

2014-11-14

Studie av en offentliggemensam digital resurs: Verksamt.se

Göran Goldkuhl & Annie Röstlinger
Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling
Linköpings universitet

Sammanfattning:

Detta är en fallstudieredovisning av den gemensamma webbplatsen verksamt.se inom ramen för forskningsprojektet RESONANS. Projektet leds av Linköpings universitet och bedrivs i nära samverkan med E-delegationen, SKL och Uppsala universitet. Ekonomiskt stöd ges av VINNOVA. Projektets fokus är offentliggemensamma digitala resurser. En *digital resurs* består av digitalt representerad information och mjukvara och avgränsas som en meningsfull funktionell helhet för en eller flera verksamheter, och där en sådan digital resurs kräver särskild styrning vad gäller utveckling, drift och förvaltning. Med en *offentliggemensam digital resurs* menas en sådan digital resurs som i någon mening kan ses som en gemensam angelägenhet för flera offentliga förvaltningar.

Verksamt.se är en företagsportal med tjänster som riktar sig till personer som ska starta eller redan driver företag. Företagsportalen utgör en gemensam webbplats för flera myndigheter. Portalens innehållsmässiga fokus ligger på informeringstjänster där användarna kan ta del av information kring företagande. Men verksamt innehåller också vissa registrerings- och ansökningstjänster där användarna kan sända information till olika myndigheter. Verksamt ger stöd under ett företags hela livscykel men information och funktionalitet handlar primärt om att starta företag. Vi har beskrivit och analyserat samstyrning och sam användning av den digitala resursen verksamt.se utifrån sju samverkansdimensioner som definierats inom RESONANS-projektet: normativ, regulativ, relationell, performativ, semantisk, presentativ och teknisk dimension.

Verksamt.se baseras till viss del på uttrycklig rättslig reglering, i första hand från EU:s tjänstedirektiv och motsvarande svenska författningar. Den rättsliga regleringen är begränsad och den är selekterad utifrån EU:s kravbild snarare än svensk företagspolitik. Verksamt.se har en viktig roll för digitala tjänster för företag, men har inte erhållit någon formell status av nationell företagsportal. Arbetet med webbplatsen leds av tre ägarmyndigheter (Bolagsverket, Skatteverket, Tillväxtverket) som delvis drar åt olika håll vilket resulterar i ett slags "kommittéstyrning". Kommuner har en perifer och diffus roll i verksamt trots den stora omfattning av kontakter som finns mellan företag och kommuner vid start och drift av företag. Verksamt.se har skapats för att sammanhålla tjänster för företag, men det finns många krafter som verkar fragmenterande och bidrar till ett tämligen splittrat digitalt landskap inom detta område.

Innehåll

| | |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 1 Inledning..... | 1 |
| 1.1 Projektbakgrund..... | 1 |
| 1.2 Fallstudien verksamt.se | 2 |
| 2 Allmänt om verksamt.se..... | 3 |
| 2.1 Företagsportal..... | 3 |
| 2.2 Historisk utveckling | 4 |
| 2.3 Grundläggande funktionalitet..... | 5 |
| 2.4 Uppdrag och ekonomi | 5 |
| 2.5 Användning..... | 6 |
| 3 Mål och värden | 6 |
| 3.1 Förenkla för företag | 6 |
| 3.2 Olika prioriteringar..... | 7 |
| 3.3 Målkonflikter..... | 7 |
| 4 Regelverk..... | 8 |
| 4.1 Allmänna förvaltningsmål..... | 8 |
| 4.2 Tjänstedirektivet | 8 |
| 4.3 Många regelverk | 9 |
| 5 Aktörsrelationer och ansvarsfördelning..... | 10 |
| 5.1 Tre ägarmyndigheter och andra förvaltningars roller..... | 10 |
| 5.2 Roll och status för verksamt.se..... | 11 |
| 6 Verksamhetsprocesser och funktionalitet | 12 |
| 6.1 Informeringstjänster | 12 |
| 6.2 Företagsregistrering och andra tillståndstjänster | 13 |
| 6.3 Alternativa resurser och tjänster | 15 |
| 7 Verksamhetsspråk - information | 16 |
| 7.1 Stabil information | 16 |
| 7.2 Innehåll öppet för alla | 17 |
| 7.3 Innehåll som kräver inloggning..... | 17 |
| 7.4 Informationsansvar | 18 |
| 7.4 Språkbruk och begriplighet..... | 18 |
| 7.5 Kvalitetssäkring | 19 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 8 Presentation och interaktion..... | 19 |
| 8.1 Övergripande organisering och placering | 19 |
| 8.2 Kategorin e-tjänster | 20 |
| 8.3 Kategorin e-tjänster som kräver inloggning | 20 |
| 8.4 Kategorin e-tjänster som inte kräver inloggning | 21 |
| 8.5 Handlingsfrihet och valmöjligheter..... | 21 |
| 9 Digitalt landskap | 22 |
| 10 Intressenter och roller..... | 23 |
| 11 Sammanfattande analys..... | 24 |
| 12 Avslutande reflektioner kring samstyrning och sam användning..... | 26 |
| 12.1 Styrformer..... | 26 |
| 12.2 Policyrealisering | 28 |
| 12.3 Drivkrafter för integration vs. fragmentering | 28 |
| 12.4 Att forma ett digitalt landskap..... | 30 |
| 12.5 Vilken väg framåt?..... | 31 |
| Referenser | 32 |

1 Inledning

1.1 Projektbakgrund

Detta är en fallstudieredovisning av den gemensamma webbplatsen verksamt.se inom ramen för forskningsprojektet RESONANS¹ (Goldkuhl, 2014). Projektet leds av Linköpings universitet och bedrivs i nära samverkan med E-delegationen, SKL och Uppsala universitet. Ekonomiskt stöd ges av VINNOVA.

Svensk e-förvaltning befinner sig i ett mycket dynamiskt och expansivt skede. Omfattande utvecklings- och förändringsarbete sker på lokal nivå inom enskilda myndigheter, regioner/landsting och kommuner, ofta med utgångspunkt i de övergripande e-förvaltningsmålen *enklare, öppnare och effektivare* (E-delegationen, 2011; SKL, 2011; Näringsdepartementet, 2012). En av de stora utmaningarna inom svensk e-förvaltning är digital samverkan mellan olika förvaltningar.

Projektets fokus är offentliggemensamma digitala resurser. En *digital resurs* består av digitalt representerad information och mjukvara och avgränsas som en meningsfull funktionell helhet för en eller flera verksamheter, och där en sådan digital resurs kräver särskild styrning vad gäller utveckling, drift och förvaltning. Med en *offentliggemensam* digital resurs menas en sådan digital resurs som i någon mening kan ses som en gemensam angelägenhet för flera offentliga förvaltningar. Det kan handla om förvaltningar som kommunicerar och agerar i roller av informationsleverantörer respektive informationskonsumenter. Det kan också handla om att flera offentliga förvaltningar har intresse i och utövar styrning av den digitala resursen, dess utveckling och förvaltning.

En väsentlig del av RESONANS-projektet utgörs av diagnostiska fallstudier av offentliggemensamma digitala resurser. Vi studerar offentliggemensamma digitala resurser som kan karaktäriseras som front-office (dvs som riktar sig mot externa användare) respektive back-office (dvs som används vid handläggning inom förvaltningen). Inom RESONANS studerar vi följande fyra typer av samverkanssituationer avseende gemensamma digitala resurser (Goldkuhl, 2014):

- Gemensam webbplats
- Gemensamma/likartade IT-komponenter i webbplatser
- Informationsutbyte mellan förvaltningar
- Gemensamma/likartade IT-system (back-office)

RESONANS arbetar med ett brett angreppssätt för att studera samverkan kring gemensamma digitala resurser. Samverkan studeras uppdelat i ett antal samverkansdimensioner. Vi arbetar med följande sju samverkansdimensioner (Goldkuhl, 2014):

- Mål och värden som styr den digitala resursen (normativ dimension)
- Olika regelverk som styr den digitala resursen (regulativ dimension)
- Ansvarsfördelning och aktörsrelationer kring den digitala resursen (relationell dimension)

¹ Projektets officiella namn är "Former för utveckling och förvaltning av offentliggemensamma digitala resurser". Vi använder akronymen RESONANS som projektbenämning. RESONANS står för "digitala RESurser i OffeNtlig sektor – samANvändning och Samstyrning".

- Verksamhetsprocesser som den digitala resursen ingår i (performativ dimension)
- Verksamhetspråk som används i den digitala resursen (semantisk dimension)
- Presentation av information och tjänster på den digitala resursens användargränssnitt (presentativ dimension)
- Tekniska komponenter och dess strukturering inom det digitala landskapet (teknisk dimension)

1.2 Fallstudien verksamt.se

Vi har genomfört åtta fallstudier av offentliggemensamma digitala resurser. Ett av dessa utvalda fallstudieobjekt är den gemensamma webbplatsen verksamt.se. Denna rapport dokumenterar den fallstudie av verksamt som vi genomfört inom RESONANS. Vi har valt att studera verksamt.se eftersom den anses vara en viktig digital resurs inom svensk e-förvaltning. På webbplatsen samlas information och tjänster från flera olika förvaltningar. Det är huvudsakligen en statlig digital resurs, men klara beröringspunkter finns även till kommunsektorn.

Denna fallstudie utgör, tillsammans med övriga fallstudier inom RESONANS, underlag för den jämförelse och tväranalys som görs i projektets slutrapport (Goldkuhl mfl, 2014c). Föreliggande rapport har ett värde som en separat fallstudie av en viktig offentliggemensam digital resurs. Med rapporten vänder vi oss både till personer som har särskilt intresse för verksamt.se och andra personer som är allmänt intresserade av svensk e-förvaltning.

Denna diagnostiska fallstudie har genomförts i enlighet med begrepp och undersökningsuppläggning som beskrivs i Goldkuhl (2014) och Goldkuhl mfl (2014a). Vi har beskrivit och analyserat samstyrning och sam användning av den digitala resursen verksamt.se utifrån de sju samverkansdimensioner som definierats inom projektet (se ovan). Genomgång av dessa samverkansdimensioner behandlas i kapitel 3-9 nedan. I kapitel 2 ger vi en introduktion till verksamt (dess verksamhetssammanhang, övergripande funktionalitet samt dess tillkomsthistoria). I kapitel 10 sammanfattar vi intressenter och deras roller i förhållande till verksamt. I kapitel 11-12 sammanfattas och slutförs analysen av den studerade digitala resursen.

Datainsamling har skett genom studier av webbplatsen verksamt.se¹, studier av olika dokument (som t.ex författningar, policydokument, planer och andra beskrivningar av webbplatsen) samt intervjuer/samtal med personer med kunskap om verksamt. Vi har tidigare genomfört studier av verksamt i andra forskningsprojekt och rapporter från dessa projekt² har också utgjort underlag för vår analys.

¹ Webbplatsen verksamt.se justeras kontinuerligt. Rapporten speglar de egenskaper hos verksamt.se som vi kunnat observera vid våra granskningstillfällen. Detta innebär att beskrivningar av webbplatsen i denna rapport kan avvika från observationer av verksamt.se som görs vid andra tillfällen än de som ligger till grund för rapporten.

² Se Goldkuhl mfl (2010), Röstlinger (2011), Goldkuhl mfl (2012), Goldkuhl & Röstlinger (2014) och Goldkuhl mfl (2014b).

2 Allmänt om verksamt.se

2.1 Företagsportal

Verksamt.se är en företagsportal med tjänster som riktar sig till personer som ska starta eller redan driver företag. Företagsportalen utgör en gemensam webbplats för flera myndigheter. Webbplatsen är en digital resurs av front-officekaraktär men företagstjänsterna har även vissa kopplingar till back-office. Portalens innehållsmässiga fokus ligger på informeringstjänster där användarna kan ta del av information kring företagande. Men verksamt innehåller också vissa registrerings- och ansökningstjänster där användarna kan sända information till olika myndigheter. Verksamt ger stöd under ett företags hela livscykel men information och funktionalitet handlar primärt om att starta företag. Startsidan på verksamt.se visas i figur 1.

The screenshot shows the Verksamt.se homepage. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Verksamt.se' and links for 'In English', 'Kontakta oss', 'Frågor och svar', and 'Om verksamt.se'. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Sök...' and a 'Sök' button. The main content area is divided into several sections:

- Vill du starta företag?**: A section with a checklist for starting a business, including options like 'funderar på att starta', 'ska starta', 'redan driver', 'vill utveckla', and 'ska utveckla'.
- Vad vill du göra?**: A grid of service tiles categorized by 'Kräver inloggning' and 'Kräver inte inloggning'. Services include 'Registrera företag', 'Skapa affärsplan', 'Ansöka om F-skatt', 'Avregistrera företag', 'Hitta tillstånd', 'Söka företagsnamn', 'Räkna ut', and 'Hitta rådgivare'.
- Nyheter**: A news section with three articles, each with a date and a brief summary.
- Kom igång direkt**: A section for users who have already decided to start a business, offering direct access to 'Registrera företag' and 'Skapa affärsplan'.
- Populära sidor**: A list of popular pages including 'Skatter och avgifter', 'Uppsägningstid', 'Hitta offentlig finansiering', and 'Hållbart företagande'.
- Verksamt.se på värmländska**: A section for users in Värmland, offering a cost-free advisory service.

At the bottom of the page, there is a dark banner with a question: 'Visste du att det är billigare att registrera företaget på verksamt.se än med hjälp av en pappersblankett?'. Below this banner are logos for 'Skatteverket', 'TILLVÄXT VERKET', and 'Bolagsverket'.

Figur 1: Del av startsida på verksamt.se.

Enligt information på startsidan står verksamt.se för:

*”Samlad service och information från flera myndigheter på samma plats.
Allt för att göra det enklare för dig som driver eller vill starta företag.”*

Verksamt kan i första hand ses som en nationell portal genom dess orientering mot statliga myndigheter och företag i Sverige. Men genom kontaktpunktstjänsten¹ på verksamt finns även en orientering mot företag inom EU och då främst relaterat till kommuner. En orientering mot regioner i Sverige har också påbörjats genom regionssidor för Värmland där information om rådgivare för företag i Värmland samlas.

