



Kommunal- og distriktsdepartementet
Postboks 8112 Dep
0032 OSLO

Avdeling:
Divisjon Post

Kontaktperson:
Thomas Mathisen
Tlf.: 91 88 80 61

Dato:
30.11.2023

Posten Bring sine innspill til ny nasjonal digitaliseringsstrategi

Posten Bring AS (Posten) er positive til at det utarbeides en ny nasjonal digitaliseringsstrategi i regi av KDD og er gjerne en aktiv bidragsyter i det videre arbeidet om ønskelig. En digitaliseringsstrategi bør ha som ambisjon å peke retning, forene og inspirere, samtidig som den er konkret og forpliktende nok til å utløse handlinger som tar samfunnet i ønsket retning.

Posten har lang erfaring som totalleverandør av post og kommunikasjon til alle landets innbyggere. Som eneste landsdekkende aktør er vi fysisk til stede med leveranser til alle landets husstander og virksomheter flere ganger i uken, i tillegg tilbyr vi digitale fellesløsninger som benyttes av en stor andel av befolkningen. Gjennom våre tjenester og vårt nettverk har vi opparbeidet innsikt i behov og muligheter relatert til innbyggerdialog. Innbyggerdialog er et sentralt element i en rekke av de største utfordringene landet står overfor i dag og framover;

- sikre tillitt mellom myndigheter og befolkning
- framtidsrettede løsninger for håndtering av demografiutfordringene med en økende andel eldre
- sikre aktivt samfunnsengasjement blant folk
- sikre likeverdige tilbud som når alle innbyggere i hele landet

God, sikker og relevant kommunikasjon med innbyggere vil fortsatt være viktig når tjenester digitaliseres og prosesser automatiseres. Det innebærer at innbyggerne må kunne forvente fra det offentlige å bli informert om det de trenger å vite, når de trenger det, og på en lettfattelig og trygg måte.

Vi anerkjenner at det har vært arbeidet godt med digitalisering i samfunnet på mange områder. Like viktig som å tenke nytt i arbeidet med ny strategi, blir det derfor å sikre tilstrekkelig kraft i gjennomføring og implementering på områder som fortsatt er relevante i eksisterende strategi.

Ingen kjenner Norge bedre

Posten Bring AS
Divisjon Post
Postboks 1500
NO-0001 OSLO NORGE

Besøksadresse:
Biskop Gunnerius gate 14A, 0001 OSLO
Kundeservice: +47 22 03 00 00

Org.nr.: [NO-984661185 MVA]

posten.no

Under peker vi på noen utvalgte områder som Posten anser som viktig å inkludere i en ny nasjonal digitaliseringsstrategi.

1. En nasjonal digitaliseringsstrategi må ha hele befolkningen som målgruppe uavhengig av digital kompetanse. Løsninger for innbyggerdialog må hensynta kompetansenivå fra erfarne digitale brukere til svakt digitale og ikke-digitale brukere.
2. Vi trenger sterke nasjonale fellesløsninger. Gjort rett er nasjonale fellesløsninger bærekraftig, brukervennlig og tillitsskapende.
3. Innbyggeren må gis kontroll på egne data. Vi bør ha som mål at befolkningen går fra å være passive mottakere til aktive deltakere.
4. Innbyggere trenger et sikkert digitalt kontaktpunkt for viktig informasjon. Dagens kommunikasjon er for fragmentert.
5. Vi må redusere bruk av usikre kommunikasjonskanaler. Svindel gjennom SMS og e-post vil bli et økende problem.
6. Vi må stimulere til tverrsektorielle løsninger og sammenhengende tjenesteutvikling. Det er behov for bedre insentiver for å samarbeide på tvers av sektorer.
7. Samfunnskritiske digitale løsninger må også ha et beredskapsperspektiv. Sikkerhet og alternative løsninger må være del av digital løsningsutvikling.

I vedlegget under går vi nærmere inn på hvert av disse syv områdene og foreslår konkrete tiltak som kan implementeres.

