

Små företag – stora möjligheter med it

*Slutbetänkande av Utredningen om
ökad it-användning i småföretag*

Stockholm 2012



STATENS OFFENTLIGA
UTREDNINGAR

SOU 2012:63

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst. För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes Offentliga Publikationer på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningsavdelning.

Beställningsadress:
Fritzes kundtjänst
106 47 Stockholm
Orderfax: 08-598 191 91
Ordertel: 08-598 191 90
E-post: order.fritzes@nj.se
Internet: www.fritzes.se

Svara på remiss – hur och varför. Statsrådsberedningen (SB PM 2003:2, reviderad 2009-05-02)
– En liten broschyr som underlättar arbetet för den som ska svara på remiss.
Broschyren är gratis och kan laddas ner eller beställas på
<http://www.regeringen.se/remiss>

Textbearbetning och layout har utförts av Regeringskansliet, FA/kommittéservice.

Tryckt av Elanders Sverige AB.
Stockholm 2012

ISBN 978-91-38-23796-0
ISSN 0375-250X

Till statsrådet Anna-Karin Hatt

Utredningen om ökad it-användning i småföretag startade sitt arbete under andra halvåret 2011 enligt regeringens direktiv Åtgärder för att öka småföretagens it-användning (dir. 2011:54). Den särskilde utredaren Ingemar Fredriksson förordnades den 22 juni 2011.

Till experter förordnades den 18 november 2011 affärsområdeschefen Marie Ahlgren, enhetschefen Ann-Mari Fineman, näringspolitiska handläggaren Björn Galant, föreningsdirektören Inger Gran, juristen Britt-Marie Jönson, kanslirådet Anders Karlsland, seniora analytikern Anne Kolmodin, departementssekreteraren Marika Kurlberg, verkställande direktören Magnus Larsson, programansvarige Tony Meurke, affärs- och utvecklingsansvariga Lotta Nibell-Keating, konsulten Alexander Nilsson, juristen Andreas Strömberg samt enhetschefen Helene Thorgren.

Den 19 januari 2012 entledigades konsulten Alexander Nilsson och samma datum förordnades departementssekreteraren Mats Nygren som expert.

Den 7 maj 2012 entledigades, med verkan fr.o.m. den 5 april 2012, departementssekreteraren Mats Nygren från uppdraget som expert. Samma datum förordnades departementssekreteraren Jessica Steinmetz som expert. Förordnandet gäller fr.o.m. 5 april 2012.

Den 24 augusti 2011 förordnades ämnessakkunnige Carl-Öije Segerlund till sekreterare i utredningen fr.o.m. den 15 september 2011. Samma datum förordnades departementssekreteraren Nicklas Liss-Larsson till sekreterare fr.o.m. den 10 oktober 2011.

Utredningens delbetänkande Här finns mer att hämta – it-användningen i småföretag (SOU 2012:21) lämnades till regeringen i mars 2012. Delbetänkandet innehöll kartläggningar över småföretagens it-användning och behov samt över befintliga offentliga åtgärder på lokal, regional och nationell nivå för att främja en ökad it-användning.

Utredningen överlämnar härmed sitt slutbetänkande Små företag – stora möjligheter med it (SOU 2012:63). Utredningsuppdraget är därmed avslutat.

Stockholm i oktober 2012

Ingemar Fredriksson

/Nicklas Liss-Larsson
Carl-Öje Segerlund

Utredarens förord

Min uppfattning är att en ökad och effektivare it-användning bland småföretagen kan bidra till att ge dessa strategiska fördelar som positivt påverkar konkurrenskraften. På nationell nivå bidrar det till att upprätthålla en hög sysselsättning och till ett dynamiskt näringsliv. Det möjliggör också för småföretagen att på ett bättre sätt hävda sig i den globala konkurrensen.

Jag menar också att it har stor potential som innovationsdrivande kraft. Införandet av it-lösningar för ökad lönsamhet innebär många gånger att både affärsmodells- och organisationsinnovationer uppstår som en naturlig konsekvens.

Avslutningsvis bör man inte förringa de samhällsekonomiska kostnadsbesparingar som kan göras inom olika offentliga verksamheter genom att få in uppgifter elektroniskt snarare än att hantera dem manuellt.

Jag ser därför skäl för att i ökad utsträckning uppmärksamma området småföretag och it inom ramen för it- och näringspolitiken. Inte minst bör kunskaperna utvecklas ytterligare och medvetenheten öka. Inom ramen för regeringens kommande innovationsstrategi ser jag också att frågan har en roll att spela. It, och ökade kunskaper om dess betydelse, kan i sammanhanget vara ett kraftfullt verktyg för att främja innovationer bland den breda massan av små och medelstora företag. Företag som ofta inte nås inom ramen för olika innovationsfrämjande åtgärder som de definieras i dag.

Jag är av den meningen att det först och främst är marknadens aktörer som själva ska genomföra åtgärder i syfte att främja en mer utvecklad it-användning bland småföretagen. Men staten och andra offentliga aktörer har icke oväsentliga roller. Dessa består framför allt av att samla in och sprida kunskap inom området it i småföretag samt att genomföra olika stödjande insatser.

De förslag jag lägger i denna utredning skärper statens roll något. Jag vill att de myndigheter som har betydelse för det närings-

politiska området i ökad utsträckning tydliggör it:s roll i näringslivsutvecklingen.

Det lilla företaget måste se affärsnytta och ekonomisk lönsamhet i en verksamhetsutveckling med it. Det är därför viktigt att offentliga stödinsatser tar sin utgångspunkt i en affärskritisk it-utveckling, inte i tekniken i sig. De förslag jag lämnar till stödåtgärder har denna inriktning.

Att leda den här utredningen har varit ett mycket intressant och stimulerande uppdrag. Bland det mest stimulerande har varit mötet med medlemmarna i expertgruppen som alla verkligen brinner för att förbättra förutsättningarna för att skapa tillväxt. Deras erfarenheter och kunskaper har varit ovärderliga och personligen har jag fått mycket energi av de diskussioner vi haft, jag hoppas naturligtvis att även de haft motsvarande utbyte.

Innehåll

Sammanfattning	11
Författningsförslag	29
1 Huvudpunkter i uppdraget och i utredningsarbetet	31
1.1 Utredningsarbetet	32
1.2 Några förtydliganden.....	32
1.3 Vissa fakta från delbetänkandet	33
2 It, tillväxt och globalisering	37
2.1 It:s betydelse för produktivitetstillväxten	38
2.2 Globaliseringens effekter för småföretag	45
3 It i vissa program och branscher	51
3.1 Programverksamhet vid Tillväxtverket och Vinnova	52
3.1.1 Tillväxtverket	52
3.1.2 Vinnova	56
3.2 It i vissa branscher.....	59
3.2.1 Kulturella och kreativa näringar.....	60
3.2.2 Vård och omsorg	67
3.2.3 Besöksnäringen	75
4 Utgångspunkter	83
4.1.1 Förutsättningar	86
4.1.2 Åtgärdslegitimitet.....	89

4.1.3	Lärande – uppföljande	91
5	Synliggör it i småföretag	93
5.1	Ett lärande och integrerande fokus	93
5.1.1	Integrera it i relevanta åtgärder	95
5.1.2	Kunskapsspridning, erfarenhetsutbyte och metodstöd.....	97
5.1.3	Strategisk dialog och samverkan med marknadsaktörer	97
5.2	Statistikförsörjning en viktig komponent	100
5.2.1	Utveckling av statistiken	103
6	Kompetensområdet.....	107
6.1	Affärsstrategisk it-kompetens	107
6.1.1	Stöd för affärsutveckling med it.....	115
6.2	Hantering av risker vid it-användning	117
6.2.1	Ökad medvetenhet kring risker med it- användning genom samlad information.....	119
7	Kapitalförsörjning	123
7.1	Företagens utgifter och investeringar för it.....	124
7.2	Företagens kapitalförsörjningssituation	126
7.3	Statens företagsfinansiering	128
7.3.1	Lån	129
7.3.2	Utredningens bedömning angående lån	131
7.3.3	Riskkapital.....	132
7.3.4	Bidrag i form av företagsstöd och projektfinansiering.....	132
7.3.5	Utredningens förslag angående företagsstöd.....	135
7.3.6	Tydliggör it-användning i småföretag i EU:s strukturfondsprogram	140
8	E-tjänster för småföretag	143
8.1	Användning av e-tjänster	143
8.2	Verksamt.se.....	145

8.2.1	Myndighetssamarbete.....	146
8.2.2	Utvecklingsplaner.....	147
8.2.3	Öka användningen av verksamt.se.....	148
8.3	Elektronisk offentlig upphandling.....	149
8.4	Standarder för förbättrade e-tjänster.....	151
8.4.1	Betydelsefullt att vidareutveckla e-tjänster vid Bolagsverket.....	153
8.5	Minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen samt regelförenklingar.....	156
9	KTH-rapporten.....	161
9.1	Sammanfattning av KTH:s förslag.....	161
9.2	Utredningens kommentarer.....	163
10	Konsekvensanalyser.....	165
11	Författningskommentar.....	171
11.1	Förslag till ändring av förordning (2007:61) om regionalt investeringsstöd.....	171
11.2	Förslag till ändring av förordning (2000:283) om regionalt bidrag till företagsutveckling.....	172
Bilagor		
	Bilaga 1 Kommittédirektiv.....	173
	Bilaga 2 IT som förändringskraft.....	183

Sammanfattning

Utredningens förslag

Förslagen i denna utredning har i första hand ett kunskaps- och lärandeperspektiv. Det gäller både förslag som berör olika statliga aktörer och förslag som riktas direkt till enskilda företag¹.

Vi konstaterar i vårt tidigare delbetänkande att det i dag saknas en struktur för att följa området it-användning i småföretag och följa upp åtgärder som syftar till att öka användningen. Utifrån ett lärandeperspektiv är det problematiskt. Lärdomar och erfarenheter riskerar att gå förlorade.

Tre områden behöver i vår mening utvecklas ytterligare eller stärkas:

- Metodstöd och kunskapsöverföring,
- strategisk dialog och samverkan, samt
- statistik över it-användning bland småföretag.

På denna övergripande nivå är poängen med våra förslag att synliggöra och dra lärdomar av it:s roll och dynamiska kraft i näringslivsutvecklingen. Staten har en viktig uppgift i detta sammanhang.

Den kartläggning vi genomfört av åtgärder för ökad it-användning bland företag lokalt och regionalt gav en god bild över vilken typ av åtgärder som vanligast förekommer. Eftersom åtgärderna i de flesta fall utgår från någon form av behovsinventering utgör de en bra och verklighetsnära bas för vilka förutsättningar som bedöms vara viktiga för småföretagens ökade it-användning. Följande fyra förutsättningar identifierades:

- Infrastruktur,
- verktyg,

¹ Utredningens resonemang redovisas i avsnitt Utgångspunkter.

- användarnas kunskap och insikt, samt
- nätverk – sammanhang.

De av våra förslag som riktas till de enskilda företagen berör i första hand användarnas kunskap och insikt. Alltså, vilka förutsättningar bedömer vi vara viktiga för att it-användningen ska kunna utvecklas i positiv riktning.

Poängen med de förslag som riktas till de enskilda företagen är att lyfta fram it som en integrerad del i affärsutvecklingen. För företagen handlar det om att ha en tydlig bild av hur lönsamheten kan stärkas och hur it kan bidra till affärsnyttan.

I den nedanstående sammanfattningen presenteras betänkandets förslagsavsnitt först. Förslagen omfattar följande områden:

- Synliggör it i småföretag.
- Kompetensfrågor.
- Kapitalförsörjning.
- E-tjänster.

Därefter sammanfattar vi de avsnitt som är av mer beskrivande karaktär.

Förutom förslagen gör utredningen ett flertal bedömningar inom olika områden. Dessa bedömningar är inte medtagna i denna sammanfattning, men återfinns i respektive kapitel i betänkandet.

Synliggör it i småföretag

En mer systematisk ansats är önskvärd för att lyfta fram it:s betydelse för småföretagens utvecklingsmöjligheter, både ur ett åtgärds-perspektiv och ett lärande- och kunskapsöverföringsperspektiv.

Därför föreslås åtgärder som syftar till:

- Integrering av it i relevanta företagsutvecklingsåtgärder,
- kunskapsspridning, erfarenhetsutbyte och metodstöd,
- strategisk dialog och samverkan med marknadsaktörer, samt
- utveckling av befintlig statistik.

Integrera it i relevanta företagsutvecklingsåtgärder

Tillväxtverket bör få ett tydligare ansvar för området it i småföretag. Eftersom vi ser det som eftersträvansvärt att it-användningen i små och medelstora företag tydligt kopplas till affärsnyttan görs bedömningen att det är lämpligt att just Tillväxtverket får en tydligare it-profil i verksamheten.

Förslag: Tillväxtverket föreslås få i uppdrag att ta fram en strategi och tillhörande handlingsplan för hur affärskritisk it kan integreras och synliggöras inom ramen för relevanta program och åtgärder som myndigheten själv initierar eller genomför på uppdrag av regeringen.

Syftet är att säkerställa att it finns med redan i de tidiga faserna av design och planering av program och åtgärder. En del av strategin bör också vara att redogöra för vilken typ av insatser som utifrån it-perspektivet kan vara befogat att uppmärksamma. Som komplement till strategin bör en handlingsplan upprättas vilken mer konkret anger vilka specifika aktiviteter som bör vidtas i samband med att nya program och insatser utvecklas.

Förslaget innebär enligt utredningen att it synliggörs i ett konkret sammanhang, direkt kopplat till ämnes- och branschriktade program och insatser som bedöms vara viktiga för att främja företagsutveckling. Att genomföra insatser i ett sammanhang är viktigt. Särskilda it-inriktade insatser som genomförs parallellt och utan koppling till övriga insatser för företagsutveckling bör undvikas. Dessa riskerar att fokusera på tekniken i sig i allt för hög utsträckning vilket kan minska legitimiteten för insatserna bland företagen.

Kunskapspridning, erfarenhetsutbyte och metodstöd

Förslag: Tillväxtverket får i uppdrag att ansvara för att kunskapspridning, erfarenhetsutbyte och metodstöd kring it-relaterade insatser sprids mellan aktörer som är direkt involverade i genomförandet av de program och åtgärder som initierats av Tillväxtverket eller där myndigheten har en uppgift i genomförandet.

Kunskaper och erfarenheter av it-relaterade insatser bör spridas mellan de aktörer som på olika sätt arbetar med de program och insatser som genomförs inom ramen för Tillväxtverkets verksamhet. Det är viktigt för att undvika en situation där aktörer i olika delar av landet genomför snarlika insatser utan kännedom om varandra.

Det är också viktigt att myndigheten kan bistå med adekvat metodstöd till aktörer som är engagerade i utformning och genomförande av de olika insatserna där Tillväxtverket har en roll.

Strategisk dialog och samverkan med marknadsaktörer

Marknadsaktörerna har en viktig roll att spela för utvecklingen av it-användningen i små och medelstora företag. Dessa företag utgör för många marknadsaktörer ett komplext marknadssegment. Bilden har delvis bekräftats under utredningens gång. Ett sätt att bidra till en positiv utveckling av it-användningen i småföretagen tror vi kan vara att föra en dialog kring möjligheter och utmaningar där relevanta marknadsaktörer ingår.

Förslag: Digitaliseringskommissionen får i uppdrag att administrera ett samverkansforum kring it-användning i småföretag. Arbetet, inklusive eventuella förslag till policyåtgärder, ska redovisas till regeringen som en del av kommissionens årliga rapportering.

Det är viktigt att skapa ett samverkansforum där marknadsaktörer tillsammans med företrädare för småföretag och offentlig sektor kan diskutera och tillsammans eller var och en för sig genomföra åtgärder i syfte att främja en mer utvecklad it-användning bland småföretagen. Forumet blir också viktigt för att lyfta fram eventuella behov av policyutveckling.

Digitaliseringskommissionen² är mycket lämpad för uppdraget att hålla samman arbetet. Det ligger väl i linje med kommissionens uppdrag att förvalta de s.k. signatärerna av den digitala agendan. Flera av dessa utgörs redan i dag av relevanta företag som skulle

² En närmare beskrivning av kommissionens uppdrag framgår av dess direktiv, Digitaliseringskommissionen – en kommission för den digitala agendan (dir. 2012:61).

kunna ingå i det föreslagna samverkansforumet. Enligt Digitaliseringskommissionens direktiv har denna möjlighet att lämna förslag på arbetsgrupper som behandlar specifika frågeställningar och där olika aktörer i samhället kan medverka. I formell mening anser vi att det föreslagna samverkansforumet kan ha formen av en sådan arbetsgrupp.

I sammanhanget vill vi lyfta fram det arbete som bedrivs inom ramen för kampanjen Digidel. Denna syftar till en ökad digital delaktighet i Sverige. Vi anser att modellen är intressant och att vårt förslag till samverkansforum kan liknas vid ett Digidel-SMF.

Förutom marknadsaktörer bör relevanta intressorganisationer som representerar småföretag och branschförbund ingå. Även Tillväxtverket, Tillväxtanalys och Vinnova bör delta.

Utveckling av statistiken

Den viktigaste källan till information om it-användning i näringslivet är undersökningen Företagens användning av IT som Statistiska centralbyrån (SCB) genomför årligen. Undersökningen är EU-reglerad genom förordningen om gemenskapsstatistik om informationssamhället³.

SCB erhåller i nuläget finansiering för att täcka de delar av undersökningen som är obligatoriska enligt EU-regleringen. Detta innebär att undersökningen inte inkluderar företag med färre än 10 anställda. Stiftelsen för Internetinfrastruktur (.SE) har därför sedan 2008 bekostat en årlig undersökning riktad till företag med 1-9 anställda och som genomförs av SCB.

³ Förordning (EG) nr 808/2004.

Förslag: Statistiska centralbyråns årliga undersökning Företagens användning av IT utökas till att också omfatta företag med 0-9 anställda.

Statistiska centralbyrån får i uppdrag att utreda och lämna förslag till hur ytterligare branscher kan inkluderas i den statistik som samlas in.

Tillväxtverket ges i uppdrag att vart tredje år genomföra en kvalitativ undersökning i form av djupintervjuer riktad till småföretag kring it-användning.

Det är angeläget att säkerställa att statistik över småföretagens it-användning även fortsättningsvis samlas in. Om grundläggande statistik inte tillhandahålls riskerar vi att hamna i en situation där ett område av stor betydelse för tillväxten osynliggörs. SCB bör därför få i uppdrag att utöka undersökningen Företagens användning av IT genom att även inkludera företag med 0-9 anställda.

För att kunna följa utvecklingen och analysera skillnader mellan olika branscher är det viktigt att sträva efter en sådan bred branschrepresentation som möjligt. Vi finner det särskilt angeläget att utreda möjligheterna att inkludera branschen *jordbruk, skogsbruk och fiske* i undersökningen. Verksamheter inom dessa näringar är allt mer beroende av den digitala tekniken. Vidare är företagen vanligen lokaliserade i gles- och landsbygdsområden. It innebär möjligheter att överbrygga geografiska hinder. Många företag inom branschen ingår också i besöksnäringen där it är en viktig förutsättning. SCB föreslås därför få i uppdrag att utreda förutsättningarna för och möjligheterna till att inkludera ytterligare branscher i undersökningen över företagens it-användning.

Företag där endast en person är verksam är viktigt att kunna synliggöra i statistiken. Detta eftersom förutsättningarna och drivkrafterna för dessa företag på många sätt skiljer sig från övriga företag. Det som är viktigt i sammanhanget är att erhålla statistik över företag där endast en person bedriver verksamhet i företaget. Det kan ibland innebära att företaget klassificeras som ett företag med 0 anställda. Om det handlar om ett aktiebolag klassificeras emellertid företaget som om det har en anställd eftersom ägaren i juridisk mening betraktas som anställd.

Kvantitativ statistik som samlas in återkommande är viktig för att kunna följa utvecklingen över tid. Samtidigt innebär den snabba teknikutvecklingen att statistiken nästan alltid släpar efter. Det kan

också vara svårt att fånga upp nya trender och problem som företagen ställs inför. Vidare är det svårt att utifrån kvantitativ data få en djupare förståelse av vad som döljer sig bakom siffrorna. Vi föreslår därför att Tillväxtverket får i uppdrag att genomföra kvalitativa undersökningar vart tredje år. Undersökningarna bör bland annat undersöka vilka hinder och möjligheter företagen som ingår upplever med it.

Förslag om kapitalförsörjning

Utredningen bedömer att det inte finns skäl att föreslå några särskilda låneinstrument i syfte att underlätta it-investeringar i småföretagen. Kostnader för it minskar successivt. Inte minst utvecklingen av molntjänster gör att småföretagens möjligheter att få tillgång till både hård- och mjukvara till relativt låga kostnader ökar. Utredningen har under arbetets gång inte heller tagit del av information som pekar på att det finns särskilda behov av kapitalförsörjning kopplade till just it-investeringar. Däremot anser vi att befintliga stödformer inte får hindra eller begränsa företagens möjligheter att använda it för att utveckla verksamheten.

Förslag rörande företagsstöd

Förslag: Förordning (2007:61) om regionalt investeringsstöd och förordning (2000:283) om regionalt bidrag till företagsutveckling ändras i syfte att tydliggöra att företag som i dag är verksamma på den lokala eller regionala marknaden kan ta del av stöden i de fall det primära syftet är att med hjälp av it kunna nå ut till en marknad utanför den lokala eller regionala.

Tillväxtverket får i uppdrag att tillsammans med ansvariga regionala aktörer utveckla kunskaperna och metoderna för att avgöra när stöd kan beviljas företag i enlighet med de föreslagna förordningsförändringarna.

Det har kommit till vår kännedom att i samband med prövning av stöd i enlighet med ovan två förordningar är utgångspunkten den marknadssituation som i dag är fallet för de företag som prövas i enlighet med de nämnda paragraferna. Företag tillhörande branscher inom vilka marknaden generellt sett främst är lokal eller regional

räknas inte som stödberättigade. Situationen uppstår i praxis där beslutande myndigheter definierat inom vilka branscher företag med en lokal marknad återfinns. I praktiken innebär det att ändamålet för en ansökan inte prövas då vissa företag redan har definierats som icke stödberättigade.

Vi menar att det riskerar att innebära en allt för statisk tolkning där digitaliseringens möjligheter inte tillåts tas tillvara av företagen.

It kan bl.a. innebära att konkurrensnackdelar baserade på geografiska avstånd kan begränsas eller helt elimineras. De selektiva företagsstöden syftar primärt till att just överbrygga de konkurrensnackdelar företag i perifera regioner står inför. När den tekniska utvecklingen kan bidra till att effektivt överbrygga sådana konkurrensnackdelar är det olyckligt om tolkningen av gällande förordningar, tvärt emot deras grundintention, motverkar att möjligheterna kan utnyttjas av vissa företag.

Vi föreslår att ordalydelsen i aktuella förordningar ändras i syfte att tydliggöra att stöd kan lämnas till företag som *i dag* främst verkar på den lokala marknaden, men som på grund av investeringar i it kommer att bedriva verksamhet för en marknad som är vidare än den lokala eller regionala.

Förslag rörande EU:s strukturfondsprogram

Förslag: Affärskritisk it i småföretag föreslås utgöra ett prioriterat område i EU:s strukturfondsprogram i Sverige under perioden 2014-2020.

Utredningen har låtit kartlägga i vilken mån EU-medel har använts för åtgärder på lokal och regional nivå i syfte att främja it-användning bland små och medelstora företag. Kartläggningen visar att en väldigt liten del av åtgärder som genomförs syftar till att främja ökad it-användning i småföretag. Uppskattningsvis en knapp procent av medlen som används för att finansiera åtgärderna är inriktade mot it-relaterade åtgärder. Det är i vår mening förvånande att andelen är så låg, bl.a. med tanke på den betydelse som it har för produktivitetstillväxten i näringslivet.

EU-medel inom ramen för strukturfondsprogrammen bör i högre utsträckning användas för projekt som syftar till att främja småföretagens it-användning.

Förslag på kompetensområdet

Checkar för affärsutveckling med it

En övergripande slutsats vad gäller kompetensfrågor i småföretag för att stimulera ökad användning av it är att beskrivningen av it:s bidrag till affärsnyttan är av största vikt. Hänsyn måste tas till den verklighet i vilken småföretagen befinner sig. Det kraftfullaste incitamentet handlar alltid om tydlig ekonomisk lönsamhet. Ett första steg för att vidareutveckla småföretagets it-användning kan därför vara att förstå hur it kan bidra till ökad lönsamhet. Vilka produkter, tjänster, kunder, leverantörer, processer etc. är lönsamma eller har potential att bli lönsamma. Kanske måste företaget förändra sin affärsmodell för att nå långsiktig lönsamhet. I alla dessa sammanhang är it en viktig komponent.

Förslag:

- Ett särskilt stöd till småföretag inrättas i form av checkar för affärsutveckling med it, med målet att stärka småföretagens utveckling och konkurrenskraft genom att undanröja hinder mot en ökad och utvecklad användning av it-lösningar.
- Stödet ska erbjudas småföretagen under tre år. Detta ska ses som en pilotomgång som ska utvärderas av Tillväxtanalys.
- Det samlade statliga stödet i detta åtgärdsprogram ska omfatta 90 milj kr.
- Fördelning av medlen beslutas av Tillväxtverket efter rekommendation av de regionala partnerskap som redan finns inom ramen för bl.a. Tillväxtverkets *produktutvecklingsprogram*.
- Medlen får enbart användas för behovsanalys och konkretisering av åtgärder vilka syftar till att uppnå affärs- och verksamhetsmål som företaget ställt upp. Åtgärderna måste ha ett it-inslag. Medlen får inte användas till användarutbildning eller för inköp av mjuk- och hårdvara.
- Tillväxtverket ges i uppdrag att i detalj utforma checkstödet.

I flera länder, med vilka Sverige konkurrerar, gör myndigheterna särskilda informations- och utbildningsinsatser riktade till småföretag gällande it-användning. Även svenska småföretag måste i

ökad utsträckning delta i den globala konkurrensen och vara medvetna om den betydelse som it har för att lyckas. Vi anser därför att även svenska staten ska ha en roll i att stärka småföretagens utveckling och konkurrenskraft med stödåtgärder som inriktas på företagets verksamhet där användningen av it ges ett viktigt inslag.

Vi förordar införandet av checkar för affärsutveckling med it. Vi menar att detta ger största flexibilitet för företagen och kan därmed på ett lättare sätt täcka det enskilda företags behov. Det är också ett sätt att inte enbart hjälpa småföretagen utan även stimulera konsultmarknaden. Vi menar att 10 000 kronor är en rimlig nedre beloppsgräns för det statliga bidraget. Stödet förutsätter 50-procentig medfinansiering av företaget.

Förslag rörande risker vid it-hantering

Förslag: Lämplig myndighet ges i uppdrag att ställa samman råd för riskhantering vid vissa typer av it-användning som småföretagare kan använda sig av vid utveckling av it i verksamheten. Råden ska tillgängliggöras på webbplatsen verksamt.se.

Under utredningens gång har det framkommit att småföretag många gånger har en låg medvetenhet om riskerna med it och vad som kan och bör göras för att minimera vissa av dessa. Detta är bekymmersamt eftersom det inte enbart riskerar att drabba det enskilda företaget. Även dess kunder och leverantörer kan skadas av brister i hanteringen av riskerna.

Flera aktörer utarbetar råd och tips på relevanta områden för ökad säkerhet vid it-användning. De olika råden och tipsen kan vara svåra att hitta om man inte vet var man ska leta. Vidare kan det vara svårt att värdera kvaliteten eller tillförlitligheten i de råd och tips som presenteras. Det gör att det enskilda småföretaget kan ha svårt att ta till sig informationen som finns tillgänglig. Om existerande information sammanställs och presenteras lättöverskådligt bör sannolikt fler småföretag kunna ta till sig den.

Det finns i dag ett antal myndigheter som har tagit fram råd till hjälp för företag att identifiera och hantera risker förenade med it. I dag finns emellertid inte någon myndighet som har till uppdrag att

specifikt beakta småföretagens behov av stöd av hantering av risker vid it-användning.

Vi föreslår därför att regeringen ger lämplig myndighet i uppdrag att utifrån existerande råd och tips göra en sammanställning som presenteras på ett överskådligt sätt.

Den myndighet som utses bör även, som en del av uppdraget, få till uppgift att presentera förslag till hur sammanställningen kan hållas aktuell och vilka aktörer som bör ansvara för att så sker.

Förslag om e-tjänster för småföretag

Öka användningen av verksamt.se

Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket utvecklar tillsammans företagarpportalen verksamt.se. Portalen innehåller information och tjänster för målgrupperna blivande företagare och företagare som redan bedriver affärsverksamhet. Men det är fortfarande ett relativt stort antal småföretag som inte känner till och inte använder verksamt.se. Utredningen ser det som ytterst angeläget att verksamt.se blir den nod till vilken småföretagaren alltid kan vända sig för att lämna eller hämta information. Därför menar vi det finns skäl att på ett mer aktivt sätt än för närvarande informera om och marknadsföra verksamt.se till småföretagen.

Förslag: Tillväxtverket ges i uppdrag att fastställa mål för hur mycket andelen av småföretag som använder verksamt.se årligen ska öka. Verket ska dessutom genomföra de informations- och marknadsföringsinsatser som krävs för att nå målen. Informationsinsatserna bör ske i samverkan med Bolagsverket och Skatteverket. Vi menar också att de myndigheter som utvecklar e-tjänster för småföretag även tar fram incitament som gör det attraktivt för företagen att använda dessa tjänster.

Standarder för förbättrade e-tjänster

Förslag: Bolagsverket ges i uppdrag att initiera ett samarbete med föreningen SIE-gruppen, med målsättningen att XBRL- och SIE-standarderna gemensamt utnyttjas fullt ut.

Många gånger kräver utvecklingen av e-tjänster att ett bakomliggande och grundläggande arbete först genomförs för att möjliggöra e-tjänsten. Som exempel är hur två standarder i samverkan, XBRL- och SIE-standarderna, skulle kunna förenkla småföretagens ekonomiska redovisning till myndigheterna.

XBRL (eXtensible Business Reporting Language) är en global standard för elektroniskt utbyte av finansiell information. XBRL är ett XML-baserat format, det vill säga ett språk anpassat för webbtjänster. Genom XBRL kan affärsinformation läsas och förstås av olika dataprogram för rapportering och analys utan att manuell hantering krävs.

SIE-formatet⁴ (Standard Import Export) är en öppen standard framtagen för att enkelt kunna flytta redovisningsdata mellan olika programvaror oavsett från vilken programvaruleverantör som programmet kommer ifrån. SIE används inom en mängd ekonomisk-administrativa områden som t.ex. skatter, ekonomiska analyser samt bokslut och revision. SIE kan användas för att utbyta data mellan olika program i din egen dator, men också för att skicka data mellan företag, t ex från en företagare till revisorn.

Utgångspunkter

I syfte att sätta in våra förslag i ett sammanhang redogör vi för några övergripande utgångspunkter.

Basen är de *förutsättningar* som är nödvändiga för att företagen ska kunna öka it-användningen. Förutsättningarna beskrivs från ett offentligt perspektiv och handlar om it-infrastruktur, verktyg, användarnas kunskap och insikt och nätverk - sammanhang.

Lagret ovanför förutsättningarna utgörs av de *offentliga åtgärder* som kan behövas för att företagen ska kunna realisera en ändamålsenlig it-användning. Dessa åtgärder måste vara utformade på ett sätt som gör att målgruppen uppfattar dem som legitima. Vi kallar det för *åtgärdslegitimitet*. I begreppet ingår delarna begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet.

⁴SIE-formatet förvaltas av SIE-Gruppen som är en intresseförening vars medlemmar representerar den svenska programindustrin, redovisnings- och revisionsbranschen samt andra branschorganisationer.

Lagret ovanför åtgärder och åtgärdslegitimitet är de *effekter* som blir *resultatet* av insatserna t.ex. att smartare användning av it ger ökad tillväxt och konkurrenskraft.

Vi menar att ett *lärandeperspektiv* bör känneteckna samtliga nivåer i vår modell. Därför anser vi att tre områden behöver utvecklas ytterligare eller stärkas:

- Metodstöd och kunskapsöverföring,
- strategisk dialog och samverkan, samt
- statistik över it-användning bland småföretag.

It, produktivitet och globalisering

It har stor betydelse för produktivitetstillväxten. Inom EU har det s.k. Klems-projektet kartlagt hur olika faktorer påverkar produktiviteten. I projektet har man i synnerhet tittat på it:s betydelse.

I absoluta termer har it-kapitalets bidrag till produktivitetstillväxten varit högst i USA, där det bidragit med 0,8 procentenheter av den totala produktivitetstillväxten om 3,7 procent. I Sverige och EU15 är bidraget något lägre, 0,6 procent. I relativa termer var detta för Sverige endast knappt en sjättedel av den totala produktivitetstillväxten, jämfört med en dryg femtedel för USA. För EU15 stod it-kapitalet för en dryg fjärdedel av den totala produktivitetsökningen.

Genomsnittet för EU15 döljer stora skillnader mellan länderna som ingår. I en nordisk jämförelse av it-kapitalet som andel av produktivitetstillväxten framgår att denna andel är relativt likartad i Finland och Sverige, medan Danmark utmärker sig. I Danmark svarar it-kapitalet för 50 procent av den totala produktivitetsökningen i ekonomin. Samtidigt var emellertid produktivitetsökningen som helhet i Danmark mellan 1995 och 2005 betydligt lägre jämfört med både Sverige och Finland. Detta förklarar till stor del it-kapitalets höga andel i Danmarks fall. För Norge finns inga tillgängliga siffror.

Ekonomi har under en tid präglats av två trender, globalisering och tjänstefiering. Med globalisering brukar man mena att tidigare lokala marknader länkas samman i ett stort, världsomspännande nätverk. Tjänstefiering brukar kopplas till att en ökad andel av sysselsättningen bedrivs inom tjänstesektorn. Sambandet mellan

globalisering och tjänstefiering kan förstås i ljuset av sjunkande informations- och transaktionskostnader.

Transaktionskostnaderna har drastiskt sjunkit under hela 1900-talet. De sjunkande transaktionskostnaderna är en avgörande faktor för den pågående globaliseringen. Sjunkande transaktionskostnader underlättar för mindre företag att verka på marknader, vilket leder till en ökad fragmentisering av näringslivet. Det är också ett empiriskt faktum att det har skett en uppstyckning och outsourcing av tilläggstjänster bland stora industriföretag.

Informationssamhället och globaliseringen leder till att osäkerheten ökar i och med att informationsmängden ökar. Företag med starka varumärken får därför en fördel. I en värld med hundra olika erbjudanden kommer de flesta att välja de erbjudanden som man känner till. Globaliseringen kan därför leda till att stora globala aktörer med starka varumärken kan komma att växa på de lokala alternativens bekostnad. Utvecklingen talar för att småföretagarna behöver gå samman i organiserade samarbeten för att kunna konkurrera med de helägda storföretagen. Framför allt har det blivit nödvändigt att ha tillgång till logistikkedjor i världsklass, där it-systemen har stor betydelse.

It i vissa program och branscher

Utredningen har genomfört en granskning av hur it som förändringsverktyg behandlas i utvecklingsprogram och satsningar vid Tillväxtverket och Vinnova.

Ser man till de insatser och program som Tillväxtverket driver är det flera av dessa som har fokus på stöd till affärsutveckling i nya och befintliga småföretag, insatser som utifrån ett målgruppsperspektiv är relevanta för utredningen. Få av dessa program och insatser har dock en uttalad inriktning på it som stöd för affärsutveckling. Detta gör att insatserna riktade till småföretag inte självklart är relevanta ur utredningens perspektiv.

Sammanfattningsvis kan man säga att det vid Vinnova finns flera program och satsningar med inriktning på it. Dessa är dock sällan direkt relevanta utifrån utredningens perspektiv att stödja en ökad it-användning i småföretag. De satsningar som Vinnova genomför inom it-området har främst fokus på generisk utveckling inom olika kunskapsområden och FoI-miljöer där it kan vara en central

del. Småföretag står vidare i begränsad utsträckning i fokus som målgrupp för Vinnovas insatser.

Utredningen har också låtit göra en studie av branscherna *kulturella och kreativa näringar* (KKN), *vård och omsorg* samt *besöksnäringen*. Hur kan it bidra till att utveckla tillväxt och skalbarhet i dessa branscher?

Studien visar att det är sällsynt med analyser av affärskritisk it-användning i småföretag i de aktuella branscherna. Det är också sällsynt med initiativ som explicit fokuserar på it som stöd för affärs- och marknadsutveckling för småföretag. Inom både *vård och omsorg*, *besöksnäringen* och delar av KKN bedömer vi dock att det finns behov av att öka mottagarkapaciteten och minska trösklarna att använda tekniken för att småföretagen ska kunna implementera mer avancerade it-verktyg. Här kan lärande nätverk mellan företagare och tillgång till konkreta exempel på affärsnyttan för företag inom den egna branschen fungera som inspiration.

KTH-rapporten

Kungliga Tekniska högskolan (KTH) avrapporterade i maj 2010 ett regeringsuppdrag i vilket man analyserat hinder för investeringar i informations- och kommunikationsteknik i mindre företag. Enligt direktiven till utredningen är ett av våra uppdrag att närmare utreda de förslag för ökad it-användning i småföretag som lämnas i KTH:s rapport och ta ställning till dessa.

KTH lämnar förslag inom områdena finansiering, kompetens och rådgivning, samverkan samt övrigt. Vi menar att samtliga förslag inom området kompetens och rådgivning är bra och rimliga. De har framförts av flera av de aktörer vi träffat.

Vi gör bedömningen att företagens nuvarande lån- och kreditmöjligheter för att täcka sina it-kostnader är rimliga. Vi menar också att de molntjänster som under kommande allt mer tas i bruk, ytterligare kommer att lätta småföretagens kostnadsbild vad gäller it-användning. Vi menar därför att det inte behövs nya generella eller specifika finansieringsinsatser.

Beträffande samverkansformer menar vi att det redan i dag finns en stor mängd lokala och regionala nätverk för småföretagare där frågor om it-användning kan behandlas.

Vi vill dock framhålla att flera av de förslag som KTH för fram, eller delar därav, även återfinns i våra förslag.

Bakgrund till uppdraget och några fakta

Målet med utredningen är att stärka småföretagens utveckling och konkurrenskraft genom att undanröja hinder mot en ökad användning av it-lösningar (dir. 2011:54). En nulägesbeskrivning över småföretagens it-användning och över befintliga statliga åtgärder redovisades i utredningens delbetänkande Här finns mer att hämta – it-användningen i småföretag (SOU 2012:21). I föreliggande slutbetänkande återfinns utredningens överväganden och förslag.

Det bör klargöras att det inte ligger inom utredningens uppdrag att behandla infrastrukturella frågor. En stabil tillgång till bredband med bra kapacitet är dock fortfarande en helt avgörande fråga för ett antal företag på landsbygden.

I direktiven används uttrycket ”ökad användning” av it i småföretagen. Med detta avser vi inte primärt en rent kvantitativ ökning av respektive företags nuvarande användning av it. Viktigare är en kvalitativ ökning genom att använda it på ett mer avancerat sätt.

De mindre företagen använder it och internet i mindre utsträckning än större företag inom nästan alla områden. Småföretag som i högre grad använder it har en mer optimistisk syn på framtida omsättningsökning, finns i större utsträckning på en nationell och internationell marknad (i stället för lokal och regional), har större exportinriktning och samverkar i högre grad med andra aktörer, i jämförelse med småföretag som i mindre utsträckning använder it.

Befintlig forskning nämner följande faktorer som hinder mot ökad it-användning i småföretag: it upplevs inte bidra till den egna verksamheten, begränsad it-kunskap hos ägaren och anställda, avsaknad av it-standarder och it-system som inte är utvecklade för småföretagens behov, kostnader för att utveckla och underhålla it-system, begränsad tillgång till internet och bristande interoperabilitet mellan system, bristande säkerhet samt rättsliga osäkerheter.

De hittills genomförda statliga programmen för ökad it-användning i småföretag har resulterat i ett antal övergripande slutsatser. Projekt som varit lokalt förankrade har haft bättre genomslagskraft jämfört med regionala projekt eller projekt utan geografiskt fokus. Företag verkar generellt föredra konkreta handfasta insatser, gärna direkt i

sitt företag. Utbildningsinsatser av olika slag bör på ett tydligt sätt kunna kopplas till företagets verksamhet.

Erfarenheten från den europeiska arenan är att parallellt med utbyggnad av it-infrastruktur genomförs i offentlig regi informationsinsatser och utbildning av småföretag i exempelvis e-handel. Målsättningen med olika informationsinsatser är att skapa ett medvetande kring e-affärer samt att öka intresset och bygga upp en efterfrågan på ökad kunskap.

Författningsförslag

1 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2007:61) om regionalt investeringsstöd

Härigenom föreskrivs att 15 § förordningen (2007:61) om regionalt investeringsstöd ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

15 §

Regionalt investeringsstöd får lämnas till

1. Industriell och industriliknande verksamhet,
2. Industriserviceverksamhet,
3. tjänste- och serviceverksamhet,
4. turistverksamhet,
5. uppförande av lokaler för uthyrning, och
6. annan verksamhet som bedöms få väsentlig betydelse för näringslivets utveckling i regionen eller annars bedöms ha särskild betydelse för den regionala utvecklingen.

Tjänste- och serviceverksamhet skall vara inriktad på en större marknad än en lokal eller regional marknad för att stöd skall få lämnas.

Stöd får lämnas till tjänste- och serviceverksamhet om stödets huvudsakliga ändamål innebär att verksamheten även kommer att vara inriktad på en större marknad än den lokala eller regionala.

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 2014.

2 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2000:283) om regionalt bidrag till företagsutveckling

Härigenom föreskrivs att 16 § förordning (2000:283) om regionalt bidrag till företagsutveckling ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

16 §

När det avgörs om regionalt bidrag till företagsutveckling kan beviljas skall det särskilt beaktas om

1. verksamheten kan bedömas bli lönsam på sikt,
2. verksamheten kan bedömas ge varaktig sysselsättning, och
3. bidraget kan komma att påverka konkurrensförhållandena på den marknad där verksamheten skall bedrivas.

3. bidraget *primärt syftar till att stärka verksamheten på den lokala eller regionala marknaden.*

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 2014.

1 Huvudpunkter i uppdraget och i utredningsarbetet

Målet med utredningen är att stärka småföretagens utveckling och konkurrenskraft genom att undanröja hinder mot en ökad användning av it-lösningar (dir. 2011:54).

Uppdraget består för det första av att kartlägga småföretagens it-användning och hinder mot en ökad användning samt att beskriva och bedöma de främjandeåtgärder som i dag genomförs nationellt, regionalt och lokalt. Dessa delar i uppdraget redovisades i utredningens delbetänkande Här finns mer att hämta – it-användningen i småföretag (SOU 2012:21).

För det andra ska utredningen lämna förslag på justering av befintliga åtgärder samt föreslå eventuellt nya generella åtgärder som främjar en ökad it-användning bland småföretag. Utredningen ska även kartlägga inom vilka befintliga näringspolitiska åtgärder, mekanismer för att främja en ökad it-användning skulle kunna integreras. Analys över hur föreslagna åtgärder kan nå ut till identifierade målgrupper av företag ska göras. Utredningen ska ta ställning till de förslag som redovisas i rapporten *Barriers to information and communication technology adoption in small firms* från Kungliga Tekniska högskolan, KTH (N2010/3662/IIP). Vidare ska utredningen bedöma vilka e-tjänster som kan förbättra förutsättningarna för ökad it-användning bland småföretag. Slutligen ska utredningen även studera elektronisk offentlig upphandling utifrån ett småföretagsperspektiv. Utredningens överväganden och förslag återfinns i detta slutbetänkande.

1.1 Utredningsarbetet

Enligt direktiven ska utredningsarbetet ske i samråd med näringslivsrepresentanter, Tillväxtverket, Verket för innovationssystem (Vinnova), Tillväxtanalys, Almi Företagspartner AB, Upphandlingsutredningen 2010, Sveriges kommuner och landsting, organ som ansvarar för regional tillväxt i länen, kommuner, samt länsstyrelser som ansvarar för det regionala tillväxtarbetet.

Kraven på samråd och kontakter har fullföljts på olika sätt. En expertgrupp har tillsatts med deltagare från i stort sett samtliga aktörer med vilka samråd ska ske. Fem möten har hållits med expertgruppen.

En förteckning över samtliga externa kontakter som utredningen hade under utarbetandet av delbetänkandet återfinnes i detta på sidorna 24 och 25. Ytterligare intervjuer vi genomfört och seminarier vi deltagit i är med följande aktörer: Odette Sverige, Kammarkollegiet, Amit-projektet och länsstyrelsen i Östersund, It-företagen, NuLink i Linköping, Utredningen ett minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen, Digitaliseringskommissionen samt Digidel.

Tre konsultbyråer har tagit fram underlagsmaterial till detta slutbetänkande. Uppdragen omfattade följande: Globaliseringens effekter för småföretag och it:s roll och betydelse samt vissa samhälls-ekonomiska analyser, It i småföretag inom ramen för vissa program och branscher samt slutligen Insatser för ökat it-användande i småföretag – kartläggning del 2.

1.2 Några förtydliganden

Denna utredning omfattar inte infrastrukturella frågor. För ett antal småföretag i olika delar av landet är stabil tillgång till bredband med bra kapacitet en helt avgörande fråga för företagets verksamhet. Regeringen beslutade 2009 om en Bredbandsstrategi för Sverige. Ett bredbandsforum är inrättat för samverkan och dialog kring utbyggnad av bredband. Därtill har PTS uppgifter inom området. Det ligger inte i utredningens uppdrag att närmare behandla området.

Enligt direktiven är utredningens syfte att undanröja hinder mot en ökad användning av it-lösningar bland småföretagen. Det är cirka 11 procent av företagen med 1–9 anställda som inte använder datorer och 12 procent som inte har tillgång till internet. Mot-

svarande siffror för företag med 10 anställda eller fler är 3 respektive 4 procent. Vi vill dock klargöra att uttrycket ”ökad användning” inte primärt avser en rent kvantitativ ökning av respektive företags nuvarande användning av it. Viktigare är en kvalitativ ökning genom att använda it på ett mer avancerat sätt. Det innebär att utredningens förslag även riktar sig till småföretag vilka redan i dag är ”medelgoda” it-användare men som ytterligare vill utveckla sin verksamhet med ny it.

Ytterligare preciseringar och definitioner av statistiska underlag och begrepp, återfinns i delbetänkandet sidorna 26–30.

I direktiven understryks att utredningsförslag som eventuellt resulterar i ökade kostnader ska finansieras inom nuvarande ekonomiska ramar inom området. Detta tolkar utredningen som de samlade närings- och it-politiska resurser regeringen avsätter. Likaså säger direktiven att eventuella åtgärdsförslag ska utformas så att kostnader som normalt finansieras av företag inte får bli en del av det offentliga åtagandet.

1.3 Vissa fakta från delbetänkandet

För att ge en viss bakgrund till de förslag som återfinns i detta slutbetänkande redogör vi här nedan kortfattat för vissa resultat från delbetänkandet.

Småföretagens it-användning

De mindre företagen använder it och internet i mindre utsträckning än större företag inom nästan alla områden. Många gånger är skillnaden inte stor, men tillräcklig för att uppmärksammas. Vad gäller användning av olika tillämpningar för extern kommunikation tycks skillnaderna förstärkas. Det finns fog för att tala om en digital klyfta.

Det finns branschvisa skillnader avseende i vilken omfattning it används. Vad gäller e-tjänster kan konstateras att småföretag känner till och använder dessa i mindre utsträckning än större företag. De företag som använder it i högre grad, jämfört med företag som inte använder it, har en mer optimistisk syn på framtida omsättningsökning, finns i större utsträckning på en nationell och internationell

marknad (i stället för lokal och regional), har större exportinriktning och samverkar i högre grad med andra aktörer.

I de flesta fall är det förmodligen inte it-användningen i sig som är orsak till ovanstående samband. Rimligtvis är det så att proaktiva företag ser behov av ytterligare it-användning. I realiteten är det kanske en mix av bägge dessa faktorer. It kan fungera som katalysator och som en möjliggörande teknik för ett mer aktivt småföretag.

Hinder mot ökad it-användning

Befintlig forskning nämner följande faktorer som hinder mot ökad it-användning: it upplevs inte bidra till den egna verksamheten, begränsad it-kunskap hos ägaren och anställda, avsaknad av it-standarder samt it-system som inte är utvecklade för småföretagens behov, kostnader för att utveckla och underhålla it-system, begränsad tillgång till internet och bristande interoperabilitet mellan system, bristande säkerhet samt rättsliga osäkerheter.

För att få en uppfattning om hur småföretagen värderar hindren har utredningen i samarbete med Företagarna skickat ut frågor i form av en webbenkät till en panel som Företagarna organiserar. Enkäten gick ut till cirka 4 000 företag som är frivilligt anslutna till panelen. Cirka 1 100 svarade på undersökningen, vilket är en normal svarsfrekvens för denna panel.

Enligt undersökningen var de tre största hindren tidsåtgång för att installera och lära mig/personalen nya it-system, tidsåtgång för att avgöra vilka it-lösningar som kan bidra till företagets utveckling samt investerings- och driftskostnader för it.

Genomförda offentliga åtgärder

Utredningen ska belysa vilka befintliga offentliga åtgärder för ökad it-användning som genomförts på lokal, regional och nationell nivå. Under en tioårsperiod har regeringen initierat tre program på nationell nivå för ökad it-användning i små och medelstora företag: IT.SME.se, REG-IT och Handlingskraft med IT (HIT). Tillväxtverket (tidigare Nutek) har ansvarat för genomförandet.

De nationella programmen har resulterat i ett antal övergripande slutsatser. Projekt som varit lokalt förankrade har haft bättre

genomslagskraft jämfört med regionala projekt eller projekt utan geografiskt fokus. Företag verkar generellt föredra konkreta handfasta insatser, gärna direkt i sitt företag. Utbildningsinsatser av olika slag bör på ett tydligt sätt kunna kopplas till företagets verksamhet.

Överlag visar erfarenheterna att det är svårt att få företag att ta sig tid att delta i olika typer av insatser. Det är därför viktigt att kunna påvisa affärsnyttan och involvera företagen aktivt igenomförandet. På så vis förbättras möjligheten till en lyckad satsning. Företagaren bör även ha en tydlig affärsstrategi att utgå från.

Vårt tillvägagångssätt för att kartlägga befintliga åtgärder har varit att utgå från databaser som innehåller uppgifter om projekt som hittills under innevarande programperiod (2007–2013) helt eller delvis finansierats av EU:s regionala utvecklingsfond (ERUF), Jordbruksfonden samt Socialfonden. Bedömningen är att tillvägagångssättet innebär att merparten av relevanta projekt på lokal och regional nivå omfattas av kartläggningen. En orsak till det är det faktum att EU-medel ofta kräver någon form av svensk offentlig medfinansiering.

Kartläggning visar att en relativt liten andel av samtliga projekt innehåller insatser för ökad it-användning bland småföretag. De projekt som identifierats omfattar endast en knapp procent av de totala projektmedlen som beviljats inom ramen för de tre fonderna. Av kartläggningen framgår att investeringar i it-infrastruktur är det område som i första hand prioriterats sett ur ett it-perspektiv.

Internationella erfarenheter

Enligt direktiven ska utredningen göra en internationell utblick. Erfarenheten från den europeiska arenan är att parallellt med utbyggnad av it-infrastruktur genomförs i offentlig regi informationsinsatser och utbildning av småföretag i exempelvis e-handel. Målsättningen med olika informationsinsatser är att skapa ett medvetande kring e-affärer samt att öka intresset och bygga upp en efterfrågan på ökad kunskap.

En ytterligare erfarenhet är att stora aktörer, såsom staten och stora företag, måste gå i bräschen och bygga upp digital kommunikation gentemot omvärlden. Då kommer de små företagen förr eller senare att följa efter. Erfarenheten är att staten bör ta initiativ till partnerskap som är förankrade i näringslivet.

Europeiska erfarenheter visar att nationell offentlig finansiering är mycket viktig för att framgångsrikt genomföra initiativ i syfte att öka småföretagens it-användning. Bland annat bidrar det till ökad legitimitet och uppmärksamhet.

EU-kommissionens (GD Näringsliv) initiativ ”Smart användning av IKT och integreringen av EU: s små och medelstora företag i globala industriella värdekedjor” är av särskilt intresse. Målet är att modernisera industrins värdekedjor genom smart användning av informationsteknik. Syftet är att hjälpa framför allt små och medelstora företag till bättre kontakt med större företag och bilda internationella affärsnätverk. Svenskt deltagande är generellt sett lågt.

Vad gäller Sydkorea, Japan och USA är det av intresse att studera hur dessa länder organiserar främjandeåtgärder för it-användning. Japan och Sydkorea är väldigt accepterande för statlig styrning i näringslivet medan USA har en mer skeptisk syn på statens inblandning. Fördelen med det sydkoreanska och japanska centraliserade systemet är att organisationer snabbt kan nå ut med nya idéer till företagare. Valet av kommunikationskanaler är inte trivialt. Om ambitionen är att verkligen nå ut till och lyfta de småföretagare som har mycket bristfälliga it-kunskaper, kommer internet som informationskanal inte att vara effektiv. USA har en mer decentraliserad främjandeorganisation. Fördelen med en sådan är att den är företagsnära och medger en högre flexibilitet och anpassningsgrad till vad företagen behöver. Lokala och företagsnära initiativ anses i regel vara de som fungerar bäst.

Utbildning ses i de beskrivna länderna som ett centralt verktyg för att förmå småföretag att utveckla it-användningen. Det är inte förståelse för tekniken i sig utan förståelsen för teknikens möjligheter i affärsverksamheten som avgör företagets förmåga och intresse att utnyttja it.

2 It, tillväxt och globalisering

Ur ett samhällsekonomiskt perspektiv är it-användningens påverkan på tillväxten intressant. Om it inte anses ha någon nämnvärd betydelse kan ett offentligt åtagande på området ifrågasättas. Utredningen har gett Handelns utredningsinstitut (HUI) i uppdrag att sammanställa relevant forskning som tar upp it:s betydelse för tillväxten. En övergripande diskussion kring globaliseringens effekter redovisas även i rapporten. Vilken betydelse har den för de små och medelstora företagen? It har på många sätt varit en förutsättning för globaliseringens utveckling. Kan it också ha någon betydelse för de små och medelstora företagens möjligheter att verka i detta landskap? Kapitlet är baserat på HUI:s rapport¹.

Sammantaget anser vi att några aspekter av det redovisade arbetet är värda att lyfta fram.

It har stor betydelse för produktivitetstillväxten. It-baserade innovationer har också betydelse för företagens konkurrenskraft. Samtidigt är det främst stora företag som investerar i it. Det kan förklaras av att små och medelstora företag upplever större hinder mot it-investeringar.

För att it-investeringarna ska bära frukt krävs ofta olika former av mjuka investeringar. Det kan handla om utbildningsinsatser, men kanske framför allt om förändringar av t.ex. organisation och affärsmodell. Här har ofta de mindre företagen komparativa fördelar då deras storlek gör att de har lättare att ställa om verksamheten. När väl en förändring av it-användningen är gjord har de mindre företagen många gånger större möjligheter att utnyttja it mer effektivt.

Minskande transaktionskostnader leder bl.a. till att mindre företag har större möjligheter att verka på marknaden, vilket i sin tur bl.a. leder till en ökad specialisering och en fragmentering av värdekedjorna. Parallellt med detta ökar informationsmängden. Företag och konsumenter behöver sälla bland en ofantlig mängd

¹ Dnr 2011:03/2012/1.

information. En konsekvens av detta är att starka varumärken tenderar att öka i betydelse. För mindre företag är det därför ofta viktigt att positionera sig på olika sätt. Horisontella samarbeten kan vara ett sätt att stärka positionen på marknaden. Det är också viktigt för mindre företag att positionera sig i vertikala värdekedjor där toppen kan utgöras av starka aktörer och varumärken. I båda fallen är it ett centralt verktyg för att åstadkomma detta på ett effektivt sätt.

2.1 It:s betydelse för produktivitetstillväxten

Nedan redogörs för förhållandet mellan it och produktivitet i Sverige och i en internationell jämförelse. Förhållandet redovisas dels på kort- och lång sikt, dels branschvis i enlighet med tillgänglig data.

Inom EU har det s.k. Klems-projektet kartlagt hur olika faktorer påverkar produktiviteten. I projektet har man i synnerhet tittat på it:s betydelse. Tabellen nedan visar genomsnittlig årlig produktivitetstillväxt samt kapitalets bidrag till denna tillväxt, uppdelat på it-kapital respektive övrigt kapital, i Sverige, EU och i USA under åren 1995 till 2005. Kapitalets produktivetsökning summerar tillsammans med produktivetsökningarna i arbetskraft (L) samt multifaktorprodukten (MFP), som inte inkluderats i tabellen, till den totala produktivitetstillväxten.

I absoluta termer har it-kapitalets bidrag till produktivitetstillväxten varit högst i USA, där det bidragit med 0,8 procentenheter av den totala produktivitetstillväxten om 3,7 procent. I Sverige och EU15 är bidraget något lägre, 0,6 procent. I relativa termer var detta för Sverige endast knappt en sjättedel av den totala produktivitetstillväxten, jämfört med en dryg femtedel för USA. För EU15 stod it-kapitalet för en dryg fjärdedel av den totala produktivetsökningen.

Ser vi på it-kapitalets andel av det totala kapitalet, framgår att det i Sverige svarade för omkring en tredjedel, i EU omkring hälften, och i USA över hälften av det totala kapitalets andel av tillväxten. It har således spelat en viktig roll för tillväxten.

Tabell 2.1 Produktivitetstillväxt och kapitalets bidrag, 1995–2005.
Genomsnittlig årlig tillväxttakt, %

	Produktivitetstillväxt	K	KIT	KNIT	KIT:s andel av K	KIT:s andel av Produktivitets tillväxten
Sverige	3.9	1.8	0.6	1.2	33 %	15 %
EU15	2.2	1.2	0.6	0.6	50 %	27 %
USA	3.7	1.3	0.8	0.6	62 %	22 %

K: Kapitalets bidragande andel av den totala tillväxten. KIT: IKT-kapitalets bidrag till produktivitetstillväxten. KNIT: Övrigt kapitals bidrag till produktivitetstillväxten.

Källa: EU Klems Project.

Genomsnittet för EU15 döljer stora skillnader mellan länderna som ingår. I en nordisk jämförelse av it-kapitalet som andel av produktivitetstillväxten framgår att denna andel är relativt likartad i Finland och Sverige, medan Danmark utmärker sig. I Danmark svarar it-kapitalet för 50 procent av den totala produktivetsökningen i ekonomin. Samtidigt var emellertid produktivetsökningen som helhet i Danmark mellan 1995 och 2005 betydligt lägre jämfört med både Sverige och Finland. Detta förklarar till stor del it-kapitalets höga andel i Danmarks fall. För Norge finns inga tillgängliga siffror.

Tabell 2.2 Produktivitetstillväxt och kapitalets bidrag, 1995–2005.
Genomsnittlig årlig tillväxttakt, %

	Produktivitetstillväxt	K	KIT	KNIT	KIT:s andel av K	KIT:s andel av produktivets-tillväxten
Sverige	3.9	1.8	0.6	1.2	33 %	15 %
Danmark	2.2	1.5	1.1	0.4	73 %	50 %
Finland	4.3	0.9	0.7	0.2	78 %	16 %

K: Kapitalets bidragande andel av den totala tillväxten. KIT: IKT-kapitalets bidrag till produktivitetstillväxten. KNIT: Övrigt kapitals bidrag till produktivitetstillväxten.

Källa: EU Klems Project.

Om man ser till it-kapitalets andel av enbart kapitalet framgår igen att den är lägre i Sverige jämfört med både Finland och Danmark.

It:s betydelse över tid

Det kan vara intressant att se hur investeringar i it-kapital påverkat produktivitetens utvecklingen på kort och lång sikt. För EU15 finns relevanta data från 1980 och framåt. Det är därför möjligt att jämföra it-kapitalets betydelse under tidsperioden. Det visar sig att det har haft större betydelse under den senare perioden 1995–2005 jämfört med perioden 1980–1995.

Tabell 2.3 Lång och kort sikt inom EU15. Genomsnittlig årlig tillväxttakt, %

	Produktivitetstillväxt	K	KIT	KNIT	KIT:s andel av K	KIT:s andel av Produktivitetstillväxten
1980–1995	2.1	1.1	0.4	0.7	36 %	19 %
1995–2005	2.2	1.2	0.6	0.6	50 %	27 %

K: Kapitalets bidragande andel av den totala tillväxten. KIT: IKT-kapitalets bidrag till produktivitetstillväxten. KNIT: Övrigt kapitals bidrag till produktivitetstillväxten.

Källa: EU Klems Project.

