

2015-09-08

Nationella företagsportaler som integrerade tjänstearenor: En komparativ studie av Altinn.no och Verksamt.se

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

Leif S Flak
Institutt for informasjonssystemer
Universitetet i Agder, Norge

Sammanfattning: Att förenkla för företag ses som en viktig uppgift för offentlig förvaltning. Sådana förenklingssträvanden realiseras bl.a genom olika digitala lösningar. Exempel på sådana digitala lösningar är nationella företagsportaler där information och tjänster samlas för att underlätta för företag i deras kontakter med myndigheter. Två sådana företagsportaler är den norska Altinn.no och den svenska Verksamt.se. Dessa två företagsportaler har undersökts genom en komparativ studie. Syftet med denna studie har varit att undersöka hur sådana företagsportaler lyckas realisera strävanden att fungera som integrerade tjänstearenor. Vi har försökt att identifiera skillnader i *tjänsteinnehåll* mellan portalerna och förklara dessa skillnader utifrån *historisk utveckling* och olika karaktär på *styrning* av portalernas utveckling och drift/användning. Det finns uppenbara skillnader mellan portalerna: Altinn har många insändningstjänster för företags driftskede, medan Verksamt i första hand täcker informering vid företags startskede kompletterat med vissa insändningstjänster vid etablering. Den konkreta utvecklingen av Altinn påbörjades flera år före Verksamt, men detta förklarar inte all skillnad i portalernas tjänsteomfattning. Det finns uppenbara skillnader i styrning av företagsportalerna. Altinn kännetecknas av en stark och tydlig ägarstyrning. Det finns en utsedd myndighet som driver utveckling av Altinn (Brønnøysundregistrene). Det finns också en tydlig politisk styrning med kompletterande rättsliga regleringar som befrämjar en kontinuerlig utveckling av denna digitala tjänsteportal ("ett digitalt förstaval"). I Sverige är styrningen av Verksamt svagare och mer fragmenterad. De finns tre ägarmyndigheter (Tillväxtverket, Bolagsverket och Skatteverket) som ger upphov till en slags "kommittéstyrning". Det saknas ett tydligt politiskt uttalande att Verksamt ska vara en samlande nationell företagsportal. Många digitala tjänster mot företag placeras på myndigheters egna webbplatser istället för på Verksamt.

Innehåll

1 Inledning.....	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte	1
1.3 Studieobjekt.....	3
1.4 Uppläggnig	4
2 Integrerade tjänstearnor: en konceptualisering.....	7
3 Altinn vs. Verksam: Utveckling.....	10
3.1 Altinn.....	10
3.2 Verksam	12
3.3 Jämförelse.....	15
4 Altinn vs. Verksam: Innehåll	16
4.1 Tillvägagångssätt.....	16
4.2 Altinn.....	17
4.3 Verksam	22
4.4 Jämförelse.....	28
5 Altinn vs. Verksam: styrning	31
5.1 Altinn.....	31
5.2 Verksam	33
5.3 Jämförelse.....	35
6 Avslutande analys	38
6.1 Bred vs. smal digital agent	38
6.2 Strategiska likheter och skillnader	38
6.3 Svag realisering av integrationsmål	39
6.4 Integration vs. fragmentering	41
Referenser.....	43

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Det finns olika drivkrafter för utveckling av e-förvaltning. En viktig drivkraft är *förenkling* (Centeno et al, 2005; Wauters & Lörincz, 2008; Goldkuhl & Röstlinger, 2014). Det handlar då om att förenkla för medborgare men även för handläggare inom förvaltningen. Man talar ofta om att minska de administrativa bördorna för företagare och medborgare. Sådana reforminitiativ finns både på europeisk (EC, 2011) och nationell nivå (Näringsdepartementet, 2011a; E-delegationen, 2011; St.meld. nr. 17, 2006–2007; Meld. St. 23, 2012–2013). Dessa förenklingssträvanden manifesteras ibland genom sk portaler där information och tjänster samlas på ett ställe. Istället för att utgå från förvaltningsstrukturer försöker man ta utgångspunkt i medborgares sk livshändelser och bygga upp webbportaler kring sådana identifierade livshändelser (Vintar et al, 2002; Wimmer & Tambouris, 2002). Ett viktigt initiativ i denna riktning kan EU:s tjänstedirektiv (EU, 2006) ses vara. Här utsågs att det i varje land¹ ska finns minst en sk ”gemensam kontaktpunkt” till vilken företag kan vända sig för information och för att interagera med offentliga myndigheter. Detta innebär att företagsportaler har etablerats och utvecklats i de flesta europeiska länder. I Sverige finns företagsportalen Verksam.se och i Norge portalen Altinn.no. Dessa webbplatser är således två företagsportaler med liknande ambitioner och tillämpningsområden. Båda webbplatserna har skapats utifrån en förenklingssträvan samt innehåller nationell kontaktpunkt enligt EU:s tjänstedirektiv (EU, 2006). Dessa företagsportaler kan beskrivas som *integrerade tjänstearenor* (ITA). Detta innebär att man sammanför olika tjänster från olika myndigheter som därmed kan nås på ett ställe av målgruppen företagare.

Även om det finns ett likartat övernationellt regelverk i botten och likartade förenklingssträvanden, så är det inte säkert att sådana företagsportaler är så lika som man skulle kunna tro.

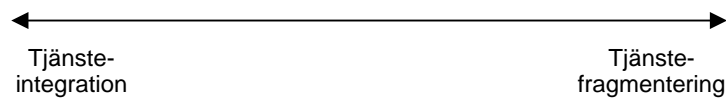
1.2 Syfte

Den bärande idén bakom denna studie är att göra en jämförande analys de två ovan nämnda webbplatserna. Genom att göra en komparativ studie av Altinn.no och Verksam.se kan intressant kunskap genereras. Sådant kunskap kan användas för *förbättring* av respektive företagsportal samt som *generell kunskap* om denna typ av webbplatser (integrerade tjänstearenor), dess styrning, funktioner, användning och samspel med omgivningen. Vårt uttalade forskningsintresse innefattar *styrning* av, *omfattning* av och *principer* för *tjänsteintegration*. Hur väl har man lyckats uppnå en stark tjänsteintegration? Själva idén med integrerade tjänstearenor är att undvika den tjänstefragmentering som annars kan möta företagaren (se figur 1). Hur långt har de nationella företagsportalerna kommit i en sådan strävan?

Detta innebär ett tydligt intresse för hur man lyckas realisera olika värden, normer och policies för e-förvaltning i praktiska IT-lösningar (Flak m fl, 2009; Goldkuhl, 2012; Persson

¹ En översikt över sådana gemensamma kontaktpunkter finns på: http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_en.htm

& Goldkuhl 2010; Rose & Persson, 2012). Hur har man lyckats förenkla för företagare? Hur har man lyckats samla och integrera olika tjänster?



Figur 1. Tjänsteintegration vs. tjänstefragmentering

Baserat på övergripande angivet forskningsintresse formulerades ett antal forskningsfrågor som har varit styrande för studium av respektive företagsportal samt för en jämförande värdering:

- Hur ser de långsiktiga visionerna/målbilderna ut?
- Hur har företagsportalerna utvecklats över tid?
- Hur sker styrning av företagsportalerna?
- Vilka aktörer deltar i styrning av företagsportalerna?
- Hur sker samverkan med partnermyndigheter?
- Hur sker informationsutbyte mellan företagsportalen och andra myndigheter och deras IT-miljöer?
- Vilka typer av tjänster finns på företagsportalerna?
- Vilken omfattning (tjänsteinnehåll) har företagsportalerna?
- Hur stark tjänsteintegration har uppnåtts?
- Hur är tjänstearenan strukturerad och organiserad?
- Vilka likheter och skillnader finns mellan de olika företagsportalerna?
- Vad beror sådana skillnader på?

Denna studie har genomförts som en del i forskningsprojektet Semicolon II och som ett samarbete mellan Linköpings universitet och Universitetet i Agder. Finansiering har erhållits från Norges Forskningsråd.

Målgrupper

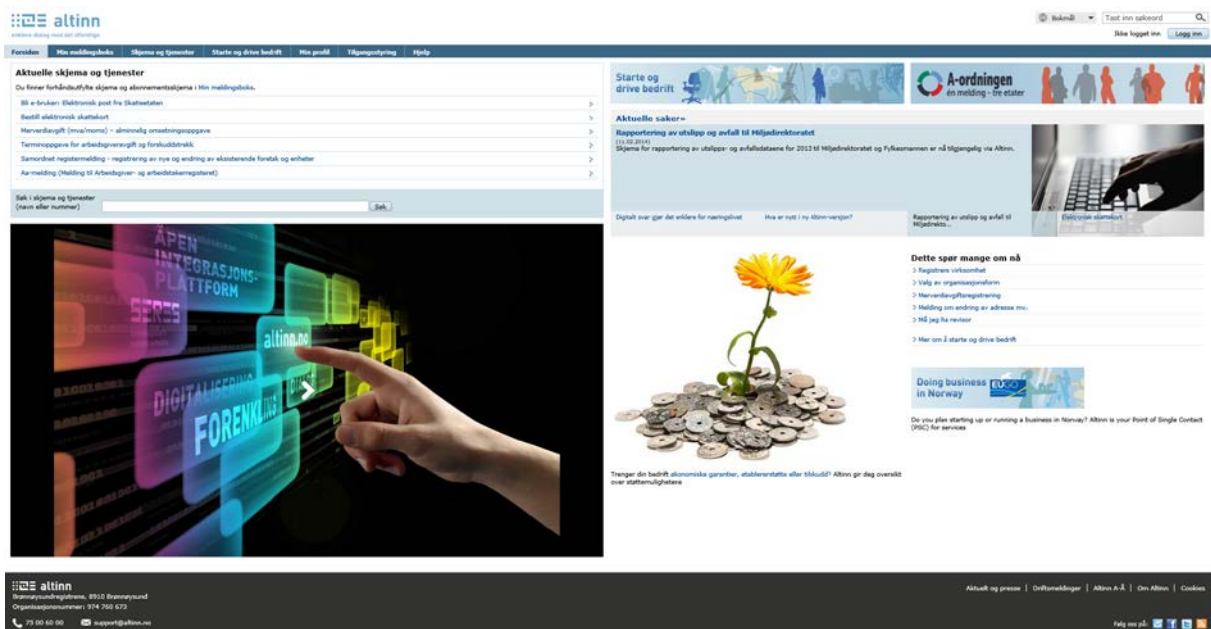
Med denna rapport vänder vi oss till både forskare och praktiker med intresse för e-förvaltning. Vårt fokus är på e-förvaltning för företag. Vi menar att vår behandling av detta ämne bör göra rapporten värdefull för personer som har intresse för strategiska frågeställningar vad gäller användning av informationsteknik i offentlig sektor, hur policy- och värderealisering kan ske samt förutsättningar och hinder för digital integration och samverkan. Som en komparativ studie av e-förvaltning i Norge och Sverige bör rapporten bidra till fördjupad förståelse för e-förvaltning för företag i respektive land, där det andra landet fungerar som en kontrastbild. Vi har identifierat betydande skillnader mellan länderna och har som en följd sökt efter förklaringar till dessa skillnader. Detta innebär att vi gör en kritisk värdering av förutsättningar och hinder för skapande av integrerade tjänstearenor. Vår kritik baseras i grunden på ett konstruktivt perspektiv; att bidra med kunskap om hur man kan förbättra e-förvaltningen. Vi agerar i en anda av så kallade "critical friends" (Rallis & Rossman, 2000) i förhållande till aktörer ansvariga för e-förvaltning.

1.3 Studieobjekt

Altinn.no

Den norska företagsportalen Altinn.no innehåller information och funktionalitet för näringslivet men används även till viss del av privatpersoner. Innehållet organiseras grovt i kategorierna Min meddelandebbox, Blanketter och tjänster samt Starta och driva företag med underkategorierna Före start, Start och registrering, Drift, Avveckling.

Altinn innehåller mycket information som ska ge stöd för start och drift av företag men fokus ligger på registrerings- och ansökningstjänster där användarna kan sända information till olika myndigheter och även motta information. Brønnøysundregistrene är den myndighet som driver och ansvarar för Altinn. Ca 40 myndigheter är anslutna till Altinn för att sända och/eller motta information.



Figur 2. Startside Altinn.no

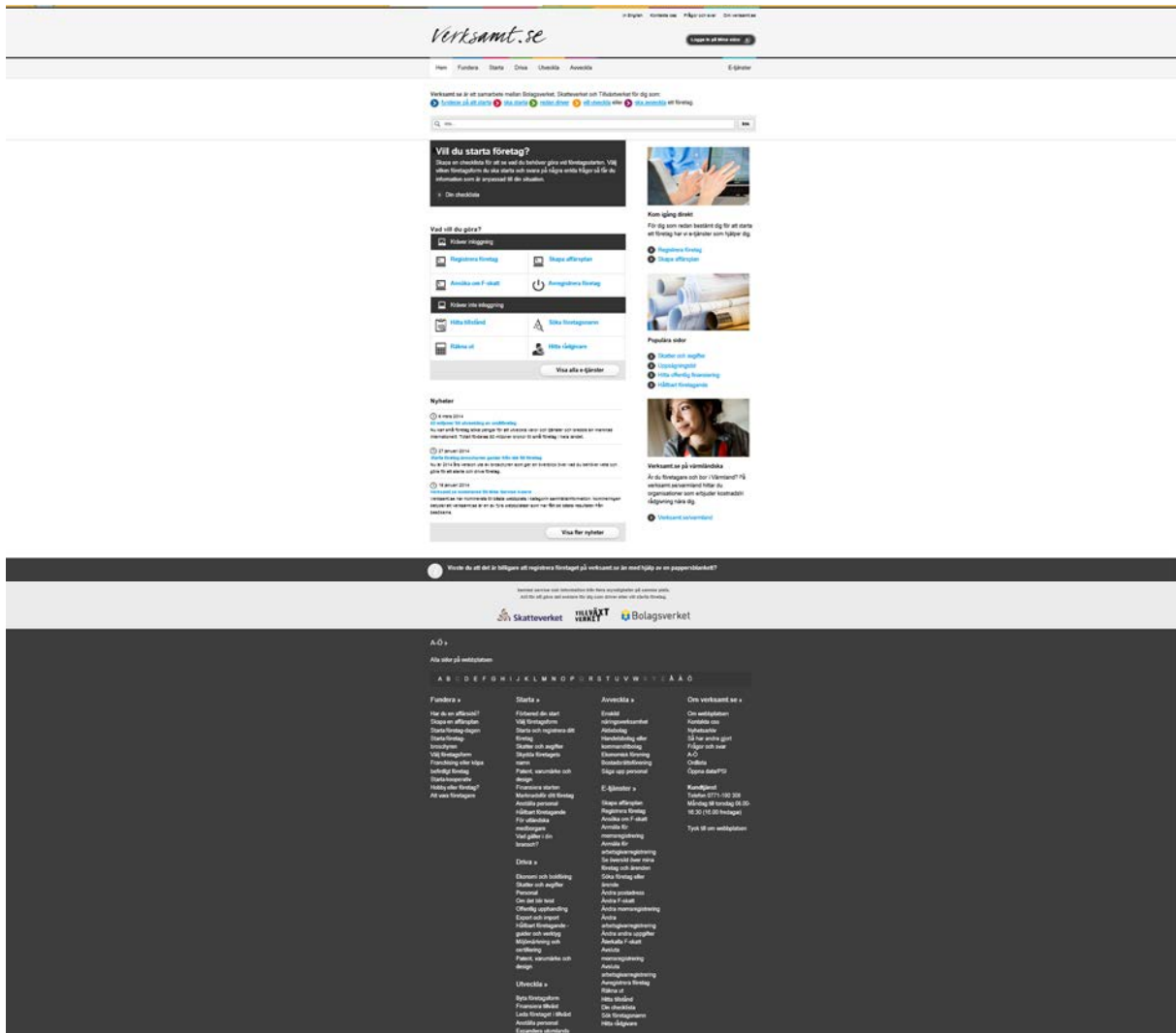
Verksamt.se

Den svenska företagsportalen Verksamt¹ innehåller information och funktionalitet kring företagande och vänder sig till personer som ska starta eller redan driver företag. Information och funktionalitet organiseras grovt i kategorierna Fundera, Starta, Driva, Utveckla och Avveckla.

