

Uppdrag att öka innovationstakten i utvecklingen av verksamt.se (N2018/00712/FF)

Slutrapport

2019-02-28

Dnr Ä 2018-258

**Uppdrag att öka innovationstakten i utvecklingen av verksamt.se
(N2018/00712/FF)**

Beslutet att godkänna denna slutrapport har fattats av Tillväxtverkets generaldirektör Gunilla Nordlöf, och Bolagsverkets generaldirektör Annika Stenberg.

Handläggningen har gjorts av Daniel Sjöberg, Hans Ekstål, Sara Söderholm och Thea Lemon från Bolagsverket. Från Tillväxtverket har handläggningen gjorts av Carl Einerfors, Gunilla Andersson, Magnus Lundsten samt Sofie Arvidsson. Den sistnämnda har varit föredragande av ärendet. Den slutgiltiga handläggningen har gjorts av Anna Johansson, avdelningschef och Anders Nyström, enhetschef Tillväxtverket, samt Johan Bergsten, avdelningschef och Kristin Aastrup, enhetschef Bolagsverket.

Datum: den 28 februari 2019

Gunilla Nordlöf Tillväxtverket



Annika Stenberg Bolagsverket

Sofie Arvidsson

Sammanfattning

Den 1 februari 2018 fick Tillväxtverket och Bolagsverket i uppdrag att öka innovationstakten på verksamt.se. Syftet är att främja och förenkla för företagande genom att bland annat erbjuda fler och mer individuellt anpassade tjänster till företagare och potentiella företagare.

För att nå regeringens mål med verksamt.se, är det angeläget att ta tillvara de tekniska möjligheterna, men också den kompetens som finns hos både privata och offentliga aktörer. Förändringstakten i samhället är hög. Nya tekniska möjligheter utvecklas i snabb takt, och förväntningar ökar på bättre tillgänglighet och service. Det ställer krav på en hög omställnings- och utvecklingsförmåga även inom offentlig sektor.

Grundförutsättningar för att nå de effekter som uppdraget syftar till

Uppdraget ligger i linje med den målbild och strategi som myndigheterna bakom verksamt.se har utarbetat för enkla och digitala myndighetskontakter, och som har varit en utgångspunkt för de aktiviteter som genomförts. Målbilden beskrivs i form av en värdemodell, som visar de nyttor som kan realiseras genom ett digitalt ekosystem för enkla och digitala myndighetskontakter. Ekosystemet är en digital och organisatorisk infrastruktur som möjliggör informations- och tjänsteflöden mellan myndigheter, kommuner och marknadsaktörer. Syftet är att förenkla företagets myndighetskontakter, och att minska företagets kostnader till följd av regelverk och krångliga myndighetskontakter.

Nyttoanalyser av ekosystemet visar stor effektiviseringspotential även för myndigheter och kommuner. Exempelvis genom att utveckla gemensamma smarta lösningar, och genom att återanvända lösningar gentemot privatpersoner, vilket gör att nyttan kan bli betydligt högre. För att realisera dessa nyttor krävs en tydlig styrning som koordinerar myndigheternas insatser, en långsiktig finansiering och en teknisk plattform som möjliggör samskapande.

Olika metoder har testats för att öka innovationstakten

Inom ramen för uppdraget har olika metoder för att öka innovationstakten utforskats. Insatserna har varit inriktade på områden där det finns god kunskap om vad som upplevs som krångligt för företag och vad som är viktigt för tillväxt. Det har handlat om minskning av handläggningstider, bättre och mer individuellt anpassad guidning för att starta företag, samt att få stöd i några av de frågor som anses som största hindren för företag att växa: tillgång till kompetens och finansiering. Dialog har förts med en stor mängd myndigheter, bland andra Myndigheten för digital förvaltning och Vinnova. Uppdraget har visat på ett brett intresse för samskapande från de myndigheter som har företag som målgrupp, och från många privata tjänsteleverantörer.

Förslag för att nå regeringens mål i en högre takt

För att nå regeringens mål om bl.a. enklare myndighetskontakter och "en uppgift en gång", föreslår Tillväxtverket och Bolagsverket mer kraftfulla insatser, vilket beskrivs i myndigheternas kommande budgetunderlag för 2020-2022. Där framgår behovet av

insatser för att utveckla och etablera ett ekosystem för enkla digitala myndighetskontakter för företag, samt behov av en ny digital plattform för verksamt.se som är en del av ekosystemet. För att ta vara på det upparbetade intresset från marknadsaktörer och andra myndigheter bör aktiviteter påbörjas redan under 2019.

