

E-förvaltning i Japan och Sydkorea - nuläge, politik och implementering

Målet för svensk IT-politik är att vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter, en viktig del av detta utvecklingen av e-förvaltning. I denna studie analyseras Japan och Sydkorea, där omfattande politisk uppmärksamhet ägnats åt digitalisering av den offentliga förvaltningen, med syfte att inhämta för Sverige intressant lärdomar och identifiera framtida samarbets- och kunskapsutbytesmöjligheter.

Dnr: 2012/174
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 Niklas Z Kviselius
Telefon +81 80 4189 1276
E-post niklas.kviselius@tillvaxtanalys.se

Förord

I slutet av april 2012 arrangerade Tillväxtanalys Tokyokontor en delegationsresa till Japan och Sydkorea under ledning av Annika Bränström, Bolagsverkets generaldirektör och ordförande för regeringens e-Delegation. Delegationsresan följdes upp av ett seminarium i Stockholm den 21 maj kring ”E-förvaltning i Sydkorea och Japan – innovation, offentlig upphandling, säkerhet, molntjänster och offentliga-privata partnerskap (PPP)”, föreliggande rapport bygger vidare på delegationsresan och det efterföljande seminariet kompletterat med omvärldsbevakning.

Målet för svensk IT-politik är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. För att uppnå detta har regeringen beslutat om en bred och sammanhållen strategi för IT-politiken, IT i människans tjänst - en digital agenda för Sverige (dnr N2011/342/ITP). Regeringen har tillsatt Digitaliseringskommissionen (dir 2012; 61) vars uppdrag bland annat inbegriper att analysera utvecklingen inom digitala agendans strategiska områden i förhållande till det IT-politiska målet samt komma med förslag på åtgärder som bidrar till att nå målet. E-delegationen ansvarar för strategiska frågor för myndigheternas arbete med e-förvaltning: koordinering av de statliga myndigheternas IT-baserade utvecklingsprojekt, uppföljning av deras effekter för medborgare, företagare och medarbetare, koordinering av vissa IT-standardiseringsfrågor samt att främja samordning av myndigheternas arbete med att förbättra förutsättningarna för vidareutnyttjande av handlingar (dir. 2009:19 och 2010:32). Ambitionen är att denna rapport ska bidra till det svenska arbetet kring e-förvaltning med hjälp av internationella exempel, potentiella lärdomar och nya insikter och perspektiv.

Rapporten är skriven av Yoonjin Cho, Shigeyuki Naito, Amalia Nilsson och Niklas Z Kviselius vid Tillväxtanalys Tokyokontor. Kontaktperson i Sverige är Andreas Larsson.

Enrico Deiacio
Avdelningschef, Innovation och Globala Mötesplatser
Stockholm, juli 2012

Innehåll

Sammanfattning	7
Summary	9
1 Dagsläget – möjligheter och utmaningar	11
1.1 Japan	11
1.1.1 Rankas sexa inom två större rankingssystem för e-förvaltning	11
1.1.2 Lägre användningsgrad än förväntat för enskilda och företag – skattetjänster mest utnyttjade	11
1.1.3 Bara 1,5 procent av befolkningen har registrerat ett elektroniskt ID	13
1.1.4 Pappersrutiner fortsätter användas parallellt med fungerande digitala rutiner – otillräckliga incitament för att byta	14
1.2 Sydkorea	15
1.2.1 Rankas överst i FN:s allmänna ranking gällande e-förvaltning	15
1.2.2 Utbredd användning bland enskilda och företag – nästa utmaning är bättre interna kontakter mellan myndigheter	15
1.3 Kommentarer om ranking	17
2 Politik och lagstiftning	19
2.1 Japan	19
2.1.1 Omfattande planering fram till 2020 men brist på ambitioner och konkreta mål	19
2.1.2 E-förvaltning en starkt politisk fråga – kabinetssekretariatet och Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) ansvarar	20
2.1.3 Myndigheternas CIOs är interna ombud för e-förvaltning och förväntas få mer makt	21
2.1.4 Avgörande faktor: implementering av elektronisk legitimation	21
2.1.5 E-skatt och datormoln – de två kraftfullaste politiska insatserna	22
2.2 Sydkorea	23
2.2.1 Allmän, skattefinansierad digitalisering på den politiska dagordningen sedan 1980-talet	23
2.2.2 Gradvis ökande politiskt intresse för e-förvaltning – sedan 2000-talet en av de prioriterade nationella strategier som leds av presidenten	24
2.2.3 Fem större mål för e-förvaltning 2015: mobilitet, trygghet, livsbalans, personanpassning och säkerhet	25
2.4 Lagstiftning i Japan och Sydkorea	27
2.4.2 Lågt förtroende från allmänheten	27
2.4.3 Integritetslagar centrala för e-förvaltning	28
3 Implementering och säkerhet	30
3.1 Japan	30
3.1.1 Lyckad insats – datormoln	31
3.2 Sydkorea	33
3.2.1 Lyckad insats – heltäckande offentligt upphandlingssystem	35
4 Den digitala agendan för Sverige och Japan och Sydkorea – möjligheter till samarbete	37
Bilaga: Viktiga lagändringar kring e-förvaltning	40
Japan	40
Sydkorea	41
Referenser	44
Intervjuer	44
Lagar 48	44
Skriftligt material	49

Sammanfattning

Ett återkommande tema i den politiska debatten i Sverige likaväl som i Japan och Sydkorea är hur man ska förnya, förenkla och rationalisera kommunikationen mellan enskilda, företag och offentliga organisationer, så kallad e-förvaltning. Med e-förvaltning avses i denna rapport myndigheters användning av informationsteknik i syfte att göra samspelet mellan myndigheter och medborgare (G2C), myndigheter och företag (G2B) och internt mellan myndigheter (G2G) mer inbjudande, lätthanterligt, transparent och kostnadseffektivt.^{1 2}

Nuläget i Japan och Sydkorea

E-förvaltning står högt på den politiska dagordningen i både Japan och Sydkorea. Särskilt Sydkorea har under de tio senaste åren fått allt större internationell uppmärksamhet på grund av hur snabbt och genomtänkt politiken omsätts i konkret handling. Enligt FN:s ranking har Sydkorea just nu den mest avancerade e-förvaltningen i världen. Sydkorea har gjort stora framsteg med att skapa användarvänliga digitala myndighetstjänster med utbredd användning. Särskilt nyttjandegraderna per capita, exempelvis för elektroniska självdeklarationer, är imponerande. I Japan är bilden mer problematisk. Trots stora investeringar ökar användningen inte som man hoppats. Många oroar sig för integritetsintrång, det är ofta bekvämare att fortsätta med de gamla pappersbaserade rutinerna, och det brister i samordningsarbetet för informationsdelning mellan departement. Den digitala arbetsgången bryts ofta i och med att yrkesmässiga mellanhänder och/eller pappersbaserade rutiner fortfarande krävs.

I båda länderna har digitaliseringen av skattesystemet störst politisk prioritering och får därmed troligen mest resurser och möjligheter till vidareutveckling.

E-förvaltning är politiskt prioriterat

För närvarande genomförs omfattande politiska åtgärder för att utveckla e-förvaltningen i Japan (till 2020) och Sydkorea (till 2015). I båda länderna är premiärministern formellt ordförande för arbetet med politiska färdplaner för e-förvaltning, och båda länderna har ett särskilt departement som direkt ansvarar för att följa och bevaka utvecklingen.

Japan följer emellertid en tradition av utdragna planeringscykler och visar också en påtaglig brist på ambition framåt inom e-förvaltning vad gäller tidsplan och tillhandahållna tjänster. Det finns inte heller många konkreta mål att följa upp. Sydkorea utmärker sig i jämförelse med tydligare vägledning i form av uttalade mätbara mål samt avsevärda insatser för att snabbt gå vidare med förbättring av den digitala kommunikationen mellan myndighetsorgan. Alla e-förvaltningsinvesteringar måste exempelvis godkännas av det ansvariga departementet för att undvika överlappning.

¹ Världsbanken 2012

² OECD 2001

Smart lagstiftning en central komponent

Lagstiftning är en nyckel till e-förvaltning. Sydkorea har valt att utforma lagar direkt i enlighet med politiska e-förvaltningsinitiativ, medan man i Japan mer har arbetat med allmänna lagar gällande användning av informationsteknik samt gjort tillägg till och utökningar av befintlig lagstiftning. En central del i båda fallen är förstärkning av enskildas rätt till information och integritet. Detta är också nödvändigt om man ska kunna öka allmänhetens ganska låga förtroende för myndigheterna, som troligen, och särskilt i Japan, är ett hinder för ytterligare e-förvaltningsinitiativ.

Utveckling och implementering hos privata aktörer

I både Japan och Sydkorea har mycket av den praktiska utvecklingen och driften av IT-systemen lagts ut på privata aktörer. Myndigheterna är dock inte passiva köpare; i synnerhet i tidiga utvecklingsfaser av större e-förvaltningssystem sker ett intensivt samarbete mellan privata och offentliga aktörer från idéstadiet till implementering. Det decentraliserade japanska förvaltningssystemet, där utveckling och implementering av IT-projekt ofta skett i geografiskt isolerade områden, rör sig mot ett mer välfungerande utbyte av goda erfarenheter och även spridning av specifik infrastruktur för e-förvaltningen. Både i Sydkorea och Japan domineras branschen av ett fåtal stora inhemska IT-leverantörerna (till exempel Sydkoreas Samsung och Japans Fujitsu).

Säkerheten seglar upp som en viktig fråga

Såväl Sydkorea som Japan har stramat åt IT-säkerheten för myndighetstjänster och har hittills sluppit större säkerhetsproblem med storskaliga e-förvaltningstjänster som e-skatt eller företagsregister. Individuella hackningar av känsliga myndighetssystem har dock orsakat politisk oro, och cyberattackerna tilltar i frekvens och komplexitet. Riskanalyserna för e-förvaltning påverkas fortsatt av att myndigheternas hårdvaru- och mjukvaruinfrastruktur har otillräckliga skydd, samtidigt som kunskapen om säkerhetsrisker och konsekvenser brister.

Lyckade exempel med exportpotential

Fallstudien från Japan rör den ökade användningen av datormoln – delad användning av maskinvara och programvara i ett datacenter – som ett sätt att konsolidera lokala myndighetssystem och ordna en mer enhetlig och kostnadseffektiv infrastruktur för e-förvaltning. I Sydkorea har det nationella e-upphandlingssystemet KONEPS varit i gång sedan början av 2000-talet, och regeringen tillfogar ständigt nya tjänster som effektiviserar all offentlig upphandling, via en enda ingång. Sydkoreas regering har också, i samarbete med privata företag, börjat exportera KONEPS till ett antal utvecklingsländer.

Summary

A recurring theme in the political debate in Sweden as well as in Japan and South Korea is how to innovate, simplify and streamline communication between individuals, businesses and public organizations, so-called eGovernment. eGovernment refers in this report to the use by government of information technologies, aiming to make the interaction between government and citizens (G2C), government and business enterprises (G2B), and inter-agency relationships (G2G) more user-friendly, convenient, transparent, and inexpensive.

