



Stöd för ökad IT-användning i små företag

- Överblick av aktörer, bedömningsgrunder och initiativ från Sydkorea, Japan och USA

Tillväxtanalys har haft Näringsdepartementets uppdrag att analysera hur svenska små företag använder IT i förhållande till motsvarande företag i andra länder. För att bidra med kunskapsunderlag kring initiativ som främjar den avancerade IT-användningen i små företag beskriver vi därför i denna rapport Sydkorea, Japan och USA – länder som brukar rankas i topp för IT-mognad.

Dnr 2011/051
Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser
Studentplan 3, 831 40 Östersund
Telefon 010 447 44 00
Telefax 010 447 44 01
E-post info@tillvaxtanalys.se
www.tillvaxtanalys.se

För ytterligare information kontakta Markus Bergfors
Telefon 010 – 447 44 23
E-post markus.bergfors@tillvaxtanalys.se

Förord

Tillväxtanalys har haft Näringsdepartementets uppdrag att analysera hur svenska små företag använder IT i förhållande till motsvarande företag i andra länder. Analysen har främst fokuserat på den mer avancerade IT-användningen (e-handel och e-affärer) och inte den grundläggande IT-användningen (tillgång till dator och bredband). En förstudie som presenterades under våren 2011 visade att Sverige inte tillhör toppnationerna i Europa när det gäller den avancerade IT-användningen inom små företag.

För att bidra med kunskapsunderlag kring initiativ som främjar IT-användningen i små företag beskrivs i denna rapport ett antal exempel och initiativ från Sydkorea, Japan och USA – länder som brukar rankas i topp för IT-mognad. Rapporten fokuserar på offentliga och semi-offentliga aktörer och initiativ, inte på policy, regler eller företagens strategier för avancerad IT-användning. Undersökningen är baserad på intervjuer på plats med aktörer och experter i de tre länderna och rapporten ger därmed en ögonblicksbild av vad man gör och prioriterar i dessa länder.

Rapporten lyfter dessutom ett antal trender och frågeställningar med utgångspunkt från den empiriska analysen och som har bäring för IT-politikens utformning och innehåll i Sverige. Val av definitioner av avancerad IT-användning diskuteras, liksom val av organiseringsformer och val av olika initiativ och program för ökad IT-användning i företagen.

Projektledare för uppdraget har varit Markus Bergfors. Rapporten är skriven av Markus Bergfors (Stockholm), Kamilla Kohn-Rådberg (Washington DC) och Niklas Z Kviselius (Tokyo). Medförfattare till landanalyserna är Yoonjin Cho (Seoul) och Shigeyuki Naito (Tokyo).

Enrico Deiacco, Avdelningschef Innovation och globala mötesplatser

Stockholm, oktober 2011

Innehåll

Sammanfattning	7
1 Inledning	9
1.1 Uppdraget från Näringsdepartementet	10
1.2 Avgränsningar	10
1.2.1 Definitionen av avancerad IT-användning	10
1.2.2 Definitionen av små företag	11
1.2.3 Metod och val av aktörer och initiativ inom de utvalda länderna	11
1.2.4 Disposition	11
1.3 Bakgrund	12
1.3.1 Sammanfattning av förstudien	12
1.3.2 Tidigare rapporter inom IT-politiken	13
2 Sydkorea	15
2.1 Inledning och definitioner	15
2.1.1 IT-politiken	15
2.1.2 IT-användning i Sydkorea	16
2.1.3 Definitionen av små företag i Sydkorea	17
2.2 Sydkoreanska aktörer och initiativ som stödjer utvecklingen av IT bland små företag ...	18
2.2.1 Offentliga aktörer	18
<i>MKE Ministry of Knowledge Economy</i>	18
<i>SMBA Small & Medium Business Administration</i>	18
Inno-biz promotion	19
<i>TIPA Korea Technology and Information Promotion Agency for SMEs</i>	19
Stöd och kompetensutveckling	20
<i>SBC Small and Medium Business Corporation</i>	21
Gobizkorea	21
<i>Tullverket Korea Customs Service</i>	21
FTA-PASS	22
2.2.2 Privata aktörer	22
<i>Kbiz Korea federation of Small and Medium business</i>	22
Coupbiz	22
<i>KCCI Korea Chamber of Commerce & Industry</i>	22
KORCHAM.NET	23
2.3 Sammanfattning	24
3 Japan	25
3.1 Inledning och definitioner	25
3.1.1 IT-politiken	25
3.1.2 IT-användning i Japan	26
IT-användning i bilindustrin Ett belysande exempel	27
3.1.3 Definitionen av små företag i Japan	28
3.2 Japanska aktörer och initiativ som stödjer utvecklingen av IT bland små företag	29
Små och medelstora företag	30
3.2.1 Offentliga aktörer	30
<i>METI Ministry of Economy, Trade and Industry</i>	31
Cloud Computing Promotion Project for SME	31
SME – Support Network Enforcement Program	32
<i>SMRJ Organization for SMEs and Regional Innovation, Japan</i>	33
CIO Development Program	34
Prefectural and Regional SME Support Centers	35
3.2.2 Privata aktörer	36
<i>Handelskammare</i>	36
<i>Storföretag i samarbete med staten</i>	36
J-SaaS Japan Software as a Service	37
3.2.3 Sammanfattning	38
4 USA	39
4.1 Inledning och definitioner	39
4.1.1 IT-politiken	39
4.1.2 IT-användning i USA	40
4.1.3 Definitionen av små företag i USA	41

4.2	Amerikanska aktörer och initiativ som stödjer IT-användning i små företag.....	41
4.2.1	Offentliga aktörer	42
	<i>SBA Small Business Administration</i>	42
	<i>SBDC Small Business Development Centers</i>	44
	<i>TAP Technology Advisory (or Adoption) Program</i>	44
	<i>Web-SBA</i>	45
	<i>Business Technology Simplified</i>	45
	<i>MEP Manufacturing Extension Partnership</i>	45
	<i>UMMAP University of Maryland Manufacturing Assistance Program</i>	46
	<i>Federala initiativ</i>	46
	Offentlig upphandling	46
	E-förvaltning	47
4.2.2	Privata aktörer	47
	<i>SCORE Mentorer och nätverk</i>	47
	<i>Icke vinstdrivande bolag Exemplet California Manufacturing Technology Consulting</i>	48
	<i>De stora företagen Microsoft, Intel, Dell, Google m.fl.</i>	48
4.3	Sammanfattning	49
5	Slutsatser och diskussion	50
5.1	Förslag på uppföljningar av initiativ	50
	<i>Inno-Biz promotion i Sydkorea</i>	50
	<i>CIO Development Program i Japan</i>	50
	<i>WEB-SBA i USA</i>	51
5.2	Trender och frågeställningar.....	51
5.2.1	Definitioner av avancerad IT-användning	51
5.2.2	Styrnings- och organiseringsformer för aktörer	52
	<i>Centraliserade och decentraliserade främjarorganisationer</i>	52
	<i>Public Private Partnerships som IT-politiska instrument</i>	53
5.2.3	Typ av initiativ för främjande av avancerad IT-användning	54
	<i>Utbildning</i>	55
	<i>Onlinetjänster</i>	55
5.3	Förslag till fortsatta studier	56
5.3.1	Polyspaning i utvalda länder i Europa	56
5.3.2	Bearbetning av statistik.....	57
6	Referenser	58
6.1	Centrala intervjuer	58
6.2	Skrivet material.....	58
Bilaga A	 Internationell IT-ranking	62
	<i>ICT Development Index</i>	62
	<i>Network Readiness Index</i>	62
	<i>Digital Economy Index</i>	62
	<i>Connectivity Scorecard</i>	62
Bilaga B	 Hinder för IT-användning i företag	64
	<i>Företagsinterna hinder</i>	64
	<i>Marknadsmislyckanden</i>	64

Sammanfattning

Syftet med denna rapport är att ge ett inspel och kunskapsunderlag för Näringsdepartementets arbete med att öka IT-användningen hos svenska små företag. Särskilt fokus för uppdraget är att förstå hur den mer avancerade IT-användningen kan främjas, exempelvis e-handel och e-affärer.

Rapporten är en påbyggnad av en förstudie¹ där Tillväxtanalys gick igenom den europeiska statistiken på användning av IT i företag – med fokus på små företag. Förstudien visade att Sverige inte ligger i topp vad gäller den mer avancerade IT-användningen. För att bidra med kunskapsunderlag kring olika internationella initiativ och program som främjar avancerad IT-användning har denna rapport därför närmare beskrivit utvecklingen i Sydkorea, Japan och USA – länder som rankas i topp vad gäller IT-mognad. Analysen fokuserar på aktörer och initiativ och inte på policy, regler, strukturella förutsättningar eller företagens IT-strategier. Undersökningen är baserad på intervjuer på plats med aktörer och experter i de valda länderna. Rapporten ger därmed är en ögonblicksbild över olika främjandeinsatser i dessa länder just nu.

Flera av de IT-främjande initiativ som beskrivs i rapporten lyfts särskilt fram för att studeras vidare - både innehållsmässigt och organisationsmässigt. Certifieringsprogrammet ”Inno-Biz” i Sydkorea för att det skapar incitament för företag att öka sin IT-användning samtidigt som det är nära kopplat till det landets styrkor inom e-handel och e-förvaltning. För Japan lyfts särskilt ”CIO Development Program” fram. Det syftar till att öka förståelsen för IT på ledningsnivå, de har en sofistikerad urvalsprocess, och de följer företag under en lång tid. I USA är ”WEB-SBA” särskilt intressant att följa eftersom det inte bara möjliggör för små företag att använda mer avancerade IT-lösningar - det syftar också till att skapa incitament för företag som utvecklar IT-verktyg för småföretagsmarknaden.

Trots att länderna är olika så beskriver rapporten också ett antal trender och frågeställningar som har bäring för innehållet i den svenska IT-politiken: Hur definitionen av avancerad IT-användning påverkar främjandearbetet, hur de organiserar initiativ för främjande av IT-användning och vilken typ av initiativ som man satsar på i de olika länderna.

Definitionen av avancerad IT-användning i de studerade länderna är inte tydlig, där har Europa kommit längre genom harmonisering av IT-statistiken. Ländernas val av definition påverkar jämförelserna mellan Sverige och omvärlden, och definitionerna blir styrande för de initiativ som tas fram av de offentliga aktörerna. Över lag menar de som intervjuats att ländernas IT-främjande insatser går mot att bli mer sofistikerade. Tidigare fanns ett traditionellt fokus på tekniken, framför allt genom stöd för inköp av hårdvara och genom ökad tillgänglighet till bredband. Nu är aktörerna mer intresserade av hur IT kan användas för att stödja verksamheten i företag och organisationer. Framför allt i Sydkorea och Japan är detta skifte tydligt men även i USA.

Hur aktörer och initiativ organiseras blir en central fråga för diskussioner då Sydkorea, Japan och USA har olika utgångspunkter. I Sydkorea och Japan styrs aktörerna direkt av staten och initiativ utvecklas ofta centralt för att sedan rullas ut nationellt. I Sydkorea tillhandahåller offentliga aktörer en rad tjänster för små företag; Tullverktyg, e-

¹ ”IT-användning i små företag – Avrapportering av förstudie” (Working paper/PM 2011:16)

handelsplatser och portaler som stöd för affärer. I USA förlitar främjarorganisationerna sig mer på de lokala marknadskrafterna och det har lett till ett utvecklat samarbete mellan privata och offentliga aktörer. Detta samarbete är inte bara ett organisatoriskt verktyg för att till lägre kostnader nå ut till små företag - det ses framför allt som en garant för att aktiviteter med hög nytta genomförs.

Det finns tydliga trender vilken typ av initiativ som tas för att främja en ökad användning av IT i små företag. Initiativen syftar till att övervinna de största hindren; bristen på kunskap och höga kostnader. Kunskapshindret övervinns med alltmer skräddarsydda utbildningsåtgärder och kostnadshindret med alltmer specialiserade, innehållsrika och affärsrelevanta onlinetjänster.

De utbildningsåtgärder som görs har rört sig från envägskommunikation och allmänna kurser mot mer specialiserad och behovsstyrd undervisning. Det handlar ofta om att engagera företagsledningen genom bland annat coaching.

De studerade länderna förlitar sig alltmer på onlinetjänster för att främja IT-användningen i de små företagen. Förr var onlinelösningar mest informationsportaler men nu är innehållet alltmer behovsstyrt - kurser och coaching sker ofta webbaserat för att kunna leverera mer riktat innehåll. I alla studerade länder finns det numera stora möjligheter att gratis eller till låg kostnad ta del av avancerade affärssystemlösningar via småföretagsfrämjande myndigheter och organisationer. Tekniken går mot ökad användning av molntjänster och alla länder gör specifika åtgärder för småföretagsfrämjande.

För att ge ytterligare kunskapsunderlag föreslås ett antal fortsatta studier. Bland annat föreslås att förnya den analytiska ansatsen vid en fördjupad studie av de europeiska länderna. Istället för att fokusera på aktörer och initiativ så bör man börja i att förstå varför en viss typ av IT-användning är högre i vissa länder och inom specifika områden.

1 Inledning

Att öka användningen av IT hos Sveriges många små företag anses vara särskilt viktigt för att stödja den svenska tillväxten². En förstudie Tillväxtanalys presenterade för Näringsdepartementet våren 2011, *IT-användning i små företag – en förstudie*, visade att trots att Sverige anses vara ett föredöme inom IT och i internationella rankingar (**Tabell 1**) så är små svenska företag ofta mindre benägna att använda IT i sin dagliga verksamhet än motsvarande företag i andra länder.³ Förstudien presenterade också ett antal förslag på fördjupningsstudier för att förstå vad andra länder har gjort för att öka de små företagens IT-användning.

Denna rapport är en fördjupad studie av **Sydkorea, Japan och USA** där aktörer och initiativ för att öka den avancerade IT-användningen hos små företag beskrivs. Vi valde dessa länder för att de ofta lyfts fram som föregångsländer inom IT-området (**Tabell 1**). Syftet är att ge svenska offentliga aktörer bättre underlag för att utveckla initiativ som ökar den avancerade IT-användningen hos svenska små företag.

Tabell 1. Internationella rankingar av länders IT-mognad – utvalda länder i fördjupad studie markerade med gult.⁴

ICT Development Index (2010)	Network Readiness Index (2009-2010)	Digital Economy Index (2010)	Connectivity Scorecard (2010)
1 Sverige	1 Sverige	1 Sverige	1 Sverige
3 Sydkorea	2 Singapore	2 Danmark	2 USA
4 Danmark	3 Danmark	3 USA	3 Norge
5 Nederländerna	5 USA	4 Finland	4 Danmark
8 Japan	6 Finland	5 Nederländerna	5 Nederländerna
9 Norge	7 Kanada	6 Norge	6 Finland
10 UK	8 Hong Kong	7 Hong Kong	7 Australien
11 Hong Kong	9 Nederländerna	8 Singapore	8 UK
12 Finland	10 Norge	9 Australien	9 Kanada
13 Tyskland	13 UK	11 Kanada	10 Japan
14 Singapore	14 Tyskland	13 Sydkorea	11 Singapore
15 Australien	15 Sydkorea	14 UK	13 Sydkorea
18 Frankrike	16 Australien	15 Japan	14 Hong Kong
19 USA	18 Frankrike	18 Tyskland	17 Tyskland
21 Kanada	21 Japan	20 Frankrike	18 Frankrike
79 Kina	37 Kina	56 Kina	Utvecklingsländer jämförs inte med samma utgångspunkt och rankas inte med västländer
117 Indien	43 Indien	58 Indien	
159 jämförda länder	139 jämförda länder	70 jämförda länder	

² "It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige" (Regeringskansliet)

³ "IT-användning i små företag – en förstudie" (Working paper/PM 2011:16). Denna förstudie finns sammanfattad i kapitel 1.1.3 på sidan 12.

⁴ Se "Bilaga B" för en utförlig beskrivning av de olika rankingarna.

1.1 Uppdraget från Näringsdepartementet

Behovet av att få en mer samlad bild av hur svenska små och medelstora företag använder IT i förhållande till motsvarande företag i andra länder var bakgrunden regleringsbrevsuppdraget ”Svenska små och medelstora företags IT-användning i förhållande till omvärlden”. Sedan förstudien presenterats april 2011 preciserades en fördjupning av regleringsbrevsuppdraget tillsammans med Näringsdepartementet.

Den fördjupade studien ska beskriva aktörer, bedömningsgrunder och initiativ som bidrar till att öka IT-användningen i små företag. Studien skall fokusera på tre länder:

- Sydkorea
- Japan.
- USA.

Syftet är att den fördjupade studien genom landsstudier ska ge idéer och underlag till förslag som kan öka den avancerade IT-användningen hos svenska små företag. Näringsdepartementets utredning, *Dir. 2011:54 Åtgärder för att öka småföretagens IT-användning*, är huvudsaklig målgrupp för rapporten.

1.2 Avgränsningar

Policy, finansiering, standarder och regelverk är viktiga för företagens villkor även vad gäller deras möjligheter att investera i en ökad IT-mognad. Denna rapport beskriver dock inte hur policy och incitamentsstrukturer främjar ökad IT-användning i en vidare mening utan ska istället ge en bild av aktörer och de initiativ som tas i de utvalda länderna. Anledningen är att kunna lyfta ut ett antal handfasta åtgärder och identifiera trender i främjande av avancerad IT-användning. Ett ytterligare argument för att följa aktörer över att studera policy är att de aktörer kan tänkas vara snabbare att ställa om mot nya förutsättningar. Initiativen speglar således bättre den samlade kunskapen om främjande inom de olika länderna

1.2.1 Definitionen av avancerad IT-användning

Tillväxtanalys har arbetat med en precisering av ”avancerad IT-användning” i samråd med Näringsdepartementet för detta projekt. Den preciseringen består av fem definitioner utifrån statistiskt underlag hos Eurostat⁵:

- Företag som använder automatiserad dataöverföring med kunder och leverantörer
- Företag vars affärsprocesser är automatiskt länkade till kunder och/eller leverantörer
- Företag som använder mjukvarulösningar (som CRM-system) för att analysera kundinformation
- Företag som sänder eller tar emot e-fakturor
- Företag som tar emot beställningar online

Länderna som beskrivs i denna rapport har inte samma tillgängliga statistiska underlag och använder andra definitioner av avancerad IT och avancerad IT-användning. Av den

⁵ Definitionerna valdes utifrån policyindikatorer sorterade under i2010-initiativet (som nu har övergått till ”Digital Agenda for Europe”) http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data/database

anledningen har vi utgått från en vidare förståelse av ”avancerad IT-användning” vid beskrivning av aktörer och initiativ. I intervjuer med respondenter i de olika länderna har vi dock utgått från och exemplifierat utifrån våra definitioner ovan för att tala om vilken typ av initiativ vi är intresserade av.⁶

En kort genomgång av de enskilda ländernas syn på avancerad IT-användning finns i kapitlet för varje land.

1.2.2 Definitionen av små företag

I uppdraget ingick att titta på småföretagen, med 1-49 anställda. Detta för att företag i den storleken ligger lägre i IT-användning inom verksamheten än andra storleksgrupper⁷. Eftersom de bevakade länderna har olika syn på hur små- och medelstora företag definieras har denna undersökning utgått från en bredare syn på små företag. Av den anledningen använder vi begreppet ”små företag” i löpande text. Detta betyder att vi har frågat efter åtgärder riktade mot de mindre företagen i den mån det har funnits utifrån vår definition, och beskrivit aktiviteter riktade mot små företag som de definieras i de undersökta länderna.

En kort genomgång av de enskilda ländernas definition av små företag finns i kapitlet för varje land.

1.2.3 Metod och val av aktörer och initiativ inom de utvalda länderna

Beskrivningarna är till stor del baserade på intervjuer med personer inom myndigheter, universitet och främjarorganisationer. De aktörer och initiativ som lyfts fram är således de som de intervjuade själva har valt att lyfta fram. Vad rapporten gör är att ge en ögonblicksbild av de åtgärder som existerar nu. I rapporten har vi kategoriserat aktörerna som antingen offentliga eller privata.

Beträffande resultat och effekter av olika initiativ är det också den egna synen inom landet som lyfts fram i rapporten. Enligt våra intervjuer är utvärderingsunderlaget klart begränsat och det är svårt att påvisa kausalitet när företag har fått stöd under längre perioder och från flera håll samtidigt. Trots detta finns det en stor konsensus i alla länder om vilka initiativ som är viktiga att studera.

1.2.4 Disposition

För kapitlen om de enskilda länderna har vi använt följande disposition:

- Först avhandlas IT-politiken för små företag tillsammans med synen på avancerad IT-användning och landets definition av små företag.
- Sedan listas ett antal aktörer som stödjer utvecklingen av små företag. Denna del innehåller beskrivningar av aktörer som direkt eller indirekt stödjer en ökad IT-användning för små företag, de delas upp i offentliga och privata.
- För varje aktör lyfter vi sedan fram specifika initiativ för att främja IT-användning i små företag. Dessa beskriver syfte, innehåll och eventuella resultat.

⁶ Vidare har vi valt att i beskrivning och analys för både Sydkorea och Japan likställa begreppet ”informatisering” (eng. *informatization*) med IT-användning, då vi anser att det begreppet används just med den innebörden i engelska översättningar av både japanska och koreanska texter.