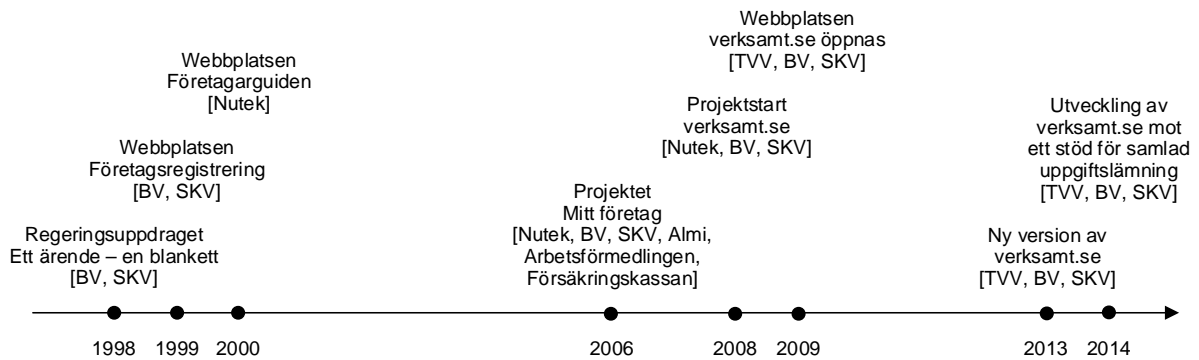
2.2 Historisk utveckling

Verksamt har skapats av de tre myndigheterna Bolagsverket (BV), Skatteverket (SKV) och Tillväxtverket (TVV). Verksamt ägs av dessa myndigheter som också tillsammans ansvarar för utveckling, drift och förvaltning av verksamt. Vissa andra myndigheter är anslutna till verksamt och kan ha viss roll i styrning av verksamt. Första versionen av verksamt driftsattes i juni 2009 och därefter har utveckling skett i flera etapper.

Arbetet med att skapa en tydligare process som stöd för att starta företag initierades utifrån ett medarbetarinitiativ från TVV (då Närings- och teknikutvecklingsverket, Nutek). År 2006 startades projektet Mitt företag bl.a med stöd från VINNOVA. Detta projekt kom att fungera som en förstudie till verksamt.se. Som bas fanns webbtjänsterna Företagsregistrering och Företagarguiden. Företagsregistrering emanerar från regeringsuppdraget ”Ett ärende - en blankett” från 1998 och samarbetet mellan Bolagsverket (då Patent- och registreringsverket) och Skatteverket för att skapa en elektronisk registreringstjänst som knöt ihop registrering av företag på Bolagsverket med ansökan om F-skatt, moms och arbetsgivaravgift på Skatteverket. Företagarguiden emanerar från ett regeringsuppdrag till TVV (då Nutek) om att ta fram branschguider. Att efter projektet Mitt företag gå vidare med verksamt.se blev ett gemensamt beslutsfattande på TVV, SKV och BV. Företagarguiden och Företagsregistrering införlivades sedan i verksamt.se och existerar inte längre som egna webbplatser.

Nu pågår arbete med att skapa ett verksamt som kan fungera som en väg in för företagets uppgiftslämnande. En tidslinje med några viktiga händelser för verksamt.se visas i figur 2.

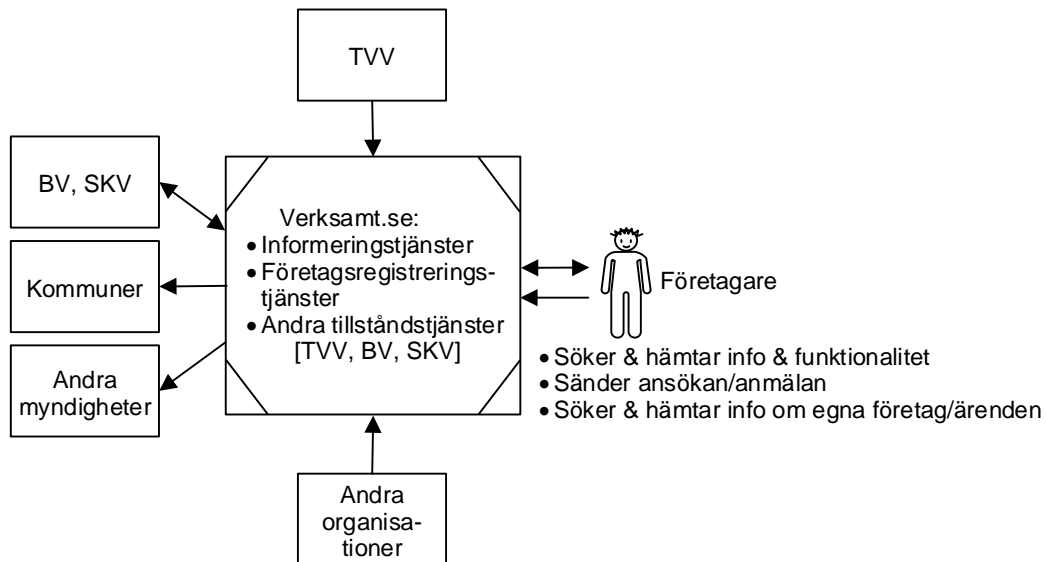
¹ Verksamts e-tjänst ”Hitta tillstånd” är en realisering av en nationell kontaktpunkt enligt EU:s tjänstedirektiv (EU, 2006) och lagen om tjänster på den inre marknaden. Se vidare avsnitt 4 och 6 nedan.



Figur 2: Tidslinje med några viktiga händelser.

2.3 Grundläggande funktionalitet

Portalen innehåller information och funktionalitet från de tre ägarmyndigheterna men även information från andra myndigheter och samhällsorganisationer. Företagare kan framför allt använda verksamt för att bli informerade, dvs för att söka och hämta information genom olika informeringstjänster. Men även tjänster för att sända information till myndigheter och kommuner finns. Myndigheter använder verksamt för att sprida information till företagare och i vissa fall även för att ta emot ansökan/anmälan från företagare. En översiktlig bild över den kommunikation som kan ske genom verksamt visas i figur 3.



Figur 3: Kommunikation med hjälp av verksamt.se.

2.4 Uppdrag och ekonomi

Verksamt drivs gemensamt av TVV, BV och SKV utifrån statligt uppdrag inom området näringslivsutveckling. Detta passar in på TVV:s grundläggande uppdrag att informera och stödja företag samt BV:s och SKV:s roller som tillstånds- och registreringsmyndigheter vid

start av företag. Särskilda medel tilldelas de tre ägarmyndigheterna för utveckling av verksamt. Utvecklingsuppdrag kommer i första hand från Näringsdepartementet men även från andra departement. Utvecklingskostnader för de delar i verksamt som gäller en enskild myndighet, t.ex BV:s företagsregistreringstjänster, bekostas av berörd myndighet. Medan de tre myndigheterna gemensamt delar på övriga utvecklingskostnader.

2.5 Användning

Verksamt.se vänder sig till personer som ska starta eller redan driver företag. Enligt månadsstatistik över antal besökare 2013 hade webbplatsen verksamt.se 170 000 (unika) besökare under januari och 68 000 under juli månad. Dessa två månader är de som har högst respektive lägst besöksantal under 2013. Om man bortser från de tre sommarmånaderna blir antal besökare i medeltal 142 000 per månad. Vad gäller användning av företagsregistreringstjänster (kräver inloggning med e-legitimation) visar statistik för 2013 att 41 % av nybildning av företag genomfördes via verksamt samt att 16 % av ändringar hos BV gjordes via verksamt. För 2012 var dessa volymer 39 % respektive 13 % och för 2011 35 % respektive 12 %. Vi kan alltså konstatera att antal företagare som använder BV:s e-tjänster för nybildning eller ändringar inte är särskilt hög¹ samt att över åren 2011 – 2013 har en marginell ökning skett av den andel som använder verksamt gentemot de som gör på annat sätt.

3 Mål och värden

3.1 Förenkla för företag

Verksamt.se är en gemensam webbplats för stöd till företagare. Avsikten är att *främja företagande*; både nyföretagande och befintligt företagande. Det ska vara *enkelt att starta och driva företag*. Förenklade myndighetskontakter och ett förenklat uppgiftslämnande är prioriterade mål inom näringspolitiken (Näringsdepartementet, 2013). Genom att *samla information och tjänster* på en webbplats ska detta underlätta för personer som vill starta företag samt också för befintliga företag och deras kommunikation med olika förvaltningar. Verksamt.se bygger på principen om "one door in"; sk "one stop government" (Wimmer & Tambouris, 2002). Detta har betonats i policyuttalanden från regeringen: "Servicen till medborgare och företagare skulle kunna förbättras om det fanns fler e-tjänster med samordnad information. Medborgare och företagare bör kunna få vägledning och hjälp genom en enda kontakt när de behöver det." (Finansdepartementet, 2008). Samtidigt har ledningen för verksamt.se betonat att detta inte ska vara den enda vägen in, utan principen "no wrong door" ska gälla. Att satsa på en särskild webbplats för företag (och inte bara på respektive förvaltningars webbplatser) innebär att man tar utgångspunkt i företagets behov och situationer. Detta kallas ibland för ett *livshändelseperspektiv* (Vintar et al, 2002) till skillnad från att utgå från varje förvaltnings myndighetsperspektiv. "Företagen och medborgarna förväntar sig att kunna lösa sina myndighetskontakter elektroniskt och sammanhållet i sina olika livssituationer." (E-delegationen, 2011, s 18). En gemensam webbplats för företag

¹ Enligt uppgifter är Bolagsverkets mål vad gäller användning av tjänsten för nybildning av företag 40 %, vilket innebär att detta mål kan anses vara uppfyllt 2014. Att målvärdet endast är satt till 40% ska bl.a bero på att en mycket stor del av nybildade företag skapas av de företag som har som affärsidé att sälja aktiebolag, och dessa företag gör nyregistreringar via en annan tjänst hos Bolagsverket.

innebär just en ambition att *sammanhålla* olika tjänster och olika slags information. Att skapa enkelhet för företag finns också tydligt uttryckt i regeringens e-förvaltningsmål (Näringsdepartementet, 2012; E-delegationen, 2011).

3.2 Olika prioriteringar

Som nämnts ovan ska verksamt.se stödja såväl nyföretagande som drift av befintliga företag. En av ägarmyndigheterna, Tillväxtverket, har i sitt myndighetsuppdrag särskilt fokus på att befrämja nyföretagande och företags konkurrenskraft och tillväxt. Bolagsverket har myndighetsutövande uppgifter att ansvara för registrering av företagsuppgifter samt en servicefunktion att informera om företag. I båda dessa myndigheters uppgifter ingår att verka för förenkling för företagande. Tillväxtverket har spelat en dominerande roll vid utveckling av verksamt.se. Denna myndighets starka intresse för att *främja nyföretagande* kan sägas ha satt tydliga avtryck på innehållet i verksamt.se. Tyngdpunkten i verksamt.se kan sägas ligga på företags startskede snarare än dess driftsskede. Att stödja och förenkla företags etablering är alltså de mål som har prioriterats och tydligast har blivit realiserade på den gemensamma webbplatsen. Stöd och förenkling vid drift finns endast i begränsad utsträckning på verksamt, så här finns en stor potential för värderealisering. Totalt sett har man även prioriterat informeringstjänster till företag. Insändningstjänster som ofta är mer krävande att utforma samt att koppla samman med förvaltningars egna IT-miljöer har ännu inte prioriterats i någon större utsträckning. I nuvarande planerings- och utvecklingsarbete finns dock ett ökat fokus på insändning (Bolagsverket, 2014b).

3.3 Målkonflikter

Här finns samtidigt en källa till målkonflikter mellan de tre ägarmyndigheterna. Skatteverket har mycket tunga uppgiftskrav mot företag under driftsskedet; vilket utgör en dominerande del av myndigheters uppgiftskrav, 73% enligt en utredning redovisad av Näringsdepartementet (2013). Företags elektroniska inlämning av uppgifter till Skatteverket sker nu huvudsakligen via e-tjänster placerade på Skatteverkets egen webbplats. Här finns en stor potential för att utveckla verksamt.se till stöd åt företag i deras driftsskede. Vi uppfattar att detta var en tanke och ambition tidigt i utvecklingen av verksamt.se; att successivt placera e-tjänster från Skatteverket och andra myndigheter på verksamt.se. Skatteverket har dock valt att prioritera utvecklingen av sin egen webbplats och placera e-tjänster på denna. I ett strategiskt dokument (Skatteverket, 2013) uttrycker man tydligt att "Skatteverkets e-tjänster ska finnas på Skatteverket.se men kan också genom länkar nås från ett flertal andra ställen", se även Bolagsverket (2014b).

I detta dokument talar man också tydligt emot att verksamt.se ska vara ett varumärke och att det skulle vara lämpligt att satsa på långtgående integration av företagstjänster på denna portal. Man erkänner att det finns skilda uppfattningar bland ägarmyndigheterna. "Diskussionerna har visat att de olika myndigheterna har olika ambitioner och förväntningar på samarbetet och verksamt.se" (Skatteverket, 2013). Detta har också konstaterats av Bolagsverket: "Det råder delade meningar om verksamt.se är ett varumärke. Bolagsverket och Tillväxtverket ser verksamt.se som ett varumärke. Varumärket ska marknadsföras som en plats där företagare kan nå myndigheter." "Övriga myndigheter ser inte verksamt.se som ett varumärke." (Bolagsverket, 2014b). Det är förstas svårt att driva utvecklingen av verksamt.se mot en "fullmatad" tjänstplattform om en av ägarna inte prioriterar en sådan

utveckling. Det går också att ana en klivenhet hos Skatteverket om sin ägarroll, när man på den egna webbplatsen skriver om verksamt på följande sätt¹: "På verksamt.se samlar Bolagsverket och Tillväxtverket nyttig information och en rad tjänster för dig som vill starta eller redan driver företag." Den egna ägarrollen omnämndes här inte av SKV².

