



Förvaltning av e-tjänster – Exemplet Mitt Företag

Karin Axelsson
Forskningsgruppen VITS
Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling
Linköpings universitet
Informatik, Handelshögskolan
Örebro universitet
karin.axelsson@liu.se




Vad är en e-tjänst???






E-tjänster





E-tjänst

- Att göra någon en tjänst
 - "Handling som är till nytta för någon annan" (SAOL)
- Minst två aktörer interagerar
 - Tjänsteleverantör och tjänsteanvändare
- Aktörerna möts inte ansikte mot ansikte
- Resultatet bör svara mot ett behov hos användaren av e-tjänsten




Ett tjänstesamhälle växer fram

*Tjänstesektorn kan lyfta Sverige
Regeringens krispaket kommer att bidra till att nya
jobb skapas men det räcker inte. För att ta Sverige ur
lågkonjunkturen krävs ökade satsningar på
tjänstesektorn.*


*Tjänstesektorn växer och står idag för hälften av
Sveriges BNP. Fyra av fem jobb finns inom
tjänstesektorn och 26 procent av den svenska
exporten är tjänsteexport.*

Tjänstesektorn står för drygt 70 procent av EU:s bruttonationalprodukt men endast 20 procent av handeln mellan medlemsländerna. Det är inom tjänstesektorn som flest nya jobben skapas och det är här det finns en enorm potential för tillväxt.




Tjänstesamhället

- Från värdekedjor till nätverk (Normann, 2000)
 - Värdeskapandets logik blir mer komplex
 - Nya forum: marknadsplatser
- Informationssamhället (Dahlbom, 2003)
 - Informationsutbyte – utbildning, forskning, utveckling, marknadsföring, underhållning, förhandling
 - "Mobiler istället för fabriker"
 - Nomadsamhälle – vi blir extremt mobila
 - Mobila mötesplatser för marknad och konsumtion
 - Kommunikation och förmågan att hantera förändring och miljöbyten är kärnan i nomadsamhället




Teknikutveckling och innovationer

- IT gör det möjligt
- Gamla tjänster på nya sätt OCH helt nya tjänster
- Nya användningsmönster uppstår
 - Telefonen
 - Nätverk och relationer
- En global marknad
- Automatisering och självbetjäning
- Mobila tjänster
- Nya generationer ställer nya krav



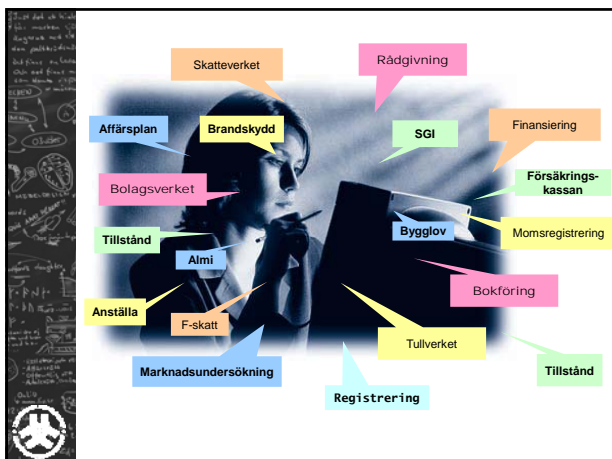
E-tjänster och IT-system

- E-tjänster är IT-baserade
- Kan levereras via olika media
- Interaktion via användargränssnitt
 - Handlingsrepertoar och meddelanden
- Förändrat fokus
 - Från informationshantering i organisationer till service för extern individ (kund, medborgare)
- E-tjänster utvecklas ofta för heterogena och delvis okända användargrupper



Projektet Mitt Företag

- Samverkansprojekt mellan Nutek/Tillväxtverket, Bolagsverket och Skatteverket
- VINNOVA-stöd
- Forskare i rollen som resurspersoner
 - Kravinsamling
 - Organisering av förvaltning

