- og innrapporteringstjenestene i staten kan realiseres på flere måte, men to hovedalternativer peker seg ut. Det ene alternativet innebærer at alle statlige virksomheter utformer digitale skjema på Altinn-plattformen («Alt i Altinn»-alternativet). Det andre alternativet innebærer at digitale skjemaer utformes både på Altinn-plattformen og ved hjelp av kommersielle aktører som tilbyr denne type tjenester («Altinn og marked»-alternativet).

Vi har analysert de prissatte og ikke-prissatte virkningene av de to alternativene og sammenlignet dem med en situasjon der det ikke gjennomføres noe tiltak (0-alternativet). Det er et begrenset omfang av tilgjengelig informasjon, blant annet om antall statlige skjemaer som finnes, hvor mange skjemaer som sendes inn (både digitale og fysiske) og hvor store tidsbesparelser som kan oppnås i ulike statlige virksomheter av å digitalisere skjemaer. Innenfor rammen av dette prosjektet har det vært et begrenset rom for informasjonssinnhenting. Vi har derfor vært nødt til å gjøre flere forenklinger i beregningene og størrelsen på kostnader og gevinster må tolkes med en viss varsomhet. At gevinstene overstiger kostnadene synes imidlertid å være et robust resultat.

Analysen av prissatte effekter tilsier at tiltaket gir en nettonytte på opptil 1,7 milliarder kroner, dersom «Altinn og marked»-alternativet, som er det mest lønnsomme alternativet, realiseres. Det er liten forskjell i lønnsomhet mellom «Alt i Altinn»-alternativet og «Altinn og marked»-alternativet, dersom tiltaket

implementeres like raskt i begge alternativene. Implementeringstakten er sentral for lønnsomheten, fordi de største gevinstene oppnås ved tidsbesparelser. De største tidsbesparelsene skjer i de statlige virksomhetene i form av mer effektiv håndtering av skjema. I tillegg oppnår brukerne, det vil si næringsliv og publikum, også store samlede tidsbesparelser som følge av tiltaket. Jo raskere tiltaket blir implementert, jo større blir derfor gevinstene.

Mye tyder på at «Altinn og marked»-alternativet kan implementeres raskere enn «Alt i Altinn»-alternativet. De kommersielle tjenesteleverandørene står klare til å tilby de nødvendige tjenestene fra dag en. Altinn kan derimot ikke tilby nødvendige tjenester til alle de ca. 250 berørte statlige virksomhetene på kort sikt. I dag er ca. 35 statlige virksomheter tjenesteeiere i Altinn og det tas opp 10 til 12 nye tjenesteeiere hvert år. Med dagens opptakstakt vil det ta nesten 20 år å realisere «Alt i Altinn»-alternativet, noe som vil gjøre alternativet betydelig mindre lønnsomt enn «Altinn og marked»-alternativet. Det pågår et strategiarbeid i Altinn som kan påvirke opptakstakten, og det er derfor ikke usannsynlig at nye tjenesteeiere vil tas opp raskere i fremtiden enn det som er tilfelle i dag. I vår analyse av prissatte effekter har vi antatt at «Alt i Altinn»-alternativet vil være ferdig implementert etter henholdsvis 2, 3 eller 4 år. En slik fremdrift betyr at opptakstakten for nye tjenesteeiere i Altinn må betydelig opp sammenlignet med i dag.

Kostnaden ved å utforme digitale skjema er også noe lavere i «Altinn og marked»-alternativet enn i «Alt i Altinn»-alternativet». Kostnadene er imidlertid relativt lave sammenlignet med gevinstpotensialet.

Vi har også undersøkt ikke-prissatte effekter av de to alternativene. Vi har sett på oppfølgingskostnader, overgangskostnader og tilpasningskostnader samt vurdert hvordan tiltaket kan gi økt gjenbruk og mer effektiv tilpasning, mer effektive arbeidsprosesser, redusert saksbehandlingstid, økt servicegrad og redusert miljøbelastning. Stort sett er de ikke-prissatte effektene av tiltaket positive. Størst ikke-prissatt gevinst oppnås også i «Altinn og marked»-alternativet, fordi gevinstene blir større jo raskere tiltaket realiseres.

«Altinn og marked»-alternativet gir altså størst nytte med utgangspunkt i både prissatte og ikke-prissatte effekter. I tillegg er kostnadene i dette alternativet lavest. En samlet vurdering av de to alternativene tilsier derfor at «Altinn og marked»-alternativet er det mest effektive alternativet.

Nytten den enkelte statlige virksomheten vil ha av tiltaket vil variere. Noen statlige virksomheter har mange skjemaer, mens andre har få, og noen statlige virksomheter mottar mange fysiske skjema, mens andre mottar få. Med de antagelsene vi har lagt til grunn for tidsbesparelser per skjema, vil en vridning fra fysisk til digital innsending for omlag 200 innsendinger dekke kostnaden ved å digitalisere et enkelt skjema.

For å legge til rette for at statlige virksomheter med liten egen nytte av å digitalisere skjemaer får lavest mulig kostnader, kan ulike tiltak tenkes. For å oppnå best mulig betingelser og for å redusere ressursbruken knyttet til selve anskaffelsen av skjemaverktøy, kan staten inngå rammeavtale med én eller flere leverandører av denne type tjeneste. For å redusere behovet for ekstern konsulentbistand, kan staten stille eksisterende ressurser med kompetanse på dette området til rådighet, for eksempel fra Difi. For å redusere kostnaden ved å digitalisere skjema, kan det dessuten gjøres unntak for skjemaer med svært lav innsendingsgrad.

1 Bakgrunn og problemstilling

Regjeringens digitaliseringsprogram ble lagt fram i april 2012. Målet er at statlig forvaltning i størst mulig grad skal være tilgjengelig på nett, at nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for kommunikasjon med innbyggere og næringsliv og at digitalisering av forvaltningen skal bidra til å frigjøre ressurser og heve kvaliteten på tjenestene.

Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet har bedt Oslo Economics utrede konsekvensene av å innføre et basisnivå for digitalisering av skjema- og innrapporteringstjenestene i staten. Utredningen skal omfatte kartlegging av kost/nytte ved å etablere et basisnivå for digitale skjema- og innrapporteringstjenester i staten. Med dette menes at tjenesten skal finnes digitalt i form av for eksempel et enkelt skjema for utfylling med mulighet for sikker digital innsending med mottak («sette strøm på skjema»).

I prosjektets mandat ble det videre påpekt at utredningen skal:

- Gi en overordnet konseptbeskrivelse av et basisnivå for digitale tjenester. Konseptet skal omfatte alle statlige virksomheter med innbygger- og næringslivsrettede tjenester (og skal kunne gjenbrukes overfor kommuner).
- Gi kostnadsestimat på og vurdering og anbefaling av ulike alternativer for realisering av et basisnivå for offentlige digitale tjenester (fellesløsninger eller avtaler), inkludert av håndtering av vedlegg til digitale tjenester.
- Konsekvenser (kostnadsestimat og nyttevurdering) ved etablering av et basisnivå for ulike typer virksomheter (tjenesteeiere). Differensiert ut i fra for eksempel digital modenhet, eksisterende infrastruktur i virksomheten og tjenestevolum, for eksempel vurdering av unntak for lavvolumtjenester.
- Vurdering av nytten ved etablering av et basisnivå for statlige digitale tjenester:
 - for brukere av tjenester fra forvaltningen (innbyggere og virksomheter).
 - for forvaltningen og for samfunnet, herunder mulighet for høyere publikumsbruk (opptak) av digitale tjenester i forvaltningen i sin helhet.

2 Metode

Denne utredningen er en samfunnsøkonomisk analyse gjort med utgangspunkt i veilederen for samfunnsøkonomiske analyser utarbeidet av Finansdepartementet. I tillegg er det sett hen til relevant økonomisk teori og praksis for markedsanalyser.¹

For å samle informasjon og synspunkter fra berørte parter, er det gjennomført en intervjurunde med berørte aktører og en workshop med oppdragsgiver og representanter for Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi). Nedenfor er det gitt en kort beskrivelse av opplegget for intervjurunden, workshopen og det øvrige metodiske opplegget.

2.1 Om intervjurunden

Intervjuene har rettet seg mot leverandører som tilbyr aktuelle tjenester innenfor området digitale skjemaverktøy og representanter for offentlige virksomheter med kjennskap til utvikling av digitale skjema.

Følgende virksomheter har inngått i intervjurunden:

På leverandørsiden:

- Altinn
- More Software Solution
- Sem & Stenersen Prokom
- Accenture
- Acos

På virksomhetssiden:

- Brønnøysundregistrene
- NAV

¹ Vi har særlig sett hen til konkurranseøkonomisk teori, som blant annet kan leses i følgende standardverker:

Motta, Massimo (2004): Competition Policy. Cambridge University Press, N.Y.,

Tirole, Jean (1993): The Theory of Industrial Organization, The MIT Press, Cambridge, Massachusetts, London, England

Tirole, Jean and Laffont, Jean-Jacques (1993): A theory of Incentives in Procurement and regulation, The MIT Press, Cambridge, Massachusetts, London, England

- Konkurransetilsynet
- Post- og teletilsynet
- Politidirektoratet
- Helsedirektoratet

2.2 Om workshop'en

Det har blitt gjennomført en workshop med oppdragsgiver og representanter for Direktoratet for IKT og forvaltning (Difi) for å drøfte konseptet, hvilke alternative løsninger som aktuelle, ulike effekter av å digitalisere statlige skjema og andre relevante problemstillinger.

2.3 Beregninger

Beregningene av prissatte effekter i kapittel 7 er gjort i et underliggende regneark. I regnearket er grunnleggende prinsipper for samfunnsøkonomiske analyser fulgt. I kapittel 7 er det gitt en nærmere beskrivelse av metode og forutsetninger som er lagt til grunn i beregningene.

2.4 Gjennomføring

Prosjektet er gjennomført i perioden fra ultimo juni til medio august 2012.

3 Behovsbeskrivelse²

Difi-rapporten 2011:2 *Digitalt førstevalg - status for elektroniske tjenester i staten* konkluderte med at digitaliseringen av offentlige tjenester ikke er kommet særlig langt. Bare 82 prosent av de undersøkte tjenestene har tilgjengelig skjema på nett, i den enkleste formen (utfylling eller nedlastning) og bare 36 prosent av de undersøkte tjenestene hadde tilrettelagt for digital innsending. Dette innebærer at innbyggere og næringsliv i en rekke tilfeller må forholde seg til forvaltningen ved hjelp av papir og tradisjonell postgang. Difis vurdering var på denne bakgrunn at digitaliseringen er kommet for kort og at tiltak bør treffes.

Forvaltningens behov i denne sammenheng handler primært om å innhente de data som er nødvendig for å gjennomføre saksbehandling, og at de innhentede data innehar tilstrekkelig kvalitet. Videre har forvaltningen et behov for at de data som innhentes er på et format som er egnet for senere automatisert behandling.

Digitalt førstevalg forutsetter at brukerne finner tjenester tilgjengelig digitalt når de har behov, kan registrere nødvendig informasjon og sende den inn elektronisk til forvaltningen. Et sentralt virkemiddel i målet om digitalt førstevalg er at alle relevante søknader eller innrapportering er tilrettelagt for digital utfylling og innsending, altså at skjemaer i staten er digitalisert.

Skal forvaltningen hente ut det fulle effektivitets- og kvalitetspotensialet av digitale tjenester så bør tjenestene være integrert med forvaltningens saksbehandlingssystemer, og det forutsetter også samhandling mellom virksomhetene. Videre bør skjemaene være forhåndsutfylt med informasjon som virksomheten har tilgjengelig. Dette er situasjonen for noen virksomheter, som jobber målrettet med digitalisering og automatisering av tjenester og saksbehandling.

Det er imidlertid mange virksomheter som har få eller ingen digitale skjema. Det kan derfor være behov for målrettede tiltak for at disse virksomhetene kommer i gang med digitalisering av sine tjenester. For at det faktisk skal være et digitalt førstevalg for brukerne, må de kunne finne mange tjenester på nett. Volum i antall

² Behovsbeskrivelsen er en bearbeidet versjon av kapittel 4 i Difi-notat av 28. november 2011 *En felles plattform for digital kommunikasjon*.

tjenester er derfor viktig. Et tiltak rettet mot virksomheter med få eller ingen digitale skjema kan innrettes slik at det relativt enkelt, rimelig og raskt kommer på plass et basisnivå for digital innsending av skjema. Med et basisnivå menes at tjenesten skal finnes digitalt i form av for eksempel et enkelt skjema for utfylling med mulighet for sikker digital innsending med mottak («sette strøm på skjema»).

Et tiltak som kun legger til rette for digital *innsending* av skjema er en kortsiktig løsning, og tar ikke for seg hva virksomhetene gjør med det de mottar digitalt fra brukerne. Fordelen med en slik løsning er at oppstartskostnaden er relativ liten, siden tiltaket ikke krever endringer av IT-løsninger eller opprettelse av mottakssentral for digitale meldinger. I sin enkleste form kan virksomhetene håndtere den mottatte informasjonen ved å skrive den ut, men for øvrig jobbe som før. Løsninger som ikke krever endringer i den enkelte virksomhetens mottakssentral er etter det vi kjenner tilgjengelig hos etablerte tjenesteleverandører av digitale skjemaverktøy (se mulighetsstudien i kapittel 4). Ulempen med en slik løsning er at kun en liten del av effektiviseringspotensialet tas ut.