⁷ Se ”Företagens användning av IT” från SCB

- En kort sammanfattning med de stora dragen avslutar rapporterna.

Den sammanfattande analysen presenteras i ett eget kapitel.

1.3 Bakgrund

1.3.1 Sammanfattning av förstudien

Sverige rankas högt bland världens länder i bl.a. generell IT-mognad och utbyggd infrastruktur. Samtidigt använder små företag IT i mindre omfattning än större företag. Vi behöver därför en mer samlad bild av hur svenska små och medelstora företag använder IT i förhållande till motsvarande företag i jämförbara länder.

Förstudien presenterar först och främst statistik på europeisk nivå om IT-användning i företag med 10–49 anställda. Anledningen till att det spannet valdes var för att det är bland de minsta företagen som en stor skillnad märks i IT-användning. Tyvärr är statistiken om företag med 1–10 anställda ofullkomlig så det går inte att göra några jämförande studier mellan länder. Analysen fokuserar främst på den mer avancerade IT-användningen, som exempelvis e-handel och e-affärer, och inte på indikatorer som tillgång till dator eller uppkoppling. Särskilt fokus ligger på följande fem definitioner av avancerad IT-användning som under studiens gång har arbetats fram tillsammans med Näringsdepartementet:

- Företag som använder automatiserad dataöverföring med kunder och leverantörer
- Företag vars affärsprocesser är automatiskt länkade till kunder och/eller leverantörer
- Företag som använder mjukvarulösningar (som CRM-system) för att analysera kundinformation
- Företag som sänder eller tar emot e-fakturor
- Företag som tar emot beställningar online

Grundfrågan i uppdraget var att jämföra svenska företags IT-användning med företag i andra länder. Genomgången av den europeiska statistiken visar att även om Sverige generellt sett ligger högt när det gäller avancerad IT-användning i små företag så tillhör vi inte toppen. **Tabell 2** nedan visar att Sverige endast finns på topp fem-listan för definitionen ”Företag som tar emot beställningar online”.

Tabell 2. Topprankade länder för fem valda definitioner av IT-användning. Källa: Från egen sammanställning av Europa-statistiken.⁸

Företag som använder automatiserad dataöverföring med kunder eller leverantörer					
1. Italien	2. Norge	3. Luxemburg	4. Frankrike	5. Tyskland	6. Belgien
Företag vars affärsprocesser är automatiskt länkade med kunder eller leverantörer					
1. Kroatien	2. Portugal	3. Lettland	4. Belgien	5. Litauen	6. Luxemburg
Företag som använder mjukvarulösningar (som CRM-system) för att analysera kundinformation					
1. Belgien	2. Österrike	3. Finland	4. Slovenien	5. Irland	6. Tyskland
Företag som sänder eller tar emot e-fakturer					
1. Italien	2. Litauen	3. Lettland	4. Norge	5. Belgien	6. Estland
Företag som tar emot beställningar online					
1. Norge	2. Danmark	3. Belgien	4. Kroatien	5. Sverige	6. Tyskland

Förstudien ger även en genomgång av viktiga förklaringsfaktorer för IT-användning i små företag av intresse för fortsatta fördjupade studier. Förklaringarna till skillnader mellan länder kan bero på en mängd olika faktorer som bransch- och industristruktur, interna företagshinder, befintliga marknadsmisslyckanden och effekter av genomförd politik.⁹ För att ge en bättre samlad bild av de små företagens IT-användning och effekter av olika policyinitiativ föreslog Tillväxtanalys fem fördjupande projekt.

Tillsammans med Näringsdepartementet specificerades sedan två av förslagen till denna fördjupade studie inom ramen för det fortsatta regleringsbrevsuppdraget.

1.3.2 Tidigare rapporter inom IT-politiken

För en större genomgång av IT-politiken i andra länder hänvisar vi till följande rapporter från Tillväxtanalys¹⁰:

- IT-användning i små företag – en förstudie (2011)
- IT-politik och incitamentsstrukturer för digitala näringar i innovations- och industripolitik: Kina, Japan och USA (2011)
- Digitala klyftor i ett globalt perspektiv: En översikt av syn och åtgärder från Japan, Sydkorea, Kina, Indien och USA (2011)
- Uppdatering av IT-politik: Japan, Sydkorea, Indien, Kina, USA (2011)
- Underlag för IT-politiska insatser: Kartläggning av indikatorer (2009)
- IT och miljö: Aktuella initiativ i Japan och USA (2008)
- Sydkoreas IT-strategi: Verktyg för en kunskapsekonomi (2008)
- Ökad IT-användning i småföretag: Kan vi lära av amerikanska initiativ? (2007)

⁸ http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data/database

⁹ Hinder för IT-användning i företag finns beskrivna i Bilaga B.

¹⁰ Alla rapporter finns tillgängliga på <http://www.tillvaxtanalys.se/sv/>
Rapporter från före 2009 står listade under myndighetsnamnet ITPS.

- Bredband för amerikansk tillväxt (2007)
- A review of the ICT policy in the Netherlands and the UK: A study for the evaluation of the Swedish national IT-policy (2003)
- IT-politik i USA: Update-rapport (2003)

2 Sydkorea

2.1 Inledning och definitioner

Små och medelstora företag spelar en viktig roll i Sydkoreas ekonomi både mätt i sysselsättning och produktion. Små och medelstora företag står för 52 procent av det totala antalet anställda med ca 13 miljoner arbetstagare (statistik från 2009). Ser vi på produktionsstatistiken inom tillverkningsindustrin i Sydkorea, bidrar små och medelstora företag med 51 procent av förädlingsvärdet (SMBA 2011).

Med tanke på att de små och medelstora företagen utgör en betydande del av ekonomin – som jobbskapare, skattebas och drivkraft för innovation – ser man det i Sydkorea som absolut nödvändigt att höja produktiviteten i de mindre företagen. Sydkoreanska regeringar har därför varit måna om att prioritera IT-utveckling och IT-användning i små och medelstora företag som ett sätt att förbättra produktiviteten.

De sydkoreanska regeringarna har initierat och uppmuntrat utbyggnaden av en omfattande IT-infrastruktur och sedermera ökad IT-användning i samhället, i synnerhet för mindre företag. Ser vi på internetanvändningen via bredband för samhället i stort ligger Sydkorea topp fem i världen för fasta uppkopplingar per 100 invånare, och är världsledande för mobilt bredband (OECD 2010). Med tanke på de offentliga resurser som investerats, och med den målmedvetenhet detta har gjorts, kan utan tvekan sägas att detta har varit en av de högsta prioriteterna för den nationella ekonomiska strategin i Sydkorea.

2.1.1 IT-politiken

Den sydkoreanska statsmakten är, genom sin industripolitik, fortfarande mycket inflytelserik med riktlinjer och inriktning för näringslivet. Riktlinjerna gäller struktur, investeringar, globalisering och forskning och utveckling. Det är vår uppfattning att statliga ingripanden i form av företagsstöd till små och medelstora företag har tagits emot synnerligen väl av både den privata sektorn och allmänheten i Sydkorea.

Det har vidare funnits en samhällelig konsensus om att staten oundvikligen måste spela en viss roll för att lindra marknadsmisslyckanden som till exempel digitala klyftor mellan stora företag å ena sidan och små och medelstora företag å andra sidan. Enligt staten har stödåtgärder för att öka IT-användningen bland små och medelstora företag sedan 1990-talet verkligen bidragit till en förbättring och att även denna ökade IT-användning har lett till en förstärkning av de mindre företagens konkurrenskraft (MKE 2009).

Men det finns även mer kritiska röster i Sydkorea som hävdar att de, enligt vissa genomgångar, mer än 100 aktiva politiska åtgärder specifika för små och medelstora företag är överdrivna och ineffektiva, och att antalet politiska åtgärder och program bör minska (Lilischkis 2011). Kritiker har även poängterat vissa oönskade sidoeffekter som uppkommit genom den prioriterade ställning en klassificering som ett litet eller medelstort företag innebär. Till exempel har ett beteende uppstått där företagare inte gärna anställer mer personal, trots att behov finns, eller gör bättre resultat än vad definitionsgränserna för små och medelstora företag stipulerar, eftersom de skulle gå miste om en rad ekonomiska och andra stöd.

Sedan 2001 har sydkoreanska regeringar lagt ett särskilt fokus på en bredare spridning av IT-användning inom små och medelstora företag.¹¹ År 2001 antog man lagen Technical Renovation of Small and Medium Enterprises Act vilket var startskottet för initiativet IT Innovation Network (Build-up Project) av Ministry of Commerce, Industry and Energy (MOCIE), som en del av National Strategy for Proliferation of e-Business.

Det främsta syftet med detta strategiska initiativ var att öka produktiviteten i de mindre företagen genom ökad användning av IT i alla delar i leverantörskedjorna. Särskilt lade man vikt på att skapa en grund för produktionssamarbete mellan små och stora företag med hjälp av IT. Mer konkret underlättade staten bildandet av industrikonsortium bestående av ett ledande – ofta större – företag, med ett antal mindre företag som medlemmar, och det kan därför ses som ett program för industristrukturering likvärd som främjande av IT-användning.

Lagstiftningen och programmet har i Sydkorea av inhemska bedömare varit en katalysator för utvecklingen av en rad kommersiella produktframgångar, bland annat inom radioidentifikation (RFID) samt företagsöverskridande och nytt IT-användande bland de inblandande företagen. Det har hjälpt till lyfta upp en första omgång av sju industrier till högre poäng i mätningar som IT Infrastructure Utilization Readiness¹².

2.1.2 IT-användning i Sydkorea

Trots god allmän IT-infrastruktur och tydlig policy, har små och medelstora företag varit långsamma med att införa och använda den nya informationstekniken, enligt mätningar av Korea Technology and Information Promotion Agency for SMEs (TIPA). TIPA har ca 268 000 (av Sydkoreas 3 066 484, år 2009) små och medelstora företag i sin urvalsgrupp, och plockar därifrån ca 4 000 företag för en årlig enkätundersökning. En kontrollgrupp av över 500 större företag används som jämförelse.

Enkäten inkluderar frågor på användning av webbplats och IT-utrustning, mjukvara och informationssystem, säkerhetssystem, e-handel och så vidare. Poängresultaten klassificerar sedan företagen i fem nivåer med (fritt översatt) rubrikerna uppstart (0–30 poäng), automatisering (30–49 poäng), integration (50–59 poäng), samarbete (60–69 poäng) och innovation (70 poäng och uppåt).

I denna uppdelning utifrån mindre till mer avancerad IT-användning ses det som positivt om företagen gradvis klättrar på skalan och så småningom verkligen blir innovatörer inom IT-användning.

Utdrag ur de senaste publicerade resultaten (för 2009) visar detta:

- Snittnivån för företagen är 57 poäng, det vill säga inom den andra nivån av IT-användning: integration.
- En relativt stor (se t.ex. analysen i denna rapport för Japan) andel av företag (47 procent) använder e-handelslösningar.
- Det finns fortfarande stora skillnader mellan mindre (låg IT användning) och större företag (hög IT användning).
- Det finns tydliga branschskillnader – med miljöteknik och byggnad/konstruktion som branscher med lägst IT-användning.

¹¹ (Hong 2005).

¹² (Poel & Bodea 2008).

- En låg andel företag har anställda med specifikt IT-ansvar (9 procent). Sammantaget saknade 60 procent av företagen helt någon anställd med ansvar för företagets IT-system.
- Stöd från företagets vd var den viktigaste faktorn för att öka IT-användningen.

Just e-handel är en av Sydkoreas absoluta styrkor. Tillväxtanalys har i tidigare rapportering till exempel pekat på Korea ON-line E-procurement System (KONEPS) som är Sydkoreas internetportal för offentlig upphandling¹³. KONEPS startades redan oktober 2002, har genomgått en rad förbättringar genom åren och drivs av Headquarters for e-Procurement Service. Tjänsten har vunnit en rad priser genom åren (UN Public Service Award, Best e-government service provider by OECD) tack vare sin transparens och effektivitet och stod 2009 för 70 procent av Sydkoreas totala offentliga upphandlingar. Detta gör tjänsten till en av världens största internethandelsplatser med 191 000 registrerade företag, 41 000 offentliga organisationer, och 384 miljarder kronor i årlig transaktionsomsättning.

Forskare som mer ingående har studerat användningsgrad av persondatorer, e-handel, EDI (Electronic Data Interchange) och internetanvändning i sydkoreanska mindre företag förstärker bilden av att de dessa ligger långt efter de större företagen¹⁴. Det här är några av problemen¹⁵:

- Begränsad kunskapsnivå inom IT.
- Höga fasta kostnader (inköp av IT-hårdvara och IT-mjukvara, störningar av ordinarie affärsverksamhet) när man ska införa system, och höga kostnader för IT-underhåll.
- Fortsatt dålig kommunikationsinfrastruktur på företagen, vilket även innebär onödigt höga kostnader för att få tillgång till IT-tjänster.
- Liten erfarenhet av att integrera IT i affärsprocesser.
- Liten erfarenhet av att ta fram juridiska principer och dokument för att till exempel reglera elektroniska betalningar och säkerhetsfrågor.

2.1.3 Definitionen av små företag i Sydkorea

Den definition av små och medelstora företag som används i Sydkorea, till exempel av Small and Medium Business Agency, innehåller gränsvärden för antalet anställda, storlek på finansiellt kapital eller omsättning, och sektorstillhörighet. En sammanfattning av definitionens innehåll ger vid handen att inom tillverkningsindustri är gränsen för att klassas som ett litet eller medelstort företag, mindre än 300 anställda och mindre kapital än motsvarande 54 miljoner kronor, och för gruvsdrift, byggnadsindustri mindre än 300 anställda och kapital understigande motsvarande 20 miljoner kronor. Inom en rad tjänstegrener som hotell, IT- eller byggnadskonsulter, sjukhus och radio/TV gäller även där maximalt 300 anställda men då med högst motsvarande 202 miljoner kronor i omsättning. För jordbruksföretag, el och gas, finansiella tjänster och ytterligare en rad tjänster, som andra typer av konsultverksamhet och nöjen, gäller maximalt 200 anställda och omsättning på högst motsvarande 135 miljoner kronor. Grossister, maskinuthyrning och en rad specifika affärsaktiviteter som botaniska trädgårdar har gränsen högst 100 anställda med

¹³ "Digitala klyftor i ett globalt perspektiv -En översikt av syn och åtgärder från Japan, Sydkorea, Kina, Indien och USA" (Working paper/PM 2011:13)

¹⁴ (Lee & Kim, 2004)

¹⁵ (UNDP, 2005)

omsättning på högst motsvarande 67 miljoner kronor. Och avslutningsvis fastighetsbolag som får ha högst 50 anställda och omsättning på mindre än 34 miljoner kronor för att ingå i gruppen.

Jämför vi med EU-kommissionens aktuella definition av små och medelstora företag från 2005, där enbart gränsvärden för antal anställda, omsättning och kapital används, ter sig den sydkoreanska branschuppdelningen komplicerad¹⁶. Ser vi på enbart antalet anställda skiljer EU:s definition mellan medelstora (50–249 anställda), små (10–49 anställda) och mikroföretag (mindre än 10 anställda). Man ger således särskild uppmärksamhet till dels uppdelningen mellan små och mellanstora företag, dels de allra minsta mikroföretagen, som varken återfinns i Sydkoreas eller Japans definitioner. Diskussioner om mikroföretag förs dock i båda länderna. För analysen medför detta att statistik på och riktade specialinsatser för små företag inte är lika tydlig i Sydkorea och Japan som inom EU och Sverige. I analysen i denna rapport för både Sydkorea och Japan används omväxlande termerna ”små företag”, ”småföretag”, ”mindre och medelstora företag”, och ”mindre företag” för den aktuella gruppen enligt respektive lands definition.

2.2 Sydkoreanska aktörer och initiativ som stödjer utvecklingen av IT bland små företag

Sydkorea har i linje med lagstiftningen från 2001 ökat takten i arbetet med en uppsättning av riktlinjer för små och medelstora företag om IT-användning, kombinerade med både allmänna företagsstöd och specifika insatser för att öka IT-användningen. Huvudaktörerna i dag är Small & Medium Business Administration (SMBA) and Korea Technology and Information Promotion Agency for SMEs (TIPA). Vår kartläggning beskriver ytterligare en rad offentliga och privata aktörer.

2.2.1 Offentliga aktörer

MKE / Ministry of Knowledge Economy

På departementsnivå agerar Ministry of Knowledge Economy (MKE) som en viktig aktör för att driva initiativ som stödjer de mindre företagens IT-användning.

Framför allt driver MKE IT-samverkansprojekt mellan stora företag och små och medelstora företag som i sina affärer samarbetar i processer för design, produktion och distribution av produkter. När ett industrikonsortium mellan dessa typer av företag har skapats kan det ansöka om pengar till IT-investeringar i syfte att öka kommunikation och samarbete inom konsortiet. Varje företagskonsortium kan ansöka och få sig tilldelat upp till motsvarande tre miljoner kronor i örönmärkta subventioner från staten.

MKE delar även ut ekonomiskt stöd till små och medelstora företags forskning och utveckling med en årlig budget på motsvarande 173 miljoner kronor.

SMBA / Small & Medium Business Administration

Den viktigaste offentliga organisationen för stöd till sydkoreanska små och medelstora företag är Small & Medium Business Administration (SMBA). SMBA grundades 1996 för att koordinera Sydkoreas system för småföretagsstöd med initiativ inom områden som finansiering, marknadsföring, teknikutveckling och nyföretagande. Ett centralt verktyg för att öka IT-användningen i små företag är belöningsystemet Inno-biz promotion.

¹⁶ (EU Commission, 2011)

Inno-biz promotion

SMBA har sedan 2001 drivit ett certifieringssystem inom teknikinovation för små och medelstora företag, i syfte att inspirera och mäta mindre företags innovationskapacitet inom teknik inklusive IT. Bedömningen i certifieringen är baserad på Oslomanualen som utvecklats av OECD¹⁷. Oslomanualen premierar teknisk innovation i både ett företags produkter och processer.

SMBA certifierar företag i tre kategorier med särskild teknisk konkurrenskraft och tillväxtpotential efter en bedömning och kallar dessa företag Inno-biz. Företagskategorierna är:

- innovativa företag
- nystartade företag
- företag med innovativ företagsledning.

När ett företag får etiketten Inno-biz åtnjuter det en prioriterad ställning i mottagandet av statligt stöd. Antalet Inno-biz-företag växer hela tiden – från 3 454 år 2005, till 11 526 år 2007 och 15 772 år 2009¹⁸.

Ett av de specifika och kanske mest kraftfulla (indirekta) statliga stöd Inno-biz-företagen kan förvänta sig är prioriterad ställning vid offentliga upphandlingar, en ställning som även medför en bra position för företagen vid upphandlingar inom den privata sektorn.

Rent praktiskt fångas nya företagskandidater upp på så sätt att varje gång små eller medelstora företag ansöker hos Public Procurement Service (PPS) om en av en rad tekniska, miljö-, eller kvalitetsmässiga certifikat, eller gör en patentansökan, så bedömer man automatiskt om det kan bli ett Inno-biz-företag. PPS är Sydkoreas myndighet för offentlig upphandling, som dels själva centralt sköter flera typer av upphandling, dels är rådgivare till andra delar av offentlig sektor. Under 2010 uppgick PPS inköpsvolym till 36 procent av Sydkoreas totala offentliga upphandling.

År 2010 lyckades 316 Inno-biz-företag vinna offentliga upphandlingar till ett försäljningsvärde av motsvarande 6,4 miljarder kronor. PPS kan därför sägas på detta sätt bedriva ett viktigt, men indirekt, stöd till små företag.

TIPA / Korea Technology and Information Promotion Agency for SMEs

Under SMBA skapades enligt Technical Renovation of Small and Medium Enterprises Act ett särskilt institut – Korea Information Management Institute (KIMI) – för att främja spridning av IT till små och medelstora företag. KIMI fick en operationell roll genom att institutet erbjöd professionella tjänster till småföretagen för att förbättra IT-kunskapen inom företagsledningarna. Under 2005 reviderades lagen och KIMI gjordes om till Korea Technology and Information Promotion Agency for SMEs (TIPA) med en ytterligare utökad roll att driva på teknisk innovation inom IT-området, samtidigt som stödtjänsterna för mindre företag kvarstod.

TIPA ger Sydkoreas mest omfattande stöd inom ökad IT-användning.

¹⁷ (OECD, 2005)

¹⁸ (Hong, 2010)

Stöd och kompetensutveckling

TIPA:s huvudinitiativ kan kategoriseras i fem typer, alla dessa direkt fokuserade på situationen för små och medelstora företag:

- 1) FoU-stöd
- 2) stöd för IT-användning
- 3) innovation inom företagsledning
- 4) utveckling av humankapital
- 5) forskning och analyser inom policy.

Direkt ekonomiskt stöd till de små och medelstora företagen i form av erbjudande av kontanta bidrag, lån, leasing och skattesänkningar för att stimulera IT-investeringar är en del av TIPA:s verksamhet.