4 Regelverk

4.1 Allmänna förvaltningsmål

Vissa, men inte alla, mål och värden som beskrivits ovan finns kodifierade i författningar. Flera viktiga värden finns endast uttryckta i policyskrifter och inte i legala texter. De främjandemål kring nyföretagande och livskraftigt företagande är i ringa utsträckning legalt kodifierade. Det finns några författningar inom allmän förvaltningsrätt som har relevans i sammanhanget då det uttrycks krav på myndigheters agerande mot företag (ofta uttryckt som "enskilda" i lagtext). Man kan här nämna förvaltningslagens (SFS 1986:223) krav på enkel och snabb handläggning (7 §), på serviceskyldighet genom att lämna råd, vägledning och annan hjälp (4 §) och att på annat sätt underlätta för enskilda (7 §). Man kan också nämna språklagens krav på enkelt och begripligt språkbruk (SFS 2009:600, 6 §) samt myndighetsförordningens mycket svepande krav på myndigheter att "verka för att ... ta till vara de fördelar som kan vinnas för enskilda" (SFS 2007:515, 11 §).

4.2 Tjänstedirektivet

Det finns svenska författningar, med grund i EU:s tjänstedirektiv (EU, 2006), som uttrycker särskilda krav för att underlätta företags etablering och utveckling. Tjänstedirektivet syftar i första hand till att underlätta för den fria rörligheten av tjänster inom EU, vilket då innebär att det ska vara enkelt att etablera sig i ett (annat) EU-land för tjänsteföretag. En central del i tjänstedirektivet är kravet att inrätta elektroniska kontaktpunkter där information och tjänster ska samlas, så att det ska vara enkelt att bli informerad om myndighetskrav och andra förutsättningar samt att genomföra ansökningar och andra förfaranden. Den svenska kontaktpunkten utgörs av verksamt. Detta framgår av de svenska författningar (SFS 2009:1079; SFS 2009:1078; TVFS 2009:1 från Tillväxtverket, 2009) som har operationaliserat EU:s tjänstedirektiv till svenska förhållanden. Den del som utgörs av kontaktpunkten på verksamt är därmed tämligen väl reglerad genom dessa författningar. Tjänstedirektivet uttrycker ett antal viktiga mål för företag i etableringsprocesser och hur myndigheter ska underlätta för dem. Det finns också krav på medlemsstater att inte ha regelverk som är onödigt försvarande för företags etablering.

I de författningar (SFS 2009:1079; SFS 2009:1078; TVFS 2009:1) som har transformerat tjänstedirektivet till svenska förhållanden har en del onödigt begränsande bestämmelser införts; se Goldkuhl mfl (2010) för en djuplodande författningsanalys av detta. Det finns regler om hur kommunikationen elektroniskt ska gå till mellan företag och myndigheter. Dessa regler försvarar för både myndigheter och företagare. Verksamhetsprocesserna blir onödigt komplexa. I dessa författningar finns också bestämmelser om placering av information och funktionalitet på kontaktpunkten respektive på andra webbplatser (myndigheternas

¹ Hämtad från <http://www.skatteverket.se/106.46ae6b26141980f1e2d4422.html> (20140427).

² Det är först efter vårt påpekande som SKV nu på den aktuella webbsida skriver in sig själv som en av de myndigheter som står bakom verksamt.

egna). Dessa regler begränsar design av lämpliga IT-lösningar i onödan. Vid överföring och operationalisering av EU:s tjänstedirektiv till svenska författningar har således ett antal onödiga oklarheter, tveksamheter och motstridigheter införts (Goldkuhl mfl, 2010). Det finns rättsliga ottydligheter och motstridigheter avseende krav på kontaktpunktsfunktionen på verksamt. För verksamt följer man i första hand den svenska lagstiftningen; men EU:s tjänstedirektiv är som sagt på vissa punkter inte lika detaljreglerande utan mer orienterat mot grundläggande mål och värden.

Det bör i sammanhanget noteras att den svenska lagstiftningen om kontaktpunkten (som förenkling för företagare) har genomförts utan att man passat på att ta ett större grepp på rättslig reglering av företagspolitiken. Man har i stort sett begränsat sig till en enkel transformation av EU:s tjänstedirektiv till svenska förhållanden. Den aktuella lagstiftningen gäller företag inom EU, dvs även svenska företag. Om man särskilt reflekterar på hur denna nya lag fungerar för svenska företag så kan några tveksamheter identifieras. Fokus i dessa författningar är att underlätta etablering (dvs i företags startskede). Frågan är om man inte också bör uttrycka krav på att underlätta för företag i kontinuerlig driftsprocess. Ännu viktigare är att dessa författningar gäller för en utpekad grupp av företag, nämligen tjänsteföretag (där också flera typer av tjänsteföretag är exkluderade). Andra företag och branscher, än de som är utpekade genom dessa författningar, får därmed inte ta del av samma typ av förenklingar och digitala stöd. Man kan därmed hävda att denna lagstiftning är diskriminerande mot andra svenska företag. För svenska företag är detta en skev rättslig reglering.

Genom ovan nämnda författningar är TVV utpekad som ansvarig myndighet för kontaktpunkten och har därmed en särställning bland de tre ägarmyndigheterna. Att vidare notera är att dessa författningar reglerar denna ansvariga myndighet (dvs TVV) och dess relationer till andra myndigheter i frågor som gäller information på kontaktpunkten och kommunikation via kontaktpunkten.

TVV har vid implementering av tjänstedirektivets krav på kontaktpunktsfunktionen inte tagit tillräcklig hänsyn till kommunerna och deras IT-miljöer. Integrationen mot kommunerna är mycket svag. Se vidare nedan i avsnitt 6 och 9.

4.3 Många regelverk

Det ovanstående gäller allmänna krav på innehåll och utformning av verksamt.se. För de specifika e-tjänster som finns på verksamt (som t.ex företagsregistrering) finns särskilda författningar som reglerar denna kommunikation. Men det finns en stor potential av möjliga tjänster för verksamt som nationell företagsportal. Detta innebär att det potentiellt är många regelverk som kan realiseras via verksamt.

Inom området företagstjänster finns en inneboende konflikt mellan å ena sidan omfattande reglering av företags verksamheter (hög regeltäthet) samt krav på rättssäkerhet och å andra sidan starka krav på regelförenkling för företag. Verksamt.se finns mitt i denna värde/regelkonflikt. Verksamt ska bära och uttrycka olika regelkrav och samtidigt bidra till en tydlig informering och enkel hantering av regelkrav för företag i bl.a tjänstedirektivets anda.

5 Aktörsrelationer och ansvarsfördelning

5.1 Tre ägarmyndigheter och andra förvaltningars roller

Bakom verksamt.se står tre ägarmyndigheter (BV, TVV, SKV). Men verksamt ingår också som del i ett mer omfattande myndighetssamarbete, där BV, TVV och SKV deltar tillsammans med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Patent- och registreringsverket och Tullverket i en samverkan kring "Starta och driva företag". Dessutom är nu också Jordbruksverket, Lantmäteriet, Pensionsmyndigheten och Statistiska Centralbyrån associerade till detta samarbete. Myndighetssamarbetet ska bidra till att det är enkelt, roligt och lönsamt att starta och driva företag. För verksamheten "Starta och driva företag" ingår tre sk samverkansprodukter. Förutom verksamt.se finns för närvarande även produkterna "Starta företag-broschyrerna" och "Starta företag-dagen". Tidigare fanns även "Mina meddelanden" med som en samverkansprodukt i detta myndighetssamarbete, men det har nu skapats en separat organisation för detta (under SKV:s ledning) i och med att denna digitala resurs vänder sig till både företag och privatpersoner.

Verksamheten kring "Starta och driva företag" organiseras såväl vertikalt som horisontellt i styrning, ledning, verksamhetsstöd i olika former och samverkansprodukter. Myndigheterna leder och styr samarbetet genom grupperingar i tre hierarkiska nivåer där alla myndigheter är representerade. Verksamheten har organiserats för att uppnå stor grad av samverkan mellan olika parter och koordinering av de olika samverkansprodukterna. För verksamt.se finns en separat ledningsgrupp som koordinerar bl.a webbredaktion, synpunktshantering och olika typer av mer projektorienterade aktiviteter för utveckling av verksamt.se.

Genom verksamt har en gemensam ägarrelation skapats mellan dessa tre myndigheter och gemensamma styrorgan har inrättats. De tre ägarmyndigheterna samverkar kring verksamt.se men har över åren utvecklat lite olika roller relaterat till verksamt. TVV är ursprunglig initiativtagare och är nu ansvarig för webbredaktion och kontaktpunktsfunktionen, TVV står som ansvarig för alla informeringssidor under livscykelfaserna. BV är av regeringen utsedd utvecklingsmyndighet för e-förvaltning inom sektorn företag och företagande och har på det sättet en speciell ställning¹. BV har driftsansvar och svarar också för förvaltningsledning. Såväl BV som SKV ansvarar för egna myndighetstjänster på verksamt.se. Alla nystartade företag behöver registrera uppgifter hos SKV, men alla behöver inte kommunicera med BV. Genom samverkansorganisationen för verksamt.se har samtliga tre ägarmyndigheter inflytande på verksamt och dess utveckling. Men genom att verksamt.se utgör en samverkansprodukt som ingår i den större organisationen för "Starta och driva företag" har även övriga ovan nämnda samverkansmyndigheter fått en nära relation till verksamt.se. Dessa myndigheter har inte en formell roll vid styrning av verksamt, men deltar som "associerade" och har därmed visst inflytande.

Vissa tillståndstjänster (företags- och skatteregistrering) är realiserade genom verksamt. För Bolagsverket och Skatteverket innebär detta att delar av tillståndsrelationer till företag realiserar via verksamt. Tillväxtverket saknar sådana tillståndsrelationer. TVV:s myndighets roll till företag är, via verksamt, mer allmänt främja nyföretagande och förenkla företags sökande efter information från och kontakter med myndigheter och andra organisationer.

¹ För översikt över Bolagsverkets insatser inom detta uppdrag se Bolagsverket (2014c).

TVV ansvarar för att arrangera och målgruppsanpassa sådan information. Genom förekomsten av verksamt så har främjande av företagsetablering stärkts. Särskilt BV och SKV har fått instrument för företagsfrämjande som man inte haft förut, och därmed blivit tydligare aktörer i företagsfrämjandeprocessen. Deras roller som företagsfrämjare har alltså stärkts genom verksamt.se.

Information från olika myndigheter finns på verksamt utan att ett etablerat samarbete finns. En intention finns att det ska bli flera myndigheter som samverkar samt erbjuder fler tjänster genom verksamt. Någon plan eller strategi för anslutning av nya myndigheter finns dock inte. Statliga myndigheter ansluts på frivillig basis. Kommuner är "tvångsanslutna" genom kontaktpunkten och det finns krav på att kommunernas kontaktinformation på kontaktpunkten är korrekt och uppdaterad. Men samarbetet med kommunerna har hittills varit starkt begränsat. Det är en stor utmaning för TVV att hantera kommunkollektivet. Det förefaller dock saknas konkreta planer och rutiner för detta. Kommunerna har en diffus roll på verksamt. Ambitioner finns dock från TVV och de två andra ägarmyndigheterna att involvera kommuner i ökad utsträckning. Nya utvecklingsinitiativ finns för ökad samverkan med kommuner (Bolagsverket, 2014b). Här sker samverkan med SKL. Nyligen har en regionsida för Värmland satts upp inom verksamt.

5.2 Roll och status för verksamt.se

För verksamt.se finns särskilda uppdrag från regeringen, både generella och mer specifika. Dock finns inte något explicit utpekande från regeringen av verksamt som en nationell företagsportal. Verksamt.se lyfts ofta fram i statliga utredningar som ett föredöme och exempel på en integrativ utveckling av svensk e-förvaltning (Näringsdepartementet, 2012; E-delegationen, 2012). Detta handlar dock mer om retorik än om formell styrning. Här finns en tydlig kontrast mot förhållandena i Norge, där motsvarande företagsportal tydligt har utpekats som en nationell webbplats och därmed har en helt annan formell status (Goldkuhl m fl, 2014b).

Ett exempel på den svaga och oklara ställning som verksamt.se har haft är den statliga uppgiftslämnarutredningen (SOU 2013:80) som föreslog nya separata digitala tjänster för företags uppgiftslämnning vid sidan om verksamt och andra befintliga myndighetstjänster. Detta gjordes trots att utredningen hade i sitt direktiv att ta hänsyn till arbete med verksamt. Reaktionerna på detta förslag om separata digitala tjänster lät inte vänta på sig bland ägarmyndigheter och andra; se remissvar från Bolagsverket (2014a), Skatteverket (2014), SKL (2014) och E-delegationen (2014). Dessa kritiska remissvar ledde till diskussioner inom regeringskansliet med berörda myndigheter och organ (Näringsdepartementet, 2014ab). Kritiken från verksamts ägarmyndigheter var vid dessa diskussioner massiv; man talade om behov av "omstart" och "ett förutsättningslöst omtag" (Näringsdepartementet, 2014a). Genom dessa diskussioner skedde en tydlig intervention från politisk ledning¹ att inte skapa separata digitala insändningstjänster utan att istället se till att integrera kommande insändningstjänster med utvecklingen av/på verksamt (Näringsdepartementet, 2014b; Uppgiftslämnarutredningen, 2014). Genom denna konflikt så kan man uppfatta att verksamts ställning har stärkts.

¹ I detta fall personifierat av statssekreterare på Näringsdepartementet; se Näringsdepartementet (2014ab).