Tillväxtverket och Bolagsverket föreslår därför att:

- Tillväxtverket och Bolagsverket ges i uppdrag att påbörja utvecklingen i linje med värde modellen genom att i praktiken testa och demonstrera delar av ekosystemet för enkla och digitala myndighetskontakter. Lämplig funktionalitet att testa kan exempelvis vara sammanhållen guidning med "en uppgift en gång" och sammanhållen återkoppling, som även är starkt efterfrågat från företagen. Uppdraget bör genomföras i dialog med berörda myndigheter, en eller fler pilotkommuner samt med privata tjänsteleverantörer. Ett möjligt område för test av ekosystemet skulle kunna vara att bygga vidare på arbetet med Serverat. Beräknad kostnad uppskattas till 5 mnkr för att påbörja arbetet under 2019.
- Tillväxtverket och Bolagsverket ges i uppdrag att stegvis utveckla verksamt/labs till en öppen yta för samskapande med marknaden, andra offentliga aktörer och användare. Beräknad kostnad är ca 2 mnkr för utveckling under 2019 - 2020.
- Bolagsverket ges i uppdrag att i samarbete med Internetstiftelsen, PRV och RISE, och i dialog med Tillväxtverket, fortsätta arbetet med att utforska artificiell intelligens för att göra det enklare för företag att välja företagsnamn. Finansiering av ett fortsatt utforskande uppskattas till 3 mnkr för 2019. En förutsättning för genomförandet är att RISE har möjlighet att delta.
- Vägledande principer för offentligt och privat samskapande inom digitalisering bör utarbetas, och det arbete som bedrivits överlämnas till DIGG - Myndigheten för digital förvaltning.

Innehåll

1	Uppdraget.....	11
1.1	Bakgrund.....	11
1.2	Mål.....	11
1.3	Metod.....	12
1.4	Målgrupp för aktiviteterna.....	12
2	Slutsatser och rekommendationer.....	13
2.1	Stärk förutsättningar för ett ekosystem för att förenkla för företagande.....	13
2.2	Fortsätta testa nya lösningar baserade på artificiell intelligens.....	14
3	Genomförande – aktiviteter och resultat.....	15
3.1	Grundförutsättningar för att nå de effekter som uppdraget syftar till.....	15
3.2	Nya arbetsätt och processer – genom att utveckla befintliga kanaler.....	16
3.2.1	Utveckla plattform för samskapande.....	16
3.3	Nya sätt att kommunicera och samskapa med marknaden.....	17
3.3.1	Innovationsforum.....	17
3.3.2	Innovationstävling.....	19
3.4	Test av ny teknik för olika utmaningar.....	20
3.4.1	Virtuell assistent.....	20
3.4.2	Sök företagsnamn på verksamt.se.....	20
3.4.3	Erfarenheter och lärdomar.....	21
	Bilaga 1 – Ekonomisk redovisning för slutrapport.....	23

1 Uppdraget

1.1 Bakgrund

Tillväxtverket och Bolagsverket har fått i uppdrag att genom nya, innovativa arbetssätt med mer offentligt/privat samskapande, utveckla verksamt.se och tjänsterna som erbjuds. Syftet med uppdraget är att främja och förenkla för företagande genom att bland annat erbjuda fler och mer individuellt anpassade tjänster till företagare och potentiella företagare.

För att nå regeringens mål med verksamt.se är det angeläget att ta tillvara på de tekniska möjligheterna, men också den kompetens som finns hos både privata och offentliga aktörer. I uppdraget ingår att myndigheterna ska utveckla mer innovativt arbetssätt för att få fram nya smarta lösningar med ett mer öppet arbetssätt och nya kanaler för att förenkla genom innovation och samskapande med marknaden. Arbetet ska utgå från myndigheternas befintliga arbete och kunskap om företagans behov och det som är viktigt för tillväxt.

Lösningarna ska i så stor utsträckning som möjligt bygga på teknikneutrala och öppna lösningar. Myndigheterna ska föra dialog med Vinnova, i frågor om artificiell intelligens (AI) och maskininlärning, samt vid behov föra dialog med Myndigheten för digital förvaltning.

De kanaler som redan finns för kommunikation och samskapande ska utvecklas, och nya arbetssätt ska utvecklas, dessutom ska förutsättningar skapas för innovation och lärande, t ex genom utveckling av verksamt/labs, innovationsutmaningar, tävlingar och pilotprojekt.

För uppdraget får Tillväxtverket och Bolagsverket högst 5 mnkr tillsammans.

