

Till statsministern

Regeringen beslutade den 25 maj 2000 att tillkalla en särskild utredare för att föreslå hur den verksamhet som i dag bedrivs i projektform under benämningen SverigeDirekt i sin permanenta form ska utvecklas och organiseras i framtiden. Utredaren skulle även överväga hur man tillgodoser behoven av samordning mellan denna verksamhet och annan närliggande IT-baserad samhällsinformation, som rättsinformationssystemet och Samhällsguiden. Under en övergångstid har utredaren också ansvaret för den löpande driften av verksamheten inom SverigeDirekt.

Den 5 juli 2000 förordnade statsministern informationschefen vid Riksförsäkringsverket Inger Dunér att fr.o.m. den 1 juli samma år vara särskild utredare.

Som sakkunniga förordnades den 5 juli 2000 bibliotekarien Gunilla Sjöberg Petersén, kommunikationsdirektören Bo Swedin och IT-chefen Carl-Gerhard Ulfhielm. Den 14 november samma år förordnades projektledaren Claudio Aguirre-Bianchi, departementsrådet Birgitta Eilemar, departementsrådet Håkan Färm och departementsrådet Inge Gustafsson som sakkunniga i utredningen samt förordnades direktören Simon Hansen att som expert biträda utredningen. Den 7 februari 2002 förordnades projektledaren Ulf Larsson som sakkunnig i utredningen.

Medarbetarna i redaktionen för SverigeDirekt – byrådirektören Lena Lindé, avdelningsdirektören Tomas Persson, webbredaktören Anders Svärth och departementssekreteraren Lars Örnulf – har alla anställts som sekreterare i utredningen, de tre förstnämnda fr.o.m. den 1 juli 2000 och den sistnämnde fr.o.m. den 1 december samma år. Den 14 november 2000 anställdes därjämte hovrättsassessorn Anna Sjöman att vara sekreterare i utredningen fr.o.m. den 1 januari 2001. Anna Sjöman har haft sekreteraransvaret för utredningens betänkanden. Lena Lindé har gjort kartläggningen i

bilagorna 4 och 5 till slutbetänkandet och Anders Svärth har skrivit slutbetänkandets avsnitt 12.4.3.

Utredningen har antagit namnet Utredningen om SverigeDirekt (SB 2000:01). I juni 2001 lämnade utredningen delbetänkandet Offentliga Sverige på nätet (SOU 2001:63).

Härmed överlämnar utredningen sitt slutbetänkande Guide på Internet – ett stöd för medborgarens möte med det offentliga (SOU 2002:20).

Arbetet har bedrivits i nära samråd med de sakkunniga i utredningen. Delbetänkandet är därför skrivet i vi-form.

Särskilt yttrande har lämnats av Ulf Larsson.

Utredningens uppdrag är därmed slutfört.

Stockholm i februari 2002

Inger Dunér

/Anna Sjöman

Innehåll

Sammanfattning	9
Författningsförslag	17
Förslag till förordning om ändring i förordningen (1992:877) med instruktion för Statskontoret.....	17
Förslag till förordning om ändring i rättsinformationsförordningen (1999:175).....	19
Förslag till förordning om myndigheternas adressuppgifter	20
1 Utredningsuppdraget m.m.	21
1.1 Inledning.....	21
1.2 Tidigare översynsarbete	22
1.3 Närmare om utredningsuppdraget.....	22
2 Riktlinjer för informationssamhället	25
2.1 Sverige	25
2.2 Europa.....	27
3 Ett offentligt åtagande	31
4 Inriktningen av verksamheten inom SverigeDirekt	33
4.1 Utgångspunkter.....	33

4.2	Utveckling av portalen SverigeDirekt	34
4.3	Utveckling av annat stöd för den elektroniska samhällsservicen.....	36
5	SverigeDirekts roll och samordningen med annan elektronisk samhällsinformation.....	39
5.1	Vårt uppdrag	39
5.2	Portalen SverigeDirekts roll i förhållande till andra informationstjänster.....	40
5.3	Våra närmare överväganden av samordning mellan SverigeDirekt och andra närliggande informationstjänster.....	40
5.4	Kartläggning av andra informationssystem.....	41
6	Samhällsguiden.....	45
6.1	Bakgrund.....	45
6.2	Finansiering	46
6.3	Tidigare översyn.....	46
6.4	Utformningen av Samhällsguiden på Internet.....	47
6.5	Samordning	48
7	Rättsinformationssystemet	51
7.1	Inledning.....	51
7.2	Utformningen av rättsinformationssystemet.....	51
7.3	Organisatorisk struktur.....	52
7.4	Arbetet med rättsinformationssystemet.....	53
7.5	Samordning	54
8	Företagarguiden.....	57
8.1	Bakgrund.....	57

8.2	Förstudien.....	57
8.3	Finansiering.....	58
8.4	Projektet.....	59
8.5	Fortsättningen efter projekttidens slut.....	60
8.6	Samordning.....	60
9	Regionala portaler	63
9.1	Inledning.....	63
9.2	Samordning.....	64
10	Öppna Sverige.....	67
10.1	Beskrivning av Öppna Sverige.....	67
10.2	Samordning.....	68
11	Adressuppgifter till myndigheter	71
11.1	Bakgrund.....	71
11.2	Sveriges Statskalender.....	72
11.3	Överväganden.....	73
12	Kvalitetsfrågor.....	77
12.1	Inledning.....	77
12.2	Fysisk tillgång till Internet.....	77
12.3	Tillförlitlighet.....	79
12.4	Användbarhet.....	80
12.4.1	Inledning.....	80
12.4.2	Metoder för att söka information på portalen SverigeDirekt.....	81
12.4.3	Användningen av portalen SverigeDirekt.....	83
12.4.4	Överväganden.....	88

12.5	Tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionshinder.....	89
12.5.1	Utgångspunkter.....	89
12.5.2	Hjälpmiddelsinstitutets riktlinjer.....	91
12.5.3	Portalen SverigeDirekt och funktionshinder.....	92
12.5.4	Överväganden.....	92
12.6	Tillgänglighet för invandrargrupper.....	93
12.6.1	Utgångspunkter.....	93
12.6.2	Sverige – en pocketguide m.m.....	94
12.6.3	Överväganden.....	95
12.7	Kvalitetssäkring genom gemensamma kvalitetskriterier för elektronisk samhällsinformation.....	98
12.7.1	Nuvarande kvalitetsmärkning på SverigeDirekt.....	98
12.7.2	Hur bör SverigeDirekt användas för att kvalitetssäkra den information som är kopplad till portalen?.....	99
12.7.3	Närmare om införandet av kvalitetskriterierna.....	101
13	Utgångspunkter för överväganden kring huvudmannaskap och organisationsform.....	103
13.1	Inledning.....	103
13.2	Samhällsinformation i Sverige – en tillbakablick.....	103
13.3	Samhällsinformation i andra länder – en utblick.....	107
13.3.1	Danmark.....	107
13.3.2	Norge.....	111
13.3.3	Andra länder.....	114
13.4	Annat pågående utrednings- och reformarbete i Sverige....	115
14	Huvudmannaskap.....	121
15	Organisationsform.....	123
15.1	Allmänna utgångspunkter.....	123
15.2	Överväganden.....	124
16	Placering av ansvaret för verksamheten.....	127

16.1 Allmänna överväganden kring placeringen av verksamheten.....	127
16.2 Placering på en befintlig förvaltningsmyndighet: Statskontoret.....	130
16.3 Placering på en befintlig förvaltningsmyndighet: andra alternativ.....	133
17 Hur ska verksamheten ledas inom Statskontoret?.....	137
18 Genomförande.....	141
19 Närmare om vilka uppgifter som Statskontoret får ansvar för.....	143
19.1 Inledning.....	143
19.2 Portalerna SverigeDirekt och Företagarguiden.....	144
19.3 Stöd, samordning och samverkan kring samhällsinformation.....	145
19.4 Utveckling av samhällsinformation.....	146
19.5 Tillhandahållande av ett register med basuppgifter om alla myndigheter.....	147
19.6 Samordningsmyndighet för rättsinformationssystemet.....	147
19.7 Internationella relationer.....	148
20 Finansiering och övriga konsekvensanalyser.....	149
20.1 Utgångspunkter för analyserna.....	149
20.2 Finansiering.....	149
20.2.1 Utgångspunkter för kostnadsberäkningen.....	149
20.2.2 Vad kostar den befintliga verksamheten?	151
20.2.3 Kommande resursbehov.....	153
20.2.4 Finansieringsform.....	156
20.2.5 Varifrån ska medlen tas?.....	158
20.2.6 Sammandrag av förslag: kostnader och finansiering	162

20.3 Övriga konsekvenser	162
Särskilt yttrande	165
Bilaga 1 Kommittédirektiv	169
Bilaga 2 Tilläggsdirektiv	175
Bilaga 3 Tilläggsdirektiv	177
Bilaga 4 Kartläggning av vissa svenska offentliga portaler....	179
Bilaga 5 Kartläggning av vissa utländska nationella portaler .	191
Bilaga 6 Kostnadsberäkningar.....	197
Bilaga 7 Nyttovärdering av SverigeDirekt	203

Sammanfattning

Några allmänna utgångspunkter för uppdraget

SverigeDirekt är en gemensam portal på Internet för den offentliga sektorn. Inom SverigeDirekt bedrivs det också viss kontaktverksamhet för att sprida kunskap och erfarenhet i den offentliga sektorn om hur webbinformationen kan utvecklas. Portalen har sitt ursprung i Toppledarforums projekt World Wide Web för offentlig information. Staten – företrädd av Regeringskansliet – samt Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet träffade i januari 1997 ett avtal om en gemensam webbplats för samhällsinformation från stat, kommuner och landsting. I maj samma år träffade de ursprungliga avtalsparterna ett kompletterande avtal med riksdagen om medverkan i projektet. Verksamheten skulle drivas i projektform under namnet SverigeDirekt. SverigeDirekt påbörjade sin verksamhet den 15 oktober 1997. Portalen finns numera på www.sverigedirekt.se.

Vi har i uppdrag att föreslå hur den verksamhet som nu bedrivs i projektform under benämningen SverigeDirekt ska ges permanent form samt utvecklas och organiseras i framtiden. Vi ska överväga hur man tillgodoser behoven av samordning mellan den verksamhet som nu bedrivs under benämningen SverigeDirekt och annan närliggande IT-baserad samhällsinformation, bl.a. rättsinformationssystemet och Samhällsguiden. I uppdraget ingår också att kartlägga vilka andra informationssystem med söktjänster som finns när det gäller information om det offentliga Sverige. Med hänsyn till kommunernas och landstingens stora andelar av den samlade samhällsinformationen är det enligt direktiven viktigt att samarbetet med Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet fortsätter.

I ett delbetänkande i juni 2001 har vi redovisat grunddragen i förslaget om den framtida organisationen, dess verksamhet och finansiering.

Inriktningen av verksamheten inom SverigeDirekt

Det är ett offentligt åtagande att förse medborgare och företag med samhällsinformation av god kvalitet. För att tillgodose behovet av samhällsinformation är det inte tillräckligt att varje myndighet, kommun och landsting tillhandahåller information inom sitt verksamhetsområde. Enligt vår uppfattning ska det allmänna också svara för att det finns en begriplig introduktion till informationsutbudet från den offentliga sektorn. På så sätt ökar det offentliga Sveriges tillgänglighet för dem som saknar förkunskaper om var viss information finns att tillgå. Inriktningen i den s.k. förvaltningspolitiska propositionen (Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst, prop. 1997/98:136) och arbetet kring den s.k. 24-timmarsmyndigheten är vägledande i vårt arbete.

SverigeDirekt ska vara en samlad plats för vägvisning till de olika informations- och självbetjäningstjänster som myndigheter, kommuner och landsting tillhandahåller. Vägvisningstjänsten ska vara tillgänglig inte bara som en portal på Internet utan också per telefon, e-post, brev och telefax. Syftet ska vara att göra den offentliga sektorn mer tillgänglig för medborgare och företag och på så sätt stärka demokratin och förbättra det allmännas service. Tjänsten ska utformas med detta syfte i fokus och erbjuda användarna effektiva verktyg för att snabbt nå den elektroniska samhällsservice de söker.

Att göra den vägvisning som SverigeDirekt lämnar tillgänglig även per telefon och e-post innebär inte bara att tillgängligheten till vägvisningstjänsten ökar utan medför också att man får en löpande kontakt med användare och därmed en ständig kvalitetskontroll av den elektroniska informationen.

Verksamheten inom SverigeDirekt behöver utvecklas också på ett annat plan. Ett effektivt medborgarmöte ställer krav inte bara på informationspublicering och -förmedling utan också på en anpassning av den bakomliggande informationsstrukturen till de nya informations- och kommunikationskanalerna.

Informationsansvariga i den offentliga sektorn efterfrågar ett forum – eller en resurs – som kan ge stöd och ledning i arbetet med

att utveckla informationsstrukturerna. Något sådant forum finns inte i dag. En logisk följd är därför att nu ge verksamheten inom SverigeDirekt ett utökat ansvar för den elektroniska samhällsinformationen, ett ansvar som alltså sträcker sig längre än att tillhandahålla en vägvisningstjänst.

Portalen SverigeDirekt ska vara en gemensam och officiell ingång till hela det offentliga Sverige på Internet. Det elektroniska tjänsteutbudet ska vara fristående från och decentraliserat i förhållande till SverigeDirekt. Olika ämnesmässigt och målgruppsmässigt specialiserade informationstjänster bör i princip inte samordnas och integreras med portalen SverigeDirekt. Däremot ska verksamheten inom SverigeDirekt samverka med de olika informationstjänsterna för att uppnå en användaranpassad och effektiv informationsstruktur.

Samordningsöverväganden m.m.

Staten ska inte finansiera flera informationstjänster med samma syfte och fokus. SverigeDirekt och Samhällsguiden ska därför samordnas med varandra. Samhällsguiden ska härefter inte finnas kvar som en fristående tjänst med egen huvudman.

Samhällsguiden har sedan tidigare en problemorienterad struktur som bör tas tillvara. Det är vår uppfattning att möjligheten att söka information utifrån en livssituation eller ett problemområde bör lyftas fram i en framtida SverigeDirekt-tjänst. Samhällsguidens problemorienterade struktur kan enligt vår mening fungera som en av flera alternativa sökvägar till myndigheternas, landstingens och kommunernas webbplatser. Det måste överlätas åt den blivande verksamheten inom SverigeDirekt att avgöra hur den problemorienterade sökvägen närmare bör utformas.

Rättsinformationssystemet ska samordnas organisatoriskt med verksamheten inom SverigeDirekt. Den gemensamma organisationen ska vara samordningsmyndighet för rättsinformationssystemet. Däremot bör portalen SverigeDirekt och rättsinformationssystemets portal Lagrummet inte integreras innehållsmässigt utan drivas som två separata tjänster.

Också SverigeDirekt och Företagarguiden bör samordnas under gemensam ledning och med gemensam organisation för utveckling och drift. Informationstjänsterna SverigeDirekt och Företagarguiden bör emellertid fortsätta att drivas som två separata tjänster.

Portalen SverigeDirekt ska i fortsättningen liksom hittills länka till s.k. regionala portaler som uppfyller kraven för länkning. Det finns däremot inte skäl att överväga någon annan och närmare relation mellan verksamheten inom SverigeDirekt och de regionala portalerna.

Om det arbete som i dag bedrivs inom ramen för kampanjen Öppna Sverige ska fortsätta efter projekttidens slut den 30 juni 2002 är det lämpligt att placera ansvaret på den funktion för elektronisk samhällsinformation som vi föreslår.

Vi föreslår att verksamheten inom SverigeDirekt ska föra och göra tillgängligt ett register med basuppgifter om alla myndigheter, kommuner och landsting. En ny förordning ska ålägga myndigheterna under regeringen att till det organ som ska ansvara för verksamheten inom SverigeDirekt meddela ändrade adressuppgifter. Det bör finnas möjligheter att samarbeta med Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet för att samla in motsvarande adressuppgifter bland kommuner och landsting.

Kvalitetsfrågor

Utgångspunkten för våra förslag och bedömningar när det gäller kvalitet är att offentlig service ska vara tillgänglig för alla på lika villkor.

Vad gäller tillförlitligheten hos den information som SverigeDirekt länkar till är SverigeDirekt beroende av de offentliga informationsproducenterna. Verksamheten inom SverigeDirekt bör användas för att stärka informationsproducenternas kvalitetsmedvetande och uppmuntra dem att följa rutiner som säkerställer tillförlitligheten hos informationen.

Metoderna för att söka information på portalen SverigeDirekt ska utformas med hänsynstagande till att olika användargrupper har olika behov och kunskaper. SverigeDirekt ska ge så mycket vägvisning att användarna hittar fram till den sökta informationen även om de från början inte vet vilket samhällsorgan som ansvarar för informationen. Sökvägarna behöver utvecklas fortlöpande.

Den offentliga sektorn har ett särskilt ansvar för att utforma sin information – också den elektroniska – så att den är tillgänglig för personer med funktionsnedsättningar. En framtida SverigeDirekt-portal måste leva upp till högt ställda krav på tillgänglighet för funktionshindrade.

Verksamheten inom SverigeDirekt bör också uppmuntra till att den offentliga sektorns informationstexter får ett innehåll som från början är anpassat till invandrade personers behov och skrivs på lätt svenska. På så sätt kan samhällsinformationen få en mer integrationsfrämjande struktur. Det är en angelägen uppgift för verksamheten inom SverigeDirekt att uppmuntra till och tillsammans med offentliga informationsproducenter verka för att offentliga webbplatser anpassas till personer med särskilda behov.

Verksamheten inom SverigeDirekt bör ges ansvaret för att förvalta och vidareutveckla kvalitetskriterier för den elektroniska samhällsinformationen. Kvalitetskriterierna ska utformas som rekommendationer och inte vara författningsreglerade.

Frågor kring huvudmannaskap, organisationsform och placering av uppgifterna

Portalen SverigeDirekt ska även i framtiden vara ingången till det offentliga Sverige på Internet. Som en allmän utgångspunkt bör gälla att huvudmannaskapet för en sådan portal ska vara tydligt och trovärdigt. Enligt vår mening talar såväl praktiska skäl som effektivitetsskäl för att huvudmannaskapet för portalen SverigeDirekt och de andra uppgifter som föreslås bli samordnade med SverigeDirekt ska vara odelat. På så sätt blir det tydligt var det slutliga ansvaret ligger.

Det är mest naturligt att huvudansvaret för driften av SverigeDirekt-portalen vilar på staten. Med den föreslagna samordningen med Samhällsguiden, rättsinformationssystemet och Företagarguiden ter det sig också mindre naturligt att t.ex. Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet deltar som huvudmän, särskilt i fråga om en organisation med ansvar för rättsinformationssystemet. Vi föreslår därför att verksamheten ska ha staten som huvudman. Den samverkan som behövs med bl.a. Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet – och som är utomordentligt angelägen – kan ske i andra former än genom gemensamt huvudmannaskap. Vi föreslår att verksamheten framgent ska bedrivas i myndighetsform.

Vid bedömningen av var ansvaret för uppgifterna bör ligga är två utgångspunkter viktiga. En grundläggande utgångspunkt är att myndigheten på ett genomgripande sätt måste verka tillsammans med de offentliga informationsproducenterna i hela det offentliga

Sverige, dvs. med statliga myndigheter, kommuner och landsting. Den andra utgångspunkten för våra överväganden är att det är angeläget att den verksamhet som hittills bedrivits inom ramen för SverigeDirekt inte placeras vid sidan av den utveckling av den elektroniska förvaltningen som pågår, utan i stället blir en del av den.

Utvecklingen på webbinformationsområdet går vidare i snabb takt och det är därför svårt att överblicka vilka uppgifter som den tänkta organisationen kan behöva ha om några år liksom vilken kompetens dessa uppgifter kan komma att kräva. Bl.a. av denna anledning är det angeläget att någon myndighet relativt snart kan ta sig an uppgiften att vara en resurs för frågor om elektronisk samhällsinformation.

Den centrala uppgiften för den funktion vi föreslår är samhällsinformationsfrågorna, men kompetens gällande bl.a. sökfunktioner, begreppsfunktioner och portalstrategifrågor behövs också för att underlätta för medborgare och företag att hitta informationen. Dessutom krävs särskilda kunskaper i rättsinformation.

Om det är möjligt att finna en befintlig förvaltningsmyndighet som är lämplig för de nya uppgifterna har en sådan lösning ett naturligt försteg framför det dyrare och sårbarare alternativet att bilda en ny myndighet. Närmast till hands när det gäller befintliga förvaltningsmyndigheter ligger Statskontoret, som sedan tidigare har till uppgift att förnya statsförvaltningen med hjälp av IT. Det nära samband som finns mellan de funktioner vårt förslag avser och Statskontorets verksamhet talar för att den framtida och samordnade verksamheten placeras på Statskontoret.

Under utredningsarbetet har det funnits farhågor för att SverigeDirekts verksamhet om den placeras inom Statskontorets ram inte skulle integreras med Statskontorets arbete med att utveckla mötet mellan den offentliga sektorn, medborgare och företag utan endast blir en ren portal på Internet. Det har också funnits en oro för att en placering på Statskontoret skulle kunna innebära att den inom SverigeDirekt etablerade samverkan med kommuner och landsting inte tas tillvara. Vi har dock funnit att det finns förutsättningar för att undvika en sådan utveckling.

Våra överväganden leder oss alltså till slutsatsen att den framtida och samordnade verksamheten får bättre förutsättningar att uppnå sina syften om den placeras på Statskontoret och knyts samman med de utvecklingsprojekt som pågår där än om verksamheten placeras på en nyinrättad och förhållandevis liten myndighet. Vi

kan inte se att det i dag finns någon befintlig myndighet vid sidan av Statskontoret som – med hänsyn till nuvarande verksamhet och kompetens – är bättre lämpad än Statskontoret att ansvara för SverigeDirekt och de andra uppgifter som föreslås samordnas med SverigeDirekt.

För medborgare och företag utgör den lokala informationen en viktig del av det totala informationsutbudet. Det är därför viktigt att finna ledningsformer inom Statskontoret som bidrar till att hela det offentliga Sverige – över de traditionella sektorsgränserna – kan samverka i kring och ta ansvar för frågor som gäller elektronisk samhällsinformation.

Vid sidan av det befintliga insynsrådet på Statskontoret bör det inrättas ytterligare ett råd. Detta råd ska hantera frågor kring elektronisk samhällsinformation och elektronisk förvaltning. Kommuner och landsting bör vara representerade i rådet. Myndigheten ska vara skyldig att samråda med rådet i viktigare frågor som rör elektronisk samhällsinformation och elektronisk förvaltning.

Vi bedömer att den nya verksamheten bör kunna påbörjas inom Statskontoret den 1 januari 2003.

Finansiering

Den föreslagna och utvidgade verksamheten bör finansieras genom anslag över statsbudgeten. Kurser och seminarier som verksamheten erbjuder bör dock självfinansieras genom avgifter.

För att fullgöra de utökade arbetsuppgifter som föreslås i betänkandet bedömer vi att Statskontorets ramanslag ett normalt verksamhetsår behöver ökas med 20 miljoner kronor. Ökningen ska finansieras genom minskning av de anslag som täcker nuvarande verksamhet. Ett normalt verksamhetsår ska Regeringskansliets ramanslag minskas med sammanlagt 9,1 miljoner kronor och riksdagens ramanslag minskas med 0,3 miljoner kronor. För att täcka verksamhetens återstående resursbehov ska de informationsansvariga myndigheternas ramanslag minskas med 10,6 miljoner kronor.

Författningsförslag

Förslag till förordning om ändring i förordningen (1992:877) med instruktion för Statskontoret

Regeringen föreskriver i fråga om förordningen (1992:877) med instruktion för Statskontoret

dels att det skall införas två nya paragrafer, 2 a och 7 §§, av följande lydelse,

dels att rubriken närmast före 6 § skall lyda "Rådens organisation och uppgifter".

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

2 a §

Statskontoret skall dessutom

1. ansvara för den gemensamma officiella ingången till den offentliga sektorns information och tjänster på Internet, benämnd SverigeDirekt, samt ansvara för motsvarande ingång för företag, benämnd Företagarguiden,

2. lämna medborgare och företag upplysningar om vilka offentliga organ de ska vända sig till i olika frågor,

3. stödja myndigheter, landsting och kommuner att utöva sitt ansvar för den elektroniska samhällsinformationen,

4. främja användningen av enhetliga kvalitetskrav för den elektroniska samhällsinformationen och även i övrigt verka för att utveckla tillgängligheten till den offentliga sektorns information och tjänster på Internet,

5. föra och göra tillgängligt ett register med basuppgifter om alla myndigheter.

Statskontoret skall fullgöra sina uppgifter enligt första stycket genom att samverka med myndigheter och erbjuda samverkan med landsting och kommuner.

Av rättsinformationsförordningen (1999:175) framgår att Statskontoret är samordningsmyndighet för rättsinformations-systemet.

7 §

Vid Statskontoret finns också ett särskilt råd för de frågor som avses i 2 a §. Rådet består av generaldirektören och ytterligare högst sex personer som utses av regeringen. Landstingen och kommunerna skall erbjudas att lämna förslag på två av ledamöterna i rådet. Generaldirektören är rådets ordförande.

Innan Statskontoret fattar beslut som är av principiell betydelse i frågor som avses i 2 a § skall samråd ske med det råd som avses i första stycket.

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 2003.

Förslag till förordning om myndigheternas adressuppgifter

Regeringen föreskriver följande.

Myndigheterna under regeringen skall den 1 april 2003 och därefter vid ändrade förhållanden meddela Statskontoret aktuella adressuppgifter. Med adressuppgifter avses i denna förordning besöksadress, postadress, telefonnummer, telefaxnummer, e-postadress och webbadress.

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 2003.

1 Utredningsuppdraget m.m.

1.1 Inledning

SverigeDirekt är en gemensam portal på Internet för den offentliga sektorn. Inom SverigeDirekt bedrivs det också viss kontaktverksamhet för att sprida kunskap och erfarenhet i den offentliga sektorn om hur webbinformationen kan utvecklas. Portalen har sitt ursprung i Toppleदारforums projekt World Wide Web för offentlig information, som genomfördes av Statistiska centralbyrån på uppdrag av Toppleदारforum. Projektet syftade till att skapa ett samordnat stöd för förvaltningens spridning av allmän information till medborgare, företag och andra förvaltningar via Internet. I Statistiska centralbyråns rapport "Det offentliga Sverige på Internet" föreslogs att den offentliga sektorn skulle etablera en gemensam ingångssida på Internet för hela förvaltningen, som skulle underlätta för användarna att nå information från offentlig sektor.

Med anledning av detta träffade staten – företrädd av Regeringskansliet – Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet i januari 1997 ett avtal om en gemensam webbplats för samhällsinformation från stat, kommuner och landsting. I maj samma år träffade de ursprungliga avtalsparterna ett kompletterande avtal med riksdagen om medverkan i projektet. Verksamheten skulle drivas i projektform under namnet SverigeDirekt. SverigeDirekt påbörjade sin verksamhet den 15 oktober 1997. Verksamheten finansierades gemensamt av avtalsparterna. Riksdagen svarade för den tekniska driften av webbplatsen. Redaktionen arbetade under ledning av en styrgrupp med företrädare för avtalsparterna.

Portalens adress är numera www.sverigedirekt.se.

1.2 Tidigare översynsarbete

I mars 1999 lämnade styrgruppen för SverigeDirekt en rapport. I rapporten uttalades att det var angeläget att SverigeDirekt snarast skulle övergå från projektform till en permanent organisation. Styrgruppen fann att tjänsten rimligen borde finnas kvar och att det inte var meningsfullt att fortsätta driften i en tillfällig organisation. I rapporten förordade styrgruppen att en statlig nämnd skulle inrättas att vara huvudman för all elektronisk samhällsinformation, dvs. SverigeDirekt och Samhällsguiden i såväl elektronisk som tryckt version. Styrgruppen uttalade också att man även kunde överväga att lägga ansvaret för rättsinformationssystemet och grunddatabasen på den förordade nämnden.

Därefter har Regeringskansliet och riksdagen tillsammans genomfört en översyn av verksamheten i syfte att klargöra förutsättningarna för den fortsatta verksamheten för SverigeDirekt.

Enligt översynen, som blev klar under våren 2000, borde man överväga att tillsätta en offentlig utredning för att göra fortsatta bedömningar om mål och inriktning för en verksamhet på längre sikt. Utredningen borde också pröva behovet av närmare samordning med Samhällsguiden och rättsinformationssystemet.

Vid översynen gjordes vidare bedömningen att det är naturligt att staten svarar för den fortsatta driften av SverigeDirekt såsom central portal för offentlig information i elektronisk form. Man ansåg därför inte att organisationsalternativen stiftelse, förening eller bolag med flera huvudmän var aktuella. Man ansåg i stället att en statlig myndighet under regeringen var det organisationsalternativ som principiellt och på längre sikt var det naturliga för en verksamhet av den karaktär som avses med SverigeDirekt. I översynen framhölls att det är viktigt att det bara finns en huvudman för verksamheten om den permanentas och att det är tydligt var ansvaret ligger.

1.3 Närmare om utredningsuppdraget

Enligt utredningens direktiv (dir. 2000:38, 2001:18 och 2001:98) ska vi föreslå hur den verksamhet som nu bedrivs i projektform under benämningen SverigeDirekt i sin permanenta form ska utvecklas och organiseras i framtiden. Vi ska överväga hur man tillgodoser behoven av samordning mellan den verksamhet som nu

bedrivs under benämningen SverigeDirekt och annan närliggande IT-baserad samhällsinformation, som rättsinformationssystemet och Samhällsguiden.

I utredningsuppdraget ingår också att kartlägga vilka andra informationssystem med söktjänster som finns när det gäller information om det offentliga Sverige och som har en verksamhet eller inriktning som liknar eller angränsar till den verksamhet som bedrivs inom SverigeDirekt. Med utgångspunkt i kartläggningen ska vi överväga vilka samordningsbehov och rationaliseringsmöjligheter som finns. Utgångspunkten ska vara intresset av en tydlig och användaranpassad struktur på samhällsinformationen med så goda sökmöjligheter som möjligt. Därutöver ligger det i vårt uppdrag att föreslå vilken roll SverigeDirekt bör ha i framtiden i förhållande till olika databaser med information om det offentliga Sverige. Med hänsyn till kommunernas och landstingens stora andelar av den samlade samhällsinformationen är det enligt direktiven viktigt att samarbetet med Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet fortsätter. Förbundens insatser är särskilt viktiga i fråga om samordning och sådant utvecklingsarbete som kan behövas när det gäller utformningen av och innehållet på kommunernas och landstingens webbplatser. Utredningsuppdraget ska vara slutfört senast den 28 februari 2002.

I enlighet med direktiven redovisade vi i ett delbetänkande i juni 2001 grunddragen i förslaget om den framtida organisationen, dess verksamhet och finansiering. Våra fortsatta överväganden har lett till ändrat ställningstagande i ett avseende i förhållande till det förslag som lämnades i delbetänkandet. Vi föreslår inte längre att en ny myndighet ska inrättas för verksamheten inom SverigeDirekt och de uppgifter som föreslås bli samordnade med SverigeDirekt utan i stället att dessa uppgifter ska placeras på Statskontoret. Ett skäl till detta är den utveckling som skett av den elektroniska förvaltningen under utredningstiden.

Avstämningsmöten

Sedan delbetänkandet redovisades har vi genomfört fem avstämningsmöten med informationsansvariga i vissa kommuner, landsting, statliga myndigheter och för vissa s.k. nischportaler.

Disposition av slutbetänkandet

Slutbetänkandet har disponerats så att det innehåller samtliga våra överväganden och kan således läsas självständigt i förhållande till delbetänkandet. Slutbetänkandet innehåller därför vissa upprepningar av de grunddrag som redovisades i delbetänkandet.

2 Riktlinjer för informationssamhället

2.1 Sverige

Regering och riksdag har i olika sammanhang uttalat vilka mål som ska gälla för informationssamhället och användningen av informationstekniken i förvaltningen. Så har t.ex. skett i regeringens propositioner Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst (prop. 1997/98:136, den s.k. förvaltningspolitiska propositionen) och Ett informationssamhälle för alla (prop. 1999/2000:86, den s.k. IT-propositionen). Båda propositionerna har behandlats av riksdagen, som i huvudsak ställt sig bakom förslagen (1997/98:KU31, rskr 1997/98:294-296, 1999/2000:TU9 och rskr 1999/2000:256). Utifrån den förvaltningspolitiska propositionen har regeringen lämnat handlingsprogrammet "En förvaltning i demokratins tjänst". Vidare har Statskontoret på regeringens uppdrag lämnat rapporten "24-timmarsmyndighet – Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst" (Statskontoret 2000:21).

Statsmakterna har genom IT-propositionen uttalat ambitionen att Sverige som första land ska bli ett informationssamhälle tillgängligt för alla. Allas möjlighet till information om offentlig verksamhet och delaktighet i politiska beslutsprocesser ska öka genom användningen av IT. På det sättet ska demokrati och rättvisa främjas. Regeringen och riksdagen konstaterar att en viktig förutsättning för att informationen ska bli lätt tillgänglig är att det finns enkla ingångar till den offentliga informationen och nämner SverigeDirekt. Behovet av en portal som inkörspport till offentlig sektor och med koppling till olika specialtjänster – t.ex. ingångar för att underlätta sökning för företagare och andra användargrupper – kommer att öka i takt med att allt mer information produceras och publiceras i elektronisk form.

I det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet anges att målet för 2000-talet är en statsförvaltning som med höga krav på rätts-

säkerhet, effektivitet och demokrati är tillgänglig och tillmötesgående. Regeringen pekar på att statliga myndigheter måste samverka såväl med varandra som med kommuner, landsting och näringsliv för att skapa rationella servicelösningar för alla parter. Enskilda individer och företag bör – så långt som det är möjligt – enkelt kunna hämta och lämna den information som är relevant i varje enskild situation oavsett hur informationsansvaret är fördelat mellan myndigheter eller mellan stat, kommun och landsting. I det sammanhanget nämns att en så långt möjligt heltäckande gemensam elektronisk ingång – SverigeDirekt – har tagits fram och att den tillsammans med mer specialiserade elektroniska ingångar ska kunna underlätta medborgar- och företagskontakterna. I handlingsprogrammets målbeskrivning ingår också att statliga myndigheter bör ha en webbplats på Internet av hög kvalitet som snabbt bör leda användaren till grundläggande fakta om myndigheten och annan för medborgarna intressant sakinformation samt möjliggöra för medborgarna att sända in uppgifter till myndigheten och initiera ärenden elektroniskt.

Det vägledande begreppet i arbetet med att öka myndigheternas tillgänglighet har blivit *24-timmarsmyndigheten*. Begreppet syftar på myndigheter som är ständigt tillgängliga elektroniskt för informationshämtande och ärendehantering. Ett mål är att medborgare och företag ska kunna få information, ställa frågor, lämna uppgifter samt uträtta andra ärenden när det passar dem oberoende av kontorstider och geografisk belägenhet. Statskontoret har i rapporten "24-timmarsmyndighet – Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst" definierat fyra utvecklingssteg i utvecklingen mot 24-timmarsmyndigheten. Steg 1 innebär en webbplats som innehåller paketerad information om myndigheten och dess tjänster. Steg 2 är en webbplats som innehåller interaktiv information om myndigheten och dess tjänster, dvs. man kan såväl titta på som beställa och ladda ner information från myndigheten. Det tredje steget definieras som en webbplats och kommunikationsfunktioner som tillåter besökaren att lämna och hämta personlig information. Steg 4 ska möjliggöra integrerade elektroniska tjänster vilket förutsätter en webbplats och nätverksfunktioner med samverkan med andra myndigheter och samhälleliga instanser.

Statskontorets rapport anger också att en god tillgänglighet till myndigheternas informationstjänster förutsätter att systemen erbjuder bästa möjliga användbarhet. En hög användbarhet är nöd-

vändig för att medborgarna ska acceptera systemen och vilja använda dem.

När det gäller kommuner och landsting finns inte på samma sätt några gemensamma riktlinjer för IT-användningen. Varje kommun eller landsting formar självständigt sin strategi för information till medborgarna. På flera håll samverkar olika kommuner regionalt kring IT-användningen. Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet är medlemsorganisationer för kommuner respektive landsting. I respektive förbund är samtliga kommuner eller landsting medlemmar. Förbunden är dock inte överordnade sina medlemmar utan intresse- och arbetsgivarorganisationer och erbjuder sina medlemmar forum för samverkan.

2.2 Europa

Bakgrund

eEuropa 2002 – ett informationssamhälle för alla (eEurope2002 An Information Society For All. Action Plan) är EU:s handlingsplan för att snabbt ta till vara den nya tekniken och göra Europa till den mest konkurrenskraftiga och dynamiska ekonomin i världen. Vid Europeiska rådets möte i Lissabon i mars 2000 förband sig stats- och regeringscheferna att vidta ett antal åtgärder – inbegripet att fastställa tidsfrister – för att uppnå det övergripande målet om ett konkurrenskraftigt och dynamiskt Europa. En handlingsplan antogs av Europeiska rådet vid dess möte i Feira den 19-20 juni 2000.

Åtgärderna i handlingsplanen är fördelade på tre nyckelmål:
att skapa ett billigare, snabbare och säkrare Internet
att investera i människor och kompetens och
att stimulera användandet av Internet.

I handlingsplanen finns ett delmål som avser den s.k. elektroniska förvaltningen: "sambandsinformation på nätet: elektronisk tillgång till offentliga tjänster".

Elektronisk tillgång till samhällsinformation och offentliga tjänster

Europeiska rådet i Lissabon uppmanade offentliga myndigheter på alla nivåer att göra insatser så att IT utnyttjas för att göra informationen lättillgänglig, samt uttalade att medlemsstaterna ska säker-

ställa elektronisk tillgång till de viktigaste offentliga tjänsterna senast år 2003. I handlingsplanen eEuropa 2002 betonas – som ett medel att öka användningen av Internet – att medborgarna lätt ska beredas elektronisk tillgång till viktiga offentliga uppgifter och att kommunikation på nätet mellan medborgare och myndigheter ska främjas.

Medlemsstaterna och kommissionen samarbetar sedan tidigare på detta område genom IDA-programmet (Interchange of Data between Administrations). Programmet ska ligga till grund för utvecklingen av alleuropeiska tjänster och utbytet av bästa metoder.

I handlingsplanen eEuropa 2002 nämns bl.a. följande viktiga åtgärder inom området för elektronisk förvaltning:

Viktiga offentliga uppgifter ska tillhandahållas på nätet, inbegripet rättslig, administrativ och kulturell information samt information om miljö och trafik. Detta ska genomföras av medlemsländerna med stöd av Europeiska kommissionen och vara klart senast vid utgången av år 2002.

Medlemsstaterna ska säkerställa allmän elektronisk tillgång till de viktigaste allmänt tillgängliga tjänsterna, vilket ska vara klart vid årsskiftet 2002/2003.

Europeiska kommissionen ska utveckla ett samordnat förhållningssätt för information i den offentliga sektorn, även på europeisk nivå. Detta skulle ha varit klart vid utgången av 2000.

Vad gäller den sista åtgärden har kommissionen i ett meddelande i oktober 2001 föreslagit en arbetsgrupp för att främja den digitala informationen från den offentliga sektorn samt tagit upp frågan om ett direktiv om kommersiellt och icke-kommersiellt utnyttjande av information från den offentliga sektorn. Meddelandet bygger på yttranden som har inkommit med anledning av grönboken Information från den offentliga sektorn: en värdefull resurs för Europa, KOM(1998)585, som antogs av kommissionen i januari 1999.

Tillgänglighet för alla

Europeiska rådet i Lissabon konstaterade att särskild uppmärksamhet borde ägnas åt funktionshindrade personer och kampen mot att någon utestängs från informationssamhället, den s.k. digitala klyftan. Enligt handlingsplanen innebär det att eEuropa bör

utvidga inriktningen på sina åtgärder för elektroniskt deltagande. Allteftersom samhällsservice och viktig information i allt högre grad blir tillgänglig på nätet, blir tillträde till myndigheternas webbplatser för alla medborgare lika viktigt som tillträde till offentliga byggnader. Åtgärder som förhindrar att någon utestängs från information måste prioriteras om eEuropa-målet "ett informationssamhälle för alla" ska kunna uppnås.

I handlingsplanen slås fast att den offentliga sektorns webbplatser i medlemsstaterna och i de europeiska institutionerna måste utformas så att medborgare med funktionshinder kan få tillgång till information och därmed kan utnyttja den potential som elektronisk samhällsinformation innebär. En av de konkreta åtgärder som nämns i handlingsplanen i denna del är att riktlinjerna i initiativet för webbtillgänglighet (Web Accessibility Initiative – WAI) ska tillämpas på offentliga webbplatser. Åtgärden ska enligt planen genomföras av Europeiska kommissionen och medlemsstaterna samt vara genomförd vid utgången av år 2001.

IDA-programmet

IDA-programmet startades år 1995 för att underlätta utvecklingen av transeuropeiska nät och för elektroniskt utbyte av data mellan förvaltningar i Europa samt för att stödja gemenskapens politik. I juli 1999 antog Europaparlamentet och ministerrådet den andra fasen av Europeiska kommissionens program för datautbyte mellan förvaltningar (IDA) (Europaparlamentets och rådets beslut 1719/1999/EG och 1720/1999/EG). IDA-programmets uppgift är att fastställa projekt av gemensamt intresse för transeuropeiska nät för elektroniskt datautbyte mellan förvaltningar samt att säkerställa driftskompatibilitet och tillträde till transeuropeiska nät för elektroniskt datautbyte mellan förvaltningarna i Europa.

TAC (Kommittén för datautbyte mellan förvaltningar) består av representanter för medlemsstaterna och bistår kommissionen vid genomförandet av IDA-programmet.

Som ett resultat av förvaltningsministrarnas möte i Strasbourg den 7 november 2000 finns inom ramen för IDA-programmet ett projekt som syftar till att skapa en portaltjänst som stöd för de fria rörligheterna i EU-fördraget. En grupp bestående av nationella experter har tillsatts för att bereda arbetet. En förstudie som syftade till att skapa förbättrade EU-gemensamma tjänster för

medborgare och företag har nyligen presenterats. En utgångspunkt i studien är att tjänsterna i portalen ska stödja vissa identifierade livssituationer. Inom ramen för arbetet ska förutsättningar klargöras för att stegvis länka ihop de nationella portalerna i en gemensam EU-portal. Projektet stödjer målsättningarna inom området för elektronisk förvaltning i eEuropa 2002 och var ett av de viktigaste IDA-projekten under år 2001.

3 Ett offentligt åtagande

Vårt förslag: Det allmänna ska svara för att det finns en samlad vägvisning till den samhällsinformation som myndigheter, kommuner och andra offentliga organ gör tillgänglig via Internet.

Det är grundläggande för ett demokratiskt samhälle att medborgarna lätt kan få tillgång till samhällsinformation av god kvalitet.

Den svenska förvaltningen och rättskipningen präglas traditionellt av offentlighetsprincipen. Allmänheten och massmedia har en vidsträckt insyn i de offentliga organens verksamhet. Principen att myndigheternas handlingar och beslut ska vara tillgängliga för alla har ansetts så viktig att den sedan länge är grundlagsfäst.

Datoriseringen av den offentliga förvaltningen har nu pågått under många år. Utvecklingen av informationstekniken har inneburit att en stor del av all offentlig information numera är elektroniskt producerad, lagrad och distribuerad.

Framväxten av Internet har lett till att spridningen av information ur svenska offentliga databaser ökat snabbt. På detta sätt har olika typer av information blivit enkelt åtkomlig för stora grupper både inom och utom den offentliga förvaltningen. Ett problem i sammanhanget är att det är svårt att hitta den information man behöver i det många gånger svåröverskådliga material som finns på Internet. Vi anser därför att det allmänna måste ta ett ansvar för att i möjligaste mån lotsa medborgarna rätt.

Samhällsinformationen ska ge förutsättningar för medborgarna att hävda sina intressen i den demokratiska processen och möjliggöra insyn och kontroll i den offentliga verksamheten. Tillgång till begriplig samhällsinformation främjar också integration i samhällslivet.

Det är enligt vår mening en så central förutsättning för ett modernt demokratiskt samhälle att medborgarna och företagen på ett enkelt sätt kan få tillgång till samhällsinformation av god kvalitet även via Internet att det måste vara ett offentligt åtagande att säkerställa detta.

Myndigheternas ansvar att informera inom sina respektive verksamhetsområden är bl.a. reglerat i förvaltningslagen (1986:223). Kommuner och landsting har inget lagreglerat ansvar för samhällsinformationsfrågorna men spelar ändå en viktig roll när det gäller samhällsinformation inom sina områden. På central nivå vilar det samlade ansvaret för samhällsinformationsfrågorna på regeringen (1994/95:KU41). Riksdagens ansvarsområde omfattar beslut om riktlinjer för samhällsinformationen, uppföljning och utvärdering av dessa riktlinjer och av andra beslut rörande samhällsinformation samt egen informationsskyldighet mot medborgarna.

För att tillgodose behovet av samhällsinformation är det inte tillräckligt att varje myndighet, kommun och landsting tillhandahåller information inom sitt verksamhetsområde. Samhällslivet är komplext och informationsutbudet är mycket stort och därmed svårt att överblicka. Det är svårt – inte bara för informationssvaga grupper – att identifiera var viss information lättast finns tillgänglig. Det allmänna måste därför ansvara för att det finns en officiell vägvisare till det offentliga Sverige på Internet.

Enligt vår uppfattning ska det allmänna också svara för att det finns en begriplig introduktion till informationsutbudet från den offentliga sektorn. På så sätt ökar det offentliga Sveriges tillgänglighet för dem som saknar förkunskaper om var viss information finns att tillgå.

