

# Företagens kännedom och uppfattning om myndigheternas webbplatser

Rapport av Andrea Femrell och Tomas Lööv  
Februari 2006



# Företagens kännedom och uppfattning om myndigheternas webbplatser

## Sammanfattning

En stor andel av de förslag som myndigheterna presenterar, och även har genomfört inom ramen för regeringens handlingsprogram, för att förenkla och minska företagens administrativa kostnader innebär olika åtgärder relaterade till myndigheternas egna webbplatser och elektroniska lösningar. Näringslivets Regelnämnd (NNR)<sup>1</sup> fann det därför intressant att undersöka företagens kunskap och uppfattning om myndigheternas webbplatser och tjänster. Demoskop fick därför i uppdrag att genomföra intervjuer med företag om deras kunskaper och uppfattning om olika myndigheters hemsidor samt vad de använder dem till. Undersökningen genomfördes under hösten 2004.

Undersökningen visar att företagens kännedom om myndigheternas webbplatser är låg liksom att den dominerande informationskällan om webbplatserna är egen sökning på internet. Drygt hälften av småföretagen menar att webbplatserna inte alls eller i liten utsträckning underlättar arbetet i företaget medan motsvarande siffra för de större företagen är 26 procent.

Webbplatserna används idag främst till att hitta information och ladda ner blanketter medan företagen i framtiden vill kunna lämna in uppgifter och ställa frågor till myndigheten direkt via webbplatsen. En fjärdedel av företagen upplever dessutom att de i stor utsträckning måste lämna samma information till flera olika myndigheter.

NNR lät sedan konsultföretaget Arkitraven följa upp undersökningen våren 2005 genom att fråga myndigheterna om deras uppfattning om sina egna webbplatser. Nästan 70 procent av myndigheterna svarade att det krävs mer utveckling av webbplatsen för att den ska vara anpassad för företagen.

## Undersökningarna

Denna rapport syftar till att besvara frågorna:

- Vilken är företagens kännedom om myndigheternas webbplatser?
- Vad är företagens uppfattning om myndigheternas webbplatser?
- Vilka är företagens önskemål om myndigheternas webbtjänster?
- Vilka förändringar av webbplatserna behövs för att åstadkomma förenklingar?

I följande avsnitt redovisas resultatet av Demoskops undersökning som bygger på intervjuer med 1001 företag som genomfördes under hösten 2004. Därefter följer NNRs slutsatser och rekommendationer beträffande satsningarna på webbplatser och möjligheterna att via denna form av åtgärder åstadkomma förenklingar för företag. För en utförligare bakgrundsbeskrivning hänvisas till sidan sju.

---

<sup>1</sup> Näringslivets regelnämnd (NNR) är en ideell förening. Föreningen har tolv näringslivsorganisationer som medlemmar. Dessa har 300 000 företag som medlemmar och praktiskt taget alla storleksklasser och branscher finns representerade. NNRs uppgift är att arbeta för färre och enklare företagsregler samt att minimera företagens uppgiftslämnande.

## Resultat

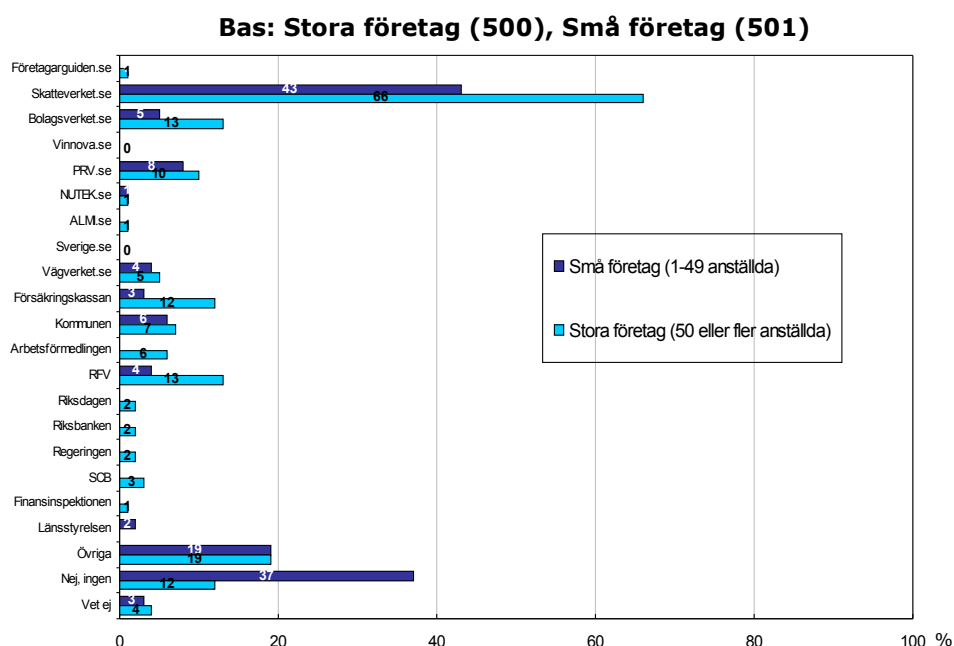
Företagens kännedom om myndigheters webbplatser är låg. Hos de 1001 tillfrågade företagen uppgår kännedomen vid ett spontant svar på frågan om enskilda myndigheters webbplatser, undantaget Skatteverket, till högst 15 procent. För små företag, 1- 49 anställda, är siffran under 10 procent. De myndigheter som företagen bäst känner till är Patent- och registreringsverket och Bolagsverket. Bland de större företagen med fler än 50 anställda märktes även Riksförsäkringsverket och försäkringskassorna