Med vennlig hilsen

Christian Brandt
Konserndirektør, divisjon Post
Posten Norge AS

Dokumentet er godkjent elektronisk og sendes uten signatur

Vedlegg – konkretisering av innspilte tema

1. Digitaliseringsstrategien må ha hele befolkningen som målgruppe uavhengig av digital kompetanse

Digitale og fysiske kanaler i samspill

Løsninger for innbyggerdialog må hensynta bredden i kompetansenivå fra erfarne digitale brukere til svakt digitale og ikke-digitale brukere. Løsninger som dekker alle målgrupper handler ikke primært om å forhindre digitalt utenforskap, men generelt utenforskap. Informasjon er nøkkelen til all samfunnsdeltagelse.

Digitale løsninger er en effektiv måte å kommunisere med store grupper på, men hverken på kort eller lang sikt vil alle innbyggere være, eller ønske å være, digitale. Gode tjenestetilbud for innbyggerne vil kreve digitale løsninger med så lav terskel som mulig for deltakelse slik at også de med dårligst digitale forutsetninger skal motta nødvendig informasjon enten via enkle digitale løsninger og/eller i kombinasjon med fysiske løsninger. I tillegg må det lages gode støtteløsninger slik at de som trenger litt hjelp fra pårørende, verger eller andre, også kan benytte seg av tjenestene. Tjenester må utvikles for å dekke alle målgrupper. Posten mener at et riktig tilpasset fysisk tilbud kan understøtte det digitale gjennom ulike former for formidling av informasjon, samt eventuelt toveis innbyggerdialog.

Dørterskeltjenesten - et eksempel på en fysisk tjeneste som kan understøtte digital kommunikasjon

Posten har inngått en samarbeidsavtale med Kommunesektorens organisasjon (KS) for å utforske hvordan Postens nasjonale nettverk og evne til å nå alle husstander i landet fysisk eller digitalt kan bidra til å løse deler av demografiutfordringene, nå fram til ikke-digitale og opprettholde levende lokalsamfunn i hele landet. Høy tillit og et landsdekkende nettverk gjør det mulig for Posten å nå målgrupper effektivt via fysiske en-til-en-møter.

Dørterskeltjenesten som testes i et utvalg kommuner er basert på ukentlig leveranse av post og informasjon på døren til et utvalg mottakere. Erfaringene fra testene viser at budskapene blir lest og har effekt. Sideeffektene er økt opplevd trygghet og tilhørighet til lokal-/storsamfunnet og en ny og unik kanal for å nå ikke-digitale innbyggere. Nøyaktig hva en slik kanal skal og bør inneholde av tjenester, vil kunne endres og utvikles over tid. Løsninger levert via Posten vil være raskt skalerbare til nasjonalt nivå og vil kunne leveres robust over tid.

Forslag til tiltak

1	Sikre at innbyggerdialog som del av digitaliseringsstrategien setter ambisjonsnivå og planer for alle målgrupper i befolkning, også de som er svakt digitale eller ikke-digitale
---	--

2. Vi trenger sterke nasjonale fellesløsninger

Fellesløsninger er bærekraftig, brukervennlig og tillitsskapende

Norge går inn i en periode med aldrende befolkning og færre innbyggere i arbeidsfør alder. Man begynner også å bli bevisst at drift og utvikling av IT-systemer har en stor påvirkning på energibruken vår. En ny digitaliseringsstrategi må peke ut en retning for mer bærekraftig digitalisering av samfunnet, både med tanke på økonomi og økologisk fotavtrykk. Felles systemer er mer bærekraftig enn mange ulike løsninger med overlappende innhold.

Ifølge Rambølls rapport «IT i praksis» fra 2023, er befolkningens tillit til offentlige digitale løsninger dalende. Tillit ser ut til å være tett knyttet til at løsningene oppleves brukervennlige og sammenhengende. Fragmenterte tjenester skaper lavere tillit, og hever terskelen for at flere kommer ut av et digitalt utenforskap.

Målet med digitaliseringspolitikken de seneste årene har vært å skape tjenester som oppleves som trygge, helhetlige, brukervennlige og universelt utformede. Dette er gode og viktige mål, men det er ressurskrevende å få til. Det er derfor avgjørende at offentlige midler og samfunnets ressurser blir brukt på tjenester som kan dekke flere etaters og organisasjoners behov. Posten mener at styrking og videreutvikling av fellestjenester er veien å gå for å oppnå god ressursutnyttelse, mer brukervennlige og sammenhengende løsninger, og derigjennom økt tillit hos befolkningen, snarere enn utvikling av helt nye tjenester.