Den totala produktivitetstillväxten var ungefär lika stor under perioderna 1980–1995 och 1995–2005. Under bägge perioderna var den totala tillväxten strax över två procent. Emellertid var it-kapitalets andel av tillväxten betydligt högre under den senare perioden. It-kapitalets andel av kapitalet är också högre under den senare perioden då it-kapitalet svarade för hälften av kapitalets totala bidrag till produktivitetstillväxten.

Dessa siffror kan sättas i relation till diskussionen under 1990-talet, där somliga ekonomer menade att investeringarna i it inte hade påverkat produktivitetstillväxten nämnvärt. Det kan ha varit fallit under 1980-talet, men verkar inte giltigt för senare perioder.

It:s bidrag till tillväxten i olika branscher

Det finns även data som visar betydelsen av investeringar i it-kapital i olika branscher. Tabellen nedan visar hur detta påverkade produktiviteten i olika branscher i Sverige under perioden 1995–2005.

Tabell 2.4 It och produktivitet inom olika sektorer, Sverige 1995–2005, genomsnittlig årlig tillväxttakt, %.

	Produktivitets- tillväxt	K	KIT	KNIT	KIT:s andel av K	KIT:s andel av Produktivitets- tillväxten
Hela marknaden	3.9	1.8	0.6	1.2	33 %	15 %
Elektroniska maskiner, post- och kommunikation	14.2	2.4	0.8	1.5	33 %	6 %
Tillverkning, exklusive elektronisk	3.2	1.9	0.5	1.4	26 %	16%
Övriga varuproducerande industrier	0.8	0.7	0.1	0.6	14 %	13%
Marknadstjänster	3.7	1.9	0.8	1.1	42 %	22 %
Distributionstjänster	3.6	1.7	0.6	1.2	35 %	17 %
Finans	4.2	2.6	1.2	1.4	46 %	29 %
Personliga och sociala tjänster	2.2	0.7	0.3	0.3	43 %	14 %

VA: Produktivitetstillväxt. K: Kapitalets bidragande andel av den totala tillväxten. KIT: IKT-kapitalets bidrag till produktivitetstillväxten. KMIT: Övrigt kapitals bidrag till produktivitetstillväxten.

Källa: EU Klems Project.

Tabellen visar kapitalets produktivetsökning, K, som del av den totala produktivitetstillväxten inom olika sektorer. Kapitalets produktivitetstillväxt är uppdelat på it-kapital respektive övrigt kapital. I absoluta termer var bidraget från it-kapitalet till ökningen i den totala produktivitetstillväxten under perioden 1995–2005 störst inom *finanssektorn*. I denna sektor stod it-kapitalet för 1,2 procentenheter av sektorns totala årliga produktivetsökning på 4,2 procent. It-kapitalet utgjorde med andra ord nästan 29 procent av *finanssektorns* totala produktivitetstillväxt. Även inom sektorn *elektroniska maskiner, post- och kommunikation*, samt inom sektorn *marknadstjänster* noteras produktivetsökningar i insatsvariabeln it-kapital som i absoluta termer var något högre än genomsnittet. Inom båda dessa sektorer bidrog it-kapitalets produktivitetstillväxt med 0,8 procent i genomsnittlig årlig tillväxttakt. Inom *elektroniska maskiner, post- och telekommunikation* utgjorde detta dock en mycket liten andel, endast 5,6 procent, av produktivetsökningen som helhet. Inom *marknadstjänster* utgjorde it-kapitalet 21,6 procent av den totala produktivetsökningen. Att it-kapitalets bidrag till bransch-

ernas totala produktivetsökning varierar kan troligen förklaras av att it inom vissa branscher har en större betydelse för verksamheten jämfört med andra. Det är t.ex. troligen en förklaring till den höga andelen för *finanssektorn*.

Inom EU15 är it-kapitalets bidrag till den totala produktivitetstillväxten emellertid högre inom tillverkningsindustrin jämfört med dess bidrag i tjänstesektorerna. Detta skiljer sig alltså från förhållandet i Sverige, där it-kapitalet istället lämnar störst bidrag till tillväxten inom *marknadstjänster*. I en EU-rapport av Franklin et al. (2008) som behandlar effekterna av it på företagande och produktivitet konstaterades att it-effekterna inom tillverkning mer eller mindre standardiserats över Europa. Detta ses som ett resultat av att man framgångsrikt lyckats skapa en enda EU-marknad med internationella värdekedjor för varor. Däremot sågs ingen sådan standardisering inom servicesektorerna på EU-nivå när rapporten skrevs. I tabellen nedan visas produktivitetstillväxten och it-kapitalets bidrag till denna inom olika sektorer för EU15.

Tabell 2.5 It och produktivitetstillväxt inom olika sektorer, EU15, 1995–2005, genomsnittlig årlig tillväxttakt, %.

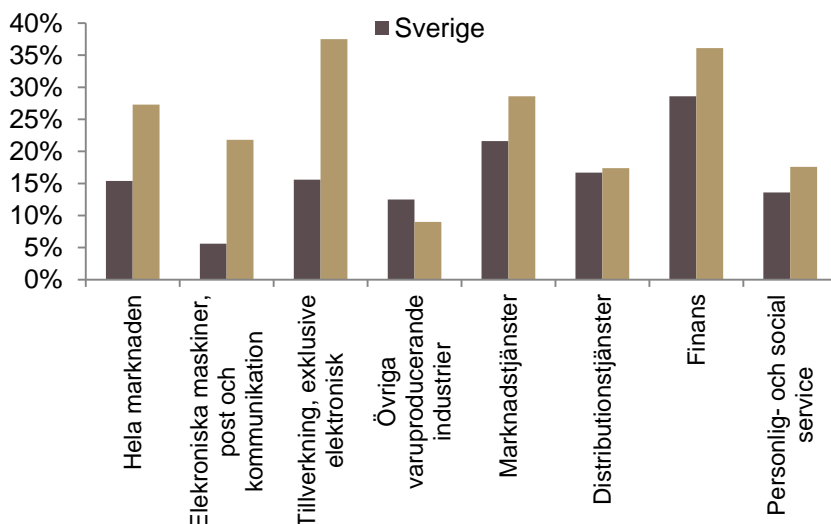
	Produktivitetstillväxt	K	KIT	KNIT	KIT:s andel av K	KIT:s andel av Produktivitetstillväxten
Hela marknaden	2.2	1.2	0.6	0.6	50 %	27 %
Elektroniska maskiner, post- och kommunikation	5.5	1.7	1.2	0.5	71 %	22 %
Tillverkning, exklusive elektronisk	0.8	0.6	0.3	0.3	50 %	38 %
Övriga varuproducerande industrier	1.1	0.7	0.1	0.6	14 %	9 %
Marknadstjänster	2.8	1.5	0.8	0.8	50 %	29 %
Distributionstjänster	2.3	1.1	0.4	0.7	36 %	17 %
Finans	3.6	2.2	1.3	0.9	59 %	36 %
Personliga och sociala tjänster	1.7	1.0	0.3	0.7	30 %	18 %

VA: Produktivitetstillväxt. K: Kapitalets bidragande andel av den totala tillväxten. KIT: IKT-kapitalets bidrag till produktivitetstillväxten. KNIT: Övrigt kapitals bidrag till produktivitetstillväxten.

Källa: EU Klems Project.

Av diagrammet nedan framgår it-kapitalets andel av den totala produktivitetstillväxten inom varje enskild sektor i Sverige respektive EU15.

Diagram 2.1 IT-kapitalets andel av produktivitetstillväxten inom olika sektorer, 1995–2005



Källa: EU Klems Project.

Genomgående verkar det som att it-kapitalets bidrag till produktivitetstillväxten har varit lägre i Sverige än i övriga EU. I Sverige har det bidragit mest inom sektorerna *finans* och *marknadstjänster*. I övriga Europa har tillverkningsindustrierna haft mest nytta av investeringar i it-kapital. En anledning till att it-kapitalets andel av tillväxten har varit lägre i Sverige förklaras av att den totala tillväxten i Sverige varit högre. Den totala tillväxten i Sverige under den aktuella var 3,9 procent jämfört med 2,2 procent för EU15. I absoluta tal var it-kapitalets andel av tillväxten lika hög, nämligen 0,6 procent. I Sverige har med andra ord andra faktorer bidragit till att höja tillväxten i större utsträckning än vad fallet varit för EU15. Det bör i sammanhanget nämnas att *användningen* av gjorda it-investeringar i Sverige kan vara en förklaring till den högre tillväxten².

² Se t.ex. Svensk produktivitetutveckling och förutsättningar för en framgångsrik IKT-politik, Harald Edquist, IFN Policy Paper nr 23, Institutet för Näringslivsforskning, 2008.

Betydelse av it på företagsnivå

Trots att det förekommer många studier av it:s roll för produktivitetens utvecklingen på branschnivå, är det sämre ställt vad gäller studier på företagsnivå. Det är därför inte lätt att säga i vilken utsträckning it har gynnat företag i olika storleksklasser. Det finns emellertid studier som antyder att stora företag har varit mer benägna att investera i it och att produktivitetens utvecklingen hittills har varit högre i större företag som följd av it. I en studie av EU-kommissionen³ undersöks användningen av it och dess effekter bland små och stora företag inom branscherna *bank, detaljhandel, läkemedel, transport och logistik* samt *metall- och möbelproduktion*. I studien finner man att sannolikheten är större att stora företag använder it jämfört med små och medelstora företag. Innovationer som är möjliggjorda av it resulterar i att företag presterar bättre, genom exempelvis högre omsättning och produktivitet. Även om små företag i regel anses vara mer innovationsbenägna, bedöms sannolikheten att it-baserade innovationer introduceras vara högre i stora företag. Detta skulle i så fall innebära att skillnaderna i it-användning mellan stora respektive små och medelstora företag ökar snarare än krymper. En av studiens slutsatser är därför att det är viktigt att främja användningen av it i små och medelstora företag och integrera dem i digitala värdekedjor. Detta lyfts fram som angeläget inte minst mot bakgrund av att små och medelstora företag är viktiga för EU:s ekonomier.

I en studie⁴ av effekterna av it-investeringar på företagsnivå konstateras att it har en positiv påverkan på resultat och produktivitet. Effekten varierar emellertid beroende på bl.a. företagsstorlek och ålder. De positiva effekterna inträder främst när it-investeringar följs av utbildningar och organisatoriska förändringar. Studien lyfter fram att även om t.ex. höga investeringskostnader kan vara ett hinder för små och medelstora företag kan de, när väl en it-investering är gjord, få komparativa fördelar jämfört med större företag. Detta då de är mindre och mer flexibla vilket underlättar exempelvis organisatoriska förändringar som en följd av förändrad it-användning.

Sammantaget är det svårt att dra några säkra slutsatser om hur it relativt har påverkat produktiviteten bland företag i olika storleksklasser. Detta är en fråga där mer forskning behövs.

³ An Economic Assessment of ICT Adoption and its Impact on Innovation and Performance, study report no. 10/2008, EU-kommissionen, 2008.

⁴ The Economic Impacts of ICT – What Have We Learned Thus Far?, Dirk Pilat, OECD, 2004.

2.2 Globaliseringens effekter för småföretag

Två begrepp kan vara särskilt intressanta att uppmärksamma vid diskussion kring globaliseringens effekter för småföretag. Dessa är transaktionskostnader och begränsad rationalitet. Medan sjunkande transaktionskostnader kan förväntas öka möjligheterna för småföretagande kan begreppet begränsad rationalitet i en värld av ökande informationsmängder komma att gynna större företag.

Transaktionskostnader och globalisering

Ekonomi har under en tid präglats av två trender, globalisering och tjänstefiering. Med globalisering brukar man mena att tidigare lokala marknader länkas samman i ett stort, världsomspännande nätverk. Tjänstefiering brukar kopplas till att en ökad andel av sysselsättningen bedrivs inom tjänstesektorn, att det sker en fragmentisering där produktionsprocessen styckas upp så att tjänster som tidigare utfördes inom företag nu avknoppas och köps upp på marknaden från specialiserade tjänsteföretag. Slutligen brukar också det faktum att varor som säljs knyts till ett allt större tjänsteinnehåll kopplas till begreppet.

Hur hänger de två fenomenen globalisering och tjänstefiering samman? Vid första anblick kan de verka stå i motsatsställning. Globaliseringen innebär att alla kommer närmare varandra. Globaliseringen är en process där avstånden ekonomiskt krymper. Samtidigt är tjänster något som (i de flesta fall) måste produceras lokalt. Tjänster produceras samtidigt som de konsumeras. Hur kan därför tjänster dra nytta av globaliseringen? Sambandet mellan globalisering och tjänstefiering kan dock förstås i ljuset av sjunkande informations- och transaktionskostnader. För att förstå hur minskande informations- och transaktionskostnader leder till både globalisering och tjänstefiering, är Ronald Coases teori om företaget en viktig nyckel.

En av nationalekonomins tidigaste lärdomar är att istället för självhushållning, kan ett samhälle genom arbetsdelning och byte öka produktiviteten och därmed öka tillfredsställelsen för alla. Ett samhälle kan sägas utgöra ett bytesnätverk där varje människa tillverkar för andras behov, för att byta till sig varor och tjänster av andra för att tillfredsställa de egna behoven. Detta gäller även för små samhällen som enskilda hushåll och byar, där alla känner alla. I det lilla samhället är andras behov i nätverket någorlunda kända för

var och en. Om arbetsdelningen utvidgades ytterligare till ett nätverk bestående av miljontals okända människor, skulle specialiseringen och bytet kunna vidgas och därmed ytterligare öka tillväxten. Specialisering leder till två typer av tillväxt. I enlighet med den "gamla" handelsteorin, kan företag och länder utnyttja komparativa fördelar så att tidigare kända produkter kan tillverkas billigare, vilket ökar varumängden. I enlighet med den "nya" handelsteorin, förknippad med exempelvis Paul Krugman, leder det större nätverket till att fler produkter kan tillverkas, så att utbudet kan ökas. Produkter som inte tidigare fanns på den lokala marknaden, kommer nu att finnas och konsumeras.

Emellertid uppstår i ett utvidgat nätverk ett informationsproblem. Hur ska handlingar kunna samordnas för högsta möjliga behovstillfredsställelse, när nätverket består av miljontals för varandra okända individer? På något sätt måste miljontals konsumenters preferenser som ligger förborgade i deras sinnen kommuniceras till miljontals okända producenter. Samtidigt måste alla idéer som ligger förborgade bland miljontals producenter bli till handling och utmynna i varor och tjänster som de okända konsumenterna faktiskt efterfrågar. Hur är detta möjligt?

Nationalekonomins grundläggande idé kan sägas vara den, att när människor fritt samspelar på marknader, kommer de att som ledda av en osynlig hand samordna sina resurser och handlingar på för konsumenterna bästa möjliga vis. Samordningen sker genom att marknadssignaler, såsom priser och vinster, vägleder individer i deras ekonomiska beslut. Marknadssignalerna gör att nätverket kan utvidgas till att bestå av miljontals för varandra okända människor, vilket gör att specialiseringen kan drivas mycket långt.

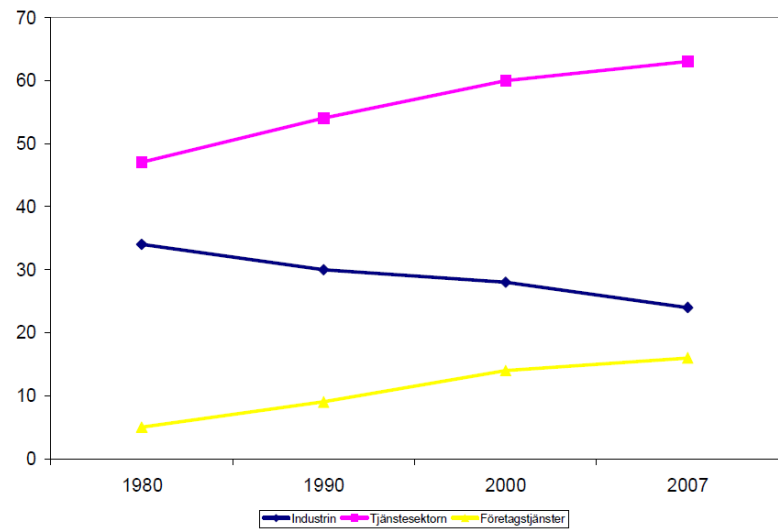
Men om marknaden på bästa sätt samordnar mänskliga handlingar och allokerar resurser, uppstår en ny fråga: varför finns det i så fall företag? I sin klassiska artikel "The Nature of the Firm", ställer Ronald Coase (1937) denna till synes enkla fråga. Utifrån ett marknadsteoretiskt perspektiv är förekomsten av företag inte helt given. Företag kan sägas vara små planekonomier: inom företaget sker allokeringsbeslut inte genom marknadssignaler. Istället allokeras det i enlighet med en plan. Men om marknaden löser det samhällsekonomiska allokeringsproblemet bättre än vad storskalig planering gör, varför finns det då företag? Coase svar är att det förekommer transaktionskostnader. Dessa transaktionskostnader kan sägas vara priset för att använda marknadsmekanismen. Ju högre transaktionskostnader, ju dyrare blir det således att använda

marknadsmekanismen, och desto lönsammare (relativt) blir det att fördela resurser och samordna handlingar inom ett företag.

Ur detta resonemang följer att ju lägre transaktionskostnaderna är (i vilka ingår informationskostnader), desto billigare blir det att använda sig av marknadsmekanismen. Resonemanget om transaktionskostnader kan således ge en nyckel till båda de två fenomenen globalisering och ökande tjänstefiering. Sjunkande transaktionskostnader gör det lönsamt att utvidga marknaden till andra länder och knyta samman tidigare lokala marknader i ett enda stort nätverk. Sjunkande transaktionskostnader kan också förklara fragmentiseringen. Det blir billigare att handla på marknaden, varför det blir mer lönsamt att stycka upp tillverkningsprocessen, där exempelvis tillverkningsföretag koncentrerar sig på sin kärnverksamhet och köper upp mer perifera tjänster på marknaden.

Transaktionskostnaderna har drastiskt sjunkit under hela 1900-talet. De sjunkande transaktionskostnaderna är en avgörande faktor för den pågående globaliseringen. Sjunkande transaktionskostnader talar för att även mindre företag kan verka på marknader, vilket talar för en ökad fragmentisering av näringslivet. Det är också ett empiriskt faktum att det har skett en uppstyckning och outsourcing av tilläggstjänster bland stora industriföretag. Mer perifera delar av verksamheten avknoppas och tjänster köps nu upp på marknaden av specialiserade tjänsteföretag. Utvecklingen framgår av diagrammet nedan.

Diagram 2.2 Sysselsättningsandelar för industrin och tjänstesektorn 1980–2007



Källa: SCB

Under de senaste trettio åren har sysselsättningen ökat i tjänstesektorn och minskat i industrin. Men ser vi på vilka tjänster som har ökat så är det nästan helt och hållet inom de så kallade företags-tjänsterna som ökningen skett. Strukturomvandlingen innebär således att tjänster som tidigare tillhandahölls inom industriföretagen nu köps upp på marknaden. Denna utveckling talar för att det finns ett ökat utrymme för små kunskapsintensiva tjänsteföretag i den framtida ekonomin.

Informationskostnadernas betydelse

Resonemanget kring transaktionskostnader talar för att globaliseringen skulle gynna småföretagandet på de större företagens bekostnad. Samtidigt finns det faktorer som gynnar storföretagen i det moderna informationssamhället. It-utvecklingen har lett till en explosion i mängden information. Utvecklingen har också bidragit till att människors möjligheter att söka information har ökat. Samtidigt är människors kognitiva förmågor lika begränsade i dag som de alltid har varit. Till skillnad från förr då den mesta kunskapen var lokal är nu utbudet globalt. Människor vistas i okända

miljöer på ett helt annat sätt än man gjorde förr. Informations-samhället och globaliseringen leder därför till att osäkerheten ökar i och med att informationsmängden ökar. I denna värld kommer företag med starka varumärken att ha en fördel. I en värld med hundra olika erbjudanden kommer de flesta att välja de erbjudanden som man känner till. Globaliseringen kan därför leda till att stora globala aktörer med starka varumärken kan komma att växa på de lokala alternativens bekostnad.

Exempel är stora globala redovisningsbyråer inom företags-tjänster som numera dominerar marknaden för redovisning i många västländer. Inom handeln har de stora kedjeföretagen under lång tid växt på de oberoende handlarnas bekostnad. Konsumenternas behov av tydliga koncept i kombination med storföretagets möjlighet till en effektivare logistik driver på denna utveckling. År 2009 studerade HUI koncentrationsgraden i svenska köpcentra och fann att kedjeföretagens andel av antalet butiker ökade från 60 procent år 2004 till 70 procent år 2009.

Det är emellertid viktigt att komma ihåg att kedjeföretag och småföretagande inte är ömsesidigt uteslutande. Många stora kedjor består av småföretagare som driver inköp och verksamhet under gemensamt varumärke. Sveriges mest framgångsrika dagligvaruföretag Ica är en kedja som ägs av de individuella handlarna. Även om således utvecklingen inom handeln inte behöver leda till minskat småföretagande, talar utvecklingen för att småföretagarna har behövt gå samman i organiserade samarbeten för att kunna konkurrera med de helägda storföretagen. Framför allt har det blivit nödvändigt att ha tillgång till logistikkedjor i världsklass, där it-systemen har stor betydelse.

3 It i vissa program och branscher

För att få en bild över hur it i småföretag behandlas i några centrala aktörers konkreta verksamhet har vi genomfört en särskild studie av programverksamheten vid Tillväxtverket och Vinnova.¹ Studien har fokus på i vilken utsträckning som utvecklingsprogram och satsningar vid dessa myndigheter har ett perspektiv där it ses som strategiskt verktyg för utveckling och förnyelse. Vi har valt att särskilt studera dessa myndigheter i och med deras verksamhetsfokus tangerar temat för vår utredning, affärsutveckling med it.

I studien görs också en genomgång av branscher som för närvarande har uppmärksamats inom ramen för näringspolitiken. Denna inriktning av studien förankrades inom utredningens expertgrupp.

Bakgrunden till studien är att vi enligt direktiven ska utreda om åtgärder för att främja en ökad it-användning i småföretag kan göras genom att komplettera redan existerande åtgärder vilka har fokus på småföretagens affärsutveckling. Betydelsen av, och fördelarna med, en sådan inriktning har stärkts under utredningens gång. Det måste finnas ett tydligt sammanhang för it-relaterade insatser för att de inte ska bli teknikorienterade snarare än att fokusera på affärsnyttor. Vidare vill vi betona vikten av att it-relaterade insatser görs i ett sammanhang. Med detta menar vi att insatserna bör kopplas till specifika utvecklingsområden eller branscher och kluster. På så vis anser vi att nyttan med insatserna framgår tydligare, inte minst för de företag som insatserna riktar sig till.

¹ Kontigo AB, IT som förändringskraft. Uppdrag för utredningen om "Ökad IT-användning i småföretag". 2012-08-20. Se bilaga 2.

3.1 Programverksamhet vid Tillväxtverket och Vinnova

3.1.1 Tillväxtverket

Inom ramen för sitt uppdrag bedriver Tillväxtverket en omfattande programverksamhet. Sammantaget rör det sig om knappt 40 insatser som presenteras på verkets hemsida (därtill kommer insatser som Tillväxtverket finansierar inom ramen för regionalfondsprogrammen).

För flera av insatserna finns en historik i den meningen att aktuella insatser ofta är en fortsättning på tidigare insatser. Så är exempelvis fallet vad gäller nu aktuella insatser inom miljöområdet, demomiljö samt även vad gäller att främja kvinnors företagande.

Inga pågående renodlade it-satsningar

Tillväxtverket har i dagsläget inte någon pågående satsning eller något program direkt kopplat till it-användning i småföretag. Programmet *handlingskraft med IT* som är det senaste programmet med tydlig it-karaktär genomfördes 2006–2010. Ursprungligen var programmet tänkt att inriktas på it-kompetensutvecklingsinsatser i små och medelstora företag. Programmets inriktning kom dock att ändras och fokuseras på e-handelslösningar för dessa företag. Programmet hade en likartad övergripande inriktning som denna utredning, nämligen att öka affärsmöjligheterna och stärka konkurrenskraften hos små och medelstora företag genom användningen av it.

Handlingskraft med IT föregicks av flera program med syfte att främja it-användning i småföretag som IT.SME och REG-IT med inriktning på att höja it-kompetensen i företag. I Tillväxtverkets slutrapport dras slutsatsen att det fortfarande finns ett stort behov av både grundläggande it-kunskap hos mikro- och småföretagen (0–49 anställda) och av mer specialiserade insatser, t.ex. införande av enklare e-fakturalösningar och komplexa e-handelslösningar. Programmet har inte fått någon direkt fortsättning i ett nytt program eller annan insats med fokus på it som verktyg för affärsutveckling och konkurrenskraft i småföretag.

Insatser inom fler och växande företag dominerar

Tillväxtverkets insatser och program bedrivs inom tre huvudområden; *fler och växande företag*, *enklare för företag* och *regional utveckling*. De insatser som i kartläggningen framstår som relevanta ur utredningens perspektiv återfinns huvudsakligen inom området *fler och växande företag*.

Huvuddelen av de insatser som Tillväxtverket genomför hör hemma under området *fler och växande företag*. Totalt finns 19 satsningar och program inom området. Av dessa bedöms 16 stycken vara relevanta ur utredningens perspektiv. De som bedöms som mindre relevanta är insatser för att *stimulera entreprenörskap och innovationskraft bland unga*, *stöd till medelstora företag* samt *stöd till spridning av miljötekniklösningar till Sida:s samarbetsländer*.

Flera av satsningarna rör stöd till utveckling av särskilda branscher som *besöksnäring*, *kreativa och kulturella näringar*, *vård och omsorg*, *gröna näringar* samt *fordonsindustrin*. Vad gäller *besöksnäring*, *kreativa och kulturella näringar* samt *vård och omsorg* behandlas dessa längre fram i kapitlet.

Insatserna inom området *främja entreprenörskap och företagande* riktas också mot särskilda grupper som kvinnor, unga och personer med utländsk bakgrund. Vidare finns insatser riktade till specifika verksamhetstyper som kooperativ och sociala företag.

Vad gäller småföretag är det två insatser som har särskilt fokus på småföretag; *produktutveckling i småföretag* (avslutas 2012) samt *SMF med tillväxtpotential*. Syftet med det senare är att främja företagens utvecklingsmöjligheter och stärka deras internationella konkurrenskraft. Inom programmets ram kan företag med uttalad tillväxtvilja genomföra en behovsanalys för att identifiera företagets styrkor/svagheter. Därefter identifieras de kompetens- och utvecklingsbehov som finns för att företaget ska kunna ta nästa tillväxtsteg.

Ett av programmen har uttalat fokus på stöd till klusterinitiativ som baseras på samverkan mellan företag och andra aktörer i det regionala innovationssystemet. Programmet för *regionalt innovationsarbete och kluster* genomförs 2012–2019 och är en fortsättning och fördjupning av tidigare insatser vid Tillväxtverket vad gäller företags- och näringsutveckling genom klustersamverkan. Programmet innehåller två delprogram; *regionalt innovationsarbete* och *hållbara klusterinitiativ*. Det första delprogrammet har främst fokus på utveckling av det regionala ledarskapet vad gäller innovationsarbete och är av mindre intresse för utredningen. Det andra delprogrammet

som innebär stöd till marknadskompletterande nätverksaktiviteter är dock relevant ur utredningens perspektiv.

Ingen insats inom *enklare för företag* av relevans för utredningen

Inom området *enklare för företag* återfinns sex insatser. Dessa syftar till att på olika sätt underlätta för personer som vill starta och driva företag. Satsningarna rör främst information om företagande och genomgång av regelverket för företagande. Däremot ingår inte frågor om företagens "inre" verksamhet såsom utveckling av affär, marknad eller verksamhet. Flertalet av insatserna inom detta område sker i samarbete med andra myndigheter som Bolagsverket och Skatteverket. En del av informationssatsningarna sker genom den myndighetsgemensamma webbplatsen *verksamt.se*.

För utredningen är de insatser som görs inom området *enklare för företag* mindre relevanta i och med att de i huvudsak riktas till blivande företagare och inte till etablerade företag. Inriktningen av informationen på *verksamt.se* kommer dock fortsättningsvis att i högre grad beröra redan etablerade företag.

Få insatser inom *regional utveckling* av direkt relevans för utredningen

Området *regional utveckling* listar fjorton insatser, flera av dessa är dock avslutade. Insatserna inom detta område har främst ett regionalt perspektiv med fokus på frågor som rör arbetet med det regionala tillväxtarbetet. Hit hör insatser som *regionala kontaktmannagrupper* och *statliga myndigheters medverkan i regionalt tillväxtarbete, lokalt och regionalt tillväxtarbete* samt *uppföljning av regionalt tillväxtarbete*. Dessa insatser berör främst aktörer på lokal och regional nivå vad gäller utvecklings- och tillväxtfrågor. Insatserna har dessutom mer av ett systemperspektiv och rör inte enskilda företag eller stödåtgärder.

Några av insatserna handlar om fördelning av regionalpolitiska stödmedel där fördelningen sker på regional nivå av länsstyrelserna och där Tillväxtverket har en sammanhållande och uppföljande funktion. Detta rör följande insatser; *regionalt bidrag för företagsutveckling*, *regionalt investeringsstöd*, *sysselsättningsbidraget* samt *transportbidraget*.

Av insatserna inom *regional utveckling* är det främst *regionalt innovationsarbete och kluster* (se ovan under *fler och växande företag*) som har en inriktning vilken kan vara intressant ur utredningens perspektiv.

Fokus på stöd till affärs- och näringsutveckling

Sammantaget är närmare hälften av de insatser som ingår i studien direkt relevanta ur utredningens perspektiv. Det som förenar flertalet av dessa insatser är att de har ett tydligt fokus på stöd till affärs- och näringsutveckling såväl i etablerade som nya företag.

Endast ett av programmet, *handlingskraft med IT* (se ovan), har tydligt fokus på frågor som rör it som stöd för affärsutveckling. I vissa av insatserna och programmen, som exempelvis *leverantörsprogram för fordonsindustrin* finns it med (mer eller mindre uttalat) som en del i programmets bakgrundsbeskrivning och problembild samt i beskrivningen av programmets inriktning.

Insatsen *små och medelstora företag med utvecklingspotential* ger i sin presentation en bakgrundsbeskrivning till satsningen. I denna nämns dock inte it som viktigt utvecklingsområde för att främja tillväxten ismå och medelstora företag.²

Främja kvinnors företagande som har fokus på att främja affärs- och innovationsutveckling för kvinnor som vill vidareutveckla sina företag alternativt starta nya företag. Genom programmen får deltagaren exempelvis tillgång till rådgivning, coaching och nätverk för att utveckla sitt företag eller sina företagsidéer. I tillgängligt bakgrundsmaterial utvecklas tankarna bakom satsningen men its roll som verktyg för affärs- och innovationsutveckling nämns inte specifikt i det sammanhang.

Samtidigt framgår av de fallstudier som presenterades i utredningens delbetänkande vilken strategisk betydelse en utvecklad it-användning har för affärsutveckling och konkurrenskraft i företagen. En tydligare koppling mellan it som verktyg för strategisk utveckling i småföretag och samtliga insatser och program vilka stödjer affärsutveckling i nya och befintliga företag, ser vi mot ljuset av detta som en viktig insats.

² Detta med reservation för att allt underlagsmaterial för denna insats – och även andra – inte funnits tillgänglig på Tillväxtverkets hemsida.

3.1.2 Vinnova

Med utgångspunkt i uppdraget att finansiera behovsmotiverad forskning samt stödja nyttiggörande av forskning för att stärka Sveriges konkurrenskraft driver Vinnova en omfattande verksamhet inom 11 strategiska områden. Sammantaget tar kartläggningen upp drygt 50 insatser som pågår eller nyligen avslutats.

En rad insatser som rör it

En genomgång av de insatser som Vinnova genomför visar att många av dessa rör it-frågor i vid bemärkelse. Denna typ av insatser handlar bland annat om utveckling och genomförande av strategiska FoU-program inom olika områden. Dessa har ett tydligt syfte kopplat till innovationsprocesser där insatserna ofta omfattar kunskapsutveckling och tidiga faser av kommersialisering.

Vidare genomförs insatser med fokus på att bygga upp FoI-miljöer vilka kan fungera som noder eller plattformar för kunskapsutvecklingen inom olika områden, nationellt och med internationella kopplingar. Insatserna omfattar också utveckling och genomförande av strategiska FoU/FoI-agendor inom olika områden. Detta är strategiska och långsiktigt viktiga insatser för att stärka innovationsförmågan och konkurrenskraften i svenskt näringsliv. Samtidigt är det inte självklart att denna typ av insatser är intressanta ur ett mer kortsiktigt operativt företags-/affärsstödjande perspektiv. Ur utredningens perspektiv är dessa insatser därför av mindre intresse.

Vinnovas utpekade insatser riktade mot småföretag

I sin egen beskrivning av vilka insatser som riktar sig till småföretag nämner Vinnova följande:

- *Eureka* – målet är att stärka den europeiska industrins konkurrenskraft på världsmarknaden genom stöd till projekt där såväl små som stora företag, institutioner och myndigheter från minst två medlemsländer samarbetar. Insatserna kan ske i form av individuella projekt, klusterprojekt eller paraplyprojekt.
- *Eurostars* – är en del av Eureka och vänder sig främst till små och medelstora företag (enligt EU:s definition) med egen forskning. Ett sådant företag tar på sig projektledarrollen. I egen regi eller

tillsammans med andra forskande små och medelstora företag står man för minst 50 procent av projektkostnaderna. Projekten ska ha fokus på marknadsnära FoU och ska leda till marknadsintroduktion av en produkt eller tjänst som bygger på innovativ teknik.

- *Forska & Väx* – vänder sig till företag inom alla branscher som har en potential att vidareutvecklas och växa och avser stöd till finansiering av FoU-projekt som svarar mot marknadsbehov.
- *Innovationer för framtidens hälsa* – syftet är att nyttiggöra svensk forskning av hög vetenskaplig eller teknisk kvalitet genom att finansiera nyskapande (banbrytande) idéer.
- *Var dags IT* – vänder sig till små och medelstora företag och ska ge stöd till social och ekonomisk tillväxt genom att människor är delaktiga, kreativa och företagsamma, vilket leder till en hållbar utveckling av ekonomi och välfärd med fokus på individ och vardagslösningar snarare än verksamhets- och affärsfokus.
- *Verifiering för tillväxt* – ger sökanden en möjlighet att verifiera och validera de tekniska egenskaperna och de kommersiella möjligheterna hos ett forskningsresultat eller en idé, och fastställa den lämpligaste strategin för fortsatt kommersialisering.
- *Verifiering för tillväxt steg-1* – ger stöd till en initial affärsmässig och immaterialrättslig bedömning av forskningsresultaten, skapar kontakt med kravställande potentiella kunder och partners, identifierar en tänkbar kommersialiseringstrategi, ansöker eventuellt om immaterialrättsligt skydd och göra en begränsad teknisk verifiering.
- *VINN NU* - vänder sig till nystartade företag (aktiebolag), som baserar sin verksamhet på utvecklingsresultat. Syftet är att underlätta för nystartade utvecklingsbaserade företag att förbereda sig inför efterföljande finansiering och på sikt bli framgångsrika svenska företag.

Som framgår ovan berör flera av dessa insatser främst kommersialisering av forskning (*verifiering för tillväxt* och *VINN NU*) och är därför inte så relevanta för småföretag utan egen forskningserfarenhet eller verksamma i branscher med liten forskningsanknytning. Kopplingen till forskning kommer även till uttryck i *forska & väx* som vänder sig till företag vilka har kapacitet och kompetens

att arbeta med forskning som ett sätt att utveckla företagets affärer och verksamhet. Något som inte är självklart för flertalet småföretag.

Innovationer för framtidens hälsa med sitt fokus på nyttiggörande av excellent forskning bedöms vara relevanta för en begränsad krets av kunskaps- och forskningsbaserade småföretag. Även *Eureka* och *Eurostars* har fokus på innovationer och affärsutveckling baserat på marknadsnära forskning och teknikutveckling.

Var dags IT skiljer sig genom sitt upplägg och sina utgångspunkter från flera av de andra insatserna med stark koppling till forskningsbaserade innovationer och företagsutveckling. *Var dags IT* är också kopplat till genomförandet av den nationella handlingsplanen för *kreativa och kulturella näringar*.

De satsningar som Vinnova själv lyfter fram med fokus på småföretag har i stor utsträckning sin inriktning på stöd till forskning och innovation samt kommersialisering av forskningsresultat. Insatserna är i hög grad generella och branschoberoende och fokuserar inte explicit på it.

Insatser som kan vara relevanta ur utredningens perspektiv

Den övergripande analysen ovan till trots, finns några insatser och program som Vinnova driver vilka kan vara relevanta ur utredningens perspektiv. Bland dessa kan nämnas:

- *Vinnväxt-programmet* - har till syfte att främja hållbar tillväxt i regioner genom att utveckla internationell konkurrenskraft inom specifika tillväxtområden. De vinnande initiativen får 10 års finansiering och programmet förutsätter en aktiv medverkan av aktörer inom näringsliv, forskning samt politik och offentlig verksamhet. I genomförandet kan vi se att flera initiativ som får stöd inom programmet i stor utsträckning arbetar med små och medelstora företag och att it i flera fall har en central roll för innovation och affärsutveckling i deltagande företag.
- *Utmaningsdriven innovation* – har fokus på att stödja utvecklingen av nya produkter och tjänster som bidrar till att hantera de globala utmaningarna baserat på en hög grad av samverkan och integration mellan aktörer. Programmet har en relativ kort cykel från kunskapsutveckling till kommersialisering och genomförs kring fyra utmaningar, varav en har tydligt it-fokus (*Informations-*

sambället 3.). Flera av de projekt som beviljats stöd har en tydlig koppling till it.

- *Innovationsupphandling* – ska bidra till att stärka den offentliga sektorns förnyelse, långsiktiga effektivitet och utveckling samt understödja utvecklingen av konkurrenskraft och innovativa produkter i näringslivet.
- *Innovationscheckar* – erbjuder kontanta medel till små och medelstora företag, distribuerade av Vinnovas mellanhänder. Checken kan användas för att utvärdera hur företaget kan utveckla sin affärsverksamhet med hjälp av ny teknik eller ny kunskap.

Både *vinnväxt-programmet* och *utmaningsdriven innovation* bygger på samverkan mellan olika aktörer i innovationssystemet; akademi, offentlig verksamhet och företag. I *vinnväxt-programmet* görs detta för att få till stånd en förnyelse och utveckling av konkurrenskraft inom etablerade styrkeområden på regional nivå. I de initiativ som får stöd genom *vinnväxt-programmet* deltar små och medelstora företag. *Utmaningsdriven innovation* har fokus på samverkan för att möta globala utmaningar (Global Challenges) som vi står inför. Programmet är relativt nystartat och i de konstellationer som står bakom de olika satsningarna medverkar även små och medelstora företag.

Även i de satsningar som Vinnova gör med *innovationsupphandling* och *innovationscheckar* ges stöd för utveckling av innovationer i småföretag. Vad gäller innovationscheckarna nämns uttryckligen att det är stöd till affärsutveckling baserat på ny teknik eller ny kunskap.

3.2 It i vissa branscher

Enligt våra direktiv ska utredningen även analysera om det finns behov av särskilda insatser inom vissa branscher för att öka it-användningen bland småföretagen. Utredningens expertgrupp förordade en genomgång av några branscher vilka under de senaste åren varit av stort politiskt intresse och till vilka därför olika former av offentliga stödinsatser redan satts in. Det gäller branscherna *kulturella och kreativa näringar (KKN)*, *vård och omsorg* samt *besöksnäringen*. Vilka är drivkrafterna för utvecklingen i dessa branscher,

vilka är utmaningarna för småföretagen och hur kan it stödja affärsprocesserna?

Underlagen³ till studien visar att definitioner, avgränsningar och statistik med koppling till branscherna skiljer sig åt mellan olika källor. Det finns en del svårigheter att avgränsa vilka delbranscher som ingår i *kulturella och kreativa näringar*, i *vård och omsorgsbranschen* och i *besöksnäringen*. Studien har utgått från de analyser och den statistik som tagits fram av Tillväxtverket, Tillväxtanalys, branschföreträdare och Arbetsförmedlingen.

Branscherna uppvisar i högre grad än i flera andra branscher affärslogiker som är beroende av samspelet med den offentliga sektorn. Många företag inom vård och omsorg är privata utförare av olika tjänster för kommuner, landsting och regioner. Företag inom turistnäringen är beroende av insatser från den offentliga sektorn för att utveckla olika destinationer till attraktiva besöksmål. Kulturanslag i den offentliga sektorn har betydelse för uppdragen till kulturföretagare.

I det här kapitlet presenteras i korthet de tre branscherna *kulturella och kreativa näringar*, *vård och omsorg* och *besöksnäringen*. Dessutom redogör vi för strategier, policies och insatser som kan ha relevans för ökad it-användning för småföretag inom respektive bransch.

3.2.1 Kulturella och kreativa näringar

Branschstruktur och avgränsning

Kulturella och kreativa näringar (KKN) definieras och avgränsas på olika sätt, men omfattar ofta arkitektur, design, film och foto, konst, litteratur, media, mode, musik, måltid, scenkonst samt upplevelsebaserat lärande.⁴ Dataspel och marknadskommunikation, inkluderas i en del beskrivningar. Tillväxtanalys fick år 2008 i uppdrag av regeringen att försöka definiera KKN. Man föreslog i stället begreppet *kulturnäringar* med fokus på kulturprodukter/tjänster samt

³ Studien bygger på underlag i form av program, handlingsplaner och strategier samt utredningar på nationell nivå för respektive bransch/näring, rapporter (analyser, projektbeskrivningar, statistik etc.) från Tillväxtverket, Vinnova och Tillväxtanalys som belyser de aktuella branscherna/näringar, material från branschföreträdare, uppsatser och forskningsrapporter som belyser it-användning i småföretag inom de aktuella branscherna/näringarna samt europeiska initiativ och projekt finansierade av EU.

⁴ Se t.ex. Tillväxtverket (2011) Bidrag till företag inom kulturella och kreativa näringar. Utvecklingscheckar för tillväxt. Stockholm: Tillväxtverket, oktober 2011.

det värde som produceras, kulturvärden. Avgränsningen är influerad av UNESCOs ramverk för kulturstatistik⁵, som påverkar utvecklingen av statistiken inom EU. De övergripande områden som inkluderats i Tillväxtanalys förslag är kulturarv, naturarv, scenkonst, konst, design och hantverk, text, böcker och press samt media. Utifrån dessa övergripande områden och angränsande områden förslås ett urval av näringsgrenar och yrkesgrupper för kulturnäringen.⁶

År 2007 fanns uppskattningsvis 120 000 personer sysselsatta inom kulturnäringsar (inom kulturyrken och andra yrken) och ytterligare 80 000 var verksamma inom kulturyrken inom andra näringar enligt Tillväxtanalys.⁷ Arbetsförmedlingen, som delvis gör en annan avgränsning, uppskattar att det finns cirka 22 000 egenföretagare inom kulturområdet. Trenden mot fler företagare har ökat när större företag och institutioner drar ner på fast anställd personal.⁸ Oavsett vilken avgränsning av KKN som används återkommer bilden av en näring med många riktigt små företag, soloföretagare, kombinatörer, frilansare och en del "ofrivilliga företagare". Men inom KKN finns även flera stora koncerner exempelvis inom media.

I en rapport framtagen inom ramen för en satsning på KKN i Dalarna, Gävleborg och Värmland problematiserar författarna komplexiteten inom näringen. Det är en stor variation mellan olika typer av företag och de återfinns inom både varu- och tjänsteproduktion. Det finns företag med en konstnärlig strategi och företag med en kommersiell affärsstrategi. I näringen finns konstnärer som skapar unika verk och företag vars affärsidé bygger på massproduktion. Kulturskapare balanserar inte sällan mellan det kommersiella och det konstnärliga. Dessutom spelar frågeställningar om upphovsrätt en stor roll för många verksamheter.⁹

⁵ Unesco (2009) The 2009 UNESCO framework for Cultural Statistics, Unesco Institute for Statistics.

⁶ Tillväxtanalys (2009) Kulturnäringsar i svensk statistik. Ett första försök att tillämpa en ny definition. Östersund: Tillväxtanalys Rapport 2009:06.

⁷ Ibid.

⁸ Arbetsförmedlingen (2012) Arbetsmarknadsutsikterna våren 2012 Prognos för arbetsmarknaden 2012-2013 Kultur Media. Stockholm: Arbetsförmedlingen.

⁹ Nielsén & Stenström (2010) Gungor och karuseller. Om utveckling av företag i kulturella och kreativa näringar. På Uppdrag av projektet KKN (Region Dalarna, Region Gävleborg, Region Värmland).

Strategier och policier för KKN

Det finns en nationell handlingsplan¹⁰ och en rad regionala strategier för att främja utvecklingen av KKN i Sverige. Den nationella handlingsplanen syftar bland annat till att skapa goda förutsättningar för entreprenörer och företagare att utveckla sina affärsidéer samt sitt företagande. Regeringen har avsatt 73 miljoner kronor under perioden 2009–2012 för satsningar inom KKN. Konstnärliga och Litterära Yrkesutövares Samarbetsnämnd (KLYS) har tagit fram en översikt över alla de aktörer på olika nivåer, som på olika sätt kan beröras av handlingsplanen.¹¹ Det är ett 20-tal på den nationella nivån.

Av handlingsplanen framgår att många insatser för KKN ska kunna mötas inom ramen för det befintliga företagsfrämjande systemet. Det behövs dock ökad insikt hos företagsfrämjarna om villkoren i näringen och Almi Företagspartner AB har fått i uppdrag att öka kunskaperna hos rådgivare och finansörer om KKN. Diskussionerna om kunskapsbehovet hos främjarna har varit ett återkommande tema i olika kartläggningar och utredningar de senaste åren.¹²

Den nationella handlingsplanen omfattar inte insatser som explicit nämner it, men inom flera satsningar finns möjligheter att främja eller öka kunskaperna om it-användning i småföretag. Vinnova har bland annat fått i uppdrag att genomföra satsningar på innovation och design med koppling till handlingsplanen. Detta genomförs i programmet *var dags IT* där Vinnova finansierat projekt som syftar till att utveckla produkter och tjänster för individens vardag och fritid. I programmet har företag med koppling till KKN i samverkan med andra aktörer haft möjligheter att söka medel och fungera som så kallade it-demonstrator.

Programmet *ledarskap och arbetsorganisation* inom *kulturella och kreativa näringar* på Vinnova finansierar studier av förutsättningarna för tillväxt i små och medelstora företag. Resultaten skall leda till praktiskt användbar kunskap, som ska kunna omsättas i företagsfrämjande insatser. Fem projekt beviljades medel hösten 2011, men det är svårt att ännu bedöma om studierna även kommer

¹⁰ Kulturdepartementet och Näringsdepartementet (2009) Handlingsplan för kulturella och kreativa näringar. Artikelnummer: N9060.

¹¹ Moberg (2011) Kulturella och Kreativa Näringar (KKN) En översikt över aktörer och begrepp som berörs av regeringens satsning på KKN. KLYS. <http://www.klys.se/>

¹² Se t.ex. SOU 2009:16 Betänkande av Kulturutredningen. Grundanalys. Stockholm: Fritzes Statens Offentliga Utredningar.

att bidra med kunskaper om it som stöd för affärs- och marknadsutveckling.

Tillväxtverket har beviljat medel för *pilotsatsningar på inkubatorer för KKN* inom ramen för den nationella handlingsplanen. Fem projekt fick medel under hösten 2011 och ett exempel är Transit Kulturinkubator¹³ i Stockholm. Inkubatorn erbjuder affärsrådgivning och kompetensutveckling för kreatörer inom konst, design, konsthantverk, film, musik och scenkonst. Tillväxtverket har också i samverkan med partnerskap och företagsfrämjare i Stockholm, Sörmland, Västra Götaland, Värmland och på Gotland erbjudit *utvecklingscheckar till företagare inom KKN*. Företagarna har med stöd av checkarna kunnat köpa externa tjänster, satsa på utbildning och utveckla tjänster, produkter eller arbetsätt.

Kvinnor som driver företag inom KKN har möjlighet att delta i affärs- och innovationsutvecklingsåtgärder på regional nivå inom ramen för det nationella programmet *främja kvinnors företagande* (FKF), som koordineras av Tillväxtverket. Flera av de länsstyrelser eller regionförbund, som fördelar medlen har riktat uppmärksamheten på insatser för företagare inom KKN. Almi Företagspartner AB genomför också riktade satsningar i olika regioner för företagare inom näringen.

Redan innan den nationella handlingsplanen utformades fanns strategier för KKN i flera svenska län och det finns en intresseorganisation, Generator¹⁴, för regioner som arbetar med att främja tillväxten inom näringen. En del regioner har också varit involverade i interregionalt samarbete för att utveckla KKN. Ett exempel är Regionförbundet Östsam i Östergötland, som koordinerat satsningen Creative Growth¹⁵ inom ramen för EU-programmet Interreg IV C, Europeiska Regionalfonden. Creative Growth var ett samarbete mellan 11 europeiska regioner med syfte att skapa bättre förutsättningar för företagare inom kreativa näringar.

Trots en mängd olika initiativ för att främja KKN har det varit svårt att identifiera några satsningar som specifikt fokuserar på it i småföretagen. Det är också svårt att bedöma i vilken utsträckning olika initiativ även omfattat insatser för att fler småföretag ska kunna använda it som ett strategiskt verktyg. En del småföretag inom KKN är dock involverade i olika kluster och nätverk, som har

¹³ <http://www.transitkulturinkubator.se>

¹⁴ <http://generatorsverige.se/>

¹⁵ Creative Growth (2011) CREATIVE GROWTH – Policyrekommendationer <http://www.creative-growth.eu/>

en direkt koppling till it och media. Ett exempel på kluster är Mediaevolution i Malmö.¹⁶ Det finns även andra mötesplatser som involverar småföretag inom KKN. Ett exempel med fokus på musik är Brewhouse i Göteborg¹⁷ och ett exempel med fokus på festivaler är Rockcity i Hultsfred¹⁸. Västra Götalandsregionen har ett initiativ för *kulturlokaler på nätet*, som syftar till att hitta modeller för hur fastighetsägare/bostadsbolag och företag/kreatörer inom kultur och konst kan hitta varandra genom digitala möten. Idén är att utveckla en webbaserad plattform typ ”Hemnet”¹⁹.

It som drivkraft för nya affärsmodeller i KKN

Det saknas i stor utsträckning svenska studier och statistik som mer detaljerat belyser it-användningen i småföretag inom KKN och hur it påverkar företagens affärsutveckling. En del uppsatser finns dock som beskriver hur småföretag i några av delbranscherna använder (eller inte använder) sig av olika it-verktyg. Det vi vet är att det finns småföretag inom KKN som befinner sig i den absoluta frontlinjen vad gäller it och internationalisering. Ett tydligt exempel är småföretagen i dataspelsbranschen där tillväxthindren inte sällan är brist på kapital och tillgång till specifik kompetens. Det finns också många soloföretagare med begränsade resurser att investera i olika it-verktyg eller begränsade kunskaper om hur it kan utveckla affärerna.

Europeiska studier och initiativ lyfter fram behovet av att öka kunskaperna om it och Web 2.0 bland småföretag inom KKN för att de ska kunna dra nytta av utvecklingen i sina verksamheter. Tillgången till it-resurser och samverkan/korskopplingar mellan företag inom olika delar av KKN behöver också öka för att stärka småföretagen. Dialogerna mellan företag inom KKN och it-företag behöver stimuleras för att främja innovativa processer.²⁰ I den svenska nationella handlingsplanen för kulturella och kreativa näringar riktas också uppmärksamheten på samspelet mellan idéer

¹⁶ <http://mediaevolution.se/>

¹⁷ <http://www.brewhouse.se/>

¹⁸ <http://www.rockcity.se/om-rock-city.aspx>

¹⁹ Tillväxtverket (2011) Initierade och pågående regionala satsningar i uppdraget Mäklarfunktioner/nätverk/modeller för samverkan i Handlingsplanen för kulturella och kreativa näringar – KKN, 2011-03-30.

²⁰ ECCE Innovation Network (2010) Response to the Commission's Green Paper: Unlocking the potential of the cultural and creative industries in Europe. <http://ecce-network.eu/innovation-ecce/>

från entreprenörer inom KKN och teknikföretag vid olika inkubatorer. Samtidigt är dessa korskopplingar en utmaning eftersom affärslogik och värderingssystem kan skilja sig åt mellan företag i de olika branscherna.

Dessutom finns studier som mer övergripande beskriver utvecklingen inom det som kallas upplevelseindustrin, vilket är ett något vidare begrepp än KKN. Inom upplevelseindustrin (och KKN) finns verksamheter med skilda affärslogiker och företagen påverkas på olika sätt av snabba tekniksiften och digitaliseringen. Det är skillnader mellan affärsmodeller som bygger på massproduktion och skalbara produkter (t.ex. film eller modekläder), på mötet med konsumenten (t.ex. teater och festivaler) eller på tjänster som höjer värdet på andra produkter och tjänster (t.ex. arkitektur och design).²¹

Den digitala tekniken påverkar alla delar av värdekedjan inom KKN, från utformning till produktion, distribution och konsumtion av produkter och tjänster. Tekniken innebär möjligheter för företagen att distribuera innehåll (film, foto, litteratur, musik etc.) till en bredare publik oberoende av tid och rum samtidigt som tekniken har inflytande över det traditionella innehållet. Interaktionen via internet och sociala medier får allt större betydelse och affärsmodeller med konsumenterna som ”medproducenter” av olika tjänster/upplevelser. De värden som skapas är för många företag inom KKN i hög utsträckning beroende av det digitala innehållets användbarhet och användarupplevelsen.

Inte minst inom musikbranschen har etablerade affärsmodeller utmanats senaste decennierna.²² I dag står den digitala musiksäljningen för över 60 procent av marknaden i Sverige. Den illegala fildelningen har också drivit på utvecklingen av legala digitala musiktjänster. Streamingtjänster för musik (t.ex. Spotify), där konsumenterna inte behöver ladda ner filer, har på kort tid fått stort genomslag. Även tjänster för att streama film (t.ex. Voddler) växer på marknaden och streamingtjänsterna skapar möjligheter för företag att nå olika nischmarknader.

Svenska småföretag inom musikbranschen har agerat proaktivt för att möta utvecklingen genom att förändra produkt- och tjänsterbudanden och använda sociala medier för att kommunicera med

²¹ Nielsén (2005), Upplevelseindustrin – affärsmodeller, effekter och struktur, working paper.

²² ITPS (2008) Upplevelseindustri – Marknadens logik och organisatoriska förutsättningar. En teoretisk genomgång av sektorns grundläggande struktur. Östersund: Institutet för tillväxtpolitiska studier, PM 2008:005.

konsumenterna.²³ I dag kan en småföretagare som är musiker själv äga hela eller delar av distributionskedjan eftersom produktions-, distributions-, och marknadsföringskostnaderna minskat till följd av digitaliseringen. Även författare kan publicera och distribuera sina verk utan att behöva gå via stora förlag eller olika mellanhänder. Delar av ett verk kan publiceras för att ”testa marknaden” innan kulturskaparen och/eller företagaren investerar mer tid i ett projekt. Samtidigt är det en utmaning, inte minst för småföretagen, att hitta finansieringsmodeller i takt med konsumenternas ökade förväntningar på och utbudet av olika ”gratistjänster”. Den illegala fildelningen leder till färre uppdrag inom film, musik och mjukvarubranschen²⁴.

Nätverkande är en viktig del i värdekedjan och it stödjer produktionsprocessen när ”kreatörer” på olika geografiska platser deltar i gemensamma projekt. För en del företag kan de personliga nätverken ha större betydelse för att stärka varumärket och affären än relationer till andra företag. Genom samverkan med välkända modebloggare kan exempelvis småföretag inom mode öka sina möjligheter att nå ut på marknaden. Via webbplatser, Facebook och bloggar kan modeföretagen med begränsade resurser aktivt arbeta med sin marknadskommunikation, bygga varumärken och öka sina kunskaper om olika kundsegment²⁵. Livekonserter på nätet och livesändningar av konserter, festivaler och teater har blivit en väg att stärka varumärken för andra delbranscher inom KKN och (i bästa fall) generera intäkter utöver besökarna på en fysisk plats.

Smarta telefoner, surf- och läsplattor och andra digitala redskap innebär också nya affärsmöjligheter för många företag. Inom upplevelsebaserat lärande kan företagen dra nytta av nya plattformar för e-lärande och m-lärande (mobilt lärande). Samtidigt ställs allt högre krav på användargränssnitt samt företagets förmåga att erbjuda kombinationer av olika former för lärande (rollspel, simuleringar, dataspel etc.) både off-line och online. Det krävs samverkan mellan exempelvis programvaruutvecklare, filmproducenter och beteendevetare för att kunna leverera interaktiva tjänster. Applikationer för m-lärande kan vara allt ifrån enkla ljud- och video-

²³ Kindholm & Maritz (2012) Bryggan - Vägen till refrängen? En studie av hur mindre aktörer inom musikbranschen påverkats av och agerat på olika förändringar i dess omgivning. Umeå: Umeå Universitet. Handelshögskolan. Kandidatuppsats.

²⁴ Se te.x. International Chamber of Commerce (2010) Building a Digital Economy: The Importance of Saving Jobs in the EU's Creative Industries, March 2010 TERA Consultants.

²⁵ Olsson (2011) Det lilla modevarumärkets möjligheter på internet - Ur ett brand management perspektiv. Borås: Textilhögskolan, Högskolan I Borås. Kandidatexamen i textilekonomi.

sekvenser och pod-casts till virtuella spel med stöd av det som på svenska kallats förstärkt verklighet (eng. Augmented Reality).

Tidigare har tekniken, där information från den fysiska omgivningen kombineras med den digitala världen, varit dyr. Men genom bland annat utbredningen av smarta telefoner genereras allt fler tjänster, som bygger på förstärkt verklighet. En teknik som används av dataspelsföretag och mediaföretag och som påverkar utvecklingen för småföretag inom design och arkitektur. I dessa företag används 3D-teknik och 3D-modellerad grafik som verktyg för att visualisera projekt och stödja interaktiva designprocesser som involverar expertis på olika områden.²⁶

Sammanfattningsvis kan sägas att den snabba it-utvecklingen innebär, som i andra näringar, både utmaningar och möjligheter för småföretagen inom KKN. Däremot är det svårt att i detalj beskriva it som stöd för affärsprocesser i småföretagen mot bakgrund av den mix som finns av behov, förutsättningar och logiker inom näringen. Oavsett delbransch kan dock tre mer övergripande processer identifieras:

1. Den digitala tekniken har haft och har inflytande över affärsmodellerna inom näringen.
2. Den digitala tekniken, programvaror och applikationer används för att sprida olika former av innehåll till allt lägre kostnader.
3. Den digitala tekniken och sociala medier spelar allt större roll för att stärka nätverkande, kundrelationer och varumärkesprofilering.

3.2.2 Vård och omsorg

Branschstruktur och avgränsning

Privata företag och idéburna organisationer blir allt vanligare som utförare av vård och omsorgstjänster. Vårdvalsmodeller, valfrihetssystem och en ökad marknad för personliga hälsorelaterade tjänster driver på utvecklingen. År 2009 infördes *lagen om valfrihetssystem inom vård och omsorg (LOV)*, vilket innebär att konsumenterna kan välja bland olika leverantörer av tjänster, som en upphandlande

²⁶ Cassarino & Geuna (2008) Background paper on ICT and Creative Industries. Create: Study prepared for EU-Project CReATE <http://www.lets-create.eu/>

myndighet godkänt och tecknat avtal med.²⁷ Det finns en nationell annonsplats för valfrihetssystemet i form av den så kallade Valfrihetswebben.²⁸

Vård- och omsorgsbranschen består av en rad olika verksamheter och villkoren skiljer sig åt mellan olika delbranscher. En hög andel företag drivs av kvinnor i förhållande till andra branscher. Avgränsningen av branschen varierar, men vanligen omfattas följande delbranscher: annan hälso- och sjukvård (t.ex. sjukgymnastik, kiropraktik, psykoterapi, rehabilitering och alternativmedicin), öppen hälso- och sjukvård (t.ex. företagshälsovård och specialistläkare), tandvård, öppna sociala insatser (t.ex. hemtjänst) och särskilda boenden (t.ex. boenden för unga med sociala problem). Över hälften av de privata företagen finns inom delbranschen annan hälso- och sjukvård och en majoritet (cirka 70 procent) av dessa företag är soloföretagare. Inom vård- och omsorgsbranschen som helhet är cirka hälften av företagen soloföretag. I delbranscherna öppna sociala insatser och särskilda boenden finns fler större företag.²⁹

Enligt en rapport från Tillväxtverket hade de privata vård- och omsorgsföretagen år 2009 126 000 anställda och det fanns drygt 25 000 företag.³⁰ Vårdföretagarna uppskattar antalet privata företag till cirka 14 000 med en omsättning på drygt 80 miljarder och cirka 114 000 anställda.³¹ I Socialstyrelsens vårdgivarregister finns drygt 15 000 privata företag registrerade som vårdgivare. Antalet företag ökar snabbt och snabbast växer omsorgsbranschen. En del av vård- och omsorgsbranschen, exempelvis tandvården, är också mer konkurrenskraftig än genomsnittet för näringslivet.³² Samtidigt visar studien *Företagens villkor och verklighet*, som omfattar företag med färre än 250 anställda, att tillväxtviljan bland småföretagen är lägre inom *vård och omsorg* jämfört med andra branscher.³³

²⁷ Konkurrensverket (2008) Fritt val i vård och omsorg.