¹ De två webbplatserna namnges ofta via sina URL:er (www.altinn.no respektive www.verksamt.se). I texter används förkortade namngivningar, som t.ex ibland verksamt.se och ibland verksamt. Vi har i denna rapport främst använt en förkortad stavning (Altinn, Verksamt) för att förenkla skrivning och läsning. Vi ser benämningarna som egennamn på kända webbplatser och därför används inledande versal. Detta gäller även Verksamt med syfte att ha ett jämförbart skrivsätt mellan portalerna, även om denna portal i svenska skrifter ofta anges utan sådan inledande versal ("verksamt").

Fokus ligger på informationstjänster där användarna kan ta del av information kring företagande. Men Verksamst innehåller också vissa registrerings- och ansökningstjänster där användarna kan sända information till olika myndigheter.

Portalen har skapats av de tre myndigheterna Tillväxtverket, Bolagsverket och Skatteverket gemensamt. Dessa myndigheter samverkar kring utveckling och förvaltning av Verksamst. Portalen innehåller information och funktionalitet från dessa myndigheter men även information från andra myndigheter och samhällsorganisation.



Figur 3. Startside verksamst.se

1.4 Uppläggnig

Uppläggnig av studie

Den utförda studien är en *tvåfallstudie*. Detta innebär att vi har studerat de två fallen av integrerade tjänstearenor (altinn.no och verksamst.se) samt dessutom genomfört en jämförande värdering av dessa. Varje fall har gett kunskap om integrerade tjänstearenor och fallen tagna tillsammans har gett ytterligare kunskaper.

För genomförande av denna studie har vi använt olika datakällor. Tre typer av källor har använts:

- Granskning av de två företagsportalerna (Altinn.no; Verksamt.se)
- Intervjuer med företrädare för de två portalerna
- Studium av olika bakgrundsdokument (lagtexter, policydokument etc)

Tidigare genomförda forskningsstudier om Altinn och Verksamt (se referenser nedan) har varit en viktig grund. Tidigare studier av Altinn finns bl.a redovisade i Flak & Pedersen (2012), Flak & Solli-Sæther (2013) och Hellang, Flak & Päivärintä (2013). Tidigare studier av Verksamt finns bl.a redovisade i Goldkuhl m fl (2010ab), Röstlinger (2011) och Goldkuhl & Röstlinger (2014); se även relaterade studier av webbaserade företagstjänster i Goldkuhl m fl (2009; 2012) och Persson & Goldkuhl (2009). Viss input till arbetet finns också från det sk RESONANS-projektet (Goldkuhl m fl, 2014; Goldkuhl & Röstlinger, 2014) som studerat ett antal offentliggemensamma digitala resurser i Sverige, däribland Verksamt.

Den komparativa studien påbörjades hösten 2013 och genomfördes till väsentlig del under våren 2014¹. Detta innebär bl.a att det var då som vi granskade de två webbplatserna inom ramen för denna komparativa studie. En svårighet vid forskning om offentliga webbplatser (som Altinn och Verksamt) är att sådana digitala resurser är under kontinuerlig utveckling. Det som utsågs om dessa digitala resurser kan ha ett bäst-före-datum. De digitala resurserna kan ha förändrats på sätt som gör att specifika karaktäriseringar inte gäller längre. Vi menar dock att den komparativa utvärderingen har ett mer långsiktigt kunskapsvärde även om enskildheter kan ha förändrats. Vi har eftersträvat att fånga den historiska utvecklingen av de två portalerna, dess grundläggande karaktärer och därmed försökt att identifiera och förklara skillnader mellan de två länderna vad gäller e-förvaltningsstrategier för digitala företagstjänster.

Denna studie har varit en komparativ utvärdering. Detta innebär att vi har successivt anpassat beskrivning och analys av respektive webbplats utifrån vad som har identifierats för den andra webbplatsen. De två webbplatserna har studerats och kunskaper från dessa undersökningar har använts som kontrast och inspiration för fördjupade studier. Som angavs ovan (avsnitt 1.2) har vi haft ett tydligt kunskapsintresse kring policyrealisering. Utvärderingsmässigt innebär detta en så kallad målbaserad utvärdering (Vedung, 1991). Mål för integrativa företagsportaler har används som en bakomliggande måttstock. Vi har dock även låtit själva granskningen bidra med generering av bedömningsgrunder, dvs ett slags målfri (öppen) utvärdering (Scriven, 1991).

Avgränsning

Som framgår ovan (avsnitt 1.2) var vårt syfte att studera de två företagsportalerna som tjänstearenor och hur de styrs. Fokus har varit på respektive företagsportal, men dessa ska ses i sammanhang i enlighet med figur 4 nedan. Detta innebär ett intresse på operativ nivå för samspelet mellan den externa användaren, företagsportalen och de bakomliggande samverkande myndigheterna. Detta innebär också ett intresse för dess värderealisering och styrning i relation till ledningsorgan och policynivå.

¹ Denna rapport färdigställdes till sina väsentliga delar våren 2014. Viss komplettering har skett våren 2015. Denna komplettering gäller i första hand vissa förändringar i omvärldsförutsättningar. Inga förnyade studier av webbplatserna har genomförts efter våren 2014.

De båda företagsportalerna är omfattande och komplexa webbplatser. Fokusering på olika delar har successivt gjorts under studien beroende på förekomst av intressanta data samt identifiering av tydliga skillnader mellan portalerna. Vi har inte eftersträvat någon komplett studie. För att uppnå jämförande data utvecklade vi först en gemensam undersökningsguide med teman utifrån formulerade forskningsfrågor (se avsnitt 1.2 ovan). Vid studium av de två webbplatserna har vi främst fokuserat funktionalitet. I begränsad omfattning har frågor kring användbarhet studerats. En tidigare version av Verksamt har förut djupstuderats vad gäller användbarhet (Röstlinger, 2011).

Uppläggning av rapport

I nästa kapitel beskriver vi den grundläggande analysram som tillämpats. Begreppet integrerad tjänstearena klargörs tillsammans med andra viktiga begrepp. Detta kapitel innebär således en inledande konceptualisering av studieområdet. Därefter följer tre kapitel där vi redogör för de två företagsportalerna och skillnader mellan dem. I kapitel 3 beskrivs utvecklingen av portalerna. I kapitel 4 beskrivs portalernas tjänsteinnehåll och i kapitel 5 beskrivs hur styrning av portalerna sker. I kapitel 6 görs en avslutande jämförande analys.

2 Integrerade tjänstearenor: en konceptualisering

En företagsportal är en webbplats där olika tjänster och information samlas på ett ställe. På en sådan webbplats samlas information om företagande (sk informationstjänster). Företagsportalen har rollen av att vara ett *integrerat informationsinstrument*. En företagare kan också utföra olika uppgifter på/genom den integrerade tjänstearenan. Olika ansökningar, anmälningar och redovisningar kan här inlämnas elektroniskt. Här fungerar företagsportalen som ett *samlat kommunikationsinstrument*. Olika elektroniska formulär kan finnas som företagaren kan fylla i och, via portalen, sända in till aktuell myndighet (*insändningstjänster*). För att underlätta utarbetande och insändning av ansökningar krävs ofta information om olika regler, begrepp och processer. Detta innebär att utförandetjänster (göra-tjänster) behöver integreras med informationstjänster. Sammanfattningsvis så innebär den integrerade tjänstearenan att företagare, istället för att gå till olika myndigheters webbplatser, kan gå till *en samlad webbplats* ("en väg in"). Emellertid finns inte all information eller andra tjänster för företagare (ännu) samlade på dessa nationella företagsportaler. I många fall innehåller istället dessa portaler länkinformation till olika myndigheters webbplatser där ett mer utförligt/detaljerat tjänsteutbud finns. Företagare hänvisas därmed, via företagsportalen, vidare till andra ställen att söka information eller kommunikationsmöjligheter. En viktig del i den integrerade tjänstearenan är sådana *hänvisningstjänster*. På en sådan företagsportal kan också finnas *meddelandetjänster*, där myndigheter kan kommunicera direkt med företag. Även andra typer av tjänster kan förekomma.

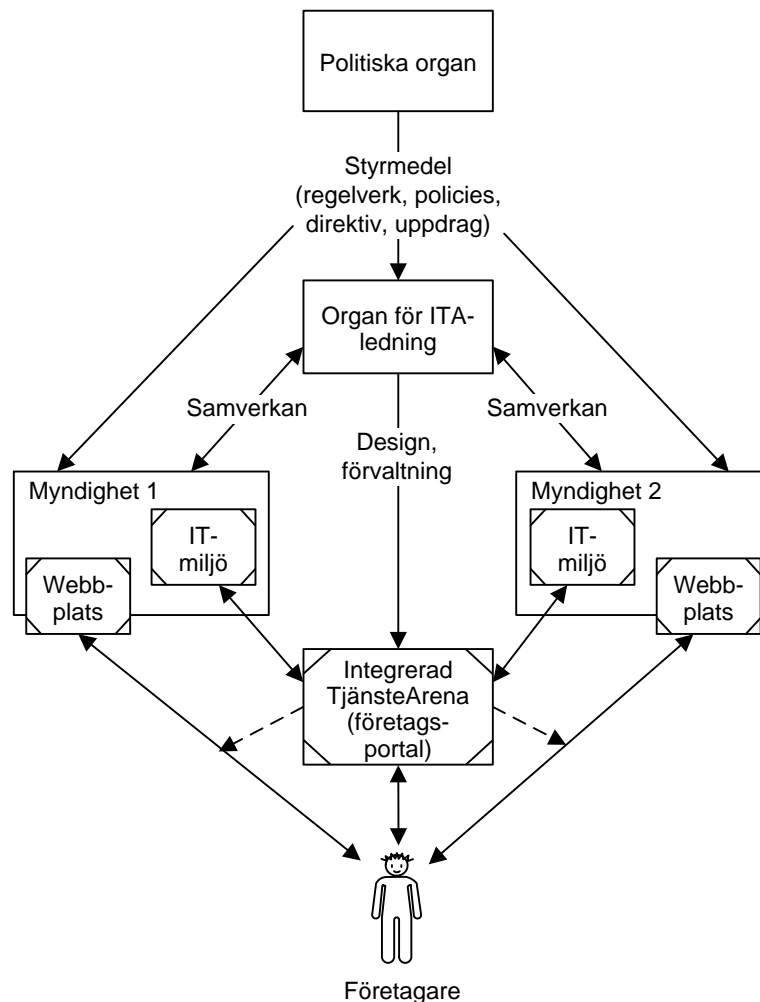
Man kan säga att den nationella företagsportalen (integrerade tjänstearenan) fungerar som en *digital agent*¹ för olika myndigheter. Ordet agent har två integrerade betydelser. Det betyder 1) någon som gör något och 2) någon som agerar för någon annans räkning. Företagsportalen har ett tjänsteinnehåll som innebär att det utför olika uppgifter (info-tjänster och göra-tjänster). Portalen är arrangerad för att utföra uppgifter för olika myndigheters räkning, dvs att informera företagare och att erbjuda/utföra kommunikationstjänster mellan myndigheter och företagare.

Den integrerade företagsportalen arrangeras, leds och styrs av ett utsett *ledningsorgan*. För svenska Verksamst.se är det ett konsortium bestående av de tre myndigheterna Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket. För norska Altinn.no är det Brønnøysundregistrene som är utsedd arrangör. Dessa ITA-arrangörer styrs i sin tur av *politiska organ* genom olika *styrmedel* (regelverk, policies, uppdrag och direktiv). Med politiska organ menas här i första hand parlament, regering och departement. Detta gäller på nationell nivå. Men styrning kommer också från europeisk nivå, t.ex genom EU:s tjänstedirektiv (EU, 2006) omnämnt ovan i avsnitt 1.1. Tjänstedirektivet är ett regelverk för att förenkla för tjänsteföretag i förhållande till myndigheter.

I figur 4 illustreras denna styrning av de nationella företagsportalerna (i två nivåer). Figuren beskriver också den nationella företagsportalen som agent (företrädare) för olika myndigheter i en operativ situation. Två myndigheter har illustrerats i figuren för att tydliggöra att det är flera myndigheter som utnyttjar företagsportalen som kommunikationsinstrument (digital agent) i relation till företagare. Båda företagsportalerna

¹ I Goldkuhl m fl (2010a) finns en analys av detta begrepp i samband med en studie av Verksamst.se och då användes termen "informationsagent".

har historiskt en betoning på statliga myndigheter som *medaktörer* (partnermyndigheter). Kommuner är med endast i begränsad omfattning. Med begreppet myndighet ska dock förstås såväl statliga myndigheter som landsting/regioner och kommuner. Myndigheter ansluter sig till företagsportalen genom överenskommelser med ledningsorganet för portalen (detta illustreras i figuren genom en dubbelriktad pil "samverkan" mellan ITA-ledning och myndighet 1). I vissa fall finns politiska styrmedel som direkt utsäger att vissa tjänster ska finnas på företagsportalen och därmed vilka myndigheter som blir berörda.



Figur 4. Företagsportal som integrerad tjänstearena – en kontextuell beskrivning

Företagaren interagerar med den integrerade tjänstearenan (webbplatsen). Information inom ett sakområde kan hämtas där. Sådan information har sitt ursprung från den myndighet som ansvarar för aktuellt sakområde; t.ex skatteinformation som Skatteverket ansvarar för. Företagsportalen innehåller emellertid inte all detaljinformation, utan hänvisning kan ske till den aktuella myndighetens egen webbplats. Detta illustreras i figuren genom streckade pilar; genom att klicka på en länk på företagsportalen så förs användaren vidare till en annan webbplats. Detta är en viktig funktion i den integrerade tjänstearenan; att föra användare vidare till andra tjänsteplatser och tjänster.

På företagsportalen finns också göra-tjänster, dvs möjligheter för företagaren att utarbeta och inlämna ansökningar, anmälningar etc. Detta visas i figuren genom informationsflöde i två steg; från företagare till företagsportalen och sedan vidare därifrån till aktuell myndighet och dess IT-miljö.

3 Altinn vs. Verksamt: Utveckling

3.1 Altinn

Portalstart

Företagsportalen Altinn.no öppnades i december 2003. Portalen var resultatet av ett initiativ från Skatteetaten, Statistisk Sentralbyrå (SSB) och Brønnøysundregistrene (BRREG). Det fanns en föregångare till Altinn (kallad Avgiver) som var ett samarbetsprojekt mellan de tre myndigheterna och innebar att olika uppgifter från företagare via ett särskilt tillhandahållet program kunde sändas till dessa myndigheter.

Under sommaren 2008 lades grunden för en vidareutveckling av Altinn. Implementering av en ny version av altinn.no (Altinn II) planerades ske under 2010. Denna process har försenats och migrering av tidigare webbtjänster till nya Altinn pågår fortfarande våren 2014.

Mål/vision

Det övergripande målet för den första versionen av Altinn.no (Altinn I) var att förenkla och minska den administrativa bördan för företag. Genom att skapa möjligheter för enkel inrapportering av uppgifter till myndigheter via Internet skulle företagens administrativa processer kunna förbättras. Portalen skulle också fungera som en resursbank för regelverk som är giltiga för företag.

Ett av de främsta målen med Altinn II är att utveckla och driftsätta en tjänsteorienterad arkitektur för e-tjänsteutveckling med gemensamma komponenter som kan användas av hela den offentliga sektorn. Detta innebär att huvudsyftet med Altinn förändrats samt en markant skillnad i ambitionsnivå och fokus. Från tekniska lösningar för att minska den administrativa bördan för företag till att skapa förutsättningar för samarbete över förvaltningsgränser och uppnå samhällsekonomisk nytta. Detta innebär att man därigenom önskar lägga grunden till en e-förvaltning i världsklass.

Måluppfyllelse

Altinn anses vara en stor framgång. Efter en del tekniska problem i början blev Altinn I snabbt en succé och nya myndigheter införlivades snabbt i samarbetet. Genom Altinn I har elektroniska blanketter och tjänster framgångsrikt nått ut till näringslivet i Norge. Få andra länder kan visa på motsvarande användning av offentliga webbtjänster för företag.

Altinn II har tagit längre tid att genomföra än planerat. En viktig orsak till förseningarna har varit tekniska problem med den nya modulbaserade lösningen. Men även organisatoriska problem kring intressentsamverkan har haft betydelse för förändringsarbetet.

Altinn förknippas dock fortfarande med något positivt och har en stark ställning. Även om det har tagit lite längre tid att få alla funktioner på plats för Altinn II, så bedöms denna uppgraderade webbportal vara en framgång. I Det Norske Veritas utvärderingsrapport från 2011 utsågs: "DNV støtter oppfatningen om at Altinn II-løsningen er et sentralt bidrag til å nå den nasjonale IT ambisjonen. Mye er levert, viktige tjenester er i dag i drift, flere tjenester er

planlagt. Vårt inntrykk etter denne evalueringen, er at mange tjenesteeiere og brukere er fornøyde, men man har ikke innfridd alle mål som var satt opp for Altinn II-plattformen.” (DNV, 2011, s 3).