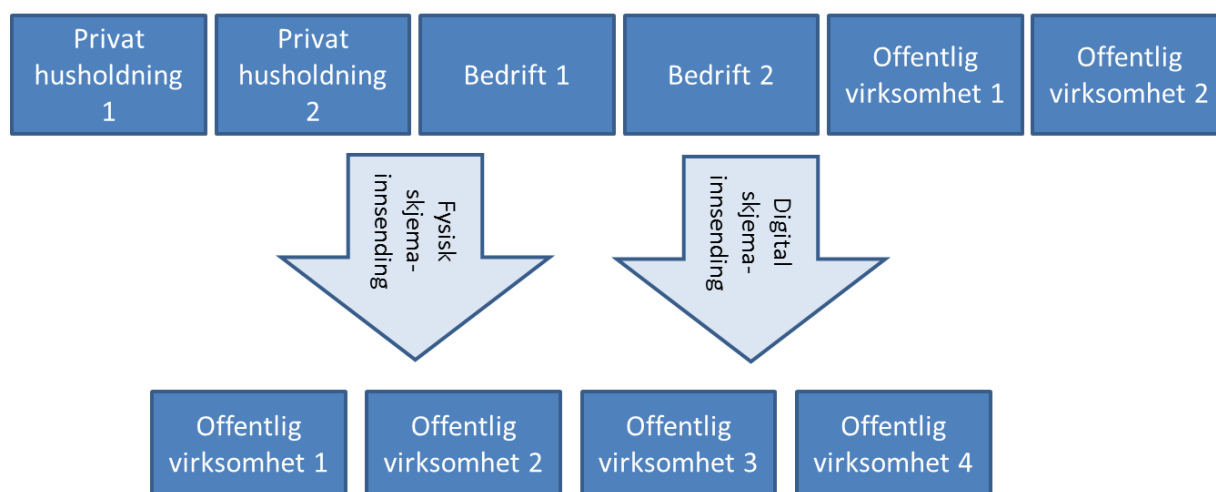
På lengre sikt er det mer avanserte digitale tjenester og prosesser som må være målet.

4 Mulighetsstudie

Det underliggende behovet som tiltaket «basisnivå for digital innsending av skjemaer i staten» skal tilfredsstille er formidling av skriftlig informasjon fra husholdninger og næringsliv til statlige virksomheter.

Som illustrert i figuren nedenfor skjer formidlingen av informasjon i dag gjennom både tradisjonell fysisk skjemainnsending og gjennom ulike digitale løsninger.

Figur 4-1 Skjemaer sendes i dag med både fysiske og digitale løsninger



Kilde: Oslo Economics

I tråd med målet om digitalt førstevalg er det et politisk ønske om å vri kommunikasjonen mellom myndigheter og brukere fra tradisjonelle fysiske kanaler til digitale løsninger.³ I Regjeringens digitaliseringsprogram «På nett med innbyggerne» er det fastsatt et mål om at «nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv».⁴

Offentlige virksomheter bruker i dag forskjellige digitale løsninger for å legge til rette for digital skjemainnsending. I prinsippet kan en rekke løsningene benyttes for å vri skjemainnsendingen fra fysiske til digitale løsninger. Som nevnt i behovsanalysen i kapittel 3 kan tiltak for å oppnå vridning fra fysisk til digital innsending av skjema utformes på ulike måter, fra den enkleste varianten der det kun legges til rette for digital innsending av skjema uten noen form for integrasjon mot interne fagsystemer i den aktuelle virksomheten (basisnivå), til sofistikerte

³ Se kapittel 4 i Difi (2011): En felles meldingsboks, Difi-rapport 2011:7

⁴ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/kampanjer/dan.html?id=675818>

varianter der informasjonen som sendes inn blir fullintegrert mot interne fagsystemer. Denne utredningen er avgrenset til å se på effekter av å innføre et basisnivå for digital innsending av skjema i statlige virksomheter. I mulighetsstudien ser vi derfor kun på hvordan et basisnivå kan oppnås. Med basisnivå menes her at følgende funksjoner er oppfylt:

- skjemaet er tilgjengelig på nett
- skjemaet kan fylles inn på nett
- skjemaet kan sendes inn på nett (med «send-knapp», ikke som vedlegg til e-post)
- det skal være mulig å legge til vedlegg til skjemaet
- skjemaet skal tilfredsstillе ELMER-standard⁵
- skjemaet skal tilfredsstillе fastsatte krav til sikkerhet og ha mulighet for autentiseringsløsninger

Figuren nedenfor gir en oversikt over aktører som i dag kan tilby løsninger for et basisnivå som beskrevet over.

⁵ Se <http://www.elmer.no/> for en nærmere beskrivelse av ELMER-standard.

Figur 4-2 Det finnes ulike løsninger for digitale skjema



Kilde: Oslo Economics

I avsnitt 4.1 til 4.3 gis det en kort presentasjon av de mulige løsningene.

4.1 Utvikling av digitale skjema gjennom Altinn-plattformen

Altinn er en nettportal og en teknisk plattform for å levere elektroniske tjenester til det offentlige, inkludert meldinger fra det offentlige og innsynstjenester i offentlige registre.

I dag er det 38 tjenesteeiere i Altinn-samarbeidet. Av disse er 34 statlige etater/tilsyn, tre kommuner og én fylkeskommune.⁶ Det er altså mer enn 200 statlige virksomheter som *ikke* er tjenesteeiere i Altinn i dag.⁷ Ifølge Difi er Altinn tiltenkt å være sentral infrastruktur for all digital datainnsending til forvaltningen både for innbyggere og næringsliv.⁸ Altinn har i dag kapasitet til å ta inn om lag 12 nye tjenesteeiere i året. Difi har lagt til grunn at et pålegg om at samtlige statlige virksomheter skal digitalisere sine tjenester for søknader og innrapportering vil føre til stor pågang hos Altinn og lang ventetid for å bli tjenesteeier. Det er i dag et

⁶ <https://www.altinn.no/no/Toppmeny/Om-Altinn/>

⁷ Se oversikten over antall statlige virksomheter i avsnitt 7.1.2.

⁸ Difi-rapporten 2011:2 Digitalt førstevalg - status for elektroniske tjenester i staten

pålegg for statlige virksomheter om bruk av Altinn for digitale tjenester.⁹ Erfaringen viser at dette ikke er gjennomførbart for alle på grunn av kapasitetsutfordringer i Altinn, samt prioriteringene i køen ut fra gevinstpotensialet. Ifølge Difi må både den organisatoriske og tekniske kapasiteten i Altinn økes for å unngå at Altinn blir en flaskehals for digitaliseringsarbeidet.

Altinn opererer i dag med en betalingsmodell der tjenesteeierne betaler avhengig av potensielle transaksjoner. Prismodellen har trappetrinn som angitt i Tabell 4-1 nedenfor.

Tabell 4-1 Prismodell for tjenesteeierne i Altinn

Kategorinummer	Størrelseskategori	Potensielle transaksjoner	Kostnad	
1	Svært stor	>4.000.000	Restfordeling	til
2	Stor	1.000.000 - 3.999.999	Restfordeling	til
3	Medium	300.000 - 999.999	Kr 750 000	
4	Liten	< 300.000	Kr 200 000	
5	Andre	< 10.000	Kr 50 000	

Kilde: Altinn (2011): Samarbeidsavtale, bilag 4, kostnadsfordeling, versjon 2.1 - 6.10.2011

Når det gjelder den faktiske utviklingen av digitale skjema, legger Altinn opp til at dette skal skje i den enkelte statlige virksomheten. Altinn tilbyr imidlertid kurs for å lære opp statlige ansatte i å programmere skjema og kan formidle kontakt med konsulentmiljø som kan utvikle skjema på oppdrag fra den enkelte statlige virksomheten.

Anslag på kostnader ved å utvikle digitale skjema på Altinn-plattformen er gitt i Tabell 7-6 i avsnitt 7.2.

⁹ Statlige tjenester til næringslivet må bruke TUL (Microsoft) for publisering av tjenester i Altinn (Kilde: brev fra NHD, 8. april 2008). Statlige tjenester rettet mot innbyggerne skal publiseres på norge.no, men Altinns infrastruktur skal også her benyttes for å produsere tjenestene. Kilde: FADs rundskriv, P4/2010 av 16.11.2010).

4.2 Utvikling av digitale skjema ved hjelp av etablerte markedsaktører

Det finnes i dag flere leverandører av skjemaverktøy i markedet. Noen av disse har spesialisert seg på digitalisering av offentlige skjema og de mest kjente selskapene er More Software Solution¹⁰, Sem & Stenersen Prokom¹¹ og Acos¹². De tre nevnte selskapene tilbyr i dag både skjemaverktøy til kommunale virksomheter og til enkelte statlige virksomheter. Post- og teletilsynet, Innovasjon Norge og Norges vassdrags- og energidirektorat er eksempler på statlige virksomheter som i dag kjøper digitale skjemaverktøy fra en av de tre nevnte aktørene.

Selskapene opererer med litt forskjellige prismodeller, men det er vanlig å betale en oppstartspris for etablering av basisfunksjoner, en årlig pris for rettigheter, vedlikehold og driftsstøtte og eventuelt en pris for bistand til å utvikle konkrete skjema. Kunden kan altså selv bestemme om skjemaene skal utarbeides ved hjelp av interne ressurser i virksomheten eller gjennom selskapene, eventuelt andre konsulenter.

Anslag på kostnader ved å bruke etablerte markedsaktører er gitt i Tabell 7-6 i avsnitt 7.2. Ut over nevnte kostnader er det ifølge markedsaktørene ikke nødvendig for nye brukere å foreta investeringer i lokale IT-systemer, for eksempel mottakssentral.¹³

Anskaffelse av tjenester for å digitalisere statlige skjema kan kjøpes inn enten som en fellesløsning for skjemaverktøy som brukes av alle, gjennom en rammeavtale med flere skjemaverktøyleverandører som virksomhetene kan gjøre avrop på eller separat hos hver enkelt statlig virksomhet.

4.3 Utvikling av digitale skjema ved hjelp av andre løsninger

Statlige virksomheter kan også utvikle egne løsninger for å sende digitale skjema. Med interne ressurser utarbeidet for eksempel Konkurransetilsynet allerede i 2003 en egen løsning for innsending av kraftpriser som norske kraftselskap er pålagt. Denne løsningen anvendes fremdeles for å oppdatere Konkurransetilsynets

¹⁰ https://www.more.no/info_no/index.php

¹¹ <http://www.prokom.no/>

¹² <http://www.acos.no/>

¹³ Det finnes nesten 300 statlige virksomheter og det kan ikke utelukkes at enkelte av dem har IT-systemer som ikke er kompatible med løsningene som tjenesteleverandørene tilbyr.

kraftprisbase.¹⁴ Egenutviklede løsninger er trolig kun aktuelt der det finnes tilstrekkelig kompetent IT-kompetanse. Vi har ikke informasjon om hvor mange statlige virksomheter som har nødvendig kompetanse, og det er derfor vanskelig å ta stilling til hvor aktuelt egenutviklede løsninger er.

I tillegg til markedsaktørene som i dag spesialiserer seg på å tilby skjematjenester til offentlige virksomheter finnes det kommersielle aktører som tilbyr liknende tjenester, for eksempel elektroniske spørreskjema. Questback¹⁵ og Conformat¹⁶ er eksempler på selskaper som tilbyr elektroniske spørreskjema og som trolig ved relativt enkle grep kan tilby skjematjenester til statlige virksomheter dersom det er et tilstrekkelig godt markedsgrunnlag.

¹⁴ Se <http://www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser/sjekk-kraftpriser/>

¹⁵ <http://www.questback.no/>

¹⁶ <http://www.conformat.com/>

5 Alternativer

I samråd med oppdragsgiver har vi valgt å foreta en samfunnsøkonomisk analyse av følgende tre hovedalternativ:

- **0-alternativet**, som innebærer at det ikke gjennomføres noe tiltak for å stimulere utviklingen av digitale skjema.
- **alternativ 1**, som innebærer at alle statlige virksomheter pålegges å legge til rette for digital innsending av skjema gjennom Altinn-plattformen.
- **alternativ 2**, som innebærer at alle statlige virksomheter pålegges å legge til rette for digital innsending av skjema, men selv kan velge skjemaleverandør.

I avsnitt 5.1 til 5.3 nedenfor skisseres de tre alternativene i mer detalj.

5.1 0-alternativet: Business as usual

- Altinn tar opp 10-12 nye tjenesteeiere i året.
- Det legges til grunn at myndighetenes signal om at Altinn skal være det digitale førstevalget for statlige virksomheter følges opp lojalt av virksomhetene.¹⁷ Det innebærer at ingen nye statlige virksomheter vil kjøpe tjenester fra markedsaktørene, og utviklingstakten for digitalisering av statlige skjema følger Altinns tempo for opptak av nye tjenesteeiere.
- Det antas at den årlige økningen i digitalt innsendte skjema er 5 prosent per år.

5.2 Alternativ 1: Alt i Altinn

- Statlige virksomheter pålegges å legge til rette for digital innsending av skjemaer så raskt som mulig
- Det bestemmes at Altinn skal være tjenesteleverandør for alle statlige virksomheter som foreløpig ikke har digitale løsninger

¹⁷ Statlige tjenester til næringslivet må bruke TUL (Microsoft) for publisering av tjenester i Altinn (Kilde: brev fra NHD, 8. april 2008). Statlige tjenester rettet mot innbyggerne skal publiseres på norge.no, men Altinns infrastruktur skal også her benyttes for å produsere tjenestene (Kilde: FADs rundskriv, P4/2010 av 16.11.2010).

- Det er stor usikkerhet om hvor lang tid det vil ta for Altinn å tilby digitale skjema til alle statlige virksomheter. Vi har derfor lagt til grunn tre ulike alternativer for implementeringstakten:
 - I alternativ 1a vil alle statlige virksomheter ha digitalisert sine skjema i løpet av 2 år. Det antas at investeringen deles likt i de to årene digitaliseringen skjer. Det antas videre at den årlige økningen i digitalt innsendte skjema er 10 prosent per år.
 - I alternativ 1b vil alle statlige virksomheter ha digitalisert sine skjema i løpet av 3 år. Det antas at investeringen deles likt i de tre årene digitaliseringen skjer. Det antas videre at den årlige økningen i digitalt innsendte skjema er 9 prosent per år.
 - I alternativ 1c vil alle statlige virksomheter ha digitalisert sine skjema i løpet av 4 år. Det antas at investeringen deles likt i de fire årene digitaliseringen skjer. Det antas videre at den årlige økningen i digitalt innsendte skjema er 8 prosent per år.