²⁸ <http://www.valfrihetswebben.se/>

²⁹ Tillväxtverket (2012) De små och medelstora vård- och omsorgsföretagen. Företagens villkor och verklighet. Fakta & statistik. Stockholm: Tillväxtverket Info 0418.

³⁰ Tillväxtverket (2012) Vård- och omsorgsföretagens ekonomiska konkurrenskraft Stockholm: Tillväxtverket Rapport 0117.

³¹ http://www.vardforetagarna.se/fakta_1

³² Tillväxtverket (2012) Synliggörande av företagens utveckling inom vård och omsorg: Stockholm: Tillväxtverket Rapport 0119.

³³ Tillväxtverket (2012) De små och medelstora vård- och omsorgsföretagen. Företagens villkor och verklighet. Fakta & statistik. Stockholm: Tillväxtverket Info 0418.

Strategier och policies för vård och omsorg

It inom vården har varit högt upp på den svenska agendan under flera år och år 2010 presenterades en reviderad nationell strategi för eHälsa.³⁴ Bakom strategin står förutom Socialdepartementet även Socialstyrelsen, Sveriges kommuner och landsting (SKL), Vårdföretagarna och Famna. Strategin ska möta behov hos offentliga, privata och idéburna utförare. Den fokuserar på *”införandet, användningen och nyttan av tekniken snarare än den tekniska utvecklingen”*. Strategins insatsområden omfattar bland annat säkra personliga e-tjänster för medborgarna, dokumentations- och beslutsstöd för dem som arbetar inom vård och omsorg samt teknisk infrastruktur för att kunna dela information.³⁵

Det finns också flera större satsningar på samordning av e-hälsotjänster. Via Inera AB bedrivs olika nationella projekt som fokuserar på invånartjänster (t.ex. Mina vårdkontakter), tjänster som vänder sig till dem som arbetar inom vården (t.ex. Pascal ordinationsverktyg för ordination av läkemedel) och infrastruktur-tjänster (t.ex. kommunikationsnätet Sjunet för elektronisk kommunikation i vård och omsorg). Privata vårdgivare kan ansluta sig till olika gemensamma tjänster för eHälsa, exempelvis Sjunet. Priserna är differentierade och små organisationer har en lägre kostnad. Inera AB ägs av landstingen och regionerna, men arbetar även på uppdrag från regeringen, kommuner och privata aktörer. Beställningarna kanaliseras via Center för eHälsa (CeHis)³⁶, som är en beställarorganisation på SKL.

Svensk forskning som specifikt belyser affärsutveckling, möjligheter och hinder för it-användning i små företag inom vård och omsorg saknas i stor utsträckning. Dock finns en del kunskap om införandet av ny teknik från studier i offentlig sektor, som kan ha relevans även för företagen. Dessa studier visar att det fortsatt finns flera hinder för it som förändringsverktyg inom vård och omsorg. Uppföljningar av utvecklingsinsatser visar att många av de projekt som genomförts för att utveckla it-lösningar för vården inte permanentas och/eller spridits mellan olika delar av landet. Det finns

³⁴ Begreppet eHälsa brukar användas för att beskriva förebyggande hälsoinsatser, diagnos, stöd och behandling där It används inom vård och omsorg. Idag används även mHälsa och syftar på mobil kommunikation.

³⁵ Socialdepartementet (2012) Nationell eHälsa – strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg. <http://www.nationellehalsa.se>

³⁶ http://www.cehis.se/om_cehis/

fortsatt hinder i form av bristande samspel mellan olika it-system, applikationer och gränssnitt.³⁷

Många satsningar har haft fokus på tekniken snarare än på behoven i verksamheterna, dess vårdgivare och konsumenter. Vård- och omsorgspersonalen ser risker med att en del av deras arbete ersätts av teknik och införandet av ny teknik utmanar etablerade strukturer och beteenden. Den tekniska rationaliteten hamnar inte sällan i konflikt med omsorgsrationaliteten och införandet av e-verktyg måste ta hänsyn till förutsättningarna i olika verksamheter. Genom att vårdpersonalen involveras vid utvecklingen och införandet av it-system och att de ser den konkreta nyttan med tekniken kan verksamheterna effektiviseras.³⁸ Vårdföretagarna har också lyft fram vikten av att it-lösningar passar både stora och små vårdgivare, privata och offentliga utförare. De satsningar som skett på eHälsa, ökad it-användning och nya it-lösningar har ofta engagerat akademien, offentliga aktörer och it-företag. Mer sällan små privata vårdgivare. Satsningarna har främst handlat om hälso- och sjukvården, men alltmer utvecklas även applikationer för omsorgen. Ett exempel är projektet Hemtjänst 3.0 i Halland, som utvecklar en it-baserad tjänsteplattform med applikationer för äldreomsorgen. Syftet är att öka effektiviteten och underlätta införandet av ny teknik³⁹. It inom omsorgen har tidigare främst handlat om administrativa system.

I programmet *testbäddar inom hälso- och sjukvård och äldreomsorg*, som hanteras av Vinnova finns möjligheter för privata utförare av vård och omsorg att ansöka om medel. Testbäddarna ska skapa möjligheter att utveckla, testa och införa nya produkter, tjänster, processer eller organisatoriska lösningar. En utlysning har skett våren 2012, inom ramen för ett regeringsuppdrag, och beslut om vilka projekt som beviljats medel tas efter sommaren. Som en del i regeringens beslut om insatser för tillväxt i små- och medelstora företag kan organisationer hösten 2012 ansöka om medel från Vinnova för att distribuera *innovationscheckar till företag*. Dessa checkar kan användas för att utveckla affärsverksamheten med hjälp av bland annat ny teknik. Det är ännu för tidigt att bedöma

³⁷ Se t.ex. Vinnova (2011) Hälsa genom e hälsorapporten 2010. Stockholm: Vinnova V R 2 0 1 1 : 0 4.

³⁸ Se t.ex. Orre (2009) *Using Technologies with Care Notes on Technology Assimilation Processes in Home Care*. Umeå: Department of informatics. Doctoral Dissertation. Umeå University.

³⁹ <http://www.hh.se/6/468.html>

om och hur it som strategiskt verktyg kommer att återspeglas i programmet för testbäddar respektive innovationscheckar.

Tillväxtverket genomför under perioden 2010–2012 i samverkan med Tillväxtanalys och på uppdrag av regeringen ett *program för kunskapsutveckling om entreprenörskap inom vård och omsorg*. I samverkan med partnerskap och företagsfrämjare i Stockholm, Sörmland, Västra Götaland, Skåne, Halland och på Gotland genomförs satsningar på *utvecklingscheckar till småföretag verksamma inom vård- och omsorg*. Checkarna kan användas till externa tjänster och för att utveckla tjänster, produkter eller arbetssätt för ökad konkurrenskraft. De företag som söker eller funderar på att söka en check får tillgång till utbildningsinsatser inom affärsutveckling.

Kvinnor som driver företag inom vård och omsorg har möjlighet att delta i affärs- och innovationsutvecklingssatsningar på regional nivå inom ramen för det nationella programmet *främja kvinnors företagande* (FKF), som koordineras av Tillväxtverket. Flera av de länsstyrelser eller regionförbund, som fördelar medlen har riktat uppmärksamheten på insatser för företagare inom vård och omsorg. Utöver detta finns flera regionala klustersatsningar med koppling till it/teknik där privata och offentliga aktörer inom vård och omsorg samverkar och där småföretag involveras. Några exempel är Hälsoteknikalliansen i Halland⁴⁰ och Hälsans nya verktyg⁴¹ i Östergötland.

Anpassade it-lösningar för småföretag inom vård och omsorg

Det saknas i stor utsträckning, som nämnts i föregående avsnitt, studier som belyser införandet av ny teknik i småföretag inom vård och omsorg. Utöver de hinder som identifierats för implementering av avancerade it-lösningar i större organisationer finns ytterligare trösklar för småföretagen. Småföretagen har sällan samma tillgång, som de större organisationerna, till resurser och it-stöd internt i verksamheterna. I studien *Företagens villkor och verklighet* framkommer att vård och omsorgsföretagen i något högre utsträckning än företag i övriga branscher köper in it support och annan teknisk service⁴². Behovet av att utveckla it-stödet i företagen har också framkommit i programmet för kunskapsutveckling

⁴⁰ <http://www.halsoteknik.com/>

⁴¹ <http://www.halsansnyaverktyg.se/>

⁴² Tillväxtverket (2012) De små och medelstora vård- och omsorgsföretagen. Företagens villkor och verklighet. Fakta & statistik. Stockholm: Tillväxtverket Info 0418.

inom vård och omsorg, som hanteras av Tillväxtverket och Tillväxtanalys.

Många privata vårdgivare måste, oavsett storlek, kunna hantera olika it-system för att möta kraven från beställare i den offentliga sektorn (regioner, landsting och kommuner). Det gäller system både vid upphandlingar och vid leveranser av vård- och omsorgstjänster. Att ansluta sig till nationella eHälsotjänster kan vara ett led i att effektivisera verksamheten, men också nödvändigt för att kunna agera på marknaden. Här kan finnas en risk att små företagen ”pushas” in i it-system, som i stor utsträckning anpassats för stora organisationer. Det finns även studier som riktat uppmärksamheten på brister i affärsmodellerna för utvecklingen av eHälsotjänster⁴³. I takt med att antalet privata vårdgivare ökar utvecklas dock marknaden och det finns företag som erbjuder it-lösningar (säkerhet, dokumentation, beslutsstöd etc.) som är anpassade för småföretag inom vård och omsorg. Landstingen beslöt också våren 2011 att inte ställa krav på att privata vårdgivare som ingår i vårdvalet ska ha samma journalsystem som landstingen⁴⁴.

Drivkrafterna bakom utvecklingen inom eHälsa är bland annat behovet av att minska kostnaderna, säkerställa kvalitén i verksamheterna och möta ökade krav från konsumenterna. It stödjer de generella verksamhetsfunktionerna inom vård och omsorg: att informera, att besluta, att agera och att dokumentera. Tekniken bidrar till att processer och arbetssätt succesivt förändras samt att alltmer förebyggande insatser, behandlingar och uppföljningar kan ske med stöd av digital teknik.⁴⁵ Telemedicin har funnits länge och i dag utvecklas interaktiva program för stöd och behandling av bland annat depression och sociala fobier via internet.

Det har blivit vanligare med ”internetpsykiatri”⁴⁶ och småföretag kan dra nytta av forskningen inom fältet. Det finns företag som specialiserat sig på att ta fram interaktiva självhjälpssystem för behandling av bland annat spelberoende. En del landsting erbjuder också kognitiv beteendeterapi via internet i samarbete med privata företag. En kombination av traditionella behandlingsinsatser och

⁴³ Vimarlund (2012) Nya affärsmodeller för Mina Vårdkontakter (MVK). Projektet Mina Hälsotjänster.

⁴⁴ Jerlvall & Thomas Pehrsson (2011) eHälsa i landstingen, Juni 2011. SLIT (Landstingens IT-strategier/IT-chefer).

⁴⁵ Se t.ex. Vinnova (2011) Visioner och verklighet Några reflexioner kring ehälsostategin för vård och omsorg. Stockholm: Vinnova V R 2 0 1 1: 0 3.

CeHis (2011) Målbild för arkitekturen inom eHälsa i samverkan - och vägen till målet. 2010-09-09. Center för ehälsa i samverkan.

⁴⁶ <http://www.internetpsykiatri.se/>

stöd via internet för hälsorelaterade och sociala problem kan öka konkurrenskraften för företag på ”nischmarknader” inom vård och omsorg. Allt fler it-tjänster utvecklas även för kliniskt beslutsstöd i form av exempelvis webbtjänster där olika professioner (läkare, tandläkare, psykologer etc.) snabbt kan få information om evidens för olika behandlingar. Dessa tjänster innebär en direkt nytta för behandlaren, säkrare bedömningar och tidsbesparingar⁴⁷. I ett mindre företag har inte heller en läkare eller psykolog lika många kollegor att fråga i samma profession.

I en rapport från Vinnova konstateras att det finns en potential inom eHälsa utanför den traditionella sjukvården. En stor del av tillväxten för eHälsotjänster förväntas ske i faserna innan vårdkonsumenten besöker en vårdgivare samt efter besöket. Vårdkonsumenterna kommer att ta mer ansvar för sin egen sjukvård i hemmet och för att följa sitt hälsotillstånd samt utfallet av olika behandlingar. Vårdtagaren själv, eller en anhörig, rapporterar information från hemmet.⁴⁸ Här öppnar sig fler möjligheter för småföretag att erbjuda en kombination av specialiserade vårdtjänster och anpassade tekniska lösningar som är lätta att använda för vårdtagaren.

Mottagarkapaciteten för att ”ta emot tekniken” ökar inom branschen och underlättas av möjligheterna att ta fram applikationer för smarta telefoner. Begreppet medicinska appar har använts både för att beskriva digitala tjänster som riktar sig till sjukvårdspersonal och tjänster som riktar sig till vårdkonsumenterna. De mobila applikationerna kan anpassas efter de speciella behov som finns inom hemtjänsten och personlig assistans. Personalen i företagen, som levererar dessa tjänster, är mobila och arbetar i de flesta fall hemma hos omsorgstagaren. De kan i dag få mängd olika funktioner samlade på ett och samma ställe i sina telefoner eller andra mobila enheter.

It blir ett stöd för att bygga upp strukturkapital i dessa företag (och andra företag i branschen) och underlättar överföringen av tyst kunskap⁴⁹ till explicit. Överföringen av tyst kunskap är en komplex process att hantera i tjänsteverksamheter inom omsorgen

⁴⁷ Se t.ex. Näringsutskottet riksdagen (2012) eHälsa – nytta och näring. Stockholm: Riksdagstryckeriet. 2011/12:RFR5.

⁴⁸ Vinnova (2012) Friska system - eHälsa som lösning på hälso- och sjukvårdens utmaningar. Stockholm: Vinnova Analys VA 2012:03.

⁴⁹ Med tyst kunskap menas kunskap som är underförstådd och svår att uttrycka i ord eller till och med okänd för individen; den är erfarenhetsbaserad, praktisk och erhålls genom övning och erfarenhet. Det är kunskap som så att säga sitter i väggarna och lärs in genom socialisering. Dess motsats är explicit eller uttalad kunskap, som är känd för individen, teoretisk, objektiv kunskap, lätt att förstå, samla in och dokumentera.

och en process som påverkar förutsättningarna för skalbarhet. Kunskaper om arbetsprocesser och om vård- och omsorgstagare kan systematiseras med stöd av it. Information kan lagras i de mobila enheterna både om de administrativa delarna av arbetet (arbetsbeskrivningar, scheman, arbetsplanering etc.) och om vårdtagarens önskemål samt behov. En information som kan delas mellan personal på olika platser, med hänsyn tagen till sekretesslagstiftningen.

Även för soloföretagare inom delbranschen annan hälso- och sjukvård (t.ex. sjukgymnastik och kiropraktik) skapar it utrymme för att ägna mer tid åt kärnverksamheten. Företagarna kan med it-verktyg hantera bland annat tidsbokningar, påminnelser om besök och andra kontakter med kunderna. Enskilda företag samarbetar också i nätverk med gemensamma bokningssystem och använder internet, sms och sociala medier för att kommunicera gemensamma kunderbjudanden. Samverkan är också relativt vanlig mellan företagare i den här delbranschen och företag inom skönhetsvård.

Marknaden utvecklas när alltfler individer själva söker efter information kring hälsofrågor på internet och när samhället ställer krav på att konsumenterna ska ha tillgång till samt kunna hantera sin hälsoinformation digitalt. Genom ökad tillgänglighet till information exempelvis via patient- och brukarorganisationer (webbplatser och sociala medier) har konsumenterna fått större möjligheter att själva jämföra (kvalitet, tillgänglighet, pris etc.) mellan olika leverantörer. I dag finns företag som erbjuder så kallade personliga hälsokonton där individen kan lagra hälsoinformation om sig själv. Apotekens Service AB har fått i uppdrag av Socialdepartementet att etablera en elektronisk plattform för hälsokonton⁵⁰.

Sammanfattningsvis kan sägas att affärskritisk it-användning i småföretag inom *vård och omsorg* skiljer sig åt mellan olika delbranscher. Inom specialistvården kan it vara en integrerad del av kärnprocessen och de kliniska bedömningarna eller själva behandlingen beroende av tekniken. Företag i flera andra delbranscher är framförallt beroende av it som stöd för kärnprocessen. Oavsett delbransch kan dock tre mer övergripande processer identifieras:

- Den digitala tekniken är ett stöd för att bygga upp strukturkapital genom att information kan delas mellan personal (i team/arbetsgrupper och i företagen som helhet).

⁵⁰ Apotekens Service AB (2012) Marknadsundersökning Personligt Hälsokonto 2012-06-28.

- Den digitala tekniken utvecklar kärnverksamheten genom att underlätta tillgången till olika former av besluts- och kunskapsstöd.
- Den digitala tekniken är ett stöd för att effektivisera marknadsföringen och för positionering av småföretag utifrån nischmarknader eller kvalitet.

3.2.3 Besöksnäringen

Branschstruktur och avgränsning

Besöksnäringen har beskrivits i termer av en ny (platsbunden) basnäring⁵¹ och Sverige återfanns på femte plats på World Economic Forums ranking av olika länders konkurrenskraft inom turism år 2011. Inom tre områden rankades Sverige på första plats: miljömässig hållbarhet, it-infrastruktur och kulturella resurser.⁵² År 2011 var den totala omsättningen i Sverige för turismen 264 miljarder kronor, enligt Tillväxtverket. Konsumtion av resor och transporter stod för 87,6 miljarder, boende och restaurang för 78,9 miljarder, varuhandeln för 75,9 miljarder och kultur och tjänster för 21,5 miljarder. De utländska besökarnas konsumtion, turismens exportvärde, var nästan 100 miljarder kronor.⁵³

Det är en näring som omfattar flera olika branscher och ofta används begreppen turistnäring och besöksnäring synonymt. Det kan vara svårt med gränsdragningen för branschen och det är endast några delbranscher som har alla (eller merparten av) sina intäkter från turistkonsumenter. Enligt statistik från Tillväxtverket sysselsatte *besöksnäringen* drygt 160 000 personer år 2010 varav de flesta arbetar inom hotell- och restaurang.⁵⁴ Turistnäringens utvecklingscenter (TRIP) avgränsar turistnäringen till företag som tillhör eller är en del av resekedjan, exempelvis logiföretag, resebyråer och transportföretag. Under år 2011 startades 1 300 nya

⁵¹ Turismens Utredningsinstitut (2010) *Besöksnäringen - en tillväxtbransch som skapar nya jobb*. Göteborg: TUI.

⁵² World Economic Forum (2011) *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2011. Beyond the Downturn*. Geneva: World Economic Forum.

⁵³ Tillväxtverket (2012) *Fakta omsvensk turism. Turismens effekter på ekonomi, export och sysselsättning samt volymer, beteenden, utbud och efterfrågan*. Stockholm: Tillväxtverket Fakta och statistik 2011, juni.

⁵⁴ Ibid.

turistföretag och det fanns cirka 16 000 turistföretag i Sverige, enligt TRIP.⁵⁵

Oavsett avgränsning karaktäriseras *besöksnäringen* av en stor andel mikroföretag och ett komplext samspel mellan de olika delbranscherna samt med den offentliga sektorn. Enskilda företag kan sällan på egen hand leverera alla delar av den produkt som turistkonsumenten efterfrågar. Företagen är en länk i en kedja där de sällan har kontroll över alla delar. Det finns också många olika typer av samarbetsorganisationer inom besöksnäringen som fokuserar på exempelvis specifika teman eller destinationer.⁵⁶

I dag sker reseplanerande i stor utsträckning via internet och en stor andel av e-handeln i Europa avser inköp relaterade till resor. I Sverige omsatte e-handeln inom rese- och turistnäringen 30 miljarder år 2008⁵⁷ och statistik från Statistiska centralbyrån (SCB) visar att cirka 40 procent av svenskarna i åldern 16–74 år köpte ett researrangemang via internet år 2011.⁵⁸

Strategier och policier för besöksnäringen

Det mål som regeringen formulerat inom turism är ”att Sverige ska ha en hög attraktionskraft som turistland och en långsiktig konkurrenskraftig turistnäring, som bidrar till en hållbar tillväxt och ökad sysselsättning i alla delar av landet”.⁵⁹ Under perioden 2012–2014 satsar regeringen 60 miljoner kronor på utvecklingen av hållbara turistdestinationer och insatser för att stärka turist- och upplevelseföretag. Tillväxtverket genomför programmet i samarbete med VisitSweden och våren 2012 valdes fem destinationer ut inom ramen för programmet: Bohuslän, Kiruna, Stockholms skärgård, Vimmerby och Åre.

Två organisationer har också i samverkan med aktörer i ett partnerskap beviljats medel från Vinnova för att ta fram strategiska forsknings- och innovationsagendor för rese- och turistnäringen:

⁵⁵ Turistnäringens utvecklingscenter (2012) Turistnäringens Företagarindex 2012. Hur ser utvecklingen ut för svenska turistföretagare.

⁵⁶ SOU 2007:32 Tillväxt genom turistnäringen. Betänkande av Utredningen om alternativa modeller för finansiering av ytterligare gemensam marknadsföring av Sverige som resmål.

⁵⁷ Tillväxtverket (2009) Kommunera turism på nätet. Stockholm: Tillväxtverket Rapport 0036.

⁵⁸ Källa: Statistiska centralbyrån, SCB (2012) Tabell: Vad köper eller beställer personer i åldern 16-74 år på Internet efter kön och ålder. År 2003-2011.

⁵⁹ Näringsdepartementet (2012) Regeringens politik för turism. Näringsdepartementet januari 2012. N 2012:09.

Svenska Rese- och turistindustrins serviceaktiebolag och Besöksnäringens forsknings- och utvecklingsfond (BFUF).⁶⁰ BFUF är en ideell förening med syfte att främja vetenskaplig forskning, innovationer och utvecklingsprojekt inom den svenska besöksnäringen. Under perioden 2007–2009 genomfördes ett pilotprogram för innovation inom *besöksnäringen* i samverkan mellan Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare (i dag Visita), Hotell- och restaurangfacket (HRF) och Vinnova där bland annat ett system för onlinebokning för mötesmarknaden utvecklades.⁶¹

År 2010 presenterades, via Svensk Turism AB, en nationell strategi för besöksnäringen vars mål är att fördubbla omsättningen i näringen till 500 miljarder år 2020.⁶² Strategin utgår från tre fokusområden: destinationsutveckling och teman, offensiv marknadsföring och försäljning samt en samordnad besöksnäring. År 2010 etablerades också ett utvecklingscenter för turism (TRIP) med Rese- och Turistnäringen i Sverige (RTS) som projektägare. Utvecklingscentret är en plattform för samarbeten, produktutveckling och samordning av nationella projekt.⁶³ RTS samarbetar bland annat, inom ramen för TRIP, med tre inkubatorer (SU Innovation vid Stockholms universitet, Kalmar Science Park och Business Center Östersund) kring en satsning på en nationell inkubator för turistnäringen. En annan satsning är Kurbits-affärsutveckling för småföretag i *besöksnäringen*. Varje program involverar 6–10 företag, som deltar i en mix av träffar, föreläsningar och coaching. Kurbits erbjuder även webbkurser. Sedan januari 2012 ägs och drivs Kurbits av RTS⁶⁴.

Utöver den nationella strategin finns strategier för utveckling av *besöksnäringen* både i kommuner och i regioner. På den regionala nivån sker investering i it-plattformar (informations-, marknadsförings- och bokningsplattformar), vilka förväntas skapa bättre förutsättningar för tillväxt och ökat samarbete mellan aktörer inom *besöksnäringen*. Antalet portaler ökar snabbt och det finns även en europeisk portal [visitEurope.com](http://www.visitEurope.com)⁶⁵ där Sverige är ett av de drygt 30 länder som finns med. Västra Götaland har även satsat på en databas med information om tillgängligheten för olika besöksmål

⁶⁰ <http://www.bfuf.se>

⁶¹ SHR, HRF och Vinnova (2009) Besöksnäringen i Sverige – utveckling och lärande En rapport om pilotprogrammet för besöksnäringen av SHR, HRF och Vinnova.

⁶² Svensk turism (2010) Nationell strategi för svensk besöksnäring. <http://www.strategi2020.se>

⁶³ <http://www.trip.se/>

⁶⁴ <http://www.kurbits.org>

⁶⁵ <http://www.visitEurope.com/home.aspx>

och olika företag inom exempelvis handeln. Tillgänglighetsdatabasen används av aktörer inom *besöksnäringen* både i Sverige och i Norge⁶⁶.

Även om det finns få projekt som explicit fokuserar på it, e-handel eller sociala medier för småföretag inom *besöksnäringen* ingår it som en del i olika satsningar. Det kan vara en del i affärs- och innovationsutvecklings-satsningar inom ramen för det nationella programmet *främja kvinnors företagande* (FKF) och i satsningar på utvecklingscheckar för *besöksnäringen*. I exempelvis Kalmar län kan småföretag i *besöksnäringen* söka stöd via checkar från Regionförbundet. Utöver de satsningar som sker i olika projekt finns också alltför privata företag, som erbjuder skräddarsydda program för småföretag inom *besöksnäringen*. Dessa program fokuserar bland annat på marknadsföring via internet och sociala media.

En del projekt har även startats upp där forskare, företagsfrämjare och företagare samverkar för att utveckla applikationer för *besöksnäringen*. Ett exempel är projektet Quadruple Helix Central Baltic, som koordinerades av Norrtälje kommun. Det var en satsning inom EU programmet Interreg IV A, Europeiska Regionalfonden, där företagare från tre länder deltog i en pilotstudie för att utveckla och testa nya mobiltjänster.⁶⁷ Vinnova har inom ramen för programmet *var dags IT* finansierat en prototyp som demonstrerar hur små och medelstora företag kan utveckla e-handel och där konsumenten med hjälp av digitala, sök-, urvals- och beslutsprocesser kan välja resor för en hållbar miljö.⁶⁸

Vid Turismforskningsinstitutet ETOUR finns forskningsprojektet Kunskapsdestinationen Åre, som ska skapa ett it-baserat affärssystem för turismdestinationer. Detta för att stödja destinationen Åre i lärande, strategiskt beslutsfattande, innovation och destinationsutveckling. Företagen ska kunna få del av analyserad information om det egna företaget i relation till hela destinationen och om Åre som helhet.⁶⁹

⁶⁶ <http://www.t-d.se/sv/TD>

⁶⁷ <http://www.quadruplehelix.eu/>

⁶⁸ <http://www.vinnova.se/sv/Resultat/Projekt/Effekta/Hallbar-granssnittsdesign-for-rese--och-upplevelseindustrin/>

⁶⁹ <http://www.miun.se/Forskning/Var-forskning/Center-och-institut/ETOUR/ETOUR---Forskning/Pagaende-projekt/>

E-handel och sociala medier viktiga verktyg för turistföretagare

I avsnittet har fokus legat på den del av *besöksnäringen* där företagen får sina huvudsakliga intäkter från turister istället för att beskriva it som förändringsverktyg i hela näringen, inkluderat varuhandel, restauranger etc. Inom turistnäringen används begreppet e-turism för att beskriva tillämpningar av it i näringen och digitaliseringen av processer och värdekedjor. E-turism handlar om användningen av it-verktyg för att utveckla de interna processerna i företagen, för att samverka med olika partners och för att interagera med besökarna⁷⁰.

Studier om it-användning, e-handel och sociala medier i småföretag verksamma inom turism är i sin linda i Sverige. Senaste åren har dock intresset ökat och det finns flera kvalitativa studier där bland annat användningen av sociala medier i turistföretag studerats. Dessa visar att företagarna saknar kunskaper, att de tycker att det tar tid att sätta sig in i och vara aktiva på sociala medier samt att det är svårt att se de direkta vinsterna för verksamheten.⁷¹ I en rapport från Tillväxtverket, *Att kommunicera turism på nätet*, konstateras att bristande kunskaper och resurser gör det svårt för småföretagen att på ett effektivt sätt utnyttja internet som kommunikationskanal. Kunskaperna brister både när det gäller marknadsföring och när det gäller teknik.⁷²

Enligt den nationella strategin för *besöksnäringen* (se föregående avsnitt), behövs teknisk kompetens i kombination med kommunikativ kompetens för att skapa konkurrensfördelar för företagen samt en ökad medvetenhet om behovet av affärs- och produktutveckling. De företag som inte förmår att delta i den it-relaterade utvecklingen inom näringen kommer att få svårt att konkurrera.⁷³ Turistnäringens Företagsindex⁷⁴ visar att samverkan och ökad investeringsvilja i företagen är nödvändiga förutsättningar för att nå visionen för år 2020 i den nationella strategin. Företagen efterfrågar

⁷⁰ Buhalis (2003) *eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management*. London, UK: Pearso.

⁷¹ Se t.ex. Sälelinna & Lindström, Sofia (2009) *Sociala medier och turism. – Logga in! Hela världen får veta vad jag tycker, men vad tycker turistaktörerna?* Visby: Högskolan Gotland. Kandidatuppsats i företagsekonomi.

⁷² Tillväxtverket (2009) *Kommunicera turism på nätet*. Stockholm: Tillväxtverket Rapport 0036.

⁷³ Svensk turism (2010) *Nationell strategi för svensk besöksnäring*.

<http://www.strategi2020.se>

⁷⁴ Turistnäringens utvecklingscenter (2012) *Turistnäringens Företagsindex 2012*. Hur ser utvecklingen ut för svenska turistföretagare.

fler affärsnätverk för marknadsföring, men även nätverk för företagsutveckling, kompetensförsörjning och produktutveckling,

Maria Lexhagen, som är forskare vid Turistforskningsinstitutet ETOUR vid Mittuniversitetet, har tillsammans med forskaren Christer Kuttainen studerat modeller för att stödja e-handel bland småföretag inom turistnäringen. Resultaten från deras studier tyder på att en mix av olika lärmiljöer som kombinerar traditionell undervisning med nätbaserat lärande kan främja företagsledarnas kunskaper om och färdigheter att använda webbt teknik för att utveckla verksamheten. Den modell som forskarna studerade var ett program för småföretag som bestod av personliga möten, online support och en online-plattform. Syftet med modellen var att överbrygga de hinder som finns för småföretagarnas deltagande i olika program i form av brist på tid och resurser.⁷⁵

E-handeln, som ökat dramatiskt senaste decenniet, har stor betydelse för företagen inom turistnäringen. I dag använder sig turistkonsumenterna av olika sökmotorer för att leta efter information om destinationer, jämföra erbjudanden och i många fall själva paketera sin resa. Internet i allmänhet och inte minst webb 2.0 har i grunden förändrat affärslogiken i turistnäringen och det sätt på vilket företagen närmar sig sina kunder och vice versa. Olika digitala lösningar återfinns i hela värdekedjan från planering av ett besök till beställning av en turistprodukt, resan till destinationen, vistelsen på destinationen och kontakter efter besöket. Företagen kan med stöd av it kommunicera med besökaren och erbjuda ett utbud av produkter under hela resans livscykel. De kan informera, sälja och interagera med besökaren samt underlätta reseplaneringen.⁷⁶ It har bidragit till att effektivisera affärsprocesser för planering och hantering av bokningar.

Turistkonsumenterna skapar och delar reseinformation med andra resenärer samt rekommenderar olika turistprodukter och destinationer.⁷⁷ Inom turistnäringen har *word of mouth*- (mun till mun) marknadsföring alltid spelat en roll. Genom sociala medier (resedagböcker, bloggar, dialoger på online forum etc.) har "word of mouth- effekten" en potential att nå ännu längre och småföre-

⁷⁵ Kuttainen & Lexhagen (2012). Overcoming barriers to SME e-commerce adoption using blended learning : - a Swedish action research case study. *Information Technology & Tourism*, vol. 13: 1, ss. 13-26.

⁷⁶ Buhalis (2003) *eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management*. London, UK: Pearso.

⁷⁷ Se t.ex. Hanefors, Monica & Mossberg, Lena (2007). *Turisten i upplevelseindustrin*, Studentlitteratur, Lund.

tagens kostnader för marknadskommunikation kan minska. Olika it-verktyg stödjer också samverkan mellan småföretag på en och samma destination eller på olika destinationer. Företagen kan designa, marknadsföra och kommunicera gemensamma erbjudanden i form av paketslösningar för besökarna, turistprodukter för nischmarknader (t.ex. cykelturism, hästturism, kulinariska resor) eller områden som hållbarhet och tillgänglighet. De kan sänka kostnaderna för leveransen och/eller öka värdet i turistprodukten i syfte att bli mer konkurrenskraftiga.

Begreppet Travel 2.0 (jmf Web 2.0) har använts för att beskriva utvecklingen mot alltmer individualiserade turistprodukter och användningen av interaktiva tjänster och sociala medier (t.ex. videobloggar). Ett exempel på ett nordiskt "Travel 2.0" projekt är en satsning på att utveckla en sökmotor som identifierar och systematiserar data från bloggar om nordiska destinationer på marknader i Asien. Kunskapsunderlaget fungerar som stöd för att studera trender i bloggandet, för att öka kunskaperna om de asiatiska besökarnas erfarenheter och förväntningar och för att marknadsföra Norden som en attraktiv turistdestination.

Återkopplingen från besökarna via olika media kan användas för att utveckla befintliga och nya tjänster. Information från besökare lagras för att användas i marknadsföring av turistprodukter, destinationer och besöksmål. Data mining kan användas för att sortera och hitta mönster ur data, men studier visar att stora mängder data fortfarande inte används för att skapa värde inom besöksnäringen.⁷⁸ En del forskare hävdar att tekniken utvecklats snabbare än vad turistnäringen kan ta till sig densamma för att utveckla sina affärer.⁷⁹ Det saknas kunskaper om sociala medier som verktyg för marknads-kommunikation även bland dem som ansvarar för att främja olika länders destinationer.⁸⁰

Utvecklingen av applikationer för interaktiva turistguider, turist-information samt olika platstjänster går snabbt. Samtidigt som nya affärsmöjligheter uppstår ställer det högre krav på företagens information om de egna turistprodukterna och om besöksmålet. Inom besöksnäringen har även Travel 3.0 (jmf Web 3.0) börjat

⁷⁸ Höpken, Fuchs, Keil & Lexhagen (2011). The knowledge destination: – a customer information-based destination management information system. I *Information and Communication Technologies in Tourism 2011* s. 417--429.

⁷⁹ Adam, Cobos & Liu (2007) *Travel 2.0: Trends in Industry Awareness and Adoption*: New York University And PhoCusWright Inc. Joint Research.

⁸⁰ Hays, Page & Buhalis, 2012, *Social media as a destination marketing tool: its use by national tourism organisations*, *Current Issues in Tourism*.

användas som begrepp i linje med diskussionerna om intelligenta webbplatser och den semantiska webben. En webb som tolkar språk och sammanfogar information från många olika webbsidor med i det här fallet relevant information för turistkonsumenten.

I studier av turistnäringens konkurrenskraft inom EU konstateras att småföretagen inte är integrerade i det som kan kallas digitala leverantörskedjor inom näringen och att turistföretagarna är beroende av offentliga aktörers marknadsföring av olika destinationer. Värdekedjan är fragmenterad och kopplingen till forskning och innovation är svag. Kluster är också ett relativt nytt begrepp inom turism.⁸¹ Mot bakgrund av behoven i turistnäringen lanserade Europeiska Kommissionen, DG Näringsliv, hösten 2011 ett program för it inom turism. Programmet syftar till att öka konkurrenskraften i turistnäringens små och medelstora företag genom it.⁸²

Sammanfattningsvis kan sägas att konkurrenskraften både för enskilda turistföretag och för olika destinationer är (och kommer att vara) beroende av förmågan att agera i en alltmer komplex onlinemiljö. En paradox är att småföretagens beroende av andra aktörer för sin marknadskommunikation och internationalisering både ökar och minskar i onlinemiljön. Företagen kan med relativt enkla verktyg (webbplatser och sociala media som Facebook), nå fler potentiella kunder och kommunicera med sina befintliga kunder samtidigt som den komplexa miljön kräver nya kompetenser. Oavsett företagets storlek är it ett strategiskt och taktiskt verktyg för affärsprocessen i turistföretagen på flera olika sätt.

- It-verktyg används för att positionera och marknadsföra enskilda företag och nätverk av (små)företag inom turistnäringen på olika marknader
- It-verktyg används för att underlätta och främja samverkan mellan olika aktörer i värdekedjan och för att designa paket-erbjudanden.
- It-verktyg används för att hantera och utveckla kundrelationerna, förstärka kundens upplevelser av turistprodukten och stödja produktutvecklingen.

⁸¹ ECORYS SCS Group (2009) Study on the Competitiveness of the EU tourism industry - with specific focus on the accommodation and tour operator & travel agent industries Within the Framework Contract of Sectoral Competitiveness Studies – ENTR/06/054 Final Report, September 2009.

⁸² http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/ict/index_en.htm

4 Utgångspunkter

En grundläggande fråga när vi talar om ökad it-användning i småföretag är vilka faktorer som kan antas påverka användningen i positiv riktning. Det bör betonas att vi i formuleringen ökad it-användning även lägger in smartare, eller utvecklad it-användning. Med detta menar vi att det inte är nödvändigt att ett företag i kvantitativ mening ökar it-användningen i termer av fler datorer, mer kapacitet eller nyare eller fler programvaror etc. Minst lika viktigt kan vara att använda befintlig it på ett mer effektivt eller strategiskt sätt.

Att kategorisera nödvändiga förutsättningar för en ökad eller utvecklad it-användning gör det enklare att koppla våra förslag till ett sammanhang. När vi talar om förutsättningar gör vi det utifrån företagsperspektivet. Alltså, vilka förutsättningar bedömer vi vara viktiga för att it-användningen ska kunna utvecklas i positiv riktning. Vilka dessa förutsättningar i realiteten är kan givetvis skilja sig från företag till företag. En övergripande kategorisering kan emellertid sätta in våra förslag i ett sammanhang. Utgångspunkten har varit den kartläggning av offentliga åtgärder på lokal och regional nivå som vi redovisade i delbetänkandet¹.

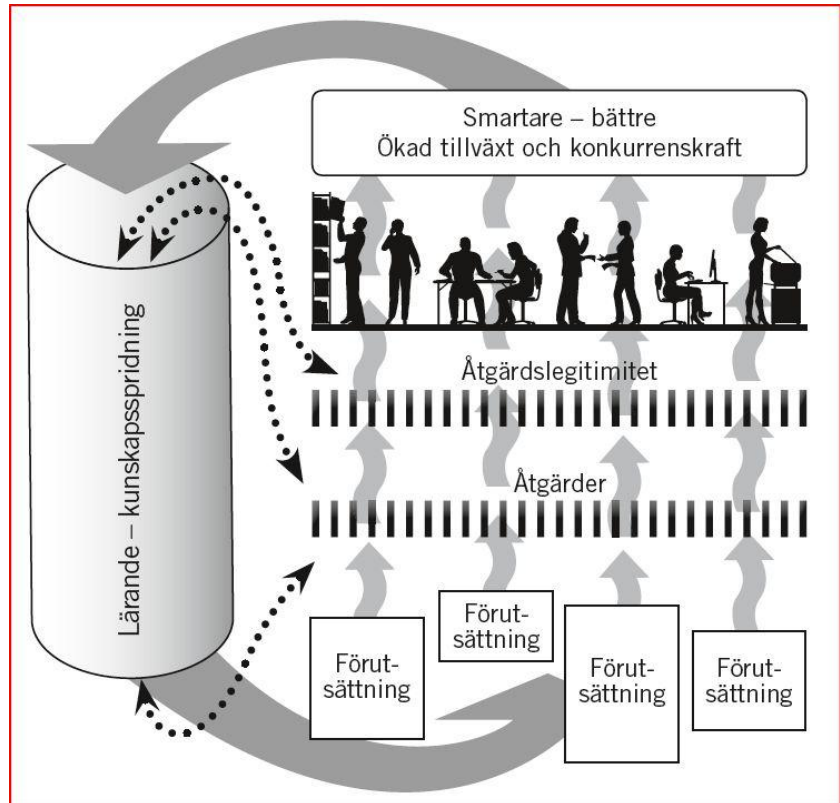
När de viktiga förutsättningarna har adresserats är det också viktigt att föreslagna åtgärder presenteras, utformas och genomförs på ett sätt som företagen och företagarna kan ta till sig. Att enbart utgå från ett samhälleligt perspektiv kan innebära att legitimiteten för åtgärder hos den egentliga målgruppen blir låg. Därför redogör vi även för vissa kriterier som vi menar är viktiga ur ett företagsperspektiv för att öka sannolikheten för framgångsrika åtgärder.

Slutligen bör även ett övergripande perspektiv läggas till bilden där lärande, uppföljning och kunskapsspridning fokuseras. Perspektivet är mer långsiktigt och syftar till att hämta in kunskaper och erfarenheter

¹ Avsnitt 8.2 i delbetänkandet Här finns mer att hämta – it-användningen i småföretag, SOU 2012:21.

från genomförandet av olika åtgärder, sprida dessa i systemet och föra ut nya kunskaper av strategisk betydelse.

Bild 4.1 Översikt – utredningens utgångspunkter



Schematiskt kan resonemanget sammanfattas som i bilden. Nederst framgår förutsättningar som är nödvändiga för att företagen ska kunna öka it-användningen. Förutsättningarna beskrivs från ett offentligt perspektiv och handlar om it-infrastruktur, verktyg, användarnas kunskap och insikt samt nätverk – sammanhang. Storleken på boxarna varierar för att symbolisera att vissa förutsättningar inte primärt bör vara ett ansvar för det offentliga att hantera eller att förutsättningarna finns i sådan utsträckning att ytterligare offentliga åtgärder inte är nödvändiga.

Ur ett företagsperspektiv är motiven för åtgärder annorlunda. Här är lönsamhet en primär fråga. För företagen handlar det om att ha en tydlig bild av hur lönsamheten kan stärkas och på vilket sätt it kan bidra till detta.

Lagret ovanför förutsättningarna utgörs av de offentliga åtgärder som kan behövas för att företagen ska kunna realisera en ändamålsenlig it-användning. Dessa åtgärder måste enligt vår mening vara utformade på ett sätt som gör att målgruppen uppfattar dem som legitima. Vi kallar det för åtgärdslegitimitet. I begreppet ingår delarna *begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet*. Dessa bör fungera som en checklista för föreslagna åtgärder. Kriterierna bör alltid vara viktiga utgångspunkter när offentliga aktörer erbjuder stöd till företag. Inte minst ur ett kommunikationsperspektiv är det viktigt att utgå från dessa kriterier. Om inte företagen förstår vilken reell nytta en erbjuden insats kan få för det egna företaget blir legitimiteten låg. Det finns t.ex. tecken på att olika offentliga e-tjänster används i begränsad utsträckning av småföretag. Detta kan tyckas förvånande ur ett samhällligt perspektiv. E-tjänster lyfts många gånger fram som viktiga ur ett tidsperspektiv. Genom att använda e-tjänster kan företagaren spara tid i sin kontakt med myndigheter. Tidsbesparingarna presenteras ofta utifrån ett samhällsekonomiskt perspektiv där aggregerade tidsbesparingsberäkningar utgör grunden. För det enskilda företaget innebär en övergång till varje specifik e-tjänst oftast en tidsbesparing på bara någon eller några minuter. Att ändra redan invanda rutiner för att istället utnyttja en specifik e-tjänst framstår ur företagarens perspektiv inte alltid som en tillräckligt stor nytta. För att få ett fullt genomslag för e-tjänster kan det därför utifrån ett företagsperspektiv vara nödvändigt att lyfta fram även andra fördelar än just tidsbesparingen, även om det ur ett aggregerat samhällligt perspektiv går att se ansemliga tidsbesparingar med en erbjuden e-tjänst.

Nedan redogör vi närmare för områdena förutsättningar, åtgärdslegitimitet samt lärande – uppföljande.

4.1.1 Förutsättningar

Kartläggningen av åtgärder för ökat it-användning bland företag lokalt och regionalt gav en god bild över vilken typ av åtgärder som vanligast förekommer. En gruppering av dessa åtgärder resulterade i fyra grupper. Eftersom åtgärderna i de flesta fall utgår från någon form av behovsinventering utgör de en bra och verklighetsnära bas för vilka förutsättningar som bedöms vara viktiga för småföretagens ökade it-användning. Dessa är

- infrastruktur,
- verktyg,
- användarnas kunskap och insikt, samt
- nätverk – sammanhang.

Infrastruktur

Tillgång till it-infrastruktur är en grundläggande förutsättning för att kunna använda it. I första hand är det utbyggnad av bredband, såväl fast som mobilt, som avses. En stor del av Sverige är i dagsläget anslutet till ett rikstäckande nät, men ambitionen är att hela Sverige ska ha tillgång till den grundläggande infrastrukturen. Även om internetanslutning är tillgänglig för en stor del av riket finns fortfarande behov av ytterligare åtgärder i vissa delar av landet.

Förutom fysisk it-infrastruktur kan olika former av mjuk it-infrastruktur vara betydelsefullt för en ökad it-användning bland företag. Exempelvis är det av stor betydelse att en fungerande infrastruktur för e-legitimation kommer på plats också för privat sektor.

Infrastruktur är huvudsakligen en extern förutsättning. Det innebär att det inte i första hand är det enskilda företaget som investerar i en väl fungerande infrastruktur.

Den fysiska it-infrastrukturen ingår inte i utredningens uppdrag att utreda. Vi vill ändå betona att en fortsatt it-infrastrukturutbyggnad är oerhört viktig för att företag i alla delar av Sverige ska kunna bedriva en konkurrenskraftig verksamhet.

Verktyg

It-användning kräver specifika verktyg, såsom datorer och annan hårdvara samt mjukvaror och systemlösningar. Insatser inom detta område handlar framförallt om direkta företagsstöd för investeringar i realkapital hos företagen såsom datorer och skrivare eller uppbyggnad av internetportaler och verktyg för e-handel.

Verktyg kan med fördel delas in i två olika delgrupper.

Den första gruppen är investeringar i hårdvara hos företagen. Det handlar om direkta investeringar i företag eller företagssammanslutningar där syftet är att förbättra kapaciteten i något avseende genom införskaffande eller förstärkning av hårdvara såsom utbyggd serverkapacitet, fler datorer och införskaffande av mobila enheter såsom smarta mobiltelefoner.

Den andra gruppen av verktyg är de applikationer och systemlösningar som är nödvändiga för de funktioner företaget vill ha. Det kan handla om olika former av grundläggande mjukvara och licenser, affärssystem av olika slag samt webbplattformar och e-handelslösningar.

Kartläggningen av åtgärder på lokal och regional nivå visar att offentliga åtgärder i hög utsträckning syftar till att på olika sätt förbättra företagets kommunikativa kapacitet, dvs. effektivisera kontakterna med externa aktörer såsom leverantörer och kunder. Även investeringar som ökar möjligheterna att nå ut på en vidare marknad tycks vara en viktig del.

Att rätt verktyg finns tillgängliga i ett företag är i första hand företagets eget ansvar. Många gånger krävs emellertid att en väl fungerande kapitalförsörjning finns tillhanda. Lån och krediter av olika slag kan vara viktiga förutsättningar för att kunna genomföra önskvärda eller nödvändiga investeringar. Samtidigt är det viktigt för det enskilda företaget att ha beställarkompetens och kunskaper om vilka verktyg som finns på marknaden och på vilket sätt de kan bidra till ökad lönsamhet. I avsaknad av denna kompetens riskerar företaget att investera i verktyg som inte matchar behoven. Vidare kan investeringar i it upplevas som onödiga om inte deras betydelse för lönsamheten tydligt framgår. Det är med andra ord viktigt att tydliggöra hur it-verktygen kan bidra till att optimera i första hand företagets intäkter, kostnader och tillgångar.

Bild 4.2 It och lönsamhet



Bilden är en förenkling av en modell som presenteras i boken Så skapas hög lönsamhet – lönsamhetens fyra grunder, Ingemar Fredriksson, 2012, Procentförlaget.

Det är i sammanhanget viktigt att poängtera att ökad lönsamhet genom ny eller förändrad användning av affärskritisk it ofta förändrar företagets verksamhet på ett påtagligt sätt. It möjliggör t.ex. nya affärsmodeller och nya sätt att nå kunder och leverantörer. Genom it kan också företagets kontakter mot omvärlden förändras och bidra till nytänkande. It fungerar många gånger som ett centralt verktyg för företagets innovativa förmåga.

Förslag och bedömningar som utredningen kopplar till detta område presenteras i kapitlet Kapitalförsörjning och E-tjänster för företag.

Användarnas kunskap och insikt

Utifrån våra kontakter och intervjuer konstaterar vi att den kanske enskilt viktigaste förutsättningen för en ökad it-användning är företagsledningens kunskap och insikt om it:s möjligheter för företagets utveckling. Men det handlar inte primärt om ren it-kunskap. Det är snarare kunskap om hur it kan bidra i ett strategiskt förändringsarbete och öka lönsamheten.

Strategiska överväganden och beslut är självfallet ett ansvar som vilar på det enskilda företaget. Samtidigt kan vi konstatera att tiden

är en knapp resurs för de allra flesta småföretag. Tidsåtgången att avgöra vilka it-lösningar som kan bidra till företagets utveckling och lönsamhet tycks vara ett framträdande hinder enligt den undersökning som vi redogjorde för i vårt delbetänkande.

I de allra flesta fall är det orimligt för det enskilda företaget att på egen hand säkerställa rätt kunskap internt inom företaget. Det finns därför ett stort behov av fungerande extern rådgivning. Småföretagen står samtidigt inför en utmaning då flera rådgivningsaktörer inte ser småföretagen som en intressant målgrupp. Betalningsviljan är relativt begränsad samtidigt som det krävs betydande insatser att kunna skraddarsy rådgivningen efter småföretagens olika behov.

Förslag och bedömningar som utredningen kopplar till detta område presenteras i kapitlet Kompetensområdet.

Nätverk – sammanhang

En ökad it-användning kan vara en stor tillgång för ett företag om dess leverantörer och kunder också i hög grad använder applikationer som möjliggör externt informationsutbyte. Om så inte är fallet kan investeringar i vissa it-lösningar upplevas som onödiga.

Att involvera grupperingar av företag som står inför gemensamma utmaningar och har liknande behov kan vara ett effektivt sätt att i konkreta och direkta termer visa på nyttan av en ökad it-användning. Detta gäller framför allt i samband med applikationer av kommunikativ karaktär som t.ex. möjliggör automatiskt informationsutbyte. Det kan därför vara intressant att genomföra it-baserade behovsinventeringar i samband med olika åtgärder riktade till företag som ingår i någon form av nätverk. Klustersatsningar och åtgärdsprogram som riktar sig till specifika näringar utgör exempel på detta.

Förslag och bedömningar som utredningen delvis kopplar till detta område framgår av kapitlet Synliggör it i småföretag.

4.1.2 Åtgärdslegitimitet

Begreppet åtgärdslegitimitet utgår från målgruppsperspektivet, i det här fallet småföretag. Att åtgärder är legitima ur ett samhällsperspektiv, i termer av att exempelvis ett offentligt åtagande finns och att de samhällsekonomiska effekterna är positiva, innebär inte per automatik att det enskilda småföretaget ser sammanhanget. För

att åtgärder ska få ett ordentligt genomslag krävs att företagen ser, och kan förstå, den konkreta nyttan av en åtgärd. En nytta som måste utgå från företagets verklighet och perspektiv.

Åtgärdslegitimiteten kan delas in i begriplighet, hanterbarhet samt meningsfullhet². Åtgärder bör kopplas till dessa för att säkerställa att företagen förstår syftet.

Begriplighet

Med begriplighet avser vi i vilken utsträckning de inre och yttre förutsättningarna upplevs som förståeliga, strukturerbara och överblickbara. Motsatsen är när förutsättningarna upplevs som kaotiska, slumpmässiga och oväntade eller oförklarliga.

Inre förutsättningar kan t.ex. vara affärsstrategier, verksamhetsmål och andra styr- och planeringsrelaterade underlag. Yttre förutsättningar kan t.ex. handla om vilka marknadslösningar som finns tillgängliga, deras prestanda och vilka konsulter eller rådgivare som kan bistå i utvecklingsarbetet.

Småföretagare är oftast fullt upptagna med att sköta den dagliga verksamheten. Det innebär att både inre och yttre förutsättningar upplevs som svårhanterliga och betungande. Åtgärder som bidrar till att stimulera fram strategiska utvecklingsarbeten har visat sig vara betydelsefulla för att företag ska kunna ta ytterligare kliv i utvecklingstrappan. Om företag har konkreta utvecklingsstrategier och handlingsplaner blir det lättare att kommunicera verksamhetsbehoven till externa konsulter. Beställarkompetensen blir därmed högre. Det är en viktig aspekt eftersom många it-konsulter främst är teknikfokuserade. Om företagaren inte analyserat vilka verksamhetsbehoven är kan det vara svårt att precisera vilket strategiskt it-stöd som behövs. Marknadsaktörerna har också ett stort ansvar i att kunna förklara fördelarna med it-lösningar för kunderna. Ibland betraktas småföretagssegmentet utifrån samma premisser som hushållssegmentet. Risken är då att en tydlig och pedagogiskt förklarad affärsnytta kommer att saknas i kommunikationen med småföretagen.

² Resonemanget baseras på Aaron Antonovskys forskning om hur individer klarar av att hantera olika påfrestningar. Han talar om vikten av känsla av sammanhang (KASAM) där de tre begreppen ingår. Se t.ex. Hälsans mysterium, Aaron Antonovsky, Natur och kultur, 2001.

Hanterbarhet

Hanterbarhet handlar om i vilken utsträckning man upplever att rätt resurser står till förfogande för att utveckla och ta tillvara på nödvändiga yttre och inre förutsättningar.

Brist på tid lyfter många småföretag fram som ett hinder för utveckling. Detta medför att företagsledningen inte hinner analysera hur tillgängliga förutsättningar på bästa sätt kan utveckla verksamheten. Höga kostnader lyfter många småföretag fram som ett annat hinder för att ta tillvara tillgängliga förutsättningar. Det gäller i första hand verktyg i form av hård- och mjukvara.

Det finns en nära koppling till meningsfullhet. Om en företagare får kunskap om hur en it-investering kan öka företagets lönsamhet och vilka förändringar som måste göras för att realisera nyttan kommer tiden inte längre att vara ett hinder. Företagaren ser nyttan och tiden kan istället betraktas som en investering för att realisera en ökad lönsamhet.

Meningsfullhet

Med meningsfullhet menas möjligheten att se en uppgift värd att investera resurser i. Det kan exempelvis handla om tid eller pengar. En viktig aspekt för att skapa en känsla av meningsfullhet är delaktighet och medverkan i processer som påverkar den egna situationen och där företagets lönsamhet är en central utgångspunkt.

4.1.3 Lärande – uppföljande

Vi konstaterar i delbetänkandet att det i dag saknas en systematisk struktur för att följa området it-användning i småföretag och följa upp åtgärder som syftar till att öka användningen. Utifrån ett lärandeperspektiv är det problematiskt. Lärdomar och erfarenheter riskerar att gå förlorade.

Tre områden behöver i vår mening utvecklas ytterligare eller stärkas:

- Metodstöd och kunskapsöverföring,
- strategisk dialog och samverkan, samt
- statistik över it-användning bland småföretag.

Metodstöd och kunskapsöverföring syftar till att utifrån de konkreta åtgärder som genomförs lokalt, regionalt och nationellt systematiskt följa upp och sprida erfarenheter mellan genomförandeaktörerna. I detta bör även ingå att se över möjligheterna att integrera it-relaterade åtgärder i andra pågående program o.dyl. Befintliga resurser kan genom detta användas mer effektivt.

Den snabba teknikutvecklingen och det faktum att många aktörer på olika sätt har en roll att spela i att främja en ökad it-användning gör att dialog och samverkan är viktig. Syftet bör vara att samla relevanta aktörer för att fånga upp utmaningar och möjligheter och diskutera samarbeten av olika slag. Marknadsaktörerna har en viktig roll att spela. Dessa har själva endast svagt incitament att gemensamt diskutera utvecklingsfrågor. Det är angeläget att staten bidrar till att främja samverkan mellan marknadsaktörer, företagens intresseorganisationer och offentliga aktörer. Inom ramen för Bredbandsforum sker exempelvis sådan samverkan med positivt resultat.

Statistik är viktig för att över tid kunna följa utvecklingen inom detta fält. Eftersom småföretagen skiljer sig åt och förutsättningarna kan vara olika på olika platser är det viktigt att statistiken på ett övergripande plan kan fånga upp sådana eventuella skillnader. Jämförelser över tid och möjlighet till fördelning efter bransch och geografi bör i så hög utsträckning som möjligt eftersträvas. Det är också viktigt att säkerställa att företag med färre än 10 anställda synliggörs i statistiken.

Våra förslag på området presenteras i kapitlet Synliggör it i småföretag.

5 Synliggör it i småföretag

Staten har genom åren satsat stora resurser på att främja privatpersoners it-användning. Hem-PC-reformen och it-körkortet är några exempel på större åtgärder som genomförts för att främja it-användningen och därmed minimera riskerna för att ett digitalt utanförskap uppstår för olika medborgargrupper.

De största statliga satsningarna som genomförts på it-området gäller utbyggnad av infrastrukturen. Det är viktiga satsningar som också fortsätter. Fortfarande finns luckor i den geografiska täckningen och i kapacitet hos bredbandsnäten. Statens insatser har en tydlig marknadskompletterande inriktning.

Inom ramen för it-politiken har näringslivets it-användning generellt sett uppmärksammats i liten utsträckning. Fokus har snarare legat på hushållens användning och användningen inom olika medborgargrupper. Detta fokus är på många sätt rimligt och bra. Vi menar emellertid att det är viktigt att också näringslivets, och i synnerhet småföretagens, användning av it uppmärksammas på ett mer systematiskt vis. Strategin It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige¹ som regeringen fattat beslut om tolkar vi också som ett steg i den riktningen.

5.1 Ett lärande och integrerande fokus

Som framgår av kapitlet It i vissa program och branscher genomförs en rad åtgärder som på olika sätt syftar till att främja näringslivsutveckling inom ramen för Tillväxtverket och Vinnova. Många av dessa riktar sig direkt till företagen. Det är framför allt åtgärder som genomförs inom ramen för Tillväxtverkets verksamhet som vi bedömt vara av intresse för utredningen. Åtgärderna vänder sig ofta

¹ It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige, N 2011.12, Näringsdepartementet, dnr. 2011/342/ITP.

till befintliga små och medelstora företag där företagsnära insatser är viktiga inslag.

Studien visar att möjligheterna med it framgår relativt tydligt i program och åtgärder som bedrivs inom ramen för Vinnovas verksamhet. Åtgärderna kan innebära att bättre lösningar utvecklas inom olika tillämpningsområden som den breda massan av små och medelstora företag kan dra nytta av. Däremot är målgruppen i de flesta fall företag som är relativt FoU-intensiva och de tillhör inte sällan it-sektorn. Dessa företag är av mindre intresse för utredningen.

It:s betydelse för företagsutveckling uppmärksammas i liten utsträckning inom ramen för Tillväxtverkets verksamhet. Varken i åtgärdernas utformning eller deras genomförande är it synliggjort. Det kan givetvis på ett sätt tolkas som något positivt. It för it:s skull är i dag inte särskilt intressant att främja eller verka för. Det måste finnas en tydlig koppling till företagets behov. Vi bedömer emellertid att vi i dag har en situation där många aktörer på lokal, regional och nationell nivå inte alls uppmärksammar, eller är medvetna om, it:s betydelse för företagsutvecklingen inom en rad områden. Det gör det svårt att veta inom vilka områden åtgärder är särskilt angelägna att vidta. Vi bedömer att det är viktigt att undvika en situation där särskilda it-inriktade åtgärder genomförs parallellt med övriga företagsutvecklingsåtgärder. Det senare är ofta en enklare väg att gå, men är i vår mening inte eftersträvansvärt. Istället bör it huvudsakligen ses som en integrerad del av de åtgärder som genomförs i syfte att stärka näringslivets utvecklingsförmåga. I delbetänkandet konstaterar vi att det i dag inte finns någon central statlig aktör som har något definierat uppdrag på området it i småföretag. Det resulterar bl.a. i att kunskaperna kring it:s betydelse för deras utveckling är vaga.