Status in Japan and South Korea

Both Japan and South Korea have eGovernment high on the political agenda. In particular, South Korea has in the past ten years received increasing international attention because of the speed and foresight of policy being converted into concrete action. South Korea is currently ranked as the most advanced country in eGovernment by the predominant UN ranking, and substantial progress has been made in South Korea creating user-friendly and highly-used digital government services. Especially the usage rates per capita, for example for electronic tax, are impressive. Japan shows a more troublesome picture. Despite large investments, usage continues to disappoint due to privacy concerns and no real incentives from a convenience stand-point to switch completely from existing paper-based processes, as well as lack of convergence in sharing information between ministries. Often the digital chains are “broken” in that professional middle-men and/or paper-based procedure still are needed in what seems to be a fully digital eGovernment service. In both countries digitalization of the taxation system seems to have the most momentum politically, implying that this area is also given most attention for further development.

eGovernment prioritized in policy

Current policy on eGovernment in Japan (towards 2020) and South Korea (towards 2015) is extensive, and drafted closely to the highest administrative office with the Prime Minister in both countries formally chairing the work on eGovernment policy roadmaps, with a dedicated ministry respectively responsible for reviewing progress. Japan follows a tradition with extensive planning cycles, but also displays a remarkable lack of ambition ahead in the area of eGovernment as for timeline and services provided, and also a lack of concrete targets to follow up on. Here South Korea stands out in comparison with clearer guidance via outspoken measurable targets, as well as substantial efforts to speedily take the next steps to improve digital communication in between governmental bodies. All the administration’s eGovernment investments have to be approved by the ministry in charge to avoid overlap.

Smart legislation a central component

Legislation is a key component of eGovernment. South Korea has chosen a path drafting legislation directly targeting eGovernment policy initiatives, while Japan

has to a larger extent worked with general laws governing usage of information technology, and with additions and extensions of existing legislation. In both cases, reinforcing the citizen's right to information and privacy are the main components. This is of necessity in order to increase relatively low levels of public trust in the governments which, most likely, and especially in Japan, is a barrier for future eGovernment initiatives.

Development and implementation by private actors

In both Japan and South Korea much of IT-systems practical development as well as operations have been outsourced to the private sector. The governments are, however, not to be seen as passive buyers. Examining especially the early development phase of major eGovernment systems implementation, an intense cooperation between the private and public sector takes place already from the early ideation stage, and throughout implementation. The decentralized Japanese administration system, with development and implementation of IT-projects often in isolated geographical "islands," is shifting towards better sharing of best practices, and even tangible infrastructure. Both in South Korea and Japan a few large incumbent IT-providers (e.g. Samsung and Fujitsu) dominate.

Security increasing in importance

Both South Korea and Japan have slowly implemented tighter IT-security for government services, and have so far been spared of major security breaches in large-scale eGovernment systems e.g. taxation or company registration. However, individual breaches of government sensitive systems have created political concern, and the assumption is that cyber-attacks are increasing in frequency and in complexity. Inadequate security of government hardware and software infrastructure, lack of knowledge of security risks and consequences, combined with increased targeting of cyber-attacks, continue to affect eGovernment risk-analyses.

Best practice cases with export potential

The case described from Japan is the increased usage of Cloud Computing – sharing hardware and application software at a data center - as a means of consolidating local government systems, and providing a more unified eGovernment infrastructure, as well as reducing cost. From South Korea, the Korean National E-Procurement System (KONEPS) has been running since the early 2000s, but the Korean government keeps adding new services that continue to increase efficiency in all government procurement via a single window. The South Korean government has also, together with private firms started to export KONEPS to a number of developing countries.

1 Dagsläget – möjligheter och utmaningar

1.1 Japan

1.1.1 Rankas sexa inom två större rankingssystem för e-förvaltning

I Waseda-universitetets världsranking för e-förvaltning 2011 rankades Sverige trea efter Singapore och USA. Japan kom på sjätte plats. Forskningsgruppen vid Waseda använder sju indikatorer vid ranking av länder: ”adekvata nätverk, nödvändiga gränssnittsfunktionella program, hanteringsoptimering, nationell portal, informationsansvarig minister, främjande av e-förvaltning samt e-medverkan”. Indikatorn e-medverkan tillfogades först 2010 och är bara en av sju totalt, vilket visar att Wasedas kriterier handlar mer om infrastruktur än om hur utbredd den faktiska användningen är hos enskilda och företag. Detta är ett vanligt problem med rankingar gällande e-förvaltning. Waseda-indikatorn e-medverkan baseras på de frågor som ställs i undersökningen från FN.³ I september 2009 hade 75 procent av den japanska befolkningen tillgång till Internet enligt Internet World Stats, en imponerande siffra som givetvis förbättrade rankingsresultatet för infrastruktur.⁴

Med hänsyn till de variabler som främst berör användning i denna ranking, rankades Japan som nummer tretton på indexet för e-medverkan vid FN:s undersökning gällande e-förvaltning 2012.⁵ FN utvärderar tre frågor vid mätning av e-medverkan: i vilken grad de nationella myndigheterna publicerar ”information om frågor under övervägande”, huvuvida enskilda kan ”samråda med politiker, myndighetsrepresentanter och varandra” samt ”huruvida enskilda direkt kan påverka beslut, till exempel genom att rösta via webben eller använda en mobil”.⁶

1.1.2 Lägre användningsgrad än förväntat för enskilda och företag – skattetjänster mest utnyttjade

Följande användningsgrader rapporterades officiellt för e-förvaltningstjänster under räkenskapsåret 2009: registrering 55 procent, nationell skatt 45 procent, social-/anställningsförsäkring 50 procent, import/export & tull/införsel 93 procent, samt patent 93 procent.⁷

Enligt det japanska skatteverket inlämnades cirka hälften av alla självdeklarationer 2010 via e-skattesystemet.⁸ En ny nationell portal skulle lanseras i slutet av 2010 eller början av 2011, vilken skulle ersätta den tidigare myndighetswebbplatsen.

³ Waseda University Institute of e-Government 2011, s. 1

⁴ Higashikawa 2010, s. 5

⁵ Förenta Nationerna 2012, s. 85

⁶ Förenta Nationerna 2010, s. 83

⁷ Japans regering (2011b)

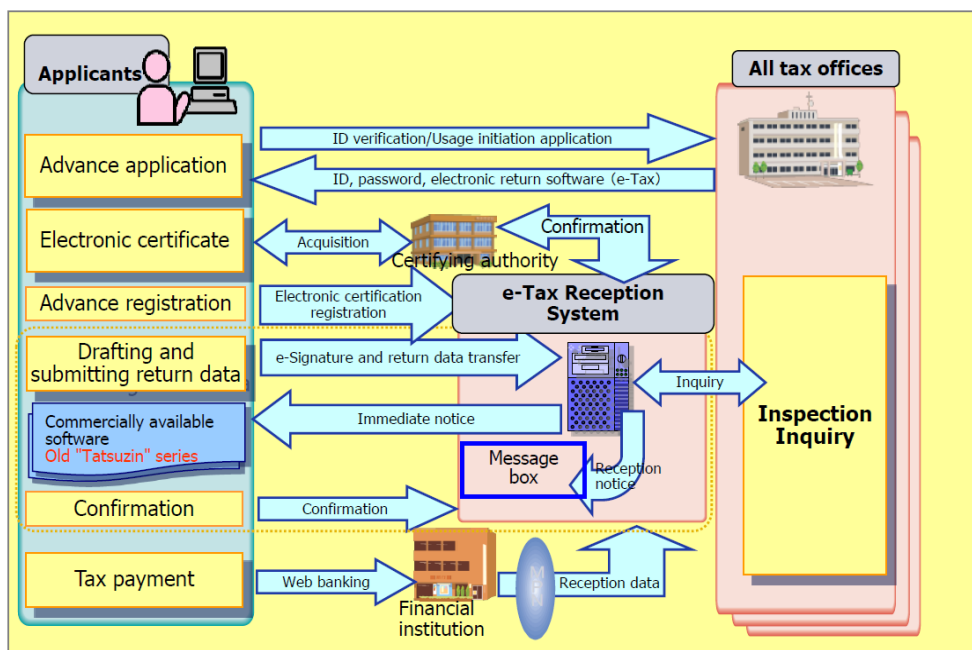
⁸ National Tax Agency Announces e-Tax Usage Results for the 2010 Tax Year 2011

Denna hade hundra miljoner besökare per år enligt siffrorna i juni 2010.⁹ I februari 2012 hade den nya portalen ännu inte kommit. Trots den positiva statistiken har de e-förvaltningstjänster som erbjudits inte blivit så populära som förväntat.¹⁰

Den huvudsakliga webbplatsen för japansk e-förvaltning är www.e-gov.go.jp, som erbjuder hjälp med följande: ”Juridisk polisrådgivning och kommunikationstjänster; information om skolor, utbildning och lärande; anställning och det nationella försäkringssystemet; hälsofrågor; frågor om inkomstskatt; körkort och betalning av väg- och bilskatter; äktenskaps- och företagslicenser; samt information om resor och landsomfattande transport.”¹¹

Trots att de flesta ansökningar kan behandlas elektroniskt är användningsgraden inom den privata sektorn (enskilda och företag) lägre än förväntat.¹² För att använda webbansökningstjänsterna krävs många steg, som beskrivs som krångliga av användarna. Den låga användningsgraden har föranlett ett tillkännagivande på e-förvaltningswebbplatsen om att vissa departement och avdelningar helt eller delvis ställt in sina webbtjänster.¹³

Figur 1 visar komplexiteten hos e-skatteförfarandet, som gäller för både enskilda och företag. Även andra webbprogram har liknande förfaranden.¹⁴



Figur 1: Diagram över det japanska e-skattesystemet. Källa: Higashikawa 2010, s. 4

Allt fler deklarationer skickas elektroniskt trots det komplexa systemet, men det är mest företag som står för ökningen. 56 procent av alla bolagsskatter som

⁹ Ng 2010

¹⁰ Hori 2011, s. 1

¹¹ Wong, Hideki and George 2011, s. 23

¹² Science and Technology Foresight Center, 2010, s. 4.

¹³ www.e-gov.go.jp

¹⁴ Higashikawa 2010, s. 4

registrerades i Japan under räkenskapsåret 2010 deklarerades via e-skatttjänsten. Enligt tillgänglig statistik från det japanska skatteverket för räkenskapsåret 2010 gjordes 45 procent av samtliga inkomstdeklarationer via ”någon typ av IT-tjänst”. Denna siffra omfattar dock flera fall av blandad digital och analog registrering. Man kan exempelvis ha fyllt i formulär på datorn hemma som man sedan skrivit ut och skickat in på papper, eller fyllt i deklARATIONEN med hjälp av en skatteadministratör på en dator på skattekontoret, återigen följt av utskrift och inlämning på papper.

