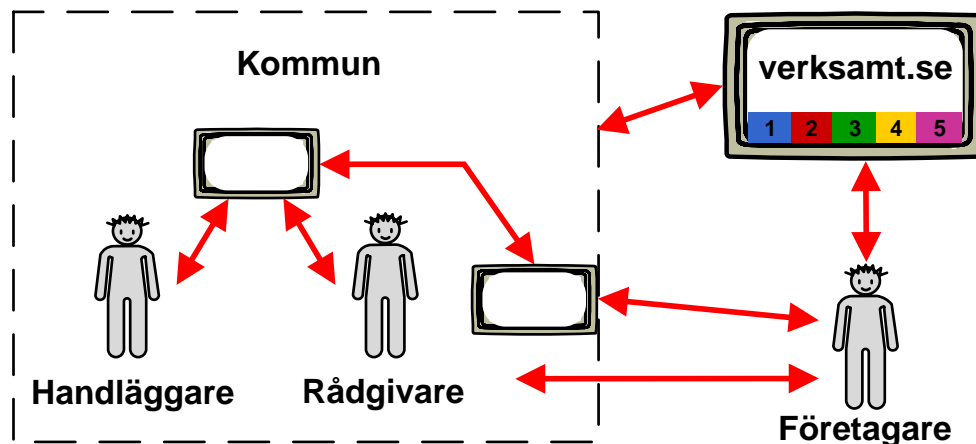




verksamt.se i samspel med kommuner – en projektsammanfattning

Göran Goldkuhl, Anders Persson, Annie Röstlinger
Forskningsgruppen VITS
Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling
Linköpings universitet



Detta är en sammanfattning från projektet verksamt.se i samspel med kommuner. För en utförlig beskrivning se slutrapporten:

Goldkuhl G, Persson A, Röstlinger A (2010) Webbtjänster i samspel mellan statlig och kommunal företagspolitik: verksamt.se i samverkan med kommunala IT-miljöer och verksamhetsprocesser, Forskningsgruppen VITS, Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet (laddas ner från www.vits.org)

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Bakgrund	2
Syften	3
Tillvägagångssätt	5
Samordning vs sektorisering	6
Webbtjänster	6
Kommunal näringslivsutveckling	6
Kommuners företagsinformation på webben	7
Processorientering, affärsplanering och tillståndsguider	7
Kontaktpunktsfunktionen på verksamt.se: Regelverk	8
Kontaktpunktsfunktionen på verksamt.se: Funktionalitet och processer	9
Utbildningsverktyg på verksamt.se	12
Mål för näringslivsutveckling	12
Alternativa webbprocesser för tillståndshantering	13
Utvecklingsförslag	16
Vägval	16
Referenser	17

Bakgrund

Ett blomstrande näringsliv är en förutsättning för samhällslivet i övrigt. Att starta och driva företag är emellertid omgärdat av en mängd krav och andra förutsättningar. Företagaren behöver känna till krav som ställs och andra samhälleliga förutsättningar för företagande. Vid etablering behöver ett antal kontakter tas med myndigheter och kommuner. Sedan många år pågår arbete inom stat och kommun för att förenkla start och drift av företag. Som en del i att förenkla för och stödja företagare har företagarsajten www.verksamt.se skapats. En idé bakom [verksamt.se](http://www.verksamt.se) är att samla information och tjänster för företagare på ett ställe. Tre statliga myndigheter, Bolagsverket, Skatteverket, Tillväxtverket, står bakom denna webbplats. Verksamt.se ger information och stöd till (ny)företagaren samt också möjligheter att utföra ett antal myndighetsärenden (ansökningar, anmälningar, registreringar). Avsikten är att inte bara ge stöd i startskede utan att också vara ett stöd genom företagets hela livscykel. Detta syns i upplägget av [verksamt.se](http://www.verksamt.se); se figur 1.



Figur 1. Startsidan för www.verksamt.se

Webbplatsen [verksamt.se](http://www.verksamt.se) skapades under 2009. Planer finns för en fortsatt utveckling av webbplatsen, dvs att ytterligare information och tjänster ska tillföras webbplatsen.

Vid etablering och drift samspelar företag inte bara med statliga myndigheter. Många företag har också omfattande kontakter med kommunen. Det kan t.ex gälla rådgivning, etableringsplanering, markanskaffning och tillståndsprövning. Som stöd för detta finns kommunernas webbplatser (med information och tillståndstjänster) samt andra kommunala IT-stöd (ärendesystem/verksamhetssystem). Kommunerna har investerat mycket i dessa olika IT-system och många planerar för fortsatt utveckling. Den kommunala respektive statliga IT-utvecklingen vad gäller företagsfrågor har huvudsakligen hittills skett genom parallella och oberoende spår. Helt oberoende har den emellertid inte varit. En viktig förutsättning i sammanhanget är EU:s tjänstedirektiv (EU, 2006) som ställer krav på en gemensam webbaserad kontaktpunkt för de tjänsteföretag som avser att etablera sig i svenska kommuner. Svenska staten har valt att använda [verksamt.se](http://www.verksamt.se) som webbplats för denna gemensamma kontaktpunkt. Detta betyder att [verksamt.se](http://www.verksamt.se) kan fungera som en möjlig ingång till kommunerna. Den svenska kontaktpunkten (på [verksamt.se](http://www.verksamt.se)) utvecklades i hast fram till december 2009 för att uppfylla tjänstedirektivets krav på en sådan gemensam webbplats. Man skapade inledningsvis relativt enkla IT-lösningar

för att inom stipulerad tidsram uppfylla tjänstedirektivets krav. Det finns därför behov av och planer för att nu vidareutveckla kontaktpunkten.

Företags kontakter och samverkan med kommuner kan vara relativt omfattande under en etableringsprocess. Det kan handla om allmän företagsrådgivning, stöd för anskaffning av mark eller lokaler, detaljplaneändringar, olika tillståndsärenden och koordination av dessa samt anslutning till och anpassning av den kommunala tekniska infrastrukturen. Omfattningen av och komplexiteten i dessa kommunala etableringsprocesser är, enligt vår erfarenhet, inte alltid helt kända på statlig policynivå. Vi har i ett tidigare FoU-projekt¹ (PROFET = Processdrivna e-tjänster för näringslivsutveckling i kommuner) studerat svårigheter och utmaningar att samordna ett företags etablering i en kommun. För att vidareutveckla verksamt.se mot den kommunala nivån är det viktigt att man arbetar utifrån en god kunskap om hur företag interagerar med kommuner under etablering, drift och utveckling. Det handlar om att stat och kommun behöver samordna sina insatser inom näringslivsutveckling. I detta sammanhang gäller det IT-baserad näringslivsutveckling, dvs vad stat respektive kommun gör via sina IT-lösningar i relation till företagare.

Syften

Hur ska man utveckla verksamt.se i relation till kommunerna? Hur ska verksamt.se samspela med kommunala IT-miljöer och verksamhetsprocesser? Detta är viktiga frågor både för de myndigheter som står bakom verksamt.se och för landets kommuner. Mot bakgrund av dessa kunskapsbehov initierades en FoU-baserad förstudie under våren 2010. Ett uppdrag formulerades av Bolagsverket, Skatteverket, Tillväxtverket samt Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) ställt till Forskningsgruppen VITS, Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling, Linköpings universitet som utförare².