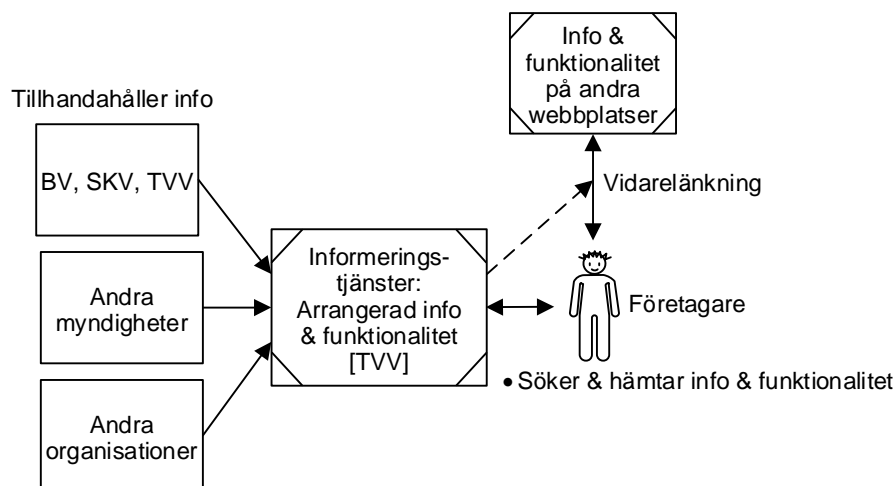
Det finns nu exempel på beslut inom Regeringskansliet där man tydligt tagit ställning för verksamt.se som en integrativ tjänsteplattform. Det faktiska resultatet, i form av utvecklade/tillförda digitala tjänster kommer tydliggöra verksamt.se som en mer samlad webbplats för företagstjänster. Att notera är dock att det bl.a var avsaknaden av ett formellt utpekande av verksamt som officiell företagsportal som ledde till framkastande av ovan nämnda fragmenteringsförslag och till den därmed uppkomna konflikten. Politiska makthavare borde ta lärdom av denna händelse och tydliggöra verksamts roll bättre. Intressant att notera är också att integrationssträvanden (som uppgiftslämnarutredningen utgör ett exempel på) ibland kan leda till sin motsats – en ökad fragmentering.

6 Verksamhetsprocesser och funktionalitet

6.1 Informeringstjänster

Verksamt är ett instrument i olika processer som berör företagets kommunikation med myndigheter. Innehållet på verksamt är organiserat utifrån ett företags livscykel: fundera, starta, driva, utveckla och avveckla. Volymmässigt finns här en tyngdpunkt på etablering av företag genom de tidiga faserna fundera och starta.

En övervägande del av utbudet på verksamt utgörs av innehåll som är avsett att informera användaren, dvs olika typer av informeringstjänster. Tillväxtverket har här rollen att svara för att arrangera och målgruppsanpassa information som har sitt ursprung från andra myndigheter, men också från andra organisationer (speciellt organisationer som arbetar med företagsrådgivning), se figur 4. Informeringstjänsterna innebär t.ex orienterande information om regelverk och andra viktiga förutsättningar för företagande. Mycket information är av varaktig karaktär, men det finns också information av mer tillfällig karaktär ("nyheter") där TVV t.ex informerar om intressanta kommande aktiviteter.



Figur 4: Kommunikation genom verksamt.se med hjälp av informeringstjänster

Till informeringstjänsterna hör även olika typer av söktjänster där användaren genom att ange en eller flera parametrar (t.ex genom att besvara frågor) får fram ett selekterat eller beräknat resultat. En guidad tjänst där en checklista för att starta företag skapas genom att användaren besvarar olika frågor är exempel på sådan tjänst. Andra exempel är en

sökfunktion för att kontrollera om ett visst företagsnamn redan är upptaget samt funktioner för att beräkna skatt respektive pris på vara eller tjänst. De enkla söktjänsterna, dvs de som baseras på enstaka valbara parameter, innebär här en snabb väg för användaren att bli informerad utan att på egen hand behöva söka och navigera sig fram till önskad information. De mer avancerade sök/beräkningstjänsterna ger användaren mer komplext sammanställd information som blir individualiserad genom de selekteringar och beräkningar som sker stegvis utifrån användarens registrering av parametrar (svar på frågor). Detta sätt att hämta information om företagande, dvs styra verksamt.se att selektera och exponera, innebär en effektiv process för användaren. Men det förutsätter att algoritmerna för att selektera och beräkna information är tillräckligt bra, så att användaren får korrekt, relevant och tillräckligt fullständig information i relation till företagarens process, förväntningar och frågeställningar.

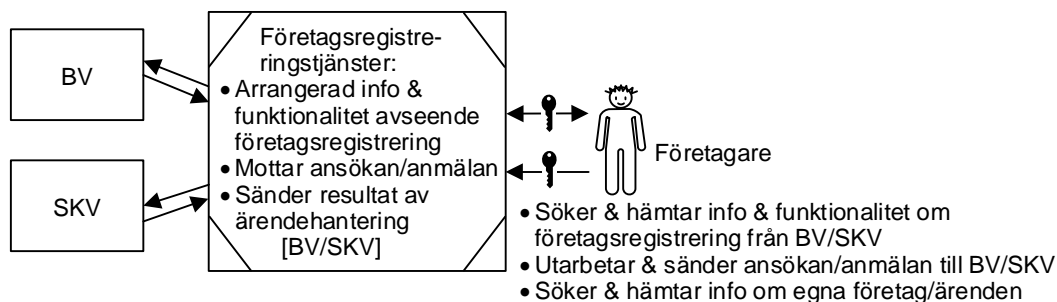
Inom funderaprocessen kan användaren få stöd för att skapa och utarbeta en affärsplan. Här får användaren information om viktiga frågeställningar som användaren behöver klargöra och besvara inför start av företag. Flera av frågorna ska fungera som inspiration snarare än styra till visst svar. Genom stödfrågorna skapar användaren själv stegvis en egen helt individualiserad affärsplan. Genom verksamt får användaren möjlighet att spara en påbörjad affärsplan för att vid senare tillfälle arbeta vidare med denna. Därigenom är denna tjänst en mer komplex tjänst än de mer enkla informeringstjänsterna som beskrivs inledningsvis i detta avsnitt.

På verksamt finns också information i form av hänvisningstjänster, dvs vidarelänkning till andra webbplatser som innehåller relevant information.

6.2 Företagsregistrering och andra tillståndstjänster

Bland de sk e-tjänster som finns på verksamt.se finns ett antal tjänster som ger möjlighet att skicka in uppgifter till myndigheter för att ansöka, anmäla eller registrera något, t.ex för att få ett tillstånd från myndigheten. Vi benämner sådana typer av tjänster här för tillståndstjänster. På verksamt finns både tillståndstjänster med hög grad av funktionalitet som ger företag stort stöd i företagets processer och sådana som är betydligt enklare och ger användaren mindre stöd och nytta.

På företagsportalen finns olika tjänster som stöd för att utarbeta och skicka in olika typer av registreringar avseende ett företag, tex registrera start av företaget, anmäla företaget som arbetsgivare, ändra postadress och avregistrera företaget. Dessa registreringar (ansökningar/anmälningar) skickas till BV eller SKV (figur 5). I rapporten benämner vi denna grupp av tjänster som kräver inloggning och som innebär kommunikation med BV och SKV kring specifikt företag för "företagsregistreringstjänster". Inom dessa tjänster finns också viss möjlighet att hämta information från en affärsplan som användaren eventuellt tidigare har skapat, dvs här finns alltså en viss integration av tjänster. För företagsregistreringstjänsterna finns en sömlös överföring av digital information till respektive myndighets IT-miljö.

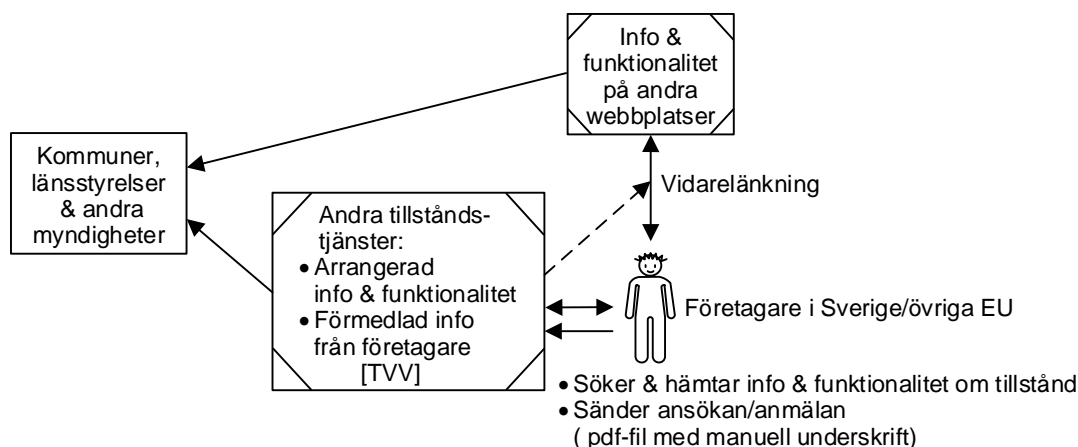


Figur 5: Kommunikation genom verksamt.se med hjälp av företagsregistreringstjänster

Intressant i sammanhanget är att föregångaren till verksamt.se (foretagsregistrering.se) hade ett, för användaren, enklare och mer integrerat förfarande vid start av företag. Då kunde man anmäla F-skatt, moms och nyregistrering samtidigt. Detta går inte att göra idag på verksamt, utan man måste genomföra varje ärende för sig. Man har alltså nu en mindre integrerad lösning än tidigare. Motiv för att separera tjänsterna myndighetsvis var att effektivisera teknisk utveckling och förvaltning. Ett annat skäl var Skatteverkets ambition att kunna återanvända sina registreringstjänster på den egna webbplatsen. Man har alltså valt att prioritera intern teknisk nytta framför användarnytta. För närvarande pågår dock en utredning för att skapa en mer sammanhållen registreringstjänst på verksamt.

Förutom företagsregistreringstjänsterna ger verksamt stöd för ett antal andra tillståndstjänster (figur 6). Dessa tjänster ger dock betydligt mindre funktionellt stöd än ovan beskrivna företagsregistreringstjänster. De mindre avancerade tillståndstjänsterna inbegriper översiktsinformation om olika tillstånd som finns att välja mellan (funktionen "hitta tillstånd") samt viss information om respektive tillstånd. Ofta finns länkar till andra webbplatser för fördjupad information. För vissa ansökningar/anmälningar finns möjligheter att hämta blanketter (enkla pdf-formulär) samt också möjligheter att sända in sådana ifyllda blanketter genom verksamt. E-tjänsten "Hitta tillstånd" startar som en söktjänst där användaren väljer bransch och får en lista på vilka tillstånd/registreringar som eventuellt kan krävas samt vilka regler som gäller. För vissa tillstånd kan användaren alltså gå vidare och hämta och fylla i en eller flera blanketter samt skriva under och skicka in som en pdf-bilaga. Dessa blankett- och insändningstjänster gäller för tillstånd som regleras genom EU:s tjänstedirektiv (se avsnitt 4.2 ovan). Denna del av verksamt utgörs därmed av den sk gemensamma kontaktpunkten. För flera andra tillstånd finns inte blanketter på verksamt eller insändningsmöjligheter via webbplatsen. Här sker istället hänvisning (länknings-tjänster) till andra myndigheter.

Dessa tillståndsprocesser (figur 6) kan således genomföras på olika sätt med avseende på användning av webbplatser. I vissa fall ("kontaktpunktstjänster") sker processen genom verksamt.se (hämta och sända in formulär). I andra fall sker en länkning till annan webbplats där motsvarande steg utförs, till manuell tjänst, blankettjänster eller mer avancerade e-tjänster.



Figur 6: Kommunikation genom verksamt.se med hjälp av andra tillståndstjänster

Vad gäller tillstånd via kontaktpunkten så ska återkoppling från myndigheter ske via kontaktpunkten/verksamt; detta i enlighet med svensk lag SFS 2009:1079 (se avsnitt 4.2 ovan). För andra tillstånd sker återkoppling utifrån de procedurer som finns kopplade till respektive myndighets webbplats/IT-miljö; dvs helt utanför verksamt. För tillstånd genom kontaktpunkten är det dock tveksamt om kommunikation alltid sker på föreskrivet sätt. I en tidigare studie undersöktes hur ett urval kommuner (20 stycken) besvarar förfrågningar ställda via kontaktpunkten. I denna studie besvarades förfrågan endast av 35% av kommunerna och endast 5% gjorde detta på ett sätt som är förenligt med de regler som gäller för kontaktpunkten (Goldkuhl mfl, 2010; Goldkuhl & Röstlinger, 2014).

Processerna via kontaktpunkten sker utan att vara elektroniskt sömlösa. T.ex sänds alla kommunformulär i pdf-format till en angiven e-postadress inom kommunen (ofta en "kommunbrevlåda" hos registrator). Detta är förstås inte en önskvärd IT-lösning för många kommuner som snarare skulle önska en direktväg in till digitala handläggningssystem. Här finns en tydlig skillnad mot de särskilt designade digitala företagsregistreringsprocesserna, där BV och SKV har skraddarsytt det digitala samspelet mellan verksamt och sina respektive IT-miljöer. Kommunerna har å andra sidan blivit påtvingade en dålig IT-lösning (Goldkuhl mfl, 2010; Goldkuhl & Röstlinger, 2014).

Om man jämför företagsregistreringstjänsterna (figur 5) med de mindre avancerade tillståndstjänsterna (figur 6) så kan vi konstatera att det innebär en klar skillnad i det stöd som tjänsterna ger användarna i deras tillståndprocesser. Företagsregistreringstjänsterna, som innebär inlämning av ansökan/anmälan till ägarmyndigheterna (BV, SKV) ger ett betydligt mer utvecklat stöd med information och digitala formulär samt dessutom krav på elektronisk identifiering. Medan de övriga tillståndstjänsterna innebär mindre stöd (användning av pdf-blanketter) och saknar dessutom elektronisk identifiering av användare.

