

Arbetsrapport

R2007:009

Ökad IT-användning i småföretag

Kan vi lära av amerikanska initiativ?

Karin Hovlin

ITPS, Institutet för tillväxtpolitiska studier
Studentplan 3, 831 40 Östersund
Telefon 063 16 66 00
Telefax 063 16 66 01
E-post info@itps.se
www.itps.se

För ytterligare information kontakta Karin Hovlin
Telefon +1 310 566 2305
E-post karin.hovlin@itps.se

Förord

I gränslandet mellan småföretagspolitik och IT-politik har den svenska staten under den senaste 10-årsperioden genomfört insatser som syftar till att höja IT-kompetensen i småföretag. Målsättningen är att öka dessa företags konkurrensförmåga. Att IT-investeringar överlag har en positiv effekt på produktivitet är i dag allmänt vedertaget och detta faktum kan därför motivera offentliga insatser.

Denna rapport, som genomförts på uppdrag av Nutek, syftar till att bidra med kunskapsunderlag kring initiativ för att främja användningen av IT i små- och medelstora företag i USA. Förhoppningen är att kunskapsunderlaget ska kunna fungera som inspiration vid utformning av policyinsatser i Sverige.

Rapporten har skrivits av Karin Hovlin vid ITPS i Los Angeles. I arbetet har också Marcus Zackrisson vid samma kontor deltagit, liksom Tony Meurke från Nutek vid sin vistelse i Los Angeles under våren 2007.

Stockholm, juli 2007

Suzanne Håkansson
Avdelningschef

Innehåll

Sammanfattning	7
1 Inledning	9
1.1 Bakgrund	9
1.2 Syfte och frågeställningar	10
1.3 Metod och disposition	11
2 Det tillväxteoretiska ramverket	12
2.1 Tillväxtteorier och betydelsen av teknik	12
2.2 IT och produktivitet – vad vet vi om sambanden?.....	13
2.3 Motiv för offentliga ingripanden	15
2.3.1 Marknadsmislyckanden motiverar ofta åtgärder	15
2.3.2 Vad menas med marknadskompletterande och marknadsutvecklande?.....	17
2.3.3 Problem med statliga ingrepp för att lösa ett marknads- mislyckande.....	17
2.3.4 Småföretag, IT och marknadsmislyckande – en teoretisk diskussion.....	18
3 Amerikanska aktörer som stödjer utvecklingen av småföretag	19
3.1 Small Business Administration – SBA	19
3.2 Small Business Development Centers	19
3.3 Women’s Business Center	20
3.4 SCORE.....	20
3.5 Andra aktörer på Internet.....	21
4 Initiativ för att främja IT-användning i småföretag	22
4.1 Offentliga initiativ	22
4.1.1 Small Business Development Centers - SBDCs.....	22
4.1.2 Manufacturing Extension Program – MEP	24
4.1.3 SBDC Technology Advisory Program – TAP	25
4.2 Privata initiativ	25
4.2.1 Microsoft	26
4.2.2 Small Business Technology Institute	27
4.2.3 CompTIA	28
5 Offentliga e-tjänster för att öka IT-användningen?	30
5.1 Småföretag knappast i fokus på federal nivå.....	30
5.2 Ökad aktivitet i Kalifornien	32
5.3 Är man mer offensiv i andra delstater?.....	34
5.4 Elektronisk upphandling och elektroniska fakturor – ett sätt att öka IT-användningen?.....	36
6 Sammanfattande analys och diskussion	38
Referenser	42

Sammanfattning

Syftet med rapporten *Ökad IT-användning i småföretag – Kan vi lära av amerikanska initiativ?* är att bidra med kunskapsunderlag kring initiativ för att främja användningen av IT i små- och medelstora företag i USA. I rapporten studeras offentliga och privata initiativ som samtliga syftar till att öka teknik-användningen i småföretag. Åtgärder för att öka användningen av offentliga e-tjänster leder också till en ökad IT-användning och vi studerar även sådana initiativ. Fokus i arbetet har legat på insatser i Kalifornien men vi har även inkluderat ett federalt perspektiv.

Liksom i många andra studier kan vi konstatera att amerikanska *policymakers* i högre grad förlitar sig till marknadslösningar än vad svenska *policymakers* gör. Amerikanska insatser för att öka IT-kompetensen är ofta en integrerad del av andra utbildningar, till exempel i marknadsföring eller bokföring. Det ökade teknikkunskandet blir där inte det primära målet utan utgör i stället ett verktyg för att höja kompetensen på andra områden. Många initiativ genomförs i nära samarbete med dels näringslivet, dels universitet och högskolor. När det gäller offentliga e-tjänster för att underlätta för småföretag förefaller Sverige ha en mer uttrycklig politik och viljeinriktning.

I utformningen av eventuella framtida satsningar kring småföretags användning av IT bör följande beaktas:

- Det är angeläget att tydligt identifiera om det föreligger ett marknadsmisslyckande och i så fall i vilken form, så att insatser kan utformas på bästa och mest ändamålsenliga sätt.
- IT-investeringar som åtföljs av förändringar/anpassningar av organisation samt ledning och styrning får i allmänhet bättre effekter på produktiviteten.
- IT-kompetens är i dag en nödvändighet för en mängd olika funktioner och processer i ett företag. Att integrera IT-kunskande i det övriga stödet till ny- och småföretagande kan vara en väg att få ökat genomslag.
- En nära dialog och samarbete med näringslivet (och även privata non-profit organisationer även om dessa inte är lika vanliga i Sverige) ger möjlighet att bättre anpassa utbildningar och insatser till behov och efterfrågan på marknaden. Vi menar att ett sådant samarbete också borde vara positivt i Sverige.

- Ett samarbete med högskolor i redan etablerade strukturer är intressant och förefaller positivt, bland annat får man tillgång till nätverk och flöde av kunskap underlättas.

1 Inledning

1.1 Bakgrund

I gränslandet mellan småföretagspolitik och IT-politik har den svenska staten vid olika tillfällen genomfört insatser med syftet att höja IT-kompetensen bland små och medelstora företag. I stor utsträckning har det varit Nutek som har genomfört dessa satsningar, bland annat i programmen IT. SME.se¹, Reg-IT² samt det i dag aktuella programmet Handlingskraft med IT³.

Utgångspunkten för de svenska insatserna för att främja teknikanvändning i småföretag är – mer eller mindre explicit – att detta är en viktig faktor för att öka företagets konkurrensförmåga. I den förra regeringens IT-proposition sommaren 2005, menade regeringen att ju fler som använder tekniken, desto större potential att utnyttja produktivitets- och kvalitetsvinster finns det. ”Bristande kompetens är fortfarande ett stort hinder för en ökad användning av IT” skrev regeringen.⁴ Vidare råder en form av marknadsmisslyckande: det lilla företaget kan använda IT för att bidra till innovationer och tillväxt och upplever själv att IT-användningen leder till ökad affärsnytta. Men det finns en investeringströskel, kostnaderna ses helt enkelt som för höga, vilket gör att investeringen inte genomförs. Därför krävs det satsningar på IT-kompetensutveckling menade regeringen.

Nutek anser att ”ett viktigt skäl för staten att vidta åtgärder för att öka IT-användningen och IT-kompetensen i små och medelstora företag är att det skulle stimulera konkurrenskraften och därmed tillväxten och sysselsättningen i ekonomin som helhet”.⁵ Nutek understryker dock att det ofta finns en marknad där IT-konsulter erbjuder denna typ av tjänster och att eventuella åtgärder därför måste vara marknadskompletterande och utformas på ett konkurrensneutralt sätt.

¹ Genomfördes 2001-2004 och omfattade 30 miljoner kronor.

² Genomfördes 2002-2005 och omfattade ca 50 miljoner kronor.

³ Programmet löper fram till 2009 och omfattar ca 25 miljoner kronor. www.nutek.se/sb/d/122

⁴ Prop 2004/2005:175, sid 163

⁵ Nutek (2004) sid 2

ITPS gjorde 2004 en studie där vi studerade liknande initiativ i USA: IKT-baserad affärsutveckling i USA – En översiktstudie om initiativ för att stimulera användning av informations- och kommunikationsteknik i småföretag.⁶ Nutek var huvudintressent och rapporten levererades i oktober 2004. I studien presenterades översiktligt såväl federala, delstatliga (Kalifornien) som privata (*profit* och *non-profit*) initiativ för att främja IKT-baserad affärsutveckling. Till viss mån berördes också tilliten till IKT. I rapporten drogs bland annat följande slutsatser:

- IT för småföretag är en viktig tillväxtfråga och småföretag utnyttjar fortfarande inte ITs möjligheter i lika stor utsträckning som större företag.
- Det finns ett tydligt småföretagsperspektiv i IT-politiken i USA, något som inte är lika uttalat i Sverige. Det finns också ett tydligare IT-perspektiv i småföretagspolitiken.
- I USA finns flera satsningar kring eGovernment och småföretag.
- I USA finns en mer omfattande samverkan dels med utbildningsväsendet, dels med den privata sektorn kring utbildning och kompetenshöjande insatser.

I en globaliserad värld med ett ökat konkurrenstryck är det betydelsefullt att förmå företagen att utnyttja verktyg som kan höja produktiviteten och effektiviteten. På sikt kommer detta leda till en positiv effekt på tillväxt och sysselsättning i ekonomin som helhet. Detta gäller rimligtvis för företag i hela världen och det är därför av intresse för organisationer som arbetar med utvecklingen av svenska insatser att få en ökad kunskap om vilken typ av insatser som görs i andra länder och hur *policymakers* resonerar. Nutek har därför givit ITPS i uppdrag att närmare studera amerikanska insatser för att stimulera IT-användning i småföretag.

1.2 Syfte och frågeställningar

Föreliggande projekt syftar till att bidra med kunskapsunderlag kring initiativ för att främja användningen av IT i små- och medelstora företag i USA. Avsikten är att detta kunskapsunderlag ska kunna fungera som inspiration vid utformning av policyinsatser i Sverige. Utgående från ITPS förra studie, var avsikten ursprungligen att identifiera sådana initiativ som kunde vara av direkt och konkret intresse för utformningen av och inriktningen på satsningar i

⁶ Ahlgren 2004 IKT står för Informations- och kommunikationsteknik vilket är en översättning av Information and communications technologies., ICT. Ofta används dock IT som ett samlingsbegrepp. IKT eller ICT är dock en förkortning som används främst i Europa, i USA är den mer ovanlig.

Sverige. Det visade sig emellertid relativt snart att satsningar på att få småföretag att använda IT inte är en lika uttrycklig del av småföretagspolitiken i USA som den är i Sverige, även om det görs vissa insatser. Detta faktum förändrade projektet i det att det inte blev lika relevant att på djupet studera konkreta satsningar.