Altinn lyfts fram i statliga styrdokument som en viktig del av den norske e-infrastrukturen og mange kommuner og myndigheter är positiva. Samtidig väljer en del viktiga myndigheter att skapa sina egna lösningar (DIFI, 2011b).

Ett mått på framgången med Altinn kan ges av följande uttalande på Altinns webbplats av direktör Lars Peder Brekk vid Brønnøysundregistrene: ”Mandag 10. mars [2014] klokka 09.30 passerte skjema nummer 100 millioner gjennom Altinn. Digitaliseringen kan ha spart samfunnet for et tosifret milliardbeløp i løpet av de siste 10 årene”.

Uppdrag och utvecklingsprocess

Regeringen beslutade i februari 2008 att det övergripande kriteriet för prioriteringar avseende Altinn II ska vara samhällseliga nyttoeffekter. Alla större investeringar och vägval som gäller portalen ska värderas utifrån grad av samhällsekonomisk nytta. Samtliga nya webbtjänster som inrättas ska ge en samhällsekonomisk nytta som överstiger utvecklings- och genomförandekostnaden för webbtjänsten.

Altinn II ska bidra till effektiviseringsvinster inom flera områden:

- Både användare och förvaltningar ska kunna få positiva effekter i form av bland annat
 - Minskade kostnader för drift
 - Effektivisering avseende administrativa processer och rutiner
 - Bättre anpassade affärsprocesser
 - Nya intäkter
- Användarna ska erbjudas nya och utökade webbtjänster i form av
 - Förbättrad service
 - Lägre kostnader för att få tillgång till uppgifter

Uppdraget uppdateras årligen genom tilldelningsbeslut från Närings- og fiskeridepartementet (NFD) till BRREG.

Hösten 2011 genomfördes en samordning av olika webbplatser och Altinn utökades med innehåll från tre andra fungerande webbplatser. En av dessa var Bedin som tidigt hade etablerats av Närings- og handelsdepartementet med målsättning att göra det enklare att starta och driva näringsverksamhet. Denna samordning av webbplatser innebar att information till stöd för stora och medelstora företag kunde samlades under rubriken ”Starta och driva företag” i Altinn.

Mätningar visar att denna samordning gjorde att de blev betydligt enklare för företagsetablerare och andra att hitta den information som man letat efter. Till vissa sidor som tidigare låg på Bedin ökade antal besök med 48%. Än mer påtagligt blev ökningen för sidor som flyttades från Bedriftshjelp, här har besöken ökat med hela 1.315%. Även för informationssidor som funnits på Altinn sedan tidigare ökade besöken med närmare 30%.

Altinn har många användare och innehåller många webbtjänster, se vidare under kapitel 4. Den grundläggande idén är att Altinn ska utvecklas med nya webbtjänster om effektivitetsvinster kan uppnås.

Altinn är modulbaserat med ett utvecklat koncept kring några grundläggande tjänstetyper samt stöder öppna gränssnittsstandarder. Detta ger en bas för utveckling av nya webbtjänster som kan anslutas till Altinn. Som stöd till myndigheter vid utveckling av nya tjänster finns information som allmänt beskriver förutsättningar för utveckling, men som också beskriver den specifika utvecklingsprocess som gäller för respektive webbtjänstetyp. Information om tjänsteutveckling finns samlad på en särskild webbplats (altinett.brreg.no). Ett dedicerat verktyg (TUL) för utveckling av tjänster för Altinn har också skapats. Som stöd för utveckling genomförs även kurser löpande. Ramavtal har också slutits med flera konsulter som kan ge stöd vid utveckling av tjänster knutna till Altinn.

Stöd för öppna standarder har lett till att fler än 80 kommersiella aktörer nu har skapat IT-lösningar som innebär integration med Altinn. Exempel på typer av system som ger möjlighet till integration med Altinn är bokföringssystem samt lön- och personalsystem. Företag kan alltså använda sina vanliga verksamhetssystem för att logga in, fylla i formulär, signera och skicka in till olika myndigheter via Altinn. Dokumentation över kommunikationen återfinns sedan i företagets meddelandebbox på samma sätt som om formuläret fyllts i av användaren i Altinn.

Utveckling av formulär och användargränssnitt i Altinn baseras på ELMER (enklare och mer effektiv rapportering). ELMER är riktlinjer som är fastställda för användargränssnitt och webbformulär inom offentlig sektor. Riktlinjerna är utarbetade på uppdrag av Närings- og handelsdepartementet och förvaltas av Brønnøysundregistrene. Dessa riktlinjer ska bidra till att säkra att offentliga formulär och användargränssnitt blir enhetliga och användarvänliga.

3.2 Verksamt

Portalstart

Juni 2009 öppnades första versionen av företagarportalen verksamt.se med Tillväxtverket (TVV), Skatteverket (SKV), Bolagsverket (BV) som samverkande parter. Projektet att skapa denna företagarportal startade 2008. Men grunden till verksamt.se lades 2006 i och med start av projektet Mitt företag som drevs av Närings- og teknikutvecklingsverket (NUTEK) som var föregångare till TVV. I det projektet deltog även Bolagsverket och Skatteverket. Detta projekt kom att fungera som en förstudie till verksamt.se.

Sedan start har Verksamt utvecklats i både mindre och större steg. Våren 2014 pågår arbete med en mer genomgripande förändring av Verksamt.

Mål/vision

Verksamt har utvecklats utifrån målbilden 1) att det ska kunna vara enkelt att starta företag och 2) att man genom webbplatsen kan tydliggöra "startaföretagprocessen" för aktörer som vill starta företag. Dessa mål har grundats i identifierade användarbehov och idén att tillämpa ett processinriktat synsätt vid design av webbtjänster. Idéerna om vad man ville

uppnå var tydliga från början, men hur detta skulle utformas och realiserats var helt öppet. Att en gemensam webbplats för olika tjänster till företag skulle skapas var alltså inte givet. Denna lösning kom man fram till under förstudien.

Efter start av Verksamt har målbilden uppdateras stegvis så att målbilden alltid ska kunna vara levande. Detta innebär att målbilden successivt har utvidgats och preciserats, dock har effektmålet att förenkla för de personer som ska starta företag alltid varit detsamma. Men från att ha haft ett starkt fokus på processen att *starta företag*, utgår man nu från ett mer balanserat perspektiv på företagets hela livscykel.

Måluppfyllelse

Målet upplevdes från början som visionärt och stor osäkerhet fanns kring hur målet skulle kunna uppnås. Man hade heller ingen klar uppfattning om hur lång tid det skulle kunna ta att realisera målen. Nu i efterhand uttrycker man att projektet Verksamt.se varit framgångsrikt, och att man är glad för att ha kommit så långt som man har gjort i strävan att stödja företagande.

Verksamt har inte någon officiell status som Sveriges webbplats för företagande, ingen har pekat ut att det ska vara så. Men i utredningen om minskat uppgiftslämnande framgår att man har utgått från att Verksamt finns och innehåller viktig information om att starta företag.

Uppdrag och utvecklingsprocess

Tidigare insatser som legat till grund för utveckling av verksamt.se är regeringsuppdraget "Ett ärende - en blankett" från 1998. Detta uppdrag ledde vidare till samarbetsprojektet "Kontakt-N – en kontakt för företagsregistrering". Projektet innebar samarbete mellan Bolagsverket (då Patent- och registreringsverket) och Skatteverket för att skapa en elektronisk registreringstjänst som skulle knyta ihop registrering av företag på Bolagsverket samt ansökan om F-skatt, moms och arbetsgivaravgift på Skatteverket. Samarbetet resulterade i att "Kontakt-N" (senare "Företagsregistrering") öppnades år 2000. På Tillväxtverket (då NUTEK) hade man ett regeringsuppdrag för att ta fram branschguider.

Det ursprungliga initiativet till att skapa en tydligare process som stöd för att starta företag var ett medarbetarinitiativ från Tillväxtverket (då Närings- och teknikutvecklingsverket). Att sedan gå vidare med Verksamt var ett medarbetar- och myndighetsbeslut med väl förankring hos respektive generaldirektör på TVV, SKV och BV som arbetat med frågor kring processinriktning och användarbehov.

Parterna kring Verksamt kan själva identifiera utvecklingsbehov som sedan vidareutvecklas till uppdrag. T.ex formulerades uppdraget från Utrikesdepartementet att enligt EUs tjänstedirektiv skapa kontaktpunkten på Verksamt utifrån ett förslag från TVV.

Ett regeringsuppdrag från Näringsdepartementet kom hösten 2011 och gäller till 2014 (Näringsdepartementet, 2011b). Detta uppdrag baseras på ett förslag från parterna (TVV, SKV och BV). Uppdraget innebär att stärka utvecklingen av hela Verksamt i dess olika delar; utvecklingen av verksamt.se ska gå snabbare och visst innehåll ska säkerställas. Men det

finns fortfarande inte någon strategi att det ska finnas en sammanhållen webbplats för företag och att det ska vara Verksamst.se.

Utvecklingen av Verksamst har skett stegvis baserat på olika uppdrag från regeringskansliet ofta kanaliserade via Näringsdepartementet. Uppdragen gäller inte alltid Verksamst som sådant, utan snarare främst att viss information/funktionalitet ska tillgängliggöras för företagare. T.ex ett uppdrag från regeringen till Tillväxtverket att ta fram branschguider för Verksamst inom kreativa och kulturella näringar.

De redan existerande webbtjänsterna "Företagarguiden" på Tillväxtverkets webbplats och "Företagsregistrering" på webbplatsen företagsregistrering.se som tillhörde Skatteverkets och Bolagsverkets webbplats har utgjort en grund för företagsportalen Verksamst.se.

Verksamst har successivt utvecklats från idén om att stödja företag i startprocessen till en portal som spänner över företagets hela livscykel. Verksamst innehöll redan från start de fem faserna Fundera, Starta, Driva, Utveckla och Avveckla. Fokus har dock legat på att starta företag, vilket har gjort att innehållet i faserna efter "Starta" blivit ganska begränsat. Utvecklingsfokus ligger därför nu på faserna "Driva" och "Utveckla".

Att utgå från företagets process och behov av stöd har varit grundläggande för utveckling av verksamst.se. Visionen hos partnermyndigheterna är att kunna utöka verksamst.se med fler webbtjänster för att få ökad användarnytta.

Utvecklingen har skett stegvis utifrån olika identifierade behov och möjligheter för berörd partnermyndighet att bidra. Ett tidskrävande arbetssätt eftersom alla är överens om att Verksamst behöver kompletteras med flera webbtjänster, men ingen har tid med att bidra med egna tjänster.

Det finns inte någon överenskommelse mellan parterna om hur omfattande innehållet på Verksamst ska vara och vilka webbtjänster som ska placeras på Verksamst respektive på den egna myndighetens webbplats. Avsikten är inte att samla all information/funktionalitet som berör företag. En sådan webbplats menar man skulle bli alltför omfattande och svåränvänd.

I stället för att endast fylla på Verksamst med mera innehåll är inriktningen nu att skapa lösningar som möjliggör samverkan mellan användarens process och innehåll på olika myndigheters webbplatser. Sådana lösningar gör det både enklare att utveckla och förvalta information och funktionalitet.

Sista maj 2013 driftsattes en ny version av Verksamst som innebär ett delvis förändrat upplägg av portalen (bl.a en mobilanpassning genom responsiv design). En del i detta uppdrag att stärka Verksamst var inriktning mot webbförvaltningsprocessen; t.ex webbredaktionens faktagranskning men också etablering av ett mer användardrivet arbetssätt i webbförvaltningsprocessen, t.ex arbete med synpunktshantering och resultat från användartester kring navigering.

Det är osäkert hur den framtida utvecklingen av Verksamst kommer att bli. Förslag finns att anpassa portalen till olika företagare och branscher. Detta kan innebära att framtida Verksamst innehåller mycket information och funktionalitet för vissa användare och betydligt

mindre för andra. Det man arbetar bl.a nu med är att ta fram en enkel prototyp som vänder sig till restaurangföretagare men som ska göras så generisk att den kan appliceras på många andra branscher.

3.3 Jämförelse

Båda portalerna har initierats och drivits utifrån förenklingssträvanden för företag. Initiativtagare och bakgrund har delvis varit skild mellan de två länderna.

Fokus i Norge (Altinn) har från början varit på inrapportering av uppgifter till myndigheter. För alla tre myndigheter (Skatteetaten, Statistisk Sentralbyrå och Brønnøysundregistrene) gäller stora krav på uppgifter från företag. Denna inrapporteringsinriktning har varit dominerande för Altinn under hela dess utveckling. Detta är också en förklaring till dess framgång; genom att hela tiden satsa på att förenkla och införliva kommunikation mellan företag och myndigheter har nya tjänster och användare successivt tillkommit. Det är först på senare år som ett ökat stöd för nyföretagande har realiserats på Altinn. För Verksamst är situationen snarast den omvända. Fokus från början har varit på nyföretagande; att ge informerande stöd till företag i etableringsskede. Detta fokus har varit dominerande under Verksamsts utveckling. Det har sin huvudsakliga grund i att Tillväxtverket (som ansvarig myndighet för nyföretagarfrågor) har varit den ledande aktören i utvecklingen av Verksamst. På senare tid har ett ökat fokus skett på senare skeden i företagets livscykel. Detta har dock ännu inte lett till att särskilt många tjänster har tillkommit här. I tabell 1 sammanfattas viktiga skillnader mellan de två portalerna vad gäller historisk utveckling.

	Altinn.no	Verksamst.se
Starttidpunkt	2003	2009
Initiativtagare	Skatteetaten, Statistisk Sentralbyrå och Brønnøysundregistrene	Tillväxtverket i samverkan med Skatteverket och Bolagsverket.
Föregångare	Program för insändning av uppgifter till tre myndigheter (initiativtagarna).	Två existerande webbtjänster (företagsregistrering, nyföretagarguiden).
Initialt fokus	Inrapporteringstjänster för företag i driftsskede.	Orienterande information och vissa tjänster för företag i startskede.
Ambition i senare utveckling	Täcka samtliga delar av företags livscykel med information och många tjänster.	Täcka samtliga delar av företags livscykel med information samt begränsat antal tjänster.

Tabell 1. Utveckling av företagsportaler

4 Altinn vs. Verksamt: Innehåll

4.1 Tillvägagångssätt

När vi här studerar och jämför innehåll innebär detta att vi tittar på tjänsterepertoaren på respektive företagsportal. Vi intresserar oss för vilka tjänster Altinn respektive Verksamt erbjuder de externa brukarna, dvs företagare.

Innehållet på en webbplats kan kategoriseras på olika sätt, utifrån olika indelningsgrunder och med olika benämningar. Vi ser tjänsterepertoar som det innehåll som erbjuds användarna på en webbplats, syftet med att använda webbplatsen. Tjänsterepertoaren kan kategoriseras och exponeras för användarna på olika sätt. Att visa information direkt åtkomligt på en webbsida betraktar vi som en typ av digital tjänst. Att med stöd av guidad information fylla i ett formulär och skicka in det digitalt ser vi som en annan typ av digital tjänst. Komplexiteten i olika digitala tjänster kan alltså variera och innehålla olika typer av funktionalitet.

På många webbplatser finns kategorin "tjänst" eller "e-tjänst". Men tjänster under en sådan rubrik reduceras ofta till en blankett eller ett formulär som kan sändas in digitalt. Vi vill inte begränsa synen på tjänsteinnehåll på webbplatser till endast sådana tjänster som explicit rubriceras som tjänster. Vi anlägger ett bredare perspektiv på vad webbplatser och IT-system kan erbjuda, därför använder vi inte uttrycket e-tjänst utan det mer generella uttrycket digital tjänst för innehållet i IT-system. När det, som i denna studie, gäller webbplatser använder vi även uttrycket webbtjänst.

Indelningsgrund för vad som räknas som tjänst på Altinn respektive Verksamt är inte helt entydigt. När vi relaterar till visst innehåll i på dessa webbplatser utgår vi från de benämningar som finns på respektive webbplats. På Altinn använder man uttrycket tjänst för viss utvecklad funktionalitet på Altinn, t.ex insändningstjänster. På Verksamt använder man uttrycket e-tjänst för viss utvecklad funktionalitet, t.ex tjänst för att registrera företag.

På Altinn görs en typindelning av den grundläggande funktionalitet som Altinn erbjuder i sina så kallade tjänster. På Verksamt görs inte någon typindelning av de så kallade e-tjänsterna som finns där. För att få en gemensam grund för att jämföra de olika webbplatserna använder vi oss av Altinns typindelning och kompletterar denna med en egen typindelning av funktionaliteten utifrån Verksamts e-tjänster.