TIPA använder till stor del sin webbplats (www.tipa.or.kr) som kommunikationskanal för information om offentliga stöd för små företags ökade IT-användning, likväl som för tips om nya affärsmöjligheter som kan uppmuntra till ökat IT-användande samtidigt som de förbättrar affären. Mer specifikt finns där information om diverse tekniska lösningar som syftar till att integrera IT-lösningar i företagets erbjudande, såsom Management Information Systems, mjukvara för Customer Relationship Management, Enterprise Resource Planning, Electronic Contract Manufacturing, RFID och e-handelslösningar. Särskilt driver och marknadsför TIPA en separat webbplats (www.it.tipa.go.kr) där varje steg vid olika affärsrelationer – ansökan, urval, avtal och uppföljning – görs helt digitala och internetbaserade.

Ett annat initiativ handlar om IT-infrastrukturen för små och medelstora företag. Initiativet tar utgångspunkt i att tillit är centralt för att företagen och deras kunder ska vilja gå över till e-handelslösningar. Detta innebär förtroende för IT-infrastrukturen likväl som för säkerhet och autentiseringssystem som en viktig del av framgångsrika e-handelskoncept. TIPA hjälper till med rådgivning och genom att visa upp lyckade exempel, men även genom att erbjuda ekonomiskt stöd för inköp av IT-säkerhetsutrustning och till utvecklingskostnader för en säker bakomliggande IT-infrastruktur innan småföretaget lanserar sin e-handelslösning.

Andra större initiativ från TIPA är teoretisk och praktisk utbildning för IT-ansvariga på företagen. Att lyfta kunskaperna hos de anställda ses som viktigt, inställningen är att det inte räcker med att stimulera företagets investeringar i hård- och mjukvara. Dessa utbildningar sker antingen i direkt regi av TIPA, eller i form av finansiellt stöd öronmärkt för IT-utbildningar. TIPA subventionerar även inhyrning av externa experter till småföretagen. Experterna är IT-konsulter som på plats bedömer varje företags problem och potential vad gäller deras IT-användning, de kan även på fältet utföra utbildningsinsatser.

Den huvudsakliga inriktningen för TIPA under 2011 kan summeras med tre strategier¹⁹:

- 1) Förstärkning av IT-användning, till exempel genom en expansion av molntjänster som representerar ett helt nytt synsätt
- 2) Att öka produktivitet och konkurrenskraft genom IT-konvergens

¹⁹ (TIPA, 2010)

3) Utbildning inom IT.

Till exempel stödjer TIPA utvecklingen av informationssystem som en del av att förbättra IT-förvaltningen på företagen. I detta sammanhang uppmuntras särskilt till digitalisering och upprättande av informationssystem för produktionsanläggningar, med en budget på drygt 70 miljoner kronor under 2011. Små och medelstora företag kan hyra in externa IT-expert i upp till åtta månader med 50 procent av kostnaden betalad av TIPA och 50 procent ur egen kassa.

Särskilt intressant under 2011 är ett pilotprogram med titeln *Mobile Office Project* som syftar till att ge små och medelstora företag tillgång till sina affärs- och informationssystem via mobiltelefoner. Företagen kan få subventioner på upp till motsvarande 346 000 kronor för att starta upp denna tjänst. TIPA anslog ca 115 miljoner kronor för att främja IT-användning inför 2011²⁰.

SBC | Small and Medium Business Corporation

Small and Medium Business Corporation (SBC) är en icke-vinstdrivande organisation grundad 1979 och finansierad av staten i syfte att genomföra regeringens politik och program för småföretagsstöd. SBC erbjuder både rent finansiellt stöd till exempel i form av riskkapital vid nyföretagsstart, samt icke-finansiellt stöd i form av konsultverksamhet och kursverksamhet, i syfte att utveckla småföretagarnas kompetens. SBC har även aktiviteter på egna kontor runt om i Asien för att marknadsföra sydkoreanska mindre företag, och deltar även i utställningar och mässor runt om i världen.

Genom sitt Small Business Training Institute, startat 1982, har SBC över 60 000 ”praktikanter” årligen från små och medelstora företag som deltar i deras kurser. Kurserna omfattar teknik, kvalitetskontroll, administration och IT-användning, och erbjuds till anställda på alla nivåer. Dessutom uppmanar institutet sydkoreanska offentliga tjänstemän från olika delar av administrationen som sysslar med småföretagsstöd, likväl som utländska entreprenörer, att hålla gästseminarier för att diskutera Sydkoreas ekonomiska politik och ekonomiska utvecklingsstrategier.

Gobizkorea

SBC har skapat den sydkoreanska elektroniska marknadsplatsen Gobizkorea (www.gobizkorea.com) för att ge små och medelstora företag en bättre möjlighet att visa upp produkter och tjänster inför köpare globalt. Lokala företag kan enkelt ansluta sig till detta nätverk genom att länka sina webbplatser och lägga upp anslag och information om sig själva och sina erbjudanden. Gobizkorea innehåller i dag över 20 000 länkade webbplatser och digitala kataloger på över 120 000 produkter.

Tullverket | Korea Customs Service

Tack vare Sydkoreas alltmer framträdande ställning inom internationell handel, och som medlem i WTO, har det sydkoreanska tullverket fått en ständigt ökande administration kring även mindre företags internationella kontakter. Uppdraget har gradvis utökats från traditionella tullfrågor till utförande av en rad handelsrelaterade myndigheters beslut inom till exempel hälso- och miljöskydd, nationell säkerhet och handelsfrämjande. Som en del av detta jobbar Tullverket även nära företag när dessa försöker följa lagar och detaljregleringar i frihandelsavtal.

²⁰ (TIPA, 2010)

För att stödja små företag i internationell handel har Tullverket utvecklat FTA-PASS.

FTA-PASS

Tullverket har på eget initiativ utvecklat en internetbaserad tjänst, FTA-PASS, för så kallad origin management specifikt för små och medelstora exportföretag som inte har råd med programutveckling på egen hand. Korea Customs Service har sedan låtit distribuera detta program fritt till intresserade företag. Programvaran gör det lättare för dem att hålla reda på frihandelsavtal online och utan kostnad. Specifika detaljer som tullavgifter och ursprungsländer, i relation till frihandelsavtal, har som sagt ökat i betydelse även för sydkoreanska mindre företag. Tjänsten agerar som styrsystem vid internationell handel, och gör det möjligt även för mindre företag att vara aktiva oavsett vilken handelskanal eller internationell marknad som är aktuell, och stödjer utformningen av leverantörskedjor med optimerad kostnadskontroll.

2.2.2 Privata aktörer

Jämfört med de betydande stödinsatser som sydkoreanska staten gör för mindre företags ökade IT-användning, är det ont om initiativ från privata organisationer. Men vi ger några exempel på aktörer och initiativ som vi anser särskilt intressanta med tanke på avancerad IT-användning.

Kbiz | Korea federation of Small and Medium business

Korea Federation of Small and Medium-sized Businesses (Kbiz) grundades redan 1962, arbetar med att ta fram beslutsunderlag för småföretagsstöd och med att utveckla företagsledning, administration, försäljningskompetens och andra funktioner i mindre företag. Bland annat bidrar Kbiz med en hel del statistik på Sydkoreas mindre företag och skriver utifrån dessa data analyser som kommer övriga statliga organisationer som arbetar med stöd till små och medelstora företag tillgodo. Kbiz har även juridisk kompetens som arbetar med förslag till regelförenklingar.

Kbiz har också praktiska stödåtgärder i sin portfölj. För att förhindra kedjereaktioner med konkurser för mindre företag som är beroende av varandra driver Kbiz flera fonder. De är skapade genom bidrag från företag och statliga pengar, och kan användas för både krisituationer och mer långsiktig rekonstruktion av mindre företag. Bland annat finns den så kallade Mutual Aid Fund som används för att ge kortfristiga lån för att säkra operationellt kassaflöde och andra nödlån.

Coupbiz

Ett initiativ som anses öka små företags IT-användning är plattformen Coupbiz för aggregerad köpkraft. Coupbiz är utformat för att stödja små och medelstora företags B2B-relationer genom att säkerställa tjänster tillgängliga över Internet för att koordinera inköp av komponenter och råvaror. Mer specifikt samlar Kbiz ihop gruppbeställningar av dessa insatsvaror från små och medelstora företag och får ner inköpspriset med normalt 5–10 procent genom mängdrabatter.

KCCI | Korea Chamber of Commerce & Industry

Korea Chamber of Commerce & Industry (KCCI) är landets största privata intresseorganisation för företagare, med 71 lokala avdelningar och ca 120 000 medlemsföretag. Handelskammaren agerar ofta som representant för de sydkoreanska småföretagarna och spelar en viss roll även inom initiativ för ökad IT-användning bland medlemsföretagen.

Ett av KCCI:s centrala verktyg för att främja digitalt nätverkande och ökade affärer är portalen KORCHAM.NET:

KORCHAM.NET

Korea Chamber of Commerce & Industry (KCCI) driver tjänsten KORCHAM.NET som en internetportal med innehåll och tjänster för att öka kontakterna mellan landets lokala handelskammarkontor och deras medlemsföretag. Det finns även tips och råd för medlemsföretagen, inklusive hur ett företag startar och utformar en webbplats, särskilt för hur webbplatsen ska kunna användas i kommunikationen med andra medlemsföretag i digitala affärsnätverk.

Det finns även utförlig och lättfattlig hjälp på internetportalen för att bedriva en effektiv e-handel, inklusive en ”elektronisk broschyrtjänst” – KorEan (www.koreannet.or.kr) – som anslutna företag kan använda som digital marknadsföringskanal för sina erbjudanden.

Innehållet är riktat till alla handelskammarens medlemsföretag, men erfarenhetsmässigt anses små och medelstora företag ha särskild nytta av tjänsterna.

2.3 Sammanfattning

I Sydkorea står små och medelstora företag för 52 procent av det totala antalet anställda, med ca 13 miljoner arbetstagare (2009). Staten har stort inflytande över näringslivets struktur, investeringar, globalisering samt forskning och utveckling. Samhällelig konsensus är att staten ska lindra marknadsmisslyckanden som till exempel digitala klyftor mellan stora företag å ena sidan och små och medelstora företag å andra sidan.

Det är stora skillnader mellan mindre (låg IT-användning) och större företag (hög IT-användning), och även mellan branscher. Utmärkande för Sydkorea är att relativt stor andel av de även de mindre företag (47 procent) använder e-handelslösningar.

I Sydkorea tillhandahåller offentliga aktörer en rad tjänster för småföretagen. Tullverktyg, e-handelsplatser och portaler som stöd för affärer finns tillgängliga för de små företag som behöver och kan använda dessa. Den viktigaste offentliga organisationen för stöd till sydkoreanska små och medelstora företag är the Small & Medium Business Administration (SMBA). Nyckelorden är e-handelsstöd, cloud computing services och kompetensutveckling. Särskilt intressant är indirekta stöd kopplade till finansiella incitament, t.ex. företagscertifieringssystemet Inno-biz som ger ett företag förtur inom offentlig upphandling.

3 Japan

3.1 Inledning och definitioner

I Japan fanns det 2009 ca 4,2 miljoner företag, 99,7 procent av dem var små och medelstora och dessa stod för 64 procent av sysselsättningen²¹. I lagen SME Basic Act lyfts upp att små och medelstora företag är aktiva inom en rad affärsområden, och erbjuder många möjligheter till sysselsättning, och därför är en viktig grundbult för den japanska ekonomin. Vidare stärker små och medelstora företag livskraften i den japanska ekonomin genom att skapa nya industrier, öka möjligheterna till sysselsättning och vitalisera regionala ekonomier. Synen på småföretagande hos policyskapare är positivt i Japan.

3.1.1 IT-politiken

Den japanska regeringen ser användningen av IT som nödvändig och viktig för att stärka de små och medelstora företagens konkurrenskraft. Under årens lopp har både offentliga och privata aktörer tagit många initiativ för att främja användningen av IT och därmed möjliggöra ökad produktivitet och skapa ett mer effektivt företagsstyrande. Exempelvis subventioneras IT-experter till företagen, man dokumenterar och sprider best practise inom IT-användning, lyfter upp bra exempel genom tävlingar och priser som IT Management Award for Small and Medium Enterprises, ger support för partnerskap mellan lokala IT-leverantörer och små företag, ger förmånliga lån för IT-investeringar via statliga finansinstitut och skattelättnader vid investeringar i IT-hårdvara²². Trots detta anses IT-infrastrukturen och användningen bland mindre företag ligga efter de större företagens²³.

År 1999 lade dåvarande SME Policy Council fram betänkandet New SME policy proposal towards 21st century, med särskild bäring för arbete utfört av Small and Medium Enterprise Agency (SMEA). Slutsatserna i detta betänkande hade stor inverkan på senare IT-relaterad policy för små företag. Det var särskilt tre slutsatser, eller rekommendationer, som blev vägledande för Japans policy inom området ända fram till dags datum (SMEA 1999). Under samma år reviderades SME Basic Act baserat på betänkandet som hade det här innehållet:

- 1) *En rolluppdelning mellan nationella och regionala (prefekturnivå) beslutsfattande organ.* Den nationella regeringen bör ta fram den grundläggande politiken, föreslå en meny av initiativ, och fokusera på så kallade modellprojekt, det vill säga goda exempel på regionala aktiviteter som med fördel kan spridas via nationella kanaler, och därmed även ges utökad budget, samt interregionala projekt. Prefekturer bör genomföra policyinitiativ som föreslagits av den nationella regeringen, men även utföra egna stödprojekt för små och medelstora företag utifrån lokala behov.
- 2) *Använd externa experter.* Offentliga organ bör utnyttja externa experter, till exempel licensierade managementkonsulter som specialiserat sig på företagsledning inom små och medelstora företag, och andra experter med specifik erfarenhet och kunskap. Vidare ska pengar satsas på specifika teman och inte gå

²¹ (SMEA, 2011; SMEA; 1999; JSBRI, 2010)

²² För exempel på skattelättnader i Japan som incitamentsverktyg relaterade till investeringar i IT-hårdvara – se Tillväxtanalys rapport "IT-politik och incitamentsstrukturer för digitala näringar i innovations- och industripolitik" (WP/PM 2011:29)

²³ (JSBRI, 2010)

direkt till operationella myndigheter. Här har rådet intressant nog satt ner foten för att hantera ett japanskt traditionellt förvaltningsproblem i form av skapandet av ett stort antal små och inaktiva myndigheter som mest agerat inofficiella pensions- eller belöningsposter för äldre tjänstemän (*amakudari* eller ”nedstigen från himlen”).

- 3) *Träning och utbildning inom IT.* I betänkandet föreslås också att staten bör stödja ett brett utbud av kurser och seminarier inom effektiv IT-användning specifikt för små och medelstora företag på olika kunskaps- och kompetensnivå. Dessutom ska regeringen öka insatsen för att utveckla program för att utbilda ingenjörer och tekniker, utveckla utbildningsprogram för verksamhetschefer och sprida information som bidrar till utveckling av nya affärsområden och information för mindre företags IT- och andra behov.

Påföljande år 2000 reviderades även SME Support Act, vilket innebar att regeringen löpande bör vidareutveckla stöd för mindre företag utifrån betänkandet, och se till att de genomförs i samarbete med de regionala (prefekturerna) styrorganen, och Organization for Small and Medium Enterprises and Regional Innovation (SMRJ).

Som ett resultat av årtionden av politiska åtgärder och program, hade många stödcentrum med varierande storlek och funktion, inriktade mot små företag, skapats runt om i landet. Genom SME Support Act omorganiserades och konsoliderades systemet med många lokala operationella SME Support Centers till SMRJ:s tio regionala avdelningskontor, så kallade SME/Venture Business Support Centers, 60 prefekturerna stödcentrum, och längst ut kontor tillhörande Federation of Small Business Associations – mer om dessa aktörer nedan²⁴. Stöd från dessa kontor inbegriper ekonomi, management, affärsutveckling och IT-anpassning för olika affärsdrivande och administrativa ändamål (Se **Figur 2** på sidan 30).

3.1.2 IT-användning i Japan

Man gör inga större återkommande undersökningar av IT-användningen i mindre företag i Japan, vilket gör det svårt att peka på trender. År 2008 genomförde dock Japan Chambers of Commerce and Industry en större enkätundersökning med nära 1 900 företag. Företagen frågades om användning av en rad olika typer av IT-hårdvara likväl som digitala tjänster, både för internt bruk (till exempel löneadministration) och externt bruk (till exempel e-handel).

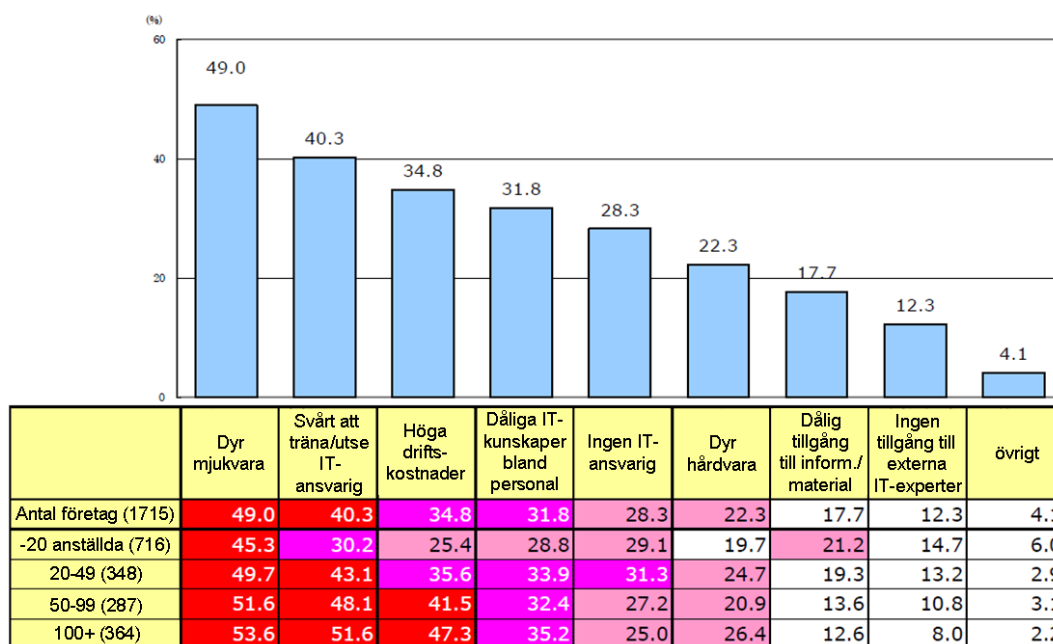
Resultaten bland företagen under 50 anställda visar bland annat på att

- innehavet av persondatorer är högt även bland de minsta företagen (92 procent av företagen med under 20 anställda, och 96 procent i gruppen 20–49 anställda)
- marknadsföring och kommunikation via en företagswebbplats är måttligt hög (55 procent av företagen med under 20 anställda, och 75 procent i gruppen 20–49 anställda)

²⁴ I linje med besparingar de två senaste åren har även konsolideringen fortsatt. De lokala centrumens moderorganisation National Small Business Information Promotion Center stängdes till exempel ner i juli 2011 och slogs ihop med National Association of Trade Promotion for Small Medium Enterprises.

- e-handel ingår i verksamheten för en relativt låg andel av företagen (ca 18 procent – jämför med analysen för Sydkorea)
- användning av mjukvara för försäljningsstöd är måttligt hög (37 procent av företagen med under 20 anställda, och 54 procent i gruppen 20–49 anställda)
- EDI-system (Electronic Data Interchange) är ovanliga men ökar gradvis med företagsstorlek (8 procent av företagen med under 20 anställda, och 17 procent i gruppen 20–49 anställda)
- användningen av mjukvara för interna administrativa processer (löner respektive bokföring) är låg i de minsta företagen men ökar gradvis med företagsstorlek (30 respektive 50 procent av företagen med under 20 anställda, och 70 procent i gruppen 20–49 anställda för både löner och bokföring).

Det finns flera anledningar till att IT-användningen inte är högre än vad den är. **Error! Reference source not found.** visar en studie på 1 715 företag i Japan. Förutom kostnaden för mjukvara och drift är kunskapsfrågorna centrala.



Figur 1. Hinder för ökad IT-användning i japanska företag.

IT-användning i bilindustrin / Ett belysande exempel

Förutom liknande statistik kan en observation från intervjuer från industrin vara belysande. Bilindustrin är en av de viktigaste näringarna i Japan, och kanske den mest konkurrensutsatta industrin i världen. Toyota production system, Just-in-time production, och Lean Production är välkända begrepp som härstammar från eller har förfinats i Japan. De är väl anpassade till en pyramidliknande struktur, med biltillverkaren i toppen, och underliggande lager av först större underleverantörer, och längst ned ofta mindre tillverkare av delar. Dessa anses ofta som väl sammanhållna av logistikföretag och avancerade elektroniska supply chain management-system. En hypotes vi hade innan

intervjuerna var att även mindre leverantörsföretag i denna pyramid var väl uppknutna mot leverantörskedjorna med hjälp av moderna IT-system, men det visade sig inte stämma.

Japan Auto Parts Industries Association (JAPIA) har 8 300 medlemsföretag, och driver JNX, som är ett standardiserat internetbaserat nätverk för bilindustrin i Japan som lanserades 2000. Vid närmare efterforskning visade det att endast ca 2 000 av medlemsföretagen vara anslutna till detta system, och av dessa 2 000 är endast hälften leverantörer, medan resten är logistikföretag eller närstående företag. JAPIA har heller inte närmare undersökt IT-användningen bland resten av medlemsföretagen.