Denna nya funktion måste utformas så att medborgarnas och företagarnas behov av information gagnas. Den måste också utformas så att den bidrar till att arbetet inom den offentliga sektorn effektiviseras.

4 Inriktningen av verksamheten inom SverigeDirekt

4.1 Utgångspunkter

Vårt förslag: SverigeDirekt ska vara en samlad plats för vägvisning till de olika offentliga informations- och självbetjäningstjänster som myndigheter, kommuner och landsting tillhandahåller. Vägvisningstjänsten ska vara tillgänglig inte bara som en portal på Internet utan också per telefon, e-post, brev och telefax. Syftet ska vara att göra den offentliga sektorn mer tillgänglig för medborgare och företag och på så sätt stärka demokratin och förbättra det allmännas service. Tjänsten ska utformas med detta syfte i fokus och erbjuda användarna effektiva verktyg för att snabbt nå den elektroniska samhälls-service de söker.

Enligt direktiven ska vi överväga hur verksamheten inom SverigeDirekt ska utvecklas i framtiden. I första hand handlar det givetvis om utvecklingen av portalen SverigeDirekt men vi ser också verksamheten inom SverigeDirekt som en viktig del i ett större sammanhang – utvecklingen av det allmännas service till medborgare och företag. Det övergripande syftet med verksamheten är att vara en resurs i mötet mellan medborgare och offentlig sektor och därmed underlätta för medborgare och företag att leva och verka i samhället. Verksamheten måste ta sin utgångspunkt i de förväntningar och anspråk som medborgare och företag har på en effektiv, tillgänglig, rättssäker och sammanhållen förvaltning.

Den offentliga sektorn är till för alla som vistas i Sverige. Vi vet att distributionen av resurser för digital kommunikation är snabbt växande i befolkningen, men att den är ojämnt fördelad. Framför allt är det åldersgruppen över 65 år som riskerar att förlora i den offentliga sektorns fokusering på digitala medier som Internet. Detta kräver vaksamhet och eftertanke, liksom komplement i form

av t.ex. publika terminaler och andra insatser för att överbrygga risken att vi bygger in nya klyftor i samhället. Det är mot denna bakgrund vi gör våra överväganden om hur verksamheten inom SverigeDirekt bör utvecklas.

4.2 Utveckling av portalen SverigeDirekt

Sedan starten har verksamheten inom SverigeDirekt haft som sin huvudsakliga uppgift att genom en portal fungera som en strukturerad vägvisare till det offentliga Sverige på Internet, och på så sätt underlätta medborgarnas och företagens kontakter med det allmänna. Sedan SverigeDirekt tillkom har fler myndigheter och kommuner öppnat egna webbplatser. I dag har alla kommuner och landsting samt de allra flesta statliga myndigheter egna webbplatser. Med en sådan utveckling ökar den informationsökandes behov av att snabbt och enkelt kunna söka sig fram till relevant information och sälla bort sådan information som inte är relevant.

Det finns således i dag ännu mer än tidigare behov av en gemensam ingång till det offentliga Sverige på Internet. Det behövs en ingång där medborgare och företag dels kan få en överblick över den offentliga sektorn, dels kan få hjälp att söka sig fram till de olika Internetbaserade informations- och självbetjäningstjänster som de har behov av. Genom att öka tillgängligheten till den offentliga informationen kan också medborgarnas och därmed demokratins roll stärkas. Detta bör vara det övergripande målet för verksamheten. Med den beskrivna inriktningen blir SverigeDirekt dessutom ett värdefullt stöd för att uppnå målsättningen med den s.k. 24-timmarsmyndigheten, dvs. att medborgare och företag ska kunna sköta så många kontakter med det offentliga som möjligt på elektronisk väg. På så sätt bidrar portalen SverigeDirekt till att medborgare och företag kan få en förbättrad service från samhällsorganen. Vi anser att det är ett rimligt åtagande från det allmännas sida att genom en gemensam portal göra den offentliga sektorn mer tillgänglig för medborgare och företag.

Verksamheten inom SverigeDirekt har haft – och bör också fortsätta ha – till uppgift att lotsa medborgare och företag fram till information och tjänster som de söker efter, dvs. att vara en vägvisare. SverigeDirekt syftar till att vara ett hjälpmedel för de medborgare och företag som inte redan hittar till t.ex. den webbplats de söker eller som saknar kunskap om vilken myndighet eller annat

offentligt organ som ansvarar för, och därför har information om, en viss fråga.

En väsentlig fråga, som kan påverka förtroendet för SverigeDirekt-portalen, är vilken information som portalen bör länka till. Portalen bör enligt vår mening utformas med utgångspunkt i medborgares och företags behov av information. Samtidigt är det viktigt att SverigeDirekt inte ges större omfattning än vad som svarar mot det offentliga åtagandet.

Vi anser att SverigeDirekt bara ska länka till information som på ett eller annat sätt har sitt ursprung i offentlig sektor. När vi i betänkandet talar om offentlig information menar vi just information som har sitt ursprung i offentlig sektor. En sådan avgränsning av länkarna på portalen SverigeDirekt menar vi är rimlig. När det totala informationsutbudet växer ökar också den informationsökandes behov av att identifiera information som är tillförlitlig och kommer från en pålitlig källa. Det måste då vara en fördel om SverigeDirekt kan hjälpa den informationssökande att snabbt avgränsa och få tillgång till den offentliga information som finns på området. En sådan ordning gör tjänsten trovärdig.

Det är inte lämpligt att vi i utredningsarbetet i detalj anger hur utbudet av länkar på SverigeDirekt ska avgränsas i fortsättningen. Vilket organ som i det enskilda fallet ska ha sin länk på SverigeDirekt måste överlätas åt den organisation som ska ansvara för SverigeDirekt att avgöra.

Utgångspunkten är ändå som nyss nämnts att informationen som nås från SverigeDirekt ska ha offentligt ursprung. Den närmare principen bör enligt vår mening vara att SverigeDirekt ska länka till alla sådana organ som medborgare eller företag vid något tillfälle är beroende av för att kunna ta tillvara sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter i förhållandet mellan det allmänna och den enskilde. Denna princip gör det möjligt att även länka till samhällsinformation som lämnas av företag som på uppdrag av stat, kommun eller landsting svarar för offentlig verksamhet.

SverigeDirekt ska även i fortsättningen vara en ingång såväl till kommuner och landsting som till de statliga myndigheterna. Bland all offentlig information tillhör den kommunala och landstingskommunala informationen den mest eftersökta. En undersökning som genomfördes av företaget Webbarometern för Svenska Kommunförbundets räkning under perioden september 2000 - mars 2001 visade att 55 procent av alla vuxna svenskar hade använt Internet under den senaste månaden och att 22 procent av dem

hade besökt sin kommuns webbplats under den senaste månaden. Kommunernas webbplatser var den kategori inom den offentliga sektorn som var mest välbesökt. Därefter kom Arbetsförmedlingen/Arbetsmarknadsstyrelsens webbplats, som hade besökts av 20 procent av Internetanvändarna. I Statskontorets lägesrapport från december 2001 Utveckling av 24-timmarsmyndigheter redovisas en undersökning av den svenska befolkningens besök på Internet i oktober 2001. Av den del av befolkningen som använde Internet, totalt 4,5 miljoner personer, besökte 36 procent någon statlig myndighet, 31 procent någon kommunal webbplats och 7 procent någon webbplats bland landstingen (källa: Jupiter MMXI).

Utöver länkar till den svenska offentliga sektorn bör SverigeDirekt också länka till de viktigaste internationella organisationerna som Sverige är medlem i, däribland EU och Europarådet.

4.3 Utveckling av annat stöd för den elektroniska samhällsservicen

Mot den bakgrund som vi har tecknat bedömer vi att verksamheten inom SverigeDirekt bör utvecklas och breddas för att verkligen kunna vara den resurs för medborgarmötet som syftet är. Utifrån ett medborgarperspektiv är det en given utgångspunkt att verksamheten inom SverigeDirekt måste utformas så att den bidrar till att öka tillgängligheten till det offentliga Sverige för alla – inte bara för dem som har tillgång till Internetuppkoppling. Vi drar slutsatsen att verksamheten utöver portalen SverigeDirekt bör kompletteras med en funktion för att besvara vägvisningsfrågor per telefon, e-post, brev och telefax. På så sätt tillgodoses dessutom i högre utsträckning informationssvaga grupperns behov.

Att göra den vägvisning som SverigeDirekt lämnar tillgänglig även per telefon och e-post innebär inte bara att tillgängligheten till vägvisningstjänsten ökar utan medför också att man får en ständig kvalitetskontroll av den elektroniska informationen. Genom de frågor som medborgare och företag ställer bedömer vi att man kan få kontinuerlig och större kunskap om vilken information medborgare och företag efterfrågar, vad som saknas i det offentliga informationsutbudet och vad som är oklart.

Detta steg, att gå från *information* till *kommunikation*, ökar väsentligt nyttan av tjänsten.

Under utredningsarbetets gång har det vidare stått allt klarare för oss att verksamheten inom SverigeDirekt behöver utvecklas också på ett annat plan. Ett effektivt elektroniskt medborgarmöte ställer krav inte bara på informationspublicering och informationsförmedling utan också på en anpassning av den bakomliggande informationsstrukturen till de nya informations- och kommunikationskanalerna. De krav som ställs gäller t.ex. märkning av information och andra sätt att underlätta sökning i stora informationsmängder. Det kan också gälla utveckling av gemensamma kvalitetskriterier för elektronisk information. Inom SverigeDirekt bedrivs redan i dag viss seminarieverksamhet m.m. gentemot informationsproducenterna för att sprida kunskap och erfarenheter om hur webbinformationen kan utvecklas. Denna verksamhet behöver dock utvidgas.

Informationsansvariga i den offentliga sektorn efterfrågar ett forum – eller en resurs – som kan ge stöd och ledning med att utveckla informationsstrukturerna. Något sådant forum finns inte i dag vilket skapar en risk för att Sverige halkar efter när det gäller fortsatt utveckling av den elektroniska samhällsservicen. En logisk följd är därför att nu ge verksamheten inom SverigeDirekt ett utökat ansvar för den elektroniska samhällsinformationen, ett ansvar som alltså sträcker sig längre än att tillhandahålla en vägvisningstjänst.

Vi återkommer i avsnitt 19 till hur uppgifterna för verksamheten inom SverigeDirekt närmare bör utformas. När vi i betänkandet talar om verksamheten inom SverigeDirekt avser vi inte bara portalen SverigeDirekt utan också det övriga arbete som bedrivs och i framtiden bör bedrivas av SverigeDirekt.

5 SverigeDirekts roll och samordningen med annan elektronisk samhällsinformation

Vårt förslag: Portalen SverigeDirekt ska vara en gemensam och officiell ingång till hela det offentliga Sverige på Internet. Det elektroniska tjänsteutbudet ska vara fristående från och decentraliserat i förhållande till SverigeDirekt men ha sitt självklara stöd i verksamheten inom SverigeDirekt.

5.1 Vårt uppdrag

Enligt direktiven ska vi föreslå vilken roll SverigeDirekt bör ha i förhållande till olika databaser med information om det offentliga Sverige. Vi ska bl.a. överväga vilka behov av samordning och vilka rationaliseringsmöjligheter som finns mellan verksamheten inom SverigeDirekt och annan närliggande IT-baserad samhällsinformation. Särskilt ska vi överväga samordning mellan verksamheten inom SverigeDirekt, Samhällsguiden och rättsinformationssystemet. Som utgångspunkt för våra överväganden ska vi också kartlägga vilka andra informationssystem med söktjänster som finns när det gäller information om det offentliga Sverige och som har en verksamhet eller inriktning som liknar eller angränsar till den verksamhet som bedrivs inom SverigeDirekt.

Utgångspunkten för våra överväganden bör enligt direktiven vara dels intresset av en tydlig och användaranpassad struktur på samhällsinformationen med så goda sökmöjligheter som möjligt, dels att insatta resurser används så effektivt som möjligt.

5.2 Portalen SverigeDirekts roll i förhållande till andra informationstjänster

Portalen SverigeDirekt ska enligt vår mening fortsätta vara en gemensam och officiell ingång – en vägvisare – till hela det offentliga Sverige på Internet. Denna uppgift ger SverigeDirekt en särställning i förhållande till alla andra informationstjänster, eftersom ingen annan svensk offentlig webbtjänst har ett så vittomfattande uppdrag.

Vi tror inte på en modell där all offentlig grundinformation centraliseras och tillhandahålls genom en central tjänst. Vi förordar i stället en decentraliserad struktur på den elektroniska samhällsinformationen. Som vi har pekat på tidigare vilar ansvaret för att förse medborgare och företag med information i första hand på de olika myndigheterna, var och en inom sitt verksamhetsområde. I det rika och varierande portal- och tjänsteutbudet ser vi däremot ett behov av en central vägvisningsfunktion som ger överblick samt genom länkar och söksystem underlättar för medborgare och företag att hitta den information de söker i det offentliga informationsutbudet – helt enkelt en elektronisk plats i det offentliga Sverige som har en överblick över andra offentliga webbtjänster och den utveckling som sker där. Portalen SverigeDirekt har i viss mån denna funktion redan i dag. Med hänsyn till det allt mer föränderliga portalutbudet bör SverigeDirekts roll som övergripande portal förstärkas.

5.3 Våra närmare överväganden av samordning mellan SverigeDirekt och andra närliggande informationstjänster

Med direktivens utformning har det varit naturligt att i särskilda avsnitt överväga samordning med Samhällsguiden och rättsinformationssystemet. Som direktiven anger tar vi upp såväl samordning i utvecklings- och driftsfrågor som organisatorisk samordning. Analysen av Samhällsguiden finns i avsnitt 6 och av rättsinformationssystemet i avsnitt 7.

Vi har också valt att ägna samordningsförutsättningarna med Företagarguiden fördjupade överväganden. Skälet till detta är att riktlinjerna för Företagarguiden är påfallande lika de riktlinjer som gäller för portalen SverigeDirekt, endast med den skillnaden att

Företagarguiden bara riktar sig till företag. På ett principiellt plan framstår Företagarguiden därför som en delmängd av portalen SverigeDirekt. Övervägandena kring Företagarguiden finns i avsnitt 8.

I avsnitt 9 överväger vi samordning med geografiskt avgränsade portaler, s.k. regionala portaler. Slutligen överväger vi samordning med Öppna Sverige – en kampanj under Justitiedepartementet – vars syfte är att verka för en öppen och tillgänglig samhällsinformation och därmed angränsande till det utredningsarbete vi bedrivit. Dessa överväganden finns i avsnitt 10.

5.4 Kartläggning av andra informationssystem

Som direktiven anger har vi också kartlagt andra liknande elektroniska informationssystem med information om det offentliga Sverige. Kartläggningen redovisas i sin helhet i en särskild bilaga till betänkandet, *bilaga 4*.

Som vi konstaterat ovan är det vår bedömning att samhällsinformationen bör bibehålla en i allt väsentligt decentraliserad struktur. Det leder till att vi inte ser några fördelar med att integrera ämnesmässigt och målgruppsmässigt smala, dvs. specialiserade, tjänster med portalen SverigeDirekt. För att samordning med SverigeDirekt ska bli aktuell bör det krävas att tjänsten har en uttalad *vägvisningsroll* i förhållande till ett brett utbud av information från offentliga – men inte privata – informationsproducenter. Samordning bör alltså inte aktualiseras i fråga om sådana informationstjänster i kartläggningen som omfattar en mycket liten del av samhällsområdet eller vänder sig till en mycket begränsad del av befolkningen. I dessa fall är det i regel fråga om en tjänst som en statlig myndighet tillhandahåller och således en del av myndighetens ordinarie informationsansvar. Studera.nu, som ingår i kartläggningen, vänder sig t.ex. i och för sig till en relativt stor och informationssökande del av befolkningen men avser en mycket begränsad del av samhällsinformationen. I huvudsak samma bedömning gör vi vad gäller Safari, Skoldatanätet, Svenska statistiknätet och Svenskt Medicinskt Fönster. Även Demokratitorget har liknande karaktär eftersom denna webbplats är forum för ett specifikt politikområde, nämligen demokratipolitiken.

När det gäller andra informationstjänster i kartläggningen är samordning olämplig av den anledningen att de innehåller infor-

mation som inte har sitt ursprung i offentlig sektor och därmed faller utanför arbetet inom SverigeDirekt. Ämnesportalerna Kulturnät Sverige, Svenska miljönätet och Ungdomskanalen är ingångar till information inom sitt ämnesområde oavsett huvudmannaskap och befinner sig således delvis utanför det offentliga informationsområdet.

I samtliga nu redovisade fall innebär den decentraliserade informationsstrukturen att varken driftsmässig eller organisatorisk samordning är lämplig. Däremot är det angeläget att dessa tjänster, liksom andra tjänster som inte kommer i fråga för organisatorisk samordning, får möjlighet att utnyttja det stöd, det erfarenhetsutbyte och den samverkan i övergripande frågor kring den elektroniska samhällsinformationen som verksamheten inom SverigeDirekt bör kunna bli ett nytt forum för. Denna form av samverkan som bygger på att informationsproducenterna hos verksamheten inom SverigeDirekt kan hitta väl fungerande portallösningar är i de allra flesta fall just den samverkan som behövs för att främja användaranpassad samhällsinformation och en effektiv resursanvändning. T.ex. använder tre portaler redan i dag SverigeDirekts sökmotor. Verksamheten bör på detta sätt vara det självklara stödet för de andra elektroniska informationstjänsterna.

Tre portaler i vår kartläggning är speciella, var och en på sitt sätt, och olika former av samarbete bör vara aktuella med verksamheten inom SverigeDirekt.

Myndigheter.nu utvecklas inte vidare sedan det offentliga stödet upphörde år 2000. Till stor del finns samma uppgifter i dagens SverigeDirekt, som också hösten 2001 föreslagit att SverigeDirekt bör överta och förvalta databasen som ligger till grund för myndigheter.nu.

Svesök är en söktjänst och länkkatalog för svenska webbresurser på Internet. Katalogen ska fungera som en nationalbibliografi över den svenska delen av Internet och som ett redskap för att katalogisera webbplatser och webbsidor. Syftet är således ett annat än att vara en nationell vägvisare till samhällsinformation. Samarbete mellan Kungliga biblioteket och SverigeDirekt sker genom att SverigeDirekts nya sökfunktion är ett utsnitt av det offentliga Sveriges webbplatser ur den stora nationella databasen.

Virtual Sweden är Sveriges officiella webbplats för information om Sverige för utländska målgrupper. På portalen finns information om Sverige på engelska. Svenska Institutet ansvarar för portalen. Ett utökat samarbete mellan SverigeDirekt och Virtual

Sweden bör vara fruktbart och bör utvecklas, en samordning organisatoriskt bedömer vi dock inte vara aktuellt för närvarande.

6 Samhällsguiden

Vårt förslag: SverigeDirekt och Samhällsguiden ska samordnas med varandra. Samhällsguiden ska härfter inte finnas kvar som en fristående tjänst med egen huvudman.

Vår bedömning: Staten bör inte finansiera flera informations-tjänster med samma syfte och fokus.

6.1 Bakgrund

Samhällsguiden tillkom på initiativ av Byråkratiutredningen. I en skrivelse till regeringen den 27 april 1978 konstaterade utredningen att samhällets ansvar för att hålla medborgarna informerade om vilka regler som gäller, vart man ska vända sig i olika frågor och hur man går tillväga i olika sammanhang hade blivit allt större. Utredningen bedömde därför att det fanns ett behov av en samlad information om de vanligaste frågorna inom offentlig sektor som medborgarna ställs inför, och lämnade förslag om en medborgarhandbok. I skrivelsen framhölls att behovet av praktisk information som är både enkel och lättillgänglig måste tillgodoses och att informationen skulle vara avsedd för såväl enskilda medborgare som personer som behövde den i sitt arbete.

Efter bemyndigande av regeringen i december 1978 tillsattes en arbetsgrupp för att framställa den föreslagna publikationen. Den första upplagan av Samhällsguiden utkom 1979. Under 1980-talet utkom publikationen i princip vart tredje år och under slutet av 1990-talet har den utkommit årligen. År 2001 utkom den 13:e omarbetade upplagan av Samhällsguiden. Samhällsguiden har funnits på Internet sedan november 1996. Webbadressen är www.samhallsguiden.riksdagen.se.

För produktionen av Samhällsguiden har avtal träffats mellan Regeringskansliet och Riksdagens förvaltningskontor. Det senaste

skriftliga avtalet är från 1997 och innebär bl.a. att Samhällsguiden ska produceras av en redaktör placerad vid Riksdagens förvaltningskontor, att Regeringskansliet ska tillhandahålla det faktaunderlag som krävs för Samhällsguiden och att riksdagen ska upplåta utrymme för publicering av Samhällsguiden på sin webbplats. Det avtalet gällde t.o.m. den 30 juni 1999.

Det praktiska arbetet med Samhällsguiden har utförts och utförs fortfarande av redaktören. Det gäller såväl det redaktionella arbetet som den s.k. SGML-märkningen av informationstexterna.

6.2 Finansiering

Både det tidigare skriftliga avtalet mellan Regeringskansliet och Riksdagens förvaltningskontor och den överenskommelse som nu gäller mellan Regeringskansliets förvaltningsavdelning och nuvarande Riksdagsförvaltningen, innebär att båda parterna bidrar till finansieringen av Samhällsguiden.

Redaktören för Samhällsguiden är anställd av riksdagen. Vid en grov uppskattning bedömer hon att hon ägnar ungefär motsvarande en halvtidstjänst – utspridd över året – åt arbetet med Samhällsguiden.

Kostnaderna för produktionen av Samhällsguiden uppskattas enligt Regeringskansliets förvaltningsavdelning och Riksdagsförvaltningen till 600 000 kronor årligen. Regeringskansliet ersätter riksdagen med 300 000 kronor årligen för produktionen av Samhällsguiden.

På senare tid har riksdagen till förlaget CE Fritzes AB upplåtit rätt att ge ut Samhällsguiden i tryckt form. Samhällsguiden trycks och distribueras av förlaget.

6.3 Tidigare översyn

Efter tidigare översynsarbete av samhällsinformationen inrättade civilministern i februari 1996 en arbetsgrupp för att dels uppdatera Samhällsguiden, dels utveckla den som bok och databas. I direktiven till arbetsgruppen uttalades att arbetsgruppen skulle ha ett nära samarbete med Toppledarforums projekt som syftade till att samordna stödet för den offentliga sektorn när det gäller spridning av samhällsinformation via Internet. Utgångspunkten var att

Samhällsguidens problemorienterade struktur skulle kunna fungera som en övergripande sökväg in i myndigheternas och kommunernas informationsdatabaser. Vidare uttalades att länkar kunde finnas från Samhällsguidens databas till de webbplatser med ytterligare information som myndigheterna lagt upp på Internet.

I februari 1997 överlämnade arbetsgruppen sin rapport *Den digitala dialogen – utveckling av Samhällsguiden* (Ds 1997:12). Arbetsgruppen såg möjligheter till utveckling av Samhällsguiden. I rapporten uttalade arbetsgruppen bl.a. att med hjälp av olika söksystem där olika texter från Samhällsguiden kunde fungera som förklaringar, skulle hela informationssystemet kunna fungera som en "samhällsguide".

6.4 Utformningen av Samhällsguiden på Internet

Samhällsguiden är på Internet – liksom i den tryckta upplagan – uppdelad i 33 olika kapitel som behandlar olika ämnesområden i samhällslivet. Samhällsguiden är inte avgränsad enbart till information om den offentliga sektorn, utan redaktörens ambition är att hänvisa till information med korrekt och bra innehåll som kan vara till hjälp för medborgarna.

Kapitlen är indelade i underavdelningar med drygt 2 000 inledande texter till olika samhällsföreteelser. I det avslutande kapitlet finns det studiefrågor om de ämnesområden som behandlats i tidigare kapitel. Utöver den information som lämnas under varje rubrik finns vid flertalet av ämnesområdena länkar till lagtext eller till det eller de organ som kan förväntas lämna mer upplysningar i ämnet.

Illustrationen livscirkeln, som finns på webbplatsen, symboliserar ett tiotal livssituationer från vaggan till graven, bl.a. födsel, skola och arbete. Från respektive illustration är det möjligt att klicka sig fram till den eller de informationstexter som beskriver den aktuella situationen.

Utöver ämneskatalogen finns det ett *alfabetiskt register* med indexord, från vilket det är möjligt att söka.

Det finns också en möjlighet till *fritextsökning* på Samhällsguidens egna sidor. Det sker dock inte någon sökning på de webbplatser som Samhällsguiden länkar till.

På den webbaserade Samhällsguidens förstasida finns det länkar till kommuner, myndigheter och vissa databaser.

6.5 Samordning

Informationstjänsterna SverigeDirekt och Samhällsguiden innehåller på flera områden likartad information. Till stora delar är ambitionen med de båda webbaserade informationstjänsterna densamma, nämligen att hänvisa den informationssökande till den eller de webbplatser där den sökta informationen finns. Båda informationstjänsterna finansieras med allmänna medel. Som en utgångspunkt bör gälla att det allmänna inte ska bekosta flera olika informationstjänster med samma eller liknande innehåll. Man kan dessutom anta att trovärdigheten blir större om ingångarna till den offentliga samhällsinformationen koncentreras till en informationstjänst än om det allmänna tillhandahåller flera parallella tjänster. Det är därför i och för sig klart att samordning kan och bör ske.

Det är vår uppfattning att möjligheten att söka information utifrån en livssituation eller ett visst problemområde bör lyftas fram i en framtida SverigeDirekt-tjänst. SverigeDirekt har hittills i princip fungerat som en länksamling. Samhällsguiden har sedan tidigare en sådan problemorienterad struktur som i huvudsak saknas på SverigeDirekt. Samhällsguidens problemorienterade struktur kan enligt vår mening fungera som en av flera alternativa sökvägar till myndigheternas, kommunernas och landstingens webbplatser. En sådan ordning föreslogs av 1996 års arbetsgrupp men har ännu inte blivit verklighet. Den bör nu genomföras.

Vi gör bedömningen att SverigeDirekt inte ska producera mer egen information än vad som är nödvändigt för att den informationssökande ska kunna orientera sig fram till rätt informationskälla. Bedömningen att SverigeDirekt ska producera så lite egen information som möjligt sammanhänger med vår uppfattning om vad som bör ingå i det allmännas åtagande när det gäller att tillhandahålla information åt medborgare och företag. Vi anser att det allmänna tar på sig ett allt för stort centralt ansvar genom att i Samhällsguiden tillhandahålla ett så omfattande redaktionellt material som Samhällsguiden i dag erbjuder. Numera finns redan en stor mängd offentlig information tillgänglig på Internet genom de olika webbtjänster som myndigheter, kommuner och landsting tillhandahåller inom sina respektive verksamhetsområden. Förutsättningarna är i dag goda – och betydligt bättre än när den elektroniska versionen av Samhällsguiden skapades – att förse medborgare och företag med sökt information genom att vägleda dem till rätt adress på Internet. Uppgiften för en central informationstjänst bör

därför i betydligt högre grad kunna begränsas till att lotsa medborgare och företag till rätt samhällsorgan. På så sätt utnyttjas resurserna också mest effektivt.

Enligt vår uppfattning kan ambitionen med en framtida problemorienterad sökstruktur inte vara att täcka in varje situation som medborgare och företag ställs inför. Samhällsguiden har för närvarande ett så stort antal ämnesområden att överskådligheten i någon mån försämras. Genom att i stället begränsa såväl omfattningen av ämnesområden som det redaktionella materialet något bedömer vi att det blir möjligt att hålla informationstjänsten med tillhörande länkar ständigt aktuell, något som måste krävas av en portal med den roll som SverigeDirekt även fortsättningsvis föreslås ha. Resultatet ska vara en kommenterad vägvisare med korta, effektiva och faktaorienterade förklarande texter. Hur den problemorienterade sökvägen närmare bör utformas i praktiken och i vilken takt den bör byggas ut måste överlätas åt den blivande organisationen för SverigeDirekt-tjänsten att avgöra. Här kan nämnas att en liknande utveckling av nationella portaler nu sker i många länder som led i satsningar på e-förvaltning.

Vårt förslag till samordning innebär således för Samhällsguidens del att den inte längre ska finnas kvar som en fristående produkt. Däremot ska dess struktur tas till vara i den framtida SverigeDirekt-tjänsten genom att den nuvarande elektroniska uppbyggnaden förs över till SverigeDirekt.

För närvarande ges Samhällsguiden också ut i en tryckt version. I Danmark finns motsvarigheten, Samfundsnoegeln, numera bara i elektronisk form. I Danmark bedömde man att den tryckta versionen inte längre efterfrågades i tillräcklig utsträckning för att motivera att den skulle ges ut i tryckt version. Vi menar att det bör överlätas åt den framtida verksamheten att avgöra i vilka medier dess vägvisningstjänst ska tillhandahållas. Utöver Samhällsguiden finns för övrigt ytterligare en offentlig publikation som beskriver det svenska samhället. Integrationsverket ger ut *Sverige – en pocketguide* som är en introduktion till Sverige för invandrare. Hur samverkan med denna skulle kunna ske belyses i avsnitt 12.6.

7 Rättsinformationssystemet

Vårt förslag: Rättsinformationssystemet ska samordnas organisatoriskt med verksamheten inom SverigeDirekt.

Vår bedömning: Portalen SverigeDirekt och rättsinformationssystemets portal Lagrummet bör inte integreras innehållsmässigt utan drivas som två separata tjänster.

7.1 Inledning

I skrivelsen 1998/99:17 presenterade regeringen sin syn på ett nytt offentligt rättsinformationssystem. Av skrivelsen framgår sammanfattningsvis att regeringen anser att staten ska svara för en kontinuerlig grundservice på rättsinformationens område med hjälp av informationsteknik. Servicen ska rikta sig till såväl allmänheten som den offentliga sektorn. Den ska omfatta de offentliga rättskällorna, från författningar och deras förarbeten till domstolarnas och myndigheternas praxis. Informationen ska hållas elektroniskt tillgänglig på ett överskådligt och enhetligt sätt, vara gratis samt sökbar via en gemensam ingångssida på Internet. Justitieutskottet (1998/99:JuU11) uttalade att det såg med tillfredsställelse på den utveckling av de nuvarande datasystemen som regeringens planering innebär.

7.2 Utformningen av rättsinformationssystemet

Utformningen och innehållet i rättsinformationssystemet styrs av rättsinformationsförordningen (1999:175) som trädde i kraft den 1 maj 1999. Enligt rättsinformationsförordningen ska det finnas ett rättsinformationssystem. Systemet ska föras med hjälp av informationsteknik och finnas tillgängligt genom ett allmänt nätverk. Innehållet i systemet ska vara tillgängligt på ett enhetligt sätt.

Systemet ska innehålla Svensk författningssamling (SFS) som den kungörs, referensregister över författningar i SFS och grundförfattningarna i SFS i deras lydelse med införda ändringar. Vidare ska systemet innehålla de gällande förordningar som kungörs i andra författningssamlingar än SFS. Systemet ska också innehålla sådana gällande föreskrifter som är beslutade av myndigheter under regeringen och som ska kungöras enligt lagen (1976:633) om kungörande av lagar och andra författningar. I systemet ska det ingå förarbeten i form av bl.a. kommittédirektiv, förordningsmotiv, utredningsbetänkanden och propositioner. Det ska även finnas uppgifter om vägledande avgöranden av domstolar och myndigheter. Även de överenskommelser som ska publiceras i Sveriges internationella överenskommelser (SÖ) ska ingå. (3-8 §§) Samordningsmyndigheten får besluta att även annat material får ingå i systemet. (9 §)

Rättsinformationssystemet har en decentraliserad struktur. Det innebär att de myndigheter som deltar ansvarar för sin information och för att den görs elektroniskt tillgänglig.

Sökning i rättsinformationssystemet sker genom den gemensamma ingångssidan på Internet, Lagrummet (www.lagrummet.gov.se).

7.3 Organisatorisk struktur

Rättsinformationssystemets organisatoriska struktur regleras också i rättsinformationsförordningen. Där framgår det att Regeringskansliet är samordningsmyndighet för systemet och ansvarar för bl.a. frågor om samordning, standarder, sammanlänkning och gemensamma säkerhetsfrågor. (16 §)

Till samordningsmyndighetens hjälp ska det finnas ett råd med representanter från de deltagande myndigheterna. Rådet ska ha högst 14 ledamöter. Regeringskansliet, Domstolsverket och Statskontoret har ständig representation. Ytterligare fem myndigheter ska vara representerade och om riksdagen, landstingen eller kommuner väljer att delta i systemet ska de erbjudas representation i rådet. (18 §)

Innan samordningsmyndigheten fattar beslut som är av principiell betydelse för de deltagande myndigheterna ska samråd alltid ske med rådet. (19 §) Samordningsmyndigheten har dessutom delegerat ett antal uppgifter till rådet, nämligen att träffa avtal

med de offentliga organ som vill delta i systemet frivilligt, avgöra om den obligatoriska informationen uppfyller kraven enligt rättsinformationsförordningen och ge anvisningar om kraven inte är uppfyllda, ge råd till de deltagande organen, lämna förslag till beslut att en informationsansvarig myndighet ska använda viss standard för märkning, sökning och strukturering av informationen och medge undantag från en informationsansvarig myndighets skyldighet att sprida information som avses i 4, 6 och 7 §§ rättsinformationsförordningen.

7.4 Arbetet med rättsinformationssystemet

Det inledande arbetet med rättsinformationssystemet har sedan starten skett i projektform (rättsinformationsprojektet). Rättsinformationsprojektet avslutades vid halvårsskiftet 2001 då verksamheten integrerades i Regeringskansliets ordinarie organisation.

Regeringskansliet handlägger som samordningsmyndighet de förvaltningsärenden som rör rättsinformationssystemet. Regeringskansliet fungerar också som sekretariat åt det samarbetsråd som finns. Vidare sköter Regeringskansliet portalen Lagrummet. Det gäller både kvalitetsfrågor och tekniska frågor.

Dessutom bevakar Regeringskansliet myndigheternas informationsansvar enligt rättsinformationsförordningen samt informerar om och marknadsför portalen Lagrummet.

Inom Regeringskansliet genomförs för närvarande en förstudie om förutsättningar för en successiv utveckling av rättsinformationssystemet. Syftet med förstudien är att analysera, värdera och ge underlag för beslut. Studien ska avse vilka åtgärder som är mest lämpliga för att rättsinformationssystemet successivt ska kunna utvecklas till ett system som så långt som möjligt tillgodoser systemets målgrupper, enskilda och den offentliga sektorn. I detta ligger att utarbeta förutsättningar för att följande effektmål ska kunna uppnås.

Systemet ska presenteras på ett enhetligt sätt, så att användare alltid ska känna igen sig.

Innehållet i systemet ska som ett första realistiskt steg göras sökbart på ett enkelt men ändå användarvänligt sätt.

De långsiktiga ambitioner som är uppställda av regeringen ska konkretiseras och anpassas efter teknisk och annan utveckling i omvärlden och om möjligt planeras i tiden.

Förstudien ska avslutas senast den 31 maj 2002 och en lägesrapport ska lämnas senast den 15 mars 2002.

7.5 Samordning

Rättsinformationssystemet är en författningsreglerad verksamhet och skiljer sig på det sättet från det nuvarande SverigeDirekt respektive utgivningen av Samhällsguiden. Informationsutbudet inom rättsinformationssystemet är begränsat till just rättsinformation. Innehållet skiljer sig på så sätt från SverigeDirekt – och för övrigt också från Samhällsguiden – som innehåller all slags information. Rättsinformationssystemet innehåller visserligen bara rättsinformation, men rättsinformationen som sådan spänner över samtliga samhällsområden. Dessutom är rättsinformationen till sin karaktär sådan att så gott som samtliga medborgare och företag i någon mening är beroende av den. Innehållet i rättsinformationssystemet ska vara tillgängligt på ett enhetligt sätt. På sikt är ambitionen att systemet ska möjliggöra strukturerade sökningar över hela rättsinformationsområdet. SverigeDirekt och Samhällsguiden länkar däremot till informationsproducenter som tillgängliggör informationen på sina webbplatser på vitt skilda sätt och utan någon beslutad enhetlig struktur.

Vi ser flera fördelar med en organisatorisk samordning mellan rättsinformationssystemet och SverigeDirekt. Genom en sådan samordning kan de båda informationstjänsterna utnyttja gemensamma tekniska resurser. Som en konsekvens bör de båda tjänsterna kunna skapa ett gemensamt säkerhetssystem. När det gäller den tekniska driften av portalen SverigeDirekt och rättsinformationssystemet kan de personella resurserna samordnas. Detsamma gäller nödvändig kompetens kring sökfunktioner, standardisering och användaranpassning. Med en gemensam organisation kan dessutom gemensamma utvecklingsmöjligheter tas till vara och det blir lättare att undvika att de båda tjänsterna utvecklas i olika riktningar. Vår slutsats är att en driftsmässig samordning gagnar ett effektivt resursutnyttjande och bidrar till att två ganska små verksamheter blir en starkare organisation, något som givetvis måste eftersträvas.

Vi gör dock bedömningen att portalen SverigeDirekt och rättsinformationssystemets portal Lagrummet bör bestå som separata informationstjänster med länkar till varandra. Statistik visar att

rättsinformationen är bland den mest eftersökta på portalen SverigeDirekt. Det bör därför vara en strävan att på olika sätt underlätta för användaren att nå Lagrummets information från portalen SverigeDirekt.

I skrivelsen 1998/99:17 gjorde regeringen bl.a. bedömningen att Regeringskansliet bör vara samordningsmyndighet för rättsinformationssystemet under dess uppbyggnadsskede. Till denna bedömning bidrog bl.a. den omständigheten att det för närvarande inte fanns någon central IT-myndighet i Sverige.

I avsnitt 4.3 har vi pekat på att verksamheten inom SverigeDirekt bör ges ett vidare ansvar för den elektroniska samhällsinformationen och dess utveckling. Detta ansvar bör omfatta bl.a. att vara ett myndighetsövergripande stöd för elektronisk samhällsinformation. Eftersom rättsinformationssystemet uppgift är just att tillhandahålla elektronisk samhällsinformation av myndighetsövergripande slag anser vi det vara naturligt att den föreslagna organisationen också blir samordningsmyndighet för rättsinformationssystemet. Detta gäller särskilt som det dessutom finns effektivitetsfördelar att vinna med att sammanföra driften av rättsinformationssystemet och SverigeDirekt.

8 Företagarguiden

Vårt förslag: SverigeDirekt och Företagarguiden ska samordnas under gemensam ledning och med gemensam organisation för drift och utveckling.

Vår bedömning: Informationstjänsterna SverigeDirekt och Företagarguiden bör fortsätta drivas som två separata tjänster.

8.1 Bakgrund

Företagarguiden är en portal på Internet som utvecklas av Verket för näringslivsutveckling, NUTEK. Innehållet i portalen produceras för närvarande av 23 myndigheter.

I december 1999 beslutade regeringen att anslå 6 miljoner kronor för att utforma ett Internetbaserat informationssystem med myndighetsinformation riktat till företag. NUTEK fick disponera medlen för att i samråd med Närings- och Justitiedepartementen, Regeringskansliets förvaltningsavdelning, Statskontoret och Länsstyrelsen i Jönköpings län vidareutveckla användningen av Internetbaserade elektroniska tjänster för information och ärendehantering riktade till blivande och befintliga företagare (N1999/12595/NL).

Utöver Företagarguiden tillhandahåller NUTEK även andra informationstjänster till företag, t.ex. Startlinjen, Finansieringsdatabasen och Euro Info Centre. I NUTEK:s arbete med att främja företagandet har informationstjänsterna en central roll.

8.2 Förstudien

Inom NUTEK genomfördes en förstudie som presenterades i juni 2000.

I förstudien drog NUTEK upp bl.a. följande riktlinjer. Företagarguiden ska erbjuda en ny samlad plats med information och tjänster för företagare, vara vägvisare och guida användaren till rätt myndighet. Detta är en av portalens viktigaste uppgifter och det stora mervärde som portalen kan ge jämfört med myndigheters respektive webbplatser och de samarbetsprojekt mellan myndigheters webbplatser som finns i dag. Portalen ska ha blivande och befintliga företagare som målgrupp och regeringen som avsändare. Det är viktigt att avsändaren framgår tydligt för att informationen och tjänsterna som förmedlas via portalen ska uppfattas som trovärdiga. Företagarguiden ska inte bygga ny information och nya funktioner där lösningar finns, utan i stället guida till rätt information som produceras av respektive myndighet. Portalen ska inte heller konkurrera med privata aktörer, dvs. inte agera kommersiellt. Företagarguiden ska vara kostnadsfri att använda men kan emellertid leda vidare till avgiftsbelagda tjänster på enskilda myndigheters webbplatser.

I förstudien pekade man på att Företagarguiden borde innehålla bl.a. en sökfunktion som söker på myndigheternas webbplatser och guidar företagaren till rätt plats på portalen eller på myndigheternas webbplatser och att det skulle kunna ske i samarbete med Svesök på Kungliga biblioteket.

I förstudien pekade man också på att det i Företagarguidens omvärld fanns en rad projekt m.m. som borde beaktas, bl.a. rapporten om 24-timmarsmyndigheten, Kontakt-N och SverigeDirekt.

8.3 Finansiering

I budgetpropositionen för 2000 (prop. 1999/2000:100, s. 191) uttalade regeringen att den – utöver de 6 miljoner kronor som anslagits för förstudien – avsåg att tillföra ytterligare 15 miljoner kronor årligen under perioden 2001-2003 för satsningen på ett Internetbaserat informationssystem med myndighetsinformation riktat till företag och en kundundersökning för att ta fram en samlad bild av hur företag upplever bl.a. myndigheters information.

I förstudien och i en projektplan från februari 2001 beräknades de sammanlagda kostnaderna för portalen år 2001 uppgå till 13 miljoner kronor. I mars 2001 beslutade regeringen att NUTEK så långt fick disponera 7 miljoner kronor för att vidareutveckla en portal på Internet med relevant myndighetsinformation för

företagare. I augusti 2001 beslutade regeringen att NUTEK fick disponera ytterligare 6 miljoner kronor för detta ändamål (N2001/7044/NL). Tillgängliga uppgifter tyder på att motsvarande belopp för 2002 och 2003 kommer att stanna vid 12 miljoner kronor per år.

8.4 Projektet

NUTEK utför uppdraget med Företagarguiden i projektform. Den senaste projektplanen är daterad den 31 oktober 2001. I en rapport till Näringsdepartementet den 1 oktober 2001 angav NUTEK att syftet med Företagarguiden är att öka tillgängligheten till information från myndigheter och offentliga organisationer för blivande och befintliga företagare, underlätta målgruppens kommunikation med myndigheterna och att medverka i utvecklingen av en gemensam informationsstruktur för myndigheter. Företagarguiden ska också ta initiativ till att utveckla en dialog mellan företagarna och myndigheterna. Genom att agera som informationsmäklare kan Företagarguiden vidarebefordra synpunkter till myndigheter som dessa kan använda för att förbättra sin service i förhållande till målgruppen.

Som ytterligare ett mål nämns i rapporten till Näringsdepartementet att Företagarguiden ska medverka aktivt i det nationella arbetet med att utveckla samhällets informationsstruktur och verka för att nå de mål som är satta inom initiativet eEuropa, Objektiv 3B, Government on line – electronic access to public services. Vidare ska Företagarguiden bidra till kunskap om och utveckling av metoder för hur företagarrelaterad samhällsinformation kan struktureras, presenteras, lagras och göras tillgänglig på regional nivå, på flera språk och för funktionshindrade. Enligt projektplanen är det projektets samarbetspartners som producerar den information som nås via Företagarguiden. Företagarguiden ska bara vara ett fönster och en vägvisare till informationen.

Projektet leds av en styrgrupp med representanter för NUTEK, Riksskatteverket, Patent- och registreringsverket, ALMI Företagspartner AB och Näringsdepartementet. NUTEK:s representant är ordförande i styrgruppen. Arbetet med Företagarguiden utförs av en projektgrupp.

Enligt projektplanen är avsikten att projektgruppen och projektets samarbetspartners ska erbjudas kompetensutveckling kring bl.a. XML, lagring och strukturering av information, redaktionellt arbete, enklare språk och handikappanpassning.

8.5 Fortsättningen efter projekttidens slut

Efter projekttidens slut, 2003, är avsikten att NUTEK ska vara huvudman för verksamheten och att verksamheten ska finansieras inom ramen för ordinarie anslag.

8.6 Samordning

Enligt den förstudie som ligger till grund för projektet ska Företagarguiden vara en samlad plats från vilken man kan nå all den myndighetsinformation som vänder sig till företag. Detta är Företagarguidens huvudfunktion. Företagarguiden arbetar tillsammans med informationsproducenterna inom sitt verksamhetsområde med att utveckla en gemensam informationsstruktur. Bilden av Företagarguiden överensstämmer därmed i allt väsentligt med vad som gäller för SverigeDirekt. Båda tjänsternas syfte är att bistå med den relevanta information som den offentliga sektorn har att erbjuda användaren. Företagarguiden ser sig som en förfinad delmängd av SverigeDirekt såvitt avser information och tjänster som vänder sig till företag. När det gäller information till denna målgrupp framstår informationstjänsterna som i princip parallella.

Vårt uppdrag är att finna former för hur SverigeDirekt-verksamheten ska permanentas och samordnas med annan närliggande verksamhet. Inte heller Företagarguiden har ännu funnit några permanenta former utan bedrivs än så länge i projektform. Det är då relevant att undersöka om de två verksamheterna kan utvecklas gemensamt. Inte minst utgångspunkten att insatta resurser ska användas så effektivt som möjligt talar i den riktningen.