1.2 Mål

Uppdraget har genomförts utifrån tre övergripande målsättningar:

- Nya arbetssätt och processer: att utveckla befintliga kanaler för kommunikation och samskapande, utveckla nya arbetssätt, samt skapa förutsättningar för innovation och lärande
- Nya sätt att kommunicera och samskapa med marknaden: att utveckla ett mer innovativt arbetssätt och nya kanaler för att förenkla genom innovation och samskapande med marknaden
- Ny teknik för olika utmaningar: att testa ny teknik för behov som t.ex. mer interaktiv självhjälp, smart informationsutbyte, språkstöd, utifrån principen om teknikneutrala och öppna lösningar

1.3 Metod

Uppdraget har varit av en utforskande karaktär, vilket ligger i att vara innovativ, dvs. testa nya områden, tekniker eller arbetssätt som bedöms kunna bidra med nytta för företagen. Eftersom uppdragstiden har varit ett år, har tidiga avgränsningar varit avgörande.

Att genomföra projekt som syftar till att öka innovationshöjden innebär även vissa utmaningar i förutsägbarhet och planering. Därför har löpande avstämningar varit viktiga med uppdragets (och verksamts) styrgrupp, bestående av avdelningschefer och enhetschefer vid Bolagsverket och Tillväxtverket. Där har löpande prioriteringar och ställningstaganden gjorts.

Uppdraget har genomförts i fyra områden:

- Utveckla plattform för samskapande (Verksamt Labs)
- Genomföra marknadsdialoger (nedan kallat Innovationsforum)
- Genomföra innovationstävling
- Testa ny teknik som artificiell intelligens och maskininlärning

I uppdraget har vi tillämpat metoder för att ta fram koncept och utgå från företagens verkliga behov. Agila arbetsmetoder baserade på tjänstedesign har hjälpt oss att utforska olika perspektiv och snabbt testa våra koncept på slutanvändaren. Metoden är ett effektivt sätt att på kort tid gå från befintliga kundinsikter till att testa koncept innan man utvecklar en färdig tjänst. På så sätt ges djupare insikter och möjlighet att utforska potentiella vägval.

1.4 Målgrupp för aktiviteterna

Uppdraget har genomförts tillsammans med en bred mängd aktörer, både från offentlig och privat sektor samt med akademien. Målgruppen har varit våra slutkunder, dvs. företagare i egenskap av slutanvändare, dels i egenskap av tjänsteleverantörer.

Utgångspunkt för uppdraget har varit det befintliga myndighetssamarbetet bakom verksamt.se. Förutom ett samarbete med Arbetsförmedlingen och Skatteverket kring innovationsforum, deltog även DIGG - Myndigheten för digital förvaltning och Naturvårdsverket. I genomförandet av innovationstävlingen samarbetade vi med Lantmäteriet, SCB, SMHI, Rymdstyrelsen och Vinnova. För att testa AI och maskininlärning, har ett nära samarbete skett med forskningsinstitutet RISE och ALMI samt i dialog med Vinnova under inledande faser.

2 Slutsatser och rekommendationer

Arbetet som bedrivits under uppdraget har gett viktiga lärdomar och slutsatser kring att testa nya, innovativa arbetsätt med mer offentligt och privat samskapande för att öka innovationstakten på verksamt.se. Vår rekommendation är att ta vidare ett antal insatser som redovisas nedan.

2.1 Stärk förutsättningar för ett ekosystem för att förenkla för företagande

För att nå regeringens mål om bl.a. enklare myndighetskontakter och ”en uppgift en gång”, föreslår Tillväxtverket och Bolagsverket mer kraftfulla insatser, vilket beskrivs i myndigheternas kommande budgetunderlag för 2020-2022. Där framgår behovet av insatser för att utveckla och etablera ett ekosystem för enkla digitala myndighetskontakter för företag, samt den nya digitala plattform för verksamt.se som är en del av ekosystemet. Detta ligger också till grund för de förslag som lämnas i denna rapport för att nå fler och mer individuellt anpassade digitala tjänster.

Vår bedömning är att nedan beskrivna ekosystem (se kap. 3.1) är en förutsättning för ökade satsningar på innovation, samskapande med marknaden, AI med mera. För att nå ett ökat värdeskapande för företagen bör satsningar göras på att tillgängliggöra data, tjänster och information i enlighet med målbilden. Därför behöver detta område prioriteras.

En viktig förutsättning för att målbilden ska realiseras är att berörda aktörer ser potentialen och investerar i bakomliggande förutsättningar. För att nå målbilden kring ett digitalt ekosystem, är central styrning mot ett stegvis och etappvis genomförande, en framgångsfaktor.