Vi ser inte den klassificering av typer av funktionalitet som används för Altinn och Verksamt i denna jämförande studie som generella för alla webbplatser av portaltyp. Vi skapar en situationsanpassad indelning utifrån Altinns uttryckta typer och den funktionalitet som benämns e-tjänster i Verksamt. Om vi istället hade utgått från tjänsteutbudet i hela Verksamt hade vi kunnat identifiera fler typer, men vi har alltså här begränsat oss till funktionalitet relaterat till kategorin e-tjänster. I tidigare studier av Verksamt (Goldkuhl m fl, 2010a; Röstlinger, 2011) har typologier för innehåll, tjänster och funktionalitet presenterats.

4.2 Altinn

Användare

Altinn innehåller information och funktionalitet som i första hand vänder sig till företag och ger nytta för näringslivet. Men Altinn används även av privatpersoner. 3,5 miljoner unika användare har registrerat en profil på Altinn. Altinn kan vara den enda kanalen i vissa lägen för att hämta och sända information. Användare kan använda Altinn regelbundet under driftsfasen.

Exempel på några insändningstjänster som nyttjas av många företagsanvändare är:

- 99 procent av alla momspliktiga rapporterar moms via Altinn varje månad.
- 98 procent av företagen rapporterar lön- och skatteuppgifter.
- 98 procent rapporterar uppgifter till aktieägarregistret.
- 97 procent av norska företag rapporterar sina självdeklarationer via Altinn.
- 100 procent av norska fiskodlare rapporterar olika uppgifter varje vecka till Mattilsynet och månadsvis till Fiskeridirektoratet.
- 82 procent av företagen levererar sin årsredovisning till Regenskapsregistret i Brønnøysund.
- 80 procent av nyregistreringarna i Företagsregistret sker via Altinn.

Tjänsterepertoar

För användarna organiseras innehållet på Altinn grovt i huvudkategorierna (tjänsterna) Min meddelandebox, Blanketter och tjänster, Starta och driva företag. Dessa kategorier ligger som valbara flikar i huvudmenyn som är placerad i övre delen på sidan. I huvudmenyn finns också flikar för kategorierna Min profil, Åtkomstkontroll, Hjälp. I sidhuvudet finns en sökfunktion för sökning på hela Altinn. I figur 2 ovan finns Altinns startsida där ovanstående navigerbara kategorier framgår.

Min meddelandebox

För att använda meddelandeboxen måste användaren vara inloggad. Meddelandeboxen används för att ta emot och skicka dokument och meddelanden. I meddelandeboxen har användaren tillgång till mottagna och sända dokument/formulär samt formulär som är under utarbetande. I meddelandeboxen får användaren också en samlad tillgång till den kommunikation som gäller för viss process (dialog kring visst ämne).

Användaren kan ha tillgång till flera olika meddelandeboxar på Altinn. En privat meddelandebox och andra meddelandeboxar som användaren har rättighet till, t.ex till ett företag som användaren har en registrerad roll i. Till sådana meddelandeboxar kan användarens tillgång begränsas till viss information i boxen. Informationshantering genom meddelandeboxen sker på ett säkert sätt med kryptering.

Blanketter och tjänster

Under denna flik kan användaren söka efter olika typer av blanketter/tjänster. Användaren kan välja att söka på tema och på tjänsteägare/myndighet. Tjänsteägare är den aktör som tillhandahåller tjänsten, dvs (ofta) en myndighet som har placerat tjänsten på Altinn.

För varje träff i träfflistan med blanketter/tjänster ser användaren direkt om webbformulär (insändningstjänst) eller pdf-blankett finns tillgänglig på Altinn. Oberoende om användaren väljer webbformulär eller blankett, finns det oftast en webbsida med information om vad träffen/blanketten avser, t.ex vad tjänsten eller blanketten innebär, när den ska användas, hänvisning till regelverk, vart den ska sändas (vem som är tjänsteägare). Om blankett eller webbformulär saknas på Altinn finns länk till fördjupad information på Altinn eller länk till extern webbplats där information/blanketter/tjänster finns. Vissa länkar leder användaren direkt till aktuell plats på den externa webbplatsen medan vissa länkar endast ger förstasidan på webbplatsen.

Materialet är kategoriserat i 62 olika teman, t.ex Export och import, Konkurs, Servering och övernattnig. Väljer man "Alla tema" får vi vid testtillfället 1.200 träffar på blanketter/tjänster.

Om användaren istället för tema väljer att söka på viss tjänsteägare/myndighet får användaren träffar som visar hela utbudet hos den myndigheten. Väljer användaren t.ex Mattilsynet får vi vid testtillfället 61 träffar, där 60 av dessa är aktuella och kan öppnas på Altinn genom att man loggar in till en webbtjänst. Väljer användaren istället Skatteetaten ger detta oss 121 träffar, med 40 webbformulär och 45 pdf-blanketter.

I listan över tjänsteägare/myndigheter finns ca 80 tjänsteägare/myndigheter att välja mellan. Av dessa ca 80 myndigheter är 41 myndigheter anslutna med tjänster på Altinn. Bland de som är anslutna till Altinn ingår 3 av Norges 428 kommuner.

Om användaren väljer en blankett/tjänst i träfflistan där tjänsteägaren är en kommun, t.ex då det handlar om bygglov eller serveringstillstånd, måste användaren gå vidare från söklistan för att även välja specifik kommun. Få kommuner är anslutna till Altinn med digitala tjänster och de kommuner som är anslutna har inte heltäckande tjänster på Altinn. Användaren länkas då istället vidare till kommunens webbplats där användaren får söka sig fram beroende på hur den aktuella kommunens webbplats är organiserad.

Under fliken Blanketter och tjänster kan användaren också söka och hämta information i olika register (se åtkomsttjänster nedan). Under denna flik finns också sökfunktioner som endast visar information som gäller för privatpersoner.

Starta och driva företag

Under denna flik finns följande inledning: "Vi har samlat det du behöver veta för att etablera dig som egen företagare och driva näringsverksamhet i Norge. Välj ämne så leder vi dig genom det offentliga regelverket samtidigt som vi tipsar dig om olika möjligheter för stöd och hjälp. Du hittar också länkar till blanketter, lagtexter och fördjupad information. Behöver du mer hjälp, kan du kontakta oss genom att skicka frågor, ringa eller använda vår chatttjänst."

Innehållet är här indelat i kategorierna Före start, Start och registrering, Drift, Avveckling. Under respektive kategori finns såväl översiktlig som fördjupad information som gäller aktuell fas i företagets livscykel. Om användaren väljer kategorin "Före start" kan användaren t.ex få information om vilka tillstånd som kan vara aktuella för olika branscher. Användaren kan här välja mellan 15 branscher. Väljer användaren övernattnings- och serveringsverksamhet visas en lista med 11 tillstånd och vilken myndighet som är berörd. Användaren kan sedan gå vidare och se vad som gäller för respektive tillstånd. Innehållet under fliken Starta och driva företag med undermenyer består av ca 200 sidor, där sidorna som handlar om Drift utgör ca hälften av dessa.

Information om företagande finns också samlat under kategorierna Guider och Dokumentmallar. Under guider finns 15 pdf-dokument, t.ex "Kan du, vill du, bör du starta företag?" (13 sidor), "Arbetsgivarguiden" (9 sidor), "Räkenskapsguiden" (22 sidor). Under dokumentmallar finns 59 Word- eller Exceldokument, t.ex Aktieägarbok, Driftsbudget, Ekonomiska nyckeltal, Pressmeddelande. På dessa sidor finns också information om vilka regler som gäller för ekonomiskt stöd inom olika branscher och verksamheter.

En meny finns för kontakt och hjälp där användaren kan välja olika kanaler för att få kontakt med någon person för att därigenom få mer anpassat stöd. Här kan man också beställa ett så kallat etableringspaket som ska ge användaren en sammanställning av grundläggande information för att starta näringsverksamhet. Paketet innehåller länkar till rapporter (pdf), blanketter/webbformulär, webbsidor och webbplatser. Användaren får "paketet" sänt med automatisk e-post samt en automatisk uppföljning några dagar senare med mer tips om stöd och hjälp.

"Starta och driva företag" är den webbsida som utgör Norges kontaktpunkt (Points of single contact for businesses) enligt EUs tjänstedirektiv.

Min profil, Åtkomstkontroll, Hjälp

Under fliken min profil kan användare göra olika inställningar för användning av Altinn. Under fliken åtkomstkontroll kan användaren se sina egna roller samt delegera roller och rättigheter till andra personer för att agera på Altinn. Under fliken hjälp finns vägledning för användning av Altinn, t.ex hur man loggar in samt hur man fyller i, signerar och sänder in ett webbformulär.

Sökfunktion för öppen parametersökning på Altinn

En generell/öppen sökfunktion finns i sidhuvudet. I denna sökfunktion kan användaren ange valfria ord som sökparameter. Sökning sker på hela Altinn. Om man t.ex anger "ansette personale" som sökparameter ger detta vid testtillfället 44 träffar. Användaren får en träfflista som kan sorteras efter "bästa träff", datum eller alfabetiskordning. För varje träff anges referens till den innehållskategori som träffen tillhör, t.ex någon kategori i menyerna i Altinn eller någon annan kategori. Kategorierna kan användas för att selektera träffar ut träfflistan.

Typer av funktionalitet för Altinns digitala tjänster

På den kompletterande webbplatsen Altinnett.no, som vänder sig till myndigheter/tjänsteägare webbplatsen, beskrivs den grundläggande funktionalitet som ingår i de mer utvecklade digitala tjänsterna som finns på Altinn. Denna funktionalitet beskrivs i form av 7 tjänstetyper: Insändningstjänst, Meddelandetjänst, Förmedlingstjänst, Åtkomsttjänst, Samordnad tjänst, Länktjänst, Aviseringstjänst. Dessa grundläggande funktionstyper kombineras på olika sätt i de tjänster som erbjuds användarna på Altinn.

Insändningstjänst

Insändningstjänsten är för närvarande den vanligaste tjänsten på Altinn. Efter inloggning kan användaren fylla i ett formulär som finns på Altinn. Formuläret kan signeras och sändas in till aktuell mottagande myndighet.

Flera aktörer kan vara delaktiga i olika steg i processen att fylla i uppgifter och signera. Användarna kan få information om när olika formulärdelar är klara för att sändas in. En försändelse kan bestå av ett formulär eller flera olika som formulär som är relaterade.

Det är möjligt att organisera uppgiftslämningen så att de uppgifter som användaren registrerar i ett formulär sänds till flera mottagare. Varje mottagare kan då ta emot alla uppgifter eller delar av uppgifterna i formuläret. Påbörjade och insända formulär sparas på användarens area i Altinn.

Meddelandetjänst

Denna tjänst innebär meddelande från tjänsteägaren till brukarens meddelandebbox i Altinn. Myndigheten kan skicka bilagor tillsammans med ett meddelande och användaren kan få avisering via SMS eller e-post. Sändaren kan få information om vilka meddelanden som användaren har öppnat respektive inte öppnat. Mottagna meddelanden kan sparas under en viss period på användarens area i Altinn.

Förmedlingstjänst

Denna typ av tjänst är till för att flytta stora datamängder mellan olika aktörer, dvs när data ska kommuniceras från maskin till maskin. Altinn kan användas som förmedlingscentral för att flytta data mellan offentliga verksamheter eller mellan offentliga och privata verksamheter. Denna tjänst hanteras inte via gränssnittet i portalen.

Åtkomsttjänst

Med denna tjänstetyper kan myndigheter tillgängliggöra information som finns i olika IT-system (register och arkiv). Användare kan via Altinn söka efter myndighetsspecifik information från olika externa källor. En användare kan t.ex se information som finns registrerat om användaren själv eller användarens företag. De registeruppgifter som användaren har hämtat genom åtkomsttjänsten kan användaren sedan spara eller skicka vidare genom Altinn.

Den lösning som skapats för att hämta extern information genom åtkomsttjänster gör det också möjligt att hantera information i andra typer av tjänster, så att användaren t.ex inte behöver fylla i uppgifter som redan finns registrerade hos någon myndighet.

Samordnad tjänst

Detta är en tjänstetyp som innebär sammansättning och samordning av flera tjänster till en sammanhållen process. Flera Altinn-tjänster knyts samman till en sammanhållen kommunikationsprocess där flera användare och en eller flera myndigheter ingår.

Processen kan löpa under en längre tid och olika aktörer kan utföra olika moment i processen en eller flera gånger. Tjänsten kan anpassas så att den så långt det är möjligt anpassas till användarens aktuella situation.

En samordnad tjänst har en ansvarig tjänsteägare för helheten, men kan innehålla kommunikation med många offentliga aktörer som har eget ansvar för sin avgränsade del. Både insändningstjänster och åtkomsttjänster kan ingå som del av en större samordnad tjänst.

Länktjänst

Denna typ av tjänst innebär att användaren länkas till en extern webbsida, ofta en formulärtjänst som ligger på tjänsteägarens server. Länkningen kombineras med en autentisering så att användaren har med sig sin identitet som kontrolleras för användning av den externa webbtjänsten. Användaren har då möjlighet att logga in på Altinn och sedan gå vidare till tjänst på annan webbplats utan att behöva logga in till denna webbplats och tjänst, så kallat "single sign on".

Aviseringstjänst

Altinn har en aviseringstjänst som kan användas för att skicka aviseringsmeddelanden via SMS eller e-post till användare registrerade i Altinn. Denna tjänst används ofta i samband med andra tjänster till slutanvändare, t.ex för att göra användaren uppmärksam på att det kommit något i användarens meddelandebbox i Altinn. Men aviseringsmeddelanden kan också vara helt fristående från andra tjänster i Altinn.

Olika fördefinierade aviseringsmeddelande finns att välja mellan, där tjänstägare också kan välja språk och kommunikationskanal (SMS eller e-post) för meddelande.

Förekomst av olika funktionstyper på Altinn

Insändningstjänster är nu den vanligast förekommande tjänstetypen på Altinn medan samordnade tjänster ännu inte har hunnit utvecklas i någon omfattning.

Altinn innehåller nu 422 digitala formulär och andra webbtjänster. Dessa fördelas på olika tjänstetyper (typer av funktionalitet) enligt följande:

Typ av webbtjänst	Antal
Insändningstjänster	222
Meddelandetjänster	72
Förmedlingstjänster	2
Åtkomsttjänster	13
Samordnade tjänster	1
Länktjänster	112

Tabell 2. Antal tjänster på Altinn.

Som tjänsteägare till dessa 442 webbtjänster finns 41 myndigheter varav 3 är kommuner.

4.3 Verksam

Användare

Verksam innehåller information och funktionalitet kring företagande och vänder sig till personer som ska start eller redan driver företag. Det är inte nödvändigt för företagare att använda Verksam för att hämta information eller för att ansöka om olika tillstånd, konkurrerande kanaler finns. Användare kan vara en engångsanvändare som hämtar eller registrerar information vid något enstaka tillfälle.

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.

Tjänsterepertoar

För användarna organiseras innehållet på Verksam grovt i huvudkategorierna Fundera, Starta, Driva, Utveckla, Avveckla, e-tjänster.

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

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.

längre ned på sidan. Placering av denna kategori varierar, såväl avståndet från sidfot som anslutning till marginal vänster eller höger. Även antal valbara objekt i menyn varierar. De objekt som visas i menyn beror på innehåll på aktuell sida.

Förutom under kategorierna i huvudmenyn finns information under kategorierna Kontakta oss, Frågor och svar, Om verksamt.se, Sök. De valbara kategorietexterna 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 3 ovan finns Verksamts startsida där ovanstående navigerbara kategorier framgår.

Fundera, Starta, Driva, Utveckla, Avveckla

Under flikarna i huvudmenyn finns information som relaterar till olika faser i ett företags livscykel. Under respektive flik finns ett antal underkategorier som organiseras i ett antal nivåer. För vissa ämnen finns sidor i 4 nivåer. Många av sidorna innehåller mycket information direkt på sidan. Länkar till andra sidor, e-tjänster eller andra webbplatser kan också finnas i texten på sidorna. Som vägledning för användaren finns på vissa sidor även en länk till frågor och svar om det ämne som sidan handlar om. Menyn med e-tjänster finns på samtliga sidor, men innehållet i menyn varierar beroende på vilken av de fem faserna i livscykeln sidan tillhör.