Nutek har under en period, bland annat tillsammans med Verva, arbetat med e-tjänster som ett verktyg för att förenkla för småföretag och på så sätt underlätta etablering och tillväxt. En ökad användning av e-tjänster innebär givetvis också en ökad användning av IT och vi valde därför i projektet att också titta på denna aspekt.

Detta har inneburit att vi arbetat med följande frågeställningar: Vilken typ av insatser görs för att få småföretag att använda IT? Vilka är det som genomför dessa? Vilka är motiven och utgångspunkten för satsningarna? Vilka är målgrupperna och hur når man dessa? Vilka resultat uppnås och görs uppföljningar? I vilken utsträckning görs satsningar på e-tjänster som ett verktyg för att underlätta att starta och driva småföretag? Vem driver dessa och varför gör man det? Vilken typ av insatser görs?

1.3 Metod och disposition

Projektet har bedrivits vid ITPS i Los Angeles under första halvåret 2007. Vi har dels arbetat med en genomgång av skriftliga källor med information om relevanta initiativ, dels genomfört ett antal intervjuer och deltagit i kurser. Urvalet har skett dels utgående från ITPS förra studie, dels utgående från en sökning av initiativ främst i Kalifornien och vi har därefter studerat de som vi funnit tillgängliga. Intervjuerna har skett med en vid krets personer inom både offentlig och privat sektor som arbetar med småföretagsutveckling, införande av offentliga e-tjänster och teknikanvändning i småföretag. Vi har också deltagit i kurser som riktar sig till småföretag. Fokus i arbetet har legat på insatser i Kalifornien men vi har även inkluderat ett federalt perspektiv.

Under perioden 25 mars – 25 april deltog Tony Meurke från Nutek i arbetet på plats i Los Angeles.

Rapporten inleds med ett resonemang kring det tillväxtteoretiska ramverket. I kapitel 2 ges en översikt över amerikanska aktörer som stödjer utveckling av småföretag. I kapitel 4 och 5 beskriver vi offentliga och privata initiativ för att främja IT-användning respektive satsningar på e-tjänster. En sammanfattande analys och diskussion avslutar rapporten.

2 Det tillväxtteoretiska ramverket

Vi visade i inledningen ovan hur den tidigare regeringen motiverade satsningar på att höja IT-kompetensen i småföretag med att detta leder till ökad konkurrenskraft, innovationer och tillväxt. I detta kapitel tittar vi lite närmare på vad litteraturen har att säga om ITs betydelse för ekonomisk tillväxt och produktivitet och vilka teoretiska argument det finns för att göra offentliga ingripanden i en marknad.

2.1 Tillväxtteorier och betydelsen av teknik

Det finns omfattande forskning kring vilka faktorer och förhållanden som driver ekonomisk tillväxt. Detta är som bekant inte ämnet för föreliggande rapport men, som en introduktion, ger vi här en kort redogörelse för olika synsätt.⁷

Längre tillbaka i historien ansågs en nations förutsättningar för ekonomisk tillväxt i huvudsak avgöras av tillgången till dels arbetskraft, dels kapital. Det här synsättet har dock utvecklats och i dag är den självklara uppfattningen att det även finns andra faktorer som påverkar nivån på ekonomisk tillväxt, i synnerhet ny teknik och andra innovationer. Under andra hälften av 1900-talet har teoretiska modeller utvecklats för att ta hänsyn till detta.

På 50-talet utvecklade Robert Solow sin tillväxtteori där teknisk utveckling betraktas som exogen, det vill säga den förklaras inte av modellen (teoribildningen kallas också neoklassisk ekonomisk teori).⁸ Ny teknik och teknisk utveckling påverkar ett lands tillväxttakt men modellen förklarar inte hur eller varför detta sker. Som en reaktion på denna teoribildning utvecklades de endogena tillväxtteorierna med i synnerhet Paul Romer i spetsen.⁹ Romer försöker i sin teori (som också kallas *the New Growth Theory*) inkorporera teknologisk utveckling i modellen. I denna modell får humankapital eller kunskap en central roll för att förklara ekonomisk tillväxt. Ett lands tillväxttakt kan således påverkas av investeringar i till exempel utbildning och forskning.

⁷ Se till exempel ITPS (2007) kapitel 2, för en översikt över ekonomiska tillväxtteorier.

⁸ Solows modell utvecklas i *A Contribution to the Theory of Economic Growth*, *Quarterly Journal of Economics*, 70, (Februari 1956), sid 65-94

⁹ Romer utvecklar sin teori bland annat i *Endogenous Technological Change*, *The Journal of Political Economy*, Vol. 98, No.5, pp S71-S102

Slutligen vill vi nämna en inriktning som pekar på betydelsen av institutioner för ekonomisk tillväxt. Kända namn är ekonomhistorikerna Douglass North och Nathan Rosenberg.¹⁰ Dessa menar att samhällets institutioner måste utformas på så sätt att de skapar incitament för individer att agera och företa aktiviteter som har en positiv effekt på den ekonomiska tillväxten. Institutioner definieras tämligen brett, det kan vara lagar och regler men det kan också vara mer informella som seder och bruk.

2.2 IT och produktivitet – vad vet vi om sambanden?

Produktivitet, det vill säga den output som skapas per enhet input, är av stor tillväxtpolitisk betydelse eftersom ökad produktivitet ofta bidrar till ökad tillväxt vilket i sin tur ger utrymme för ökad levnadsstandard. Man brukar tala om arbetsproduktivitet (output per arbetad timme eller output per arbetare), kapitalproduktivitet (output per enhet kapital) samt totalfaktorproduktivitet eller multifaktorproduktivitet (inkluderar dels output per enhet arbetskraft och kapital kombinerat, dels en residual som innovationer och teknologi).

Att investeringar i IT borde ha en positiv effekt på produktiviteten är det nog många som intuitivt skulle instämma i. Med hjälp av IT kan vi jobba smartare och mer effektivt, vilket har en gynnsam påverkan på produktiviteten. Men stämmer detta och vad säger den vetenskapliga litteraturen?

Under efterkrigstiden fram till oljekrisen på 70-talet såg vi i industriländerna en stark produktivitetstillväxt. I USA växte till exempel arbetsproduktiviteten årligen med i genomsnitt 3,2 procent mellan åren 1948 och 1973.¹¹ Därefter såg vi dock fallande produktivitetstillväxt, vilket sammanföll med en period där datorn fick sitt stora genombrott i både näringslivet och den offentliga sektorn. Under perioden 1973–1995 växte arbetsproduktiviteten i USA med 1,4 procent årligen.¹² Detta kom att få ekonomer och andra att fråga sig om IT verkligen hade någon effekt på produktiviteten. Det var här den så kallade Solow-paradoxen – eller produktivitetsparadoxen – myntades: Nobelpristagaren Robert Solow noterade att ”*We see the computer age everywhere except in the productivity statistics*”.¹³

Enligt en aktuell studie från tankesmedjan Information Technology and Innovation Foundation i Washington DC finns det tre huvudsakliga orsaker till varför de tidigare studierna inte lyckades finna ett samband mellan IT-invester-

¹⁰ Se bland annat Exploring the Black Box: Technology, economics and history, Cambridge University Press, 1994

¹¹ Atkinson, R. & McKay A (2007) sid 11

¹² Federal Reserve Bank of San Francisco (2003)

¹³ Citerad i Atkinson, R. & McKay A (2007) sid 15

ingar och produktivitet.¹⁴ För det första fanns det metodologiska problem och bristande data. För det andra – och viktigare – var systemen helt enkelt inte lika avancerade och fungerade inte alltid ihop och, för det tredje, var IT-investeringarna ännu inte så omfattande och låg fortfarande på en tämligen låg nivå.

Sedan mitten av 1990-talet har vi återigen sett högre produktivitetstillväxt, i synnerhet i USA där genomsnittet ligger på över tre procent under perioden 1996–2006. Det finns nu en allmän acceptans för att IT är en viktig bidragande faktor till produktivitetstökningar och i princip alla akademiska studier sedan mitten av 1990-talet visar på positiva samband mellan IT-investeringar och produktivitet. Slutsatsen från en genomgång av ett stort antal forskningsrapporter som genomfördes mellan 1987–2002 var följande: ”*the productivity paradox as first formulated has been effectively refuted. At both the firm and the country level, greater investment in IT is associated with greater productivity growth*”¹⁵ När man jämför olika sektorer visar flera studier att produktivitetsförbättringarna i regel har varit starkare i de IT-producerande sektorerna jämfört med i de IT-användande.¹⁶

IT-investeringar påverkar produktiviteten på olika sätt, några av dessa är följande: IT möjliggör vad som på amerikanska kallas ”multi-tasking”, det vill säga helt enkelt att vi kan göra fler saker samtidigt.¹⁷ Vidare kan man med IT-investeringar både automatisera och effektivisera administrativa och tillverkningsprocesser och på så sätt frigöra resurser. IT möjliggör också distansarbete vilket i allmänhet har positiva effekter på produktiviteten. Den elektroniska handeln är vidare något som har en positiv inverkan på produktiviteten.

Av särskilt intresse för föreliggande studie är att det finns flera faktorer som påverkar den effekt på produktiviteten som IT-investeringarna har. Ledning och styrning är en sådan faktor. Hur den organisation som genomför IT-investeringarna ser ut är en annan och utbildning för anställda en tredje.¹⁸ I en studie från London School of Economics jämförs produktivitetstillväxten i USA och EU.

¹⁴ Atkinson, R. & McKay A (2007) sid 11

¹⁵ Citerad i Atkinson, R. & McKay A (2007) sid 14

¹⁶ Se till exempel Edquist H & Henrekson, M (2001) och Federal Reserve Bank of San Francisco (2003)

¹⁷ Detta kan givetvis också få negativa effekter på produktiviteten om man gör alla dessa saker mindre effektivt men ofta har det nog en positiv effekt.

¹⁸ Se till exempel Sadun R & Van Reenen, J (2005) och Federal Reserve Bank of San Francisco (2003)

Den visar att tillväxttakten i de IT-användande sektorerna har varit betydligt högre i USA än i EU under perioden 1990–2001 (3,5 procent per år jämfört med 0,1 procent) och drar slutsatsen att skillnaden beror på skillnader i organisation och ledning.¹⁹ Enligt denna studie skulle företag i USA vara bättre organiserade för att tillgodogöra sig IT-investeringarna.

Denna slutsats indikerar att insatser för att få småföretag att använda IT i större utsträckning, bör inkludera kunskap om hur organisationer bör vara utformade för att bäst dra nytta av IT-investeringar.