Vi anser att en mer systematisk ansats behövs för att lyfta fram it:s betydelse för småföretagens utvecklingsmöjligheter, både ur ett åtgärds perspektiv och ett lärande- och kunskapsöverföringsperspektiv.

I det följande föreslår vi därför åtgärder som syftar till:

- integrering av it i relevanta företagsutvecklingsåtgärder,
- förbättrad kunskapsspridning och erfarenhetsutbyte,
- strategisk dialog och samverkan med marknadsaktörer, samt
- utveckling av befintlig statistik.

Vi menar att Tillväxtverket bör få ett tydligare ansvar för området it i småföretag. Eftersom vi ser det som eftersträvansvärt att it-

användningen i små och medelstora företag tydligt kopplas till affärsnyttan bedömer vi att det är lämpligt att just Tillväxtverket får en tydligare it-profil i verksamheten. Vi anser att de två första strecksatserna ovan på ett konkret sätt bidrar till detta.

Marknadsaktörerna har en viktig roll att spela för utvecklingen av it-användningen i små och medelstora företag. Dessa företag utgör för många marknadsaktörer ett komplext marknadssegment. Bilden har bekräftats under utredningens gång. Ett sätt att bidra till en positiv utveckling av it-användningen i småföretagen tror vi kan vara att föra en dialog kring möjligheter och utmaningar där relevanta marknadsaktörer ingår.

5.1.1 Integrera it i relevanta åtgärder

Förslag: Tillväxtverket föreslås få i uppdrag att ta fram en strategi och tillhörande handlingsplan för hur affärskritisk it kan integreras och synliggöras inom ramen för relevanta program och åtgärder som myndigheten själv initierar eller genomför på uppdrag av regeringen.

Tillväxtverket genomför flera relevanta program och åtgärder med syfte att stärka små och medelstora företags utvecklingsmöjligheter. Av kartläggningen som redogörs för i tidigare avsnitt framgår att närmare hälften av de insatser som ingår i kartläggningen är av direkt relevans för utredningen. Det som förenar flertalet av dessa insatser är att de har ett tydligt fokus på stöd till affärs- och näringsutveckling såväl i etablerade som nya företag. I vissa av insatserna och programmen, som exempelvis *leverantörsprogram för fordonsindustrin* finns it med (mer eller mindre uttalat) som en del i programmets bakgrundsbeskrivning och problembild samt beskrivningen av programmets inriktning. Det är emellertid inte fallet för flertalet av insatserna.

Det är få företag som inte alls använder it i någon form. Det är emellertid enligt oss inget skäl till att inte alls uppmärksamma teknikens betydelse för strategisk utveckling av små och medelstora företag. I linje med den digitala agendan för Sverige är det viktigt att lyfta fram vilka möjligheter som digitaliseringen medför för de små och medelstora företagen inom de specifika områden som Tillväxtverkets program och åtgärder omfattar.

Av de fallstudier som finns bilagda i utredningens delbetänkande framgår tydligt den strategiska betydelse en utvecklad it-användning har för affärsutveckling och konkurrenskraft i företagen. En tydligare koppling mellan it som verktyg för strategisk utveckling och arbetet med stöd till affärsutveckling i nya och befintliga företag inom samtliga insatser och program med denna inriktning ser vi därför som en viktig insats. Som framgår i avsnittet Utgångspunkter anser vi att det är viktigt att it-främjande åtgärder sätts in i ett sammanhang. Därför är det viktigt att dessa kopplas direkt till de ämnes- och branschriktade insatser som görs för att stärka små och medelstora företags utvecklingsmöjligheter.

Vi föreslår därför att Tillväxtverket får i uppdrag att utarbeta en strategi för hur it-perspektivet kan bli en integrerad del av myndighetens satsningar. Syftet är att säkerställa att it finns med redan i de tidiga faserna av design och planering av program och åtgärder. En del av strategin bör också vara att redogöra för vilken typ av insatser som utifrån it-perspektivet kan vara befogat att uppmärksamma. Som komplement till strategin bör en handlingsplan upprättas vilken mer konkret anger vilka specifika aktiviteter som bör vidtas i samband med att nya program och insatser utvecklas.

Förslaget innebär enligt utredningen att it synliggörs i ett konkret sammanhang, direkt kopplat till ämnes- och branschriktade program och insatser som bedöms vara viktiga för att främja företagsutveckling. Särskilda it-inriktade insatser som genomförs parallellt och utan koppling till övriga insatser för företagsutveckling bör undvikas. Dessa riskerar att fokusera på tekniken i sig i allt för hög utsträckning vilket troligen minskar legitimiteten för insatserna bland företagen.

Tillväxtverket föreslås få 2 miljoner kronor för uppdraget. Medlen föreslås tillföras med hälften var från anslaget 2:4 Informationsteknik: Telekommunikation m.m. inom utgiftsområde 22 Kommunikationer och anslaget 1:5 Näringslivsutveckling m.m. inom utgiftsområde 24 Näringsliv.

När strategin och handlingsplanen väl är på plats är vår bedömning att eventuella it-relaterade åtgärder som blir ett resultat av detta systematiska arbetssätt finansieras inom myndighetens ordinarie anslag.

5.1.2 Kunskapsspridning, erfarenhetsutbyte och metodstöd

Förslag: Tillväxtverket får i uppdrag att ansvara för att kunskapsspridning, erfarenhetsutbyte och metodstöd kring it-relaterade insatser sprids mellan aktörer som är direkt involverade i genomförandet av program och åtgärder som initierats av Tillväxtverket eller där myndigheten har en uppgift i genomförandet.

Kunskaper och erfarenheter av it-relaterade insatser bör spridas mellan de aktörer som på olika sätt arbetar med de program och insatser som genomförs inom ramen för Tillväxtverkets verksamhet. Det är viktigt för att undvika en situation där aktörer i olika delar av landet genomför snarlika insatser utan kännedom om varandra. Om så är fallet är risken stor att viktiga lärdomar inte tas tillvara. I värsta fall kan det resultera i att insatser som visat sig vara mindre framgångsrika upprepas.

I de kontakter utredningen har haft med aktörer på lokal och regional nivå har bilden varit att det råder en låg kännedom om andra it-relaterade projekt som bedrivs på annan plats i landet.

Det är också viktigt att myndigheten kan bistå med adekvat metodstöd till aktörer som är engagerade i utformning och genomförande av de olika insatserna där Tillväxtverket har en roll. Utredningens bedömning är att de av oss föreslagna åtgärderna kommer att utveckla myndigheten till en central kunskapsnod på området it i småföretag. Det är en roll som myndigheten redan i dag har på andra områden.

Det är viktigt att poängtera att vi inte föreslår att Tillväxtverket ska bygga upp en ny struktur för den här uppgiften. Istället bör myndigheten med fördel använda sig av redan befintliga grupperingar och nätverk.

5.1.3 Strategisk dialog och samverkan med marknadsaktörer

Förslag: Digitaliseringskommissionen får i uppdrag att administrera ett samverkansforum kring it-användning i småföretag. Arbetet, inklusive eventuella förslag till policyåtgärder, ska redovisas till regeringen som en del av kommissionens årliga rapportering.

Som vi konstaterat i delbetänkandet använder småföretag it i lägre utsträckning än större företag. Av företag med 1–9 anställda är det cirka 11 procent som inte använder dator och cirka 12 procent som inte har tillgång till internet.

En orsak till den lägre it-användningen bland småföretagen tycks vara ett resultat av tidsbrist. Även upplevda höga kostnader lyfts fram som ett hinder för en utvecklad it-användning. I båda fallen bedömer vi emellertid som ett problem i sammanhanget att den konkreta affärsnyttan för den egna verksamheten av en it-lösning inte alltid framgår på ett tydligt sätt.

Att påvisa affärsnyttan av it är primärt inte en uppgift för staten. Ett stort ansvar ligger hos marknadsaktörerna. Under utredningsarbetet har det framkommit att åtminstone vissa mer tongivande marknadsaktörer inte särskiljer småföretag som ett eget marknadssegment. Istället betraktas småföretagen som en del av hushålls- eller slutkonsumentsegmentet. Det är fullt förståeligt då behoven i fråga om hård- och mjukvara för dessa grupper många gånger är mycket likartade. Samtidigt innebär detta att den konkreta affärsnyttan för småföretagen inte uppmärksammas på ett tydligt sätt. Vi har även sett exempel på att behoven och efterfrågan från olika branscher inte behandlas när kunderbjudanden utvecklas. Småföretag betraktas som en enhet vilket innebär att kommunikationen med företagen blir allt för generell.

Småföretag som marknadssegment innebär en utmaning. Varje enskilt småföretag är en liten kund. Kostnaderna att nå fram till det enskilda företaget överstiger den förväntade intäkten. Småföretagen fokuserar på sin kärnverksamhet och det tas inga egna initiativ till att samverka med andra företag för att tillsammans bilda en intressant kritisk massa för leverantörer av it-lösningar. En form av marknadsmisslyckande kan sägas råda. I Sandviken drivs projektet FindIT som bl.a. har lett till att de företag som ingår har börjat betraktas som en intressant målgrupp för leverantörer av affärssystem. Projektet har i detta sammanhang fungerat som en mäklare som dels fört samman småföretag, dels fört samman småföretagen med it-leverantörer.

Sammantaget anser vi att det är viktigt att skapa ett samverkansforum där marknadsaktörer tillsammans med företrädare för småföretag och offentlig sektor kan diskutera och tillsammans eller var och en för sig genomföra åtgärder i syfte att främja en mer utveck-

lad it-användning bland småföretagen. Forumet blir också viktigt för att lyfta fram eventuella behov av policyutveckling på området.

I sammanhanget vill vi lyfta fram det arbete som bedrivs inom ramen för kampanjen Digidel. Digidel syftar till en ökad digital delaktighet i Sverige. Målet med kampanjen är att ytterligare minst 500 000 svenskar ska börja använda internet innan utgången av 2013². Kampanjen samlar en rad partners som på olika sätt vill bidra till målsättningen. Vilka åtaganden de olika aktörerna gör redovisas på webbplatsen. Vi anser att modellen är intressant och att vårt förslag till samverkansforum kan liknas vid ett Digidel-SMF.

Digitaliseringskommissionen³ är mycket lämpad för uppdraget att hålla samman arbetet. Det ligger väl i linje med kommissionens uppdrag att förvalta de s.k. signatörerna av den digitala agendan. Flera av dessa utgörs redan i dag av relevanta företag som skulle kunna ingå i det föreslagna samverkansforumet. Signatörerna står bakom den digitala agendans inriktning och är beredda att göra åtaganden för agendans genomförande. Enligt Digitaliseringskommissionens direktiv har denna möjlighet att lämna förslag på arbetsgrupper som behandlar specifika frågeställningar och där olika aktörer i samhället kan medverka. I formell mening anser vi att ett Digidel-SMF kan ha formen av en sådan arbetsgrupp.

Förutom marknadsaktörer bör relevanta intresseorganisationer som representerar småföretag och branschförbund ingå. Vi bedömer att det kan vara värdefullt att branschföreträdare eller motsvarande för *besöksnäringen, vård och omsorg* samt *kulturella och kreativa näringar* inkluderas då dessa på senare tid har uppmärksammats som intressanta utvecklingsbranscher. Av den genomgång av branscherna som görs i kapitlet It i vissa program och branscher anser vi att det kan finnas skäl att sätta in dem i ett it-politiskt sammanhang. Även Tillväxtverket, Tillväxtanalys och Vinnova bör delta i forumet.

Arbetet som bedrivs inom ramen för samverkansforumet ska redovisas i den årliga rapport som Digitaliseringskommissionen har i uppgift att lämna till regeringen i enlighet med kommissionens direktiv. I likhet med övrig redovisning ska förslag till policyutveckling och åtgärder på området vara en del av redovisningen.

Uppdraget bör rymmas inom Digitaliseringskommissionens ekonomiska ramar som regeringen fattat beslut om. Vårt förslag innebär

² Se www.digidel.se för ytterligare beskrivning.

³ En närmare beskrivning av kommissionens uppdrag framgår av dess direktiv, Digitaliseringskommissionen – en kommission för den digitala agendan (dir. 2012:61).

snarast ett förtydligande av en del av det uppdrag som kommissionen redan har fått genom sitt kommittédirektiv.

5.2 Statistikförsörjning en viktig komponent

Den viktigaste källan till information om it-användning i näringslivet är undersökningen Företagens användning av IT som Statistiska centralbyrån (SCB) genomför årligen. Undersökningen är EU-reglerad genom förordningen om gemenskapsstatistik om informationssamhället⁴. De årliga undersökningarna regleras i närmare detalj genom genomförandeförordningar. Av dessa framgår bl.a. vilka frågor som ska ingå i de årliga undersökningarna samt urval och redovisning av resultaten. Av förordningarna framgår att företag med färre än 10 anställda inte ingår som en obligatorisk population. Vidare framgår av genomförandeförordningen vilka näringsgrenar som ska ingå i statistiken. EU:s statistikorgan Eurostat samordnar undersökningarna i medlemsstaterna. Syftet är att få harmoniserade modellenkäter och därmed information som är jämförbar mellan länderna och över tiden. SCB ansvarar för den svenska statistikinsamlingen i enlighet med särskilda regeringsbeslut. Det senaste beslutet fattades i maj 2011⁵. Genom beslutet tillförs SCB medel för uppdraget. Av beslutet framgår även att SCB i genomförandet av uppdraget ska samråda med Post- och telestyrelsen (PTS), Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser (Tillväxtanalys), Tillväxtverket, Trafikanalys, Verket för innovationssystem (Vinnova) och andra berörda aktörer.

SCB erhåller i nuläget finansiering för att täcka de delar av undersökningen som är obligatoriska enligt EU-regleringen. Detta innebär att undersökningen inte inkluderar företag med färre än 10 anställda. Stiftelsen för Internetinfrastruktur (.SE) har därför sedan 2008 bekostat en årlig undersökning riktad till den målgruppen som genomförs av SCB. Denna innehåller färre frågor jämfört med SCB:s ordinarie undersökning och resultaten redovisas inte per bransch. Möjligheterna till jämförelser mellan undersökningarna är begränsade.

Tillväxtverkets undersökning Företagens villkor och verklighet har innehållit ett par frågor kring företagets it-användning. I den senaste undersökningen från 2011 ingår en fråga om företagets använd-

⁴ Förordning (EG) nr 808/2004.

⁵ Förlängning av uppdrag att genomföra undersökningarna om it-användning i företag och bland individer 2012, N2011/3222/ITP. Beslut vid regeringssammanträde den 12 maj 2011.

ning av internet. Undersökningen genomförs på Tillväxtverkets eget initiativ. Utredningen anser att undersökningen är värdefull, inte minst på grund av dess stora urval av företag som ingår.

På SCB:s webbplats finns en länksamling av it-relaterad statistik med inriktning på företag. Där finns bl.a. Tillväxtverkets undersökning upptagen. I övrigt är statistiken som nämns av mer allmän karaktär såsom exempelvis export och import inom olika branscher, it-konsultindex och FoU och näringsverksamhet⁶.

Vi konstaterade i delbetänkandet att urvalet i undersökningarna om it-användningen i företagen är relativt begränsat. Det försvårar möjligheterna att få fram uppgifter om it-användningen inom olika branscher och om geografiska skillnader finns. Det gäller inte minst undersökningen som riktas till företag med färre än 10 anställda.

Tillväxtanalys har berört statistiksituationen i rapporten IT i landsbygder – IT-användning med fokus på mikroföretag⁷. Myndigheten konstaterar att undersökningarnas urval medför vissa begränsningar. En rekommendation i rapporten är därför att urvalsstorleken bör ökas för att ge en bättre bild av it-användningen. Det är också viktigt att säkerställa att geografiska och branschvisa jämförelser går att göra. Utifrån detta rekommenderar Tillväxtanalys att en större undersökning genomförs vart tredje år i vilken ett större urval av företag och fler frågor kan ingå. Eftersom teknikutvecklingen är snabb föreslås även att de statistiska undersökningarna kompletteras med ett relativt stort urval djupintervjuer med företagare som representerar olika branscher för att få en bättre förståelse för områdets utveckling.

Det är enligt vår mening viktigt att jämförelser mellan samtliga storleksgrupper av företag går att göra. Vi ser en fara i att finansieringen av undersökningen riktad till företag med 1–9 anställda i dag sker på frivillig basis av Stiftelsen för Internetinfrastruktur (.SE). Om .SE beslutar att inte längre bekosta undersökningen är risken överhängande att den statistiken inte längre kommer att sammanställas. En olycklig situation med tanke på att dessa företag har stor betydelse för den svenska ekonomin.

Bedömningen är att det är viktigt att även företag med 0 anställda inkluderas i statistiken. I viss annan statistik görs det i dag, men inte alltid. Företag där endast ägaren är verksam har många gånger andra

⁶ Se http://www.scb.se/pages/list___282973.aspx. Tillväxtanalys konstaterar även dem i rapporten Underlag för IT-politiska insatser – Kartläggning av indikatorer, Rapport 2009:15, att länksamlingen främst innehåller mer allmän statistik om näringslivet.

⁷ Tillväxtanalys, rapport 2010:11.

förutsättningar och andra drivkrafter jämfört med företag där minst en anställd finns. Det är därför angeläget att kunna jämföra dessa företag. Eftersom en stor andel av småföretagen utgörs av företag där endast ägaren är verksam är det viktigt att gruppen inte osynliggörs i statistikinsamlingen. Det kan vara nödvändigt att i urvalet sortera bort företag som inte är aktiva eller som bedrivs som sidoverksamhet. Genom att till exempel sortera bort företag med låg omsättning kan detta åstadkommas.

Några branscher ingår inte i dag i de it-undersökningar som genomförs. Det gäller branscherna (enligt Svensk näringsgrensindelning, SNI2007) *jordbruk, skogsbruk och fiske, utvinning av mineral, offentlig förvaltning och försvar; obligatorisk socialförsäkring, utbildning, vård och omsorg; sociala tjänster, kultur, nöje och fritidsverksamhet, annan serviceverksamhet* (med undantag av reparation av datorer och kringutrustning samt kommunikationsutrustning), *förvärsarbete i hushåll* samt *verksamhet vid internationella organisationer*. Inom *jordbruk, skogsbruk och fiske* finns cirka 240 000 företag registrerade och är därför en viktig grupp sett till det totala antalet företag i Sverige (cirka 1,1 miljoner enligt SCB:s undersökning Företagens ekonomi). Det stora flertalet av dessa företag är emellertid små, med färre än 10 anställda och många är vilande, eller bedrivs som sidoverksamhet med mycket låg omsättning. Branschen ingår inte i EU-regleringen och det är anledningen till att SCB inte undersöker dessa företag. Det är emellertid olyckligt om hela branschen utesluts på grund av detta. Det kan därför vara av intresse att se över om rimliga kriterier går att sätta upp vilka möjliggör att aktiva företag inom branschen kan ingå i den svenska statistiken. Detta kan också gälla andra växande branscher såsom till exempel vård och omsorg.

5.2.1 Utveckling av statistiken

Förslag: Statistiska centralbyråns årliga undersökning Företagens användning av IT utökas till att också omfatta företag med 0–9 anställda.

Statistiska centralbyrån får i uppdrag att utreda och lämna förslag till hur ytterligare branscher kan inkluderas i den statistik som samlas in.

Tillväxtverket ges i uppdrag att vart tredje år genomföra en kvalitativ undersökning i form av djupintervjuer riktad till småföretag kring it-användning.

Det är angeläget att säkerställa att statistik över småföretagens it-användning även fortsättningsvis samlas in. Vi ser brister i att ingen central myndighet i dag har ansvaret att följa och sprida kunskap kring it:s betydelse för småföretagen. Om grundläggande statistik inte tillhandahålls riskerar vi att hamna i en situation där ett område av stor betydelse för tillväxten osynliggörs.

SCB bör därför få i uppdrag att utöka undersökningen Företagens användning av IT genom att även inkludera företag med 0–9 anställda. Statistiken samlas i dag in genom Stiftelsens för internetinfrastruktur (.SE) försorg. Det sker på frivillig basis. Vi bedömer att statistiken för de minsta småföretagen (0–9 anställda) på ett mer effektivt sätt kan samordnas med statistiken som samlas in för övriga storleksklasser av företag. Vidare innebär förändringen att staten på ett tydligare sätt tar ansvar för att statistiken samlas in även framgent. De minsta småföretagen utgör den i särklass största gruppen av de svenska företagen vilket gör det angeläget att SCB får ett tydligt uppdrag att även inkludera gruppen i statistiken som rör it-användning i svenska företag.

Företag där endast en person är verksam är viktiga att kunna synliggöra i statistiken. Detta eftersom förutsättningarna och drivkrafterna för dessa företag på många sätt skiljer sig från övriga företag. Dessa företaget klassificeras i vissa fall som företag med 0 anställda. Om det handlar om ett aktiebolag klassificeras emellertid företaget som om det har en anställd eftersom ägaren i juridisk mening betraktas som anställd. Önskvärt är med andra ord att för de allra minsta företagen utgå från faktiska förhållanden och inte företagets juridiska form. SCB bör så långt det är möjligt eftersträva att så blir möjligt i redovisningen av statistiken.

Vi bedömer att 1 miljon kronor per år behövs för att täcka merkostnaden att även inkludera företag med 0–9 anställda i statistikinsamlingen. Utredningen föreslår att medel tas från anslaget 2:4 Informationsteknik: Telekommunikation m.m. inom utgiftsområde 22 Kommunikationer.

För att kunna följa utvecklingen och analysera skillnader mellan olika branscher är det viktigt att sträva efter en så bred branschrepresentation som möjligt. Vi finner det särskilt angeläget att utreda möjligheterna att inkludera branschen *jordbruk, skogsbruk och fiske* i undersökningen. Verksamheter inom dessa näringar är allt mer beroende av den digitala tekniken. Vidare är företagen vanligen lokaliserade i gles- och landsbygdsområden. It innebär möjligheter att överbrygga geografiska hinder. Många företag inom branschen ingår också i besöksnäringen där it är en viktig förutsättning. Det är sammantaget angeläget att kunna synliggöra hur utvecklingen ser ut inom branschen, inte minst för att i ökad utsträckning kunna koppla samman de företagsrelaterade verksamhetsbehoven med it-infrastrukturen.

SCB föreslås därför få i uppdrag att utreda förutsättningarna för och möjligheterna till att inkludera ytterligare branscher i undersökningen över företagens it-användning. Uppdraget bör genomföras i dialog med Tillväxtanalys och Tillväxtverket.

För uppdragets genomförande föreslår vi att 500 000 kronor avsätts. Utredningen föreslår att medel tas från anslaget 2:4 Informationsteknik: Telekommunikation m.m. inom utgiftsområde 22 Kommunikationer.

Kvantitativ statistik som samlas in återkommande är viktig för att kunna följa utvecklingen över tid. Samtidigt innebär den snabba teknikutvecklingen att statistiken nästan alltid släpar efter. När resultaten väl publiceras ser förutsättningarna många gånger redan annorlunda ut. Det kan också vara svårt att fånga upp nya trender och problem som företagen ställs inför. Vidare är det svårt att utifrån kvantitativ data få en djupare förståelse av vad som döljer sig bakom siffrorna. Varför skiljer sig olika branscher åt och varför tycks visa tillämpningsområden vara vanligare än andra kan vara frågeställningar som kvantitativa undersökningar har svårt att besvara. Att kombinera kvantitativ datainsamling med mer kvalitativa undersökningar kan vara ett sätt att få en bredare bild och förståelse av ett område. Kvalitativa undersökningar är inte generaliserbara, men har fördelen av att bättre fånga upp nya trender och problem som respondenterna upplever. Vi föreslår därför att Tillväxtverket får i uppdrag att genomföra kvalitativa undersökningar vart tredje år.

Undersökningarna bör bland annat undersöka vilka hinder och möjligheter företagen som ingår upplever med it. Genom undersökningarna bör myndigheten även sträva efter att hitta goda exempel, eller föregångare, inom olika branscher som kan lyftas fram som typexempel. Just exemplens makt har under utredningens gång framhållits som en viktig motivationskälla med hög legitimitet för många småföretagare.

Vi anser att det är tillräckligt om en återkommande kvalitativ undersökning genomförs vart tredje år. Ett skäl till är att inte i onödan belasta småföretagen med intervjuer. Vi bedömer också att en kvalitativ undersökning kan vara aktuell under längre tid då frågorna och resonemangen bör ta fasta på faktorer och företeelser inom företagen som gäller även om applikationerna i sig förändras. Uppstartsarbetet inför varje undersökning bör även få ta viss tid i anspråk för att öka möjligheterna att belysa rätt frågeställningar. Vi föreslår att undersökningarna får en tematisk inriktning. Val av tema kräver noggrann omvärldsanalys för att avgöra vilka områden som kan vara mest angelägna att inkludera. Val av tema bör göras i dialog med andra relevanta aktörer på området, främst Tillväxtanalys, Almi Företagspartner AB samt Digitaliseringskommissionen.

Vi anser att Tillväxtverket bör få uppdraget. Tillväxtanalys skulle kunna övervägas i sammanhanget. Vår bedömning är emellertid att uppgiften passar Tillväxtverket då vi också föreslår att myndigheten får en tydligare roll på området it-användning i småföretag. Den här uppgiften bedömer vi kommer att bidra till myndighetens kunskapsuppbyggnad på ett positivt sätt. Vi får ett system med en aktör som mer kontinuerligt kan känna av utvecklingen och vad teknikutvecklingen innebär.

Uppdraget bör finansieras inom Tillväxtverkets nuvarande anslag.

6 Kompetensområdet

6.1 Affärsstrategisk it-kompetens

I utredningens delbetänkande framgår att brist på kompetens och tid för att skaffa nödvändig kompetens är uttryckliga hinder för ökad it-användning i småföretag. Det framgår både av den forskningsrapport som Kungliga Tekniska högskolan (KTH) utarbetat, av den webbpanel bestående av småföretagare som vi tillfrågat samt av de internationella erfarenheter som redovisas i delbetänkandet.

I rapporten från KTH framhålls att ägaren och företagsledningen i ett småföretag har stor påverkan på användningen av it. Är ägaren omedveten om hur man i verksamheten kan dra nytta av it, kommer inte it-lösningar att användas i företaget i någon större utsträckning. Likaså framförs i rapporten att småföretag som använder it måste ha anställda med rimlig kompetens om hur tekniken ska användas. Dessa behöver nödvändigtvis inte vara it-specialister men individer som har ett intresse av att använda tekniken.

Av Företagarnas webbpanel framgår att småföretagen inte anser att ägarnas eller ledningens it-kompetens utgör något av de större hindren för it-användningen i företaget. Som stora hinder anges dock tidsbristen dels för att avgöra vilka it-system som passar till företagets verksamhet och dels för att installera och lära sig nya system.

En generell erfarenhet från EU-länder är att olika informationskanaler bör upprättas via vilka stöd kan lämnas till småföretagen rörande it-användning. Viss grundläggande information kan läggas på nätet men mer specifik kunskap förmedlas oftast via konsulter. Företagen pekar på behovet av företagsspecifik information vilket sker genom individuell rådgivning eller genom branschvisa program och nätverk. Många undersökningar visar att det huvudsakligen är större företag som använder e-utbildning.

I Sydkorea, Japan och USA ses utbildning som ett centralt verktyg för att förmå små företag att öka sin avancerade it-användning. Det är inte förståelse för tekniken i sig utan det är mottagningskapaciteten för teknikens möjligheter som avgör företagets förmåga att utnyttja it i verksamheten. Företagsledningarnas motivation ses alltmer som en central ingrediens för att skapa långsiktiga förändringar i små företag.

Allmänt om behovet av it-kompetens

En övergripande slutsats i delbetänkandet vad gäller kompetensfrågor i småföretag för att stimulera ökad användning av it, är att beskrivningen av it:s bidrag till affärsnyttan är av största vikt. Hänsyn måste tas till den verklighet i vilken småföretagen befinner sig, där fokus är att driva verksamheten och där det oftast finns dåligt med tidsutrymme för att lära sig nya sätt att sköta exempelvis administration och marknadsföring. Det kraftfullaste incitamentet handlar alltid om tydlig ekonomisk lönsamhet. Ett första steg för att vidareutveckla småföretagets it-hantering kan därför vara att förstå vad det är som driver lönsamheten i företaget. Vilka produkter, tjänster, kunder, leverantörer, processer etc. är lönsamma eller har potential att bli lönsamma. Kanske måste företaget förändra sin affärsmodell för att nå långsiktig lönsamhet. I alla dessa sammanhang är it en viktig komponent. Så oavsett vilka kompetensutvecklingsinsatser som behövs för att höja företagets it-mognad måste lönsamheten alltid beaktas.

För att ge ett exempel på en mer konkret bild över behovet av it-kompetens bland småföretagen citerar vi här nedan projekthandlingar från Örebro län gällande ett projekt som finansieras av EU-fondsmedel:¹

”Både företagare och medarbetare har stora behov av att fylla på kunskap. En dåligt datormognad och låg IT-kompetens är ett faktum för många av företagen. Krav på dokumentation ökar. Administrationen är en tung börda, den upplevs som allt dyrare och besvärligare att hantera. Många känner sig vilsna i den snabba teknikutvecklingen och det blir allt viktigare att ha ett bra IT-stöd för administration och affärsutveckling. Kunder och leverantörer för-

¹ Kompetensutveckling och entreprenörskap för småföretag I – genomförande. Projektägare: CityAkademin. Projektet omfattade ett 80-tal småföretag i Örebro län och bedrevs med ESF-stöd mellan januari 2009 till december 2010.

utsätter att det finns fungerande och anpassad IT-kommunikation, vilket innebär kostsamma investeringar för företaget. För att få bättre förutsättningar för att utveckla produkter och tjänster samt bredda kundgrupper och kundsegment efterfrågades bl.a. ökad kunskap inom IT, ledarskap, marknadsföring, affärsmannaskap och ekonomi, men också inom branschspecifika områden som är viktiga för att kunna utveckla professionen och öka flexibiliteten vid behov av omställning till andra och/eller bredare marknader. För både den enskilde företagaren och deras medarbetare kommer projektet att ha stor betydelse, i perspektivet att man står betydligt bättre rustad inför framtida behov och utmaningar.

En viktigt slutsats från förprojekteringen är att datormognad och IT-kompetens generellt är eftersatt i företagen. Något som man är mycket medveten om och angelägen att göra något åt. Genom att lyfta IT-kompetensen skapas förutsättningar för företagen att bättre hänga med i teknikutvecklingen, utveckla sin marknadsföring, skapa bättre ekonomiska och administrativa rutiner samt ökade möjligheter att hålla ner sina kostnader för externa tjänster inom dessa områden. Flera av företagen har också behov av att utveckla ledarskapet och teamarbetet på arbetsplatsen.”

Vilken kompetens behövs för att öka småföretagens it-användning

I utredningens delbetänkande påpekades att på en fundamental nivå finns ett antal typer av it-system som praktiskt taget samtliga småföretag använder, oberoende av bransch, storlek och geografiskt läge. Det handlar om system för ekonomisk redovisning, ordbehandling och e-post samt internetkommunikation för att nå skattekontot och internetbanken. 88 procent av företagen med 1–9 anställda och 95 procent av företagen med 10–49 anställda har tillgång till internet. Ur kompetenssynpunkt blir därför slutsatsen att det absolut största antalet småföretag åtminstone har viss grundläggande kunskap i praktisk it-hantering.

I delbetänkandet framhölls också att mer avancerade former av it-användning är av stort intresse för utredningen. Vi visade att det finns ett samband mellan hur avancerad småföretagets it-användning är och i hur hög grad företaget finns på exportmarknader och på nationella marknader (i stället för enbart lokala), mm. Med avancerad it avses i de flesta fall ökad användning av it-systemens kommunikationsmöjligheter såsom automatisk dataöverföring

mellan kunder och leverantörer, affärsprocesser som är automatiskt länkade till kunder och leverantörer samt att sända och ta emot e-faktura.

Likaså påpekades i delbetänkandet att it numer ingår som en självklar och integrerad del i den löpande verksamheten vid den absoluta majoriteten av småföretag. Det kan gälla inom vardagliga aktiviteter som inköp och försäljning, men i många fall även inom mer strategiska områden såsom affärs- och produktutveckling samt marknadsföring. Eftersom it är så integrerad i företagens funktioner och processer är det inte verkningsfullt att exklusivt behandla själva tekniklösningarna. En slutsats är därför att satsningar på kompetensområdet för att uppnå en ökad it-användning bland småföretag i första hand bör omfatta verksamhetsnära frågor men med tydlig it-profil.

Utifrån ovanstående analys av kompetensfrågor drar vi följande slutsatser rörande småföretagens behov av ytterligare it-kompetens för att stärka utveckling och konkurrenskraft.

Kompetensförstärkningen måste ha som utgångspunkt att så långt möjligt skapa insikt i och förståelse för teknikens konkreta möjligheter i det enskilda företags olika verksamhetsgrenar. Det kan gälla interna administrativa processer med syftet att effektivisera verksamheten, externa processer med kunder och leverantörer för att sänka kostnaderna samt teknikstöd för att utveckla företaget produkter. I kompetensstödet måste därmed ingå hur tekniken kan bidra till affärsnytta och lönsamhet mot bakgrund av de företags-specifika förhållandena. Det innebär också att utvecklingsinsatserna inte inriktas på teknikanvändningen som sådan, utan på verksamhetsutveckling där it ingår som en självklar del. Denna inriktning av kompetenssatsningarna ökar företags möjligheter att se teknikens potential i den egna vardagen och stärker därmed viljan och förmågan att med it göra företaget mer konkurrenskraftigt.

Till grund för kompetensutvecklingsinsatsen är det av vikt att företaget har ett konkret affärsmål eller verksamhetsmål som man vill uppnå. Kompetenshöjningen ska ge insikt om hur målen i praktiken kan nås samt hur användningen av it kan bidra till detta.

Med stor sannolikhet kommer utbildnings- och informationsinsatser rörande molntjänster och sociala medier att vara aktuella för småföretagen under ett antal år framöver. Naturligtvis kan det finnas behov av kompetensinsatser för förståelse av dessa tekniklösningar i sig. Men i huvudsak bör den övergripande inriktning som skisseras i föregående stycke rimligtvis vara tillämplig även vid pre-

sentationer av dessa tillämpningar. I det tidigare delbetänkandet tar vi upp både affärsnyttor och affärsrisker med molntjänster och sociala medier.²

Det bör också understrykas att i det fall ett småföretag ingår i en försörjningskedja som underleverantör är ofta förutsättningen att småföretaget måste använda de teknik- och systemlösningar som kunden kräver. I dessa fall blir kompetensinsatserna mer konkret inriktade på installations- och användningsfrågor.

Vem ska kompetensförstärkas?

Av statistik från Tillväxtverket framgår att 26,5 procent av småföretagens ägare fyller 65 år under åren 2009–2018. Det hävdas att ett generationsskifte i småföretagen automatiskt tillför dessa ökad it-kompetens beroende på att den yngre generationen generellt är mer aktiv it-användare än den äldre. Om man kan jämföra privatpersoners it-användning med it-användningen hos småföretagens ägare, kan det ligga en sanning i ovanstående slutsats. Enligt statistik från Statistiska centralbyrån (SCB) har enbart 67 procent av personer i åldersgruppen 65 till 74 år använt en dator under första kvartalet 2011. Motsvarande siffra för åldersgruppen 45 till 54 år är 97 procent. Nästan samma procentfördelning gäller vid användningen av internet.³

Ägarens och ledningens förmåga att se det strategiskt viktiga i en bra it-användning är en avgörande faktor i det lilla företagens utveckling. Mest påtagligt är detta i företag med 1–9 anställda, inom vilka man inte har så långt gången specialisering inom olika arbetsområden. I större småföretag med 10–49 anställda, är ofta någon eller några bland personalen inriktade på it-frågor.

I KTH-rapporten framhålls att småföretagen måste ha personal med rimlig kunskap om hur man använder it. De bör vara intresserade av att använda it, men inte nödvändigtvis vara it-specialister.

Kompetensförsörjningen vad gäller it-kunskap i åtminstone de större småföretagen sker också via rekrytering av it-kunnig personal. I en prognos⁴ gällande 2011 till och med första halvåret 2012 gör Arbetsförmedlingen bedömningen att perioden kännetecknas

²Här finns mer att hämta – it-användningen i småföretag, SOU 2012:21 sid 51–53 och 55–56.

³SCB. Privatpersoners användning av datorer och internet 2011.

⁴Arbetsförmedlingen. Var finns jobben? Bedömning till och med första halvåret 2012. Ura 2011:6.

av en god sysselsättningsökning. Men inom vissa yrkesområden motverkas denna av en stor brist på arbetskraft. Ett sådant exempel är it-yrkena. Inom detta yrkesområde råder störst brist på it-servicetekniker men även på it-strategier, it-analytiker, systemerare och programmerare.

Vi menar att kompetensutvecklingsinsatser bör riktas till ägaren och ledningen av småföretaget, alltså de personer som har ansvar för företagets utveckling. Målet är att skapa insikt om teknikens potential och hur den kan bidra till att skapa lönsamhet och affärsnytta i det enskilda företaget.

Former för kompetensförstärkning

Valet av kanal för kompetensförstärkningsinsatser är inte oväsentligt för att eftersträfvade effekter ska uppnås. Våra nulägesbeskrivningar pekar entydigt på att formerna för informations- och utbildningsinsatser till småföretag gällande it-användning bör ha vissa generella egenskaper. Den viktigaste är att den enskilde företagaren så långt möjligt ska känna igen sitt eget företags situation. Oberoende av vilken utbildnings- eller informationsinsats som genomförs är det alltså viktigt att referera till det enskilda företags unika förhållanden.

Den andra egenskapen, som i viss mån är den konsekvens av den första, är att så långt möjligt bygga kompetensstödet på personliga möten med företagets ledning och personal. Detta skapar naturligtvis de bästa förutsättningar för att kunna individualisera insatsen.

Om inte en rent individualiserad kompetensinsats kan genomföras kan branschvisa insatser vara viktiga. Även detta ger den individuella företagaren möjlighet att känna igen sig i de frågor och problem som är gemensamma för branschen. En variant på detta är att genomföra regionala eller lokala insatser där företagaren känner igen sig i frågor i närmiljön.

Ovanstående analys leder också till slutsatsen att vissa former för kompetensförstärkning är bättre än andra. Företagsnära anpassad rådgivning och generella webbaserade kurser kan sägas utgöra motpolerna av utbildningsinsatser som fungerar mer eller mindre bra. Det har sålunda visat sig svårt att utforma webbaserade lösningar på sådant sätt att de väcker något större intresse hos den enskilde företagaren.

Nätverk, genom vilka företagarna lär sig av varandra, är en mer lyckosam form för kompetensöverföring. Det finns en stor mängd nätverk riktade till småföretagare. Det stora flertalet av dessa behandlar inte alls it-frågor. Vissa nätverk är klustersatsningar som stöds av statliga medel via särskilda program vid Vinnova och Tillväxtverket. Det kan finnas behov av att sådana kluster ges en något mer it-strategisk inriktning. En variant på att i konkreta former dra lärdom av andras verksamhet, är att få tillgång till goda exempel på it-användning vid andra företag.

I realiteten kan det vara svårt att lägga upp större kompetenssatsningar riktade till småföretag utan att använda sig av flera av de ovan nämnda utbildningsformerna. Många gånger är det en avvägning mellan kostnaden för insatsen och den tid som småföretagaren måste lägga ner för att skaffa kompetensen. Företagsnära konsultrådgivning blir oftast betydligt dyrare än utbildning i grupp eller genom en webbaserad kurs utan lärarinsats. Detta får dock bedömas mot att konsultrådgivningen kan vara effektivare för den enskilde företagaren som därför inte behöver lägga ner så lång tid på att skaffa den nödvändiga kompetensen.

En ytterligare form av kompetensförstärkning som visat sig lyckosam är användningen av mentorer, coacher eller trainees vilka under en längre tid följer företaget. Den mer långvariga stödsatsen gör det möjligt att på ett bättre sätt tränga in i företagets problematik jämfört med en kortvarig konsultinsats.

För de minsta småföretagen påverkas troligen it-användningen även av ägarens privata användningsmönster. Ett hushålls it-användning kan därför i vissa fall påverka hur ett företag väljer att använda it. Införandet av ett s.k. RIT-avdrag kan därför till viss del påverka de minsta småföretagens it-användning i positiv riktning.

Vem ska tillhandahålla kompetensförstärkningen?

Företagsrådgivning erbjuds av ett stort antal privata aktörer, t.ex. banker och revisorer. Även företagens egna branschorganisationer har denna roll. Offentligt finansierad rådgivning erbjuds av ett flertal olika aktörer bland annat Almi, Innovationsbron, NyföretagarCentrum, Coompanion, Enterprise Europe Network och kommunala näringslivskontor samt av Exportrådet beträffande internationalisering. Bland de aktörer som erbjuder generell rådgivning som riktar sig till alla typer av företag och målgrupper är Nyföreta-

gar Centrum en framträdande aktör när det gäller rådgivning i samband med företagsstart. Almi har omfattande verksamhet vad gäller rådgivning till etablerade företag⁵.

Kompetenshöjande insatser görs av vissa universitet och högskolor, vilka samtidigt bedriver småföretagsforskning. Inom it-området genomför Dataföreningen i Sverige informations- och utbildningsverksamhet på ett flertal orter i landet.

Almi genomför rådgivning till småföretagen vilken utförs av bolagets egna rådgivare eller av externa underkonsulter. Enligt de senaste ägardirektiven ska Almis regionala dotterbolag i ökad utsträckning än vad tidigare varit fallet upphandla privata konsulter i genomförandet av rådgivningsverksamheten. Vi menar att Almi i högre grad bör fokusera på småföretagens it-användning i sin rådgivning. Med detta avser vi inte att Almis rådgivare ska ge råd i upphandlingsfrågor eller i användningen av olika system. Men rådgivarna bör ha kunskap om den strategiska betydelse som it har för företagets hela affärsutveckling och hur tekniken kommer in i företagets olika processer. Det är alltså en strategisk rådgivning riktad till ägare och företagsledningar. Enligt uppgift från Almi pågår redan en utveckling i denna riktning inom bolaget.

Men självklart är konsulterna den största aktörsgruppen vad gäller rådgivning till småföretag i it-frågor. Ett problem för konsulterna är svårigheten att "räkna hem" insatserna. Småföretagen har ofta lägre betalningsförmåga än större företag. Men konsultens insatser blir nästan lika omfattande i bägge företagstyperna. Det blir därför ofta mindre lönsamt att marknadsföra sig mot småföretagen.

Eftersom vi menar att den kompetensförstärkning som behövs för småföretagen handlar om affärsstrategisk utveckling med it-stöd, och inte om it-teknik, kan affärskonsulter vara en grupp av aktörer som är lämpliga att genomföra konkreta rådgivningsinsatser.

Ett annat sätt att arbeta med dessa frågor kan vara att använda mentorer eller coacher vilka under en längre tid följer företaget och bistår företagsledningen.

⁵ Uppgifterna är i huvudsak hämtade från propositionen Företagsutveckling – statliga insatser för finansiering och rådgivning (prop. 2009/10:148).

6.1.1 Stöd för affärsutveckling med it

Förslag

- Ett särskilt stöd till småföretag inrättas i form av checkar för affärsutveckling med it, med målet att stärka småföretagens utveckling och konkurrenskraft genom att undanröja hinder mot en ökad och utvecklad användning av it-lösningar.
- Stödet ska erbjudas småföretagen under tre år. Detta ska ses som en pilotomgång som ska utvärderas av Tillväxtanalys.
- Det samlade statliga stödet i detta åtgärdsprogram ska omfatta 90 miljoner kronor.
- Fördelning av medlen beslutas av Tillväxtverket efter rekommendation av de regionala partnerskap som redan finns inom ramen för bl.a. Tillväxtverkets *produktutvecklingsprogram*.
- Medlen får enbart användas för behovsanalys och konkretisering av åtgärder vilka syftar till att uppnå affärs- och verksamhetsmål som företaget ställt upp. Åtgärderna måste ha ett it-inslag. Medlen får inte användas till användarutbildning eller för inköp av mjuk- och hårdvara.
- Tillväxtverket ges i uppdrag att i detalj utforma checkstödet.

I flera länder, med vilka Sverige konkurrerar, gör myndigheterna särskilda informations- och utbildningssatsningar riktade till småföretag gällande it-användning. Även svenska småföretag måste i ökad utsträckning delta i den globala konkurrensen och vara medvetna om den betydelse som it har för att lyckas. I denna utveckling är det inte längre enbart infrastrukturen eller tekniken i sig som är intressant, utan lika viktig är användningen av it som integrerad och strategisk del i företagets affärsverksamhet och därmed i affärs- och produktutvecklingen. Vi anser därför att även staten ska ha en roll i att stärka småföretagens utveckling och konkurrenskraft med stödåtgärder som inriktas på företagets verksamhet där användningen av it ges ett viktigt inslag.

Av de olika stödformer som tidigare redogjorts för förordar vi införandet av checkar för affärsutveckling med it. Vi menar att detta ger största flexibilitet för företagen och kan därmed på ett lättare sätt täcka det enskilda företagets behov. Det är också ett sätt att inte enbart hjälpa småföretagen utan även stimulera konsult-

marknaden. Programmet bör i första hand rikta sig till företagsledningarna och eventuella strateger.

Checkarna bör användas till genomlysning av företagets verksamhet samt konkretisering av åtgärder vilka syftar till att uppnå de affärs- och verksamhetsmål som företaget ställt upp. En förutsättning för stödet bör vara att företaget har tagit fram sådana utvecklingsmål i en genomarbetad behovsanalys. Checkarna kan användas för kortare konsultinsatser på några dagar eller på längre rådgivnings-, coachnings- eller mentorinsatser som löper över ett antal månader. Tillväxtverket ges i uppdrag att utforma de konkreta kriterierna för att få detta stöd.

I uppdraget till Tillväxtverket ingår också att avgränsa den grupp av småföretag som ska omfattas av insatserna. I några programsatsningar som Tillväxtverket genomför avgränsas gruppen till företag med 2–49 anställda, men det bör övervägas om inte även gruppen småföretag med 0 eller 1 anställd bör omfattas.

Tillväxtverket ansvarar redan i dag för ett flertal statliga program genom vilka företagen ges ett stöd i form av checkar. Det gäller exempelvis utvecklingscheckar inom vård och omsorg, miljödriven tillväxt, till små företag inom kulturella och kreativa näringar samt för produktutveckling i små företag. Tillväxtverkets erfarenhet är att detta är ett bra sätt att direkt nå ut till företag och att arbetssättet dessutom skapar en valmöjlighet för företag att själva välja den leverantör som bäst motsvarar företagets behov. I sammanhanget är det av intresse att även redogöra kort för det resultat som Tillväxtanalys kommit fram till vid en utvärdering av konsultcheckar inom ramen för regionalt bidrag för företagsutveckling.⁶ Resultaten visar att företag som tagit del av företagsrådgivning i form av konsultcheck har högre förädlingsvärde än jämförbara företag som inte fått konsultcheck. Vid en jämförelse mellan företag som fått konsultcheck och företag som visat investeringsambitioner genom att söka andra former av investeringsstöd visar resultaten på försumbara skillnader i förädlingsvärde. Resultaten kan enligt Tillväxtverket tolkas som att det inte är stödet i sig som leder till en utveckling av företaget, utan att det är ambitionen att växa som är det viktiga för att få till stånd en förändring snarare än stödet i sig.

I de flesta av dessa program arbetar Tillväxtverket genom 16 regionala partnerskap vilka består av nätverk av regionala aktörer

⁶ Tillväxtanalys, Företagsrådgivning i form av konsultcheckar, Working paper/PM 2012:02.

med inriktning mot företagsutveckling. Partnerskapens roll är bl.a. att informera om programmen, bistå i företagets ansökan om stöd, prioritera mellan ansökningarna och lämna rekommendation till Tillväxtverket för beslut. Det ger möjlighet att skapa en direktkontakt med företagen i bedömningen av deras utvecklingspotential. De regionala partnerskapen har också en god insyn i kompletterande program och verksamheter som kan vara av intresse för företaget.

Checkar för affärsutveckling med it bör av Tillväxtverket organiseras och administreras på ett så likartat sätt som möjligt som övriga program. De checkar vi föreslår bör också kunna fungera som en kompletterande åtgärd till andra insatser.

Tillväxtverket ska även fastställa beloppsgränserna för det bidrag som respektive enskilt företag kan söka. Inom ramen för flera program har Tillväxtverket en lägsta beloppsgräns på 50 000 kr. Vi menar att detta kan vara en alltför hög beloppsgräns utifrån ändamålet och målgruppen. I det lilla företaget kan en genomlysning av verksamheten och utarbetande av åtgärdsförslag göras med en tidsåtgång som motsvarar en lägre kostnad än 50 000 kr. Vi menar att 10 000 kronor är en rimligare nedre beloppsgräns för bidragsdelen. Stödet förutsätter därutöver 50-procentig medfinansiering av företaget. För ändamålet avsätter staten 90 miljoner kronor. Medlen administreras av Tillväxtverket.

Utredningen föreslår att finansieringen av förslaget ska ske genom att nya medel tillförs anslag under utgiftsområde 24 Näringsliv.

6.2 Hantering av risker vid it-användning

Den ökade digitaliseringen av näringslivet innebär att företagen behöver vara medvetna om vilka risker detta medför.

Användning av it medför olika typer av risker för företag. Det kan exempelvis handla om att kunduppgifter sprids till obehöriga, att uppgifter inte sparas vid avbrott eller att verksamheten blir stillastående på grund av avbrott i strömförsörjning eller elektroniska kommunikationer. De risker som är kopplade till it-användning kan med andra ord innebära direkta förluster för företagen själva, eller skada för dess kunder.

Risker vid it-användning kan grupperas inom följande områden:

- Konfidentialitet – risk för att någon obehörig kommer åt känslig information. Det kan t.ex. bero på bristande åtkomstkontroll eller felaktig angiven behörighet.
- Tillgänglighet – risk för att informationen inte är tillgänglig när den behövs. Det kan t.ex. bero på fel eller avbrott i system eller i kommunikationer.
- Integritet – risk för att information inte är korrekt utan har förvanskats. Det kan t.ex. bero på att det inte finns tillräckliga spärrar för förändring av data.

För att bli medveten om vilka risker it-användning kan medföra och för att hantera dessa risker finns olika typer av hjälpmedel. Det finns checklistor och olika metoder för riskanalyser som kan användas för att identifiera och beräkna risker. En riskanalys kan vara branschspecifik eller omfatta it-användning mer generellt eller beröra en viss typ av it-användning, t.ex. e-handel. Riskanalyser kan göras med hjälp av många olika metoder. Både kvalitativa och kvantitativa metoder kan användas.

Det finns även standarder för riskhantering som kan ge stöd för en mer systematisk och processorienterad hantering av risker inom en organisation. En internationell standard som innehåller principer och generella riktlinjer för kontinuerlig hantering och bedömning av risker är Riskhantering – Principer och riktlinjer (ISO 31000:2009). Det finns även en internationell standard för riskhantering som är inriktad på hantering av informationssäkerhetsrisker, Riskhantering för informationssäkerhet (ISO/IEC 27005:2008).

En vanlig metod för riskanalys är att försöka bedöma sannolikheter för olika oönskade händelser och konsekvenserna av dessa. Denna typ av riskanalys görs vanligen i följande steg:

- Resursidentifiering. De resurser som ska skyddas måste först identifieras. Vad är det som företaget ska skydda?
- Hotidentifiering. Vilka hot kan identifierade resurser utsättas för?
- Sannolikhetsuppskattning. Vilken är sannolikheten för att de olika hoten realiseras?
- Konsekvensanalys. Vad sker om hoten realiseras?

Resurser som behöver skyddas kan t.ex. vara företagets kunddata, affärssystem, webbplats eller kommunikationer. Hot mot dessa resurser kan vara externa eller interna. De kan vara avsiktliga eller oavsiktliga. Exempel på externa hot är virusangrepp och inbyggda fel i system. Exempel på interna hot är bristande rutiner för uppdatering och bristande utbildning av användare.

Resultatet av en strukturerad riskanalys är ett underlag för bedömning av vilka risker som ett företag kan behöva hantera. Risker kan hanteras genom att åtgärder vidtas som syftar till att minska den negativa effekten av att ett hot realiserar eller att åtgärder vidtas som syftar till att minska sannolikheten för att hot inträffar. Risker kan också hanteras genom överföring av dessa till annan part. Det sker vanligen genom olika försäkringslösningar. Bedömningen av behovet av åtgärder mot identifierade risker kan också resultera i ett medvetet beslut att acceptera en risk utan vidare åtgärder, t.ex. av kostnadsskäl.

Även utan en mer omfattande analys kan konstateras att vissa risker vid it-användning är av sådan art att de alltid bör hanteras genom att vissa grundläggande säkerhetsåtgärder vidtas. Det bör t.ex. alltid säkerställas att säkerhetskopiering av kritisk information sker och att det finns en plan för att hantera avbrott i it-drift och avbrott i elektroniska kommunikationer. Vid anslutning till internet bör det också alltid säkerställas att det finns en s.k. brandvägg och att uppdaterat antivirusprogram.

6.2.1 Ökad medvetenhet kring risker med it-användning genom samlad information

Förslag: Lämplig myndighet ges i uppdrag att ställa samman råd för riskhantering vid vissa typer av it-användning som småföretagare kan använda sig av vid utveckling av it i verksamheten. Råden ska tillgängliggöras på webbplatsen verksamt.se.

Flera aktörer har tagit fram råd och tips av olika slag till hjälp för företag att identifiera och hantera risker förenade med it. På Datainspektionens hemsida finns råd för säkerhet vid hantering av personuppgifter⁷. PTS har utarbetat en vägledning för anskaffning och

⁷ <http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/sakerhet-enligt-personuppgiftslagen>.

upprätthållande av robust elektronisk kommunikation⁸. Vägledningen kan hjälpa företag att genom bl.a. ökad kunskap om elektroniska kommunikationer ställa rätt krav vid inköp. Gruppen Cloud Sweden som drivs i nära samarbete med Dataföreningen i Sverige behandlar inom ramen för sin verksamhet säkerhetsrelaterade frågor med koppling till molntjänster. Nyligen presenterades t.ex. publikationen En guide till molnet. Stiftelsen för internetinfrastruktur (.SE) publicerar löpande internetguider där bl.a. säkerhetsaspekter berörs. Stiftelsen är också aktiv i arbetet med att öka säkerheten inom den svenska toppdomänen genom DNSSEC (DNS Security Extension).

Det finns även företag som specialiserat sig på riskhantering vid it-användning. Dessa arbetar t.ex. med informationssäkerhet i ett brett perspektiv och hjälper företag att implementera ledningssystem i enlighet med de s.k. LIS standarderna⁹. Till hjälp för ett sådant mer omfattande arbete finns också ett ramverk på www.informationssakerhet.se.

Utredningen konstaterar att flera aktörer utarbetar råd och tips på relevanta områden för ökad säkerhet vid it-användning. De olika råden och tipsen kan vara svåra att hitta om man inte vet var man ska leta. Vidare kan det vara svårt att värdera kvaliteten eller tillförlitligheten i de råd och tips som presenteras. Det gör att det enskilda småföretaget kan ha svårt att ta till sig informationen som finns tillgänglig. Vi ser en risk med att tidsbristen, som många småföretagare lyfter fram som ett problem, medför att småföretagaren inte söker upp råd och tips som finns. Under utredningens gång har det också framkommit att småföretag många gånger har en låg medvetenhet om riskerna med it och vad som kan och bör göras för att minimera vissa av dessa. Det bör innebära en ännu lägre sannolikhet för att småföretagen aktivt söker upp information som behandlar säkerhetsfrågor vid it-användning. Många småföretagare tycks utgå från att systemen fungerar och det finns en tillit till att it-leverantörerna säkerställer att säkerheten hålls på en godtagbar nivå. I vissa fall kan också användning av nya typer av internetbaserade tjänster för t.ex. lagring, bearbetning och hantering av information medföra att den grundläggande säkerheten vid it-användning är högre än vad fallet annars skulle vara. Leverantören

⁸ <http://www.pts.se/upload/Remisser/2010/vagledning-robust-elektronisk-kommunikation-pts-er-2010-18.pdf>

⁹ SS-ISO/IEC 27001 Ledningssystem för informationssäkerhet och SS-ISO/IEC 27002 Ledningssystem för informationssäkerhet – Riktlinjer.

tillhandahåller ofta viss grundläggande informationssäkerhet som ingår i tjänsten som ett företag betalar för. Samtidigt innebär molntjänster att nya risker kan uppkomma, t.ex. beroendet av fungerade internetuppkoppling eller svårigheter att byta leverantör. Detta är bekymmersamt eftersom det inte enbart riskerar att drabba det enskilda företaget. Även dess kunder och leverantörer kan skadas av brister i hanteringen av riskerna. Om existerande information sammanställs och presenteras lättöverskådligt bör sannolikt fler småföretag kunna ta till sig den.

Det finns i dag ett antal myndigheter som har tagit fram råd till hjälp för företag att identifiera och hantera risker förenade med it. I dag finns emellertid inte någon myndighet som har till uppdrag att specifikt beakta småföretagens behov av stöd av hantering av risker vid it-användning.

Vi föreslår därför att regeringen ger lämplig myndighet i uppdrag att utifrån existerande råd och tips göra en sammanställning som presenteras på ett överskådligt sätt.

Den myndighet som utses bör även, som en del av uppdraget, få till uppgift att presentera förslag till hur sammanställningen kan hållas aktuell och vilka aktörer som bör ansvara för att så sker.

Då tekniken utvecklas kontinuerligt kommer råden och tipsen också att förändras över tid. För att sammanställningen ska kunna hållas aktuell är det viktigt att den tillgängliggörs elektroniskt. Vi anser att webbplatsen verksamt.se är en naturlig plats för detta. Webbplatsen utgör en bra kontaktyta mot småföretagen och den har stor potential att utvecklas till en viktig informationskanal för svenska företag (se vidare i kapitlet E-tjänster för småföretag).

För uppdragets genomförande bedömer vi att 500 000 kronor är rimligt att avsätta. Vi föreslår att medlen tas från anslaget 2:4 Informationsteknik: Telekommunikation m.m. inom utgiftsområde 22 Kommunikationer.

7 Kapitalförsörjning

I rapporten från Kungliga Tekniska högskolan (KTH) lyfts investerings- och underhållskostnader fram som ett potentiellt hinder mot ökad it-användning. Det är emellertid inte brist på tillgång till kapital som i första hand betonas. Istället framhålls att företag kan ha svårt att beräkna avkastningen på it-investeringarna. Det gör att de är mindre benägna att täcka investeringskostnader genom lånefinansiering. En viss riskaversion tycks med andra ord vara kopplad till frågan.

I vår egen webbundersökning som genomfördes i samarbete med Företagarna rankas investerings- och driftskostnader för it högt ur ett hinderperspektiv. Undersökningens resultat bör emellertid tolkas med försiktighet. Skillnaderna mellan de olika faktorerna som ingick i undersökningen var relativt små.

Även i de fallstudier som redovisas i delbetänkandet berörs investeringskostnader till viss del. I analysen av fallstudierna framgår att flera av de intervjuade företagen anser att höga investeringskostnader kan utgöra ett hinder. Några av de intervjuade företagen menar att detta kan vara särskilt framträdande för de riktigt små företagen eftersom investeringskostnaderna i relation till omsättningen ofta blir betydande.

Av ovanstående kan vi anta att för många företag kan kostnaderna för it-lösningar av olika slag verka avskräckande. Det är åtminstone bilden som företagen själva ger.

Vi konstaterar samtidigt i delbetänkandet att teknikutvecklingen på området är snabb. Ur ett kostnadsperspektiv är framför allt utvecklingen av olika molntjänster sannolikt av betydelse. Företagen kan i dag få tillgång till avancerade it-system utan att behöva göra stora initiala investeringar i hård- eller mjukvara.

I det följande ger vi en bild av storleken på it-investeringarna i Sverige. Vidare redogör vi för kapitalförsörjningssituationen generellt för svenska företag. Därefter redogör vi för de vanligaste stat-

liga finansieringsformerna för företagsutveckling. Vi lämnar förslag och bedömningar under avsnitten som behandlar lån och bidrag (företagsstöd och projektfinansiering).

7.1 Företagens utgifter och investeringar för it

Statistiska centralbyrån (SCB) genomför årliga enkätundersökningar för att uppskatta företagens utgifter för it. Undersökningen inkluderar endast företag med 10 anställda eller fler¹.

Utgifter

De totala utgifterna för hård- och mjukvara uppgick 2010 till 34,1 miljarder kronor. Av dessa stod företag med upp till 250 anställda för drygt 40 procent. Generellt har gruppen företag med 10–49 anställda lägst totala utgifter för hård- och mjukvara. Skillnaderna jämfört med gruppen företag med 50–249 anställda är totalt sett inte så stor. Störst är skillnaden mellan dessa båda grupper av företag när man ser på de totala utgifterna för mjukvara. För företag med 10–49 anställda uppgick dessa utgifter år 2010 till drygt 2,7 miljarder kronor att jämföras med drygt 4,1 miljarder kronor för företag med 50–249 anställda.