Innehållet under Fundera, Starta, Driva, Utveckla och Avveckla är basen i Verksamt. På sidorna under dessa ämnen kan användaren hitta en riklig mängd information, på såväl översiktlig som fördjupad nivå. Fokus ligger på att stödja företag som ska starta en verksamhet. Menyerna under dessa flikar ger användaren ca 400 sidor, där sidorna under Start utgör ca hälften av dessa. Mer än hälften av sidorna under Start handlar om 11 specifika branscher. Många av dessa branscher kan sägas tillhöra sektorn kreativa och kulturella näringar. Exempel på branscher där omfattande information finns på Verksamt är Mode och design (16 sidor), Text och litteratur (16 sidor), Musik (14 sidor).

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 fas visas ett urval av dessa 23 digitala tjänster, men i menyn för tjänsterna finns också en navigeringsknapp för att visa samtliga här så kallade e-tjänster. När användaren har fått fram sidan med samtliga e-tjänster kan användaren genom en info-symbol vid respektive e-tjänst hämta information om e-tjänsten. När användaren väljer en specifik e-tjänst som kräver inloggning kommer användaren till inloggningssidan. Om användaren istället väljer en e-tjänst som inte kräver inloggning kommer användaren direkt till e-tjänsten eller till en sida med mer information och valalternativ.

13 av de e-tjänster som kräver inloggning ger användaren möjlighet att med hjälp av webbformulär registrera uppgifter om ett företag samt signera och skicka in till aktuell myndighet. Tjänsterna kan användas för såväl nyregistrering vid start av företag som för ändringar under drift och avslut. Vissa av dessa e-tjänster utgör delar av ett sammanhållet formulär som används för flera av e-tjänsterna. Uppgifterna handlar om grundläggande

företagsuppgifter som sänds till Bolagsverket samt grundläggande skatteuppgifter som sänds till Skatteverket. Exempel på dessa e-tjänster är: Registrera företag, Anmäla momsregistrering, Ändra andra uppgifter.

Två av inloggningstjänsterna ger användaren statusinformation om användarens företag, insända ansökningar/registreringar, registreringar samt formulär som är under utarbetande och som användaren sparar som utkast. Dessa tjänster är: "Sök företag eller ärende" och "Se översikt över mina företag eller ärenden".

I e-tjänsten "Skapa en affärsplan" kan användaren skapa en egen affärsplan. Tjänsten ger ett individuellt stöd framförallt i funderafasen men även under startfasen. Med hjälp av strukturerade frågor, klargörande information och inspirerande berättelser från andra företagare får användaren stöd för att identifiera viktiga frågeställningar, ta ställning till sin egen situation samt utarbeta en plan för den kommande verksamheten. Affärsplanen kan arbetas fram iterativt och stegvis. Användaren kan spara olika versioner av affärsplanen och planerna kan delas med andra. Tjänsten kräver att användaren är inloggad.

Tre av e-tjänsterna utgörs av beräkningstjänster där användaren genom att besvara frågor och registrera uppgifter som gäller för användaren får svar som baseras på uträkningar. De tre tjänsterna är: Räkna ut din skatt, Räkna ut ditt pris, Räkna ut lön och försäkringar. Användaren kan här testa att ange olika värden på aktuella parametrar för att se hur det påverkar resultatet, t.ex se hur planerad lön och överskott kräver på vist pris på varorna.

Två av tjänsterna är styrda söktjänster. Med "Sök företagsnamn" kan man se om ett företagsnamn är ledigt eller upptaget. Med "Hitta rådgivare" kan man söka på kompetensområden och län (13 kompetensområden, 21 län) för att få information om olika rådgivare som man kan vända sig till. Exempel på kompetensområden är: Finansiering, Marknadsföring, Rådgivning för kvinnor.

I tjänsten "Din checklista" får användaren fram en checklista som ska ge stöd vid start av företag. Informationen i checklistan är anpassad efter användarens situation. Checklistan skapas utifrån användarens svar på några grundläggande frågor. Checklistan innehåller text och länkar till fördjupad information.

I e-tjänsten "Hitta tillstånd" kan man få information om vilka tillstånd/registreringar som behövs för olika verksamheter samt även skicka in ansökan/anmälan. Denna e-tjänst utgör Sveriges kontaktpunkt (Points of single contact for businesses) enligt EUs tjänstedirektiv. När användaren kommer in i tjänsten "Hitta tillstånd" får användaren en meny med de valbara kategorierna: Kategorier, Sök, Tillstånd, Myndigheter.

Kategorier: Användaren kan här välja mellan 20 olika kategorier, t.ex Databasinsamling och spridning, Djur och växter, Reglerade yrken. Om användaren t.ex väljer "Mat, dryck och logi" får man upp en lista med 8 tillstånd där det också framgår vilken myndighet som ska motta en ansökan/anmälan. Av dessa 8 tillstånd finns en blankett att ladda ned för 7 olika ansökan/anmälan.

Sök: Ger funktionalitet för öppen parametersökning. Användaren uppmanas att söka på ord som finns i tillståndsnamn eller som beskriver verksamheten. Parametern "servera alkohol" ger en träfflista med 7 olika tillstånd.

Tillstånd: Här får användaren tillgång till en lista med alla tillstånd sorterade i bokstavsordning. Totalt innehåller listan 178 poster. För 85 av dessa finns blankett att ladda ner och skicka in (anges med blankettsymbol).

Myndigheter: Här får användaren tillgång till en lista med myndigheter inkl kommuner som hanterar tillstånd. Listan innehåller totalt 381 poster varav 290 utgörs av kommuner, dvs Sveriges samtliga kommuner finns med. Under resp myndighet finns kontaktuppgifter samt en lista med tillstånd som hanteras av myndigheten. Under Myndighetsfliken kan man också få fram en lista i bokstavsordning på branschorganisationer, såväl rikstäckande som kommunrelaterade. Går man vidare får man kontaktuppgifter för aktuell organisation.

Genom att välja ett tillstånd eller myndighet i någon av listorna kan användaren gå vidare och få information om olika tillstånd samt kontaktuppgifter till tillståndsgivare. För vissa tillstånd/registreringar finns word- eller pdf-blankett. "Tillstånd som är markerade med en blankett [blankettsymbol] omfattas av EU:s tjänstedirektiv och går därför att ansöka om elektroniskt via denna webbplats." Blanketterna kan skickas in till aktuell myndighet. Blanketterna kan inte signeras elektroniskt utan måste skrivas under manuellt, skannas in och skickas elektroniskt som bilaga.

Förutom att skicka blanketter kan e-tjänsten "Hitta tillstånd" användas för att skicka meddelanden till olika myndigheter/kommuner. Till meddelandet kan en eller flera bilagor bifogas. I vissa fall är det inte tillräckligt för användaren att vid ansökan sända in den blankett som finns att hämta på Verksamt utan användaren måste även bifoga andra typer av dokument som användaren tar fram på annat sätt.

Sökfunktion för öppen parametersökning på Verksamt

Under huvudmenyn finns en öppen sökfunktion. Användaren kan här ange sökord på valfritt sätt och få träffar inom hela webbplatsen oberoende av ämne. Sökresultatet relateras till kategorierna Alla, Fundera, Starta, Driva, Utveckla, Avveckla, Om Verksamt. Användaren kan välja kategori för att sortera träffarna. Sökparametern "anställa personal" ger 424 träffar med 2 träffar från Fundera, 201 från Starta, 111 från Driva, 23 från Utveckla, 17 från Avveckla och 4 från till Om Verksamt.

Kontakta oss, Frågor och svar, Om verksamt.se

De tre navigerbara kategorierna i sidhuvudet (Kontakta oss, Frågor och svar, Om verksamt.se) ger användaren olika sidor som alla ligger under en meny med rubriken Om verksamt.se, dvs samma namn som den navigerbara kategorin i huvudet. Här kan användaren välja mellan flikarna Om webbplatsen, Kontakta oss, Nyhetsarkiv, Så har andra gjort, Frågor och svar, A-Ö, Ordlista, Öppna data/PSI.

Om användaren t.ex väljer "Kontaktuppgifter" får användaren information om olika kanaler för att kontakta kundtjänst, Bolagsverket, Skatteverket eller Tillväxtverket. Att välja "Så har

andra gjort” ger sökfunktion för att söka information om hur andra företagare har gjort när de startat eller utvecklat sitt företag. Användaren kan söka genom att välja bransch (8 alternativ), företagsform och fas (i företagets livscykel).

Att välja ”Frågor och svar” ger åtkomst till 220 olika frågor med svar. Frågorna är grupperade i 24 ämnesområden. För vissa frågor finns länkar till e-tjänster eller mer information på Verksamt eller andra webbplatser. Den information som användaren får tillgång till här är samma information som användaren når från vissa sidor under huvudkategorierna. T.ex på sidan ”Välj företagsform” under fliken Starta finns länktextern ”Här hittar du svar på de vanligaste frågorna om företagsformer”. Den leder användaren till frågor under ämnet ”Allmänna frågor om företagande”.

Typer av funktionalitet för Verksamts digitala tjänster

För Verksamt finns inte någon typifiering av den grundläggande funktionalitet som ingår i de mer utvecklade webbtjänsterna på Verksamt. För att få en bättre förståelse för tjänsterna på Verksamt samt underlag för en jämförelse med Altinn har vi utifrån våra kunskaper om de tjänster som presenteras på Verksamt tagit fram en egen indelning i olika typer av grundfunktionalitet. För att underlätta jämförelsen har vi då använt typifieringen av tjänsterna i Altinn som grund.

Vi beskriver här den grundläggande funktionalitet som relaterar till e-tjänsterna i Verksamt som bestående av 9 typer: Insändningstjänst, Blankettjänst, Meddelandetjänst, Tjänst för att spara formulär, Åtkomsttjänst, Skapandetjänst, Beräkningstjänst, Anpassad informationstjänst, Styrd söktjänst. Dessa grundläggande funktionstyper kombineras på olika sätt i de digitala tjänster som erbjuds användarna på Verksamt.

Insändningstjänst

Efter inloggning kan användaren fylla i ett webbformulär som sedan kan signeras och skickas till aktuell myndighet. Formuläret kan bestå av flera sidor där användaren ska registrera olika uppgifter. Användaren guidas genom formuläret med stöd av olika frågor och förklarande information. Vissa uppgifter kan redan vara förifyllda om uppgifter finns i systemet. Innan användaren accepterar får användaren en sammanställning av den information som kommer att sändas in när användaren om användaren accepterar/signerar formuläret. Signerade formulär kan innehålla uppgifter som gäller såväl nyregistrering, som ändring och komplettering. Endast två myndigheter (Bolagsverket och Skatteverket) är anslutna med tjänster som innehåller funktionalitet för signerade formulär. Tjänsten Registrera företag är ett exempel på denna typ av tjänst.

Blankettjänst

Blanketter i pdf- och wordformat som användaren kan fylla i. Ledtexter och viss begränsad information som stöd för att fylla i blanketterna finns på blanketterna. Blanketterna kan sparas lokalt i användarens IT-system. Blanketttjänsten ingår i e-tjänsten ”Hitta tillstånd”.

Meddelandetjänst

Denna typ av tjänst innebär att användaren kan sända meddelanden till olika fördefinierade mottagare. Användaren väljer mottagande myndighet från en lista. Meddelanden kan följas av en eller flera bilagor i pdf-format. Myndigheten kan svara användaren genom användarens e-post. Denna typ av funktionalitet ingår i e-tjänsten "Hitta tillstånd".

Tjänst för att spara formulär

Denna tjänst innebär att användaren kan spara webbformulär som en inloggad användare arbetar med (utkast) och som inte är insänt till myndighet. Användaren kan sedan fortsätta att arbeta på formuläret vid annat tillfälle. Systemet sparar automatiskt de formulär som är inskickade till myndigheter.

Ingen myndighet har tillgång till informationen i de formulär som sparas utan att vara inskickade. Men utkast och insända formulär kan ses av aktörer som är behöriga, t.ex. firmatecknare och personer som tilldelats behörighet. Användare som skapar ett utkast kan tilldela behörighet till annan person som kan fortsätta att arbeta på formuläret. Olika regler för behörigheter kan gälla för olika formulär.

Denna tjänst kombineras i Verksamt med tjänstetyperna insändningstjänst och skapandetjänst. Tjänsterna "Registrera företag" och "Anmäla momsregistrering" är exempel på insändningstjänster. "Skapa en affärsplan" är exempel på typen skapandetjänst.

Åtkomsttjänst

Med denna tjänst kan en inloggad användare se registrerad information om företaget, utkast och egensparade formulär, insända formulär och pågående ärenden. Funktionalitet av typen åtkomsttjänst ingår t.ex. i e-tjänsten "Se översikt över mina företag eller ärenden".

Skapandetjänst

En webbtjänst som ger användaren underlag för att själv generera, formulera information och ta ställning till något som är relevant för användaren. Användaren formulerar sig fritt och resultatet kan tas fram successivt genom att användaren kan arbeta iterativt i flera steg. Användaren kan få stöd i skapandeprocessen genom t.ex. formulär med strukturerade och generativa frågor, förklarande information samt illustrerande och inspirerande exempel. Skapat resultat kan sparas och vidareutvecklas vid senare tillfälle. Resultatet kan också delas med andra.

Beräkningstjänst

Beräkningstjänster innebär tjänster som utifrån parametrar som användaren registrerar räknar ut uppgifter för användaren. Vid registrering av uppgifter guidas användaren genom någon typ av formulär med stöd av olika frågor och förklarande information. Automatiska uträkningar presenteras successivt för användaren. Användaren kan gå tillbaka och ändra värden på parametrar för att få fram nya beräkningsresultat. Tjänsten "Räkna ut lön och försäkringar" är ett exempel på denna tjänstetyp.

Anpassad informationstjänst

En tjänst där användaren får information som är anpassad till användarens situation. Användaren guidas med stöd av frågor och förklarande information genom någon typ av formulär. Beroende på hur användaren besvarar frågorna, genom t.ex val av förspecifierade alternativ, hämtar systemet information som gäller för användaren. Den information som presenteras kan vara i form av text eller länkar till fördjupad information/funktionalitet inom webbplatsen eller utanför webbplatsen. Genom denna typ av webbtjänst får användaren stöd att hitta rätt information utan att på egen hand söka sig fram på webbplatsen. Den information som har genererats genom tjänsten kan sparas lokalt i användarens IT-system. Tjänsten "Din checklista" innehåller funktionalitet av denna typ.

Styrd söktjänst

En sökfunktion där användaren söker med hjälp av en eller flera parametrar. Sökningen är dock inte öppen där valfritt sökord kan användas vilket gäller för den öppna parametersökningen på Verksam som beskrivs ovan. Denna sökning är istället uppstyrd genom att de parametrar (sökord) som används måste tillhöra viss förutbestämd kategori. Även det resultat av sökningen som uppnås kommer att finnas inom ett förutbestämt ämnesområde. Sökparametrar kan anges genom att användaren själv registrerar dessa eller genom att användaren väljer från en parameterlista. E-tjänsten "Hitta rådgivare" är exempel på denna tjänstetyp.

4.4 Jämförelse

Innehållet på de båda webbplatserna är organiserade efter olika principer och kategorierna benämns på olika sätt. Vår studie har också inneburit att vi mer översiktligt studerat de båda webbplatserna och därför inte har detaljkunskaper om innehållet. Jämförelsen mellan webbplatsernas innehåll går därför inte att göra på ett helt balanserat sätt. Samtliga tidigare beskrivna funktionstyper (webbtyper) för digitala tjänster utgör en grund för jämförelsen i tabell 3 nedan.

Vi har funnit att båda företagsportalerna är mycket innehållsrika. Altinn har fokus och betoning på att *driva* verksamhet medan Verksam har fokus och betoning på *start* av verksamhet. Men genom sitt fokus på drift av verksamhet och därmed kommunikation av rapporteringskaraktär innehåller Altinn mer omfattande information särskilt i form av digitala tjänster för kommunikation med olika myndigheter. De omfattande möjligheterna till formulärbaserad inrapportering med digital legitimation är en styrka för Altinn. Även meddelandeboken där kommunikationen samlas blir central i Altinn. Altinn utgör en kraftfull digital agent för individualiserad kommunikation både från och till företagare. Altinn kan ses som en bred digital agent dock med svagheten att endast 3 kommuner är anslutna med några få tjänster.