Vidare verkar den allmänna uppfattningen bland de mindre leverantörsföretagarna (mindre än ca 50 anställda) vara att ”papper och fax” är det normala vid kommunikation med både kunder och sina egna leverantörer. Beställningar tas emot via fax, hanteras manuellt och en leveransblankett och faktura fylls i och skickas med varan. Det poängteras även att kommunikation ansikte mot ansikte kanske är den viktigaste kanalen, då det är denna som både skapar nya kundkontakter och håller de befintliga vid liv.

Normalt är att om leverantörsföretag utökar sin verksamhet och börjar leverera direkt till ett bilföretag, så skaffar man ett särskilt IT-system för att bättre kunna kommunicera i gruppen av underleverantörer. Men det framkommer även att det inte är ovanligt att leverantörsföretaget behåller sitt eget papperssystem och ber kunden att ta fram och bekosta terminaler och printrar för att inlemma leverantörsföretaget i sin kedja.

Departementet Ministry of Economy, Trade and Industry (METI) har redan uppmärksammat situationen och under 2011 bett JAPIA att inledningsvis öka JNX-användarna till 3 000 från nuvarande 2 000. JAPIA har även tillsammans med Japan Electronics and Information Technology Industries Association (JEITA) nyligen tagit fram en arbetsgrupp med uppgift att bygga upp gemensamma EDI-system inom bilindustrins hela pyramid, inklusive för de mindre leverantörsföretagen (JAPIA 2011).

Exemplet visar att parallella informationsstrukturer tillåts finnas kvar i Japan, där papper och penna kan få samsas med avancerade IT-lösningar.

3.1.3 Definitionen av små företag i Japan

Japan har valt en definition av små företag med kriterier kapitalstorlek, antal anställda och branschtillhörighet. Så här definierar The Japanese Small and Medium Enterprise Basic Act små och medelstora företag²⁵:

- 1) Varje företag vars kapital eller totala investeringsbelopp inte överstiger motsvarande 28 miljoner kronor eller vars ordinarie arbetsstyrka inte överstiger 300 personer och som främst ägnar sig åt tillverkning, bygg, transport eller någon annan bransch (utom de som nämns i punkterna 2–4).
- 2) Varje företag vars kapital eller totala investeringsbelopp inte överstiger motsvarande 9 miljoner kronor eller vars ordinarie arbetsstyrka inte överstiger 100 personer och som huvudsakligen bedriver partihandel.
- 3) Ett företag vars kapital eller totala investeringsbelopp inte överstiger motsvarande 4 miljoner kronor eller vars ordinarie arbetsstyrka inte överstiger 100 personer och som främst bedriver tjänsteproduktion.

²⁵ (SMEA, 1999)

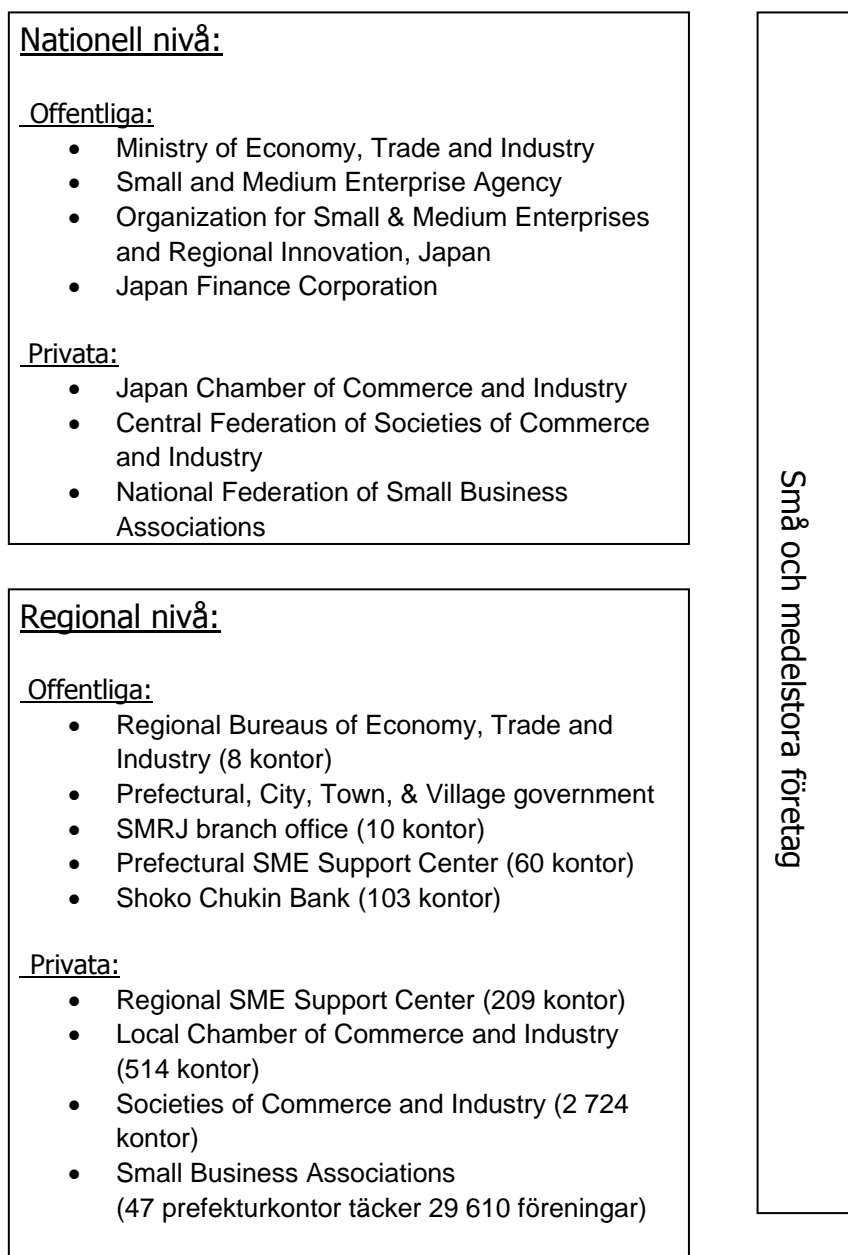
- 4) Ett företag vars kapital eller totala investeringsbelopp inte överstiger motsvarande 4 miljoner kronor eller vars ordinarie arbetsstyrka inte överstiger 50 personer och som huvudsakligen bedriver detaljhandel.

Det bör observeras att denna definition skiljer sig från den EU använder vilket medför mindre synlighet vad gäller aktiviteter och riktade stödinsatser för de minsta företagen – vänligen se en längre diskussion i inledningen av analysen för Sydkorea (sidan 17).

3.2 Japanska aktörer och initiativ som stödjer utvecklingen av IT bland små företag

Här kartlägger vi de viktigaste aktörerna som stödjer mindre företag i Japan, med särskild tonvikt på att främja avancerad användning av IT, tillsammans med ett urval av initiativ som dessa aktörer har initierat för att uppnå sina mål.

Vi har valt ut att mer utförligt beskriva tre offentligt finansierade initiativ som är representativa för hur Japan försöker stödja en ökad IT-användning bland småföretag: Cloud Computing Promotion Project for SME lett av METI, CIO (Chief Information Officer) Development Program lett av SMRJ, och SME support Network Enforcement program tillika lett av METI. Från privata aktörer beskrivs initiativet J-SaaS (Japan Software as a Service). Exempen ska visa mer avancerad användning av IT än till exempel investeringar i hårdvara i syfte att uppgradera en åldrad datorpark. De handlar även om en mer avancerad nivå av stöd, jämfört med till exempel schablonmässiga skatteavdrag för IT-uppgraderingar. Exempen visar slutligen viss potential att få mer långsiktiga, grundläggande och beständiga positiva effekter för en ökad och mer effektiv IT-användning i de mindre företagen.



Figur 2. Översiktbild av aktörer inom småföretagsstöd i Japan. Antal kontor inom parentes. Källa: sammanställning av författarna.

3.2.1 Offentliga aktörer

Japan uppvisar ett omfattande och till stor del skattefinansierat system för småföretagsstöd med permanenta kontor, utbildningsanläggningar och stödpersonal från nationell nivå ner till lokal nivå i mindre städer och byar. Det torde inte vara några större problem för en småföretagare oavsett var i Japan verksamheten är belägen att snabbt kunna få personlig

service med information om lagar och förordningar, hjälp med att sätta upp sitt företag eller specialanpassade utbildningar inom IT.

Det finns en tydlig regional och lokal dimension i det japanska stödet för småföretag, med ett relativt stort antal fysiska rådgivnings- och representationskontor utspridda över landet, till skillnad från Sydkorea där i stället centraliserade, enkla, och digitala kommunikationskanaler som webbplatser använts för att få till en dialog med företagen. Det japanska stödet torde ha bättre förutsättningar att verkligen nå de företag som arbetar analogt och helt saknar IT-verktyg och kunskaper. Men prislappen är hög, och flera ifrågasätter om dessa kontor och stora resurser till personal är rätt användning av skattepengar.

METI | Ministry of Economy, Trade and Industry

Departementet *Ministry of Economy, Trade and Industry* (METI – med ca 8 600 anställda 2009) ansvarar i den centrala regeringen för främjande av IT-användning i små och medelstora företag. METI har många underavdelningar och policyförslag och planer för till IT och småföretagande sköts av *Commerce and Information Policy Bureau* (med ca 300 anställda), den underliggande myndigheten *Small and Medium Enterprise Agency (SMEA)* (med ca 200 anställda), METI:s åtta *Regional Bureaus of Economy, Trade and Industry* (i regionerna Hokkaido, Tohoku, Kanto, Chubu, Kinki, Chugoku, Shikoku, and Kyushu) och METI:s oberoende administrativa byrå *Organization for Small and Medium Enterprises and Regional Innovation (SMRJ)*. Dessutom, eftersom SMRJ är en så kallad oberoende administrativ byrå, utför SMRJ också sina egna policyaktiviteter inom ramen för budgetanslaget från SMEA.

Cloud Computing Promotion Project for SME

Det nationella projektet Cloud Computing Promotion Project for SME syftar till att främja små och medelstora företags ökade användning av molntjänster både som användare och som IT-leverantörer. Det uttryckta slutmålet är således både att öka de små och medelstora företagens konkurrenskraft och produktivitet genom fullt utnyttjande av molntjänster och att leda en ändrad affärsinriktning bland mindre IT-leverantörsföretag för att de ska vara bättre anpassade till de ökande kraven på och behoven av dessa tjänster.

Till bakgrunden för detta initiativ hör att METI:s studiegrupp för cloud computing ställer nya krav på den japanska IT-industrin i takt med att användningen av molntjänster ökar i både den offentliga och privata sektorn. Särskilt så har mindre IT-leverantörer länge varit beroende av uppdrag från större IT-leverantörsföretag i stor-Tokyoområdet. Det har skett en geografisk koncentration eller klusterbildning som skiftet mot molntjänster delvis luckrar upp. Rekommendationen baserad på internationella erfarenheter är att de mindre IT-leverantörerna nu snarare kan och bör arbeta direkt med andra mer lokala kunder, och utveckla tjänster i samråd med de lokala kundernas behov²⁶.

Varje regional *Bureau of Economy, Trade and Industry* under METI (åtta byråer över hela Japan) har inrättat en regional förening för att främja molntjänster. Medlemmarna i föreningarna består av IT-användande (mer eller mindre avancerad) mindre företag, mindre IT-leverantörsföretag, och stödnätverk för mindre företag såsom handelskamrar och industriföreningar, *Prefectural SME Support Centers*, finansiella institutioner, licensierade IT-koordinatörer och akademiska representanter. I dessa regionala föreningar

²⁶ (METI, 2010; Kanto Bureau of Economy Trade and Industry, 2011)

är studiegrupper formade som ska diskutera och genomföra åtgärder och ta initiativ till ytterligare forskning om molntjänster utifrån respektive medlemsgrupps perspektiv.

Följande är några exempel på behov från studiegrupperna:

- ökad forskning för att tillfredsställa lokala behov
- lösningar inom molntjänster
- åtgärder för spridning, information till och utbildning för små och medelstora företag för att de ska få tillgång till nödvändig IT-kompetens och kunskap om molntjänster
- ökat intresse bland små och medelstora IT-leverantörer för att erbjuda molntjänster, för IT-konsulter att samla in och dela med sig av erfarenheter och färdigheter, utforska underliggande möjligheter och möjliga tillämpningar, samt att identifiera specifika affärsområden just i det lokala området de är verksamma
- möjligheter för leverantörer att samarbeta med andra leverantörer för att utveckla nya molntjänster och för att visa upp nyutvecklade lösningar
- forskning som uppvisar för användarna möjligheterna till affärsnytta, till exempel genom att knyta upp leverantörskedjan och arrangera billigare IT-drift utomlands.

Som märks är ledordet informationsutbyte och kunskapsöverföring. Som kanaler för detta utvecklar studiegrupperna även webbplatser med målet att sprida resultaten av diskussioner och insamlad praxis. De åtta regionala *Bureaus of Economy, Trade and Industry* strävar efter att utbyta information mellan regionerna och försöker inleda samarbeten med andra regioner. METI driver vidare ett centralt projekt för att utveckla utbildningsmaterial för molntjänster och rådgivningstjänster för de mindre företagen som kan användas ute i regionerna. METI utför och finansierar också forskning om förvaltning med fullt utnyttjande av molntjänster.

SME – Support Network Enforcement Program

Även Support Network Enforcement Program syftar till att stödja kunskap och know-how i mindre företag, och har även starka samverkansmoment med stödaktörer som handelskamrar, *Societies of Commerce and Industry*, Small Business Associations, *Prefectural SME Support Centers*, regionala finansiella institutioner, licenserade skatterevisorer, akademier och icke-vinstdrivande organisationer. Programmet syftar till att skapa 3 000 stödjande nätverk i hela landet med en budget för 2011 på motsvarande 345 miljoner kronor.

Programmet organiserar åtta grupperingar av stödnätverk för småföretag, ledda av METI:s *Regional Bureaus of Economy, Trade and Industry*. Programmet anlitar externa experter från en rad olika områden som kan resa runt i regionkontoren och ge avancerad och specialiserad rådgivning direkt till de små och medelstora företagen. Vid behov kan även dessa externa experter skickas ut till företagen, för att lösa speciella problem. Regionen Kantos (där Tokyo igår) *Regional Bureau* har redan 200 externa experter knutna till detta program²⁷.

Heltidsrådgivare i de stödjande nätverken lärs också upp och har möjlighet att även de tillgodogöra sig ny kunskap i sitt arbete i den rådgivande processen. Dessa kunskaper ska sedan delas mellan stödnätverken.

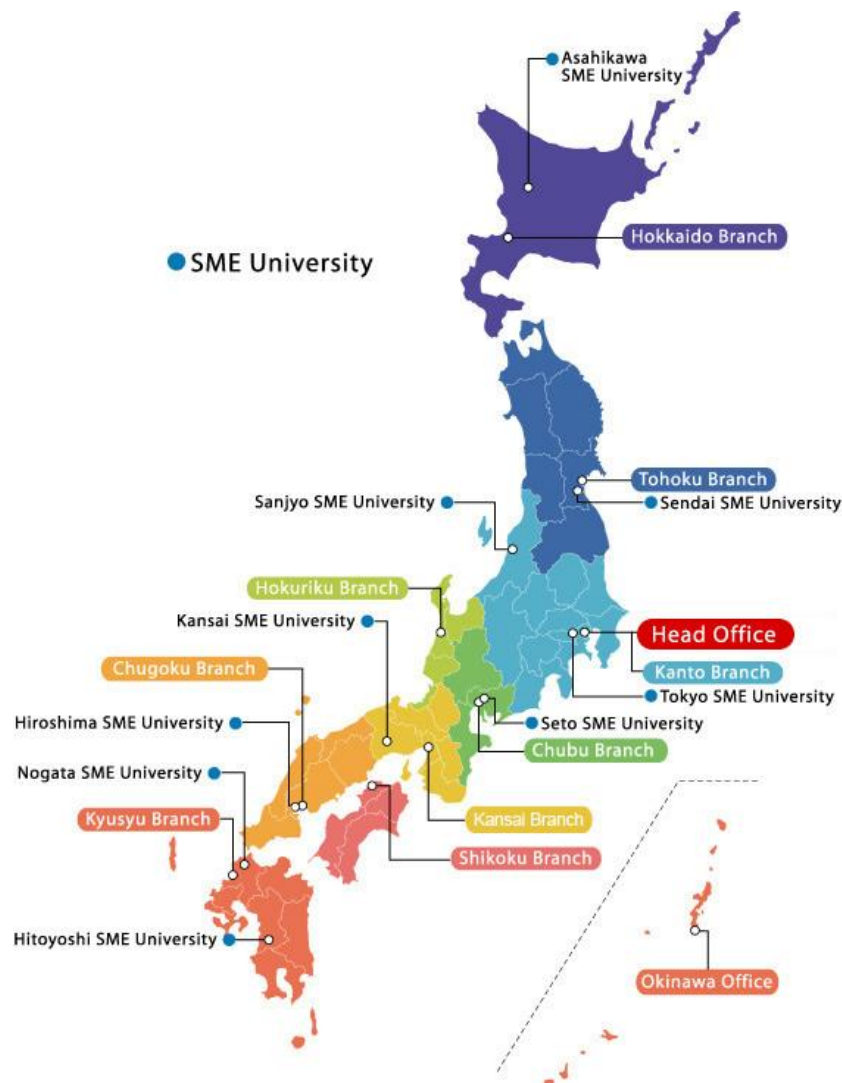
²⁷ (METI, 2011; SMEA, 2011)

SMRJ | Organization for SMEs and Regional Innovation, Japan

Organization for Small & Medium Enterprises and Regional Innovation, JAPAN (SMRJ) är en oberoende administrativ enhet under Small and Medium Enterprise Agency (SMEA), Ministry of Economy, Trade and Industry (METI). SMRJ har 830 anställda och tillgångar på motsvarande 96 miljarder kronor samt bidrag från SMEA för verksamhetsåret 2011 på motsvarande 1,7 miljarder kronor. SMRJ erbjuder riktat och anpassat stöd till små och medelstora företag och regionala organisationer, inom olika områden inklusive infrastruktur, finansiering, personal, och informationstjänster. SMRJ jobbar till stor del i samarbete med nationella och lokala myndigheter, lokala finansiella institutioner och forskningsinstitutioner.

Till exempel ordnar SMRJ industrilokaler med leasingerbjudanden och erbjuder företagskuvöser för nystartade företag, ger ekonomiskt stöd genom ett ömsesidigt stödsystem och en fond för uppgradering av anläggningar och maskiner, stödjer kompetensutveckling genom utbildning och seminarier på nio egna så kallade SME-universitet. SMRJ sprider den senaste policyrelaterade informationen om småföretagsstöd genom sin J-Net21-webbplats och via nyhetsmejl.

Dessutom finns möjlighet till personliga möten med rådgivare över disk på något av SMRJ:s tio kontor utspridda över Japan (**Figur 3**). Förutom den egna personalen arbetar över 3 000 kontrakterade experter med rådgivningen - där IT-experterna har en framträdande roll. IT-experterna måste vara licensierade som "Licensed IT Coordinator" via METI för att komma i fråga - och detta gäller även andra managementkonsulter som arbetar deltid för SMRJ med rådgivning. Flera av dessa är pensionerade chefer som åker ut till småföretagen och bistår med handfasta råd. Även för ett helt nystartat företag finns hjälp i form av material och stöd för hur en bra affärsplan ska se ut.



Figur 3. SMRJ:s avdelningskontor spridda över landet och öppna för rådgivning till småföretagare, samt SME-universitet där man håller utbildningar. Källa SMRJ.

SMRJ:s nio SME Universities har seminarier och utbildningar inom olika områden för yrkesgrupper och positioner i småföretagen (**Figur 3**). Dessa är inte universitet i ordets rätta bemärkelse, utan snarare kursanläggningar med mycket flexibla tider för undervisning för att tillgodose behoven hos de upptagna småföretagarna. På dessa anläggningar finns utbildningslokaler och möjlighet till logi. Poängteras bör att det är SMEA och inte det japanska utbildningsministeriet MEXT som betalar SMRJ för denna verksamhet²⁸.

CIO Development Program

Programmet utbildar företagare, chefer och ibland familjeföretagens grundares efterträdare till att bli, rekrytera, eller skapa personer i ledningsgruppen som är ansvariga för företagets IT-strategi (CIO är en förkortning av Chief Information Officer, informationschef).

Nyttan av att markera IT-användning inklusive att konstruera och internt kommunicera ett företags IT-strategi är väldokumenterad av både teoretiker och praktiker. På större företag

²⁸ (SMRJ, 2011)

gör man ofta denna markering genom att tillsätta en chef för dessa frågor. Problemet för de mindre företagen är att de helt enkelt inte anser sig ha resurser med rätt kunskap.

Konkret innebär CIO Development Program att inhyrda experter, som ofta har lång erfarenhet som CIO i andra organisationer, skickas ut i företagen under relativt lång tid (normalt från tre månader till ett år, men vid behov ännu längre). Det första målet är att företagets anställda själva, med råd från experten eller experterna under denna period utvecklar en anpassad IT-strategi och ”informatiseringsplan” som passar företagets övergripande strategi, och sedan börjar genomföra planen. Under hela processen ska personalutbildningar pågå för att höja kompetensen generellt.