2.3 Motiv för offentliga ingripanden

Moderna ekonomier är en delikat blandning mellan marknad och stat. I ett land som Sverige ligger ungefär halva ekonomin i det offentligas händer medan motsvarande andel i USA är ungefär 30 procent. Övriga industriländer ligger någonstans däremellan. I alla ekonomier sätter staten ekonomins spelregler i form av lagar, regler och beskattning. Men utöver dessa kan statliga ingripande motiveras med att utfallet som marknaden generar inte är optimalt eller önskvärt, vilket brukar kallas marknadsmisslyckanden. I följande avsnitt diskuteras när och varför staten ska ingripa i ekonomin och marknadens funktionssätt.

2.3.1 Marknadsmisslyckanden motiverar ofta åtgärder

I ekonomisk teori definieras marknadsmisslyckande som att marknaden inte på egen hand uppnår paretooptimalitet.²⁰ Eftersom paretooptimalitet vid ett givet tillfälle går att teoretiskt beräkna är ett marknadsmisslyckande ett absolut begrepp. I den politiska verkligheten är dock ett marknadsmisslyckande ett relativt begrepp. Misslyckandet ställs i relation till det allmännas ambitioner och önskemål. Således kan två personer, med olika preferenser, komma till olika slutsatser om marknadsmisslyckande trots att de underliggande villkoren är desamma. I tillväxtpolitiska termer innebär ett marknadsmisslyckande att marknaden inte lyckas realisera den tillväxtpolitiska potential som anses finnas i ekonomin. Ett marknadsmisslyckande innebär i praktiken att det utöver fastläggandet av de grundläggande spelreglerna (institutionella förhållanden) krävs ytterligare statliga ingrepp. Det kan finnas flera orsaker till ett marknadsmisslyckande. De allra flesta faller inom en av följande fyra kategorier.

¹⁹ Sadun R & Van Reenen J (2005) sid 3

²⁰ En icke-teknisk definition av paretooptimalitet är en situation då tillgängliga resurser inte kan omfördelas så att någon får det bättre utan att någon annan får det sämre.

Imperfekt konkurrens

En marknad där det inte råder fri konkurrens leder till att prissättningen blir suboptimal, det vill säga kunderna får betala ett för högt pris (alternativt säljarna får för lite betalt för sin vara).²¹ I praktiken finns det alltid begränsningar i konkurrensen och ett marknadsmisslyckande anses föreligga endast när det är stora avvikelser från vad som uppfattas som ett frimarknadspris. I en bransch som kännetecknas av en snabb teknisk utveckling kommer det dock uppstå tillfälliga monopol och de brukar inte betraktas som marknadsmisslyckanden.

Externaliteter

En externalitet uppstår när en varas pris inte återspeglar alla kostnader och fördelar med transaktionen eller annorlunda uttryckt när tredje part påverkas av en transaktion. Externaliteter kan vara både negativa och positiva. Negativa externaliteter som exempelvis miljöpåverkan åtgärdas ofta med hjälp av skatter. Positiva externaliteter är endast ett problem om de är så stora att inte transaktionen kommer att äga rum. Ett exempel på detta är viss typ av forskning, vilken inte direkt resulterar i nya produkter utan genererar kunskap som kan ligga till grund för nya teknologier och produkter.²²

Transaktionskostnader

En transaktionskostnad uppstår vid ekonomiska transaktioner. Exempel på transaktionskostnader är sökkostnader, det vill säga de kostnader som uppstår när köpare och säljare ska hitta varandra. Om dessa kostnader är för höga kan det förhindra att en ekonomisk transaktion äger rum trots att båda parter vill genomföra transaktionen och det vore samhällsekonomiskt önskvärt att den genomförs.

Imperfekt information

När kunderna inte har tillräcklig information för att kunna fatta ett bra beslut kan det ge upphov till att transaktionen inte genomförs eller att kunden köper ”fel” vara. Det vanligaste exemplet på imperfekt information är informationsasymmetrier där oftast säljaren har mer information än köparen.

21 Det är egentligen inte antal företag som är avgörande för konkurrensen utan i många fall kan hotet från potentiella nya företag vara tillräckligt för att en monopolist inte kan agera som ett monopol.

22 I en klassisk studie (Arrow, 1962) visas att marknaden underinvesterar i FoU och en samhälls- eller optimal FoU endast kan komma tillstånd med hjälp av statliga forskningsinvesteringar.

2.3.2 Vad menas med marknadskompletterande och marknadsutvecklande?

En politik för att korrigera marknadsmisslyckanden kommer att se olika ut beroende på typ av marknadsmisslyckande. Vanligtvis syftar en sådan politik inte endast till att korrigera ett marknadsmisslyckande utan det finns en ambition från *policymakers* att insatserna dels ska vara marknadskompletterande, dels marknadsutvecklande.

En marknadskompletterande politik ska korrigera ett marknadsmisslyckande utan att konkurrera med privata aktörer, men ska täppa till de luckor där av någon anledning marknadsekonomin har lämnat ett hål. Till skillnad från till exempel begreppet marknadsmisslyckande är det inget vedertaget begrepp inom den ekonomiska litteraturen och forskningen.²³ Likväl används det ofta för att beskriva en politik som syftar till att korrigera ett marknadsmisslyckande.

Ett annat begrepp som ofta används tillsammans med marknadskompletterande är marknadsutvecklande. Med det avses i allmänhet att politiken har syftet att insatsen ska vara av tillfällig karaktär och att marknaden på sikt själv ska åtgärda misslyckandet. Inte heller detta begrepp är något vedertaget i den teoretiska litteraturen. Motsatsen till marknadsutvecklande är *crowding out*, vilket innebär att den statliga insatsen tränger ut privata initiativ.

2.3.3 Problem med statliga ingrepp för att lösa ett marknadsmisslyckande

Den politiska motsvarigheten till marknadsmisslyckandet är *government failure*, även kallat *policy failure*. Begreppet har ingen bra svensk översättning men politikmisslyckande används ibland. Ett politikmisslyckande är när politiken misslyckas med att nå ett uppställt mål eller när mer resurser än nödvändigt går åt till att uppfylla en målsättning. Ett marknadsmisslyckande innebär inte i sig att staten ska agera. Motivet för det måste vara att ett statligt ingripande bättre eller mer effektivt än marknaden kan nå uppställda mål. Det finns flera orsaker till politikmisslyckande.²⁴ Utan att gå in på dem i detalj kan man säga att många av orsakerna till marknadsmisslyckande också gäller för politikmisslyckande. Offentliga ingrepp visar sig mest framgångsrika när man åtgärdar externaliteter och informationsasymmetrier.

²³ En sökning på Google visar att inga av de drygt 500 träffarna på ordet ”marknadskompletterande” återfinns i någon vetenskaplig publikation eller på något material från universitet & högskola.

²⁴ Mitchell and Simmons (1999)

2.3.4 Småföretag, IT och marknadsmisslyckande – en teoretisk diskussion

En utgångspunkt för den svenska IT-politiken är att en ökad användning av IT främjar tillväxt i ekonomin.²⁵ Småföretag använder IT i mindre utsträckning än stora företag. Med utgångspunkt från diskussionen ovan om marknadsmisslyckanden är minst ett av följande påståenden sanna:

- Företagen vill använda IT men har inte råd att göra de investeringar som behövs eller andra hinder föreligger (imperfekt konkurrens, transaktionskostnader).
- Företagen vet inte om att de ska använda IT (imperfekt information).
- Användningen av IT är endast lönsamt om en stor del av kunderna och leverantörerna också använder det (externaliteter).

Beroende på vilket eller vilka av påståendena ovan som är sanna kommer politiken utformas på olika sätt. En utgångspunkt måste vara att om företagets vinst ökar vid användandet av IT kommer företagen att vilja investera i IT-lösningar. Brister i kapitalmarknadens funktion kan göra det svårt för småföretag att investera i IT och lösningar bör i så fall sikta in sig på tillgång till finansiering. Om det är en kunskapsbrist bland småföretag som är orsaken till att IT inte används i önskad utsträckning bör politiken inriktas på information och utbildning. En tredje anledning är att en IT-investering först blir lönsam om många investerar i den samtidigt. Denna anledning kräver mer samordnade insatser, ofta kombinerade med finansiellt stöd eftersom om inte en kritisk massa ungefär samtidigt tillägnar sig IT-lösningar uppfylls inte syftet.

Det är således viktigt för utformningen av framtida insatser att, utöver att identifiera om det föreligger ett marknadsmisslyckande eller inte, klargöra vilken typ av marknadsmisslyckande som föreligger. Det kräver en god förståelse och kunskap om hur både tilltänkta köpare och säljare på marknaden fungerar och hur samspelet dem emellan ser ut.

²⁵ En ökad användning av IT kan också bidra till bland annat en bättre fungerande demokrati men dessa aspekter ligger utanför den här rapporten.

3 Amerikanska aktörer som stödjer utvecklingen av småföretag

Det finns ett antal aktörer, både offentliga och privata (och här både vinstdrivande och icke-vinstdrivande, så kallade *profit* och *non-profit*), som har till syfte att stödja nyföretagande och utvecklingen av existerande företag. Några av de huvudsakliga aktörerna beskrivs kortfattat nedan. Gemensamt för många är att de till en del är finansierade av SBA, Small Business Administration.

3.1 Small Business Administration – SBA

SBA skapades 1953 genom the Small Business Act och är en oberoende federal myndighet med uppgiften att *aid, counsel, assist and protect the interests of small business concerns, to preserve free competitive enterprise and to maintain and strengthen the overall economy of our nation.*²⁶ En viktig del av verksamheten är det stöd till finansiering som SBA erbjuder. SBA utfärdar inga egna lån utan fungerar som garant för lån som ett företag får från banker och andra kreditinstitut. Finansiering anses allmänt vara ett av de främsta hindren eller utmaningarna för nystartade företag. SBAs budget ligger på ca 590 miljoner dollar per år.

SBA har kontor runt om i hela USA och verksamheten är uppdelad i 10 regioner. I varje region finns ett antal distriktskontor (*district offices*), totalt finns 68 sådana kontor. Dessa kontor erbjuder, förutom finansieringsstöd, också till exempel rådgivning och utbildning. Dessutom tecknar distriktskontoren avtal med institutioner för att driva Small Business Development Centers, SBDCs.

3.2 Small Business Development Centers

SBDCs är SBAs förlängda arm när det rör sig om rådgivning och utbildning.²⁷ Det finns 63 så kallade Lead Centers.²⁸ Dessa lead centers har i sin tur mer än 1100 centers i sina nätverk. Centren ligger i hög utsträckning på, och samarbetar med, akademiska institutioner, universitet, colleges, community colleges, yrkesskolor (*vocational schools*) och till viss mån också vid handelskammare (*chambers of commerce*) och *economic development corporations*, ungefär näringslivskontor men som inte nödvändigtvis drivs i offentlig regi. Samtliga centers utses genom en upphandlingsprocess ungefär vart femte år.