Företag inom *information och kommunikation* uppvisade de högsta utgifterna, 9,7 miljarder. Även företag inom *handel* hade stora utgifter, 6,2 miljarder.

Företagens totala utgifter för datautrustning var 9,1 miljarder kronor. Företagen med de största utgifterna fanns även här inom *information och kommunikation* samt *handel*.

Företagens utgifter för telekommunikationsutrustning uppgick 2010 till 6,5 miljarder kronor. År 2009 var motsvarande siffra 4,8 miljarder. Störts ökning uppvisar företag inom *information och kommunikation*. Det var främst företag med 250 anställda eller fler som stod för ökningen.

De totala utgifterna för mjukvara uppgick 2010 till 18,4 miljarder kronor. Av dessa stod branscherna *information och kommunikation*,

¹ Resultaten redovisas i rapporten Företagens användning av IT 2011, SCB, 2012. För ytterligare information om undersökningen Företagens utgifter för IT 2010, se www.scb.se/nv0802

handel och *finansiell verksamhet* för nästan två tredjedelar, 11,3 miljarder kronor, av de totala utgifterna.

Investeringar

Med investeringar avses all utrustning och mjukvara som har en livslängd på minst ett år och ett anskaffningsvärde på minst 5 000 kronor. Av de totala utgifterna för hård- och mjukvara 2010 utgjordes 38 procent av investeringar. *Informations- och kommunikationsföretag* investerade mest med 4 miljarder kronor. För företag med 10–49 anställda utgör investeringar i telekommunikationsutrustning en högre andel av de totala utgifterna för ändamålet jämfört med övriga två storleksklasser (cirka 43 procent jämfört med runt 30 procent för företag med 50–249 respektive fler än 250 anställda). Det omvända gäller datautrustning där andelen investeringar av utgifterna totalt är lägre för företag med 10–49 anställda (cirka 43 procent jämfört med dryga 55 procent för övriga företag).

Om it-investeringarna i hårdvara ställs i relation till företagens totala maskininvesteringar² framgår att it-investeringarna överlag utgör en relativt liten andel. Inte oväntat utmärker sig emellertid företag inom *information och kommunikation*. För dessa företag utgjorde investeringar i hårdvara 32 procent av de totala maskininvesteringarna. Lägst andel uppvisade företag inom *tillverkning och energi och återvinning*. Bland dessa företag uppgick investeringarna i hårdvara till 2 respektive 1 procent av de totala maskininvesteringarna.

Leasing

En åtskillnad görs mellan finansiell och operationell leasing. Vid finansiell leasing åtnjuter leasingtagaren de ekonomiska förmåner och bär de ekonomiska risker som förknippas med ägandet av ett objekt. Leasingtagaren står för service och underhåll. Operationell leasing kan liknas vid en hyressituation där leasetagaren mot en avgift förutom utrustning även får service och underhåll.

Totalt uppgick leasingutgifterna för data- och telekommunikationsutrustning 2010 till 7,5 miljarder kronor. Företag inom

² Uppgifter om totala maskininvesteringar hämtas från SCB:s undersökning Näringslivets investeringar. I undersökningen ingår investeringar i alla typer av maskiner, inventarier och transportmedel.

information och kommunikation svarade för mer än en tredjedel av dessa (2,7 miljarder).

Den finansiella leasingen uppgick till 1,4 miljarder. Den operationella leasingen är störst och uppgick 2010 till 6,1 miljarder kronor.

Jämför man utgifterna för leasing mellan storleksklasser av företag framgår att företag med fler än 250 anställda svarar för drygt 70 procent av de totala utgifterna för leasing. Företag med 10–49 anställda har en något högre andel av leasingsutgifterna jämfört med företag med 50–249 anställda (cirka 16 respektive 12 procent). Däremot är utgifterna relativt jämnt fördelade mellan finansiell och operationell leasing för företag med 10–49 anställda. För de större företagen är operationell leasing betydligt vanligare.

7.2 Företagens kapitalförsörjningssituation

Den finansiella oron har medfört att kapitalförsörjningssituationen för företagen har förändrats i negativ riktning. Mycket talar för att situationen inte kommer att förbättras även om situationen i Sverige bedöms vara relativt stabil i jämförelse med euroområdet.

Implementeringen av Basel III³ kommer sannolikt att få negativa konsekvenser. Av kontakter Almi Företagspartner AB har haft med ledande banker i Sverige framgår att bankerna signalerat att konsekvenserna av Basel III förväntas bli att små nystartade företag, företag med dåliga säkerheter och företag med behov av lån med längre löptider kommer att få det väsentligt svårare att hitta finansiering. Alternativt kommer finansiering att ske med väsentligt sämre villkor. Bankernas bedömning är därför att efterfrågan på Almis krediter kommer att öka.

Av bearbetat material från Svenskt Näringsliv, baserat på uppgifter från Konjunkturinstitutet⁴, som utredningen tagit del av framgår att de minsta företagen med upp till 20 anställda upplever att det blivit svårare att få lån sedan 2010. I juli 2012 ansåg

³ Det övergripande syftet är att stärka bankernas förmåga att stå emot förluster och att minska sannolikheten för nya finansiella kriser. Basel III kommer att innebära att bankerna måste ha mer kapital av bättre kvalitet samt att helt nya krav på bankernas likviditet införs. De olika delarna i Basel III kommer att införas stegvis under de kommande åren med start 2013. Översiktlig beskrivning av Basel III finns på Riksbankens webbplats: <http://www.riksbank.se/sv/Finansiell-stabilitet/Aktuella-regleringsforandringar/Den-nya-bankregleringen-Basel-III/>.

⁴ Konjunkturbarometern, www.konj.se. Svenskt Näringslivs material omfattar uppgifter fram till och med Konjunkturbarometern för juli månad 2012.

21 procent av samtliga företag att det är svårare än normalt att få lån⁵. Stora svängningar mellan undersökningstillfällena gör att statistiken bör tolkas med viss försiktighet. Vi noterar emellertid att uppgifterna ligger i linje med vad som framgått av Almis kontakter med ledande banker i Sverige.

I Tillväxtverkets senaste undersökning Företagens villkor och verklighet som genomfördes 2011 framgår att drygt tio procent av företagen med upp till 10 anställda uppgav att bristande tillgång till lån och krediter utgör ett stort hinder för tillväxt. För medelstora och större småföretag är siffran något högre (12 respektive 14 procent). Av undersökningen framgår att det finns branschvisa skillnader. Störst problem upplevde små och medelstora företag inom *hotell och restaurang* (17 procent). Därefter följer branscherna *el, gas, värme och vattenförsörjning, tillverkning och mineralutvinning, transport och magasinering* samt *handel*. Problemet upplevs som minst inom *vård och omsorg* (tre procent) följt av *kultur, nöje och fritid* och *juridik, ekonomi, vetenskap och teknik*⁶. Det ska poängteras att undersökningen baseras på företagens egna bedömningar och upplevda situation. Det framgår t.ex. inte om företagen faktiskt har ansökt om lån och krediter. I 2005 års undersökning konstateras att nio av tio småföretag med upp till 50 anställda som ansöker om lån eller kredit också beviljas detta. Relativt nystartade företag tycks ha något svårare. Det gäller även företag där företagsledaren är yngre, kvinna eller född utomlands⁷. I 2008 års undersökning framgår att nio procent av samtliga företag i undersökningen ansåg att bristande tillgång till lån och krediter utgjorde ett stort tillväxthinder⁸.

Det finns ett antal studier och utredningar från andra halvan av 2000-talet som undersökt kapitalförsörjningssituationen för företag. Vi väljer att inte redogöra för dessa då situationen under senare år har förändrat förutsättningarna i sådan utsträckning att det är svårt att dra några slutsatser av dessa studier.

⁵ Se föregående fotnot.

⁶ Tillväxtmöjligheter och tillväxthinder för svenska små och medelstora företag – Företagens villkor och verklighet 2011, Tillväxtverket, 2011.

⁷ Kapitalförsörjning i småföretag, R 2006:05, Verket för näringslivsutveckling (i dag Tillväxtverket).

⁸ Företagens villkor och verklighet 2008 – dokumentation och svarsöversikt, R 2008:21, Verket för näringslivsutveckling (i dag Tillväxtverket).

7.3 Statens företagsfinansiering

I regeringens proposition Företagsutveckling – statliga insatser för finansiering och rådgivning (prop. 2009/10:148) framgår att statens finansiering ska vara marknadskompletterande. Det innebär att finansieringen via de statliga organisationerna ska bidra till en förbättrad finansieringssituation i skeden och segment där den privata marknaden verkar i begränsad utsträckning.

De vanligaste statliga finansieringsformerna är⁹:

- **Lån:** Bankerna svarar för den övervägande delen av lånekapitalet till företag, även om andra privata och offentliga organisationer erbjuder denna finansieringsform. Offentliga aktörers lån till företag är i vissa fall konstruerade så att de har en villkorlig återbetalning. Om projektet inte blir framgångsrikt skrivs lånet av och omvandlas till bidrag. I andra fall kan lånen kopplas till royalty. I vissa fall används t.ex. även konvertibler eller optioner. Garantier kan användas för att minska långivarnas risk. Garantier kan vara statliga, men de erbjuds också av marknaden i form av privata sammanslutningar som garanterar eller borgar för hela eller delar av lånet. Förutsättningen för att få nyttja en kapitalform, exempelvis att få lån, är ofta kopplad till att det finns tillräckligt mycket ägarkapital i bolaget. Almi och Stiftelsen Norrlandsfonden är exempel på offentliga aktörer som samarbetar med banker och andra privata finansiärer och möjliggör helhetslösningar genom att ta en del av risken.
- **Risikkapital:** Risikkapital är ett samlat begrepp för investeringar i företags egna kapital och omfattar både noterade och onoterade företag. "Private equity" utgörs av de risikkapitalinvesteringar som sker i onoterade företag där ägarengagemanget är aktivt men tidsbegränsat. "Private equity"-företag indelas i "venture capital"- respektive "buyout"-företag (risikkapitalbolag som investerar i mogna bolag). "Venture capital" står för investeringar i små och medelstora tillväxtföretag som befinner sig i sådd-, uppstarts- eller expansionsfaserna, ofta med negativa eller svaga kassaflöden. Här verkar statliga aktörer som bl.a. Innovationsbron AB, Stiftelsen Industrifonden och Almi Invest AB. De statliga insatserna sker oftast tillsammans med privata risk-

⁹ Texten är hämtad från regeringens proposition Företagsutveckling – statliga insatser för finansiering och rådgivning, prop. 2009/10:148.

kapitalbolag men även med s.k. affärsänglar, som är privatpersoner som investerar i bolag utan egen familjeanknytning.

- **Bidrag:** Offentliga aktörer tillhandahåller även olika former av bidrag som också är att se som en del av finansieringen av ett företag, en utvecklingsprocess eller en investering. Bidrag kan t.ex. ges som förstudiemedel, regionalt investeringsstöd, sysselsättningsbidrag eller regionalt bidrag för företagsutveckling. Medfinansiering från EU:s strukturfonder och EU:s miljö- och landsbygdsprogram spelar också en viktig roll i det offentliga finansieringssystemet för företag.

7.3.1 Lån

Utifrån utredningens uppdrag är det främst lån som kanaliseras genom Almi som är intressant. Målet med Almis verksamhet är att fler livskraftiga företag startas och utvecklas och att fler företag ökar sin konkurrenskraft och tillväxt.

Almis finansieringsinstrument finns reglerade i förordning (2009:41) om statlig finansiering genom Almi Företagspartner AB och bolag som ingår i dess koncern. Almis övergripande mål för verksamheten fastställs genom årliga ägardirektiv. Av förordningen framgår att finansiellt stöd som inte avser ägarkapital inte får ges om finansiering kan fås på den allmänna kreditmarknaden under normala marknadsmässiga villkor.

Det är framför allt företags-, mikro- och innovationslån som är av intresse. Dessa finansieringsformer får i enlighet med förordning (1988:764) om statligt stöd till näringslivet endast lämnas som stöd av mindre betydelse enligt kommissionens förordning (EG) nr 1998/2006 av den 15 december 2006. Bestämmelserna innebär att ett företag maximalt kan få stöd till ett värde av 200 000 euro under en period av tre beskattningsår.

Utöver låneinstrumenten som Almi förfogar över kan organ med ansvar för regional tillväxt bevilja regional såddfinansiering.

Företagslån

Finansieringsformen är flexibel och Almi sätter inga formella begränsningar för hur lånet kan användas. Utgångspunkten är varje företags specifika förutsättningar. Utgångspunkten är att en annan

medfinansiär ska finnas med. I undantagsfall kan Almi vara ensam finansiär till hela beloppet. Företagslån kan ges till företag med upp till 250 anställda och det finns ingen övre gräns för lånebelopp.

För att kompensera för den högre risken och för att inte konkurrera med den privata marknaden tar Almi ut en ränta som är högre än en genomsnittlig bankränta. Normalt ska lånet betalas tillbaka inom 3–5 år.

Mikrolån

Syftet med Mikrolån är att underlätta och stimulera etablering av nya företag och att utveckla befintliga företag som har svårighet att få sitt kapitalbehov täckt på den ordinarie kapitalmarknaden. Mikrolånet är anpassat till företag som har mindre kapitalbehov på upp till 250 000 kronor.

Almi kan låna ut upp till 100 procent av kapitalbehovet upp till 250 000 kronor. Kreditbedömningen baseras huvudsakligen på en bedömning av affärsidéns möjligheter. För att kompensera för den högre risken och för att inte konkurrera med bankerna tar Almi ut en ränta som är högre än en genomsnittlig bankränta. Särskild prioritet ska ges till kvinnor och ungdomar.

Innovationslån

Innovationslånet är inriktat på innovationsprojekt som befinner sig i ett tidigt skede och ska användas för att utveckla ett projekt till kommersialisering. Lånet kan till exempel användas för produkt- och tjänsteutveckling, skydd av immateriella tillgångar eller marknadsundersökning.

Lånet är ett villkorslån som beviljas företag och lånebeloppet får inte vara lägre än 50 000 kr. Företag kan låna upp till 50 procent av det totala finansieringsbehovet. För lånebelopp upp till 300 000 kronor kan medfinansiering ske med budgeterad nedlagd tid i projektet till ett värde av 250 kronor per timme. För lånebelopp över 300 000 kronor måste minst hälften av medfinansieringen vara i form av kapital, antingen eget eller från bank eller annan extern finansiär.

Regional såddfinansiering

Med såddfinansiering avses offentlig finansiering av produktutveckling med tillväxt- och kommersialiseringspotential. Finansiering kan sökas av små och medelstora företag för projekt i mycket tidiga faser. Även oberoende entreprenörer, innovatörer och forskare kan söka såddfinansiering.

Regional såddfinansiering kan beviljas som garanti- eller villkorlån och får normalt täcka högst 50 procent av den totala projektkostnaden. Den regionala såddfinansieringen är ett komplement till den reguljära kapitalförsörjningsmarknaden och andra statliga insatser och kan användas som ett regionalt instrument vid behov.

Såddfinansiering beslutas av länsstyrelserna, förutom för projekt i Västra Götalands, Skåne, och Kalmar län där regionförbunden beslutar samt i Gotlands län där Gotlands kommun beslutar.

7.3.2 Utredningens bedömning angående lån

Bedömning: Utredningen bedömer att det inte finns skäl att föreslå några särskilda låneinstrument i syfte att underlätta it-investeringar i småföretagen.

Ansvar för investeringar i it-miljön är primärt ett ansvar för det enskilda företaget. Principen slås även fast av utredningens direktiv som säger att "...kostnader som normalt skulle ha finansierats av företag inte blir en del av det offentliga åtagandet".

Vi ser inga skäl till att ifrågasätta en sådan princip. Skälen är huvudsakligen följande:

- Kostnader för it minskar successivt. Inte minst utvecklingen av molntjänster gör att småföretagens möjligheter att få tillgång till både hård- och mjukvara till relativt låga kostnader ökar. Det bidrar till att småföretagen i allt högre utsträckning kan välja att använda sig av it-lösningar som inte innebär tunga initiala utgifter på samma sätt som tidigare.
- Utredningen har under arbetets gång inte tagit del av information som pekar på att det finns särskilda behov av kapitalförsörjning kopplade till just it-investeringar. Om den finansiella oron medför ytterligare försämring av småföretagens möjlig-

heter till krediter är det en generell fråga för näringspolitiken. Den statliga marknadskompletterande kapitalförsörjningen som främst hanteras av Almi Företagspartner AB är viktig. Det är angeläget att utvecklingen följs men vi ser ingen anledning att inom ramen för utredningen lägga särskilda förslag på området.

7.3.3 Riskkapital

Aktörer inom riskkapitalområdet med statliga intressen är främst Almi Invest AB och Inlandsinnovation AB. Den senare är aktiv endast i vissa delar av Sverige. Därutöver finns regionala riskkapitalfonder som delvis är finansierade med medel från EU:s regionala utvecklingsfond. Även dessa är aktiva endast i vissa geografiska områden.

Om småföretag inte kan finansiera it-investeringar med egna medel bedömer vi att det i första hand är lånefinansiering som är aktuell. Vi tolkar vårt uppdrag som att det är etablerade, mogna, företag som är vår målgrupp. Riskkapital är i dessa fall vanligen inte den finansieringsform som i första hand väljs.

Vi vill med detta sagt ändå lyfta fram att riskkapital kan fylla en funktion i sammanhanget. Det kan vara ett alternativ för företag där verksamheten har potential att utvecklas mer radikalt med hjälp av it. Förändrad affärsmodell och arbetsorganisation kan t.ex. aktualiseras. I en sådan process kan det vara viktigt att även extern kompetens tillförs företaget vid sidan av kapitaltillskottet.

Vi menar emellertid att utmaningen för småföretagen är att förstå och få insikt i hur företagets utveckling kan stärkas och understödjas med hjälp av it. Det är med andra ord steget innan eventuella finansieringsbehov uppstår som är avgörande. Se vidare under kapitlet Kompetensområdet.

7.3.4 Bidrag i form av företagsstöd och projektfinansiering

Bidrag riktade till småföretag kan huvudsakligen kanaliseras som direkta företagsstöd eller som projektmedel. Direkta företagsstöd måste vara förenliga med EU:s statsstödsregler. Bidrag i form av projektfinansiering kan ges till utvecklingsprojekt som flera företag kan ta del av. Det kan handla om kompetensstärkande åtgärder

eller åtgärder som syftar till att utveckla samarbeten mellan företag, gemensamma marknadsföringsplattformar etc.

Företagsstöd

Offentliga medel som används för att främja it-användningen i företag kan kanaliseras i form av företagsstöd. Företagsstöden hanteras främst inom ramen för den regionala tillväxtpolitiken. Möjligheterna att lämna direkta stöd till företag i Sverige styrs av EU:s statsstödsregler. De styr också omfattningen och utseendet av stödområdena för regionala företagsstöd. Sverige får ha stödområden som omfattar 15,3 procent av befolkningen, och indelningen i stödområden är godkänd av Europeiska kommissionen för perioden 2007–2013.

Stödområde A omfattar Norrlands inland och delar av inre Svealand, dvs. kommuner i Norrbottens, Västerbottens och Västernorrlands läns inland och hela Jämtlands län, samt några kommuner i Gävleborgs, Dalarnas, och Värmlands län.

Stödområde B omfattar kustområdena i Norrbottens, Västerbottens och Västernorrlands län, förutom tätorterna Luleå, Umeå och Sundsvall, samt delar av Gävleborgs, Dalarnas, Värmlands, Örebro, Västmanlands, Västra Götalands och Kalmar län.

Aktuella företagsstöd

Totalt finns sex regionala företagsstöd i dag. Dels de selektiva regionala företagsstöden regionalt investeringsstöd, regionalt bidrag till företagsutveckling, sysselsättningsbidrag och regional såddfinansiering, dels de generella stöden transportbidrag samt nedsatta sociala avgifter. Regional såddfinansiering är en form av lån och beskrivs kort under avsnittet som tar upp låneinstrumenten.

Det är främst regionalt investeringsstöd och regionalt bidrag till företagsutveckling som är intressanta.

De regionala företagsstöden syftar till att utjämna skillnader i förutsättningar mellan regioner. Stöden ska alltså ge konkurrensfördelar till företag i regionen men vara neutral i förhållande till konkurrensläget mellan företag i regionen. Stöden antas kunna vara konkurrensnedvidande om de ges till företag som primärt verkar

på en lokal eller inomregional marknad där alla företag antas ha liknande förutsättningar.

Regionalt investeringsstöd och regionalt bidrag till företagsutveckling får därför enligt gällande förordningar inte ges till företag som främst verkar på den lokala eller regionala marknaden. Bedömning om detta är fallet görs i det enskilda fallet.

Begränsningen innebär att stöden endast delvis kan vara av intresse i syfte att underlätta för företag att utveckla sin it-användning. Endast företag med en marknad vidare än den lokala eller regionala kan i normalfallet komma i fråga.

Utredningen konstaterar att villkoret kan komma att innebära att företag verksamma inom branscher som av tradition präglas av lokal marknad, men som med hjälp av teknikens möjligheter kan vidga sina marknader riskerar att exkluderas från stödmöjligheten. Viktigt att hänsyn tas till denna möjlighet i samband med stödgranskningar. Villkoret riskerar på så vis att hämma ett innovativt affärsutvecklingsarbete¹⁰.

Regionalt investeringsstöd

Syftet med stödet är att genom bidrag för investeringar främja en hållbar tillväxt i stödföretagen och därmed en hållbar regional tillväxt. Stöd får endast lämnas till företag i stödområdena A och B. Stöd kan ges för t.ex. investeringar i byggnader och maskiner, utbildning och konsulttjänster. Stödnivåerna varierar mellan olika typer av investeringar, men en grundprincip är att inget företag ska få mer stöd än vad som krävs för att investeringen ska komma till stånd. Stödnivåerna är högre i stödområde A och där är också möjligheterna att lämna stöd större.

I stödområde B får stöd endast lämnas om det finns särskilda skäl, investeringen bedöms vara av strategisk betydelse eller ha särskild betydelse för den regionala utvecklingen, och lån inte bedöms kunna täcka kapitalbehovet. Denna begränsning gäller inte stöd till uppförande och ombyggnad av lokaler för uthyrning eller nyinvesteringar i byggnader som bedöms vara av strategisk betydelse.

I stödområde A beslutar i normala fall respektive länsstyrelse om regionalt investeringsstöd. I stödområde B beslutar Tillväxtverket i samtliga fall utom för investeringar i Västra Götalands län där Västra Götalandsregionen beslutar.

¹⁰ Liknande resonemang förs i rapporten "Lika rätt och lika möjligheter till företagsstöd? Rapport 2010:02, Tillväxtanalys.

Regionalt bidrag till företagsutveckling

Syftet med bidraget är att främja en hållbar tillväxt i bidragsföretagen och därmed en hållbar regional tillväxt. Bidrag får lämnas till företag i stödområdena A och B, landsbygd och glesbygd, samt i vissa fall även i andra områden, och kan beviljas i samband med investeringar i till exempel byggnader och maskiner, utbildning och konsulttjänster. Bidrag kan också lämnas för åtgärder som ska genomföras i samverkan med andra företag, eller åtgärder som följer av medverkan i projekt inom regionala tillväxtprogram och strukturfondsprogram.

Bidragsnivåerna varierar mellan olika typer av investeringar och olika områden, men en grundprincip är att inget företag ska få mer bidrag än vad som krävs för att en investering ska komma till stånd. Ett företag kan maximalt få bidrag med sammanlagt högst 1 200 000 kronor under en period av tre taxeringsår.

Regionalt bidrag till företagsutveckling beslutas av länsstyrelserna, förutom i Västra Götalands, Skåne, och Kalmar län där regionförbunden beslutar samt i Gotlands län där Gotlands kommun beslutar.

7.3.5 Utredningens förslag angående företagsstöd

Förslag: Förordning (2007:61) om regionalt investeringsstöd och förordning (2000:283) om regionalt bidrag till företagsutveckling ändras i syfte att tydliggöra att företag som i dag är verksamma på den lokala eller regionala marknaden kan ta del av stöden i de fall det primära syftet är att med hjälp av it kunna nå ut till en marknad utanför den lokala eller regionala. Tillväxtverket får i uppdrag att tillsammans med ansvariga regionala aktörer utveckla kunskaperna och metoderna för att avgöra när stöd kan beviljas företag i enlighet med de föreslagna förordningsförändringarna.

Av 15 § i förordning (2007:61) om regionalt investeringsstöd framgår att ”tjänste- och serviceverksamhet skall vara inriktad på en större marknad än en lokal eller regional marknad för att stöd skall få lämnas”.

I förordning (2000:283) om regionalt bidrag till företagsutveckling står i §16 att det bl.a. särskilt ska beaktas om ”bidraget kan

komma att påverka konkurrensförhållandena på den marknad där verksamheten skall bedrivas”.

Det har kommit till vår kännedom att i samband med prövning av stöd i enlighet med ovan två förordningar är utgångspunkten den marknadssituation som i dag är fallet för de företag som prövas i enlighet med de nämnda paragraferna. Företag tillhörande branscher inom vilka marknaden generellt sett främst är lokal eller regional räknas inte som stödberättigade. Situationen uppstår i praxis där beslutande myndigheter definierat inom vilka branscher företag med en lokal marknad återfinns. I praktiken innebär det att ändamålet för en ansökan inte prövas då vissa företag redan har definierats som icke stödberättigade.

Vi menar att det riskerar att innebära en allt för statisk tolkning där digitaliseringens möjligheter inte tillåts tas tillvara av företagen.

It kan bl.a. innebära att konkurrensnackdelar baserade på geografiska avstånd kan begränsas eller helt elimineras. Detta bör vara en aspekt som till fullo bör utnyttjas inom ramen för den regionala tillväxtpolitiken. De selektiva företagsstöden syftar primärt till att just överbrygga de konkurrensnackdelar företag i perifera regioner står inför. När den tekniska utvecklingen kan bidra till att effektivt överbrygga sådana konkurrensnackdelar är det olyckligt om tolkningen av gällande förordningar, tvärt emot deras grundintention, motverkar att möjligheterna kan utnyttjas av vissa företag. Den avgränsning som i dag görs kan också exempelvis innebära att utvecklingen av nya affärsmodeller och verksamhetsinnovationer försvåras.

Även Tillväxtanalys har berört frågan i rapporten Lika rätt och lika möjligheter till företagsstöd? (Rapport 2010:12). I rapporten granskas om företag som leds av kvinnor missgynnas av gällande regelverk (förordningar). Företag som leds av kvinnor återfinns i högre utsträckning i branscher som traditionellt förknippas med en lokal eller regional marknad. Tillväxtanalys konstaterar bl.a. i rapporten att ”villkoren för konkurrens förändras ständigt på marknaden, och bland annat ny teknik har ökat möjligheterna för till exempel tjänsteföretag att verka på en marknad större än den lokala”.

Det kan givetvis vara svårt att avgöra om it-utvecklingen i ett aktuellt företag primärt tar sikte på en marknad utanför den lokala eller regionala. Men även prövningen av andra villkor i samband med stödgivningen kan vara svår att göra. Det kan t.ex. vara minst

lika svårt att bedöma om ett företags verksamhet förväntas vara lönsam på sikt.

Vi föreslår att ordalydelsen i aktuella förordningar ändras i syfte att tydliggöra att stöd kan lämnas till företag som *i dag* främst verkar på den lokala marknaden, men som på grund av investeringar i it kommer att bedriva verksamhet på en marknad vidare än den lokala eller regionala.

Förordning om regionalt investeringsstöd

Dagens ordalydelse i andra stycket §15 i förordning (2007:61) om regionalt investeringsstöd lyder:

Tjänste- och serviceverksamhet skall vara inriktad på en större marknad än en lokal eller regional marknad för att stöd skall få lämnas.

Vi föreslår att det aktuella stycket istället får följande ordalydelse:

Stöd får lämnas till tjänste- och serviceverksamhet om stödets huvudsakliga ändamål innebär att verksamheten även kommer att vara inriktad på en marknad större än den lokala eller regionala.

Genom förändringen bejakas möjligheten för aktuella företag att utvecklas positivt genom att med hjälp av tekniska landvinningar nå ut till en vidare marknad. Dessutom skulle förändringen innebära att företag som leds av kvinnor i större utsträckning, jämfört med situationen i dag, skulle kunna definieras som stödberättigade. Det senare med utgångspunkt i vad Tillväxtanalys konstaterar i ovan nämnda rapport.

Förordning om regionalt bidrag till företagsutveckling

När bedömningen är att företag vars verksamhet är inriktad på den lokala eller regionala marknaden inte kan ta del av stöd i syfte att investera i it-verktyg utgår man i det fall förordningen (2000:283) om regionalt bidrag till företagsutveckling är aktuell från punkten tre i §16 som lyder:

När det avgörs om regionalt bidrag till företagsutveckling kan beviljas skall det särskilt beaktas om [---]3. bidraget kan komma att påverka konkurrensförhållandena på den marknad där verksamheten skall bedrivas.

Vi föreslår att ordalydelsen ändras avseende punkten tre i §16 i enlighet med nedanstående:

3. bidraget primärt syftar till att stärka verksamheten på den lokala eller regionala marknaden.

Syftet är att tydliggöra att stöd ska prövas mot vilken påverkan det bedöms få specifikt på den lokala eller regionala marknaden. Om stödet primärt syftar till att stärka företagets marknadsnärvaro utanför den lokala eller regionala marknaden bör stöd kunna lämnas. Vi menar att den föreslagna ordalydelsen i större utsträckning är anpassad till de möjligheter att nå ut till en vidare marknad som it kan medföra.

En förändring som vi föreslår bör innebära att prövningen huruvida ett företag är stödberättigat blir mer aktivt där hänsyn måste tas till det egentliga ändamålet med en it-investering för vilken stöd söks. Det är viktigt att situationen som bedöms bli fallet *efter* en it-investering ligger till grund för bedömningen, inte hur situationen ser ut före.

Kunskapsutveckling

Det är viktigt att tolkningen och bedömningen görs likartat av beslutande myndigheter när effekten av en it-investering ska bedömas. Kunskap om it och digitaliseringens möjligheter behöver därför sannolikt stärkas inom ansvariga myndigheter på regional nivå. Mycket talar för att de regionala myndigheter som ansvarar för aktuella stöd inte har haft anledning att i någon större utsträckning aktivt förhålla sig till möjligheterna it kan medföra för företag vars verksamhet i dag främst bedrivs på en lokal eller regional marknad.

Vi föreslår därför att Tillväxtverket ges i uppdrag att tillsammans med beslutande myndigheter utveckla ett kunskapsunderlag för hur prövningen kan ske. I uppdraget bör även ingå att lämna förslag på eventuell kompetensförstärkning som kan vara nödvändig för att digitaliseringens möjligheter bättre kan beaktas i stöd-givningen.

På annat ställe i vårt betänkande föreslår vi att Tillväxtverket får en tydlig roll som nationell expertmyndighet på området. Den kunskapsutvecklande roll som vi här föreslår bör kunna ingå som en naturlig del av det uppdraget.

Projektfinansiering

Kartläggningen av åtgärder för ökad it-användning i småföretag på lokal och regional nivå som vi redogör för i delbetänkandet ger vid handen att det främst är EU-medel som kanaliseras genom de regionala strukturfondsprogrammen som är av intresse för utredningen. Åtgärder som möjliggörs med hjälp av finansiering från Europeiska socialfonden och Europeiska fonden för landsbygdsutveckling kan i vissa fall vara intressanta, men inriktning och regelverk gör att vi inte ser någon direkt anledning att föreslå något på dessa områden.

Medel från den Europeiska regionala utvecklingsfonden medfinansierar åtgärder som bedrivs inom ramen för regionala strukturfondsprogram samt territoriella samarbetsprogram. Sverige omfattas i dag av åtta program för programperioden 2007–2013. Programmens inriktning och prioriteringar utarbetas på regional nivå och s.k. regionala strukturfondspartnerskap prioriterar vilka projektansökningar som ska få stöd. Programmen ligger i linje med den inriktning som regeringen slagit fast i den s.k. nationella strategin för regional konkurrenskraft, entreprenörskap och sysselsättning 2007–2013¹¹.

Den nationella projektfinansieringen av lokala och regionala projekt regleras genom förordning (2003:596) om bidrag för projektverksamhet inom den regionala tillväxtpolitiken. Med projektverksamhet menas verksamhet som avser projekt med syfte att uppnå målet för den regionala tillväxtpolitiken¹². Vidare definieras projekt genom förordningen som ”insatser utanför den ordinarie verksamheten som är avgränsade i fråga om tid, ekonomi och arbetsinsats.” Bidraget får inte utgöra driftstöd. Bidrag som lämnas enligt förordningen får inte överstiga 50 procent av projektets utgifter. Om Tillväxtverket går in med finansiering vid sidan av annan beslutsfattare enligt förordningen kan emellertid 100 procent av projektets utgifter täckas. Varje beslutsfattare får var för sig emellertid inte lämna bidrag om mer än 50 procent av projektets utgifter.

¹¹ För sammanställning av gällande regelverk och ansökningsförfarande etc. hänvisar vi till Tillväxtverkets webbplats, fliken EU-program.

¹² Målet för den regionala tillväxtpolitiken är Utvecklingskraft i alla delar av landet med stärkt lokal och regional konkurrenskraft (prop. 2011/12:1 Utgiftsområde 19).

7.3.6 Tydliggör it-användning i småföretag i EU:s strukturfondsprogram

Förslag: Affärskritisk it i småföretag föreslås utgöra ett prioriterat område i EU:s strukturfondsprogram i Sverige under perioden 2014–2020.

Bedömning: Ett nationellt strukturfondsprogram bör inrättas där affärskritisk it i småföretag ingår som ett delområde.

Utredningen har låtit kartlägga i vilken mån EU-medel har använts för åtgärder på lokal och regional nivå i syfte att främja it-användning bland små och medelstora företag. Kartläggningen redovisas i utredningens delbetänkande¹³. Av den framgår att en väldigt liten del av åtgärder som genomförs syftar till att främja ökad it-användning i småföretag. Uppskattningsvis en knapp procent av medlen som används för att finansiera åtgärderna är inriktade mot it-relaterade åtgärder.

Kartläggningen har följts upp av en enkätstudie riktad till projektledare för de projekt som ingick i kartläggningen¹⁴. Även om resultaten bör tolkas med viss försiktighet kan vi konstatera att det troliga är att den initiala kartläggningen övervärderar hur stor del av åtgärderna som ägnas åt it-användning i småföretag. I samband med enkätstudien har projektledarna fått uppge hur stor andel av ett projekts medel som allokaterats till de it-relaterade insatserna. Resultatet visar att den andelen uppskattningsvis uppgår till cirka 40 procent.

Enkätstudien syftar också till att utifrån projektledarnas svar bedöma hur effektiva insatserna har varit att nå uppsatta mål. Detta görs genom bedömningar av hur väl projekten är genomförda samt om de har uppnått de mål som har satts upp. Resultatet ger sammantaget en tämligen negativ bild. Av de 214 miljoner kronor som den initiala kartläggningen uppger går till it-relaterade projekt med småföretag som målgrupp är det enligt projektledarna själva endast cirka 20 procent, eller 43 miljoner kronor, som använts för insatser som varit effektiva.

Slutsatsen är att det i realiteten är en mycket liten andel av projektmedel på lokal och regional nivå som används i syfte att främja

¹³ Här finns mer att hämta – it-användningen i småföretag, SOU 2012:21.

¹⁴ Kartläggning del 2 – Insatser för ökat it-användande i småföretag, Ramböll, dnr N2011:03/2011/6.

it-användningen i småföretag. Det är i vår mening förvånande att andelen är så låg, bl.a. med tanke på den betydelse som it har för produktivitetstillväxten i näringslivet (se vidare i kapitlet It, tillväxt och globalisering).

Utifrån ovanstående anser vi att EU-medel inom ramen för strukturfondsprogrammen i högre utsträckning bör användas för projekt som syftar till att främja småföretagens it-användning.

Förhandlingar om programperioden 2014–2020 pågår för närvarande. Utredningen har därför inte möjlighet att basera våra överväganden på de förutsättningar som i slutändan kommer att vara gällande. Det finns emellertid i dag några antaganden som inte bedöms ändras i nämnvärd omfattning.

Ett antagande rör styrningen av programmeringsarbetet. Inför nuvarande programperiod upprättade regeringen en s.k. nationell strategi av vilken bl.a. framgick vilka prioriterade områden de regionala programmen skulle bidra till. Den regionala nivån kunde välja alla eller ett urval av dessa. Den nationella strategin godkändes av EU-kommissionen. Inför kommande programperiod kommer ingen nationell strategi att ligga till grund för programmeringsarbetet. Regeringen kommer som tidigare att slå fast motsvarande utgångspunkter i uppdrag att ta fram program. Parallellt med programframtagandet kommer Sverige att sluta en partnerskapsöverenskommelse med EU-kommissionen som kommer att ange de regionala och nationella utmaningarna och möjligheterna kopplat till genomförandet av EU:s fonder och program samt hur detta överensstämmer med Europa 2020-strategin. Bl.a. ska det framgå av överenskommelsen vilken inriktning Sverige väljer för sina program och hur samverkan med andra EU-program kommer att ske.

Ett annat antagande rör vilka områden som kommer att prioriteras under den kommande programperioden. För närvarande finns elva stycken tematiska områden utpekade i dokument från EU-kommissionen¹⁵. För utredningens del är framför allt två intressanta. Ett område handlar explicit om it och är i stor utsträckning kopplat till den europeiska digitala agendan som är ett av EU:s s.k. flaggskeppsinitiativ. Det andra området är sannolikt företagsutveckling i små och medelstora företag. Utifrån områdenas beskrivning är det främst inom ramen för det senare prioriterade området som affärskritisk it i småföretag med fördel kan placeras in. Åtgärder inom området it kommer självfallet vara av betydelse för bl.a.

¹⁵ Elements for a Common Strategic Framework 2014 to 2020, Commission Staff Working Document, SWD(2012) 61 final, Europeiska Kommissionen.

vissa grundläggande förutsättningar, men utrymmet för direkta och konkreta företagsnära insatser bedömer vi vara begränsat. Dessutom anser vi att det är viktigt att it-användning i småföretag på ett tydligt sätt är kopplat till affärsutveckling och lönsamhetsfrågor.

Vi föreslår därför att affärskritisk it i småföretag pekas ut som ett prioriterat delområde under det tematiska området företagsutveckling i små och medelstora företag. Det kan ske i samband med regeringens uppdrag att ta fram program. Vi bedömer att förutsättningarna för lärande och erfarenhetsutbyte stärks om området synliggörs redan i utformningen av programmen.

En viktig utgångspunkt för strukturfondsprogrammets genomförande är att de ska bidra till stärkt innovationskraft. Vi menar att genom att tydligt lyfta fram användningen av affärskritisk it i småföretag ökar förutsättningarna för småföretagens innovativa förmåga. It möjliggör t.ex. att affärsmodeller kan förnyas. Företagsledningens innovationsförmåga och innovativa användning av it står i dag många gånger i centrum vid utvecklingen av nya affärsmodeller.

Ett annat antagande rör programstrukturen. Sannolikt kommer även nästa programperiod på samma sätt som innevarande omfatta regionala strukturfondsprogram. Deras geografiska omfattning kommer troligen att vara samma som nuvarande. På samma sätt som för innevarande programperiod kommer sannolikt regionala partnerskap att besluta om programmets närmare inriktning och genomförande. Vad utredningen erfar finns det aktörer som lyfter fram behovet av ett nationellt program som komplement till de regionala strukturfondsprogrammen. Syftet med detta är att kunna genomföra åtgärder på ett effektivt sätt över regionala gränser och på områden som är av mer generisk karaktär. Utredningen kan se fördelar med ett sådant program.

Utredningen konstaterar att småföretagens egna möjligheter att börja använda sig av affärskritisk it inte skiljer sig nämnvärt åt mellan olika delar av landet. Det finns därför inga starka skäl att på detta område utgå från skillnader i regionala förutsättningar. Under arbetets gång har vi istället, som nämns ovan, kunnat konstatera att effektiviteten i genomförandet av it-relaterade åtgärder varit bristande. Vi har skäl att misstänka att en bidragande orsak är det faktum att regionala och lokala aktörer inte känner till varandra och att kunskaps- och erfarenhetsutbyte därmed brister. Vi bedömer därför att ett nationellt program där området affärskritisk it i småföretag ingår kan vara ett effektivt sätt att främja en ökad it-användning i småföretag.

8 E-tjänster för småföretag

Enligt direktiven ska utredningen kartlägga på vilka områden inom e-förvaltningen det kan vara särskilt angeläget att utveckla e-tjänster för att förbättra förutsättningarna för en ökad it-användning bland småföretag. En grundläggande förutsättning för att småföretagen ska använda e-tjänster är att dessa upplevs relevanta för företagets verksamhet.

På vilka sätt kan utveckling av e-tjänster påverka småföretagens it-användning? E-tjänsterna (exempelvis för e-upphandling) kan naturligtvis vara så bra och användbara, att man uppnår en ökad it-användning av just dessa. Man kan tänka sig att småföretagen, genom att använda allt fler och allt mer avancerade e-tjänster, stimuleras att använda mer och bättre it-lösningar i sin övriga verksamhet. Själva sakinnehållet i e-tjänsten (exempelvis webbaserad utbildning) kan dessutom vara sådant ett det inspirerar till ökad it-användning.

En stor del av de offentliga e-tjänsterna riktade till näringslivet gäller företagens uppgiftslämnande. Bra e-tjänster kan bidra till ett minskat och förenklat uppgiftslämnande för småföretagen. Detta kan frigöra mer tid för affärsverksamheten inom företaget. Området tangerar de arbeten om regelförenklingar som bedrivs av olika offentliga aktörer. Ökad användning av e-tjänster bidrar också till minskade kostnader för det offentliga som på så sätt slipper manuell hantering. Det innebär att det även för samhället finns ett ekonomiskt incitament att öka användningen av e-tjänster.

8.1 Användning av e-tjänster

Här nedan presenteras statistik från Tillväxtverket och Statistiska centralbyrån (SCB) över småföretagens användning av statliga e-tjänster. Skatteverkets e-tjänster används av mellan 50–60 procent

av småföretagen, vilket är i särklass mest i jämförelse med användningen av övriga myndigheters e-tjänster vilken varierar mellan cirka 10–40 procent av småföretagen. Observera att samverkanswebben verksamt.se (den presenteras i nästa avsnitt) används av 41,2 procent av småföretagen och att 26,6 procent inte känner till den. En orsak till de relativt sett låga siffrorna för verksamt.se är förmodligen att tjänsterna på webbplatsen hittills, i första hand, har riktat sig till dem som funderar på och avser starta företag, och inte till befintliga företagare som vill utveckla sin verksamhet.

Tabell 8.1 Känner du till/har använt någon eller några av följande internetjänster som erbjuds av myndigheter, så kallade e-tjänster?

Internetjänst	Ej svar	Känner inte till	Känner till men har inte använt	Känner till och har använt	Använder ofta
Verksamt.se	2,2	26,6	28,9	31,9	10,3
Näringslivsregistret (Bolagsverket)	2,5	25,5	43,4	25,3	3,3
Skattedeklaration för moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt (Skatteverket)	2,3	7,9	39,6	23,3	26,9
Lämna årsredovisning (Bolagsverket)	2,8	21,1	55,5	15,6	4,9
Sjukanmäla personal (Försäkringskassan)	2,7	25,0	60,2	10,5	1,5
Lämna statistikuppgifter (SCB)	2,8	25,5	43,2	24,1	4,3
Skattekonto(Skatteverket)	2,2	8,5	31,0	31,7	26,5

Ur Företagens villkor och verklighet 2011. Tillväxtverket.

Tabell 8.2 Använt internet för att hantera olika myndighetsärenden, andel företag efter storleksklass, 2010, 1 anställd eller fler, procent.

Tjänst via Internet	Andel 1–9 anställda	Företag 10–49 anställda
Skattedeklaration – arbetsgivaravgifter	47	56
Företagets inkomstdeklaration	28	29
Skattedeklaration – moms	45	56
Tulldeklaration – import	4	10

Ur Företagens användning av IT 2011, SCB.

SCB har också frågat småföretagen om varför de inte använder e-tjänster.

Tabell 8.3 Anledningar till att begränsa den elektroniska kontakten med myndigheter, andel företag efter storleksklass, 2011, 1 anställd eller fler, procent.

Anledningen till begränsad kontakt	Andel 1–9 anställda	företag 10–49 anställda
Oro vad gäller datasekretess och säkerhet	8	7
Invecklat eller tidskrävande att sköta ärenden elektroniskt	21	18
De elektroniska tjänsterna förutsätter ändå brevväxling	22	23
Dålig kännedom om elektroniska tjänster som erbjuds	29	28

Ur företagens användning av IT 2011, SCB.

8.2 Verksamt.se

Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket utvecklar tillsammans företagarportalen verksamt.se. Portalen innehåller information och tjänster för målgrupperna blivande företagare och företagare som redan bedriver affärsverksamhet. Syftet med verksamt.se är att förenkla för såväl företagare som myndigheter. Genom att använda verksamt.se kan företagaren skapa en affärsplan, registrera ett företag och ändra uppgifter om företaget hos Bolagsverket, anmäla sig för att få F-skattsedel, registrera sig som arbetsgivare eller göra momsregistrering hos Skatteverket. För tillgång till tjänsterna i portalen krävs e-legitimation.

Verksamt.se är också den svenska elektroniska kontaktpunkten enligt EU:s tjänstedirektiv vars syfte är att öka tjänstehandel över gränserna. Genom sin elektroniska förmedlingsfunktion för tillståndsansökningar eller anmälningar ska kontaktpunkten förenkla för tjänsteföretag från hela EU att etablera verksamhet och sälja tjänster i Sverige.

Enligt Tillväxtverkets årsredovisning 2011 hade verksamt.se 1 075 000 unika besökare under året och 26 000 affärsplaner registrerades. 70 procent av Sveriges företagare (alltså inte enbart småföretagare) känner till verksamt.se.

8.2.1 Myndighetssamarbete

Själva utvecklingen av verksamt.se påbörjades i slutet av 2008 och i juni 2009 implementerades den första versionen av portalen¹. Arbetet föregicks av en treårig förstudieperiod med deltagande av ett flertal myndigheter. Men utvecklingsarbetet begränsades till att enbart omfatta Tillväxtverket, Bolagsverket och Skatteverket vilka därefter drivit och vidareutvecklat webbplatsen.

I dag ingår utvecklingen av verksamt.se i ett bredare myndighetssamarbete, Starta och driva företag, där även Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Tullverket ingår. I detta samarbete utvecklas stödet till småföretagen även via andra kontaktkanaler än webben.

I slutet av 2011 uppdrog regeringen² åt Tillväxtverket, Bolagsverket och Skatteverket att vidareutveckla verksamt.se. För detta avsatte regeringen 40 miljoner kronor som myndigheterna gemensamt ska använda. Uppdraget ska slutredovisas i mars 2015. I uppdraget ingår bl.a. krav på bättre vägledning, öppna API:er, mobilanpassning och elektronisk tillståndshantering för fler tillstånd. Innan dessa särskilda medel avsattes har de tre myndigheterna själva finansierat utvecklingen genom att samordna och använda befintliga resurser som ändå skulle ha använts för att utveckla information och service via webben.

Nuvarande arbetsfördelning vad gäller verksamt.se är att Tillväxtverket ansvarar för innehåll, verktyg och de funktioner som är kopplade till tjänstedirektivets kontaktpunkt. Bolagsverket ansvarar

¹ Grundmaterialet till detta avsnitt har lämnats av Anna Johansson som arbetar med verksamt.se vid Tillväxtverket.

² Uppdrag att vidareutveckla den myndighetsgemensamma företagsportalen verksamt.se (rskr. 2010/11:214). N2011/1860/ENT. N2011/2741/ENT(delvis).

för drift och teknik. Utvecklingsprojekten drivs oftast gemensamt av myndigheterna. Styrningen av verksamt.se sker i dag via en ledningsgrupp och styrgrupp som består av verksledningarna. Dessutom finns en operativ ledning med representanter för sex myndigheter (Tillväxtverket, Bolagsverket, Skatteverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Tullverket). I denna grupp gäller konsensusbeslut. För närvarande gör man om organisationen och styrningen av verksamt.se med målet att kunna släppa in fler aktörer i portalen. Likaså har omfattande behovsanalyser genomförts för att få underlag för nya och bättre e-tjänster.

8.2.2 Utvecklingsplaner

De sex nämnda myndigheterna har tillsammans utarbetat en verksamhetsplan och en utvecklingsplan gällande 2012 för myndighets-samarbetet Starta och driva företag i vilket verksamt.se ingår. Av dessa dokument³ framgår att utvecklingen av verksamt.se mer ska fokuseras på faserna driva och utveckla företag. En målsättning är att fler nya e-tjänster från Bolagsverket ska finnas tillgängliga, i första hand e-tjänsterna ”lämna årsredovisning” och ”företagsärenden för ombud” (se nedan). Likaså ska man möjliggöra för fler myndigheter att visa sina e-tjänster via webbplatsen. Patent- och registreringsverket (PRV), SCB och Arbetsmiljöverket är intresserade av detta. Avsikten är också att informera om offentlig upphandling och immaterialrätt samt göra en branschguide för området hälsa, vård och omsorg. Man ska förbättra den vägledning till företag som ges av lokala och regionala aktörer. Utvecklingen av ”mina meddelanden” fortsätter under 2012.

Verksamhets- och utvecklingsplanerna skrevs innan de tre myndigheterna fått det ovan beskrivna regeringsuppdraget. Man har därför tagit fram en kompletterande aktivitetslista⁴ gällande detta uppdrag. Följande punkter på denna lista gäller nya e-tjänster på verksamt.se: anslut information och e-tjänster från fler myndigheter, samordna och medverka i projekt som gäller kommunala och regionala tillståndsärenden, vidareutveckla verktyg för att hitta och

³ Verksamhetsplan 2012, Myndighetssamarbetet Starta och driva företag samt Utvecklingsplan myndighetssamarbetet Starta och driva företag. Bägge planerna gäller för perioden 2012-01-01—2012-12-31. Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket, Tillväxtverket och Tullverket.

⁴ Aktiviteter för de extra pengarna (ppt-bild). Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket, Tillväxtverket och Tullverket.

matcha rätt rådgivare med rätt företag samt informera om vilka offentliga finansieringskällor som finns tillgängliga för företagen, m.m.

Dessutom prioriteras följande aktiviteter som en konsekvens av regeringsuppdraget: stärkt förvaltningsorganisation för verksamt.se, mobilanpassning av webbplatsen, utveckla maskin till maskingränssnitt för att tillgängliggöra tjänster via API:er samt utöka resurserna för utåtriktade kommunikationsinsatser.

Bedömning: Utredningen ser det som ytterst angeläget att verksamt.se blir den nod till vilken småföretagaren alltid kan vända sig för att lämna eller hämta information. Det kräver funktionella e-tjänster som är enkla att använda. Vi bedömer det också som viktigt att möjligheterna för tredje part att utveckla tjänster realiserar.

Myndigheternas prioriteringar av fortsatt tjänsteutveckling inom ramen för verksamt.se är rimlig. Det är viktigt att tjänster skapas för områdena att driva och utveckla redan befintliga företag. Det är också väsentligt att fler myndigheter, även kommunala och regionala, finns representerade med sina tjänster på verksamt.se. De medel som regeringen tillställt Tillväxtverket, Skatteverket och Bolagsverket gör det nu möjligt att snabba på denna utveckling.

8.2.3 Öka användningen av verksamt.se

Av statistiken som redovisades inledningsvis framgår att det fortfarande är ett relativt stort antal småföretag som inte känner till och inte använder verksamt.se. Eftersom vi anser att webbplatsen ska vara en viktig nod för småföretagen menar vi att det finns skäl att på ett mer aktivt sätt än för närvarande informera om och marknadsföra verksamt.se till småföretagen. Som vi tidigare påpekat innebär användningen av e-tjänster inte så stor tids- och kostnadsbesparing för varje enskilt företag i jämförelse med användning av andra kommunikationskanaler i kontakten med offentlig sektor. Men för statliga myndigheter och kommuner torde besparingarna kunna bli avsevärda om samtliga cirka en miljon småföretag konsekvent använder e-tjänster. Detta talar för att ordentliga insatser

görs för att öka småföretagens kunskap om och användning av tjänsterna i verksamt.se.

Inom ramen för myndighetssamarbetet Starta och driva företag finns en särskild kommunikationsgrupp. Av den tidigare nämnda verksamhetsplanen framgår att denna grupp under 2012 i högre grad ska stödja externa aktörer, t.ex. skatteinformatörer och arbetsförmedlare, vilka i sin tur kan informera sina kunder om tjänsterna på verksamt.se. Avsikten är att i ökad utsträckning använda vidareinformatörer. Det kan vara personal vid bibliotek, nyföretagarcentrum och nystartskontor, etc.⁵

Bedömning: Både användningen av och kännedomen om statliga e-tjänster bland småföretagen skulle kunna vara betydligt bättre. Man kan tänka sig en rad åtgärder för att uppnå detta. Det kan gälla allt från bättre systemlösningar, fler e-tjänster och mer omfattande informationsinsatser. I det perspektivet är det av stor vikt att de myndigheter som utvecklar e-tjänster skaffar ordentlig kunskap om hur småföretag fungerar och arbetar. Likaså är det viktigt att informationen om e-tjänsterna verkligen når ut till alla småföretagare.

Förslag: Tillväxtverket ges i uppdrag att fastställa mål för hur mycket andelen av småföretag som använder verksamt.se årligen ska öka. Verket ska dessutom genomföra de informations- och marknadsföringsinsatser som krävs för att nå målen. Informationsinsatserna bör ske i samverkan med Bolagsverket och Skatteverket. Vi menar också att de myndigheter som utvecklar e-tjänster för småföretag även tar fram incitament som gör det attraktivt för företagen att använda dessa tjänster.

8.3 Elektronisk offentlig upphandling

Vad gäller elektronisk offentlig upphandling har vår utredning i uppdrag att identifiera eventuella kritiska brister och åtgärdsförslag ur ett småföretagsperspektiv. I vårt tidigare delbetänkande beskrev vi nuvarande situation inom detta område genom att kortfattat belysa pågående arbeten inom EU och Kammarkollegiet samt inom Upphandlingsutredningen 2010. Den senare ska lämna sitt slut-

⁵ Intervju med Anna Olsson, Tillväxtverket, 2012-08-14.

betänkande den 30 november 2012. Diskussioner pågår om en eventuell senareläggning av detta datum.

I Upphandlingsutredningens delbetänkande⁶ framhålls att av bredare studier som genomförts över företagens, inte minst de små och medelstora, inställning till offentlig upphandling i allmänhet, kan man dra slutsatsen att de överlag har en positiv inställning till elektronisk upphandling. Att slippa den omfattande fysiska pappershanteringen av anbud, oftast i flera exemplar, ser man som en avsevärd effektivisering. Automatiska kvalitetskontroller och checklistor lyfts också fram som värdefulla. I olika sammanhang har farhågor rests att anbudsgivarna, och då kanske särskilt små och medelstora företag, kan tycka att verktygen och systemen är svåra att hantera och att det faktum att olika e-upphandlingssystem ser olika ut kan innebära problem. Att så skulle vara fallet går dock inte att utläsa av de genomförda studierna.

Att elektroniska upphandlingsförfaranden skulle innebära särskilda problem för mindre anbudsgivare motsägs, enligt Upphandlingsutredningen, också av att flera upphandlande myndigheter säger sig ha noterat att små och medelstora företag är de som oftast kommer med önskemål om övergång till elektroniska upphandlingsförfaranden.

Även i våra kontakter med småföretag, småföretagarnas intresseorganisationer eller med andra aktörer, har den elektroniska formen av offentlig upphandling framhållits som positiv för småföretagen. Ett önskemål som några har framfört, men som inte specifikt berör e-upphandling, är att utöka möjligheten för småföretag att delta i offentliga upphandlingar genom att dela upp stora upphandlingar i mindre delar.

I vårt delbetänkande redogör vi också för att Kammarkollegiet förespråkar en nationell, statligt finansierad, databas för annonsering av upphandlingar. Syftet med en sådan skulle bl.a. vara att underlätta för anbudsgivare att hitta offentliga upphandlingar. Det föreslås vara obligatoriskt för upphandlande myndigheter att publicera alla annonser över gränsvärdet för direktupphandling i databasen.

I vårt utredningsarbete har behovet av en nationell annonsdatabas inte påtalats av de olika aktörerna. Även Upphandlingsutredningen framhåller att denna fråga inte uppmärksammas i utredningens utåtriktade arbete.

⁶ På jakt efter den goda affären – analys och erfarenheter av den offentliga upphandlingen, SOU 2011:73.

Upphandlingsutredningen ska söka samarbete med Kammarkollegiet för att analysera om utredningen på något sätt kan bidra till att komma till rätta med de flaskhalsar som hindrar en snabb utveckling av den elektroniska upphandlingen i Sverige.

Bedömning: Elektronisk upphandling förenklar på många sätt för småföretagaren att delta i offentliga upphandlingar. Det är därför positivt ju fler upphandlande myndigheter som använder sig av ett elektroniskt förfarande. Det är vädefullt om Upphandlingsutredningen och Kammarkollegiet tillsammans kan bidra till att påskynda utvecklingen.

8.4 Standarder för förbättrade e-tjänster

Många gånger kräver utvecklingen av e-tjänster att ett bakomliggande och grundläggande arbete först genomförs för att möjliggöra e-tjänsten. Som exempel vill vi här visa hur två standarder i samverkan skulle kunna förenkla småföretagens ekonomiska redovisning till myndigheterna samt hur detta kan påverka i första hand Bolagsverkets e-tjänster.

XBRL

XBRL (eXtensible Business Reporting Language) är en global standard för elektroniskt utbyte av finansiell information. XBRL är ett XML-baserat format, det vill säga ett språk anpassat för webbtjänster. XBRL beskriver olika typer av data genom taggar, vilka ger informationen en identitet och ett sammanhang, som kan förstås av olika dataprogram.

Genom XBRL kan affärsinformation läsas och förstås av olika dataprogram för rapportering och analys utan att manuell hantering krävs. Vidare är formatet plattformsoberoende, vilket möjliggör för mottagaren av den finansiella informationen att importera data direkt in i sin egen programapplikation oberoende av vilken programvara som ursprungligen användes för att digitalisera informationen.

Bolagsverket har valt XBRL-formatet vid utvecklandet av tjänsten lämna årsredovisning beroende på att det är en öppen standard som

har en stor potential när det gäller maskinell bearbetning av den ekonomiska informationen i en årsredovisning.

Vikten av taxonomier

Som utgångspunkt för XBRL-formatet har olika uppställningsformer för årsredovisning och revisionsberättelse byggts upp i taxonomier som hierarkiskt strukturerar de termer och begrepp som ingår i årsredovisning och revisionsberättelse. Taxonomierna beskriver även hur dessa begrepp är relaterade till varandra samt vilket regelverk som styr respektive begrepp och definition av varje begrepp. Dessa taxonomier ägs i dag av XBRL Sweden⁷.

För utveckling av effektiva e-tjänster som kan möjliggöra delning av företagsinformation mellan myndigheter vilket leder till minskad administration för företagen krävs att lagstiftaren förordar standardisering av format och gränssnitt. Vidare är en grundförutsättning för att lyckas med myndighetsgemensam informationshantering att arbeta med definitioner av termer och begrepp samt att dessa begrepp tillgängliggörs för samtliga aktörer. I detta arbete behöver aktörer som hanterar räkenskapsinformation involveras, både offentliga och privata.

Taxonomier är inte konstanta utan kommer att behöva ändras allt eftersom lagstiftning och redovisningsprinciper förändras och utvecklas. På grund av detta måste taxonomierna förvaltas av en eller flera aktörer som har intresse av att driva arbetet.

Bedömning: För att nå framgång med elektronisk ingivning av finansiell information bör regeringen besluta vem som ska äga och förvalta taxonomierna samt tillskjuta nödvändiga medel för detta. Det kan i detta sammanhang nämnas att ägande och förvaltning inte nödvändigtvis behöver göras av samma aktör. Bokföringsnämnden eller Bolagsverket kan vara lämpliga myndigheter för förvaltning av taxonomierna för årsredovisning och revisionsberättelse.

⁷ Föreningen XBRL Sweden är en ideell förening, bildad av FAR (organisationen för revisions- och rådgivningsbranschen) och SRF (Sveriges Redovisningskonsulters Förbund), ansluten till den globala organisationen XBRL International www.xbrl.org.

SIE – Standard Import Export

SIE-formatet⁸ är en öppen standard framtagen för att enkelt kunna flytta redovisningsdata mellan olika programvaror oavsett programvaruleverantör. SIE används inom en mängd ekonomisk-administrativa områden som t.ex. skatter, ekonomiska analyser samt bokslut och revision. SIE kan användas för att utbyta data mellan olika program lokalt, men också för att skicka data mellan företag, t.ex. från en företagare till revisorn. SIE-formatet har en mycket stor spridning i Sverige och de flesta tillverkare av redovisning-, boksluts- och skatteprogram stödjer formatet.