Nasjonale løsninger, på tvers av offentlige og privat sektor

Den gjeldende digitaliseringsstrategien har som mål at innbyggerne i Norge skal oppleve «én digital offentlig sektor». Rapporten «IT i praksis» viser likevel at befolkning fremdeles opplever at digitale tjenester er fragmenterte. En av årsakene til dette kan være at strategien ikke har tatt høyde for at befolkningen forholder seg til både offentlige og private tjenester i hverdagen. I arbeidet med sammenhengende tjenester knyttet til livsfaser er det viktig å ta hensyn til at innbyggere ofte må forholde seg til både private og offentlige aktører, og at personer kan treffes av ulike livshendelser samtidig.

Posten mener at det er riktig å løfte blikket enda et hakk i arbeidet med ny strategi. Innbyggerne i Norge samhandler digitalt med både offentlig og privat sektor. Skal man lykkes med å skape forutsigbare og brukervennlige løsninger som skaper tillit, er det viktig å se på digitalisering samlet, altså på tvers av både offentlig og privat sektor.

Fellesløsningene må være i forkant

Rapporten «IT i praksis» påpeker også at det er for lite kunnskap om og forståelse av hvordan det digitale økosystemet fungerer, og at dette er en av årsakene til at bruken av digitale tjenester ikke er enda mer utbredt. Det er viktig å øke forståelsen for hvordan felles digitale tjenester kan bidra til ytterligere å øke digitaliseringen i landet.

Så langt har utviklingen av digitale fellesløsninger svart mest på behovene til mindre etater som har hatt vanskeligheter med å henge med i den digitale utviklingen. På den annen side har etater med store IT-ressurser utviklet løsninger som oppfyller egne brukeres behov. For at de nasjonale fellesløsningene skal være reelle alternativer til utvikling av egne etatsvise løsninger, må de utvikles for å være i forkant og løse innbyggernes, næringslivets og det offentliges behov på en bærekraftig måte i samarbeid med aktørene som skal bruke dem.

Forslag til tiltak

1	Sikre tilstrekkelig investeringer til videreutvikling av fellesløsninger på en kostnadseffektiv måte.
2	Satse på nasjonale fellesløsninger som kan benyttes av både private og offentlige aktører.

3. Innbyggeren må gis kontroll på egne data

Fra passiv mottaker til aktiv deltaker

Digitalisering har endret måten innbyggere samhandler med hverandre og med samfunnet på. Fra å være passive mottakere av informasjon har innbyggerne gradvis blitt mer aktive deltakere i datautveksling. Denne endringen skyldes i stor grad økt tilgang til digitale plattformer og tjenester, noe som gir enkeltpersoner mulighet til å dele egne data. Den digitale endringen har skapt økosystem hvor datautveksling danner grunnlaget for verdiskapning.

Deling av data spiller en stadig viktigere rolle i ulike sektorer som helsevesen, finans og offentlig forvaltning. Mens datautveksling gir mulighet for innovasjon og utvikling av nye tjenester, har det også ført til økende bekymringer rundt personvern og sikkerhet. Manglende bevissthet og forståelse for hvordan data oppbevares og benyttes, sammen med høy kompleksitet i digitale økosystem, skaper utfordringer med å forstå konsekvensene av datautvekslingen som foregår.

For å realisere potensialet i innbyggerdrevet datautveksling, kreves strategiske tiltak som fremmer bevissthet rundt personvern og brukervennlighet i digitale tjenester blant tjenestetilbyderne og brukere. Det er behov for en helhetlig tilnærming som fremmer innovasjon samtidig som individets rettighet til personvern ivaretas. Det blir stadig tydeligere at innbyggere må ha eierskap og kontroll over egne data.

Retningslinjer, reguleringer og praktiske løsninger

Å ha eierskap over egne data betyr ikke bare å være informert om hvordan dataene blir brukt, men også å gi enkeltpersoner muligheten til å samtykke aktivt og selektivt til deling av spesifikke data for spesifikke formål. Dette krever ikke bare klare retningslinjer og reguleringer, men også teknologiske løsninger som gir brukerne enkel tilgang til og kontroll over utveksling av egne data.