²⁶ www.sba.gov Besökt april 2007.

²⁷ www.sba.gov/aboutsba/sbaprograms/sbdc/index.html Besökt april 2007.

²⁸ Det finns ett Lead Center i varje delstat samt fyra i Texas, 6 i Kalifornien, samt ett var i District of Columbia, Guam, Puerto Rico, Samoa and the U.S. Virgin Islands.

Alla centra har några heltidsanställda (beroende på centrets storlek), därutöver arbetar man mycket med konsulter för både rådgivning och utbildning. SBA finansierar upp till 50 procent av kostnaderna för ett center, resten står en eller flera sponsorer för. Det kan till exempel vara delstaterna (i Kalifornien finns till exempel en fond för Economic & Workforce Development²⁹ som bidrar till finansieringen), värdinstitutionerna (det är till exempel vanligt att man får lokaler på universitet och colleges att verka i) eller bidrag från näringslivet. Det är upp till varje center att själv trygga sin finansiering.

Centren utvecklar i stor utsträckning själva sina program och sitt kursutbud. Detta innebär att inriktning och omfattning kraftigt skiljer sig åt från center till center. Utbildningarna är ibland gratis, ibland tar man ut en låg avgift. Rådgivningen är gratis.

3.3 Women's Business Center

SBA delfinansierar även Women's Business Centers (WBC).³⁰ Det finns cirka 100 WBC i USA och de liknar SBDC både till form och innehåll. WBC har ett utbud av kurser som liknar SBDC och liksom SBDC är lärarna ofta hämtade från privata företag. Utöver kurser erbjuder dessa center, liksom SBDC, även individuell rådgivning.

Skillnaden mellan WBC och SBDC består främst i vilka deras klienter är. Utöver att WBC främst fokuserar på kvinnoägda företag, tenderar de flesta WBC att rikta sig till företag av mindre storlek än SBDC och entreprenörer med mindre erfarenhet. Som namnet antyder riktar sig WBC främst till kvinnor men även män är välkomna att delta. WBC är i regel knutna till någon högskola/universitet men har inte sin fysiska hemvist på universitetsområdet.

3.4 SCORE

SCORE³¹ (ursprungligen stod förkortningen för Service Corps of Retired Executives men detta används sällan längre, i stället använder man slogan "Counselors to America's Small Business") är ett nätverk av före detta företagsledare som har funnits sedan 1964. I nästan 400 avdelningar (*chapters*) runt hela USA erbjuder man rådgivning och utbildning. Avgiften för kurserna är låg och rådgivningen är gratis. Samtliga som arbetar inom SCORE gör det på volontärbasis. SCORE samarbetar nära med SBA, ofta delar man till exempel lokaler.

²⁹ www.cceewd.net Besökt april 2007.

³⁰ www.sba.gov/aboutsba/sbaprograms/onlinewbc/index.html (besökt 070514)

³¹ www.score.org Besökt april 2007.

3.5 Andra aktörer på Internet

Många av organisationerna ovan har givetvis en hel del material på Internet, bland annat kan man ta en del kurser på nätet. Men det finns också många andra företag och organisationer som erbjuder utbildning och råd och tips på nätet. Utbudet är väldigt stort och det är svårt att ge en fullständig översikt. De exempel som ges nedan får istället ses som illustrationer över vad som finns att tillgå utan att göra något anspråk på att vara heltäckande.

Microsoft lanserade tidigare i år en ny webbsida med råd och tips för nya företag: the Microsoft Startup Center.³² Satsningen är intressant i det att Microsoft här ger råd och tips inom en rad olika områden där många har tämligen lite att göra med IT och försäljningen av mjukvara. Projektet kom till eftersom Microsoft tyckte att en hel del av de resurser som finns tillgängliga för nya företag sällan ger all den typ av information som en nyföretagare letar efter, i stället är den ofta specifik och djupgående och företagaren måste besöka många olika källor för att finna all information man behöver. Tanken här var i stället att skapa en portal där man kan få enkla svar och som är handlingsinriktad (svar ska ges på frågorna ”What” och ”Why” med länkar till ”How”). Här jobbar man med partners som erbjuder tjänster till nyföretagarna, till exempel banker och kreditinstitut. Målgruppen är företag som funnits 0–2 år. För att utnyttja tjänsterna måste man registrera sig men i övrigt är tjänsterna gratis.

Startupnation fungerar som en one-stop-shop där entreprenörer kan få råd och tips från andra entreprenörer.³³ Siten grundades av två bröder som själva är entreprenörer. Här finns olika typer av information om hur man startar ett företag och hur man får det att växa. Det finns artiklar, podcasts, bloggar, diskussionsforum osv. Allt är gratis förutom coaching kurser som också erbjuds mot en avgift.

Wall Street Journal Center for Entrepreneurs bygger material från på den stora affärstidningen och dess elektroniska version och erbjuder råd och tips för nyföretagare.³⁴ AOL Small Business, Entrepreneur.com och WorkZ är ytterligare tre resurser för småföretag.³⁵

³² www.microsoft.com/startupcenter

³³ www.startupnation.com

³⁴ www.startupjournal.com

³⁵ smallbusiness.aol.com , <http://www.entrepreneur.com> och www.workz.com

4 Initiativ för att främja IT-användning i småföretag

I Sverige finns en uttrycklig politik för att öka IT-användningen i små och medelstora företag som ett medel att öka företagets konkurrenskraft, innovationsförmåga och tillväxt. I USA finns inte motsvarande politik. I stället finns en uppfattning om att företagen själva antingen redan har en viss grad av IT-mognad eller att de själva har ett ansvar för att skaffa denna. Trots avsaknaden av denna uttryckliga politik sker det flera satsningar av olika aktörer som alla syftar till att öka IT-mognaden bland i synnerhet småföretagen. Nedan ges en genomgång av ett antal sådana.

4.1 Offentliga initiativ

4.1.1 Small Business Development Centers - SBDCs

Som nämndes tidigare finns det en stor mängd SBDCs runt om i USA. Centren utvecklar i stor utsträckning sitt eget program och väljer själva sina samarbetspartners. Det här innebär att verksamheten varierar kraftigt mellan de olika centren. De blir också väldigt personberoende och avspeglar intressen hos den som leder kontoret (*director*).

Inom ramen för detta projekt har vi haft möjlighet att besöka ett flertal SBDCs i Kalifornien (se referensförteckningen) för att både diskutera och lära oss mer om deras verksamhet samt att delta i kurser som erbjuds. Vid en snabb blick på kursutbudet förefaller inte insatser för att stimulera småföretag att använda IT få något stort utrymme. I stället genomförs många utbildningar som ger grundläggande kunskaper i hur man startar och driver företag. Man finner till exempel följande titlar på kurser: *Access to Capital*, *Do You Have What it Takes to Start a Business*, *How to Write a Business Plan*, *Marketing on a Shoestring*, *Running and Troubleshooting a Small Business*, *Accounting for Small Business* osv. Representanter för de flesta SBDCs menar att dels kurser i hur man startar ett företag, dels kurser i finansiering och marknadsföring är de som är mest efterfrågade.

Ser man dock närmare till kursinnehållet så får inte sällan teknikfrågor en central plats. Det finns till exempel kurser fokuserade på QuickBooks som är en mjukvara för bokföring som i dag är marknadsledande på småföretagsmarknaden. Vidare finns kurser som *Marketing on the Internet*, *Information Security* och *e-mail marketing*.

Trots att de inte är lika vanliga finns också kurser som har ett explicit teknikfokus. En sådan vi deltog i hette *Leveraging Technology for Growth & Profits* där det huvudsakliga syftet var att visa på att det finns många typer av tekniklösningar som kan vara till stöd för företagare i olika faser av utvecklingen. Utvecklingen av kursen har skett i nära samband med leverantörer på marknaden och upplägget var följande.

Kursen omfattade cirka 3 timmar och inleddes med en introduktion med bland annat en historisk exposé över teknikanvändningen på företagsmarknaden. Man gick även igenom de finansiella stöd som finns tillgängliga (bland annat SBAs lån som i vissa fall kan användas till både mjukvaru- och hårdvaruinvesteringar). Även SBDCs konsultverksamhet kan vara användbar. Därefter lät man fyra företag, samtliga återförsäljare på en viss delmarknad (nätverk, mjukvara, infrastruktur) göra presentationer och illustrera olika lösningar anpassade för småföretagsmarknaden. Dessa företag – samtliga tämligen små och lokala – var alla partners till stora leverantörer, Cisco, Microsoft, HP och Time Warner Telecom. Kursen avslutades med en frågestund och därefter var samtliga deltagare tillgängliga för individuella frågor, diskussioner och konsultationer.

Vid diskussioner med Steve Roth som utvecklade kursen för Cal State East Bay SBDC, underströk han betydelsen av att ha med företag som själva agerar på dessa marknader. Visst kanske han själv eller någon annan skulle kunna göra liknande presentationer, men han menar att det är viktigt att det i stället är företag som kursdeltagarna själva kan komma att ha kontakt med senare som gör dessa. Det finns ingen större oro för att man så att säga kan bli gisslan hos dessa företag eller att man kan komma att anklagas för att endast presentera några leverantörers produkter.

Liksom SBDC varierar verksamheten mellan olika Women's Business Centers (WBC) och varje WBC är lokalt förankrat. Kursutbudet på WBC liknar SBDC men de anpassas till sektorer av ekonomin där kvinnoägda företag är framträdande. Många WBC fokuserar också på kvinnor utan högskoleutbildning och kvinnor från någon av de etniska minoriteterna.

4.1.2 Manufacturing Extension Program – MEP

MEP är ett program som lyder under NIST – National Institute of Standards and Technology vilket i sin tur är en del av det amerikanska handelsdepartementet (Department of Commerce).³⁶ Programmet har funnits sedan 1988 och har till syfte att bidra till omställningen (*transform*) av tillverkningsindustrin så att denna är bättre skickad att möta den globala konkurrensen, bland annat genom teknikstöd för förbättrad produktivitet. MEP är ett nätverk av 350 non-profit centers i samtliga delstater samt Puerto Rico som finansieras av federala, delstatliga, lokala och privata aktörer. I likhet med SBDCs drivs centren tämligen individuellt, vissa ägnar sig till exempel mer åt rådgivning medan andra är mer inriktade på konsulttjänster. Många centers samarbetar – liksom SBDCs – med universitet och högskolor.