Bedömning: Vid utveckling av SIE-formatet skulle koppling till något standardiserat format för ekonomisk information, lämpligen XBRL, kunna göras och detta skulle få genomslag bland användare eftersom branschorganisationer finns representerade i SIE-gruppen.

Förslag: Bolagsverket ges i uppdrag att initiera ett samarbete med föreningen SIE-gruppen, med målsättningen att XBRL- och SIE-standarderna gemensamt utnyttjas fullt ut.

8.4.1 Betydelsefullt att vidareutveckla e-tjänster vid Bolagsverket

Företagsärenden för ombud

Bolagsverket har utvecklat en e-tjänst, företagsärenden för ombud, som vänder sig till dem som yrkesmässigt tillhandahåller tjänster för att starta och driva företag, s.k. ombud. Tjänsten kan användas för att starta aktiebolag men även för att anmäla ändringar i aktiebolag. För anmälan av vissa ärendetyper i tjänsten krävs en programvara eller att ombudet har anpassade it-system som kan skapa filer i ett särskilt XML-format. I dag har ett 20-tal ombud anslutit sig som kunder till tjänsten och mer än 95 procent av alla lagerbolag, dvs. sådana bolag som bildas av ombudet i syfte att snabbt

⁸ SIE-formatet förvaltas av SIE-Gruppen som är en intresseförening vars medlemmar representerar den svenska programindustrin, redovisnings- och revisionsbranschen samt andra branschorganisationer.

säljas vidare till den som vill bedriva verksamhet, bildas elektroniskt via tjänsten.

Många företagare väljer att agera genom ombud, dels för att det är en möjlighet för dem att nyttja myndigheternas e-tjänster för det fall att företagaren själv inte har e-legitimation, dels för att köpa en tjänst som företaget inte har detaljkunskaper om och som sällan behöver utföras. Mot den bakgrunden är det viktigt att säkerställa ombudens möjligheter att agera genom fullmakt. Det bör vara enkelt för företagen, ombuden och myndigheterna att hantera fullmakter. Samtliga av Bolagsverkets e-tjänster för anmälan av företagsuppgifter kräver e-legitimation för säker identifiering och underskrift. Det kan dock vara ett hinder för de företag där firmatecknarna är personer som är bosatta utomlands eller som av andra anledningar inte kan erhålla en svensk e-legitimation. För dessa företag kan lösningen vara att anlita ett ombud och genom att utfärda fullmakt kan ombudet använda myndigheternas e-tjänster på företagets vägnar.

I dag finns behov av en enkel hantering av fullmakter både för företag och för myndigheter. Vid samordning och delning av information kan det även finnas behov av myndighetsgemensam hantering av fullmakter. En fullmakt kan vara generell och kan användas av ett ombud gentemot flera myndigheter och även andra aktörer. Hanteringen av pappersfullmakter är omständlig och fyller inte de behov som finns i dag inom e-förvaltningen. Det finns ett behov av en modern lösning för elektroniska fullmakter som kan lagras och där information kan utbytas mellan myndigheterna.

Bedömning: Ett gränssnitt för hantering av elektroniska fullmakter behöver utvecklas. I dag pågår ett arbete inom ramen för e-delegationen om elektroniska fullmakter och en e-tjänst för hantering av fullmakter. Det är angeläget att arbetet med elektroniska fullmakter inte avstannar utan att utvecklingen drivs framåt.

Lämna årsredovisning

Sedan 2006 tillhandahåller Bolagsverket en tjänst där aktiebolag kan ladda upp årsredovisningshandlingar, kontrollera format och innehåll samt underteckna handlingarna innan inlämnande till Bolags-

verket. För att kunna använda tjänsten krävs e-legitimation för undertecknande samt att årsredovisningshandlingarna ska vara upprättade i formatet XBRL vilket kräver en bokföringsprogramvara som kan skapa formatet.

E-tjänsten lämna årsredovisning innehåller en mängd kontroller som hjälper företaget att göra rätt. Bland annat finns kontroller av innehållet och XBRL-filerna vilket gör att felsummeringar upptäcks. Det finns även kontroller av fastställelseintyg och underskrifter. Genom att använda tjänsten kan företag undvika de elva vanligaste felen i en årsredovisning.

Användningen av tjänsten är låg. Det finns i dag endast ett fåtal bokföringsprogramvaror på marknaden som stödjer XBRL-formatet. Det finns i dag inga direkta incitament för företagen att lämna in årsredovisningshandlingarna elektroniskt.

I dag är möjligheterna till maskinell bearbetning av den ekonomiska informationen i årsredovisningarna mycket begränsade eftersom Bolagsverket huvudsakligen tar emot årsredovisningar i pappersformat. Genom att ta beslut om, och införa, en gemensam standard som är maskinellt bearbetningsbar skulle delning av ekonomisk information mellan myndigheter och privata aktörer underlättas. Såväl företagens som myndigheternas process effektiviseras och informationen kan tillgängliggöras snabbare och på ett bättre sätt.

Bedömning: Om svenska aktiebolag även i fortsättningen ska skicka in sina årsredovisningshandlingar till Bolagsverket för offentliggörande bör möjligheterna till effektiv delning av finansiell information tas till vara. Genom beslut om, införande och tillhandahållande av gemensam standard såsom XBRL för elektronisk ingivning av årsredovisningar uppnås både förenklingar för de uppgiftslämnande företagen samt effektiviseringar för användarna av finansiell information.

8.5 Minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen samt regelförenklningar

I dag har företagen ett omfattande uppgiftslämnande till olika myndigheter. Det kan röra sig om grunduppgifter såsom adress, företagsstatus, firmateckning men även ekonomiska uppgifter som lämnas till flera myndigheter i olika syften. Bolagsverket leder ett uppdrag om förenklat och minskat uppgiftslämnande⁹ som syftar till återanvändning och delning av företagsuppgifter. Sådan delning av uppgifter är i framtiden fullt möjligt inom ramen för verksamt.se.¹⁰

Den 26 april 2012 tillsatte regeringen en särskild utredning om minskat och förenklat uppgiftslämnande för företagen (dir. 2012:35). Utredningen ska presentera förslag som innebär att uppgifter som lämnas från företagen till statliga myndigheter som regel endast ska behöva lämnas en gång och till ett ställe. I uppdraget ingår att redovisa bl.a. de rättsliga och tekniska förutsättningarna för att skapa ett system där uppgifter kan användas av flera myndigheter och leda till ett informationsutbyte mellan myndigheterna.

Utredningens uppgift är bl.a. att

- lämna förslag på hur samordning, samråd, referensregister, informationsutbyte och tillgång till statistik kan organiseras,
- lämna förslag på hur ett system med effektivt informationsutbyte mellan myndigheter faktiskt och tekniskt kan utformas,
- analysera de sekretess- och integritetsfrågor som uppkommer i samband med de av utredningen lämnade förslagen,
- redovisa de samordningsvinster för myndigheter och den minskning av de administrativa kostnaderna för företagen som förslagen kan ge, samt
- ta fram indikatorer för att mäta företagens och myndigheternas minskade kostnader och nyttan med förslaget samt indikatorer för att mäta om företagets irritation över att lämna uppgifter minskar.

Utredningen ska redovisas senast den 29 november 2013.

⁹ Regeringsbeslut N2011/5884/ENT. I vårt delbetänkande redogjordes närmare för detta uppdrag.

¹⁰ Jämför den norska portalen www.altinn.no.

Regelförenkling

Det bör poängteras att arbetet med regelförenkling för företagen inte har någon direkt koppling till företagens it-användning. Regelförenklingen berör i de flesta fall helt andra frågor än it. Oftast handlar det om ändringar i lagstiftning som reglerar näringslivet. För den enskilde företagaren innebär det emellertid att de förenklade reglerna troligtvis presenteras via webben och att eventuellt nya förenklade blanketter och rutiner för kontakter med myndigheterna är datorbaserade. Därför presenterar vi nedan mycket kortfattat aktiviteter inom regelförenklingsområdet av intresse.

Riksrevisionens granskning av regeringens regelförenklingsarbete under 2006–2010¹¹.

Riksrevisionen menar att regeringen har arbetat i flera år med att förenkla reglerna för företagen. Men en majoritet av företagen tycker inte att regelbördan har lättat, utan snarare blivit tyngre. Granskningen visar att regeringens åtgärder inte har satts in där de får störst effekt.

Dessutom visas att det finns flera problem i utformningen av regelförenklingsarbetet. Arbetet har i alltför stor utsträckning fokuserat på företagens administrativa kostnader vilka endast är en delmängd av företagets totala kostnader till följd av regler. Detta fokus innebär en risk att arbetet inriktas på fel områden, det vill säga att åtgärder inte sätts in där de gör som mest nytta.

Riksrevisionens enkät visar att en tredjedel av de små företagen anser att det är betungande att hitta information och att hålla sig uppdaterad om vilka regler som gäller. Vidare har många myndigheter utvecklat elektroniska tjänster med det uttryckliga syftet att förenkla för företagen. Enkätresultaten visar att närmare 40 procent av de små företagen inte använder e-tjänster av olika skäl. Det finns därför, enligt Riksrevisionen, anledning att ifrågasätta genomslaget bland små företag av denna förenklingsåtgärd, åtminstone på kort sikt.

¹¹ Riksrevisionen. Regelförenkling för företag – regeringen är fortfarande långt från målet. RIR 2012:6. Samt www.riksrevisionen.se.

Uppdrag till Statskontoret att utvärdera Regelrådets verksamhet¹².

Den 22 mars 2012 gav regeringen Statskontoret i uppdrag att utvärdera Regelrådets arbetsprocesser med att granska och bedöma förslag till nya och ändrade regler som har ekonomisk effekt för företagen och konsekvensutredningars kvalitet. Statskontoret ska vidare utvärdera regelrådets, Tillväxtverkets och Ekonomistyrningsverkets rollfördelning i arbetet med konsekvensutredningar och i att lämna information och råd som främjar en kostnadsmedveten och effektiv regelgivning. Uppdraget ska slutredovisas den 15 oktober 2012.

Översyn av förenklingsförslagen från näringslivet¹³.

Näringsdepartementet gav den 25 maj 2012 en särskild utredare i uppdrag att se över hur långt arbetet med regelförenkling för företagen har kommit vad gäller att genomföra de förslag som inkommit från näringslivet. Under 2007 inkom från näringslivet till Regeringskansliet nära 500 förslag om att förenkla för företagen. Näringslivet gav i december 2010 in ytterligare förslag på förenklingar. I uppdraget ingår att, med utgångspunkt i de förslagen redovisa vilka av de inkomna förslagen som lett till konkreta åtgärder.

Förenkla på riktigt! Länsstyrelserna i samverkan.

Enligt sin instruktion ska länsstyrelserna i sin verksamhet verka för att förenkla för företag.¹⁴ Uppdraget fördjupades 2011 genom att regeringen särskilt uppdrog åt länsstyrelserna att mellan 2011 – 2014 genomföra insatser för att förenkla för företagen på länsnivå¹⁵. Syftet med insatserna ska vara att förenkla företags myndighetskontakter och därmed bidra till regeringens mål om en märkbar positiv förändring i företagets vardag så att tid kan frigöras till nya idéer, utveckling och tillväxt. Länsstyrelsen i Kronoberg fick uppdraget att samordna arbetet. I det uppdraget ingår att fungera som en kontaktpunkt mellan de olika länsstyrelserna och gentemot övriga myndigheter och Regeringskansliet (Näringsdepartementet).

Länsstyrelserna har lyft fram fyra områden där förenkling anses vara särskilt angeläget¹⁶. Dessa områden är:

¹² Uppdrag att utvärdera Regelrådets verksamhet m.m. N2012/1797/ENT.

¹³ Uppdrag rörande förenklingsfrågor för företag. N2012/2736/KLS.

¹⁴ Förordning (2007:825) med länsstyrelseinstruktion, 5§ punkt 7.

¹⁵ Uppdrag att genomföra insatser för att förenkla för företagen på länsnivå. 2011-06-22. N2010/8044/ENT. N2011/4051/ENT.

¹⁶ Förenkla på riktigt! Länsstyrelserna i samverkan. Delrapport till regeringen i mars 2012.

- Prövning av miljöfarlig verksamhet.
- Stöd till jordbruket enligt EG:s förordningar.
- Företagsstöd och stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder.
- Myndighetsutövning i samband med fornminnen.

Uppdrag att genomföra insatser för att förenkla för företagen på kommunal nivå.

Regeringen uppdrog åt Tillväxtverket den 22 juni 2011¹⁷ att genomföra insatser 2011–2014 för att förenkla för företagen på kommunal nivå. Syftet med insatserna är att förenkla företags myndighetskontakter på den kommunala nivån och därmed bidra till regeringens mål om en märkbar positiv förändring i företagens vardag. I en delrapport¹⁸ beskriver Tillväxtverket att följande arbeten pågår:

- Upprättande av förenklingsforum där aktörer på olika nivåer i regleringskedjan möts kring nationella regler som kommuner tillämpar gentemot företag.
- Genomförande av utbildningar riktade till kommunerna.
- Analys av relevanta undersökningar.
- Prioritering av insatser.

DUKAT för restaurangföretagare – en uppgift en gång.

Sveriges kommuner och landsting (SKL) och Linköpings universitet genomför projektet DUKAT¹⁹ som syftar till enklare och mer samordnad hantering av information, tillstånd och anmälningar för restaurangföretagare. Att starta och driva restaurang innebär komplexa processer som spänner över gränserna mellan stat och kommun och inte sällan är svåra att överblicka och koordinera. Målet för projektet är att utveckla ett samlat och samordnat stöd för informations- och tillståndsgivning för restaurangföretag. Bl.a. överväger man behovet av organisatoriska och it-baserade lösningar. Projektet finansieras med medel från Vinnova och pågår mellan januari till oktober 2012. I genomförandet samverkar Tillväxtverket, Bolagsverket, Skatteverket och ett antal utvalda kommuner.

¹⁷ Uppdrag att genomföra insatser för att förenkla för företagen på kommunal nivå. N2010/8069/ENT. N2011/4050/ENT.

¹⁸ Tillväxtverket. Uppdrag att genomföra insatser för att förenkla för företagen på kommunal nivå. Delrapport 31 mars 2012.

¹⁹ Se <http://www.offentligarummet.se/61/seminarier/43-dukate-for-restaurangagare.html>

9 KTH-rapporten

Kungliga Tekniska högskolan (KTH) avrapporterade i maj 2010 ett regeringsuppdrag i vilket man analyserar hinder för investeringar i informations- och kommunikationsteknik i mindre företag. I rapporten lämnas ett flertal förslag till åtgärder för att öka it-användningen i småföretagen. Enligt direktiven till föreliggande utredning ska vi utreda de förslag som lämnas i KTH:s rapport och ta ställning till dessa.

I detta kapitel behandlar vi därför i sammanhållen men övergripande form KTH:s förslag. Fördjupade resonemang inom olika förslagsområden återfinns i våra egna förslagskapitel.

9.1 Sammanfattning av KTH:s förslag

Inledningsvis menar KTH att småföretagens heterogena karaktär gör att förslag måste läggas inom flera områden för att förbättra it-användningen. Det finns inte *en* universallösning. I rapporten delas därför förslagen in i generella och specifika åtgärder.

Fyra generella insatser föreslås:

- Introducera ett skatteincitament för att öka it-investeringarna.
- Alternativt, inför ett mer generellt skatteavdrag för forskning och utveckling.
- Granska regelverk, stimulera interoperabilitet och teknikneutralitet samt öka säkerheten och förtroendet i it-baserade transaktioner.
- Inför mindre komplicerade procedurer vid offentlig upphandling, vilket gör det enklare för småföretagen att lämna anbud.

Vad gäller KTH-rapportens förslag till specifika insatser indelas dessa efter följande egenskaper hos småföretagen:

- Företag som *inser nödvändigheten* av att använda it för att utveckla sin verksamhet eller ej.
- Företag som *har den kunskap* och kompetens som behövs för att utnyttja it i sin verksamhet eller ej.

Utifrån dessa två variabler skapas en fyrfältstabell. Ett fält består av företag som både har insikt i och kunskap om att använda it. Ett annat fält består av företag som inte inser nödvändigheten av att använda it, men som har tillräcklig kunskap och kompetens, etc. De insatser som KTH föreslår skiljer sig något åt beroende på vilken typ av företag som de riktar sig till. Grovt sett kan förslagen delas in i följande åtgärdsområden:

Finansiering

- Introducera fördelaktiga lånesystem för småföretag som investerar i mer avancerad it.
- Stöd småföretag som i samverkan investerar i bredbandslösningar (master, kablar, etc.).

Kompetens och rådgivning

- Skapa regionala system för e-lärande i småföretag.
- Inför konsultcheckar för it-utveckling.
- Organisera regionala plattformar vid vilka it:s användbarhet kan demonstreras.
- Stöd it-trainees till småföretag.
- Utveckla småföretagens it-kunskaper via särskilda regeringsfinansierade träningsprogram.
- Inför stipendier för avhandlingsarbeten som berör frågor om it i småföretag.
- Låt regionala aktörer, exempelvis Almi, agera proaktivt genom att visa de potentiella fördelarna med it.

Samverkan

- Initiera rundabordsdiskussioner om hur effektivare säkerhetssystem för e-handel ska utvecklas.
- Stimulera nätverksbyggande bland småföretag. Exempelvis kan småföretag på så sätt kompensera brist på it-kunskaper.

Övrigt

- Se till att andra typer av småföretagsstöd också inkluderar it, när detta är relevant.
- Skapa en help-desk vid exempelvis Post- och telestyrelsen vid vilken småföretag kan få it-relaterade problem lösta.

9.2 Utredningens kommentarer

Inledningsvis vill vi framhålla att flera av de förslag som KTH för fram, eller delar därav, även återfinns i våra förslag. Det rör i första hand området kompetens och rådgivning. KTH:s samtliga förslag inom detta område är både bra och rimliga. Liknande förslag har framförts av flera av de aktörer vi träffat.

Vi vill här peka på några av de problem man ställs inför vid val av insats inom området kompetens och rådgivning. Av statistik från Tillväxtverket framgår att nästan tre fjärdedelar av småföretagen vill växa antingen genom att öka både omsättning och antalet anställda, eller genom att enbart öka omsättningen. Enligt Tillväxtverket finns cirka 320 000 aktiva företag med färre än 49 anställda. 240 000 av dessa vill alltså växa.

I delbetänkandet visade vi att det finns ett samband mellan småföretagens användning av it och deras bedömning av framtida omsättning, deras exportinriktning, deras närvaro på en nationell marknad (och inte bara lokal), etc. Dessa faktorer kan sägas peka på tillväxtvilja hos företaget. En helt rimlig slutsats är därmed att det finns ett samband mellan it-användning och tillväxtvilja. Den teoretiska storleken på den målgrupp av småföretag till vilka insatser kan riktas för att öka deras it-användning kan därmed vara 240 000.

Denna stora mängd företag ska ställas mot det faktum att den effektivaste metoden för att påverka småföretaget till att använda mer avancerad it, är genom företagsnära rådgivning vid individuella

träffar. Det visar både svenska och internationella erfarenheter. Det är också en orsak till att webbutbildningar (e-learning) riktade till småföretagare hittills inte fått något större genomslag. Generellt kan man därför säga att det gäller att hitta former för insatser som dels når så många företag som möjligt, dels är så företagsunika som möjligt.

En annan avvägning är om ett batteri av flera olika insatser är att föredra, eller om ett färre antal men mer omfattande åtgärder bör eftersträvas. Vi gör bedömningen att det sistnämnda tillvägagångssättet är det enda rimliga för att åtminstone få ett visst genomslag i den potentiella målgruppen. Vi koncentrerar därför våra förslag till ett färre antal insatser.

Som framgår av kapitlet om kapitalförsörjning gör vi bedömningen att företagens låne- och kreditmöjligheter för att täcka sina it-kostnader är rimliga. Vi menar också att den fortsatta utvecklingen av molntjänster ytterligare kommer att bidra till en gynnsammare prisbild för småföretag avseende it. Vi ser därför inga behov av vare sig generella eller specifika finansieringsinsatser för it-investeringar i småföretag.

Samverkan i nätverk och kluster är av stor betydelse i utveckling av småföretagens it-användning. Vi menar dock att nya samverkansformer inte behöver skapas. Redan nu finns en stor mängd lokala och regionala nätverk för småföretagare där frågor om it-användning kan behandlas. Däremot menar vi att det finns utrymme för att i större utsträckning integrera it-relaterade insatser inom ramen för befintliga åtgärder för företagsutveckling.

10 Konsekvensanalyser

Enligt Kommittéhandboken ska i betänkandet redovisas vilka konsekvenser utredningens förslag får inom en rad områden. Vi gör bedömningen att utredningens förslag inte får några konsekvenser för den kommunala självstyrelsen, brottsligheten, möjligheten att nå de integrationspolitiska målen och för den personliga integriteten.

Kommittéhandboken ålägger utredningarna att pröva de **offentliga åtaganden** som man eventuellt föreslår. Vår utgångspunkt är att det inte finns anledning att ifrågasätta, eller utöka, det offentliga åtagande som i dag gäller för näringspolitiken och it-politiken. Däremot ser vi behov av att området it i småföretag synliggörs. I första hand inom ramen för näringspolitiken i bred bemärkelse, men också inom it-politiken. En viktig anledning till detta är att förutsättningarna därmed ökar för att it på ett naturligt sätt kan integreras inom ramen för statliga åtgärder som ändå genomförs inom nämnda områden. Det är inte det offentliga som ska tala om för småföretagen exakt hur de bör använda it. Men vi ser ett stort behov av att småföretagen kan få tydliggjort hur it kan bidra till affärsnyttan i form av exempelvis ökad lönsamhet. Detta låter sig bäst göras i ett sammanhang varför vi anser att it bör vara en integrerad del av de insatser som syftar till att stärka svenska småföretags utvecklingsmöjligheter. Vi föreslår därför att Tillväxtverket ska få i uppgift att i högre utsträckning integrera it i de insatser som myndigheten är involverad i.

Det är i första hand marknadsaktörerna själva som driver den beskrivna utvecklingen framåt. Det är emellertid i första hand stora och köpstarka företag som fokuseras. Vi föreslår därför att ett särskilt samverkansforum inrättas som i första hand syftar till att samla viktiga marknadsaktörer kring området it i småföretag. Alternativet skulle kunna vara att staten tar aktiva initiativ till satsningar som syftar till att utveckla plattformar av olika slag som

småföretag kan använda sig av. Det skulle emellertid innebära att det offentliga åtagandet utvidgades på ett olyckligt sätt.

I de internationella studier vi redogjort för framgår att statliga organ är aktiva i att stimulera småföretagens it-användning inom respektive land. Vi anser därför att det kan vara rimligt att även svenska småföretag ges viss statlig stimulans på it-området för att på ett bättre sätt kunna upprätthålla en god konkurrensförmåga.

Under tjugohundratalets första decennium har tre program till stöd för småföretagens it-användning genomförts på regeringens initiativ. I dag pågår ingen sådan aktivitet.

Utredningen föreslår att särskilda utvecklingscheckar nu införs. Det skulle möjligen kunna tolkas som att vi förespråkar ett visst utökat offentligt åtagande. Vi menar emellertid att just rådgivning av olika slag i dag är ett viktigt inslag i det offentliga åtagandet för företagsutveckling. Förslaget utgör därmed endast ett komplement till vad som redan erbjuds. Utformningen av utvecklingscheckarna innebär inte heller att det är offentliga aktörer som ska utföra själva rådgivningsinsatsen. Syftet är att överbrygga det kunskapsgap bland småföretagen som vi anser finnas för att företagen själva efter att ha tagit del av insatsen ska kunna agera på egen hand.

Enligt Kommittéhandboken ska utredningsförslagets **konsekvenser för små företag** redovisas. Bakgrunden är en bestämmelse i kommittéförordningen¹ som säger att ”om förslagen i ett betänkande har betydelse för små företags arbetsförutsättningar, konkurrensförmåga eller villkor i övrigt i förhållande till större företags, ska dessa konsekvenser anges i betänkandet”.

Den checklista med frågor för att belysa konsekvenser för småföretagen som finns i Kommittéhandboken, bygger på förutsättningen att utredningen lägger förslag som reglerar småföretagens verksamhet. Våra förslag, däribland förslaget om utvecklingscheckar, innebär däremot möjligheter för småföretagen att ta del (frivilligt) av stöd för ökad användning av it. Utgångspunkten för Kommittéhandbokens konsekvensanalys stämmer därmed inte med de förslag vi lägger. Här nedan vill vi dock belysa några av de frågor som tas upp i Kommittéhandboken.

Våra förslag syftar till att minska de problem som Kommittéhandbokens frågor fokuserar. Exempelvis är avsikten med förslagen att minska tillväxthindren, öka kompetensen och förbättra konkurrenssituationen för småföretagen. Vad gäller administrativa och

¹ Kommittéförordningen (1998:1474) 15§.

ekonomiska konsekvenser är syftet med flera förslag att främja möjligheterna för småföretag att bedriva ett aktivt utvecklingsarbete med it. Förslagen ska ses som en del i regeringens långsiktiga satsningar på innovation och entreprenörskap, områden inom vilka småföretagen spelar en viktig roll.

Våra förslag kring en utvecklade statistik kan innebära en viss ökad börda för småföretagen. Vi har valt att lägga förslag som innebär så lite belastning på småföretagen som möjligt. Jämfört med dagens situation innebär förslagen endast marginella skillnader. Vi bedömer att det är viktigt att fler branscher kan ingå i statistiken som samlas in över it-användningen i företagen. Likaså bedömer vi att det är eftersträvansvärt att även aktiva företag där endast en person är verksam (0 anställda) inkluderas. Inriktningen medför att urvalet i de undersökningar som genomförs bör utökas. I dag utgörs urvalet för respektive undersökning av intresse av drygt 4 000 företag (de två undersökningarna riktade till företag med 1–9 anställda respektive 10 eller fler anställda). Något fler företag jämfört med dagens situation kommer att behöva besvara undersökningarnas frågor vid en utökning av rampopulationerna. Vi menar att det bör ligga i företagets intresse att deras situation synliggörs. I dag råder inte uppgiftsskyldighet för undersökningen som omfattar företag med 1–9 anställda. Vi lägger inget förslag om att ändra detta.

Det finns få studier som på företagsnivå analyserat effekterna av en ökad it-användning. De samlade effekterna av utredningens förslag är därför svåra att förutsäga. Ur ett **samhällsekonomiskt** perspektiv går det att föra ett övergripande resonemang. Investeringar i it är en viktig förklaring till näringslivets produktivitetstillväxt vilket vi redogör för i detta betänkande. Det är svårt att utifrån tillgängliga studier veta hur it-investeringar påverkar produktivitetstillväxten i småföretag. Däremot har det visat sig att de största effekterna av it-investeringar uppstår om de följs av exempelvis förändringar i arbetssätt. Verksamheten behöver många gånger anpassas till de nya förutsättningar som it innebär. Generellt sett gäller att små företag har lättare att göra sådana förändringar än stora företag. Potentialen för att investeringar i it medför positiva effekter för små företag och därmed svensk ekonomi kan därför bedömas som hög.

I delbetänkandet redovisar vi också resultat som tyder på att företag som använder it för vissa ändamål (inköp av varor och tjänster, försäljning via webbplats samt marknadsföring via webb-

plats) skiljer sig i positiv bemärkelse från de företag som inte använder it för motsvarande ändamål. Företagen som använder it exporterar i högre utsträckning, har en vidare marknad samt tror i högre utsträckning att omsättningen kommer att öka under den närmaste treårsperioden. De it-användande företagen har också en högre benägenhet att samverka med andra aktörer inom exempelvis innovation, produktutveckling och FoU samt utbildnings- och kompetensutvecklingsfrågor.

Vi vill även lyfta fram de fallstudier som redovisades i delbetänkandet. Det går naturligtvis inte att dra några generella slutsatser av dessa, men det är ändå intressant att notera att vi har kunnat redovisa konkreta exempel där företag genom en ökad it-användning sett positiva effekter för exempelvis deras export och omsättning.

Sammantaget drar utredningen av detta den försiktiga slutsatsen att it-användningen bidrar på ett positivt sett till småföretagens tillväxt. Det exakta värdet är däremot svårt att uppskatta.

Ur sysselsättningssynpunkt kan möjligen en ökad it-användning få negativa följder. It lyfts i många fall fram som ett viktigt rationaliseringsinstrument. På samma gång finns det resonemang som pekar åt andra hållet. En ökad it-användning ger många gånger företagsledaren en ökad överblick över verksamheten. Det kan medföra att kontroll över verksamheten kan bibehållas även med fler anställda. Av de studier och kontakter som utredningen har tagit del av under arbetets gång tycks fokus bland småföretagen inte ligga på rationaliseringsaspekterna av it.

Mycket tyder på att it är ett viktigt verktyg för småföretagen att kunna konkurrera i en allt mer globaliserad värld. Det tycks i allt högre grad bli viktigare för småföretag att ingå i digitala värdekedjor, eller att samverka med andra företag i det horisontella ledet, för att överleva. En orsak till detta är att ett enskilt företag har svårt att tränga igenom den informationsmängd som digitaliseringen av samhället medger. Staten behöver därför vara medveten om utvecklingen och bidra till att möjligheterna med it i ökad utsträckning synliggörs för småföretagen. Det finns annars risk för att svensk ekonomi och sysselsättningen bland småföretagen påverkas negativt. Förslagen vi lägger bedömer vi därför vara fullt rimliga utifrån detta resonemang.

Jämställdhetsaspekter kan i viss mån påverkas av våra förslag. Förslagen om ändring av förordningarna om regionalt bidrag för företagsutveckling och regionalt investeringsstöd kan komma att få

positiva effekter för kvinnor som äger och driver företag. Studier visar att det är relativt sett fler kvinnor än män som äger och driver företag som klassificeras som tjänsteföretag vars marknad utgörs av den lokala. Förslagen vi lägger innebär att stöd som regleras enligt nämnda förordningar i ökad utsträckning ska prövas utifrån deras faktiska ändamål. Det innebär att om ett stöd har till ändamål att företaget ska kunna nå ut till en marknad bortom den lokala eller regionala marknaden ska stödet kunna beviljas. I dag sker ingen sådan prövning vad utredningen erfarit. Företag som i dag främst är verksamma på den lokala marknaden anses inte vara stödberättigade, oavsett vad ändamålet med ett stöd är. Utredningen bedömer därför att skillnader mellan män och kvinnor att ta del av de aktuella stöden kan minska med de förändringar vi föreslår.

Flera av utredningens förslag innebär att kopplingen mellan it och konkret affärsnytta är det centrala i sammanhanget. Tekniken i sig ska inte stå i fokus. Det är vår bedömning att ett sådant perspektiv bidrar till att undvika en könsmissig snedfördelning av insatser på området då män vanligen anses vara mer teknikfokuserade än kvinnor.

Beträffande **konsekvenser för sysselsättningen och offentlig service i olika delar av landet** menar vi att utredningens förslag på ett positivt sätt kan bidra till att upprätthålla en levande lands- och glesbygd. It skapar bättre förutsättningar för småföretag att överleva inom dessa geografiska områden. Tekniken ger en ökad närhet till nationella och internationella marknader och kompenserar därmed i viss utsträckning för de fysiska avstånden. Just utifrån en sådan utgångspunkt föreslår vi ändringar i ovan nämnda förordningar som reglerar s.k. selektiva företagsstöd. Dessa syftar huvudsakligen till att överbrygga konkurrensnackdelar som företag i mer perifera områden kan stå inför jämfört med företag i andra geografiska områden. Stöd som lämnas får däremot inte snedvrída konkurrensen på den lokala eller regionala marknaden. Våra förslag syftar till att nämnda förordningar i högre utsträckning ska bejaka de möjligheter som it innebär att nå ut till vidare marknader. Om ett företag är stödberättigat eller inte ska prövas utifrån ändamålet med stödet. Om det huvudsakliga syftet är att införa it-lösningar som innebär att kunder på marknader bortom den lokala eller regionala kan nås anser vi att stöd ska kunna beviljas. På så vis kan berörda företag utvecklas på ett sätt som både gynnar det enskilda företaget och den lokala sysselsättningen.

Utredningen föreslår att företag verksamma inom de s.k. gröna näringarna (jordbruk, skogsbruk och fiske) i möjligaste mån ska ingå i den statistik över it-användningen i företag som tas fram. Företag verksamma inom dessa näringar är oftast lokaliserade till gles- och landsbygdsområden. Att synliggöra även dessa företag i statistiken kan bidra positivt till att stärka utvecklingsförutsättningarna där.

Vad gäller lokal service på landsbygden är det av vikt att en samverkan sker mellan privata och offentliga servicegivare. I små samhällen skulle exempelvis en lokal lanthandel genom it (videokonferens, webb) även kunna tillhandahålla viss grundläggande service från statliga myndigheter.

11 Författningskommentar

Utredningens förslag till förordningsändringar syftar till att göra det möjligt för företag verksamma inom branscher som traditionellt sett verkat på den lokala eller regionala marknaden att i vissa fall ta del av de stöd som regleras av berörda förordningar. På så vis bejakas i större utsträckning berörda företags möjligheter att ta tillvara de möjligheter som skapas genom it.

Företag tillhörande branscher inom vilka marknaden generellt sett främst är lokal eller regional anses i dag inte vara stödberättigade. Situationen uppstår i praxis där beslutande myndigheter definierat inom vilka branscher företag med en lokal marknad återfinns. I praktiken innebär det att ändamålet för en ansökan inte prövas då vissa företag redan har definierats som icke stödberättigade.

It kan bl.a. innebära att konkurrensnackdelar baserade på geografiska avstånd kan begränsas eller helt elimineras. Berörda förordningar omfattar selektiva företagsstöd som primärt syftar till att överbrygga de konkurrensnackdelar företag i perifera regioner står inför. När den tekniska utvecklingen kan bidra till att effektivt överbrygga sådana konkurrensnackdelar är det olyckligt om berörda förordningar, tvärtemot grundintentionen, inte tar hänsyn till teknikens möjligheter för företagen.

11.1 Förslag till ändring av förordning (2007:61) om regionalt investeringsstöd

15 §

Paragrafen handlar om vilka verksamheter som stöd får lämnas till.

Andra stycket i förordningen ändras för att tydliggöra att prövning av en ansökan ska göras för att avgöra om stödets ändamål huvudsakligen innebär att verksamheten kan nå ut till en marknad bortom den lokala eller regionala. Om så är fallet bör stöd kunna beviljas.

11.2 Förslag till ändring av förordning (2000:283) om regionalt bidrag till företagsutveckling

16 §

Paragrafen handlar om allmänna villkor för bidrag och vad som särskilt ska beaktas vid prövning av ett ärende.

Tredje punkten i paragrafen ändras för att tydliggöra att en prövning ska ske i syfte att avgöra det primära ändamålet med stödet. Om stödet primärt bedöms stärka företaget på den lokala eller regionala marknaden bör stöd inte utgå. Om stödet däremot innebär att berörd verksamhet kommer nå ut till marknader bortom den lokala eller regionala bör stöd kunna beviljas.

Kommittédirektiv



Åtgärder för att öka småföretagens it-användning

Dir.
2011:54

Beslut vid regeringssammanträde den 22 juni 2011

Sammanfattning av uppdraget

En särskild utredare ska bl.a.

- analysera it-användningen bland småföretag och identifiera hinder mot en ökad användning som föreligger,
- kartlägga befintliga offentliga åtgärder på nationell, regional och lokal nivå med syfte att främja och underlätta it-användningen bland småföretag, samt bedöma åtgärdernas effektivitet,
- utifrån kartläggningarna och analyserna utreda och lämna förslag på justeringar i befintliga åtgärder och föreslå eventuellt nya riktade och generella åtgärder som främjar en ökad it-användning bland småföretag i alla delar av landet i de fall olika slag av marknadsmisslyckanden annars kan konstateras medföra negativa samhälls-ekonomiska konsekvenser.

Syftet är att stärka småföretagens utveckling och konkurrenskraft genom att undanröja hinder mot en ökad användning av it-lösningar.

Utredaren ska lämna ett delbetänkande senast den 31 mars 2012. Uppdraget ska redovisas senast den 1 oktober 2012.

Bakgrund

Olika former av it-lösningar möjliggör för företag att lättare nå nya marknader, uppnå lägre kostnader, förbättra intern och extern kommunikation, förenklar samarbete och koordinering av produktionen med andra företag. It och internet ger även bättre förutsättningar

för innovation genom enklare åtkomst till olika former av kunskap och information. Omfattningen av företags användning av it måste ställas i relation till deras faktiska behov utifrån affärsmässiga grunder. Både under- och överinvesteringar i it kan leda till att företagets affärsmöjligheter och ekonomiska styrka försvagas. Det slutgiltiga ansvaret för att bedöma företagets behov av it-användning, liksom förutsättningarna att investera i olika it-lösningar, ligger på de enskilda företagen.

Regeringen antog i juli 2010 en strategi för ökad tjänsteinnovation. I strategin konstateras bl.a. att det bör finnas en potential för många företag att förmedla tjänster över internet som en vidareutveckling av befintlig verksamhet. Här handlar det om att företag tar till sig den nya tekniken och integrerar den i sin verksamhet. Statliga insatser för att främja it-användningen har främst varit fokuserade på åtgärder som syftar till att stimulera bredbandsutbyggnaden. Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser (Tillväxtanalys) konstaterar i rapporten IT i landsbygder – IT-användning med fokus på företag med färre än 10 anställda (dnr N2010/4323/ITP) att tillgång till och användning av elektronisk kommunikation är en viktig förutsättning för tillväxt och sysselsättning i alla delar av landet. Flera myndigheter har också olika former av uppdrag för att uppnå en bred tillgång och användning av it. Tillväxtanalys konstaterar samtidigt att insatserna i första hand är fokuserade på infrastrukturutbyggnad för att främja en ökad tillgång till it-verktyg. Detta har varit samhällsekonomiskt motiverat då det handlat om att stimulera utbyggnad av infrastrukturen vilket skapat grundläggande tillgång till internet och it-verktyg. Åtgärder som är inriktade på kompetensfrågor för att främja en ökad användning är mindre vanligt förekommande.

Hur ett företag tillämpar it i verksamheten är en fråga för det enskilda företaget att hantera. Offentliga åtgärder för att undanröja hinder för ökad it-användning bland småföretag bör begränsas till frågor där olika former av marknadsmisslyckanden leder till samhällsekonomiskt negativa konsekvenser. Statistiska centralbyrån har sedan 2000 genomfört undersökningar om it-användningen i företag med fler än tio anställda. Sedan 2008 har undersökningen även inkluderat företag med färre än 10 anställda. Undersökningarna visar att det finns påtagliga skillnader avseende mer avancerad it-användning mellan stora och små företag. Andelen stora företag med fler än 250 anställda som bl.a. har fast anslutning till internet (inte DSL) eller använder sig av automatiserat informationsutbyte är drygt 80

procent att jämföras med endast runt 20 procent eller lägre för företag med 1–9 anställda.

I Tillväxtanalys studie om it i landsbygder framhålls från kommunala företrädare och företagsrepresentanter att det finns en kunskapsbrist hos de mindre företagen om hur de på bästa sätt kan utnyttja tekniken för att främja och utveckla verksamheten.

I en rapport som Kungliga Tekniska högskolan (KTH) skrivit på uppdrag av regeringen framgår att det finns betydande hinder för småföretagens möjligheter att använda eller utveckla it i verksamheten (*Barriers to information and communication technology adoption in small firms, N2010/3662/TTP*).

Globaliseringen öppnar visserligen för nya möjligheter men reser också betydande utmaningar när det gäller att bibehålla och utveckla konkurrenskraften. Ett medel för att klara dessa utmaningar är ett effektivt användande av it. Det kan t.ex. handla om it-tillämpningar som effektiviserar den egna administrationen eller kärnverksamheten, tillämpningar som möjliggör enklare och bättre kommunikation med kunder och leverantörer samt tillämpningar som möjliggör en omställning av affärsmodellen.

Sammantaget är det viktigt att närmare kartlägga hur it-användningen på centrala områden ser ut bland svenska småföretag. Med detta som grund bör sedan en avvägning göras av i vilken utsträckning och inom vilka områden ett statligt agerande kan vara samhällsekonomiskt motiverat för att undanröja hinder för en ökad it-användning baserat på marknadsmisslyckanden av olika slag.

Uppdraget

Kartlägga småföretagens it-användning och behov

Regeringskansliet (Näringsdepartementet) bjöd under hösten 2010 in bl.a. relevanta myndigheter och organisationer till ett rundabordssamtal med anledning av KTH:s rapport. En av slutsatserna från mötet är att det saknas en bred och aktuell analys av it-användningen där företagens behov, ambitioner och upplevda hinder också studeras.

Småföretag är inte en homogen grupp. Det är därför viktigt att få en god förståelse för hur synen på it-användningen skiljer sig åt mellan olika typer av småföretag. Branschtillhörighet, geografisk hemvist, kundbas och företagsledningens bakgrund är exempel på

faktorer som sannolikt påverkar småföretagens vilja och förmåga att utveckla it-användningen. I KTH:s rapport lämnas exempel på hur småföretag översiktligt kan kategoriseras utifrån deras inställning till it-användning.

Utredaren ska därför

- kartlägga hur den aktuella it-användningen bland småföretag med upp till 50 anställda ser ut och redovisa företag med färre än 10 anställda som en egen kategori,
- kartlägga vilka hinder som finns för en ökad it-användning samt analysera eventuella behov av åtgärder som syftar till att uppnå bättre affärsutveckling och konkurrenskraft genom it-användning,
- kartlägga i vilken omfattning och för vilka tillämpningsområden externt kompetensstöd efterfrågas och anlitas, samt
- analysera skillnader i småföretagens användning, syn på hinder och behov av åtgärder främst med avseende på branschtillhörighet, geografisk hemvist och storlek (företag med färre än 10 anställda jämfört med företag med 10–49 anställda).

Kartlägga befintliga åtgärder på lokal, regional och nationell nivå

Det finns i dag ingen samlad bild av vilka insatser som görs för att främja en ökad it-användning bland företag i Sverige samt effektiviteten i dessa. Tillväxtanalys konstaterar bl.a. i rapporten it i landsbygder att många myndigheter har olika former av uppdrag för att förverkliga målsättningen om en bred tillgång till och användning av it. Ingen närmare genomgång av dessa åtgärder görs emellertid i rapporten.

På lokal och regional nivå genomförs också insatser som syftar till att främja en ökad it-användning bland små och medelstora företag. Länsstyrelser, kommuner och kommunala samverkansorgan är exempel på lokala och regionala aktörer som arbetar med frågan.

Det är viktigt att en bättre bild erhålls över vilka åtgärder som redan i dag genomförs nationellt, regionalt och lokalt. Utan en sådan bild är det svårt att bedöma i vilken utsträckning nya åtgärder är motiverade. Viktig erfarenhet och information om redan genomförda åtgärders effekter riskerar också att annars gå förlorad. Även relevanta EU-finansierade program ska ingå i kartläggningen.

I kartläggningen av befintliga åtgärder är det angeläget att belysa åtgärdernas genomslag utifrån antalet företag som nås med hjälp av de olika åtgärderna. Kartläggningen ska även innefatta hur och med vilka medel åtgärderna finansieras.

Utredaren ska därför

- kartlägga förekomsten av åtgärder med syfte att undanröja hinder för, och främja, it-användningen bland småföretag på nationell, regional och lokal nivå,
- redovisa åtgärdernas huvudsakliga syfte och inriktning,
- redovisa hur åtgärderna finansieras och vilka finansieringskällor som används,
- utifrån befintliga uppföljningar och utvärderingar analysera om skillnader finns gällande resultat med avseende på t.ex. åtgärdernas syfte, inriktning, genomförande, effektivitet och huvudman,
- särskilt belysa frågan om åtgärderna riktats till en bred eller smal målgrupp och om det går att se något mönster i åtgärdernas resultat med avseende på detta,
- redovisa om det finns angelägna områden som de kartlagda åtgärderna inte omfattar och möjliga skäl för detta, samt
- utifrån kartläggningen föreslå effektiviseringar och eventuella kompletteringar av befintliga åtgärder.

Internationell utblick

Avancerad it-användning bland småföretag är i vissa länder mer utbredd än i Sverige. Ett land som ofta lyfts fram är USA. Det är därför av intresse att analysera bakgrunden till skillnader i it-användning och lyfta fram goda exempel. Även andra länder som i sammanhanget bedöms vara intressanta att jämföra med Sverige bör studeras närmare.

Tillväxtanalys har regeringens uppdrag att göra internationella utblickar på bl.a. it-politikens område. Utredaren ska i första hand använda sig av de analyser som myndigheten utarbetar på området. På grundval av dessa kan särskilt intressanta exempel studeras närmare inom ramen för utredningen.

Lämna förslag till åtgärder för att främja en ökad it-användning bland småföretag

En rad förslag till åtgärder i syfte att främja småföretagens it-användning har lämnats bl.a. i den ovan nämnda rapporten från KTH. Dessa har emellertid inte utretts i tillräcklig omfattning. Det är angeläget att så görs.

Vidare är det önskvärt att analysera inom vilka tillämpningsområden en ökad it-användning främst bör prioriteras utifrån de utmaningar småföretagen ställs inför i dag.

Bristande kompetens bland småföretag och höga investeringskostnader är hinder som i olika sammanhang lyfts fram som särskilt angelägna att uppmärksamma. Även bristande anpassning av it-system och applikationer till småföretagens behov och villkor har lyfts fram som ett problemområde. Bristen på standarder inom olika tillämpningsområden kan också utgöra ett problem. Tiden är ofta en knapp resurs för många småföretag vilket måste tas hänsyn till i utformningen av åtgärder.

Bristande it-kompetens hos ledningen eller bland de anställda riskerar att medföra att företaget inte har förmågan att se vilka möjligheter en ökad it-användning skulle kunna innebära. Tillgången till extern kompetens har därför identifierats som en viktig fråga.

Investeringar i it kan utifrån ett kostnadsperspektiv vara en hindrande faktor för många småföretag. Samtidigt har utvecklingen på it-området inneburit att kostnader för både hård- och mjukvara sjunkit. Till detta kan utvecklingen av olika s.k. molntjänster, där skalbara resurser såsom processorkraft, lagring och applikationer tillhandahålls som tjänster på internet, läggas. Molnet anses av många bedömare öppna upp möjligheterna för småföretag att använda sig av samma it-tillämpningar som tidigare enbart varit förbehållna större företag. Detta möjliggörs genom att företaget enbart betalar för den kapacitet som utnyttjas och att investeringar i dyr hårdvara inte är nödvändig. Det är mot bakgrund av detta angeläget att få belyst i vilken utsträckning kostnader för it-investeringar fortfarande innebär en hindrande faktor och i så fall inom vilka områden samt orsakerna till detta och om åtgärder är påkallade.

Leverantörer av it-system och applikationer erbjuder många gånger lösningar som främst är avsedda för större företag. Det kan innebära att små företag riskerar att betala för funktioner som inte är nödvändiga utifrån ett litet företags behov. Det finns emellertid exempel där små företag med liknande behov i olika former av nätverk

visat sig vara en intressant målgrupp för it-leverantörer. Det är viktigt att närmare studera hur dylika samarbeten bäst främjas och i vilken mån det kan anses föreligga marknadsmisslyckanden på detta område.

E-förvaltningstjänster lyfts fram som en möjlighet att för företagen tydliggöra nyttan med olika it-tillämpningar. Genom att myndighetskontakter förenklas och den administrativa bördan minskar blir den direkta nyttan för företagen synliggjord. För flera småföretag kan det på samma sätt vara intressant om möjligheterna att delta i offentliga upphandlingar ökar. Elektronisk upphandling har lyfts fram som en viktig förutsättning för detta. I dag pågår ett utvecklingsarbete på området som leds av Kammarkollegiet. Frågan berörs även till viss del av Upphandlingsutredningen 2010 (Fi 2010:06). Det är angeläget att kartlägga vilka områden inom e-förvaltning och elektronisk upphandling som främst kan fungera som incitament för ökad it-användning bland småföretag och skälen därtill. Vidare är det viktigt att analysera om utvecklingsarbetet på dessa områden i dag tar tillräcklig hänsyn till de små företagens förutsättningar och behov.

Minskade hinder för it-användning bland småföretag är som framgår bl.a. av KTH:s rapport viktig ur näringspolitiska och innovationsrelaterade perspektiv. Det är därför angeläget att se över relevanta statliga instrument som finns på dessa områden för att analysera i vilken utsträckning it-kompetens och it-användning kan integreras inom ramen för åtgärderna för att ytterligare stärka deras effektivitet.

Småföretag utgör inte en homogen grupp och har inte samma behov för sina verksamheter. Det är viktigt att beakta detta. En central aspekt är därför att överväga vilka åtgärder som är lämpliga att genomföra på en generell nivå. Samtidigt är det angeläget att också analysera om särskilda brister eller hinder finns för identifierbara grupper av småföretag. Det kan t.ex. handla om branschspecifika eller geografiska förutsättningar.

Utredaren ska därför

- utifrån kartläggningarna och analyserna utreda och lämna förslag på justeringar i befintliga åtgärder och föreslå eventuellt nya riktade och generella åtgärder som främjar en ökad it-användning bland småföretag i alla delar av landet i de fall olika slag av marknadsmisslyckanden annars kan konstateras medföra negativa samhällsekonomiska konsekvenser,

- närmare utreda de förslag som lämnas i KTH:s rapport och ta ställning till dessa,
- om behov bedöms finnas lämna förslag till prioriterade grupper av småföretag för vilka det av samhällsekonomiska skäl kan vara motiverat att rikta insatser med avseende på t.ex. bransch, företagsstorlek, geografisk hemvist,
- särskilt utreda inom vilka befintliga näringspolitiska åtgärder mekanismer för att främja en ökad it-användning skulle kunna integreras och föreslå hur det kan ske,
- särskilt analysera och redogöra för hur föreslagna åtgärder kan nå ut till identifierade målgrupper av småföretag och i det arbetet ta tillvara de analyser som gjorts av tidigare program,
- kartlägga på vilka områden inom e-förvaltningen det kan vara särskilt angeläget att utveckla e-tjänster för att förbättra förutsättningarna för en ökad it-användning bland småföretag,
- särskilt studera utvecklingen av elektronisk offentlig upphandling och identifiera eventuella kritiska brister och åtgärdsförslag ur ett småföretagsperspektiv, samt
- beakta EU:s statsstödsregler för förslag som lämnas.

Övrigt

Förslag som resulterar i eventuellt ökade kostnader ska finansieras inom nuvarande ekonomiska ramar på området. Utredningens förslag ska i övrigt följa kommittéförordningen (1998:1474).

En utgångspunkt i uppdraget är att eventuella offentliga åtgärder ska hantera ett marknadsmisslyckande samt vara samhällsekonomiskt motiverade. Eventuella åtgärdsförslag ska utformas så att kostnader som normalt skulle ha finansierats av företag inte blir en del av det offentliga åtagandet.

Samråd och redovisning av uppdraget

Utredaren ska under arbetets gång samråda med relevanta organisationer och myndigheter. Samråd ska ske med näringslivsrepresentanter, Tillväxtverket, Verket för innovationssystem (Vinnova), Tillväxtanalys, Almi Företagspartner AB och Upphandlingsutredningen

2010. Vidare ska utredaren samråda med Sveriges kommuner och landsting, organ som ansvarar för regional tillväxt i länen, kommuner och länsstyrelser som ansvarar för det regionala tillväxtarbetet.

Utredaren ska lämna ett delbetänkande senast den 31 mars 2012. Uppdraget ska redovisas senast den 1 oktober 2012.

(Näringsdepartementet)



It som förändringskraft

Uppdrag för Utredningen om ökad it-användning i småföretag
2012-08-20

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Utredningen om ökad it-användning i småföretag tillsattes 22 juni 2011 med uppdraget att utreda hur småföretagens utveckling och konkurrenskraft kan stärkas genom att undanröja hinder mot en ökad it-användning. I uppdraget ingår bland annat att kartlägga dels hur den aktuella it-användningen bland småföretag ser ut, dels redovisa förekomsten av åtgärder med syfte att främja it-användningen.

Utredningen presenterade sitt delbetänkande i mars 2012 och ska presentera sitt slutbetänkande i september 2012.

Kontigo har för utredningen genomfört en studie som baserat på konkreta företagsfall beskriver och analyserar småföretags it-användning och hur denna bidragit till en positiv utveckling av företagets verksamhet. Uppdraget avrapporterades 15 februari och resultaten presenteras som del av utredningens delbetänkande och med fallstudierna som bilaga till betänkandet.

Kontigo har fått en förfrågan från utredningen om följd- och fördjupningsuppdrag kopplat till utredningens arbete med sitt slutbetänkande. Uppdrag och förslag till genomförande redovisas nedan. Förslaget baseras på information som presenterades vid möte 2012-04-20.

1.2 Uppdrag

Uppdraget syftar till att ta fram underlag till det förslagsarbete som utredningen genomför som del i arbetet med sitt slutbetänkande. Uppdraget avser två delar:

1. *Granskning av it som förändringsverktyg i utvecklingsprogram och -satsningar vid Tillväxtverket och Vinnova.*

Granskningen ska ha fokus på hur och i vilken utsträckning som utvecklingsprogram och satsningar vid Tillväxtverket och Vinnova har ett perspektiv där it ses som ett strategiskt verktyg för utveckling och förnyelse. Syftet är att ge förslag till hur it skulle kunna integreras och accentueras som ett förändringsverktyg i dessa program och satsningar.

2. *Granskning av affärsmodell och -logik i tre branscher och hur it kan bidra till utveckla affärslogiken som stöd för skalbarhet och tillväxt*

Uppdraget avser en granskning av följande tre branscher:

- Besöksnäring.
- Kulturella och kreativa näringar.
- Vård och omsorg.

Granskningen ska ha fokus på frågor kring vad som är motiven och drivkrafterna för utvecklingen inom branscherna samt vilka utmaningar och eventuella hot som branscherna står inför. Samt hur it kan bidra till att utveckla branschlogik, samt tillväxt och skalbarhet i de tre branscherna.

1.3 Genomförande

Uppdraget har genomförts huvudsakligen som desk research med genomgång och analys av skriftligt material efter webbaserad material-sökning

- Programskrifter och material kring Tillväxtverket och Vinnovas program och satsningar
- Kartläggningar av prioriterade branscher (Besöksnäring, Kulturella och kreativa näringar samt Vård och omsorg)
- Relevanta policies och strategier på EU och nationell nivå (som strategin för tjänsteinnovationer, digitala agendan etc.)

2 It som förändringsverktyg i utvecklings- och programsatsningar

2.1 Inledning

Den första delen av uppdraget rör en granskning av hur och i vilken utsträckning som utvecklingsprogram och -satsningar vid Tillväxtverket och Vinnova har ett perspektiv där it ses som ett strategiskt verktyg för utveckling och förnyelse samt hur it bättre skulle kunna integreras och accentueras som ett förändringsverktyg i dessa program och satsningar.

Tillväxtverket och Vinnova driver som del av sitt uppdrag en omfattande stöd- och utvecklingsverksamhet i program och satsningar inom olika områden. För kartläggningen och analysen har

det därför varit viktigt att identifiera vilka program och satsningar som är relevanta ur utredningens perspektiv.

Kartläggningen baseras på följande utgångspunkter:

- Utredningen har fokus på att identifiera satsningar och insatser som kan bidra till att hantera uppenbara *marknadsmislyckanden* när det gäller förutsättningarna för små företag att använda it som verktyg för affärsutveckling, effektivisering och förnyelse.
- Utredningen har fokus på hur it-användningen i småföretag, företag med *upp till 50 anställda*. I uppdragsbeskrivningen till utredningen uppmärksammas att småföretag inte är en homogen och att man vill se uppdelning i analys kopplat till bland annat bransch, geografisk hemvist, kundbas och it-mognaden exempelvis bland företagsledning. Insatserna har dock sällan så tydliga avgränsningar vad gäller målgruppen att detta låter göra sig.
- Kartläggningen ska ha fokus på pågående satsningar och *insatser med en tidpunkt för avslutande efter 2013*, det vill säga pågående insatser som vars inriktning vad gäller it som förändringsverktyg skulle kunna utvecklas. I inventeringen tar vi dock med insatser som nyligen avslutats eller som avslutas under 2012 eller 2013. Detta för att få mer av en helhetsbild av de insatser som myndigheterna har genomfört. Samt för att få en bild av insatser var inriktning och form är intressanta och skulle kunna användas i andra sammanhang för att stödja en utvecklad it-användning i små företag.
- Kartläggningen har vidare fokus på *insatser som genomförs och finansieras av Tillväxtverket respektive Vinnova själva*. Vi har i viss utsträckning tagit med insatser där myndigheten är kontaktpunkt/ansvarig på nationell nivå som del i en större satsning eller program inom EU. Även om dessa insatser är svåra på utveckla och förändra på kort sikt. Däremot kan de vara intressanta som exempel på hur man inom EU som på it som förändringsverktyg vid utveckling av företag och näringsliv.
- Kartläggningen har också, i enlighet med utredningens inriktning fokus på satsningar och program som är inriktade en ökad it-användning i småföretag, särskilt fokus på insatser för *affärs- och verksamhetsutveckling* direkt i företagen, det vill säga insatser med tydlig operativ prägel. Det kan röra insatser för utveckling av

produkter och tjänster, processer och organisering, marknads- och kundkommunikation, affärsmodeller samt kompetens.

- Kartläggningen har inte fokus på satsningar och program av *renodlad forskningskaraktär eller generell kunskapsutveckling* eller satsningar på strategier och policies för forskning inom olika sektorer och kunskapsområden.

2.2 Tillväxtverket

2.2.1 Tillväxtverkets uppdrag

Tillväxtverket har till uppgift att främja entreprenörskap, ökad konkurrenskraft och tillväxt i företag, samt utvecklingskraft i alla delar av landet, med stärkt nationell, regional och lokal konkurrenskraft.¹ Som del av uppdraget ska man:

- verka för att fler och växande företag utvecklas i alla delar av landet,
- verka för att den utvecklingskraft och tillväxtpotential som finns i gles- och landsbygder, små och medelstora städer samt storstadsområden nyttjas och vidareutvecklas,
- verka för hållbara lösningar som ur ett miljö- och klimatperspektiv stöder utvecklingen av ett konkurrenskraftigt näringsliv,
- främja tillgängligheten till kommersiell och offentlig service för företag,
- och medborgare i servicelesa områden, och
- främja entreprenörskap vid universitet och högskolor.

Tillväxtverket har som vision att Sverige ska vara ett föredöme för hållbar tillväxt i företag och regioner. För att realisera visionen har man formulerat följande övergripande mål

- Fler och växande företag.
- Stärkt regional utveckling.
- Enklare att starta och utveckla företag.

¹ Förordning (2009:145) med instruktion för Tillväxtverket 2009-03-12 t.o.m. SFS 2011:1586.

Att skapa möjligheter för företag och företagande utgör en viktig del av Tillväxtverkets verksamhet. Detta sker genom insatser för affärsutveckling, kapitalförsörjning, enklare företagande samt insatser samt inom utvalda områden som vård och omsorg, miljö samt upplevelser och resor. En viktig del i Tillväxtverkets verksamhet handlar om stöd för tillväxt. I detta är omvandling, förnyelse och en innovativ förmåga viktiga delar där nya marknader och förändrade förutsättningar ger entreprenörer möjlighet att skapa nya företag.

För att genomföra sitt uppdrag har Tillväxtverket identifierat följande strategier:

- Arbeta för att entreprenörskap stimuleras, i syfte att förnya näringslivet.
- Bygga kunskap och vara aktiva inom områden som rör företagandets villkor.
- Samordna nationella aktörer och ta tillvara vår regionala närvaro.
- Arbeta för att företag ökar sin konkurrenskraft på internationella marknader.

Tillväxtverkets verksamhet är organiserad utifrån målen för verksamheten och de satsningar och insatser som verket initierar och genomför – på eget initiativ eller på direkt uppdrag från regeringen – är huvudsakligen kopplat till det tre övergripande målen.

2.2.2 Kartläggning av insatser

Nedan presenteras de insatser och program som Tillväxtverket genomför inom ramen för sitt uppdrag och som presenteras på verkets hemsida. I sammanställningen ges följande information:

- Vilket område insatsen tillhör.
- Insatsens namn.
- Status, dvs om insatsen pågår eller är avslutad.
- Syfte, dvs vad insatsen ska bidra med.
- Målgrupp, dvs vilka som ska nås och/eller involveras i satsningen.
- Relevans, dvs en bedömning om insatsen är relevant utifrån utredningens perspektiv (för kriterier se avsnitt 2.1).