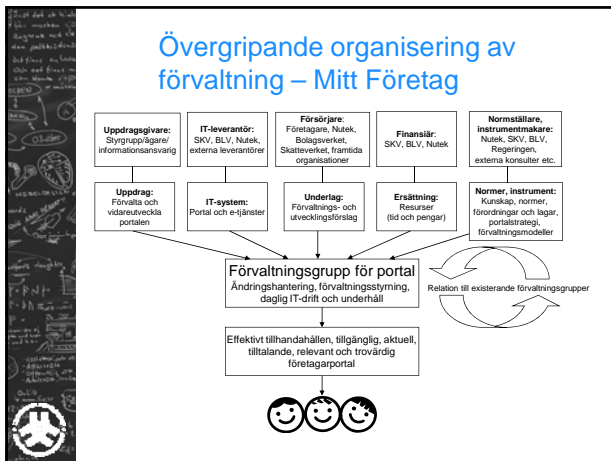


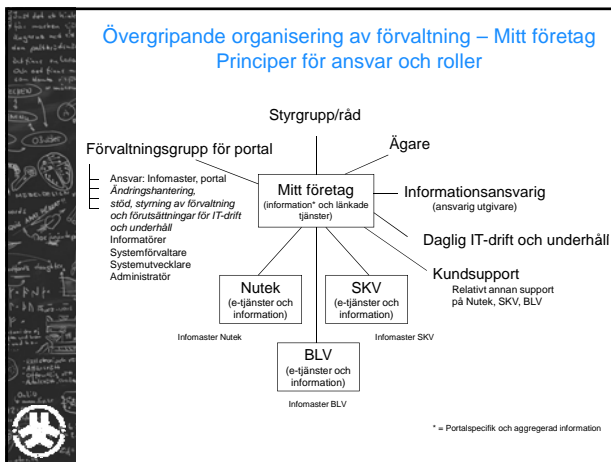
Problem som hindrar nyföretagande

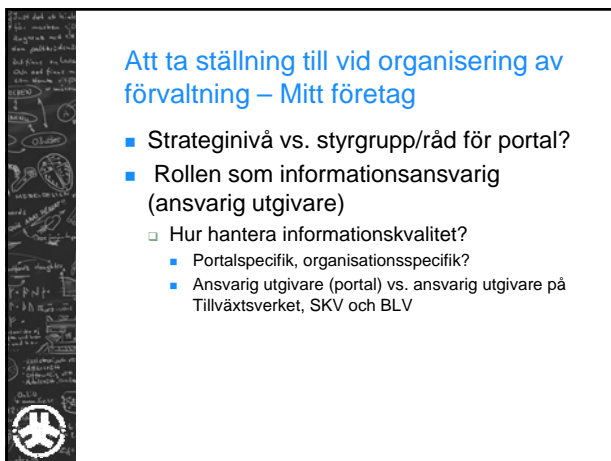
- För mycket information på många webbplatser hos många aktörer – vad gäller för mig?
- Bristen på överskådlighet – svårt att planera företagsetableringen effektivt
- Blanketterna är krångliga att fylla i – vilken information efterfrågas, vad betyder olika begrepp?
- Vilka regler gäller och vilka tillstånd behövs?
- Olika aktörer (myndigheter, rådgivningsorganisationer) har svårt att nå ut med information, rådgivning och e-tjänster vid rätt tillfälle
- Aktörerna belastas med "onödiga" frågor och ärenden
- Blanketter lämnas i hög grad in felaktigt ifyllda

Föreslagen lösning

- Information och e-tjänster som behövs för att starta företag på ett ställe – en portal med arbetsnamnet Mitt företag
- Tydlig överblick över vägen till eget företag och information om resurser på vägen, t.ex. rådgivning
- En e-tjänst i form av ett planeringsverktyg med en samlad målgruppsanpassad information – en interaktiv affärsplan
- Bolagsverkets och Skatteverkets gemensamma e-tjänst Företagsregistrering ska finnas i portalen Mitt företag
- Projektet arbetar vidare med visionen om ett ställe för nyföretagare att lämna och hämta uppgifter till myndigheter







Vilken typ av ändring?

- Att hantera för förvaltningsgrupp
 - Akut ändring
 - Önskemål
 - Ingen ändring
 - Normal ändring
 - Inom avtal
 - Utom avtal

(Fritt efter: Nordström, 2005, s. 127)

Hur prioritera mellan förvaltningsaktiviteter?

- Att hantera för förvaltningsgrupp
 - Hur viktig är förändringen (angelägenhetsgrad)?
 - Vem kommer med förslaget (ändringsinitierare)?
 - Vilken skillnad gör förändringen (verksamhetsnytta)?
 - Vilken relation har förvaltningsaktiviteten till huvudmålet med portalen?

(Fritt efter: Nordström, 2005, s. 129)

Att ta ställning till

- Problem och styrkor med principer/modell och förslag
- Objekt och ansvarsfördelning
- Relation till nuvarande sätt att organisera förvaltning (Tillväxtsverket, SKV och BLV)
- E-kanal, e-tjänst och e-information
- Finansieringsprinciper för ingående parter på kort och lång sikt
 - Drift och förvaltning
 - Vidareutveckling
- IT-leverantör – intentioner och utförare på kort och lång sikt
- Juridiska aspekter
- Nästa steg – skriva en förvaltningsplan