Programmet följer modellen med kostnadsdelning mellan den statliga aktören och småföretaget, företaget betalar ca 1 500 kronor per expert och dag, vilket ska motsvara ca en tredjedel av marknadspriset. Resten plus resekostnader för experterna betalar SMJR²⁹.

Ser vi på status för och tidiga resultat från programmet, så startade under 2008 de första 100 utvalda småföretagen, varav en tredjedel hade 50 eller färre anställda. I dag har 30 företag framgångsrikt slutfört programmet..

Två unika egenskaper i detta program är värda att belysa. För det första, i de flesta andra initiativ för att stödja genom rådgivning finns en klar tendens till envägskommunikation där experten delger mer eller mindre färdiga lösningar som företagaren kan ta ställning till. Detta program syftar snarare till att företagaren själv ska ta fram ett nytt sätt att jobba, som sedan experten kommenterar utifrån sina erfarenheter. Tanken är att arbetet ska fortsätta även efter den första fasen, och då utan direkt hjälp från en extern IT-expert.

För det andra matchar man noggrant experter och företag som en del av antagningsproceduren. SMRJ kontrollerar om småföretaget verkligen verkar mottagligt för hjälpen i programmet, och tar sig tid att välja en eller flera experter som verkar passa just detta företag. Det talas uttryckligen om att hitta rätt ”kemi” mellan företagare och expert som en viktig del i framgångsreceptet. Dessutom har experten instruktionen att ta fram en helt skräddarsydd plan tillsammans med företaget, som ska passa företagets övriga strategi och det skeende företag befinner sig i. Utgångspunkten för IT-strategin, genomförandeplanen, IT-systemutvecklingen och utvärderingen, är genomgående företagets generella affärsstrategi.

Prefectural and Regional SME Support Centers

Prefectural and Regional SME Support Centers sprider information om nationella stödprogram ut i prefekturer, städer och byar. Även om de inte driver några egna initierade program för att öka IT-användning, ses de i Japan som den förlängda armen för dessa nationella initiativ.

Varje prefektur utser ett eller två regionala supportcenter som sina noder för småföretagsstöd – så kallade Prefectural SME Support Centers. De arbetar med stödorganisationer som övriga regionala och lokala SME Support Center, handelskamrar, och andra lokala affärssammanslutningar.

Prefectural SME Support Center syftar till att ge en ännu mer lokal service till små och medelstora företag, med aktiviteter liknande de som SMRJ:s regionala kontor utför. En permanent rådgivningsdisk, vissa mindre utbildningar, och användning av externa experter är även här viktig. Det typiska upplägget för alla dessa tjänster är att kostnaderna täcks till

²⁹ (SMRJ, 2011)

en tredjedel av småföretaget och resten av offentliga medel³⁰. En årlig nätverksträff och mingelfester för företagarna ger en mer lokal prägel. En uppskattad tjänst är att centret utvärderar och bedömer nya affärsidéer som föreslagits av små och medelstora företag.

På den mest lokala nivån hittar vi ett nätverk med *Regional SME Support Centers* med heltidsanställda koordinatörer med permanenta kontor som kan agera bryggor till de mer centrala stödaktiviteterna men även ger råd om företagande³¹.

3.2.2 Privata aktörer

Det finns tre grupper av privata företagarorganisationer i Japan relevanta för småföretag; Chambers of Commerce and Industry, Societies of Commerce and Industry (något mindre enheter av handelskamrarna) och Small Business Associations. Alla tre grupperna grundas och drivs utifrån särskilda lagar. Även dessa organisationers lokala kontor bör snarare ses som fönster för information om de statliga stödprogrammen, än som unika aktörer som driver egna projekt för ökad IT-användning.

Handelskammare

De 514 handelskamrarna (Chamber of Commerce) bildar en storskalig rikstäckande organisation med enligt egen uppgift 1 350 000 medlemmar i mars 2009. Handelskamrar betecknas i Japan som ”företag med särskild status”. De regleras av lagen Chambers of Commerce and Industry Act. Riktlinjerna är att handelskamrarna ska finnas i varje stad, ha representanter från alla industrier med en blandning av små och stora företag, vara icke-vinstdrivande och opolitiska, samt i sträva efter att ha samma struktur som andra länders handelskamrar dvs. vara anpassade för internationellt samarbete. Sektionerna finansieras genom medlemsavgifter och offentliga pengar för att kunna ge stöd till små och medelstora företag³².

Societies of Commerce and Industry liknar *Chambers of Commerce and Industry*, men i den reglerade lagen har man skrivit in något annorlunda inriktning. Enheterna ska vara regionala med ett kontor i varje stad eller by, om det inte överlappar med en handelskammare, med representanter från alla industrier men med fokus på mindre företag³³.

Small business association består av mestadels icke-industriella och andra mycket små företag (ofta små familjeföretag) som inte tillhör handelskammare och lejonparten är verksamma inom jordbruk, fiske, och skogsbruk. Varje prefektur har ett kontor och ett kontor i National Federation of Small Business föreningar³⁴.

Storföretag i samarbete med staten

I vissa stöd eller projekt är både statliga och privata sektorn inblandade. Det anses ligga i skattebetalarnas intresse att vissa typer av aktiviteter för de mindre företagen är mer eller mindre kommersiella, men då ofta efter att inledande investeringar har finansierats genom statliga stöd. Följande exempel visar på detta, där industrigiganten Fujitsu tagit över ett statligt projekt som fortfarande är under nära övervakning av staten representerad av METI.

³⁰ (SMEA, 2009)

³¹ (NIC, 2011; IT Coordinator, 2011)

³² (JCCI, 2011)

³³ (Central Federation of Societies of Commerce and Industry, 2011)

³⁴ (National Federation of Small Business Associations, 2011; NIC, 2011)

För att ge små företag de stora företagens IT-verktyg utvecklade näringslivet J-SaaS.

J-SaaS | Japan Software as a Service

Software as a Service (SaaS) är en leveransmodell för programvara, med mjukvara och tillhörande data lagrade centralt (vanligtvis i internetmolnet) och som vanligtvis nås av användare med hjälp av en tunn klient och en webbläsare över Internet. Det har blivit en allt vanligare leveransmodell för de flesta affärsprogram, exempelvis för redovisning och fakturering, Customer Relationship Management (CRM) och Enterprise Resource Planning (ERP). Syftet var att ge små företag samma IT-verktyg som stora företag.

METI startade upp J-SaaS-projektet med inriktning mot små och medelstora företag under perioden juli 2008 till maj 2010 med en budget på motsvarande 345 miljoner kronor. I det nationella projektet utvecklades en SaaS-plattform och programvara för små och medelstora företag, vilket sedan resulterade i delvis kommersiell drift från och med april 2009. Efter en offentlig auktion tog sedan i juni 2010 Fujitsu över driften av den så kallade J-SaaS-plattformen.

I april 2009 fanns det 24 applikationer från 16 företag tillgängliga, vilket nu (augusti 2011) vuxit till 37 applikationer från 20 företag. De som utvecklar applikationerna har kunnat finansiera sin omställning av befintliga eller nya offlineprogram till att kunna fungera som SaaS online. Applikationsportföljen visar upp en rad avancerade IT-verktyg för mindre företag. Applikationsmjukvaran är kategoriserad i fem kategorier:

- 1) stöd för att ta fram affärsplaner
- 2) finans och redovisning inklusive skatteberäkning, försäkringsberäkningar och internetbank
- 3) informationsdelning – groupware, försäljningsstöd, kunddatabaser, kartinformation
- 4) virtual PC
- 5) annat – bland annat CAD-mjukvara.

METI hade från start särskilt höga förväntningar på användandet av den erbjudna skatteprogramvaran, som länkas in i Japans IT-strategi mot e-skatt, samt även ett ”papperslöst kontor” i framtiden.

Fördelarna med SaaS för ett mindre företag med ambitionen att förbättra sin IT-användning genom att lägga till ett antal kraftfulla applikationer är enkelheten. Med ett abonnemang får företaget tillgång till hela biblioteket av J-SaaS-plattformens programvaror. Månadsavgifterna och de små kraven på IT-hårdvara på företaget gör det lättare att räkna hem IT-investeringen och eftersom den mesta informationen befinner sig i molnet behövs heller inga avancerade och kostsamma system för säkerhetskopiering. METI lade redan i designfasen in ledordet användbarhet för att så långt som möjligt sänka tröskeln för ett mindre företag utan avancerade IT-kunskaper.

Såhär långt har J-SaaS varit en besvikelse. Antalet användande företag i mars 2010 var endast 150–200 mot det uppsatta slutliga målet på 500 000. Vissa programutvecklande företag kopplade till J-SaaS har menat att en del i misslyckandet varit METI:s begränsade marknadsföring som mestadels lagts på de egna IT-samordnarna. Dessa personer kände att de var anställda att ge objektiva och neutrala råd och inte var de bäst lämpade för att ”sälja

in” en specifik IT-lösning³⁵. J-SaaS var därför, enligt våra källor, inte alls populärt bland dessa licensierade IT-samordnare och endast 1 procent av dessa hade hjälpt ett småföretag att komma igång med J-SaaS. Bland de rådgivande IT-samordnarna stod i stället molntjänster från Google, Salesforce och Microsoft betydligt högre i kurs. Detta antyder att huvudproblemet kan ha varit undermålig programvara i J-SaaS-erbjudandet (i jämförelse), snarare än dålig marknadsföring³⁶.

3.2.3 Sammanfattning

Små och medelstora företag står för 64 procent av totala sysselsättningen i Japan. Det japanska stödet till dessa företag innebär betydande lokal närvaro med en stark tro på att experter kan föra sin kunskap vidare till små företag. Det finns ett omfattande system för småföretagsstöd med permanenta kontor och utbildningsanläggningar och stödpersonal från nationell nivå ner till lokal nivå i mindre städer och byar. Japan visar att även om ett land har en av världens bästa infrastrukturer, betyder det nödvändigtvis inte att den används till sin fulla potential – man är inkopplad, men inte uppkopplad. Det finns parallella informationsstrukturer som även tillåts finnas kvar – papper och penna samsas med avancerade IT-lösningar.

Det står klart för policyutvecklare att mindre företag inte har tillgång till större företags produktivitetshöjande informationsteknik. Framträdande problem är höga kostnader (särskilt dyr mjukvara) och låg utbildningsnivå. Bidragande faktor är lågt intresse för IT-frågor i företagsledningen.

Mest positiva är man till IT-stöd för administrativa processer kopplade till bokföring och skatteredovisning, vilket ligger i linje med Japans satsningar på e-government.

En rad offentliga aktörer erbjuder stöd för ökad IT-användning, men initiativ och kontroll kommer oftast från Ministry of Economy, Trade and Industry (METI). Nyckelorden är administrativa system, molntjänster och kompetensutveckling. Särskilt intressant är riktade stöd till ledarskaps- och strategiutveckling i nära samarbete med företagen som CIO Development Program.

³⁵ (Nikkei BP, 2010; J-Saas, 2011)

³⁶ (IPA 2011)

4 USA

4.1 Inledning och definitioner

Små företag är betydelsefulla för den amerikanska arbetsmarknaden och ekonomin. Från den offentliga statistiken³⁷ går det att utläsa att av de 27 miljoner små företag som finns registrerade är de flesta enmansföretag, utan anställda. ”Endast” sex miljoner av de små företagen har anställda. Däremot visar statistiken att hälften av alla anställda inom den privata sektorn har anställning i något av dessa sex miljoner företag. Prognoser visar att det är bland små företag som de flesta jobben skapats senaste åren, samt att det är där jobben också förväntas i framtiden.³⁸

Den ekonomiska krisen har drabbat små företag hårdare än större företag, inte minst beträffande tillgång till kapital. Under de senaste tre åren har staten gjort stora federala insatser för att stötta små företag för dess utveckling och tillväxt på olika sätt. I rapporten *The Small Business Agenda* redogör man för dessa insatser och fortsatta prioriteringar. Här räknas bl.a. upp skattelättnader, stöd till finansiering, regelförenkling, utökade möjligheter till offentlig upphandling och rådgivningsstöd vid export.³⁹ Men man nämner inte mycket om specifika insatser relaterade till IT-användning och vikten av det.

4.1.1 IT-politiken

Frågan om avancerad IT-användning i små företag diskuteras inte nämnvärt inom politiken. Det innebär inte att frågan är ointressant, utan snarare att den inte har särskilts från andra frågor som rör näringslivsutveckling. Detta har också synts i OECD:s tidigare rapporter om små och medelstora företag och globala värdekedjor. Där fanns endast ett exempel på insatser när det gäller IT och små företag, då inom offentlig upphandling.⁴⁰ Däremot var frågan uppe inom Department of Commerce (DoC) 2002 då nödvändigheten av mer avancerad IT i små företag aktualiserades.⁴¹ Men någon uppföljande rapport har inte gjorts och frågan om avancerade IT-lösningar har i stället gått upp i teknikutveckling i stort där IT och system är en viktig fråga.

Vad som i dag är avancerad IT saknas det diskussion om, det verkar vara ett relativt begrepp beroende på kontext. Inom sektorer som är starkt globalt konkurrensutsatta använder även små företag avancerad IT i hög grad. Detsamma gäller inom sektorer där leverantörskedjor är starkt sammankopplade. Detta beror på såväl standardisering inom respektive sektor, som att tjänsterna kan köpas externt utan att det lilla företaget behöver ta omfattande IT-investeringar självt.

³⁷ SBA, *Office of Advocacy; Small Business Profile – United States Small Business Facts*, feb. 2011.

³⁸ <http://www.sba.gov/advocacy/7495/8420>

³⁹ NEI – *National Export Initiative*.

⁴⁰ *Enhancing the Role of SME's in Global Value Chains*, OECD, 2007; *Enhancing the role of SME's in GVC*, 2008.

⁴¹ *Main Street in the Digital Age: How Small and Medium-Sized Businesses Are Using the Tools of the New Economy*, DoC 2002.

4.1.2 IT-användning i USA

IT-utvecklingen i USA går starkt framåt, men det är inte detsamma som att avancerad IT har stor spridning inom alla sektorer eller i hela befolkningen.

Inom forskning och utveckling och bland större företag i näringslivet är IT en prioriterad fråga, så även bland befolkningen i många delstater och regioner. Samtidigt märks tydligt att IT är starkt eftersatt inom offentlig förvaltning, och här satsar man nu för att öka användningen.

Det är också stora skillnader i vilken utsträckning små företag använder sig av avancerad IT i sin verksamhet. Många små företag har en eftersatt IT- och teknikstruktur, vilket Small Business Administration (SBA) och andra sett som ett område i behov av ökat stöd.

Som bakgrund kan nämnas en undersökning om IT användning inom små- och medelstora företag ifrån maj i 2011.⁴² Av de svarande företagen hade hälften 1–5 anställda.

- Tekniken som används inom små företag är generellt sett inte avancerad och små företag är försiktiga med teknikinvesteringar.
- För 22 procent av de intervjuade företagen är det kostnadseffektivt att köpa IT-tjänster externt.
- 21 procent av företagen hade personal som endast arbetade med IT.
- Majoriteten av företagen ansåg sig ha fungerande IT-system och planerar inga uppgraderingar de närmaste åren.
- 10 procent av små företag hade investerat i molnteknik men 72 procent kände inte alls till tekniken och hur den fungerar.

En hög anpassning till olika IT-lösningar förknippas för små företag fortfarande ofta också med höga kostnader. Det är då inte bara kostnader i termer av investeringar i hård- och mjukvara, utan också den tid och kompetens som krävs för att vara uppdaterad inom området. De IT-anställda på företagen har i regel fler roller och andelen som arbetar med exempelvis försäljning och kundstöd växer. När små företag tillfrågas om vilka de allmänna hinder och utmaningar som är svårast för dem nämns oftast skatter, regleringar och bristen på kapital.⁴³ IT, annan teknik och andra produktivitetshöjande aspekter tas sällan upp. Småföretagarorganisationen Small Business Administration har funnit att bristen på kompetens är en lika stor faktor som bristen på kapital bland småföretagare som gör att de skjuter frågan om system och IT-lösningar på framtiden.

En undersökning om e-handel i företag med färre än 20 anställda, som gjordes av Citigroup tidigare i år,⁴⁴ visade följande:

- 37 procent av de svarande företagen hade inte hade en egen webbplats.
- Av dem som hade en webbplats hade 84 procent inte använt denna för att sälja sina tjänster och produkter direkt.
- 62 procent använde inte heller e-post i marknadsföringssyfte, eller annan online-marknadsföring.

⁴² *Cloud Computing and the Role of IT Professionals in Small- to Midsized Business.*

⁴³ <http://www.nhbr.com/businessinsights/916511-277/sbas-mills-leads-a-listening-tour-on.html>

⁴⁴ <http://ezinearticles.com/?US-Small-Business-Owners-Attitudes-and-Behaviors-on-E-Commerce&id=6101387>

4.1.3 Definitionen av små företag i USA

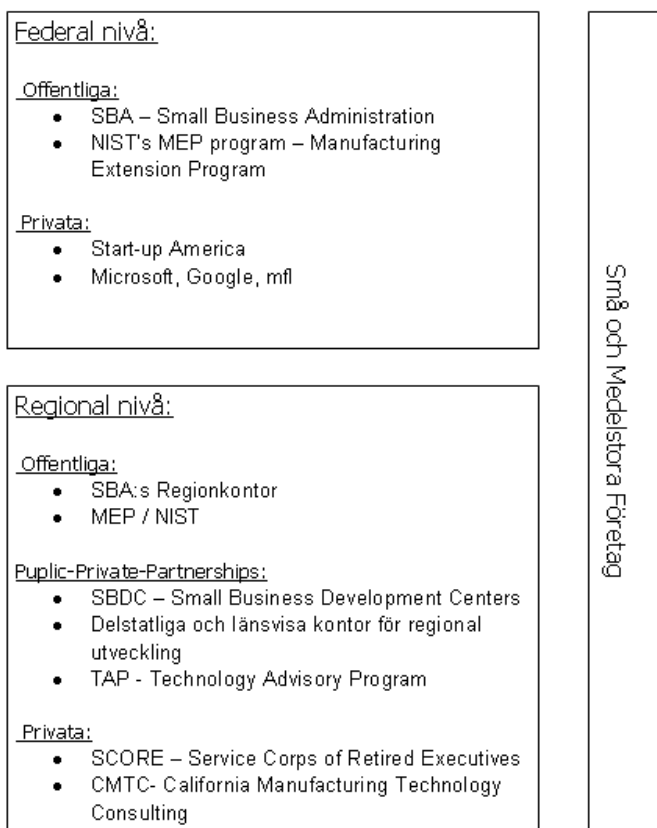
I definitionen av små företag i offentliga sammanhang och statistik, fastställd av SBA Office of Advocacy, ingår företag med mindre än 500 anställda, men SBA har också mer förfinade definitioner. Undantagen är kategoriserade efter NAICS⁴⁵ koder för olika sektorer och kategorier. För exempelvis flygbolag är 1 500 anställda nivån för att betecknas som små företag och inom kategorin tobaksaffär är gränsen i stället motsvarande 47 miljoner kronor i omsättning⁴⁶. Men den vanligaste definitionen även inom SBA:s verksamhet är företag med mindre än 500 anställda.

4.2 Amerikanska aktörer och initiativ som stödjer IT-användning i små företag

Att stötta små företags IT-användning anses viktigt, men som tidigare nämnts så särskiljs inte IT specifikt i policydiskussioner. Däremot ingår frågan i exempelvis den omfattande diskussionen om ökad teknikanvändning i små företag, samt deltagande i offentlig upphandling och administration. Och i insatserna för att främja småbolag finns IT-användning väl representerat. En aktör som tar stor plats är SBA – Small Business Administration – som utvecklar många program och erbjudanden för att öka små företags IT-användning. SBA arbetar mycket tillsammans med privata aktörer i alla led i såväl utveckling som genomförande av program och erbjudanden. Detta för att involvera den privata sektorn, få lokal förankring och närhet till marknadskrafterna. Denna form av samarbete mellan det offentliga och företagen ("public private partnerships") är en viktig komponent som vi återkommer till nedan. **Figur 4** är en sammanställning av federala och lokala aktörer som gör insatser för avancerad IT i små företag.

⁴⁵ North American Industry Classification System (NAICS), enligt Office of Management and Budget (OMB).

⁴⁶ http://www.sba.gov/sites/default/files/Size_Standards_Table.pdf



Figur 4. Offentliga och privata aktörer som främjar ökad IT-användning på federal och regional nivå i USA. Källa: Sammanställning av författarna

4.2.1 Offentliga aktörer

SBA / Small Business Administration

Small Business Administration (SBA), som skapades 1953, är en oberoende federal myndighet med uppgift att stötta små företag. SBA erbjuder finansiering, rådgivning och utbildning. Syftet med insatserna är att öka små företags konkurrenskraft och möjlighet att växa. SBA har också rollen att vara de små företagens ombudsman gentemot andra myndigheter. Denna roll innebär att SBA, främst genom Office of Advocacy, ofta driver frågan om regelförenkling gentemot andra myndigheter.

Budgeten för SBA har ökat från motsvarande 4 miljarder kronor 2007 till 6,6 miljarder kronor för 2012 om budgeten går igenom.⁴⁷ Ökningen under dessa år beror dels på att små företag behöver mer stöd i form av garantier för tillgång till kapital, dels att man satsar fortsatt mer på rådgivning och utbildning.

⁴⁷ U.S. Small Business Administration, FY 2012 Congressional Budget Justification.