Vår rekommendation är att

- Testa värdemodellen i praktiken: Tillväxtverket och Bolagsverket ges i uppdrag att påbörja utvecklingen i linje med värdemodellen genom att i praktiken testa och demonstrera delar av ekosystemet. Lämplig funktionalitet att testa kan exempelvis vara sammanhållen guidning med ”en-uppgift-en-gång” och sammanhållen återkoppling, som även är starkt efterfrågat från företagarna. Uppdraget bör genomföras i dialog med berörda myndigheter, en eller fler pilotkommuner samt med privata tjänsteleverantörer. Ett möjligt område för test av ekosystemet skulle kunna vara att bygga vidare på

arbetet med Serverat¹. Beräknad kostnad uppskattas till 5 mnkr för att påbörja arbetet under 2019.

- Plattform för samskapande utvecklas stegvis: Tillväxtverket och Bolagsverket ges i uppdrag att stegvis utveckla verksamt/labs till en öppen yta för samskapande med marknaden, andra offentliga aktörer och användare. Beräknad kostnad är ca 2 mnkr för utveckling under 2019 – 2020.
- Vägledande principer för offentligt och privat samskapande inom digitalisering bör utarbetas, och det arbete som bedrivits överlämnas till DIGG - Myndigheten för digital förvaltning.

2.2 Fortsätta testa nya lösningar baserade på artificiell intelligens

Vår bedömning är att artificiell intelligens (AI) ger oss helt andra förutsättningar att digitalisera processer som tidigare betraktats som omöjliga att digitalisera, exempelvis för att minska företagens administrativa börda och korta handläggningstiderna. Ett sådant exempel är en ny tjänst för att söka företagsnamn.

En viktig förutsättning för att nå resultat är att fortsätta samarbetet med offentliga institut för tillämpad forskning och innovation, och att delta i initiativ som drivs från EU och inom Norden. Även tillgången på data är helt avgörande för möjligheten att skapa nya tillämpningar. Vi ser också att det pågår liknande explorativa arbeten på ett flertal myndigheter. Om vi samordnar arbetet och återanvänder erfarenheter och funktioner kan vi snabbare nå resultat i form av fullt fungerande tjänster i drift.

Vår rekommendation är att

- Bolagsverket ges i uppdrag att i samarbete med Internetstiftelsen, PRV och RISE, och i dialog med Tillväxtverket, fortsätta arbetet med att utforska artificiell intelligens för att göra det enklare för företag att välja företagsnamn. Finansiering av ett fortsatt utforskande uppskattas till 3 mnkr för 2019. En förutsättning för genomförandet är att RISE har möjlighet att delta.

¹ Serverat – är ett samarbete mellan myndigheter och ett antal kommuner för att förenkla för restauranger och besöksnäring

3 Genomförande – aktiviteter och resultat

På följande sidor beskrivs bakgrunden till vilka aktiviteter som genomförts för att nå respektive delmål i uppdraget, samt erfarenheter och resultat. Kapitlet inleds med en beskrivning av myndigheternas övergripande målbild och strategi för enkla och digitala myndighetskontakter för företag.

3.1 Grundförutsättningar för att nå de effekter som uppdraget syftar till

Uppdraget har utgått från myndigheterna bakom verksamt.se:s befintliga arbete och kunskap om företagens behov och vad som driver tillväxt. Myndigheterna har bl.a. bedrivit ett arbete för att ta fram en målbild och strategi för enkla digitala myndighetskontakter. Målbilden beskrivs i form av en värdemodell, som visar de nyttor som kan realiseras genom ett digitalt ekosystem² för enkla och digitala myndighetskontakter. Den beskriver hur målet kan nås om bl.a. enklare myndighetskontakter och "en uppgift en gång" inom en femårsperiod. Syftet är att förenkla företagens myndighetskontakter, och att minska företagens kostnader till följd av regelverk och krångliga myndighetskontakter.

Fullt utvecklad uppskattas detta kunna generera samhällsnytta motsvarande 2,7 mdkr per år. Nyttorna uppstår både i form av sparad tid för företagen, samt effektivisering inom offentlig sektor. För offentlig sektor kan det exempelvis vara genom att utveckla gemensamma smarta lösningar, och genom att återanvända lösningar gentemot privatpersoner, vilket gör att nyttan kan bli betydligt högre. För att realisera dessa nyttor krävs en tydlig styrning som koordinerar myndigheternas insatser, en långsiktig finansiering och en teknisk plattform som möjliggör samskapande.