5.3 Alternativ 2: Altinn og marked

- Statlige virksomheter pålegges å legge til rette for digital innsending av skjemaer så raskt som mulig
- Statlige virksomheter kan velge om de ønsker å benytte Altinn eller kommersielle løsninger
- Virksomhetene kan anskaffe hver for seg, for eksempel enten etter egen konkurranse eller ved at staten inngår felles rammeavtaler som virksomhetene kan avrope på. Det er også mulig å kjøpe fellesløsninger som driftes av staten. Valg av anskaffelsesform påvirker priser og betingelser og kostnader ved anskaffelsen. Vi legger til grunn at virksomhetene anskaffer sine egne skjemamotorer. I de prissatte effektene ser vi bort fra pris- og kostnadseffekter som følge av ulike anskaffelsesformer. Vi drøfter imidlertid hvordan dette kan påvirke alternativene under de ikke-prissatte effektene.
- Det antas at alle skjema er digitalisert i løpet av 2 år. Det antas at investeringen deles likt i de to årene digitaliseringen skjer.

- Det antas at den årlige økningen i digitalt innsendte skjema er 10 prosent per år.

6 Berørte aktører og effekter for disse

En overgang fra fysisk til digital innsending av skjemaer i staten vil påvirke så å si alle samfunnsgrupper. I Tabell 6-1 har vi oppsummert hvordan sentrale aktørgrupper vil påvirkes.

Tabell 6-1 Oversikt over hovedeffekter

Aktører	Rolle	Kostnader	Nytte
Statlige virksomheter	Tilbydere av digital innsending av skjemaer	Investeringskostnader skjemamotor. Utviklingskostnader skjemaer. Driftskostnader. Anskaffelses-/oppfølgingskostnader. Overgangskostnader.	Redusert tidsbruk i inngående håndtering av skjemaer. Redusert tidsbruk knyttet til feil og avvikshåndtering. Reduserte kostnader til skjematrykking og skjemadistribusjon. Gjenbruk og enklere endring av skjemaer. Mer strukturert informasjon. Potensial for mer effektive arbeidsprosesser ved fullintegrasjon mot fagsystemer.
Publikum/næringsliv	Innsender av skjemaer til statlige virksomheter	Kostnader ved å tilpasse seg digital innsending.	Redusert tidsbruk i innsending av skjemaer. Reduserte kostnader til papir, konvolutter osv. Reduserte portoutgifter. Raskere saksbehandling. Økt servicegrad
Annet			Redusert miljøbelastning

7 Prissatte effekter

I dette kapitlet drøfter vi prissatte effekter av å digitalisere skjemaer i staten. Kostnader og nyttevirksomheter er verdsatt i kroner så langt det er faglig forsvarlig og/eller i den grad det er realiserbart innenfor prosjektets rammer. Kostnader og nyttevirksomheter som ikke har latt seg prissette, er vurdert i kapittel 8 i henhold til rammeverket for vurdering av ikke-verdsatte/ikke-prissatte effekter.

Analysen følger veileder i samfunnsøkonomiske analyser (Finansdepartementet 2005), inkludert rundskriv om kalkulasjonsrente.

7.1 Forutsetninger i analysen

Nedenfor beskriver vi sentrale forutsetninger som ligger til grunn i vurderingene av prissatte effekter.

7.1.1 Generelle forutsetninger i analysen

- Levetiden for IKT-prosjekter er normalt mellom 5 og 15 år, ifølge veileder fra DFØ (tidl. SSØ) om samfunnsøkonomisk analyse og gevinstrealisering av IKT-prosjekter (2006). For verktøy som muliggjør digitale skjema er det valgt 10 år, som er midt i det anbefalte spennet. På den ene siden vil slike verktøy gi store og varige nyttevirksomheter. På en annen side er det vanskelig å overskue teknisk og kommersiell utvikling i markedet for informasjonsutveksling langt frem i tid.
- Skattefinansieringskostnaden er satt til 20 prosent, i tråd med Finansdepartementets anbefaling.
- Kalkulasjonsrenten er satt til 4 prosent som anbefalt for offentlige tiltak med lav til moderat systematisk risiko.
- Merverdiavgift på 25 prosent er trukket fra for vare- og tjenestekjøp, før beregning av skattefinansieringskostnad.
- Merverdiavgiftsberegningen legger til grunn at vare- og tjenestekjøp utgjør anslagsvis:
 - 100 prosent av utgiftene til porto, konvolutter, papir, pålogging i ID-porten.
 - 50 prosent av øvrige investerings- og driftskostnader. Det er da lagt til grunn at 50 prosent av utgiftene er interne lønnskostnader. Kjøp av konsulenttenester er merverdiavgiftspliktig. Fordeling er gjort

skjønnsmessig med utgangspunkt i erfaring fra andre prosjekter, for eksempel KS 1-rapport om nytt saksbehandlingssystem i Brønnøysundregistrene.

- Det er benyttet faste 2012-kroner.
- Brukere som fortsatt har behov for å benytte tradisjonelle kanaler for kommunikasjon med forvaltningen, forutsettes å fortsatt kunne velge et slikt alternativ. Dette begrenser mulige negative effekter for de som opplever ulemper ved elektronisk meldingsformidling.

7.1.2 Antall statlige virksomheter

Antall statlige virksomheter er en viktig faktor for å vurdere kostnadene ved tiltaket. Dette fordi vi legger til grunn at skjemaverktøy anskaffes på virksomhetsnivå. Hva som er en virksomhet er imidlertid ikke intuitivt. I praksis kan staten med underliggende enheter (som ett rettssubjekt) være én enhet. Staten kan ved anskaffelser i markedet også gjøre vurderingen av hvordan anskaffelsen skal skje, eksempelvis én sentralt eller desentralt.

Vi har lagt til for de alternativene der det er aktuelt, anskaffes skjemaverktøy i markedet på et visst virksomhetsnivå. I Forvaltningsdatabasen grupperes statlige virksomheter etter organisasjons-/tilknytningsform. I Tabell 7-1 har vi vist inndelingen, antallet virksomheter og hvordan de er håndtert i analysen.

Tabell 7-1 Virksomheter i staten etter organisasjon-/tilknytningsform

Type virksomhet	Antall per 01.01.12	I analysen
Sentraladministrative organ (direktorat m.m.)	61	Inkludert
Forvaltningsorgan med særskilte fullmakter	35	Inkludert
Forvaltningsbedrifter	4	Inkludert
Andre ordinære forvaltningsorgan	67	Inkludert
Finansieringsinstitusjoner	5	Inkludert
Heleide statsaksjeselskap	29	Ikke inkludert
Særlovsselskap	7	Ikke inkludert
Statsforetak	6	Ikke inkludert
Statsselskap organisert etter 1965-loven	0	Ikke inkludert
Statsaksjeselskap (deleide; majoritet)	13	Ikke inkludert
Helseforetak	4	Inkludert
Statstilknyttet stiftelser (sentralstiftelser)	47	Inkludert
Statstilknyttet stiftelser (randsonestiftelser)	26	Inkludert
Sum	304	249

I denne oversikten er forvaltningsorgan med like oppgaver gruppert sammen. F.eks. er de ca. 90 enkeltambassadene som rapporterer til Utenriksdepartementet gruppert som en enhet. Organer med like oppgaver innenfor etater er gruppert på samme måte. Det vil si at Fylkesmannsembetene teller som en.

Vi har dermed lagt til grunn at det er 249 statlige virksomheter (enheter). I praksis kunne antallet vært aggregert eller disaggregert på andre måter. Det er 35 statlige tjenesteeiere i Altinn i dag. Disse har allerede tilrettelagt for digital innsending eller verktøy for dette. I praksis er ikke alle deres skjema digitale likevel, blant annet fordi Altinn ikke har kunnet tilby nødvendige sikkerhetsløsninger.

7.1.3 Skjemavolum

En annen viktig faktor for å vurdere kostnader ved tiltaket er antallet skjema i statlig sektor. Det finnes ingen samlet oversikt over hvor mange unike skjema det er relevant å ta utgangspunkt i. Vi har lagt til grunn følgende resonnerment:

- Antall tjenester/skjemaer i Altinn i dag er 1 097 inkludert tjenester/skjema for fire kommuner (kilde: Altinn.no). Vi antar at statlige skjema utgjør 1 000 av disse.
- Vi legger til grunn at det er statlige aktører som har digitalisert innsending av skjemaer på egenhånd (det vil si utenom Altinn). Dette gjelder for eksempel Konkurransetilsynet og Post- og teletilsynet.¹⁸ Samlet sett antar vi at dette i snitt er ett skjema per statlig virksomhet, totalt 250 skjemaer.
- Basert på dette legger vi til grunn at det er om lag 1 250 digitaliserte statlige skjemaer. Ifølge Difi (2011) er om lag 36 prosent av statlige skjema/tjenester digitalisert i betydningen at det er mulig med elektronisk innsending. Totalt antall unike statlige skjema beregnes dermed til om lag
- 3 500 $[(1\ 000+250)/0,36= 3\ 472]$. Anslaget er drøftet med FAD og Difi og samsvarer med kvalifiserte anslag som er gjort tidligere.
- Vi antar at antallet unike skjema er uforandret gjennom analyseperioden.

¹⁸ Konkurransetilsynet har utviklet en egen løsning for innsending av kraftpriser, som norske kraftleverandører er pålagt å rapportere. Post- og teletilsynet bruker More Software Solution til innsamling av data som teleoperatører rapporterer i forbindelse med utarbeidelsen av ekomstatistikken.

Et annet volumbegrep som er sentralt i analysen er hvor mange skjemaer som samlet sett sendes inn, det vil si antallet unike skjemaer multiplisert med antall ganger det sendes inn av næringsliv eller publikum. Det finnes heller ingen samlet oversikt over dette, og det er betydelig usikkerhet rundt dette volumet. Størrelsen på samlet volum er sentralt for å si noe om hvor stor andel av skjemaene som vil sendes inn digitalt i de ulike alternativene.

For å beregne gevinstene av økt digital innsending har vi derfor benyttet en anslått økningstakt med utgangspunkt i hvor mange skjema som antas innsendt digitalt i dag (se beskrivelse under implementeringstakt).

- Vi har lagt til grunn at det årlig sendes inn i underkant av 40 millioner skjemaer fra næringsliv og publikum til staten (digitalt og fysisk). Dette fremkommer på følgende måte:
 - Ifølge NHD (2007) summerer lovpålagt innsending av skjema fra næringslivet til staten seg opp til 23 millioner skjemaer per år (digitalt og fysisk).
 - Publikum benytter Altinn i hovedsak til selvangivelse. Dersom vi legger til grunn at publikums kontakt med Altinn gjenspeiler vår digitale innsending til staten, at hver voksne person (3,5 millioner personer, kilde: SSB) i snitt sender inn to skjema til Altinn utgjør dette 7 millioner skjema.
 - Dersom vi legger til grunn at næringslivets innsending til Altinn utgjør om lag halvparten av publikums innsending til staten utgjør dette ytterligere 7 millioner skjemaer til.
 - Samlet sett om lag 38 millioner skjemaer.

Antallet som sendes inn digitalt i dag er også beheftet med betydelig usikkerhet. Ifølge Altinn (2011) var det om lag 12 millioner transaksjoner i Altinn i 2010. For enkelthets skyld har vi benyttet dette som uttrykk for antallet digitale skjema i dag. Sammenlignet med det samlede volumet på 38 millioner skjemaer innebærer dette at om lag 31 prosent av skjemaene sendes inn digitalt i dag. Som vi så over er det om lag 36 prosent av statlige tjenester/skjema som er digitalisert. Våre forutsetninger og anslag innebærer dermed at det er en lavere andel av samlet volum skjemaer som sendes inn digitalt enn andelen tjenester som er digitale.

- Vi benytter anslaget på 12 millioner transaksjoner (innsendinger) som utgangspunkt når vi beregner gevinster som følge av økning i digital innsending på grunn av tiltaket i de ulike alternativene, se også beskrivelse av implementeringstakt under.

7.1.4 Implementeringstakt

Som beskrevet i kapittel 5 har tiltakene noe ulik implementeringsrate, dette gjelder både i forhold til i hvilken takt tiltaket implementeres hos de statlige virksomhetene (investeringsperiode) og i hvilken takt sluttbrukerne (næringsliv og publikum) går over fra papirinnsending til elektronisk innsending av skjemaer. Implementeringstakten på virksomhetssiden har betydning for kostnadsbildet. Implementeringstakten på sluttbrukersiden har betydning for nytteeffektene.

- Vi har lagt til grunn at beslutning om innføring av basisløsning for digitale skjemaer i staten fattes i 2013. *Investeringsperioden* for tiltaket varierer mellom alternativene fra og med 2014. Investeringsperioden angir implementeringstakten på virksomhetssiden. Oppsummert vil investeringsperioden være som angitt i Tabell 7-2.
- Hvor raskt den enkelte offentlige virksomhet vil tilrettelegge for digital innsending avhenger av ulike faktorer. I nullalternativet vil Altinns kapasitet til å ta opp nye tjenesteeiere være bestemmende, ettersom vi legger til grunn at andre muligheter ikke benyttes. I de øvrige alternativene har vi forutsatt at det gis et pålegg om implementering av digitale løsninger i løpet av to til fire år.
- Investeringsstakten i nullalternativet innebærer at vi ikke når 100 prosent implementering av innsendingsløsning for digitale skjema i statlige virksomheter i analyseperioden. Med andre ord antar vi at nullalternativet gir en lavere andel skjema digitalisert i 2023 enn i tiltaksalternativene.

Tabell 7-2 Investeringsperiode i de ulike alternativene

	Nullalt.	Alt. 1a	Alt 1b	Alt 1c	Alt 2
Investeringsperiode	2014-2023	2014-2015	2014-2016	2014-2017	2014-2015

- Vi forutsetter at **gevinster** oppnås fra samme år som investeringene starter (det vil si fra 2014). Gevinster oppnås når vi får en vridning fra papir-

innsendte skjema til digital innsending. Gevinster for de statlige virksomhetene utløses av at sluttbruker (næringsliv og publikum) tar i bruk digitale skjema i stedet for papirskjemaer. For enkelthet skyld antar vi gevinster i de statlige virksomhetene følger direkte av sluttbrukers implementeringstakt. I praksis vil det kunne være noe tidsforskyvning i gevinstene i statlige virksomheter i forbindelse med omlegging av arbeidsprosesser, organisering og lignende. Dette vil imidlertid gjelde i alle alternativene.

- Implementering av tiltaket på sluttbrukersiden varierer mellom alternativene, se omtale av alternativene i kapittel 5. Den antatte forskjellen i implementeringstakt hviler på en antagelse om at jo raskere skjemaer gjøres tilgjengelig for digital innsending, jo raskere vil digitaliseringen skje. Oppsummert vil implementeringstakten være som angitt i Tabell 7-2.