I södra Kalifornien finns ett center, CMTC (California Manufacturing Technology Consulting) som är det största MEP-centret och som verkat sedan 1992. CMTC fokuserar mycket tydligt på konsultverksamhet snarare än generell rådgivning och enligt uppgift är CMTC ett av de center som gör detta i störst utsträckning. Centret finansieras till cirka 50 procent av federala medel och resterande del finansieras via avgifter. Tidigare fick man också viss finansiering från delstaten men detta drogs in i samband med Kaliforniens budgetkris. Man har cirka 100 anställda och arbetar med cirka 400 företag per år. Ytterligare några tusen företag når man genom mer allmänna workshops, konferenser mm. Avgifterna varierar beroende på företaget storlek, ett företag med en omsättning under 15 miljoner dollar betalar till exempel en lägre taxa och ett större företag får betala taxor som är mer marknadsmässiga.

Målgruppen är till 80 procent tillverkningsföretag, till 20 procent antingen distributörer eller företag som har tillverkningen offshore. Man når dessa via olika kanaler. Dels finns en allmän kännedom om CMTC i södra Kalifornien (*name recognition*), dels arbetar man med olika partners som till exempel chambers of commerce, branschorganisationer och SBDCs. Man följer också upp de företag som fått konsulthjälp för att mäta effekterna av insatserna och MEP-programmet publicerar rapporter där man sammanfattar resultaten. En aktuell uppföljning av projekt som avslutades under 2004 visade till exempel att insatserna ledde till att 12 700 nya jobb skapades och 30 800 jobb ”räddades” (*retained*).³⁷

³⁶ www.mep.nist.gov

³⁷ Manufacturing Extension Partnership (2006)

Det finns två aktuella områden kopplade till IT där man gör insatser. För det första erbjuder CMTC workshops, seminarier och konsultinsatser för att främja användningen av integrerade IT-system, till exempel ERP (*enterprise resource planning*) eller CRM (*customer relationship management*) lösningar. Till skillnad från andra ”vanliga” konsultföretag som ofta är återförsäljare och partners med en särskild leverantör, så kan CMTC här vara en neutral part som inte behöver förespråka en enskild leverantör. Det andra området är tekniker såsom till exempel RFID, streckkoder och sensorer. Hur integrerar man sådana lösningar i affärsprocesser? Utöver detta genomför man workshops och seminarier tillsammans med andra företag och organisationer för att öka medvetenheten (*awareness*).

4.1.3 SBDC Technology Advisory Program – TAP

TAP utvecklades av Small Business Technology Institute (se nedan) som ett program för att ge rådgivning och utbildning med fokus på teknikanvändning för att förbättra företagets konkurrensförmåga. Programmet drivs nu av SBDCs i norra Kalifornien och det förefaller som om programmet inte har någon större omfattning längre³⁸.

4.2 Privata initiativ

Småföretagsmarknaden har varit närmast styvmoderligt behandlad av många stora IT-leverantörer under en lång tid. Under senare år har dock många vaknat upp och insett att storföretagsmarknad är, om inte helt mättad så i alla fall inte lika stark. I stället är det rimligt att anta att tillväxten främst kommer att ske i småföretagssektorn. I detta avsnitt studerar vi några privata initiativ på den amerikanska marknaden med syftet att öka IT-användning i småföretagssektorn. Urvalet har i stor utsträckning styrts av tillgängligheten till information.

Alla de stora IT-leverantörerna som till exempel Cisco, Microsoft och Intel gör satsningar på småföretagsmarknaden. Cisco har till exempel utvecklat sin *Smart Business Roadmap* som ska fungera som ett stöd för småföretag kring hur man väljer teknikstöd.³⁹ Alla företagen arrangerar och sponsrar också kurser och utbildningar med rubriker som *Microsoft Small Business & Technology Conference* och *Growing With Technology Forum* som Cisco sponsrar. Vi hade möjlighet att inom ramen för detta projekt titta närmare på Microsofts satsningar på småföretagsmarknaden och avsnittet nedan får tjäna som en illustration över insatser som de stora IT-leverantörerna gör.

³⁸ För mer utförlig beskrivning av TAP, se Ahlgren (2004) avsnitt 6.1.

³⁹ Smart Business Roadmap provides a structured, planned evolution path to help organizations take advantage of today's business.

4.2.1 Microsoft

Givet sin marknadsposition är det kanske inte så märkligt att Microsoft gör mycket för att öka IT-mognaden i samhället i stort vilket i sin tur givetvis ökar efterfrågan på företagets produkter. Mycket är direkta marknadsföringsåtgärder av olika slag, annat handlar om att öka IT-mognaden, till exempel satsningar på att öka kunskapen om IT-säkerhet eller om att påverka användningen av IT i utbildningssektorn.

Sedan några år tillbaka fokuserar Microsoft på ett helt annat sätt än tidigare på småföretagsmarknaden. Företaget segmenterar marknaden dels efter antal anställda, dels efter antal PCs (och inte till exempel efter omsättning). Small business är företag som har 1–49 anställda och färre än 25 PCs. Enligt Microsoft finns det ungefär 5,5 miljoner sådana företag i USA. Vidare har man delat upp marknaden efter företagets beteenden och man placerar företagen i fyra olika kategorier: *minimalists*, *pragmatists*, *integrators* och *innovators*. Den största gruppen är *pragmatists* vilket är företag som har en funktionell syn på IT, som ser IT som ett viktigt verktyg i företagets funktion och utveckling. Enligt Whitney Cornell på Microsoft har det dock visat sig att dessa grupper inte fullt ut är ”actionable” – det har visat sig svårt att rikta marknadsföringsåtgärder till enskilda kategorier.

Microsoft har skapat en kategori bland sina återförsäljare som är särskilt fokuserade på småföretagsmarknaden: Small Business Specialist. En återförsäljare kan bli en sådan specialist efter att ha genomgått utbildning och godkänts på olika Microsoft Exams.

Utöver dessa mer direkta marknadsförings- och försäljningsåtgärder jobbar Microsoft också med vidare insatser för att påverka teknikmognaden i småföretagssektorn och i samhället i stort (och i förlängningen givetvis efterfrågan på företagets produkter). Tidigare arbetade man en hel del med sponsring men man har i stor utsträckning frångått detta. I stället arbetar man med en bred grupp som man kallar ”influencers”. Dessa är aktörer som till exempel handelskammare, SBDCs, SCORE och Women’s Business Centers där man är mer mån om att man har liknande mål och intressen.

På olika sätt arbetar man tillsammans med SBDCs. Man stödjer deras nationella konferens och man arbetar med SBDCs rådgivare så att dessa får ökad kunskap och blir bättre på att ge sina klienter råd och stöd när det gäller teknikfrågor. I stor utsträckning utnyttjar man dessa samarbetpartners existerande kommunikationskanaler för att nå ut med sitt budskap.

Man deltar också vid events som dessa partners arrangerar men ett krav är då att deltagarna från Microsoft kan prata mer generellt om teknik och småföretagsmarknaden, utan att fokusera på Microsofts produkter (det finns andra fora för det).

4.2.2 Small Business Technology Institute

Small Business Technology Institute, SBTI, ligger i San Jose, Kalifornien, och startade ursprungligen som ett SBDC. I dag är man dock en *non-profit* organisation som uteslutande arbetar med privata uppdragsgivare och sponsorer. Institutets syfte är att främja användningen av IT i småföretag. Institutet har 17 anställda och arbetar inom tre olika områden: utbildning, marknadsundersökningar samt förlagsverksamhet, man ger ut en tidning Small Business Technology Magazine (man är dock i färd att sälja denna del).

Enligt Andrea Peiro som är grundare av SBTI finns det tre huvudsakliga åtgärder man kan vidta för att öka teknikanvändningen i småföretag:

- Öka medvetenheten – detta görs främst genom marknadsföringskampanjer av olika slag
- Rådgivning – detta är dock svårt! Småföretagen vet ofta inte att man behöver denna typ av stöd och söker följaktligen inte rådgivning.
- Utbildning – här jobbar offentliga aktörer, till exempel SBA.

Peiro har kommit fram till att en framgångsfaktor är att arbeta tillsammans med privata intressen, han menar att kvaliteten bland de offentliga aktörerna är allt för varierande för att kunna bygga en verksamhet på. Att istället involvera företag som har privata intressen är enligt honom betydligt mer effektivt.

Utbildning är det som SBTI jobbar mest med. Man har utvecklat ett antal kurser som man genomför runt om i landet. SBTI har på senare tid också expanderat och ger dessa kurser i Kina. Upplägget är följande: kurserna sponsras av företag som Intel och SAP som betalar mellan 15–20000 dollar för en kurs. Målgruppen är företag med mellan 1–100 anställda från alla branscher och dessa betalar endast en mindre avgift (för att säkerställa att man verkligen gör ett åtagande om att delta). Kursinnehållet har utvecklats av SBTI och grundmodellen som kallas *Small Business Technology Boot Camp* går igenom användningen av teknik i några av företagets huvudprocesser (till exempel *Technology for Operations, Inventory Management, Collaboration, Technology for Financial Management* och *Technology for Marketing, Sales and Business*

Development).⁴⁰ Viss uppföljning görs av de företag som har deltagit i kurserna, fokus på denna uppföljning är dock graden av teknikmognad, inte till exempel lönsamhet eller konkurrenskraft.

SBTI ger också andra typer av kurser på uppdragsbasis med rubriker som *Introduction to eBusiness, Online Marketing and Advertising, Information och Security for the Small Business*.

4.2.3 CompTIA

CompTIA – the Computing Technology Industry Association – är en 25 år gammal branschorganisation för IT-branschen med mer än 22 000 medlemmar i ett 100-tal länder med huvudkontor i Chicago.⁴¹ Målsättningen är att skapa goda förutsättningar för tillväxt i branschen.

CompTIA har en omfattande verksamhet inom utbildning och fortbildning. Detta har gjort att man inte bara har branschen som medlemmar utan också *non-profit* organisationer, akademiska institutioner och offentliga myndigheter är medlemmar i organisationen.

Denna utbildningsverksamhet är intressant i att detta är ett sätt att öka IT-kompetensen i näringslivet liksom i offentlig sektor. Fokus är således inte explicit på småföretag men vi menar ändå att det är intressant att i detta sammanhang nämna CompTIAs verksamhet.

CompTIAs ansats är att arbeta med leverantörsoberoende certifieringar och tillhörande examina, sedan 1993 driver man ett utvecklingsarbete för att ta fram olika certifieringar eller standarder. För närvarande finns certifieringar för *PC hardware, networking, servers, Internet, e-business, project management, training, Linux, security, home technology, document imaging* och *RFID*. När CompTIA beslutar om att utveckla en ny certifiering och medföljande examina, samlar man intresserade företag från branschen (som också är de som sponsrar utvecklingen) och man involverar även akademiska institutioner och andra experter. Det kan ta upp till 18 månader att utveckla en certifiering. Strax innan standarden är färdig involverar man också bokförlag och kursstillhandahållare så att dessa har möjlighet att utveckla kurser och kursmaterial. CompTIA erbjuder inte själva utbildningarna när väl standarden är färdig utan dessa erbjuds av akademiska institutioner och företag.