6.3 Alternativa resurser och tjänster

Det är inte nödvändigt för företagare att använda verksamt. Verksamt befinner sig i ett landskap av konkurrerande digitala och icke digitala resurser (se vidare kapitel 9 och figur 7 nedan). Generell information om start och drift av företag kan företagare få från olika håll, såväl från andra webbplatser som från böcker och andra mer nischade skrifter, olika möjlig-

heter finns även att få information och rådgivning muntligt och mer personligt anpassat. Information och stöd ges av såväl statliga myndigheter och kommuner som andra samhällsorganisationer och privata företag. Information om att starta företag finns t.ex på verksamt.se och på almi.se¹. Information om regelverk kring t.ex restaurangverksamhet finns på verksamt.se, på olika kommunala webbplatser samt på Livsmedelsverkets webbplats (slv.se).

Överlappande och konkurrerande informeringstjänster kan alltså finnas på flera ställen. Men även tjänster som innebär myndighetsutövning kan vara konkurrerande. Under tjänsten "hitta tillstånd" finns, som nämnts ovan, olika standardblanketter som gäller för de tillstånd som ingår i kontaktpunkten för Sverige. Men den aktuella tillståndsmyndigheten (t.ex viss kommun) kan ha en annan/egen blankett för samma tillstånd, där utformning, språk och krav på uppgiftslämning kan skilja mellan blanketten hämtad från [verksamt](http://verksamt.se) och den som tillståndsmyndigheten tillhandahåller. Denna konflikt gäller för många ansökan/anmälan som handläggs på kommuner vilket kan försvåra för såväl företag som kommunhandläggare.

Om företagaren ska vända sig till [verksamt](http://verksamt.se) eller gå direkt till en tillståndsmyndighets webbplats kan vara svårt att veta när båda vägarna är möjliga. Men det kan också vara problem när tjänster är separerade och inte överlappande. T.ex styr Skatteverket företagare att registrera preliminärdeklaration vid företagets start på verksamt.se, dvs den första preliminärdeklarationen för företaget. Men när företaget sedan är i driftsskedet sker registrering av preliminärdeklarationer och övrig kommunikation med SKV genom Skatteverkets egen webbplats. Att företaget i startskedet ska gå via verksamt.se, men att under drift gäller istället skatteverket.se kan vara svårt att förstå och komma ihåg.

Att information och andra tjänster finns tillgängligt genom olika kanaler kan ge företagare ökad möjligheter att få stöd och hjälp i olika processer men detta kan alltså också göra det mera komplicerat för företagare. För att nå effektivitet behöver företagare tydlig information om vilka kanaler som finns samt vad respektive kanal kan ge för information och stöd för företaget i olika situationer.

7 Verksamhetsspråk - information

7.1 Stabil information

[Verksamt](http://verksamt.se) är orienterad mot informeringstjänster (se figur 4) och ger användaren information kring företagande på såväl översiktlig som detaljerad nivå. En stor del av innehållet ger information om regelverk och processer relaterat till olika myndigheter och tillstånd. På [verksamt](http://verksamt.se) finns också information av mer stödjande och rådgivande karaktär. Information under kategorierna fundera, starta, driva, utveckla och avveckla upptar ca 400 sidor. Ca 200 av dessa sidor tillhör fasen "starta företag" där mer än 100 sidor handlar om 11 specifika branscher som användaren kan nå under rubriken "Vad gäller i din bransch?". Många av dessa branscher kan sägas tillhöra sektorn kreativa och kulturella näringar. Denna fokusering följer ett särskilt regeringsuppdrag till TVV med sådan inriktning. T.ex finns 16 sidor under Mode och design och 14 sidor under branschen Musik. Stora och vanliga branschområden, som t.ex detaljhandel och industri, saknas dock på dessa sidor. Förutom

¹ Almi Företagspartner AB ägs av staten och är moderbolag i en koncern med 16 regionala dotterbolag, Almi Invest AB och IFS Rådgivning AB.

under ovanstående informeringssidor finns information och funktionalitet under 23 sk e-tjänster.

Eftersom innehållet på verksamt till allra största delen relaterar till regelverk och etablerade processer innebär detta att innehållet är förhållandevis stabilt över tiden. Sker förändringar av betydelse för innehållet är det dock mycket väsentligt att webbplatsen uppdateras på ett säkert och korrekt sätt. Informeringssidorna innehåller tydlig information om datum för senast uppdatering vilket innebär en säkerhet för användarna.

7.2 Innehåll öppet för alla

Den största delen av innehållet är information och funktionalitet av generell karaktär som vänder sig till alla besökare på verksamt.se. Den information som tillgängliggörs öppet genom verksamt kan sägas tillhöra viss myndighet eller annan organisation (som kan ses som informationsägare) men arrangeras på verksamt.se av TVV. TVV har också egen information som exponeras på verksamt.se (se figur 4 ovan). Den information som vänder sig till alla besökare handlar om företagare, företag och företagsprocesser mer generellt. Denna information är öppen och kan nås utan inloggning. Det finns olika sätt för användaren att få tillgång till sådan information på verksamt.se. Användaren kan söka i den digitala resursen med hjälp av menyer och rubriker. Användaren kan också använda dedicerad funktionalitet som finns på verksamt (t.ex e-tjänsterna Räkna ut ditt pris och Din checklista) för att ta fram mer anpassad och individualiserad information med hjälp av olika parametrar som är giltiga för användaren. Det finns också möjlighet att använda standardiserade sökfunktioner (styrd eller öppen parametersökning) för att söka sig fram till önskad information och funktionalitet på webbplatsen.

Förutom dessa e-tjänster som kan användas utan inloggning kan användaren också sända information till olika myndigheter genom tjänsten "Hitta tillstånd" utan att vara inloggad. När användaren sänder en ny ansökan/anmälan genom "Hitta tillstånd" identifieras användaren genom e-postadress. Om ansökan/anmälan gäller en komplettering ska användaren också ange förvaltningens diarienummer för ärendet. Detta är information som användaren eventuellt har fått från myndigheten via användarens e-post, dvs genom en annan digital kanal än verksamt.se. Detta kan försvåra användningen av e-tjänsten, se även avsnitt 6.2 ovan.

7.3 Innehåll som kräver inloggning

Förutom information och funktionalitet som är öppen och generellt giltig kan man inom företagsportalen också få tillgång till information som handlar om specifika företag. Sådan information kräver inloggning till "Mina sidor" med hjälp av e-legitimation. Detta innebär "adresserad" information som gäller för person eller person och företag. Denna information har användarna själva tidigare registrerat genom verksamt.se eller så har den senare skapats av myndighet (BV eller SKV) i en efterföljande ärendehandläggning. I flera e-tjänster som rör företagsregistrering (se figur 5) identifieras företag genom organisationsnummer.

I e-tjänsten Skapa affärsplan kan användaren skapa flera affärsplaner som användaren tilldelar ett namn och sparar på verksamt.se. Dock finns ingen kontroll på att användaren ger

unika benämningar till de olika affärsplanerna, vilket ger problem vid användning av de planer som användaren tidigare har skapat, dvs klara eller delvis klara affärsplaner.

7.4 Informationsansvar

Information på verksamt kan emanera från olika myndigheter och andra organisationer. Det är dock alltid TVV som står som ansvarig för de olika informeringssidorna på verksamt.se. Ofta finns hänvisning till vilken myndighet som är tillståndsmyndighet samt webbplats eller skrift där användaren kan finna mer information. För information och funktionalitet inom de sidor som kategoriseras som e-tjänster saknas explicit information om ansvarig. Inom företagsregistreringstjänsterna framgår det genom navigeringsknapparna "Skatteverkets e-tjänst" respektive "Bolagsverkets e-tjänst" vem som står bakom tjänster inom denna kategori. BV respektive SKV har också sin logga markerad på dessa sidor.

7.4 Språkbruk och begriplighet

Den inledande och övergripande menyn på verksamt med rubrikerna fundera, starta, driva, utveckla och avveckla är enkla att förstå och relatera till för användarna. Benämning på den funktionalitet som finns under rubriken e-tjänster är dock inte alltid lika lätt att detektera för användarna, oklarheter kan uppstå. T.ex kan gränsdragning mellan vad de olika e-tjänsterna innebär vara svår att förstå, särskilt som tjänsten "Registrera företag" innefattar flera av de övriga e-tjänsterna kring företagsregistrering. Den e-tjänst som förmodligen är svårast att förstå innebörden och konsekvenser av innan användaren har navigerat vidare och fått mer information om tjänsten är "Hitta tillstånd". Uttrycket "*hitta* tillstånd" kan i sig vara förvirrande. Att tjänsten både ger information om eventuella tillstånd för viss verksamhet samt möjlighet att skicka in en ansökan är inte alls tydligt för användaren. Detta kan resultera i att användaren missar viktig funktionalitet som webbplatsen innehåller.

TVV arrangerar information på webbplatsen och står alltså som ansvarig för sidorna med informeringstjänster. Ägarmyndigheterna har som målsättning att använda ett enkelt, enhetligt och begripligt språk till användarna av verksamt.se. En webbredaktion som arbetar med att på ett lämpligt sätt nå ut med innehållet till olika användarkategorier ger förutsättningar för att ett gemensamt språk används på verksamt.se. Men språkbruket är mer enhetligt hållet på informeringssidorna under fundera, starta, driva, utveckla, avveckla än på sidorna under de sk e-tjänsterna. Under "Hitta tillstånd" finns blanketter för andra tillståndstjänster (se figur 6) än företagsregistreringstjänsterna (SKV och BV). För många kommunala tillstånd har blanketter skapats av det landstingsägda företaget Inera. Detta ger förutsättningar för standardisering och gemensamt språkbruk. Dock sker ingen samordning mellan de olika kommunerna och Ineras blanketter (se även avsnitt 6.2 ovan). Skilda verksamhetsspråk och uppgiftskrav kan alltså förekomma. Detta kan bli problem när användaren behöver hjälp av kommunen för att kommunens egna krav. Genom dessa fylla i blankett eller har skickat in en blankett som inte uppfyller diskrepanser kan förvirring och osäkerhet uppstå hos såväl användaren som kommunens handläggare. Ineras blanketter innebär också en påtvingad semantisk samordning mellan olika myndighetsområden som kanske inte är önskvärd för vissa kommuner.

7.5 Kvalitetssäkring

TVV har på senare år satsat på att förbättra det redaktionella innehållet på verksamt.se. Tidigare var få personer involverade i frågor kring informationsinnehållet och alla beslut fattades av de tre ägarmyndigheterna i konsensus, vilket blev en tungrodd process. Nu finns en särskild webbredaktion på TVV. TVV företräder de andra myndigheterna och det är TVV som står som ansvarig på informeringssidorna. Webbredaktionen på TVV samverkar med redaktörer på de andra ägarmyndigheterna och övriga myndigheter som ingår i myndighetssamarbetet. Varje myndighet ansvarar för den information som tillhör den egna myndigheten och ser till att innehållet är korrekt och uppdateras vid behov. BV tar dock ett större ansvar kring verksamts innehåll och engagerar sig även i verksamt som helhet och inte bara i information från den egna myndigheten.

Redaktörerna kan fr.o.m hösten 2014 själva gå in och ändra/redigera texter. Men det är alltid TVV som godkänner och publicerar innehållet på verksamt.se. Webbredaktionen fungerar som ett externt filter som kan bevaka att de olika delarna passar in i helheten, t.ex vad gäller begriplighet, tonalitet och omfattning (djup och bredd).

Planerade faktagranskningar görs också. TVV initierar dessa granskningar och sänder information om sidor som ska granskas till respektive myndighet; detta görs regelbundet två gånger per år. För den information som finns inom kontaktpunkten/hitta tillstånd gäller dock faktagranskning en gång per år.

För att säkerställa ett korrekt och lättillgängligt informationsinnehåll samarbetar TVV med en konsult som bevakar regeländringar och gör faktagranskningar, särskilt för sådant material som inte kan hänföras till specifik myndighet eller där TVV inte har samarbete med aktuell myndighet.

8 Presentation och interaktion

8.1 Övergripande organisering och placering

Som framgått tidigare så organiseras innehållet på verksamt.se grovt utifrån företagets livscykel i huvudkategorierna Fundera, Starta, Driva, Utveckla, Avveckla samt under kategorin e-tjänster. Dessa kategorier visar översiktligt för användaren den valbara repertoar som verksamt erbjuder.

Kategorierna Fundera, Starta, Driva, Utveckla och Avveckla ligger som valbara flikar i huvudmenyn som är placerad i övre delen på sidan. Kategorin e-tjänster visas i en meny längre ned på sidan. Förutom under kategorierna i huvudmenyn finns information under kategorierna Kontakta oss, Frågor och svar, Om verksamt.se, Sök. De valbara kategori-texterna "Kontakta oss", "Frågor och svar", "Om verksamt.se" är placerade i sidhuvudet. "Sök" som är en funktion för sökning på hela verksamt återfinns strax under huvudmenyn på sidan. I figur 1 (i avsnitt 2.1 ovan) finns verksamts startsida där ovanstående navigerbara kategorier framgår.

Innehållet under flikarna i huvudmenyn har en enhetlig presentation med färg/form, struktur, namngivning och navigering. Innehållet framgår tydligt och användaren känner

igen sig. Vad gäller kategorin e-tjänster så varierar dock dess placering mellan olika sidor. Variation i placering gäller såväl avstånd från sidfot som anslutning till marginal vänster eller höger. Även antal valbara objekt i e-tjänstemenyn varierar. Här selekterar webbplatsen ut de objekt som visas i menyn beroende på övrigt innehåll på aktuell sida. Om användaren inte inser denna logik, kan användaren bli känna sig osäker på innehållet och vilka e-tjänster som finns tillgängliga på verksamt.

8.2 Kategorin e-tjänster

Kategorin e-tjänster är indelad i underkategorierna "Kräver inloggning" och "Kräver inte inloggning". Totalt finns 16 tjänster som kräver inloggning och 7 stycken som inte kräver inloggning. Under respektive livscykel fas visas ett urval av dessa 23 digitala tjänster, men i menyn för tjänsterna finns också en navigeringsknapp för att visa samtliga 23 e-tjänster.