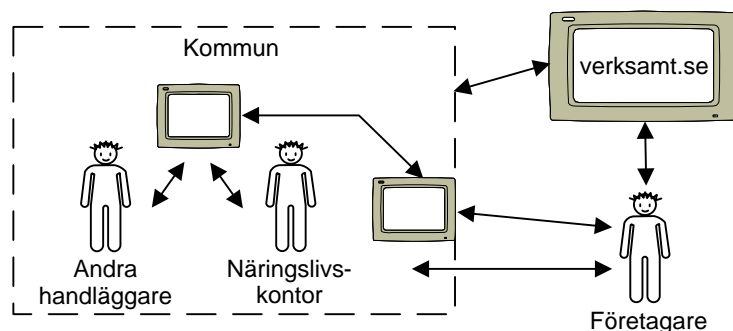
Studiens verksamhetsområde kan beskrivas som i figur 2. Företagare kan interagera med olika webbplatser; såväl verksamt.se som kommunala webbplatser. Vid en etablering kan företagaren ha kontakter, via IT och via andra kanaler med den aktuella kommunen. Det kan handla om kontakter med kommunens näringslivskontor och med olika handläggare inom kommunen (som myndighetskontor för hantering av tillståndsärenden). Kommunens IT-miljö består av både dess webbplats och olika interna system för ärendehantering. När man utreder frågor om kommunal hantering av företagsärenden måste man ta hänsyn till både webben och de interna systemen.

Studiens syfte var att bidra med kunskap om gränsytan och samspelet mellan verksamt.se och kommuner. Detta kan indelas i tre närliggande delsyften/kunskapsområden:

- Hur verksamt.se bör utvecklas med utgångspunkt i ett kommunalt perspektiv
- Hur samspelet mellan verksamhet och kommunala IT-miljöer och verksamhetsprocesser kan utformas
- Hur kommuner kan anpassa sina IT-miljöer och verksamhetsprocesser med hänsyn tagen till verksamt.se

¹ PROFET bedrevs med stöd från VINNOVA. Resultat från PROFET-projektet har beskrivits i ett antal skrifter; se t.ex slutrapporten: Goldkuhl, Persson & Röstlinger (2009).

² Föreningen Sambruk har haft en roll under inledningen av studien genom att medverka planering samt i rekrytering av kommuner till projektet.



Figur 2. Studiens verksamhetsområde: verksamt.se i samspel med kommuner

En utgångspunkt var att föreslå vidareutvecklingar ska befrämja och förenkla företagares arbete med start, drift och utveckling av sina företag. Förenkling är emellertid inte något som är begränsat till företagen. En helhetssyn har förordats där mål om förenkling, underlättande och effektivisering bör gälla för såväl företag som kommuner och statliga myndigheter. Studien genomfördes under april – augusti 2010 och avrapporterades i en slutrapport:

Goldkuhl G, Persson A, Röstlinger A (2010) Webbtjänster i samspel mellan statlig och kommunal företagspolitik: verksamt.se i samverkan med kommunala IT-miljöer och verksamhetsprocesser (i fortsättningen förkortad GPR).

Ovanstående slutrapport är tämligen omfattande (112 sidor) och vi har därför skrivit denna projektsammanfattning. I projektsammanfattningen refererar vi på flera ställen till slutrapporten (GPR) där alltså mer utförliga beskrivningar finns.

Förstudien har styrts av ett antal utredningsteman och utredningsfrågor. Följande teman har behandlats:

- *Företagsinformation* på verksamt.se vs kommunernas näringslivswebbar (GPR kapitel 6)
- *Affärsplanering* och *tillståndsguide* på verksamt.se som underlag för planering på kommunal nivå (GPR kapitel 7)
- Samspel mellan verksamt.se och kommunwebbar avseende *tillståndshantering*; inklusive utvärdering av verksamts *kontaktpunktsfunktion* och utredning om möjligheter med *gemensamma e-tjänster* (GPR kapitel 8, 9 och 12)
- Utvärdering av verksamts *utbildningsverktyg* (GPR kapitel 10)
- Klargörande av *integrationsmöjligheter* och *informations- och funktionskonkurrens* mellan verksamt.se och kommunwebbar (GPR kapitel 6, 8, 9, 11 och 12)

Motiv för att genomföra studien är att klargöra hur stat och kommun ska förhålla sig till varandra vad gäller webbutveckling inom området företagspolitik och näringslivsutveckling (GPR kapitel 2). Hittills har utvecklingen inom stat respektive kommun huvudsakligen skett som oberoende och parallella spår. Det är nu angeläget att samordna framtida utvecklingsinsatser. Ska verksamt.se utvecklas från en statlig företagarsajt till en samlad företagarportal för det offentliga Sverige, dvs för både stat och kommun? Embryo till en sådan utveckling finns redan i och med den sk kontaktpunktsfunktionen på verksamt.se.

Om inte stat och kommun gör ansträngningar för att samordna sina olika insatser inom detta område innebär det ett antal risker. Vi ser risker som:

- Det kan bli *överlappningar* och *motstridigheter* i webbaserad informationsgivning och e-tjänster. Vilket kan bli *förvirrande* för företagen. Vad/vem ska man lita på? Vilka tjänster ska man utnyttja om *alternativa tjänster* finns?
- Det kan hända att information från företag som skickas in via *verksamt.se* *inte når rätt mottagare* i kommunen. Detta leder i sin tur till *tappat förtroende* för *verksamt.se* och/eller kommunen.
- Det kan bli *onödigt dubbelarbete* med *verksamt.se* och kommunwebbar. Man lägger resurser på utveckling av likartad informationsgivning och likartade tjänster.

Tillvägagångssätt

Denna studie har genomförts av oss tre forskare från Forskningsgruppen VITS³ vid Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling, Linköpings universitet. Förstudien har bedrivits som ett projekt under en begränsad period (april – juni 2010). Forskarna har ansvarat för projektledning, kunskapsinsamling, kunskapsutveckling, dokumentering och författande av slutrapport (GPR) samt denna projektsammanfattning. Det betyder att det är *vi tre forskare som är avsändare och ansvariga för dessa rapporters innehåll* (analyser, förslag och slutsatser). Kunskapsutvecklingen har vuxit fram i samband med diskussioner med övriga projektdeltagare inklusive uppdragsgivarna, men det är vi tre forskare som har stått för formulering av kunskapsresultatet.

Utredningen har genomförts i nära samverkan med ett antal kommuner. För rekrytering av kommuner till studien har Föreningen Sambruk och uppdragsgivarna bidragit. Följande kommuner har deltagit i studien: Bollnäs, Falkenberg, Halmstad, Helsingborg, Järfälla, Jönköping, Linköping, Malmö, Mjölby, Mölndal, Nacka, Norrköping, Sandviken, Stockholm, Sundsvall, Uddevalla, Vaxholm, Västerås och Örebro.