⁴⁰ www.sbtechnologyinstitute.org/bootcamp/aboutProgram.htm

⁴¹ www.comptia.org CompTIA har också kontor i Amsterdam, Bryssel, Düsseldorf, Hong Kong, Johannesburg, London, Ottawa, Sao Paulo, Singapore, Sydney, Tokyo, Toronto och Washington, D.C.

Att ta ett certifieringsprov kostar mellan 150 och 250 dollar beroende på vilken certifiering det gäller. Kurser för att förbereda sig inför att ta ett sådant prov erbjuds som sagt av olika kurstillhandahållare och dessa kan kosta upp till några tusen dollar.

CompTIA understryker betydelsen av att ha branschen med i utvecklingsarbetet – detta borgar för att det finns ett behov av denna typ av certifiering. Om det inte är någon som vill finansiera utvecklingsarbetet finns det heller ingen marknad för produkten. CompTIA i sin tur fungerar som en garant för kvaliteten.

5 Offentliga e-tjänster för att öka IT-användningen?

Runt om i världen pågår ett förändringsarbete för att införa vad som kallas eGovernment (det svenska begreppet har varit 24-timmarsmyndigheten). Motiven är bland andra en ökad effektivitet i produktionen av offentliga tjänster, ökad service och tillgänglighet för medborgare och företag och ökad demokrati genom ökade möjligheter till insyn och dialog.

I Sverige har e-tjänsters roll som ett verktyg för att underlätta för ny- och småföretagande lyfts fram. Genom att driva utvecklingen och utbudet av offentliga e-tjänster kan också företagets efterfrågan och användning av dessa tjänster öka och på detta sätt ökar också deras IT-mognad. Offentliga e-tjänster, inklusive elektronisk upphandling, blir då – indirekt – också ett verktyg för att öka företagets IT-användning. I detta kapitel ser vi på detta område i USA, både på federal och på delstatlig nivå. I vilken utsträckning görs här till exempel satsningar på e-tjänster som ett verktyg för att underlätta att starta och driva småföretag?

5.1 Småföretag knappast i fokus på federal nivå

När man letar information om insatser på federal nivå när det gäller eGovernment generellt, får man lätt känslan av att det händer mer för några år sedan. Till exempel lanserade president Bush år 2002 sin Management Agenda som innehöll fem målsättningar där en tydligt handlar om eGovernment: *Strategic Management of Human Capital, Competitive Sourcing, Improved Financial Performance, Expanded Electronic Government, och Budget and Performance Integration*. Det sker i dag ett uppföljningsarbete där man till exempel mäter hur stor del av målsättningarna som har infriats.⁴² Men den stora offensiven förefaller främst ligga i historien. Vissa är mer kritiska, till exempel Robert Atkinson som tidigare var på tankesmedjan PPI, Progressive Policy Institute. Där föreslog han att man skulle införa en CIO, Chief Information Officer för den federala regeringen precis som de flesta delstater och individuella federala myndigheter har.⁴³ Detta förslag har dock inte fått gehör. I stället har man ett *Chief Information Officers Council* som mer är ett diskussionsforum där de olika ministerierna träffas och diskuterar gemensamma frågor men som inte har så långtgående befogenheter.⁴⁴

⁴² www.whitehouse.gov/omb/egov/

⁴³ Progressive Policy Institute (2000)

⁴⁴ www.cio.gov/index.cfm

Gregory Curtin på University of Southern California menar dessutom att två faktorer har haft betydelse för det faktum att man kan uppfatta den federala nivån som inte lika aktiv. För det första var IT-frågor generellt något som den tidigare presidenten Clinton och hans vicepresident Gore, starkt drev och när Bush tog över var detta inte nödvändigtvis initiativ han ville ta över. Den sittande presidenten har dock som nämndes ovan antagit sin Management Agenda där eGovernment är en viktig fråga. Men IT-frågorna uppfattas inte drivas med samma intensitet som tidigare. Den andra faktorn är 9/11 och det efterföljande kriget vilket inneburit att resurser från hela den federala budgeten förts över till försvaret. Det finns i dag helt enkelt inte medel tillgängliga för att genomföra eGovernment-satsningar.

Paul Taylor på Center for Digital Government instämmer i bilden av att det händer tämligen lite på federal nivå.⁴⁵ Den främsta orsaken enligt honom är att kriget dränerar systemet på resurser. I två rapporter nyligen menar man bland annat att det möjligtvis var så att förväntningarna sattes allt för högt för ett 10-tal år sedan då man började diskutera eGovernment. Men förändring tar tid. Nu är det dock hög tid att faktiskt genomföra det man har talat om och förberett under en lång tid. I ett av dessa strategipapper skissar man på 12 olika områden som den offentliga sektorn (*government*) måste jobba med, eller förhålla sig till, för att införa en enklare förvaltning:

Government is not simple. But it *should* be. It *can* be. It *will* be. The focus here is on how and when. Simplicity matters now because of the confluence and convergence of opportunities. At its core, *Simple.gov* is about the M's – the Moment, the Mechanism and the Meaning (or what It all means to “Me”).⁴⁶

Även om man inte längre förefaller lika offensiv på federal nivå så sker det givetvis visst arbete. SBA har utvecklat portalen *business.gov* tillsammans med 21 andra federala myndigheter. Portalen har funnits sedan oktober 2004 och fokuserade ursprungligen på stöd till nyföretagare. Som ett resultat av feedback man fått lanserades en ny version i oktober 2006.

⁴⁵ e.Republic publicerar flera tidningar, arrangerar konferenser och mässor och bedriver viss forskning med fokus på IT inom offentlig sektor (federal, delstatlig och lokal nivå) och inom utbildningssektorn. Inom Center for Digital Government och dess syster Center for Digital Education bedrivs bland annat forsknings- och marknadsstudier, man publicerar rapporter och white papers.

⁴⁶ Simple.gov, sid 4

I dag fokuserar man på information om krav och skyldigheter företag måste känna till och uppfylla (*compliance*) – i synnerhet småföretag får lägga stora resurser på att hålla sig informerad om olika krav som olika myndigheter ställer. Business.gov fungerar som en one-stop-shop där ett företag kan få samlad information om regler och krav man måste uppfylla.

Vi kan alltså konstatera att det på federal nivå sker viss aktivitet kring e-tjänster men att småföretagen inte uppmärksammas i särskilt stor utsträckning. Vi har till exempel inte på federal nivå stött på insatser liknande de som Nutek och Verva gör, där den uttryckliga målsättningen är att identifiera småföretagens behov av offentliga e-tjänster.

5.2 Ökad aktivitet i Kalifornien

Som många andra delstater arbetar Kalifornien för att förändra och förenkla tillgången till offentliga tjänster.⁴⁷ I vilken utsträckning fokuserar man på att underlätta för näringslivet, i synnerhet småföretag?

Kalifornien har haft en CIO-position under en längre tid men av olika anledningar var tjänsten inte formaliserad i legal mening. I slutet av förra året antogs dock en lag som formaliserar tjänsten och gör den till en så kallad *cabinet position* vilket motsvarar en post i delstatens regering.⁴⁸ Även uppgifterna – som den nuvarande CIO:n redan tidigare utfört – formaliserades, det vill säga planering, koordinering och rådgivning när det gäller IT. En utmaning dagens CIO dock fortfarande har är att han inte har någon egen budget.

Statens CIO utarbetade år 2004 en strategisk plan för perioden 2005–2009 som uppdaterats årligen därefter. I denna plan definieras övergripande målsättningar för delstatens anskaffning, förvaltning och användning av teknik inom den exekutiva delen av delstatens administration. Sex strategiska mål pekas ut där det första lyder: *Make Government services more accessible*.⁴⁹ Här lyfter man till exempel explicit fram nödvändigheten av att underlätta för en entreprenör som ska starta ett företag. Man menar att man måste tänka nytt när det gäller modellen för hur tjänster levereras. En entreprenör ska inte behöva besöka 10 olika myndigheter utan detta ska kunna ske i en transaktion genom mer tillgängliga och smartare e-tjänster. För att åstadkomma detta krävs mer djupgående samarbete mellan myndigheterna och en vilja att utbyta data.

⁴⁷ Kalifornien är USAs befolkningsmässigt största delstat med 38 miljoner invånare.

⁴⁸ www.cio.ca.gov

⁴⁹ California State Information Technology Strategic Plan (2006)

Övriga fem mål är följande: Implement common business applications and systems to improve efficiency and cost-effectiveness. Ensure State information assets are secured and privacy protected. Lower costs and improve the security, reliability and performance of the State's IT infrastructure. Strengthen our technology workforce. Establish a technology governance structure.

För samtliga mål har man formulerat tidsatta delmål och handlingsplaner. Bland annat ska man inom detta mål arbeta för att skapa gemensamma plattformar för de olika delarna av administrationen och underlätta utbyte av data och information.

I augusti 2006 skapades också ett mindre koordineringskontor, eServices Office, med uppgift att driva utvecklingen av e-tjänster i Kalifornien.⁵⁰ Kontoret är litet och består av några personer som i stor utsträckning fungerar som en brygga mellan de olika departementen och myndigheterna och som också har en uppgift att vara pådrivare. En viktig uppgift som eServices Office har haft tillsammans med CIO:n är att driva på arbetet med den Kaliforniens nya webbportal som lanserades i januari 2007. En uppgift som dock kvarstår är att få alla myndigheter att använda samma design och utformning.

Ett visst arbete görs således, men hur mycket fokus finns på e-tjänster som verktyg för att underlätta för ny- och småföretagande? Anya Kartavenko på UC Berkeley har tittat närmare på e-tjänster i Kalifornien som riktar sig till småföretagssektorn.⁵¹ Enligt henne är det en tämligen dystert bild som framträder. Kalifornien har en komplex myndighetsstruktur med väldigt många myndigheter, över 225 stycken *state agencies*, *departements* och *commissions* som alla arbetar enligt en stuprörmodell.⁵² Ett litet företag som söker information har mängder av olika webbsidor att leta på och ska man till exempel registrera ett nytt företag måste man ha kontakt med ett antal olika myndigheter. Det slutar ofta med att ett nystartat företag anlitar konsulter som hjälper till med dessa typer av processer.

Det finns vissa resurser på Internet, bland annat CalGOLD⁵³ (California Government: On-Line to Desktops) som sedan 1997 ger information om vart man ska vända sig för att söka tillstånd av olika slag (till exempel business permits och licences) – man kan dock inte söka själva tillståndet på sidan utan måste länka vidare till andra myndigheter. Det finns också en företagsportal som lyder under delstatens Secretary of State där det till exempel finns råd och tips för nyföretagare och det finns också vissa e-tjänster. Kartavenko konstaterar lite dystert att *Linking appears to be the ultimate "integration" measure in the state of California eGovernment services delivery today.*⁵⁴

⁵⁰ www.eservices.ca.gov

⁵¹ Kartavenko, Anya (2006)

⁵² Det finns rimligen andra delstater med komplexa strukturer. En av Kaliforniens utmaningar är dock dess storlek.