Skatteverket är den myndighetswebbplats som överlägset flest företag känner till, 66 procent av de stora företagen och 43 procent av de små. Bland småföretagen används myndigheternas webbplatser regelbundet av ca 30-40 procent av de som känner till dem.

### Diagram 1

#### Företagens kännedom om myndigheternas webbplatser (Källa: Demoskop)

*Myndigheter använder sig ibland av sina webbplatser på Internet för att ge information och service till företag. Känner du till någon sådan webbplats? (Spontant)*



Merparten av de företag som känner till webbplatserna har skaffat sig information om dessa via internet, bland de större företagen uppgår andelen till hela 75 procent. Cirka en fjärdedel av småföretagen har fått kännedom om webbplatserna via marknadsföring från myndigheterna själva medan motsvarande siffra för de stora företagen är 15 procent.

Knappt hälften av småföretagen upplever att webbplatserna underlättar kontakten med myndigheterna medan 56 procent menar att webbplatserna inte alls eller i liten utsträckning underlättar arbetet i företaget. De större företagen anser sig ha större nytta av webbplatserna

då 80 respektive 71 procent anger att webbplatserna underlättar myndighetskontakterna och företagandet.

Samtliga företag använder idag myndigheternas webbplatser främst för att hitta information och ladda ner blanketter. På frågan om vad företagen skulle vilja använda webbplatserna till i framtiden svarar majoriteten bl a att de vill kunna lämna in uppgifter direkt via webbplatsen samt ställa frågor till myndigheten.

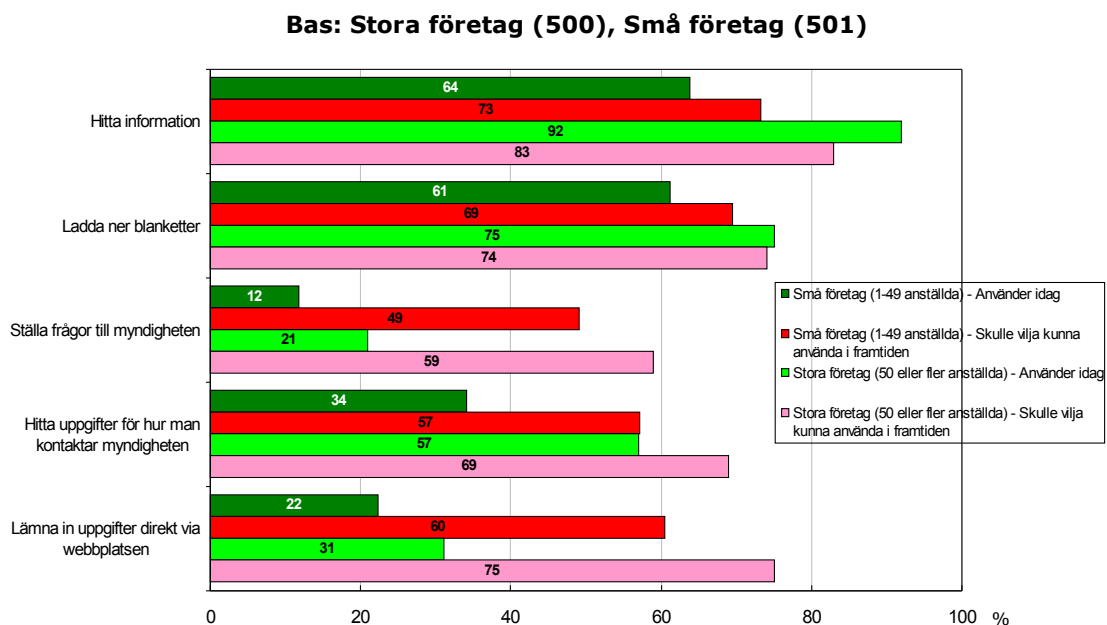
Av samtliga företag uppger ca 25 procent att de idag måste lämna samma slags information till flera myndigheter.