Verksam har inte den styrkan för användarna som en fullständigt digital kommunikation innebär, varken i antal tjänster eller frekvensen som tjänsterna behöver användas. En styrka för Verksam är dock att de blanketter som finns på Verksam och berör kommuner gäller för samtliga kommuner. Vissa kommuner har dock egna konkurrerande blanketter men det

berör vi inte i denna rapport.¹ Altinn har ett omfattande utbud av tjänster – om Altinn ses som en bred digital agent kan Verksamt ses som en smal digital agent. En smal digital agent men med mer variation i de relativt få digitala tjänsterna. När Altinn utnyttjar digitaliseringens styrka i säkerhet och volymer, så utnyttjar Verksamt digitaliseringens styrka i flexibilitet, alternativa presentations- och söksätt.

	Altinn.no	Verksamt.se
Inriktning på webbplatsens innehåll	Driva företag. Rapporteringsstöd i löpande verksamhet. Information och funktionalitet för vägledning, guidning, regelverk, status, kommunikation, ansökan, anmälan, rapportering.	Starta företag. Ansökningsstöd vid start/utveckling av verksamhet. Information och funktionalitet för inspiration, vägledning, guidning, regelverk, status, ansökan, anmälan.
Omfattning	Ca 200 webbsidor med text och olika typer av länkar till fördjupningar. Många separata dokument med information. Omfattande info kring tillstånd och myndigheter. 80 myndigheter (ej kommuner) varav 41 anslutna till Altinn och ca 1.200 ansökan/anmälan/rapporteringar.	Ca 400 webbsidor med text med olika typer av länkar till fördjupningar. Flera utförandeorienterade tjänster som ger information. Omfattande info kring tillstånd och myndigheter. 381 myndigheter (inkl kommuner) och 178 ansökan/anmälan/rapporteringar. För 85 av dessa finns en blankett att hämta.
Insändningstjänst	Formulär som kan fyllas i signeras och sändas till myndighet. 222 sådana tjänster.	Formulär som kan fyllas i signeras och sändas till myndighet. 13 sådana tjänster.
Blanketttjänst	Blankett som kan fyllas i och sändas som bilaga. Funktion för att skicka blanketten (meddelandetjänst) finns separat.	Blankett som kan fyllas i och sändas som bilaga. Funktion för att skicka blanketten (meddelandetjänst) finns tillsammans med blanketten. 85 blanketter finns.
Meddelandetjänst	Användaren kan skicka meddelanden och filer till myndighet samt ta emot meddelanden och filer från myndighet, även aviseringsmeddelanden. Nationell meddelandebox till företag.	Användaren kan skicka meddelanden och filer till myndighet. Nationell meddelandebox ("Mina Meddelanden") finns separat och är inte relaterad till Verksamt.

¹ Vissa kommuner har dock egna konkurrerande blanketter men det är en annan problematik som vi inte fördjupar oss i denna rapport, se Goldkuhl m.fl (2010a).

	Altinn.no	Verksamst.se
Sparatjänst	Användaren har en egen box (nationell meddelandebox) där kommunikation och pågående arbeten i formulär kan sparas, hämtas och hanteras.	Användaren kan spara och hämta insända formulär och pågående arbeten i formulär.
Åtkomsttjänst	Tjänst för att se info i interna och externa register. 13 sådana tjänster finns.	Endast möjlighet att se info som skapats genom tjänsterna i Verksamst. Externa register hanteras inte.
Skapandetjänst	Sådan tjänst finns inte.	En tjänst (Skapa affärsplan) för stöd av inledande idéutveckling, konkretisering och strukturering av en verksamhet.
Beräkningstjänst	Ingen utformad beräkningstjänst finns. Dock finns 10 exceldokument som kan användas som stöd för beräkningar aktuella för drift av verksamhet.	3 olika beräkningstjänster finns som stöd där användaren får info och funktionalitet för att testa och beräkna olika faktorer av betydelse för start av verksamhet.
Samordnad tjänst	1 tjänst som ger användaren en sammanhållen process finns.	Sådan tjänst finns inte.
Länktjänst (med inloggning)	Single sign on tjänst för att förflytta sig mellan webbplatser/tjänster finns. 112 sådana tjänster finns.	Sådan tjänst finns inte.
Förmedlingstjänst	2 tjänster för att flytta stora datamängder mellan IT-system finns.	Sådan tjänst finns inte.
Anpassad informationstjänst	Sådan tjänst finns inte.	1 tjänst av denna typ där användaren får anpassad information genom att besvara frågor.
Styrd söktjänst	Flera tjänster av denna typ. Användaren kan finna tillstånd och myndighet.	Flera tjänster av denna typ. Användaren kan finna tillstånd och myndighet samt kontrollera företagsnamn.

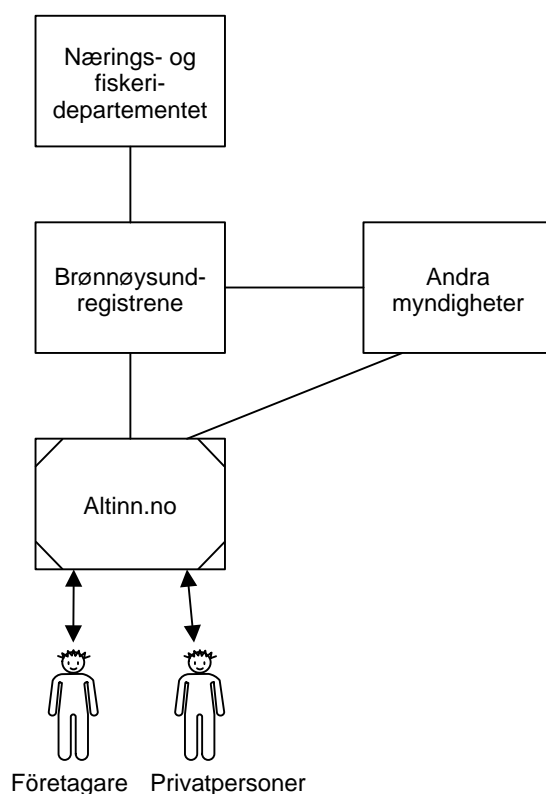
Tabell 3. Jämförelse av innehåll på Altinn och Verksamst.

5 Altinn vs. Verksamst: styrning

5.1 Altinn

Ansvariga för styrning

Altinn startade genom ett samarbete mellan Skatteetaten, Statistisk Sentralbyrå (SSB) och Brønnøysundregistrene (BRREG). I februari 2014 ingår 41 myndigheter och kommuner i detta samarbete. Nærings- og fiskeridepartementet (NFD) är ägare av Altinn. Brønnøysundregistrene förvaltar Altinn och vidareutvecklar samarbetet kring portalen. I figur 5 återfinns en beskrivning över styrningen av Altinn. BRREG är en central registermyndighet i Norge med ansvar för ett stort antal viktiga offentliga register (t.ex. Foretaksregisteret, Regnskapsregisteret, Konkursregisteret, Konkurskarantenerregisteret, Oppgaverregisteret, Løsøreregisteret, Semantikkregisteret for elektronisk samhandling/SERES). Det övergripande målet för BRREG är att öka den ekonomiska säkerheten och effektiviteten i näringslivet och i samhället i stort. I sin strävan att uppnå detta mål ingår insamling och kontroll av stora mängder företagsrelaterad information. De uppgifter som finns i registren görs tillgängliga för externa användare som har behov av dem. Altinn är ett viktigt instrument för detta.



Figur 5. Styrmodell Altinn

Digitala policies

I Norge finns en uppsjö av olika policies och regelverk för den digitala utvecklingen av offentlig förvaltning. Vi tar upp några sådana policies här som har betydelse för Altinn och

vår jämförelse och värdering. Att ha samordnade digitala tjänster för företag är ett viktigt strategiskt mål i Norge (St.meld. nr. 17, 2006–2007). Detta följer egentligen från principen om det *digitala förstavalet*. I sin digitala agenda så säger den norska regeringen: "Digital kommunikation skal være hovedregelen for kommunikasjon med forvaltningen" (Regjeringen, 2012, s 16); se även Regjeringen (2009) och DIFI (2011ab). Som en konsekvens av detta uttrycks tydliga krav på digitalisering av tjänster: "På kort sikt skal virksomheten som et minimum tilgjengeliggjøre for eksterne brukere alle relevante søknader, skjemaer og rapporter for digital utfylling og digital innsending. Tjenester med årlig innsendingsvolum over 5000 skjema skal tilgjengeliggjøres innen 30.06. 2014. Tjenester med årlig innsendingsvolum mellom 3000 og 5000 skal tilgjengeliggjøres innen 30.06. 2015." (Regjeringen, 2013).

Altinn har tydligen utpekats som Norges webbportal för näringslivets kommunikation med det offentliga (St.meld. nr. 17, 2006–2007; Meld. St. 23, 2012–2013). I Norge finns tydliga krav från regeringen att alla digitala tjänster mot näringslivet ska ske genom Altinn: "Virksomheten skal i utgangspunktet ta i bruk Altinns infrastruktur og tjenestepattform for produksjon av relevante tjenester. Virksomheter som på kort sikt ikke kan få dekket sine behov i Altinn på en hensiktsmessig måte, kan benytte løsninger i markedet eller utvikle løsningen selv. Dersom virksomheten kan bruke Altinns infrastruktur, men velger å ikke gjøre det, må dette begrunnes. Aktuelle digitale tjenester rettet mot næringslivet skal gjøres tilgjengelig på Altinns portal." (Regjeringen, 2013). Altinn ses som en gemensam infrastruktur för utveckling av digitala tjänster i Norge. Huvudregeln är att tjänster ska finnas på Altinn. Om myndigheter inte utvecklar och placerar digitala tjänster måste detta motiveras som framgår av citatet ovan.

Styr- och samverkansformer

På Brønnøysundregistrene finns en särskild avdelning som arbetar med utveckling och förvaltning av Altinn. Ett särskilt styrråd finns inom BRREG med representanter från olika intressenter till Altinn. Olika parter delaktighet i altinn.no har avsevärt förändrats sedan altinn.no öppnades i december 2003 med tre aktiva parter. Med nuvarande antal parter (41 stycken) kan det vara svårt för en enskild part att påverka portalens utveckling.

För Altinn finns en sofistikerad modell för anslutning/utveckling av nya tjänster (se Flak & Pedersen, 2012). Detta görs i ett antal steg. En överordnad beskrivning av den tänkta tjänsten behöver inledningsvis göras. Dessa tjänstebeskrivningar kategoriseras efter komplexitet och omfattning. En viktig del i granskning av olika tjänsteförslag är den samhällsekonomiska nyttan. Man värderar inte bara reducerade kostnader inom offentlig förvaltning, utan kostnads-/nyttovärderingar görs också av effekter för företagen. Dessa samhällsekonomiska kalkyler används sedan för att förändra medelstilleddning till myndigheter.

Trots befintliga modeller för utveckling av tjänster och hantering av Altinn-konsortiet kan en god styrning ses som en av de viktigaste utmaningarna för framtida framgångar. Övergången från Altinn I Altinn II har tagit längre tid än väntat och det har inte funnits enighet bland olika intressenter om den tekniska funktionaliteten som Altinn behöver ha för att intressenterna ska utveckla samverkanstjänster via Altinn. Brønnøysundregistrens ambitioner från 2008 som innebar att gå från att vara en leverantör av teknisk plattform till att bli en pådrivare för samverkan och innovation inom förvaltningen har omprövats internt.

BRREG har dröjt med att kommunicera tydligt vilken roll de avser att ta. Förseningar och osäkerheter avseende vilka tekniska möjligheter som kommer att finnas i den nya Altinn-plattformen har lett till en viss frustration bland berörda aktörer. Styrning och koordination av intressenter är därför mycket viktigt att säkerställa fortsatt framgång för Altinn under kommande år.

BRREG tillhandahåller en utvecklingsmodell (en etablerad process) och en teknisk utvecklingsmiljö för utveckling av nya tjänster som ska anslutas till Altinn. Utvecklingsmodellen bygger på en differentiering i olika typer av tjänster inom Altinn (se avsnitt 4.2 ovan). En viktig del i utveckling/anslutning av nya tjänster är beskrivning av sk metadata i det centrala metadataregistret för offentlig sektor (SERES) som BRREG förvaltar. Med detta uppnås en ökad semantisk samordning av olika e-förvaltningslösningar i Norge. På en särskild webbplats (altinnett.brreg.no) finns omfattande material för dem som önskar utveckla tjänster i eller kopplade till Altinn. Det finns beskrivning av de olika tjänstetyperna i Altinn, hur tjänsteanslutning går till (genom den etablerade utvecklingsmodellen), tillämpad kostnads-/nyttomodell samt omfattande dokumentation om Altinn och dess utvecklingsmiljö.

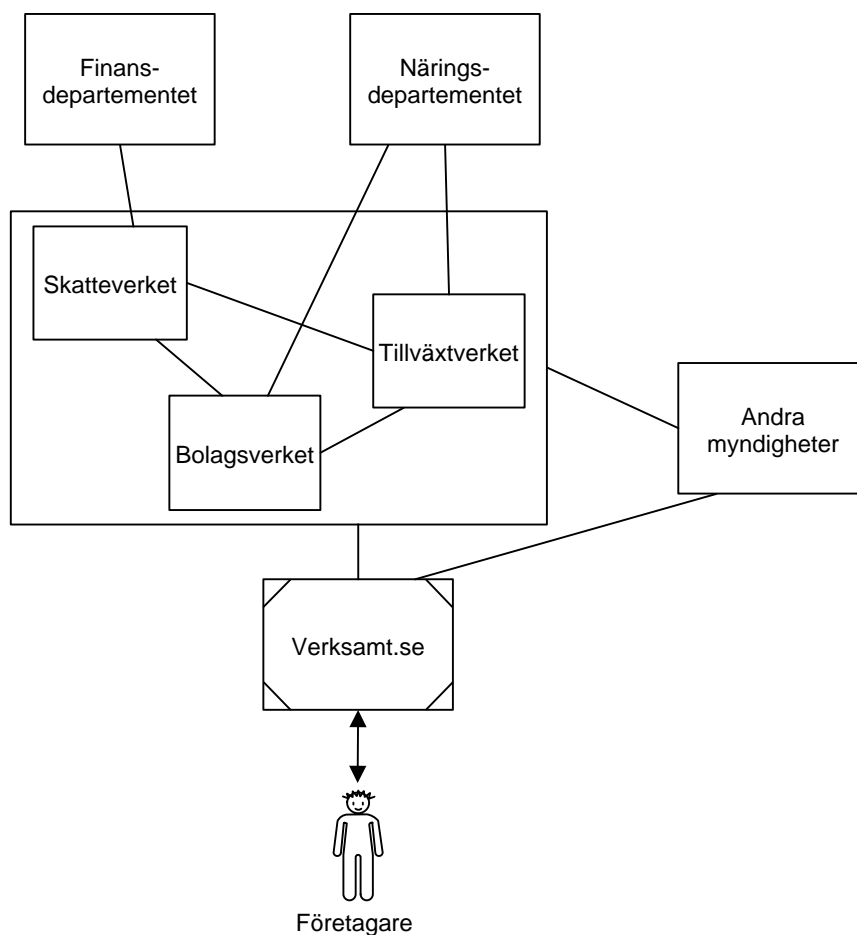
5.2 Verksamt

Ansvariga för styrning

Verksamt drivs idag i samverkan mellan Tillväxtverket, Skatteverket och Bolagsverket. Det var också dessa tre myndigheter som var med vid start av projektet verksamt.se. Det tidiga projektet "Kontakt-N" drevs i samverkan mellan Bolagsverket och Skatteverket. Tillväxtverket kom med i samarbetet i och med förstudieprojektet "Mitt företag". I detta projekt deltog även ALMI och Försäkringskassan. Men det var Tillväxtverket, Skatteverket och Bolagsverket som sedan hade möjligheter (tid och pengar) att arbeta vidare och utveckla det som skulle bli dagens Verksamt. En styrmodell återfinns i figur 6. Där framgår att Tillväxtverket och Bolagsverket sorterar under Näringsdepartementet och att Skatteverket sorterar under Finansdepartementet. Den primära styrningen från Regeringskansliet kommer från Näringsdepartementet. På detta departement finns förutom näringslivsfrågor idag även IT-frågor inklusive frågor om e-förvaltning.

De tre deltagande myndigheterna har olika roller i Verksamt. Bolagsverket har som myndighet till uppgift att granska, registrera och informera för ett enkelt företagande och ett rättssäkert näringsliv. Genom Verksamt bidrar Bolagsverket till att företagare kan genomföra olika moment kring företagsregistrering samt få information om företagande. Bolagsverket har även en egen webbplats med mer omfattande innehåll.

Skatteverkets huvuduppgifter är att ta in skatter, sköta folkbokföringen, registrera bouppteckningar och vara borgenär åt staten. Skatteverkets verksamhet vänder sig både till företagare och privatpersoner. Genom Verksamt bidrar Skatteverket till att företagare kan få information om företagande samt ansökan om F-skatt, moms och arbetsgivaravgift vid start av företag. Skatteverket har även en egen webbplats med mer omfattande innehåll.