⁵³ www.calgold.ca.gov

⁵⁴ Kartavenko, Anya (2006) sid. 10

Kartavenko argumenterar för behovet av en mer användarcentrerad ansats till tjänstedesign där man i stället för att utgå från den administrativa strukturen, utgår från kunden eller användaren. Hon menar att det finns en vilja hos CIO:n och Office of eServices men är orolig för att dessa inte ges tillräckliga resurser för att genomföra sådana förändringar. Förutom resurser ser hon också kompetensen bland IT-specialisterna på myndigheterna som en potentiell hämmande faktor – den offentliga sektorn har helt enkelt svårt att konkurrera kring de mest kompetenta och drivna individerna som är en viktig faktor i sådant förändringsarbete.

Gregory Curtain på USC ser en ökad insikt i USA generellt angående den tillväxtpolitiska betydelsen av eGovernment och e-tjänster. Han menar att det idag finns en insikt i att globaliseringen inte bara påverkar den federala nivån utan i allra högsta grad också delstatsnivån. Kalifornien behöver – liksom andra delstater – bra webbsidor med information och tjänster som kan bidra till att locka företag till Kalifornien. En viktig drivkraft är också att den offentliga sektorn måste ge sitt bidrag till näringslivet så kostnaderna för att driva företag kan sänkas. Här kan e-tjänster bidra till detta. Men hur räknar man på ROI (return on investment) för en e-tjänst-investering?

I Kalifornien finns alltså frågan om e-tjänster ur ett tillväxtpolitiskt perspektiv på agendan. Men vi kan samtidigt konstatera att det hittills inte skett särskilt mycket och att utbudet av tjänster fortfarande är tämligen magert. Någon koppling till att e-tjänster kan ses som ett verktyg för att öka IT-mognande bland småföretag finns inte.

5.3 Är man mer offensiv i andra delstater?

Vi kan alltså konstatera att man på federal nivå brottas både med resurser och kanske också ledarskapet och att man i Kalifornien inte förefaller ha varit så offensiv hittills men att det där är möjligt att det kommer att hända mer framöver. Även i Kalifornien är dock resurser en stor utmaning. Men finns det andra delstater som har varit mer offensiva när det gäller att utveckla e-tjänster, i synnerhet med gruppen småföretag i sikte?

En delstat som nämnts som ett gott exempel av samtliga vi pratat med inom ramen för detta projekt, är Utah.⁵⁵ Delstaten har haft en närvaro på Internet sedan 1995, då man var en av de första delstaterna att ha en webbsida. I dag finns totalt 818 tjänster tillgängliga på nätet fördelade på tre kategorier: *citizen services*, *business services* och *government to government services*. Man har också utvecklat portaler och har i dag till exempel följande: Business.utah.gov, Seniors.utah.gov, Legal.utah.gov och Justforyouth.utah.gov.

Utah har använt en PPP- Private Public Partnership – modell i utvecklingen av tjänster. År 1999 kontrakterade man Utah Interactive, ett dotterbolag till NIC Inc, som fick i uppgift att driva delstatens portal.^{56 57} Myndigheter i delstaten som själva är ansvariga för sina tjänster förhandlar enskilt med Utah Interactive om utvecklingen av tjänster. Företaget använder en så kallad ”self-funded model” som går ut på att NIC tar hela kostnaden för att utveckla tjänsterna, därefter delar NIC och den aktuella myndigheten på de intäkter som tjänsterna genererar.

Utah har liksom många andra delstater utarbetat strategier för eGovernment. Den senaste strategin som nyligen publicerats gäller åren 2007–2009 och man definierar eGovernment på följande vis:

*E-government refers to the use of information and communication technology by government to exchange information and services with citizens, businesses, and other government entities via the Internet. The most important benefits of e-government include improved efficiency, convenience, and better accessibility to public services. The primary emphasis of e-government is to serve the public.*⁵⁸

I strategin konstaterar man att Utah legat i framkant men att mycket arbete måste göras för att utveckla förvaltningen. Strategin identifierar några centrala områden för fortsatt arbete: mobilitet, förbättrade sökfunktioner, integration med andra delar av förvaltningen (det vill säga federal, delstatlig, så kallade counties, städer), multimedia-portal samt vad man kallar ”responsiveness”, det vill säga en slags individualisering och anpassning av tjänster till enskilda individers behov och önskemål.

⁵⁵ www.utah.gov Utah är en betydligt mindre delstat än Kalifornien. Staten har ca 2,5 miljoner invånare och ligger kring 35:e plats om man jämför samtliga delstaters befolkning.

⁵⁶ University of Texas (2006) sid 44

⁵⁷ www.nicusa.com

⁵⁸ State of Utah (2007) sid 1

År 2003 lanserades en webbsida som fungerar som en one-stop-shop för registrering av nya företag, OSBR – Online Business Registration⁵⁹. På denna sida integreras tjänster från 12 federala, delstatliga och lokala myndigheter och det är ett bra exempel på en användarcentrerad applikation.⁶⁰ Även när det gäller andra offentliga tjänster finns det en stor mängd e-tjänster i Utah som förefaller vara mycket lättillgängliga.

Några andra delstater som ofta nämns är Michigan och Virginia. Även i Michigan finns en one-stop-shop för näringstillstånd, MiTAPS – Michigan Timely Application and Permit Service⁶¹. Virginia i sin tur har tagit innovativa grepp på sin IT-drift och strategi. I slutet av 2005 beslutade man att outsourca hela sin IT-drift. Avtalet löper på 10 år och gick till den stora försvarsindustri-leverantören Northrop Grumman i en affär värd över 2 mdr dollar. Det intressanta med denna affär är också att en del finns ett inslag av ”economic development” i den, Northrop Grumman ska bland annat stödja IT-utbildning på University of Virginia och göra stora investeringar för att bygga datacenters. Utvecklingen av e-tjänster är inte en explicit del av denna affär men rimligen förväntar sig Virginia skapa en bättre ekonomi genom denna outsourcing vilket i sig möjliggör satsningar på sådana tjänster.

5.4 Elektronisk upphandling och elektroniska fakturor – ett sätt att öka IT-användningen?

I Sverige och inom EU görs insatser för att öka den elektroniska offentliga upphandlingen och främja användningen av elektroniska fakturor. Detta ses som ett sätt att göra upphandlingen mer effektiv men också som ett sätt att förbättra möjligheten för mindre företag att delta. Under våra intervjuer och besök tog vi upp frågan om elektronisk upphandling och användningen av e-fakturor i USA. Svaren vi fick varierar en hel del. Men vi kan konstatera att många menar att det finns en genuin ovilja mot att lagstifta eller kräva ett visst beteende – lösningar som bygger på frivillighet är betydligt mer uppskattade och en mer framkomlig väg. Däremot kan det komma att bli så att en stat, ett county eller en stad väljer att till exempel endast acceptera offentliga bud som inkommer elektroniskt och som innebär att företaget i fråga redan är registrerat som potentiell leverantör. Det är således inte särskilt sannolikt att lagstiftning kommer att införas.

⁵⁹ <https://secure.utah.gov/osbr-user/user/welcome.html>

⁶⁰ Kartavenko, Anya (2006) sid 9

⁶¹ www.michigan.gov och <http://www.michigan.gov/mitaps>

Det bär för långt att i denna rapport mer detaljerat beskriva systemet för elektronisk upphandling men de flesta federala myndigheter bedriver en del av sin upphandling elektroniskt och har olika krav man ställer på företagen för att kunna delta i dessa. En samlingsportal för federal upphandling har skapats, www.fedbizopps.gov – Federal Business Opportunities. All upphandling som annonseras här sker dock inte elektroniskt. På samma sätt bedriver man elektronisk upphandling på delstats- och lokal nivå. Motsvarigheten till fedbizopps i Kalifornien heter California State Contracts Register, CSCR, och här annonseras upphandlingar inom delstaten, www.cscr.dgs.ca.gov.

Det finns aktörer som erbjuder utbildning och rådgivning för småföretag så att dessa ska kunna ta del av den offentliga marknaden, inclusive den elektroniska upphandlingen. Ett exempel är The Federal Technology Center, the FTC, som har funnits i Kalifornien sedan 1995. Syftet är att *promote economic development by facilitating technology transfer between government and the private sector, and by helping small businesses successfully compete for government contracts*. FTC erbjuder till exempel en stor mängd kurser kring offentlig upphandling på både federal, delstatlig och lokal nivå. Centret finansieras av offentliga och privata medel och kurserna är i allmänhet gratis.

6 Sammanfattande analys och diskussion

I denna rapport har vi undersökt initiativ och åtgärder som på olika sätt bidrar till att öka IT-användningen i små- och medelstora företag. Här nedan gör vi en sammanfattande analys. En inledande generell kommentar är att amerikanska *policymakers* i högre grad förlitar sig till marknadslösningar än vad svenska, eller för den delen även europeiska, *policymakers* gör. Detta gäller givetvis också detta område.

I Sverige har det under flera år funnits program – som en del av politiken i gränslandet mellan IT-politik och småföretagspolitik – med syfte att få småföretag att öka användningen av IT som ett medel för att nå ökad eller bibehållen konkurrenskraft. Det har främst varit Nutek som drivit dessa program. Till skillnad från i Sverige förefaller man i USA i större utsträckning lägga ansvaret för att ta till sig ny teknik på det enskilda företaget. Antingen förutsätts företaget redan ha denna kompetens, eller så förväntas man på egen hand förvärva denna för att kunna ta del av andra typer av utbildningar.

Tittar man lite närmare ser vi emellertid att IT-kompetensen ofta utgör en integrerad del av andra utbildningar i till exempel marknadsföring eller bokföring. Det handlar till exempel om utbildningar i marknadsföring via e-mail eller på Internet eller om utbildning i QuickBooks, som är den dominerande mjukvaran för bokföring på småföretagsmarknaden. Man bidrar således till att höja IT-kompetensen genom att integrera denna typ av kunskap i annan utbildning. I Sverige har Nutek i större utsträckning valt att ha separata program som syftar till att öka IT-användningen och IT-kunnandet där ökad teknikkunskap stått i fokus.