Tabell 7-3 Implementeringstakt sluttbruker i de ulike alternativene

	Nullalt.	Alt. 1a	Alt 1b	Alt 1c	Alt 2
Årlig økning i digital innsending	5 pst	10 pst	9 pst	8 pst	10 pst

- Det er stor usikkerhet om implementeringstakten. Usikkerheten knytter seg både til nivået på implementeringen og hvordan alternativene skiller seg fra hverandre. Vi ser nærmere på usikkerhet i implementeringstakt i sensitivitetsvurderingene under.
- Utbredelsen blant sluttbrukerne er avhengig av hvor raskt man oppnår aksept for å bruke digital innsending (tillit, vane med mer), villigheten til å oppgi nødvendig digital kontaktinformasjon eller tillate bruk av slik informasjon, og om man får en positiv opplevelse av brukergrensesnittet o.l. Samlet sett har vi lagt til grunn at jo raskere digital innsending er på plass jo raskere tar sluttbruker løsningene i bruk. Dette betyr at implementeringen er raskest i alternativ 1 a og 2. Nullalternativet gir samlet sett trege implementering, fordi antallet skjemaer/tjenester med digital innsending utvikler seg trege her.
- Gitt utgangspunktet på digital innsending i dag, implementeringstakten i de ulike alternativene og antatt samlet skjemavolum, vil digitaliseringsnivået ved utløpet av analyseperioden være som vist i Tabell 7-4 i de ulike alternativene.

Tabell 7-4 Estimert digitaliseringsnivå i 2023 målt i volum skjema som sendes digitalt

	Nullalt.	Alt. 1a	Alt 1b	Alt 1c	Alt 2
Årlig økning i digital innsending	50 pst	80 pst	73 pst	67 pst	80 pst

Note: Det er for enkelthets skyld ikke lagt til grunn en vekst i volum skjema som følge av befolkningsendringer og lignende.

7.2 Samfunnsøkonomisk nytte og kostnader

Vi har prissatt nyttevirksomheter knyttet til besparelser ved overgang fra fysisk innsending til digital innsending av skjemaer til staten.

- Våre estimat er basert på en helhetsvurdering av innspill fra intervjuobjektene og fra estimater gjort av KS/Høykom.¹⁹ For å synliggjøre usikkerheten om tidsestimatene har vi gjort sensitivitetsanalyser i avsnitt 7.4.2.
- Intervjuobjektene har gitt noe ulike estimater på hvilke besparelser som erfaringsmessig kan oppnås ved å digitalisere skjemaer, og omfanget av disse. Noen hevdet at digitalisering av skjemaer i liten grad ga gevinster, mens andre mente gevinstene var store.
- For de statlige virksomhetene er følgende besparelser hensyntatt i den prissatte analysen:
 - Redusert behov for å trykke og distribuere skjemaer.
 - Når det gjelder reduserte kostnader for trykking og distribusjon har vi benyttet samme volum som det volumet skjemaer som sendes inn.
 - Tidsbesparelsen ved intern administrasjon av innkomne skjemaer (tidskostnader).
 - Tidsbesparelsene kan oppnås ved at ulike arbeidsprosesser knyttet til selve mottaket og førstehåndshåndteringen av post effektiviseres. Mottak og intern distribusjon av fysisk post, åpning av post, scanning av dokumenter og lignende er arbeidsprosesser som i praksis faller bort som følge av en digitalisering.

¹⁹ Kommunenes Sentralforbund/Høykom: Kommunale tjenester på nett - fra pilot til produksjon.

- Tidsbesparelser kan videre oppnås ved at informasjon blir riktigere i digitale skjemaer enn i papirskjemaer. Fordi digital informasjon er enklere å tyde enn håndskrevet informasjon vil en digitalisering medføre mindre tidsbruk til å oppklare uklar informasjon i skjemaer.
 - Tidsbesparelser som også oppnås ved at basisløsningen for digitalisering av skjemaer integreres mot virksomhetenes ulike fagsystemer. Den beskrevne basisløsningen for digitale skjema krever ikke noen form for slik integrasjon. I praksis vil det imidlertid være slik at digitale skjema i mange tilfeller kan integreres mot etablerte fagsystemer i de statlige virksomhetene. Innspill fra intervjuobjekter tilsier blant annet at en basisløsning enkelt kan integreres mot de vanligste saks- og arkivsystemene ved at hovedopplysninger fra skjemaene (for eksempel navn, personnummer, generering av saksnummer) automatisk legges inn. I virksomhetene hvor en slik integrering er mulig vil basisløsningen derfor også gi tidsbesparelser på områder som punching av hovedopplysninger, etablering av saksnummer og lignende.
 - Tidsbesparelsene vil variere fra virksomhet til virksomhet avhengig av prosessrutiner, muligheter for enkel kobling mot sak-/arkivsystemer og lignende. Estimaten for spart tid må ses på som et uttrykk for en gjennomsnittlig besparelse i virksomhetene.
- Skattekostnad/-gevinst: Skattekostnad er beregnet på relevante størrelser (tids- og kostnadsbesparelser i statlige virksomheter, kostnader ved løsninger og lignende).
 - For sluttbruker har vi prissatt besparelser ved porto, konvolutter og papir samt besparelser knyttet til redusert tidsbruk ved innsending av skjemaer (enklere å finne skjemaer, slipper utskrifter og pakking i konvolutt).
 - For beregning av verdi på redusert tidsbruk har vi benyttet et anslag på kr 600 000 per årsverk, både for statlige virksomheter og for sluttbruker.
 - Øvrige nyttevirkinger er behandlet som ikke-prissatte effekter.

Tabell 7-5 viser våre grunnestimer for beregning av nytte per digital innsending

av skjema. Estimatenes over gir grunnlag for å beregne de prissatte nyttevirkningene.

Tabell 7-5 Estimerte nytteelementer per digitalt skjema/innsending

Nytteelementer virksomheter	Estimat
Redusert tid i postmottak, scannning , evt. oppretting av sak i arkiv, redusert tid avvikshåndtering ved at sentrale opplysninger må registreres, leting etter dokumenter etc.	20 min
Redusert opptrykking og distribusjon av skjemaer (inkl. mva.)	1,0 kr
Nytteelementer næringsliv og publikum	
Redusert tid i utfylling av skjema	10 min
Redusert bruk av papir, konvolutt, o.l. (inkl. mva.)	0,50 kr
Reduserte portokostnader* (inkl. mva.)	9,30 kr

Note: *Porto opprinnelig satt lik kr 9,50 (vanlig A-post). Dette er en forenkling, da blant annet næringslivet kan ha rabattavtaler for sine forsendelser. I tillegg har vi redusert portoutgiftene med 0,20 kr for kostnaden per innlogging på ID-porten (én innlogging per digital innsending for å få sendt skjemaene). Påloggingskostnaden er egentlig en kostnad som påløper i de statlige virksomhetene, men for enkelthets skyld har vi redusert portoutgiftene med tilsvarende beløp. Dette betyr i praksis at vi reduserer nytten for sluttbruker (i stedet for at vi øker kostnadene for virksomhetene) noe som ikke er helt korrekt. Nettoeffekten blir imidlertid ikke påvirket.

Vi har prissatt kostnader i de statlige virksomhetene som følge av tiltaket. Dette er kostnader knyttet til investeringer i skjemamotorer eller bruk av Altinn, kostnader ved digitalisering av hvert enkelt skjema og årlige driftskostnader.

- Kostnadene knyttet til bruk av Altinn er basert på informasjon fra Altinn, Accenture og brukere av Altinn i enkelte statlige virksomheter.
- Kostnadene knyttet til å anskaffe løsninger i markedet er basert på anslag fra de tre ledende markedsaktørene More Software Solution, Sem & Stenersen Prokom og Acos.
- De digitale skjemaene kan som nevnt utvikles enten internt i den enkelte statlige virksomhet eller ved å kjøpe bistand fra konsulenter med spesialkunnskap på dette området. I beregningene har vi lagt til grunn anslag på kostnaden ved å kjøpe bistand til å utvikle standard skjema fra eksterne konsulenter. Anslagene vi har lagt til grunn i Tabell 7-6 er basert på innspill fra intervjuobjektene.

- Vi har sett bort i fra at det kreves andre investeringer enn de oppgitte lokalt i virksomhetene for å koble opp skjemamotor.
- Vi har sett bort i fra at det er behov for å etablere ytterligere forvaltningsorganisasjoner sentralt eller lokalt rundt tiltaket. Normal drift er inkludert i driftskostnadene. Det vil påløpe forvaltningskostnader knyttet til anskaffelsene i markedet. Dette drøftes nærmere under ikke-prissatte effekter i kapittel 8.
- Vi har lagt til grunn at det ikke er kapasitetsproblemer i markedet knyttet til å implementere skjemamotorverktøy i alle statlige virksomheter i løpet av de angitte investeringsperiodene.
- Skattefinansiering er beregnet på kostnader og nytte som oppstår i statlige virksomheter. Beløpene er redusert med relevant merverdiavgift før beregning av skattekonsekvens.
- Vi har ikke prissatt andre samfunnsøkonomiske kostnader, som for eksempel tilpasningskostnader hos sluttbrukerne (særlig publikum) ved å bytte fra tradisjonell fysisk innsending til digital innsending.
- Andre øvrige kostnadsvirkninger er behandlet som ikke-prissatte effekter.

Tabell 7-6 viser våre grunnestimer på investerings- og utviklingskostnader ved digitalisering av skjemaer. Estimatenes over gir grunnlag for å beregne de prissatte kostandene.

Tabell 7-6 Estimerte investerings-/utviklings- og driftskostnader, kroner inkl. mva.

	Kroner
Investeringskostnader (skjemamotor) per virksomhet	-
Eableringskostnad i Altinn	0
Kjøp av skjemamotorverktøy i markedet	100 000
Kostnader ved utvikling av skjemaer (per skjema)	
Altinn	35 000
Markedsløsning	15 000
Driftskostnader per virksomhet per år	
Altinn	50 000
Markedsløsning	20 000

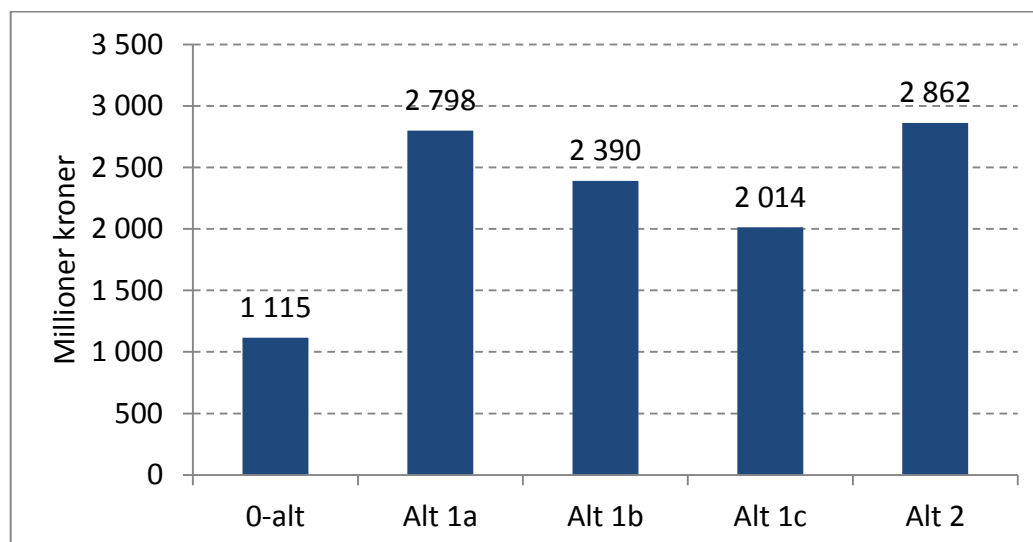
Kilde: Intervjuobjektene, se avsnitt 2.1

Det er usikkerhet om størrelsen på kostnadene, og det er gjennomført sensitivitetsanalyse på usikkerheten i kapittel 7.4.

7.3 Resultater

Basert på forutsetningene og estimatene for nytte og kostnader har vi beregnet netto nåverdi av de ulike alternativene, se Figur 7-1.

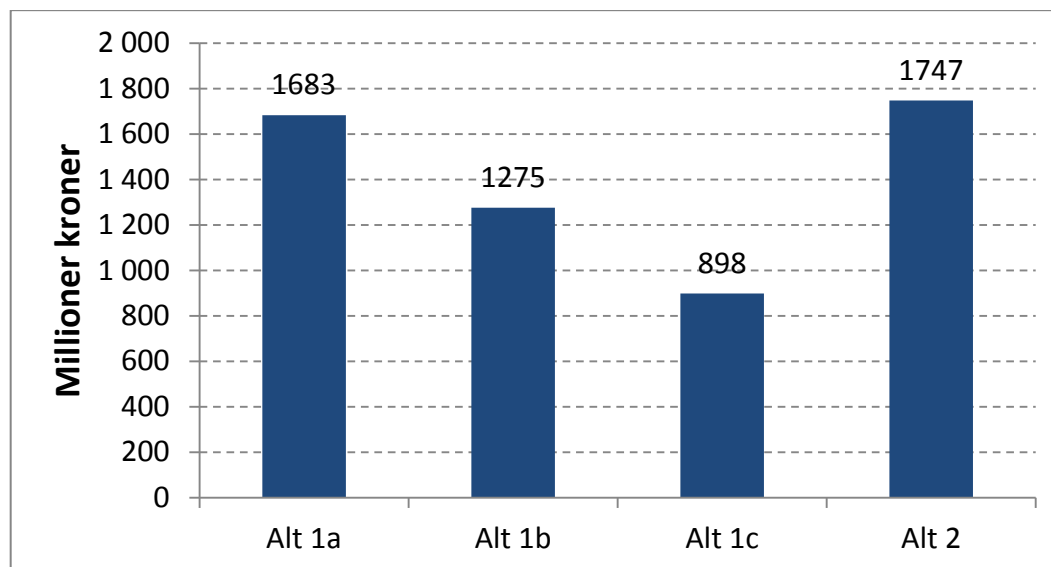
Figur 7-1 Nåverdi av samlet netto nytte, mill. kroner



Figur 7-1 viser at alle alternativene gir nokså høy netto nytte. Selv i nullalternativet er det beregnet en nettogevinst på 1,1 mrd. kroner. Den store gevinsten i nullalternativet har sammenheng med at løsningen vil tilbys for en rekke nye tjenesteeiere i Altinn hvert år i analyseperioden.