Om man ser enbart till deklARATIONER som lämnats in via e-skatttjänsten (och undantar alla som har använt e-skatttjänsten med hjälp av en tjänsteman på det lokala skattekontoret) är användningsgraden av e-skatttjänst för inkomstdeklARATION bara 14 procent.¹⁵

1.1.3 Bara 1,5 procent av befolkningen har registrerat ett elektroniskt ID

Det finns flera möjliga skäl till den relativt låga användningsgraden av offentliga e-tjänster i Japan. Ett av de troligare skälen är att man ännu inte lyckats skapa utbredd användning av något landsomfattande elektroniskt ID, trots ett storskaligt försök som inleddes 2002 under namnet Juki Net.^{16 17}

Juki Net (nätverket ”Juminkihondaichou”, folkbokföringssystemet) började som ett sätt att koppla ihop folkbokföringsregistren hos olika lokala myndigheter, och lanserades sedan av regeringen som ett möjligt nationellt system för elektronisk legitimation.

I dag krävs en e-signatur via Juki Net för att kunna in skicka in äktenskapslicenser, andra formulär och ansökningar via webben. Detta regleras i lagen om elektroniska signaturer och certifieringsverksamhet.

För att kunna utnyttja e-signaturen måste man först skaffa ett ID-kort från det lokala stadskontoret och köpa läsarutrustning med tillhörande programvara. Användaren måste ansöka om ett nytt ID-kort vart tredje år. Enligt lag får endast fyra personuppgifter skickas via Juki Net (namn, kön, födelsedatum och adress) tillsammans med ett slumpgenererat, unikt nummer på elva siffror. När man har fått e-signaturen kan man använda den för att hämta ett elektroniskt certifikat som ska registreras hos mottagningssystemet för e-skatt innan man kan deklarerera online. Efter dessa steg kan man inleda själva deklARATIONEN genom att skicka sina skatteuppgifter med e-signaturen till e-skattesystemet, där uppgifterna kontrolleras mot skattekontoret.¹⁸

Hur lång tid det tar att få alla nödvändiga certifikat och auktoriseringar för e-legitimationen beror på vilken typ av e-legitimation som begärs. Det finns två olika slags e-legitimation som enskilda och företag kan använda för att e-deklarerera, och eftersom rutiner och krav varierar för dessa är det svårt att beräkna hur lång tid det

¹⁵ Japanska Skatteverket 2011

¹⁶ Murakami Wood 2009, Japans regering 2012b

¹⁷ Fujitsu 2011

¹⁸ Higashikawa 2010, s. 4

tar att få en e-legitimation. Det krävs flera steg och kan kräva flera besök på stadskontoret, som dessutom har begränsade öppettider.

E-legitimationen auktoriseras av den utfärdande myndigheten. För att exempelvis deklarerar med en e-legitimation från justitiedepartementet måste man skaffa e-legitimationen genom att ladda ned programvara, hämta en programnyckel för att kunna använda programvaran samt lämna en ansökan som ska omfatta ett ansökningsformulär, ett bostads-ID-kort och tidigare nämna nyckel. När ansökan har lämnats in tar det ett tag innan den behandlas. Hur lång tid framgår inte av instruktionerna. När ansökan har godkänts utfärdas ett serienummer som används för att registrera e-legitimationen.

När Juki Net och Juki-smartkortet introducerades opponerade sig flera partier mot systemet på grund av risken för dataläckor och integritetsintrång.¹⁹ Juki Net och Juki-kortet är inte populära bland medborgarna eller ens hos lokala myndigheter. Hittills har cirka 1,9 miljoner av Japans runt 128 miljoner invånare registrerat sig på Juki Net för elektroniskt ID och e-signatur.²⁰

1.1.4 Pappersrutiner fortsätter användas parallellt med fungerande digitala rutiner – otillräckliga incitament för att byta

Deklaration är ett exempel på en tjänst som är tillgänglig via webben. En annan är företagsregistrering. Justitiedepartementet har angett att cirka 27 procent av Japans nyregistrerade företag har gjort registreringen online, och att cirka 55 procent av alla förfrågningar om certifikat för registrering av ett företag lämnas online. Man kan registrera ett företag via webben, men det krävs programvara som laddas ned från justitiedepartementet och en e-signatur som används för att bekräfta de lämnade uppgifterna. En del information som krävs för att registrera ett företag finns bara i pappersform, och i dessa fall måste originalen lämnas in på papper. Den obligatoriska registreringslicensskatten som kopplas till dokumenten, som fungerar som betalningskvitto, kan betalas via Internetbank, kontant på valfritt lokalt skattekontor eller genom att köpa särskilda frimärken som finns på de flesta myndighetskontor.²¹ De olika möjliga betalningssätten för registreringslicensskatten är ett typiskt uttryck för det japanska systemet. Alternativen att betala kontant eller köpa frimärken representerar det gamla, traditionella systemet, som lever kvar intakt och föredras av många eftersom det är välbekant. Potentiella kostnadsbesparingar verkar omintetgöras av att man har två system i gång parallellt, och onlinetjänsternas utveckling hålls tillbaka så länge man behåller den gamla pappersmetoden.

Under intervjun med Naomi Kumagai, chef för BSO-kontoret (Business Support Office) vid Sveriges Exporråd, framkom att de flesta svenska företag som med BSO-kontorets hjälp startar i Japan föredrar att registrera sig på papper snarare än på webben. Onlineprocessen är mer komplicerad, och för mindre företag är det

¹⁹ Seeman 2004

²⁰ Ako, Taijiro. "Meeting with Ministry of Internal Affairs & Communications, Administrative Management Bureau." Intervju. 26 mars 2012.

²¹ Kawai, Yoshimitsu. "Meeting with Ministry of Justice, Civil Affairs Bureau." Intervju. 26 mars 2012.

effektivare att göra på det traditionella sättet och lämna in alla dokument i pappersform.²² Även pappersregistrering är så pass komplicerad att man ofta anlitar företag som är specialiserade på det för att genomföra registreringen.

Det nya systemet tycks ha en krävande inlärningskurva, och de flesta enskilda personer fortsätter gärna använda det traditionella systemet. För att få fler att gå över till det elektroniska systemet så behöver det förenklas, och bli lättare att använda än det traditionella.

1.2 Sydkorea

1.2.1 Rankas överst i FN:s allmänna rankning gällande e-förvaltning

En helhetsbedömning är att den sydkoreanska regeringen aktivt har eftersträvat e-förvaltning som ett avgörande sätt att vässa myndighetsorganisationen. Det har man gjort genom att utnyttja avancerad informationsteknik, i synnerhet landets goda bredbandstäckning för Internetanslutning.

Som bakgrund kan sägas att 96 procent av hushållen år 2009 hade höghastighetsabonnemang på Internet, samtidigt som 77 procent av den sydkoreanska befolkningen (över tre års ålder) använder Internet. Sydkorea har därmed den högsta Internettillgången och -användningen i världen.²³

Sedan 2002 har FN utgett jämförande utvärderingsrapporter gällande utvecklingen av e-förvaltning inom de 192 medlemsländerna. I de två senaste globala FN-undersökningarna gällande e-förvaltning (2010 och 2012) har Sydkorea rankats högst, med maxpoäng i kategorierna Index för onlinetjänster och Index för e-medverkan (se Tabell 1).²⁴

Tabell 1: Sydkoreas rankingar i FN:s globala undersökningar gällande e-förvaltning. Källa: FN, Global eGovernment Survey (2010, 2012)

Kategori	2005	2008	2010	2012
Index för utveckling av e-förvaltning	5	6	1	1
Index för e-medverkan	5	2	1	2

1.2.2 Utbredd användning bland enskilda och företag – nästa utmaning är bättre interna kontakter mellan myndigheter

E-förvaltningstjänster används främst för ”sökning och hämtning av information” (98 procent), följt av ”onlinebehandling av civila ansökningar” (86 procent), ”hämtning av civila ansökningsformulär” (77 procent) och ”inlämning av dokument och uppgifter för civila ansökningar” (72 procent).²⁵

Även om den årligt återkommande och obligatoriska skattedeklarationen inte representerar en löpande hög användning av e-förvaltning, så är siffrorna för e-

²² Kumagai, Naomi. ”Rundtur på BSO-kontoret hos Sveriges Exportråd.” Intervju. 27 mars 2012.

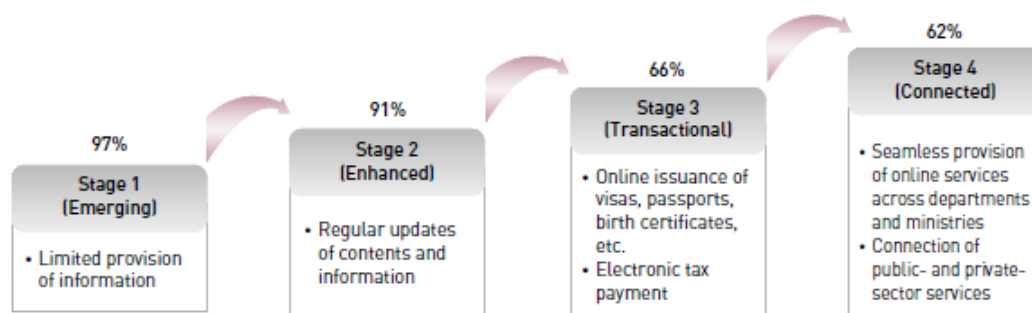
²³ NIA 2011b, s. 13

²⁴ NIA 2011c, s. 10

²⁵ MOPAS 2012, s. 30

deklaration särskilt slående. År 2011 deklarerade 97 procent av företagen sin bolagsskatt elektroniskt, och 87 procent av medborgarna deklarerade sin inkomstskatt på samma sätt. Trenden är fortsatt positiv med stegvis ökning från år till år. Den sydkoreanska skattemyndigheten publicerar detaljerade beräkningar kring effekterna av ökad användning av e-skattesystemet, dels i form av kostnadsminskningar dels i form av ökade skatteintäkter.

Inom FN:s index för webbmätning bedöms Sydkoreas e-förvaltning vara på väg från fas tre (transaktionstjänster) in i fas fyra (anslutna tjänster). Som framgår av Figur 2 får man intrycket av den sydkoreanska e-förvaltningen att myndigheternas sätt att kommunicera med medborgare har ändrats i mer proaktiv riktning tack vare myndighetswebbplatserna. Nästa stora steg är att se till att e-tjänsterna problemfritt spänner över olika departement och att information överförs via integrerade programvaror, till stöd för vad som kallas en uttalat medborgarcentrerad metodik.²⁶



Figur 2: Konceptfaser i utvecklingen av onlinetjänster enligt FN. Källa: FN, EGovernment Survey 2010. April 2010.

Företagen i Sydkorea använder e-förvaltningstjänster i hög grad. Enligt en undersökning utförd av Ministry of Public Administration and Security (MOPAS) använde 86 procent av företagen (211 939 företag av 246 760), med minst tio anställda och Internettillgång, löpande administrativ information och offentliga tjänster som tillhandahölls av statliga verk och myndigheter (e-förvaltningstjänster) för sin verksamhet under 2010.²⁷ Detta var en ökning med 3 procentenheter jämfört med 2009.²⁸

Vad gäller företagsstorlek (se Tabell 2) visade det sig att e-förvaltningstjänster används mer ju större organisationen är. Trenden går mot högre användningsgrad i större företag. Särskilt företag med minst 50 anställda visade sig använda e-förvaltningstjänster i hög grad (93 procent).²⁹

²⁶ NIA 2011c, s. 8

²⁷ Undersökningen om informationssamhället har utförts varje år av MOPAS och NIA (National Information Society Agency) sedan 1999. Undersökningen år 2011 var den trettonde i ordningen. (MOPAS 2012, s. 12)

²⁸ MOPAS 2012, s. 28

²⁹ MOPAS 2012, s. 29

Tabell 2: Användning av e-förvaltningstjänster efter företagsstorlek (måttenheter: procent). Källa: MOPAS (2012), 2011 Yearbook of Information Society Statistics.