Företagens upplevda nytta av webbplatserna samt deras önskemål om framtida funktioner bekräftas i en undersökning gjord 2005 av konsultföretaget Arkitraven. De ställde två frågor till myndigheterna om hur de ser på sina egna webbplatser avseende funktionalitet för företag samt om de för dialog med företag vid utvecklingen av webbplatserna (se diagram 4). Nästan 70 procent anser att mer utveckling av webbplatserna krävs och 42 procent att mer dialog med företagen behövs.

## Diagram 2

### Företagens användning av myndigheternas webbplatser idag jämfört med önskad användning i framtiden (Källa: Demoskop)

*Användning idag jämfört med önskad användning i framtiden*

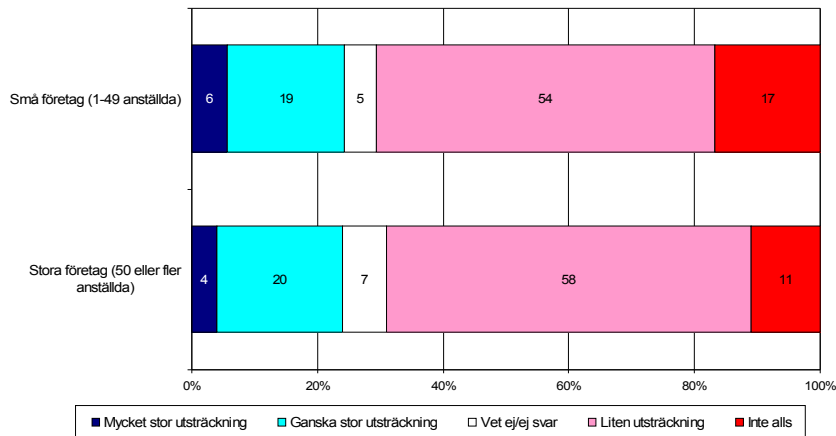


### Diagram 3

#### Företags uppgiftsinlämnande av samma information till ett flertal myndigheter (Källa: Demoskop)

*I vilken utsträckning upplever du att du generellt sett att du idag måste lämna samma information till flera olika myndigheter?*

**Bas: Stora företag (500), Små företag (501)**

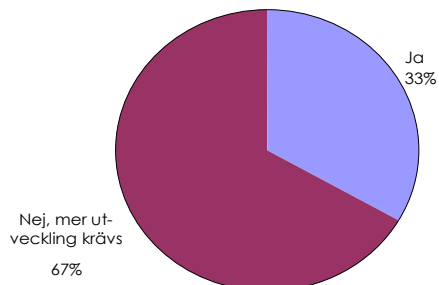


### Diagram 4

#### Myndigheternas uppfattning om sina egna webbplatser vad avser företagsnyttan (Källa: Arkitraven)

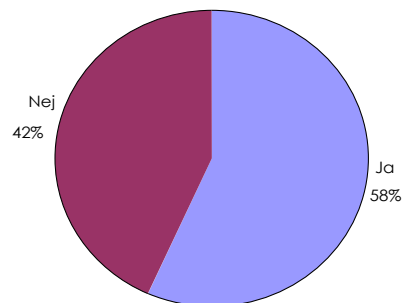
#### Frågor till myndigheterna

"Anser ni att er webbplats redan idag vänder sig till och har funktionalitet för alla de företag man vill nå?"



N=55

"Har ni någon dialog med företag (referensgrupper eller liknande) när det gäller utvecklingen av er webbplats?"



N=57

## *Analys*

Resultatet av Demoskops intervjuundersökning ger vid handen att företagens kännedom om myndigheternas webbplatser generellt är låg och att det främst är webbplatser som företagen ”måste” känna till som är brett uppmärksammande, medan resterande är näst intill okända. Detta innebär att myndigheterna måste fundera över hur de marknadsför sina webbplatser. Åtgärder för att förbättra webbplatsen och underlätta för såväl företag som övriga användare spelar mindre roll så länge webbplatsen förblir okänd.