For et bedre sammenligningsgrunnlag mellom øvrige alternativer kan det være hensiktsmessig å benytte differansen mot nullalternativet, jf. Figur 7-2. Alternativene 1 a og 2 gir høyest netto nytte i forhold til nullalternativet. For disse to alternativene er det beregnet en nettogevinst på rundt 1,7 mrd. kroner relativt til nullalternativet. Vår vurdering er at disse alternativene ligger så nært hverandre at de prissatte effektene ikke gir et klart grunnlag for å rangere mellom dem.

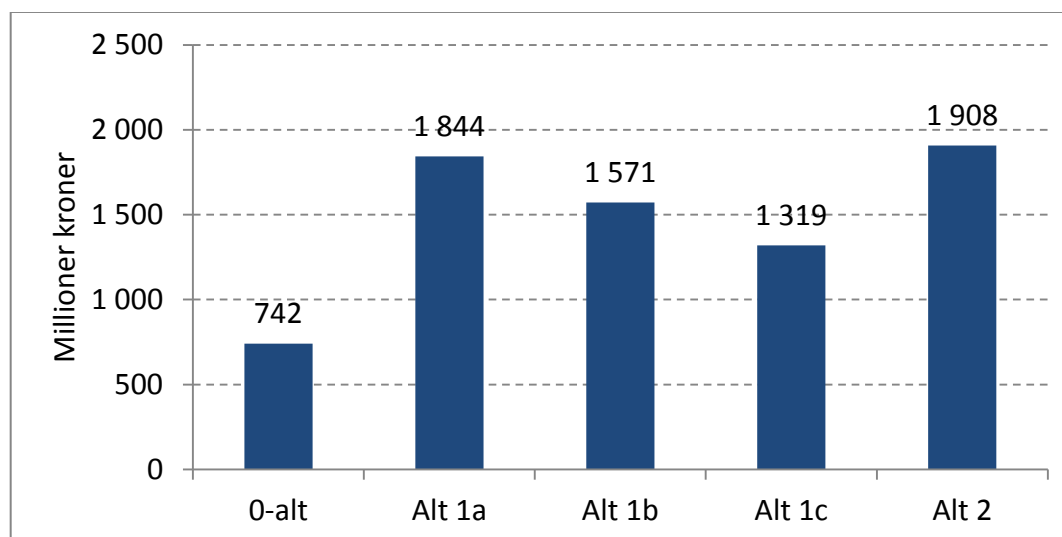
Figur 7-2 Nåverdi av samlet netto nytte, sammenlignet med nullalternativet, mill. kroner



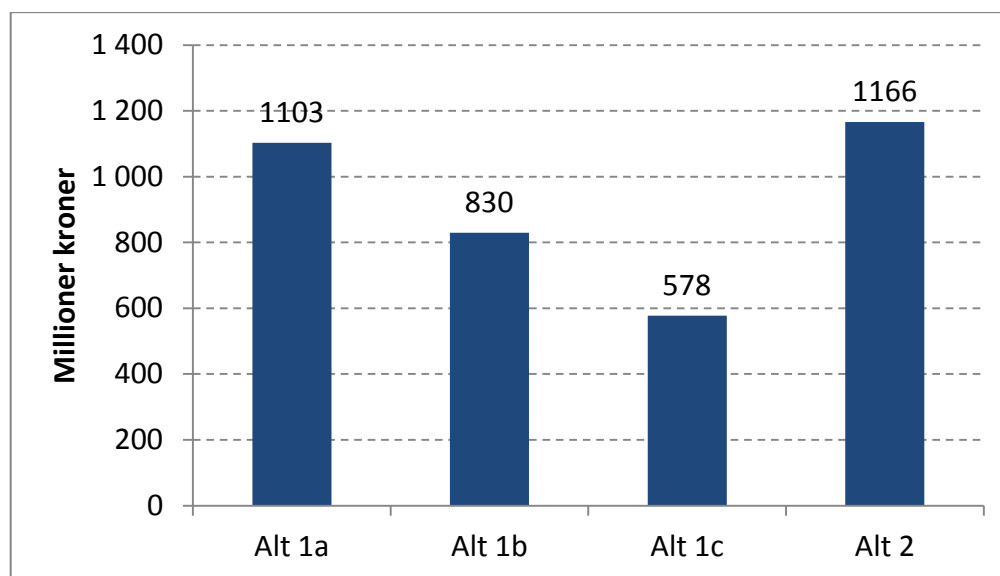
Oversiktene i Figur 7-1 og Figur 7-2 oppsummerer alle prissatte effekter, både for de statlige virksomhetene og for næringsliv og publikum.

Hvis vi ser bort fra de prissatte effektene for næringsliv og publikum og avgrensede de prissatte effektene for statlige virksomheter, er samlet netto nytte som vist i Figur 7-3 og Figur 7-4 nedenfor.

Figur 7-3 Nåverdi av netto nytte for statlige virksomheter, mill. kroner



Figur 7-4 Nåverdi av netto nytte for statlige virksomheter, sammenlignet med nullalternativet, mill. kroner



Figurene over viser at tiltaket er lønnsomt også dersom man ser bort fra gevinstene som næringslivet og publikum oppnår. Om lag to tredjedeler av gevinstene oppnås i de statlige virksomhetene.

7.4 Sensitivitet

Beregningene av kost/nytte er basert på antagelser om størrelser, volum og antall på relevante faktorer som kostnader, digitale skjemaer, implementeringstakt, tidsbesparelser osv. Vi har lagt til grunn et middels anslag på de ulike faktorene basert på kjent kunnskap og resonnementer. Usikkerheten i beregningene er imidlertid stor, og resultatene må tolkes med varsomhet.

Nedenfor viser vi hvordan resultatene varierer med endringer i utvalgte parametre. Vis er nærmere på:

- Kostnader ved digitale skjemaer i Altinn.
- Tidsbesparelser i statlige virksomheter, næringsliv og publikum.
- Implementeringstakt for digital innsending.

7.4.1 Kostnader i Altinn

Kostnader i Altinn er både kostnaden knyttet til å bli tjenesteeier og kostnaden knyttet til å utvikle og drifte de ulike skjemaene digitalt. Kostnadene i Altinn er beheftet med usikkerhet. Det er særlig når det gjelder årlige driftskostnader og

kostnader til skjema utvikling at kostnadene i Altinn er vesentlig forskjellig fra kostandene ved kommersielle løsninger. Imidlertid betyr kostnadene lite i den samlede beregningen av nåverdien av netto nytte:

- Dersom vi endrer årlige driftskostnader i Altinn med pluss/minus 25 prosent, endrer dette nåverdien av netto nytte i de ulike alternativene på følgende måte:

Tabell 7-7 Sensitivitet driftskostnader i Altinn, endringer i nåverdi netto nytte, mill. kroner

	0-alt	Alt 1a	Alt 1b	Alt 1c	Alt 2
Pluss 25 prosent	-0,9 %	-1,2 %	-1,3 %	-1,5 %	-0,1 %
Minus 25 prosent	0,5 %	0,6 %	0,7 %	0,7 %	0,1 %

- Dersom vi endrer kostnaden ved å utvikle skjemaer i Altinn med pluss/minus 25 prosent, endrer dette nåverdien av netto nytte i de ulike alternativene på følgende måte:

Tabell 7-8 Sensitivitet skjema utviklingskostnader i Altinn, endringer i nåverdi netto nytte, mill. kroner

	0-alt	Alt 1a	Alt 1b	Alt 1c	Alt 2
Pluss 25 prosent	-1,2 %	-1,1 %	-1,2 %	-1,4 %	-0,1 %
Minus 25 prosent	0,6 %	0,5 %	0,6 %	0,7 %	0,1 %

Med andre ord er samlet nåverdi av netto nytte lite påvirket av endringer i kostnadene i Altinn (ved pluss/minus 25 prosent kostnadsendring). Dette skyldes at kostnadene ved tiltaket i seg selv er relativt sett liten i forhold til beregnet nytte. Isolert sett vil imidlertid kostnadene spille en rolle i forhold til behov for bevilgninger og budsjett for de enkelte virksomhetene.

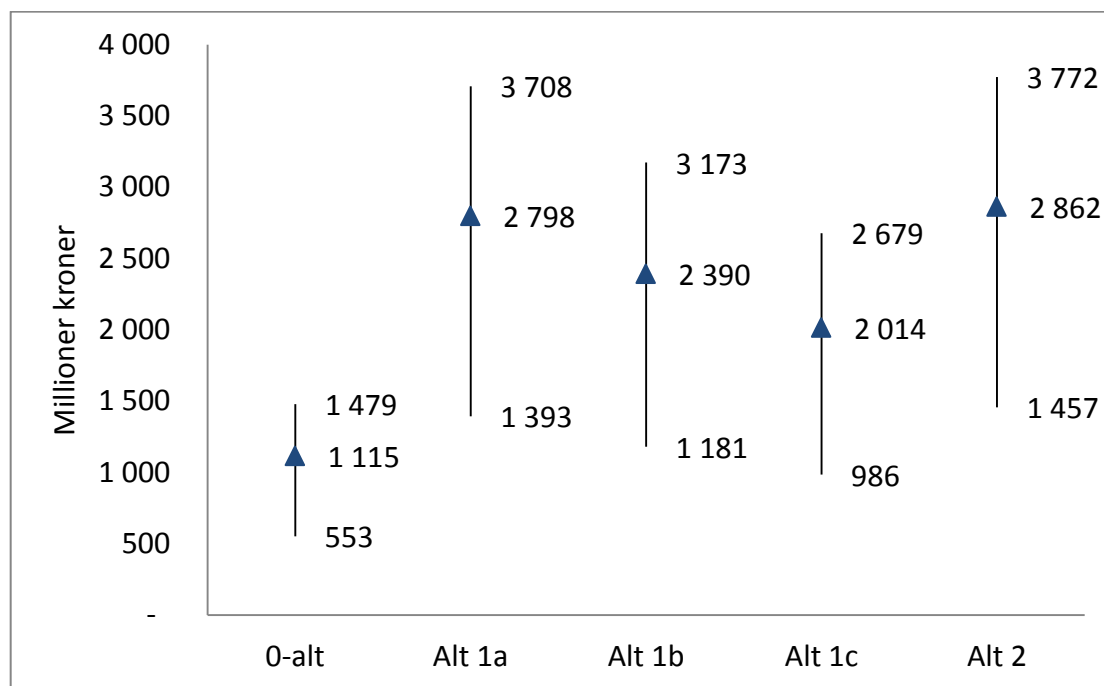
7.4.2 Tidsbesparelser i statlige virksomheter

Omfanget av nytten av tiltaket drives i hovedsak av to komponenter; antall tidsbesparelse i statlige virksomheter, næringsliv og publikum som følge av raskere informasjonshåndtering og samlet volum på skjemaer/digitale skjemaer (se under).

Verdi av tid bidrar til at summen av isolert sett mindre enkeltstående tidsbesparelser utgjør store besparelser. I beregningene har vi lagt til grunn at statlige virksomheter i gjennomsnitt sparer samlet 20 minutter på håndtering av digitale skjemaer i basisløsningen per skjema sammenlignet med manuelle rutiner. For

næringsliv og publikum i gjennomsnitt sparer 10 minutter per skjema i raskere gjenfinning og utfylling (slipper utskrifter, pakking og posting). Dersom vi 1) halverer tidsbesparelsene til for eksempel 10 minutter og 5 minutter og 2) øker tidsbesparelsen til henholdsvis 25 og 15 minutter for statlige virksomheter og publikum påvirker dette resultatet på følgende måte:

Figur 7-5 Sensitivitet tidsbesparelser, endringer i nåverdi netto nytte, mill. kroner



I Figur 7-5 vises opprinnelige netto nytte beregninger ved blå trekant. Linjene opp og ned fra dette punkttestimatet viser spennet i nåverdien av netto nytte ved henholdsvis høyere og lavere tidsbesparelser. Som vi ser reduseres nåverdien av netto nytte betraktelig når det pessimistiske anslaget legges til grunn, men den er fortsatt positiv med klar margin. Sammenlignet med nullalternativet gir tiltaksalternativene fortsatt mellom 400 millioner (alternativ 1c) kroner og 900 millioner kroner (alternativ 2) i nåverdi netto nytte. Endringen i tidsbesparelser endrer ikke rangeringen mellom alternativene.

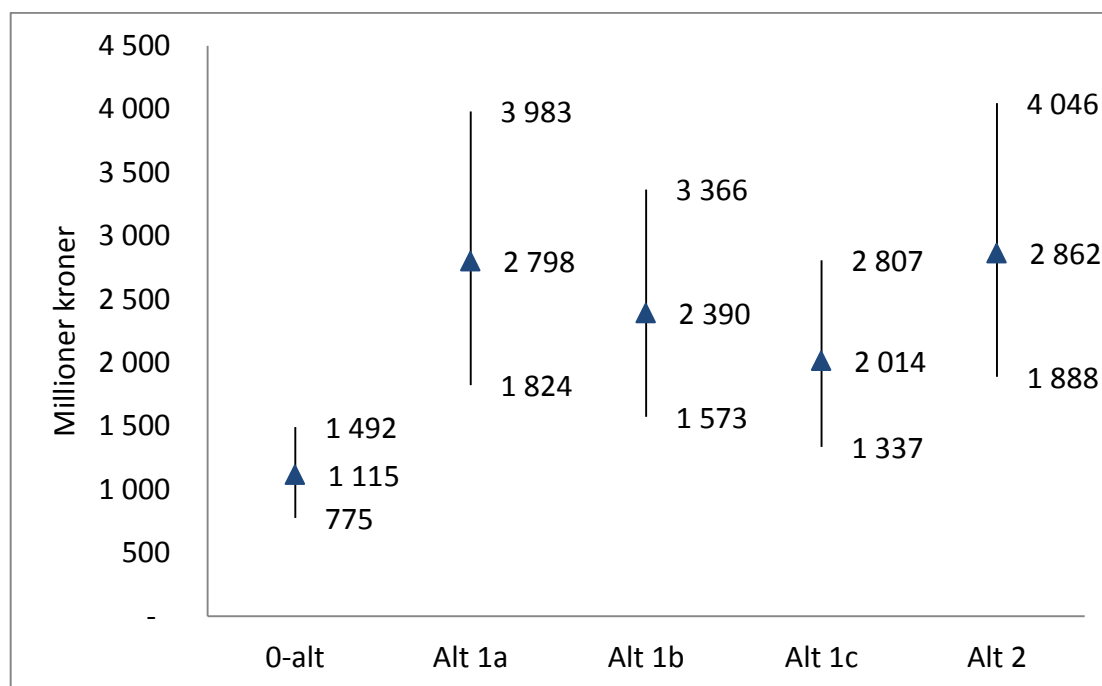
7.4.3 Implementeringstakt for digital innsending

Det er svært usikkert hvor mange skjemaer som hvert år sendes inn fra næringsliv og publikum til statlige virksomheter. Det er også usikkerhet rundt hvor mange skjemaer som har digital innsendingsfunksjon minimum på nivå med basisløsningen allerede, hvor stor andel av skjemaene som sendes inn digitalt og ikke minst hva som vil være takten i investering i digitale løsninger og takten i digital innsending.