Det har varit angeläget med en bredd i synpunkter från deltagande kommuner. Personer som arbetar med näringslivsutveckling har förstås varit en viktig intressentgrupp, men det har också varit nödvändigt att nå andra berörda kategorier. Representanter från följande intressentkategorier har varit involverade i arbetet:

- Näringslivsutveckling
- Handläggning av företagsärenden (myndighetsutövning)
- IT-strategi, webb
- Informationsgivning

Kunskapsutveckling har skett i projektet genom ett antal aktiviteter (se också avsnitt 1.3 i GPR):

- Workshops med representanter från kommuner och beställare
- Intervjuer, samtal och enkät med kommunala företrädare
- Samtal och intervju med representanter från beställarorganisationerna
- Intervjuer med företagare
- Insamling och analys av dokument
- Studium av webbplatsen *verksamt.se*
- Studium av kommunala webbplatser

³ VITS står för verksamhetsutveckling, IT-användning, styrning och samverkan. Mer information om VITS-gruppen finns på www.vits.org.

Samordning vs sektorisering

Verksamt.se som portalsajt har betydelse för såväl företagare som myndigheter och kommuner. På verksamt.se samlas information och tjänster på ett ställe. Detta innebär informationssamordning, men också samordning av uppgifter som behöver koordineras över myndighetsgränser. Verksamt.se kan därmed sägas vara ett instrument för att överbrygga sektorisering och fragmentering i den offentliga sektorn (GPR kapitel 3).

Webbtjänster

Som webbportal innehåller verksamt.se ett antal webbtjänster. Vi har identifierat följande typer av webbtjänster inom verksamt.se (GPR kapitel 4):

- Informeringstjänst
- Vägledningstjänst
- Beräkningstjänst
- Tillståndstjänst
- Frågetjänst
- Utbildningstjänst

Beträffande tillståndstjänster kan man differentiera mellan enkla blanketttjänster och mer avancerade e-tjänster (GPR avsnitt 4.2). E-tjänster innehåller information och utförandemöjligheter som gör det enklare och säkrare att utarbeta en ansökan och skicka in den. I dagsläget innehåller verksamt.se ett antal standardblanketter för kommunala tillståndstjänster. Detta är enkla blanketttjänster som saknar tillräcklig information som underlag för att utarbeta ansökningar.

Kommunal näringslivsutveckling

Det finns ett antal problem kring kommunal näringslivsutveckling som det är viktigt att vara medveten om när man funderar över hur man kan utveckla samspelet mellan verksamt.se och kommuner (GPR kapitel 5). Några viktiga problem⁴ är:

- Företag är inte tillräckligt insatta i de regelverk som gäller inom det område där företaget är verksamt.
- Företag är inte tillräckligt insatta i den aktuella kommunens sätt att organisera sin verksamhet.
- Företag är osäkra på vilka tillstånd som behöver sökas och i vilken ordning.
- Företag är osäkra på vilka handlingar som krävs och vilken information som ska ingå för att ett ärende ska kunna handläggas.
- Företag får inte alltid bekräftelse på inlämnade handlingar.
- Många ärenden och kontakter av rutinkaraktär tar en stor del av handläggarnas tid.

Rådgivning och handläggning i kommuner kan gå till på skilda sätt (GPR avsnitt 5.3). Det finns handläggare som uteslutande ser till den egna specialiteten och den aktuella speciallagstiftningen och som då också utesluter service och rådgivning till företagen ("strikt byråkrater"). Det finns andra kommunanställda som i sin iver att stödja företag ibland agerar utan tillräcklig kunskap och förankring i gällande lagar och regler ("fixande konsulter"). Det finns ytterligare en annan grupp handläggare som lyckas förena en god kunskap om legala

⁴ I PROFET-projektet kartlade vi olika problem inom kommunal näringslivsutveckling; se Goldkuhl, Persson & Röstlinger (2009) och Persson (2009).

förutsättningar med problemlösande och helhetsinriktat stöd till företagaren ("empatiska byråkrater").

Kommuners företagsinformation på webben

Kommuner har på sina webbplatser samlat mycket information (GPR kapitel 6). Sådan information riktar sig till medborgare, företag och andra intresserade. Kommuner har olika syften med att sprida information via webben (GPR avsnitt 6.1); kommuner

- har informationsplikt
- vill påverka för att uppnå något resultat
- vill berätta om något viktigt
- vill ge service

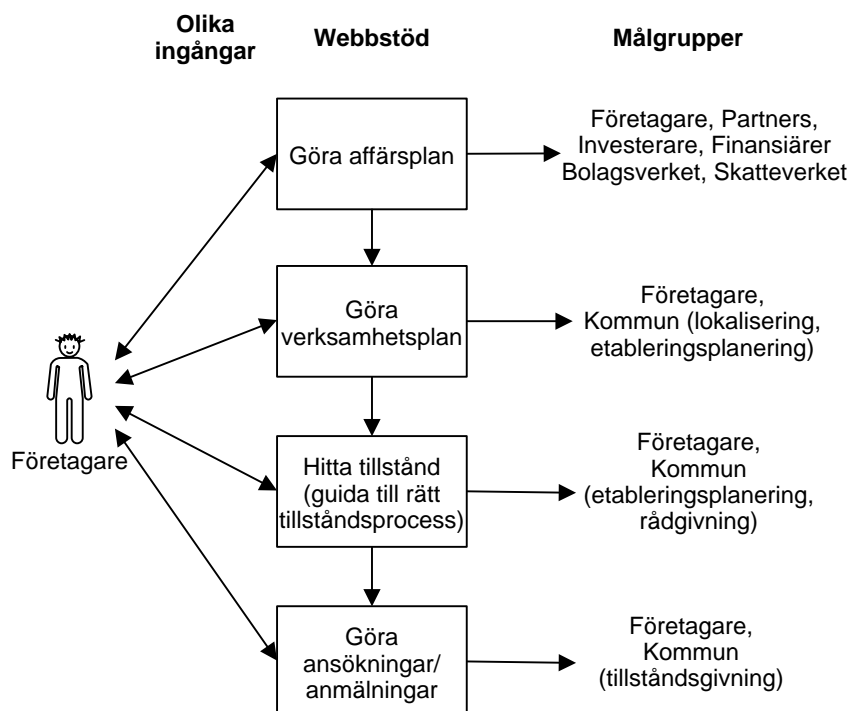
Kommuners webbplatser är i allmänhet mycket informationsrika. En stor utmaning är att strukturera och organisera information så att webbanvändare kan hitta önskad information (GPR avsnitt 6.2-3). Man kan kategorisera information på en mängd olika sätt och därmed ha flera olika typer av ingångar vilket ofta gör det svårt för användaren att hitta rätt. Viss information kan vara strukturerad utifrån företagarperspektivet, men långt ifrån all information som kan vara av intresse för företagare är strukturerad på sådant sätt, vilket försvårar informationssökning. I vår studie av kommunala webbplatser har vi konstaterat att det föreligger olika ambitionsnivåer beträffande information som riktas mot företagare. Vissa webbplatser är tämligen "informationsfattiga" medan andra är tämligen rikhaltiga med hög ambitionsnivå (GPR avsnitt 6.3). Ett generellt problem som vi har identifierat är att många kommuner endast ger översiktlig information om tillstånd och myndighetsutövning (GPR avsnitt 6.5). Detta är ett viktigt problem, eftersom det utifrån legala krav kring kontaktpunkten (GPR kapitel 8) förutsätts att kommuner ger detaljerad information på sina webbplatser. Vi kan utifrån vår studie av kommunala webbplatser och verksamt.se konstatera att det finns en stor potential till informationssamordning. Om man inte försöker samordna sig finns det stora risker att motstridig information ges på olika webbplatser samt att mycket dubbelarbete kommer att ske.