	10–49 anställda	50–249 anställda	Över 250 anställda	Samtliga företag (minst 10 anställda)
2009	82	91	95	83
2010	84	93	97	86

1.3 Kommentar om ranking

När man vill jämföra lägen och framsteg kan det vara problematiskt att olika länder har olika definitioner gällande e-förvaltning. Ett exempel på det är att Sydkorea och Japan ofta räknar framsteg i antal e-tjänster, där en e-tjänst kan vara en påbyggnad av en befintlig tjänst, till exempel ytterligare ett nedladdningsbart formulär för självdeklaration. På det sättet kommer man snabbt upp i tusentals rapporterade e-tjänster. Sverige, å andra sidan, skulle rapportera digital självdeklaration som en enda tjänst, inklusive alla potentiella tilläggstjänster. När ett land har nått en viss nivå på digitaliseringen av förvaltningen sker de intressantaste framstegen i själva verket bakom kulisserna, där man arbetar med att koppla ihop olika organ och system, och ligger inte i det ökade antalet e-tjänster.

Särskilt FN:s undersökning om e-förvaltning är ett användbart verktyg för att mäta framstegen inom e-förvaltning på global skala. Den sammanfattas för Japan och Sydkorea med Sverige som referens i tabellen.

Tabell 3: Sammanfattning av FN:s undersökningar om e-förvaltning 2005–2012. (Rankningar sämre än 20 markeras med x). Källa: FN

Status: Japan				
Category	2005	2008	2010	2012
e-government ranking	14	11	17	18
e-government development index	x	x	17	18
e-participation index	21	11	13	13
Status: Sydkorea				
Category	2005	2008	2010	2012
e-government ranking	5	6	1	1
e-government development index	5	6	1	1
e-participation index	5	2	1	1
Status: Sverige				
Category	2005	2008	2010	2012
e-government ranking	3	1	12	7
e-government development index	3	1	12	7
e-participation index	14	9	x	18

Förutom helhetsrankningen påvisas olika framstegsaspekter av utvecklingsindexet och, kanske allra intressantast, av indexet för e-medverkan. Dessa följs noga i länder som Japan och Sydkorea. Denna rankning, liksom andra, har sina brister och ska ses med ett kritiskt öga av minst tre skäl. För det första: mätningsskevhet. Det är lättare att kvantifiera och belöna variabler som antal Internetanslutningar och tjänster, men svårare att mäta användarvänlighet och uppfattad användbarhet. För det andra: marginaleffekter. Det är lättare att få höga rankningar om man är inne i en utveckling från en betydligt lägre nivå där många framsteg sker på kort tid, än om man gör även stora förbättringar av tjänster som redan tidigare låg på hög nivå. För det tredje: ändrade kriterier. Rankningskriterierna måste också utvecklas över tid om inte nästan alla avancerade länder ska hamna på absolut toppnivå, och dessa ändringar kan i sig själva försvåra jämförelser.

2 Politik och lagstiftning

2.1 Japan

2.1.1 Omfattande planering fram till 2020 men brist på ambitioner och konkreta mål

Strategic Headquarters for the Promotion of an Advanced Information and Telecommunications Network Society, som lyder under kabinetssekretariatet i Japan, publicerade i juni 2010 ett dokument med 30 färdplaner som anger varje departements ansvarsområden inom den nya strategin för informations- och kommunikationsteknik (IT).³⁰ Strategikontoret arbetar vidare, och färdplanerna från 2010 är fortfarande i bruk.

Dokumentet omfattar kortsiktiga planer och mål som ska förverkligas mellan 2010 och 2011, mellanlångsiktiga planer för 2012 och 2013, samt långsiktiga strategier som sträcker sig från 2014 till runt 2020.³¹ Trots att färdplanerna löper fram till 2020 är de enligt vår åsikt vaga och saknar ambitioner och konkreta mål. Den politiska viljan verkar också vara minimal och en konkret vilja till förändring, ens på kort sikt, verkar stå rätt lågt på den politiska dagordningen.

Strategier gällande e-hälsovård är bland de mest avancerade inom digitaliseringen i Japan. De tas dock inte upp i denna rapport som fokuserar på förbättring av myndigheters förvaltningsrutiner, särskilt kommunikation mellan myndigheter och medborgare (G2C), myndigheter och företag (G2B) samt myndigheter emellan (G2G). I förstudien *eHealth and Patient-Centered Care Processes in Japan: Pre-Study* från Tillväxtanalys finns en detaljerad genomgång av situationen för e-hälsovård i Japan.³²

Budgeten för att genomföra färdplanerna läggs på ansvariga departement. Departementet som ansvarar för att utveckla eller förverkliga en viss del ska, tillsammans med finansdepartementet, ta fram och godkänna ett förslag och en lämplig budget. Tidsschemat för färdplanerna följs, men kommittéerna ägnar sig fortfarande åt utredning, diskussion och planering, så det har inte implementerats många faktiska tjänster så här långt.³³

³⁰ Den här rapporten fokuserar på digitalisering av förvaltningstjänster och därför används termen e-förvaltning, som på engelska motsvaras av eGovernment. I vissa japanska programtexter, t.ex. den nya strategin för informations- och kommunikationsteknik (IT), används snarare beteckningen eAdministration för den mängd olika mekanismer som syftar till att främja insyn i myndighetsförvaltningen och utökad ansvarighet. Trots att man alltså talar om eAdministration i några av programtextens färdplaner används konsekvent termen e-förvaltning i denna rapport, eftersom den fokuserar på de aspekter som rör digitalisering av förvaltningstjänster och kommunikation G2C, G2B och G2G.

³¹ *The Strategic Headquarters for the Promotion of an Advanced Information and Telecommunications Network Society 2010, s. Introduction*

³² *Tillväxtanalys 2010*

³³ *Kawashima, Hiroichi. "Möte med Dr Hiroichi Kawashima." Intervju, 27 mars 2012.*

2.1.2 E-förvaltning en starkt politisk fråga – kabinetssekretariatet och Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) ansvarar

Dr Hiroichi Kawashima ingår i IT-kontorets insatsgrupp för e-administration under kabinetssekretariatet och är särskild rådgivare till Saga-prefekturen som ligger i sydvästra Japan. Han har hävdad att e-förvaltning är en starkt politisk fråga i Japan och att det är svårt för alla departementen att komma överens om hur man ska gå vidare och implementera. Det blir troligen lättare att uppnå konsensus och göra framsteg om det väljs en premiärminister som är intresserad av att implementera e-förvaltning, så den framtida utvecklingen kommer att hänga på denna person. Dr Kawashima påpekar också att det överlag sitter mycket få IT-specialister i regeringen, vilket försvårar utvecklingen, förståelsen och implementeringen av e-förvaltning. Japan rör sig sakta framåt när det gäller e-förvaltning, men det finns några lokala myndigheter som på eget initiativ implementerar e-förvaltning i snabbare takt. En av dessa är Saga-prefekturen, där invånarna exempelvis kan se alla sina sjukjournaler online.³⁴ Det är intressant att notera att Saga-prefekturerna nyckelfärdiga e-förvaltningslösningar från 2003 implementerades, inte av ett japanskt företag, utan av det sydkoreanska företaget Samsung SDS.

Enligt den övergripande färdplanen är det kabinetssekretariatet och Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) som ansvarar för att granska och etablera riktlinjer för införande av e-förvaltning. E-förvaltningstjänster kallas i japansk politik ofta e-Administration snarare än eGovernment, ett uttryck för att de dominerande principerna fokuserar på administrationen snarare än på medborgarna. Färdplanen anger inte specifikt hur uppföljning ska göras eller vilka områden eller åtgärder som ska följas upp.

Ett av de mer konkreta målen är att kabinetssekretariatet i samarbete med MIC, justitiedepartementet och Ministry of Economy, Trade and Industry (METI) ansvarar för att det installeras allmänt tillgängliga myndighetsterminaler i exempelvis post- och myndighetskontor, samt för att myndighetstjänsterna ska vara tillgängliga dygnet runt via webben. Syftet med terminalerna är att man ska kunna rekvirera och hämta myndighetsdokument på fler platser och under utökad tid på dygnet. Som exempel på ambitionsnivån för de sällsynta mål som anges i färdplanen kan nämnas att etablerandet av en dygnet runt-öppen serviceportal för allt anges som ett mål till 2020, och en 50-procentig användningsgrad av administrationstjänster online anges som ett mål till 2013.³⁵

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *The Strategic Headquarters for the Promotion of an Advanced Information and Telecommunications Network Society 2010, s. 7–9*

2.1.3 Myndigheternas CIOs är interna ombud för e-förvaltning och förväntas få mer makt

Kabinettssekretariatet och MIC ansvarar också för att tillsätta Chief Information Officer (CIO) vid myndigheterna i syfte att främja s.k. e-administration. Chief Information Officer's Council (CIO Council) som upprättades redan 2002 lyder under Planning Board, som i sin tur lyder under Strategikontoret för IT. Ordförande i CIOs Council är biträdande högste kabinettssekreteraren. Vice ordförande är generaldirektören för administrativa förvaltningsbyrån vid MIC, och medlemmarna är CIOs på departementen. Dessa är ofta generaldirektörer och kabinettssekreterare från olika centrala departement och myndighetsorgan. År 2012 finns en särskild CIO på totalt 20 departement och organ.

CIO:s är oftast tjänstemän utan särskilt IT-expertis. Därför etablerades 2003 Assistant CIO Council som består av externa sakkunniga från den privata sektorn. Deras uppgift är att hjälpa och lämna råd till CIO:s. CIO:s får ingen formell utbildning utan utses inom de centrala departement och myndighetsorgan där de arbetar. Experterna i Assistant CIO Council försöker bidra med sin sakkunskap inom ämnen som CIO:s kan mindre bra.³⁶

CIO Council är ingen beslutsfattande församling utan fungerar som förbindelselänk, där CIO:s utbyter information och diskuterar insatser för främjande och utveckling av e-administration. Formellt är det premiärministern som fattar besluten.