E-tjänsterna presenteras med ikon + text, t.ex symbolen dator tillsammans med texten "Registrera företag". De olika ikonerna är inte alltid självförklarande. På sidorna under huvudmenyn (där e-tjänstemenyn visas) visas också en informationsikon (i) med tip-texten Läs mer om Om användaren väljer informationsikonen kommer användaren till sida med inledande information om tjänsten och kan där gå vidare till tjänsten eller till inloggningsfunktion med e-legitimation. Även e-tjänstens namn är navigerbart, då kommer användaren direkt till tjänsten eller till inloggningsfunktionen. Under menyn E-tjänster där samtliga e-tjänster visas finns ett annat upplägg. Där finns inga informationsikoner, utan användaren får kort information om respektive e-tjänst när användaren pekar på e-tjänsterubriken. Dock visas inte texten i anslutning till e-tjänsterubrik och ikon utan alltid överst på sidan, vilket gör att användaren för vissa tjänster inte kan se aktuell information visas.

8.3 Kategorin e-tjänster som kräver inloggning

13 av de 16 tjänster som kräver inloggning innebär någon typ av registrering som gäller företaget som en organisation, dvs registrera nytt företag eller ändra uppgifter (uppdatera eller ta bort). Dessa tjänster innebär också att användaren sänder information till BV eller SKV. Två av tjänsterna innebär att hämta (registrerad) information om de företag och ärenden som tillhör användaren. I e-tjänstemenyn på verksamt.se finns dessa 15 tjänster med benämningar som t.ex Registrera företag, Ansöka om F-skatt, Ändra F-skatt, Ändra andra uppgifter, Återkalla F-skatt, Se översikt över mina företag och ärenden¹. Oberoende av vilken tjänst användaren väljer från denna meny förflyttas användaren efter inloggning till "Mina sidor".

På mina sidor får användaren tillgång till de 16 inloggningskrävande tjänsterna, men tjänsterepertoaren presenteras där på ett helt annat sätt än i den samlade menyn som användaren först ser. Under knappen "Registrera företag" väljer användaren t.ex bolagsform och F-skatt. Om företaget redan finns som registrerat kan användaren välja aktuellt företag och se information om företaget samt ändra egenskaper, t.ex adressändra eller avsluta företaget. Under knappen "Skapa affärsplan" får användaren hjälp att skapa en affärsplan. Men detta är en helt annan typ av tjänst som inte avser någon registrering av

¹ I rapporten använder vi benämningen "företagsregistreringstjänster" för samtliga tjänster som tillhör denna typ.

företagsuppgifter, och där information inte skickas till BV eller SKV utan sparas för att återanvändas av aktuell användare ("Skapa affärsplan beskrivs översiktligt i avsnitt 6.1 ovan).

De inloggningskrävande tjänsterna presenteras inledningsvis för användaren under rubriken E-tjänster/Kräver inloggning i en tydlig meny med många enskilda tjänster. Men efter inloggning möts användaren alltså av en ny vy med helt annan organisering/gruppering och delvis annan namngivning av tillhandahållna tjänster. Användaren får där leta sig fram bland tjänster med sammansatt funktionalitet, där vissa tjänster endast är grupperade medan andra kan vara integrerade. Om användaren t.ex i utgångsmenyn väljer knappen "Ändra postadress", förväntar sig användaren att efter inloggning komma till just funktionalitet för ändring av postadress. Användaren blir då förvirrad av att förflyttas till "Mina sidor" med ny sök- och valsituation som kan vara svår för förstagångsanvändaren att hantera. I vissa lägen presenteras också tjänsterna så att användaren ser vilken organisation som användaren kommunicerar med, dvs ska sända sina uppgifter till, och i annat fall fram går inte detta helt klart. Regelverket och logiken bakom vilken organisation (BV respektive SKV) som den som startar företag ska vända sig till i olika situationer är förmodligen inte helt genomskinlig för en nyföretagare. De inkonsekvenser som finns på webbplatsen kan bidra till oklarheter istället för att göra användaren säkrare och kunnigare.

Sidorna som innehåller de inloggningskrävande tjänsterna har ett helt annat utseende än övrigt innehåll på verksamt. Variationen på dessa sidor kan eventuellt vara motiverad av att innehållet har ett stort inslag av interaktiv funktionalitet. Men det kan ändå bli förvirrande för användarna, speciellt eftersom de icke inloggningsbara e-tjänsterna tillsammans har ett homogent utseende.

8.4 Kategorin e-tjänster som inte kräver inloggning

Denna kategori består av 7 olika tjänster av delvis olika karaktär. Söka företagsnamn och Hitta rådgivare är enkla söktjänster som går enkelt att använda för att få fram information. Räkna ut din skatt, Räkna ut ditt pris, Räkna ut vad en anställd kostar är parameterstyrda informeringstjänster som innebär att information framställs genom beräkning (beräknings-tjänster) där användaren blir guddad genom olika beräkningssteg. Din checklista är en mer avancerad informeringstjänst där företagaren stegvis anger olika parametrar genom att besvara olika frågor. IT-systemet hämtar information utifrån vad företagaren har svarat och resultatet blir en checklista med relaterad information som är anpassad efter företagarens aktuella situation. Hitta tillstånd är en tjänst som både ger företagaren en lista på tillstånd som kan vara aktuella för företagaren och för vissa tillstånd även en möjlighet att skicka in en blankett till aktuell myndighet. Denna tjänst beskrivs mer detaljerat i avsnitt 6.2 och i figur 6.

8.5 Handlingsfrihet och valmöjligheter

Innehållet på webbplatsen är i första hand strukturerat och placerat med hjälp av menyer och undermenyer i olika nivåer. Innehållet är alltså förarrangerat men ger stor frihet för användaren att själv välja innehåll utifrån sin behovssituation. Användarna kan relativt fritt röra sig både uppåt och nedåt i strukturen utan att tappa fokus. Att ge användaren stöd för att hitta önskad information ställer krav på genomtänkta menyer med bra ämnesrubriceringar. Detta kan dock vara svårt att uppnå beroende på webbplatsens karaktär med samplacerad information av stor volym som täcker ett delvist heterogent område.

Inom merparten av e-tjänsterna är innehållet också förarrangerat, men där är användaren även bunden till att förflytta sig mellan olika delar/sidor i viss ordning. I vissa fall är ordningen självklar och nödvändig för att e-tjänsten ska kunna slutföras. Men i vissa fall är ordningen inte självklar och inte heller nödvändig. Användaren tvingas då alltså att registrera vissa uppgifter i en ordning som arrangören fastställt, men som kanske inte stödjer användarens utförandeprocess. I dessa tjänster har användarna heller ingen möjlighet att på förhand se/förstå vilka uppgiftskrav som e-tjänsten innebär, utan detta framgår först i det läge då uppgifterna ska registreras på webbplatsen.

Allt innehåll på verksamt är inte förarrangerat och tillgängligt för användaren genom stegvis navigering. I t.ex tjänsten "Din checklista" selekteras information från verksamt.se utifrån de parametrar som användaren anger, för att presenteras för användaren på ett delvist individualiserat sätt. Genom tjänsten "Räkna ut ditt pris" framställs informationen till användaren baserat på parametrar från användaren och funktioner i verksamt.se. Genom de mer generella sökfunktioner som finns på verksamt kan användaren också selektera och omarrangera information som finns tillgänglig genom verksamt.se.

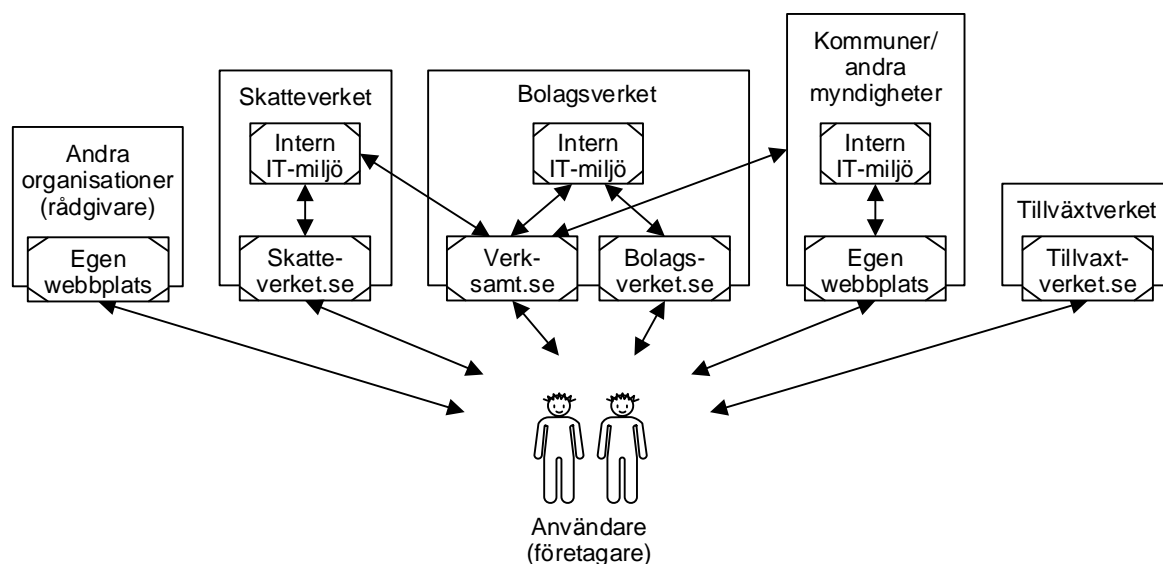
9 Digitalt landskap

Verksamt.se ingår i ett digitalt landskap av samverkande, överlappande och konkurrerande digitala resurser (figur 7). För såväl nyföretagare som befintliga företagare finns flera olika digitala resurser att vända sig till och utnyttja. Verksamt är en organisationsövergripande digital resurs. Varje förvaltning som har någon funktion i förhållande till företag har några relevanta tjänster (åtminstone för informering och ibland även insändningstjänster) på sin webbplats. Det finns också andra organisationer (främst sådana som bedriver rådgivning mot nyföretagare) som också har webbaserad information.

Verksamt samverkar med interna IT-miljöer på BV och SKV genom sina företagsregistreringstjänster. Här finns en sömlös (säker och effektiv) elektronisk överföring mellan verksamt och de interna ärendesystemen. Verksamt.se driftas av Bolagsverket. Detta framgår av figur 7 genom att verksamt placerats inom dess organisationsruta. En konsekvens av att driftsansvaret ligger på BV är att SKV har valt att placera flertalet av sina e-tjänster på den egna webbplatsen (skatteverket.se). För SKV är det viktigt att ha en säker teknisk kommunikation med de egna skatteregistren.

Överföring av ansökningsinformation via kontaktpunkten på verksamt.se till kommuner och andra myndigheter sker genom pdf-baserade blanketter. Detta är inte en elektroniskt sömlös lösning. Av figur 7 framgår ett informationsflöde från verksamt till kommuner, men inte direkt in till dess interna IT-miljö.

Det digitala landskapet för information och kommunikation för företag är inte planerat och helhetsmässigt underbyggt. Det finns inte en enskild aktör som styr det digitala landskapet, utan det växer fram utifrån beslut av enskilda organisationer, samarbeten mellan olika organisationer och ibland baserat på styrsignaler från överordnad politisk nivå.



Figur 7: Verksamta.se som del i digitalt landskap med tjänster för företag

10 Intressenter och roller

Många intressenter är inblandade i och berörda av styrning och användning av den digitala resursen verksamta.se. Olika intressenters roller och samverkan har behandlats vid genomgång av de olika samverkansdimensionerna ovan. Sammanställningen i tabell 1 nedan ger en översikt av de olika intressenterna och deras roller i relation till verksamta.

| Intressent | Roll i relation till verksamta.se |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Näringsdepartementet | Politisk styrning, finansiär |
| Tillväxtverket | Resursägare, initiativtagare, kontaktpunksansvarig, informationsarrangör, informationsleverantör |
| Bolagsverket | Resursägare, tjänsteägare, informationsleverantör, driftsansvarig, utvecklingsmyndighet |
| Skatteverket | Resursägare, tjänsteägare, informationsleverantör |
| Övriga anslutna myndigheter (Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Tullverket) | Frivilligt anslutna, infoleverantör |
| Andra myndigheter | Tvångsanslutna genom kontaktpunkten, informationsleverantörer |
| Kommuner | Tvångsanslutna genom kontaktpunkten, informationsleverantörer |
| SKL | Kommunsamordnare |
| Andra organisationer (rådgivare etc) | Informationsleverantörer |
| Företag(are) i start-/driftsskede | Primäranvändare |

Tabell 1: Intressenter och roller

11 Sammanfattande analys

Vi sammanfattar här de viktigaste slutsatserna från ovanstående genomgång av den digitala resursen verksamt.se. Detta redovisas i tabell 2 nedan. Baserat på vår undersökningsguide (Goldkuhl mfl, 2014a) och analys av verksamt har vi identifierat ett antal viktiga egenskapstyper. För varje egenskapstyp beskriver vi karaktäristika hos verksamt. Detta görs med fokus på verksamt som en resurs för digital samverkan, dvs olika aktörers medverkan i samstyrning och sam användning av den digitala resursen.