Företagarguiden bedriver i dag fortlöpande utvecklingsarbete i samverkan med sina s.k. samarbetspartners, för närvarande 23 myndigheter. För att kunna bibehålla hög kvalitet på elektronisk offentlig information bedömer vi att ett aktivare samverkansarbete av sådant slag behöver utvecklas också inom ramen för SverigeDirekt. Företagarguiden arbetar på ett föredömligt sätt med att

skapa en "horisontell informationstjänst" – dvs. en tjänst som knyter samman olika myndigheters ansvarsområden och presenterar dem utifrån det problemorienterade synsätt som ger bästa stödet till företag. Detta är, som vi tidigare konstaterat, en utveckling som också bör ske inom portalen SverigeDirekt utifrån medborgarnas perspektiv. En möjlighet att finna information på SverigeDirekt via livssituationer har vi beskrivit som en önskvärd utveckling av portalen. En sådan livssituation är företagande.

Redan i dag finns det konkret samarbete mellan projektgruppen för Företagarguiden och redaktionen för SverigeDirekt. SverigeDirekts adressdatabas utnyttjas för Företagarguidens tjänst kontaktuppgifter. Företagarguiden använder även SverigeDirekts sökmotor. Också när det gäller framtida arbete med och stimulans till t.ex. metadatamärkning finns det ett gemensamt utvecklingsbehov. Samtidigt är det olämpligt att det på två olika håll inom offentlig sektor utan krav på samordning bedrivs liknande utvecklingsarbete. En sådan ordning innebär sämre resursanvändning samtidigt som det finns en risk för att skilda standarder utvecklas och främjas av de båda tjänsterna. Det finns således många skäl som talar för en samordning av verksamheterna inom SverigeDirekt och Företagarguiden såväl verksamhetsmässigt som organisatoriskt. Övervägandena talar alltså för att de båda informationstjänsterna bör samordnas med varandra.

En samordning mellan SverigeDirekt och Företagarguiden är en samordning av två vägvisningsfunktioner. Det är viktigt att framhålla att NUTEK självklart ska fortsätta ansvara för sina informationstjänster med företagspecifikt sakinnehåll, t.ex. Startlinjen, på samma sätt som andra myndigheter ansvarar för sin myndighets-specifika sakinformation.

Samordningen mellan SverigeDirekt och Företagarguiden kan göras olika långtgående. Den mest långtgående formen av samordning innebär att SverigeDirekt och Företagarguiden sammanförs under gemensamt huvudmannaskap, att fortsatt drift och utveckling samordnas i en gemensam organisation och att de båda informationstjänsterna integreras under en gemensam webbadress.

Det som är viktigast för att tillgodose de utgångspunkter som vi nyss berört är dock att ledningsansvaret för och arbetet med de båda vägvisningstjänsterna samordnas. Bägge tjänsterna utvecklar strategier för vägvisning för företag, skapar kontaktnät med informationsproducenter, hittar lösningar för informationssökning, förväntas känna till företags informationsbehov etc. Det handlar alltså

i båda fallen om generell utveckling av metoder för att göra offentlig information och offentliga tjänster lättillgängliga för sina användare. Med en samordnad ledning säkerställer man att gemensamma utvecklingsmöjligheter tas till vara och att insatta resurser används effektivt.

Vår kartläggning av offentligt finansierade portaler visar att satsningarna är många och sannolikt kostat stora belopp – hur stora har vi inte kunnat ta fram. Vi ser nu att det är viktigt att det allmänna kraftsamlar i *en* gemensam vägvisningsfunktion som också ska svara för utveckling av de generella, icke myndighetsspecifika delarna av vägvisningen på Internet. Som vi beskrivit ovan ser vi så många likheter mellan SverigeDirekt och Företagarguiden att vi bedömer det som lämpligast att de två vägvisningstjänsterna samordnas under gemensam ledning och med gemensam organisation för drift, utveckling och annat verksamhetsstöd. Att bibehålla dagens situation är inte effektivt.

NUTEK har investerat i en kraftfull teknikmiljö för driften av Företagarguiden. En framtida organisation för SverigeDirekt bör undersöka om denna kan utnyttjas även för portalerna SverigeDirekt och Lagrummet.

Den andra frågan är om de båda informationstjänsterna som sådana bör integreras till en gemensam produkt. Avgörande för denna fråga måste vara vad som är bäst för användarna. Företagarguiden vänder sig just till företag och är anpassad till deras specifika behov. Vi bedömer därför att SverigeDirekt och Företagarguiden bör bestå som två separata tjänster. En integrerad drift och gemensam utveckling kan emellertid leda till andra överväganden efter hand.

9 Regionala portaler

Vårt förslag: Portalen SverigeDirekt ska länka till s.k. regionala portaler som uppfyller kraven för länkning. Det finns inte skäl att överväga någon annan relation mellan verksamheten inom SverigeDirekt och de regionala portalerna.

9.1 Inledning

Över landet finns det i dag ett stort antal regionala portaler. Gemensamt för dessa är i princip att den information som tillhandahålls är geografiskt avgränsad.

Under hösten 2001 hölls en konferens med företrädare för olika regionala portaler. Till portalträffen hade företrädare för 16 olika regionala portaler bjudits in. Arrangören, Västerbotten Direkt (www.vasterbotten.se), utgick vid inbjudan från följande kriterier för att definiera en regional portal: En regional portal är verksam i en valfri geografiskt definierad region helst med flera olika aktörer; en regional portal verkar i ett brett spektrum av samhällsinformation och är inte myndighetsutövande eller ensaksspecifik.

En enkät som gjordes inför konferensen bland företrädare för olika regionala portaler visar bl.a. följande. Med några få undantag har de redovisade regionala portalerna kommuner, landsting, länsstyrelser eller en kombination av dessa som huvudmän. Driftskostnaderna täcks till största delen av länsstyrelserna, därefter av landstingen och sedan av kommunerna. Endast i ett av de fall där näringslivet har del i huvudmannskapet bidrar näringslivet till driftskostnaderna. Antalet anställda på de regionala portalerna varierar kraftigt, från knappt någon bemanning alls till den största portalen med nio anställda. Den vanligaste bemanningen är emellertid en tjänst.

Två tredjedelar av de redovisade portalerna bedrivs i projektform. Det är bara i tre fall som webbplatserna har integrerats i den befintliga myndighetsverksamheten. Elva av tretton redovisade portaler har en driftsbudget som understiger en miljon kronor. I de flesta fall understiger budgeten 500 000 kronor.

Såväl enkätsvaren som våra erfarenheter från konferensen ger en mångfacetterad bild av de regionala portalerna. De arbetar under mycket olika driftsmässiga och ekonomiska förutsättningar. En del har kommit långt medan andra står inför att påbörja ett portalbygge eller är mitt i en ombyggnad av portalen. Portalernas inriktning och målgruppsprioritering varierar beroende såväl på huvudmännens uppgifter, från vem och för vilket ändamål anslaget beviljats som de regionala förutsättningarna. Många regionala portaler bedrivs i projektform och har således inte haft möjlighet att finna stabila organisatoriska former. Företrädarna för de regionala portalerna ger i huvudsak uttryck för att verksamheten inom SverigeDirekt också fortsättningsvis bör ha en ledande roll även i förhållande till de regionala portalerna, bl.a. skulle det kunna gälla kvalitetsfrågor.

SverigeDirekt länkar för närvarande till 19 olika regionala portaler. Förutsättningarna för att SverigeDirekt ska länka till en regional portal har hittills varit att den regionala portalen åtminstone huvudsakligen haft en offentlig huvudman.

9.2 Samordning

Det är angeläget från medborgarsynpunkt att SverigeDirekt kan vara en ingång till samhällsinformation som är regionalt avgränsad.

Det finns därför anledning för oss att överväga på vilket sätt SverigeDirekt-portalen och den organisation som i framtiden föreslås ansvara för SverigeDirekt över huvud taget ska förhålla sig till de regionala portalerna. Hittills har SverigeDirekt länkat till regionala portaler.

En alternativ utveckling vore att överväga möjligheten att organisatoriskt knyta de regionala portalerna till SverigeDirekt och den organisation som i framtiden ska ansvara för SverigeDirekt. De regionalt förankrade portalerna måste emellertid antas vara bättre lämpade än den centrala portalen SverigeDirekt att lyfta fram och sortera den regionala informationen samt avgöra vilken verksamhetsform som är bäst för den regionen. Till detta kommer att den

grundinformation som de regionala portalerna hänvisar till redan finns tillgänglig via SverigeDirekt, om än inte på samma sätt regionalt sorterad. Vi bedömer därför skälen för en organisatorisk samordning med de regionala portalerna som alltför svaga.

De regionala portalerna utgör inte någon enhetlig grupp. De skiljer sig åt i fråga om huvudmannaskap, finansiering, inriktning, innehåll och organisation. I några fall innehåller de regionala portalerna också information från privata avsändare. Strävan efter att SverigeDirekt bara ska länka till offentlig information skulle i någon mån kunna tala mot även att länka till en på detta sätt heterogen grupp av portaler. Samtidigt är det ett angeläget intresse att de regionala portalerna faktiskt ska vara tillgängliga via SverigeDirekt, inte bara för att den regionala samhällsinformationen är viktig ur ett medborgarperspektiv utan också för att bidra till regional utveckling. SverigeDirekt bör därför även fortsättningsvis vara en ingång också till de regionala portalerna.

10 Öppna Sverige

Vår bedömning: Om det arbete som i dag bedrivs inom kampanjen Öppna Sverige ska fortsätta efter projekttidens slut den 30 juni 2002 är det lämpligt att placera ansvaret på den funktion för elektronisk samhällsinformation som vi föreslår.

10.1 Beskrivning av Öppna Sverige

För att nå målet ökad öppenhet inom den offentliga sektorn initierade statsrådet Britta Lejon i maj 2000 en kampanj som sedan fått namnet Öppna Sverige (Ju 2000/2179/PP). Syftet med kampanjen är att förbättra tillämpningen av offentlighetslagstiftningen i förvaltningen och att verka för ökad kunskap i samhället om offentlighetsprincipen. Kampanjen drivs i samarbete mellan stat, kommun och landsting.

I projektplanen anges följande mål för kampanjen. Svensk förvaltning ska vara ett internationellt föredöme vad avser öppenhet i samhället mot medborgare, företag och medier. Alla medborgare ska ha god kunskap om offentlighetslagstiftningen, sina rättigheter och hur dessa kan utkrävas. Medborgare och företag ska ha tillgång till information som är formulerad på ett klart och enkelt språk. Chefer och anställda ska ha god kunskap om de lagar och förordningar som reglerar offentlighet och sekretess.

Öppna Sveriges uppdrag är att förbättra tillämpningen av offentlighetsprincipen inom den offentliga sektorn, verka för en större öppenhet på arbetsplatserna i den offentliga sektorn, sprida kunskap och medvetenhet i samhället samt skapa engagemang och debatt. Öppna Sverige arbetar i huvudsak efter två olika spår: dels arbetar kampanjen för att på olika vägar öka medborgarnas kunskaper och insikt om öppenhetens betydelse, dels riktar sig kampanjen till anställda och politiker i den offentliga sektorn.

Kampanjen leds av Rådet för Öppna Sverige med företrädare för stat, kommun och landsting samt några fackliga organisationer. Kampanjens sekretariat finns i Justitiedepartementet. Öppna Sverige påbörjade sitt arbete hösten 2000. Drygt 200 myndigheter, landsting och kommuner har hittills anslutit sig till kampanjen och utsett projektledare för sitt öppenhetsarbete. Öppna Sverige har en webbplats (www.oppnasverige.gov.se) som förmedlar information, utbildningsmaterial, goda exempel, nyheter och debattartiklar.

Rådet för Öppna Sverige och dess sekretariat skulle ursprungligen ha upphört vid utgången av år 2001. Verksamheten har dock förlängts till och med den 30 juni 2002. Rådet för Öppna Sverige har till regeringen framfört att det, om efterlevnaden av offentlighetsprincipen ska bibehållas på en hög nivå, krävs en samlad funktion som kontinuerligt verkar för detta. Uppgifterna för en sådan funktion skulle kunna vara att utarbeta och förse offentliga institutioner med medborgarinformation om offentlighetsprincipen, i samverkan med fackansvariga myndigheter stödja insatser för att höja ungdomens kunskap om offentlighetsprincipen och driva en webbplats med samlad informations- och kunskapsförmedling till stöd för det lokala öppenhetsarbetet liknande den som Öppna Sverige har etablerat.

Regeringen framhåller i proposition 2001/02:80 Demokrati för det nya seklet (s. 110 f.) att öppenhet är en attityd- och kunskapsfråga som ständigt måste hållas vid liv. Regeringen avser att stödja detta arbete. Rådet för Öppna Sverige kommer att före den 30 juni 2002 redovisa ett mer utvecklat förslag om en samlad funktion för insyn och öppenhet. Enligt propositionen kan ett sådant material tillsammans med bl.a. förslag om hur projektverksamheten med portalen SverigeDirekt ska utvecklas och permanentas utgöra ett underlag för regeringens beslut om hur ett fortsatt stort engagemang hos den offentliga förvaltningen kan tryggas i syfte att få en god efterlevnad av offentlighetsprincipen.

10.2 Samordning

Kampanjen Öppna Sverige syftar till att uppmana och uppmuntra till samt skapa reella förutsättningar för demokratisk insyn. Som vi har pekat på tidigare är det övergripande syftet med verksamheten inom SverigeDirekt att vara en resurs i mötet mellan medborgare och förvaltning för att på så sätt underlätta för medborgare och

företag att leva och verka i samhället. Verksamheten ska utformas på ett sådant sätt att den bidrar till att öka tillgängligheten till det offentliga Sverige. Vi ser alltså att syftet med de båda verksamheterna sammanfaller. Verksamheterna har dessutom en gemensam styrka på det sättet att de båda omfattar hela det offentliga Sverige, dvs. stat, kommuner och landsting.

I de delar Öppna Sveriges arbete vänder sig direkt till medborgare och företag i syfte att underlätta deras tillgänglighet till, kontakter med och kontroll av det offentliga Sverige är verksamhetsinriktningen för Öppna Sverige och verksamheten inom SverigeDirekt densamma och hör naturligt ihop.

Den del av Öppna Sveriges arbete som avser att stimulera och öka kunskapen om offentlighetsprincipen inom den offentliga sektorn har liknande karaktär som det samverkans- och stimulansarbete avseende elektronisk samhällsinformation som vi bedömer att verksamheten inom SverigeDirekt behöver bedriva i förhållande till informationsproducenter inom den offentliga sektorn. I bägge fallen är syftet att stödja förvaltningen i dess möte med medborgare och företag.

Utifrån det som sagts gör vi bedömningen att Öppna Sveriges verksamhet på flera sätt hör naturligt ihop med verksamheten inom SverigeDirekt. Eftersom det ännu inte är klart om Öppna Sverige ska permanentas är det för tidigt att lämna förslag på samordning med SverigeDirekt. Om regeringen kommer fram till att det arbete som i dag bedrivs inom Öppna Sverige bör fortsätta efter den 30 juni 2002 är det emellertid enligt vår mening lämpligt att placera ansvaret på den funktion för elektronisk samhällsinformation som vi föreslår. Vi bedömer att det finns goda förutsättningar för att integrera de båda verksamheterna.

11 Adressuppgifter till myndigheter

Vårt förslag: Verksamheten inom SverigeDirekt ska föra och göra tillgängligt ett register med basuppgifter om alla myndigheter, kommuner och landsting. En ny förordning ska ålägga myndigheterna under regeringen att till det organ som ska ansvara för verksamheten inom SverigeDirekt meddela ändrade adressuppgifter.

Vår bedömning: Det bör finnas möjligheter att samarbeta med Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet för att samlas in adressuppgifter bland kommuner och landsting.

11.1 Bakgrund

Grundtjänsten i portalen SverigeDirekt är en databas med namn och adressuppgifter till myndigheter, kommuner och landsting. Adressuppgifterna omfattar postadress, besöksadress, telefonnummer, telefaxnummer, e-postadress och webbadress. Som vi pekat på används SverigeDirekts adressdatabas också av Företagarguiden. För den användare som vet vilken myndighet han eller hon söker men saknar adress eller telefonnummer är adressdatabasen ett värdefullt inslag i portaltjänsten.

Det är rimligt att medborgare och företag på ett enkelt sätt och kostnadsfritt ska kunna få uppgift om vilka myndigheter som finns, vilken deras rätta benämning är och hur man når dem. Detta omfattas enligt vår bedömning av det offentliga åtagandet. För att staten ska uppfylla sitt åtagande i detta avseende fordras att uppgifterna finns samlade och hålls tillgängliga på en offentlig plats.

SverigeDirekt har i dag inte något tillfredsställande system för att uppdatera uppgifterna i sin databas med namn- och adressuppgifter. Uppdateringar görs för närvarande två gånger årligen av redaktionen bl.a. genom jämförelse med Sveriges statskalender och

uppgifter på myndigheternas egna webbplatser. Det skulle vara en angelägen förändring att göra detta arbete effektivare.

Med hänsyn till den utveckling av tekniken som hela tiden sker borde det vara möjligt att elektroniskt samla in, lagra och hålla adressuppgifterna tillgängliga på ett ställe. Myndigheter, företag eller andra som är i behov av aktuella offentliga adressuppgifter skulle sedan kunna hämta dessa uppgifter från en central databas t.ex. för utskrift av adressetiketter eller, som Företagarguiden, för att kunna använda adresserna på den egna webbplatsen. Detta skulle innebära att uppgifter som lagts in i systemet en gång sedan kunde återvändas av andra aktörer. En sådan återanvändning skulle enligt vårt synsätt medföra effektivitetsvinster och en kvalitetsförbättring förutsatt att registerfunktionen ständigt hålls aktuell.

Förutom SverigeDirekt är, såvitt vi vet, Sveriges statskalender den enda samlade och aktuella förteckning som finns med namn och adressuppgifter till alla svenska myndigheter, kommuner och landsting. Statskalendern är dock inte tillgänglig elektroniskt, och är heller inte kostnadsfri då den ges ut av ett privat bokförlag.

11.2 Sveriges Statskalender

Under tiden 1738-1812 utgavs årligen statskalendrar under olika namn. Sedan 1813 har publikationen benämnts Sveriges statskalender, dock med undantag för 1816-1876 då den hette Sveriges och Norges statskalender.

Sedan 1974 utges Sveriges Statskalender enligt ett avtal mellan staten och det privata förlaget CE Fritzes AB (nedan förlaget). Det nu gällande avtalet ingicks den 22 juni 1992 mellan Finansdepartementet och förlaget och har i vissa mindre delar ändrats i november 1995. Genom avtalet får förlaget rätt att ge ut Sveriges statskalender på närmare angivna villkor. För statskalendern ska finnas en redaktionskommitté med högst åtta ledamöter, varav departementet ska utse högst fem och förlaget högst tre av ledamöterna. Ordföranden ska utses av departementet. Enligt avtalet ska redaktionskommittén bl.a. överväga i vad mån statskalendern bör samordnas med andra liknande publikationer och uppgifterna i dem databaseras och göras tillgängliga som en del av en allmän informationsbank. Avtalet om utgivningen av Sveriges statskalender gäller från och med utgången av 1993 och tills vidare.

Vardera parten kan säga upp avtalet senast den 1 april året före det är utgivningen av en årgång avser.

Frågan i vad mån statskalendern bör samordnas med andra liknande publikationer och uppgifterna i dem databaseras och göras tillgängliga som en del av en allmän informationsbank har inte diskuterats i redaktionskommittén. Anledningen är i och för sig inte att man sett något omedelbart hinder. För närvarande finns det en intern databas på förlaget som används för produktionen av statskalendern. Databasen innehåller omkring 24 000 namn.

Statskalendern ges ut på marknadsmässiga villkor. Tidigare utgick produktionsbidrag och staten erhöll då också viss rabatt vid köp av statskalendern. I princip tar det redaktionella arbetet med statskalendern tre årsarbetskrafter i anspråk. Vi har inte fått någon uppgift om hur stor upplagan för statskalendern är.

11.3 Överväganden

Som vi har konstaterat tidigare har SverigeDirekt i dag inte något tillfredsställande system för att uppdatera uppgifterna i sin adressdatabas. Våra följande överväganden avser därför hur insamling av uppgifterna bör ske framöver.

En insamling av adressuppgifter som bygger helt på frivillighet bedömer vi inte som tillräcklig. Om funktionen ska vara till nytta och adressdatabasen ska kunna användas även av andra informationsproducenter krävs att adressdatabasen är aktuell och fullständig.

Utgivningen av statskalendern har av statsmakterna överlåtits åt en privat aktör. Som ett led i överlåtelsen har myndigheterna ålagt en uppgiftsskyldighet i förhållande till förlaget. För myndigheter under regeringen finns det enligt statskalenderförordningen (2001:750) en skyldighet att på begäran lämna Norstedts Juridik AB/Fritzes Offentliga Publikationer de uppgifter som behövs för statskalendern. Förlaget samlar själv in övriga uppgifter, t.ex. från kommuner och landsting. Förlaget samlar inte bara in adressuppgifter utan också en stor mängd personuppgifter.

Genom omförhandling av statens avtal med CE Fritzes AB skulle SverigeDirekt kunna tänkas få tillgång till adressuppgifterna från Sveriges statskalenders databas, dit de samlas in med stöd av statskalenderförordningen. Det är dock otillfredsställande om den myndighet som i framtiden ska ansvara för verksamheten inom

SverigeDirekt blir beroende av en privat aktör för att få tillgång till adressuppgifterna. Statskalenderförordningen avser dessutom bara en skyldighet att lämna uppgifter *på begäran*. För närvarande finns det alltså inte någon skyldighet att automatiskt anmäla ändrade adressuppgifter. Vi anser därför inte att en lösning som innebär en omförhandling av det gällande avtalet är tillräcklig för att fylla de syften vi eftersträvar.

Ett alternativ är att i stället låta verksamheten inom SverigeDirekt svara för hela uppgiftsinsamlandet. En sådan lösning skulle innebära att den tidigare statskalenderförordningen upphör och att myndigheterna i stället skulle åläggas att lämna uppgifterna till verksamheten inom SverigeDirekt. Norstedts Juridik AB/Fritzes Offentliga Publikationer eller andra kommersiella aktörer skulle sedan kunna köpa uppgifterna från SverigeDirekt. Det skulle kunna vara en intäktskälla för verksamheten inom SverigeDirekt. Samtidigt måste en sådan ordning ses i ljuset av de resurser som funktionen skulle ta i anspråk. Det skulle dessutom innebära en behandling av personuppgifter som måste prövas enligt personuppgiftslagen. Detta gäller oavsett om SverigeDirekt bara samlar in, lagrar och säljer personuppgifter eller om SverigeDirekt dessutom skulle vilja göra personuppgifterna tillgängliga på Internet. De rättsliga förutsättningarna för att låta verksamheten inom SverigeDirekt samla in även personuppgifterna kräver därför närmare utredning. Samtidigt gör vi bedömningen att en sådan ordning skulle bli alltför resurskrävande för verksamheten inom SverigeDirekt.

En bättre lösning är i stället att införa en ny förordning vid sidan av statskalenderförordningen som föreskriver att myndigheterna under regeringen ska lämna adressuppgifter även till verksamheten inom SverigeDirekt. Det bör också finnas möjlighet att samarbeta med Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet för att samla in motsvarande uppgifter bland förbundens medlemmar. En sådan lösning skulle visserligen medföra den nackdelen att myndigheterna åläggs en dubbel uppgiftsskyldighet avseende adresser. De uppgifter det är fråga om ändras dock vanligtvis sällan. En skyldighet att lämna uppgifter om ändrade förhållanden kommer därför att innebära en mycket begränsad arbetsbelastning för myndigheterna och vi ser inte det som något hinder mot ett ny förordning.

Vi föreslår därför att det införs en förordning som föreskriver att myndigheterna under regeringen ska anmäla ändring i sina adress-

uppgifter även till den myndighet som ska ansvara för verksamheten inom SverigeDirekt. För att säkerställa att verksamheten har korrekta adressuppgifter från början bör en initial uppgiftsskyldighet per den 1 april 2003 föreskrivas.

12 Kvalitetsfrågor

12.1 Inledning

I våra direktiv uttalar regeringen att offentlig information måste hålla hög kvalitet och att SverigeDirekt därför bör användas för kvalitetssäkring av den information som är kopplad till portalen.

Att den offentliga informationen håller hög kvalitet innebär till att börja med att den ska vara tillgänglig och tillförlitlig. Hög kvalitet förutsätter också att samhällets informationstjänster har god användbarhet.

Att alla människor har lika möjligheter att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter är ytterst en fråga om demokrati (prop. 1999/2000:79 s. 26). Det är inte tillräckligt att myndigheter, kommuner och landsting rent faktiskt tillhandahåller samhällsinformation på Internet om medborgare och företag saknar eller bara har begränsad möjlighet att få tillgång till informationen. Tillgängligheten till offentlig information på Internet berör såväl frågan om fysisk tillgång till Internet som möjligheten att tillgodogöra sig informationen.

Utgångspunkten för våra förslag och bedömningar när det gäller kvalitet är att offentlig service ska vara tillgänglig för alla på lika villkor.

12.2 Fysisk tillgång till Internet

I syfte att skapa ett informationssamhälle för alla har regeringen som en av tre prioriterade uppgifter för staten angett att tillgängligheten till informationssamhällets tjänster ska förbättras (prop. 1999/2000:86). De prioriterade uppgifterna har riksdagen godkänt (1999/2000:TU:9 och rskr 1999/2000:256). Genom satsningen på

bredband är avsikten att alla i hela landet ska kunna skaffa sig en anslutning till Internet med högre överföringskapacitet än i dag.

Statistik från Statistiska centralbyrån för år 2000 visar att 80 procent av Sveriges befolkning i åldrarna 16-64 år hade tillgång till Internet i hemmet, på arbetet eller i en utbildning; att 65 procent hade tillgång till Internet i hemmet och att 68 procent av samma befolkningsgrupp använde Internet (Statistiska centralbyrån, IT i hem och företag).

Samma statistik visar att 16-19-åringarna var den åldersgrupp som använder Internet i störst utsträckning: 92 procent i den åldersgruppen använde Internet, men endast 46 procent i åldersgruppen 55-64 år.

Av statistiken kan man dra slutsatserna att den fysiska tillgången till Internet är god, att den förbättras successivt och att användningen av Internet är mer frekvent i de yngre åldersgrupperna.

I detta sammanhang kan nämnas den försöksverksamhet med allmänt tillgängliga och kostnadsfria s.k. medborgarterminaler som fem myndigheter bedriver sedan några år tillbaka. Myndigheterna är de fem som sannolikt har bredast kontaktyta med medborgarna: Arbetsmarknadsverket, Riksskatteverket, Centrala studiestödsnämnden, Försäkringskassan/Riksförsäkringsverket och Premiepensionsmyndigheten. Syftet är att göra Internetbaserad information och tjänster tillgängliga för dem som inte har egen tillgång till Internet, men också att – genom att placera terminalerna hos "faddrar" som kan bistå de informationssökande – göra informationen faktiskt tillgänglig för fler. De fem myndigheterna har till regeringen i mars 2001 lämnat ett förslag om att få utreda hur en utbyggnad av medborgarterminaler (från dagens ca 135 försöks-terminaler) skulle kunna ske (diarienummer Ju 2001/2683/F).

På de flesta bibliotek finns det tillgång till allmänna terminaler för informationssökning på Internet.

12.3 Tillförlitlighet

Vår bedömning: Vad gäller tillförlitligheten hos den information som SverigeDirekt länkar till är SverigeDirekt beroende av de offentliga informationsproducenterna. Verksamheten inom SverigeDirekt bör användas för att stärka informationsproducenternas kvalitetsmedvetande och uppmuntra dem att följa rutiner som säkerställer tillförlitligheten hos informationen.

Den offentliga informationen ska vara saklig, neutral och tillgänglig för alla på samma villkor (Riksdagens revisorers informationsrapport 2000/01:3, Regeringskansliets informationsverksamhet). I 1993 års budgetproposition pekade regeringen på betydelsen av en god och allsidig samhällsinformation. Ett grundläggande krav måste enligt regeringen vara att samhällsinformationen är korrekt, lättförståelig och aktuell.

De högsta statsorganens krav på förvaltningens information till medborgarna är således högt ställda. Samhällsinformationen ska inte bara vara korrekt utan också allsidig och god. Samma kvalitetskrav bör givetvis gälla för SverigeDirekt och den information som SverigeDirekt länkar till.

Att samhällsinformation till medborgare och företag måste vara korrekt är en självklarhet. Den nedre gränsen för vad som i detta hänseende kan accepteras anges av skadeståndslagens regler om skadeståndsansvar för felaktig information.

Sedan den 1 januari 1999 finns det i 3 kap. 3 § skadeståndslagen en specialbestämmelse som gäller felaktig information. Enligt den bestämmelsen ska staten eller en kommun ersätta ren förmögenhetsskada som vållas av att en myndighet genom fel eller försummelse lämnar felaktiga uppgifter eller råd, om det med hänsyn till omständigheterna finns särskilda skäl. Vid bedömningen ska särskilt beaktas upplysningarnas eller rådets art, deras samband med myndighetens verksamhetsområde och omständigheterna när de lämnades. Bestämmelsen är tillämplig även på information som lämnas elektroniskt.

I förarbetena (prop. 1997/98:105) till den aktuella bestämmelsen anför framför allt den enskildes beroendeställning i förhållande till myndigheterna som skäl för att låta det allmänna bära ett särskilt strängt ansvar för skador som orsakas av felaktig myndighetsinformation. Medborgare litar på att information från just en

myndighet är korrekt; myndigheter anses i allmänhet ha en särskild auktoritet, men är också ensamma om att kunna ge vissa besked inom sitt verksamhetsområde (prop 1997/98:105, s. 35). En lagändring ansågs också kunna medföra en förebyggande effekt på så sätt att ett utvidgat ansvar kan uppmuntra till förbättrade rutiner hos myndigheterna och även i övrigt höja kvaliteten i verksamheten. Regeringen ansåg att man genom ett särskilt skadeståndsansvar för felaktig myndighetsinformation inskräppte vikten av att myndigheterna lämnade korrekta besked och att det talade för ett särskilt skadeståndsansvar.

När det gäller tillförlitligheten hos den information som portalen SverigeDirekt hänvisar till är SverigeDirekt beroende av de offentliga informationsproducenterna. Verksamheten inom SverigeDirekt kan emellertid användas för att stärka informationsproducenternas kvalitetsmedvetande och uppmuntra dem att följa rutiner som i möjligaste mån säkerställer tillförlitligheten hos informationen. Sådana gemensamma kvalitetskriterier behandlas närmare i avsnitt 12.7.

12.4 Användbarhet

Vårt förslag: Metoderna för att söka information på portalen SverigeDirekt ska utformas med hänsynstagande till att olika användargrupper har olika behov och kunskaper. SverigeDirekt ska ge så mycket vägvisning att användarna hittar fram till den sökta informationen även om de från början inte vet vilket samhällsorgan som ansvarar för informationen. Sökvägarna ska utvecklas fortlöpande.

12.4.1 Inledning

En avgörande förutsättning för att SverigeDirekt ska kunna fylla sin avsedda funktion som vägvisare till det offentliga Sverige är att portalen erbjuder effektiva verktyg så att användarna snabbt hittar den information de söker. Möjligheten att hitta information via portalen är avgörande för portalens användbarhet.

12.4.2 Metoder för att söka information på portalen SverigeDirekt

Från portalen SverigeDirekt finns det för närvarande länkar till webbplatserna för myndigheter, statligt ägda bolag, akademier, organisationer, universitet och högskolor samtliga landsting och regioner, samtliga kommuner, regeringen, riksdagen, riksdagspartierna, försäkringskassorna och Kungliga hovstaterna samt länkar till information om och från Europeiska unionen. Det finns också länkar till andra portaler med samhällsinformation, däribland Samhällsguiden. Dessa andra portaler är uppdelade geografiskt och ämnesvis. Det finns också länkar till mer kampanjartade webbplatser. Vidare finns det länkar till portaler som avser lagstiftning och annan rättslig reglering, nämligen Lagrummet, Rixlex och EUR-lex. Sedan mitten av april 2001 finns det också en sökmotor på SverigeDirekts webbplats som medger fritextsökning på de webbplatser som SverigeDirekt länkar till.

I det följande redovisas något närmare de nuvarande metoderna att söka information på SverigeDirekt.

Sökning efter organisationstyp och -struktur

Kommuner, landsting, statliga myndigheter, statligt ägda aktiebolag, akademier, organisationer, universitet och högskolor kan sökas alfabetiskt efter begynnelsebokstav eller – i fråga om landsting – efter länsbokstav. Landsting och regioner kan också sökas geografiskt utifrån en karta. Det finns även en sökfunktion för att söka vilka myndigheter m.m. som sorterar under vilket departement.

Ämnesområden

Det är möjligt att söka information utifrån en ämneskatalog. Samtliga organ som portalen SverigeDirekt länkar till är uppdelade i 16 olika ämnesområden, t.ex. "arbetsmarknad", "företag, näringsliv och handel" eller "lag och rätt". För varje ämnesområde har redaktionen för SverigeDirekt angett vilka myndigheter m.m. som har information om det aktuella ämnesområdet och lagt in länkar till dessa. Informationsproducenterna har i dag inte själva något

direkt inflytande över vilket ämnesområde deras webbplatser sorteras under.

Nyckelord

Ytterligare en sökmöjlighet är att söka med hjälp av i alfabetisk ordning angivna nyckelord, t.ex. arbetsbrist, reklamation eller renhållning. Redaktionen har sedan lagt länkar från de olika nyckelorden till olika webbplatser. Liksom i fråga om sökning på ämnesområden har informationsproducenterna i dag inte något inflytande över vilka nyckelord som hänvisar till deras webbsidor.

Geografiskt

Med denna funktion kan användaren få förteckningar över vilka kommuner, landsting eller regioner, myndigheter och andra organ som är geografiskt lokaliserade i en viss kommun eller i ett visst län.

Fritextsökning

Sedan den 18 april 2001 är det möjligt att från SverigeDirekt söka i fritext på alla de webbplatser som portalen länkar till. En sådan möjlighet till fritextsökning är central för att SverigeDirekt på allvar ska kunna leva upp till sin roll som gemensam ingång till det offentliga Sverige på Internet.

Fritextsökningen har möjliggjorts genom ett avtal mellan SverigeDirekt och Kungliga biblioteket innebärande att Kungliga biblioteket tillhandahåller ett system för fritextökning. Sök-systemet bygger på den teknik som används för projektet Kulturarw³ och sökfunktionen Svesök. Kulturarw³ är ett projekt som bedrivs av Kungliga biblioteket som syftar till långsiktigt bevarade av elektronisk information. Målet för projektet är att utarbeta metoder att samla, bevara och tillhandahålla svenska elektroniska dokument som finns tillgängliga i sådan form att de kan betraktas som publicerade. Svesök är en söktjänst och en länkkatalog för svenska webbresurser på Internet.

Sökrobotarnas funktioner har anpassats för SverigeDirekts räkning på så sätt att bara webbsidor, webbplatser eller fulltextdokument på servrar i den offentliga sektorn i Sverige samlas in.

Möjligheten att söka i fritext på det offentliga Sveriges webbplatser innebär en avsevärd kvalitetshöjning hos SverigeDirekt-tjänsten. Sökmotorn ger möjlighet att söka i fritext även på sådana offentliga webbplatser som inte har någon egen sökmotor. Samtidigt måste man vara medveten om att också möjligheten till fritextsökning har begränsningar. Fritextsökning med sökmotor ställer nämligen stora krav på avgränsning av sökningen och kan i många fall leda till ett stort antal träffar. Detta gäller inte minst på SverigeDirekts webbplats eftersom sökningarna sker i ett mycket omfattande material. Att antalet träffar emellanåt bli stort gör fritextsökningen till ett stundtals ohanterligt verktyg. Fritextsökningen kan därför inte ersätta – bara komplettera – de andra sökvägar som finns på SverigeDirekt.

12.4.3 Användningen av portalen SverigeDirekt

Användningen av portalen SverigeDirekt mäts i huvudsak på två sätt, dels genom mätningar av besöksantalet på själva webbplatsen, dels genom mätningar av antalet sökningar i den sökmotor som finns på webbplatsen. Med **besök** avser vi här en session, dvs. en uppkoppling från ett visst IP-nummer mot portalen SverigeDirekt. En session innehåller de visningar av webbsidor och bilder på SverigeDirekt som görs innan den som är uppkopplad lämnar SverigeDirekt. Med **sökningar** avser vi antalet gånger någon skriver in ett eller flera ord i sökrutan på portalen SverigeDirekt och trycker på sök-knappen.

Antalet besökare på portalen SverigeDirekt ökar år för år och har mer än fördubblats på tre år. Nedanstående tabell visar hur det totala besöksantalet har ökat med 105 procent mellan 1998 och 2001. Anledningen till att tabellen endast anger april – december är att det finns komplett statistik över år 1998, 1999 och 2001 för dessa månader.

	1998	1999	2001
april – december	279 322	382 158	573 126
procentuell ökning	---	37%	105%

Tabell 1. Förändring i antal besök per år mellan 1998, 1999 och 2001.

En genomsnittlig månad under år 1998 hade webbplatsen 31 036 besökare medan motsvarande siffra för år 2001 var 63 681.

Fördelning över året

Antalet besökare per månad varierar uppåt och nedåt efter ett visst mönster varje år och är traditionellt sett störst under höst-månaderna. Antalet besök under januari är relativt lågt, under februari och mars ökar användningen, för att sedan successivt sjunka till och med juli. Under augusti till och med oktober ökar användningen för att sedan plana ut och gå ned något i december. Om man antar att portalen SverigeDirekt används i huvudsak under arbetstid på vardagar går denna trend till stora delar att förklara med månadernas längd, antal helger i respektive månad, semesterperioder etc.

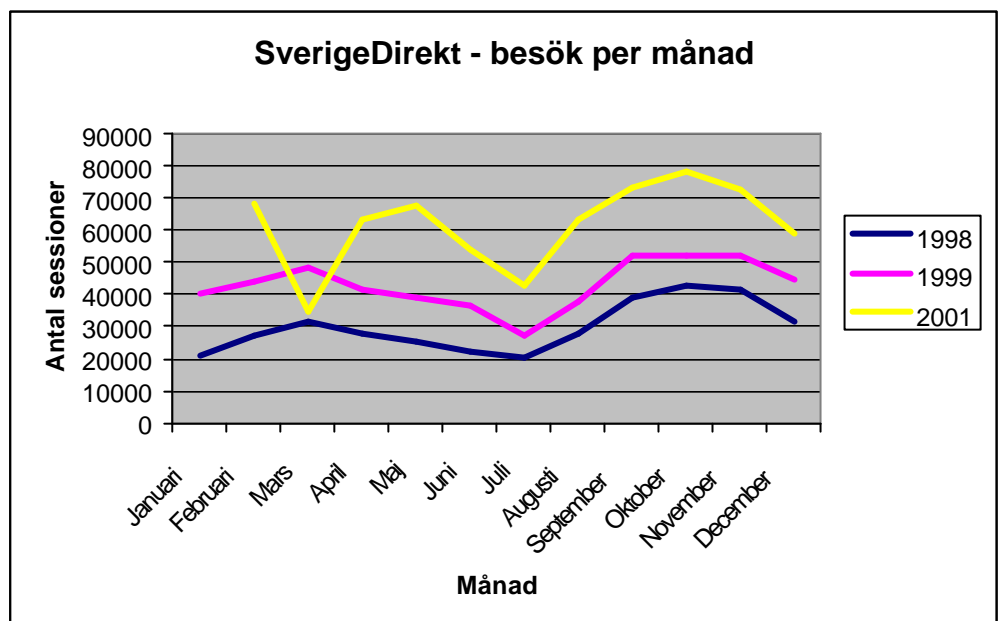


Diagram 1. Skillnader i besöksantal mellan årets olika månader under 1998, 1999 och 2001.

Trendbrottet i mars 2001 förklaras av att portalen inte var tillgänglig under halva mars månad på grund av intrång på en annan webbplats i samma driftsmiljö. Uppgången under maj 2001 som

avviker från mönstret under tidigare år kan förmodligen förklaras av att den nya sökmotorn lanserades under april och följdes av en del marknadsföring och viss uppmärksamhet i pressen.

Variationer inom en vecka

Ett tydligt mönster går att urskilja när man ser till användningen av portalen SverigeDirekt per vecka. SverigeDirekt används mest under vardagar och speciellt måndag till torsdag. Antalet användare på helgerna är knappt hälften så många som på vardagar. Det kan tänkas att detta beror på att många använder webbplatsen på arbetet.

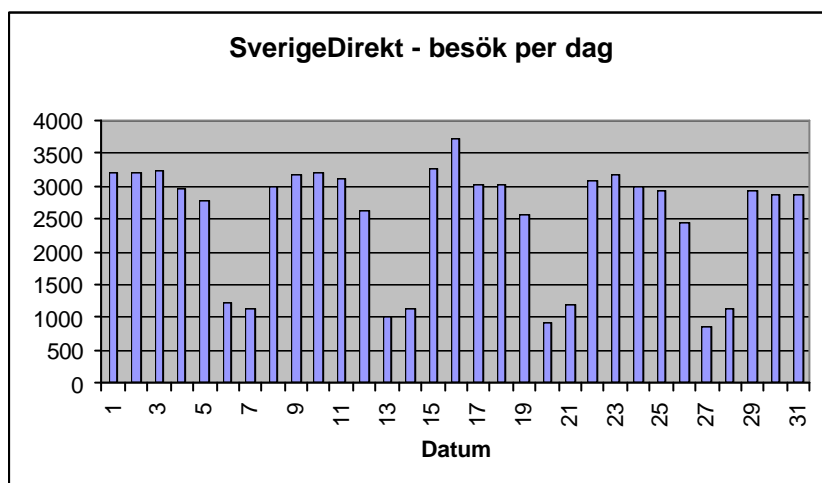


Diagram 2. Fördelning av besöken per dag under oktober månad 2001.

I diagrammet är den 1, 8, 15, 22 och 29 oktober måndagar.

Variationer under en dag

De flesta vardagar uppvisar liknande mönster om man bryter ned besöken på dygnets timmar. Webbplatsen används mest under kontorstid, det vill säga mellan kl. 08.00 och kl. 18.00. Under lunchtimmen mitt på dagen går besöksfrekvensen ned. Mellan kl. 00.00 och kl. 07.00 är uppkopplingarna mot SverigeDirekt mycket få. Under kvällstimmarna är besöksantalet ca 100 besök per timme. Detta bekräftar att besöken på portalen SverigeDirekt huvud-

sakligen sker under kontorstid. Uppgifterna ger även en god grund för att anta att användningen till stor del sker på arbetsplatser och studieinstitutioner.

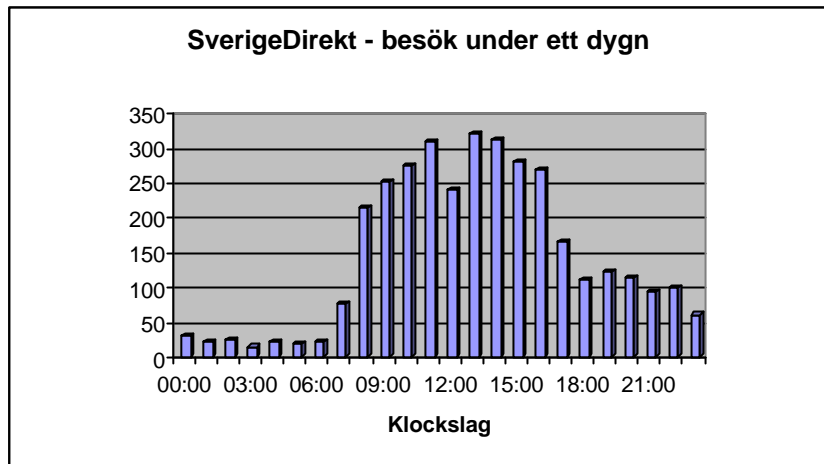


Diagram 3. Fördelningen av ett dygns besök per timme (27 november 2001).

Varifrån kommer besöken?

En mycket stor andel av besökarna kommer från myndigheter, landsting, kommuner och andra offentliga aktörer. De organisationer som enskilt står för flest besök är Riksskatteverket, NUTEK, Regeringskansliet, Brunnsviks folkhögskola, Riksförsäkringsverket och Arbetsmarknadsstyrelsen.

Många myndigheter, kommuner och landsting länkar till portalen SverigeDirekt från sina webbplatser. De som var och en för sig leder flest besökare till SverigeDirekt är länsstyrelserna, riksdagen, regeringen, Vägverket, Landstingsförbundet och Göteborgs stad.

AltaVista, Google och Passagen är de söktjänster som flest besökare använder för att hitta till SverigeDirekt.

Sökningar i sökmotorn

Ser man till användningen av den sökmotor som finns på portalen SverigeDirekt så varierar den utifrån samma mönster som användningen av portalen i stort. När besöksantalet ökar på portalen ökar

även användningen av sökmotorn. Avvikande från detta är november 2001 då antalet sökningar ökade något jämfört med oktober trots att besöksantalet på webbplatsen gick i motsatt riktning.

En annan trend är att skillnaden mellan antalet besök och antalet sökningar minskade successivt under hösten 2001. I juli och augusti fick man multiplicera antalet sökningar med en faktor 1,96 för att få antalet besök under samma period. Under hösten sjönk denna faktor för att i november vara nere i 1,41.