Mange skjemaer sendes inn fysisk selv om det finnes digitale innsendingsmuligheter.

Takten i digital innsending fra næringsliv og publikum påvirker beregningene. Dersom vi endrer den implementeringstakten på sluttbrukersiden med pluss/minus 25 prosent i forhold til utgangsberegningene, endrer dette nåverdien av netto nytte i de ulike alternativene på følgende måte:

Figur 7-6 Sensitivitet implementeringstakt sluttbruker, endringer i nåverdi netto nytte, mill. kroner

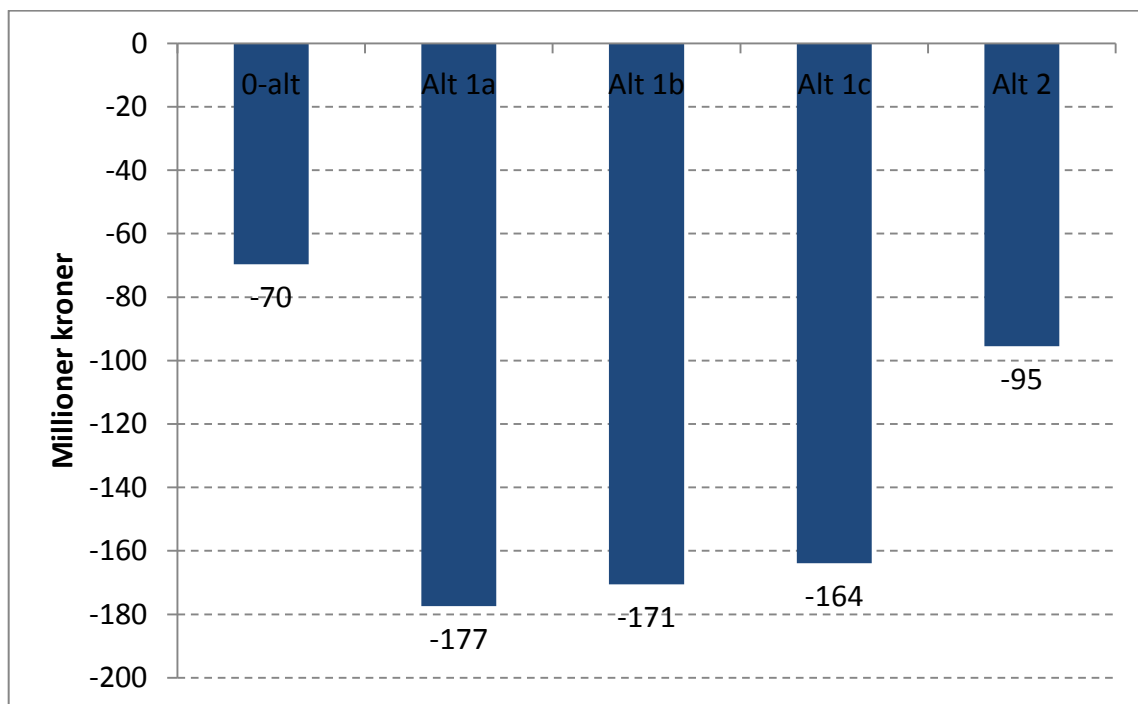


Vi ser at nåverdien av netto nytte av tiltaket er nært knyttet til implementeringstakten. Veksten i den opprinnelige implementeringstakten i digital innsending var høyest i alternativ 1a og 2. Dersom vi reduserer implementeringstakten i alle alternativene med 25 prosent, vil netto nåverdi falle med mellom drøye 300 millioner kroner (nullalternativet) og om lag 1 mrd. kroner (alternativ 1a og 2). Differansen i nåverdi av netto nytte mellom nullalternativet og alternativ 1c (som har lavest nåverdi netto nytte av tiltaksalternativene) er om lag 700 millioner kroner. Tilsvarende ser vi en betydelig økning i nåverdien av netto nytte ved en 25 prosent økning i implementeringstakten i alle alternativene (se verdier øverst i diagrammet).

Med andre ord er gevinsten av tiltaket svært avhengig av at sluttbrukersiden (næringsliv og publikum) tar i bruk de digitale innsendingsmulighetene. Dersom det

investeres i digitale løsninger uten at dette tas i bruk, vil dette kunne medføre kostnader for samfunnet. I Figur 7-7 har vi illustrert situasjonen med uendret bruk av digital innsending sammenlignet med dagens situasjon, det vil si at vi ikke benytter det digitale tilbudet etter hvert som det oppstår.

Figur 7-7 Sensitivitet uendret digital adferd hos sluttbruker, nåverdi netto nytte, mill. kroner



8 Ikke-prissatte effekter

I samfunnsøkonomiske analyser skal man så langt som mulig prissette effekter som oppstår som følge av det aktuelle tiltaket. På grunn av kort gjennomføringshorisont og kompleksiteten i anslagene for dette oppdraget er det effekter som ikke er prissatt. Dette gjelder først og fremst kostnadselementer som anskaffelseskostnader og kostnader ved oppfølging av avtaler, og dels også overgangskostnader for virksomheter. Disse kostnadene håndteres kvalitativt i denne analysen, se under.

8.1 Metode for vurdering av ikke-prissatte effekter

De effektene som ikke prissettes i en samfunnsøkonomisk analyse vurderes i henhold til rammeverket for vurdering av ikke-verdsatte/ikke-prissatte effekter (den såkalte pluss-minus metoden). Analysen følger veileder i samfunnsøkonomiske analyser.

Tabell 8-1 Skala som benyttes for å vurdere ikke-prissatte effekter

Betydning: Omfang:	Liten	Middels	Stor
Stort positivt	+++	++++	+++++
Middels positivt	++	+++	++++
Lite positivt	+	++	+++
Intet	0	0	0
Lite negativt	-	--	---
Middels negativt	--	---	----
Stort negativt	---	----	-----

For lettere å følge vurderingen av de ikke-prissatte effektene forklarer vi her de tre begrepene som står sentralt ved bruk av denne metoden: Betydning, omfang og konsekvens.

- Det første trinnet er å gjøre en vurdering av betydningen tiltaket antas å ha for samfunnet. I stedet for å sette et tallanslag, etablerer man et gitt antall kvalitative kategorier fra liten til stor betydning, og plasserer deretter det aktuelle objektet i riktig kategori. Vi har benyttet kategoriene: Liten - middels - stor. Vurderingen gjøres ut i fra betydningen tiltaksområdet har på den aktuelle effekten.
- Neste trinn i metoden er å vurdere graden av disse endringene, dvs. omfanget tiltaket antas å skape for samfunnsutviklingen. Vi har benyttet

fem kategorier for betydning: Stort negativt omfang, negativt omfang, intet omfang, positivt omfang og stort positivt omfang.

- Med konsekvens menes her tiltakets virkninger for samfunnet sammenliknet med nullalternativet.

Vi har identifisert følgende ikke-prissatte kostnader:

- Anskaffelseskostnader knyttet til å anskaffe skjemaverktøyløsninger i markedet
- Kostnader knyttet til oppfølging av avtaler med leverandører eller Altinn
- Overgangskostnader for offentlige virksomheter
- Tilpasningskostnader for publikum, potensial for forsterkning av digitale klasseskjeller

Vi har identifisert følgende ikke-prissatte nytteeffekter:

- Gjenbruk og forenklet videreutvikling av skjemaer (offentlige virksomheter)
- Bedre mulighet for strukturering av informasjon (offentlige virksomheter)
- Mer effektive arbeidsprosesser (offentlige virksomheter)
- Redusert saksbehandlingstid (næringsliv/publikum)
- Økt servicegrad (næringsliv/publikum)
- Redusert miljøbelastning (samfunnet)

Nedenfor drøfter vi disse alle disse effektene nærmere.

8.2 Ikke-prissatte kostnader

8.2.1 Anskaffelseskostnader

Alternativene i tiltaket digitalisering av skjemaer i staten (basisnivå) innebærer at offentlige virksomheter enten tilbyr løsningen gjennom Altinn eller ved å anskaffe egne løsninger i markedet. Det er sentralt for samfunnet at infrastrukturen tilrettelegger for effektiv flyt av informasjon og informasjonshåndtering. Potensielt er det knyttet store tidsbesparelser til at skjemaer sendes inn og håndteres digitalt, både på virksomhetssiden og på sluttbrukersiden. Anskaffelseskostnadenes *betydning for tiltaksområdet antas derfor å være liten.*

Anskaffelse av egne løsninger i markedet vil medføre anskaffelseskostnader for anskaffende virksomhet (alternativ 2). Tilsvarende kostnader vil ikke påløpe for de

statlige virksomhetene ved bruk av Altinn (nullalternativet og de ulike variantene av alternativ 1). *Omfanget* av anskaffelseskostnadene i alternativ 2 vil avhenge av hvilken anskaffelsesstrategi som velges. Vi har i kostnadsberegningene lagt til grunn at hver statlig virksomhet anskaffer sin løsning, se kapittel 7. Mange parallelle anskaffelsesprosesser vil øke kostnadene sammenlignet med høyere grad av felleskjøp. Vi drøfter ikke dette nærmere her.

Sammenlignet med nullalternativet antas omfanget av anskaffelseskostnader å være likt i alle variantene av alternativ 1, mens de er høyere i alternativ 2 enn i nullalternativet. *Vi antar at omfanget av effekten er null i alternativ 1a, 1 b og 1c og liten negativ i alternativ 2 i forhold til nullalternativet* (deler av virksomhetene benytter også Altinn i alternativ 2).²⁰

En samlet vurdering av betydning og omfang av virkningen av anskaffelseskostnader i de ulike alternativene gir følgende:

Tabell 8-2 Vurdering av virkningen anskaffelseskostnader i de ulike alternativene

Ikke-prissatt virkning	1a i forhold til 0-alt.	1b i forhold til 0-alt.	1c i forhold til 0-alt.	2 i forhold til 0-alt.
Anskaffelseskostnader	0	0	0	-

8.2.2 Kostnader forbundet med å følge opp avtaler

Statlige virksomheter vil enten ha oppfølging av relasjonen til Altinn eller oppfølging av avtalene med markedsaktørene. Kostnadenes *betydning for tiltaksområdet antas imidlertid å være liten*.

Omfanget av kostnadene antas også å være liten, og om lag den samme for alle alternativene sammenlignet med nullalternativet. Det vil si at effekten ikke skiller mellom alternativene.

En samlet vurdering av betydning og omfang av virkningen av oppfølgingskostnader i de ulike alternativene gir følgende:

²⁰ Anskaffelseskostnader kan prissettes. For enkelthets skyld og på grunn av gjennomføringshorisonten for dette oppdraget er dette ikke gjort her.

Tabell 8-3 Vurdering av virkningen oppfølgingskostnader i de ulike alternativene

Ikke-prissatt virkning	1a i forhold til 0-alt.	1b i forhold til 0-alt.	1c i forhold til 0-alt.	2 i forhold til 0-alt.
Oppfølgingskostnader	-	-	-	-

8.2.3 Overgangskostnader for virksomhetene

Overgang fra manuelle til digitale prosesser medfører ulike konsekvenser for de virksomhetene eller de personene dette berører. Overgangskostnader er tidsbegrenset, og er knyttet til forhold som for eksempel implementering, opplæring, eventuelt organisasjonsendringer, endring av arbeidsprosesser og kultur.

Erfaringsmessig innebærer endring av arbeidsmåter og arbeidskultur utfordringer for virksomheten og personene som berøres, som potensielt kan bli krevende dersom de ikke håndteres på en hensiktsmessig måte. Kostnadenes *betydning for tiltaksområdet antas derfor å være middels*.

Alle alternativene, også nullalternativet, vil ha overgangskostnader. Imidlertid vil antallet virksomheter som implementerer digital innsending være minst i nullalternativet, og derfor vil dette alternativet også ha lavest implementeringskostnader. Sammenlignet med nullalternativet vil de fire andre alternativene alle ha 100 prosent implementering av digital innsending i virksomhetene, men implementeringen skjer tregest i alternativene 1b og 1c. Kostnader som påløper senere i tid vil «telle mindre».

Omfanget av kostnadene antas å være liten i alternativ 1b og 1c, og noe større i alternativ 1a og 2. Det er imidlertid lite som skiller alternativene ettersom tidsforskjellen på implementeringen alt i alt er liten.

En samlet vurdering av betydning og omfang av virkningen av overgangskostnader i de ulike alternativene gir følgende:

Tabell 8-4 Vurdering av virkningen overgangskostnader i de ulike alternativene

Ikke-prissatt virkning	1a i forhold til 0-alt.	1b i forhold til 0-alt.	1c i forhold til 0-alt.	2 i forhold til 0-alt.
Overgangskostnader	-(-)	-	-	-(-)

8.2.4 Tilpasningskostnader for publikum

På samme måte som for statlige virksomhetene vil også sluttbrukerne (næringsliv og publikum) ha tilpasningskostnader ved å gå fra tradisjonelle, manuelle rutiner til digitale rutiner. Næringslivet har gjennom mange år kommunisert digitalt med staten gjennom innsending i Altinn, og vi legger til grunn at det ikke er tilpasningskostnader ved ytterligere digital innsending av skjemaer. Det kan være noe tilpasning av prosesser og rutiner, men vi ser bort i fra dette her.