Figur 5. SBA:s regioner och kontor.⁴⁸

IT ses som en viktig komponent för näringslivsutvecklingen och ingår därför i SBA:s program på olika sätt. SBA har sett ett ökat behov av att arbeta med teknik och IT-frågor gentemot små företag, då man i studier funnit att de ofta har en låg teknisk nivå generellt sett. Till detta ser man fördelen med att ta med IT och annan teknik tidigt när företag startas, för att det ska bli en naturlig komponent redan från början i hur man driver företaget. Om man väntar med att ta in dessa frågor till senare blir tröskeln så mycket större, dels därför att teknik och IT anses svårt, dels av kostnadsskäl. Detta har SBA försökt ta till sig och utvecklat insatser som är anpassade till såväl olika grupper som individer.

SBA utvecklar och arbetar med olika insatser som utbildningspaket, konsultationer och rådgivning. Dessa kan vara i grupp eller individuella. Det handlar om allt ifrån väldigt enkel IT-kunskap och användandet av enkla IT-tjänster,⁴⁹ till konsultation av mer avancerade IT-lösningar i verksamheten.

En större och större andel av utbildningarna och rådgivningen är webbaserad, inte bara för att spara pengar utan även för att man kan nå ut till fler där de fysiska avstånden är stora. Ytterligare en fördel är att småföretagarna kan välja när på dygnet de vill gå igenom t.ex. en utbildningsmodul. När det gäller konsultation har online-konsultation ökat starkt. Detta då man kan få till bättre matchningar mellan konsulternas kunskap och företagarens behov, men man hävdar att de personliga mötena fortfarande är viktiga.

De program och aktiviteter som SBA utvecklar och erbjuder har enligt våra källor i utvärderingar visat på såväl styrkor som svagheter. Det är en konstant debatt här huruvida

⁴⁸ SBA, 2010.

⁴⁹ http://www.ntia.doc.gov/files/ntia/publications/btop_quarterlyreport_jun_2011.pdf, *Womens business centers är några exempel på enkel IT användning.*

SBA är ett effektivt sätt att stötta tillväxten av små företag eller inte.⁵⁰ SBA:s uppföljningar visar att deras programverksamhet ger en positiv effekt för små företag. De ser en skillnad mellan de företag som fått stöd och utbildning via SBA och de som inte fått det, speciellt när man ser till företag som läggs ner eller som växer. ”Vår roll är att stötta där marknadskrafterna misslyckas och där vi ser att vi kan åstadkomma resultat med insatser ... Vi försöker basera utvecklingen av nya program på tidigare erfarenheter och på det som efterfrågas. Det är ibland en svår balansgång för vad vi bör göra centralt och vad som kan göras lokalt”.⁵¹

Vi presenterar här exempel på insatser och arbetssätt som SBA använder sig av där avancerad IT-användning har stort utrymme.

SBDC | Small Business Development Centers

SBA:s lokala program- och rådgivande verksamhet bedrivs till största delen av 900 privata icke-vinstdrivande centrum, och 1 100 utvecklingscentrum (SBDC).

Även om de lokala kontoren till stor del är finansierade av SBA är ofta även dessa privata icke-vinstdrivande organisationer som också har andra uppdragsgivare. Många SBDC har starka kopplingar till universitet, handelskamrar, delstatliga näringslivskontor och andra organisationer. Privata företag som Microsoft finns också med som partner. För att detta ska fungera har SBA gentemot SBDC och andra partner ett omfattande regelverk om vad som är tillåtet och inte. I detta sammanhang kan man tala om utvecklade public private partnerships – PPP, med stark lokal förankring.

Stöd och konsultation för IT-användning finns i olika former och nivåer, integrerat i rådgivning om investeringar och affärsplaner inom SBDC. Den största delen handlar om enklare IT-användning, för att förvissa sig om att många får de enkla grunderna. Programverksamheten är också uppdelad och riktad till olika målgrupper, förutom den allmänna delen. Exempel på målgrupper är kvinnor, vissa etniska grupper (som spansktalande), högteknologiska företag, industriföretag, tjänsteföretag, business-to-business och business-to-consumers. Detta för att nå ut bättre till specifika grupper och kategorier.

Rådgivningen om mer avancerad IT-användning ingår ofta i rådgivningen om teknik generellt. Då finns hjälp att få för att förstå vilken lösning man behöver samt fri konsultation kring alternativa lösningar. SBA erbjuder också möjlighet till lånegarantier för investeringar i bl.a. IT. Dessutom förmedlar man kontakter och råd inom vissa branscher för att stötta t.ex. investeringsbeslut.

TAP | Technology Advisory (or Adoption) Program

Technology Advisory (or Adoption) Program (TAP) är ett program inom SBDC där företagare kan få råd om avancerad IT och annan teknik för ökad effektivitet och konkurrenskraft. IT-lösningar är den dominerande delen och de kurser som har starkast efterfrågan just nu är inom områden som datamönlösningar, CRM-system för bättre marknadsföring samt hur man kan använda sin webbplats mer i verksamheten.

TAP erbjuder inte bara program utan också individuell konsultation och assistans. Då man upplevt att teknik ofta är en fråga som småföretagare generellt inte prioriterar har man varit noga med att tala om teknik på ett enkelt sätt. Det gäller också mer avancerad teknik. I

⁵⁰ Senast i somras var SBA:s chef Karen Mills i kongressen för förhör. Då handlade det inte bara om effektivitet utan även hur SBA säkerställer att lån och garantier hanteras korrekt.

⁵¹ Karen Mills, chef för SBA, i en paneldebatt, juni 2010.

utvärderingar har TAP generellt sett fått positiva omdömen, man tror det beror på att man arbetar både med individuellt fokus, som med utbildningar, och för större grupper. Därtill att man samarbetar nära det privata näringslivet och därmed också hjälper konsulter och tjänstesektorn i att sälja till småföretagare.

Web-SBA

”Web-SBA” är en tjänst där man erbjuder små företag en mängd olika avancerade IT-lösningar. Syftet är att få fler små företag att ta steget till mer avancerade lösningar som omfattar fler delar av deras verksamhet och att dessa är sammankopplade. Som tidigare nämnts uppfattas tröskeln för små företag som hög för att ta steget för mer avancerade IT-lösningar. Ofta handlar det om kostnad, kompetens och tidsåtgång för att välja och införa. Därför har man utvecklat Web-SBA, som erbjuder internetbaserade verktyg inom redovisning och administration, produktion, inköp, lagerhållning, marknadsföring, och produktutveckling. Erbjudandet är sponsrat av olika privata aktörer och det är därför billigare för småföretagaren än att köpa lösningarna på marknaden. Företagen som registrerar sig behöver bara ta de delar de själva väljer. Man börjar med redovisningsmodulen som ligger till grund för många av de andra. Därefter är det många som väljer CRM och lösningar för e-handel.

Denna insats har inte utvärderats än, men man hoppas att den kan bli en bra ”språngbräda” för småföretag att ”våga” prova och använda sig mer av IT i sin verksamhet, framför allt att se IT som en tjänst de behöver för att utveckla sitt företag.

Business Technology Simplified

Business Technology Simplified⁵² är en guidebok för IT riktad till små företag. Denna har tagits fram i samarbete med Microsoft och finns tillgänglig på många SBA-centrum, samt är nedladdningsbar via webbplatser. Det finns också webbkurser kopplade till handboken. Här är det dock inte de avancerade IT-lösningar som tas upp. Det är enklare men viktiga lösningar som webbplats, e-post, servrar, säkerhet, tillgänglighet och olika uppkopplingar i nätverk m.m. för att öka små företags effektivitet. Det som är viktigt här är snarare inriktningen på sammankopplade lösningar, som i och för sig kan ses som avancerad IT för små företag.

Denna guidebok har ännu inte utvärderats eller följts upp i någon nämnvärd utsträckning. Det är svårt att säga hur många SBDC som faktiskt använder den i sina erbjudanden.

MEP | Manufacturing Extension Partnership

National Institute of Standards and Technology (NIST) har sedan 1988 drivit MEP, som liksom SBDC bygger på public private partnership (PPP) och är ett nationellt nätverk. MEP har drygt 60 centrum och ca 400 lokalkontor. Syftet är att genom konsultation och rådgivning stötta små och medelstora tillverkningsföretag i att utveckla och stärka sin konkurrenskraft. Insatserna har starkt fokus på teknik och är relaterade till såväl teknikutveckling som processer inom områdena supply-chain, effektivitet och organisation. MEP:s verksamhet har en tydlig koppling till avancerad IT-användning. Det handlar ofta om systemtänkande och processer såväl inom företaget som i företagets relationer med olika aktörer. Här nedan ger vi några exempel på program där utvärdering av avancerade IT-lösningar ingår:

⁵² <http://www.sba.gov/content/new-technology-guide-helps-entrepreneurs-grow-their-small-businesses-and-create-jobs>

<http://www.microsoft.com/download/en/details.aspx?id=15313>

- Innovation Engineering Management Systems
- Lean Production Development
- Model Based Enterprise
- Technology Scouting

Centrumen i nätverken har ofta utvecklade samarbeten med universiteten i sin region, delstatliga myndigheter och lokala företag. När det i policy- och näringslivssammanhang diskuteras hur man kan utveckla den amerikanska tillverkningsindustrins konkurrenskraft, tas MEP ofta upp som ett bra exempel med hänvisning till de täta samarbetena.⁵³ Det har gjorts många utvärderingar av MEP och de hävdar fina resultat. Däremot är de självkritiska och medger att det finns många bra liknande satsningar bl.a. i Tyskland som de gärna skulle lära av.⁵⁴

UMMAP | University of Maryland Manufacturing Assistance Program

University of Maryland Manufacturing Assistance Program har centrum med personer från universitetet och från organisationen Mtech (icke vinstdrivande). Partner till detta centrum är också delstaten Marylands kontor för näringslivsutveckling⁵⁵, det delstatliga tech transfer-kontoret⁵⁶, samt Best Manufacturing Practices Center⁵⁷.

IT- och annan teknikutveckling har en stor del i verksamheten här, precis som inom MEP ovan. Inom tillverkningsindustrin har automatiseringen gått från att gälla själva produktionen till att nu fokusera på system och sammankopplade processer, såväl internt som med externa aktörer.

Utvärderingar här tyder på att man har skapat starkare tillverkningsföretag i Maryland, ökade investeringar och fler arbetstillfällen.⁵⁸ Samverkan med privata och lokala företag har varit en stark framgångsfaktor i programmen, precis som inom SBA och deras SBDC.

Federala initiativ

Offentlig upphandling

Federala myndigheter i USA upphandlar för miljarder dollar årligen. Alla federala myndigheter ska i dag ha en plan för sin upphandling med specificering av hur mycket man ska köpa från mindre företag. Minst 23 procent av upphandlingen i dollar ska komma från små företag.⁵⁹ Men myndigheterna har krav på sig att främja små företag och får gärna vara uppsökande. I databasen CCR Central Contractor Registration⁶⁰ kan små företag marknadsföra sig gentemot myndigheterna, för att också den vägen komma i fråga för myndigheterna. Myndigheterna kan också i CCR lägga ut kommande upphandlingar och rikta sig specifikt till de små företagen. Offentlig upphandling är som i många länder reglerad i detalj och följs noga upp. Den administrativa börda offentlig upphandling ofta

⁵³ Roger Klimer, Director MEP, NIST.

⁵⁴ Roger Klimer, Director MEP, vid ett seminarium september 2011.

⁵⁵ The Maryland Department of Business and Economic Development (DBED).

⁵⁶ Maryland Technology Development Corporation (TEDCO).

⁵⁷ Ett center etablerat av Office of Naval Research, Dep of Commerce samt MD Engineering Research Center.

⁵⁸ <http://www.mtech.umd.edu/ummap/impact.html#impact>

⁵⁹ Då med definitionen företag med mindre än 500 anställda.

⁶⁰ <http://www.ccr.gov/>

innebär finns det en mängd undantag för när det gäller små företag.⁶¹ Trots detta anses det av många små företag som svårt och otillgängligt. SBA har därför tillsammans med andra myndigheter utvecklat stöd för små företag när det gäller att registrera sig för att komma i fråga för offentlig upphandling. Genom SBDC finns PTA-centrum (Procurement Technical Assistant Centers) upprättade. Här får små företag hjälp att se över om företaget har nödvändig IT och mjukvara, samt konsultation om hur man går tillväga vid offentlig upphandling. Denna service har utökats i takt med att man från den federala administrationen söker öppna offentlig upphandling allt mer för små företag, genom förenklade förfaranden m.m.

Uppföljningar av dessa tjänster har vi inte hittat, men svårigheterna här som påvisats är att få ett enkelt, robust och användarvänligt system. Det har inte alltid vara offentliga myndigheters starka sida, så många som vi har talat med hyser inte några större förhoppningar nu heller. Det som är positivt med detta arbete är dock att små företag kan få hjälp med att hantera systemet, vilket inte alltid annars är fallet.

E-förvaltning

Vita husets informationschef, Stephen VanRoekel, har ansvar för utvecklingen av IT-lösningar och digitaliseringen av federala myndigheter. En av målsättningarna är bl.a. att förenkla för företag att interagera med federala myndigheter via internetbaserade lösningar.

Ett exempel på detta är programmet *Business Gateway* vars mål är att ge landets företag bättre tillgång till information och verktyg för att kunna följa regelverk. Programmet var ett önskemål från SBA, för att hjälpa småföretagen. Användandet av Internet har förändrats genom Business Gateway till att bli den primära plattformen för informationsspridning och tjänster på SBA.

Digitaliseringen av offentliga myndigheter har en lång väg att gå i jämförelse med hur det ser ut i Sverige. Digitala tjänster är fortfarande få, faxarna många och det är sällan man kan skicka e-post till myndigheter. Med de satsningar som nu görs blir det intressant att se hur fort digitaliseringen kommer att gå, de federala myndigheterna har haft stora IT-projekt med mycket begränsade resultat. Många projekt har inte ens blivit färdiga. Dessa aspekter har varit en av anledningarna till att en informationschef tillsatts i Vita huset.

4.2.2 Privata aktörer

SCORE / Mentoror och nätverk

Genom samarbete med *SCORE (Service Corps of Retired Executives)*⁶², som är en väletablerad icke vinstdrivande organisation, kan SBA erbjuda nätverk och mentoror till småföretagare i de flesta delar av USA. Detta ser man som ett kompletterande, kraftfullt och effektivt verktyg för nyföretagare att få tillgång till råd och stöd. Mentorerna arbetar helt på ideell basis och gör det för att de vill dela med sig av sina erfarenheter och kunskaper till andra.

Som småföretagare kan man söka en mentor eller nätverk relaterat till IT och annan teknikutveckling eller i kombination med verksamhetsområde eller bransch. Man kan också söka efter mentor på ”distans” eller med lokal anknytning för att kunna träffas. Tanken är att man i andra program och insatser kan använda eller hänvisa till detta nätverk.

⁶¹ <http://www.sbaonline.sba.gov/contractingopportunities/owners/basics/govtbuys/index.html>

⁶² *Counselors to America's Small Business* – <http://www.score.org/>.

När det gäller IT-området erbjuder SCORE även seminarier för att göra upp en teknikplan för småföretagare, hur man använder e-handel, om system för att effektivisera administration och om IT-säkerhet. Upplägget på dessa seminarier är att erbjuda företagarna ökad förståelse och kunskap i frågorna, men kanske än mer erbjuda en palett av möjliga lösningar att börja med för att komma vidare och skapa sig en struktur som passar dem. De som leder utbildningarna är alla erfarna inom sitt respektive område. SCORE erbjuder även fri individuell rådgivning och översyn av exempelvis IT-lösningar.

Mentorer och nätverk träffas antingen lokalt eller online och detsamma gäller för seminarierna, de flesta är webbseminarier.

SCORE ingår inte i SBA, den har funnits länge parallellt, men man har nu ett utvecklat samarbete. SCORE:s insatser såväl som samarbetet följs upp, men det finns inga skriftliga rapporter om detta. Ofta handlar uppföljningar om de finansiella förhållandena och huruvida man följt olika regelverk.

Icke vinstdrivande bolag / Exemplet California Manufacturing Technology Consulting

California Manufacturing Technology Consulting (CMTC) är ett icke vinstdrivande privat konsultbolag som bl.a. vänder sig till små företag inom tillverkningssektorn. CMTC är kopplat till MEP och erbjuder deras tjänster. Här ser man också att avancerad IT fått större utrymme i verksamheten. För att nå ut till de mindre tillverkande företagen har man skapat två utredningstjänster. Den ena är en översyn av företagets totala behov av IT i verksamheten och rekommenderade prioriteringar, den andra är hur man inför och effektivare utnyttjar IT i verksamheten. Dessa båda tjänster har varit uppskattade och efterfrågade.

CMTC är ett vanligt exempel på hur privata aktörer genom att vara icke vinstdrivande, kombinerar offentliga och privata aktörers program. Ågarna bakom bolaget är antingen kopplade till några av de privata sponsorerna eller är en grupp enskilda personer som ser behovet av denna form av verksamhet. Det senare är vanligast. Med den omfattande reglering som finns för hur sådan verksamhet får bedrivas, för att offentliga satsningar ska kunna levereras genom privata organisationer, har uppföljningarna stort fokus på finansiella och juridiska aspekter.

De stora företagen / Microsoft, Intel, Dell, Google m.fl.

Som en av de stora aktörerna när det gäller utveckling av mjukvara har Microsoft många erbjudanden till små företag. Microsoft sponsrar också en hel del aktiviteter inom SBA, t.ex. framtagningen *Business Technology Simplified*.⁶³

Samarbetet med Google är ett annat exempel där man tillsammans tagit fram förslag till bra verktyg för att hjälpa små företag att vara mer aktiva online.⁶⁴ Här är det kundkontakt och marknadsföring som avses främst.

Många andra stora och medelstora IT-företag sponsrar och tar fram erbjudanden om IT-lösningar på olika nivåer till starkt rabatterat pris. Samarbeten skapas oftast lokalt hos respektive SBDC, det skapar nya affärsrelationer som sedan får växa. Inte bara stora företag tas in som partner eller sponsorer. SBA har som alla andra federala myndigheter

⁶³ <http://www.sba.gov/content/new-technology-guide-helps-entrepreneurs-grow-their-small-businesses-and-create-jobs>

⁶⁴ <http://www.google.com/help/places/partners/sba/index.html>

som mål att minst 23 procent av upphandlingssumman ska gå till små företag, ett förslag som SBA själva drivit starkt.

SBA:s samarbete med organisationen CompTIA (Computing Technology Industry Association) är ett annat exempel företagssamverkan. CompTIA är en internationell intresseorganisation för IT-företag. Genom samarbetet med SBA kan de få fler småföretagare som sina kunder i en förlängning, en grupp som de själva tillhör. Detta är ytterligare ett exempel på SBA:s relationsskapande roll i att hjälpa små företag att hitta rätt och hur att formulera sina behov. Då IT och annan teknik av många småföretagare ses som svårt och kostsamt avstår de från att ta de första stegen, och det är just det som SBA med dessa olika initiativ vill hjälpa de små företagen med. SBA blir därmed den part som försöker säkra att små företag inte blir utnyttjade utan faktiskt får relevanta kontakter inom området för att kunna göra informerade val för sin verksamhet.

4.3 Sammanfattning

Det görs omfattande federala och delstatliga satsningar för att öka och stötta små företag i USA. De små företagen är en stor andel av näringslivet och det är i dem man tror att mest jobb kommer att skapas i framtiden. Hälften av alla privatanställda arbetar i något av USA:s 27 miljoner små företag, dessutom har småföretagen lidit mer av den ekonomiska krisen än stora företag. I USA räknas företag med upp till 500 anställda som småföretag, vilket skiljer sig från den definition Sverige arbetar med.

Den digitala klyftan bland små företag i USA är stor och blir synlig när man jämför regioner och sektorer. Ett mjukvaruföretag i Kalifornien eller Texas har en betydligt högre grad av avancerad IT i sin verksamhet än ett litet handelsföretag i Missouri eller Kansas.

Den federala myndigheten SBA satsar mest på små och medelstora företag, och den största delen av deras IT-riktade insatser är utbildningar i enklare IT till blivande småföretagare. När det gäller mer avancerad användning av IT är insatserna inte rubricerade specifikt IT, utan snarare som ”teknik”. Av underlaget och intervjuerna får man intrycket att IT-utvecklingen kommit så långt att IT inte diskuteras separat utan snarare integrerat i funktioner som tekniken stödjer, som produktion, administration, marknadsföring, försäljning, supply-chain m.m. Där har SBA och andra aktörer ett stort utbud med bredd och djup där avancerad IT-användning är en viktig del.

I sina insatser arbetar SBA tillsammans med aktörer från den privata sektorn i s.k. public private partnerships (PPP). De privata aktörerna är företag eller organisationer utan vinstintresse i sitt samarbete med SBA. Drivkrafterna är i stället att visa på sitt samhällsengagemang, bygga varumärke och skapa kontaktnät. Att verksamheten inte är vinstdrivande innebär inte att den bygger på ideella insatser. Det finns också kopplingar till universiteten inom de lokala organisationerna när det gäller insatser för att öka tekniknivån inom vissa sektorer. Det kan då vara såväl statliga som privata universitet.