Värdemodellen adresserar samtliga områden i detta uppdrag och ger konkreta exempel på nya arbetssätt, ny teknik och samskapande med marknaden. Därför har modellen utgjort en naturlig grund för de aktiviteter som genomförts där vi fått möjlighet att fördjupa, testa och utvärdera delar av målbilden i praktiken.

För att öka innovationstakten på verksamt föreslår vi att värdemodellen och det bakomliggande ekosystemet testas i praktiken inför fortsatt utveckling och uppskalning. Då kan vi i praktiken visa på ekosystemets potential både för offentliga och privata aktörer med en delmängd redan under 2019.

² Ekosystem är en digital och organisatorisk infrastruktur som möjliggör informations- och tjänsteflöden mellan myndigheter, kommuner och marknadsaktörer.

Under 2019 kan vi påbörja arbetet med att utveckla exempel på hur data, tjänster och information från samma källa kan användas för exempelvis att skapa sammanhållen guidning med "en uppgift en gång" och sammanhållen återkoppling, som även är starkt efterfrågat från företagen. Samtidigt öppnar vi upp för privata tjänsteleverantörer. Vi kan därmed visa ett första prov på vad ett nytt verksamt.se kan erbjuda. Uppdraget bör genomföras i dialog med berörda myndigheter, en eller fler pilotkommuner samt med privata tjänsteleverantörer. Lämpligt område för test av ekosystemet skulle kunna vara att bygga vidare på arbetet med Serverat³. Den pågående innovationstävlingen kan också generera inspel som är intressanta att gå vidare med (se 3.3.2).

Beräknad kostnad bygger på att berörda myndigheter och kommuner parallellt genomför interna anpassningar inom sina budgetramar.

En genomförd demo kommer att i praktiken visa på ekosystemets potential och funktion både för offentliga och privata aktörer. För att nå det ökade värdeskapandet mot företagen krävs dock att exemplet vidareutvecklas till en fullskalig version både vad gäller funktionalitet och anslutningar av myndigheter och kommuner.

3.2 Nya arbetssätt och processer – genom att utveckla befintliga kanaler

3.2.1 Utveckla plattform för samskapande

Ett delmål för uppdraget är att utveckla befintliga kanaler för samskapande med marknaden. En del av uppdraget har därför ägnats åt att utforska hur den befintliga plattformen verksamt.se/labs kan utvecklas. Idag är den en mycket enkel teknisk lösning utan möjlighet till interaktion med besökaren eller annan behovsstyrd funktionalitet.

Syftet har varit att testa förutsättningarna för att utveckla en mer dynamisk digital mötesplats och arbetsyta för samskapande.

Hypotesen är en plattform som underlättar för en effektiv utveckling av nya smarta tjänster, inom och mellan offentliga aktörer, för att involvera och testa på tänkta användare och för att bjuda in privata tjänsteutvecklare.

Resultatet av arbetet är ett första utkast av koncept, visualiserat i en klickbar prototyp ([se länk⁴](#)). Här kan myndigheter, privata aktörer och användare tillsammans idégenerera, testa och utveckla tjänster för ett enklare företagande. Användare kan bland annat ge och skapa nya

³ Serverat – är ett samarbete mellan myndigheter och ett antal kommuner för att förenkla för restauranger och besöksnäring

⁴ <https://antrop.invisionapp.com/share/SVPFPC1BZ7K>

smarta idéer, bygga vidare på andras idéer, skapa kontakter, lägga ut prototyper, testa och tycka till om dessa prototyper. Här delas myndigheternas användarinsikter och kunddata.

Prototypen är testad på potentiella användare av tjänsterna, samt på offentliga tjänsteutvecklare.

3.2.1.1 Erfarenheter och resultat

Resultatet visar att det finns ett stort intresse för samskapande hos användare av tjänsterna för konceptet. Även hos myndigheterna finns ett intresse för att gemensamt dela erfarenheter och utveckla nya insikter på en gemensam yta.

Idag finns fler exempel på andra myndigheter som utvecklat plattformar med liknande ambitioner. Vår bedömning är att det finns stora likheter mellan de myndigheter som har företagen som kund, vad gäller målsättningar, behov och utmaningar vi står inför. Här finns möjlighet att effektivisera arbetet i gemensamma insatser. Här kan Verksamt Labs kunna fylla en viktig funktion.

För att gå vidare med utvecklingen behöver det arbete som hittills genomförts fördjupas och prototypen förädlas och testas. Inte minst behöver vi ytterligare utforska privata sektorns incitament och drivkrafter för att delta.