Tabell 1 Sammanställning över insatser och program vid Tillväxtverket

Namn	Status	Syfte och inriktning	Målgrupp	Relevans
Område: Fler och växande företag				
Besöksnäringsprogrammet	Pågår 2010-2014	Utveckla näringspolitiska insatser för främjande av turistföretagande och entreprenörskap.	Entreprenörer, företagare och andra aktörer i besöksnäringen.	Ja
CIP – EU:s program för konkurrenskraft och innovation	Avslutas 2013	Bidra till att öka Europas konkurrenskraft genom satsningar på ökad produktivitet, innovationskapacitet och hållbar tillväxt. Ett av målen rör utvecklingen av informationssamhället och ett av delprogrammen har inriktning på IKT.	SMF samt entreprenörer och innovatörer.	Ja
Demomiljö	Pågår tom 2013	Spridning av miljötekniklösningar i Sidas samarbetsländer.	Privata företag och organisationer samt offentliga organisationer.	Nej
Främja kvinnors företagande	Pågår till 2014	Stöd till affär- och innovationsutveckling.	Kvinnliga entreprenörer och innovatörer.	Ja
Företagare med utländsk bakgrund	Avslutat	Främja och stödja affärsutveckling.	Företagare med utländsk bakgrund.	Ja
Handlingskraft med IT	Avslutat	Öka affärsmöjligheter och stärka konkurrenskraft hos SMF genom användning av IT.	Företag i samverkan, icke vinstdrivande organisationer och myndigheter.	Ja
Hälsa, vård och omsorg	Pågår 2010-2013	Stödja positiv utveckling av ny privat marknad.	Företagare inom sektorn (bland annat).	Ja
Kapitalförsörjning	Pågående, flera avslutade aktiviteter	Stödja möjligheten till finansiering för företag att starta och växa.	SMF	Ja
Kooperativ utveckling	Pågående	Stöd till affärsutveckling av verksamheter på kooperativa företag.	Individer som vill starta och driva kooperativa företag.	Ja
Handlingsplan för KKN	Pågår	Stöd till affärsutveckling för kreativa och kulturella näringar.	Entreprenörer och innovatörer inom KKN.	Ja
Leverantörsprogram för svensk fordonsindustri	Pågår 2006-2013	Stödja företag och företag i samverkan i produktutveckling, internationalisering och annan strategisk utveckling.	Underleverantörsföretag inom fordonsindustrin.	Ja
Medelstora företag i förändring	Avslutas 2012	Främja affärsmöjligheter och stärka konkurrenskraft genom att förbättra förutsättningarna att fatta strategiska beslut.	Medelstora företag.	Nej

Miljödriven tillväxt	Pågår	Stöd till företag att stärka sin konkurrenskraft, utveckla sina affärer och öka sin försäljning av varor och tjänster på de miljödrivna marknaderna.	Små och medelstora företag.	Ja
Produktionslyftet	Avslutas 2013	Stärka tillverkningsindustrins konkurrenskraft för att skapa tillväxt genom ökat produktionskunnande i företagen.	Tillverkande företag.	Ja
Produktutveckling i små företag	Pågår, projekt till 2013	Ge små företag möjligheten att utveckla en ny eller en befintlig vara eller tjänst.	Små företag.	Ja
Regionalt innovationsarbete och kluster	Pågår 2012-2019	Öka den innovativa förmågan i svenskt näringsliv.	Klusterinitiativ och offentliga aktörer.	Ja
SMF med tillväxtpotential	Pågår	Främja företagens utvecklingsmöjligheter och stärka deras internationella konkurrenskraft.	SMF med tillväxtpotential.	Ja
Socialt företagande	Pågår	Underlätta att starta och driva sociala företag, bl.a genom stöd till affärsutveckling.	Arbetsintegrerande företag och individer som vill driva sådan verksamhet.	Ja
Ungas innovationskraft	Pågår under 2012	Ta tillvarata och utveckla ungas kunskap och kompetens för ökad innovationskraft i Sverige.	Unga (potentiella) innovatörer och entreprenörer.	Nej

Område: Enklare för företag

Effektivare start av företag	Pågående	Förenkla och underlätta företagandet genom bättre information. Baserat på samarbete mellan myndigheter.	Alla (potentiella) företagare.	Nej
Förenkla för företag	Pågående	Bättre företagsklimat och konkurrenskraft genom enklare regler för företag. Samverkan med departement, myndigheter, kommuner och näringsliv.	Alla (potentiella) företagare.	Nej
Gränshinder	Pågående	Stärka möjligheterna för svenska SMF att nå en internationell marknad genom att reducera gränshinder.	SMF	Nej
Kontaktpunkten	Pågående	Främja handel över gränserna inom EU.	EU-företagare som vill sälja tjänster i Sverige.	Nej

Nystartskontor	Avslutat	Stöd till att starta och driva företag genom anpassad rådgivning och service.	Entreprenörer och företagare.	Nej
Tematisk grupp: Entreprenörskap och företagande	Pågår	Utveckla och sprida kunskap om hur entreprenörskap och företagande kan motverka utanförskap.	Företagsfrämjande aktörer.	Nej
Område: Regional utveckling				
Baltic 21	Avslutas 2015	Skapa hållbar utveckling i hela Östersjöregionen genom bred samverkan inom olika områden och genom projektverksamhet.	SMF	Nej
Fjällanpassa regional utveckling	Avslutat 2010	Öka kunskapen om och utveckla formerna för att stimulera hållbar lokal och regional utveckling.	Berörda kommuner och myndigheter.	Nej
Jämställd regional utveckling	Pågår 2012-2014	Stöd i genomförandet av den nationella handlingsplanen för jämställd regional tillväxt.	Regionalt tillväxtansvariga aktörer.	Nej
Kommersiell och offentlig service	Avslutas 2013	Främja tillgängligheten till kommersiell och offentlig service för företag och medborgare i servicegläsa områden.	Medborgare och företag genom kommuner och länsstyrelser.	Nej
Lokalt och regionalt tillväxtarbete	Avslutat	Utveckla arbetssätt och samverkan för tillväxtarbete.	Offentliga aktörer lokalt och regionalt involverade i arbete med utveckling och tillväxt.	Nej
Regionalt bidrag för företagsutveckling /Regionalt investeringsstöd	Pågående	Ökad tillväxt och en balanserad regional utveckling genom stöd till företagsinvesteringar.	SMF i glesbygd.	Ja
Regionalt innovationsarbete och kluster	2012-2019	Öka den innovativa förmågan i svenskt näringsliv.	Klusterinitiativ och offentliga aktörer.	Ja
Resurscentra för kvinnor	Pågående	Bidra till jämställdhet i det regionala tillväxtarbetet genom att synliggöra kvinnors villkor och ökar kvinnors delaktighet.	Kvinnliga företagare och entreprenörer och regionala aktörer.	Nej
Regionala kontaktmannagrupper	Pågående	Utveckla nationella nivåns medverkan i det regionala tillväxtarbetet och hålla samman gemensamma aktiviteter.	Regionala aktörer.	Nej

Statliga myndigheters medverkan i regionalt tillväxtarbete	Pågående	Utveckla statliga myndigheters medverkan i det regionala tillväxtarbetet i syfte att stärka samordningen mellan både regional och nationell nivå.	Statliga och regionala aktörer.	Nej
Stöd till regionala varselsamordnare	Avslutat	Bidra till erfarenhetsutbyte, samverkan och lärande mellan regioner.	Regionala och nationella aktörer.	Nej
Sysselsättningsbidrag	Pågående	Stödja ökad tillväxt och en balanserad regional utveckling genom bidrag till nyanställningar i företag i stödområden.	Företag.	Nej
Transportbidrag	Pågående	Ge kompensation för kostnadsnackdelar som näringslivet i de fyra nordligaste länen har, samt att stimulera till höjd förädlingsgrad i området.	Företag i de fyra nordligaste länen.	Nej
Uppföljning av regionalt tillväxtarbete	Pågående	Utveckla kunskap och bidra till lärande inom området.	Tillväxtaktörer regionalt och nationellt.	Nej
Östersjöstrategi	Tom 2015	EUs strategi syftar till att förbättra miljön, öka välståndet, göra regionen mer tillgänglig och attraktiv samt trygghet och säkerhet.	Leda genomförandet av strategin i samarbete med tillväxtaktörer nationellt, regionalt och kring Östersjön och inom EU.	Nej

Källa: Tillväxtverkets hemsida.

2.2.3 Kommentarer till kartläggningen

Som framgår av sammanställningen/kartläggningen ovan så bedriver Tillväxtverket en omfattande programverksamhet inom ramen för sitt uppdrag för att realisera målen för verksamheten. Sammantaget rör det sig om knappt 40 insatser som presenteras på verkets hemsida (därtill kommer insatser som Tillväxtverket finansierar inom ramen för regionalfondsprogrammen).

Vad gäller flera av insatserna finns också en historik i den meningen att aktuella insatser ofta är en fortsättning på tidigare insatser, så är exempelvis fallet vad gäller nu aktuella insatser inom miljöområdet, Demomiljö, samt även vad gäller Främja kvinnors företagande.

Inga pågående renodlade it-satsningar

Tillväxtverket har i dagsläget inte något pågående satsning eller program direkt kopplat till it-användning i småföretag. Programmet "Handlingskraft med IT" som är det senaste programmet med tydlig it-karaktär genomfördes 2006-2010. Ursprungligen var programmet tänkt att inriktas på it-kompetensutvecklingsinsatser i små och medelstora företag (SMF). Programmets inriktning kom dock att ändras och kom att få fokus på e-handelslösningar för SMF. Programmet hade en likartad övergripande inriktning som utredningen, nämligen att öka affärsmöjligheterna och stärka konkurrenskraften hos små och medelstora företag genom användningen av it.

"Handlingskraft med IT" föregicks av flera program med syfte att främja it användning i småföretag som IT.SME och REG-IT med inriktning på att höja it-kompetensen i företag. Enligt Tillväxtverkets slutrapport drar man slutsatsen att det fortfarande finns ett stort behov av både grundläggande it-kunskap hos mikro- och småföretagen (0-49 anställda) och av mer specialiserade insatser t.ex. införande av enklare e-fakturalösningar till komplexa e-handelslösningar. Programmet har dock inte fått någon direkt fortsättning i ett program eller insats med fokus på it som verktyg för affärsutveckling och konkurrenskraft i SMF.

Insatser inom Fler och växande företag dominerar

Tillväxtverkets insatser och program bedrivs som nämnt inom tre huvudområden; fler och växande företag, enklare för företag och regional utveckling. De insatser som i kartläggningen framstår som relevanta ur utredningens perspektiv återfinns huvudsakligen inom området fler och växande företag.

Huvuddelen av de insatser som Tillväxtverket genomför hör hemma under området Fler och växande företag. Totalt finns 19 satsningar och program inom detta område. Av dessa bedömer vi 16 som relevanta ur utredningens perspektiv, de som bedöms som mindre relevanta är insatser för att stimulera entreprenörskap och innovationskraft bland unga, stöd till medelstora företag samt stöd till spridning av miljötekniklösningar till Sida:s samarbetsländer.

Flera av satsningarna rör stöd till utveckling av särskilda branscher som Besöksnäring, Kreativa och kulturella näringar, Vård och omsorg,

Gröna Näringar, Fordonsindustrin. Vad gäller Besöksnäring, Kreativa och kulturella näringar samt Vård och omsorg behandlas dessa i efterföljande kapitel.

Insatserna inom området för att främja entreprenörskap och företagande riktas också mot särskilda grupper som kvinnor, unga och personer med utländsk bakgrund. Vidare finns insatser riktade mot specifika verksamhetstyper som kooperativ och sociala företag.

Vad gäller småföretag är det två insatser som har särskilt fokus på småföretag; Produktutveckling i småföretag (avslutas 2012) samt SMF med tillväxtpotential. Det senare programmets syfte är att främja företagets utvecklingsmöjligheter och stärka deras internationella konkurrenskraft. Inom programmets ram kan företag med uttalad tillväxtvilja genomföra en behovsanalys för att identifiera företagets styrkor/svagheter. I nästa steg identifieras de kompetens-/utvecklingsbehov som finns för att företaget ska kunna ta nästa tillväxtsteg.

Ett av programmen har uttalat fokus på stöd till klusterinitiativ som baseras på samverkan mellan företag och andra aktörer i det regionala innovationssystemet. Programmet för regionalt innovationsarbete och kluster genomförs 2012–2019 och är en fortsättning och fördjupning av tidigare insatser vid Tillväxtverket vad gäller företags- och näringsutveckling genom klustersamverkan. Programmet innehåller två delprogram; regionalt innovationsarbete och hållbara klusterinitiativ. Det första delprogrammet har främst fokus på utveckling av det regionala ledarskapet vad gäller innovationsarbete. Det andra delprogram som innebär stöd till marknadskompletterande nätverksaktiviteter är dock relevant ur utredningens perspektiv.

Ingen insats inom Enklare för företag av relevans för utredningen

Inom området Enklare för företag återfinns sex insatser. Dessa har syftet att på olika sätt underlätta för företag som vill starta och driva företag. Satsningarna rör främst information till företagande och regelverket för företagandet och i inte företagets ”inre” verksamhet vad gäller att utveckla sin affär, marknad eller verksamhet. Flertalet av insatserna inom detta område sker i samarbete med andra myndigheter som Bolagsverket och Skatteverket där företagen är målgrupp för insatsen

En del av satsningarna här som exempelvis företagsajten Verksamt.se handlar om att ge tillgång till information och företagande och aktuellt regelverk genom användande av informationsteknologi.

Ur utredningens perspektiv är de insatser som görs inom området Enklare företag mindre relevanta ur perspektivet it som verktyg för utveckling av företagets affärer och verksamhet.

Få insatser inom Regional utveckling av direkt relevans för utredningen

Området Regional utveckling listar fjorton insatser, flera av dessa är dock avslutade. Insatserna inom detta område har främst ett regionalt perspektiv och fokus på frågor som rör arbetet med det regionala tillväxtarbetet. Hit hör insatser som Regionala kontaktmannagruppen, Statliga myndigheters medverkan i regionalt tillväxtarbete. Lokalt och regionalt tillväxtarbete samt Uppföljning av regionalt tillväxtarbete. Dessa insatser har fokus främst på aktörer på lokal och regional nivå vad gäller utvecklings- och tillväxtfrågor. Insatserna har vidare mer av ett systemperspektiv och rör inte enskilda företag eller stöd.

Några av insatserna rör också fördelning av regionalpolitiska stödmedel där fördelningen sker på regional nivå av länsstyrelserna och där Tillväxtverket har en sammanhållande och uppföljande funktion. Detta rör följande insatser; Regionalt bidrag för företagsutveckling, Regionalt investeringsstöd, Sysselsättningsbidraget samt Transportbidraget.

Av insatserna inom Regional Utveckling är det främst Regionalt innovationsarbete och kluster (se ovan under Fler och växande företag) som har en inriktning som gör att det kan vara intressant ur utredningens perspektiv.

Fokus på stöd till affärs- och näringsutveckling

Sammantaget är det närmare hälften av de insatser som presenteras på Tillväxtverkets hemsida som kan sägas vara direkta relevanta ur utredningens perspektiv kopplat till de kriterier som presenterades inledningsvis. Det som förenar flertalet av dessa insatser är att de har ett tydligt fokus på stöd till affärs- och näringsutveckling såväl i etablerade som nya företag.

Endast ett av programmet, Handlingskraft med IT (se ovan), har tydligt fokus på frågor som rör it som stöd för affärsutveckling. I vissa av insatserna och programmen, som exempelvis ”Leverantörsprogram för fordonsindustrin” finns it med (mer eller mindre uttalat) som en del i programmets bakgrundsbeskrivning och problembild samt beskrivningen av programmets inriktning.

Insatsen ”Små och medelstora företag med utvecklingspotential” ger i sin presentation en bakgrundsbeskrivning till satsningen. I denna nämns dock inte it som viktigt utvecklingsområde för att främja tillväxten i SMF.²

”Främja Kvinnors företagande” som har fokus på att främja affärs- och innovationsutveckling för kvinnor som vill utveckla sina företag alternativt starta företag. Genom programmen får deltagaren exempelvis tillgång till rådgivning, coaching och nätverk för att utveckla sitt företag eller företagsidéer. I tillgängligt bakgrundsmaterial utvecklas tankarna bakom satsningen men it:s roll som verktyg för affärs- och innovationsutveckling nämns inte specifikt i det sammanhang.

Samtidigt kan vi se från de fallstudier som vi presenterade för utredningen i rapporten ”IT stärker konkurrenskraften i små företag” vilken strategisk betydelse en utvecklad it-användning har för affärsutveckling och konkurrenskraft i företagen. En tydligare koppling av it som verktyg för strategisk utveckling i småföretag till arbetet med stöd till affärsutveckling i nya och befintliga företag inom samtliga insatser och program med denna inriktning ser vi mot ljuset av detta som en viktig insats.

2.3 Vinnova

2.3.1 Vinnovas uppdrag

Verket för innovationssystem (Vinnova) har till uppgift att främja hållbar tillväxt genom finansiering av behovsmotiverad forskning och utveckling av effektiva innovationssystem. Myndigheten har ett särskilt ansvar inom teknikområdet samt områdena transport, kommunikation och arbetsliv. Vinnova ska verka för nyttiggörande av forskning för att uppnå hållbar tillväxt och stärka Sveriges konkurrenskraft.³ Till uppgifterna hör att bidra till att stärka och

² Detta med reservation för att allt underlagsmaterial för denna insats – och även andra – inte funnits tillgänglig på Tillväxtverkets hemsida.

³ Instruktion för Vinnova, SFS 200:1101.

utveckla universitet och högskolor, industriforskningsinstitut, företag och andra samhällsaktörer samt utveckla samarbetet mellan dessa inom de svenska innovationssystemen. Vinnovas verksamhet riktas in mot tre centrala utvecklingstendenser; globalisering, samhällsutmaningar samt innovationsprocessernas utveckling

Vinnovas vision är att Sverige ska vara ett globalt ledande forsknings- och innovationsland som är attraktivt att investera och bedriva verksamhet i. Samverkan mellan företag, universitet och högskolor, forskningsinstitut och offentlig verksamhet är en viktig del i Vinnovas arbetssätt för att nå visionen. Att stimulera ökat nyttiggörande av forskning, investera långsiktigt i starka forsknings- och innovationsmiljöer och genom att utveckla katalyserande mötesplatser samt att stärka internationell samverkan är viktiga inslag i Vinnovas verksamhet.

Vinnovas insatser och program sker inom 11 områden, dessa områden utgör strukturen för kartläggningen av Vinnovas insatser som redovisas i efterföljande avsnitt.

2.3.2 Kartläggning av insatser

Nedan presenteras de insatser och program som Vinnova genomför inom ramen för sitt uppdrag och som presenteras på verkets hemsida. Insatser och program presenteras efter samma struktur som Tillväxtverkets insatser.

Tabell 2 Sammanställning över insatser och program vid Vinnova

Namn	Status	Syfte och inriktning	Målgrupp	Relevans
Område: Hälsa				
eHälsa	Pågår	Skapa tjänster och IT-baserade lösningar som utgår från patienten samt de anhörigas och den närmaste vård och omsorgspersonalens behov.	Landsting, kommuner och privata vårdgivare	Ja
Ambient Assistent Living	Avslutas 2014	EU-samarbete med syfte att nya IKT-lösningar ska komma äldre personer till del samt stödja industrin i Europa att utveckla konkurrenskraftiga produkter och tjänster inom detta område.	Forskare, företag	Ja

Innovationer för framtidens hälsa	Avslutas 2013	Nyttiggöra svensk forskning av hög vetenskaplig och/eller teknisk kvalitet genom att finansiera nyskapande (banbrytande) idéer.	Forskare och Folkmiljöer	Nej
Kronisk inflammation	Avslutas 2013	Utveckla tvärvetenskapliga, kreativa och innovativa konsortier för att stärka grundforskning, klinisk forskning samt kunskapsöverföring.	Främst forskare inom området	Nej
Innovativa livsmedel	Avslutat	Stimulera behovsmotiverad tvärvetenskaplig forskning som medför att kunskaper inom de medicinska och de biologiska och biotekniska områdena utnyttjas bättre av livsmedelsindustrin och livsmedelsforskningen.	Akademien samt avknopningsföretag, entreprenörer och industrin	Nej

Område Transport och miljö

Framtidens personresor	Avslutat	Samarbete med Trafikverket för att underlätta resandet genom att bidra till ett effektivt och långsiktigt hållbart kollektivtrafiksystem genom forsknings- och utvecklingsarbete inom kollektivtrafikområdet.	Forskare, universitet, högskola, institut, företag	Nej
Innovationer för hållbar framtid	Under utveckling	Ny kunskap och nya framgångsrika produkter, tjänster och processer, som leder till en ökad konkurrenskraft för svenskt näringsliv samtidigt som det bidrar till att uppfylla relevanta nationella miljöpolitiska målen.	Universitet, högskola, institut, företag	Ja
Innovativa fordon, farkoster och system	Avslutat	I samverkan med berörda aktörer långsiktigt utveckla tekniskt högtstående forsknings- och innovationsmiljöer. Inriktningen är teknik för miljövänliga och säkra fordon och farkoster.	Universitet, högskolor, institut och företag	Nej
Innovativa logistiksystem och godstransporter	Avslutat 2011	Satsningar mot kunskapsuppbyggnad som är övergripande för alla transportslag och initiera eller förbättra tvärdisciplinära innovationsmiljöer kring näringslivets försörjningsnätverk, logistiska strukturer och transportsystem.	Forskare, universitet, högskolor, institut och företag	Nej

Infrastruktur och effektiva transportsystem	Pågår, senaste utlysning 2008	Bidra till utvecklingen av transportsystemet så att det i sin tur stödjer en hållbar tillväxt. En central del i detta är att bidra till att uppfylla de transportpolitiska målen.	Forskare, universitet, högskolor, institut och företag	Nej
---	-------------------------------	---	--	-----

Område Tjänster och IKT

Säkerhet och krisberedskap	Avslutas 2013	Stärka samhällets säkerhet genom en avancerad kunskaps- och teknik-utveckling och utvecklingen av ett starkt innovationssystem för säkerhetsområdet.	Forskare, universitet, högskolor, institut, organisationer och företag	Nej
Artemis	Pågår	ARTEMIS är ett Joint Technology Initiative (JTI) inom området inbyggda system och är ett samarbete mellan EU-kommissionen, EU:s medlemsstater och organisationen Artemisia Rör främst industriell forskning fokuserat på de mest avancerade utmaningarna för den europeiska industrin inom inbyggda system i riktigt stora projekt.	FoU-aktörer från stora, medelstora och små företag samt från universitet och institut.	Nej
Eniac	Pågår	ENIAC är ett Joint Technology Initiative (JTI) inom området nanoelektriska system och är ett samarbete mellan EU-kommissionen, 17 av EU:s medlemsstater och organisationen AENEAS. Rör främst industriell forskning fokuserat på de mest avancerade utmaningarna för den europeiska industrin inom nanoelektriska system i riktigt stora projekt.	FoU-aktörer från stora, medelstora och små företag samt från universitet och institut.	Nej
Citizens services	Pågår	Ska etablera ett nordiskt-baltiskt samarbete och ett gemensamt forsknings- och innovationsprogram inom området e-förvaltning. Samfinansierat med Nordforsk.	Forskare, offentlig sektor och privat verksamhet.	Nej
Öppen Innovation	Pågår	Uppmärksamma och stimulera till öppna och transparenta innovationsprocesser inom offentlig sektor, näringsliv och bland konsumenter/användare.	Offentlig sektor, näringsliv.	Nej

Framtidens kommunikation	Pågår, senast beviljade projekt avslutas 2012	Skapa innovativa forskningsresultat som ger nya lösningar baserade på informations- och kommunikationsteknik, IKT. Målet är nya framgångsrika produkter och tjänster, framför allt inom IT och data/telekommunikation men på sikt även inom andra branscher.	Forskningsaktörer	Nej
Tjänstesamhällets innovationer	Pågår, 2008 senaste utlysning	Öka kunskapsbildningen och att stimulerat till samling kring forskning och utveckling för att stötta nya tjänster och hur vi ska arbeta med tjänsteinnovation för att nå effekt.	Främst universitet och institut	Nej
Living Labs	Pågår, senaste utlysning 2007	Etablera miljöer och arbetssätt för att förbättra företags och organisationers förmåga att i samverkan med användarna ta fram konkurrenskraftiga IT-baserade tjänster och produkter.	Företag, organisationer, offentliga verksamheter, universitet, högskolor och institut.	Nej
Var dags IT	Pågår, senaste utlysning 2010 för KKN	Stöd till social och ekonomisk tillväxt genom att människor är delaktiga, kreativa och företagsamma, vilket leder till en hållbar utveckling av ekonomi och välfärd med fokus på individ och vardagslösningar snarare än verksamhets- och affärsfokus.	SMF	Ja

Område Produktion och arbetsliv

Produktionsstrategier och modeller för produktframtagning	Pågår till 2015, senaste utlysning 2011	Bygga vidare på svenska styrkor för att stärka och bibehålla konkurrenskraften i svensk producerande industri på lång sikt. Detta genom att finansiera Fol-projekt utifrån en övergripande inriktning som baseras på forskningsproposition från 2008.	Forskare, universitet, högskola, institut	Nej
Tillverkning i ständig förändring	Pågår till 2015, senaste utlysning 2011	Utveckla idéer som kan omsättas i svensk industri och gynna konkurrensförmåga inom områden inom tillverknings-tekniken som är särskilt viktiga ur ett svenskt perspektiv baserat på forskningsprop. från 2008 samt forskningsagendan "Svensk Produktionsforskning 2020".	Forskare, universitet, högskola, institut, företag	Nej?

Dynamiska innovations-system i förändring	Pågår, senaste utlysning 2010	Förbättra företags och organisationers förmåga att hantera strukturella förändringar genom att öka tillgången till praktisk och vetenskaplig kunskap och att nyttiggöra denna i nya modeller och metoder.	Forskningsmiljöer, universitet, högskolor	Nej
Designade material	Pågår, ingen ny utlysning planeras	Ska bidra till att korta ledtiden för införande av nya forskningsbaserade material och materialsystem i industriella tillämpningar.	Forskare, universitet, högskola, institut, företag	Nej
Verksamhetsledning och arbetsorganisation	Pågår till 2013, senaste utlysning 2009	Bidra till nya eller förbättrade arbetsformer och organisatoriska lösningar som tillvaratar och utvecklar idéer som genereras i organisationen eller av andra aktörer vilket förväntas resultera i nya eller förbättrade arbetsprocesser, produkter eller tjänsteerbjudanden.	Forskare, universitet, högskola, institut, företag	Nej
Trämanufaktur	Avslutas 2012	Bidra till starka innovationsmiljöer kring träbaserade lösningar för såväl byggande som interiörer, speciellt för utvecklingen av det industriella byggandet.	Forskare, universitet, högskola, institut, företag	Nej
Produktionslyftet	Avslutas 2012	Kompetenssatsning för ökat produktionskunnande i små och medelstora företag inom svensk tillverkningsindustri.	SMF	Ja

Område: Utmaningsdriven innovation

Utmaningsdriven innovation	Pågår	Stödja utvecklingen i Sverige av internationellt ledande innovations- och konkurrenskraft inom fyra identifierade samhällsutmaningar baserat på bred samverkan mellan aktörer i forskning, förvaltning och näringsliv samt behovs- och efterfrågedrivet perspektiv.	Företag, universitet och högskolor, forskningsinstitut och offentliga organisationer i bred samverkan.	Ja
----------------------------	-------	---	--	----

Område Samverkansprogram

Bygginnovation	Avslutat 2014	Utveckla en stark och uthållig innovationsmiljö för svensk samhällsbyggnadssektor, bl.a genom att gapet mellan byggbranschen och högskole- och universitetssektorn bryggas över.	Näringsliv, offentliga aktörer, universitet och högskolor, institut och andra organisationer i innovations-systemet.	Nej
----------------	---------------	--	--	-----

Strategiska innovationsprogram	Pågår	Stimulera utvecklingen av gränsöverskridande och målinriktad samverkan mellan näringsliv, akademi och offentliga aktörer, för att stärka Sveriges konkurrenskraft inom områden av strategisk vikt för Sverige.	Näringsliv, offentliga aktörer, universitet och högskolor, institut och andra organisationer i innovationssystemet.	Nej
Branschforskningsprogram för skogs- och träindustri	Avslutas 2012, inga ansökningar efter 2009	Bidra till hållbar tillväxt, stärka den svenska skogs- och träindustrins internationella position och konkurrenskraft samt ett framgångsrikt svenskt engagemang inom det europeiska forsknings-samarbetet. Fokuserar på delar inom den Nationella strategiska forskningsagendan (NRA), i första hand trä och träförädling samt massapapper.	Näringsliv, offentliga aktörer, universitet och högskolor, institut och andra organisationer i innovationssystemet.	Nej
SAMBIO	Avslutat	Fördjupa och utveckla samverkan mellan företag och akademisk forskning inom biovetenskaperna.	Näringsliv, offentliga aktörer, universitet och högskolor, institut och andra organisationer i innovationssystemet	Nej
Nationella flygtekniska forskningsprogrammet	Avslutat	Vidareutveckla forskningsresurserna vid industri, institut, universitet och högskolor samt samordna utnyttjandet av dessa resurser för att stärka den svenska industrins konkurrensförmåga inom området samt stärka landets förmåga att delta i och dra nytta av internationellt forsknings- och teknologisamarbete.	Näringsliv, offentliga aktörer, universitet och högskolor, institut och andra organisationer i innovationssystemet	Nej

Område: Innovationskraft i offentlig verksamhet

Innovationsupphandling	Pågår, utlysning pågår under 2012	Öka och utveckla användning av innovationsupphandling i offentlig sektor för att stärka den offentliga sektorns förnyelse, långsiktiga effektivitet, utveckling och samtidigt konkurrenskraften i näringslivet.	Offentliga organisationer, innovativa SMF.	Ja
Innovations-slussar och testbäddar	Pågår, senaste utlysning 2009	Främja kommersialisering av idéer mot innovationer inom hälso- och sjukvården genom utveckling av system/miljöer för innovation.	Offentlig sektor.	Nej

Område SMF

Forska & Vax	Pågår, senaste utlysning 2012	Ska stärka tillväxtpotentialer och konkurrenskraft på en främst internationell marknad genom finansiering av FoU-projekt.	SMF i alla branscher med stark potential att utvecklas och växa.	Ja
Ungas Innovationskraft	Avslutas 2012	Tillvarata och utveckla ungas kunskap och kompetens för ökad innovationskraft genom att stimulera, utveckla och kommersialisera idéer.	Personer i åldern 18–30.	Nej
Eurostars	Avslutas 2013	Projekt som får stöd ska leda till marknadsintroduktion av en produkt eller tjänst som bygger på innovativ teknik.	SMF med egen forskning.	Ja
Innovations-checkar	Pågår	Stödja företag att utveckla sin affärsverksamhet med hjälp av ny teknik eller ny kunskap. Det kan handla om affärsmodeller, nya organisatoriska lösningar, partnerskap, produkter, tjänster, processer etc.	Organisationer som kan distribuera checkar till SMF.	Ja
Vinn Nu	Pågår	Underlätta för nystartade FoU-baserade företag att förbereda och tydliggöra tidiga och kommersiellt intressanta produkter eller tjänster så att företaget kan finna en efterföljande finansiering och på sikt bli framgångsrika svenska företag.	Nystartade företag (AB) som bygger verksamhet på FoU-resultat.	Nej
Eureka	Pågår	Främja samarbete mellan företag och forskare i Europa när det gäller marknadsnära forskning och teknisk utveckling.	SMF	Ja
Område Kunskapstriangeln				
Verifiering för tillväxt	Pågår	Effektivisera processen för kommersialisering av forskningsresultat och idéer. Ge möjlighet att verifiera och validera de tekniska egenskaperna och de kommersiella möjligheterna hos ett forskningsresultat eller idé, och fastställa den lämpligaste strategin för fortsatt kommersialisering.	Forskare, studenter och andra anställda inom universitet, högskola och forskningsinstitut.	Nej

Nyckelaktörsprogrammet	Pågår	Utveckla kompetens, metoder, processer och strukturer för att göra nyckelaktörer i det svenska innovationssystemet när det gäller samverkan mellan forskningsaktörer, företag och andra aktörer i det omgivande samhället samt nyttiggörande av kunskaper och kommersialisering av forskningsresultat.	Universitet, högskolor.	Nej
VINNPRO	Avslutas senast 2014	Fler forskarskolor i starka Folmiljöer med uthållig anknytning till näringslivet och med ett kursutbud, som innefattar innovations-, kommersialisering- samt samverkansfrågor. Detta genom att främja samverkan mellan centrumbildningar eller liknande strukturer och existerande eller nya forskarskolor.	Universitet, högskolor samt företag.	Nej
VINNMER,	Pågår till 2014, inga nya utlysningar	Bidra till att öka antalet forskarmeriterade individer som kan bli framtidens ledare vid universitet/högskolor, centrumbildningar, forskningsinstitut och företag.	Forskare, främst kvinnliga.	Nej
Mobility for Growth	Startar 2012	Fortsättning och utveckling av VINNMER.	Forskare, främst kvinnliga.	Nej
Område Individer och innovationsmiljöer				
VINN Excellence Center	Pågår	Samverkan mellan näringsliv, offentlig verksamhet samt universitet och högskolor, forskningsinstitut och andra FoU-organisationer med fokus på såväl grundforskning som tillämpad forskning och ska verka för att ny kunskap och ny teknik leder till nya produkter, processer och tjänster.	Universitet, högskolor, institut, offentliga verksamheter näringsliv.	Nej
Berzelii Centre	Pågår	Riktat sig mot excellent grundforskning. Vidare krävs en tydlig ambition att aktivt samverka med intressenter från näringsliv och offentlig verksamhet för att på sikt nyttiggöra forskningen genom kommersiella tillämpningar. Görs i samarbete med Vetenskapsrådet.	Universitet, högskolor, institut, näringsliv.	Nej
VINNVÄXT	Pågår, ny utlysning 2012	Främja hållbar tillväxt i regioner genom att utveckla internationell konkurrenskraft inom specifika tillväxtområden och i samverkan mellan aktörer i innovationssystemet.	Näringsliv, offentliga aktörer, universitet och högskolor, institut och andra organisationer i innovationssystemet.	Ja

Innovationsprocesser och entreprenörskap	Pågår tom 2012	Bidra till förbättrad förmåga till innovation i svenska företag - både i termer av förnyelse och i termer av praktisk kompetens att bedriva effektiva innovationsprocesser. Fokus på förutsättningar för ledning och organisering av innovation, produkt- och affärsutveckling.	Universitet, högskolor, institut, näringsliv.	Nej
Institute Excellence Centers	Pågår tom 2012	Forskningsinstitut ska i samarbete med universitet, högskolor och näringsliv kraftsamla till internationellt ledande miljöer för forsknings-, utvecklings- och innovationsverksamhet inom områden av stor betydelse för Sveriges framtida konkurrenskraft och tillväxt.	Universitet, högskolor, institut, näringsliv.	Nej
Genus och Innovation	Pågår	Utveckla och förstärka genusforskning för jämställdhet för en långsiktig hållbar tillväxt med utgångspunkt i att innovation handlar om att ifrågasätta det vi tar för givet – att utmana normen.	Universitet, högskolor, institut, organisationer, näringsliv.	Nej

Källa: Vinnovas hemsida.

2.3.3 Kommentarer till kartläggningen

Med utgångspunkt i uppdraget att finansiera behovsmotiverad forskning samt stödja nyttiggörande av forskning för att stärka Sveriges konkurrenskraft driver Vinnova en omfattande verksamhet inom de 11 strategiska områdena. Sammantaget tar kartläggningen upp drygt 50 insatser som pågår eller nyligen avslutats och kartläggningen gör inga anspråk på att vara komplett.

En rad insatser som rör it

En genomgång av de insatser som Vinnova genomför visar att många av dessa rör it-frågor i vid bemärkelse. Insatserna med bas i ett it-perspektiv rör bland annat utveckling och genomförande av strategiska FoU-program inom olika områden. Dessa har ett tydligt syfte kopplat till innovationsprocesser och där insatserna ofta rör kunskapsutveckling och tidiga faser av kommersialisering.

Vidare rör det insatser med fokus på att bygga upp FoI-miljöer som kan fungera som noder eller plattform för kunskapsutvecklingen inom olika områden eller nationellt och med internationella kopplingar. De rör också utveckling och genomförande av strategiska FoU/FoI-agendor inom olika områden. Detta är strategiskt och långsiktigt viktiga insatser för att stärka innovationsförmågan och konkurrenskraften i svenskt näringsliv. Samtidigt är det inte självklart att den här typen av insatser ses som intressanta ur ett mer kortsiktigt operativt företags-/affärsstödande perspektiv. Vi bedömer därmed att dessa insatser därmed inte är relevanta ur utredningens perspektiv.

Vinnovas utpekade insatser riktade mot SMF

I sin egen beskrivning av vilka insatser som riktar sig till SMF nämner Vinnova:

- **Eureka** – Målet är att stärka den europeiska industrins konkurrenskraft på världsmarknaden genom stöd till projekt där såväl små som stora företag, institutioner och myndigheter från minst två medlemsländer samarbetar. Insatserna kan ske i form av individuella projekt, klusterprojekt eller paraplyprojekt.
- **Eurostars** – är en del av Eureka och vänder sig främst till SMF (enligt EUs definition) med egen forskning. Ett forskande SMF tar på sig projektledarrollen och i egen regi eller tillsammans med andra forskande SMF står för minst 50 procent av projektkostnaderna. Projekten ska ha fokus på marknadsnära FoU och skaleda till marknadsintroduktion av en produkt eller tjänst som bygger på innovativ teknik.
- **Forska & Väx** – vänder sig till företag inom alla branscher som har en potential att vidareutvecklas och växa och avser stöd till finansiering av FoU-projekt som svarar mot marknadsbehov
- **Innovationer för framtidens hälsa** – syftet är att nyttiggöra svensk forskning av hög vetenskaplig och/eller teknisk kvalitet genom att finansiera nyskapande (banbrytande) idéer.
- **Var dags IT** – vänder sig till SMF och ska ge stöd till social och ekonomisk tillväxt genom att människor är delaktiga, kreativa och företagsamma, vilket leder till en hållbar utveckling av ekonomi

och välfärd med fokus på individ och vardagslösningar snarare än verksamhets- och affärsfokus

- **Verifiering för tillväxt** – ger sökanden en möjlighet att verifiera och validera de tekniska egenskaperna och de kommersiella möjligheterna hos ett forskningsresultat eller idé, och fastställa den lämpligaste strategin för fortsatt kommersialisering.
- **Verifiering för tillväxt steg-1** – ger stöd till en initial affärsmässig och immaterialrättslig bedömning av forskningsresultaten, kontakta kravställande potentiella kunder/partners, identifiera en tänkbar kommersialiseringstrategi, eventuellt söka immaterialrättsligt skydd och göra en begränsad teknisk verifiering.
- **VINN NU** – vänder sig till nystartade företag (aktiebolag), som baserar sin verksamhet på utvecklingsresultat. Syftet är att underlätta för nystartade utvecklingsbaserade företag att förbereda sig inför efterföljande finansiering och på sikt bli framgångsrika svenska företag.

Som framgår ovan är det flera av dessa som rör främst kommersialisering av forskning (Verifiering för tillväxt och VINN NU) och är därför kanske inte så relevanta för småföretag utan egen forskningserfarenhet och/eller verksamma i branscher med liten forskningsanknytning. Kopplingen till forskning kommer även till uttryck i Forska & Våx som vänder sig till företag som har kapacitet och kompetens att arbeta med forskning som ett sätt att utveckla företagets affär och verksamhet. Något som inte är självklart för flertalet småföretag.

Innovationer för framtidens hälsa med sitt fokus på nyttiggörande av excellent forskning bedömer vi är relevanta för trots allt en begränsad krets av kunskaps-/ forskningsbaserade småföretag. Även Eureka och Eurostars har fokus på innovationer och affärsutveckling baserat på marknadsnära forskning och teknikutveckling.

Var dags IT skiljer sig genom sitt upplägg och sina utgångspunkter från flera av de andra insatserna med stark koppling till forskningsbaserade innovationer och företagsutveckling. Var dags IT är också kopplat till genomförandet av den nationella handlingsplanen för kreativa och kulturella näringar.

De satsningar som Vinnova själv lyfter med fokus på småföretag har i stor utsträckning fokus på stöd till forskning och innovation samt

kommersialisering av forskningsresultat. Insatserna är i stor utsträckning generella och branschoberoende och sätter inte explicit fokus på it.

Insatser som kan vara relevanta ur utredningens perspektiv

Den övergripande analysen ovan till trots finns några insatser och program som Vinnova driver som kan vara relevanta ur utredningens perspektiv. Till insatser som är relevanta ur ett SMF-perspektiv kan även nämnas:

- **Vinnväxt-programmet** – Syftet är att främja hållbar tillväxt i regioner genom att utveckla internationell konkurrenskraft inom specifika tillväxtområden. De vinnande initiativen får 10 års finansiering och programmet förutsätter en aktiv medverkan av aktörer inom näringsliv, forskning samt politik och offentlig verksamhet. I genomförande kan vi se att flera av initiativen som får stöd inom programmet i stor utsträckning arbetar med SMF och att it i flera fall har en central roll för innovation och affärsutvecklingen i deltagande företag.
- **Utmaningsdriven innovation** – har fokus på att stödja utvecklingen av nya produkter och tjänster som bidrar till att hantera de globala utmaningarna baserat på en hög grad av samverkan och integration mellan aktörer. Programmet har en relativ kort cykel från kunskapsutveckling till kommersialisering och genomförs kring fyra utmaningar, varav ett har tydligt it-fokus (Informationssamhället 3.). Flera av de ansökningar som beviljats stöd har en tydlig koppling till it.
- **Innovationsupphandling** – ska bidra till att stärka den offentliga sektorns förnyelse, långsiktiga effektivitet, utveckling samt utvecklingen av konkurrenskraft och innovativa produkter i näringslivet.
- **Innovationscheckar** – erbjuder kontanta medel till SMF, distribuerade av Vinnovas mellanhänder. Checken kan användas för att utvärdera hur företaget kan utveckla sin affärsverksamhet med hjälp av ny teknik eller ny kunskap.

Både Vinnväxt-programmet och Utmaningsdriven innovation bygger på samverkan mellan olika aktörer i innovationssystemet; akademi, offentlig verksamhet och företag. Detta för att få till stånd förnyelse och en utveckling av konkurrenskraft inom etablerade styrke-

områden på regional nivå som i Vinnväxt-programmet. I de initiativ som för stöd genom Vinnväxt-programmet deltar SMF. Utmaningsdriven innovation har fokus på samverkan för att möta de globala utmaningar (Global Challenges) som vi står inför. Programmet är relativt nystartat och i de konstellationer som står bakom de olika satsningar som har fått finansiellt stöd av Vinnova medverkar även SMF.

Även i de satsningar som Vinnova gör med innovationsupp- handling och innovationscheckar ges stöd utveckling av innovationer i småföretag. Vad gäller innovationscheckarna nämns uttryckligen att det är stöd affärsutveckling baserat på ny teknik eller ny kunskap.

2.4 Slutsatser

Sammanfattningsvis kan man säga att det vid Vinnova finns flera program och satsningar med inriktning på it. Dessa är dock sällan direkt relevanta utifrån utredningens perspektiv att stödja en ökad it-användning i småföretag. De satsningar som Vinnova genomför inom it-området har främst fokus på generisk utveckling inom olika kunskapsområden och FoI-miljöer där it kan vara en central del. Småföretag står vidare i begränsad utsträckning i fokus som målgrupp för Vinnovas insatser.

Ser man till de insatser och program som Tillväxtverket driver är det flera av dessa som har fokus på stöd till affärsutveckling i nya och befintliga småföretag, insatser som utifrån ett målgruppsperspektiv är relevanta för utredningen. Få av dessa program och insatser har dock en uttalad inriktning på it som stöd för affärsutveckling. Detta gör enligt vår bedömning av insatserna riktade till småföretag inte självklart är relevanta ur utredningens perspektiv.

Nedan redovisas våra slutsatser av kartläggningen av Tillväxtverkets och Vinnovas insatser utifrån utredningens uppdrag att bidra till en ökad it-användning i småföretag. Detta handlar bland annat om vilket genomslag it har i de insatser som man genomför och hur man kan bidra till att stärka en affärskritisk användning av it i småföretag. Som framgår rör dessa slutsatser även insatser som Tillväxtverket och Vinnova genomför eller har genomfört i nu avslutade insatser. Slutsatserna ska därför ses som input till vad för typ av insatser som kan vara relevanta för att stödja att vi får fler och

växande företag genom en mer affärskritisk användning av it i småföretag.

1. Stöd till affärskritisk användning av it i SMF

Att det finns aktiva insatser med inriktning på småföretagens behov av stöd till att utveckla en affärskritisk it-användning är viktigt för synligheten och legitimiteten för frågan.

Vi kan konstatera att Tillväxtverket inte har någon aktiv insats med inriktning på it i SMF. Av tidigare insatser har flera haft fokus på kompetensutvecklingsinsatser kring it för SMF medan den senaste satsningen hade fokus på e-handel som verktyg för SMF att utveckla verksamhet och affär. I linje med den affärskritiska betydelse som it har för även för SMF menar vi att det finns behov av särskilda program och insatser med fokus på it som stöd för affärs- och marknadsutveckling i SMF.

Vinnova har flera insatser med inriktning på SMF och där en utvecklad användning av it på ett strategiskt sätt kan vara en del. För stödet till utvecklingen av en affärskritisk användning av it i småföretag är det viktigt att det vid Vinnova finns en kontinuerlig verksamhet med fokus på småföretagens behov vad gäller it-stöd och utveckling.

2. Synliggör och integrera it som förändringsverktyg i affärs- och näringsutveckling för småföretag generellt

Flertalet av Tillväxtverkets insatser som rör stöd till utveckling av entreprenörskap och företagande återfinns under området Fler och växande företag. Insatserna har ett gemensamt fokus i att de rör stöd till affärs- och näringsutveckling. Samtidigt kan vi se att it:s roll som verktyg för affärs- och näringsutveckling inte alltid är synligt i presentationen av de olika insatserna för affärsutveckling. För att stärka it:s roll som förändringsverktyg i SMF bör detta perspektiv synliggöras och genomsyra de insatser för stöd till affärs- och näringsutveckling som verket genomför.

Som nämnts ovan finns vid Vinnova flera insatser med fokus på småföretag och som också är mer ”verksamhetsnära” karaktär och inte har fokus på att utveckla innovationssystemet generellt. Det är angeläget att det i Vinnovas satsningar finns en sammanhållen syn

mellan olika områden och insatser för SMF på it:s roll som verktyg för affärsutveckling i småföretag.

3. Synliggör it som verktyg för affärsutveckling och dynamisk kraft i olika branschsatningar

Såväl Tillväxtverket och Vinnova genomför utvecklingsinsatser och –program riktade till olika branscher och områden. Tillväxtverket utvecklar och driver satsningar mot särskilda branscher och områden som exempelvis KKN, Vård och omsorg samt Besöksnäring, branscher som är heterogena till sin karaktär och som i stor utsträckning består av SMF och mikroföretag.

Genom att i programmen synliggöra it som verktyg för utveckling av nya affärslogiker och –modeller, nya former för kund- och marknadskommunikation samt samverkan mellan företag samt att ge stöd till utvecklingsinsatser inom dessa områden kan Tillväxtverket i sina satsningar på ett bättre sätt bidra till att stärka it som stöd för affärsutveckling, innovation och konkurrenskraft även för SMF och mikroföretag.

Liksom Tillväxtverket genomför Vinnova mer branschspecifika insatser och program. Även för Vinnova är det angeläget att synliggöra it:s roll för affärsutveckling och dynamisk kraft i utvecklingen av verksamheten utifrån småföretagens specifika behov och förutsättningar.

4. Omvärldsbevakning av affärskritisk it för småföretag

It är i stor utsträckning en generisk teknik där tillämpningar och systemlösningar lätt kan anpassas och spridas mellan olika områden och branscher. Samtidigt är utvecklingstakten inom it-områden fortsatt hög där nya tillämpningar och lösningar utvecklas fortlopande. För att på ett bra sätt lyfta upp och integrera it i olika satsningar och program krävs kontinuerlig omvärldsbevakning vad gäller utvecklingen inom it-området och hur tillämpningar och lösningar inom ett område kan tillämpas inom andra områden och ur ett småföretagsperspektiv. Detta kan säkras på olika sätt, exempelvis genom att en sådan omvärldsbevakning blir en del av särskilda program där affärskritisk it för småföretag står i fokus för satsningen alternativt utgör en viktig del av programmets uppdrag.

3 It för affärs- och branschutveckling

3.1 Inledning

Den andra delen av uppdraget rör en studie av tre olika branscher/närings (Kulturella och kreativa näringar, Vård och omsorg och Besöksnäringen) och it som stöd för skalbarhet och tillväxt i småföretag. Vilka är drivkrafterna för utvecklingen i dessa branscher, vilka är utmaningarna för småföretagen och hur kan it stödja affärsprocesserna?

Underlaget⁴ har visat att definitioner, avgränsningar och statistik med koppling till branscherna/näringsarna skiljer sig åt mellan olika källor. Det finns en del svårigheter att avgränsa vilka delbranscher som ingår i kulturella och kreativa näringar (KKN), i vård och omsorgsbranschen och i besöksnäringen. I den här studien har vi utgått från de analyser och den statistik som tagits fram av Tillväxtverket samt Tillväxtanalys och där det varit relevant statistik från branschföreträdare samt Arbetsförmedlingen.

Det är också tre branscher/närings med vissa delbranscher som i högre grad än i många andra branscher har affärslogiker som är beroende av samspelet med den offentliga sektorn. Många företag inom vård och omsorg är privata utförare av olika tjänster för kommuner, landsting och regioner. Företag inom turistnäringen är beroende av insatser från den offentliga sektorn för att utveckla olika destinationer till attraktiva besöksmål. Kulturanlag i den offentliga sektorn har betydelse för uppdragen till kulturföretagare.

I det här kapitlet presenteras i korthet varje bransch/näring (Kulturella och kreativa näringar, Vård och omsorg och Besöksnäringen) samt strategier och policies för respektive bransch/näring och insatser som kan ha relevans för ökad it-användning i småföretag. Därefter sker en reflektion kring hur it-utvecklingen påverkar de olika branscherna/näringsarna samt hur it kan fungera som stöd för affärs- och marknadsutveckling. Avslutningsvis sammanfattas slutsatserna från studien och några förslag på utvecklingsområden presenteras utifrån syftet att bidra till att stärka en affärskritisk it-användning i småföretag.

⁴ Studien bygger på underlag i form av program, handlingsplaner och strategier samt utredningar på nationell nivå för respektive bransch/näring, rapporter (analyser, projektbeskrivningar, statistik etc.) från Tillväxtverket, Vinnova och Tillväxtanalys som belyser de aktuella branscherna/näringsarna, material från branschföreträdare, uppsatser och forskningsrapporter som belyser it-användning i småföretag inom de aktuella branscherna/näringsarna samt europeiska initiativ och projekt finansierade av EU.

3.2 Kulturella och kreativa näringar

3.2.1 Branschstruktur och avgränsning

Kulturella och kreativa näringar (KKN) definieras och avgränsas på olika sätt, men omfattar ofta arkitektur, design, film och foto, konst, litteratur, media, mode, musik, måltid, scenkonst samt upplevelsebaserat lärande.⁵ Dataspel och marknadskommunikation, inkluderas i en del beskrivningar. Tillväxtanalys fick år 2008 i uppdrag av regeringen att försöka definiera KKN och har istället föreslagit begreppet kulturnäringar med fokus på kulturprodukter/tjänster samt det värde som produceras, kulturvärden. Avgränsningen är influerad av UNESCO:s ramverk för kulturstatistik⁶, som också påverkar utvecklingen av statistiken inom EU. De övergripande områden som inkluderats i Tillväxtanalys förslag är kulturarv, naturarv, scenkonst, konst, design och hantverk, text, böcker och press samt media. Utifrån dessa övergripande områden och angränsande områden förslås ett urval av näringsgrenar och yrkesgrupper för kulturnäringen.⁷

Uppskattningsvis fanns år 2007 120 000 personer sysselsatta inom kulturnäringar (inom kulturyrken och andra yrken) och ytterligare 80 000 var verksamma inom kulturyrken inom andra näringar, enligt Tillväxtanalys.⁸ Arbetsförmedlingen, som delvis gör en annan avgränsning, uppskattar att det finns cirka 22 000 egenföretagare inom kulturområdet. Trenden mot fler företagare har ökat när större företag och institutioner drar ner på fast anställd personal.⁹ Oavsett vilken avgränsning av KKN som används återkommer bilden av en näring med många mikroföretag, soloföretagare, kombinatorer, frilansare och en del ”ofrivilliga företagare”. Men inom KKN finns även flera stora koncerner exempelvis inom media.

I en rapport framtagen inom ramen för en satsning på KKN i Dalarna, Gävleborg och Värmland problematiserar författarna komplexiteten inom näringen. Det är en stor variation mellan olika typer av företag och de återfinns inom både varu- och tjänste-

⁵ Se t.ex. Tillväxtverket (2011) Bidrag till företag inom kulturella och kreativa näringar. Utvecklingscheckar för tillväxt. Stockholm: Tillväxtverket, oktober 2011.

⁶ Unesco (2009) The 2009 UNESCO framework for Cultural Statistics, Unesco Institute for Statistics.

⁷ Tillväxtanalys (2009) Kulturnäringar i svensk statistik. Ett första försök att tillämpa en ny definition. Östersund: Tillväxtanalys Rapport 2009:06.

⁸ Ibid.

⁹ Arbetsförmedlingen (2012) Arbetsmarknadsutsikterna våren 2012 Prognos för arbetsmarknaden 2012-2013 Kultur Media. Stockholm: Arbetsförmedlingen.

produktion. Det finns företag med en konstnärlig strategi och företag med en kommersiell affärsstrategi. I näringen finns konstnärer som skapar unika verk och företag vars affärsidé bygger på massproduktion. Kulturskapare balanserar inte sällan mellan det kommersiella och det konstnärliga. Dessutom spelar frågeställningar om upphovsrätt en stor roll för många verksamheter.¹⁰

3.2.2 Strategier och policier för KKN

Det finns en nationell handlingsplan¹¹ och en rad regionala strategier för att främja utvecklingen inom KKN i Sverige. Den nationella handlingsplanen syftar bland annat till att skapa goda förutsättningar för entreprenörer och företagare att utveckla sina affärsidéer samt sitt företagande. Regeringen har avsatt 73 miljoner under perioden 2009–2012 för satsningar inom KKN och KLYS (Konstnärliga och Litterära Yrkesutövares Samarbetsnämnd) har tagit fram en översikt över alla de aktörer på olika nivåer, som på olika sätt kan beröras av handlingsplanen.¹² Det är ett 20-tal på den nationella nivån.

Av handlingsplanen framgår att många insatser för KKN ska kunna mötas inom ramen för det befintliga företagsfrämjande systemet. Det behövs dock ökad insikt hos företagsfrämjarna om villkoren i näringen och Almi Företagspartner AB har fått i uppdrag att öka kunskaperna hos rådgivare och finansierare om KKN. Diskussionerna om kunskapsbehovet hos främjarna har varit ett återkommande tema i olika kartläggningar och utredningar de senaste åren.¹³

Den nationella handlingsplanen omfattar inte insatser som explicit nämner it, men inom flera satsningar finns möjligheter att främja och/eller öka kunskaperna om it-användning i småföretag. Vinnova har bland annat fått i uppdrag att genomföra satsningar på innovation och design med koppling till handlingsplanen. Detta genomförs i programmet *Var Dags IT* där Vinnova finansierat

¹⁰ Nielsén & Stenström (2010) Gungor och karuseller. Om utveckling av företag i kulturella och kreativa näringar. På Uppdrag av projektet KKN (Region Dalarna, Region Gävleborg, Region Värmland).

¹¹ Kulturdepartementet och Näringsdepartementet (2009) Handlingsplan för kulturella och kreativa näringar. Artikelnummer: N9060.

¹² Moberg (2011) Kulturella och Kreativa Näringar (KKN) En översikt över aktörer och begrepp som berörs av regeringens satsning på KKN. KLYS. <http://www.klys.se/>.

¹³ Se t.ex. SOU 2009:16 Betänkande av Kulturutredningen. Grundanalys. Stockholm: Fritzes Statens Offentliga Utredningar.

projekt som syftat till att utveckla produkter och tjänster för individens vardag och fritid. I programmet har företag med koppling till KKN i samverkan med andra aktörer haft möjligheter att söka medel och fungera som så kallade it-demonstrator.

Programmet *Ledarskap och arbetsorganisation inom kulturella och kreativa näringar* på Vinnova finansierar studier av förutsättningarna för tillväxt i små- och medelstora företag. Resultaten ska leda till praktiskt användbar kunskap, som ska kunna omsättas i företagsfrämjande insatser. Fem projekt beviljades medel hösten 2011, men det är svårt att ännu bedöma om studierna kommer att bidra även med kunskaper om it som stöd för affärs- och marknadsutveckling.

Tillväxtverket har beviljat medel för *pilotsatsningar på inkubatorer för KKN* inom ramen för den nationella handlingsplanen. Fem projekt fick medel under hösten 2011 och ett exempel är Transit Kulturinkubator¹⁴ i Stockholm. Inkubatorn erbjuder affärsrådgivning och kompetensutveckling för kreatörer inom konst, design, konsthantverk, film, musik och scenkonst. Tillväxtverket har också i samverkan med partnerskap och företagsfrämjare i Stockholm, Sörmland, Västra Götaland, Värmland och på Gotland erbjudit *utvecklingscheckar till företagare inom KKN*. Företagarna har med stöd av checkarna kunnat köpa externa tjänster, satsa på utbildning och utveckla tjänster, produkter eller arbetsätt.

Kvinnor som driver företag inom KKN har möjlighet att delta i affärs- och innovationsutvecklingsåtgärder på regional nivå inom ramen för det nationella programmet *Främja kvinnors företagande* (FKF), som koordineras av Tillväxtverket. Flera av de länsstyrelser eller regionförbund, som fördelar medlen har riktat uppmärksamheten på insatser för företagare inom KKN. Almi Företagspartner AB genomför också riktade satsningar i olika regioner för företagare inom näringen.

Redan innan den nationella handlingsplanen utformades fanns strategier för KKN i flera svenska län och det finns en intresseorganisation, Generator¹⁵, för regioner som arbetar med att främja tillväxten inom näringen. En del regioner har också varit involverade i interregionalt samarbete för att utveckla KKN. Ett exempel är Regionförbundet Östsam i Östergötland, som koordinerat

¹⁴ <http://www.transitkulturinkubator.se>

¹⁵ <http://generatorsverige.se/>.

satsningen Creative Growth¹⁶ inom ramen för EU-programmet Interreg IV C, Europeiska Regionalfonden. Creative Growth var ett samarbete mellan 11 europeiska regioner med syfte att skapa bättre förutsättningar för företagare inom kreativa näringar.

Trots en mängd olika initiativ för att främja KKN har det varit svårt att identifiera några satsningar som specifikt fokuserar på it i småföretagen. Det är också svårt att bedöma i vilken utsträckning olika initiativ även omfattat insatser för att fler småföretag ska kunna använda it som ett strategiskt verktyg. En del småföretag inom KKN är dock involverade i olika kluster och nätverk, som har en direkt koppling till it och media. Ett exempel på kluster är Mediaevolution i Malmö.¹⁷ Det finns även andra mötesplatser som involverar småföretag inom KKN. Ett exempel med fokus på musik är Brewhouse i Göteborg¹⁸ och ett exempel med fokus på festivaler är Rockcity i Hultsfred¹⁹. Västra Götalandsregionen har ett initiativ för Kulturlokaler på nätet, som syftar till att hitta modeller för hur fastighetsägare/bostadsbolag och företag/kreatörer inom kultur och konst kan hitta varandra genom digitala möten. Iden är att utveckla en webbaserad plattform typ ”Hemnet”²⁰.

3.2.3 It som drivkraft för nya affärsmodeller i KKN

Det saknas i stor utsträckning svenska studier och statistik som mer detaljerat belyser it-användningen i småföretag inom KKN och hur it påverkar företagens affärsutveckling. En del uppsatser finns dock som beskriver hur småföretag i några av delbranscherna använder (eller inte använder) sig av olika it-verktyg. Det vi vet är att det finns småföretag inom KKN som befinner sig i den absoluta i frontlinjen vad gäller it och internationalisering. Ett tydligt exempel är småföretagen i dataspelsbranschen där tillväxthindren inte sällan är brist på kapital och tillgång till specifik kompetens. Vi vet också att det finns många soloföretagare med begränsade resurser att investera i olika it-verktyg och/eller begränsade kunskaper om hur it kan utveckla affärerna.

¹⁶ Creative Growth (2011) CREATIVE GROWTH – Policyrekommendationer <http://www.creative-growth.eu/>.

¹⁷ <http://mediaevolution.se/>.

¹⁸ <http://www.brewhouse.se/>.

¹⁹ <http://www.rockcity.se/om-rock-city.aspx>.