Information om kommuner på verksamt.se idag är tämligen begränsad. Huvudsakligen handlar det om basala kontaktuppgifter. En möjlighet som förs fram i slutrapporten (GPR avsnitt 6.4) är att utveckla kommuninformationen på verksamt.se. Det skulle kunna finnas ett fönster på verksamt.se som innehåller information om specifika kommuner (dess företagsmiljö). På detta sätt skulle kommuner kunna använda verksamt.se för viss profilering.

Processorientering, affärsplanering och tillståndsguider

På verksamt.se finns olika webbtjänster som vänder sig till företagaren i inlednings- och planeringsskede; t.ex olika vägledningstjänster som affärsplanering och tillståndsguidning. För att planera företagarens etableringsprocess i en kommun behövs information om företaget som underlag (GPR kapitel 7). En affärsplan i sig bedöms inte som lämplig för sådan processplanering eftersom den innehåller intern och ofta känslig företagsinformation. Delar av affärsplanen kan emellertid utnyttjas. Dessa delar kan sedan kompletteras med andra verksamhetskaraktäristika och då bilda en verksamhetsplan. Denna verksamhetsplan kan utgöra en bra grund för processplanering tillsammans med kommunen samt också för en anpassad tillståndsguidning. Tillståndsguidningen kan leda över till e-tjänster för identifierade tillstånd. På detta sätt skulle man i verksamt.se kunna skapa en sammanhängande process med

ett definierat informationsflöde från affärsplan, via verksamhetsplan och identifierade tillståndstyper till utarbetade ansökningar (figur 3).



Figur 3. Integrerad affärsplanering, verksamhetsplanering och tillståndsidentifiering

Vi föreslår följande (GPR kapitel 7):

- En ny komponent på verksamt.se, *verksamhetsplan*, för att skapa grund för processplanering och processerbjudanden för företag i kommuner.
- Processtödande struktur för att integrera affärsplan med verksamhetsplan, tillståndsguide och ansökningstjänster
- Förstärka tillståndsguiderna och utveckla guider för fler branscher/verksamhetstyper. För att få större spridning kan man utreda om dessa går att erbjuda kommunerna som integrerbara moduler i deras webbmiljöer.

Kontaktpunktsfunktionen på verksamt.se: Regelverk

En viktig del i verksamt.se är den svenska kontaktpunkten. Genom denna webbfunktion ska svenska och utländska företag få information om vilka tillstånd som behöver sökas samt stöd för att utarbeta ansökningar. Kontaktpunkten är legalt reglerad genom EU:s tjänstedirektiv (EU, 2006) och ett antal svenska författningar (GPR kapitel 8). Tjänstedirektivet klargör krav på funktionalitet och information på kontaktpunkten (GPR avsnitt 8.3). Som företagare ska man enkelt kunna fullgöra sina ansökningar på elektronisk väg via kontaktpunkten. Man är i tjänstedirektivet ej helt explicit om sådan funktionalitet ska finnas *inom* kontaktpunkten eller om den ska nås *genom* kontaktpunkten. Det är rimligt att uttrycket ”via kontaktpunkten” ska tolkas som att det finns frihetsgrader var funktionalitet placeras (inom kontaktpunkten eller på annan webbplats med länkning från kontaktpunkten). Genom tjänstedirektivet ställs krav på lättillgänglig och tydlig information för företagare för att etablera verksamhet.

Tjänstedirektivet har överförts till svensk lag och operationaliserats i ett antal författningar. I denna överföring till svensk författning har tyvärr ett antal problem uppstått. Förfrågningar

och ansökningar till kommuner ska kunna inlämnas via den svenska kontaktpunkten på verksamt.se. I den svenska lagen för tjänster på den inre marknaden har det formulerats ett krav att myndigheter/kommuner som mottar en ansökan via kontaktpunkten måste återkommunicera till företagen via kontaktpunkten (GPR avsnitt 8.4). Detta skapar en onödigt komplicerad process för kommuner och företag. I förordningen om tjänster på den inre marknaden finns andra regler som också är begränsande för IT-design och verksamhetsprocesser (GPR avsnitt 8.5). Man har där gjort en uppdelning i generell och specifik information till företag och utsäger att den generella informationen ska vara placerad på kontaktpunkten (dvs verksamt.se) medan den specifika ska vara placerad på behörig myndighets/kommuns webbplats. Ett problem med denna reglerade IT-lösning är att den försvårar för företagaren att utarbeta ansökningar på kontaktpunkten när man måste söka detaljerad information på andra webbplatser. Genom Tillväxtverkets föreskrifter om kontaktpunkten finns ytterligare regler för IT-hantering (GPR avsnitt 8.6).

Den genomförda författningsanalysen har lett fram till ett antal slutsatser:

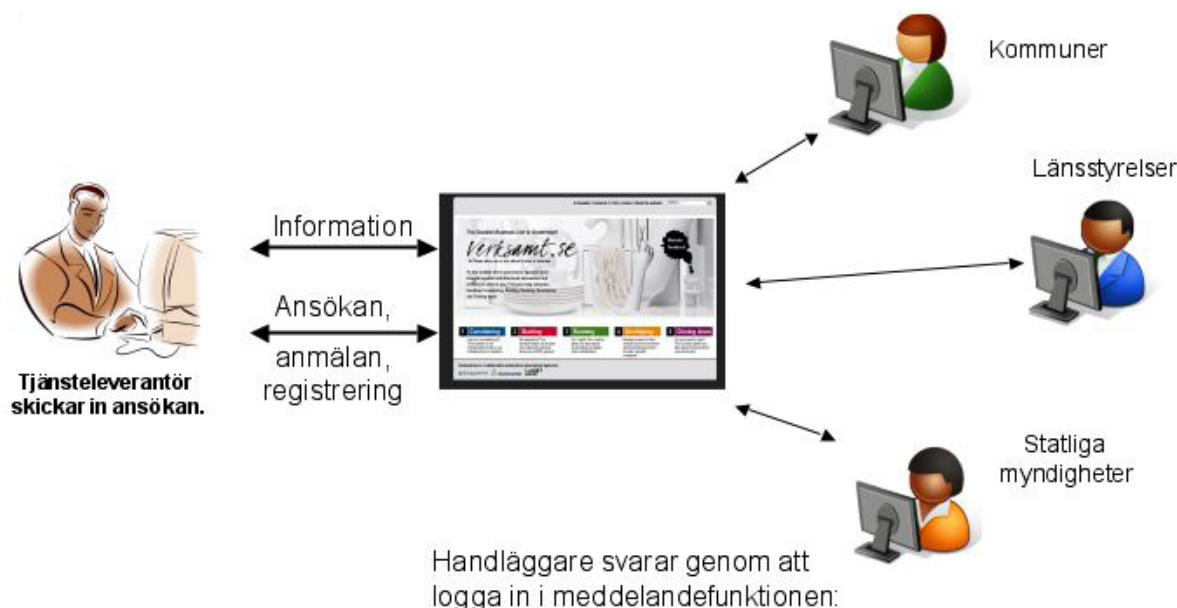
- Det finns oklarheter i författningar vilket skapar osäkerhet i design av kontaktpunkten
- Det finns motstridigheter mellan författningar på olika författningsnivåer vilket också skapar osäkerhet i design av kontaktpunkten
- Den IT-design som skett genom författningar begränsar möjligheter att skapa goda IT-lösningar för företagare och kommuner
- Vid överföring och operationalisering av EU:s tjänstedirektiv till svenska författningar har ett antal onödiga oklarheter, tveksamheter och motstridigheter införts
- Det finns behov av att skapa mer kongruens mellan olika författningar som reglerar kontaktpunkten för att undvika osäkerhet och förvirring bland dem som ska tillämpa och följa regelverket