En förklaring till att antalet sökningar per månad närmar sig antalet besökare på portalen kan vara följande. När någon gör en fritextsökning på webbplatserna Företagarguiden, Västerbotten Direkt eller Norrbotten Direkt, görs sökningen i SverigeDirekts sökmotor och registreras som en sökning där. Däremot registreras inte något besök på portalen SverigeDirekt när detta sker.

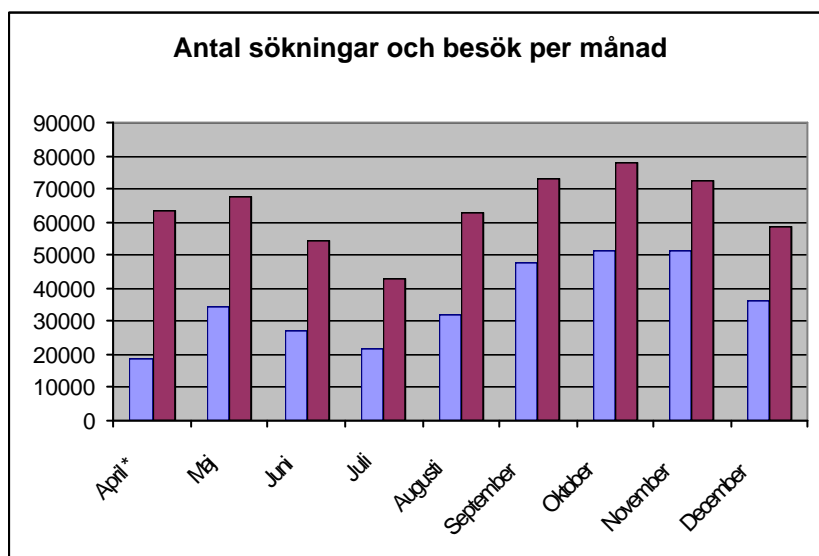


Diagram 4. Antal sökningar och besök på SverigeDirekt per månad. De lägre staplarna avser antalet sökningar. * Sökmotorn fanns tillgänglig för SverigeDirekts besökare fr.o.m. den 18 april 2001.

Det högsta antalet sökningar per månad som portalen SverigeDirekt haft var i november 2001 då 51 448 sökningar gjordes.

12.4.4 Överväganden

För att portalen SverigeDirekts sökvägar ska uppfattas som snabba och effektiva krävs det att användaren med så få knapptryckningar som möjligt når fram till den sökta informationen. Denna målsättning bör omfatta alla grupper av användare. Vid utformningen av sökvägarna på den framtida SverigeDirekt-tjänsten måste därför hänsyn tas till att olika målgrupper har olika behov och kunskap. Vissa är vana vid att söka information på Internet medan andra är ovana. Vissa har god kännedom om hur den offentliga sektorn är uppbyggd medan andra har mindre kunskap. En del söker bara enstaka uppgifter medan andra regelbundet återkommer till vissa informationskällor via portalen SverigeDirekt. Utgångspunkten bör vara att det alltid finns flera olika alternativa sökvägar på portalen SverigeDirekt och att dessa är utformade för att tillgodose olika användargrupperns behov.

Portalerna måste vara utformade så att medborgare och företag kan hitta fram till den information de söker även om de i utgångsläget inte känner till vilket samhällsorgan som ansvarar för den aktuella informationen. Vi gör bedömningen att portalen SverigeDirekt därför måste tillhandahålla så mycket vägvisning åt medborgarna att dessa får en överblick över vilket eller vilka organ som ansvarar för vad inom den offentliga sektorn och därmed över var den efter-sökta informationen finns. Som vi pekat på tidigare (se avsnitt 6.5) bör möjligheterna att söka information utifrån en livssituation eller ett visst problemområde – oberoende av myndighetsorganisationens struktur – lyftas fram. I denna del innebär vårt förslag en ambitionsökning.

Fortfarande bör dock en grundläggande utgångspunkt vara att SverigeDirekt ska producera så lite egen information som möjligt. Portalen SverigeDirekt ska inte själv tillhandahålla annan information än vad som är nödvändigt för att effektivt hänvisa den informationssökande vidare till någon av de webbtjänster som myndigheter, kommuner eller landsting tillhandahåller inom sina respektive verksamhetsområden.

Den framväxande elektroniska förvaltningen kommer i ökad takt att tillhandahålla särskilda självbetjäningstjänster på Internet. Vi

bedömer att det är viktigt att sådana tjänster kan nås direkt från portalen SverigeDirekt och inte bara via den myndighet inom vars ansvarsområde tjänsten hör hemma. Numera förekommer också att flera olika samhällsorgan genom samverkan tillhandahåller gemensamma informations- och självbetjäningstjänster på Internet. Denna utveckling bedömer vi kommer att fortsätta. SverigeDirekt bör genom sina sökvägar erbjuda medborgare och företag god orientering också till dessa myndighetsöverskridande s.k. livssituations- eller ämnesportaler, t.ex. www.pension.nu.

Sammanfattningsvis bör alltså portalen SverigeDirekt möjliggöra sökning efter myndigheternas organisatoriska struktur, efter livssituationer, efter det elektroniska tjänsteutbudet och slutligen efter sökord i fritext. Härutöver ska portalen SverigeDirekt innehålla samlade länkar till geografiskt och ämnesmässigt avgränsade portaler. För en god användbarhet är det vidare nödvändigt att sökvägarna på portalen SverigeDirekt är flexibla och följsamma i förhållande till utvecklingen på Internet. Det måste därför bli en viktig uppgift för verksamheten inom SverigeDirekt att fortlöpande vidareutveckla sökvägarna.

12.5 Tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionshinder

Vår bedömning: Den offentliga sektorn bör ha ett särskilt ansvar för att utforma sin information – också den elektroniska – så att den är tillgänglig för personer med funktionsnedsättningar. En framtida SverigeDirekt-portal måste leva upp till högt ställda krav på tillgänglighet för funktionshindrade. Det är en angelägen uppgift för verksamheten inom SverigeDirekt att uppmuntra och tillsammans med offentliga informationsproducenter verka för att offentliga webbplatser anpassas till funktionshindrade.

12.5.1 Utgångspunkter

Informationstekniken har en stor potential för att öka funktionshindrades livskvalitet. För många funktionshindrade innebär IT inte bara en möjlighet att göra samma sak som i dag snabbare eller

enklare. IT kan innebära en möjlighet att över huvud taget självständigt kunna utföra saker som är självklara för andra.

I det förslag till handlingsprogram för åren 1998-2002 som dåvarande Handikappinstitutet lämnade 1997 på uppdrag av regeringen, IT för funktionshindrade och äldre, angavs att de flesta handikapp- och pensionärsförbunden uttryckte en mycket positiv attityd till IT och pekade på möjligheterna för individen att stärka sin medborgarroll, få tillgång till information, ökad social gemenskap och nya möjligheter i arbetslivet.

Den 1 september 2001 trädde förordningen (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av handikapppolitiken i kraft. Enligt förordningen ska myndigheter under regeringen utforma och bedriva sin verksamhet med beaktande av de handikappolitiska målen. Myndigheterna ska särskilt verka för att deras lokaler, verksamhet och information är tillgängliga för personer med funktionshinder. I det arbetet ska FN:s standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet vara vägledande (1 §).

FN:s standardregler, som antagits av generalförsamlingen, bygger på grundtanken om delaktighet och jämlikhet för funktionshindrade inom samhällets alla områden. Enligt standardregel 5, som reglerar tillgänglighet, bör staterna inse tillgänglighetens betydelse på alla områden i utvecklingen mot full delaktighet. Oavsett vilka eller hur stora funktionshinder människor har, ska staten a) införa handlingsprogram som gör den fysiska miljön tillgänglig för dem och b) se till att de får tillgång till information och möjlighet till kommunikation. Staterna bör se till att nya datoriserade informations- och servicesystem som erbjuds allmänheten är tillgängliga eller anpassas så att de blir tillgängliga för människor med funktionsnedsättning.

I handlingsplanen för eEuropa anges att WAI:s (Web Accessibility Initiative) riktlinjer för webbtillgänglighet ska antas av Europeiska kommissionen och medlemsstaterna.

Statistiska centralbyrån har i sin undersökning av levnadsförhållanden, ULF, för 1998 och 1999 samlat statistik över funktionshindrades tillgång till dator och Internet i hemmet i Sverige. Statistiken har kommenterats i en rapport från Hjälpmedelsinstitutet i december 2001, Dator och Internet hemma hos personer med funktionsnedsättning. Ett sammandrag av statistiken presenteras i följande tabläer.

Tillgång till dator i hemmet i Sverige 1998-99

	16-44 år	45-64 år	65-84 år
Ej funktions- hindrade	73,2 %	64,4 %	19,6 %
Funktions- hindrade	68,3 %	48,9 %	11,3 %

Tillgång till Internet i hemmet 1998-99

	16-44 år	45-64 år	65-84 år
Ej funktions- hindrade	51,2 %	45,9 %	8,5 %
Funktions- hindrade	43,9 %	31,0 %	4,0 %

Av statistiken framgår att tillgången till dator och Internet är god också bland funktionshindrade. Det är en viktig utgångspunkt i arbetet med att öka tillgängligheten till elektronisk samhällsinformation och att utforma en framtida SverigeDirekt-portal.

12.5.2 Hjälpmedelsinstitutets riktlinjer

Hjälpmedelsinstitutets ursprungliga rekommendationer för utformning av innehåll på webben arbetades fram 1995-96 och presenterades på institutets webbplats 1997. Staten, Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet är huvudmän för Hjälpmedelsinstitutet. Under åren som följde utvecklades rekommendationerna med hänsyn till ny kunskap och i samarbete med handikapporganisationerna. År 1999 presenterades de internationella riktlinjerna från WAI. Hjälpmedelsinstitutets rekommendationer och WAI:s riktlinjer var i sak nästan identiska även om de presenterades på olika sätt. Hjälpmedelsinstitutet beslöt därför i januari 2001 att ersätta de egna rekommendationerna med WAI:s internationella riktlinjer. Utöver WAI:s riktlinjer rekommenderar Hjälpmedelsinstitutet ett fåtal kompletteringar med hänsyn till utvecklingsstörda och rörelsehindrade. Hjälpmedelsinstitutets riktlinjer stödjer FN:s standardregler om rätten till information.

Hjälpmedelsinstitutet erbjuder kurser i hur man utformar webbplatser så att de ska bli tillgängliga för personer med funktionshinder. Institutet samarbetar med Svenska Kommunförbundet i dess arbete med att påverka kommunerna att i sin utveckling av webbplatser använda WAI:s riktlinjer.

12.5.3 Portalen SverigeDirekt och funktionshinder

För närvarande rekommenderar SverigeDirekt Hjälpmedelsinstitutets riktlinjer för ett mer tillgängligt Internet och hänvisar till dessa genom en länk från portalen. Portalen SverigeDirekt hänvisar också till Statens institut för handikappfrågor i skolan och dess webbplats för rekommendationer om utformningen av information på Internet för bättre läsbarhet för funktionshindrade.

Under hösten 2001 har konsultföretaget Funka Nu AB på uppdrag av utredningen genomfört en tillgänglighetsrevision av portalen SverigeDirekt. I sammanfattningen av konsultrapporten pekar man på att SverigeDirekt har en ren och enkel design som är mycket användbar. Man konstaterar också att webbplatsen är genomtänkt, välstrukturerad och lättnavigerad. Det finns vissa brister vad gäller tillgängligheten, dock inga omfattande utan det handlar om detaljer som kan åtgärdas utan stora ingrepp. Bedömningen är att tillgängligheten i huvudsak är god, beroende också på att portalen är väl strukturerad och att informationen uteslutande är textbaserad. Detta innebär att många användare, inklusive de med olika funktionshinder, kan ta del av den publicerade informationen.

12.5.4 Överväganden

Förbättrad tillgänglighet är en viktig demokratifråga. Ökad tillgänglighet leder till bättre förutsättningar för människor med funktionshinder att studera, arbeta och klara det dagliga livet (prop. 1999/2000:79 s. 30). Ett av de nationella målen är att samhället ska utformas så att människor med funktionshinder i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet.

I den nationella handlingsplanen för handikappolitiken uttalar regeringen att ett område där det är särskilt angeläget att tillgängligheten beaktas är informationstekniken (prop. 1999/2000:79 s.

34). Det finns annars en risk för att den nya tekniken kan innebära att funktionshindrade personer ställs utanför utvecklingen.

Den offentliga sektorn har ett särskilt ansvar för att utforma sin information – också den elektroniska – så att den är tillgänglig för personer med funktionsnedsättningar. Det är vår uppfattning att en framtida SverigeDirekt-portal måste leva upp till högt ställda krav på tillgänglighet för funktionshindrade. En nationell portal som SverigeDirekt bör leva upp till WAI:s rekommendationer. Målsättningen bör vara densamma för de webbplatser som SverigeDirekt länkar till. I det förslag till nationellt åtgärdsprogram för funktionshindrade och äldre som dåvarande Handikappinstitutet utarbetade 1997 angavs som en prioriterad åtgärd att ta fram anvisningar till myndigheterna om utformningen av myndigheternas IT-system. Man pekade också på att information till allmänheten borde utformas enhetligt för att bli lättläst, lätt att hitta i och lätt att förstå och att det behövdes riktlinjer som tillämpas strikt av alla offentliga organ i Sverige.

Vi bedömer att det är en angelägen uppgift för verksamheten inom SverigeDirekt att uppmuntra och tillsammans med offentliga informationsproducenter verka för att offentliga webbplatser anpassas till funktionshindrade. De webbplatser som uppfyller WAI:s riktlinjer och som SverigeDirekt länkar till bör på SverigeDirekt-portalen kunna märkas på särskilt sätt för att underlätta för funktionshindrade användare. Standarder som åtföljs av märkning är dessutom ett viktigt instrument för att påverka informationsproducenterna.

12.6 Tillgänglighet för invandrargrupper

Vår bedömning: Verksamheten inom SverigeDirekt bör verka för att den offentliga sektorns informationstexter får ett innehåll som från början är anpassat till invandrade personers behov och att texter skrivs på lätt svenska. På så sätt kan samhällsinformationen få en mer integrationsfrämjande utformning.

12.6.1 Utgångspunkter

Enligt direktiven ska vi vid våra överväganden kring en tydlig och användaranpassad struktur på samhällsinformationen särskilt

beakta integrationsaspekterna. Direktiven tar som exempel upp frågan om det behövs översättningar av informationen på SverigeDirekt till andra språk än engelska.

Vid årsskiftet 2000/2001 hade 12,2 procent av Sveriges befolkning utländsk bakgrund på så sätt att de var födda utomlands eller var utländska medborgare. Om man till denna kategori för personer som är födda i Sverige med minst en utrikesfödd förälder blir andelen ännu större.

Undersökningar utförda av Statistiska centralbyrån visar att tillgången till och användning av Internet är god också bland nya svenskar, i vissa grupper väl så god som bland etniska svenskar (SCB, Valfärdsprogrammet, Undersökningar av levnadsförhållanden).

Detta är en viktig utgångspunkt eftersom det visar att den elektroniska samhällsinformationen – om den utformas på rätt sätt – kan spela en betydelsefull roll i integrationsarbetet. Detta ger i sin tur verksamheten inom SverigeDirekt förutsättningar att vara ett användbart medel för att skapa en integrationsfrämjande informationsstruktur.

12.6.2 Sverige – en pocketguide m.m.

Det finns i dag en tämligen omfattande basinformation om Sverige skriven för nya svenskar – *Sverige – en pocketguide*, som Integrationsverket ger ut. Under hösten 2001 har den getts ut på svenska, lätt svenska, engelska och franska. De nyanlända ska få boken när de får permanent uppehållstillstånd. Det har ännu inte beslutats huruvida boken ska översättas till ytterligare främmande språk utöver engelska och franska. Originalversionen – den svenska – finns tillgänglig i pdf-format på Integrationsverkets webbplats och kommer att uppdateras. Det är dock ännu inte beslutat närmare hur uppdatering ska ske.

På portalen SverigeDirekt finns det sedan 1999 en kort beskrivning av den offentliga sektorn i Sverige på engelska och sedan år 2000 också information om vad SverigeDirekt är. Under utredningstiden har översättningar av grundläggande information om den svenska offentliga sektorn också gjorts till de största språken bland dem som bor i Sverige och är födda i ett annat land, dvs. till finska, arabiska, spanska, persiska, bosniska, serbiska och franska. Syftet med de översatta sidorna är att ge besökare som inte läser svenska en grundläggande information om vad SverigeDirekt är

och hur den offentliga sektorn fungerar i Sverige. På engelska och franska finns också vissa länkar till ytterligare information från t.ex. riksdag och regering.

12.6.3 Överväganden

Målet för våra överväganden är att uppnå en informationsstruktur som är anpassad för att främja det viktiga integrationsarbetet. Det är vår uppfattning att rena översättningar av informationstexter till främmande språk bara kan vara en liten del av integrationsarbetet. En struktur anpassad för att långsiktigt främja integrationsmålen förutsätter mer genomgripande förändringar. Det är nödvändigt att de offentliga organen redan när de utarbetar sin grundinformation tar hänsyn till de särskilda informationsbehov som invandrade personer har, så att de inte skapar information som ensidigt utgår från infödda svenskers behov och utgångspunkter. Att informationsinnehållet på detta sätt anpassas till en integrationsfrämjande struktur bör finnas med som en del i arbetet med att kvalitetssäkra den information som nås från SverigeDirekt (se avsnitt 12.7 nedan). Arbetet bör ske i samarbete med Integrationsverket.

Det är i dag allmänt känt att en del av informationsklyftan mellan invandrade och infödda svenskar beror på olika förutsättningar att tillgodogöra sig information på det svenska språket. I all synnerhet gäller detta för mer nyanlända grupper, men det gäller även för grupper av invandrade med längre hemvist i Sverige, som av olika skäl i otillräcklig omfattning kunnat lära sig svenska. Segregationen på bostadsmarknaden, svårigheter för många invandrade att få arbete och ibland bristfälliga möjligheter att få en anpassad och god SFI-undervisning (svenska för invandrare) är viktiga faktorer i sammanhanget. Det är bland dessa grupper som informationsbehoven rimligtvis är störst och klyftan till etniska svenskar som djupast.

När den offentliga sektorn vill verka för etnisk integration bör informationsinsatserna i första hand riktas mot de grupper som i detta avseende är särskilt utsatta. Förutsättningarna för att bli framgångsrik ökar sannolikt starkt om man i första hand översätter och kulturanpassar sitt utbud. Det borde således vara målet för den offentliga sektorn på längre sikt. Mer gjordes på detta område i Sverige i mitten av 1970-talet. En intressant jämförelse kan göras med de minskande ambitionerna sedan det första invandrarvalet

1976, då omfattande ansträngningar gjordes för att informera på ett stort antal invandrarspråk om rätten att rösta i de kommunala valen. I dag är motsvarande insatser av väsentligt mer blygsam omfattning. Så har också valdeltagandet stadigt sjunkit från 63 procent i 1976 års val och från en kännedom om rätten att välja på mer än 95 procent i de aktuella grupperna till betydligt lägre nivåer. Intresset för Sveriges Radios sändningar på minoritetsspråk, med ett lyssnande som når nivåer som programverksamheten på svenska aldrig kommer i närheten av, är ett annat exempel på hur behovet ser ut. Under de sista två årtiondena har trenden varit tydlig i den offentliga sektorn att i stället för översättningar och kultur-anpassning översätta informationsutbudet till lätt svenska.

I det närliggande perspektivet är det ett realistiskt mål att samhällsinformationen på bredare front kultur-anpassas och utformas på eller översätts till lätt svenska. En ökad användning av lätt svenska i samhällsinformationen främjar integration i samhället i ett större perspektiv, även i förhållande till andra informations-svaga grupper än invandrade. Vi gör därför bedömningen att den information som produceras på den egna portalen SverigeDirekt bör vara skriven på lätt svenska. Det bör också vara en angelägen uppgift för verksamheten inom SverigeDirekt att stimulera till och verka för att även andra informationstexter i den offentliga sektorn tillhandahålls på lätt svenska.

Verksamheten inom SverigeDirekt bör i framtiden, genom att vara ett föredöme på detta område, kunna få en normerande betydelse för den offentliga sektorn. Ett första steg är utformning på lätt svenska. På längre sikt bör viktig samhällsinformation finnas tillgänglig på invandrades egna språk.

Redan i dag finns det dock ett behov av att synliggöra de översättningar av offentlig samhällsinformation till andra språk än svenska som olika informationsproducenter tillhandahåller. Det finns i dag inte någon samlad överblick över vilken offentlig samhällsinformation som faktiskt är tillgänglig på främmande språk. Vi bedömer att en sådan samlad överblick skulle underlätta inte bara för användare som efterfrågar översättningar utan också för informationsproducenter. Genom att göra det lättare att hitta de översättningar som finns bör informationsproducenter kunna dra nytta av redan nedlagt arbete, något som på sikt bör kunna leda till såväl en ökad kvalitet i förhållande till användare utan kunskaper i svenska som ökad effektivitet i den offentliga förvaltningen. Att i möjligaste mån på detta sätt kartlägga och skapa över-

blick över vilka översättningar av offentliga samhällsinformation som förekommer bör vara en uppgift för verksamheten inom SverigeDirekt.


Under utredningsarbetet har invandrarorganisationen SIOS (Samarbetsorgan för etniska organisationer i Sverige) föreslagit att den sökmotor som används på SverigeDirekt skulle kunna användas också för att avgränsa sökning utifrån olika främmande språk. Det har visat sig att en sådan funktion för avgränsning efter språk sannolikt är möjlig att göra men skulle innebära omfattande tekniska anpassningar av sökmotorn även på försöksstadiet. Det har därför inte varit möjligt att pröva förslaget inom ramen för utredningsarbetet. Frågeställningen om sökmotorn kan användas för att söka efter befintliga översättningar som olika informationsproducenter tillhandahåller på Internet bör dock finnas med i den framtida organisationens arbete med integrationsfrågor och utveckling av söktekniken.

Som vi har tagit upp tidigare är det angeläget att det på Sverige-Direkt-portalen finns olika ingångar till informationsutbudet anpassade utifrån olika användares behov. Vi har pekat på behovet av en struktur som utgår från livssituationer. Inte minst i förhållande till invandrade som från början inte känner till vilka organ inom offentlig sektor som ansvarar för vad bedömer vi att en sådan ingång till samhällsinformationen kan fylla en praktisk och viktig funktion. För att ta till vara redan gjorda erfarenheter men också för att – som det uttalas i våra direktiv – använda insatta resurser så effektivt som möjligt skulle ett samarbete med Integrationsverket kring *Sverige – en pocketguide* kunna vara naturligt. *Sverige – en pocketguide* är liksom Samhällsguiden en problemorienterad beskrivning av hur det svenska samhället fungerar och skulle kunna vara en stomme i den livssituationsbaserade sökvägen på portalen SverigeDirekt. En förutsättning är emellertid att informationen är aktuell och görs sökbar på Internet. När nu Integrationsverket har gjort översättningar av *Sverige – en pocketguide* till engelska och franska bedömer vi det som rimligt och värdefullt om inte bara den svenska versionen utan även versionerna på främmande språk uppdateras samt görs tillgängliga och sökbara på Internet.

12.7 Kvalitetssäkring genom gemensamma kvalitetskriterier för elektronisk samhällsinformation

Vårt förslag: Verksamheten inom SverigeDirekt ska ges ansvaret för att förvalta och vidareutveckla kvalitetskriterier för den elektroniska samhällsinformationen. Kvalitetskriterierna ska utformas som rekommendationer och inte vara författningsreglerade.

12.7.1 Nuvarande kvalitetsmärkning på SverigeDirekt

Toppledarforum har fastställt ett antal grundkrav och rekommendationer för webbplatser inom offentlig sektor. De webbplatser som uppfyller grundkraven markeras i dag med symbolen  på portalen SverigeDirekt.

Dessa grundkrav är att webbplatsen:

- är godkänd för publicering av den statliga myndigheten, kommunen eller landstinget

- har uppgifter om när informationen senast uppdaterades

- har länkar och innehåll som regelbundet kontrolleras

- har en välkomstsida med en tydlig organisationsmarkering med logotype eller motsvarande och har uppgift om informationsansvarig med åtminstone en e-postadress som klickbar länk.

Dessutom rekommenderade Toppledarforum att webbplatsen är publicerad under eget domännamn för att underlätta sökbarhet och förenkla adressering vid flyttning, t.ex. från webbhotell till egen server

- är läsbar med så många webbläsare som möjligt

- är utformad så att dokumentfilerna är så informativa att de ger träff vid automatisk sökning

- innehåller grunduppgifter om den utgivande organisationen, t.ex. officiell adress, telefon- och faxnummer samt i förekommande fall e-postadress (myndighetsbrevlåda)

- uppgger namn på kontaktperson för enskilt dokument

- har resurssnåla bilder så att överföringen inte tar alltför lång tid, särskilt för förstasidan, och att storleken på bilderna anges där det är befogat

- innehåller sökfunktion som möjliggör sökning fritt efter ämne
- inte innehåller tomma sidor eller sidor under konstruktion

har dels en länk från varje dokument till den egna förstasidan, dels en länk från den egna förstasidan till den gemensamma ingångssidan dvs. portalen SverigeDirekt.

I den rapport som låg till grund för verksamheten inom SverigeDirekt (Statistiska centralbyråns rapport, Det offentliga Sverige på Internet, 1996) angavs att länkning bara skulle ske till de webbplatser som uppfyllde de av Toppleदारforum uppställda kraven. Kvalitetskriterierna har dock aldrig tillämpats på det sättet. Styrgruppen för SverigeDirekt fann att portalen SverigeDirekt skulle tjäna sitt syfte som en gemensam ingång till det offentliga Sverige bäst om användarna via portalen SverigeDirekt skulle hitta till alla offentliga webbplatser även om inte alla uppfyllde alla kvalitetskraven. I stället valde man att tillämpa kvalitetskriterierna på det sättet att de webbplatser som uppfyllde de fyra grundkraven märktes på visst sätt.

12.7.2 Hur bör SverigeDirekt användas för att kvalitetssäkra den information som är kopplad till portalen?

Som vi redan nämnt uttalar regeringen i våra direktiv att portalen SverigeDirekt bör användas för kvalitetssäkring av den information som är kopplad till portalen. Den hittillsvarande kvalitetsmärkningen på portalen SverigeDirekt har fyllt en sådan funktion. Den finns emellertid anledning att överväga hur denna funktion kan utvecklas.

För utredningsarbetet är det en given utgångspunkt att offentlig information måste hålla hög kvalitet. Informationsinnehållet bör hålla betydligt högre kvalitet än som krävs för att undgå skadeståndsansvar: informationen får t.ex. inte vara missvisande eller svåröverskådlig, utan ska vara klar och tydlig. Det finns i sammanhanget anledning att särskilt uppmärksamma s.k. informationssvaga grupperns behov, som vi lyft fram redan i den föregående framställningen. De allmänna kvalitetskrav och rekommendationer som sedan tidigare ställts upp av Toppleदारforum är numera i flera avseenden väldigt elementära och behöver byggas ut.

Vid de avstämningsmöten som utredningen inbjudit till har det framkommit att majoriteten av de praktiskt verksamma informationsproducenter som deltagit efterfrågar gemensamma riktlinjer för den elektroniska informationen. Det allmänna intrycket från mötena är att det inom den offentliga sektorn finns ett behov av –

och en önskan om – stöd och riktlinjer i kvalitetsarbetet. Informationsproducenterna pekar dock på att det är viktigt att kvalitetskriterierna tas fram i samverkan med olika grupper av informationsproducenter för att de ska få legitimitet.

Statskontoret bedriver sedan en tid tillbaka arbete med att ta fram kvalitetskriterier för elektronisk information hos myndigheter. Detta arbete ingår som en del i ett större uppdrag. Den 7 juni 2001 lämnade regeringen till Statskontoret ett uppdrag som gäller främjande av utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter. Uppdraget går ut på att stimulera och stödja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter genom att tillsammans med myndigheterna utveckla och tillhandahålla metoder, vägledningar och avtal samt initiera och genomföra samverkansprojekt. Arbetet ska syfta till att stimulera myndigheterna att bedriva ett aktivt utvecklingsarbete för att förbättra sin tillgänglighet och service med hjälp av informationstekniken. Några åtgärder som nämns är

- att utveckla metoder för att analysera informations- och servicebehov från ett kundperspektiv; olika individers och gruppers varierande förutsättningar och behov ska därvid beaktas, exempelvis vilka krav som en god tillgänglighet för invandrare och funktionshindrade ställer, liksom hur enskilda individers behov ser ut i olika situationer i livet;

- att ange vilka baskrav som bör gälla för den långsiktiga utvecklingen av en för statsförvaltningen gemensam infrastruktur för säker och effektiv informationsförsörjning och elektronisk kommunikation mellan myndigheter och i förhållande till medborgare och företag och

- att ta fram olika typer av vägledningar inom ovan angivna och andra områden, såsom innehåll och utformning av hemsidor, upprättande av investeringskalkyler och utnyttjande av IT-konsulter.

Uppdraget ska redovisas slutligt den 30 juni 2003, dessförinnan ska delredovisningar ske en gång i halvåret.

Regeringens uppdrag till Statskontoret innefattar att ta fram kvalitetskriterier för utformning av och innehåll på webbplatser. Under hösten 2001 har Statskontoret upphandlat en konsulttjänst för att ta fram sådana kriterier (diarienummer 2001/389-7). Leverantören ska utarbeta riktlinjer för design av statliga myndigheters webbplatser. Riktlinjerna ska vända sig till alla myndigheter. De förväntas dock främst vara ett stöd för små och medelstora myndigheter i deras strävan att bli 24-timmarsmyndigheter. Enligt

anbudsfrågan ska riktlinjerna utgöras av konkreta minimikrav, rekommendationer och råd innefattande bl.a. presentation av innehåll, navigering, form, användbarhet och tillgänglighet för olika grupper av medborgare. Kraven, rekommendationerna och råden ska formuleras så att de är lätta att förstå och kan genomföras enkelt och snabbt. I arbetet ingår att ta in synpunkter från och förankra arbetet hos personer med erfarenhet av utformning av webbplatser för myndigheter. För detta ändamål har Statskontoret tillsatt en referensgrupp.

För att gemensamma kvalitetskriterier verkligen ska vara till nytta för användarna är det nödvändigt att kriterierna omfattar all den elektroniska samhällsinformation som finns tillgänglig på Internet. Det är därför angeläget att de kvalitetskriterier som arbetas fram av Statskontoret också används för kvalitetssäkring av den information som kan nås från SverigeDirekt-portalen. Vi har därför inte bedömt det lämpligt att – parallellt med Statskontorets arbete – arbeta fram egna kvalitetskriterier för märkning på SverigeDirekt-portalen.

Vårt arbete har i stället inriktats på frågan hur SverigeDirekt ska användas för att ge praktiskt genomslag åt de kvalitetskriterier för elektronisk samhällsinformation som Statskontoret tar fram.

Enligt vår bedömning är det rimligt att verksamheten inom SverigeDirekt – med den roll som vi föreslår att verksamheten ska få i framtiden – också ges ansvaret för att förvalta och inte minst vidareutveckla de kvalitetskriterier som tas fram. Som vi pekar på i vårt förslag är det angeläget att den kompetens som finns kring elektronisk samhällsinformation samlas i en gemensam organisation. Även ansvaret för kvalitetskriterierna bör då knytas till denna organisation. På så sätt skapas också förutsättningar för att införa kvalitetskriterierna på det sätt som vi föreslår i nästa avsnitt.

12.7.3 Närmare om införandet av kvalitetskriterierna

De kvalitetskrav som ställts upp av Toppledarforum och som hittills gällt är inte författningsreglerade, utan såväl krav som rekommendationer har i egentlig mening karaktären av rekommendationer. Trots denna form har kriterierna ändå vunnit gott gehör och fått stor efterlevnad.

För en författningsreglering av vidareutvecklade kvalitetskriterier talar främst tyngden och tydligheten i en sådan reglering.

Vi gör dock bedömningen att frågor av detta slag inte lämpar sig för reglering genom författning. I synnerhet gäller detta reglering genom lag, vilket skulle vara den enda metoden att författningsreglera kriterierna i förhållande till kommuner och landsting.

Statliga myndigheters kontakter med medborgarna och medborgarnas behov av information från statliga myndigheter varierar både till struktur och intensitet. Det finns därför en risk att en enhetlig författningsreglering av kriterier för elektronisk samhällsinformation för alla myndigheter inte skulle medge den flexibilitet som är önskvärd för att åstadkomma bästa nytta för medborgarna. En författningsreglering av angivet slag riskerar dessutom att bli tandlös eftersom någon egentlig sanktion inte kan bli aktuell. Vi delar den bedömning som styrgruppen för SverigeDirekt tidigare gjorde att tjänsten skulle riskera att förlora sitt syfte om SverigeDirekt inte skulle länka till de webbplatser som inte uppfyller kvalitetskriterierna.

Samtidigt finns det givetvis skäl att tydliggöra och peka på det ansvar som åvilar myndigheterna i kvalitetshänseende. Vi bedömer att en modell som bygger på rekommendationer – och inte författningsbestämmelser – har bäst förutsättningar att få brett genomslag. Detta är också den allmänna uppfattningen bland de informationsansvariga vid myndigheter, kommuner och landsting som vi träffat.

För att en modell med rekommendationer ska få genomslag är det emellertid viktigt att SverigeDirekt fortsätter arbeta med att stimulera informationsproducenterna att leva upp till gällande rekommendationer. Detta bedömer vi liksom hittills bör ske genom ett system för kvalitetsmärkning av webbplatser, ett system som bör byggas ut ytterligare. Det är också viktigt att kontroller görs regelbundet av om webbplatser uppfyller den märkning som de åsatts.

Det är emellertid inte tillräckligt att ha ett kvalitetsmärknings-system. En första förutsättning är att nya kvalitetskriterier över huvud taget görs kända och förankras hos informationsproducenterna. I samband med de avstämningsmöten som utredningen genomfört har framkommit att informationsproducenterna ställer sig positiva till och efterfrågar det stöd som de på detta sätt kan få.

13 Utgångspunkter för överväganden kring huvudmannaskap och organisationsform

13.1 Inledning

Redan i styrgruppens för SverigeDirekt rapport 1999 uttalades att SverigeDirekt snarast måste få en permanent organisation. I direktiven till vår utredning sägs i konsekvens med detta att det är angeläget att verksamheten inom SverigeDirekt kan övergå från projektformen till en fastare organisatorisk form. Vi har att ta ställning till vem eller vilka som bör vara huvudmän för SverigeDirekt, vilken organisationsform som bör väljas och hur ansvaret för verksamheten bör placeras.

Vi har i avsnitt 6, 7 och 8 föreslagit att en samordning mellan SverigeDirekt, Samhällsguiden, rättsinformationssystemet och Företagarguiden bör ske. Dessa ställningstaganden får inverkan även på frågan om huvudmannaskap och organisationsform.

13.2 Samhällsinformation i Sverige – en tillbakablick

I samband med förslag att åstadkomma en vidgad samhällsinformation slog riksdagen 1971 fast vissa riktlinjer för samhällets informationsåtgärder (prop. 1971:56, FiU 1971:23). Riktlinjerna innebar bl.a. att informationsåtgärder skulle ses som en integrerad del av myndigheternas verksamhet och som ett medel bland andra för att uppnå de mål som gäller för respektive myndighets verksamhet. I anslutning till detta inrättades Nämnden för samhällsinformation. Nämnden fick i uppgift att verka för samordning av de offentliga organens informationsbehov i syfte att effektivisera utnyttjandet av samhällets resurser för samhällsinformation. Nämnden skulle fortlöpande hålla sig underrättad om myndigheternas och andra offentliga organs informationsplaner och ta de initiativ som nämnden fann nödvändiga med hänsyn till sin samordningsuppgift. Vidare skulle nämnden yttra sig till regeringen

över myndigheternas anslagsframställningar för informationsändamål samt samla in och bearbeta erfarenheterna på samhällsinformationens område och förmedla resultaten till den som kunde anses ha nytta av dem. Nämnden skulle även lämna rekommendationer rörande omfattningen av och metoderna för annonsering. I mån av resurser kunde nämnden på begäran ge myndigheter och andra offentliga organ råd i frågor om informationsverksamhet. Utöver detta skulle nämnden efter framställning från berörda myndigheter kunna anslå medel till särskilda informationsprojekt som myndigheterna inte själva disponerade medel för. Från 1975 var nämnden också administrativ huvudman för den för riksdagen och departementen gemensamma tidningen Från Riksdag & Departement.

Våren 1981 beslöt riksdagen att Nämnden för samhällsinformation skulle avvecklas. Bedömningen var att myndigheterna hade börjat avsätta egna resurser för informationsverksamhet i tillräcklig omfattning. Det ansågs därför inte längre finnas samma behov som tidigare av en central instans för dessa frågor. Riksdagen konstaterade dock att det fanns ett behov av en samordnande instans för samhällsinformationen. Sedan Nämnden för samhällsinformation lades ned har regeringen ansvaret för samhällsinformationsfrågorna.

År 1982 tillkallade regeringen en delegation med företrädare för staten, kommunerna och landstingen – Informationsdelegationen. Delegationen skulle utreda en effektivare samordning dels av de statliga myndigheternas informationsverksamhet, dels av den information som är av gemensamt intresse för stat, kommun och landsting.

I mitten av 1980-talet föreslog Informationsdelegationen i sitt betänkande Samordnad samhällsinformation – stat – landsting – kommun (SOU 1984:68) att det skulle bildas en stiftelse med staten, Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet som huvudmän, benämnd Informationsrådet. Informationsrådet skulle enligt förslaget svara för samordning av olika myndigheters informationsverksamhet, verka för utveckling av informationsverksamheten, fungera som konsult för de statliga och kommunala myndigheterna och vara huvudman för vissa projekt, däribland Samhällsguiden. I förslaget angavs att rådet, till skillnad från den då nedlagda Nämnden för samhällsinformation, inte skulle fördela medel för särskilda informationsinsatser eller granska de statliga myndigheternas framställningar om medel för informations-

verksamheten. Rådets främsta uppgift skulle vara att verka för en sådan samordning som kunde göra att informationen till medborgarna blev överskådlig och anpassad till lokala förhållanden och till enskildas behov och förutsättningar. Rådet borde även, tillsammans med språkvårdande organ, verka för att myndigheternas språk var klart och begripligt. Rådet skulle sammanföra myndigheternas informationsansvariga, lägga fram förslag till samordningsformer, arbets- och kostnadsfördelning och föra erfarenheterna av samordningsarbetet vidare. Däremot borde rådet i regel inte stå som huvudman för samordningsprojekt utan främst fungera som initiativtagare. Rådet föreslogs svara för att samhällsinformationens intressen tillgodosågs när t.ex. nya medier introducerades, när mediepolitik utarbetades, när utredningar som behandlade frågor av intresse för samhällsinformationen lade fram förslag och när avtal som radioavtalet förnyades. Rådet skulle även svara för erfarenhetsutbyte mellan myndigheternas informationsenheter genom att arrangera och delta i seminarier, fungera som kontaktorgan mellan forskare och yrkesverksamma informatörer och i övrigt ha en sådan överblick att det i informella former kunde förmedla erfarenheter över hela verksamhetsområdet. Det skulle vara möjligt för rådet att delta i projekt och ge råd till myndigheter eller grupper av myndigheter som antingen planerade gemensamma aktiviteter eller startade projekt av gemensamt intresse för samhällsinformationen. Förslagen skulle kunna avse genomförande av projekt eller hänvisning till konsulter eller till myndigheter med erfarenheter från liknande verksamheter. Rådgivningen borde kunna omfatta organisatoriska frågor och informationsplanering. Rådet skulle inte medverka i genomförandet av informationsinsatser. Rådet borde inte eftersträva att bli huvudman för projekt som krävde löpande arbete utan främst ägna sig åt principiella problem. Vissa projekt av stort gemensamt intresse för samhällsinformationen kunde emellertid läggas på rådet. Dit hörde främst det övergripande ansvaret för Samhällsguiden – men inte det redaktionella arbetet – samt utgivningen av visst handledningsmaterial för samhällsinformatörer.

Remissinstanserna ansåg att det fanns arbetsuppgifter som behövde tas om hand centralt av företrädare för stat, kommuner och landsting. Flera remissinstanser, bl.a. Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet var dock tveksamma till den föreslagna lösningen. Däremot var man öppen för andra sam-

verkansformer, t.ex. en kommitté, en delegation eller en arbetsgrupp.

År 1987-88 gjorde regeringen en uppföljning av samhällsinformationsfrågorna. Uppföljningsarbetet redovisades i rapporten "Samhällsinformation inför 90-talet". Det resulterade bl.a. i att de statliga myndigheternas ansvar för informationen till medborgarna togs in i verksförordningen (1987:100) och att ett ansvar för utvecklingsarbete på den statliga sidan lades på Statens institut för personalutveckling (SIPU). Däremot fullföljdes inte informationsdelegationens förslag om inrättande av ett informationsråd som skulle svara för samordning, utveckling och rådgivning. Enligt sin instruktion skulle SIPU verka för att de statliga myndigheterna utvecklade sin informationsverksamhet samt erbjuda rådgivning och stödja samverkan i informationsfrågor. Fram till dess att myndigheten lades ned den 1 juli 1992 anordnade SIPU bl.a. utbildning för informationsansvariga inom statsförvaltningen. Sedan SIPU upphörde har det inte funnits någon nationell plattform för långsiktig kompetensutveckling inom detta område. Några av de frågor som Informationsdelegationen tog upp har dock kommit att behandlas vidare inom det utvecklingsarbete kring medborgarkontor som inleddes vid Civildepartementet 1992.

1996 års arbetsgrupp med uppgift att uppdatera Samhällsguiden och att utveckla den som bok och databas påpekade i sin rapport Den digitala dialogen (Ds 1997:10) att det på längre sikt fanns ett behov av ett mer permanent samordningsorgan som kunde ha hand om vissa övergripande frågor som rör samhällsinformationen. Arbetsgruppen lämnade inte förslag på något samordningsorgan men pekade på att en tänkbar form kunde vara det råd för samhällsinformation som Informationsdelegationen tidigare hade föreslagit. Ett skäl till att arbetsgruppen inte lämnade något förslag om samordningsorgan var att det fanns ett flertal arbetsgrupper som arbetade med närliggande frågor, t.ex. arbetsgruppen för rättsinformation och sekretariatet för Det offentliga Sverige, och som inom en relativt snar framtid skulle kunna tänkas föreslå en organisatorisk hemvist för denna typ av frågor.

13.3 Samhällsinformation i andra länder – en utblick

13.3.1 Danmark

Inledning

Huvudman för SverigeDirekts närmaste motsvarighet i Danmark är Statens Information. Statens Information går tillbaka till Statens annonsbyrå som fanns redan på 1930-talet. I början av 1970-talet bildades Statens Information, som är organiserat i formen av ett statsbolag. Statens Information har tidigare sorterat under finans- och inrikesministerierna men sorterar nu under IT- och forskningsministeriet. Statens Information sysselsätter för närvarande ca 80 årsarbetskrafter.

Organisationen är för närvarande under ombildning. Statens Information slås från och med den 1 april 2002 samman med Telestyrelsen till IT- och Telestyrelsen. Statens Informations uppgifter kommer sannolikt att bestå i den nya organisationen, men med större fokus på digital förvaltning.

Statens Informations verksamhetsområde regleras i dag i ett statligt cirkulär, "Cirkulaere om statslige institutioners informationsvirksomhed og om Statens Informationstjenste". I cirkuläret anges att Statens Information

erbjuder offentliga institutioner rådgivning och praktiskt stöd med avseende på alla former av information

lokaliserar informationsproblem i offentliga institutioner och föreslår lösningar på dessa

samlar och bearbetar erfarenheter från enskilda institutioners informationsverksamhet

säkrar en ständig utveckling av offentlig information genom eget utvecklingsarbete och genom samarbete med relevanta forskare och institutioner.

Enligt huvudregeln erbjuder Statens Information rådgivning eller stöd mot betalning. I cirkuläret anges också Statens Informations uppgifter när det gäller rådgivning och stöd: Statens Information

tillhandahåller rådgivning om praktiska och ekonomiska frågor som anknyter till information, t.ex. val av medier och externa samarbetsparter;

ger råd om och utför språklig utformning, grafisk layout, teknisk framställning och distribution av informationsmaterial;

värderar externa leverantörers priser i förhållande till lösning av informationsuppgifter;

tillhandahåller rådgivning och utför praktiskt offentliga institutioners annonseringsuppgifter;
erbjuder stöd i utformningen av informationsbudgetar;
erbjuder kurser om offentlig information och ger ut och distribuerar offentliga publikationer;
bistår institutioner som önskar genomföra utvärderingar av informationen samt
vägleder genom telefoni och på andra sätt medborgarna om vilka offentliga institutioner de ska vända sig till i olika frågor.

Statens Informations huvudmålsättningar

I Statens Informations uppdrag för 2001 angavs att Statens Informations huvudmål var dels att stärka medborgarnas och förvaltningens möjligheter att hitta i den offentliga sektorn, dels att skapa ökad tillgång till elektronisk självbetjäning och bättre offentlig kommunikation.

Stärka medborgarnas och förvaltningens möjligheter att hitta bland det offentliga

Detta mål uppfyller Statens information dels genom att skapa överblick och tillhandahålla lättförståelig information, dels genom att bygga virtuella broar mellan de offentliga organen med hjälp av IT.

Statens Information har gjort bedömningen att det är nödvändigt att producera översiktsinformation som ger användarna en grundläggande introduktion till ett konkret ämne över hela den offentliga sektorn. Vidare ska varje enskild institution i den offentliga sektorn i ökad utsträckning bidra med information för att informationen i den offentliga sektorn ska länkas samman. Statens information arbetar därför såväl med att producera egen samhällsinformation som med att främja att enskilda förvaltningar är med i en gemensam produktion av data som länkas samman.