EU har igangsatt en rekke initiativer som er tenkt å tilrettelegge for bruk og forsvarlig forvaltning av data, og derved sikre rettferdige konkurransevilkår. Eksempelvis vil innføringen av digitale lommebøker gjennom eIDAS 2.0 gi innbyggere verktøy for å trygt kunne dele digitale identitetsbevis og andre attester. Det blir viktig at slike løsninger er praktiske i bruk og kan spille sammen med allerede eksisterende digitale felleløsninger på en god måte. På den måten legger man til rette for en god utbredelse av nye felleløsninger i befolkningen.

Nasjonalt må også myndighetene legge til rette for at innbyggere i praksis får kontroll over egne data gjennom utarbeidelse og oppfølging av nasjonale regler. Mange viktige styrende dokumenter og data eksisterer i dag kun i virksomhetenes egne interne systemer. Det er behov for standardiserte måter å dele data og som sikrer at innbyggere selv kan sitte med kontroll og eierskap til egne data over tid.

Forslag til tiltak

1	Legge til rette for standardiserte format for sikker og effektiv deling av personlige data med innbyggere
2	Sikre brukervennlige løsninger hvor innbyggere kan administrere og lagre data i eget eierskap
3	Sørge for å involvere brukere i utviklingsprosesser for deling av data

4. Innbyggere trenger et sikkert digitalt kontaktpunkt for viktig informasjon

Kommunikasjonen er i dag for fragmentert

Det er i dag et konglomerat av kanaler for digital kommunikasjon fra offentlig og privat sektor til innbyggerne, noe som fører til at kommunikasjonen blir fragmentert, unødvendig komplisert og belastende for den enkelte.

Dette har videre resultert i at innbyggere ikke har en reell mulighet til å velge ett samlet og sikkert digitalt kontaktpunkt for viktig kommunikasjon. I dag er det mottakers ansvar å fange opp meldinger i ulike kanaler for å få med seg det som er relevant. Dersom de har behov for å respondere, ta aksjon på meldingene, eller føre dialog med virksomheter over tid, krever det at de har den nødvendige digitale kompetansen til å navigere i disse kanalene.

I offentlig sektor har undersøkelser lenge vist at innbyggere ønsker seg “en felles kommunikasjonsløsning” (Difi-rapport 2019:6). Til tross for dette spres viktig informasjon fra offentlige virksomheter fortsatt i så mange kanaler at selv innbyggerne med gode digitale forutsetninger opplever det krevende. Stadig mer sendes riktignok til innbyggers selvvalgte sikre digitale postkasse, men mye sendes fortsatt i virksomhetenes egne portaler eller i sektorspesifikke løsninger.

Løsningene finnes, men mangler tilstrekkelig oppslutning

Digipost er et eksempel på et slikt sikkert digitalt kontaktpunkt som per i dag brukes av over tre millioner innbyggere, der alle aktørene er autentisert. Det har imidlertid så langt manglet tilstrekkelig moment i både utbredelse og videreutvikling. Det bør derfor bygges videre på det etablerte økosystemet som gir en nasjonal digital infrastruktur for sikker kommunikasjon på tvers av offentlig og privat sektor.

Forslag til tiltak

1	Stille sterkere krav til bruk av sikker digital postkasse til innbygger på tvers av hele offentlig sektor for å motvirke fragmentering av viktig kommunikasjon
2	Gi innbyggere en rettighet til å velge seg et sikkert digitalt kontaktpunkt

5. Vi må redusere bruk av usikre kanaler

Dagens praksis må endres

En stor del av kommunikasjonen mellom virksomheter og innbyggere baserer seg på at det går varslinger til innbyggere via SMS eller e-post om at de må utføre en handling på virksomhetenes nettportaler. Dette har lenge vært en praktisk og etter hvert standardisert del av kommunikasjonsløpet for mange virksomheter.

En uheldig konsekvens ved praksisen er at innbyggere kan få varierende brukeropplevelser ved at budskap fra ulike virksomheter mottas i ulike kanaler. En annen uheldig konsekvens gjelder navigering og validering av meldinger. Å avgjøre om en digital varslingsmelding er ekte, for så å besøke rett nettportal, krever et visst nivå av digital dømmekraft. Utbredelsen av svindel på SMS og e-post gjør at selv de med høy digital dømmekraft kan finne det utfordrende å avgjøre om meldingene de mottar er autentiske eller ikke.