För att fortsätta utveckla verksamt/labs föreslår vi en stegvis utveckling under 2019 - 2020.

3.3 Nya sätt att kommunicera och samskapa med marknaden

3.3.1 Innovationsforum

Ett annat delmål i regeringsuppdraget är att utforska nya sätt att kommunicera och samskapa med marknaden för att därigenom öka innovationstakten.

I arbetet med att utveckla målbild och strategi för ekosystemet för enkla och digitala myndighetskontakter, fanns det inte någon entydig bild gällande vilka delar som skulle vara intressant för privat sektor att samskapa kring eller vilka former för samskapande som skulle vara att föredra. Därför var det viktigt att bjuda in intresserade aktörer till dialog, ett Innovationsforum – för förenklat företagande. Två tillfällen arrangerades, en gång i Stockholm och en i Sundsvall. Totalt deltog ca 90 deltagare från olika företag och organisationer.

Temat för dialogerna var "minaData", dvs. en princip där företagen kontrollerar sin data och genom samtycke kan välja att dela denna vidare till valfri aktör. Principen är central för myndighetssamarbetets målbild som nämnts ovan.

Som ett led i att samla mer kunskap inför dialogerna gjordes en fördjupad studie för att hitta ett lämpligt förhållningssätt mot marknaden. I detta arbete utarbetades ett första utkast på vägledande principer för samskapande mellan offentlig och privat sektor. Principerna rör förutsättningsskapande dialoger i tidiga skeden, nytt värdeskapande i sådant som ligger utanför företagets myndighetskontakter samt del i värdeskapandet inom företagets myndighetskontakter.

3.3.1.1 Erfarenheter och resultat

Ett ökat samskapande med marknaden är viktigt för att nå målen om en effektiv och ändamålsenlig offentlig sektor där digitaliseringens möjligheter tas tillvara. En djupare dialog om förutsättningar för samskapande, är avgörande för att öka förståelsen om de privata företagets ambitioner, villkor och förutsättningar. Samtidigt är det nödvändigt för privat sektor att få information, och kunna ställa frågor om, de målsättningar och ambitioner som myndigheterna har.

Under planeringen av dialogerna framkom att flera andra myndigheter planerade liknande inbjudningar till samma målgrupp. Att bjuda in tillsammans var viktigt för att förstärka de gemensamma ambitionerna och undvika dubbelarbete.

En slutsats från dialogtillfällena är att privata tjänsteleverantörer inte är en homogen grupp. Det finns en stor bredd både kring *vad*, dvs. vilken typ av tjänster som är intressanta att utveckla, samt önskemål kring *hur* samskapande sker bäst. Något som förenar är en positiv bild av att myndigheterna nu går ut med en önskan om att samskapa, och en bekräftelse på att den målbild och strategi som arbetats fram upplevdes som relevant. Det finns en klar önskan om att gå från ord till handling – och börja samskapa i praktiken. Flera leverantörer har efter dialogerna hört av sig med önskemål om att starta samarbeten direkt. Det har dock i samband med detta också lyfts frustration över att myndigheterna är långsamma och inte har styrning, organisation och finansiering för att snabbt möta upp de förslag till samverkan som finns redan idag. Det finns en stor efterfrågan på att vi myndigheter blir mer snabbfotade.

Ett tydligt önskemål från de privata tjänsteleverantörer som deltog var att myndigheterna samordnar sitt arbete, och därmed skapar förutsättningar för digitalisering. En nationell samordning av målbild såväl som grundläggande infrastrukturella komponenter, hantering av data och standarder önskades.

För att ta vidare idéerna och förslag på samskapande behöver arbetet vidareutvecklas. Lämpliga former för detta behöver tas fram. Det finns även ett behov av tydliggörande hur en sådan process kan se ut, gemensamt för hela den offentliga sektorn. Hur hanteras likabehandling, konkurrens och krav på transparens i dialog mellan offentliga och privata aktörer? Vi ser ett behov av vägledande principer för offentligt och privat samskapande i digitala ekosystem,

och det arbete som bedrivits kan överlämnas till lämplig myndighet med samordningsansvar, exempelvis till Myndigheten för digital förvaltning.

3.3.2 Innovationstävling

Ett annat sätt att arbeta mot delmålet att utforska nya sätt att kommunicera och samskapa med marknaden, var att lansera en innovationstävling. Syftet med tävlingen är att med hjälp av privata aktörer öka flödet av idéer till nya smarta tjänster och lösningar för ett enklare företagande.