Som ett led i arbetet att underlätta medborgarnas och förvaltningens tillgänglighet till det offentliga etablerade Statens Information under 2000 ett nytt "informationstorg" via danmark.dk. Danmark.dk har emellertid funnits på Internet sedan 1997. Informationstorget omfattar i första hand alla Statens

Informations produkter, men avsikten är att danmark.dk på längre sikt ska fungera som den samlade ingången till hela den offentliga sektorn i Danmark.

Skapa ökad tillgång till elektronisk självbetjäning och bättre offentlig kommunikation.

För att uppfylla detta mål är Statens Information dels främjare av utvecklingen av digital förvaltning, dels ett kunskapscenter för digital förvaltning och medborgarkommunikation.

Danmark.dk utvecklas som den samlande nationella portalen för information och självbetjäning i förhållande till det offentliga. Genom det redaktionella arbetet med danmark.dk har Statens Information byggt ett brett kontaktnät bland kommuner, län och andra statliga institutioner. Kontaktnätet är grunden för den digitala sammanlänknings av det offentliga Danmark på nätet.

Statens Informations utveckling och drift av digitala medier innebär ett ständigt lärande om digital information. Denna kunskap omsätts i krav och råd. Den löpande utvärdering av offentliga webbplatser som Statens Information genomför – och som bland annat resulterar i utnämningen ”bäst på nätet” – är en viktig verksamhet för att öka den gemensamma kunskapen och är ett incitament för att driva den offentliga digitaliseringen i avsedd riktning. Parallellt med detta följer Statens Information utvecklingen av den offentliga kommunikationen generellt. På sikt är avsikten att skapa det offentliga Danmarks centrum för kunskap och erfarenhetsutbyte i fråga om digital förvaltning och medborgarkommunikation.

Praktiska verksamhetsområden

Statens Information producerar följande Internettjänster: danmark.dk, NetTidene.dk, denmark.dk och oresunddirekt.com samt följande tryckta publikationer: Statstidene, Tingbladet, Status, Udbudsavisen och Kongelig dansk Hof & Statskalender. Dessutom samordnas och förmedlas information till medborgarna i form av OBS-inslag på TV.

Statens Informations Netboghandel har en samlad överblick över alla statliga publikationer, som kan beställas därifrån.

Danmark.dk

Danmark.dk är en guide till hela det offentliga Danmark. Från danmark.dk kan man nå offentlig information, lagstiftning och dem som arbetar i den offentliga sektorn. Informationen är avgränsad på så sätt att man via danmark.dk bara når offentlig samhällsinformation och att det från danmark.dk bara finns länkar till organ som omfattas av Kongelig dansk Hof & Statskalender.

På danmark.dk finns det en ingång till samhällsinformation som bygger på en livssituationsstruktur – Samfundsnoegeln – som motsvarar den svenska Samhällsguiden. Via Samfundsnoegeln tillhandahålls samhällsinformationen i form av korta introducerande informationstexter. I viss mån finns det länkar vidare från dessa korta informationstexter till det organ som ansvarar för verksamheten, men bara om det anses nödvändigt för förstäelsen av informationen.

Informationstexterna produceras av en redaktion på Statens Information. Texterna kvalitetsgranskas av det offentliga organ som har sakansvar för den aktuella informationen. Detta kvalitets-säkringsarbete sker fortlöpande allt eftersom ändringar görs i texterna. Ca åtta-nio personer arbetar i redaktionen med att sammanställa och producera information. Den tekniska driften av portalen är utlagd och sköts således inte av Statens Information. Genom det egenproducerade innehållet skiljer sig danmark.dk i denna del från SverigeDirekt och norge.no.

Det kan nämnas att Samfundsnoegeln inte längre ges ut i tryckt version utan bara finns tillgänglig elektroniskt via danmark.dk.

Det finns också en ingång som bygger på den organisatoriska strukturen i samhället: under Myndigheter finns det telefonnummer, adresser och webbadresser till olika offentliga organ, däribland statligt ägda bolag. Där finns också en alfabetisk förteckning över alla personer som arbetar i den offentliga förvaltningen i Danmark. Dessa uppgifter hämtas ur Hof & Statskalendern som Statens Information producerar.

Under rubriken Udgivelser finns de flesta statliga publikationer och länkar till elektroniska utgåvor. Tryckta publikationer kan beställas via den elektroniska bokhandeln.

Från Infotorv finns det länkar till ett flertal offentliga webbplatser, bl.a. Statens Informations elektroniska bokhandel (netboghandel.dk) och sökmotorn detOffentlige.dk som söker på 3600 offentliga webbplatser.

Redaktionen för Danmark.dk tar emot omkring 2 300 skriftliga frågor per år. Det tar uppskattningsvis ca 600 timmar att besvara dessa frågor. De flesta som ringer och ställer frågor per telefon vänder sig till telefonupplysningstjänsten 1881 (jfr nedan). Vissa samtal rings dock direkt till danmark.dk. Det förs dock inte någon statistik över dessa frågor.

1881

Sedan lång tid tillbaka har Statens Information haft en telefonupplysningstjänst där man kan få information om vart man ska vända sig för att få information inom ett visst område. Från och med januari 2001 har tjänsten utökade öppettider. Tjänsten, som nås på telefonnumret 1881, är öppen måndag - fredag kl 09.00 - 24.00. Målet är att 1881 ska göra det möjligt också för medborgare utan tillgång till Internet att komma i kontakt med den offentliga sektorn utanför ordinarie kontorstid. Via 1881 får användarna svar på sina frågor eller blir hänvisade till det organ som har sakansvar för den aktuella frågan.

Ca 4,5 årsarbetskrafter arbetar med telefonupplysningen. Telefonupplysningen tar emot ca 200 förfrågningar per dag. Den genomsnittliga samtalstiden uppgår till två minuter.

13.3.2 Norge

Bakgrund

Den norska regeringen och styrelsen i Kommunenes Sentralforbund (den norska motsvarigheten till Svenska Kommunförbundet) har beslutat att det ska etableras en gemensam ingång till all offentlig information på Internet. Tjänsten, som har fått namnet norge.no, togs i bruk den 24 januari 2000. Tjänsten hade då utvecklats under ca ett halvår. Dessförinnan hade en arbetsgrupp i en förstudie i mars 1998 föreslagit att det skulle inrättas en gemensam ingång till offentlig information på Internet.

Verksamheten bedrivs sedan starten i projektform. Projektet avslutades vid början av 2002. Under hösten 2001 uppdrog man åt ett privat företag att utvärdera tjänsten norge.no för att man ska ta ställning till om norge.no ska bli en permanent tjänst. I uppdraget ingick bl.a. att göra användarundersökningar och användartest.

Utvärderingen skulle vara klar i december 2001. Redan under hösten 2001 stod det dock klart att verksamheten skulle fortsätta efter den 1 januari 2002.

Norge.no är ett delprojekt under den norska regeringens program "Ett enklare Norge". Arbeids- och administrationsdepartementet och Kommunenes Sentralforbund äger tjänsten norge.no till lika delar. Projektet styrs av en styrgrupp med representanter från Arbeids- och administrationsdepartementet och Kommunenes Sentralforbund. Fylkesmannen (motsvarigheten till länsstyrelsen) i Sogn og Fjordane har i uppdrag att svara för redaktionen.

Vilken organisationsform som verksamheten kommer att bedrivas i sedan projektet avslutats är fortfarande en öppen fråga. Det är inte heller klart om norge.no i framtiden ska fortsätta vara en länksamling eller om innehållet i framtiden ska utvidgas. Det sammanhänger med vilken roll norge.no ska ha i framtiden.

Norge.no

Norge.no är en offentlig portal som ska bidra till att förvaltningen framstår som en helhet. Tjänsten har såväl medborgare som förvaltningen som målgrupp.

Målsättningarna är

- att norge.no ska göra det enklare för användarna att hitta offentliga tjänster och offentlig information;
- att norge.no ska stimulera till att flera offentliga instanser blir tillgängliga via Internet och
- att ingången ska bidra till att öka kvaliteten på de offentliga tjänsterna på Internet.

Utvecklingen av norge.no sker genom ett samarbete mellan Statskonsult (avdelningen för kommunikationsutveckling, som fram till halvårsskiftet 2001 var en särskild myndighet: Statens informasjonstjeneste) och Fylkesmannen i Sogn og Fjordane. Statskonsult har ett särskilt ansvar för att tillse att norge.no bidrar till att öka användningen av och kvaliteten i förvaltningens användning av Internet. Fylkesmannen i Sogn og Fjordane svarar för det dagliga tekniska och operativa driftsansvaret samt för utvecklingen av portalen. För att säkra en gemensam och god utveckling av tjänsten norge.no har man upprättat en gemensam projektgrupp med företrädare för redaktionen och Statskonsult. Budgeten för

norge.no omfattade år 2001 ca 3,4 miljoner norska kronor, vilket motsvarade drygt 4 miljoner svenska kronor.

Det praktiska arbetet

Tre personer arbetar i redaktionen för norge.no. Norge.no är till sin uppbyggnad lik SverigeDirekt. I princip producerar inte redaktionen något eget redaktionellt material. På webbplatsen finns dock redaktionell samhällsinformation under rubriken "Samfunnsinformasjon" uppdelad i 25 olika ämnesområden. Dessa texter är utdrag ur Samfunnsboka. Statskonsult har ansvaret för att uppdatera den informationen. Det har förts en diskussion huruvida samhällsinformationen skulle tas från Samfunnsboka eller om informationen skulle hämtas från de myndigheter som hade sakansvaret för de olika frågorna. Den samhällsinformation som finns i Samfunnsboka är mycket koncentrerad och lättläst. På de enskilda myndigheterna är informationen inte sammanfattad på samma sätt.

Hittills har Statskonsult tagit ansvar för att informationen uppdateras. Det har därför inte varit aktuellt att utvidga redaktionen för norge.no för att den skulle producera informationstexter.

Redaktionen anordnar inte själv utbildningar för informationsproducenter men inbjuds och medverkar i kurser som andra anordnar.

Kvalitetsmärkning

Avgörande för om norge.no ska länka till en viss webbplats är om webbplatsen är helt och hållet offentligt ägd och styrd. Anledningen till detta är att norge.no är en offentlig tjänst. Man länkar t.ex. inte till en offentlig tjänst som är privat styrd, inte till politiska partier eller enskilda organisationer som t.ex. Röda korset. Norska staten äger delar av Norsk Hydro och Posten men norge.no länkar inte till dessa eftersom de bedrivs i aktiebolagsform och styrgruppen har bestämt att norge.no inte ska länka till den organisationsformen. Förhållningssättet har varit detsamma sedan norge.no började.

Statskonsult har sakansvaret för utvecklingen av informationspolitiken. Statskonsult har tagit fram kvalitetskriterier som används vid kvalitetsmärkning på norge.no. Kvalitetskriterierna är fram-

tagna utifrån fyra olika aspekter: aktualitet, användarvänlighet, öppenhet och teknisk tillgänglighet. Redaktionen för norge.no ansvarar för kvalitetsgranskningen av webbplatserna. Om en webbplats uppfyller de framtagna kvalitetskriterierna märks den på visst sätt. Uppfyllandet av kvalitetskriterierna är emellertid inte något krav för att norge.no ska länka till den aktuella webbplatsen. Syftet med kvalitetsmärkningsen är att synliggöra hur god kvaliteten är på en webbplats. Kvalitetsmärkningsen ska bidra till att offentliga webbtjänster blir bättre och mer användarvänliga.

Opplysningstjenesten i Staten

I Norge finns det sedan lång tid tillbaka en tjänst som heter Opplysningstjenesten i Staten. Anställda svarar per telefon, post och e-post på medborgarnas frågor. Opplysningstjenesten i Staten mottog förra året ca 25 000 telefonfrågor, 1 473 frågor per e-post samt 88 brevfrågor.

Från och med den 1 januari 2002 är tjänsten samlokaliserad med norge.no och ansvaret för Opplysningstjenesten i Staten är samorganiserat med norge.no.

Fyra personer har anställts för att arbeta med tjänsten på heltid – en bibliotekarie, två personer med kompetens om den offentliga förvaltningen och en person med särskild kommunikationskompetens. Tidigare har tjänsten haft öppet vardagar kl 9.00-15.45. Fr.o.m. årsskiftet 2001/2002 är tjänsten öppen vardagar kl 9-20. De ökade öppettiderna ska bestå under ett år. Det åtgår ca en halv årsarbetskraft för kontinuerlig uppdatering och underhåll av informationen. Därutöver behövs ytterligare resurser för en total genomgång av informationen en gång om året.

Budgeten för Opplysningstjenesten i Staten uppgick för år 2001 till knappt 1,9 miljoner norska kronor, vilket motsvarade ca 2,2 miljoner svenska kronor

13.3.3 Andra länder

I *bilaga 5* finns en kortfattad kartläggning av ett urval andra utländska nationella portaler.

13.4 Annat pågående utrednings- och reformarbete i Sverige

På senare tid har flera olika initiativ tagits i enskilda frågor som tillhör eller ligger nära den elektroniska samhällsinformationens område.

Rättsinformation

I regeringens skrivelse Ett nytt offentligt rättsinformationssystem (skr 1998/99:17), som har behandlats av riksdagen (1998/99:JuU11, rskr 1998/99:124), diskuterades var de uppgifter som regeringen föreslog på rättsinformationens område borde placeras. I skrivelsen nämndes att en lösning skulle kunna vara att skapa en ny central myndighet med uppgift att sköta samtliga uppgifter för samhällets försörjning av elektronisk rättsinformation. Regeringen fann det dock mindre lämpligt att inrätta en ny myndighet enbart för att sprida rättsinformation. Det främsta skälet var att det inte skulle krävas så mycket arbetsresurser att en sådan lösning var motiverad. Uppgiften borde i stället placeras hos riksdagen, Regeringskansliet eller någon central myndighet. Regeringen konstaterade att det för närvarande inte fanns någon central IT-myndighet i Sverige. Den arbetsgrupp, vars förslag låg till grund för regeringens skrivelse, hade uttalat att om en särskild IT-myndighet inrättades framstod det som lämpligt och praktiskt att placera det centrala ansvaret för spridning av rättsinformation på den myndigheten. Arbetsgruppen uttalade också att Grunddatabasutredningens förslag på lite sikt skulle kunna vara en bra lösning även för rättsinformationen.

Grunddata

Grunddatabasutredningen förordade i sitt betänkande Grunddata – i samhällets tjänst (SOU 1997:146) att Riksskatteverket, Patent- och registreringsverket och Lantmäteriverket skulle ges ett produktions- och kvalitetsansvar för grunddata. Som grunddata definierade utredningen uppgifter som identifierar fysisk eller juridisk person eller egendom eller utgör geografisk lägeskomponent, som är beständiga, som har en bred användning och som på grund av detta är allmänt efterfrågade. För att komma till

rätta med bristen på styrning och samordning inom grunddataområdet föreslog utredningen att en särskild styr- och samordningsverksamhet i myndighetsform skulle skapas genom Nämnden för utveckling av samhällets grunddata. Målet för nämndens verksamhet skulle vara att utveckla en effektiv och säker informationsförsörjning av grunddata i förvaltningen och för samhället i övrigt.

Nämndens verksamhet skulle enligt förslaget koncentreras till följande områden: att fastställa gränssnitt för att hämta och lämna data, att svara för frågor om standardisering och former för kvalitetssäkring, att hålla en nationell databaskatalog, att fastställa servicenivå, att svara för säkerhets- och integritetsfrågor samt att följa utvecklingen och föreslå förändringar i försörjningen av grunddata (SOU 1997:146, s. 101). I betänkandet pekade utredningen på att även om nämndens kvalitetsarbete i mycket stor utsträckning skulle inriktas på grunddata, kunde samordnings- och standardiseringsarbetet förutsättas ha allmän betydelse för det elektroniska informationsutbytet mellan myndigheter.

Majoriteten av remissinstanserna avvisade en ny myndighet. Flera remissinstanser ansåg att det i och för sig fanns behov av samordning, men att dessa behov närmast rörde samhällets totala informationsförsörjning snarare än frågor om grunddata, och att ett sådant uppdrag i stället borde kunna tas om hand av en befintlig myndighet, t.ex. Statskontoret. I den s.k. förvaltningspolitiska propositionen (prop. 1997/98:136) uttalade regeringen att samordning av grunddata behövs på olika nivåer och att gemensamma frågor kring krav på teknik, säkerhet och kvalitet är en myndighetsuppgift. Regeringen ansåg dock att frågan om det behövdes en särskild myndighet för denna samordning eller om någon befintlig myndighet kan åta sig uppgiften krävde ytterligare beredning.

Samhällets informationsförsörjning

I rapporten Samhällets grundläggande information (Ds 2000:34) har en inventering av utredningsarbetet avseende det allmännas ansvar för spridning av samhällets information i elektronisk form gjorts. Materialet har analyserats för att klargöra vilket beslutsunderlag som finns inför förverkligandet av en strategi för samhällets informationsförsörjning. I rapporten lämnas också förslag att gå vidare med. Av regeringens skrivelse Regeringens förvaltningspolitik (skr. 2000/01:151, s. 36) framgår att förslagen för

närvarande bereds och delvis kommer att samordnas med övriga insatser som rör statens informationsförsörjning.

Beredskapsfrågor

Regeringen har i propositionen Fortsatt förnyelse av totalförsvaret (prop. 2001/2002:10) föreslagit att Överstyrelsen för civil beredskap ska läggas ned den 30 juni 2002 och att en ny planeringsmyndighet med uppgift att samordna planeringen för beredskap mot svåra påfrestningar på samhället i fred och civilt försvar inrättas. Den nya planeringsmyndigheten föreslås ges ett sammanhållande myndighetsansvar för samhällets IT-säkerhet. Regeringen har i oktober 2001 tillsatt en utredning för att förbereda för den nya myndigheten (dir. 2001:83 och 84).

I propositionen föreslås också att en funktion för IT-incidenthantering inrättas liksom en funktion för teknikkompetens inom IT-säkerhetsområdet. Regeringen pekar på att det i informations-samhället ställs allt större krav på att samhällsviktiga system och funktioner betraktas som delar av en helhet. Utvecklingen av informationssamhället behöver återspeglas i den organisatoriska hanteringen av informationssäkerhet, som i sin tur bl.a. beror av människor, regler, teknik och organisation. För att minska sårbarheten ställs även krav på en gemensam grundläggande säkerhetsnivå. Regeringen anser därför att säkerhetsarbetet i allt större utsträckning bör ske tvärssektoriellt (prop. 2001/2002:10 s. 102). Regeringen anser att säkerhetskravet på informationssamhället medför att en övergripande strategi för samhällets hantering av informationssäkerhet och skydd mot informationsoperationer bör utarbetas och att Sårbarhets- och säkerhetsutredningens förslag rörande en funktion för IT-incidenthantering bör genomföras. För att skapa ett säkert informationssamhälle för alla anser regeringen att goda kunskaper inom området bör finnas och tillämpas inom all IT-användning. Regeringen pekar på att behovet av kunskap inom informationssäkerhetsområdet ställer krav på program för utbildning och vidareutveckling inom området. Regeringen konstaterar att krav på åtgärder för informationssäkerhet och för att säkerställa informationsförsörjning kan ske genom stöd i lag eller där det är lämpligt i form av samverkan på frivillighetens grund. Den snabba utvecklingen inom informationstekniken ställer krav på att föreskrifterna hålls aktuella. Regeringen pekar också på att en särskild

utredare (dir 2001:32) har tillkallats som ska se över de politiska målen och lagstiftningen inom området för elektronisk kommunikation, vilket innefattar bl.a. telelagen, och att utredaren inom ramen för sitt uppdrag ska beakta Säkerhets- och sårbarhetsutredningens betänkande och den vidare beredningen av detsamma.

Internetsamverkan

Post- och telestyrelsen, PTS, har i en rapport som den 1 oktober 2001 (diarienummer 01-011616) lämnades till regeringen föreslagit att PTS ska få i uppdrag att utarbeta information om priser och leverantörer, information om avtalsvillkor och avtalstecknande, teknisk information, information om säkerhet vid e-handel, säkerhet på nätet, Internets användningsområden samt funktionshinder och behov och tillgång till särskilda tjänster. PTS föreslår också att diskussionsnätverk och referensgrupper startas för att förbättra erfarenhetsutbytet. PTS pekar på att flera myndigheter i dag arbetar inom Internetområdet och anser att ett kontinuerligt samarbete myndigheterna emellan behövs för att informationsåtgärderna ska få önskad effekt. PTS beräknar att informationsåtgärderna ska kosta 3,3 - 4,2 miljoner kronor årligen.

Infrastruktur för elektronisk kommunikation

Som ovan berörts har regeringen tillkallat en särskild utredare som har i uppdrag att se över de politiska målen inom området för elektronisk kommunikation. Utredaren ska analysera lagstiftningen inom området och föreslå sådan ny lagstiftning som behövs, med inriktning på en horisontell och samordnad reglering av elektronisk kommunikationsinfrastruktur och elektroniska kommunikationstjänster. Utredaren ska också överväga och ge förslag på den myndighetsstruktur som är lämplig med anledning av de förslag till lagstiftning som utredaren lägger fram, erfarenheterna av nuvarande organisation och den tekniska utveckling som har skett och kan förutses i framtiden samt föreslå den författningsreglering som behövs för ändamålet. I direktiven anges att flera myndigheter har uppgifter inom området för elektronisk kommunikation, främst Post- och telestyrelsen och Radio- och TV-verket samt även bl.a. Konsumentverket, Konkurrensverket, Riksarkivet och IT-

kommissionen. Utredaren ska beakta såväl Sårbarhets- och säkerhetsutredningens som PTS:s redovisningar av sina uppdrag.

24-timmarsmyndighet

Som vi har pekat på tidigare (avsnitt 12.7.2) har Statskontoret regeringens uppdrag att stimulera och stödja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter genom att tillsammans med myndigheterna utveckla och tillhandahålla metoder, vägledning och avtal samt initiera och genomföra samverkansprojekt. Arbetet ska syfta till att stimulera myndigheterna att bedriva ett aktivt utvecklingsarbete för att förbättra sin tillgänglighet och service med hjälp av informationstekniken. Uppdraget ska redovisas slutligt den 30 juni 2003.

Elektronisk identifiering

I anslutning till Statskontorets uppdrag ovan finns det också anledning att nämna att regeringen i december 2000 uppdrog åt Riksskatteverket att under ett inledningsskede ha ett sammanhållande ansvar för administrationen av certifikat för elektronisk identifiering och elektroniska signaturer inom statsförvaltningen (Ju2000/4939). I uppdraget ingår att utarbeta allmänna riktlinjer och gemensamma rutiner för certifikathanteringen inom statsförvaltningen, samordna statsförvaltningens krav och behov inför upphandling och avrop av certifikat och tillhörande tjänster för elektronisk identifiering och elektroniska signaturer, samordna de myndighetsgemensamma tjänster som krävs för en väl fungerande infrastruktur för användningen av elektroniska signaturer i statlig verksamhet och svara för information och vägledning till myndigheterna i dessa frågor. Riksskatteverket ska i uppdraget samverka med Riksförsäkringsverket, Patent- och registreringsverket och Statskontoret. I frågor som har anknytning till lagen om kvalificerade elektroniska signaturer ska arbetet bedrivas i kontakt med Post- och telestyrelsen. Som underlag för regeringens ställningstaganden till behoven av och huvudmannaskapet för en permanent organisation ska en utvärdering av verksamheten redovisas senast den 1 mars 2003.

14 Huvudmannaskap

Vårt förslag: Huvudmannaskapet för verksamheten inom SverigeDirekt och de andra uppgifter som föreslås bli samordnade med SverigeDirekt ska vara odelat. Verksamheten ska ha staten som huvudman.

Portalen SverigeDirekt ska även i framtiden vara ingången till det offentliga Sverige på Internet. Som en allmän utgångspunkt bör gälla att huvudmannaskapet ska vara tydligt och trovärdigt. Medborgare och företag ska inte behöva tveka om tjänstens status. Dessa kriterier uppfylls i och för sig av de ursprungliga huvudmännen i projektet: riksdagen, regeringen, Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet.

Vid de intervjuer med företrädare för Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet som genomfördes vid översynen av SverigeDirekt år 2000 framkom att de båda förbunden inte var intresserade av att delta i finansieringen av en permanent verksamhet av det slag som tjänsten SverigeDirekt innebar. I översynen uttalades också att det kunde vara en naturlig ansvarsfördelning att staten svarar för driften av den centrala portalen; förbundens insatser kan koncentreras på sådant utvecklingsarbete som kan vara önskvärt när det gäller att förbättra utformningen av och innehållet i de kommunala och landstingskommunala webbplatserna. Förbundens uppfattning är fortfarande att finansieringen av allmän samhällsinformation traditionellt och för framtiden är en uppgift för staten. Förbunden menar att deras medlemmar – kommuner och landsting – genom att tillhandahålla lokal information till medborgarna redan bär en stor del av den totala kostnaden för samhällsinformationen.

Enligt vår mening talar såväl praktiska skäl som effektivitetsskäl för att huvudmannaskapet för verksamheten i det framtida SverigeDirekt inte bör spridas på flera händer utan i stället kon-

centreras till en huvudman. På så sätt blir det tydligt var det slutliga ansvaret ligger. Den samverkan som behövs – och som är utomordentligt angelägen – kan ske i andra former än genom gemensamt huvudmannaskap.

Som redan uttalats i den tidigare översynen av SverigeDirekt är det mest naturligt att huvudansvaret för driften av SverigeDirektportalen vilar på staten. Vi har i avsnitt 3 konstaterat att verksamheten inom SverigeDirekt drivs i enlighet med ett offentligt åtagande. I utredningsuppdraget ingår dessutom att överväga en organisatorisk samordning av SverigeDirekt, Samhällsguiden och rättsinformationssystemet samt eventuellt andra elektroniska informationstjänster. Utredningsarbetet har lett fram till bedömningen att samordning bör ske med Samhällsguiden, rättsinformationssystemet och Företagarguiden. Med en sådan samordning ter det sig mindre naturligt att t.ex. Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet deltar som huvudmän, särskilt i fråga om en organisation med ansvar för rättsinformationssystemet. Vi drar således slutsatsen att den samordnade verksamheten bör ha staten som huvudman.

15 Organisationsform

Vårt förslag: Verksamheten inom SverigeDirekt ska bedrivas i myndighetsform.

15.1 Allmänna utgångspunkter

Vårt uppdrag är att lämna förslag till en permanent organisation för SverigeDirekt. Verksamheten inom SverigeDirekt har sedan hösten 1997 bedrivits i projektform och på senare tid i utredningsform. Det behövs nu fastare ramar för verksamheten och den bör få möjligheter att vidareutvecklas. Utgångspunkten för vårt arbete är att SverigeDirekt ska finna permanenta former. Ett fortsatt projektavtal tillgodoser därför inte de krav som ställs på ledningen av SverigeDirekt.

Den möjlighet som finns att tillsätta en arbetsgrupp eller en delegation inom Regeringskansliet används normalt för uppgifter av begränsad varaktighet och kan av samma skäl lämnas åt sidan vid de fortsatta övervägandena. Såvitt gäller portaldriften är de föreslagna framtida uppgifterna för SverigeDirekt för övrigt till stor del av förvaltande karaktär. Regeringskansliet bör inte ägna sig åt förvaltningsuppgifter. För detta ändamål finns förvaltningsmyndigheter.

I propositionen Former för verksamhet som är beroende av statligt stöd, m.m. (prop. 1995/96:61) uttalade regeringen att statlig verksamhet bör bedrivas i myndighetsform och att myndighetsformen har sådana egenskaper att staten i de allra flesta fall knappast har anledning att ens överväga delegering av en förvaltningsuppgift till ett privaträttsligt organ. I några fall fann dock regeringen att det kunde vara motiverat att överväga att låta en statlig uppgift utföras i en privaträttslig verksamhetsform. Sådana överväganden kunde vara aktuella då det finns statsfinansiella eller andra skäl för staten att samverka med någon annan. Men även i

vissa fall då staten själv finansierar och driver en verksamhet kan behovet av en självständig framtoning för verksamheten utgöra skäl för att utnyttja en privaträttslig verksamhetsform.

I propositionen föreslog regeringen att riksdagen skulle godkänna ett förslag om former för verksamhet som är beroende av statligt stöd men som inte borde drivas i myndighetsform. Regeringens förslag innebar att när staten, tillsammans med en annan part, engagerar sig i verksamhet som är beroende av statligt stöd ska detta ske främst genom att ett aktiebolag eller en ideell förening bildas. Enligt regeringens uppfattning fyllde dessa verksamhetsformer även de behov som kommuner och landsting har av privaträttsliga former. Regeringen avfärdade enkla bolag, ekonomiska föreningar, handelsbolag och stiftelser som lämpliga verksamhetsformer. Det enkla bolaget är inte en juridisk person och har därmed inte den avgränsade ställning som krävs i förhållande till dem som ingår i bolaget. Den ekonomiska föreningen och handelsbolaget är verksamhetsformer ämnade endast för näringsverksamhet. Den nya stiftelseformen godtar inte att nya stiftelser bildas som redan från början är beroende av anslag för sin verksamhet. Riksdagen beslutade i enlighet med vad regeringen uttalade (1995/96:LU 7, rskr. 79).

Av den s.k. förvaltningspolitiska propositionen, som Konstitutionsutskottet vid riksdagsbehandlingen ställt sig bakom (prop. 1997/98:136, 1997/98:KU31), framgår att denna grundsyn kvarstår: statlig verksamhet bör i huvudsak bedrivas i myndighetsform och renodlingen av den statliga verksamheten bör fortsätta.

15.2 Överväganden

Vi utgår från vad regeringen uttalat och riksdagen antagit i fråga om formerna för statlig verksamhet. Våra överväganden koncentrerar sig alltså till frågan om verksamheten inom SverigeDirekt – i enlighet med vad som får anses vara huvudprincipen – bör bedrivas i myndighetsform eller om ett aktiebolag eller en ideell förening av något skäl är lämpligare. Dessutom har vi funnit anledning att också något överväga om stiftelseformen – trots regeringens och riksdagens principiella uttalanden – kan innebära fördelar för verksamheten inom SverigeDirekt.

Som vi angett ovan anser vi att det är ett offentligt åtagande att förse medborgare och företag med samhällsinformation och att det krävs centralt samlad kompetens för att uppfylla det åtagandet.

Huvudmannaskapet för den samlade informationstjänsten – som förutsätter samverkan med kommuner och landsting för att vara intressant för användarna – föreslås vara statligt. Det är således fråga om statlig verksamhet i enlighet med ett offentligt åtagande. Detta är i sig skäl som talar för att verksamheten bör bedrivas i myndighetsform och inte i någon privaträttslig form.

Vi har tidigare bedömt att samordning bör ske med rättsinformationssystemet, detta även organisatoriskt. På samordningsmyndigheten för rättsinformationssystemet ligger redan i dag ett antal myndighetsfunktioner. Dessa kan inte överlätas på något privaträttsligt organ med mindre än att det finns stöd för detta i lag. Det finns ingen anledning att tillskapa en ordning som förutsätter sådan lagstiftning. Även detta talar för myndighetsformen.

Ett skäl som i allmänhet talar för att i stället välja en privaträttslig form för en verksamhet är att det finns fler huvudmän än staten för verksamheten. Vi har tidigare gjort bedömningen att huvudmannaskapet för SverigeDirekt fortsättningsvis bör vara enhetligt och ligga på staten. Antalet huvudmän utgör därför inte någon anledning att i fråga om SverigeDirekt välja annan verksamhetsform än myndighet. Eftersom en ideell förening förutsätter medverkan av flera intressenter är en sådan i realiteten inte något alternativ. Beträffande aktiebolag finns det emellertid inte något principiellt hinder mot att det bara finns en ägare.

Ett annat skäl som allmänt talar för att välja en privaträttslig verksamhetsform är att det kan finnas ett behov av att verksamheten har en självständig framtoning. Det skulle därför kunna finnas anledning att överväga aktiebolagsformen. Det finns t.ex. inte några begränsningar i aktiebolagslagen (1975:1385) vad gäller vilken typ av verksamhet som kan bedrivas i ett aktiebolag, dvs. även annan verksamhet än näringsverksamhet kan bedrivas där. Ett aktiebolag behöver inte heller ha som syfte att skapa vinst åt sina aktieägare. Utifrån dessa kriterier är det således i och för sig inte något som hindrar att man bildar ett aktiebolag för att vara huvudman för den framtida samlade informationstjänsten.

Vad gäller behovet av en självständig framtoning har vi tidigare gjort bedömningen att det är angeläget att också den framtida SverigeDirekt-portalen bara länkar till offentlig information och att den informationssökande ska kunna lita på informationen. I fråga

om SverigeDirekt kan det för tjänstens trovärdighet alltså snarare vara en fördel om verksamheten har en tydlig offentlig och öppen karaktär. Detta talar för myndighetsformen och samtidigt mot en privaträttslig verksamhetsform.

Å andra sidan skulle också en självständig organisationsform kunna innebära fördelar för trovärdigheten, nämligen på så sätt att man därigenom markerar att verksamheten står fri från politiska hänsyn. Inte minst med hänsyn till att det även för framtiden är angeläget att behålla goda samverkansformer med Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet skulle en sådan självständighet kanske vara att föredra.

Den enda organisationsform som står helt självständig från huvudmän och finansärer är stiftelseformen. En stiftelse bildas genom att en eller flera stiftare avsätter en förmögenhet, som ska förvaltas för ett bestämt ändamål. Stiftelsen är därefter självägande och självständig från stiftaren, som inte har något inflytande över stiftelsen. En stiftelse måste ges en så stor förmögenhet att den uppfyller det s.k. varaktighetsrekvisitet, dvs. ett krav på en varaktigt bestående självständig förmögenhet. Den nya stiftelselagen (1994:1220) godtar inte stiftelser som är beroende av anslag för att driva sin verksamhet. Vi gör bedömningen att verksamheten i den nya organisationen även i framtiden kommer att vara beroende av anslag, något som alltså diskvalificerar verksamheten för stiftelseformen. Mot stiftelseformen talar dessutom att den är en insynskyddad och jämförelsevis odemokratisk organisationsform, egenskaper som inte går att förena med den nya organisationens ändamål att tillhandahålla samhällsinformation och inte heller med dess myndighetsfunktioner avseende rättsinformationssystemet.

De överväganden som vi nu har redovisat ger alltså vid handen att verksamheten i framtiden bör bedrivas i formen av en myndighet och inte som ett aktiebolag, en ideell förening eller en stiftelse.

16 Placering av ansvaret för verksamheten

Vårt förslag: Statskontoret ska ansvara för verksamheten inom SverigeDirekt och de andra uppgifter som vi föreslår ska samordnas med denna verksamhet.

16.1 Allmänna överväganden kring placeringen av verksamheten

I vårt uppdrag att lämna förslag på hur verksamheten inom SverigeDirekt ska organiseras i framtiden ingår också att ta ställning till var ansvaret för verksamheten bör placeras. I första hand bör övervägas om det är möjligt att lägga ansvaret för den verksamhet som vi föreslår ska bedrivas i myndighetsform på en redan befintlig myndighet. Om det inte är möjligt måste i stället en ny myndighet inrättas för det samordnande ansvaret kring elektronisk samhällsinformation.

Våra förslag innebär till att börja med att redan i dag befintliga uppgifter ska samordnas till en gemensam organisation. En myndighet föreslås ansvara för portalerna SverigeDirekt och Företagarguiden samt överta uppgiften att vara samordningsmyndighet för rättsinformationssystemet och driva portalen Lagrummet. Portalen SverigeDirekt ska dessutom kompletteras med en problemorienterad sökväg där modell och erfarenhet hämtas från dagens Samhällsguiden.

Vi har även pekat ut ytterligare ansvarsområden för den framtida organisationen. Det är ansvarsområden som är gemensamma för den elektroniska samhällsinformationen och som framför allt syftar till att introducera ett annat och informationsinriktat synsätt som sträcker sig längre än byggandet av tekniska plattformar, men för vilka det i dag inte finns något naturligt forum eller någon samlad kompetens inom den offentliga sektorn. Ett par sådana ansvars-

områden gäller enhetliga standarder för den elektroniska samhällsinformationen och kvalitetssäkring.

I vårt delbetänkande gjorde vi bedömningen att en ny myndighet borde tillskapas för att ansvara för uppgifterna kring elektronisk samhällsinformation. Mot bakgrund av den utveckling som skett under det senaste året vad gäller den elektroniska förvaltningen och det medborgarmöte som den är avsedd att främja finns det anledning att återigen pröva var uppgifterna bör tas om hand. Flera av de initiativ som är tagits på senare tid har vi berört i avsnitt 13.4.

Vid bedömningen av var ansvaret för uppgifterna bör ligga är två utgångspunkter viktiga.

En grundläggande utgångspunkt är att myndigheten på ett genomgripande sätt måste verka tillsammans med de offentliga informationsproducenterna i hela det offentliga Sverige, dvs. med statliga myndigheter, kommuner och landsting. Uppgifterna kring den elektroniska samhällsinformationen är sektorsövergripande och avser samordning i enlighet med ett angeläget och avgränsat offentligt åtagande. Detta är skäl som i och för sig talar för att en egen myndighet för den elektroniska samhällsinformationen bör inrättas, å andra sidan bör ett reellt inflytande från kommuner och landsting kunna ordnas även i en verksamhet som placerats hos en befintlig förvaltningsmyndighet.

Inom den offentliga sektorn pågår ett omfattande arbete med att utveckla den elektroniska förvaltningen. Detta utvecklingsarbete syftar till bättre service, förstärkt demokrati och medborgarinflytande. Den andra utgångspunkten för våra överväganden är att det är angeläget att den verksamhet som hittills bedrivits inom ramen för SverigeDirekt inte placeras vid sidan av den utveckling av den elektroniska förvaltningen som pågår, utan i stället blir en del av den. Den verksamhet vi beskriver har sitt fokus på god information och kommunikation med medborgare och företag. Detta fokus, menar vi, måste vara mycket tydligt i hela utvecklingen av den elektroniska förvaltningen. En placering av verksamheten som inte ger den förutsättningar att spela en aktiv roll i den fortsatta utvecklingen av den elektroniska förvaltningen riskerar i stället att splittra bilden för användarna ytterligare och skulle i så fall motverka sitt eget syfte. Ett sådant alternativ bör inte väljas.

Vi har ovan berört de viktigaste uppgifterna som vi för närvarande kan identifiera för en organisation med samordningsansvar för frågor kring elektronisk samhällsinformation. Utvecklingen på webbinformationsområdet går dock vidare i snabb takt och det är

därför svårt att överblicka vilka uppgifter som en sådan organisation kan behöva ha om några år liksom vilken kompetens dessa uppgifter kan komma att kräva. Av just denna anledning är det angeläget att någon myndighet relativt snart kan ta sig an uppgiften att vara en resurs för frågor om elektronisk samhällsinformation. Att ett naturligt forum för frågor kring elektronisk samhällsinformation, informationsstrukturer och informationshantering kan tillskapas snart, är viktigt också av det skälet att ansvaret för frågor som har sin naturliga hemvist där inte dessförinnan ska hinna spridas på andra organ. En sådan utveckling vore inte effektiv. Det är vidare angeläget att den myndighet som får ansvaret för dessa frågor har möjlighet att utvecklas och förändras med uppgiften.

Den centrala uppgiften för den funktion vi föreslår är samhällsinformationsfrågorna, men kompetens gällande bl.a. sökfunktioner, begreppsfunktioner och portalstrategifrågor behövs också för att underlätta för medborgare och företag att hitta informationen. Dessutom krävs särskilda kunskaper i rättsinformation. Gedigen kompetens och insikt i informationsfrågor är givetvis en grundförutsättning för den nya organisationen. Det är således inte någon teknikmyndighet som vi ser framför oss utan en funktion som kombinerar kommunikationskompetens med specifik IT-kompetens inom informationsområdet.

För närvarande är Regeringskansliet samordningsmyndighet för rättsinformationssystemet. Även SverigeDirekt sorterar i dag under Regeringskansliet. En närliggande möjlighet skulle vara att lägga även de nytillkomna uppgifterna på Regeringskansliet och dess informationsavdelning, Information Rosenbad. En annan möjlighet skulle kunna vara att lägga de aktuella uppgifterna på Riksdagsförvaltningen, som svarar för information om riksdagen. I den tidigare översynen av SverigeDirekt pekade man emellertid på att den löpande driften av en informationsverksamhet, där det område som informationen omfattar är mycket brett och där verksamheten förutsätts ske i nära samarbete med statliga myndigheter, kommuner och landsting, knappast kan sägas vara en uppgift som bör åvila riksdagen eller regeringen eller deras administrativa organ. Vi ansluter oss till denna bedömning. Inte minst med hänsyn till att det även för framtiden är angeläget att behålla goda samverkansformer med Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet skulle en sådan ordning kunna upplevas som alltför osjälvständig. De uppgifter som bör åvila den nya organisationen är dessutom

delvis av förvaltande karaktär. Sådana uppgifter bör inte ligga på riksdag eller regering. En sådan placering riskerar också att medföra en placering – i någon mån – vid sidan av den övriga förvaltningsutvecklingen.

Ett bättre alternativ vore i så fall att låta en befintlig förvaltningsmyndighet ta på sig ansvaret för den nya funktionen för elektronisk samhällsinformation. Om det är möjligt att finna en befintlig förvaltningsmyndighet som är lämplig för de nya uppgifterna har en sådan lösning ett naturligt försteg framför det dyrare och sårbarare alternativet att bilda en ny myndighet.

16.2 Placering på en befintlig förvaltningsmyndighet: Statskontoret

Som regeringen konstaterade vid arbetet med rättsinformations-systemet finns det för närvarande inte någon central IT-myndighet i Sverige. Den arbetsgrupp, vars förslag låg till grund för regeringens skrivelse, hade uttalat att om en särskild IT-myndighet inrättades framstod det som lämpligt och praktiskt att placera det centrala ansvaret för spridning av rättsinformation på den myndigheten.

Närmast till hands när det gäller befintliga förvaltningsmyndigheter ligger Statskontoret, som sedan tidigare har till uppgift att förnya statsförvaltningen med hjälp av IT. Statskontoret bedriver för närvarande – på uppdrag av regeringen – fortsatt arbete i syfte att främja den s.k. 24-timmarsmyndigheten. Statskontoret har också tagit initiativ till att bilda Statens e-forum, som är ett samarbetsorgan för myndigheter som är engagerade i utvecklingen av elektroniska tjänster. Myndigheten bedriver även arbete med portalstrategiska frågor. En annan uppgift för Statskontoret är att bidra till en effektiv informationsförsörjning; att göra den statliga förvaltningen till en föregångare som effektiv IT-användare med höga krav på öppenhet, tillgänglighet och säkerhet. Statskontoret har också arbetat med att utveckla den IT-infrastruktur som behövs för e-förvaltningen. Statskontoret biträder regeringen med deltagande i EU:s arbete på IT-området. Ett sådant samarbete är IDA (jfr avsnitt 2.2). Inom ramen för Statskontoret bedrivs dessutom projektet XML-akademin i syfte att underlätta och påskynda användningen av XML. Vad Statskontoret däremot nästan helt saknar i dagsläget är verksamhet inriktad på rena informations-

frågor och frågor kring rättsinformation. En placering på Statskontoret skulle därför kräva att dess kompetens inom information, kommunikation och rättsinformation förstärks. Vissa "mjuka infrastrukturfrågor" som handlar om förbättrad service och stärkt demokrati ingår däremot bland de uppdrag Statskontoret arbetar med för närvarande: servicedialog, medborgarundersökning och språkutredning.

Redan i promemorian Ett offentligt rättsinformationssystem (Ds 1998:10) övervägdes om Statskontoret skulle kunna vara samordningsmyndighet för rättsinformationssystemet. Arbetsgruppen konstaterade att Statskontoret intar en särställning som en sektorsövergripande myndighet med ett stort IT-ansvar men fann då att det vore svårt att få gehör för en lösning där uppgifterna skulle läggas på Statskontoret.

Statskontoret är visserligen först och främst ett stabsorgan åt regeringen. I denna roll ligger att Statskontoret på uppdragsbasis ska genomföra i första hand utrednings- och utvecklingsprojekt och inte permanent ansvara för driften av en informationsverksamhet. Som framgår av redogörelsen ovan har emellertid Statskontoret för närvarande en central roll som strategisk aktör i statsförvaltningens satsning på elektroniska tjänster. Vi menar att verksamheten inom SverigeDirekt inte kan bedrivas oberoende av denna utveckling om verksamheten ska bli ändamålsenlig. Det sagda gäller i princip även omvänt eftersom SverigeDirekt sedan länge har en etablerad samverkan även med kommuner och lands- ting, utan vilkas medverkan den elektroniska förvaltningen ur ett medborgarperspektiv inte blir verkligt meningsfull.

I Statskontorets fortsatta arbete med utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten ligger att ta fram kvalitetskriterier för offentliga webbplatser. Det arbetet hänger direkt samman med regeringens direktiv till oss: ambitionen att SverigeDirekt bör användas för kvalitetssäkring av den information som är kopplad till portalen. Utan samordning mellan Statskontorets utvecklingsarbete och verksamheten inom SverigeDirekt finns det i denna del risk för en direkt överlappning av verksamheterna.

Det nära samband som finns mellan de funktioner vårt förslag avser och Statskontorets verksamhet talar med styrka för att den framtida och samordnade verksamheten placeras på Statskontoret.