På basis av genomförd författningsanalys har ett antal konkreta förslag på omformuleringar av aktuella svenska författningar (svensk lag och förordning) gjorts (GPR avsnitt 13.2). Särskilt viktigt är att förändra kravet på kommunernas återkommunikation via kontaktpunkten, eftersom det skapar onödigt merarbete och krånglar till processen för både kommuner och företagare.

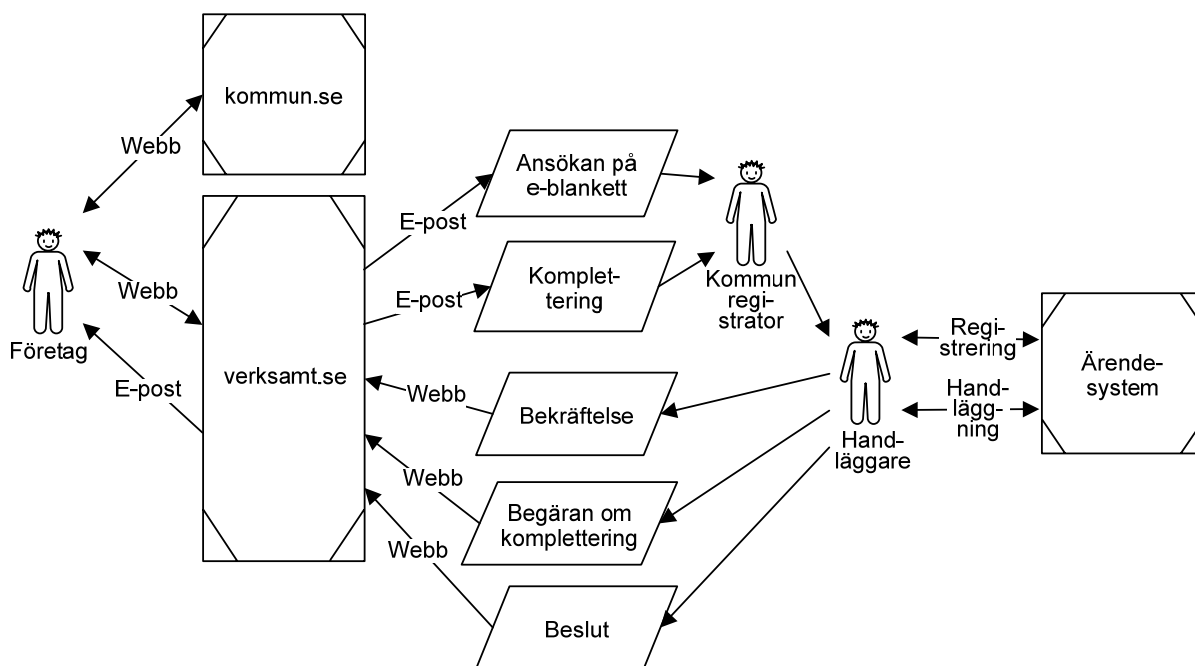
Kontaktpunktsfunktionen på verksamt.se: Funktionalitet och processer

Kontaktpunkten innehåller således en meddelandeförmedlingsfunktion. Kommunikation från kontaktpunkten till kommun sker genom e-post. Återkommunikationen från kommun via kontaktpunkten till företagaren sker genom att en kommunrepresentant utnyttjar kontaktpunktens webbgränssnitt varefter e-post skickas till företagaren (GPR kapitel 9). En bild över hur designers av kontaktpunkten har tänkt sig användning och kommunikationen mellan företag och kommun med hjälp av kontaktpunkten ges av figur 4 (Tillväxtverket, 2010).

Denna utformning följer regelverket för kontaktpunkten (se ovan samt utförligt i GPR kapitel 8). Genom gjord design av kontaktpunkten och Tillväxtverkets informationsmaterial har man också utformat samspelet mellan företagare och kommun. Kommunikation mellan företag och kommun kan bestå av en enda interaktion där t.ex en företagare frågar och kommunen svarar. Men om det istället för en enkel fråga handlar om att initiera och fullfölja ett tillståndsärende, kommer processen att innebära att ett antal interaktioner genomförs. Om man utgår ifrån användningsinstruktioner för kontaktpunkten och applicerar dessa på en mer realistisk interaktionssituation får man en mer komplex samverkan. Ett exempel på ett sådant fall av samverkan mellan företag och kommun illustreras i figur 5 som visar en relativt komplex bild.



Figur 4. Kommunikation genom kontaktpunkten – en bild från Tillväxtverket



Figur 5. Kommunikation genom kontaktpunkten vid ärendehantering

Vi har också genomfört en mindre empirisk studie kring användningen av kontaktpunkten. Ett testärende (en förfrågan) har skickats via kontaktpunkten till ett urval av 20 kommuner (GPR avsnitt 9.2). Det visade sig att det vara tämligen få som responderade på denna förfrågan; endast 35 %. Regelverket och den designade processen föreskriver att kommunen ska lämna svar via kontaktpunkten och inte direkt genom e-post. Det är endast en av 20 kommuner (dvs 5 %) som svarat på detta korrekta sätt.

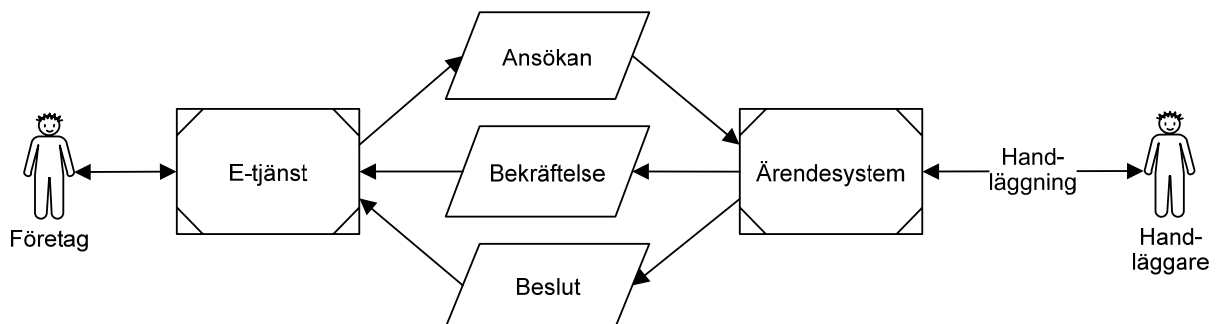
Orsaker till låg svarsfrekvens kan förmodligen sökas i att:

- Kontaktpunktsfunktionen är inte kompatibel med berörda verksamhetsprocesser i de olika kommunerna
- Kommunikation - enligt instruktionerna för kontaktpunkten - blir administrativt omständlig och ger merarbete för kommuner
- Information om kontaktpunkten, dess betydelse och dess användning, har inte nått ut till berörda aktörer i kommunerna

Genom vår analys och denna mindre studie har vi konstaterat ett antal problem med kontaktpunkten:

- Frågor från företagare som kommer via kontaktpunkten till kommunen besvaras inte alltid
- Alla kommuner (handläggare) använder inte kontaktpunktsfunktionen för att besvara meddelanden/ärenden som inkommit genom kontaktpunkten
- Förfrågan som företag sänder via kontaktpunkten vidareförs inte alltid i kommunen och kommer därmed inte fram till rätt person
- Kontaktpunkten innebär en dörr in, men två identiteter skapas för att hålla reda på ärendet vilket kan vara en administrativ belastning för berörda
- En central förmedlare (registrator) används även när kontakt redan etablerats mellan företag och handläggare
- Det blir merarbete för kommunen att svara via kontaktpunkten
- Olika kommunikationssätt via kontaktpunkten (sändning via webbformulär - mottagning genom e-post) kan vara opraktiskt för användarna

Vi har gjort en jämförelse av kommunikationsprocessen via kontaktpunkten med en ideal e-förvaltningsprocess i kommunerna (GPR avsnitt 9.3). Figur 6 nedan (ideal process) kan jämföras med figur 5 ovan (process baserad på användning av kontaktpunkten). Införandet av kontaktpunkten genererar flera onödiga manuella moment i jämförelse med en ideal process.



Figur 6. En ideal IT-baserad kommunikation mellan företag och kommun i ett tillståndsärende

Vi angav ovan ett antal problem kring kontaktpunkten utifrån vår empiriska studie. Ett antal ytterligare problem kring kontaktpunkten har identifierats (GPR avsnitt 9.4):

- Alla kommuner känner inte till kontaktpunktsfunktionen
- Många kommuner förefaller ha missförstått användningen av kontaktpunkten till att endast gälla utländska företag; den största användning kommer förmodligen istället vara från svenska företag
- Verksamt.se innehåller endast översiktlig information om olika tillståndstyper, ej detaljerad information

- Oklar gränsdragning mellan information på verksamt.se och information på kommuners webbplatser
- Information på verksamt.se ger inte företagare tillräckligt underlag för att fatta beslut om en ansökan behöver göras
- Information på verksamt.se ger inte företagare tillräckligt underlag för att utarbeta en komplett och korrekt ansökan
- Inkompleta och inkorrekta ansökningar kan leda till ökat antal interaktioner mellan kommun och företagare och därmed till långa handläggningstider
- Standardblanketter används som inte är anpassade till specifika kommuners uppgiftsbehov
- Företagare möts av olika blanketter, beroende på om man går via verksamt.se eller via kommunwebb; förvirrande, oklart vilken blankett som ska användas
- Funktionalitet för inloggning och elektronisk underskrift saknas på kontaktpunkten
- Kontaktpunkten kan fungera som ett filter mot kommunernas IT-lösningar; företagen går kanske inte vidare till kommunens webb som kan innehålla värdefull information och tjänster
- Det är inte alltid helt enkelt att hitta information på verksamt.se om vilka tillstånd som behövs för viss verksamhet
- Om företag lämnar kontaktpunkten för att söka information på kommunwebben kanske företaget inte återvänder till verksamt.se

Utbildningsverktyg på verksamt.se

Verksamt.se innehåller (via särskild inloggning) ett utbildningsverktyg (GPR kapitel 10) som är uppbyggt kring några fallbeskrivningar (företagsetableringar). Syftet är i första hand att bidra till ökad förståelse och kunskap om företagande hos handläggare på statliga myndigheter. Vi har studerat detta utbildningsmaterial för att bedöma om det anknyter tillräckligt till den kommunala kontexten och om det är lämpligt att användas av kommunala praktiker. Vi har kommit fram till att utbildningsverktyget:

- kan fylla en funktion för kommunala företagsrådgivare
- med ett utvecklat innehåll kan fylla en funktion för andra kommunala målgrupper, särskilt myndighetshandläggare, men även t.ex politiker och verksamhetschefer
- är för omfattande i vissa aspekter som är mindre relevanta för kommunala myndighetshandläggare
- behöver målgruppsanpassas så att verktyget kan ge stöd för olika målgrupper
- behöver kompletteras med fler kommunalt komplexa fallföretag
- behöver tydligare fokusera olika aspekter av kund- och serviceorientering, t.ex handläggarroller
- bör kunna användas även av (ny)företagare, vilket innebär att den särskilda inloggningen kan ifrågasättas

Mål för näringslivsutveckling

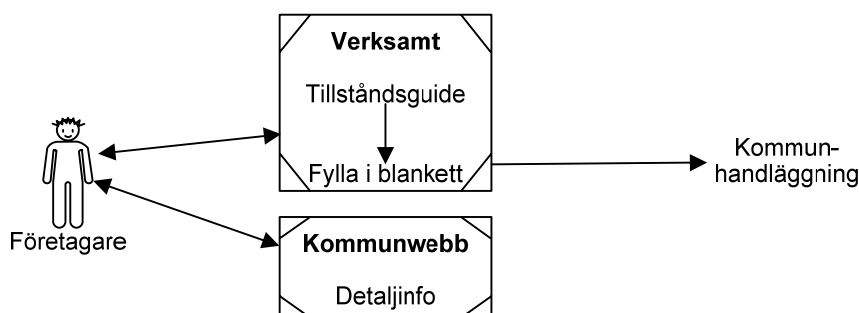
För att vidareutveckla verksamt.se och samspelet med kommuner är det viktigt att ha en klar målbild som grund (GPR kapitel 11). Forskarna har i studien gjort en sådan målbild (figur 25 i GPR). Ett grundläggande mål för företagspolitiken är växande och livskraftiga företag. Det är dock viktigt att samtidigt poängtera att företag ska verka inom ramen för författningar och givna tillstånd. Vi kallar detta för legalt funktionella företag. Statliga myndigheter och kommuner behöver genom sitt agerande underlätta etablering av företag. Tillståndprocesser behöver vara enkla, snabba, resurseffektiva, koordinerade och rättssäkra. En viktig del i

målförståelsen är att erkänna att det råder ett konkurrensförhållande mellan kommuner vad avser att attrahera företag att etablera sig. För kommuner är det viktigt att kunna profilera sig och sin företagsmiljö.