5 Slutsatser och diskussion

Tillväxtanalys visade i en förstudie att svenska små företag använder avancerad IT mindre utsträckning än i flera andra länder. Huvudsyftet med denna rapport är därför att redogöra för ett antal aktörer och initiativ som syftar till att öka IT-användningen hos små företag i Sydkorea, Japan och USA.

I arbetet med rapporten har ett antal trender och frågeställningar identifierats som kan vara viktiga för utformningen av svenska IT-främjande insatser. De frågeställningarna rör:

- Definitionen av avancerad IT-användning och hur den används.
- Styrnings- och organisationsformerna för aktörer i de olika länderna.
- Val av initiativ och konkreta program som används i de olika länderna för att främja en högre grad av avancerad IT-användning.

Behovet av fortsatta studier om avancerad IT-användning i små företag har blivit tydligt under med arbetet med rapporten. Bland anser vi att det behövs ett större fokus på policyfrågornas påverkan för att främja ökad IT-användning i små företag.

5.1 Förslag på uppföljningar av initiativ

Flera av de exempel som vi har lyft i rapporten är särskilt intressanta för Sverige att lära av. Det går att lära av syftet och innehållet i de olika initiativen men också av organisationsformerna och de interna arbetsprocesserna.

Inno-Biz promotion i Sydkorea

I Sydkorea är det särskilt intressant att följa exemplet med direktkoppling till offentlig upphandling, Inno-Biz promotion, då det länkar till Sydkoreas styrka inom e-handel och e-förvaltning⁶⁵. När ett företag får etiketten ”Inno-biz” får de en prioriterad ställning i mottagandet av statligt stöd. Det är intressant att förstå hur certifieringsprocessen går till och hur den används som en morot för små företag att genom en ökad IT-användning (bland annat) få direkta affärsmässiga fördelar.

Djupare studier av Inno-biz ger uppslag till vägar att länka frågan om de små företagens IT-användning till andra svenska nationella frågor som ökad e-handel och en bättre e-förvaltning⁶⁶.

CIO Development Program i Japan

För Japan lyfts särskilt CIO Development Program fram⁶⁷. Anledningarna flera; det syftar först och främst till att öka förståelsen för IT på ledningsnivå, de har en sofistikerad urvalsprocess och de följer företag under en lång tid. Fördelen med att titta på det japanska exemplet är att se hur små företag kan förmås övervinna de största hindren för ökad IT-användning – bristen på information och kunskap på ledningsnivå. Företagsledningens motivation ses i alla de beskrivna länderna som en central ingrediens för att skapa långsiktiga förändringar i små företag.

⁶⁵ Inno-biz finns utförligt beskrivet på sidan 20.

⁶⁶ Beskrivna i Regeringskansliets digitala agenda för Sverige och E-delegationens utredning om effektivare e-förvaltning.

⁶⁷ CIO Development Program finns utförligt beskrivet på sidan 37.

Eftersom det finns exempel på liknande initiativ i Sverige inom andra områden⁶⁸ kan man med fördel jämföra dessa för att hitta styrkor och svagheter när det gäller avancerad IT-användning.

WEB-SBA i USA

WEB-SBA är intressant att följa eftersom de inte bara skapar incitament till små företag att använda mer avancerade IT-lösningar⁶⁹. Satsningen skapar även incitament för företag (små och stora) att utveckla fler och bättre IT-verktyg för småföretagsmarknaden. Företag hjälper företag samtidigt som utvecklingsnotan för offentliga aktörer blir minimal. Det är en attraktiv tanke att inom samma ramar hjälpa upp användningen av IT, samtidigt som insatsen stimulerar en snabbare omfokusering av inhemska IT-leverantörers erbjudande till något mer konkurrenskraftigt – särskilt då många av dessa leverantörer i sig representerar mindre företag.

WEB-SBA är ett nytt initiativ som ännu inte har utvärderats vilket är intressant med tanke på vilken besvikelse det liknande initiativet J-SaaS har varit för japanerna. Det finns flera lärdomar i hur de två systemen används och hur de sprids till företagen.

5.2 Trender och frågeställningar

5.2.1 Definitioner av avancerad IT-användning

Avancerad IT-användning definieras olika i Sydkorea, Japan och USA - även inom de olika studerade aktörernas organisationer. Vi har valt att lyfta fram några aspekter av avancerad IT-användning som begrepp.

I Sydkorea används ett poängsystem för IT-användning där företagen rankas utifrån sin mognad att ta till sig och använda digitala verktyg och tjänster: Företagen rankas från uppstart, automatisering, integration, samarbete till innovation. Det finns flera fördelar med kategoriseringen i informationssyfte. Den stora fördelen är att man kan följa upp utvecklingen i landet på ett sätt där framsteg blir enkla att kommunicera. Devisen är att *”mäts det så görs det”*. I Japan skiljer många av de centrala beslutsfattarna mellan IT som hårdvara och IT som mjukvara. Tidigare såg man mer till tillgången till hårdvaran. Detta ändras nu till att grundnivån handlar om att ha tillgång till hårdvara - den avancerade nivån är att använda den på ett effektivt sätt. USAs mer marknadsdrivna syn på företagande och tillväxt gör att det inte finns en samlad bild över vad avancerad IT-användning är. Istället görs den bedömningen nära företagen, utifrån lokala förutsättningar och behov och utifrån den lokala tillgängliga kompetensen. Många personer som intervjuats i USA talar inte om IT-användning eller ser det som särskilt intressant begrepp – istället talar de om verktyg för till exempel försäljningsstöd och kundhantering hos små företag – verktyg som i sig innebär en ökad IT-mognad och ökad avancerad IT-användning inom företaget. Synsättet är starkt behovsdrivet – *”behövs det så görs det”*. I USA är det också intressant att se hur man integrerar avancerad IT i företagets olika funktioner såsom marknadsföring, försäljning, och produktion.

De olika synsätten har för och nackdelar:

- 1) **Använda definitioner som incitament.** Det finns några exempel från landsstudierna där definitionen av avancerad IT kan kopplas direkt till fördelar för

⁶⁸ *Exempelvis ”Produktionslyftet” hos Vinnova.*

⁶⁹ *WEB-SBA finns utförligt beskrivet på sidan 49.*

företagen. Detta gäller speciellt Sydkorea där företag som lyckas certifiera sig som Inno-biz får tillgång till kanaler för offentliga upphandlingar. Att klara av en certifiering ger direkt utdelning.

- 2) **Använda definitionerna för uppföljning av IT-politiken.** Statistik över IT-användning kan användas för att följa upp hur företag har utvecklats genom olika åtgärder eller program. Här ligger Europa före länderna i denna rapport. Valet av definition har bäring på vilka typer och i vilken omfattning internationella jämförelser kan göras mellan Sverige och omvärlden.
- 3) **Låta främjarorganisationer och näringsliv vara delaktiga.** Istället för att styra vilka initiativ som genomförs utifrån vilka definitioner man använder så kan man fokusera på vad de små företagen egentligen behöver för stöd. Risken när man tittar på statistik över användningen i sig är att IT-politiken ibland missar om de små företagen faktiskt blir mer produktiva eller lyckas växa. Det är inte bara en fråga om vilka insatser som görs utan även hur insatserna genomförs.

5.2.2 Styrnings- och organiseringsformer för aktörer

Hur aktörer och initiativ organiseras i olika länder hör ihop med hur man ser på statens roll gentemot företagande. Här väljer vi att ta upp två aspekter av organiseringsfrågan:

- Fördelar och nackdelar med *centraliserade vs decentraliserade* företagsfrämjande organisationer.
- Nyttjandet av *Public Private Partnerships* som organisationsform för främjande av ökad IT-användning i små företag.

Centraliserade och decentraliserade främjarorganisationer

När aktörer i USA återkommande nämner ”*bättre konkurrensförmåga hos företagen*” och aktörer i Japan och Sydkorea nämner ”*ökad produktivitet för landet*” som anledning till att satsa på ökad IT-användning i små företag är det generaliseringar, men ändå talande för synen inom landet på främjandeinsatser. Japan och Sydkorea är väldigt accepterande för statlig styrning i näringslivet medan USA har en mer skeptisk syn på statens inblandning.

Sydkorea och Japan kan beskrivas som centralstyrda när det gäller företagsstöd. Synsättet är att myndigheter vet vad som är bäst för företagen. Oavsett om det gäller offentliga eller privata initiativ så är det i regel centrala organisationer som beslutar om aktiviteter och dessa rullas sedan ut i hela landet, *top-down*. Detta betyder dock inte att det saknas lokal närvaro – särskilt Japan satsar mycket resurser på att fysiskt finnas där de små företagen finns. Japan har en nationell centraliserad styrning av hela IT-politiken som tas fram i nära samarbete mellan centralt placerade politiker, representanter från topp-universiteten och från de större japanska företagen.

I Japan anses de åtgärder som regeringen står för ge goda resultat även om IT-politiken anses vara för mycket fokuserad på själva tekniken än på användningen denna⁷⁰. Det finns även kritiska röster i Sydkorea mot den centraliserade politiken som hävdar att de, enligt olika studier, mer än 100 aktiva politiska åtgärder specifika för små och medelstora företag är överdrivna och ineffektiva, och att antalet politiska åtgärder och program bör trimmas

⁷⁰ Se genomgång av Japans IT-politik i Tillväxtnalys rapporter ”*Digitala klyftor i ett globalt perspektiv: En översikt av syn och åtgärder från Japan, Sydkorea, Kina, Indien och USA*” (2011) och ”*Uppdatering av IT-politik: Japan, Sydkorea, Indien, Kina, USA*” (2011).

ner. Fördelen med det sydkoreanska och japanska centraliserade systemet är att organisationer snabbt kan nå ut med nya idéer till företagare. Valet av kommunikationskanaler är inte trivialt. Om ambitionen är att verkligen nå ut till de småföretagare som har mycket dåliga IT-kunskaper och lyfta dessa, kommer ett val av internetportaler som betydande informationskanal inte att vara effektiv. I slutändan måste naturligtvis en ambition att nå ut lokalt balanseras mot kostnadsbilden av att hålla en stor organisation med lokala kontor. Generellt går trenden även i Sydkorea och Japan mot att bli mer marknadsfokuserade⁷¹.

USA är som bekant ett tydligt exempel på ett land med decentraliserad organisation för företagsstöd. Trots att amerikanerna genom den federala myndigheten SBA har en stor organisation på pappret som arbetar med att stödja utvecklingen av små företag så sker mycket av själva arbetet utifrån lokala initiativ, *bottom-up*. I USA ges marknadskrafterna en större roll och trots att det finns en organisatorisk infrastruktur med kontor och styrande regleringar är innehållet i stödåtgärderna lokalt förankrade, anpassade eller utvecklade - starkt beroende av vilka resurser som finns på plats. Fördelen med de amerikanska decentraliserade främjarorganisationerna är att de är företagsnära och medger en högre flexibilitet och anpassningsgrad till vad företagen behöver. Lokala och företagsnära initiativ anses i regel vara de som fungerar bäst⁷². Många amerikaner bedömer också att skillnaden ibland är stor mellan vad företag behöver och vad staten anser att de behöver. Centralt är att nå ut med affärsnyttan och på så sätt skapa efterfrågan för avancerade IT-lösningar.

Enligt experter som vi talat med är Sydkorea och Japan mer likt Sverige i sättet de organiserar främjandeåtgärder för IT-användning och stöd för små företag. Både det sydkoreanska-japanska systemet och det amerikanska systemet är därför intressanta att kontrastera för att se hur de väljer att hantera de fördelar och nackdelar som de olika systemen innebär. Det finns i framför allt USA flera exempel på hur man arbetar mer beständigt med PPP som organisationsform för främjande av ökad IT-användning.

Public Private Partnerships som IT-politiska instrument

Intressant i USA är de utvecklade formerna av offentlig-privat samverkan – så kallade ”Public Private Partnerships”, PPP – som man använder i utveckling och genomförande av IT-politiska insatser. Detta är en form som är väl etablerad inom många områden i USA för att effektivare få in marknadskrafterna i offentliga insatser och behålla närheten till marknaden. PPP är inte bara ett organisatoriskt verktyg för att hålla nere kostnader⁷³ - det ses som ett sätt att säkerställa att rätt aktiviteter genomförs och en bas för en dialog mellan det offentliga och privata. Att organisera främjandeinitiativ i PPP är dock ingen allmän garant för framgång - det finns i Japan-kapitlet beskrivet ett exempel i J-SaaS på ett mer affärsdrivet system som varit en besvikelse vad gäller volym i användning och även utbud av applikationer och deras kvalitet.

⁷¹ Exemplifierat i Sydkorea genom att TIPA använder lokalt förankrade IT-konsulter för att bättre förstå behoven och i Japan genom satsningen på CIO Development Program

⁷² Detta gäller inte bara USA. Se även genomgången av europeiska initiativ för att främja IT-användning som finns beskrivna i ”Best European e-business Policy Measures Guide”

⁷³ PPP anses allmänt vara effektiva bland annat vad gäller att hålla kostnader nere och att genomföra projekt i tid. Se ”Regional policy guidelines for successful public-private partnerships” från europeiska kommissionen (2003).

I Sverige finns det flera aktörer offentliga och privata som agerar på den regionala marknaden med gemensamma intressen (till exempel universiteten, kommuner och landsting, Almi samt organisationer som Företagarna och Handelskamrarna). Det finns också flera goda exempel på hur man inom vissa frågor går över organisationsgränserna. Vanligen är de gemensamma satsningarna av lokal och kortare karaktär med begränsad effekt på branschen som helhet där framgångar används främst som lyckade exempel⁷⁴. Ett annat alternativ är att driva PPP mer som kampanjer - som det svenska arbetet kring den ”digitala klyftan” med syftet att skapa ett större digitalt innanförskap. Genom att hitta sätt för myndigheter, företag, ideella organisationer, företag och offentliga aktörer att samarbeta inom www.digidel.se har man snabbt kunnat nå ut till många och skapa en gemensam plattform. Genom att studera för och nackdelarna i amerikanska och andra länders PPP-satsningar kan man få flera uppslag på hur denna organisationsform bättre kan utnyttjas även i Sverige.

5.2.3 Typ av initiativ för främjande av avancerad IT-användning

Aktörer i de olika länderna använder inte samma definitioner av avancerad IT-användning som denna rapport har utgått ifrån. Vilken typ av initiativ och aktiviteter som genomförs i ett land är beroende av landets kontext. Vi kan ändå se några gemensamma och tydliga trender i de studerade länderna.

- Överlag så menar flera personer vi har talat med att främjandeinsatserna har utvecklats från mer ”*traditionella*” (teknikfokuserade; som exempelvis skattesubventioner för hårdvara och utbyggnad av bredband) till mer ”*avancerade*” (fokuserade på företagens verksamhet och hur den kan förbättras). Framför allt i Sydkorea och Japan är detta skifte tydligt, men även i USA.
- Fokus ligger nu alltmer på att övervinna de särskilda hinder som finns för ökad IT-användning i små företag. De flesta av dessa hinder är desamma i samtliga länder⁷⁵ – som bristande kunskap och höga kostnader. Tidigare handlade åtgärder mer om att utveckla tillräckligt bra informationsmaterial eller system i tron att företagen då själva skulle använda mer IT. Nu inser de flesta vi har talat med att det behövs mer samarbete med de små företagen för att bättre förstå deras specifika behov.
- För att lyckas med initiativ har aktörer i de olika länderna insett att företag måste känna att de får både ökad nytta och minskade kostnader genom att använda IT-lösningar. Ökad nytta får företag till exempel genom finansiella incitament, gräddfiler i kontakt med myndigheter och offentliga upphandlingar (som i Sydkorea). Kostnadsfrågan handlar om enklare specialanpassade affärssystem och olika mobila molnlösningar.

Dessa trender diskuteras inom två kategorier av initiativ som har varit särskilt framträdande:

- 1 För att övervinna bristande kunskap så fokuserar länderna på **utbildning**. Trenden är att utbildningsinsatserna går mer från envägskommunikation och informationsspridande mot större delaktighet i innehållet.

⁷⁴ Se exempelvis ”Slutrapport Programmet Handlingskraft med IT” (2010) från Ramböll.

⁷⁵ Se ”Bilaga B | Hinder för IT-användning i företag” på sida 65.

- 2 För att övervinna kostnadshinder så satsar länderna på *onlinetjänster*. En tydlig trend är att dessa onlinetjänster också går mer från informationsinhämtning mot att leverera innehåll.

Utbildning

Utbildning ses som i de beskrivna länderna ett centralt verktyg för att förmå små företag att öka sin avancerade IT-användning. Det är inte förståelse för tekniken i sig utan det är mottagningskapaciteten för teknikens möjligheter som avgör företagets förmåga att utnyttja IT i verksamheten.

I Sydkorea använder TIPA IT-experter som konsulter som analyserar vilken typ av problem små företag har och ger råd till utbildningar därefter – i egen regi eller via finansiellt stöd. Japan fokuserar mycket på utbildning för att öka IT-användningen i små företag. Olika aktörer gör detta på olika sätt. Trenden går dock från envägskommunikation (som seminarier och kurser) till tvåvägskommunikation (där experter arbetar inom företag under en längre tid). Skräddarsydda lösningar i nära samarbete med företagen kan vara mer kostsamma, vilket ofta kräver ett mindre antal deltagande företag som även väljs ut genom mer precisa och dyrare urvalsprocesser, men kan å andra sidan ge tydligare och mer väldokumenterade framgångsfall som kan användas för att motivera andra företag – som inom CIO Development Program. I USA sker utbildningen ute i de lokala kontoren eller via affärscoacher och mentorer. Gemensamt för dessa initiativ är att fokus ligger på att förbättra verksamheten – inte specifikt att öka IT-användningen.

Trenden i de studerade länderna går från insatser som har haft som mål att *informera* små företagare om möjligheter med ökad IT-användning till att *aktivera* flera parter alltmer i värdeskapandet – framförallt företagets ledning⁷⁶. Företagsledningens motivation ses alltmer som en central ingrediens för att skapa långsiktiga förändringar i små företag. Liknande syn på satsningar på utbildning av chefer och ledare finns också i Sverige, till exempel inom delar av ”Produktionslyftet” som är en kompetenssatsning för ökat produktionskunnande i små och medelstora företag inom svensk tillverkningsindustri⁷⁷. Där ingår coaching för små och medelstora företag (30-250 anställda) under en längre tid för att stötta praktiskt förändringsarbete inom Lean. För svenska aktörer som vill öka IT-användningen i små företag är det en god idé att närmare studera de sydkoreanska, japanska och amerikanska utbildningsinitiativen i ljuset av de erfarenheter som vi samtidigt gör här i Sverige.

Onlinetjänster

Onlinetjänster är populära verktyg för att öka IT-användningen i små företag i de länder vi har studerat. Från att tidigare främst ha varit ett sätt att nå ut med information till småföretagare har de blivit ett verktyg för att till låg kostnad direkt öka affärsnyttan.

En av huvudanledningarna till att små företag inte investerar mer i IT är ofta att de inte anser sig ha råd⁷⁸. Egna system har höga utvecklingskostnader och färdiga lösningar är ofta utvecklade för större företag och passar därför inte verksamheten. Onlinebaserade system har låga eller inga utvecklings- och driftskostnader. Alla länder i studien anser emellertid att molntjänster kommer att bli allt viktigare verktyg för att öka IT-användningen hos små

⁷⁶ Detta är också en av huvudpoängerna i FN-studien ”Small and Medium Enterprises and ICT” (2007)

⁷⁷ Produktionslyftet drivs till och med 2012 med bidrag från KK-Stiftelsen och Vinnova.

⁷⁸ Se ”Bilaga B | Hinder för IT-användning i företag” på sidan 66.

företag. Fördelen med de tjänsterna är att SME kan ta snabba beslut och kan ”räkna hem” investeringar snabbare.

Syd Korea förlitar sig mycket på web-tekniken. De ligger långt framme och tillhandahåller en mängd tjänster för företagare. Nedan följer några exempel:

- Koreas teknikfrämjarmyndighet för små företag (TIPA) utvecklar och gör tillgängliga flera tjänster för små och medelstora företag – bland annat mobila kontorslösningar.
- E-handelsplatsen för små företag Gobizkorea möjliggör för koreanska företag att synas globalt.
- Tullmyndigheten tillhandahåller till exempel gratis onlineverktyg för små företag att hantera internationella handelsfrågor.
- Småföretagarorganisationen Kbiz har utvecklat handelsplatsen Coupbiz för att underlätta för små företag att få rabatter på inköp.
- Koreanska handelskammarens web fungerar som en informationsportal för nätverkande och ett annonstorg för företag som vill bedriva ehandel.

I Japan finns framför allt två intressanta exempel på onlinetjänster: Cloud Computing Promotion Project for SME drivet av METI och J-SaaS, där IT-företag går in och skapar tjänster. Målet för båda dessa initiativ är både att öka de små och medelstora företagens konkurrenskraft och produktivitet genom fullt utnyttjande av ’cloud computing’-tjänster, men även att påverka en ändrad affärsinriktning bland mindre IT-leverantörsföretag för att de ska vara bättre anpassade till de ökande kraven på och behoven av dessa tjänster.

Det amerikanska systemet och WEB-SBA är det som går längst mot mer avancerat IT-innehåll. Småföretagare får via WEB-SBA tillgång till avancerade system och utbildning i dessa till små kostnader. Liksom exemplen från Japan ovan så syftar initiativet både till att öka den avancerade IT-användningen och till att främja företag som utvecklar IT-tjänster och affärssystem då dessa oftast utvecklas för stora företag.