Under utredningsarbetet har det funnits farhågor för att SverigeDirekts verksamhet om den placeras inom Statskontorets ram inte skulle integreras med Statskontorets arbete med att

utveckla mötet mellan den offentliga sektorn, medborgare och företag utan endast blir en ren portal på Internet. I så fall skulle ju de skäl som talar för en placering på Statskontoret helt förlora sin tyngd. Det finns då också risk för att SverigeDirekt inte som direktiven anger kommer till användning i arbetet med kvalitets-säkring. Vi utgår emellertid från att Statskontoret, om ansvaret för det framtida SverigeDirekt placeras där, tar tillvara de fördelar som finns med en sådan placering och fortsätter arbetet med att utveckla den verksamhet man får ansvaret för.

Det har också funnits en oro för att en placering på Statskontoret skulle kunna innebära att den inom SverigeDirekt etablerade samverkan med kommuner och landsting inte tas tillvara. En sådan utveckling skulle vara olycklig. Som vi ser det kan SverigeDirekt genom det förtroende som verksamheten byggt upp hos kommuner och landsting fungera som en katalysator för samverkan mellan kommuner och landsting. En motsvarande tradition av nära samverkan med kommuner och landsting saknas inom Statskontoret. I Statskontorets uppgifter ingår emellertid att samverka med kommuner och landsting kring gemensamma service-lösningar. Därmed finns grunden för en samverkan även i de uppgifter som vi föreslår. Att kommuner och landsting även framöver får medinflytande över samhällsinformationsfrågorna är en förutsättning för att verksamheten inom SverigeDirekt ska kunna placeras på Statskontoret. Vi bedömer dock att denna förutsättning är möjlig att tillgodose inom ramen för Statskontorets organisation (jfr avsnitt 17). Om en placering på Statskontoret blir verklighet kan det finnas anledning att efter ett par år utvärdera om kommuner och landsting fått sina intressen tillgodosedda genom den ordning som inrättats.

För att en funktion av det slag som vi föreslår verkligen ska kunna fungera som ett enzym i kommunikationen mellan å ena sidan medborgare och företag och å andra sidan myndigheter, kommuner och landsting fordras dessutom resurser. För att uppnå effekt i arbetet behövs en kritisk massa med insikt och kompetens inom informationsområdet. Det finns en klar risk att en nyinrättad myndighet för den funktion vi vill se inte skulle få tillräcklig styrka för att bli så flexibel som är önskvärt. Man kan inte heller bortse från att en mindre myndighet med nödvändighet måste ägna en förhållandevis större del av anslagna medel åt administration i stället för åt kärnverksamheten.

Våra överväganden leder oss alltså till slutsatsen att den framtida och samordnade verksamheten får bättre förutsättningar att uppnå sina syften om den placeras på Statskontoret och knyts samman med de utvecklingsprojekt som pågår där än om verksamheten placeras på en nyinrättad och förhållandevis liten myndighet. Ytterligare ett skäl för denna bedömning är att en permanent verksamhet kan komma i gång med sitt egentliga arbete snabbare inom ramen för Statskontoret än om en ny myndighet ska inrättas.

16.3 Placering på en befintlig förvaltningsmyndighet: andra alternativ

Under utredningstidens gång har vi även övervägt om det vid sidan av Statskontoret finns någon annan befintlig myndighet som är mer lämpad att ges ansvar för den funktion som vi föreslår.

Verket för näringslivsutveckling, NUTEK, ansvarar på Näringsdepartementets uppdrag i dag för projektet Företagarguiden. Eftersom vi föreslår en organisatorisk samordning med Företagarguiden är det naturligt att överväga om hela den funktion vi föreslår skulle kunna placeras på NUTEK. NUTEK har en tydlig näringslivs- och företagsorienterad verksamhetsinriktning. Dess verksamhet har emellertid inget naturligt medborgarperspektiv och myndigheten har vid sidan av arbetet med Företagarguiden inte en lika central roll som Statskontoret i utvecklingen av den elektroniska samhällsinformationen och den offentliga sektorns elektroniska tjänster. NUTEK är av den anledningen mindre lämpligt för uppgiften att svara för en samordnad funktion för samhällsinformation. Det vore över huvud taget främmande att låta NUTEK vara samordningsmyndighet för rättsinformationssystemet.

Frågorna kring samhällsinformation har ett tydligt medborgarperspektiv och syftar till att stärka medborgarnas ställning. Det perspektivet finns på det konsumentpolitiska området där Konsumentverket är central förvaltningsmyndighet med huvudansvar för att genomföra den statliga konsumentpolitiken. Det område som den funktion som vi föreslår ska spänna över är dock betydligt vidare än Konsumentverkets verksamhetsfält. Inte minst uppgifterna kring rättsinformationssystemet är främmande för Konsumentverkets verksamhet. Konsumentverket har att verka i medborgarnas intresse i deras egenskap av konsument. I

SverigeDirekt-tjänstens målgrupp ingår vidare inte bara medborgare utan även företag, en målgrupp vars intressen Konsumentverket normalt inte har att bevaka. Vi bedömer att det kan finnas risk för intressekollisioner om Konsumentverket i en viss verksamhet även ska iaktta företagarintressen. Den föreslagna samordningen av portalerna SverigeDirekt och Företagarguiden talar i samma riktning.

Vissa beröringspunkter finns vidare med Datainspektionens verksamhet, som givetvis domineras av frågor med anknytning till elektronisk information. Inspektionen är central förvaltningsmyndighet med uppgift att verka för att människor skyddas mot att deras integritet kränks genom behandling av personuppgifter. Inspektionen ska också följa utvecklingen på IT-området när det gäller frågor som rör integritet och ny teknik. Verksamheten är huvudsakligen inriktad på tillsynsverksamhet. Det kan inte uteslutas att intresset att vidareutveckla den elektroniska samhällsinformationen någon gång kan komma i konflikt med det integritetsskydd som Datainspektionen ska vaka över. Redan av det skälet är det olämpligt att Datainspektionen tillförs de nu aktuella uppgifterna kring elektronisk samhällsinformation. Vidare är Datainspektionens verksamhet starkt koncentrerad till personrelaterade uppgifter. Merparten av samhällsinformationen har inte någon sådan anknytning.

Regeringen har i propositionen Fortsatt förnyelse av totalförsvaret (prop. 2001/2002:10) föreslagit att Överstyrelsen för civil beredskap ska läggas ned den 30 juni 2002 och att en ny planeringsmyndighet med uppgift att samordna planeringen för beredskap mot svåra påfrestningar på samhället i fred och civilt försvar inrättas. Den nya planeringsmyndigheten föreslås ges ett sammanhållande myndighetsansvar för samhällets IT-säkerhet. I propositionen föreslås också att en funktion för IT-incidenthantering ska inrättas och att en funktion för teknikkompetens inom IT-säkerhetsområdet inrättas. Den nya planeringsmyndigheten föreslås alltså få ansvaret för IT-säkerhetsfrågor. Sådana frågor är givetvis betydelsefulla men avser i första hand den elektroniska infrastrukturen och utgör inte en tillräcklig beröringspunkt för att den nya planeringsmyndigheten ska vara en naturlig huvudman för de här aktuella arbetsuppgifterna.

Som nämnts ovan har Post- och telestyrelsen, PTS, i en rapport till regeringen föreslagit att PTS ska få i uppdrag att utarbeta information om priser och leverantörer, information om avtals-

villkor och avtalstecknande, teknisk information, information om säkerhet vid e-handel, säkerhet på nätet, Internets användningsområden samt information om funktionshinder och behov och tillgång till särskilda tjänster. PTS föreslår också att diskussionsnätverk och referensgrupper startas för att förbättra erfarenhetsutbytet. Särskilt de sistnämnda arbetsuppgifterna sammanfaller med uppgifter som vi anser bör ingå i en funktion för elektronisk samhällsinformation. Liksom beträffande den föreslagna planeringsmyndigheten som nämns ovan har uppgifterna i rapporten fokus på IT-frågor och inte på samhällsinformation. Vi bedömer därför att PTS inte är en tänkbar hemvist för den funktion vi föreslår.

Mot bakgrund av den genomgång som vi företagit kan vi inte se att det i dag finns någon befintlig myndighet vid sidan av Statskontoret som – med hänsyn till nuvarande verksamhet och kompetens – är bättre lämpad än Statskontoret att ansvara för verksamheten inom SverigeDirekt och de andra uppgifter som föreslås samordnas med SverigeDirekt.

17 Hur ska verksamheten ledas inom Statskontoret?

Vårt förslag: Inom Statskontoret ska det inrättas ytterligare ett insynsråd. Detta råd ska hantera frågor kring elektronisk samhällsinformation och elektronisk förvaltning. Kommuner och landsting ska beredas plats i rådet. Myndigheten ska vara skyldig att samråda med rådet i viktigare frågor som rör elektronisk samhällsinformation och elektronisk förvaltning.

För medborgare och företag utgör den lokala informationen en viktig del av det totala informationsutbudet. Det är viktigt att finna ledningsformer som bidrar till att hela det offentliga Sverige – över de traditionella sektorsgränserna – kan samverka kring frågor som gäller elektronisk samhällsinformation. Det är därför angeläget att kommuner och landsting även fortsättningsvis kan få medinflytande över den verksamhet som gäller portalerna Sverige-Direkt och Företagarguiden och elektronisk samhällsinformation i övrigt. Detta har hela tiden varit en ledstjärna i utredningsarbetet och bör särskilt understrykas när verksamheten placeras på en redan befintlig förvaltningsmyndighet. I våra direktiv framhålls också att det, med hänsyn till kommunernas och landstingens stora andelar av den samlade samhällsinformationen, är viktigt att samarbetet med Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet fortsätter.

Det är viktigt att finna en form för inflytande från kommuner och landsting som stimulerar och leder till engagemang och förankring hos kommuner och landsting. För att verksamheten ska vara till nytta för medborgare och företag krävs att verksamheten vänder sig till och stöder hela den offentliga sektorn. Den verksamhet som Statskontoret får ansvaret för kommer att vara beroende av informationsproducenternas förtroende för att dess råd och rekommendationer ska få genomslag. Verksamheten kommer inte att få större legitimitet än den själv förtjänar genom

sitt innehåll. Statskontoret måste därför för den nu aktuella verksamheten få en ledningsform som naturligt främjar ett brett ansvarstagande för den elektroniska samhällsinformationen och den elektroniska förvaltningen över hela den offentliga sektorn.

Statskontoret är organiserat som ett enrådighetsverk. Det innebär att myndighetens chef är den högsta beslutande nivån inom myndigheten. Myndighetschefen har ensam ansvaret för verksamheten inför regeringen. I regel har ett enrådighetsverk ett rådgivande organ med av regeringen tillsatta ledamöter, ett s.k. insynsråd. Vid Statskontoret finns ett sådant råd med uppgift att ge generaldirektören det stöd som behövs för att bedriva verksamheten effektivt och i enlighet med dess syfte. Enligt instruktionen för Statskontoret består rådet av generaldirektören och ytterligare högst åtta personer som utses av regeringen. Generaldirektören är rådets ordförande.

Inflytande från kommuner och landsting bedömer vi kan säkerställas genom medverkan i ett råd. Det skulle vara möjligt att anpassa sammansättningen i det befintliga insynsrådet så att kommuner och landsting får inflytande. Det befintliga insynsrådet bygger emellertid på tanken att Statskontoret i första hand är en stabsmyndighet åt regeringen och har en sammansättning som utgår från den rollen.

En ändamålsenlig hantering av frågorna kring elektronisk samhällsinformation och elektronisk förvaltning kräver att det råd som ska hantera frågorna har bästa möjliga kunskap i dessa specifika frågor och har förankring i hela den offentliga sektorn. Det är därför en bättre lösning att – parallellt med det nu befintliga rådet inom Statskontoret och rådet inom rättsinformationssystemet – tillskapa ytterligare ett insynsråd för frågor kring elektronisk samhällsinformation och utveckling av den elektroniska förvaltningen med representanter även från kommuner och landsting. Mot en sådan lösning skulle kunna invändas att ytterligare ett råd riskerar att splittra verksamheten och resurserna. Vårt synsätt är dock det motsatta: genom att inrätta ett särskilt råd kring frågor om elektronisk samhällsinformation och elektronisk förvaltning kan dessa frågor få en kompetent och koncentrerad hantering. Frågorna får också därigenom naturligt det utrymme som deras vikt kräver. Inom Statskontoret finns dessutom redan i dag Statens e-forum för informell samverkan i frågor som hör till den elektroniska förvaltningen. Frågorna hanteras alltså redan i dag på ett

speciellt sätt inom Statskontoret. Kommuner och landsting ska beredas plats i det nya råd som vi föreslår.

Även om det kan bli aktuellt senare ser vi inte anledning att nu – kort efter det att utvecklingsprojektet avslutats – föreslå några materiella ändringar i rättsinformationsförordningen. Det inom ramen för rättsinformationssystemet befintliga rådet bör således finnas kvar.

För att garantera kommuner och landsting inflytande över verksamheten genom deltagande i rådet bör det tillskapas en samrådsplikt för myndigheten. Myndigheten bör vara skyldig att samråda med rådet innan den fattar beslut som är av principiell betydelse i frågor som gäller elektronisk samhällsinformation och elektronisk förvaltning. En motsvarande samrådsplikt gäller redan för närvarande inom rättsinformationssystemet.

18 Genomförande

Vårt förslag: Den nya verksamheten inom Statskontoret ska påbörjas den 1 januari 2003.

Vi bedömer att den nya verksamheten kan påbörjas inom Statskontoret den 1 januari 2003. Det är viktigt att organisationen kan vara operativ från början för att undvika ytterligare tidsförluster i pågående utvecklingsarbete. För att uppnå detta syfte bör det vara möjligt att i god tid före den 1 januari 2003 på olika sätt förbereda överflyttningen till Statskontoret.

19 Närmare om vilka uppgifter som Statskontoret får ansvar för

19.1 Inledning

Vårt förslag: Som en följd av att ansvaret för den framtida och samordnade verksamheten placeras på Statskontoret får Statskontoret i uppgift att svara för portalerna SverigeDirekt och Företagarguiden, att lämna medborgare och företag upplysningar om vilka offentliga organ de ska vända sig till i olika frågor, att stödja myndigheter, landsting och kommuner att utöva sitt ansvar för den elektroniska samhällsinformationen, att främja användningen av enhetliga kvalitetskrav för den elektroniska samhällsinformationen, att följa upp och bearbeta erfarenheter på den elektroniska samhällsinformationens område samt att föra och göra tillgängligt ett register med basuppgifter om alla myndigheter. Statskontoret ska också vara samordningsmyndighet för rättsinformationssystemet och svara för portalen Lagrummet.

Vårt uppdrag innefattar enligt direktiven att föreslå hur den verksamhet som i dag bedrivs i projektform under benämningen SverigeDirekt ska ges en permanent form och därvid överväga hur verksamheten ska organiseras och utvecklas i framtiden. I den föregående framställningen har vi pekat ut ett antal uppgifter som vi menar hör hemma inom den verksamhet som i dag bedrivs under benämningen SverigeDirekt. Några uppgifter är nya, dvs. det finns ingen som i dag har ansvaret för dem, medan andra uppgifter är sådana som i dag är placerade på annat håll men som sammanhänger med verksamhet som bör samordnas med SverigeDirekt. Vidare har vi föreslagit att verksamheten bör vara en del av Statskontoret.

I detta avsnitt har vi sammanfört de olika uppgifterna för att ge en samlad bild av den verksamhet som Statskontoret föreslås få

ansvaret för. Sammanställningen ligger till grund för de ändringar i förordningen (1992:877) med instruktionen för Statskontoret som följer av våra förslag. Vi menar att det är mycket väsentligt att verksamheten får en tydlig position i Statskontoret.

I avsnitt 13.4 har vi redovisat att det pågår en rad olika utredningar och uppdrag som gränsar till vårt utredningsuppdrag. Vi har haft att anpassa ansvarområdena för den av oss föreslagna verksamheten till det utredningsarbete som pågår på andra håll.

Allmänt kan sägas att Internet på ett genomgripande sätt har förändrat tillgängligheten till myndigheters, kommuners och landstings information och därmed också nämnda sektorers sätt att arbeta med samhällsinformation. Möjligheten att tillhandahålla informationen elektroniskt har medfört behov av nya strukturer och andra former av samordning än tidigare informationsstrukturer gjorde. Det är nödvändigt att den verksamhet vi föreslår får vara lyhörd för utvecklingen och ges så flexibla uppgiftsramar att den kan anpassa sig efter den utveckling som sker. Det bakomliggande syftet med verksamheten ska dock hela tiden vara att göra den offentliga förvaltningen mer tillgänglig för medborgare och företag och på så sätt stärka demokratin och förbättra det allmänna service.

19.2 Portalerna SverigeDirekt och Företagarguiden

En primär uppgift för den verksamhet vi föreslår är att tillhandahålla en webbplats som ska vara den gemensamma ingången till den offentliga sektorns information och tjänster på Internet, dvs. portalen SverigeDirekt, och en webbplats med gemensam ingång till denna information och dessa tjänster för företagare, dvs. Företagarguiden. I uppgiften ligger att svara för utbyggnad, drift, underhåll och utveckling av portalerna. Inledningsvis innebär det uppbyggnad och utbyggnad av de alternativa sökvägarna för olika användargrupper på portalen SverigeDirekt. Här har vi särskilt pekat på utbyggnad av en livssituationsorienterad sökväg där erfarenheter hämtas från Samhällsguiden, som vi föreslår upphör som egen tjänst efter detta. Därefter är det angeläget att sökvägarna underhålls och utvecklas. Det finns anledning att betona utvecklingsmomentet: för att portalerna och deras sökvägar ska vara så användbara som möjligt är det angeläget att portalernas utbud och sökvägar anpassas allt eftersom det informations- och tjänsteutbud

som de länkar till förändras. Inte minst det elektroniska tjänsteutbudet kan förväntas växa – och växla – inom de närmaste åren.

Utbyggnad, drift, underhåll och utveckling av portalernas sökvägar innebär också att verksamheten har att ta ställning till vilken form av fritextsökning det bör finnas på portalerna samt att utveckla frågor kring sökmotorn.

För dem som inte har tillgång till Internet eller som inte på egen hand hittar den eftersökta informationen via SverigeDirekt ser vi ett behov av att motsvarande vägvisningstjänst som tillhandahålls via portalen SverigeDirekt ska erbjudas medborgare och företag per telefon, e-post, telefax eller brev. Redan i dag finns det en möjlighet att kontakta redaktionen för SverigeDirekt per telefon eller e-post. För att lika god vägvisning ska erbjudas alla grupper av informationssökande bedömer vi att ett komplement av angivet slag uttryckligen bör anges som en uppgift för den nya verksamheten. I linje med våra överväganden i övrigt är det angeläget att sakinformationen tillhandahålls av den myndighet som ansvarar för den. Den kompletterande vägvisningstjänsten per telefon och e-post bör således begränsas till att lämna upplysning om vilket organ i det offentliga Sverige man bör vända sig till med en viss fråga.

19.3 Stöd, samordning och samverkan kring samhällsinformation

En av de principer som gäller för svensk samhällsinformation är att ansvaret för informationen ska ligga på respektive myndighet och integreras i den övriga verksamheten. Som Informationsdelegationen pekade på kan integrationsprincipen medföra vissa nackdelar för medborgarna eftersom information från många myndigheter kan bli svåröverskådlig och ge en splittrad bild. För myndigheterna kan verksamheten sedd i ett större sammanhang leda till dubbelarbete med höga kostnader som följd (SOU 1984:68 s. 93). Delegationen fann därför att det var angeläget att det inrättades ett samordningsorgan för samhällsinformation. Detta behov kvarstår. Som också har framhållits av vissa informationsproducenter vid de avstämningsmöten vi genomfört måste dock den alltigenom bärande principen vara att ansvaret för informationen ska ligga på respektive myndighet.

En central uppgift för den föreslagna verksamheten är att genom samverkan med de myndigheter, kommuner och landsting som

portalen SverigeDirekt länkar till vidareutveckla de offentliga informationstjänsterna. Behovet av ett sådant samverkansforum, som kan stödja myndigheter, kommuner och landsting i deras ansvar för samhällsinformation och verka för samordning, framstår som allt starkare. Statskontoret har en central roll i frågor som rör utvecklingen av den elektroniska förvaltningen men har inget heltäckande uppdrag. Med den nya verksamheten vidgas Statskontorets ansvar.

En särskilt viktig uppgift gäller kvaliteten på den elektroniska samhällsinformationen. Statskontoret har redan regeringens uppdrag att ta fram gemensamma kvalitetskriterier för elektronisk samhällsinformation. Statskontoret bör inom ramen för den nya verksamheten också få ansvar för att förvalta, genomföra och vidareutveckla kvalitetskriterierna. Särskilt i förhållande till s.k. informationssvaga grupper – bl.a. personer med olika funktionshinder eller med språksvårigheter – är det viktigt med sådana kriterier som ökar tillgängligheten till informationen.

Samverkan med informationsproducenterna bör också ske kring sökfrågor i syfte att användarna lättare och med större träffsäkerhet ska hitta den information de söker efter. Det kan gälla gemensam utveckling av sökstrukturer, framtagande och underhåll av en för den elektroniska informationen gemensam terminologi och gemensam användning av sökmotorer. Ett annat område för samverkan är främjandet av ett begripligt språk i den elektroniska samhällsinformationen.

En roll som samverkansforum för elektronisk samhällsinformation ställer höga krav på den myndighet som ska fullgöra uppgiften. Det krävs förutom bred informations- och kommunikationskompetens även nischkompetens inom t.ex. portalstrategifrågor, söksystem, juridik och förvaltning. Flera av dessa kompetensområden finns i dag representerade inom Statskontoret men en uppbyggnad särskilt av informations-, rättsinformations- och kommunikationskompetens kommer att bli nödvändig.

19.4 Utveckling av samhällsinformation

Statskontoret bör inom ramen för den nya verksamheten ha till uppgift att bevaka att samhällsinformationens intressen tillgodoses när t.ex. utredningar som behandlar frågor av intresse för samhällsinformationen lägger fram förslag.

Vid de avstämningsmöten som vi genomfört har särskilt de informationsansvariga i kommuner och landsting uttryckt önskemål om en funktion som t.ex. kan ta initiativ till breda, gemensamma användarundersökningar som många informationsproducenter har nytta av. Att samordna och sprida resultatet av sådana undersökningar bidrar till en effektivare – och mer rationell – utveckling av samhällsinformationen. Detta bör vara ett självklart inslag i den nya verksamheten.

Ett led i verksamheten kan vara att arrangera kurser och seminarier för informationsproducenterna. Den nya verksamheten kan t.ex. ta ett större ansvar för den årliga konferensen Offentlig@rummet.

19.5 Tillhandahållande av ett register med basuppgifter om alla myndigheter

För att det allmänna ska fullgöra sitt åtagande i förhållande till medborgare och företag har vi tidigare bedömt att det krävs en offentlig funktion som ansvarar för och kostnadsfritt tillhandahåller korrekta namn- och adressuppgifter till statliga myndigheter, kommuner och landsting. Denna funktion bör kunna anförtros den nya verksamhet som vi föreslår.

19.6 Samordningsmyndighet för rättsinformationssystemet

Vi har funnit att samma myndighet som ska ansvara för verksamheten inom SverigeDirekt och Företagarguiden också bör vara samordningsmyndighet för rättsinformationssystemet. Enligt rättsinformationsförordningen (1999:175) ska samordningsmyndigheten

- samordna frågor om standardisering i rättsinformationssystemet;
- ansvara för sammanlänkning av de deltagande databaserna;
- sköta praktisk samordning och gemensamma driftsfrågor;
- träffa avtal med dem som vill delta i systemet enligt 9 §;
- avgöra om den obligatoriska informationen uppfyller kraven enligt denna förordning och ge anvisningar om kraven inte är uppfyllda;

ge råd till de deltagande offentliga organen;
bevaka gemensamma säkerhetsfrågor och
anordna årliga möten med systemets användare.

Dessa uppgifter sköts i dag av Regeringskansliet men bör nu föras över till Statskontoret.

19.7 Internationella relationer

SverigeDirekt-portalen har fungerat som Sveriges officiella nationella portal. SverigeDirekt ska även i framtiden vara Sveriges nationella ingång till den offentliga sektorn. Statskontoret biträder sedan tidigare regeringen med deltagande i EU:s arbete på IT-området. Det är naturligt att den verksamhet vi föreslår knyts samman med Statskontorets internationella arbete. Statskontoret bör med den nya verksamheten över huvud taget vara det organ som representerar Sverige i EU och andra internationella sammanhang i frågor som gäller elektronisk samhällsinformation.

20 Finansiering och övriga konsekvensanalyser

20.1 Utgångspunkter för analyserna

För vårt utredningsarbete gäller bestämmelserna om kostnadsberäkningar och andra konsekvensanalyser i 14 och 15 §§ kommittéförordningen.

Om förslagen i ett betänkande påverkar kostnaderna eller intäkterna för staten, kommuner, landsting, företag eller andra enskilda ska en beräkning av dessa konsekvenser redovisas i betänkandet. Om förslagen innebär samhällsekonomiska konsekvenser i övrigt ska dessa redovisas. När det gäller kostnadsökningar och intäktsminskningar för staten, kommuner eller landsting ska förslag till finansiering lämnas.

Om utredningens förslag har betydelse för den kommunala självstyrelsen ska konsekvenserna i det avseendet anges i betänkandet. Detsamma gäller när ett förslag har betydelse för brottsligheten och det brottsförebyggande arbetet, för sysselsättning och offentlig service i olika delar av landet, för små företags arbetsförutsättningar, konkurrensförmåga eller villkor i övrigt i förhållande till större företags, för jämställdheten mellan kvinnor och män eller för möjligheterna att nå de integrationspolitiska målen.

20.2 Finansiering

20.2.1 Utgångspunkter för kostnadsberäkningen

Våra förslag innebär att verksamheten inom SverigeDirekt kommer att ha högre ambitionsnivå än den nuvarande SverigeDirektverksamheten. Detta gäller i det egna redaktionella arbetet men framför allt i uppgifterna att genom samverkan med de offentliga informationsproducenterna vidareutveckla samhällsinformationen.

Vårt förslag innebär att portalen SverigeDirekt ska tillföras en problemorienterad struktur av det slag som Samhällsguiden hittills haft. Den närmare utformningen ska överlätas åt den nya organisationen. Förändringarna syftar till att åstadkomma en samordnad informationstjänst som håller högre kvalitet än nuvarande SverigeDirekt och Samhällsguiden tillsammans. Förslaget innebär också att organisatorisk och driftsmässig samverkan ska ske med Företagarguiden och rättsinformationssystemet. Företagarguiden och rättsinformationssystemets portal Lagrummet ska emellertid bestå som separata och för sina målgrupper speciellt anpassade tjänster.

Den verksamhet vi föreslår behöver inte i första hand själv samla på sig alla de personella resurser som krävs för att genomföra det samordnings- och utvecklingsarbete som ingår i dess uppgifter. Verksamheten bör i stället skaffa sig överblick över var i den offentliga förvaltningen som de efterfrågade resurserna finns. På så sätt kan redan vunna erfarenheter återanvändas på ett effektivt sätt. Vi bedömer att insatta resurser utnyttjas mest effektivt om verksamheten allt eftersom behov uppkommer kan sätta samman projektgrupper med redan befintlig kompetens hos statliga myndigheter, kommuner och landsting. Den enklaste ordningen skulle vara om detta kunde ske informellt genom att myndigheterna ställde personella resurser till förfogande på frivillig väg. Vi ser emellertid att det finns en risk att myndigheterna av kostnadsskäl inte skulle medverka, men också att en sådan ordning riskerar att belasta myndigheterna olika hårt. Den enda lösning som vi bedömer vara praktiskt genomförbar är därför att verksamheten får ett anslag för projektverksamhet som ger utrymme att ersätta myndigheter, men även kommuner och landsting, som ställer personella resurser till förfogande. En stor fördel med en sådan lösning är, förutom effektivitetsvinster, att "best practice" utnyttjas och att denna förankras under arbetets gång. Det är rimligt att på helårsbasis uppskatta resursbehovet till motsvarande två årsarbetskrafter, dock att resursbehovet naturligtvis kommer att variera över året.

20.2.2 Vad kostar den befintliga verksamheten?

Vår bedömning: Den befintliga verksamheten inom SverigeDirekt och de andra verksamheter som föreslås samordnas med SverigeDirekt kostar i dag sammanlagt 19 miljoner kronor per år och finansieras huvudsakligen genom Regeringskansliets ramanslag och Näringsdepartementets projektanslag.

Kostnader i dag (mkr)	19,0
SverigeDirekt	5,6
Samhällsguiden	0,6
Rättsinformationssystemet	0,8
Företagarguiden	12,0
Finansiering i dag (mkr)	19,0
Regeringskansliets ramanslag	6,7
Näringsdepartementets projektanslag	12,0
Riksdagens ramanslag	0,3

Verksamheten inom SverigeDirekt

För närvarande arbetar fyra personer med verksamheten inom SverigeDirekt. Anslagna medel för den löpande driften av verksamheten inom SverigeDirekt uppgick för år 2001 till 4365 000 kronor. Beloppet finansierades genom Regeringskansliets ramanslag (90:5 Regeringskansliet m.m. anslagsposten 13 gemensamma ändamål; den del som Statsrådsberedningen förfogar över).

Den angivna driftskostnaden inrymmer inte kostnader för lokaler, normalt IT-stöd och expeditionsservice, som i dag tillhandahålls av Regeringskansliets förvaltningsavdelning. För interna kalkyler beräknar Regeringskansliet dessa kostnader till ett schablonbelopp om 270 000 kronor per arbetsplats och år. Schablonbeloppet omfattar inte kostnad för personal- och ekonomiadministration. En tillämpning av schablonen innebär att kostnaderna för lokaler, normalt IT-stöd och expeditionsservice för den löpande driften av SverigeDirekt kan beräknas till 1 080 000 kronor för år 2001.

Inte heller inrymmer anslaget kostnader för server och teknisk drift av portalen, eftersom dessa tjänster i dag tillhandahålls av Regeringskansliets IT-avdelning. Kostnaden för den tekniska

driften av portalen SverigeDirekt år 2001 har av Regeringskansliets förvaltningsavdelning, IT-enheten, uppskattats till 40 000 kronor och 0,15 årsarbetskrafter (en årsarbetskraft i Regeringskansliet beräknas enligt en intern schablon till 600 000 kronor), dvs. sammanlagt 130 000 kronor.

Kostnaderna för SverigeDirekt för 2001 kan alltså, med de underlag vi kunnat få fram, beräknas till sammanlagt ca 5,6 miljoner kronor. Av detta belopp utgör ca 4,4 miljoner kronor kostnader för löpande drift, 1,1 miljoner kronor kostnader för lokaler, IT-stöd m.m. och 0,1 miljoner kronor kostnader för teknisk drift av portalen.

Samhällsguiden

Kostnaderna för produktionen av Samhällsguiden beräknas uppgå till 0,6 miljoner kronor årligen. Beloppet finansieras till hälften av riksdagen och till hälften av Regeringskansliet.

Rättsinformationssystemet

Så länge rättsinformationssystemet bedrevs i projektform, dvs. till och med den 30 juni 2001, användes knappt nio tjänster inom Regeringskansliet för projektet. Rättsinformationsprojektet finansierades genom projektanslag från Regeringskansliets förvaltningsavdelning. För den avslutande fasen under tiden den 1 januari-30 juni 2001 hade projektet en projektbudget om 4270 000 kronor. Efter projekttidens slut har endast 0,2 årsarbetskrafter avsatts för den verksamhet som avser samordningsmyndigheten för rättsinformationssystemet. Med tillämpning av Regeringskansliets ovan nämnda interna schabloner för löner och arbetsplatser innebär det 174 000 kronor. För år 2002 har dessutom ett belopp om 500 000 kronor anslagits för utveckling av rättsinformationssystemets portal Lagrummet. Kostnaden för den tekniska driften av Lagrummet år 2001 har av Regeringskansliets förvaltningsavdelning, IT-enheten, uppskattats till 35 000 kronor och 0,15 årsarbetskrafter, dvs. sammanlagt 125 000 kronor.

Kostnaden i dag för rättsinformationssystemet beräknas alltså till 0,8 miljoner kronor per år.

Företagarguiden

Vad gäller Företagarguiden har Näringsdepartementet hittills avsatt 13 miljoner kronor årligen för verksamheten (projektmedel). Tillgängliga uppgifter tyder på att beloppet för år 2002 och 2003 kommer att stanna vid 12 miljoner kronor årligen. För närvarande ingår sex personer i projektgruppen för Företagarguiden. Företagarguiden delar webbplattform med NUTEK. Företagarguidens del av kostnaden för den löpande driften av webbplattformen år 2001 beräknas ha uppgått till ca 620 000 kronor. Enligt besked från Näringsdepartementet är avsikten att NUTEK efter avslutad projektperiod ska ansvara för Företagarguiden och att verksamheten ska finansieras inom ramen för myndighetens ramanslag.

20.2.3 Kommande resursbehov

Vår bedömning: Kostnaderna för den utvidgade och samordnade verksamhet som våra förslag innebär beräknar vi till knappt 20 miljoner kronor för ett normalt verksamhetsår. De största enskilda kostnadsposterna avser löner och lönebikostnader, lokal- och fastighetsanknutna kostnader samt marknadsföring. För att verksamheten ska kunna tillgodose de behov vi anser föreligga behövs det sammanlagt 16 årsarbetskrafter.

Vi bedömer resursbehovet för den utvidgade verksamheten under ett normalt verksamhetsår till knappt 20 miljoner kronor. Våra närmare beräkningar redovisas i tabell A i *bilaga 6*. Beräkningarna bygger på det personalbehov m.m. som redovisas i det följande.

Vi vill peka på svårigheterna att förutse alla kostnader som uppkommer när nuvarande verksamhet bryts ut och placeras hos en annan ansvarig myndighet. Det finns en mängd tjänster som Regeringskansliet hittills har tillhandahållit utan någon särredovisning.

Den framtida vägvisningstjänsten SverigeDirekt

Vi bedömer att det behövs *fyra* redaktörer för den rena vägvisningstjänsten SverigeDirekt. Redaktörerna ska ha till uppgift att

skriva texter, bevaka förändringar i samhällsinformationen och uppdatera webbplatsen samt tillhandahålla vägvisning även per telefon, e-post, brev och telefax. Det sistnämnda gäller för hela verksamheten, d.v.s. för alla tre informationstjänsterna.

Samordningsmyndigheten för rättsinformationssystemet

Vi beräknar att det – utöver teknisk drift – behövs åtminstone *tre* tjänster för att driva och utveckla rättsinformationssystemet i enlighet med de ambitioner som gäller sedan verksamheten lämnade projektstadiet. En av de tre erforderliga tjänsterna kräver juristkompetens med erfarenhet även från offentlig förvaltning. Vi bedömer det som alldeles omöjligt att med upprätthållen kvalitet fullgöra samordningsmyndighetens arbetsuppgifter med de personalresurser som nu är avsatta för arbetet. I praktiken arbetar redan i dag två-tre personer med rättsinformationssystemet trots att bara 0,2 årsarbetskrafter är avsatta för ändamålet.

Företagarguiden

Vi gör bedömningen att personalstyrkan kan minska från sex till *tre* personer när uppbyggnadsperioden av portalen är slut och gemensamma portalfunktioner samordnats i den nya verksamheten. Under det avslutande året av projektverksamheten (2003) bedömer vi dock att personalbehovet kvarstår på nuvarande nivå.

Samverkan och utveckling av alla informationstjänsterna

För att tillgodose de nya behov vi angett bedömer vi att det behövs ytterligare *sex* personer för uppgifter som är gemensamma för de tre tjänsterna SverigeDirekt, Lagrummet och Företagarguiden. Tre personer behövs för arbete med samordningsfrågor i förhållande till offentliga informationsproducenter. Vidare behövs en webbplatsansvarig, en webbutvecklare och slutligen en assistent. Den webbplatsansvarige ska arbeta strategiskt med webbplatserna samt upphandla nya tjänster och publiceringssystem. Av webbutvecklaren krävs kompetens att bygga om och utveckla webbplatserna samt pröva nya applikationer. Därutöver förutsätter vårt förslag administrativt stöd.

Ekonomi- och personaladministration samt teknisk drift

Vi utgår i våra beräkningar från att ekonomi- och personaladministrativa uppgifter kan skötas inom ramen för Statskontorets befintliga ekonomi- och personaladministration. Vad gäller kostnad för den tekniska driften av portalen SverigeDirekt, för sökmotor samt för utveckling av SverigeDirekts webbplats och publiceringsverktyg har på vårt uppdrag konsultföretaget Intellecta interactive tagit fram beräkningsunderlag med olika alternativ. Vi har i vår beräkning utgått från detta underlag. Vid beräkning av kostnaden för den tekniska driften har vi utgått från att denna kommer att vara utlagd på en extern leverantör och att verksamheten inte kommer att svara för egen drift. Om den blivande verksamhetsledningen väljer andra lösningar kan det leda till andra kostnadskonsekvenser. I första hand kan givetvis drift i Statskontorets egen regi komma i fråga, men det kan t.ex. också handla om samordning av teknisk drift hos NUTEK som vi tidigare berört i betänkandet.

Utveckling utöver sedvanligt systemunderhåll ligger utanför våra kostnadsberäkningar, utom vad gäller utveckling av Företagarguiden och anpassning av SverigeDirekts webbplats till en livssituationsanpassad sökstruktur under 2003. Vi vill dock peka på att det är fråga om verksamhet som typiskt sett behöver utvecklas kontinuerligt.

Särskilt resursbehov år 2003

För år 2003 har vi beräknat kostnaden för verksamheten till ett högre belopp än kostnaden för ett normalt verksamhetsår, nämligen sammanlagt 27,8 miljoner kronor. Det beror till en del på att vi för år 2003 har beräknat ett högre belopp för utveckling av SverigeDirekts webbplats och publiceringsverktyg eftersom portalen då behöver anpassas till den livssituationsbaserade sökstruktur som nu finns på Samhällsguiden. Den främsta förklaringen till det större resursbehovet under 2003 är emellertid Näringsdepartementets avsikt att t.o.m. år 2003 tillföra projektmedel för uppbyggnaden av Företagarguiden. För år 2003 beräknas projektanslaget uppgå till 12 miljoner kronor. Det har varit vår självklara utgångspunkt att de projektmedel som har avsatts för Företagarguiden också ska användas för fortsatt utveckling av portalen Företagarguiden. Denna utgångspunkt medför att vi beräknar en

högre kostnad för utveckling och teknisk drift av Företagarguiden år 2003 än ett normalt verksamhetsår. De närmare beräkningarna för år 2003 framgår av tabell B i *bilaga 6*.

20.2.4 Finansieringsform

Vår bedömning: Den föreslagna och samordnade verksamheten bör finansieras genom anslag över statsbudgeten. Kurser och seminarier som verksamheten erbjuder bör dock självfinansieras genom avgifter.

Såväl verksamheten inom SverigeDirekt som rättsinformationssystemet har hittills i sin helhet finansierats genom anslag över statsbudgeten. Detsamma gäller Samhällsguiden och Företagarguiden.

De finansieringsmöjligheter som utredningen i praktiken har att ta ställning till är finansiering genom anslag över statsbudgeten eller via avgifter. Teoretiskt är det också möjligt att finansiera verksamheten eller del av denna med reklam. Publicering av kommersiell reklam på webbsidorna skulle dock motverka syftet med att avgränsa informationsutbudet till offentlig information. Det kan antas att tjänstens trovärdighet i så fall skulle rubbas. Tvärtom ger den omständigheten att portalen SverigeDirekt är fri från reklam tjänsten ett mervärde och större attraktivitet. Reklam är därför inte något lämpligt finansieringsalternativ.

För att portalen SverigeDirekt ska användas av medborgare och företag och vara ett effektivt stöd i det allmännas åtagande på samhällsinformationens område, anser vi att det är självklart att medborgare och företag ska ha tillgång till den vägvisning som tillhandahålls genom portalen kostnadsfritt. Detsamma gäller den information som för närvarande tillhandahålls kostnadsfritt via rättsinformationssystemet och Företagarguiden. Redan av rättsinformationsförordningen (1999:175) framgår att den obligatoriska informationen i rättsinformationssystemet med undantag för vägledande avgöranden ska finnas tillgänglig utan avgift. Vi gör därför bedömningen att det inte är aktuellt att avgiftsfinansiera den vägvisning som medborgare och företag ska få via portalen SverigeDirekt, Företagarguiden eller rättsinformationssystemets portal Lagrummet. Detsamma gäller motsvarande vägvisning som föreslås tillhandahållas per telefon och e-post.

Vi föreslår emellertid också att verksamheten ska fungera som ett samverkansforum för de offentliga informationsproducenterna i frågor kring samhällsinformationen. Det kan finnas anledning att överväga om verksamheten inom detta område eller del av det kan avgiftsfinansieras. Enligt vår beskrivning ska den nya verksamheten bl.a. främja användningen av gemensamma kvalitetskriterier och svara för utvecklingen av dessa. För att ett sådant arbete ska bli så effektivt och nå så stort genomslag som möjligt fordrar det ett nära samarbete med myndigheter, kommuner och landsting. Det kan bl.a. ske genom projektgrupper, referensgrupper etc. Vi ser en påtaglig risk för att informationsproducenterna inte kommer att prioritera att delta i denna verksamhet i lika stor utsträckning om den verksamheten skulle finansieras genom avgifter från de myndigheter, kommuner och landsting som tar mer aktiv del i verksamheten. En första förutsättning för att arbetet med att främja användningen av gemensamma kvalitetskriterier i den elektroniska samhällsinformationen ska vara framgångsrikt är god uppslutning bland informationsproducenterna. Vi bedömer att ett system med avgiftsfinansiering riskerar att motverka den uppslutning som krävs och föreslår därför inte en sådan. Dock borde det vara möjligt att med Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet samfinansiera vissa gemensamma utvecklingsprojekt inom den elektroniska samhällsinformationen.

Vad gäller kurser och seminarier som den nya verksamheten kan komma att erbjuda informationsproducenterna bedömer vi däremot att självfinansiering genom avgifter är naturlig.

Som ett led i arbetet med utvecklingen av samhällsinformationen har vi föreslagit att användarundersökningar skulle kunna vara ett inslag i verksamheten. En sådan del av verksamheten kan tyckas vara efterfrågestyrd, vilket skulle kunna tala för avgiftsfinansiering. Vårt förslag avser emellertid inte i första hand att verksamheten inom SverigeDirekt på uppdragsbasis ska utföra förbeställda användarundersökningar. Syftet är att verksamheten själv ska kunna ta initiativet till breda användarundersökningar och sprida erfarenheter från dessa inom hela den offentliga sektorn i syfte att utveckla den elektroniska förvaltningens kvalitet. Eftersom verksamhetens syfte sträcker sig längre än en uppdragsverksamhet är den svår att förena med avgiftsfinansiering från informationsproducerande myndigheter, kommuner och landsting. Då det också här är fråga om insatser som spänner över hela verksamhetsområdet finns det dock anledning att ställa frågan om Svenska

Kommunförbundet och Landstingsförbundet kan vara med och samfinansiera verksamheten.

Mot bakgrund av det som vi nu redovisat och de utgångspunkter som vi har angett i fråga om huvudmannaskap och organisationsform är enligt vår mening annan finansieringsform än anslag över statsbudgeten inte aktuell för verksamheten utom vad gäller kurser och seminarier.

20.2.5 Varifrån ska medlen tas?

Vårt förslag: Verksamheten ska finansieras genom överföring till Statskontoret av medel för nuvarande verksamhet. Det ytterligare resursbehovet ska finansieras genom minskning av de informationsansvariga myndigheternas ramanslag.

Vår bedömning: Statskontorets ramanslag behöver ett normalt verksamhetsår ökas med 20 miljoner kronor och år 2003 ökas med 27,8 miljoner kronor.

Kostnader ett normalt verksamhetsår (fr.o.m. 2004) (mkr)	20,0
Finansiering ett normalt verksamhetsår (fr.o.m. 2004) (mkr)	20,0
Minskning av Regeringskansliets ramanslag	9,1
Minskning av riksdagens ramanslag	0,3
Minskning av övriga myndigheters ramanslag	10,6
Kostnader för 2003 (mkr)	27,8
Finansiering 2003 (mkr)	27,8
Minskning av Regeringskansliets ramanslag	9,1
Minskning av Näringsdepartementets projektanslag	12,0
Minskning av riksdagens ramanslag	0,3
Minskning av övriga myndigheters ramanslag	6,4

Då vårt förslag innebär att verksamheten ska vara en del av Statskontoret bör finansieringen ske över Statskontorets ramanslag från Justitiedepartementet. I det följande beskriver vi hur de olika delarna i den framtida verksamheten finansieras i dag och var medel bör hämtas för den framtida verksamheten.

Den verksamhet som för närvarande bedrivs inom ramen för SverigeDirekt finansieras genom Regeringskansliets ramanslag. Det förslag som vi nu lämnar innebär bl.a. att den tidigare projektverksamheten ska utvecklas och övergå i myndighetsform. Verksamheten har nu bedrivits i flera år och, enligt vår mening, i enlighet med ett offentligt åtagande. Av denna anledning är det inte möjligt att låta den hittills bedrivna verksamheten upphöra. Det är därför naturligt att Regeringskansliets ramanslag minskas med belopp som för närvarande används i verksamheten, sammanlagt 5,6 miljoner kronor, för att finansiera motsvarande ökning av Statskontorets ramanslag.

Genom att Samhällsguiden upphör som egen produkt frigörs resurser i storleksordningen 600 000 kronor årligen. Vi föreslår att Regeringskansliets och riksdagens ramanslag minskas med 300 000 kronor vardera motsvarande nuvarande kostnad för Samhällsguiden och att Statskontorets ramanslag ökas med samma belopp, 600 000 kronor.