Syftet med CIO Council formuleras så här av Strategikontoret för IT: ”Genom nära samarbete mellan alla berörda departement ska rådet upprätta ett system för att gagna e-förvaltning på ett samlat, enhetligt sätt från myndigheternas sida, samt förbättra bekvämlighet, tillförlitlighet och insyn för allmänheten likaväl som myndighetsadministrationens effektivitet.”³⁷

Strategikontoret för IT ser för närvarande över struktur för CIO Council i syfte att ge rådet större makt att planera, genomföra och utvärdera strategier för gagnande av e-förvaltning i Japan. Ändringarna diskuteras för närvarande och ska enligt planen slutföras under räkenskapsåret 2012.³⁸

2.1.4 Avgörande faktor: implementering av elektronisk legitimation

Det finns för närvarande inget övergripande system för identifiering av medborgare i Japan. Ministry of Health, Labour and Welfare (MHLW) ansvarar för att fastställa kraven för att upprätta ett sådant identifikationssystem och ett allmänt ID-kort. Planen för 2012–2013 är att involvera ”alla berörda departement” i utvecklingen av systemet och upprätta ett tredjepartsorgan som ska övervaka systemet. Kabinettssekretariatet och ”alla berörda departement” ska enligt planen börja sätta ID-systemet mellan 2014 och 2020, och målet är att minst hälften av de

³⁶ Ako, Taijiro. “Meeting with Ministry of Internal Affairs & Communications, Administrative Management Bureau” Intervju. 26 mars 2012.

³⁷ Strategikontoret för IT, 2011

³⁸ Strategikontoret för IT, 2011

lokala myndigheterna ska ha ändrat sin lagstiftning och implementerat ”e-administration” senast 2020.³⁹

Kabinettssekretariatet och MIC planerar att ”överväga, kontrollera och anta standardspecifikationer för ett elektroniskt universalformat” för ”e-administrationstjänster” under 2012. Upprättandet av ett elektroniskt universalformat ska därefter gå vidare under 2013 då lagar och system ska genomgå de ändringar som krävs.⁴⁰ Färdplanen anger inte vilka ändringar det kan handla om eller vilka lagar det gäller. Den långsiktiga planen är att MIC ska ansvara för att ”utforma och bygga upp de datorfunktioner ... som ska vara gemensamma för, och möjliggöra anslutning mellan, lokala myndighetssystem” samt kontinuerligt hantera problem rörande den landsomfattande konsolideringen av ”e-administrationssystemet”.⁴¹ Inte heller här anger färdplanen exakt vilka problem som behöver hanteras.

Från 2012 och framåt ska kabinettskontoret utveckla digital arkivering. Planen är att MIC ska utveckla användningen av dokumentationskontrollsystemet, samtidigt som de andra departementen också ska sträva efter att förbättra den digitala dokumentationskontrollen och uppmuntra medborgarna att medverka i den politiska processen.⁴²

Senast 2013 är målet att medborgarna ska uppleva myndighetsinsyn och att informationen hos förvaltningsorganen ska vara tillgänglig. Inom ramen för denna plan ansvarar MIC för att genomföra nödvändiga lagändringar och för att eftersträva en utökning av de tjänster som erbjuds. METI ansvarar för att ”utveckla, förbättra, sprida och sjösätta tekniker och metoder för anonymisering”, samtidigt som alla berörda departement i högre grad ska utnyttja information från förvaltningsorgan.⁴³ Återigen är färdplanen vag och anger inte hur eller i vilket syfte denna information ska användas, bara att nyttjandet av sådan information allmänt sett ska öka.

2.1.5 E-skatt och datormoln – de två kraftfullaste politiska insatserna

E-skatt är ett e-förvaltningsområde där Japan har gjort framsteg och genomfört åtgärder för att göra e-deklaration effektivare, åtminstone för företag. I nuläget kan alla skatter betalas online. Enskilda och certifierade skatterevisorer kan deklarerat utan att behöva besöka skattekontoret. Japanska Skatteverket lämnar assistans på sin webbplats, och har under deklarationstider en helpdesk öppen även på söndagar för att förenkla för användarna. För att uppmuntra användning av e-skattesystemet har man sett till att deklARATIONER som lämnas online behandlas snabbt, och skattekontoren har försetts med datorer så att de kan hjälpa till med rådgivning. Skatteverket arbetar också med ytterligare åtgärder, som handlingsplanen för att

³⁹ *Ibid.*, s. 10–13

⁴⁰ *Ibid.*, s. 18–23

⁴¹ *Ibid.*, s. 22

⁴² *The Strategic Headquarters for the Promotion of an Advanced Information and Telecommunications Network Society 2010*, s. 26

⁴³ *Ibid.*, s. 27–29

främja onlineanvändning och handlingsplanen för att utöka onlineanvändning, i förhoppningen att få fler att använda e-skattesystemet.⁴⁴

Datormoln är ett annat område inom e-förvaltning där Japan har gjort en ansträngning att gå framåt (se även kapitlet Lyckade exempel). Studiegruppen för datormoln under statssekretariatet utarbetade 2010 en datormolnstrategi som omfattar tre strategiska områden och utgör datormolnstrategi för hela MIC. Syftet är att gynna spridning och ökning av molntjänster. Strategierna fokuserar på att öka användningen, utveckla ny teknik och främja global samverkan. Användningsgraden för datormoln är fortfarande lägre än i länder som USA, men siffrorna pekar stadigt uppåt och den japanska molnmarknaden förväntades bli sex gånger större från 2010 till 2011.⁴⁵ Det finns ännu inga officiella siffror på hur detta har gått. Mot slutet av 2010 bildades det japanska molnkonsortiet, som består av åtta arbetsgrupper som ”i samverkan mellan industri, akademi och myndigheter vill sprida och utveckla molntjänster för de olika företag, organisationer och verksamhetstyper som finns i Japan”.⁴⁶

Den japanska e-förvaltningspolitiken som helhet fokuseras på att utvärdera, studera och överväga olika möjligheter innan man konkret går vidare. E-skatt och datormoln är två områden där de japanska myndigheterna har vidtagit mer konkreta åtgärder för att vidareutveckla e-förvaltning. Som sagt är det dock många myndigheter som fortfarande kräver att dokument ska lämnas in på papper under kontorstid, och vissa ansökningar som har kunnat lämnas online har tagits bort på grund av låg användning. Det kan vara så att det som uppfattas som dåligt intresse från slutanvändarna har bidragit till myndigheternas passivitet. Läsaren får själv avgöra om detta beror på att de tjänster som hittills erbjudits inte har gett tillräckligt mervärde eller om de varit för krångliga att använda.

2.2 Sydkorea

2.2.1 Allmän, skattefinansierad digitalisering på den politiska dagordningen sedan 1980-talet

Sedan 1980-talet har den sydkoreanska regeringen haft en mellanlång- och långsiktig ramverksplan för nationell IT-användning. Med vägledning av denna ramverksplan har alla departement upprättat individuella planer för att uppnå systematisk IT-användning inom myndighetsförvaltningen, dels genom att lägga grundvalen för det s.k. grundläggande nationella informationssystemet, dels genom att anpassa tillämpliga lagar och institutioner under 1990-talet.

Det grundläggande nationella informationssystemet var det första stora projektet som gick ut på att införa strategiska IT-program och IT-system på nationell nivå under 1987–1996.⁴⁷ Med utgångspunkt från planen började myndigheterna i Sydkorea digitalisera nationella uppgifter på viktiga områden som folkbokföring,

⁴⁴ *Japanska Skatteverket 2011, s. 32–34*

⁴⁵ *Ministry of Internal Affairs and Communication 2011, s. 3–4*

⁴⁶ *Ministry of Internal Affairs and Communication 2011, s. 10*

⁴⁷ *Oh 2001, s. 4*

fastighetsregister och ekonomi, detta som en del av arbetet med att möjliggöra IT-användning på nationell nivå. Under det nationella databas- och datoriseringsprojektet 1987–1996 investerades totalt 37 miljarder SEK (5,5 miljarder USD) i att digitalisera uppgifter inom fem nyckelsektorer: administration, ekonomi, utbildning/forskning, försvar och nationell säkerhet.⁴⁸

Under 1990-talet, när USA och delar av Europa hade bråttom att upprätta en egen höghastighetsinfrastruktur för information och kommunikation, gick den sydkoreanska regeringen vidare med nästa steg och byggde upp ett eget höghastighetsnätverk som skulle bli den nya sociala infrastrukturen för 2000-talets informationssamhälle. År 1995 lade regeringen sista handen vid sin övergripande plan för Comprehensive Plan for Construction of KII (Korea Information Infrastructure), ett landsomfattande fiberoptiskt höghastighetsnätverk som slutfördes till en kostnad av 270 miljarder SEK (40 miljarder USD) 2005. Som ett sätt att finansiera arbetet upprättade regeringen Informatization Promotion Fund i januari 1996 (den heter numera Information and Communication Promotion Fund).⁴⁹

2.2.2 Gradvis ökande politiskt intresse för e-förvaltning – sedan 2000-talet en av de prioriterade nationella strategier som leds av presidenten

Under 2000-talet började den sydkoreanska regeringen se e-förvaltning som en viktig strategi för offentlig innovation och det blev ett av presidentens arbetsområden. Sedan lagen om elektronisk förvaltning antagits 2001 valde man ut och genomförde elva större insatser 2001 och 2002 i syfte att effektivisera administrativa verksamheter. Under åren 2003–2007 genomförde man 31 projekt inom fyra områden som en satsning på e-förvaltning i världsklass.⁵⁰

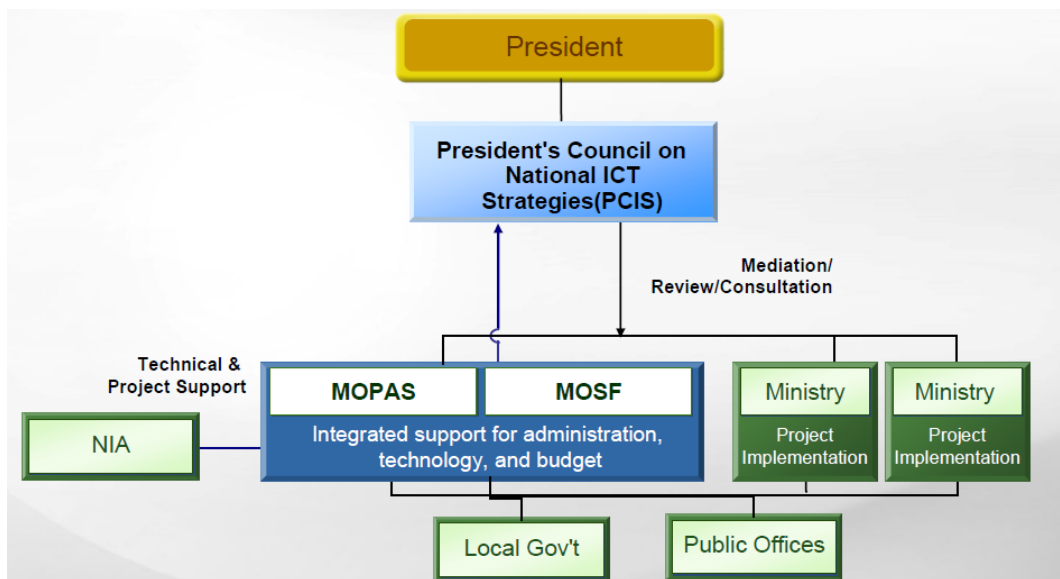
Grundlagen om främjande av IT-användning antogs i januari 1996. På grundval av denna lag upprättade Sydkoreas regering President's Council on National ICT Strategies - PCIS som skulle utarbeta en nationell övergripande IT-plan och handlingsplaner samt utvärdera utvecklingen. Rådet, där premiärministern är ordförande och ministrar ingår, har även tagit kontroll över berörda departement, som framgår av Figur 3.⁵¹

⁴⁸ NIA 2011b, s. 6

⁴⁹ NIA 2011b, s. 7

⁵⁰ NIA 2011c, s. 4

⁵¹ I Presidentrådet för nationella IT-strategier ingår också privata aktörer, t.ex. akademiker och IT-företag, förutom myndighetsrepresentanter (www.cis.go.kr).