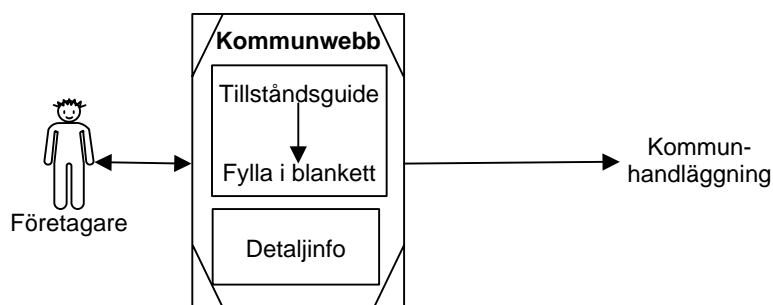
Alternativa webbprocesser för tillståndshantering

Målanalysen var en viktig grund för att studera olika sätt att arrangera alternativa webbstöd för tillståndshantering (GPR kapitel 12). Tre befintliga webbprocesser har identifierats och beskrivits:

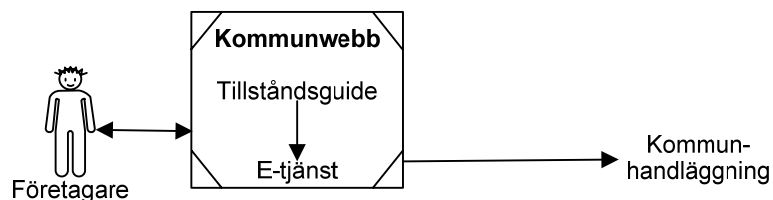
- Alternativ 1: Ingång verksamt.se - Elektroniska blanketter på verksamt.se (figur 7 nedan; beskrivning i GPR avsnitt 12.1)
- Alternativ 2: Ingång kommun - Elektroniska blanketter på kommunwebb (figur 8 nedan; beskrivning i GPR avsnitt 12.2)
- Alternativ 3: Ingång kommun - E-tjänster på kommunwebb (figur 9 nedan; beskrivning i GPR avsnitt 12.3)



Figur 7. Alternativ 1: Ingång verksamt.se - Elektroniska blanketter på verksamt.se



Figur 8. Alternativ 2: Ingång kommun - Elektroniska blanketter på kommunwebb



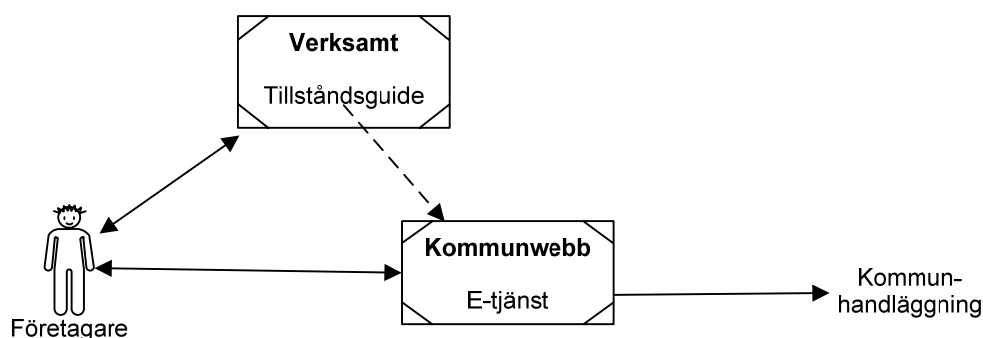
Figur 9. Alternativ 3: Ingång kommun - E-tjänster på kommunwebb

Baserat på analys av skillnader mellan enkla blankettjänster och e-tjänster (GPR avsnitt 4.2) hävdar vi att de två webbprocesserna som endast baseras på blankettjänster (alternativ 1 och 2) är otillfredsställande. Som ovan har konstaterats finns en risk att verksamt.se (och dess

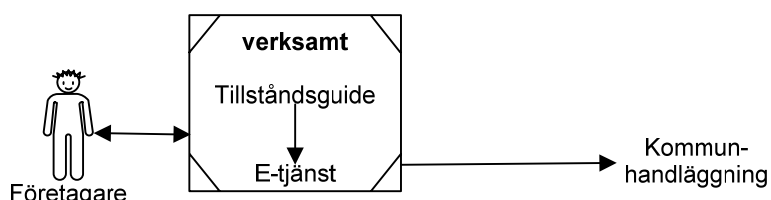
kontaktpunkt) fungerar som ett filter mot alternativ 3. Om företagaren möter alternativ 1 (blanketttjänst på verksamt.se) så kanske detta sämre alternativ väljs även om det existerar ett alternativ 3 (e-tjänst på kommunwebb). Företagaren gör kanske ett sådant sämre val eftersom information saknas på verksamt.se om ett för företag och kommun bättre alternativ (3). Här krävs bättre samordning mellan verksamt.se och kommunwebbar.

Baserat på analys av de tre befintliga alternativen och tidigare analys av kontaktpunkten (GPR kapitel 7, 8 och särskilt 9) har ett antal möjliga framtida webbprocesser formulerats:

- Alternativ 4: Ingång verksamt.se - E-tjänster på kommunwebb med länkning från verksamt.se (figur 10 nedan; beskrivning i GPR avsnitt 12.4)
- Alternativ 5: Ingång verksamt.se - E-tjänster på verksamt.se (figur 11 nedan; beskrivning i GPR avsnitt 12.5)
- Alternativ 6: Ingång kommun - E-tjänster på verksamt.se med länkning från kommun (figur 12 nedan; beskrivning i GPR avsnitt 12.6)
- Alternativ 7: Ingång kommun - E-tjänster från verksamt.se inbäddade på kommunwebb (figur 13 nedan; beskrivning i GPR avsnitt 12.7)



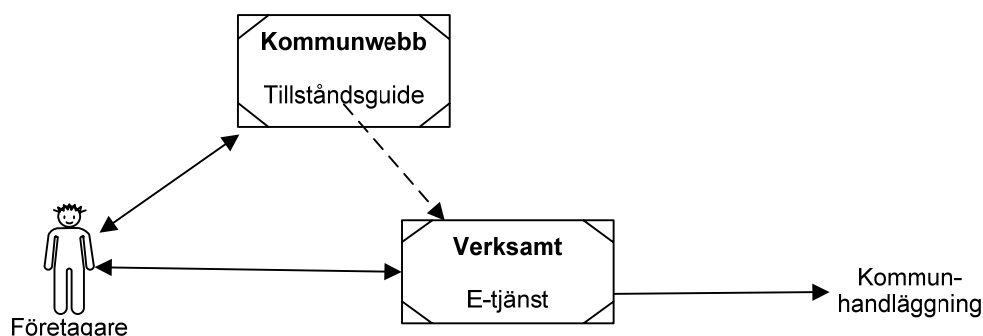
Figur 10. Alternativ 4: Ingång verksamt.se - E-tjänster på kommunwebb (länkning från verksamt.se)



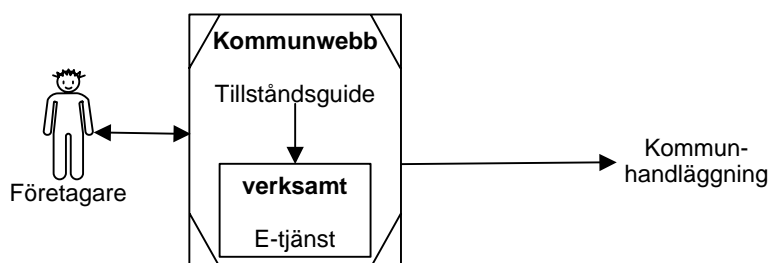
Figur 11. Alternativ 5: Ingång verksamt.se - E-tjänster på verksamt.se