Vårt förslag innebär vidare att samordning ska ske även med rättsinformationssystemet. De personella resurser som rättsinformationssystemet har till sitt förfogande sedan projektet avslutades den 30 juni 2001 måste bedömas som helt otillräckliga på sikt. En rimlig bemanning är de tre årsarbetskrafter vi angett ovan. Resurser motsvarande detta realistiska personalbehov bedömer vi hade varit nödvändiga även vid fortsatt placering på Regeringskansliet och bör föras över från Regeringskansliets ramanslag till Statskontoret. Med tillämpning av Regeringskansliets interna schabloner innebär det 2 610 000 kronor. Regeringskansliets ramanslag bör även minskas med ett belopp om 500 000 kronor motsvarande vad som år 2002 anslagits för utveckling av rättsinformationssystemet liksom med ett belopp om 125 000 kronor motsvarande kostnaden för den tekniska driften av systemet. Statskontorets ramanslag bör ökas med motsvarande belopp.

Dessutom innebär förslaget att samordning ska ske med Företagarguiden. De projektmedel som har avsatts för Företagarguiden är avsedda för just uppbyggnad av Företagarguiden och måste även inom ramen för den nya verksamheten i Statskontoret kunna användas för fortsatt utveckling av portalen. I samma mån som arbetet med Företagarguiden får nytta av gemensamma resurser inom den nya verksamheten i Statskontoret bör dessa resurser under 2003 kunna finansieras med en del av projekt-

medlen. Vi uppskattar att detta berör 5 447 000 kronor av Företagarguidens projektanslag om sammanlagt 12 miljoner kronor (se tabell C i *bilaga 6*).

Vi kan konstatera att ökning av Statskontorets ramanslag med ovanstående anslagsposter – under ett normalt verksamhetsår i storleksordningen 9,4 miljoner kronor – inte är tillräckligt för att finansiera det förslag som vi lämnar. Ytterligare resurser behöver tillföras den föreslagna verksamheten.

En utgångspunkt för vårt arbete har varit att de förändringar vi föreslår – gemensamma ingångar till den elektroniska samhällsinformationen med högre kvalitet än i dag – bidrar till att effektivisera myndigheternas kontakter med medborgare och företag. Även de offentliga organens utbyte av information mellan sig effektiviseras när informationen lättare kan nås på Internet. Här kan exempelvis nämnas att SverigeDirekt med den föreslagna inriktningen ökar tillgängligheten till myndigheternas självbetjäningstjänster. Dessa syftar till – förutom att förbättra servicen – att minska det offentligas kostnader. Generellt kan konstateras att de offentliga organen sammantaget investerar stora belopp i elektronisk samhällsinformation. SverigeDirekt förbättrar åtkomsten till denna samhällsinformation och ökar därmed nyttan av informationssatsningarna.

Utgångspunkten har således varit att den förbättrade informationsstruktur, som våra förslag syftar till, ska innebära att besparingar kan göras bl.a. i den offentliga förvaltningen. För att närmare klarlägga om denna utgångspunkt är riktig har vi låtit genomföra en nyttoanalys med hjälp av nyttoberäkningsmetoden PENG av nuvarande verksamhet inom SverigeDirekt. Resultatet av analysen presenteras i *bilaga 7*. Analysen innehåller inga absoluta sanningar då den med nödvändighet bygger på antaganden. Den har dock sitt värde då den beskriver var och hur nytta av portalen uppstår. Analysen visar bl.a. på besparingseffekter av portalen SverigeDirekt i form av tidsvinster för användare inom offentlig sektor vid informationssökning via SverigeDirekt i stället för i andra media. Den pekar också på besparingar inom offentlig sektor i form av lägre telefonikostnader samt tidsvinster i samband med att färre medborgare och företag vänder sig till fel myndighet. En mycket försiktig, och långt ifrån fullständig, beräkning av nyttan i pengar kommer fram till ca 15 miljoner kronor per år. Vi väljer att redovisa resultatet trots alla osäkerheter för att visa på att portalen SverigeDirekt redan idag med stor marginal bär sina egna kostnader. Vår

bedömning är att även den framtida verksamheten kommer att uppvisa en positiv nettonytt.

Också inom ramen för projekt Medborgarterminal (jfr avsnitt 12.2) har en nyttovärdering gjorts med hjälp av samma metod. Syftet med analysen har varit att värdera framtida nettonytt av att 3 000 medborgarterminaler görs tillgängliga för kommunikation med myndigheter. Utöver vinster för medborgarna, bl.a. i form av sparad tid för myndighetskontakter, bättre tillgång till myndighets-service, bättre kvalitet i myndigheternas information och service samt att arbetsökande får arbete tidigare visar analysen på nyttoeffekter hos myndigheter och samhället i stort. Hos myndigheterna består nyttoeffekterna främst i lägre kostnader för information och service, effektivare ärendehantering samt effektivare samverkan. De nyssnämnda nyttoeffekterna har i analysen värderats till 167 miljoner kronor.

I lägesrapporten Utveckling av 24-timmarsmyndigheter från december 2001 gjorde Statskontoret bedömningen att de investeringar i e-tjänster som myndigheterna har presenterat som 24-timmarslösningar är lönsamma på rent myndighetsekonomiska grunder, att verksamheten rationaliseras i en sådan mån att investeringarna och driftskostnaderna för de nya systemen betalas med råge och att de sammanlagda kostnaderna för myndigheterna blir lägre.

Mot denna bakgrund menar vi att de förändringar vi föreslår kan förväntas leda till att besparingar kan göras hos de informationsansvariga myndigheterna. Det är därför rimligt att det ytterligare resursbehov som uppkommer till följd av våra förslag finansieras genom minskning av de informationsansvariga myndigheternas ramanslag.

En faktor vi inte haft någon möjlighet att överblicka i utredningsarbetet är i vilken mån de föreslagna, och kostnadsberäknade, verksamheterna överlappar befintlig verksamhet inom Statskontoret. Sannolikt finns sådana besparingsmöjligheter att ta tillvara. Konsekvensen av dessa bör vara att minskningen av andra myndigheters ramanslag kan begränsas i motsvarande omfattning.

20.2.6 Sammandrag av förslag: kostnader och finansiering

Kostnader i dag (mkr)	19,0
SverigeDirekt	5,6
Samhällsguiden	0,6
Rättsinformationssystemet	0,8
Företagarguiden	12,0
Finansiering i dag (mkr)	19,0
Regeringskansliets ramanslag	6,7
Näringsdepartementets projektanslag	12,0
Riksdagen	0,3
Kostnader ett normalt verksamhetsår (fr.o.m. 2004) (mkr)	20,0
Finansiering ett normalt verksamhetsår (fr.o.m. 2004) (mkr)	20,0
Minskning av Regeringskansliets ramanslag	9,1
Minskning av riksdagens ramanslag	0,3
Minskning av övriga myndigheters ramanslag	10,6
Kostnader för 2003 (mkr)	27,8
Finansiering 2003 (mkr)	27,8
Minskning av Regeringskansliets ramanslag	9,1
Minskning av Näringsdepartementets projektanslag	12,0
Minskning av riksdagens ramanslag	0,3
Minskning av övriga myndigheters ramanslag	6,4

20.3 Övriga konsekvenser

De förslag som presenteras i betänkandet är enligt vår uppfattning neutrala såvitt avser den kommunala självstyrelsen liksom för jämställdheten. Det finns inte heller anledning att anta att förslagen i betänkandet skulle ha någon effekt på brottsligheten eller det brottsförebyggande arbetet. Däremot gynnar förslaget små företag med begränsade resurser för egen informationsförsörjning. Förslagen kan också bidra till att uppnå de integrationspolitiska målen (se avsnitt 12.6).

Förslaget avser en liten verksamhet. Några märkbara effekter på sysselsättningen uppkommer därför inte genom vårt förslag. Däremot har utredningsförslagen betydelse för de regionalpolitiska strävandena i ett större perspektiv. Genom den förstärkning av verksamheten inom SverigeDirekt som vi vill se förbättras möjligheterna för medborgare och företag att få kännedom om och ta del av offentlig service via Internet oavsett var de finns i landet.

Särskilt yttrande av Ulf Larsson

Utredningen behandlar viktiga frågor och det är angeläget att verksamheten inom SverigeDirekt får en tydlig och fast organisatorisk form.

Bakgrund

För att minska antalet myndigheter beslutade riksdagen under år 2000 om en ny myndighetsstruktur inom näringspolitikens område. NUTEK är regeringens expertmyndighet inom entreprenörskap, företagsutveckling, finansiering och regional näringslivsutveckling. En viktig uppgift för NUTEK enligt instruktion och regleringsbrev är att tillhandahålla information och rådgivning till blivande och befintliga företagare i syfte att öka nyföretagandet och få befintliga företag att växa. NUTEK arbetar med många andra informationstjänster, förutom Företagarguiden: Startlinjen, Finansieringsdatabasen, Euro Info Centre. NUTEK ska också främja företagande inom grupper som kvinnor och invandrare. I NUTEK:s arbete med att främja företagandet har informations-tjänsterna en central strategisk roll.

NUTEK har stor kunskap om blivande och befintliga företagens problem och informationsbehov och har breda kontaktytor mot näringslivet, företagens organisationer och offentliga verksamheter med koppling till näringslivsutveckling. Det är därför som NUTEK fått regeringens uppdrag att arbeta med information och rådgivning till företag och att utveckla Företagarguiden och det var därför som redan Småföretagardelegationen (SOU 1998:64) ansåg att NUTEK var lämplig som ansvarig för ett statligt informationssystem för företagare.

Utredningens förslag

Utredningen föreslår att Företagarguiden ska samordnas med SverigeDirekt, helt eller delvis. Företagarguiden är ur SverigeDirekt-synvinkel en bland många underportaler: Livlinan produceras av Räddningsverket, studera.nu av Högskoleverket, Miljönätet av Naturvårdsverket, osv.

Jag anser att det finns stora fördelar med att ansvaret för utveckling och drift av olika *fackwebbtjänster* finns hos respektive *fackmyndighet* och inte hos en samordnande myndighet. Den kunskap och kompetens som finns hos fackmyndigheterna är nyttig och nödvändig för utveckling av funktionalitet och innehåll av hög kvalitet i webbtjänsterna. En webbtjänst bör därför utformas och placeras organisatoriskt utifrån ett användarperspektiv.

Ämnesportalernas placering hos respektive fackmyndighet ger dem legitimitet och förankrar deras verksamhet bland samarbetspartners och användare. Producenterna kan sina ämnen och känner så att säga de miljöer de verkar i, det ger bästa möjliga förutsättningar för att informationstjänsternas form och innehåll optimeras.

Det finns flera skäl till att jag är tveksam till utredningens förslag om att Företagarguiden i sin helhet ska samordnas organisatoriskt med SverigeDirekt. Företagarguiden är ett projekt som bara är finansierat till och med 2003, det innebär att samordningen med Företagarguiden ur finansiell synpunkt för SverigeDirekt inte är hållbar.

Uppnådda och planerade samordningsfördelar inom NUTEK, mellan Företagarguiden och NUTEK:s informationstjänster riktade till företag och företagare skulle gå förlorade om Företagarguiden flyttas från NUTEK. NUTEK ser dessa samordningsfördelar som mer angelägna än en samordning med SverigeDirekt, särskilt ur användarnas perspektiv. En samordning mellan Företagarguiden och NUTEK:s uppdrag på det regionalpolitiska området, som ännu visserligen befinner sig på planeringsstadiet, kommer heller inte att kunna räknas hem, om Företagarguiden flyttas från NUTEK.

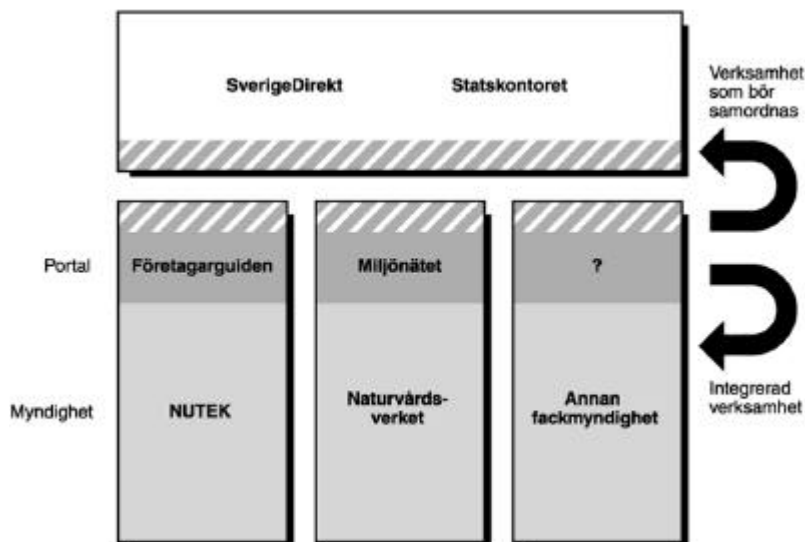
Jag vill också peka på att en flytt av projektet Företagarguiden i sin helhet till en annan myndighet innebär risk för att resultatet av projektet skjuts framåt i tiden. Flyttas Företagarguiden finns risk för att de investeringar i kompetens och teknik som projektet gjort för att skapa en webbplattform och driftmiljö för Företagarguiden inom NUTEK inte kommer till användning. En flytt av projektet

Företagarguidens kan också medföra ytterligare kostnader genom att Företagarguidens webbsystem kan behöva konverteras för att samordnas med SverigeDirekts webbsystem.

Samordning och samverkan

Även om det således är viktigt att ansvaret för Företagarguiden ligger hos en myndighet med ett företagarperspektiv är det ytterst angeläget att det stora övergripande utvecklingsbehov som finns inom den offentliga sektorn samordnas. Många offentliga aktörer arbetar ju med webbprojekt och tekniska informationssystem och det är ett slöseri med resurser om alla dessa möter samma problem och tvingas lösa dem var för sig.

Ett nära samarbete mellan myndigheter som arbetar med portaler och webbutveckling är önskvärd. SverigeDirekt bör därför ha riktlinjer för hur samordning generellt bör ske med myndigheter och andra offentliga informationstjänster. Mot bakgrund av erfarenheterna i arbetet med projektet Företagarguiden har jag utarbetat följande schematiska illustration för hur samordning och samverkan kan ske, principen bör tillämpas även i fallet Företagarguiden:



Figur 1 Illustrationen visar schematiskt hur SverigeDirekt samordnats med Statskontoret och hur den nya aktören kan förhålla sig till myndigheter och deras informationstjänster i form av portaler. En viss delmängd av befintliga

portalers verksamhet är sådan att det är önskvärt att den samordnas eller sköts i samverkan med en aktör med övergripande funktion snarare än av enskilda myndigheter. Andelen frågor som bör samordnas med SverigeDirekt varierar från portal till portal, generellt bör dock gälla att verksamhet som syftar till att producera information med anknytning till respektive myndighets kompetens inte ska flytta till en övergripande aktör som SverigeDirekt utan ska vara en integrerad del av respektive myndighets verksamhet.

Exempel: Standards för sökning, adresser till offentliga sektorn hanteras av SverigeDirekt/Statskontoret i stället för av NUTEK:s Företagarguiden. Utvecklingen av standards för metadatamärkning och s.k. metadata-märkningverktyg för offentliga sektorn hanteras av SverigeDirekt/Statskontoret/Kungliga biblioteket i stället för av Naturvårdsverkets Miljönätet.

Inrättandet av en övergripande informationstjänst som SverigeDirekt kan inte ersätta informationsverksamhet hos respektive underordnade myndigheter. *Fackmyndigheterna* ska producera information, lagra och strukturera den osv. för att den övergripande vägvisaren enkelt uttryckt ska ha någon information att visa vägen till.

I stället för att Företagarguiden i sin helhet flyttas till SverigeDirekt kan det samarbete som redan nu sker fördjupas och utvecklas, det handlar bl.a. om kontaktuppgifter och sökning i Svesök. Företagarguiden och SverigeDirekt-redaktionen har också diskuterat möjligheterna av gemensamma utvecklingsprojekt när det gäller att göra det möjligt för projektet Kulturarw³s robot att söka i databaser och bland pdf-filer. Det finns flera utvecklingsprojekt som SverigeDirekt kan genomföra i samarbete med specialiserade portaler som Företagarguiden.

I sådant samarbete kan SverigeDirekt och Statskontoret agera i roller som samordnande, sammankallande och motorer i samverkansprojekt. Men det bör dock inte ske på bekostnad av myndigheters informationstjänster – eller utvecklingen av dessa – vilket den mest långtgående samordningen med SverigeDirekt skulle innebära för Företagarguidens och NUTEK:s del, dessa konsekvenser har inte beaktats av utredningen.

Kommittédirektiv



SverigeDirekt - översyn av den fortsatta verksamheten

**Dir.
2000:38**

Beslut vid regeringssammanträde den 25 maj 2000

Sammanfattning av uppdraget

En särskild utredare skall föreslå hur den verksamhet som i dag bedrivs i projektform under benämningen SverigeDirekt i sin permanenta form skall utvecklas och organiseras i framtiden. Utredaren skall också överväga hur man tillgodoser behoven av samordning mellan denna verksamhet och annan närliggande IT-baserad samhällsinformation, som rättsinformationssystemet och Samhällsguiden.

Utredaren skall under en övergångstid också ansvara för den löpande driften av verksamheten inom SverigeDirekt.

SverigeDirekts nuvarande verksamhet

Med anledning av ett förslag från Toppledarforum om att upprätta en gemensam ingångssida för det offentliga Sverige på Internet träffades i januari 1997 ett avtal mellan staten, Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet om en gemensam webbplats för samhällsinformation från stat, kommuner och landsting. Staten företräddes av Regeringskansliet. I maj 1997 träffades ett kompletterande avtal mellan de ursprungliga avtalsparterna och riksdagen genom Riksdagens förvaltningskontor. Verksamheten drivs i projektform under benämningen SverigeDirekt och finansieras gemensamt av avtalsparterna. Webbplatsen utformas och utvecklas av en redaktion under ledning av en styrgrupp med företrädare för avtalsparterna. Riksdagen svarar för den tekniska driften av webbplatsen.

Tjänsten SverigeDirekt kan beskrivas som en gemensam ingångssida – en portal – på Internet till den offentliga sektorn. Från denna sida kan en besökare i dag länka sig till webbplatserna hos alla statliga myndigheter, samtliga landsting och regionerna Skåne och Västra Götaland samt samtliga kommuner. Om informationsproducenten uppfyller vissa kvalitetskrav som ställts upp av Toppledarforum kan producenten få ett kvalitetsmärke på sin länk i SverigeDirekt. Från SverigeDirekts ingångssida kan man också gå till Samhällsguiden och till ett antal andra offentliga Internet-nätverk. SverigeDirekt producerar således ingen egen information utan skall endast fungera som vägvisare till de ställen där informationen finns.

Till SverigeDirekt-portalerna hör dock ett mindre nyhetsblock och en mycket översiktlig beskrivning på svenska och engelska av den offentliga sektorns uppbyggnad samt en s.k. konferens för informationsproducenter. Gentemot informationsproducenterna bedrivs också viss kontaktverksamhet genom seminarier m.m. för att sprida kunskap och erfarenheter om tjänsten och om hur webb-informationen om det offentliga Sverige kan utvecklas. Inom projektet planeras för närvarande anskaffning av ett söksystem för den offentliga sektorn.

I propositionen Ett informationssamhälle för alla (prop. 1999/2000: 86 s. 95) har regeringen anfört följande om SverigeDirekt. Behovet av en portal som inkörspport till offentlig sektor och med koppling till olika specialtjänster, t.ex. ingångar för att underlätta sökning för företagare och andra användargrupper, kommer att öka i takt med att allt mera information produceras och publiceras i elektronisk form. Regeringen kommer därför att göra särskilda satsningar på att utveckla SverigeDirekts sökmöjligheter. Regeringen har vidare gett NUTEK i uppdrag att underlätta för företagare att söka information bl.a. genom att skapa en elektronisk sökväg till relevant företagsinformation (N1999/12595/NL). Regeringens uppfattning är att offentlig information måste hålla hög kvalitet. Portalen SverigeDirekt bör därför användas för kvalitetssäkring av den information som är kopplad till portalen.

Frågan om verksamhetens fortsättning

I 2000 års ekonomiska vårproposition (prop. 1999/2000:100 s. 174) har regeringen slagit fast att projektet SverigeDirekt skall drivas vidare som en kommitté med uppgift att ytterligare utreda möjligheterna att samordna likartad verksamhet samt att sköta driften av det befintliga systemet.

Nuvarande avtal om verksamheten inom SverigeDirekt gällde ursprungligen till den 30 juni 2000 och har förlängts automatiskt till utgången av år 2000. Som underlag för parternas fortsatta ställningstaganden har en översyn av projektet genomförts inom Regeringskansliet och riksdagen. Översynen bekräftar att det är angeläget att verksamheten fortsätter i en mera permanent form och att det är naturligt att staten svarar för finansieringen och driften av den centrala portalen. Med hänsyn till kommunernas och landstingens stora andelar av den samlade samhällsinformationen är det viktigt att samarbetet med Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet fortsätter. Förbundens insatser är särskilt viktiga i fråga om samordning och sådant utvecklingsarbete som kan behövas när det gäller utformningen av och innehållet hos kommunernas och landstingens webbplatser.

Översynen har visat att det i dag finns ett stort antal IT-baserade informationsprojekt inom den offentliga sektorn vars verksamhet i större eller mindre utsträckning är av intresse vid den fortsatta utvecklingen av SverigeDirekt. De viktigaste är rättsinformationssystemet och Samhällsguiden som drivs av Regeringskansliet respektive riksdagen. Därutöver pågår inom många myndigheter projekt för en utveckling av samhällsinformation i elektronisk form. Det har inte varit möjligt att inom ramen för den begränsade översyn som genomförts närmare kartlägga alla de olika aktiviteter som pågår på olika håll och som kan vara av intresse för den fortsatta verksamheten inom SverigeDirekt. Det är därför inte heller möjligt att nu närmare bedöma vilka samordningsbehov som kan finnas. För att insatta resurser skall kunna utnyttjas effektivt och för att informationsanvändarna snabbt och enkelt skall kunna finna den information de söker är det emellertid angeläget att samordningsfrågorna närmare uppmärksammas i det fortsatta arbetet.

En särskild utredare skall nu som ovan sagts fullfölja utredningsarbetet om hur den verksamhet som i dag bedrivs i projektform under benämningen SverigeDirekt skall ges en permanent form och därvid överväga hur verksamheten skall organiseras och utvecklas i framtiden. Utredaren skall också överväga hur man tillgodoser behoven av samordning mellan denna verksamhet och annan närliggande IT-baserad samhällsinformation, som rättsinformationssystemet och Samhällsguiden. Utredaren skall övergångsvis också svara för den löpande driften av verksamheten inom SverigeDirekt.

Uppdraget

Vissa samordningsfrågor

Utredaren skall föreslå vilken roll SverigeDirekt bör ha i framtiden i förhållande till olika databaser med information om det offentliga Sverige. I utredningen ingår vidare att kartlägga vilka andra informationssystem med söktjänster som finns när det gäller information om det offentliga Sverige och som har en verksamhet eller inriktning som liknar eller angränsar till den verksamhet som bedrivs inom SverigeDirekt. Med utgångspunkt i en sådan kartläggning skall utredaren överväga vilka samordningsbehov och rationaliseringsmöjligheter det finns. Utgångspunkten för sådana överväganden bör vara intresset av en tydlig och användaranpassad struktur på samhällsinformationen med så goda sökmöjligheter som möjligt. I detta sammanhang är det viktigt att integrationsaspekterna beaktas. Behövs t.ex. översättningar av informationen under SverigeDirekt till andra språk än engelska. En annan utgångspunkt är att insatta resurser används så effektivt som möjligt.

Utredaren skall överväga vilka samordningsbehov och samordningsmöjligheter som finns för verksamheterna inom SverigeDirekt, rättsinformationssystemet och Samhällsguiden i såväl utvecklings- som driftsfrågor. Därvid skall också övervägas vilka för- och nackdelar som finns med en organisatorisk samordning av dessa verksamheter. När det gäller samordningsfrågor i förhållande till andra verksamheter skall utgångspunkten för utredaren vara att främja informations- och erfarenhetsutbyte mellan olika offentliga organ samt att belysa olika samverkansmöjligheter och att medverka till att de vid behov tas

upp till behandling av berörda myndigheter eller organisationer. Det handlar också här i hög grad om att skapa en informationsstruktur som är anpassad till medborgarnas och användarnas behov. Utredaren bör alltså vara oförhindrad att, om så bedöms lämpligt, lägga fram förslag som också berör andra organ än de som nämnts i det föregående.

Ansvar för den löpande verksamheten inom SverigeDirekt

Som tidigare berörts är det angeläget att verksamheten inom SverigeDirekt kan övergå från den nuvarande projektformen till en fastare organisatorisk form. Samtidigt behöver vissa frågor om samordning med andra närliggande verksamheter utredas ytterligare innan slutlig ställning tas till vilken framtida organisation som är lämpligast. För att erfarenheterna från den verksamhet som nu bedrivs inom SverigeDirekt skall kunna tillgodogöras i utredningsarbetet och för att synpunkter utifrån samtidigt skall kunna tas om hand vid utvecklingen av SverigeDirekt skall utredaren under den övergångsperiod som utredningsarbetet avser också ansvara för den löpande verksamheten inom SverigeDirekt.

Uppläggning av och tidsplan för utredarens arbete

Som tidigare nämnts svarar riksdagen i dag för den tekniska driften av webbplatsen SverigeDirekt. Webbplatsen utformas, underhålls och utvecklas av en redaktion under ledning av en styrgrupp. Organisationen bör i sina huvuddrag kunna behållas under utredningstiden och redaktionen inordnas därför i utredningens sekretariat och styrgruppens medlemmar förordnas att biträda utredaren som sakkunniga. Ansvar för den tekniska driften förs över till Regeringskansliet.

För det egentliga utredningsarbetet kan det vara lämpligt att ytterligare personer knyts till den särskilde utredaren. I utredningsarbetet bör bl.a. företrädare för kommun- och landstingsförbunden ingå och för de myndigheter och organisationer i övrigt som direkt berörs av arbetet. Det är även viktigt att till utredningen knyta personer med integrations- och mångfaldskunskap. Olika invandrarorganisationer är här viktiga kontakter för att belysa användarperspektivet.

Utredaren skall senast den 31 december 2001 lägga fram förslag till framtida organisation för den verksamhet som nu bedrivs under benämningen SverigeDirekt. Resursbehov, förslag till verksamhetens finansiering och verksamhetens närmare inriktning skall då redovisas. Vidare skall redovisas förslag vad gäller samordningen mellan denna verksamhet och verksamheterna inom rättsinformationssystemet och Samhällsguiden samt de förslag i övrigt som utredningsarbetet kan leda till när det gäller bl.a. samordning med andra organ. Utredaren skall i ett delbetänkande senast den 28 februari 2001 redovisa grunddragen i förslaget om den framtida organisationen, dess verksamhet och finansiering.

Vad gäller utredarens uppdrag i den del som avser ansvaret för den löpande verksamheten inom SverigeDirekt är utgångspunkten att arbetet fortsätter till dess att en permanent organisation tar över ansvaret eller annat bestäms. Regeringen kommer senare att besluta om när utredarens arbete i denna del skall slutredovisas.

Utredaren skall snarast, dock senast den 1 juli 2000, redovisa en arbetsplan dels för det egentliga utredningsarbetet, dels för den löpande verksamheten under återstoden av år 2000. Utredaren skall därefter senast den 15 oktober 2000 lämna förslag till arbetsplan och kostnadsberäkning för den löpande verksamheten under det kommande året och den 28 februari 2001 lämna redovisning för verksamheten under det senast avslutade verksamhetsåret.

(Statsrådsberedningen)

Kommittédirektiv



Tilläggsdirektiv till utredningen om SverigeDirekt (SB 2000:01)

**Dir.
2001:18**

Beslut vid regeringssammanträde den 8 mars 2001

Förlängd utredningstid

Med stöd av regeringens bemyndigande den 25 maj 2000 (dir. 2000:38) tillkallade statsministern en särskild utredare med uppdrag att se över den fortsatta verksamheten inom SverigeDirekt. Utredningen skall enligt direktiven i ett delbetänkande senast den 28 februari 2001 redovisa grunddragen i förslaget om den framtida organisationen, dess verksamhet och finansiering. Med ändring av denna tidpunkt skall utredningen avlämna delbetänkandet senast den 30 juni 2001.

(Statsrådsberedningen)

Kommittédirektiv



**Dir.
2001:98**

Tilläggsdirektiv till utredningen om SverigeDirekt (SB 2000:01)

Beslut vid regeringssammanträde den 22 november 2001.

Bakgrund

Med stöd av regeringens bemyndigande den 25 maj 2000 (dir. 2000:38) tillkallade statsministern en särskild utredare med uppdrag att se över den fortsatta verksamheten inom SverigeDirekt. Den särskilde utredaren skall enligt direktiven redovisa sitt uppdrag senast den 31 december 2001.

Enligt direktiven skulle den särskilde utredaren i ett delbetänkande senast den 28 februari 2001 redovisa grunddragen i förslaget om den framtida organisationen, dess verksamhet och finansiering. Genom tilläggsdirektiv den 8 mars 2001 ändrades tidpunkten för avlämnande av ett delbetänkande till den 30 juni 2001.

Behovet av tilläggsdirektiv

En betydande del av utredningsarbetet återstår innan slutbetänkandet kan redovisas, bl.a. frågor om ytterligare samordning, kvalitetssäkring och finansiering. Utredningens arbetsplan är ansträngd och det är inte möjligt att genomföra de återstående övervägandena i tid till den 31 december 2001.

Den särskilde utredaren har därför begärt förlängd tid för uppdragets genomförande till den 28 februari 2002.

Förlängd utredningstid

Den särskilde utredaren skall redovisa sitt uppdrag senast den 28 februari 2002.

(Statsrådsberedningen)

Bilaga 4 Kartläggning av vissa svenska offentliga portaler

Demokratitorget (www.demokratitorget.gov.se)

Webbplatsen Demokratitorget startades ursprungligen av Demokratiutredningen. Demokratienheten på Justitiedepartementet är numera huvudman för verksamheten. Webbplatsen är en del av utvecklingsprojektet Tid för demokrati. Verksamheten finansieras genom budgeten för projektet Tid för demokrati.

Demokratitorget är inriktat på frågor som gäller demokrati och mänskliga rättigheter, främst i Sverige. Webbplatsen vänder sig till allmänheten, studenter och specialintresserade av frågor som rör demokrati och mänskliga rättigheter.

På webbplatsen presenteras Demokratiutredningens skrifter, arbetet med en nationell handlingsplan för mänskliga rättigheter, projekt som fått demokratibidrag av Justitiedepartementet och nyheter. Därutöver finns det ett kalendarium avseende aktiviteter som berör demokratifrågor och ett diskussionsforum. Ett nyhetsbrev skickas ut en gång i månaden. Det går att fritextsöka på webbplatsens information.

Webbplatsen har i genomsnitt 6 000 besökare per månad. Till webbplatsens "kontakta oss-funktion" inkommer ca 40-50 förfrågningar i veckan. Demokratienheten mottar också många frågor per telefon. Det går dock inte att urskilja vilka som ringer för att de har läst på webbplatsen. En årsarbetskraft beräknas behövas för förvaltningen.

Kulturnät Sverige (www.kultur.nu)

Avsikten är att Kulturnät Sverige ska vara ingången till all kultur i Sverige, oavsett kulturverksamheternas huvudmannaskap, organi-

sations- eller finansieringsformer. Syftet med verksamheten är att väcka intresse och lust hos svenska folket för att såväl ta del av kulturutbudet i Sverige som själva delta i kulturskapandet i vårt land. Portalen vänder sig enligt uppdraget från Kulturdepartementet i första hand till svenska folket.

För närvarande är det enbart möjligt att söka på webbplatsen, som i sig består av olika databaser för webbplatsens olika funktioner såsom länkarna, evenemangskalendern, anslagstavlan, notiserna, artiklarna, e-postlistorna och länktipset. Interoperabilitet och samsökning med andra databaser avseende kulturområdet ska undersökas med början under hösten 2001.

Sedan den 1 januari 2000 bedrivs Kulturnät Sverige som en permanent verksamhet hos Statens kulturråd. Statens kulturråds anslag har utökats för att portalen ska kunna drivas, utvecklas och marknadsföras. Anslaget är beräknat att täcka tre årsarbetskrafter.

När kartläggningen genomfördes hade portalen cirka 40 000 unika besökare per månad. Det är inte uttalat att det i tjänsten ingår att besvara frågor per e-post. Redaktionen mottar emellertid varje dag mycket e-post. Trots att två av de tre personerna i redaktionen har oreglerad arbetstid räcker inte tiden till för att både driva och utveckla webbplatsens många funktioner och ta hand om den svenska och utländska allmänhetens många frågor.

Kulturnät Sverige har också nyligen startat ett samarbete med Fråga biblioteket som är en frivillig verksamhet där bibliotekarier vid 23 folkbibliotek svarar på allmänhetens frågor om mycket olika ämnen. Tjänsten har anslutits till Kulturnät Sverige genom att en ny databas har byggts. När denna verksamhet kommer igång hoppas man att en del av redaktionens problem med att hinna besvara e-post ska vara lösta.

Myndigheter.nu (www.myndigheter.nu)

Databasen Bruno innehåller kontaktuppgifter m.m. till statliga, kommunala och landstingskommunala myndigheter och statliga bolag. Webbplatsen vänder sig till Internetanvändarna och främst ägare och ledare av små- och medelstora företag.

Informationsområdet Myndigheter skapades under åren 1997 - 2000 som en del av webbplatsen Smelink. Smelink, vars utveckling i huvudsak bekostades av K A Wallenbergs stiftelse, riktade sig till

ägare och ledare av små och medelstora företag och avsåg att underlätta deras arbete med att utveckla sina företag.

Utvecklingen av informationsområdet Myndigheter bekostades genom medel från länsstyrelsen i Jönköpings län, Närings- och handelsdepartementet och Utrikesdepartementet. Länsstyrelsen i Jönköpings län är huvudman för verksamheten.

Smelink avslutades som projekt under 2000. Verksamheten drivs nu vidare i bolaget Smelink AB och stiftelsen SME Laboratory. Verksamheten speglas på webbplatsen Smelink.se.

Samhällets stöd för utveckling av informationsområdet Myndigheter upphörde den 31 december 2000. Resultatet av arbetet kan fortfarande ses på webbplatsen myndigheter.nu. Något utvecklingsarbete sker inte längre och uppdateringar sker endast i den mån felaktigheter påtalas av användare. För närvarande arbetar inte någon med webbplatsen. Tidigare arbetade drygt två årsarbetskrafter med den.

Innehållet i databasen Bruno, version 6.0 ML, nyttjas för närvarande av några få myndigheter på deras webbplatser och av Smelink. Databasen Bruno ägs av staten genom Länsstyrelsen i Jönköpings län.

På webbplatsen är det möjligt att söka med hjälp av sökord och fritextsökning.

Under våren 2001 hade Myndigheter.nu ca 200 besökare per månad. Via Smelinks och andras "fönster" till Bruno tillkom ca 700-800 besökare per månad. Som en del av Smelink hade Bruno under 1999 och 2000 ca 2 000-3 000 besökare per månad.

Under projekttiden var besvarande av användarnas frågor en viktig del i arbetet. Redaktionen fick dagligen frågor främst via e-post men också per telefon. Den närmare resursätgången kan inte anges. Under 2001 har frågor besvarats i mån av tid.

SAFARI (safari.vr.se)

Safari är en söktjänst som tillgängliggör svensk forskningsinformation från ett femtiotal myndigheter. Tjänsten indexerar med robot metadatamärkta sidor vilka underhålls av de uppgiftslämnande myndigheterna. Databasen innehåller drygt 16 000 poster. Följande kategorier av dokument är vanligast förekommande

1. bibliografisk information – sammanfattningar av olika typer av vetenskapliga publikationer, t.ex. akademiska avhandlingar,
2. beskrivningar av forskares, forskargrupper och forskande organisationers vetenskapliga expertis,
3. beskrivningar av forskningsprojekt och annan vetenskaplig verksamhet och
4. pressmeddelanden.

Ansvaret för informationen som tillhandahålls via Safari är distribuerat. Det innebär att informationslämnande myndigheter lokalt lägger ut information på sina servrar som sedan indexeras med robot.

Beskrivningarnas nivåer och språk varierar. Portalen vänder sig till allmänhet, skola, näringsliv, organisationer, forskare och högskolestuderande.

Safari erbjuder såväl fritextsökning som avancerad fältsökning. Sökmaskinen är kompatibel och samsökbar med bl.a. Studera.nu, Svenska miljönätet och Libris via sökprotokollet Z39.50.

Safari utvecklades av Högskoleverket, men ansvaret för tjänsten övertogs av Vetenskapsrådet vid årsskiftet 2000/2001 då det övergripande nationella ansvaret för all forskningsinformation överfördes till den då helt nybildade myndigheten. All verksamhet finansieras av Vetenskapsrådet. Vid tidpunkten för kartläggningen hade Vetenskapsrådet nyligen tagit över ansvaret för Safari, varför organisationen av verksamheten ännu inte var slutligt bestämd. Då tjänsten bedrevs i Högskoleverkets regi, arbetade knappt en årsarbetskraft med webbplatsen. Vetenskapsrådet har under hösten 2001 utrett frågan om hur den ska axla sitt ansvar för svensk forskningsinformation. Sannolikt kommer Safari upphöra som separat tjänst, och integreras med Vetenskapsrådets övriga utbud av nättjänster.

Safari har ca 2 500 användare per månad. Användarstatistiken visar de användare som på något sätt tog del av informationen, inte bara besökte en sida.

Redaktionen besvarar frågor som gäller systemet per e-post. Frågor som gäller forskningen besvaras inte av redaktionen för Safari.

Skoldatanätet (www.skolverket.se/skolnet)

Syftet med Skoldatanätet är ytterst att utveckla IT-användningen i undervisningen. Förutsättningar för detta skapas genom att portalen fungerar som vägledare, mötesplats och inspirationskälla, dels med egna tjänster, dels genom att guida till relevanta webb-resurser för skolans arbete. Innehållet är omfattande och varierande. Det är utvalt efter krav på kvalitet och funktionalitet för att vara användbart i det pedagogiska arbetet.

Eftersom informationen på Skoldatanätet syftar till att utveckla IT-användningen i undervisningen innehåller portalen inte – eller i vart fall i väldigt liten utsträckning – myndighetsinformation och information om skolan.

Portalen vänder sig främst till lärare och annan skolpersonal och därigenom indirekt också till elever.

Skolverket är huvudman för verksamheten, som bedrivs i projektform sedan 1994. Verksamheten finansieras genom anslag till Skolverket.

För internsökning på webbplatsen erbjuds ett antal möjligheter: dels en övergripande sökmotor, dels sökfunktioner i anknytning till olika tjänster. Man kan till exempel söka efter notiser på Aktuellt-sidan, efter anslag på Anslagstavlan, efter skoladresser, efter Internetbaserade projekt och aktiviteter i Projekt i klassrummet samt efter ord och översättningar i den virtuella ordboken Lexin. För att underlätta externa sökningar på Internet finns det också en lista på sökmotorer och en enkel sökskola med instruktioner i hur man på bästa sätt får den information man vill ha.

Vid tidpunkten för kartläggningen arbetade ca fem årsarbetskrafter med Skoldatanätet. Därutöver köper Skolverket vissa tjänster, bl.a. driften.

Antalet besökare varierar mycket beroende på skolans läsårstider. Under november månad 2000 uppskattades antalet besökare till 28 000.

Det finns ett antal andra informationstjänster som är knutna till portalverksamheten. Skoldatanätets redaktion ansvarar för utgivningen av tidningen KlassrumDirekt som utkommer fyra gånger om året och nyhetsbrevet Pekaren utkommer cirka tio gånger per år. Därutöver produceras broschyrer och annat informationsmaterial för att marknadsföra och informera om Skoldatanätets tjänster och resurser. Det finns flera allmänna e-brevlådor i anknytning till portalen som redaktionen ansvarar för. Redaktionen

ägnar åtminstone ett par timmar om dagen åt att svara på sådana frågor. Utöver detta har redaktionen kontinuerlig kontakt med en viktig nyckelmålgrupp, Itis-handledarna (Itis = IT i skolan). Detta sker genom återkommande informationsutskick samt informations- och utbildningsinsatser i samband med Itis-utbildningen.

Studera.nu (www.studera.nu)

Portalen innehåller information om högskolestudier. På portalen beskrivs vissa myndigheters arbete kortfattat och portalen erbjuder länkar till detaljinformation på respektive myndighets webbplats. Portalen erbjuder en sökmotor där samtliga högskolors kurser och program (cirka 15 000) är tillgängliga; inte bara kursinnehåll utan även med avseende på studietakt, undervisningsspråk m.m. Högskolornas webbaserade utbildningsbeskrivningar robotindexeras med hjälp av metadata och görs sökbara. Portalen vänder sig till presumtiva och nuvarande högskolestuderande. Förberedelser pågår för att även allmän information ska kunna sökas och inte bara utbildningsbeskrivningarna.

Högskoleverket är huvudman för verksamheten. Verksamheten bedrevs i projektform under ett uppbyggnadsskede åren 2000 och 2001. Därefter ska verksamheten övergå i förvaltning och ska då vara en del av informationsavdelningens reguljära studieinformationsuppdrag. Verksamheten finansieras via informationsavdelningens budget. Under uppbyggnadsskedet arbetade motsvarande tre årsarbetskrafter med portalen. När verksamheten övergått i förvaltning kan arbetsätgången uppskattas till ca en och en halv årsarbetskraft.

Portalen togs i drift i mars 2001 och någon noggrann besöksstatistik har inte förts. Under tiden den 25 mars – den 21 april 2001 hade portalen emellertid ca 90 000 besök. Det högsta antalet besök per dag var cirka 6 000 och varje besökare hämtade runt 20 webbsidor i genomsnitt.

Redaktionen för Studera.nu besvarar frågor per telefon och e-post. Eftersom det ingår i informationsavdelningens ordinarie verksamhet är det emellertid svårt att avgöra i vilken utsträckning samtal och brev hör samman med portalverksamheten.

Svenska miljönätet (smn.environ.se)

Avsikten med portalen är att vara en startpunkt till information och data om den svenska miljön, oavsett var informationen fysiskt finns. Den ska vara en arena för att underlätta kontakter och därmed miljöarbetet i Sverige, i dagsläget genom att tillhandahålla adressregister och konferenssystem. Portalen innehåller information och data om den svenska miljön som är elektroniskt tillgänglig. Förutom information om miljön finns det en konferensdel på Svenska miljönätet. På webbplatsen finns också en sammanfattning av nyheter inom miljöområdet.

För att finnas med i den del av portalen som erbjuder sökning i miljöinformation på Svenska miljönätet, krävs medlemskap. Rådet för Svenska miljönätet behandlar medlemsansökningarna. Organisationer kan söka medlemskap, men inte privatpersoner. För medlemskap krävs att organisationen elektroniskt publicerar miljödata, miljöstatistik eller miljöinformation som är relevant för arbetet i Sverige.

Portalens främsta målgrupp är professionella aktörer inom miljöområdet i Sverige, men Svenska miljönätet uppfyller även behoven hos en vidare krets av användare som lärare, studerande vid gymnasium, universitet eller högskola, politiker, massmedia och miljöaktiva svenskar.

År 1995 gav regeringen miljövärdsberedningen i uppdrag att utreda informationsteknikens möjligheter i miljöarbetet. Som ett resultat av utredningen invigdes Svenska miljönätet i december 1997. I maj 1998 övergick verksamheten från projektform till förvaltning och verksamheten drivs av kansliet för Svenska miljönätet. Kansliet för Svenska miljönätet ingår sedan januari 2001 i Naturvärdsverkets webb- och biblioteksenhet. Naturvärdsverket är huvudman för verksamheten och verksamheten finansieras genom Naturvärdsverkets anslag. Verksamheten bedrivs i nära samverkan med ett råd som är sammansatt av representanter för olika intressentgrupper, offentlig sektor, forskning, miljögrupper och näringsliv.

Vid tidpunkten för kartläggningen arbetade två årsarbetskrafter med webbplatsen. Arbetsstyrkan var dock beräknad till fyra årsarbetskrafter och rekryteringsarbete pågick.

Användaren kan söka information antingen under olika tematiska ingångar i Miljökatalogen eller använda sökfunktionen. Sökfunktionen ger möjlighet att söka antingen bland metadata (inne-

hållsbeskrivningarna) eller fritextsökning. Den avancerade sökmöjligheten ger möjlighet att ytterligare begränsa sökningen. Miljönätet tillhandahåller även en samsökningsmöjlighet med ett urval databaser.

År 2000 hade Svenska miljönätet i genomsnitt 21 000 besök per månad.

Redaktionen för Svenska miljönätet besvarar löpande frågor såväl via telefon som e-post.

Svenska statistiknätet (www.svenskstatistik.net)

Svenska statistiknätet är ett nätverk som innehåller länkar till 24 statistikansvariga myndigheter. I förordningen om den officiella statistiken (SFS 2001:100) anges områden för den officiella statistiken och vilka myndigheter som är ansvariga för den. Indelningen i Svenska statistiknätet bygger på indelningen i förordningen. Portalen syftar till att vara en samlad ingång till all officiell statistik och att knyta ihop systemet för den officiella statistiken. Målgruppen för Svenska statistiknätet är statistik användarna.