Utmaningen är formulerad till "hjälp företagare att växa snabbare" (se länk: challengesgov.se/verksam/). Utmaningen omfattar kända hinder för att utveckla sitt företag och nå ökad tillväxt, dvs. brist på kapital och kompetens. Kan offentliga data skapa förutsättningar för nya smarta lösningar som matchar arbetskraft med kompetensbehov eller som löser företagets finansieringsbehov?

Tävlingen sträcker sig över en förhållandevis lång period, från 29 januari till 4 juni 2019. Detta för att ge innovatörer större möjligt att föreslå mer genomarbetade koncept och förslag, än vad som är möjligt i exempelvis ett hackathon-format (som vanligtvis varar ett par dagar). Målgruppen är it- och tjänsteföretag som lockas av utmaningen att hjälpa företag i "driva-fasen".

Genomförandet har skett i samarbete med ett annat regeringsuppdrag, att främja öppen och datadriven innovation (dnr Fi2017/01431/DF), genom en nationell plattform för offentliga utmaningar.

3.3.2.1 Erfarenheter och resultat

Det är för tidigt att dra slutsatser och rekommendationer utifrån resultaten i tävlingen (då den inte är avslutad än). Men det vi hittills sett under förberedelsearbetet är att tävlingar av detta slag lämpligen sker på en nationell plattform.

Att vara ett pilotprojekt på en nationell plattform har stärkt förutsättningarna för att mer framgångsrikt kunna testa tävlingsformatet som metod för att främja innovationstakten. För det första är det viktigt att rätt resurser och kompetens finns med tidigt, för att planera och genomföra en tävling. Det krävs personer med nätverk och kunskap både inom it-sektorn och offentlig sektor. För det andra krävs det relativt mycket resurser för att nå och locka företag till våra kanaler, och i realiteten konkurrera om deras innovationskraft. Att samordna flera initiativ på samma plattform hjälper troligen till att få ökad genomslagskraft, och nå fler.

Erfarenheterna visar också att det troligen finns en till stor del outnyttjad potential att kombinera offentliga data med annan typ av data, för att skapa kundnytta. Här krävs både ökad kunskap om

vidareutnyttjande av data hos många myndigheter, och förbättrade förutsättningar för att släppa data eller testdata.

3.4 Test av ny teknik för olika utmaningar

Ett tredje delmål i uppdraget rör att testa ny teknik för att hantera olika utmaningar, exempelvis ny teknik som artificiell intelligens (AI) eller maskininlärning. Tillväxtverket har bl.a. gjort en överenskommelse med RISE om att stödja Tillväxtverket, Bolagsverket samt ALMI som samverkande partner. Två användningsfall identifierades efter en kort förstudiefas. Dessa beskrivs nedan.

3.4.1 Virtuellt assistent

Verksamt.se erbjuder idag stöd för den som ska starta företag i form av information, checklistor, generella guider och e-tjänster. Trots detta stöd känner de som ska starta företag för första gången sig ofta vilse i processen, och har svårt att ta till sig vilka krav som ställs och hur myndigheternas hantering ser ut.

Syftet med delprojektet har därför varit att undersöka möjligheten att tillämpa ett konverserande gränssnitt och genom denna tillämpning skapa ett mer kvalificerat och personligt stöd till företag i uppstartsfasen.

Med hjälp av AI ska den virtuella assistenten kunna känna av användarens val och utifrån det anpassa sitt stöd. Målet har varit att under tiden för uppdraget, prova om AI kan användas för detta syfte, samt i så fall ta fram ett förslag på en prototyp.

Resultatet från arbetet och testerna visar att det finns underlag för att fortsätta prototyparbetet. 2019 gjordes dock en omprioritering till förmån för den andra piloten (se nedan). Arbetet har hittills gett flera viktiga lärdomar (som sammanfattas i stycke 3.3.3).

3.4.2 Sök företagsnamn på verksamt.se

Syftet med delprojektet har varit att testa ny teknik för att lösa ut ett problemområde för företagen - att välja företagsnamn. Målet med pilotarbetet är att processen kring val av företagsnamn ska vara snabbare, enklare och mer förutsägbar för företagen, samt att korta de interna handläggningstiderna.

EU-kommissionen har sedan 2011 genomfört årliga analyser och mätningar av processen för att starta ett aktiebolag, med fokus på tid för registrering, kostnad för registrering samt om det finns en s.k. one-stop-shop tillgänglig för detta ändamål i respektive medlemsland. I

den årliga uppföljningen har Sverige inte kunnat nå målsättningen vare sig för vare sig tid eller kostnad för registrering⁵.