Figur 3: Struktur för e-förvaltningsinitiativ. Källa: Intervju med Samsung SDS (2012-03-30).

Funktionerna och arbetsuppdelningen mellan President's Council on National ICT Strategies (PCIS), Ministry of Public Administration and Security (MOPAS) och National Information Society Agency (NIA) ser ut som följer. PCIS:s huvuduppgift är att jobba med det stora perspektivet på IT-strategier, bland annat för e-förvaltning, och ge råd till presidenten. MOPAS sköter den praktiska politiska utformningen och NIA ger teknik- och projektstöd inom faktisk implementering. NIA tillhandahåller exempelvis konsulttjänster till utvecklingsländer, en aktivitet av växande betydelse för den sydkoreanska regeringen, eftersom MOPAS inte kan skicka personal utomlands för att göra det.

MOPAS roll som samordnare av e-förvaltningsinsatser är i själva verket omfattande och begränsar sig inte till utformning av politiska dokument och spridning av färdplaner och handlingsplaner för e-förvaltning till andra departement. Andra departement kan visserligen initiera egna e-förvaltningsprojekt, men MOPAS granskar alla projektförslag från andra departement i syfte att undvika överlappande investeringar hos olika departement. Inom budgetprocessen är det MOPAS, i egenskap av det departement som ansvarar för e-förvaltningspolitik, som tar fram det sammanlagda budgetförslaget för administrationen och framlägger det för strategi- och finansdepartementet.

2.2.3 Fem större mål för e-förvaltning 2015: mobilitet, trygghet, livsbalans, personanpassning och säkerhet

Sydkoreas regering vill sammansmälta e-förvaltningstjänster med avancerad informationsteknik före 2015 och siktar nu på att införa ”smart förvaltning”, vilket innebär att ”medborgarna ska ha enkel och fri tillgång till myndighetstjänster

oavsett vilka olika kanaler som används”.⁵² Den politiska färdplanen i ljuset av tidigare utveckling sammanfattas i Tabell 4.

Tabell 4: E-förvaltningens utvecklingsfaser. Källa: NIA (2011).

Faser	Större åtgärder
Förarbete ca 1985 – ca 1995	Uppbyggnad av det grundläggande nationella informationssystemet (GNI) Lagen om utökad spridning och förstärkning av användning av informationssystem (1987)
Grundläggning ca 1995–2000	Grunden läggs för ett höghastighetsnätverk och för främjande av Internetanvändning Ramlagen om främjande av IT-användning antas (1995)
Lansering 2001–2002	11 större e-förvaltningsinitiativ genomförs Lagen om e-förvaltning antas (2001)
Spridning 2003–2007	31 färdplansåtgärder för e-förvaltning genomförs Grundvalen läggs för sammankoppling och integrering av olika departement och myndighetsorgan
Mognad 2008–2010	En övergripande plan för nationell IT-användning upprättas (2008) Tolv åtgärder för öppenhet, delning och samarbete genomförs
Smart förvaltning 2011–nutid	Planen för framtida e-förvaltning, Smart förvaltning, initieras (2011–2015)

Med den implementeringsplan för Smart förvaltning som tillkännagavs i mars 2011 vill regeringen bygga upp en allomfattande e-förvaltning. Ny IT-teknik och den snabba spridningen av smarta mobiler, datorer och surfplattor möjliggör utveckling av smartare tjänster via omärklig konvergens mellan plattformar. Regeringen har satt upp fem mål för förverkligande av Smart förvaltning:⁵³

1. Att skapa världens bästa mobila e-förvaltning genom att upprätta en mobil e-förvaltningsportal och tillhandahålla de representativa e-förvaltningstjänster som allmänheten mest behöver på en mobil plattform.
2. Att skapa ett tryggt och säkert samhälle genom att bygga upp smarta, realtidsfungerande, offentliga skydds nät och integrerade katastrofhanteringssystem samt tillhandahålla pålitligare offentliga hälsovårdstjänster.
3. Att främja en smart arbetsmiljö som kan förenkla livspusslet för anställda genom att etablera en IT-baserad arbetsmiljö i form av t.ex. smarta arbetscenter och mobila kontor, samt bygga upp digitalt konvergerade administrativa system.
4. Att tillhandahålla personanpassade offentliga tjänster baserade på kommunikation med människor genom att ge ökad tillgång till myndigheternas policydokument och information, bredda kanalerna för

⁵² MOPAS definierar "smart förvaltning" som en avancerad förvaltning som gör det möjligt för människor att interagera och kommunicera med myndigheterna och som ger människor enkel och fri tillgång till offentliga tjänster var som helst, när som helst och på vilken enhet som helst, tack vare sammansmältning och integrering av avancerad informationsteknik och myndighetstjänster. NIA (2011b, s. 37)

⁵³ NIA 2011b, s. 36–27

allmänhetens medverkan och dialog samt ansluta eller integrera tjänster i riktning mot tillhandahållande av efterfrågebaserade tjänster.

5. Att bygga upp en solid och hållbar infrastruktur för e-förvaltning genom att etablera en allomfattande användningsmiljö för e-förvaltningstjänster som är åtkomlig för alla, samt genom bättre respons på cyberattacker och stärkt skydd för privat information för pålitligare tjänster.

2.4 Lagstiftning i Japan och Sydkorea

2.4.1 Två olika synsätt på lagstiftning

Sedan 2001 har minst sju betydande lagar gällande e-förvaltning antagits i Japan. En genomgång av Sydkoreas lagstiftning ger vid handen minst tio lagar sedan 1986 som har haft betydelse för utvecklingen av e-förvaltning. Dessa lagar beskrivs kortfattat i bilagan Viktiga lagändringar som förberedelse för e-förvaltning.

Sydkorea har valt att utforma lagar direkt i enlighet med politiska e-förvaltningsinitiativ, medan man i Japan mer har arbetat med allmänna lagar gällande användning av informationsteknik samt gjort tillägg till och utökningar av befintlig lagstiftning.

I Japan har man haft som allmänt mål med lagstiftningen att förbättra myndighetsfunktionerna och göra det möjligt att lämna in, lagra och rekvirera myndighetsdata online. Lagarna syftar också till att medborgarna ska få tillgång till folkbokföringen överallt i landet och att dokument och ansökningar ska kunna lämnas online med en elektronisk signatur.⁵⁴ För informationsflödet mellan företag och myndigheter ger dessa lagar en teoretisk grundval för ökad digitalisering av kommunikation och datalagring i lagenliga former. Lagarna om digital dokumentlagring är de som har haft störst praktisk inverkan, eftersom det är kostnadseffektivt för företagen och innebär lägre krav på fysiska arkivutrymmen. Men förutom elektronisk registrering måste många ansöknings- och deklarationsrutiner, som företagsregistrering, årsredovisningar och skattedeklarationer, som sagt fortfarande göras personligen med formulär och ansökningar på papper.

I Sydkorea har man i stället skapat paraplylagstiftning i form av exempelvis lagen om elektronisk förvaltning 2001 och ramlagen om främjande av IT-användning 2009, som utgör övergripande ramar och principer för IT-användning inom offentlig förvaltning. Principerna handlar främst om insyn och produktivare hantering. Sedan har ytterligare, mer specifika lagar successivt antagits gällande handel och andra områden.

2.4.2 Lågt förtroende från allmänheten

Samhällsförtroendet för regeringen är ett högst relevant koncept när det gäller e-förvaltning. Förtroende mellan personer och organisationer är ett komplext

⁵⁴ Assar, Boughzala & Boydens 2010

begrepp. Utan att gå in på någon detaljerad, teoretisk diskussion menar vi med samhällsförtroende här medborgarnas bedömning av regeringen och dess institutioner, politik i allmänhet och/eller enskilda politiska ledare som pålitliga (håller löften), effektiva, hederliga och ärliga.⁵⁵ Samhällsförtroende är kanske den viktigaste grunden för e-förvaltningspolitik, men utelämnas ändå ofta från debatten.

När man tittar på erfarenheterna från Japan bör man känna till att japanska medborgare känner betydligt mindre förtroende för sina myndigheter än exempelvis svenska medborgare, enligt studier som Edelman Trust Barometer, World Values Survey och EuroBarometer. Det kan delvis bero på de många skandaler involverande politiker och företagsledare som ofta rapporteras i nyhetsmedierna. Det finns också flera andra aspekter av den japanska kulturen som förklarar varför allmänhetens förtroende för myndighetsinstitutioner som helhet är lågt.⁵⁶

I den situationen blir det ytterst viktigt att lugna farhågor angående integritetskränkningar, även om integritet på många sätt ses som ett ”västerländskt” koncept i Asien och ofta överskuggas av traditionella, kollektivistiska sociala värderingar samt religionerna konfucianism, buddism och (i Japan) shintoism. Det innebär med andra ord att japaner och sydkoreaner har en större tolerans för intrång i enskildas privatliv. Studier om samhällsförtroende i Japan indikerar också att japanernas förtroende för myndighetsorgan varierar stort beroende på vilket organ och vilken avdelning det handlar om. Bland annat justitiedepartementet och lokala myndigheter åtnjuter högt förtroende, medan pensionsdepartementet och polisen har lägre förtroendenivåer.⁵⁷ Särskilt i Japan har inställningen till integritetskränkningar också blivit mer negativ på senare år, då det har förekommit omfattande nyhetsrapportering om myndighetsorgan som haft säkerhetsproblem och cyberattacker mot kunders kreditkortsuppgifter hos exempelvis Nintendo och Sony.

2.4.3 Integritetslagar centrala för e-förvaltning

Allmänhetens förtroende för den offentliga förvaltningen behöver alltså stärkas. Integritetslagar är ett verktyg för det, och här ser vi kanske de mest dramatiska förändringarna. Integritetslagar är ett helt nytt begrepp i Japan och Sydkorea. Särskilt i Japan har regeringen föredragit att låta digitala integritetsfrågor vara självreglerande.

Nyhetsrapporter om integritetskränkningar från myndigheters och företags sida ledde till en stor offentlig debatt i Japan 2003, som i sin tur gav upphov till lagen om skydd av personuppgifter (se punkt 6 i bilagan). Lagen innebar obligatoriska riktlinjer för alla myndighetsorgan och en skyldighet för specifika, utsedda organ att utarbeta liknande riktlinjer för företag. Lagen skyddar endast levande personer

⁵⁵ *Blind 2006*

⁵⁶ *Assar et al 2010*

⁵⁷ *Assar et al 2010*

och omfattar endast uppgifter som är individskiljande, såsom namn, födelsedatum, adress, befattning, foton och liknande.