Statistiska centralbyrån är huvudman för Svenska statistiknätet. Verksamheten bedrivs i projektform. I projektet deltar representanter från andra statistikansvariga myndigheter. SCB står för finansiering av uppbyggnad och drift av webbplatsen. Ca en halv årsarbetskraft arbetar med portalen.

Användarna söker statistiken via ämnesområden eller via en lista över statistikansvariga myndigheter.

Antalet externa anrop till Svenska statistiknätet är omkring 50 000 per månad. En användare som besöker en webbplats registreras som flera anrop, antalet beror bl.a. på webbsidornas utformning och hur många sidor som besöks. 50 000 anger således inte antal unika besökare.

Det finns möjlighet för användarna att kontakta webbmaster för webbplatsen. Tidsåtgången för att besvara frågor etc. är liten.

Svenskt Medicinskt Fönster (www.smed.org)

Svenskt medicinskt fönster tillhandahåller kvalificerad medicinsk och sjukvårdsadministrativ information från de ingående medlemmarna. I en fastställd förteckning anges vilka dokumenttyper som

ska visas i Svenskt medicinskt fönster. Portalen vänder sig till medicinskt verksamma, administrativ och medicinsk ledningspersonal samt politiska beslutsfattare.

Svenskt medicinskt fönster bedrivs som ett samarbetsprojekt mellan Landstingsförbundet, Läkemedelsverket, Statens beredning för medicinsk utvärdering, Vetenskapsrådet-medicin och Socialstyrelsen. Driftsamverkan sker inom ramen för en mellan berörda myndigheter träffad överenskommelse. Socialstyrelsen sköter administration och webbserver. Medlemmarna sköter själva uppdatering och inläggning av nya dokumentuppgifter genom en webbaserad underhållsmodul.

Inlagda dokument visas under aktuell kategori med respektive dokumenttitel. Sökning bland samtliga ingående dokument kan göras på ord i dokumenttitel, sökord, medicinsk diagnos-respektive åtgärdskod. Fritextsökning kan göras på varje medlems egen webbplats.

Webbplatsen har ca 8 000 - 10 000 unika besökare per månad.

Socialstyrelsen tar emot ett fåtal förfrågningar per e-post och telefon per vecka, max en timme per vecka.

Svesök (www.svesok.kb.se)

Svesök är en söktjänst och länkkatalog för svenska webbresurser på Internet. Svesök är vidare tänkt att fungera som en nationalbibliografi över den svenska delen av Internet och som ett redskap för att katalogisera webbplatser och webbsidor.

Svesök består av två databaser. Innehållet i databaserna är insamlade på olika sätt. Den ena, länkkatalogen, innehåller utvalda och katalogiserade webbresurser. Den andra innehåller i stort sett allt som finns på den svenska delen av Internet och är insamlade av en robot. Roboten är densamma som används för Kulturarw³. Båda databaserna är sökbara samtidigt. Man använder en ämnesstruktur som är baserad på SAB, ett klassifikationssystem för svenska bibliotek. Tjänsten vänder sig till alla.

Svesök bedrivs som ett utvecklingsprojekt och ansvaret för tjänsten ligger hos Kungliga biblioteket. Verksamheten finansieras över ordinarie anslag. Redaktionen för Svesök är bemannad med en halvtidstjänst. Frågor från allmänheten besvaras i mån av tid.

Ungdomskanalen (www.ungdomskanalen.nu)

Ungdomskanalen är en portal som tillhandahåller samhällsinformation för ungdomar. Portalen vänder sig till ungdomar mellan 15 och 25 år. Portalen är fokuserad på områden som bedöms som speciellt relevanta för ungdomar, t.ex. åldersgränser, och försöker ge en kort introduktion till andra områden för att sedan länka vidare. Ungdomskanalen är även en plattform för webbprojekt av typen Ungdomsparlament 2000 och Skolvalet 2002.

Ungdomsstyrelsen är huvudman för verksamheten. Verksamheten finansieras via ramanslagen till myndigheten. Ungefär en och en halv årsarbetskraft arbetar med portalen.

På portalen finns det en möjlighet till fritextsökning. Dessutom finns det en möjlighet till sökning i databasen Bruno (länkar och adressuppgifter till myndigheter).

Portalen har ca 8 000 unika besökare per månad.

Webbplatsens redaktion tillhandahåller inte några andra informationstjänster.

VirtualSweden (www.sweden.se)

Virtual Sweden är Sveriges officiella webbplats för information om Sverige till utlandet. På portalen finns information om Sverige på engelska till utländska målgrupper.

Portalen utgör en gemensam plattform för de organisationer som har det övergripande ansvaret för Sverigeinformationen utomlands. Nämnden för Sverigefrämjandet i utlandet (NSU), som är ett samarbetsorgan för Regeringskansliet/UD, Exportrådet, Invest in Sweden Agency och Svenska institutet ansvarar för portalen. Svenska institutets enhet för Sverigeinformation ansvarar för drift och utveckling. Projektet finansieras av NSU. Svenska institutet bekostar personal för skötsel och utveckling av portalen. Portalen vänder sig till alla som söker information om Sverige på engelska.

Avsikten är att portalen ska underlätta för de personer som söker information om Sverige på engelska. Virtual Sweden består i princip av två portaler. Den första är en portal till främst svenska myndigheter och organisationer på Internet. Avsikten är att man så enkelt som möjligt ska kunna hitta och gå vidare till den organi-

sation som har den sökta informationen. Den andra portalen guidar till de organisationer som är direkt ansvariga för Sverige-informationen utomlands inom olika ämnesområden. På portalen erbjuds också svenska nyheter på engelska, fakta om Sverige och service till utländsk massmedia.

Ungefär en femtedels årsarbetskraft arbetar med portalen.

Portalen har ca 10 000 - 12 000 besökare per månad. Antalet besökare har ökat snabbt.

Bilaga 5 Kartläggning av vissa utländska nationella portaler

Finland (www.opas.vn.fi)

Webbplatsen har funnits på Internet sedan augusti 1997. Finlands regering, Finansministeriet, är huvudman för webbplatsen. Verksamheten drivs i myndighetsform. Den årliga budgeten uppgår till 800 000 mark (ca 1,2 miljoner svenska kronor), vilket också innefattar lönekostnader. Pengarna ingår i budgeten för avdelningen för utvecklande av förvaltningen vid finansministeriet.

En person är heltidsanställd som redaktör. Teknik och grafisk form sköts av konsulter.

Redaktionen ägnar endast ett par timmar i veckan åt att besvara frågor från webbplatsens användare via e-post och telefon. På webbplatsen uppmanar man sina användare att vända sig direkt till den myndighet som frågan gäller. Frågorna som ändå kommer in gäller oftast sådant som användaren inte kunnat hitta med hjälp av webbtjänsten, bl.a. adresser och lagar. Webbplatsens användare har efterfrågat en mer utarbetad informationstjänst som skulle kunna svara på alla frågor som gäller den offentliga förvaltningen, och man håller på att se över hur dessa önskemål ska kunna tillgodoses.

Sedan den 1 april 2001 arbetar ytterligare en person heltid som projektledare för utvecklingen av en ny förbättrad version av webbplatsen. Informationen är i dag främst sorterad efter livssituationer och bygger på boken *Medborgarens handbok*, en publikation som tidigare fanns i pappersform men har ersatts av Internetvarianten. Under våren 2002 kommer en ny förbättrad webbtjänst att lanseras: "Soumi.fi – Finlands offentliga tjänster".

Delar av informationen är indelad i livsfaser, för barn, unga, personer i arbetsför ålder, äldre och familjer. Informationen finns på finska, svenska och delvis på engelska.

Det finns också nischportaler för exempelvis miljöfrågor och utbildning och regionala portaler för specifika geografiska områden.

Kanada (www.canada.gc.ca)

Webbplatsen har funnits på Internet sedan hösten 1995. En ny version av webbplatsen lanserades i januari 2001. En stor förändring mot den tidigare versionen är att man anpassat informationen för tre definierade målgrupper: kanadensare, icke-kanadensare och företagare. Regeringens kommunikationsavdelning, Communications Coordination Services Branch of Public Works and Government Services Canada, är huvudman för webbplatsen. Portalen ingår som en av arbetsuppgifterna på regeringens kommunikations- och informationsavdelning. Portalen finansieras med medel från statsbudgeten.

Man har ett antal anställda som helt eller delvis arbetar med att besvara e-post från användarna. Antalet brev som kommer in varierar beroende på det politiska klimatet; om något händer som genererar mycket uppmärksamhet i media ökar brevskörden. Man får uppskattningsvis 40 000 e-postbrev och 6 000 telefonsamtal från användare per vecka. Sammanlagt ägnar redaktionen omkring 430 timmar per vecka åt detta arbete.

Portalen är en del av Internetsatsningen "Government On-Line - GOL". Under en treårsperiod satsas 182 miljoner US-dollar från statsbudgeten. Pengarna går bland annat till användarstudier och utveckling av prototyper och nischportaler. Exempel på nischportaler som lanserats de senaste åren är:

The Aboriginal Canada Portal: med information riktad till landets urinnevånare.

The Seniors Canada Portal: med information till invånare över 55 års ålder.

The Youth Portal: information för unga om hälsa, utbildning, karriär med mera.

The Business Gateway: information till företagare om exempelvis skatter och finansiering.

Man har också satsat stort på att förbättra Internet-tillgången för kanadensarna, detta genom att placera ut datorer på skolor, bibliotek, medborgarkontor och andra platser där medborgarna rör sig. All information från regeringen ska finnas tillgänglig på både engelska och franska.

Nya Zeeland (www.govt.nz)

Webbplatsens sidor fanns tidigare på regeringens webbplats, som funnits på Internet sedan 1994. På webbplatsen finns det förutom adressuppgifter och länkar till myndigheternas webbplatser också en beskrivande text om varje myndighet. Tidigare ansvarade inrikesdepartementet för verksamheten. Nyligen tog den centrala myndighet som har hand om offentlig service på Nya Zeeland, the State Services Commission, över ansvaret. Portalen är en del av e-förvaltningen i landet och ingår alltså i regeringens IT-verksamhet. Portalen finansieras med statliga medel, som en del av statens service till medborgarna. Tidigare finansierades webbplatsen med en avgift som betalades av deltagande myndigheter. Denna modell var inte tillfredställande. Budgeten för juli 2000 - juni 2001 omfattade 236 000 nyzeeländska dollar (motsvarande ca 10 miljoner svenska kronor). Den största delen av dessa medel används till "hosting" då webbplatsen ligger på en kommersiell server. Inför budgetåret därefter planerades en större budget då servicen på webbplatsen ska utökas betydligt.

En person arbetar heltid med verksamheten. Konsulter tas in vid behov.

Redaktionen ägnar ungefär tio timmar i veckan åt att besvara frågor från webbplatsens användare via e-post och telefon. Frågorna är oftast av typen "...var hittar jag..." eller "...vem ska jag prata med om...". Många frågor rör immigration, dessa vidarebefordras till NZ Immigration Service. Redaktionen besvarar inga frågor av politisk karaktär eftersom webbtjänsten ska vara politiskt obunden.

Australien (www.gov.au)

Webbplatsen har funnits på Internet sedan april 1998. Regeringen, Department of Finance and Administration är huvudman för webbplatsen. Redaktionen är integrerad i regeringens övriga informationsverksamhet. Portalen finansieras med statliga medel, som en del av regeringens informationsverksamhet. En person är heltidsanställd som redaktör för webbplatsen.

Informationen på webbplatsen är sorterad på nio geografiska regioner.

Webbplatsens redaktion svarar endast på frågor gällande själva portalen. Rena faktafrågor hänvisar man till ansvarig myndighet.

Storbritannien (www.ukonline.gov.uk)

Webbplatsen har funnits på Internet sedan december 2000. Regeringen är huvudman för webbplatsen. Portalen drivs som ett projekt hos "the Office of the e-Envoy", en avdelning som arbetar med information och service på Internet. Portalen finansieras med statliga medel, som en del av regeringens informationsverksamhet. Många hos the Office of the e-Envoy är inblandade i utvecklingen och driften av webbplatsen. Dessutom tillkommer en rad konsulter som tas in vid behov. Något exakt antal anställda som arbetar enbart med webbplatsen kan därför inte ges.

Redaktionen får under en genomsnittlig vecka cirka 110-130 e-postfrågor från webbplatsens användare. Två heltidsanställda ägnar i stort sett hela sin arbetstid åt att besvara dessa, men har vid sidan av detta andra arbetsuppgifter som ska utföras under arbetstiden. En uppskattning från redaktionens sida är att de en normal vecka ägnar ungefär 60 timmar åt att besvara frågor via e-post. Utöver detta ökar antalet frågor vid vissa tillfällen, exempelvis fick man extra många frågor efter terrorattackerna mot USA i september 2001.

Portalen är en del av initiativet "UK online", där regeringen samarbetar med näringslivet, fackföreningar och användare. Några av målen för verksamheten är att förbättra tekniken och göra den mer användbar, samt att alla brittiska medborgare ska ha tillgång till Internet 2005. Ett sätt att nå detta mål är en satsning på 1 300 s. k. "UK online centers", där medborgarna får tillgång till datorer med Internetuppkoppling.

På webbplatsen är det möjligt att "personalisera" informationen genom att skaffa ett eget konto där man anpassar informationen efter var i Storbritannien man bor. Informationen på webbplatsen är delvis strukturerad i livssituationer. Exempel på sådana är "få barn", "söka jobb" och "ta körkort". Målet är att användarna ska hitta den information de söker utan att behöva veta vilken myndighet som ansvarar för frågan. Till portalen hör en sökmotor och lättläst information för funktionshindrade och lässvaga.

Österrike (www.help.gv.at)

Webbplatsen har funnits på Internet sedan 1997. Förbundskanslerämbetet (Bundezkansleramt/BKA) och Förbundspresstjänsten (Bundespressdienst/BPD) var vid starten 1997 tillsammans huvudmän. Den 1 april 2000 tog "the Federal Ministry for Public Service and Sports" över ansvaret. Verksamheten organiseras av the Federal Ministry for Public Service and Sports i samarbete med BundesRechenZentrum GmbH (Federal Computing Center – ansvarigt för teknologin) och ett privat företag (ansvarigt för innehållet). Portalen finansieras med statliga medel, som en del av regeringens informationsverksamhet. Man säljer också i viss mån annonsplats till privata aktörer. Verksamheten har tre mål: offentlig förvaltning ska göras begriplig och användbar, myndigheterna ska komma närmare medborgarna och myndigheterna ska vara tillgängliga dygnet runt.

Cirka tio personer arbetar med webbplatsen.

Under 2001 omfattade budgeten cirka 1 miljon euro (ca 9,7 miljoner svenska kronor). Under 1999-2000 kostade drift, underhåll och utvecklingsarbete omkring 5,5 miljoner kronor. Under två månader 1999 genomfördes en reklamkampanj som låg utanför ordinarie budget. Kampanjen kostade cirka 13,5 miljoner svenska kronor.

Redaktionen ägnar uppskattningsvis ca 40 timmar per månad åt att besvara de frågor som användarna ställer via webbplatsens gästbok.

Man samarbetar också med landets tobakshandlare som erbjuder sina kunder tillgång till Internet och möjlighet att mot betalning skriva ut önskade dokument. Denna service kostar användaren en serviceavgift på ca 15 svenska kronor, sedan cirka fem svenska kronor per utskrift. Avgiften är till för att täcka tobakshandlarens utgifter och arbetsinsats.

USA (www.firstgov.gov)

Webbplatsen lanserades i september 2000. FirstGov är den första och enda officiella webbplatsen till USA:s offentliga sektor och länkar finns till statliga, federala och lokala myndigheter. Sammanlagt länkar man till runt 20 000 webbplatser. Man kan söka efter

information på dessa med hjälp av en stark och effektiv sökmotor som finns på portalen.

Mycket av informationen som nås har tidigare inte varit tillgänglig för allmänheten. Informationen och länkarna är strukturerade på flera olika sätt, bland annat hierarkiskt och på ämnesområden. Målet är att underlätta för medborgarna att hitta den information och de tjänster som erbjuds på Internet, utan att man ska behöva känna till den offentliga sektorns struktur. FirstGov har också en global vision, portalen ska underlätta andra länders kontakter med den amerikanska staten.

Under FirstGov finns ett antal nischportaler riktade mot specifika målgrupper och med information om enskilda ämnen. Det finns exempelvis portaler som riktar sig till seniorer, universitetsstudenter, konsumenter, funktionshindrade och företagare och specialportaler om lagar, säkerhet och livsmedelsfrågor. FirstGov samarbetar med ett hundratal företag som är så kallade "certified FirstGov partners".

På portalen finns en avdelning för FAQs (frågor som ställs ofta). De som främst ansvarar för att besvara allmänhetens frågor av samhällskaraktär är the Federal Consumer Information National Contact Center. Varje år besvarar de miljontals frågor från medborgare via e-post, brev och telefon.

Bilaga 6 Kostnadsberäkningar

Tabell A

Ett normalt verksamhetsår (fr.o.m. 2004) (tkr)

Personalkostnader

Löner och löne- bikostnader	8 333	<i>16 personer under ett år (12 x 1,55 x 28 tkr x 16)</i>
Personalanknutna kostnader	400	<i>Företagshälsovård, kompetens- utveckling, övrigt</i>
	<hr/>	
	8 733	

Administrationskostnader

Lokaler och fastighets- anknutna kostnader	1 600	<i>(16 x 25 m² x 4 tkr)</i>
Inredning m.m.	300	
Övriga administrations- kostnader	1 000	<i>Kopiering, post, telefon, telefax, litteratur, kontorsmaterial, extern representation</i>
	<hr/>	
	2 900	

Verksamhetsspecifika kostnader

Hyra av söksystem för SverigeDirekt och Företagarguiden	500	
Systemunderhåll av SverigeDirekts webbplats	500	
Teknisk drift av Sverige-Direkt	390	
Systemunderhåll av Lagrummet	500	<i>Extern leverantör</i>
Teknisk drift av Lagrummet	390	<i>Extern leverantör</i>
Systemunderhåll av Företagarguiden	500	
Teknisk drift av Företagarguiden	500	<i>Extern leverantör</i>
Resor	200	
Marknadsföring	2 000	
Referensgrupper, konferenser, hearingar	250	
Användarundersökningar	300	
Utvärdering och uppföljning	500	
Samverkan i projekt	1 200	
Övrigt	100	
	7 830	

Avskrivningar

Avskrivning på inventarier m.m.	500
Summa	19 963

Tabell B**År 2003 (tkr)**Personalkostnader

Löner och löne- bikostnader	9 895	<i>19 personer under ett år (12 x 1,55 x 28 tkr x 19)</i>
Personalanknutna kostnader	475	<i>Företagshälsovård, kompetens- utveckling, övrigt</i>
	<hr/>	
	10 370	

Administrationskostnader

Lokaler och fastighets- anknutna kostnader	1 900	<i>(19 x 25 m² x 4 tkr)</i>
Inredning m.m.	300	
Övriga administrations- kostnader	1 000	<i>Kopiering, post, telefon, telefax, litteratur, kontorsmaterial, extern representation</i>
	<hr/>	
	3 200	

Verksamhetspecifika
kostnader

Hyra av söksystem för SverigeDirekt och Företagarguiden	500	
Utveckling av Sverige- Direkts webbplats och publiceringsverktyg	850	
Teknisk drift av SverigeDirekt	390	
Systemunderhåll av Lagrummet	500	<i>Extern leverantör</i>
Teknisk drift av Lagrummet	390	<i>Extern leverantör</i>

Utveckling och teknisk drift av Företagarguiden	6 553	
Resor	200	
Marknadsföring	2 000	
Användarorienterad IT-design	20	<i>Åtagande enligt avtal med CID t.o.m. 2003</i>
Referensgrupper, konferenser, hearingar	250	
Användarundersökningar	300	
Utvärdering och uppföljning	500	
Samverkan i projekt	1 200	
Övrigt	100	
	<hr/>	
	13 753	
 <u>Avskrivningar</u>		
Avskrivning på inventarier m.m.	500	
Summa	27 823	

Tabell C

Sammanställning över hur för Företagarguiden avsatta projektmedel har fördelats i kostnadsberäkningen för 2003 ovan, tabell B (tkr)

Personal	3 125	$6/19 \times 9\,895$
Personalanknutna kostnader	150	$6/19 \times 475$
Del i administrationskostnader	1 011	$6/19 \times 3\,200$ (samtliga administrationskostnader)
Hyra av söksystem	250	$500/2$
Marknadsföring	666	$2\,000/3$
Referensgrupper, konferenser, hearingar	80	$250/3$
Utvärdering och uppföljning	165	$500/3$
	<hr/>	
	5 447	
Teknisk drift och utveckling av Företagarguiden	6 553	
Summa	12 000	

Bilaga 7 Nyttovärdering av SverigeDirekt

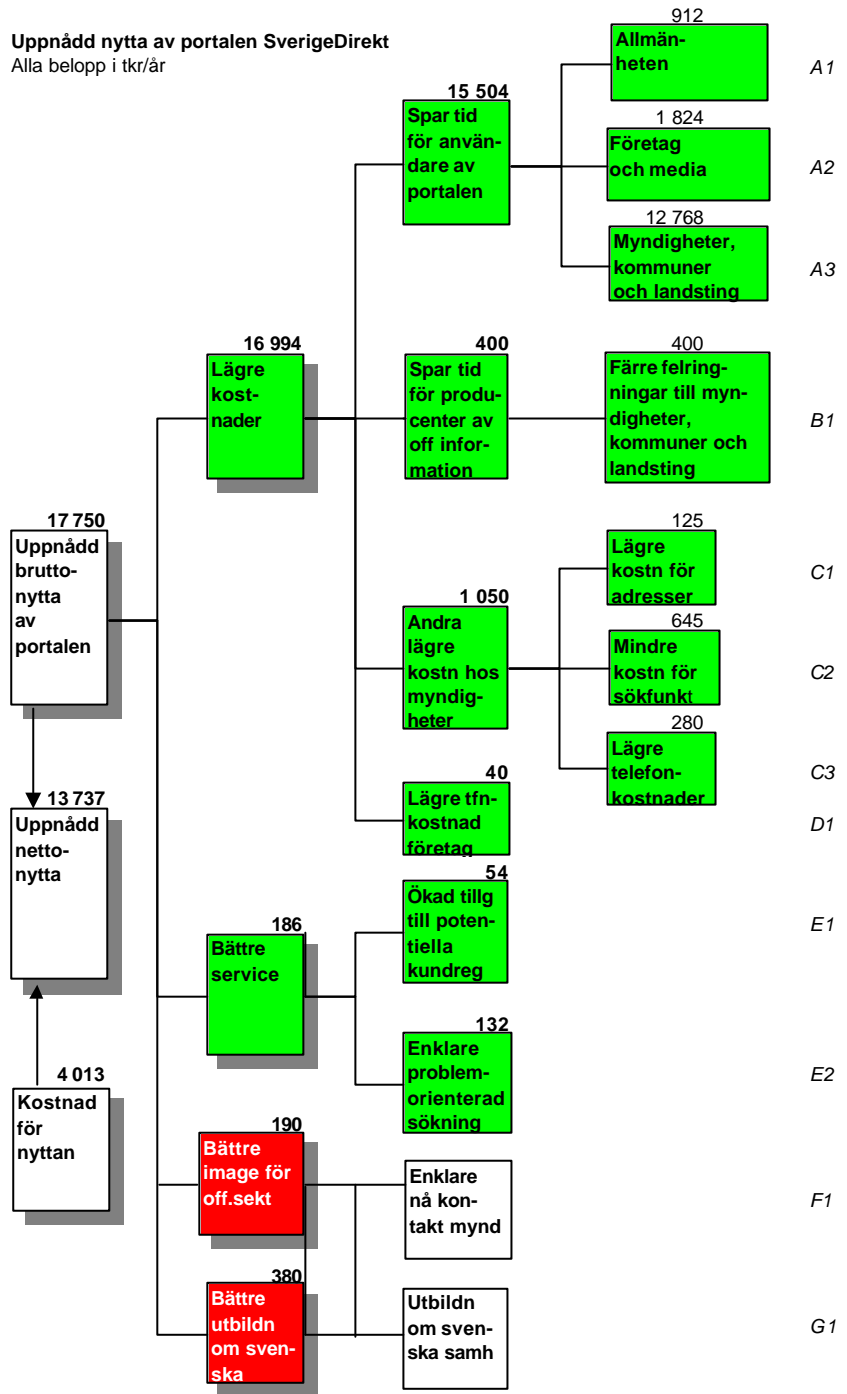
Nyttovärderingen har utförts med hjälp av en modell som kallas PENG. Den innehåller tio steg och innebär att nyttoeffekter (även s.k. mjuka nyttor) av en investering identifieras, struktureras och värderas i ekonomiska termer. Även kostnaden för att uppnå nyttan värderas. Hinder och risker analyseras. Utvecklingen av PENG-modellen har stöttats av NUTEK.

Principen för en nyttovärdering är att den ska utföras av en grupp deltagare, som är initierade och kunniga i den verksamhet som ska värderas. I den här redovisade nyttovärderingen har SverigeDirekts redaktion deltagit tillsammans med några informationsproducenter inom stat, kommun och landsting. De slutliga resultaten har stämts av med utredaren.

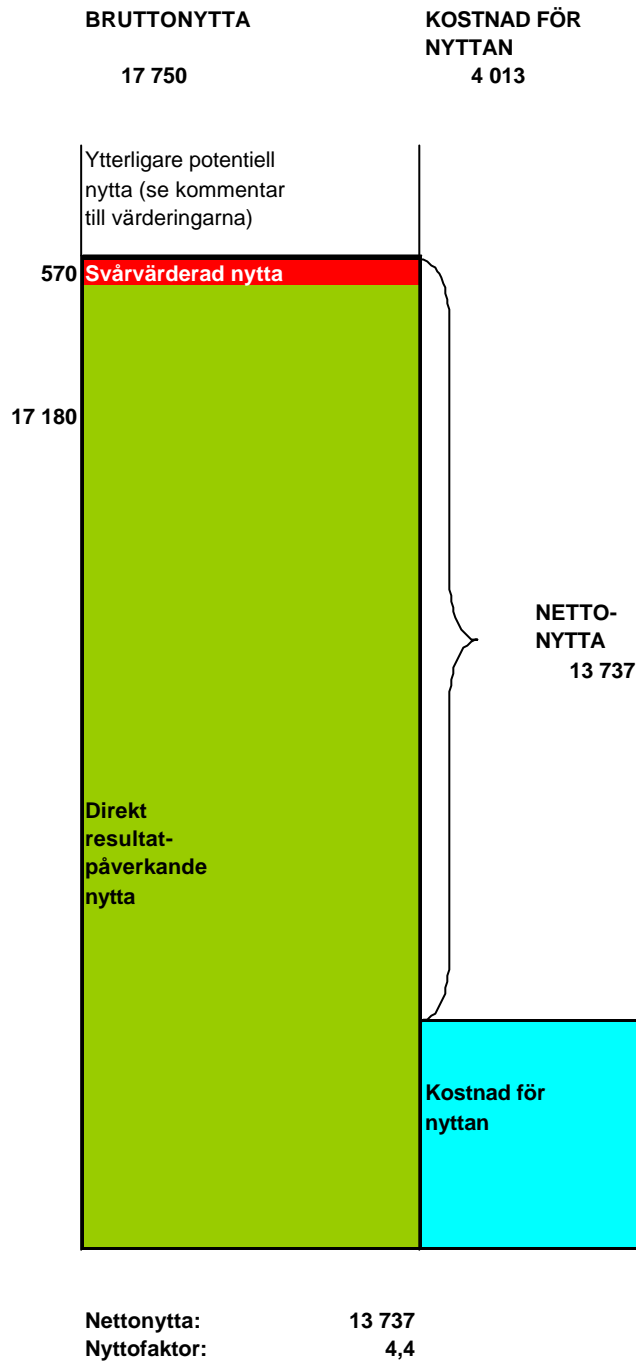
PENG-modellen är väl etablerad. Den används inom såväl små som stora företag, organisationer och myndigheter. Modellen utvecklades primärt för att nyttovärdera IT-investeringar, men har visat sig passa utmärkt även i andra situationer, t.ex. vid värdering av samhällsnytta.

Som underlag till utredningen har vi valt att låta värdera nyttan av dagens SverigeDirekt-portal respektive det webbstöd som redaktionen i dag ger till offentliga informationsproducenter. Dessa två funktioner redovisas nedan var för sig. Nyttovärderingen har letts av konsulten Lars Erik Dahlgren. I det följande återges Lars Erik Dahlgrens rapport från värderingen.

Uppnådd nytta av portalen SverigeDirekt
Alla belopp i tkr/år



Uppnådd nytta av portalen SverigeDirekt
 Alla belopp i tkr/år



Förklaring till gjorda värderingar (portalen SverigeDirekt)

BRUTTONYTTA

A. Sparad tid genom användning av portalen

Utgångspunkten är att det under 2001 gjorts 800 000 besök i portalen SverigeDirekt. Av detta utgörs:

50% av sökningar efter webbadresser = 400 000 besök

17% av sökning efter lagar, förordningar och avtal = 140 000 besök

33% av övrig sökning (fakta, adresser, telefon, personer m.m.) = 260 000 besök

Av användningen antas:

20% utföras av allmänheten

10% av företag och media

70% av myndigheter, kommuner och landsting

Varje besök antas spara följande antal minuter per sökning jämfört med om sökning skulle utföras utan tillgång till SverigeDirekt:

Webbadress	4 minuter
Lag	10 minuter
Övrigt	6 minuter

Sparad kostnad per minut värderas till 4 kr för företag, media, myndigheter, kommuner och landsting och 1 kr för allmänheten. Med ovanstående antaganden erhåller man följande värdering.

Beräkning av sparade minuter:

Besök för	Antal/år	Sparad tid per besök	Summa sparad tid	Andel	Andel	Andel
				allmänhet 20%	företag 10%	off sekt 70%
Webb-adress	400000	4	1600000	320000	160000	1120000
Lagar	140000	10	1400000	280000	140000	980000
Övrigt	260000	6	1560000	312000	156000	1092000

Beräkning av sparad kostnad:	A1	A2	A3
	1 kr/min	4 kr/min	4 kr/min
Webb-adress	320000	640000	4480000
Lagar	280000	560000	3920000
Övrigt	312000	624000	4368000
Summa sparad kostnad/år	912000	1824000	12768000

Summa besparing per år = 15 504 tkr

B1. Sparad tid för producenter av information inom offentliga sektorn

Utgångspunkten för värderingen utgörs av att det görs 800 000 sökningar under 2001. En försiktig bedömning av hur stor andel av dessa sökningar som, om SverigeDirekt inte hade funnits, hade resulterat i en "felringning" till myndigheter uppgick till 50 000 telefonsamtal.

Med antagandet att varje utebliven felringning sparar 2 minuter och att varje minut kostar 4 kr blir besparingen $50\,000 \times 2 \times 4 = 400\,000$ kr/år.

C1. Lägre kostnader för adresser

Företagarguiden använder SverigeDirekts kontaktuppgifter (adresser, telefon, telefax m.m.). Företagarguiden har bedömt den härigenom årliga sparade kostnaden till 75 000 kr för drift och 30 000 kr för uppdatering. Till detta kommer 50 000 kr för databasdesign (avskrivning 3 år = 20 000 kr/år). Det innebär en årlig besparing om 125 000 kr.

Anmärkning: potentialen att öka nyttan genom fler användare är uppenbar.

C2. Lägre kostnader för sökfunktioner

Enligt egen bedömning sparar Företagarguiden följande belopp genom att använda SverigeDirekts sökfunktion: licenskostnader 75 000 kr och underhåll av sökfunktionen 100 000 kr/år. Utvecklingskostnaderna beräknas till 100 000 kr (avskrivning 3 år = 40 000 kr/år).

Även de regionala portalerna Norrbotten Direkt och Västerbotten Direkt utnyttjar sökfunktionen. Med antagandet att dessa sparar lika stor summa som Företagarguiden blir den sammanlagda besparingen $3 \times 215\,000 \text{ kr} = 645\,000 \text{ kr/år}$.

Anmärkning: den framtida potentiella nyttan är uppenbar.

C3. Lägre telefonkostnader för offentliga sektorn

Det antas att det totala antalet sökningar efter telefonnummer är 100 000 för 2001. Av dessa svarar offentliga sektorn för 70%, dvs. 70 000. Det antas att 50% av dessa skulle ha ringt nummerupplysningen om SverigeDirekt inte hade funnits, dvs. totalt sparas 35 000 samtal. Varje samtal bedöms kosta 8 kr. Sammanlagd besparing $35\,000 \times 8 \text{ kr} = 280\,000 \text{ kr/år}$.

D1. Lägre telefonkostnader för företag

Samma resonemang som i C3 fast företagen svarar för 10% av antalet förfrågningar efter telefonnummer. Besparingen blir således 1/7 av offentliga sektorns besparing, dvs. $1/7 \text{ av } 280\,000 = 40\,000 \text{ kr/år}$.

E1. Ökad tillgång till potentiella kundregister

SverigeDirekt bedöms ha producerat adressuppgifter till företag /organisationer vid 45 tillfällen under 2001. I genomsnitt har 400 adresser tagits fram per tillfälle, dvs. totalt 18 000 adresser. Varje adress bedöms kosta 3 kr "att köpa på marknaden". Besparingen för användarna blir således $18\,000 \times 3 \text{ kr} = 54\,000 \text{ kr/år}$.

E2. Enklare problemorienterad sökning

Med problemorienterad sökning menas att den som söker kan få "omedelbar" hjälp genom att mata in ett enda sökord, t.ex. körkort. Antalet sökningar exkl. sökning efter lagar, avtal o.dyl. är 660 000 under 2001. Av dessa bedöms 80% utgöra "enkla" sökningar och 20% mer avancerade. Dessa 20% motsvarar 132 000 sökningar. Av dessa bedöms 20% utgöra s.k. problemorienterad sökning, dvs.

26 400 sökningar. Nyttan av respektive sökning värderas till sparad tid motsvarande 5 minuter per sökning á 1 kr/minut (allmänheten). Summa nytta blir således $26\,400 \times 5 \times 1 \text{ kr} = 132\,000 \text{ kr/år}$.

F1. Bättre image för offentliga sektorn

Det bedömdes som positivt för offentliga sektorns image att SverigeDirekt kan erbjuda tjänsten till myndigheter, kommuner, landsting, företag och allmänhet att enkelt och med hög tillgänglighet orientera sig i den offentliga informationen och snabbt hitta "rätt" information. Hittills uppnådd nytta bedömdes av försiktighetsskäl till halva nyttan av *G1*, dvs. den bättre utbildningen om svenska samhället = 50% av 380 000 kr = 190 000 kr.

Anmärkning: Den potentiella nyttan vid ökad användning av SverigeDirekt anses kunna bli stor.

G1. Bättre utbildning om svenska samhället

SverigeDirekt används i undervisningen i skolorna i samhällskunskap. Det antogs att sammanlagt 30 000 elever lärt sig använda portalen under 2001. Nyttan per elev värderades till 10 kr. Den sammanlagda nyttan blir därför $30\,000 \times 10 \text{ kr} = 300\,000 \text{ kr}$. Utbildningseffekten om det svenska samhället hos allmänheten bedömdes enligt följande: 20% av det totala antalet sökningar $800\,000 = 160\,000$. Av dessa bedömdes 5% generera en "utbildningseffekt" = 8 000 individer. Med nyttovärdet 10 kr per person blir det sammantagna nyttovärdet 80 000 kr/år. Den sammanlagda nyttan för skolelever och allmänhet blir således 380 000 kr/år.

Anmärkning: potentialen att öka nyttan är sannolikt stor.

KOSTNADER FÖR NYTTAN

En bedömning av kostnaderna under 2001 för att skapa den uppnådda nyttan har utförts. Kostnaden bedöms till 4 013 tkr.

Samtliga kostnader avser hela året 2001.

Hårdvara

30 000 kr (avskrivning servrar)

Drift av portalen

10 000 kr (support via underhållsavtal)

90 000 kr (0,15 årsarbetskrafter x 600 000 kr = 90 000 kr)

Kostnader för kansliet

1 200 000 kr (2 årsarbetskrafter x 600 000 = 1 200 000 kr)

Verksamhetskostnader

2 143 000 kr (inkl. datorer, mobiltel., resor, logi, marknadsföring, utveckling, söksystem)

Schablon för lokaler, administration etc.

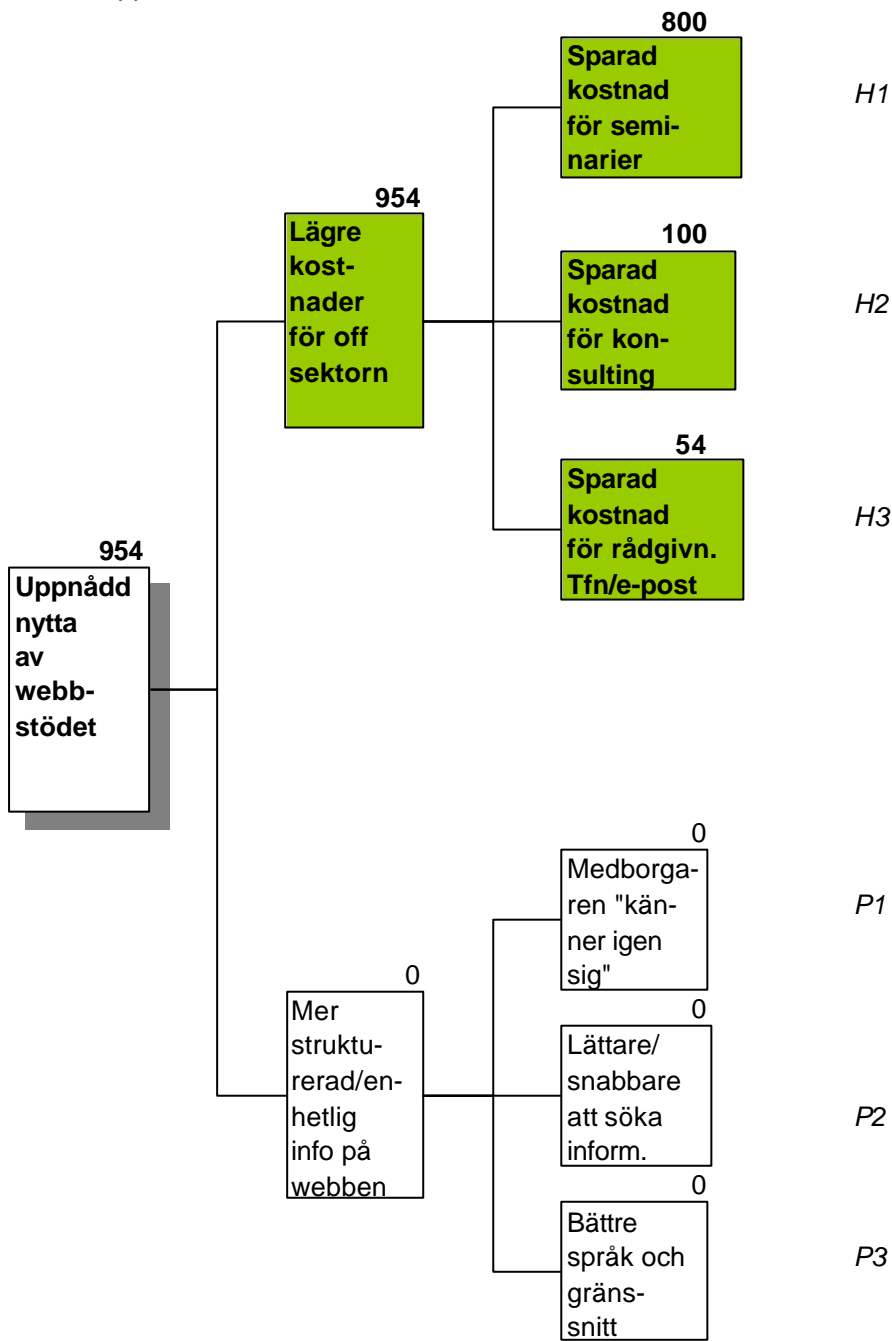
540 000 kr (270 000 kr x 2 personer = 540 000 kr)

4 013 000 kr

Personalen på kansliet beräknas under 2001 ha bestått av 3,4 årsarbetskrafter p.g.a. av långvariga sjukskrivningar. De 0,6 årsarbetskrafter som inte redovisas ovan beräknas ha lagts på det utredningsarbete som bedrivits under året. Vid beräkningen av verksamhetskostnader och administration har alltså alla kostnader för t.ex. datorer och mobiltelefoner minskats med en faktor 0,6 från den sammanlagda faktorn 3,4 årsarbetskrafter.

Uppnådd nytta av webbstödet

Alla belopp i tkr/år



Uppnådd nytta av webbstödet

Alla belopp i tkr/år

BRUTTONYTTA

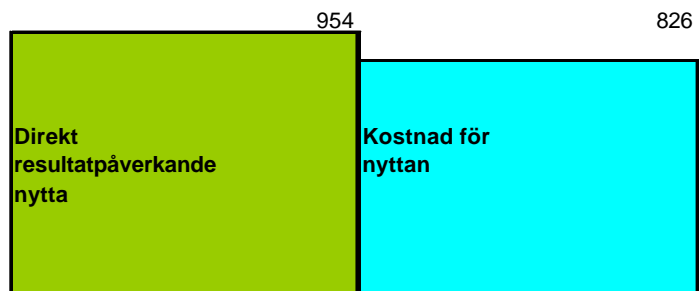
954

**KOSTNAD FÖR
NYTTAN**

826

**NETTO-
NYTTA**

128

**Nettonytta: 128****Nyttofaktor: 1,2**

Förklaring till gjorda värderingar (webbstödet)

BRUTTONYTTA

H1. Sparad kostnad för seminarier

SverigeDirekt arrangerar seminarier för offentliga sektorn i webb-utveckling. Om SverigeDirekt inte fanns skulle deltagarna för att erhålla motsvarande kompetensförstärkning hänvisas till seminarier på marknaden. Kostnadsbesparingen (brutto) för offentliga sektorn beräknas enligt följande: 4 seminarier med 100 deltagare per gång á 1 dag motsvarar 400 utbildningsdagar. SverigeDirekt debiterar 800 kr per deltagare. Marknadspriset bedöms till 2 800 kr per deltagare. Offentliga sektorn sparar således 2 000 kr per utbildningsdag x 400 = 800 000 kr/år.

H2. Sparad kostnad för konsulting

Totalt bedöms SverigeDirekt under 2001 ha genomfört 10 "konsultdagar" inom offentliga sektorn. De som utnyttjat denna tjänst har sparat 10 dagar á 10 000 kr = 100 000 kr.

H3. Sparad kostnad för rådgivning per telefon eller e-post

Det bedöms att SverigeDirekt genomför 2 rådgivningstillfällen per vecka (telefon eller e-post) och att varje konsultation tar 30 minuter i genomsnitt. 45 veckor x 2 tillfällen x 30 minuter ger 45 timmar/år. Med en inbesparad konsultkostnad på 1 200 kr/tim sparar offentliga sektorn 54 000 kr/år.

P1 - P3 Mer strukturerad/enhetlig information på webben

Någon värderingsbar nytta bedöms ännu inte ha uppnåtts. Nyttoeffekterna finns medtagna i strukturen för att markera framtida möjlig nytta.

KOSTNADER FÖR NYTTAN

En bedömning av kostnaderna under 2001 för att skapa den uppnådda nyttan har utförts. Kostnaden bedöms till 826 tkr.

Samtliga kostnader avser hela året 2001.

Kostnader för kansliet

480 000 kr (0,8 årsarbetskrafter x 600 000 = 480 000 kr)

Verksamhetskostnader

130 000 kr (inkl. datorer, mobil tel., resor, CID, referensgrupp)

Schablon för lokaler, administration etc.

216 000 kr (270 000 kr x 0,8 personer = 216 000 kr)

826 000 kr

Personalen på kansliet beräknas under 2001 ha bestått av 3,4 årsarbetskrafter p.g.a. av långvariga sjukskrivningar. De 0,6 årsarbetskrafter som inte redovisas ovan beräknas ha lagts på det utredningsarbete som bedrivits under året. Vid beräkningen av verksamhetskostnader och administration har alltså alla kostnader för t.ex. datorer och mobiltelefoner minskats med en faktor 0,6 från den sammanlagda faktorn 3,4 årsarbetskrafter.

Kommentar till nyttovärderingen

Den genomförda nyttovärderingen avser uppnådd nytta av dels portalen SverigeDirekt, dels det webbstöd som lämnas. De redovisade nyttoeffekterna är med stor sannolikhet korrekta. Däremot är osäkerheten stor vad avser värderingen av sparad tid vid användning av portalen. Det gäller i synnerhet hur många minuter som sparas vid respektive sökning. De redovisade tiderna utgör deltagarnas bedömning och kan vara för blygsamt tilltagna eller vara för stora. Endast en studie hos användarna av portalen kan ge säkrare underlag.

Strukturen och värderingsgrunderna kan utgöra underlag vid en eventuell värdering av potentiell framtida nytta. Den uppnådda bruttonyttan för portalen beräknas uppgå till 17 750 tkr och kostnaden för att åstadkomma denna nytta till 4 013 tkr. Nettonyttan uppgår således till 13 737 tkr och nyttofaktorn (bruttonyttan dividerad med kostnaden) till 4,4. Det får anses som en hög nytta, särskilt som nästan hela bruttonyttan utgörs av direkt resultatpåverkande nytta.

Den uppnådda bruttonyttan för den övriga stödverksamheten beräknas uppgå till 954 tkr och kostnaden för att åstadkomma denna nytta till 826 tkr. Nettonyttan är således 128 tkr. Verksamheten bär således sina egna kostnader.