För närvarande avslås drygt hälften av de föreslagna namnen, vilket leder till ökad administration för företagaren och lägre intern effektivitet för Bolagsverket. Detta medför större kostnader och mer administration för företagaren, samtidigt som tidspressen kan leda till val av ett företagsnamn som försvårar marknadsföring och kommunikation. Statistik och erfarenheter visar att dagens användarstöd för val av företagsnamn är en stor "flaskhals" för att uppnå större kundnytta och effektivare ärendehandläggning.

I en tidig analys konstaterades att teknik, som maskin- och djupinlärning, erbjuder mycket bättre förutsättningar för att ta fram en tjänst som ger ett bättre stöd till användare, genom att integrera företagarens kontroll av företagsnamn och beskrivning av verksamhet.

Arbetet har genomförts med löpande tester med användare, dvs. företagare.

3.4.3 Erfarenheter och lärdomar

Den utredning och det prototypande som genomförts inom de två pilotområdena har hittills gett oss viktiga erfarenheter och lärdomar. Notera att arbetet omfattat att göra en probleminventering följt av ett antal enkla prototyper, men att vi ännu inte gått till formell utveckling av tjänsterna.

Erfarenheterna visar att AI ger oss helt andra förutsättningar att digitalisera processer som tidigare betraktats som omöjliga att digitalisera, som exempelvis inom företagssökningen på verksamt.se. Vi har nu förutsättningar för att ta fram en tjänst som förenklar både utifrån myndigheternas och företagets perspektiv.

En bättre anpassad företagssökning på verksamt.se likväl som en virtuell assistent kan skapa stor kundnytta. Bättre kvalitet på ansökningar ger snabbare företagsstart och frigör tid för företagen. Högre kvalitet på anmälda uppgifter ex. företagsnamn ger också effektivare handläggning som även det leder till snabbare handläggning och minskad administration för företagen.

En avgörande förutsättning för dessa tjänster är tillgången på olika typer av data, såväl öppna data som ej publik data (exempelvis data från system för handläggning av ärenden). Utan tillräckliga mängder med data försvåras, eller blir det omöjligt att ta tillvara på möjligheterna med maskin- och djupinlärning. Juridiska hinder av olika slag blir ofta hindrande. Ett annat hinder är offentliga data som

⁵ Mer info här: https://ec.europa.eu/growth/smes/promoting-entrepreneurship/advice-opportunities/start-up-procedures_en

myndigheter säljer och som därigenom inte går att fritt använda för denna typ av tillämpningar.

Hittills ser vi många fördelar med att samverka med offentliga institut för forskning och innovation. Organisationer som RISE ligger i absolut framkant av forskningen och ger oss möjligheter som vi inte får individuellt eller genom samverkan mellan myndigheter.

Det finns inledningsvis stora vinster att hämta för enskilda myndigheter genom att använda AI. På sikt behöver dock utvecklingen samordnas och styras. I dag finns det liknande initiativ med liknande upplägg på flera myndigheter. Vid en internationell utblick ser vi att många länder utvecklar sin verksamhet med stöd av AI. I enskilda fall har de kommit längre än vad vi gjort i Sverige. Det finns bra exempel i de nordiska länderna.

Vårt förslag är att arbetet tas vidare för att göra processen kring att välja företagsnamn snabbare, enklare och mer förutsägbar. Uppdraget bör drivas av Bolagsverket i dialog med berörda myndigheter för att nya funktioner ska passa in i den totala utvecklingen av verksamt.se. I nästa steg bör även PRV samt Internetstiftelsen involveras.

Bilaga 1 – Ekonomisk redovisning för slutrapport

Uppdraget har genomförts mellan 2018-02-01 och 2019-02-28. Budgeten har varit totalt 5 mnkr för hela uppdraget. Se i tabellen nedan hur kostnaderna fördelats.

Vi bedömer att projektet uppfyllt de finansiella villkoren i regeringsbeslutet.

Resultaträkning, tkr

	<i>Finansiering</i>		
	Tillväxtverket	Bolagsverket	SUMMA
Bidrag	2 500 000	2 500 000	5 000 000
Summa	2 500 000	2 500 000	5 000 000
<i>Verksamhetskostnader</i>			
-Personalkostnader	1 290 454	1 810 476	3 100 930
-Köpta tjänster	1 163 379	521 775	1 685 154
-Övriga kostnader	46 077	167 749	213 826
S:a verksamhetskostnader	2 499 910	2 500 000	4 999 910
Transfereringar	0		0
Summa utbetalningar	2 499 910	2 500 000	4 999 910