Det finns en omfattande litteratur kring ITs bidrag till produktiviteten och debatten om den så kallade Solow-paradoxen har pågått under en lång tid. Nu för tiden råder det knappast längre delade meningar, utan det finns en samstämmighet i att IT har en positiv påverkan på produktiviteten. Flera studier pekar dock på det faktum att IT-investeringarnas effekter påverkas bland annat av hur organisation, ledning och styrning ser ut. Det här pekar på ett behov av att parallellt med IT-investeringarna också anpassa organisationerna till till exempel nya arbetsformer som investeringarna möjliggör. I eventuella framtida initiativ i Sverige är detta något som bör uppmärksammas.

Något som är slående på den amerikanska marknaden är hur det offentliga stödsystemet har ett nära samarbete med andra aktörer på marknaden, i synnerhet näringslivet och akademien. Som nämndes ovan väljer oftare amerikanska *policymakers* marknadslösningar. På områden där offentliga initiativ finns är man också i stor utsträckning öppen för samarbete med näringslivet. Exempelvis finansierar privata aktörer – inte bara näringslivet utan även non-profit organisationer – en del av verksamheten inom Small Business Development Centers (SBDCs) som, vilket vi visade ovan, är en central aktör i det offentliga stödsystemet för ny- och småföretagare. Enskilda företag är också med och undervisar i kurser som ges, till exempel de IT-företag som gav presentationer vid den kurs i Freemont som vi deltog i.

Givetvis sker också ett samarbete i Sverige där företag deltar i undervisning, utformning av program osv. Inte sällan finns det dock viss skepsis mot ett allt för nära samarbete, offentliga aktörer är rädda för att uppfattas som inte helt neutrala eller att gå enskilda företags ärenden. Vi uppfattar att samarbetet i USA är betydligt närmare och heller inte ifrågasatt på det viset. I stället ser man positivt på det och menar att samarbetet fungerar som en garanti för att utbildningen och verksamheten tillfredsställer behov på marknaden, något som ett företag har lättare att bedöma än en offentlig administratör. Detta är också ett argument som branschorganisationen CompTIA framför med avseende på deras certifieringsarbete av IT-kompetens.

Det är också så att privata aktörer i större utsträckning än i Sverige utför sysslor som vi kanske oftare förknippar med offentligt finansierad verksamhet. Ett exempel är Microsofts rådgivning till nya företag på webben, ett annat Small Business Technology Institute som på helt kommersiell bas arbetar för att öka IT-användningen i småföretag.

Stödsystemet som riktar sig till småföretag är också ofta nära kopplat till högskolor och universitet. Small Business Development Centers och Women's Business Centers finns till exempel ofta fysiskt på en högskola eller ett community college. Det innebär att man utnyttjar redan existerande infrastruktur när man etablerar centers. Dessa center utgör, vilket vi beskrev ovan, ingen fast struktur utan upphandlas ungefär vart femte år, och samarbetet med de akademiska institutionerna innebär att nya center ofta kan dra igång arbetet i ett sammanhang i stället för att starta helt från grunden. Hur mycket samarbete som sker med lärare och eventuella forskare på högskolorna och universiteten har vi inte insyn i, men rimligtvis finns potential för detta. Kunskap bör enklare kunna föras från college till SBDC än vad som hade varit fallet om centret varit helt fristående. Även CompTIAs arbete med certifiering av IT-kunskap sker i samarbete med akademiska institutioner.

När det gäller eGovernment och utvecklingen av e-tjänster som verktyg för att underlätta för småföretag förefaller Sverige ha en mer uttrycklig politik och viljeinriktning. I Sverige har vi uppmärksammat detta som ett viktigt område och arbete pågår för att identifiera tjänster och lösningar. Utan att göra en bedömning av resultaten av detta arbete kan vi i alla fall konstatera att det explicit finns som en del av den tillväxtpolitiska agendan. Detta förefaller inte vara fallet i USA. På federal nivå görs vissa insatser, till exempel för att underlätta för företag att följa regler och lagstiftning inom olika sektorer. Den federala nivån drabbas dock liksom annan federal verksamhet av att resurser i stor utsträckning under de senaste åren har flyttas över till försvaret.

Trots detta sker dock arbete för att öka utbudet av e-tjänster och att driva på omställningen av den offentliga förvaltningen. Vi uppfattar att det finns en tämligen spridd insikt i att det är nödvändigt att driva detta arbete men att det ofta förefaller saknas resurser. Inte sällan är det också tidskrävande att ändra strukturer och organisationer. Denna tröghet i det offentliga systemet lyfter många fram som problematisk och hämmande för utvecklingen. Det är möjligt att detta fungerar som ett incitament till det närmare samarbete med den privata sektorn vi pekade på ovan.

Sammanfattningsvis menar vi att Nutek i utformningen av eventuella framtida satsningar kring småföretags användning av IT bör beakta följande:

- Det är angeläget att tydligt identifiera om det föreligger ett marknadsmisslyckande och i så fall i vilken form, så att insatser kan utformas på bästa och mest ändamålsenliga sätt.
- IT-investeringar som åtföljs av förändringar/anpassningar av organisation samt ledning och styrning får i allmänhet bättre effekter på produktiviteten.
- IT-kompetens är i dag en nödvändighet för en mängd olika funktioner och processer i ett företag. Att integrera IT-kunnande i det övriga stödet till ny- och småföretagande kan vara en väg att få ökat genomslag.
- En nära dialog och samarbete med näringslivet (och även privata non-profit organisationer även om dessa inte är lika vanliga i Sverige) ger möjlighet att bättre anpassa utbildningar och insatser till behov och efterfrågan på marknaden. Vi menar att ett sådant samarbete också borde vara positivt i Sverige.
- Ett samarbete med högskolor i redan etablerade strukturer är intressant och förefaller positivt, bland annat får man tillgång till nätverk och flöde av kunskap underlättas.

Vi kan slutligen konstatera att det arbete som bedrivs i Sverige av Nutek och andra myndigheter kring e-tjänster som ett verktyg för att underlätta ny- och småföretagande förefaller vara längre kommet än arbetet i USA generellt. Här finns det dock vissa delstater som gör ett intressant arbete vilket kan vara värt att fortsätta studera.

Referenser

Litteratur

- Ahlgren M. (2004) IKT-baserad affärsutveckling i USA – En översiktstudie om initiativ för att stimulera användning av informations- och kommunikationsteknik i småföretag, Nutek, R 2005:03
- Arrow, Kenneth. 1962. "Economic Welfare and the Allocation of Resources for Invention." i *The Rate and Direction of Inventive Activity*, edited by Richard R. Nelson, 609-625. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Atkinson R. & McKay A (2007) *Digital Prosperity – Understanding the Economic Benefits of the Information Technology Revolution*, The Information Technology & Innovation Foundation, Washington D.C 2007
- California State Information Technology Strategic Plan (2006) – Update to the 2005 Plan, November 2006
- Edquist H & Henrekson, M (2001) Solowparadoxen och den nya ekonomin *Ekonomisk Debatt* 2001, årg 29, nr 6, sid 409-419
- Engage: *Creating e-Government that Supports Commerce, Collaboration, Community and Commonwealth*, A Strategy Paper from the Center for Digital Government, e.Republic, Folsom, CA, 2007
- Federal Reserve Bank of San Francisco (2003) *Shaping the Economy*, Annual Report 2003 (nedladdad från www.frbsf.org/publications/federalreserve/annual/2003/shapingeconomy.html)
- Kartavenko, Anya (2006) *eGovernment: Serving Small Business in California*, Final Paper, IS290-16: Services Science, Management and Engineering, Fall 2006
- Manufacturing Extension Partnership (2006), *Making a Difference for Americas's Manufacturers*, NIST, Januari 2006
- William C. M and Simmons, R. T. (1994) *Beyond Politics: Markets, Welfare, and the Failure of Bureaucracy* Oxford: Westview Press.
- Nutek (2004) Hur kan IT-kompetensen öka i små och medelstora företag?

Progressive Policy Institute (2000) Moving to a Digital Federal Government - Why the Federal Government Needs a Chief Information Officer, Testimony before the Subcommittee on Government Management Information and Technology House Committee on Government Reform, 12 september 2000

Prop 2004/05:175 Från IT-politik för samhället till politik för IT-samhället

Sadun R & Van Reenen, J (2005) Intellectual Property, Technology and Productivity – Information Technology and Productivity: It ain't what you do it's the way that you do I.T. EDS Innovation Research Programme, London School of Economics, October 2005

Simple.gov – It's Time to Change the Story, A Strategy Paper from the Center for Digital Government, e.Republic, Folsom, CA, 2007

State of Utah (2007) e-Government Strategic Plan FY2007-FY2009. Summary. Nedladdad 14 juni 2007 på <http://dts.utah.gov/main/>)

University of Texas (2006) State E-Government Strategies: Identifying Best Practices and Applications. Report for the Congressional Research Service, June 27 2006. Nedladdad 12 juni 2007 från www.utexas.edu/lbj/pubs/pdf/e-government.pdf

Zackrisson, Marcus (2007) Ideas and Strategies for Growth in the U.S. ITPS, A2007:009

Intervjuer och kurser

Barton Mankin, M. National Women's Business Council, Washington DC, 23 april, 2007

Brancale, Frank, SBA, telefonintervju, 13 mars, 2007

Bernstein, Aaron, Microsoft, Business Development Manager, telefonintervju, 5 april

Cornell Whitney, Microsoft, Strategic Alliance manager, US Small Business Group, telefonintervju, 5 april, 2007

Curtin, Gregory, Senior Research Associate and Director, e-Governance Lab, University of Southern California samt Civic Resource Group, 16 april, 2007

Ehrgott, Jay, Director, CMTC, telefonintervju, 28 mars 2007

Hanson, Wayne, Editor of Web Publishing, Government Technology, 17 april, 2007

- Kartavenko, Anya, School of Information, UC Berkeley, 19 april, 2007
- Peiro, Andrea, CEO Small Business Technology Institute, San Jose, 18 april, 2007
- Poyiadgi, Matthew, Regional Director CompTIA UK, telefonintervju 14 mars, 2007
- Robinson, Lola, Assistant District Director for Financial Assistance, SBA San Francisco District Office, 18 april, 2007
- Roth, Steve, Cal State East Bay SBDC, 22 mars, 2007
- Skiljan, Michelle, Director, Inland Empire Women Business Center, 4 april, 2007
- Sloan, Sheneui, Regional Director SBDC Network, Long Beach Community College District, 3 april, 2007
- Stull, Michael, Professor, San Bernardino State University, 4 april, 2007
- Taylor, Paul, Chief Strategy Officer, Center for Digital Government, 17 april, 2007
- Wrigley B. Women's Business Center, Springfield VA, 24 april, 2007
-
- Leveraging Technology to Increase Your Sales and Profit – kurs arrangerad av Cal State East Bay SBDC, Fremont, 19 april, 2007
- eCommerce for Government Contracting, El Camino SBDC, Hawthorne, 10 april, 2007