| Egenskapstyp | Verksamt.se |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Karaktär på digital resurs</i> | Gemensam webbplats med tjänster för företag. Mest informeringstjänster (av olika typer, även individualiserade); vissa registrerings-/insändningstjänster. |
| <i>Ägare</i> | Tre ägarmyndigheter (BV, SKV, TVV), med delvis skilda roller och relationer till företag. |
| <i>Formell status</i> | Verksamt har inte utpekats formellt som nationell företagsportal; men omnämns i policyskrifter som exempel på föredömlig integrativ utveckling. |
| <i>Grundläggande mål</i> | Främja företagande (nyföretagande; livskraftiga företag). Förenkla för företag. |
| <i>Policyrealisering</i> | Verksamt.se är på väg men ännu långt ifrån att vara en digital resurs genom vilken "företagare bör kunna få vägledning och hjälp genom en enda kontakt när de behöver det" (policyuttalande i regeringens handlingsplan 2008). |
| <i>Värdeprioritering</i> | En av ägarmyndigheterna (TVV) har varit drivande och har prioriterat stöd (informeringstjänster) till nyföretagande med extra fokus på kulturella och kreativa näringar. En av ägarmyndigheterna (SKV) är negativ till långtgående tjänsteintegration (placering av e-tjänster på webbplatsen). |
| <i>Kodifiering av värden i regelverk</i> | Främjandemål inte direkt kodifierat, med undantag av EU:s tjänstedirektiv och motsvarande svenska författningar. Service, enkelhet, begriplighet o.d finns kodifierat i allmän förvaltningsrätt. |
| <i>Rättsliga konflikter och oklarheter</i> | Vid överföring och operationalisering av EU:s tjänstedirektiv till svenska författningar har ett antal oklarheter, tveksamheter och motstridigheter införts. |
| <i>Rättslig reglering och politisk styrning av roller och relationer</i> | TVV har särställning som utpekat ansvarig för kontaktpunkten. TVV ansvarar för att tillgängliggöra information; kommuner och myndigheter ansvarar för viss informationsförsörjning. BV utsedd samordnare av e-förvaltning för företag (utvecklingsmyndighet). |
| <i>Verksamma och fördelade roller bland ägarna</i> | TVV: Ursprunglig initiativtagare, arrangör av informeringstjänster. BV: Driftsansvarig, förvaltningsledning. SKV/BV: Tjänsteägare för egna registreringstjänster. |
| <i>Andra förvaltningars relationer till DR</i> | Några statliga myndigheter är frivilligt anslutna. Kommuner samt vissa statliga myndigheter är tvångsanslutna genom kontaktpunkten. |

Tabell 2a: Viktiga karaktäristika hos den digitala resursen verksamt.se

| Egenskapstyp | Verksamt.se |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Rättslig påverkan på IT-design</i> | Tjänstedirektivet och svenska författningar reglerar delvis placering av information/tjänster på verksamhet och andra webbplatser samt hur kommunikation sker via verksamt. |
| <i>Prioriterad tjänsterepertoar i digital resurs</i> | 1) Informeringstjänster som stöd för etablering, stor volym information, visst fokus på branscher inom "kreativa och kulturella näringar" (TVV). 2) Företagsregistreringstjänster (BV, SKV). 3) Andra tillståndstjänster; fokus på tjänster inom den rättsligt reglerade kontaktpunkten (TVV). |
| <i>Tjänsteintegration inom den digitala resursen</i> | Samplacering av mycket information på verksamt. Många tillståndstjänster är samplacerade på verksamt; dock saknas integration mellan sådana tjänster. Potential för tjänsteintegration är inte utnyttjad då en ägarmyndighet (SKV) prioriterar egen teknisk effektivitet. |
| <i>Användarstöd genom digitala tjänster</i> | Olika typer av användarstöd som innebär varierande grad av nytta för användaren. Ägarmyndigheters (BV, SKV) digitala tillståndstjänster betydligt mer utvecklade i användarstöd. För andra förvaltningars tillstånd ges betydligt enklare stöd (blankettjänster). Olika informeringstjänster med inslag av guidning och individualisering utgör stor potential för användarnytta. |
| <i>Processuell och teknisk integration mot andra aktörer och IT-miljöer</i> | Genomtänkt processdesign med god digital sömlöshet i kommunikation mot ägarmyndigheternas IT-miljöer (BV, SKV). Ingen processdesign och svag teknisk integration mot kommuner och andra myndigheter. |
| <i>Konkurrerande och överlappande digitala resurser</i> | Information och kommunikationstjänster avseende stöd till företag finns även på flera andra webbplatser. Förvaltningar svarar för "egen" tjänsterepertoar. Dock saknas i stort sett samordning av innehåll som överlappar eller angränsar mellan olika områden/webbplatser. Oklara principer för placering av innehåll på olika digitala resurser. |
| <i>Konflikterande tjänster</i> | För andra tillståndstjänster finns standardblanketter på verksamt samt också länkning till kommuners egna tillståndstjänster, vilket skapar osäkerhet och förvirring hos användare. |
| <i>Språklig reglering och samordning</i> | En utvecklad webbstrategi som innehåller bl.a språkregler ger en gemensam grund för enhetlighet. TVVs redaktörsroll för stor del av informeringstjänsterna bidrar till hög grad av språklig samordning. Användning av standardblanketter innebär en för kommunerna påtvingad semantisk samordning (kontaktpunkten). |
| <i>Språkförenkling</i> | TVV:s strävan till språkförenkling kan ibland innebära en oklar avvikelse från etablerat språkbruk hos andra förvaltningar samt i författningstexter. Ibland har dock ingen sådan språkförenkling gjorts, vilket innebär ett svårtillgängligt språk för användaren. |

Tabell 2b: Viktiga karaktäristika hos den digitala resursen verksamt.se

| Egenskapstyp | Verksamt.se |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Kvalitetssäkring av informations-innehåll</i> | TVV publicerar information på verksamt som emanerar från olika förvaltningar. Dessa förvaltningars ansvar att kontrollera information efterlevs inte alltid. TVV arbetar med att utveckla och stärka kvalitetssäkringsprocessen genom samarbete med ämnes-redaktörer på olika myndigheter och konsult som bl.a bevakar regelförändringar. |
| <i>Informations-navigering</i> | Det är ofta enkelt att få tillgång till informationsinnehåll på olika sidor; ingen onödig styrning av ursprung från olika förvaltningar (gränslös navigering). |
| <i>Visualisering och strukturering av digitala tjänster</i> | De e-tjänster som kräver inloggning kan vara svåra att på förhand förstå vad de innebär och vilka uppgiftskrav som ställs. E-tjänsterna är strukturerade efter förvaltningsansvar. De e-tjänster som avser företagsregistrering presenteras/struktureras på ett sätt i verksamt och på annat sätt när användaren har loggat in till dessa tjänster – användarna möter olika visualiseringar för samma tjänster. |

Tabell 2c: Viktiga karaktäristika hos den digitala resursen verksamt.se

12 Avslutande reflektioner kring samstyrning och sam användning

12.1 Styrformer

Styrning av den offentliggemensamma digitala resursen verksamt.se sker genom olika styrformer, som rättslig reglering, policystyrning, ägandeformer och olika typer av förvaltnings-samverkan. Vi har tidigare i denna rapport behandlat styrformer uppdelat i olika samverkansdimensioner. Vi gör här en integrerad och sammanfattande genomgång av olika styrformer.

Rättslig reglering

Den primära rättsliga regleringen av verksamt.se görs genom EU:s tjänstedirektiv och motsvarande svenska författningar (se kapitel 4 ovan). Här är en del (kontaktpunkten) inom verksamt rättsligt reglerad. Många andra delar/aspekter av verksamt saknar specifik rättslig reglering. Den svenska rättsliga regleringen av kontaktpunkten innebär, enligt vår bedömning, en skev rättslig reglering. Man reglerar endast vissa typer av företag (vissa utpekade typer av tjänsteföretag) och prioritering har gjorts av stöd för företagsetablering framför stöd i driftsskedet.

Förutom dessa författningar för kontaktpunkten finns specifika författningar för olika tillståndstyper för vilka stöd finns på verksamt. I dessa regelverk finns dock ingen särskild anpassning gjord för att de nu finns på verksamt och kan realiseras genom digital insändning.

Den rättsliga regleringen av verksamt är tämligen begränsad. Den rättsliga reglering som har gjorts får snarast anses som påtvingad (från EU genom sitt tjänstedirektiv). Svenska politiker har för verksamt valt att inte använda lagstiftning som styrinstrument i någon större utsträckning.

Policystyrning

Vid sidan om den rättsliga regleringen finns policystyrning i form av *policyuttalanden* och olika *politiska direktiv/uppdrag*. Policyuttalanden finns från *politiska beslutsfattare*; t.ex olika strategiska skrifter om e-förvaltning och näringspolitik (t.ex Finansdepartementet, 2008; Näringsdepartementet, 2012; 2013). Det finns också olika resultat från *utredningsväsendet*¹ om bl.a digital samverkan och digitala kommunikationskanaler som anger inriktningar för hantering av digitala företagstjänster och verksamt.se som gemensam webbplats. Som har framgått ovan (kapitel 5) så uppstod konflikterande synsätt på vilka kanaler för digital uppgiftslämning som skulle användas av företag. Uppgiftslämnarutredningen kom initialt att negligera verksamt.se. Detta ledde till att den politiska nivån (i detta fall Näringsdepartementet) fick gå in och döma av, och i detta fall till fördel för ökad integration av digitala företagstjänster och nyttjande av verksamt.se.

Det finns också vissa politiska direktiv och uppdrag som har riktats mot verksamt eller åtgärder som har inneburit att nya tjänster har placerats på verksamt; som t.ex främjande av företagande (nyföretagande, särskilda branscher). Dessa uppdrag har haft en tillhörande finansiering som underlättat sådana utvecklingsinsatser.

Ägandeformer och förvaltningssamverkan

Verksamt är en innehållsrik webbplats med information och tjänster för företag. Att det finns tre ägarmyndigheter (BV, SKV, TVV) bakom verksamt är en styrka. Det ger en bredd och förankring av den digitala resursen. Samtidigt blir detta en svaghet. Det finns skillnader i uppdrag och perspektiv bland ägarmyndigheterna, vilket försvårar en kraftfull och fokuserad styrning. Här finns t.ex en tydlig skillnad mot Norge, där man för motsvarande portal (Altinn.no) har endast en ägarmyndighet. Detta har givit en betydligt mer fokuserad och kraftfull styrning av den digitala resursen (Goldkuhl mfl, 2014b). För verksamt har det istället blivit ett slags "kommittéstyrning". De olika ägarna gör skilda prioriteringar vilket gör styrning och visionsdriven utveckling svår. T.ex är det svårt att åstadkomma integrerade tjänster när en av parterna prioriterar separat utveckling av tjänster (se ovan kapitel 3). Det förefaller som om man saknar en gemensam målbild (Skatteverket, 2013; Bolagsverket, 2014b) och det är då svårt att åstadkomma en fokuserad utveckling. Man skulle kunna säga att det finns både för många som styr och för få. Situationen med tre likställda ägare förefaller skapa en tröghet i utvecklingsprocessen. Samtidigt saknas andra intressenter i styrningen. Framför allt så saknas det stora kommunkollektivet vid styrning av verksamt. Kommunerna har en perifer och diffus roll i verksamt trots den stora omfattning av kontakter som finns mellan företag och kommuner vid start och drift av företag. Efter flera år av kontakter mellan ägarmyndigheterna och SKL, så har nu äntligen konkret samarbete kring vidareutveckling av verksamt initierats (Bolagsverket, 2014b). Inspiration i detta arbete hämtas bl.a från den sk DUKAT-studien (Goldkuhl mfl, 2012).

Baserat på återkommande studier av verksamt (Goldkuhl mfl, 2010; Röstlinger, 2011; Goldkuhl mfl, 2012; Goldkuhl & Röstlinger, 2014; Goldkuhl mfl, 2014b) kan vi se att webbplatsen har utvecklats och förbättrats över åren, men det riktiga lyftet förefaller ha uteblivit. I samtliga dessa studier har vi påtalat bristen på integration mot kommunerna.

¹ Se resultat t.ex från E-delegationen (SOU 2011:67; SOU 2012:66) och Uppgiftslämnarutredningen (SOU 2013:80).

Förutom de tre ägarmyndigheterna så finns andra statliga myndigheter associerade (se kapitel 5 och 10). För ägarna har det varit viktigt att bredda engagemanget för verksamt.se och involvera andra partners. Samtidigt förefaller det dock finnas vissa oklarheter i samverkan, ansvarstagande och intresse för utveckling av verksamt bland dessa partners (Bolagsverket, 2014b). Den konkreta styrningen av verksamt har utvecklats genom successiva överenskommelser mellan ägarmyndigheterna och med andra intressenter. Detta baseras på en mix av tilldelade, överenskomna och framväxta roller.

12.2 Policyrealisering

Verksamt.se är en digital resurs som realiserar mål inom företagspolitik. Vad som realiseras är ibland mer beroende på tillfälliga omständigheter än en klar och medveten policyrealisering. Vissa mål har prioriterats framför andra pga historiska eller andra skäl. Vi har sammanställt olika prioriteringar och dess grunder i tabell 3.

| Prioritering | Grund |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fokus på starta företag (framför driva) | TVV arbetar med att främja nyföretagande |
| Informerings tjänster för nyföretagande; branschguider | Tidigare arbete av Nutek/TVV (Företagarguiden) |
| Branschguider tillförda för kreativa och kulturella näringar | Särskilt regeringsuppdrag till TVV |
| Välutvecklade registreringstjänster för start av företag | Tidigare samverkan BV och SKV (Företagsregistrering) |
| Vissa tillståndstjänster rudimentärt realiserade (Kontaktpunkten) | För att klara miniminivå utifrån tjänstedirektivets krav |
| Många tillståndstjänster saknas helt på verksamt | Ej krav enligt tjänstedirektivet |
| Få tjänster för driftsskede | SKV och andra myndigheter placerar tjänster på egen webbplats |
| Låg ambition vad gäller tjänsteintegration | Kräver medverkan och engagemang av flera intressenter vilket har varit svårt att få till |

Tabell 3: Policyrealisering verksamt.se

12.3 Drivkrafter för integration vs. fragmentering

Den grundläggande idén med verksamt.se är att samla information och tjänster för företag på en plats, dvs att sammanföra och sammanhålla. Sett i ett helhetsperspektiv så finns dock flera krafter som verkar i motsatt riktning, dvs som kvarhåller digitaliseringen i fragmenterade strukturer. Vi sammanfattar nedan drivkrafter för integration respektive för fragmentering.