²⁰ Tillväxtverket (2011) Initierade och pågående regionala satsningar i uppdraget Mäklarfunktioner/nätverk/modeller för samverkan i Handlingsplanen för kulturella och kreativa näringar – KKN. 2011-03-30.

Europeiska studier och initiativ lyfter fram behovet av att öka kunskaperna om it och Web 2.0 bland småföretag inom KKN för att de ska kunna dra nytta av utvecklingen i sina verksamheter. Tillgången till it-resurser och samverkan/korskopplingar mellan företag inom olika delar av KKN behöver också öka för att stärka småföretagen. Dialogerna mellan företag inom KKN och it-företag behöver stimuleras för att främja innovativa processer.²¹ I den svenska nationella handlingsplanen för kulturella och kreativa näringar riktas också uppmärksamheten på samspelet mellan idéer från entreprenörer inom KKN och teknikföretag vid olika inkubatorer. Samtidigt är dessa korskopplingar en utmaning eftersom affärslogik och värderingssystem kan skilja sig åt mellan företag i de olika branscherna.

Dessutom finns studier som mer övergripande beskriver utvecklingen inom det som kallas upplevelseindustrin, vilket är ett något vidare begrepp än KKN. Inom upplevelseindustrin (och KKN) finns verksamheter med skilda affärslogiker och företagen påverkas på olika sätt av snabba teknikskiften och digitaliseringen. Det är skillnader mellan affärsmodeller som bygger på massproduktion och skalbara produkter (t.ex. film eller modekläder), på mötet med konsumenten (t.ex. teater och festivaler) eller på tjänster som höjer värdet på andra produkter och tjänster (t.ex. arkitektur och design).²²

Den digitala tekniken påverkar alla delar av värdekedjan inom KKN, från utformning till produktion, distribution och konsumtion av produkter och tjänster. Tekniken innebär möjligheter för företagen att distribuera innehåll (film, foto, litteratur, musik etc.) till en bredare publik oberoende av tid och rum samtidigt som tekniken har inflytande över det traditionella innehållet. Interaktionen via internet och sociala medier får allt större betydelse och affärsmodeller med konsumenterna som "medproducenter" av olika tjänster/upplevelser. De värden som skapas är för många företag inom KKN i hög utsträckning beroende av det digitala innehållets användarbarhet och användarupplevelsen.

Inte minst inom musikbranschen har etablerade affärsmodeller utmanats senaste decennierna.²³ I dag står den digitala musik-

²¹ ECCE Innovation Network (2010) Response to the Commission's Green Paper: Unlocking the potential of the cultural and creative industries in Europe. <http://ecce-network.eu/innovation-ecce/>.

²² Nielsén (2005), Upplevelseindustrin – affärsmodeller, effekter och struktur, working paper.

²³ ITPS (2008) Upplevelseindustri – Marknadens logik och organisatoriska förutsättningar. En teoretisk genomgång av sektorns grundläggande struktur. Östersund: Institutet för tillväxtpolitiska studier, PM 2008:005.

försäljningen för över 60 procent av marknaden i Sverige. Den illegala fildelningen har också drivit på utvecklingen av legala digitala musiktjänster. Streamingtjänster för musik (t.ex. Spotify), där konsumenterna inte behöver ladda ner filer, har på kort tid fått stort genomslag. Även tjänster för att streama film (t.ex. Voddler) växer på marknaden och streamingtjänsterna skapar möjligheter för företag att nå olika nischmarknader.

Svenska småföretag inom musikbranschen har agerat proaktivt för att möta utvecklingen genom att förändra produkt- och tjänstererbjudanden och använda sociala medier för att kommunicera med konsumenterna.²⁴ I dag kan en småföretagare som är musiker själv äga hela eller delar av distributionskedjan eftersom produktions-, distributions-, och marknadsföringskostnaderna minskat till följd av digitaliseringen. Även författare kan publicera och distribuera sina verk utan att behöva gå via stora förlag eller olika mellanhänder. Delar av ett verk kan publiceras för att ”testa marknaden” innan kulturskaparen och/eller företagaren investerar mer tid i ett projekt. Samtidigt är det en utmaning, inte minst för småföretagen, att hitta finansieringsmodeller i takt med konsumenternas ökade förväntningar på och utbudet av olika ”gratistjänster”. Den illegala fildelningen leder till färre uppdrag inom film, musik och mjukvarubranschen²⁵.

Nätverkande är en viktig del i värdekedjan och it stödjer produktionsprocessen när ”kreatörer” på olika geografiska platser deltar i gemensamma projekt. För en del företag kan de personliga nätverken ha större betydelse för att stärka varumärket och affären än relationer till andra företag. Genom samverkan med välkända modebloggare kan exempelvis småföretag inom mode öka sina möjligheter att nå ut på marknaden. Via webbplatser, Facebook och bloggar kan modeföretagen med begränsade resurser aktivt arbeta med sin marknadskommunikation, bygga varumärken och öka sina kunskaper om olika kundsegment²⁶. Livekonserter på nätet och livesändningar av konserter/festivaler/teater har blivit en väg att stärka varumärken för andra delbranscher inom KKN och (i bästa fall) generera intäkter utöver besökarna på en fysisk plats.

²⁴ Kindholm & Maritz (2012) Bryggan - Vägen till refrängen? En studie av hur mindre aktörer inom musikbranschen påverkats av och agerat på olika förändringar i dess omgivning. Umeå: Umeå Universitet. Handelshögskolan. Kandidatuppsats.

²⁵ Se t.ex. International Chamber of Commerce (2010) Building a Digital Economy: The Importance of Saving Jobs in the EU's Creative Industries, March 2010 TERA Consultants.

²⁶ Olsson (2011) Det lilla modevarumärkets möjligheter på internet - Ur ett brand management perspektiv. Borås: Textilhögskolan, Högskolan I Borås. Kandidatexamen i textil ekonomi.

Smarta telefoner, surf- och läsplattor och andra digitala redskap innebär också nya affärsmöjligheter för många företag. Inom upplevelsebaserat lärande kan företagen dra nytta av nya plattformar för e-lärande och m-lärande (mobilt lärande). Samtidigt ställs allt högre krav på användargränssnitt samt företagets förmåga att erbjuda kombinationer av olika former för lärande (rollspel, simuleringar, dataspel etc.) både offline och online. Det krävs samverkan mellan exempelvis programvaruutvecklare, filmproducenter och beteendevetare för att kunna leverera interaktiva tjänster. Applikationer för m-lärande kan vara allt ifrån enkla ljud- och videosekvenser och podcasts till virtuella spel med stöd av det som på svenska kallats förstärkt verklighet (eng. Augmented Reality).

Tidigare har tekniken, där information från den fysiska omgivningen kombineras med den digitala världen varit dyr, men genom bland annat utbredningen av smarta telefoner genereras allt fler tjänster, som bygger på förstärkt verklighet. En teknik som används av dataspelsföretag och mediaföretag och som påverkar utvecklingen i för småföretag inom design och arkitektur. I företag som arbetar med design och arkitektur används 3D-teknik och 3D-modellerad grafik som verktyg för att visualisera projekt och stödja interaktiva designprocesser som involverar expertis på olika områden.²⁷

Sammanfattningsvis kan sägas att den snabba it-utvecklingen innebär – som i andra näringar – både utmaningar och möjligheter för småföretagen inom KKN. Däremot är det svårt att i detalj beskriva it som stöd för affärsprocesser i småföretagen mot bakgrund av den mix som finns av behov, förutsättningar och logiker inom näringen. Oavsett delbransch kan dock tre mer övergripande processer identifieras:

1. Den digitala tekniken har haft och har inflytande över affärsmodellerna inom näringen.
2. Den digitala tekniken, programvaror och applikationer används för att sprida olika former av innehåll till allt lägre kostnader.
3. Den digitala tekniken och sociala medier spelar allt större roll för att stärka nätverkande, kundrelationer och varumärkesprofilering.

²⁷ Cassarino & Geuna (2008) Background paper on ICT and Creative Industries. Create: Study prepared for EU-Project CReATE <http://www.lets-create.eu/>.

3.3 Vård och omsorg

3.3.1 Branschstruktur och avgränsning

Privata företag och idéburna organisationer blir allt vanligare som utförare av vård och omsorgstjänster. Vårdvalsmodeller, valfrihetssystem och en ökad marknad för personliga hälsorelaterade tjänster driver på utvecklingen. År 2009 infördes *Lagen om valfrihetssystem inom vård och omsorg (LOV)*, vilket innebär att konsumenterna kan välja bland olika leverantörer av tjänster, som en upphandlande myndighet godkänt och tecknat avtal med.²⁸ Det finns en nationell annonsplats för valfrihetssystemet i form av den så kallade Valfrihetswebben.²⁹

Vård- och omsorgsbranschen består av en rad olika verksamheter och villkoren skiljer sig åt mellan olika delbranscher. En hög andel företag drivs av kvinnor i förhållande till andra branscher. Avgränsningen av branschen varierar, men vanligen omfattas följande delbranscher: annan hälso- och sjukvård (t.ex. sjukgymnastik, kiropraktik, psykoterapi, rehabilitering och alternativmedicin), öppen hälso- och sjukvård (t.ex. företagshälsovård och specialistläkare), tandvård, öppna sociala insatser (t.ex. hemtjänst) och särskilda boende (t.ex. boenden för unga med sociala problem). Över hälften av de privata företagen finns inom delbranschen annan hälso- och sjukvård och en majoritet (cirka 70 procent) av dessa företag är soloföretagare. Inom vård- och omsorgsbranschen som helhet är cirka hälften av företagen soloföretag. I delbranscherna öppna sociala insatser och särskilda boenden finns fler större företag.³⁰

Enligt en rapport från Tillväxtverket hade de privata vård- och omsorgsföretagen år 2009 126 000 anställda och det fanns drygt 25 000 företag.³¹ Vårdföretagarna uppskattar antalet privata företag till cirka 14 000 med en omsättning på drygt 80 miljarder och cirka 114 000 anställda.³² I Socialstyrelsens vårdgivarregister finns drygt 15 000 privata företag registrerade som vårdgivare. Antalet företag ökar snabbt och snabbast växer omsorgsbranschen. En del av vård- och omsorgsbranschen, exempelvis tandvården, är också mer

²⁸ Konkurrensverket (2008) Fritt val i vård och omsorg.

²⁹ <http://www.valfrihetswebben.se/>.

³⁰ Tillväxtverket (2012) De små och medelstora vård- och omsorgsföretagen. Företagens villkor och verklighet. Fakta & statistik. Stockholm: Tillväxtverket Info 0418.

³¹ Tillväxtverket (2012) Vård- och omsorgsföretagens ekonomiska konkurrenskraft Stockholm: Tillväxtverket Rapport 0117.

³² http://www.vardforetagarna.se/fakta_1.

konkurrenskraftig än genomsnittet för näringslivet.³³ Samtidigt visar studien *Företagens villkor och verklighet*, som omfattar företag med färre än 250 anställda, att tillväxtviljan bland småföretagen är lägre inom vård och omsorg jämfört med andra branscher.³⁴

3.3.2 Strategier och policies för vård och omsorg

It inom vården har varit högt upp på den svenska agendan under flera år och år 2010 presenterades en reviderad nationell strategi för eHälsa.³⁵ Bakom strategin står förutom Socialdepartementet även Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), Vårdföretagarna och Famna. Strategin ska möta behov hos offentliga, privata och idéburna utförare. Den fokuserar på *”införandet, användningen och nyttan av tekniken snarare än den tekniska utvecklingen”*. Strategins insatsområden omfattar bland annat säkra personliga e-tjänster för medborgarna, dokumentations- och beslutsstöd för dem som arbetar inom vård och omsorg samt teknisk infrastruktur för att kunna dela information.³⁶

Det finns också flera större satsningar på samordning av e-hälsotjänster. Via Inera AB bedrivs olika nationella projekt som fokuserar på invånartjänster (t.ex. Mina vårdkontakter), tjänster som vänder sig till dem som arbetar inom vården (t.ex. Pascal ordinationsverktyg för ordination av läkemedel) och infrastruktur-tjänster (t.ex. kommunikationsnätet Sjunet för elektronisk kommunikation i vård och omsorg). Privata vårdgivare kan ansluta sig till olika gemensamma tjänster för eHälsa, exempelvis Sjunet. Priserna är differentierade och små organisationer har en lägre kostnad. Inera AB ägs av landstingen och regionerna, men arbetar även på uppdrag från regeringen, kommuner och privata aktörer. Beställningarna kanaliseras via Center för eHälsa (CeHis)³⁷, som är en beställarorganisation på SKL.

³³ Tillväxtverket (2012) Synliggörande av företagens utveckling inom vård och omsorg: Stockholm: Tillväxt-verket Rapport 0119.

³⁴ Tillväxtverket (2012) De små och medelstora vård- och omsorgsföretagen. Företagens villkor och verklighet. Fakta & statistik. Stockholm: Tillväxtverket Info 0418.

³⁵ Begreppet eHälsa brukar användas för att beskriva förebyggande hälsoinsatser, diagnos, stöd och behandling där it används inom vård och omsorg. I dag används även mHälsa och syftar på mobil kommunikation.

³⁶ Socialdepartementet (2012) Nationell eHälsa – strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg. <http://www.nationellehalsa.se>

³⁷ http://www.cehis.se/om_cehis/

Svensk forskning som specifikt belyser affärsutveckling, möjligheter och hinder för it-användning i små företag inom vård och omsorg saknas i stor utsträckning. Dock finns en del av kunskap om införandet av ny teknik från studier i offentlig sektor, som kan ha relevans även för företagen. Dessa studier visar att det fortsatt finns flera hinder för it som förändringsverktyg inom vård och omsorg. Uppföljningar av utvecklingsinsatser visar att många av de projekt som genomförts för att utveckla it-lösningar för vården inte permanentas och/eller spridits mellan olika delar av landet. Det finns fortsatt hinder i form av bristande samspel mellan olika it-system, applikationer och gränssnitt.³⁸

Många satsningar har haft fokus på tekniken snarare än på behoven i verksamheterna, dess vårdgivare och konsumenter. Vård- och omsorgspersonalen ser risker med att en del av deras arbete ersätts av teknik och införandet av ny teknik utmanar etablerade strukturer och beteenden. Den tekniska rationaliteten hamnar inte sällan i konflikt med omsorgsrationaliteten och införandet av e-verktyg måste ta hänsyn till förutsättningarna i olika verksamheter. Genom att vårdpersonalen involveras vid utvecklingen och införandet av it-system, att de ser den konkreta nyttan och att personalen tar till sig tekniken kan verksamheterna effektiviseras.³⁹

Vårdföretagarna har också lyft fram vikten av att it-lösningar passar både stora och små vårdgivare, privata och offentliga utförare. De satsningar som skett på eHälsa, ökad it-användning och nya it-lösningar har ofta engagerat akademien, offentliga aktörer och it-företag. Mer sällan små privata vårdgivare. Satsningarna har främst handlat om hälso- och sjukvården, men alltmer utvecklas även applikationer för omsorgen. Ett exempel är projektet Hemtjänst 3.0 i Halland, som utvecklar en it-baserad tjänsteplattform med applikationer för äldreomsorgen. Syftet är att öka effektiviteten och underlätta införandet av ny teknik⁴⁰. It inom omsorgen har tidigare främst handlat om administrativa system.

I programmet *testbäddar inom hälso- och sjukvård och äldreomsorg*, som hanteras av Vinnova finns möjligheter för privata utförare av vård och omsorg att ansöka om medel. Testbäddarna ska skapa möjligheter att utveckla, testa och införa nya produkter, tjänster, processer eller

³⁸ Se t.ex. Vinnova (2011) Hälsa genom e hälsorapporten 2010. Stockholm: Vinnova V R 2 0 1 1 : 0 4.

³⁹ Se t.ex. Orre (2009) *Using Technologies with Care Notes on Technology Assimilation Processes in Home Care*. Umeå: Department of informatics. Doctoral Dissertation. Umeå University.

⁴⁰ <http://www.hh.se/6/468.html>

organisatoriska lösningar. En utlysning har skett våren 2012, inom ramen för ett regeringsuppdrag, och beslut om vilka projekt som beviljats medel tas efter sommaren. Som en del i regeringens beslut om insatser för tillväxt i små- och medelstora företag kan organisationer hösten 2012 ansöka om medel från Vinnova för att distribuera *innovationscheckar till företag*. Dessa checkar kan användas för att utveckla affärsverksamheten med hjälp av bland annat ny teknik. Det är ännu för tidigt att bedöma om och hur it som strategiskt verktyg kommer att återspeglas i programmet för testbäddar respektive innovationscheckar.

Tillväxtverket genomför under perioden 2010–2012 i samverkan med Tillväxtanalys och på uppdrag av regeringen ett *program för kunskapsutveckling om entreprenörskap inom vård och omsorg*. I samverkan med partnerskap och företagsfrämjare i Stockholm, Sörmland, Västra Götaland, Skåne, Halland och på Gotland genomförs satsningar på *utvecklingscheckar till småföretag verksamma inom vård- och omsorg*. Checkarna kan användas till externa tjänster och för att utveckla tjänster, produkter eller arbetssätt för ökad konkurrenskraft. De företag som söker eller funderar på att söka en check får tillgång till utbildningsinsatser inom affärsutveckling.

Kvinnor som driver företag inom vård och omsorg har möjlighet att delta i affärs- och innovationsutvecklingsinsatser på regional nivå inom ramen för det nationella programmet *Främja kvinnors företagande* (FKF), som koordineras av Tillväxtverket. Flera av de länsstyrelser eller regionförbund, som fördelar medlen har riktat uppmärksamheten på insatser för företagare inom vård och omsorg. Utöver detta finns flera regionala klustersatsningar med koppling till it/teknik där privata och offentliga aktörer inom vård och omsorg samverkar och där småföretag involveras. Några exempel är Hälsoteknikalliansen i Halland⁴¹ och Hälsans nya verktyg⁴² i Östergötland.

⁴¹ <http://www.halsoteknik.com/>.

⁴² <http://www.halsansnyaverktyg.se/>.

3.3.3 Anpassade it-lösningar för småföretag inom vård och omsorg

Det saknas i stor utsträckning, som nämnts i föregående avsnitt, studier som belyser, införandet av ny teknik i småföretag inom vård och omsorg. Utöver de hinder som identifierats för implementering av avancerade it-lösningar i större organisationer finns ytterligare trösklar för småföretagen. Småföretagen har sällan samma tillgång, som de större organisationerna, till resurser och it-stöd internt i verksamheterna. I studien *Företagens villkor och verklighet* framkommer att vård och omsorgsföretagen i något högre utsträckning än företag i övriga branscher köper in it support och annan teknisk service⁴³. Behovet av att utveckla it-stödet i företagen har också framkommit i programmet för kunskapsutveckling inom vård och omsorg, som hanteras av Tillväxtverket och Tillväxtanalys.

Många privata vårdgivare måste, oavsett storlek, kunna hantera olika it-system för att möta kraven från beställare i den offentliga sektorn (regioner, landsting och kommuner). Det gäller system både vid upphandlingar och vid leveranser av vård- och omsorgstjänster. Att ansluta sig till nationella eHälsotjänster kan vara ett led i att effektivisera verksamheten, men också nödvändigt för att kunna agera på marknaden. Här kan finnas en risk att små företagen ”pushas” in i it-system, som i stor utsträckning anpassats för stora organisationer. Det finns även studier som riktat uppmärksamheten på brister i affärsmodellerna för utvecklingen av eHälsotjänster.⁴⁴I takt med att antalet privata vårdgivare ökar utvecklas dock marknaden och det finns företag som erbjuder it-lösningar (säkerhet, dokumentation, beslutsstöd etc.) som är anpassade för småföretag inom vård och omsorg. Landstingen beslöt också våren 2011 att inte ställa krav på att privata vårdgivare som ingår i vårdvalet ska ha samma journalsystem som landstingen⁴⁵.

Drivkrafterna bakom utvecklingen inom eHälsa är bland annat behovet av att minska kostnaderna, säkerställa kvalitén i verksamheterna och möta ökade krav från konsumenterna. It stödjer de generella verksamhetsfunktionerna inom vård och omsorg: att

⁴³ Tillväxtverket (2012) De små och medelstora vård- och omsorgsföretagen. Företagens villkor och verklighet. Fakta & statistik. Stockholm: Tillväxtverket Info 0418.

⁴⁴ Vimarlund (2012) Nya affärsmodeller för Mina Vårdkontakter (MVK) . Projektet Mina Hälsotjänster.

⁴⁵ Jerllvall & Thomas Pehrsson (2011) eHälsa i landstingen, Juni 2011. SLIT (Landstingens it-strategier/it-chefen).

informera, att besluta, att agera och att dokumentera. Tekniken bidrar till att processer och arbetssätt succesivt förändras samt att alltmer förebyggande insatser, behandlingar och uppföljningar kan ske med stöd av digital teknik.⁴⁶ Telemedicin har funnits länge och i dag utvecklas interaktiva program för stöd och behandling av bland annat depression och sociala fobier via internet.

Det har blivit vanligare med "internetpsykiatri"⁴⁷ och småföretag kan dra nytta av forskningen inom fältet. Det finns företag som specialiserat sig på att ta fram interaktiva självhjälpsprogram för behandling av bland annat spelberoende. En del landsting erbjuder också kognitiv beteendeterapi via internet i samarbete med privata företag. En kombination av traditionella behandlingsinsatser och stöd via internet för hälsorelaterade och sociala problem kan öka konkurrenskraften för företag på "nischmarknader" inom vård och omsorg. Allt fler it-tjänster utvecklas även för kliniskt beslutsstöd i form av exempelvis webbtjänster där olika professioner (läkare, tandläkare, psykologer etc.) snabbt kan få information om evidens för olika behandlingar. Dessa tjänster innebär en direkt nytta för behandlaren, säkrare bedömningar och tidsbesparingar⁴⁸. I ett mindre företag har inte heller en läkare eller psykolog lika många kollegor att fråga i samma profession.

I en rapport från Vinnova konstateras att det finns en potential inom eHälsa utanför den traditionella sjukvården. En stor del av tillväxten för eHälsotjänster förväntas ske i faserna innan vårdkonsumenten besöker en vårdgivare samt efter besöket. Vårdkonsumenterna kommer att ta mer ansvar för sin egen sjukvård i hemmet och för att följa sitt hälsotillstånd samt utfallet av olika behandlingar. Hon/han själv eller en anhörig rapporterar information från hemmet.⁴⁹ Här öppnar sig fler möjligheter för småföretag att erbjuda en kombination av specialiserade vårdtjänster och anpassade tekniska lösningar som är lätta att använda för vårdtagaren.

Mottagarkapaciteten för att "ta emot tekniken" ökar inom branschen och underlättas av möjligheterna att ta fram applikationer för smarta telefoner. Begreppet medicinska appar har

⁴⁶ Se t.ex. Vinnova (2011) Visioner och verklighet Några reflexioner kring ehälsostategin för vård och omsorg. Stockholm: Vinnova V R 2 0 1 1: 0 3. CeHis (2011) Målbild för arkitekturen inom eHälsa i samverkan - och vägen till målet. 2010-09-09. Center för eHälsa i samverkan.

⁴⁷ <http://www.internetpsykiatri.se/>.

⁴⁸ Se t.ex. Näringsutskottet riksdagen (2012) eHälsa – nytta och näring. Stockholm: Riksdagstryckeriet. 2011/12:RFR5.

⁴⁹ Vinnova (2012) Friska system - eHälsa som lösning på hälso- och sjukvårdens utmaningar. Stockholm: Vinnova Analys VA 2012:03.

använts både för att beskriva digitala tjänster som riktar sig till sjukvårdspersonal och tjänster som riktar sig till vårdkonsumenterna. De mobila applikationerna kan anpassas efter de speciella behov som finns inom hemtjänsten och personlig assistans. Personalen i företagen, som levererar dessa tjänster, är mobila och arbetar i de flesta fall hemma hos omsorgstagaren. De kan i dag få mängd olika funktioner samlade på ett och samma ställe i sina telefoner eller andra mobila enheter.

It blir ett stöd för att bygga upp strukturkapital i dessa företag (och andra företag i branschen) och underlättar överföringen av tyst kunskap till explicit. Överföringen av tyst kunskap är en komplex process att hantera i tjänsteverksamheter inom omsorgen och en process som påverkar förutsättningarna för skalbarhet. Kunskaper om arbetsprocesser och om vård- och omsorgstagare kan systematiseras med stöd av it. Information kan lagras i de mobila enheter både om de administrativa delarna av arbetet (arbetsbeskrivningar, scheman, arbetsplanering etc.) och om vårddtagarens önskemål samt behov. En information som kan delas mellan personal på olika platser, med hänsyn tagen till sekretesslagstiftningen.

Även för soloföretagare inom delbranschen annan hälso- och sjukvård (t.ex. sjukgymnastik och kiropraktik) skapar it utrymme för att ägna mer tid åt kärnverksamheten. Företagarna kan med it-verktyg hantera bland annat tidsbokningar, påminnelser om besök och andra kontakter med kunderna. Enskilda företag samarbetar också i nätverk med gemensamma bokningssystem och använder internet, sms och sociala medier för att kommunicera gemensamma kunderbjudanden. Samverkan är också relativt vanlig mellan företagare i den här delbranschen och företag inom skönhetsvård.

Marknaden utvecklas när allt fler själva söker efter information kring hälsofrågor på internet och när samhället ställer krav på att konsumenterna ska ha tillgång till samt kunna hantera sin hälsoinformation digitalt. Genom ökad tillgänglighet till information exempelvis via patient- och brukarorganisationer (webbplatser och sociala medier) har konsumenterna fått större möjligheter att själva jämföra (kvalitet, tillgänglighet, pris etc.) mellan olika leverantörer. I dag finns företag som erbjuder så kallade personliga hälsokonton där individen kan lagra hälsoinformation om sig själv. Apotekens Service AB har fått i uppdrag av Socialdepartementet att etablera en elektronisk plattform för hälsokonton⁵⁰.

⁵⁰ Apotekens Service AB (2012) Marknadsundersökning Personligt Hälsokonto 2012-06-28.

Sammanfattningsvis kan sägas att affärskritisk it-användning i småföretag inom vård och omsorg skiljer sig åt mellan olika delbranscher. Inom specialistvården kan it vara en integrerad del av kärnprocessen och de kliniska bedömningarna och/eller själva behandlingen beroende av tekniken. Företag i flera andra delbranscher är framförallt beroende av it som stöd för kärnprocessen. Oavsett delbransch kan dock tre mer övergripande processer identifieras:

1. Den digitala tekniken är ett stöd för att bygga upp strukturkapital genom att information kan delas mellan personal (i team/arbetsgrupper och i företagen som helhet).
4. Den digitala tekniken utvecklar kärnverksamheten genom att underlätta tillgången till olika former av besluts- och kunskapsstöd.
5. Den digitala tekniken är ett stöd för att effektivisera marknadsföringen och för positionering av småföretag utifrån nischmarknader och/eller kvalitet.

3.4 Besöksnäringen

3.4.1 Branschstruktur och avgränsning

Besöksnäringen har beskrivits i termer av en ny (platsbunden) basnäring⁵¹ och Sverige återfanns på femte plats på World Economic Forums ranking av olika länders konkurrenskraft inom turism år 2011. Inom tre områden rankades Sverige på första plats: miljömässig hållbarhet, it infrastruktur och kulturella resurser.⁵² År 2011 var den totala omsättningen i Sverige för turismen 264 miljarder kronor, enligt Tillväxtverket. Konsumtion av resor och transporter stod för 87,6 miljarder, boende och restaurang för 78,9 miljarder, varuhandeln för 75,9 miljarder och kultur och tjänster för 21,5 miljarder. De utländska besökarnas konsumtion – turismens exportvärde – var nästan 100 miljarder kronor.⁵³

⁵¹ Turismens Utredningsinstitut (2010) Besöksnäringen - en tillväxtbransch som skapar nya jobb. Göteborg: TUI.

⁵² World Economic Forum (2011) The Travel & Tourism Competitiveness Report 2011. Beyond the Downturn. Geneva: World Economic Forum.

⁵³ Tillväxtverket (2012) Fakta om svensk turism. Turismens effekter på ekonomi, export och sysselsättning samt volymer, beteenden, utbud och efterfrågan. Stockholm: Tillväxtverket Fakta och statistik 2011, juni.

Det är en näring som omfattar flera olika branscher och ofta används begreppen turistnäring och besöksnäring synonymt. Det kan vara svårt med gränsdragningen för branschen och det är endast några delbranscher som har alla (eller merparten av) sina intäkter från turistkonsumenter. Enligt statistik från Tillväxtverket sysselsatte besöksnäringen drygt 160 000 personer år 2010 varav de flesta arbetar inom hotell- och restaurang.⁵⁴ Turistnäringens utvecklingscenter (TRIP) avgränsar turistnäringen till företag som tillhör eller är en del av resekedjan, exempelvis logiföretag, resebyråer och transportföretag. Under år 2011 startades 1 300 nya turistföretag och det fanns cirka 16 000 turistföretag i Sverige, enligt TRIP.⁵⁵

Oavsett avgränsning karaktäriseras besöksnäringen av en stor andel mikroföretag och ett komplext samspel mellan de olika delbranscherna samt den offentliga sektorn. Enskilda företag kan sällan på egen hand leverera alla delar av den produkt som turistkonsumenten efterfrågar. Företagen är en länk i en kedja där de sällan har kontroll över alla delar av kedjan. Det finns också många olika typer av samarbetsorganisationer inom besöksnäringen som fokuserar på exempelvis specifika teman eller destinationer.⁵⁶

I dag sker reseplanerande i stor utsträckning via internet och en stor andel av e-handeln i Europa avser inköp relaterade till resor. I Sverige omsatte e-handeln inom rese- och turistnäringen 30 miljarder år 2008⁵⁷ och statistik från SCB visar att cirka 40 procent av svenskarna i åldern 16–74 år köpte ett researrangemang via internet år 2011.⁵⁸

3.4.2 Strategier och policies för besöksnäringen

Det mål som regeringen formulerat inom turism är ”att Sverige ska ha en hög attraktionskraft som turistland och en långsiktigt konkurrenskraftig turistnäring, som bidrar till en hållbar tillväxt och ökad sysselsättning i alla delar av landet”.⁵⁹ Under perioden

⁵⁴ Ibid.

⁵⁵ Turistnäringens utvecklingscenter (2012) Turistnäringens Företagarindex 2012. Hur ser utvecklingen ut för svenska turistföretagare.

⁵⁶ SOU 2007:32 Tillväxt genom turistnäringen. Betänkande av Utredningen om alternativa modeller för finansiering av ytterligare gemensam marknadsföring av Sverige som resmål.

⁵⁷ Tillväxtverket (2009) Kommunicera turism på nätet. Stockholm: Tillväxtverket Rapport 0036.

⁵⁸ Källa: SCB (2012) Tabell: Vad köper eller beställer personer i åldern 16-74 år på Internet efter kön och ålder. År 2003-2011.

⁵⁹ Näringsdepartementet (2012) Regeringens politik för turism. Näringsdepartementet januari 2012. N 2012:09.

2012–2014 satsar regeringen 60 miljoner kronor på utvecklingen av hållbara turistdestinationer och insatser för att stärka turist- och upplevelseföretag. Tillväxtverket genomför programmet i samarbete med VisitSweden och våren 2012 valdes fem destinationer ut inom ramen för programmet: Bohuslän, Kiruna, Stockholms skärgård, Vimmerby och Åre.

Två organisationer har också i samverkan med aktörer i ett partnerskap beviljats medel från Vinnova för att ta fram strategiska forsknings- och innovationsagendor för rese- och turistnäringen: Svenska Rese- och turistindustrins serviceaktiebolag och Besöksnäringens forsknings- och utvecklingsfond (BFUF). BFUF⁶⁰ är en ideell förening med syfte att främja vetenskaplig forskning, innovationer och utvecklingsprojekt inom den svenska besöksnäringen. Under perioden 2007–2009 genomfördes ett pilotprogram för innovation inom besöksnäringen i samverkan mellan Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare (i dag Visita), Hotell- och restaurangfacket (HRF) och Vinnova där bland annat ett system för onlinebokning för mötesmarknaden utvecklades.⁶¹

År 2010 presenterades, via Svensk Turism AB, en nationell strategi för besöksnäringen vars mål är att fördubbla omsättningen i näringen till 500 miljarder år 2020.⁶² Strategin utgår från tre fokusområden: destinationsutveckling och teman, offensiv marknadsföring och försäljning samt en samordnad besöksnäring. År 2010 etablerades också ett utvecklingscenter för turism (TRIP) med Rese- och Turistnäringen i Sverige (RTS) som projektägare. Utvecklingscentret är en plattform för samarbeten, produktutveckling och samordning av nationella projekt.⁶³ RTS samarbetar bland annat, inom ramen för TRIP, med tre inkubatorer (SU Innovation vid Stockholms universitet, Kalmar Science Park och Business Center Östersund) kring en satsning på en nationell inkubator för turistnäringen. En annan satsning är Kurbits-affärsutveckling för småföretag i besöksnäringen. Varje program involverar 6–10 företag, som deltar i en mix av träffar, föreläsningar och coaching. Kurbits erbjuder även webbkurser. Sedan januari 2012 ägs och drivs Kurbits av RTS⁶⁴.

⁶⁰ <http://www.bfuf.se>

⁶¹ SHR, HRF och Vinnova (2009) Besöksnäringen i Sverige – utveckling och lärande En rapport om pilotprogrammet för besöksnäringen av SHR, HRF och Vinnova.

⁶² Svensk turism (2010) Nationell strategi för svensk besöksnäring.

<http://www.strategi2020.se>

⁶³ <http://www.kurbits.org>

⁶⁴ <http://www.trip.se/>

Utöver den nationella strategin finns strategier för utveckling av besöksnäringen både i kommuner och i regioner. På den regionala nivån sker investering i it plattformar (informations-, marknadsförings- och bokningsplattformar), vilka förväntas skapa bättre förutsättningar för tillväxt och ökat samarbete mellan aktörer inom besöksnäringen. Antalet portaler ökar snabbt och det finns även en europeisk portal [visitEurope.com](http://www.visitEurope.com)⁶⁵ där Sverige är ett av de drygt 30 länder som finns med. Västra Götaland har även satsat på en databas med information om tillgängligheten för olika besöksmål och olika företag inom exempelvis handeln. Tillgänglighetsdatabasen används av aktörer inom besöksnäringen både i Sverige och i Norge⁶⁶.

Även om det finns få projekt som explicit fokuserar på it, e-handel eller sociala medier för småföretag inom besöksnäringen ingår it som en del i olika satsningar. Det kan vara en del i affärs- och innovationsutvecklingssatsningar inom ramen för det nationella programmet Främja kvinnors företagande (FKF) och i satsningar på utvecklingscheckar för besöksnäringen. I exempelvis Kalmar län kan småföretag i besöksnäringen söka stöd via checkar från Regionförbundet. Utöver de satsningar som sker i olika projekt finns också alltfler privata företag, som erbjuder skräddarsydda program för småföretag inom besöksnäringen. Dessa program fokuserar bland annat på marknadsföring via internet och sociala media.

En del projekt har även startats upp där forskare, företagsfrämjare och företagare samverkar för att utveckla applikationer för besöksnäringen. Ett exempel är projektet Quadruple Helix Central Baltic, som koordinerades av Norrtälje kommun. Det var en satsning inom EU-programmet Interreg IV A, Europeiska Regionalfonden, där företagare från tre länder deltog i en pilotstudie för att utveckla och testa nya mobiltjänster.⁶⁷ Vinnova har inom ramen för programmet Var Dags IT finansierat en prototyp som demonstrerar hur små- och medelstora företag kan utveckla e-handel och där konsumenten med hjälp av digitala, sök-, urvals- och beslutsprocesser kan välja resor för en hållbar miljö.⁶⁸

Vid Turismforskningsinstitutet ETOUR finns forskningsprojektet Kunskapsdestinationen Åre, som ska skapa ett it-baserat affärssystem för turismdestinationer. Detta för att stödja destina-

⁶⁵ <http://www.visiteurope.com/home.aspx>

⁶⁶ <http://www.t-d.se/sv/TD>

⁶⁷ <http://www.quadruplehelix.eu/>

⁶⁸ <http://www.vinnova.se/sv/Resultat/Projekt/Effekta/Hallbar-granssnittsdesign-for-rese--och-upplevelseindustrin/>

tionen Åre i lärande, strategiskt beslutsfattande, innovation och destinationsutveckling. Företagen ska kunna få del av analyserad information om det egna företaget i relation till hela destinationen och om Åre som helhet.⁶⁹

3.4.3 E-handel och sociala medier viktiga verktyg för turistföretagare

I det här avsnittet har vi valt att fokusera på den del av besöksnäringen där företagen får sina huvudsakliga intäkter från turister istället för att försöka beskriva it som förändringsverktyg i hela näringen, inkluderat varuhandel, restauranger etc. Inom turistnäringen används begreppet e-turism för att beskriva tillämpningar av it i näringen och digitaliseringen av processer och värdekedjor. e-turism handlar om användningen av it-verktyg för att utveckla de interna processerna i företagen, för att samverka med olika partners och för att interagera med besökarna⁷⁰.

Studier om it-användning, e-handel och sociala medier i småföretag verksamma inom turism är i sin linda i Sverige. Senaste åren har dock intresset ökat och det finns flera kvalitativa studier där bland annat användningen av sociala medier i turistföretag studerats. Dessa visar att företagarna saknar kunskaper, att de tycker att det tar tid att sätta sig in i och vara aktiva på sociala medier samt att det är svårt att se de direkta vinsterna för verksamheten.⁷¹ I en rapport från Tillväxtverket – *Att kommunicera turism på nätet* – konstateras att bristande kunskaper och resurser gör det svårt för småföretagen att på ett effektivt sätt utnyttja internet som kommunikationskanal. Kunskaperna brister både när det gäller marknadsföring och när det gäller teknik.⁷²

Enligt den nationella strategin för besöksnäringen (se föregående avsnitt), behövs teknisk kompetens i kombination med kommunikativ kompetens för att skapa konkurrensfördelar för företagen samt en ökad medvetenhet om behovet av affärs- och

⁶⁹ <http://www.miun.se/Forskning/Var-forskning/Center-och-institut/ETOUR/ETOUR---Forskning/Pagaende-projekt/>

⁷⁰ Buhalis (2003) *eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management*. London, UK: Pearso.

⁷¹ Se t.ex. Sälelinna & Lindström, Sofia (2009) *Sociala medier och turism. – Logga in! Hela världen får veta vad jag tycker, men vad tycker turistaktörerna?* Visby: Högskolan Gotland. Kandidatuppsats i företagseko-nomi.

⁷² Tillväxtverket (2009) *Kommunicera turism på nätet*. Stockholm: Tillväxtverket Rapport 0036.

produktutveckling. De företag som inte förmår att delta i den it-relaterade utvecklingen inom näringen kommer att få svårt att konkurrera.⁷³ Turistnäringens Företagsindex⁷⁴ visar att samverkan och ökad investeringsvilja i företagen är nödvändiga förutsättningar för att nå visionen för år 2020 i den nationella strategin. Företagen efterfrågar fler affärsnätverk för marknadsföring, men även nätverk för företagsutveckling, kompetensförsörjning och produktutveckling.

Maria Lexhagen, som är forskare vid Turistforskningsinstitutet ETOUR vid Mittuniversitetet, har tillsammans med forskaren Christer Kuttainen studerat modeller för att stödja e-handel bland småföretag inom turistnäringen. Resultaten från deras studier tyder på att en mix av olika lärmiljöer som kombinerar traditionell undervisning med nätbaserat lärande kan främja företagsledarnas kunskaper om och färdigheter att använda webbtjänster för att utveckla verksamheten. Den modell som forskarna studerade var ett program för småföretag som bestod av personliga möten, online support och en online plattform. Syftet med modellen var att överbrygga de hinder som finns för småföretagarnas deltagande i olika program i form av brist på tid och resurser.⁷⁵

e-handeln, som ökat dramatiskt senaste decenniet, har stor betydelse för företagen inom turistnäringen. I dag använder sig turistkonsumenterna av olika sökmotorer för att leta efter information om destinationer, jämföra erbjudanden och i många fall själva paketera sin resa. Internet i allmänhet och inte minst webb 2.0 har i grunden förändrat affärslogiken i turistnäringen och det sätt på vilket företagen närmar sig sina kunder och vice versa. Olika digitala lösningar återfinns i hela värdekedjan från planering av ett besök till beställning av en turistprodukt, resan till destinationen, vistelsen på destinationen och kontakter efter besöket. Företagen kan med stöd av it kommunicera med besökaren och erbjuda ett utbud av produkter under hela resans livscykel. De kan informera, sälja och interagera med besökaren samt underlätta hennes/hans reseplanering.⁷⁶ It har bidragit till att effektivisera affärsprocesser för planering och hantering av bokningar.

⁷³ Svensk turism (2010) Nationell strategi för svensk besöksnäring. <http://www.strategi2020.se>

⁷⁴ Turistnäringens utvecklingscenter (2012) Turistnäringens Företagarindex 2012. Hur ser utvecklingen ut för svenska turistföretagare

⁷⁵ Kuttainen & Lexhagen (2012). Overcoming barriers to SME e-commerce adoption using blended learning : - a Swedish action research case study. *Information Technology & Tourism*, vol. 13: 1, ss. 13-26.

⁷⁶ Buhalis (2003) *eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management*. London, UK: Pearso.

Turistkonsumenterna skapar och delar reseinformation med andra resenärer samt rekommenderar olika turistprodukter och destinationer⁷⁷. Inom turistnäringen har word of mouth (mun till mun) marknadsföring alltid spelat en roll. Genom sociala medier (resedagböcker, bloggar, dialoger på online forum etc.) har ”word of mouth- effekten” en potential att nå ännu längre och småföretagens kostnader för marknadskommunikation minska. Olika it-verktyg stödjer också samverkan mellan småföretag på en och samma destination eller på olika destinationer. Företagen kan designa, marknadsföra och kommunicera gemensamma erbjudanden i form av paketlösningar för besökarna, turistprodukter för nischmarknader (t.ex. cykelturism, hästturism, kulinariska resor) eller områden som hållbarhet och tillgänglighet. De kan sänka kostnaderna för leveransen och/eller öka värdet i turistprodukten i syfte att bli mer konkurrenskraftiga.

Begreppet Travel 2.0 (jmf Web 2.0) har använts för att beskriva utvecklingen mot alltmer individualiserade turistprodukter och användningen av interaktiva tjänster och sociala medier (t.ex. videobloggar). Ett exempel på ett nordiskt ”Travel 2.0” projekt är en satsning på att utveckla en sökmotor som identifierar och systematiserar data från bloggar om nordiska destinationer på marknader i Asien. Kunskapsunderlaget fungerar som stöd för att studera trender i bloggandet, för att öka kunskaperna om de asiatiska besökarnas erfarenheter och förväntningar och för att marknadsföra Norden som en attraktiv turistdestination.

Återkopplingen från besökarna via olika media kan användas för att utveckla befintliga och nya tjänster. Information från besökare lagras för att användas i marknadsföring av turistprodukter, destinationer och besöksmål. Data mining kan användas för att sortera och hitta mönster ur data, men studier visar att stora mängder data fortfarande inte används för att skapa värde inom besöksnäringen.⁷⁸ En del forskare hävdar att tekniken utvecklats snabbare än vad turistnäringen kan ta till sig densamma för att utveckla sina affärer.⁷⁹ Det saknas kunskaper om sociala medier som verktyg för

⁷⁷ Se t.ex. Hanefors, Monica & Mossberg, Lena (2007). Turisten i upplevelseindustrin, Studentlitteratur, Lund.

⁷⁸ Höpken, Fuchs, Keil & Lexhagen (2011). The knowledge destination: – a customer information-based destination management information system. I Information and Communication Technologies in Tourism 2011 s. 417–429.

⁷⁹ Adam, Cobos & Liu (2007) Travel 2.0: Trends in Industry Awareness and Adoption: New York University And PhoCusWright Inc. Joint Research.

marknadskommunikation även bland dem som ansvarar för att främja olika länders destinationer.⁸⁰

Utvecklingen av applikationer för interaktiva turistguider, turistinformation samt olika platstjänster går snabbt. Samtidigt som nya affärsmöjligheter uppstår ställer det högre krav på företagens information om de egna turistprodukterna och om besöksmålet. Inom besöksnäringen har även Travel 3.0 (jmf Web 3.0) börjat användas som begrepp i linje med diskussionerna om intelligenta webbplatser och den semantiska webben. En webb som tolkar språk och sammanfogar information från många olika webbsidor med i det här fallet relevant information för turistkonsumenten.

I studier av turistnäringens konkurrenskraft inom EU konstateras att småföretagen inte integrerade i det som kan kallas digitala leverantörskedjor inom näringen och att turistföretagarna är beroende av offentliga aktörers marknadsföring av olika destinationer. Värdekedjan är fragmenterad och kopplingen till forskning och innovation är svag. Kluster är också ett relativt nytt begrepp inom turism.⁸¹ Mot bakgrund behoven i turistnäringen lanserade Europeiska Kommissionen, DG Näringsliv, hösten 2011 ett program för it inom turism. Programmet syftar till att öka konkurrenskraften i turistnäringens små- och medelstora företag genom it.⁸²

Sammanfattningsvis kan sägas att konkurrenskraften både för enskilda turistföretag och för olika destinationer är (och kommer att vara) beroende av förmågan att agera i en alltmer komplex onlinemiljö. En paradox är att småföretagens beroende av andra aktörer för sin marknadskommunikation och internationalisering både ökar och minskar i onlinemiljön. Företagen kan med relativt enkla verktyg (webbplatser och sociala media som Facebook), nå fler potentiella kunder och kommunicera med sina befintliga kunder samtidigt som den komplexa miljön kräver nya kompetenser. Oavsett företagets storlek är it ett strategiskt och taktiskt verktyg för affärsprocessen i turistföretagen på flera olika sätt.

1. It-verktyg används för att positionera och marknadsföra enskilda företag och nätverk av (små)företag inom turistnäringen på olika marknader.

⁸⁰ Hays, Page & Buhalis, 2012, Social media as a destination marketing tool: its use by national tourism organisations, Current Issues in Tourism.

⁸¹ ECORYS SCS Group (2009) Study on the Competitiveness of the EU tourism industry - with specific focus on the accommodation and tour operator & travel agent industries Within the Framework Contract of Sectoral Competitiveness Studies – ENTR/06/054 Final Report, September 2009.

⁸² http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/ict/index_en.htm.

2. It-verktyg används för att underlätta och främja samverkan mellan olika aktörer i värdekedjan och för att designa paket-erbjudanden.
3. It-verktyg används för att hantera och utveckla kundrelationerna, förstärka kundens upplevelser av turistprodukten och stödja produktutvecklingen.

3.5 Slutsatser

Nedan sammanfattas slutsatserna från studien av de olika branscherna/näringarna i några förslag för att öka kunskaperna om och stimulera användningen av it-verktyg för ökad konkurrenskraft i småföretag. Studien har visat att det är sällsynt med analyser av affärskritisk it-användning i småföretag i de aktuella branscherna/näringarna. Det är också sällsynt med initiativ som explicit fokuserar på it som stöd för affärs- och marknadsutveckling för småföretag i branscherna/näringarna. Inom både vård och omsorg, besöksnäringen och delar av KKN bedömer vi dock att det finns behov av att öka "mottagarkapaciteten" och minska trösklarna in i tekniken för att småföretagen ska kunna implementera mer avancerade it-verktyg. Här kan lärande nätverk mellan företagare och tillgång till konkreta exempel på affärsnyttan för företag inom den egna branschen/näringen fungera som inspiration.

1. *Systematisera kunskaperna om hur it integrerats i branschensatsningar*

I dag genomförs företagsfrämjande insatser och riktade program för de aktuella branscherna/näringarna, men det är svårt att få en bild av hur projekten stödjer implementering av olika it-verktyg. I syfte att öka kunskaperna om hur branschensatsningarna stödjer processer för affärskritisk it-användning i småföretag och identifiera goda exempel föreslås tematiska uppföljningar inom ramen för programarbetet. Uppföljningen kan ske på projekt- och företagsnivå och genom dialoger med regionerna via Tillväxtverket, Vinnova och Tillväxtanalys.

Det kan vara av intresse att belysa 1) i vilken utsträckning de småföretag som deltagit i projekt inom ramen för olika program valt att fokuserat på it som stöd för affärs- och tjänsteutveckling 2) i vilken utsträckning som företagen valt att implementera nya it-

verktyg som ett resultat av projektdeltagandet 3) hur olika it-verktyg får spridning med koppling till de olika branscherna/näringarna

2. *Synliggör hur it bidrar till visioner och mål i nationella strategier och handlingsplaner*

Samverkan inom ramen för de nationella strategierna/handlingsplanerna för de aktuella branscherna/näringarna är viktiga arenor för att kunna främja ökad it-användning i småföretag. Inom ramen för dessa kan insatser stödjas, som bidrar till att underlätta för småföretag att använda it på ett strategiskt sätt för att utveckla såväl företagets som branschens struktur och numerär.

En viktig del i genomförandet av strategierna/handlingsplanerna kan vara att sprida kunskap om it som stöd för strategisk affärsutveckling inom de aktuella branscherna/näringarna. Det kan vara att synliggöra hur it bidrar till att förverkliga visioner och mål för strategierna/ handlingsplanerna och hur småföretagen kan bli en del i denna utveckling.

3. *Stimulera nätverk för kommersiell samverkan och korskopplingar mellan branscher*

För att underlätta paketering av tjänster, målgruppsanpassad kommunikation och marknadsföring med stöd av it är det viktigt att fortsatt stimulera nätverk och kluster för kommersiell samverkan och innovation mellan företag i de aktuella branscherna/näringarna. Detsamma gäller korskopplingar mellan olika delbranscher exempelvis inom KKN

I dag kan det också vara svårt för småföretag i de aktuella branscherna/näringarna att delta i klusterinitiativ eller i forsknings- och utvecklingsinsatser som syftar till att utveckla nya it-tjänster. Samtidigt behövs it-verktyg och applikationer som är anpassade efter behov i de olika branscherna/näringarna. Det gäller exempelvis vård och omsorg och det kan behövas riktade insatser för att involvera fler privata vårdgivare i utvecklingsarbetet. Även för de andra näringarna är det viktigt att stimulera utvecklingsinitiativ där representanter från småföretag i de aktuella branscherna/näringarna och it expertis från företag och/eller akademien deltar. Ett program som Var Dags IT (Vinnova) är ett exempel på program som involverat företag.

4. *Se över möjligheterna för strategiska satsningar inom strukturfonderna*

Under nästa programperiod för de europeiska strukturfonderna 2014–2020 utgår arbetet från Europa 2020 och dess olika flaggskepp, däribland den digitala agendan. De nya programmen kan öppna möjligheter för strategiska satsningar som på olika sätt kan stärka it och innovation i småföretag samt i de aktuella branscherna/näringsarna. Det finns både regionala och nationella planer, som kan främja program och genomförandefaserna för de nya programmen. Regionalt, nationellt och interregionalt samarbete inom besöksnäringen och innovation är ett tema är inför den kommande programperioden.

Statens offentliga utredningar 2012

Kronologisk förteckning

1. Tre blir två! Två nya myndigheter inom utbildningsområdet. U.
2. Framtidens högkostnadsskydd i vården. S.
3. Skatteincitament för riskkapital. Fi.
4. Kompletterande regler om personuppgiftsbehandling på det arbetsmarknadspolitiska området. A.
5. Högskolornas föreskrifter. U.
6. Åtgärder mot fusk och felaktigheter med assistansersättning. S.
7. Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 2012 – långsiktig säkerhet, haverier och global utblick. M.
8. Skadeståndsansvar och försäkringsplikt vid sjötransporter – Atenförordningen och försäkringsdirektivet i svensk rätt. Ju.
9. Förmån och fälla – nyanländas uttag av föräldrapenning. A.
10. Läsarnas marknad, marknadens läsare – en forskningsantologi. Ku.
11. Snabbare betalningar. Ju.
12. Penningtvätt – kriminalisering, förverkande och dispositionsförbud. Ju.
13. En sammanhållen svensk polis. Ju.
14. Ekonomiskt värde och samhällsnytta – förslag till en ny statlig ägarförvaltning. Fi.
15. Plan för framtagandet av en strategi för långsiktigt hållbar markanvändning. M.
16. Att angöra en kulturbrygga – för stöd till nyskapande kultur. Ku.
17. Psykiatrin och lagen – tvångsvård, straffansvar och samhällsskydd. S.
18. Så enkelt som möjligt för så många som möjligt. – den mjuka infrastrukturen på väg. N.
19. Nationella patent på engelska? N.
20. Kvalitetssäkring av forskning och utveckling vid statliga myndigheter. U.
21. Här finns mer att hämta – it-användningen i småföretag. N.
22. Mål för rovdjuren. M.
23. Mindre våld för pengarna. Ku.
24. Likvärdig utbildning – riksrekryterande gymnasial utbildning för vissa ungdomar med funktionsnedsättning. U.
25. Enklare för privatpersoner att hyra ut sin bostad med bostadsrätt eller äganderätt. S.
26. En ny brottsskadelag. Ju.
27. Färdplan för framtiden – en utvecklad flygtrafiktjänst. N.
28. Längre liv, längre arbetsliv. Förutsättningar och hinder för äldre att arbeta längre. S.
29. Sveriges möjligheter att ta emot internationellt stöd vid kriser och allvarliga händelser i fredstid. Fö.
30. Vital kommunal demokrati. Fi.
31. Sänkta trösklar – högt i tak Arbete, utveckling, trygghet. A.
32. Upphandlingsstödet framtid. S.
33. Gör det enklare! S.
34. Nya påföljder + kort presentation. Ju.
35. Stärkt skydd mot tvångsåktenskap och barnåktenskap. Ju.
36. Registerdata för forskning. Fi.
37. Kulturmiljöarbete i en ny tid. Ku.
38. Minska riskerna med farliga ämnen! Strategi för Sveriges arbete för en giftfri miljö. M.
39. Vägar till förbättrad produktivitet och innovationsgrad i anläggningsbranschen + Bilagedel. N.
40. Innovationsstödande verksamheter vid universitet och högskolor: Kartläggning, analys och förslag till förbättringar – en preliminär delrapport. U.
41. Innovationsstödande verksamheter vid universitet och högskolor: Kartläggning, analys och förslag till förbättringar – slutbetänkande. U.

42. Bättre behörighetskontroll. Ändringar i förordningen (2006:196) om register över hälso- och sjukvårdspersonal. S.
43. Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd. Ju.
44. Hemliga tvångsmedel mot allvarliga brott. Ju.
45. Kvinnor och barn i rättens gränsland. U.
46. Dammsäkerhet. Tydliga regler och effektiv tillsyn. N.
47. Harmoniserat inkomstbegrepp. Möjligheter att använda månadsuppgifter i social- och arbetslöshetsförsäkringarna. S.
48. Maritim samverkan. Fö.
49. Tolkning och översättning vid straffrättsliga förfaranden. Genomförande av EU:s tolknings- och översättningsdirektiv. Ju.
50. Nystartszoner. Fi
51. Utvärdering av IPRED-lagstiftningen. Ju.
52. Bostadstaxering – avveckling eller förenkling. Fi.
53. AP-fonderna i pensionssystemet – effektivare förvaltning av pensionsreserven. Fi.
54. Återvinning av fartyg – underlag för ratificering av Hong Kong-konventionen. N.
55. En översyn av tryck- och yttrandefriheten. Del 1 och 2. Ju
56. Mot det hållbara samhället – resurseffektiv avfallshantering. M.
57. Tydligare regler om fri rörlighet för EES-medborgare och deras familjemedlemmar. Ju.
58. Stöd till dagstidningar på samiska och meänkieli. Ku.
59. Nya villkor för public service. Ku.
60. Avgifter på väg och elektroniska vägtullsystem. Fi.
61. Högre ersättning vid mastupplåtelse. Ju.
62. Uppsägningstvister. En översyn av regelverket kring tvister i samband med uppsägning av arbetstagare. A.
63. Små företag – stora möjligheter med it. N.

Statens offentliga utredningar 2012

Systematisk förteckning

Justitiedepartementet

- Skadeståndsansvar och försäkringsplikt vid sjötransporter – Atenförordningen och försäkringsdirektivet i svensk rätt. [8]
- Snabbare betalningar. [11]
- Penningtvätt – kriminalisering, förverkande och dispositionsförbud. [12]
- En sammanhållen svensk polis. [13]
- En ny brottskadslag. [26]
- Nya påföljder + kort presentation. [34]
- Stärkt skydd mot tvångsäktenskap och barnäktenskap. [35]
- Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd. [43]
- Hemliga tvångsmedel mot allvarliga brott. [44]
- Tolkning och översättning vid straffrättsliga förfaranden. Genomförande av EU:s tolknings- och översättningsdirektiv. [49]
- Utvärdering av IPRED-lagstiftningen. [51]
- En översyn av tryck- och yttrandefriheten. Del 1 och 2. [55]
- Tydligare regler om fri rörlighet för EES-medborgare och deras familjemedlemmar. [57]
- Högre ersättning vid mastupplåtelse. [61]

Försvarsdepartementet

- Sveriges möjligheter att ta emot internationellt stöd vid kriser och allvarliga händelser i fredstid. [29]
- Maritim samverkan. [48]

Socialdepartementet

- Framtidens högkostnadsskydd i vården. [2]
- Åtgärder mot fusk och felaktigheter med assistansersättning. [6]
- Psykiatri och lagen – tvångsvård, straffansvar och samhällsskydd. [17]
- Enklare för privatpersoner att hyra ut sin bostad med bostadsrätt eller äganderätt. [25]
- Längre liv, längre arbetsliv. Förutsättningar och hinder för äldre att arbeta längre. [28]

- Upphandlingsstödet framtid. [32]
- Gör det enklare! [33]
- Bättre behörighetskontroll. Ändringar i förordningen (2006:196) om register över hälso- och sjukvårdspersonal. [42]
- Harmoniserat inkomstbegrepp. Möjligheter att använda månadsuppgifter i social- och arbetslöshetsförsäkringarna. [47]

Finansdepartementet

- Skatteincitament för riskkapital. [3]
- Ekonomiskt värde och samhällsnytta – förslag till en ny statlig ägarförvaltning. [14]
- Vital kommunal demokrati. [30]
- Registerdata för forskning. [36]
- Nystartszoner. [50]
- Bostadstaxering – avveckling eller förenkling. [52]
- AP-fonderna i pensionssystemet – effektivare förvaltning av pensionsreserven. [53]
- Avgifter på väg och elektroniska vägtullsystem. [60]

Utbildningsdepartementet

- Tre blir två! Två nya myndigheter inom utbildningsområdet. [1]
- Högskolornas föreskrifter. [5]
- Kvalitetssäkring av forskning och utveckling vid statliga myndigheter. [20]
- Likvärdig utbildning – riksrekryterande gymnasial utbildning för vissa ungdomar med funktionsnedsättning. [24]
- Innovationsstödjande verksamheter vid universitet och högskolor: Kartläggning, analys och förslag till förbättringar – en preliminär delrapport. [40]
- Innovationsstödjande verksamheter vid universitet och högskolor; Kartläggning, analys och förslag till förbättringar – slutbetänkande. [41]
- Kvinnor och barn i rättens gränsland. [45]

Miljödepartementet

- Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 2012 – långsiktig säkerhet, haverier och global utblick. [7]
- Plan för framtagandet av en strategi för långsiktigt hållbar markanvändning. [15]
- Mål för rovdjuren. [22]
- Minska riskerna med farliga ämnen! Strategi för Sveriges arbete för en giftfri miljö. [38]
- Mot det hållbara samhället – resurseffektiv avfallshantering. [56]

Näringsdepartementet

- Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – den mjuka infrastrukturen på väg. [18]
- Nationella patent på engelska? [19]
- Här finns mer att hämta – it-användningen i småföretag. [21]
- Färdplan för framtiden – en utvecklad flygtrafiktjänst. [27]
- Vägar till förbättrad produktivitet och innovationsgrad i anläggningsbranschen + Bilagedel. [39]
- Dammsäkerhet – Tydliga regler och effektiv tillsyn. [46]
- Återvinning av fartyg – underlag för ratificering av Hong Kong-konventionen. [54]
- Små företag – stora möjligheter med it. [63]

Kulturdepartementet

- Läsarnas marknad, marknadens läsare – en forskningsantologi. [10]
- Att angöra en kulturbygga – för stöd till nyskapande kultur. [16]
- Mindre våld för pengarna. [23]
- Kulturmiljöarbete i en ny tid. [37]
- Stöd till dagstidningar på samiska och meänkieli. [58]
- Nya villkor för public service. [59]

Arbetsmarknadsdepartementet

- Kompletterande regler om personuppgiftsbehandling på det arbetsmarknadspolitiska området. [4]
- Förmån och fälla – nyanländas uttag av föräldrapenning. [9]
- Sänkta trösklar – högt i tak – Arbete, utveckling, trygghet. [31]
- Uppsägningstvister. En översyn av regelverket kring tvister i samband med uppsägning av arbetstagare. [62]