Figur 6. Styrmodell Verksam

Tillväxtverkets uppdrag är att bidra till tillväxt. Tillväxtverket riktar sin verksamhet till företag och regioner. Genom Verksam bidrar Tillväxtverket till att företagare kan få information om företagande och Tillväxtverkets insatser för att stödja och stärka företagande. Tillväxtverket har även en egen webbplats med mer omfattande innehåll.

Digitala policys

I Sverige finns en uppsjö av digitala policys som har betydelse för utveckling av tjänster mot företag; t.ex Finansdepartementet (2008) som uttrycker betydelsen av samordnade tjänster. Verksam omnämns i flera policydokument som en viktig digital resurs för tjänster gentemot företag (t.ex Näringsdepartementet, 2012; E-delegationen, 2012). Ingenstans uttalas dock tydligt att Verksam ska vara den samlade nationella företagsportalen. Regeringen gav 2011 ett uppdrag till de tre ägarmyndigheterna att vidareutveckla Verksam med ytterligare information och tjänster. Samverkan skulle ske med "för uppdraget relevanta myndigheter och aktörer" (Näringsdepartementet, 2011b). Dock utan att Näringsdepartementet specifikt uttalade vilka andra myndigheter eller att detta kommunicerades som krav till sådana andra myndigheter.

I Sverige ser man inte, som i Norge, en tydlig prioritering av webbtjänster, även om sådana framhävs i många policydokument. I Sverige har man mer av en flerkanalstrategi (Finansdepartementet, 2008; E-delegationen, 2010; Statskontoret, 2012).

Styr- och samverkansformer

Näringsdepartementet styr utveckling av Verksamt genom särskilda uppdrag och budgettilldelning. Uppdragen baseras bl.a på inkomna förslag från myndigheterna. Regeringens styr signaler för Verksamt finns också uttryckta i bl.a propositioner och offentliga utredningar. Webbportalen ses som en gemensam produkt med de tre myndigheter som "samägare".

Redan från början har Verksamt styrts av en grupp bestående av de tre parternas generaldirektörer. Till detta finns en styrgrupp på avdelningsnivå och en operativ ledningsgrupp. Verksamt består av många delprojekt, dessa leds av gruppleddare på lägre nivå. Från början var detta en organisation för enbart Verksamt men nu ingår många fler produkter (som Starta företag broschyrer, Starta företag dagar). I organisationen ingår därför nu även flera andra myndigheter.

Över tid och över olika produkter har engagemanget varit väldigt lika hos de tre myndigheterna. Men sammantaget har Tillväxtverket och Bolagsverket varit mer drivande än Skatteverket. De olika myndigheterna kan vara olika starka i olika frågor. Engagemang och prioritering har också varierat under olika perioder, t.ex beroende på vem som är generaldirektör på respektive myndighet. Förutsättningarna är också delvis olika för de tre aktörerna. Tillväxtverket och Bolagsverket har företagsfrågor som sina primära uppdrag. Skatteverket har ett väldigt starkt eget varumärke och arbetar med kritiska informationsprocesser mot företag och privatpersoner. I vissa frågor har Skatteverket därför prioriterat sin egen organisation, och t.ex valt att allokerat viss information och funktionalitet till den egna webbplatsen istället för att placera den på den gemensamma webbplatsen Verksamt. Detta kommentera vidare i kapitel 6 nedan.

Det är alltså endast tre aktörer som enligt överenskomna avtal styr Verksamt, som sätter ramarna. Men det finns fler myndigheter som vill vara med och påverka. Men dessa vill inte vara med och ekonomiskt finansiera Verksamt. De vill endast bidra med sin tid och information, detta gäller nu t.ex Försäkringskassan och Tullverket. Förutom information bidrar de t.ex med faktagranskning. Dessa myndigheter kan därför endast påverka sin egen del, inte helheten. I praktiken är dessa andra myndigheter inbjudna till och med på planeringsmöten för att skapa delaktighet.

Även vissa andra aktörer levererar information till verksamt.se, t.ex Försäkringskassan, Tullverket, kommuner. Avsikten är att olika myndigheter ska samverka i syfte att tillgängliggöra information som stöd för företagande. Genom kontaktpunktsfunktionen på verksamt kan också vissa aktörer ta emot information genom verksamt.se, t.ex kommuner. Det finns inte några särskilda procedurer för att ansluta nya myndigheter till Verksamt.

5.3 Jämförelse

Det är stora skillnader i styrning av de två företagsportalerna. En del i förklaring av de skillnader som vi identifierat mellan de två portalerna (kapitel 4 ovan) kan sökas i dessa skillnader i styrning. Man har i Sverige inte kunnat etablera en ambitionsnivå för en samlad digital agent som ligger i närheten av ambitionsnivån för Altinn. En viktig grund för detta är

den svaga och komplexa styrningen av Verksamt. För Altinn finns ett tydligt ägaransvar på departementsnivå. För Verksamt är det tre likställda myndigheter som delvis drar åt olika håll vad gäller utvecklingen av Verksamt (se vidare avsnitt 6.3 nedan). För Altinn finns *en* operativ part som förvaltar och driver på utvecklingen (BRREG).

Altinn har styrts med en långsiktig och strategisk inriktning. För Verksamt gäller kortsiktiga och fragmenterade insatser. Det är också notabelt att Altinn har en tydlig ställning som en strategiskt viktig webbplats i norsk e-förvaltning. Verksamt är mer att betrakta som en webbplats bland andra. Regering och myndigheter har inte kunnat peka ut Verksamt som den tydliga svenska företagsportalen. Den svenska attityden är "no wrong door", medan den norska strategin är tydlig med "one door in".

För Altinn och annan utveckling av e-förvaltning i Norge finns ett tydligt ställningstagande i det digitala förstavalet. Någon sådan motsvarande kraftfull markering finns inte i Sverige. Här talas mer om val mellan alternativa kanaler. Det finns också tydliga officiella krav i Norge på att digitala tjänster ska placeras på Altinn. I Sverige lämnas detta helt till myndigheter att själv att välja. Här finns tämligen svaga incitament att placera webbtjänster på annan plats än den egna befintliga webbplatsen.

En viktig del i styrning av sådana här webbplatser är hur utvidgning/anslutning av nya tjänster sker. Finns det ett enkelt tillvägagångssätt för myndigheter att ansluta nya tjänster till portalen? Här uppfattar vi dramatiska skillnader mellan portalerna. För Verksamt gäller en adhoc-mässig anslutning. För Altinn finns en uppsättning av olika administrativa och tekniska hjälpmedel för att på ett snabbt och kontrollerat sätt ansluta nya tjänster. Mängden av tjänster som finns på Altinn i jämförelse med Verksamt förklarar givetvis förekomsten av sådana hjälpmedel. Det är befogat att ha denna uppsättning av hjälpmedel när så många tjänster har anslutits. Den utvecklingsmiljö som finns etablerad för Altinn gör det troligt att skillnaderna mellan webbplatserna snarare kommer att öka än minska. Vår jämförelse vad gäller styrkaraktäristika finns sammanfattad i tabell 4.

Man kan säga att Norge har både "piska och morot" för att få digitala tjänster på sin nationella företagsportal. Det finns piska i form av tydliga reglerande krav. Det finns morot i form av en strukturerad utvecklingsmiljö som underlättar anslutning av nya tjänster. I Sverige saknas såväl piska (inga tydliga krav) som morot (inga strukturerade anslutningsformer).

	Altinn.no	Verksamt.se
Ägarnivå	Departement (NFD)	Myndigheter (BV, SKV, TVV)
Antal arrangerande myndigheter	En (BRREG)	Tre (BV, SKV, TVV)
Styrkommunikation	Ren, klar styrmodell (top down)	Komplex styrmodell (förhandling mellan parter); förankring uppåt av förslag
Styrprinciper	Långsiktig, strategiskt orienterad styrning	Kortsiktiga, avgränsade uppdrag
Portalstatus	Norges webbplats (gemensam infrastruktur) för företags kommunikation med det offentliga; understödd av gemensam teknisk plattform för utveckling av webbtjänster	En webbplats bland andra; fokus på nyföretagarstöd
Krav på digitala tjänster (allmänt)	Digitalt förstahandsval gäller; digitala tjänster ska finnas (enligt regelverk)	Önskemål om ökad digitalisering; flerkanal tänkande betonas;
Krav på anslutning av aktörer/tjänster	Tydliga krav i regelverk	Inte uttalat; endast som önskemål
Procedurer för anslutning av aktörer/tjänster	Moget, etablerat tillvägagångssätt (samhällsekonomisk värdering, utvecklingsmodell, utvecklingsplattform)	Adhoc-mässig anslutning

Tabell 4. Styrkaraktäristika

6 Avslutande analys

6.1 Bred vs. smal digital agent

I ovanstående genomgång har vi konstaterat att det finns betydande skillnader mellan de två företagsportalerna. Vi har sammanfattat skillnader genom att uttrycka att Altinn har huvudfokus på inrapportering i företags driftsskede medan Verksamt har huvudfokus på orienterad information till företag i deras startskede. Altinn innehåller som integrerad tjänstearna flera olika typer av tjänster samt totalt sett många tjänster. Altinn är således en omfattande tjänstearna. Verksamt innehåller färre tjänster, särskilt är antalet insändningstjänster få i jämförelse med Altinn. Företagsportalen Altinn karakteriserar vi som en bred digital agent. Bredd innebär både att portalen företräder (som kommunikationsinstrument) många myndigheter och att den innehåller ett stort antal tjänster. Verksamt karakteriserar vi som en smal digital agent. Det totala antalet tjänster är begränsat i jämförelse med Altinn. Det är få myndigheter som ännu har aktivt placerat sina tjänster på Verksamt. Ett antal blankettjänster har placerats på Verksamt i dess egenskap som Sveriges gemensamma kontaktpunkt utifrån EUs krav. Det är inte myndigheterna/kommunerna som tagit initiativ till denna placering. Vår värdering av tjänsteomfång här utgår från premissen att betrakta dessa två webbplatser som portaler och integrerade tjänstearnor för företag. Att betydande skillnader mellan portalerna i tjänsteomfång existerar har förstas en viktig förklaring i deras olika ålder. Altinn startade mer än 5 år före Verksamt. Denna skillnad i ålder speglar emellertid också en skillnad i strategisk ambition vad gäller e-förvaltning för företag som finns mellan länderna. Detta fördjupas i resonemang nedan.

En annan viktig förklaring är dess olika fokus. Verksamts styrka ligger i att stödja företag i deras etableringsskede med information. Altinns styrka ligger i stöd i företags driftsskede med återkommande inrapporteringar. Inriktningen mot statliga myndigheter ger många likartade och återkommande transaktioner. Här finns en enhetlighet i rapporteringen, vilket är en skillnad gentemot en mer varierad kommunikation med kommuner. Dessa många rutinärenden med staten gör att företags kontakter med Altinn blir naturligt återkommande. Altinn har blivit ett institutionaliserat kommunikationsmedium mellan företag och myndigheter. Den höga användningen vidmakthåller i sig en hög användning (en positiv spiral). Dessutom tillförs nya tjänster på Altinn löpande efter behov, vilket driver en fortsatt hög användning. Vi uppfattar att företags kontakter med Verksamt är mer sparsamma, eftersom de huvudsakligen sker i samband med företags startskede. Verksamt är mer av en *tillfällig digital resurs* för företag, medan Altinn används *återkommande* som *digital resurs*.

6.2 Strategiska likheter och skillnader

Dessa identifierade skillnader i täckning och innehåll speglar förstas de strategiska ambitionerna bakom respektive portal. Här finns skillnader i vision och strategi. Men det är emellertid viktigt att även se likheter i strategiska utgångspunkter. Båda portalerna drivs av ambitioner och visioner att *förenkla för företag*. Dessa strategiska utgångspunkter förenar de två portalerna, men sedan har inriktning för de två portalerna skilt sig åt väsentligt.

Verksamts styrka ligger, som sagt, i att ge information till företag i startskede. Detta följer naturligt det uppdrag som Tillväxtverket har som myndighet. Tillväxtverket har spelat en dominerande roll i utvecklingen av Verksamt och det är begripligt att denna myndighets

rollupdrag också får ett genomslag på inriktningen av företagsportalen. I Norge har ansvaret för Altinn placerats på Brønnøysundregistrene som är en central registermyndighet. Altinn är en bland flera andra gemensamma digitala resurser som den myndigheten ansvarar för. Det har här varit naturligt att satsa på inrapportering till egna och andra offentliga register som en huvudfunktion för Altinn.

I båda länderna har det gjorts strategiska uttalanden om betydelsen av att ha samordnade digitala tjänster för företag (St.meld. nr. 17, 2006–2007; Finansdepartementet, 2008). Det finns dock två viktiga skillnader mellan Norge och Sverige som bör uppmärksammas. Norge har formulerat ett tydligt mål om det *digitala förstavalet*, som vi inte ser bland svenska policyuttalanden. Den andra viktiga skillnaden är att Altinn tydligt utpekats som Norges webbportal för näringslivets kommunikation med det offentliga (St.meld. nr. 17, 2006–2007; Meld. St. 23, 2012–2013). Även om Verksamt omtalas som en viktig digital resurs, så saknas ett tydligt utpekande i stil med det som görs i Norge; se vidare nedan.

6.3 Svag realisering av integrationsmål

Det politiska mandatet för utveckling av Verksamt har varit för begränsat. Denna företagsportal lyfts ofta fram i statliga utredningar som ett föredöme och exempel på en integrativ utveckling av svensk e-förvaltning (Näringsdepartementet, 2012; E-delegationen, 2012). Tyvärr har satsningen på Verksamt som en *reell* och *omfattande* integration av e-förvaltning gentemot företag närmast stannat på en retorisk nivå. Det räcker inte att Verksamt framhävs i statliga utredningar som ett intressant exempel. Man måste fullfölja sådana ambitioner i faktisk utveckling, vilket alltså hittills har gjorts i alltför begränsad omfattning. Vi återkommer till diskussion om planerad utveckling av Verksamt nedan.

För att reda ut varför Verksamt är en förhållandevis smal digital agent i jämförelse med Altinn, så kan man söka förklaringar bland lagda strategier samt styr- och samverkansformer. Rent allmänt så talas det på en övergripande politisk retoriknivå mycket om samordnad e-förvaltning för svensk offentlig sektor (Finansdepartementet, 2008; E-delegationen, 2011; Näringsdepartementet, 2012). År 2008 uttrycktes ett antal strategiska mål kring samordnade IT-lösningar för företag: "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). Digital samverkan är nu definitivt ett slagord i den regeringsledda utvecklingen av svensk e-förvaltning (E-delegationen, 2013ab). Men konkreta och substantiella satsningar på integrerade företagstjänster har i stort sett uteblivit. Man har tydligen nöjt sig med att Verksamt finns, som ett exempel på att något är gjort.

I Sverige har man haft en betydligt svagare politisk styrning (från departement) på utvecklingen av Verksamt i jämförelse med utvecklingen av Altinn i Norge. Vi uppfattar att agerandet i Norge, både på politisk och myndighetsnivå har varit framsynt och strategiskt inriktat. I Sverige har man överlätit utvecklingen av Verksamt till de tre "ägarmyndigheterna" (BV, SKV, TVV). Som resultat har det blivit "kommittéstyrning" snarare än en visionär och entreprenöriell utveckling. Vi har tagit del av visionära skisser av vad Verksamt skulle kunna bli, men bland de tre myndigheterna är man inte överens om den framtida färdplanen. En av parterna (SKV) prioriterar utveckling av sin egen webbplats och att fylla denna med tjänster. En konsekvens av detta blir att utvecklingen av Verksamt hålls tillbaka. Tidigare fanns

uttalanden att nya tjänster (från SKV) skulle placeras på Verksamt (samt kanske också finnas på den egna webbplatsen). Men den senare utvecklingen har visat att man inte har placerat tjänster på Verksamt utan valt att prioritera den egna webbplatsen. I ett strategiskt dokument (Skatteverket, 2013) talar man tydligt emot 1) att Verksamt ska vara ett varumärke och 2) att det skulle vara lämpligt att satsa på långtgående integration av företagstjänster på denna portal. Man säger tydligt att "Skatteverkets e-tjänster ska finnas på Skatteverket.se men kan också genom länkar nås från ett flertal andra ställen". Skatteverket skulle genom sin storlek och omfattning av interaktion och tjänster gentemot företag kunna vara en föregångare i att bidra till en integrativ digital tjänsteutveckling. Men Skatteverket har tydligen strategiskt valt att prioritera utveckling av sin egen webbplats, vilket därmed sker på bekostnad av en gemensam utveckling av Verksamt.