For publikum er bildet noe annerledes. Selv om vi som privatpersoner også etter hvert i stor grad forholder oss til digital innsending og kommunikasjon, vil det være deler av befolkningen som har svakere digital kompetanse eller av ulike årsaker ikke har tilgang til PC eller nett. Slike forskjeller i samfunnet har etter hvert fått betegnelsen digitale klasseskiller eller digital ekskludering. I Stortingsmelding nr. 17 (2006-2007) «Eit informasjonssamfunn for alle» refereres det til Soria Moria-erklæringens uttalte ambisjon om å gjøre Norge til en ledende kunnskaps- og IKT-nasjon, og at regjeringen ønsker å bruke IKT aktivt til å redusere forskjellene i samfunnet.

Vi antar at tiltaket i seg selv ikke vil skape nye skiller, men i verste fall eventuelt bidra til å opprettholde eksisterende skiller. *Tiltaksområdets betydning for digital ekskludering antas derfor å være liten.*

Omfanget av effekten vil i hovedsak være knyttet til hvor raskt det skjer en overgang fra manuelle til digitale rutiner. I forhold til nullalternativet er det alternativene som har raskest implementeringstakt (alternativ 1a og 2) som vil skape mest utfordringer på kort sikt. Imidlertid antar vi at omfanget av effekten generelt er liten, og at det er lite som skiller alternativene.

En samlet vurdering av betydning og omfang av virkningen tilpasningskostnader og fare for forsterket digitalt klasseskille i de ulike alternativene gir følgende:

Tabell 8-5 Vurdering av virkningen tilpasningskostnader i de ulike alternativene

Ikke-prissatt virkning	1a i forhold til 0-alt.	1b i forhold til 0-alt.	1c i forhold til 0-alt.	2 i forhold til 0-alt.
Tilpasningskostnader	-(-)	-	-	-(-)

8.3 Ikke-prissatte nytteeffekter

8.3.1 Økt gjenbruk og mer effektiv utvikling av skjemaer

Skjemaer videreutvikles og endres kontinuerlig. Med digitale versjoner vil mulighetene for å gjenbruke, videreutvikle og endre være enklere enn med fysiske skjemaer som må trykkes på nytt. Dette er en nytteeffekt som først og fremst oppstår hos statlige virksomheter som har løsninger for digitale skjemaer. Men, det vil også være en kvalitativ effekt for sluttbrukerne ved at skjemaer kan endres i større grad etter behov og i mindre grad være avhengig av vurderinger av kostnader knyttet til store opplag.

Det er sentralt for samfunnet at samhandlingen mellom offentlig sektor, næringsliv og publikum til enhver tid er så effektiv som mulig og at kommunikasjon skjer på mest mulig hensiktsmessig måte. Tilrettelagte skjema til enhver tid vil bidra til dette. Tiltaksrådets *betydning for mer effektiv skjema utvikling vil derfor antas å være middels.*

Man oppnår økt grad av digitale skjemaer i alle alternativene sammenlignet med nullalternativet. Omfanget av effekten vil i hovedsak være knyttet til hvor raskt digitale skjemaer kommer på plass. I forhold til nullalternativet er det alternativene som har raskest implementeringstakt (alternativ 1a og 2) som vil skape mest utfordringer på kort sikt. Imidlertid antar vi at *omfanget av effekten generelt er liten*, men positiv, og at det er lite som skiller alternativene.

En samlet vurdering av betydning og omfang av virkningen økt gjenbruk og mer effektiv tilpasning av skjemaer i de ulike alternativene gir følgende:

Tabell 8-6 Vurdering av virkningen økt gjenbruk og mer effektiv tilpasning av skjemaer i de ulike alternativene

Ikke-prissatt virkning	1a i forhold til 0-alt.	1b i forhold til 0-alt.	1c i forhold til 0-alt.	2 i forhold til 0-alt.
Økt gjenbruk og mer effektiv tilpasning	++(+)	++	++	++(+)

8.3.2 Mer effektive arbeidsprosesser

Basisløsningen for digitale skjemaer integreres relativt enkelt mot sak/arkivsystem (opprettet saksnummer og legger inn i arkivsystemet). Basisløsningen for digitale skjemaer innebærer ikke et krav om integrasjon mot fagsystemer, men vil legge til

rette for at slik integrasjon kan skje. En fulldigitalisert informasjonsflyt inn til, i og ut av offentlig sektor vil legge til rette for effektive arbeidsprosesser. Slik sett vil fullintegrerte løsninger potensielt kunne realisere store effektivitets- og kvalitetsgevinster blant annet gjennom preutfylling av skjemaer, gjenbruk av informasjon, hurtig saksbehandling og lignende. Tiltaksområdets *betydning* for mer effektive arbeidsprosesser antas derfor å være stor.

Omfanget av effekten antas imidlertid å være liten i alle alternativene ettersom det ikke legges opp til integrasjon mot fagsystemer. Ettersom det er en viss integrasjon mot sak-/arkivsystemer antas effekten å være liten, men positiv. Effekten skiller ikke mellom alternativene i stor grad, effekt er knyttet til implementeringstakten. Omfanget av effekten er derfor noe svakere i alternativ 1b og 1c enn i alternativene 1a og 2 sammenlignet med nullalternativet.

En samlet vurdering av betydning og omfang av virkningen mer effektive arbeidsprosesser i de ulike alternativene gir følgende:

Tabell 8-7 Vurdering av virkningen mer effektive arbeidsprosesser i de ulike alternativene

Ikke-prissatt virkning	1a i forhold til 0-alt.	1b i forhold til 0-alt.	1c i forhold til 0-alt.	2 i forhold til 0-alt.
Mer effektive arbeidsprosesser	+++(+)	+++	+++	+++(+)

8.3.3 Redusert saksbehandlingstid

Næringsliv og publikum samhandler med statlig sektor i en rekke saker, og i mange tilfeller behandler de statlige virksomhetene saker etter søknad eller lignende fra ulike aktører i samfunnet.

Postgang for forsendelser av brev tar normalt (minimum) én dag hver vei. I tillegg vil det være en intern postomdeling i de statlige virksomhetene som mottar henvendelsen. Ved digital innsending av skjemaer som skal saksbehandles vil henvendelsen foreligge tidligere hos riktig saksbehandler, og saksbehandlingen kan starte før. Dette gir også mulighet for raskere svar til innsenderen. Næringsliv og publikum får svar og avklaringer raskere. Dette bidrar til høyere effektivitet i samfunnet. Tiltaksområdets *betydning* for redusert saksbehandlingstid antas dermed å være stor.

Omfanget antas å være middels positiv. Dette skyldes at basisløsning ikke får utnyttet maksimalt potensial. Løsningene integreres relativt enkelt mot sak/arkivsystem, men det er først ved full integrasjon mot fagsystemer og digital utsendelse av svar (digital meldingsboks) at tidseffektivitet i saksbehandlingen potensielt kan bli store. Det er lite som skiller alternativene, gevinstene vil realiseres i takt med implementeringstakten. Omfanget av effekten er derfor noe svakere i alternativ 1b og 1c enn i alternativene 1a og 2 sammenlignet med nullalternativet.

En samlet vurdering av betydning og omfang av virkningen redusert saksbehandlingstid i de ulike alternativene gir følgende:

Tabell 8-8 Vurdering av virkningen redusert saksbehandlingstid i de ulike alternativene

Ikke-prissatt virkning	1a i forhold til 0-alt.	1b i forhold til 0-alt.	1c i forhold til 0-alt.	2 i forhold til 0-alt.
Redusert saksbehandlingstid	+++(+)	+++	+++	+++(+)

8.3.4 Økt servicegrad

Økt servicegrad fra statlig virksomheter er koblet til opplevelsen av en helhetlig forvaltning. Helhetlig forvaltning innebærer at offentlig forvaltning i størst mulig grad fremstår som en samlet og koordinert aktør overfor innbyggere og næringsliv. Dette er forankret blant annet i Stortingsmelding nr. 19 (2008-2009) «Ei forvaltning for demokrati og fellesskap». På samme måte heter det i Regjeringens digitaliseringsprogram fra 2012 at det er et viktig mål at forvaltningen skal tilby helhetlige og brukervennlige digitale tjenester.

En basisløsning for digitale statlige skjemaer vil innebære at skjemaene skal finnes tilgjengelig for innsending på nett, basert på et felles grensesnitt (ELMER). Dette gir økt tilgjengelighet, økt gjenkjennbarhet og økt brukervennlighet/servicegrad for næringsliv og publikum som brukere av statlige tjenester. Tiltaksområdets *betydning* for økt servicegrad antas å være middels. Både framgangsmåten og det visuelle vil bli mer likt på tvers av statlige tjenester og virksomheter, det blir mindre leteteknader og mer fleksibel tilgang og innsendingsmulighet. Dette øker brukervennligheten og brukerservicen.

Omfanget av effekten antas å være middels positivt. Igjen er det lite som skiller alternativene, men implementeringstakten har betydning for hvor raskt gevinsten oppstår. Omfanget av effekten er derfor noe svakere i alternativ 1b og 1c enn i alternativene 1a og 2 sammenlignet med nullalternativet.

En samlet vurdering av betydning og omfang av virkningen økt servicegrad i de ulike alternativene gir følgende:

Tabell 8-9 Vurdering av virkningen økt servicegrad i de ulike alternativene

Ikke-prissatt virkning	1a i forhold til 0-alt.	1b i forhold til 0-alt.	1c i forhold til 0-alt.	2 i forhold til 0-alt.
Økt servicegrad	++(+)	++	++	++(+)

8.3.5 Redusert miljøbelastning

Overgang fra papirbasert informasjon og fysisk innsending av skjemaer til digital innsending gir mindre bruk av papir og mindre bruk av transport. Tiltaksområdets *betydning* for miljøbelastningen antas imidlertid å være liten.

Omfang av effekten er knyttet til i hvor stor grad papirbasert informasjon og fysisk postombæring erstattes av digital kommunikasjon i de ulike alternativene. I en dansk rapport (FORCE Technology (2009)) er det utredet miljømessig konsekvenser av å distribuere automatisk genererte dokumenter elektronisk i et system for digital postkasse i stedet for per alminnelig post. Digital innsending av skjemaer vil potensielt ha samme effekt. Resultatene viser at det er en klar fordel ved elektronisk distribusjon i forhold til alle typer av miljøbelastning, både globalt, regionalt og med hensyn til det totale energiforbruket.

Når det gjelder omfang, vil alle alternativene innebærer mer digital innsending enn nullalternativet. Kostnaden ved miljø er dels reflektert i kostnadene ved transport. Det betyr at sparte portoutgifter dels reflekteres i denne gevinsten allerede. Omfanget av miljøeffekten synes å være liten, men positiv, fordi kostnaden delvis er reflektert i de prissatte effektene. Det som skiller effektens utslag i de ulike alternativene er implementeringstakten. På denne bakgrunn antar vi at omfanget av virkningen er liten positiv i alternativ 1b og 1c, og svak middels positiv i alternativ 1a og 2.

En samlet vurdering av betydning og omfang av virkningen redusert miljøbelastning i de ulike alternativene gir følgende:

Tabell 8-10 Vurdering av virkningen redusert miljøbelastning i de ulike alternativene

Ikke-prissatt virkning	1a i forhold til 0-alt.	1b i forhold til 0-alt.	1c i forhold til 0-alt.	2 i forhold til 0-alt.
Redusert miljøbelastning	+(+)	+	+	+(+)

8.4 Oppsummering av ikke-prissatte effekter

I Tabell 8-11 har vi oppsummert vurderingene av de identifiserte ikke-prissatte effektene i de ulike alternativene.

Tabell 8-11 Oppsummering av ikke-prissatte virkninger i de ulike alternativene

Ikke-prissatt virkning	1a i forhold til 0-alt.	1b i forhold til 0-alt.	1c i forhold til 0-alt.	2 i forhold til 0-alt.
Anskaffelseskostnader	0	0	0	-
Oppfølgingskostnader	-	-	-	-
Overgangskostnader	-(-)	-	-	-(-)
Tilpasningskostnader	-(-)	-	-	-(-)
Økt gjenbruk og mer effektiv tilpasning	++(+)	++	++	++(+)
Mer effektive arbeidsprosesser	+++(+)	+++	+++	+++(+)
Redusert saksbehandlingstid	+++(+)	+++	+++	+++(+)
Økt servicegrad	++(+)	++	++	++(+)
Redusert miljøbelastning	+(+)	+	+	+(+)

Sammenlignet med nullalternativet fremstår alternativ 1a og 2 samlet sett som de beste vurdert ut i fra de ikke-prissatte effektene, men det er små forskjeller til alternativ 1b og 1c.

9 Virkninger for ulike typer av statlige virksomheter

9.1 Nytten og kostanden til den enkelte statlige virksomhet

I beregningen av prissatt nytte og kostnader i kapittel 7 behandlet vi statlige virksomheter som en enhetlig gruppe. Det er naturligvis en forenkling. I virkeligheten har noen statlige virksomheter mange skjemaer, mens andre har få, og noen statlige virksomheter mottar mange fysiske skjema, mens andre mottar få.

Som det er redegjort for i kapittel 7 avhenger kostnadene av tiltaket i stor grad av hvor mange skjemaer som utvikles, og nytten av hvor mange skjemaer som vris fra fysisk til digital innsending. For den enkelte statlige virksomhet vil derfor nytten og kostnaden av tiltaket avhenge av følgende to forhold;

1. hvor mange skjemaer virksomheten bruker og
2. hvor mange skjemaer som sendes inn fysisk.

Innenfor rammen av dette prosjektet har det ikke vært mulig å dele statlige virksomheter inn i grupper med utgangspunkt i ovennevnte forhold. Figur 9-1 skisserer imidlertid hvordan statlige virksomheter kan deles i fire grupper.

Figur 9-1 Nytten og gevinsten til den enkelte statlige virksomhet avhenger av hvilken gruppe den tilhører

		Antall innsendinger	
		Få	Mange
Antall skjema	Få	1	2
	Mange	3	4

Kilde: Oslo Economics

Nedenfor redegjøres det kort for hvordan den enkelte virksomhetens nytte og kostnader avhenger av hvilken av de fire gruppene den tilhører.