En undersökning gjord av konsultföretaget Arkitraven år 2005 om myndigheternas IT-användning visar att cirka 50 procent av myndigheterna använder sig av riktade postutskick för att marknadsföra och informera om webbplatserna medan 35 procent använder riktade e-postutskick. Detta ska jämföras med att tre fjärdedelar av företagen fått information om de webbplatser de idag känner till via andra kanaler än marknadsföring från myndigheterna själva. Sammantaget visar de båda undersökningarna på att myndigheterna måste se över på vilket sätt marknadsföringen och informationen skulle kunna effektiviseras.

Främst småföretag upplever att webbplatserna i liten eller ingen utsträckning underlättar företagandet. Detta bekräftas av myndigheterna själva i Arkitravens undersökning där nästan 70 procent anser att mer utveckling krävs av webbplatsen för att kunna vända sig till de företag man vill nå och med den funktionalitet man vill erbjuda. Här behövs mer dialog med företag och företagsrepresentanter jämfört med idag för att anpassa innehållet efter behoven.

Det största framtida behovet för företagen förutom att hitta information och ladda ner blanketter är att lämna in uppgifter direkt via webbplatsen och att ställa frågor till myndigheten. Behovet av att ladda ner blanketter torde minska i takt med att det blir möjligt att lämna in mer information direkt via webben. Uppgiftslämnande via webben kräver dessutom såväl tekniska som säkerhetsmässiga lösningar vilket ännu inte finns utbyggda. Cirka 80 procent av myndigheterna i Arkitravens undersökning erbjuder idag inte möjligheten att via webbplatsen verifiera och identifiera elektronisk information via elektronisk signatur, undantaget bl.a. Skatteverket och Finansinspektionen. Flertalet myndigheter säger att de driver olika IT-projekt för att underlätta kontakter mellan företag och myndigheter i ärenden som rör uppgiftsinlämning, tillståndsärenden och allmän information. Att IT-lösningarna blir lättillgängliga, likformiga och användarvänliga så att företagen slipper hantera olika system är därför viktigt.

Det finns förvisso möjligheter att redan idag ställa frågor till flertalet myndigheter via e-post till registrator och ibland även till vissa handläggare som återges i myndighetens organisationsbeskrivning. Vad företagets framtida önskemål om att ställa frågor till myndigheten direkt via webbplatsen innebär exakt är svårt att säga men tidsaspekten såsom att få tag på rätt person så snabbt som möjligt och få svar så snabbt som möjligt kan vara några exempel. Tillgängligheten och utbudet av flertalet möjligheter att kontakta myndigheterna och dess anställda samt det faktum att bekräftelse ges på att en fråga tagits omhand kan vara andra faktorer.

En fråga som är alarmerande är att 25 procent av företagen upplever att de i stor utsträckning måste lämna samma uppgifter flera gånger till olika myndigheter. Det visar att uppgiftsinlämnandet, inte bara via webbplatsen utan även generellt, skulle kunna förenklas genom ett bättre samarbete mellan myndigheterna.

## Slutsatser och rekommendationer

Det är mycket positivt att regeringen och myndigheterna vidtar åtgärder som syftar till att minska företagens administrativa kostnader för att följa det statliga regelverket. Undersökningen visar dock att det endast är ett fåtal av myndigheternas hemsidor som företagen frekvent besöker. Skatteverkets webbplats är i princip den enda som en stor andel av företagen verkligen utnyttjar. NNRs slutsats är att webbplatser kan bidra till att förenkla för företag men att de enskilt inte är av någon avgörande betydelse.

I regeringens riktlinjer till myndigheterna för att presentera lämpliga förslag till förenklingar var en punkt att bedöma om all information verkligen behövs. Tyvärr berördes denna punkt mycket knapphändigt i myndigheternas rapporter<sup>2</sup>. NNR menar att om åtgärderna verkligen ska medverka till att förenkla för företagen måste större vikt läggas på den information som ska lämnas in, i annat fall kommer åtgärderna endast medverka till marginella förenklingar. Dessutom krävs att myndigheterna på ett effektivare sätt synliggör att webbplatserna finns.