Et krav til virksomhetene om å benytte sikre kanaler for digital kommunikasjon vil ivareta innbyggernes trygghet og sikkerhet i de tilfellene der innbyggeren varsles utenfor virksomhetens egen nettportal. I tillegg vil det gi en mer ensartet brukeropplevelse som er enklere for brukerne å forholde seg til. Med bruk av sikre kanaler kan innbyggere være trygge på hvem som er avsender av et budskap, og trygt klikke på lenker som blir tilsendt.

Svindel vil bli et enda større problem fremover

Svindel gjennom e-post og SMS er allerede et samfunnsproblem, og det ser ut til å bli et enda større problem i fremtiden. Med stadig bedre teknologi blir det lettere for svindlere å lure folk med falske meldinger. Bruk av kunstig intelligens gjør det enda vanskeligere for folk å skille ekte fra falskt.

Posten foreslår derfor mer konsekvent bruk av trygge kommunikasjonskanaler til innbyggere også for korte meldinger og varsler, da det senker terskelen for å utvise digital dømmekraft og skaper økt tillit til digital kommunikasjon. Det er mulig å utvikle varslingsmeldinger som en egen meldingstype i den digitale postkassen, slik at man gjenbruker eksisterende infrastruktur og ikke innfører en ny tjeneste innbyggerne må forholde seg til. Digitaliseringsdirektoratet, som har ansvar for de offentlige fellesløsningene, bør få i oppgave å realisere en slik sikker varslingsmeldingstjeneste for korte meldinger.

Forslag til tiltak

1	Redusere bruken av usikre kanaler til innbyggerkommunikasjon
2	Gi Digitaliseringsdirektoratet et mandat til å utvikle en ny varslingsmeldingstjeneste for korte meldinger ved bruk av eksisterende fellesløsninger

6. Vi må stimulere til økt bruk av tverrsektorielle løsninger og sammenhengende tjenesteutvikling

Tverrsektorielt samarbeid og sammenhengende tjenesteutvikling

Innbyggerdialog og innbyggerinvolvering berører mange aktører og sektorer, men de treffer alle samme mottaker, nemlig innbyggeren. For at kommunikasjonen med innbyggere skal være effektiv, må løsninger lages med et mottakerperspektiv. Jo enklere vi kan tilgjengeliggjøre informasjon, sørge for felles og sikre kanaler med høy grad av tillitt, jo mer effektiv blir kommunikasjonen. Samarbeid på tvers av sektorer og sammenhengende tjenesteutvikling der det er naturlig, vil styrke målsettingene om effektiv innbyggerdialog. I dag oppleves det krevende å utvikle tverrsektorielle løsninger ut fra flere perspektiv som finansiering og ulik prioritering. Samarbeid og sammenhengende tjenesteutvikling må gjelde på tvers av stat, fylke og kommune.

Forslag til tiltak

1	Etablere insentiver til tverrsektorielt samarbeid
2	Gjøre det enkelt å utvikle løsninger som kan understøtte målsettinger på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer

7. Utvikling av samfunnskritiske digitale løsninger må ha et beredskapsperspektiv

Samfunnskritiske digitale løsninger må også fungere i kriser

Digitale løsninger er effektiv når de fungerer og er tilgjengelige, med de kan også representere en sårbarhet ved ulike former for hendelser. Digital sikkerhet er en forutsetning for all digital utvikling i dag, men vi må også ha planer for hvordan vi løser situasjoner der digital infrastruktur ikke er tilgjengelig eller kun begrenset tilgjengelig. Det bør derfor etableres fysiske løsninger som i gitte situasjoner kan benyttes som back-up løsninger for blant annet innbyggerdialog.

Forslag til tiltak

1	Etablere økt forståelse for krise og beredskapsdimensjonen i forbindelse med utvikling av løsninger for innbyggerdialog
2	Utarbeide konkrete planverk for hvordan ulik nasjonal fysisk infrastruktur kan være back-up, avlaste og/eller spille sammen med digitale fellesløsninger i en krisesituasjon