Gruppe 1: få skjema og få innsendinger

For statlige virksomheter som har få skjema og få innsendinger, vil tiltaket ha relativt høy kostnad per skjema, men begrenset samlet kostnad. Nytten av tiltaket vil være relativt liten.

Gruppe 2: få skjema og mange innsendinger

For statlige virksomheter som har få skjema og mange innsendinger, vil tiltaket ha relativt høy kostnad per skjema, men en relativt lav samlet kostnad. Nytten av tiltaket vil være relativt stor.

Gruppe 3: mange skjema og få innsendinger

For statlige virksomheter som har mange skjema og få innsendinger, vil tiltaket ha relativt lav kostnad per skjema, men en relativt høy samlet kostnad. Nytten av tiltaket vil være relativt liten.

Gruppe 4: mange skjema og mange innsendinger

For statlige virksomheter som har mange skjema og få innsendinger, vil tiltaket ha relativt lav kostnad per skjema, men en relativt høy samlet kostnad. Nytten av tiltaket vil være relativt stor.

9.2 Grensen for når nytten overstiger kostnaden for den enkelte statlige virksomhet

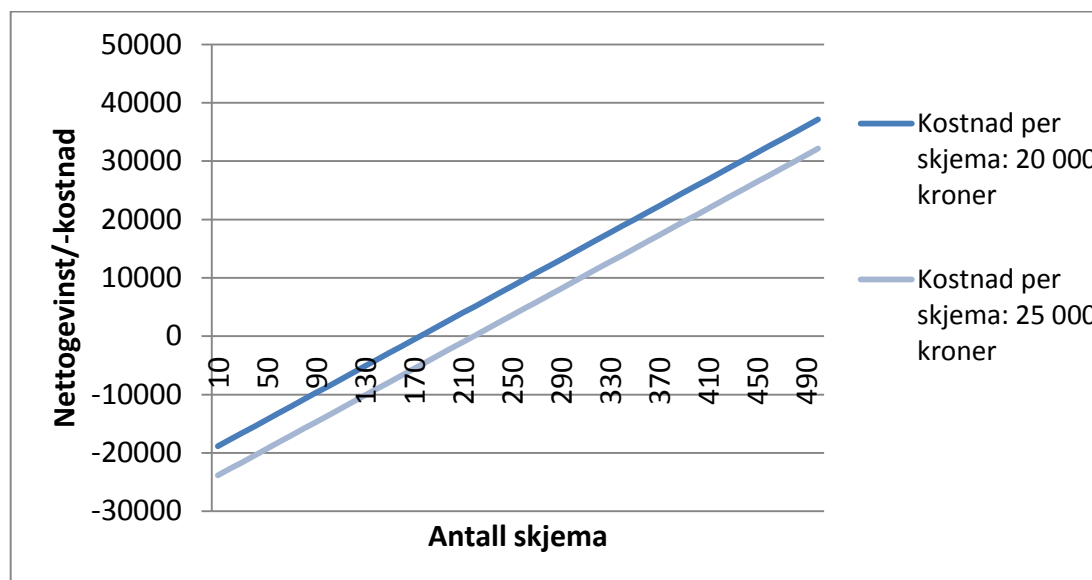
For å synliggjøre forholdet mellom kostnad og nytte for den enkelte statlige virksomhet, har vi i Figur 9-2 sett på hvor mange skjema som må vris fra fysisk til digital innsending for å dekke kostnadene ved å digitalisere skjemaene.

Vi har tatt utgangspunkt i at utviklingskostnaden per skjema er henholdsvis 20 000 kroner og 25 000 kroner.²¹ De to stigende funksjonene i figuren viser hva

²¹ I dette regneeksempelet har vi for enkelthets skyld antatt at kostnaden ved å utvikle et skjema er en engangskostnad. Som det er redegjort for i kapittel 7 påløper det normalt også årlige driftskostnader for skjemaverktøy. De årlige driftskostnadene er imidlertid relativt små sammenlignet med oppstartskostnaden, slik at forenklingen i liten grad påvirker resultatet.

nettogevinsten/-kostnaden til en statlig virksomhet er for ulike antagelser om vridninger fra fysisk til digital innsending av skjema, gitt de antagelsene om tidsbesparelser vi har lagt til grunn.

Figur 9-2 Synliggjøring av hvor mange skjema som må vris fra fysisk til digital innsending for å dekke utviklingskostnadene



Som det fremgår av figuren over vil en statlig virksomhet som betaler 20 000 kroner for å digitalisere et skjema gå i pluss dersom digitaliseringen medfører en vridning fra fysisk til digital innsending på mer enn *snaue* 200 skjemaer (altså samlet sett, ikke per år). Koster skjemaet 25 000 kroner å digitalisere er det nødvendig med en vridning på *drøye* 200 skjemaer, gitt antagelsene om tidsbesparelser som vi har lagt til grunn. Det skal altså ikke så mye til før tiltaket er lønnsomt, også for den enkelte virksomheten.

9.3 Tiltak for å redusere kostnaden til statlige virksomheter med liten nytte av å digitalisere skjema

Det kan imidlertid tenkes at enkelte statlige virksomheter har liten egennytt av å digitalisere skjemaene i virksomheten. For å legge til rette for at statlige virksomheter med liten egennytt av å digitalisere skjemaene får lavest mulig kostnader ved et eventuelt pålegg om å digitalisere skjemaer, kan ulike tiltak tenkes. Følgende tiltak kan være aktuelle:

- Hvis tiltaket gjennomføres som skissert i alternativ 2 kan staten inngå rammeavtale med én eller flere leverandører av verktøy for digitalisering av skjemaer som den enkelte virksomheten kan trekke på. Et slikt tiltak kan

redusere ressursbruken knyttet til anskaffelse av nødvendige tjenester og gi lavere kostnad per skjema.

- Staten kan stille ressurser med kompetanse på dette området til rådighet, for eksempel fra Difi, som kan gi råd til den enkelte statlige virksomhet. Et slikt tiltak kan redusere behovet for ekstern konsulentbistand.
- Det kan gjøres unntak for skjemaer med svært lav innsendingsgrad. Et slikt tiltak kan redusere kostnaden ved å digitalisere skjema.

10 Fordelingseffekter

Investerings- og driftskostnadene knyttet til implementering og drift av basisløsning for digital innsending av skjemaer til staten bæres av staten og finansieres ved skattefinansiering. Dette gjelder for alle alternativene (også nullalternativet).

Skattefinansiering vil alltid ha fordelings effekter. Årsaken er at noen betaler mer skatt enn andre, samtidig som de som betaler mest skatt ikke nødvendigvis er de som har størst nytte av de godene som samfunnet tilbyr.

I teorien kan det diskuteres om enkelte grupper i samfunnet vil ha mindre nytte av digital innsending av skjemaer enn andre. De aller fleste innbyggerne i Norge og samfunnet som helhet vil imidlertid ha nytte av effektiv samhandling mellom offentlig forvaltning, privat næringsliv og innbyggerne. Det er likevel en mulighet for at ikke alle vil kunne nytte seg av muligheten. Mulighet og evne til å ta i bruk digitale løsninger avhenger for eksempel av geografiske og demografiske faktorer. Innføring av digital innsending kan bidra til å forsterke allerede eksisterende digitale forskjeller i samfunnet. Det er imidlertid mulig å iverksette tiltak som kan avhjelpe dette problemet.

Som det er redegjort for i kapittel 9 vil de statlige virksomhetene ha ulike kostnader og ulik nytte av å tilby digital innsending av skjemaer. I den grad hele statsforvaltningen skal tilby digital innsendingsmulighet uavhengig av slike forhold, vil noen virksomheter komme dårligere ut enn andre gitt samme kostnad.

Med bakgrunn i at skattefinansiering er en akseptert form for finansiering av kollektive goder, og fordi det ikke er noen forskjell mellom alternativene når det gjelder finansiering, vurderes likevel ikke fordelings effektene å være av betydning for valget mellom alternativene.

11 Samlet vurdering

Et basisnivå for digitalisering av skjema- og innrapporteringstjenestene i staten kan realiseres på flere måte, men to hovedalternativer peker seg ut. Det ene alternativet innebærer at alle statlige virksomheter utformer digitale skjema på Altinn-plattformen («Alt i Altinn»-alternativet). Det andre alternativet innebærer at digitale skjemaer utformes både på Altinn-plattformen og ved hjelp av kommersielle aktører som tilbyr denne type tjenester («Altinn og marked»-alternativet).

Vi har analysert de prissatte og ikke-prissatte virkningene av de to alternativene og sammenlignet dem med en situasjon der det ikke gjennomføres noe tiltak (0-alternativet). Analysen av prissatte effekter tilsier at tiltaket gir en netto nytte på opptil 1,7 milliarder kroner, dersom «Altinn og marked»-alternativet, som er det mest lønnsomme alternativet, realiseres. Det er liten forskjell i lønnsomhet mellom «Alt i Altinn»-alternativet og «Altinn og marked»-alternativet, dersom tiltaket implementeres like raskt. Implementeringstakten er sentral for lønnsomheten, fordi de største gevinstene oppnås ved tidsbesparelser. De største tidsbesparelsene skjer i de statlige virksomhetene i form av mer effektiv håndtering av skjema. I tillegg oppnår brukerne, det vil si næringsliv og publikum, også store samlede tidsbesparelser som følge av tiltaket. Jo raskere tiltaket blir implementert, jo større blir derfor er gevinstene.

Mye tyder på at «Altinn og marked»-alternativet kan implementeres raskere enn «Alt i Altinn»-alternativet. De kommersielle tjenesteleverandørene står klare til å tilby de nødvendige tjenestene fra dag en. Altinn kan derimot ikke tilby nødvendige tjenester til alle de ca. 250 berørte statlige virksomhetene på kort sikt. I dag er ca. 35 statlige virksomheter tjenesteeiere i Altinn og det tas opp 10 til 12 nye tjenesteeiere hvert år. Med dagens opptakstakt vil det ta nesten 20 år å realisere «Alt i Altinn»-alternativet, noe som vil gjøre alternativet betydelig mindre lønnsomt enn «Altinn og marked»-alternativet. Det pågår et strategiarbeid i Altinn som kan påvirke opptakstakten og det er derfor ikke usannsynlig at nye tjenesteeiere vil tas opp raskere i fremtiden enn det som er tilfelle i dag. I vår analyse av prissatte effekter har vi antatt at «Alt i Altinn»-alternativet vil være ferdig implementert etter henholdsvis 2, 3 eller 4 år. En slik fremdrift betyr at opptakstakten for nye tjenesteeiere i Altinn må betydelig opp sammenlignet med i dag.

Kostnaden ved å utforme digitale skjema er også noe lavere i «Altinn og marked»-alternativet enn i «Alt i Altinn»-alternativet». Kostnadene er imidlertid relativt lave sammenlignet med gevinstpotensialet.

Vi har også undersøkt ikke-prissatte effekter av de to alternativene. Vi har sett på oppfølgingskostnader, overgangskostnader og tilpasningskostnader samt vurdert hvordan tiltaket kan gi økt gjenbruk og mer effektiv tilpasning, mer effektive arbeidsprosesser, redusert saksbehandlingstid, økt servicegrad og redusert miljøbelastning. Stort sett er de ikke-prissatte effektene av tiltaket positive. Størst ikke-prissatte gevinster oppnås også i «Altinn og marked»-alternativet, fordi gevinstene blir større jo raskere tiltaket realiseres.

«Altinn og marked»-alternativet gir altså størst nytte med utgangspunkt i både prissatte og ikke-prissatte effekter. I tillegg er kostnadene i dette alternativet lavest. En samlet vurdering av de to alternativene tilsier derfor at «Altinn og marked»-alternativet er det mest effektive alternativet.

Nytten den enkelte statlige virksomheten vil ha av tiltaket vil variere. Noen statlige virksomheter har mange skjemaer, mens andre har få, og noen statlige virksomheter mottar mange fysiske skjema, mens andre mottar få. Med de antagelsene vi har lagt til grunn for tidsbesparelser per skjema vil en vridning fra fysisk til digital innsending for omlag 200 innsendinger dekke kostnaden ved å digitalisere et enkelt skjema.

For å legge til rette for at statlige virksomheter med liten egennytt av å digitalisere skjemaer får lavest mulig kostnader, kan ulike tiltak tenkes. For å oppnå best mulig betingelser og for å redusere ressursbruken knyttet til selve anskaffelsen av skjemaverktøy, kan staten inngå rammeavtale med én eller flere leverandører av denne type tjeneste. For å redusere behovet for ekstern konsulentbistand, kan staten stille ressurser med kompetanse på dette området til rådighet, for eksempel fra Difi. For å redusere kostnaden ved å digitalisere skjema, kan det dessuten gjøres unntak for skjemaer med svært lav innsendingsgrad.

Litteratur

Altinn (2011): Altinns årsrapport for 2010

DFØ (tidl. SSØ) 2006: Veileder i samfunnsøkonomisk analyse og gevinstrealisering av IKT-prosjekter

Difi 2011: Difi-rapport 2011:2 Digitalt førstevalg - status for elektroniske tjenester i staten

Finansdepartementet 2005: Veileder i samfunnsøkonomiske analyser

FORCE Technology (2009): Environmental impacts from digital solutions as an alternative to conventional paper-based solutions, Anders Schmidt and Nanja Hedal Kløverpris, May 2009.

Forvaltningsdatabasen, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS:
www.nsd.uib.no/forvaltning

Kommunenes Sentralforbund/Høykom: *Kommunale tjenester på nett - fra pilot til produksjon*

NHD (2007): Elektroniske tjenester til næringslivet, Handlingsplan, Nærings- og handelsdepartementet 2007.

Regjeringens digitaliseringsprogram fra 2012: På nett med innbyggerne

Stortingsmelding nr. 17 (2006-2007) «Eit informasjonssamfunn for alle»

Stortingsmelding nr. 19 (2008-2009) «Ei forvaltning for demokrati og fellesskap

oslo**economics**

Besøksadresse:
Dronning Mauds gate 10
0250 Oslo

Postadresse:
1540 Vika, 0117 Oslo

E-post: post@osloeconomics.no
Telefon: +47 21 99 28 00
Faks: +47 966 30 090
Org. nr.: 993 924 741

www.osloeconomics.no