Drivkrafter för integration

Följande drivkrafter för integration (dvs att samla information och tjänster på verksamt) har identifierats:

- Rättslig reglering genom tjänstedirektivet och motsvarande svenska författningar. Här uttrycks rättsliga krav på integrerade digitala lösningar som är långtgående i många avseenden.
- Policyuttalanden om förenkling för företag. Detta är näringspolitiska mål som driver på förvaltningsutvecklingen mot integration.
- E-förvaltningsmål om digital samverkan.
- Tre myndigheter är ägare och ansvariga för verksamt. Detta bidrar till en samverkan kring digitala tjänster.
- Etablerat myndighets-samarbete inom "starta – driva företag". Här finns gemensamma och överlappande myndighetsintressen.

Drivkrafter för fragmentering

Det finns dock många krafter som verkar i motsatt riktning, dvs att inte samla information och tjänster på verksamt. Följande drivkrafter för fragmentering har identifierats:

- Verksamt.se har inte en formell status som nationell företagsportal. Det saknas policies och regler som tydligt markerar verksamt som den webbplats där information och tjänster för företag ska placeras.
- Befintliga regelverk tillåter fragmentering och konkurrens.
- Otillräcklig resurstilldelning för gemensam utveckling.
- Tre ägare som delvis drar åt olika håll; ingen stark styrning; det blir istället "kommittéstyrning".
 - Ägarna har olika förutsättningar, uppdrag och intressen.
 - Det saknas en klar och gemensam vision; målbilden är för diffus
- Förvaltningar har egna webbplatser med information och tjänster till företag ("digitala stuprör").
 - Fortsatt prioritering av egen webbplats (som varumärke).
 - Vissa webbplatser är omfattande och utgör starka varumärken.
- Det är svårt att påverka en gemensam webbplats. Det är enklare att kontrollera den egna webbplatsen.
- Verksamt.se är ej tillräckligt känd och etablerad. Webbplatsen har inte tillräcklig attraktionskraft för nya innehållsleverantörer.
- Det finns bland flera intressenter en viss skepsis mot verksamt.se som varumärke (till och med bland ägarna).
- Det saknas etablerade och enkla anslutningsformer för organisationer och tjänster på verksamt.
- Det är komplext och utmanande att engagera och samordna 290 kommuner.
- Det saknas en klar strategi för hantering av kommunkollektivet.
- Det finns inte någon regissör för det digitala landskapet vad gäller företagstjänster. Många förvaltningar agerar utifrån egenintresse och inte från ett gemensamt intresse.
- Det finns många aktörer med intresse och skyldighet att sprida information till företag. Det är många intressenter att samordna.

- Myndighetsuppgifter i relation till företag är mångfacetterade och kan svårligen stöpas i samma form.

12.4 Att forma ett digitalt landskap

Innehållsligt finns en stor utmaning för en gemensam digital resurs som verksamt. Mycket innehåll på den gemensamma webbplatsen verksamt kan finnas, och finns också, på andra webbplatser. Verksamt existerar i ett digitalt landskap med flera konkurrerande och överlappande digitala resurser (se kapitel 9). Vilken roll ska verksamt ha i detta digitala landskap? Detta är inte fastslaget genom någon tydlig målbild. Man kan tänka sig två varianter av roller för verksamt, som vi här benämner "reservoar" vs. "kopplingsbox". Med reservoar menas att webbplatsen skulle innehålla en omfattande tjänsterepertoar och en stor mängd informationsresurser. Med kopplingsbox menas att webbplatsen i sig inte innehåller särskilt mycket resurser, utan främst är orienterat mot att guida, sammanfatta och hänvisa vidare (länka) till andra ställen där mer grundläggande resurser finns tillgängliga. Som verksamt ser ut idag, så är det lite av både och. Verksamt innehåller inom vissa områden tämligen omfattande information. För vissa andra delar så är informationen mer sparsam och här ges hänvisningar till andra platser¹. Användaren har svårt att förstå logiken i denna obalans vilket också påverkar förväntningarna vid användning av verksamt. En viss påverkan (för skapande av denna dubbelhet) kan finnas från den oklara lagstiftningen om kontaktpunkten (kapitel 4 ovan), där signaler finns om både 1) rikligt med tillgängliga resurser och 2) placering av information och tjänster på andra digitala platser.

Det är en stor utmaning för samtliga inblandade (såväl utvecklare, handläggare som externa användare) att navigera i detta digitala landskap med överlappningar och konkurrens. Det gäller att hitta en strategi för digital samordning för att minska risker med resursslöseri, motstridig information och svårigheter att hitta rätt. En aktör som ansvarar för en digital resurs med innehåll som gränsar mot andra verksamhetsområden/digitala resurser har ett ansvar för att ett klart och entydigt budskap ges genom de samlade informationsresurserna. Styrkan hos Internet med enkel publicering av information och tillhörande länkningsmöjligheter kan snabbt degenerera till sin motsats: Ett svåröverskådligt virrvarr av information.

Det behövs en utvecklad samstyrning vad gäller det digitala landskapet. Vi har i denna studie, och i RESONANS-projektet, fokus på gemensamma digitala resurser och dess styrning. Det är dock avgörande att förstå att gemensamma digitala resurser (som t.ex verksamt) ingår i ett digitalt landskap och dess funktion och utvecklingsmöjlighet är beroende av andra digitala resurser i detta landskap. Förvaltningar kan samverka kring gemensamma digitala resurser, vilket sker i fallet med verksamt. Sådana förvaltningar kan (genom ägande eller genom andra överenskommelser) delta aktivt i samstyrning av digitala resurser och där utöva inflytande. Dessa förvaltningar kan dock utestänga andra förvaltningar från inflytande över de egna digitala resurser, som man har exklusiv rätt över, även om dessa resurser har en väsentlig påverkan på det digitala landskapet. För att exemplifiera vad som avses med detta resonemang kan vi använda Skatteverket. Denna myndighet utövar inflytande, genom ägande, över den gemensamma digitala resursen verksamt och dess strategiska utformning. Skatteverket fattar självständigt beslut kring utveckling av den egna webbplatsen skatteverket.se, där nya digitala tjänster placeras som skulle kunna placeras på verksamt.

¹ Förekomst av detaljinformation på andra myndigheters webbplatser har, enligt uppgift, i vissa fall påverkat informationens omfattning och detaljnivå på verksamt.

Utvecklingen av skatteverket.se har en stor betydelse för det digitala landskapet avseende företagstjänster.

Även om insatser har gjorts under senare tid vad gäller digitala företagstjänster (t.ex genom Bolagsverkets roll som utvecklingsmyndighet) så menar vi att en klar digital samordning vad gäller digitala företagstjänster knappast kan sägas finnas i Sverige ännu. Det behövs mer insatser vad gäller arkitektonisk design av det digitala landskapet över företagstjänster.

12.5 Vilken väg framåt?

Verksamt.se har successivt utvecklats till att bli vad den är i dag. Detta har skett genom olika, inte alltid helt samordnade, initiativ och insatser. Som framgått av föregående avsnitt är det oklart vad målbilden för verksamt är: 1) Ska verksamt.se vara en fullständig nationell företagsportal för det offentliga (en reservoar)? 2) Eller ska verksamt.se vara en informationsplats som innehåller ett urval av information och tjänster för företag? 3) Eller ska verksamt.se bara vara en kopplingsbox för att komma vidare till andra digitala resurser (en kopplingsbox med smalt eller brett och täckande innehåll)? 4) Eller är en välavvägd och behovsrelaterad kombination av reservoar och kopplingsbox den mest framkomliga vägen?

Vi kan spåra dessa olika målbilder i olika dokument. I dagsläget så är det nog närmast målbild 2 som gäller och verkar, även om det finns flera inslag av målbild 3. Det är viktigt att klargöra vilken av dessa målbilder som svensk offentlig sektor ska verka mot. Vi tror att det ligger en stor potential för både användande företag och för offentliga förvaltningar om man får till stånd en tydlig rörelse mot målbild 1. Om det är målbild 2 som ska fortsatt gälla så är det dock viktigt att klargöra vilka tjänster som ska finnas på eller nås via verksamt. Vilket är urvalet av information och tjänster? Vilken nytta ska skapas för potentiella användare? I dagsläget förefaller det saknas tydliga kriterier för hur man ska tänka när det gäller placering av innehåll på olika webbplatser med relation till företag. Till viss del är verksamt.se idag även en kopplingsbox enligt målbild 3. Hur ska samspel här ske med andra digitala resurser på ett effektivt sätt? Detta är inte klarlagt till fullo, och om målbild 3 ska gälla fullt ut eller bara delvis (målbild 4) är det viktigt att klarlägga principer för val av innehåll och relatering till andra digitala resurser. Om man istället väljer målbild 1 så behöver detta säkert backas upp genom en ökad rättslig reglering av verksamts ställning och funktion.

Det förefaller också viktigt att se över styr- och ägandeformer för verksamt. Som har framgått av denna rapport (se bl.a sammanställning i avsnitt 12. 1 och 12.3) så är styrningen i sig skev och fragmenterad. Det verkar föga funktionellt att ha en ägarsammansättning med en så splittrad syn på webbplatsens roll och utveckling. Även när det gäller offentliga digitala resurser så bör det vara viktigt med dedicerade ägare som satsar helhjärtat på sin "ägodel".

En översyn av målbild för verksamt bör kombineras med en översyn av styr- och ägandeformer som då bör gå hand i hand med en fastställd målbild. I en sådan översyn så bör även kommunernas roll och inflytande klarläggas.

Referenser

- Bolagsverket (2014a) Remissyttrande över betänkandet Ett minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen, Bolagsverket, Sundsvall
- Bolagsverket (2014b) Sommarrapport verksamt.se 2.0, Myndighetssamarbetet Starta och driva företag, Bolagsverket, Sundsvall
- Bolagsverket (2014c) Rapport till Regeringskansliet. Utvecklingsmyndighet Bolagsverket. Företag och företagande, Bolagsverket, Sundsvall
- E-delegationen (2011) Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – vägen till en effektivare e-förvaltning, SOU 2011:67, E-delegationen, Stockholm
- E-delegationen (2012) Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – förstärkt samordning av förvaltningsgemensamma tjänster, SOU 2012:66, E-delegationen, Stockholm
- E-delegationen (2014) Yttrande - Ett minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen, E-delegationen, Stockholm
- EU (2006) Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden, Europeiska unionens officiella tidning
- Finansdepartementet (2008) Nationell handlingsplan för den svenska eFörvaltningen. Nya grunder för IT-baserad verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning, Regeringskansliet, Stockholm
- Goldkuhl G (2014) RESONANS-projektet: Former för utveckling och förvaltning av offentliggemensamma digitala resurser, IEI, Linköpings universitet
- 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, IEI, Linköpings universitet
- Goldkuhl G, Persson A, Röstlinger A (2012) DUKAT för restaurangföretagare – visioner om ett samlat informationssystem, Forskningsgruppen VITS, IEI, Linköpings universitet
- Goldkuhl G, Röstlinger A (2014) Intentions for simplicity and consequences of complexity: A diagnostic case study of an e-government portal and its back-office processes, *The 11th Scandinavian Workshop on E-government (SWEG-2014)*, Linköping University
- Goldkuhl G, Röstlinger A, Eriksson O (2014a) Undersökningsguide fallstudier – projekt RESONANS, IEI, Linköpings universitet
- Goldkuhl G, Röstlinger A, Flak L S (2014b) Nationella företagsportaler som integrerade tjänstearnor: En komparativ studie av Altinn.no och Verksamt.se, IEI, Linköpings universitet (under utarbetande)

Goldkuhl G, Eriksson O, Persson A, Röstlinger A (2014c) Offentliggemensamma digitala resurser: Utmaningar i samstyrning och sam användning inom svensk e-förvaltning (RESONANS slutrapport), Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet

Näringsdepartementet (2012) Med medborgaren i centrum. Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning, Regeringskansliet, Stockholm

Näringsdepartementet (2013) Det fortsatta förenklingsarbetet, Regeringskansliet, Stockholm

Näringsdepartementet (2014a) Minnesanteckningar Runda bordssamtal 4 april 2014, Promemoria, Regeringskansliet, Stockholm

Näringsdepartementet (2014b) Minnesanteckningar Runda bordssamtal 27 maj 2014, Promemoria, Regeringskansliet, Stockholm

Röstlinger A (2011) Kvalitetsideal för verksamt.se – kriterier och utvärdering, Forskningsgruppen VITS/IEI, Linköpings universitet

SFS 1986:223. Förvaltningslagen, Svensk författningssamling

SFS 2007: 515. Myndighetsförordning, Svensk författningssamling

SFS 2009:1078. Förordning om tjänster på den inre marknaden, Svensk författningssamling

SFS 2009:1079. Lag om tjänster på den inre marknaden, Svensk författningssamling

SKL (2011) Strategi för e-samhället, Sveriges kommuner och landsting, Stockholm

SKL (2014) Yttrande - Ett minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen, Sveriges Kommuner och Landsting, Stockholm

SOU 2013:80. Ett minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen, Statens Offentliga Utredningar

Skatteverket (2013) Utvecklingen av "Starta och driva företag" - Skatteverkets syn, Skatteverket, Solna

Skatteverket (2014) Remissvar - Ett minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen, Skatteverket, Solna

Tillväxtverket (2009) Tillväxtverkets föreskrifter och allmänna råd om kontaktpunkten för tjänster på den inre marknaden, TVFS 2009:1, Tillväxtverket

Uppgiftslämnarutredningen (2014) Progressrapport till referensgruppen, Promemoria, Statens Offentliga Utredningar

Vintar M, Kunstelj M, Leben A (2002) Delivering better quality public services through life-event portals, *the 10th NISPAcce Annual Conference*, Cracow

Wimmer M, Tambouris T (2002) Online One-Stop Government: A working framework and requirements, In *Proceedings of the IFIP World Computer Congress*, Montreal