Jämfört med liknande lagstiftning i västländer fokuserar lagen mer på korrekt hantering av databasuppgifter än på att sätta individen i centrum och skydda exempelvis känslig hälsorelaterad eller ekonomisk information. Det bör dock uppmärksammas att rätten till kontroll över sina egna personuppgifter också täcks av integritetsskyddet enligt artikel 13 i den japanska konstitutionen.⁵⁸

Sydorea införde 2001 specifik lagstiftning om informationsskydd. Liksom i Japan fokuserade man på tekniska aspekter såsom utveckling av nödvändig nätverksteknik och standardisering. Det var först 2011 som detta förstärktes med lagen om skydd för personuppgifter, vars huvudprincip är att information som inhämtas om enskilda eller företag ska hållas till ett minimum och det måste finnas ett klart nödvändigt skäl för användning.

⁵⁸ Assar, Boughzala & Boydens 2010

3 Implementering och säkerhet

3.1 Japan

IT- och kommunikationssystemen för den centrala förvaltningen har i allmänhet utkontrakterats, både i utvecklingsfasen och vad gäller drift av systemen. Centriförvaltningen anlitar storskaliga systemleverantörer som NEC, Hitachi, Fujitsu och IBM, huvudsakligen på grund av systemens storlek.⁵⁹ Vissa lokala myndigheter, bland andra Oita-prefekturen, försöker dock använda lokala systemleverantörer för att vitalisera den lokala ekonomin.⁶⁰

Japan är ett mycket decentraliserat land med en klar organisationsuppdelning i prefekturer, städer, samhällen och byar, som har starkt lokalt självbestämmande rörande offentliga investeringsbeslut. Det är vanligt att varje prefektur, stad, samhälle och by har sitt eget IT-system, både maskin- och programvara, dock ofta från någon av de få japanska leverantörerna. Denna standardisering eller ”leverantörslåsning” gör det svårt att kapa kostnader.⁶¹

Detta innebär att det finns exempel på både avancerade och svaga offentliga IT-system, beroende på de lokalpolitiker och administratörer som styr i varje region. Det har också antytts att kommunikationen mellan lokala regioner och mellan dessa och centriförvaltningen inte alltid fungerar så bra.

I den offentliga diskursen om införande av e-förvaltning sägs det ofta att man kan effektivisera genom att samordna bästa praxis, och även genom att dela IT-infrastruktur såsom lagringsutrymme och programvaror. Lokala myndigheter har länge diskuterat hur man kan ändra den nuvarande situationen genom att dela IT-system, på prefekturnivå och nationell nivå. I exempelvis Oita-prefekturen inledde man sådana diskussioner 2003, då sammanslagningar av städer, samhällen och byar planerades i hela Japan.

IT-system i lokala förvaltningar (och den centrala) måste ändras då och då på grund av lagändringar och juridiska reformer, så kostnader för systemunderhåll utgör en tung börda för små lokala myndigheter. Trots det har inte många lokala myndigheter helt börjat utkontraktera eller dela infrastruktur ännu. Oita-prefekturen, Saga-prefekturen och staden Kofu i Kanagawa-prefekturen är fortfarande undantag, även bland deltagarna i de särskilda MIC-projekten.

När det gäller dataskydd har det nyligen skett flera cyberattacker som har rapporterats i medierna. Exempelvis drabbades Japans underhus i juli 2011 när över två tusen personliga nätverkskonton och lösenord läckte ut efter en riktad attack. En medlem av underhuset öppnade tydligen ett sabotageprogram som bifogats ett e-postmeddelande, och detta smittade sedan 25 andra medlemmars datorer samt kontoservrar och administrationsterminaler. All e-post på e-post-

⁵⁹ *Japans regering (2012a), NEC (2012a, 2012b)*

⁶⁰ *Kudo S (2012b), NEC (2012b)*

⁶¹ *Kudo S (2012b), Wikipedia (2008)*

servern var utsatt i cirka en månad.⁶² I december 2011 var det departementet för utbildning, idrott, kultur, vetenskap och teknik som drabbades av en cyberattack som ledde till obehöriga ändringar av deras officiella webbplats. Departementet tvingades stänga webbplatsen och kontrollera allt innehåll.⁶³ (En rad andra svåra cyberattacker i den privata och offentliga sektorn i Japan har beskrivits i den korta rapporten *Cyber Security – flera händelser i Japan visar på behov av stärkt IT-säkerhet* från Tillväxtanalys 2011, där vi också lämnar några rekommendationer för Sveriges räkning.⁶⁴)

Sådana incidenter, som drabbar centrala delar av myndigheternas IT-infrastruktur, har enligt medierna starkt försvårat e-förvaltningsprojekt som elektronisk legitimation, även om de långsiktiga effekterna är svåra att bedöma.

3.1.1 Lyckad insats – datormoln

I det här avsnittet beskrivs ett experimentellt e-förvaltningsprojekt som genomförts lokalt, ett datormolnprojekt som MIC (Ministry of Internal Affairs and Communications) stod bakom.

I april 2010 släppte MIC dokumentet ”Riktlinjer för lokala myndigheter gällande implementering och användning av ASP (Application Service Provider)/SaaS (Software As A Service)”.⁶⁵ Riktlinjerna baserades på diskussioner inom kommittén för främjande av ASP/SaaS inom lokala myndigheter, som inletts i oktober 2008. MIC påskyndade processen genom att ge en budget på 163 miljarder SEK (2 000 miljarder JPY) till ett experimentellt projekt som gick ut på att datormolntechnik skulle användas för lokal e-förvaltning mellan oktober 2009 och mars 2011.⁶⁶ Detta var inom ramen för den nationella tilläggsbudgeten i syfte att vitalisera ekonomin under räkenskapsåret 2009.

Fem stadsmyndigheter av de totalt 18 städerna i Oita-prefekturen började använda ett molnbaserat informationsdelningssystem i april 2011, och under 2012 tillkommer sju ytterligare städer, samhällen och byar. Oita-prefekturen påbörjade en systemkravspecifikation i december 2009, valde ASP i januari 2010, påbörjade BPR (Business Process Reengineering) i april, samt påbörjade ett testsystem i ett datacenter i juli och testdrift i oktober 2010. I januari 2011 utvecklades det fullskaliga systemet för Oita-prefekturen, som tog det i drift i april 2011.

Sex utvalda prefekturmyndigheter tog dessutom tillfället att från 2009 medverka i ett tvåårigt centralt förvaltningsprogram som syftade till att testa datormolnpraxis inom lokala myndigheter och som finansierades av departementet för interna ärenden och kommunikation.⁶⁷ Programmet hade en budget på 165 miljoner SEK (2 miljarder JPY) och löpte under perioden 2009–2011.⁶⁸ Några av de lokala

⁶² *Japanska underhuset (2011)*

⁶³ *Japans regering (2011c)*

⁶⁴ *Tillväxtanalys (2011)*

⁶⁵ *Intervju med Oitas prefekturmyndighet februari 2012*

⁶⁶ *Japans regering (2011b)*

⁶⁷ *Intervju med Oitas prefekturmyndighet februari 2012*

⁶⁸ *Japans regering (2011b)*

myndigheterna slutade använda testsystemet, men andra, som Oita-prefektoren, har fortsatt använda det och försöker också värva fler användare i prefekturerna.

Under testprojektet användes det gemensamma informationsdelningssystemet i Oita-prefektoren för en mängd olika funktioner – invånarnas personuppgifter, lokala skatteuppgifter, nationell sjukvårdsförsäkring, olika typer av bidrag, ekonomi och bokföring, personaluppgifter och löner för myndighetsanställda samt dokumentkontroll. Till att börja med användes programmen bara för de lokala myndigheterna. Alla programvaror och data lagrades i ett datacenter i Miyazaki-prefektoren (granne med Oita), med en säkerhetskopia i ett nyetablerat datacenter i Saga-prefektoren (en annan prefektur i Kyushu-regionen). Dessa båda datacenter är sammankopplade via det nationella LGWAN-nätet (Local Government Wide Area Network) som kopplar ihop alla prefekturer i Japan till ett fristående, skyddat nätverk för administration. Alla städer inom varje prefektur är sammankopplade via prefektorens interna höghastighetsnätverk (TOYONOKUNI Oita Hyper respektive Miyazaki Information Highway 21, som också är fristående, skyddade administrationsnätverk mellan städer, samhällen och byar inom varje prefektur och som har utvecklats inom andra nationella projekt).

När varje program inom informationsdelningssystemet hade utformats tillämpades strikt BPR på alla arbetsrutiner i varje stad under överinseende av de berörda städerna och ASP-leverantörerna, så att alla de tio stadsmyndigheterna i stort sett kunde använda samma programpaket utan att göra specialanpassningar. För att hålla ned totalkostnaderna även i framtiden är det viktigt att hålla på denna regel, både för de nuvarande tio städerna och för alla ytterligare städer, samhällen och byar som tillkommer senare.

På prefekturnivå kan man kapa kostnader genom att återanvända dataöverföringsverktyget (formatkonverteringsprogrammet mellan det gamla fristående systemet och det nya informationsdelningssystemet, som utvecklades under projektet), vilket förväntas minska framtida kostnader för nya användare. Det övergripande målet är att lokala myndigheter ska kapa sina kostnader med drygt 30 procent när de övergår till informationsdelningssystemet.

Efter det nationella projektets slut valde Oita-prefektoren en molntjänstleverantör i Oita, och under 2012 ska sju ytterligare städer övergå till molntjänsten (informationsdelningssystemet i ett datacenter).⁶⁹

Användningen av molntjänsterna fördelar sig så att varje stad använder cirka 95–98 procent av grundsystemet – folkbokförings-, skatte- och bidragssystem – men användningen av molntjänsterna för myndigheternas interna informationssystem gällande ekonomi och bokföring, personal- och löneregister för myndighetsanställda, dokumentkontroll och annat varierar stort mellan städer, samhällen och byar. Det enda undantaget är familjeregistersystemet, vars data inte får lagras utanför den lokala myndigheten enligt nationell förordning.⁷⁰

⁶⁹ Intervju med Oitas prefekturmyndighet februari 2012, 2012b

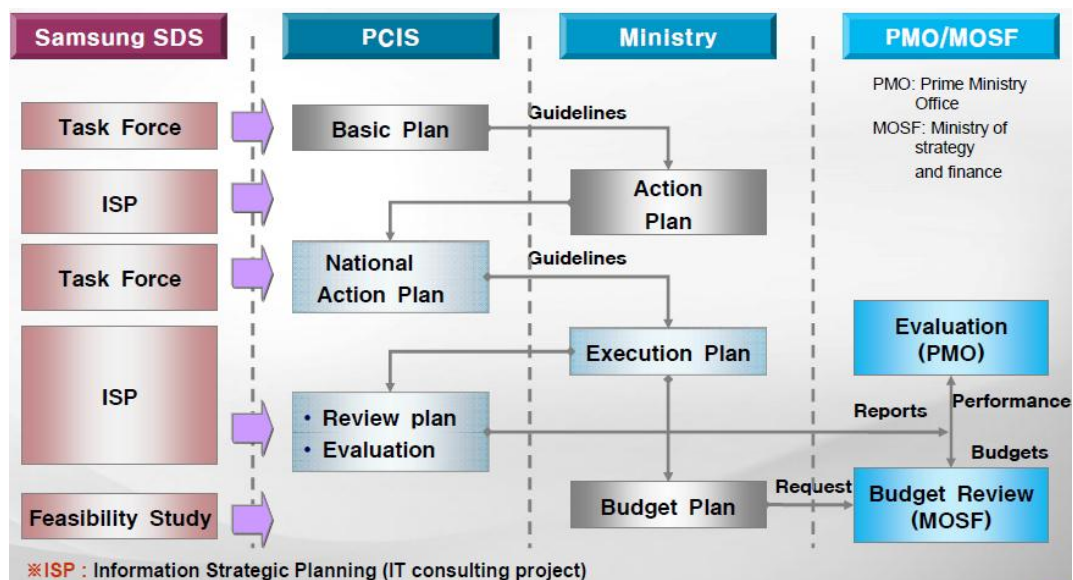
⁷⁰ Intervju med Oitas prefekturmyndighet februari 2012

3.2 Sydkorea

Vad gäller implementering av utvecklad relevant teknik i Sydkorea har en viktig faktor varit samarbetet mellan den offentliga och den privata sektorn. Man har etablerat stark informationsförvaltning på myndighetsnivå för att främja IT-utvecklingen. Samtidigt tog sakkunniga i den privata sektorn på sig viktiga roller i att bevaka, samordna, granska och ge råd om IT-användningspolitik till organisationer. Därmed möttes berörda branschföreträdare och sammanslutningar regelbundet för att diskutera hur man skulle kunna skapa en positiv utvecklingscykel för projekten och IT-branschen.