För att komma tillrätta med det ovan angivna problemet att verksamt.se kan fungera som ett filter mot kommunwebbar med e-tjänster så har alternativ 4 formulerats. Om en användare (företagare) går in via verksamt.se ska det finnas möjligheter att enkelt länkas vidare till en e-tjänst (om en sådan existerar) hos den aktuella kommunen. Idag sker länkning till en sk samlingssida på kommunwebben eller till dess startsida, dvs ingen länkning sker direkt till kommunens tillståndstjänst. Förutom länkning till existerande e-tjänster på kommunwebbar (4) föreslår vi möjligheten att utveckla sk generiska e-tjänster för vissa tillståndstyper och placera sådana e-tjänster på verksamt.se. Sådana generiska e-tjänster ska kunna nås via verksamt.se (alternativ 5) men också genom länkning från kommunwebbar (alternativ 6). Generiska e-tjänster möjliggör ett högt samutnyttjande av e-tjänster mellan kommuner. Vissa kommuner är dock negativa till att e-tjänster finns placerade utanför den egna webbplatsen (som i

alternativ 5 och 6). Därför har vi formulerat alternativ 7. Här har den generiska e-tjänsten från verksamt.se placerats (inbäddats) på en kommunal webbplats (ett exempel visas i figur 34 i GPR).



Figur 12. Alternativ 6: Ingång kommun - E-tjänster på verksamt.se (länkning från kommun)



Figur 13. Alternativ 7: Ingång kommun - E-tjänster från verksamt.se inbäddade på kommunwebb

De sju alternativa webbprocesserna har karakteriserats och värderats på ett systematiskt sätt (GPR avsnitt 12.8). Ett antal kriterier har utnyttjats för en jämförande analys:

- a) Förmedling av ansökan via kontaktpunkten (tjänstedirektivets krav)
- b) Enkelt för företag att utarbeta en kvalitetssäkrad ansökan
- c) Integration webbplatser
- d) Integration i kommuners IT-miljöer
- e) Kommuners kontroll av tillståndstjänster
- f) Kommunprofilering
- g) Kostnader för utveckling & drift av tillståndstjänster
- h) Fördelning & utnyttjande av offentliga resurser
- i) Samverkan, samordning & konkurrens

Av alternativvärderingen framgår att de framtida alternativen har flera fördelar framför de befintliga. De framtida ska inte uppfattas som utbytbara utan snarast som komplementära åtgärder. Det är viktigt att skapa samverkande åtgärder så att olika kommuner kan välja olika ambitionsnivåer samt även undvika funktionskonkurrens mellan verksamt.se och kommunwebbar.

Utifrån ovanstående bedömer vi att dagens funktionalitet för tillståndshantering (inlämning av ansökningar) på verksamt.se är otillfredsställande. Med utgångspunkt i svenska regelförenklingssträvanden och i tjänstedirektivets krav på att enkelt kunna fullgöra ansökningar via kontaktpunkten är det nödvändigt att vidareutveckla kontaktpunkten:

- Om det finns goda tillståndstjänster hos en viss kommun och denna kommun önskar att företagaren använder dessa, så bör en tydlig länkning ske från kontaktpunkten till kommunens tillståndstjänst.
- Om det saknas lämpliga tillståndstjänster hos vissa kommuner, så bör det finnas bra tillståndstjänster på kontaktpunkten som erbjuds företagaren istället.

Arbete bör påbörjas med att ersätta/komplettera dagens lösningar med de alternativa webbprocesser som beskrivits ovan (se också GPR kapitel 12). Detta bör ske stegvist där man genom pilotprojekt arbetar med olika tillståndstyper (GPR avsnitt 13.5). Dessa pilotprojekt bör genomföras genom anpassade projektkonsortier bestående av verksamts huvudmän, kommuner, kommunala organisationer samt gärna också statliga sektorsmyndigheter.

Utvecklingsförslag

Slutrapporten (GPR) avslutas i kapitel 13 med förslag och rekommendationer. Följande förslag till utveckling har formulerats (GPR avsnitt 13.1):

- Förbättra de *svenska författningarna* kring kontaktpunkten för att undvika inskränkningar och oklarheter som försvårar design av kontaktpunkten och dess relaterade verksamhetsprocesser (GPR kapitel 8 och avsnitt 13.2).
- Utveckla verksamt.se till att innehålla *profilerande kommuninformation* genom separata ”fönster” (GPR avsnitt 6.4)
- Tillför en ny komponent på verksamt.se (*verksamhetsplan*) för att skapa grund för processplanering och processerbjudanden för företag i kommuner (GPR kapitel 7, särskilt avsnitt 7.3)
- Öka processorientering och företagsanpassning av verksamt.se genom *processintegration* och ytterligare *branschpassade tillståndsguider* (GPR kapitel 7, särskilt avsnitt 7.4-6, samt avsnitt 13.4)
- *Anpassa utbildningsverktyget* på verksamt.se till den kommunala kontexten (GPR kapitel 10)
- *Utveckla kontaktpunkten* med direktlänkar till kommunala e-tjänster samt tillför *generiska e-tjänster* (GPR kapitel 9 och 12, särskilt avsnitt 12.4-5 och 12.8, samt avsnitt 13.3)
- *Anpassa kommunala webbplatser* med länkar till verksamt.se och inbäddade e-tjänster från verksamt.se (GPR avsnitt 12.6-8 och 13.3)
- Organisera fortsatt utveckling av verksamt.se och dess samverkan med kommuner i *projektkonsortier* (GPR avsnitt 13.5)
- Intensifiera *kunskapsspridning* till kommuner om verksamt.se och den svenska kontaktpunkten (GPR kapitel 9 och avsnitt 13.3)

Vägval

Vi menar att verksamt.se står inför ett vägval (GPR avsnitt 13.6). Antingen stannar verksamt.se vid att vara en webbplats för vissa statliga myndigheter eller så utvecklas den till att bli en mer fullödig företagarsajt för både stat och kommun. Arbete med att bryta sektoriseringens nackdelar och att bidra till förenkling för företagare innebär bl.a att överskrida gränser för vad som är statligt respektive kommunalt. Ur företagarens situation är just sådana gränser irrelevanta. Det finns således goda skäl för att utveckla verksamt.se till att bli en bred och samlad portalsajt med webbtjänster från såväl stat som kommun.

Referenser

EU (2006) Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden, Europeiska unionens officiella tidning

Goldkuhl G, Persson A, Röstlinger A (2009) Processdrivna e-tjänster för näringslivsutveckling i kommuner (PROFET) – Slutrapport från FoU-projekt 2006-2009, Forskningsgruppen VITS, Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet (laddas ner från www.vits.org)

Goldkuhl G, Persson A, Röstlinger A (2010) Webbtjänster i samspel mellan statlig och kommunal företagspolitik: verksamt.se i samverkan med kommunala IT-miljöer och verksamhetsprocesser, Forskningsgruppen VITS, Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet (laddas ner från www.vits.org)

Persson A (2009) Förutsättningar för sammanhållen kommunal eFörvaltning, licentiatavhandling, IEI, Linköpings universitet

Tillväxtverket (2010) Användarmanual för kontaktpunkten på verksamt.se