Liknande slutsatser har NNR även funnit i den slutrapport som arbetsgruppen för offentliga e-tjänster för företag publicerade på uppdrag av 24-timmarsdelegationen 2005. Av rapporten framgår att det finns ett stort antal e-tjänster, men att de måste marknadsföras väsentligt bättre både kvantitativt och kvalitativt. Likaså finns goda exempel som måste tillvaratas och som ofta kännetecknats av att kunden (företagen) deltagit aktivt i tjänstens utformning<sup>3</sup>.

Våra undersökningar visar vidare att företagen måste lämna samma information till flera myndigheter och att förekomsten av dubbelrapportering måste kartläggas. Vidare behöver det vidtas åtgärder för att förhindra dubbelrapportering i framtiden. NNR kommer i rapporter längre fram att föreslå lösningar och åtgärder inom detta område.

Sammantaget visar vår undersökning att om webbplatserna ska ha en ”regelförenklande” inverkan behöver de utvecklas. Likaså behöver innehållet, metoderna för att kommunicera och funktionerna för att använda webbplatserna förbättras. Det finns sålunda potential att öka både användandet och funktionaliteten genom ändrad marknadsföring och genom en ökad behovsinventering. För att uppnå detta föreslår NNR myndigheterna att:

- alltid göra det möjligt för företag att ta kontakt och att ställa direkta frågor till berörd handläggare på sina webbplatser,
- i största möjliga utsträckning göra det möjligt för företag att kunna lämna uppgifter direkt via webbplatsen,
- alltid kontakta berörda företag/företagsorganisationer vid utvecklingen av företagstjänster på sina webbplatser,
- alltid göra en konsekvensanalys av alla sina förändringar som berör företagen,
- vidta åtgärder så att företag inte behöver lämna samma uppgifter till flera myndigheter,
- ge möjlighet att lämna in förslag på förenklingar för företag och att svarstiden för dessa är max 90 dagar.

<sup>2</sup> Smartare regler för enklare vardag, rapport från Svenskt Näringsliv juni 2004

<sup>3</sup> Offentliga e-tjänster för företag, slutrapport från arbetsgruppen för offentliga e-tjänster för företag 2005

## Bakgrund

Riksdagen beslutade i december 2002 att den administrativa bördan påtagligt ska minska under innevarande mandatperiod. Regeringen beslutade till följd av riksdagens beställning att ge uppdrag till 43 myndigheter och samtliga departement att under 2004 gå igenom respektive lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd och presentera olika förslag som kan minska företagens administrativa börda.

I samband med regeringens skrivelse<sup>4</sup> till riksdagen 2004 redovisade regeringen sammanlagt 291 förslag som ska medverka till att minska företagens administrativa börda. Av de åtgärder som ingår i handlingsprogrammet har departementen lämnat 63 förslag och myndigheterna 228. Ett flertal av förslagen som ingår i regeringens handlingsprogram för minskad administrativ börda för företag innebär många satsningar på olika former av tjänster som ska kunna göras via internet. Regeringen har även under flera år bedrivit ett projekt – 24 timmarsmyndigheten – som syftar till att öka myndigheternas tillgänglighet via olika elektroniska lösningar.

I Regeringens skrivelse 2005<sup>5</sup> redovisar regeringen hur arbetet med de olika punkterna i handlingsprogrammet fortlöpt. Av framställningen framgår att myndigheterna är klara med 140 (av 228) åtgärder och departementen med 22 av 63 de åtgärder de åtagit sig att genomföra. En stor andel av de förslag som myndigheterna presenterar innebär olika åtgärder relaterade till myndigheternas egna webbplatser och elektroniska lösningar. Näringslivets Regelnämnd fann det därför intressant att undersöka företagens kunskap och uppfattning om myndigheternas webbplatser och tjänster.

---

<sup>4</sup> Regeringens skrivelse 2004/05:48

<sup>5</sup> Regeringens skrivelse 2005/06:49

Näringslivets Regelnämnd NNR är en ideell förening. Föreningen har 12 näringslivsorganisationer som medlemmar. Dessa har 300 000 företag som medlemmar. Praktiskt taget alla storleksklasser och branscher finns representerade. NNRs uppgift är att arbeta för färre och enklare företagsregler samt att minimera företagens uppgiftslämnande. Mer information om NNR finns på [www.nnr.se](http://www.nnr.se).

Blasieholmsgatan 4A  
111 48 Stockholm  
Telefon: 08-762 70 90  
E-post: [info@nnr.se](mailto:info@nnr.se)  
Hemsida: [www.nnr.se](http://www.nnr.se)