Här finns en betydande skillnad mot den norska utvecklingen. Den norska Skatteetaten har från början stått bakom Altinn och det finns ett stort antal skattetjänster på denna portal. Det finns för närvarande 44 digitala formulär från Skatteetaten på Altinn samt ytterligare ett antal nedladdningsbara blanketter samt direktlänkar till formulär på Skatteetaten.

Det är förstås inte möjligt att komma vidare i att utveckla Verksamt till en bred digital agent om en av dess ägare är negativ till en sådan utveckling. I det ovan nämnda strategidokumentet (Skatteverket, 2013) erkänns att det finns skilda uppfattningar bland ägarmyndigheterna: "Diskussionerna har visat att de olika myndigheterna har olika ambitioner och förväntningar på samarbetet och verksamt.se". 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, 2014a). Det kan svårligen bli en kraftfull styrning mot ett bredare tjänsteinnehåll på denna företagsportal om en av ägarna har en sval eller negativ inställning till en sådan utveckling.

Ovan angavs att man i Sverige haft en svag politisk styrning av utvecklingen av den svenska företagsportalen Verksamt. Man har från politisk nivå inte tydligt utsagt att Verksamt ska vara den förenande svenska företagsportalen. Man har, som sagt, överlämnat styrningen till en kommitté av tre myndigheter som drar åt olika håll när det gäller utvecklingen av Verksamt. Ur detta perspektiv är det högst begripligt att Verksamt stannat vid att vara en smal digital agent.

Det finns en svensk självbild, när det gäller förvaltningsutveckling och e-förvaltning, att man inte når så snabba resultat pga av den svenska förvaltningsmodellen med långtgående decentralisering och självständiga myndigheter och kommuner (se t.ex Finansdepartementet, 2008; E-delegationen, 2013d). Man kastar ofta långtansfulla blickar på grannlandet Danmark som man uppfattar har en starkare politisk styrning av sin e-förvaltningsutveckling (E-delegationen, 2013d). Vi vill inte här ge oss in i någon förvaltningspolitisk jämförelse mellan Sverige och Norge. Men vi undrar om det som gjorts i Norge inte lika väl skulle kunna ha gjorts i Sverige med dess befintliga förvaltningsmodell. Vi ser egentligen inga hinder för att man från politisk nivå tydligt skulle kunna ha uttalat att Verksamt ska vara Sveriges företagsportal med ett brett innehåll av digitala tjänster. Det finns faktiskt ett embryo till detta redan genom den svenska lag (SFS 2009:1079) och den svenska förordning (SFS 2009:1078) där man transformerat EU:s tjänstedirektiv (EU, 2006) till svenska förhållanden.

Här uttrycks olika krav på svenska myndigheter att tillhandahålla information och tjänster via den gemensamma elektroniska kontaktpunkten (som utgörs av just Verksam). Dessa författningar skulle kunna ha kompletterats med ytterligare regelverk där man, i likhet med Norge, klargör den nationella företagsportalens status och krav på tjänsteinnehåll. Som konsekvens av ett sådant IT-politiskt ställningstagande skulle man dessutom ha tilldelat tillräckligt med ekonomiska medel för att åstadkomma en sådan portalutveckling. Verksam har i den svenska styrningen av e-förvaltningen i stort sett stannat vid en symbol för att något görs.

Det finns två forskarutredningar med förslag på mer fylligt och integrerat innehåll på Verksam (Goldkuhl m fl, 2010; 2012). Dessa fokuserar på ett mer utvecklat och integrerat stöd för företag i etableringsskede, men även i driftsskede. TVV och BV arbetar för närvarande, tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting, med en pilotstudie baserat på främst den senare av de två forskarstudierna. Det finns en rörelse mot en företagsportal med mer tjänsteinnehåll. Men den går långsamt framåt och det finns, som beskrivits ovan, olika starka drivkrafter från de olika ägarmyndigheterna.

6.4 Integration vs. fragmentering

Vi kan konstatera att Norge gjorde mycket viktiga strategiska val i samband utvecklingen av Altinn; att låta denna vara en sammanhållande portal för en stor del av den digitala kommunikationen mellan företag och Norges myndigheter. I och med detta strategiska ställningstagande samt tillhandahållande av bättre möjligheter att ansluta nya tjänster så har Altinn utvecklats till en kraftfull integrerad tjänstearena. I Sverige är förutsättningarna för detta mycket svagare. Det saknas som sagt ett tydligt strategiskt ställningstagande från svenskt politiskt håll. Motsvarande tekniska och kunskapsmässiga hjälpmedel (som finns för Altinn) saknas för Verksam. En ytterligare viktig komponent är den omkringliggande digitala utvecklingen i Sverige. Medan man i Norge satsat på utveckla tjänster på Altinn, så har svenska myndigheter satsat på utveckling av digitala tjänster på de egna webbplatserna. Detta innebär att man *investerat sig fast i fragmenterade lösningar*. Det krävs nu mer i Sverige för att ta sig mot en integrativ portallösning enligt norsk modell. Risken är förstas stor att man blir kvar i fragmenterade tjänstelösningar för lång tid framöver där varje myndighet utgör ett "digitalt stuprör" mot företagen. Enskilda myndigheter saknar incitament att själva ta steg mot en sammahållen tjänstearena och den politiska kraften att "peka med hela handen" förefaller saknas.

En viktig konsekvens av denna fragmentering i olika "digitala stuprör" i Sverige är förekomsten av delvis konkurrerande webbplatser. Detta gör det svårigheter för företag att hitta rätt bland olika webbplatser samt också en osäkerhet hur man ska hantera varierad och motstridig information på olika webbplatser (Goldkuhl m fl, 2010a ; Goldkuhl & Röstlinger, 2014).

I Sverige sker fn en utveckling av digitala meddelanden till företagare och privatpersoner genom tjänsteplattformen "Mina meddelanden". SKV driver denna utveckling i samverkan med bl.a E-delegationen. "Mina meddelanden" har gjorts som en separat webbplats. Här är en viktig skillnad mot Norge som har en konsekvent integrativ strategi. Meddelandetjänster till företagare finns på Altinn. Detta är ett tydligt exempel på de skilda nationella strategierna; Norge satsar på integrerade lösningar, medan Sverige väljer fragmenterade

lösningar. När vi säger att Sverige väljer fragmenterade lösningar i detta hänseende så är det i jämförelse med Norge som arbetar med en integrativ plattform för alla typer av kommunikationstjänster med företag på Altinn. Genom att sammanföra meddelanden från olika myndigheter på en tjänsteplattform (Mina meddelanden) så undviker man i Sverige en totalt fragmenterad lösning där varje myndighet sköter detta separat. Men man har i Sverige inte valt att ta tillfället i akt att placera dessa tjänster på företagsportalen Verksam. Det finns dock utredningar som föreslår mer integrativa lösningar (E-delegationen, 2013c).

Det finns flera andra relaterade exempel på skillnaderna mellan Norge (integration) och Sverige (fragmentering). Norge satsade tidigt på att skapa en central registermyndighet (BRREG) med förvaltning av många viktiga register. Ur svenskt perspektiv ter sig detta främmande. Det har under lång tid i Sverige funnits en stark skepsis mot samordning av stora register. Man har valt myndighetslösningar där man separerat registeransvar i stor utsträckning. Detta har lett till betydande utmaningar att utbyta information mellan myndigheter. Detta försvåras vidare då den svenska dataskyddslagstiftningen också är fragmenterad samt starkt restriktiv.

Det lades under 2013 fram förslag att tillskapa nya samordnande företagsuppgiftsregister i Sverige med grundsyftet att förenkla för företag (Näringsdepartementet, 2013). Dessa nya register föreslogs att hanteras av en nyinrättad myndighet, istället för att placeras hos en befintlig myndighet. I denna utredning (Uppgiftslämnarutredningen) föreslogs också att en utökad digital inlämning av uppgifter från företag till myndigheter skulle ske genom en ny separat digital tjänst. Man skulle inte utnyttja befintliga kanaler som t.ex Verksam (Näringsdepartementet, 2013). Detta är tydliga exempel på hur starkt fragmenteringstänkandet är i Sverige. Emellertid ledde detta till starka protester från flera myndigheter, bl.a de tre myndigheterna bakom Verksam samt också E-delegationen. I kraftfullt formulerade remissvar (Bolagsverket, 2014b; Skatteverket, 2014; E-delegationen, 2014) kritiserades dessa förslag att skapa ytterligare fragmentering vad gäller digitala företagstjänster. Protesterna gav resultat. Ansvarigt departement (dvs Näringsdepartementet) lyssnade på kritiken och man styrde om det fortsatta utvecklingsarbetet till att placera utökade digitala insändningstjänster på Verksam (SOU 2015:33). Ansvar för nya digitala resurser (såsom förmedlingstjänster och register) placeras hos befintliga myndigheter (Bolagsverket, Tillväxtverket) istället för att skapa en ytterligare ny myndighet.

I detta fall så segrade alltså en integrationslinje, men exemplet visar på svårigheterna att i Sverige uppnå en integrativ strategi för digitala företagstjänster. Sverige har en lång väg att gå i jämförelse med Norge.

Referenser

- Bolagsverket (2014a) Sommarrapport verksamt.se 2.0, Myndighetssamarbetet Starta och driva företag, Bolagsverket, Sundsvall
- Bolagsverket (2014b) Remissyttrande över betänkandet Ett minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen, Bolagsverket, Sundsvall
- Centeno C, van Bavel R, Burgelman JC (2005) A Prospective View of e-Government in the European Union, *The Electronic Journal of e-Government*, Vol 3 (2), pp 59-66
- DIFI (2011a) Digitalt førstevalg - status for elektroniske tjenester i staten, Rapport 2011:2, Direktoratet for forvaltning og IKT, Oslo
- DIFI (2011b) Digitalt førstevalg - en kartlegging av hindringer og muligheter, Rapport 2011:3, Direktoratet for forvaltning og IKT, Oslo
- DNV (2011) Vurdering av Altinn II plattformen, Rapport nr. 2011-1239, Det Norske Veritas
- EC (2011) *Europe can do better. Report on best practice in member states to implement EU legislation in the least burdensome way*, The European Commission
- E-delegationen (2010) Vägledning för kanalstrategi, E-delegationen, Stockholm
- 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 (2013a) Nationell strategi för interoperabilitet NSI (Digital samverkan), E-delegationen, Stockholm
- E-delegationen (2013b) Vägledning för digital samverkan, E-delegationen, Stockholm
- E-delegationen (2013c) Målbild - Det digitala mötet, E-delegationen, Stockholm
- E-delegationen (2013d) Organisering av framtidens e-förvaltning, SOU 2013:75, 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
- Flak L S, Dertz W, Jansen A, Krogstie J, Spjelkavik I, Ølnes S (2009) What is the value of eGovernment – and how can we actually realize it?, *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 3 (3), pp 220-226
- Flak L S, Pedersen E (2012) Altinn gevinstrealisering: Samarbeid for samfunnsnytte, i Flak L S (Red, 2012) *Gevinstrealisering og offentlige IKT-investeringar*, Universitetsforlaget, Oslo
- Flak L S, Solli-Sæther H (2013) Benefits Realization in eGovernment: Institutional Entrepreneurship or Just Hype?, *Proceedings HICSS-46*, Hawaii
- Goldkuhl G (2012) From policy to design and effects: A framework for e-government research, accepted to *the 9th Scandinavian Workshop on E-Government*, Copenhagen
- Goldkuhl G, Persson A, Röstlinger A (2009) Processdrivna e-tjänster för näringslivsutveckling i kommuner (PROFET) – Slutrapport från FoU-projekt 2006-2009, Forskningsgruppen VITS, Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet
- Goldkuhl G, Persson A, Röstlinger A (2010a) Webbtjänster i samspel mellan statlig och kommunal företagspolitik: verksamt.se i samverkan med kommunala IT-miljöer och verksamhetsprocesser, Forskningsgruppen VITS, Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet

- Goldkuhl G, Persson A, Röstlinger A (2010b) verksamt.se i samspel med kommuner – en projektsammanfattning, Forskningsgruppen VITS, Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet
- Goldkuhl G, Persson A, Röstlinger A (2012) DUKAT för restaurangföretagare – visioner om ett samlat informationssystem, Forskningsgruppen VITS, Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, 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 (2014) Studie av en offentliggemensam digital resurs: Verksamt.se, Forskningsgruppen VITS, Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet
- Goldkuhl G, Eriksson O, Persson A, Röstlinger A (2014) Offentliggemensamma digitala resurser: Utmaningar i samstyrning och sam användning inom svensk e-förvaltning (RESONANS slutrapport), Forskningsgruppen VITS, Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet
- Hellang Ø, Flak L S, Päiväranta T (2013) Diverging Approaches to Benefits Realisation from Public ICT Investments: A Study of Benefits Realisation Methods in Norway, *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol 7, (1)
- Meld. St. 23 (2012–2013) Digital agenda for Norge: IKT for vekst og verdiskaping, Fornyings- administrasjons- og kirke departementet, Oslo
- Näringsdepartementet (2011a) It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige, Regeringskansliet, Stockholm
- Näringsdepartementet (2011b) Uppdrag att vidareutveckla den myndighetsgemensamma företagarpportalen verksamt.se, N2011/1860/ENT, Regeringskansliet, Stockholm
- Näringsdepartementet (2012) Med medborgaren i centrum. Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning, Regeringskansliet, Stockholm
- Näringsdepartementet (2013) Delbetänkande i utredningen "Ett minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen", Uppgiftslämnarutredningen, Promemoria Dnr. 2013/4, Regeringskansliet, Stockholm
- Persson A, Goldkuhl G (2009) Joined-up eGovernment - needs and options in local governments, in M.A. Wimmer et al (Eds, 2009) *EGOV 2009*, LNCS 5693, pp. 76–87, Springer-Verlag, Berlin
- Persson A, Goldkuhl G (2010) Government Value Paradigms--Bureaucracy, New Public Management, and E-Government, *Communications of AIS*, Vol 2010 (27), p 45-62
- Rallis C, Rossman G (2000) Dialogue for Learning: Evaluator as Critical Friend, *New Directions for Evaluation*, No 86
- Regjeringen (2009) Statens kommunikasjonspolitik, Fornyings- og administrasjonsdepartementet, Oslo
- Regjeringen (2012) På nett med innbyggerne. Regjeringens digitaliseringsprogram, Norges regjering, Oslo
- Regjeringen (2013) Digitaliseringsrundskrivet, Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet, Oslo
- Rose J, Persson J S (2012) E-Government value priorities of Danish local authority managers, in Rose J, Persson J S, Kræmmergaard P, Nielsen P A (Eds, 2012) *IT Management in Local Government : the DISIMIT Project*, Aalborg University
- Röstlinger A (2011) Kvalitetsideal för verksamt.se – kriterier och utvärdering, Forskningsgruppen VITS, Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet

- Scriven M (1991) Prose and Cons about Goal-Free Evaluation, *American Journal of Evaluation*, Vol 12 (1), p 55-62
- SFS 2009:1078 Förordning om tjänster på den inre marknaden, Svensk författningssamling
- SFS 2009:1079 Lag om tjänster på den inre marknaden, Svensk författningssamling
- SOU 2015:33 Uppgiftslämnarservice för företagen. Betänkande av Uppgiftslämnarutredningen, Statens Offentliga Utredningar, Stockholm
- Skatteverket (2013) Utvecklingen av "Starta och driva företag" - Skatteverkets syn, Skatteverket, Stockholm
- Skatteverket (2014) Remissvar - Ett minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen, Skatteverket, Solna
- Statskontoret (2012) Service i medborgarnas och företagens tjänst, rapport 2012:13, Statskontoret, Stockholm
- St.meld. nr. 17 (2006–2007) Eit informasjonssamfunn for alle, Fornyings- og administrasjonsdepartementet, Oslo
- Vedung E (1991) *Utvärdering i politik och förvaltning*, Studentlitteratur, Lund
- Vintar M, Kunstelj M, Leben A (2002) Delivering better quality public services through life-event portals, *the 10th NISPAcCe Annual Conference*, Cracow
- Wauters P, Lörincz B (2008) User satisfaction and administrative simplification within the perspective of eGovernment impact: Two faces of the same coin?, *European Journal of ePractice*, Vol 4
- Wimmer M, Tambouris T (2002) Online One-Stop Government: A working framework and requirements, In *Proceedings of the IFIP World Computer Congress*, Montreal