I Sverige drivs verksamt.se av Tillväxtverket, Skatteverket och Bolagsverket. Detta är en informationsportal som hjälper företagare att starta, driva och avveckla företag genom att direkt kunna koppla upp sig mot de olika myndigheterna. Där finns också grundinformation kring IT-användning, med länkar till olika tjänster och enklare checklistor för att underlätta beslutsfattande angående investeringar i mer avancerade IT-lösningar. Den stora skillnaden mellan verksamt.se och de studerade initiativen är att många andra går mycket längre med integrerade tjänster. Inför kommande online-satsningar i Sverige finns det därmed många exempel att studera djupare i Sydkorea, Japan och USA.

5.3 Förslag till fortsatta studier

5.3.1 Policyspaning i utvalda länder i Europa

Genom att analysera aktörer och deras initiativ i andra länder får man perspektiv och uppslag till nya organisationsformer och förbättringar av de åtgärder som utförs i Sverige. Detta kan vara givande men vår bedömning är att man genom sådana studier inte alltid fångar de större policy-frågorna som ligger utanför dessa enskilda aktörers påverkan. Vi föreslår därför en annan analytisk ansats för fortsatta studier. För att förstå vilka policys som givit störst effekt bör internationella framgångsexempel först identifieras. Med

framgångsexempel menas en relativt högre IT-användning hos små företag inom enskilda användningsområden, som e-fakturor. Sedan kan man genom att intervjua flera experter och myndighetspersoner försöka fastställa vilka policys eller åtgärder som har frambringat denna högre IT-användning.

I Tillväxtanalys förstudie ”IT-användning i små företag” föreslog vi att fokusera på utvalda länder i Europa som låg i topp vad gäller avancerad IT-användning men valde att ge den studien en lägre prioritet inför det fortsatta arbetet – detta för att invänta en utredning på EU-nivå med syfte att identifiera ”best practices”⁷⁹. Nu när Näringsdepartementets IT-utredning *Dir. 2011:54 Åtgärder för att öka småföretagens IT-användning* har kommit igång med sitt arbete anser vi att den studien är högre prioriterad.

Vi föreslår därför att studera de länder i Europa som har hög IT-användning inom de definierade IT-användningsområdena. Intervjuer med aktörer (företag, branschorganisationer, myndigheter) på plats bör utföras för att få deras bedömning av vilka policybeslut eller incitamentsstrukturer som har skapat de rätta förutsättningarna.

5.3.2 Bearbetning av statistik

Bättre förståelse av statistiken kan ge in indikation om var man bör rikta policyinitiativ och statistiken i sig kan också användas för att följa upp de åtgärder som görs för att öka IT-användningen.

För att göra mer rättvisa jämförelser mellan länder är det viktigt att beakta de olika bransch- och industristrukturer som påverkar den aggregerade landsbilden av de små företagens IT-användning. Likaså kan jämförelserna harmoniseras utifrån utbildningsnivåer, tillgänglighet och regionala skillnader. En ytterligare anledning att gå igenom statistiken djupare tillsammans med nationella statistikorgan vore för att få fram bättre data kring mikroföretagen med 1-9 anställda. Denna del saknas just nu i Eurostats sammanställningar.

⁷⁹ “D3.2 “Best European e-business Policy Measures” Guide” – från ett INTERREG IVC-program med titeln 'Exchange, Valorisation and Transfer of regional best policy measures for SME support on IT and e-business Adoption' (EVITA) <http://www.evita-interreg4c.eu/>

6 Referenser

Detta är ett urval av de intervjuer och referenser som ligger till grund för rapporten. Intervjuer med myndigheter och personer är inte alltid refererade i texten.

6.1 Centrala intervjuer

Institute for Global Innovation Economy (I-GIE), *Yoo Soo Hong*, Director.

IT coordinator/licensed small and medium enterprise management consultant, *Mr. Toshinao Takashima*

Japan Auto Parts Industries Association (JAPIA), *Mr. Hiroaki Arai*, Director

Ministry of Economy, Trade and Industry (METI), *Representative*, Commerce and Information Policy Bureau

Small and Medium Enterprise Agency (SMEA) *Representative*, Management Support Division

Organization for Small & Medium Enterprises and Regional Innovation, Japan (SMRJ), *Mr. Kazuo Mabuni*

Project Manager of CIO Development Program, *Mr. Tomohide Saito*, Manager, Business creation & start-up support section

Ota City Industrial Promotion Organization, *Tsutomu Murota*, Director, Administration Group and *Hiroshi Oohashi*, Team Leader, Public Relation Team

Small Business Association, *Antonio Ross*, Director SBDC,

MEP – Manufacturing Extension Partnership, *M. Kilmer*, Director

Strategy for US small Manufacturing firms, *Mark Rice*

ITIF - Information Technology and Innovation Foundation, *Stephen Ezell*, Senior Analyst

6.2 Skrivet material

Central Federation of Societies of Commerce and Industry (2011), *Shokai toha*, http://www.shokokai.or.jp/somu/main_whatshokokai.htm

Chamber of Commerce and Industry (JCCI), (2011), *About JCCI*, <http://www.jcci.or.jp/english/about.html>

E-delegationen (2011) ”Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – vägen till effektivare e-förvaltning” (SOU2011:67) <http://www.regeringen.se/sb/d/12840/a/142306>

e-Gov, (2011), *Chusho kigyo shien hou (SME Support Act)*, <http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S38/S38HO147.html>

European Commission (2003) *Regional policy guidelines for successful public-private partnerships*, http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/guides/ppp_en.pdf

European Commission Enterprise and Industry (2011), *Small and medium-sized enterprises (SMEs) Definition*, http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/sme-definition/index_en.htm

EVITA (2011) “D3.2 “Best European e-business Policy Measures” Guide”, INTERREG IVC 'Exchange, Valorisation and Transfer of regional best policy measures for SME support on IT and e-business Adoption' (EVITA) <http://www.evita-interreg4c.eu>

Hong, Yoo Soo (2005), *Information and Communication Technology (ICT) for development of small and medium-sized exporters in East Asia: Republic of Korea*, Information Technology (IT) for Development of Small and Medium-sized Exporters in Latin America and East Asia, Commission Economica para America Latina y el Caribe (CEPAL), UNDP and IDE-JETRO: 7-8.

IPA, (2011), *Cloud service survey – how IT coordinator adopted Cloud service to SME*, <http://sec.ipa.go.jp/reports/20110331/20110331.pdf>

ITU (2011) *Measuring the Information Society - The ICT Development Index*, International Telecommunication Union, Place des Nations, CH-1211 Geneva, Switzerland.

Japan Chambers of Commerce and Industry, (2008), *Survey on SME IT Usage, March 2008*, <http://www.jcci.or.jp/it/2007jittaichosa.pdf>

Japan Small Business Research Institute (JSBRI), (2010), *White Paper on Small and Medium Enterprises in Japan 2010*, http://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/h22/h22_1/2010hakusho_eng.pdf

J-SaaS (2011), *Web-site*, <http://www.j-saas.jp/>

Kanto Bureau of Economy, Trade and Industry, (2011) Chusho kigyo rikatsuyou suishin kannkyo seibi jigyo (IT use promotion environment improvement project), http://www.kanto.meti.go.jp/seisaku/joho/johoseisaku/20110510_it_technology_development.html

Korea Technology and Information Promotion Agency for SMEs, www.tipa.or.kr

Lee, Seok Woo and Kim, Dan J., (2004), *Driving Factors and Barriers of Information and Communication Technology for E-Business in SMEs: A Case Study in Korea*, IADIS International Conference e-Society, 2004: 163-164.

Lilischkis, Stefa, (2011), *Policies in support of high-growth innovative SMEs*, INNO-Grips Policy Brief No. 2, European Commission: 58-60.

Ministry of Economy, Trade and Industry (METI), (2010), *Cloud computing to nihon no kyosouryoku ni kansuru kennkyuukai hokokusho* (Report by study group of cloud computing and Japan's competitiveness), <http://www.meti.go.jp/press/20100816001/20100816001-3.pdf>

Ministry of Economy, Trade and Industry (METI), (2011), *Chusho kigyo shien network kyouka jigyo* (SME support network enforcement program), http://www.kanto.meti.go.jp/seisaku/chusho/nw/index_nw.html

Ministry of Knowledge Economy (2009), *The Direction of Government Policy for IT Utilization*.

Ministry of Knowledge Economy, www.mke.go.kr

National Economic Council (2011) *The Small Business Agenda*, White House, May 2011.

National Federation of Small Business Associations, (2011), *Zenkoku chuo kai toha* (About National Federation of Small Business Associations), <http://www.chuokai.or.jp/chuo/chuo-01.htm>

- National IT Industry Promotion Agency, www.nipa.kr
- National Small Business Information Promotion Center (NIC), (2011) *Chusho kigyo IT ka shien 43 nen no ayumi* (SME informatization support for 43 years)
- Nikkei BP (2010) Nikkei Computer 2010.7.21 Page 15
- OECD (2004) *ICT, e-business and SMEs*, Organisation for Economic Co-operation and Development
- OECD (2010), *Broadband Portal*, Organisation for Economic Co-operation and Development
http://www.oecd.org/document/54/0,3343,en_2649_34225_38690102_1_1_1_1,00.html
- OECD, (2005), *The Measurement of Scientific and Technological Activities - Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data: Oslo Manual*,
http://www.oecd.org/document/23/0,3746,en_2649_34451_35595607_1_1_1_1,00.html
- OECD (2008) *Enhancing the Role of SMEs in Global Value Chains*, Organisation for Economic Co-operation and Development
- Organization for Small & Medium Enterprises and Regional Innovation, Japan (SMRJ), (2011), *SMRJ web-site*, <http://www.smrj.go.jp/>
- Parida, V. Johansson, J. Ylinenpää, H. Braunerhjelm, P. (2010) *Barriers to information and communication technology adoption in small firms*, Näringsdepartementet / KTH.
- Poel, Martijn and Bodea, Gabriela, (2008), *The policy mix for e-Business use by SMEs: Inspiration from Denmark, Finland and other countries*, TNO report 35569, TNO (Netherlands Organization for Applied Scientific Research): 45-47.
- Ramböll (2010) *Utvärdering handlingskraft med IT*, Rapport för Tillväxtverket, December 2010.
- Regeringskansliet (2011) *It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige*,
<http://www.regeringen.se/sb/d/14216/a/177256>
- SCB (2011) *Företagens användning av IT 2010*, Statistiska centralbyrån. SCB, enheten för investeringar, FoU och IT, Stockholm.
- Shinkin Central Bank, (2004), *Isso no katsuyo ga kitai sareru chusho kigyo shien center* (SME support center system to be expected efficiently),
<http://www.scbri.jp/PDFsangyoukigyouscb79h16F03.pdf>
- Small & Medium Business Administration (SMBA), www.smba.go.kr
- SMBA (2011), *The Stepping Stone to the Success for SMEs*.
- Small and Medium Enterprise Agency (SMEA), (1999), *SME Policy Council, 21 seiki he muketa aratana chusho kigyo seisaku no arikata* (New SME policy proposal towards 21st century), <http://www.meti.go.jp/kohosys/committee/oldsummary/0000494/>
- Small and Medium Enterprise Agency (SMEA) (1999) *Small and Medium-sized Enterprise Basic Act*, (Act No. 154 of 1963: Amended in December 3, 1999),
http://www.chusho.meti.go.jp/sme_english/outline/08/01_02.html
- Small and Medium Enterprise Agency (SMEA) (2009) *Todofuken tou chusho kigyo shien center (Prefectural SME support center)*,
http://www.chusho.meti.go.jp/soudan/todou_sien.html

- Small and Medium Enterprise Agency (SMEA) (2010) *Chusho kigyo hakusho (SME White Paper 2010)*, <http://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/h22/h22/index.html>
- Small and Medium Enterprise Agency (SMEA) (2011) *Chusho kigyo shien network kyouka jigyou (SME support network enforcement program)*, http://www.kanto.meti.go.jp/seisaku/chusho/nw/data/jigyogaiyo_kanto.pdf
- Tillväxtanalys (2007) *Ökad IT-användning i småföretag: Kan vi lära av amerikanska initiativ?* Arbetsrapport R2007:009, ITPS, av Karin Hovlin.
- Tillväxtanalys (2009) *Underlag för IT-politiska insatser: Kartläggning av indikatorer*, Rapport 2009:15, Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser, av Anders Östhol.
- Tillväxtanalys (2010) *IT i landsbygder - IT-användning med fokus på mikroföretag*, Rapport 2010:11, Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser, av Anne Kolmodin
- Tillväxtanalys (2011) *Digitala klyftor ur ett globalt perspektiv: En översikt av syn och åtgärder från Japan, Sydkorea, Kina, Indien och USA*, Working paper/PM 2011:13.
- Tillväxtanalys, (2011) *IT-politik och incitamentstrukturer för digitala näringar i innovations- och industripolitik*. WP/PM 2011:29.
- TIPA (2011), *2011 SMEs informatization projects*.
- SMBA & TIPA (2011), *2010 Survey on the Information Level of Korean Small and Medium Enterprises*
- United Nations (2007) *Small and Medium Enterprises and ICT*, by Vadim Kotelnikov, Asia-Pacific Development Information Programme (UNDP-APDIP)
- University of Maryland's Smith School of Business (2010) *The State of Small Business 2010*
- UNDP (2005), *Why Should Countries Embed ICTs into SME Policy*, APDIP e-Note 4:2
- U.S. Dep. of Commerce (2002) *Main Street in the Digital Age: How small and medium-sized firms are using the tools of the new economy*
- Waverman, L. Kalyan, D. (2010) *Connectivity scorecard 2010*, London Business School, <http://www.connectivityscorecard.org/>
- WEF (2010) *The Global Information Technology Report 2009–2010*, World Economic Forum.
- WEF (2011) *The Global Information Technology Report 2010–2011*, World Economic Forum.
- Zoomerang (2011) *Cloud Computing and the Role of IT Professionals in Small - to Midsized Business*, May 2011 <http://www.zoomerang.com/pr-survey-smb-it-role-cloud-computing/> och <http://www.zoomerang.com/cloud-computing-survey-results-2011/>

Bilaga A | Internationell IT-ranking

ICT Development Index

ICT Development Index⁸⁰ tas fram av International Telecommunications Union för att mäta informationssamhällets framväxt och visa var det uppstår digitala klyftor mellan länder. De jämför elva indikatorer grupperade efter infrastruktur (tillgänglighet och uppkopplingshastighet), användning (av Internet, bredbandsabonnemang, mobiltelefonabonnemang) och färdigheter (skriv- och läskunnighet, utbildningsnivåer). Inga faktorer som handlar om IT-användning i företag, eller specifikt små företag, finns med i indexet.

<http://www.itu.int>

Network Readiness Index

Network Readiness Index⁸¹ tas fram årligen av World Economic Forum och jämför hur länder använder IKT på tre dimensioner, med tre underkategorier för varje dimension (71 indikatorer totalt). Dessa är: Environment (Marknad, politik och regleringar, infrastruktur), Readiness (Individ, företag, offentlig sektor), Usage (Individ, företag, offentlig sektor). De tittar inte specifikt på små företag - utan mäter IT-användningen i företag totalt med en enkätfråga: "In your country, companies use the Internet extensively for buying/selling goods and services and for interacting with customers (1 = strongly disagree, 7 = strongly agree)". På denna fråga rankas Sverige som etta.

<http://www.weforum.org>

Digital Economy Index

Digital Economy Index⁸² är framtaget av The Economist Intelligence Unit. De jämför länders förmåga att ta till sig informations- och kommunikationsteknologi, och att använda denna för att utvecklas ekonomiskt och socialt. De viktat 39 indikatorer och 89 underindikatorer – både kvantitativa och kvalitativa – uppdelade i sex kategorier: Infrastruktur (20%), Affärsklimat (15%), Sociala och kulturella faktorer (15%), Rättsliga faktorer (10%), Policyfaktorer (15%), Användningsgraden av individer och företag (25%). De underliggande indikatorerna förfinas allteftersom. I nuläget har man inte med några indikatorer som handlar om småföretagarnas IT-användning utan fokus ligger helt på hur landets medborgare använder IT.

http://www.eiu.com/sponsor/IBM/Digital_economy_2010

Connectivity Scorecard

Connectivity Scorecard⁸³, utvecklat på London Business School, är ett försök att gå ifrån tidigare fokus på infrastruktur och istället fokusera på hur IKT används för att skapa bättre ekonomiska och sociala förutsättningar (sk "useful connectivity"). Jämförda länder är uppdelade på innovationsdrivna ekonomier (industrialiserade länder) och resursdrivna ekonomier (utvecklingsländer). Variablerna utvecklas kontinuerligt och nu används 26

⁸⁰ ITU, 2011.

⁸¹ WEF, 2010.

⁸² EIU, 2010.

⁸³ Waverman och Kalyan, 2010.

indikatorer för att jämföra de innovationsdrivna ekonomierna. Företagens IT-användning mäts genom investeringar och tillgång till bredband, och något fokus på företag eller de små företagens användning finns inte med.

<http://www.connectivityscorecard.org>

Bilaga B | Hinder för IT-användning i företag

Företagsinterna hinder

IT-användningen i små företag kommer inte att öka om inte företagen eller de anställda känner att de tjänar på att ta till sig ny teknik. De vanligaste hindren som identifieras i näringsdepartementets rapport om hinder för IT-användning⁸⁴ är:

1. En föreställning om att IT inte är lämpligt för företaget
2. Begränsade IT-kunskaper hos ledningen/företagaren
3. Standarder och regelverk som är svåra för små företag att anpassa sig till
4. Höga utvecklingskostnader för IT
5. Bristande synkronisering/interoperabilitet mellan olika IT-system
6. Säkerhetsproblem och bristande förtroende
7. Legala oklarheter
8. Bristande infrastruktur

Dessa hinder är återkommande internationellt. I en enkätundersökning utförd efter programmet ”Handlingskraft med IT” tillfrågades målgruppen om hinder och trösklar för att använda och vidareutveckla IT-lösningar – kom även en ytterligare faktor upp som nummer ett⁸⁵.

1. Avsaknad av tid.
2. Höga investeringskostnader.
3. Avsaknad av relevant kunskap/kompetens.

Marknadsmislyckanden

I tillväxtpolitiska termer innebär ett marknadsmislyckande att marknaden inte lyckas realisera den tillväxtpolitiska potential som anses finnas i ekonomin. Ett marknadsmislyckande⁸⁶ innebär i praktiken att det utöver fastläggandet av de grundläggande spelreglerna (institutionella förhållanden) krävs ytterligare statliga ingrepp. Det kan finnas flera orsaker till ett marknadsmislyckande. De allra flesta faller inom en av följande fyra kategorier⁸⁷.

1. **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). Att små företag finner det dyrt att investera i IT, eller att det finns få bra anpassade IT-lösningar kan sägas bero på imperfekt konkurrens.

⁸⁴ Parida et al, 2010.

⁸⁵ Från ”Utvärdering Handlingskraft med IT” av Ramböll.

⁸⁶ Ibland refereras till systemmislyckanden istället för marknadsmislyckanden.

⁸⁷ Se rapporten ”Ökad IT-användning i småföretag” av Tillväxtanalys (2007) för en fördjupad diskussion om marknadsmislyckanden.

2. **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. Osäkerhet om ändrade standarder och regelverk kan till exempel orsaka extrakostnader, vilket påverkar små företagens vilja att investera.
3. **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. Det är exempelvis dyrt och svårt att marknadsföra sig mot små företag för en leverantör av IT-tjänster och IT-system. Om transaktionskostnaderna 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. Alla företag är väldigt olika och behöver olika lösningar.
4. **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 är svårt för småföretagare utan erfarenhet inom teknik- eller av upphandlingar att hitta rätt IT-lösning.

Tillväxtanalys, myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser, är en gränsöverskridande organisation med 60 anställda. Huvudkontoret ligger i Östersund och vi har verksamhet i Stockholm, Brasilia, Bryssel, New Delhi, Peking, Tokyo och Washington.

Tillväxtanalys ansvarar för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser och därigenom medverkar vi till:

- stärkt svensk konkurrenskraft och skapande av förutsättningar för fler jobb i fler och växande företag
- utvecklingskraft i alla delar av landet med stärkt lokal och regional konkurrenskraft, hållbar tillväxt och hållbar regional utveckling

Utgångspunkten är att forma en politik där tillväxt och hållbar utveckling går hand i hand. Huvuduppdraget preciseras i instruktionen och i regleringsbrevet. Där framgår bland annat att myndigheten ska:

- arbeta med omvärldsbevakning och policyspaning och sprida kunskap om trender och tillväxtpolitik
- genomföra analyser och utvärderingar som bidrar till att riva tillväxthinder
- göra systemutvärderingar som underlättar prioritering och effektivisering av tillväxtpolitikens inriktning och utformning
- svara för produktion, utveckling och spridning av officiell statistik, fakta från databaser och tillgänglighetsanalyser

Om Working paper/PM-serien: Exempel på publikationer i serien är metodresonemang, delrapporter och underlagsrapporter.

Övriga serier:

Rapportserien – Tillväxtanalys huvudsakliga kanal för publikationer.

Statistikserien – löpande statistikproduktion.

Svar Direkt – uppdrag som ska redovisas med kort varsel.