Det offentliga forskningsinstitutet ETRI (Electronics and Telecommunication Research Institute) har exempelvis varit centralpunkten för utveckling och standardisering av IT. ETRI har utvecklat tekniken i tidiga skeden och sedan överfört den till koreanska företag som LG CNS och Samsung SDS, där den har omstöpts till säljbara produkter. ETRI har också arbetat med global standardisering av den framtagna grundtekniken via bland annat IEEE (Institute for Electrical and Electronics Engineers).⁷¹

Som framgår av Figur 4 nedan har IT-företag som Samsung SDS varit involverade redan i ett väldigt tidigt skede av beslutsprocessen. Som nämnts ovan ingår till exempel stora IT-företag i presidentrådet för nationella IT-strategier (PNI), där de bidrar till att upprätta ramar och strategier samt lämna sin syn på politikens genomförbarhet som representanter för IT-marknaden. Redan innan företagen inbjuds till partnersamarbeten bildar de insatsgrupper för att förutse teknologiska trender och utvärdera tänkbara myndighetsbehov.



Figur 4: Procedurer för e-förvaltningsinitiativ. Källa: Intervju med Samsung SDS (2012-03-30).

⁷¹ NIA (2011a, s. 45)

Sammanfattningsvis kan sägas att samarbetet mellan den offentliga och den privata sektorn har spelat en grundläggande roll för utvecklingen av e-förvaltning i Sydkorea.⁷²

I och med Sydkoreas mognad till ett samhälle med hög IT-användning började cyberattacker, som hotade både offentliga och privata sfärer, bli ett stort problem. Behovet av skyddsåtgärder illustreras bäst av de cyberattacker som har gjorts mot Sydkorea de senaste tio åren. År 2003 attackerades företag av masken SQL Slammer som stoppade de flesta stora portaler och Internetbanker i nästan tio timmar och ledde till beräknade ekonomiska förluster på en miljard SEK (150 miljoner USD). Detta var den första landsomfattande Internetincidenten som hade en större effekt på myndigheterna, och den ökade medvetenheten om att cyberattacker måste tas på allvar. Därför etablerades 2004 det nationella cybersäkerhetscentret som skulle övervaka skadlig trafik på Internet. Men cybersäkerheten har även i fortsättningen hotats av ett antal incidenter. I juli 2009 skedde exempelvis DDoS-attacker som riktades mot flera banker, nyhetsmedier, myndigheter, gallerior och portaler. Attackerna raderade filsystem ett par dagar efter att de inletts.⁷³

Efter en serie cyberattacker mot statliga och företagsägda webbplatser nyligen tillkännagavs en nationell övergripande cybersäkerhetsplan i augusti 2011 av Sydkoreas regering, Korea Communications Commission (KCC) och 15 berörda departement och myndighetsorgan. Denna plan namnger cyberrymden som en statligt skyddad domän i likhet med territoriets land, luftrum och vatten. Den övergripande planen för cybersäkerhet markerar en vändpunkt i tillväxten för Sydkoreas IT-sektor.⁷⁴

Den viktigaste delen i säkerhetsplanen är ett gemensamt försvarssystem som förutsätter fullskaligt samarbete mellan den offentliga och privata sektorn vid eventuella cyberterroristiska attacker. Planen omfattar också åtgärder för starkare prevention, upptäckt och respons på cyberattacker samt en översyn av institutionella och juridiska system så att de stämmer med dessa nya strategier för cyberförsvar.

KCC har även utformat mellanlång- till långsiktiga övergripande säkerhetsplaner för smarta mobiler, eftersom antalet innehavare av smarta mobiler i Sydkorea väntas nå 30 miljoner 2012. Huvudsyftet med planen är förebyggande förberedelser för potentiella säkerhetshot i samband med den explosionsartade ökningen av mobil Internetanvändning på smarta mobiler och liknande, samt att säkerställa Sydkoreas konkurrenskraft på den globala marknaden för mobilsäkerhet.⁷⁵

⁷² NIA 2011a, s. 46

⁷³ En uppgraderad version av DDoS-attacken gjordes i mars 2011 och stoppade 40 webbplatser, däribland USA:s militär samt myndigheter och portaler i Sydkorea. Kim (2011)

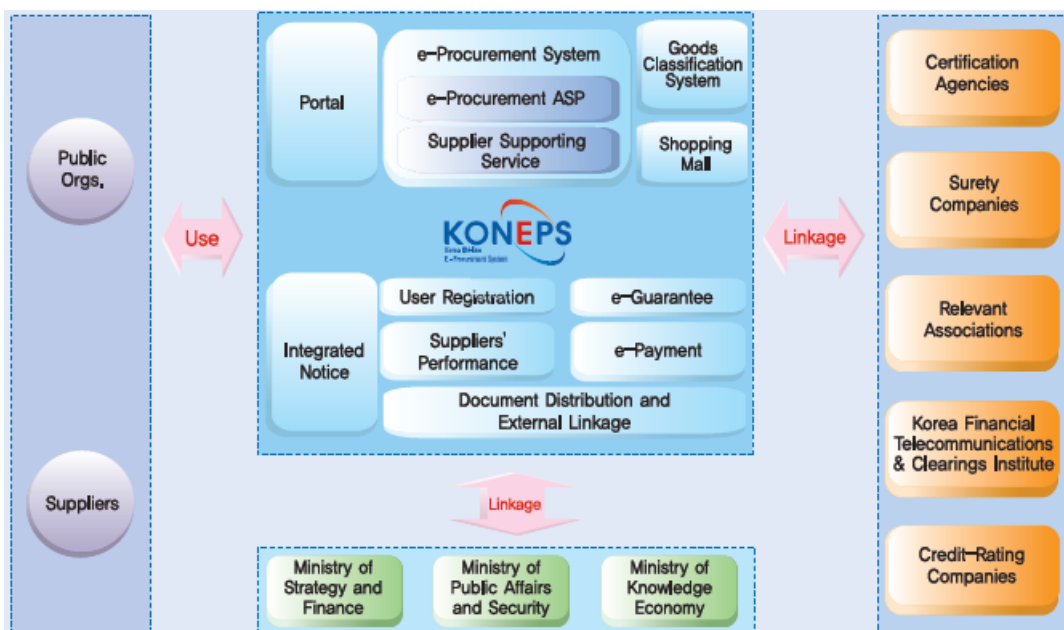
⁷⁴ KCC 2011

⁷⁵ KCC 2011

3.2.1 Lyckad insats – heltäckande offentligt upphandlingsystem

Det nationella upphandlingsorganet i Sydkorea har lanserat det nationella e-upphandlingsystemet KONEPS, som fungerar som en sammanhållen portal till offentlig upphandling och där anbudsuppgifter från alla offentliga institutioner publiceras elektroniskt. Information om budgivare kan också delas i systemet, vilket innebär att alla som en gång registrerat sig på KONEPS sedan kan delta i alla offentliga upphandlingar.⁷⁶

Hela upphandlingsförfarandet behandlas online i KONEPS, från anbudsbegäran till anbudsval, upprättande av kontrakt och betalning. Som framgår av Figur 5 nedan eliminerades en del pappersarbete, exempelvis intyg om företagsregistrering och betalade skatter, tack vare aktivt samarbete mellan myndigheter som möjliggjort aktivt datautbyte med G4C-systemet hos Ministry of Public Administration and Security (MOPAS). 166 dokumenttyper har digitaliserats för elektronisk behandling, däribland anbud, kontrakt, inspektionsbegäran och betalningsbegäran. KONEPS är kopplat till myndighetsbokföringssystemet d-Brain hos strategi- och finansdepartementet och till B2B-systemet hos KFTC (Korea Financial Telecommunications & Clearings Institute). Organ som genomför upphandlingar kan därmed sköta betalningar genom elektronisk överföring av medel.⁷⁷



Figur 5: Konceptdiagram för KONEPS. Källa: Intervju med det offentliga upphandlingsystemet (2012-03-29)

För mobiltjänster lanserades i mars 2004 Mobile Information Service, ett system där man kan navigera bland och söka efter anbudsinformation via handdator. Sedan dess har det offentliga upphandlingssystemet PPS utökat sina mobiltjänster genom att öppna en mobil anbudstjänst (via handdator – anbud kan lämnas via

⁷⁶ PPS 2011, s. 56

⁷⁷ PPS 2011, s. 57

mobiltelefon sedan 2008) samt implementera elektroniska signaturer och krypteringsteknik för mobiler år 2005.⁷⁸

Sedan 2006 har PPS skött systemet On-line Shopping Mall, som utvecklades som en komponent inom KONEPS och är en elektronisk katalog med produkter som kan köpas enligt de prisavtal som upprättats av PPS. Upphandlande organ kan beställa produkter direkt från webbplatsen On-line Shopping Mall och sköta betalningen online.⁷⁹

KONEPS har fått erkännande som ett av de bästa exemplen på en e-förvaltningstjänst. PPS tilldelades FN-utmärkelsen Public Service Award 2003 och har fått fler internationella utmärkelser sedan dess.⁸⁰

Det internationella erkännandet har gjort att PPS aktivt har exporterat KONEPS till utvecklingsländer. Ett pilotsystem exporterades till Vietnam 2008 för 14 miljoner SEK (2 miljoner USD). PPS överförde ett helt system till Costa Rica 2009 för 56 miljoner SEK (8,3 miljoner USD) och ett delsystem till Mongoliet 2010 för 28 miljoner SEK (4,2 miljoner USD)⁸¹. I mars 2011 antogs den reviderade lagen om skydd av personuppgifter, som innebar utökat skydd för personuppgifter och krav på incidentavisering och rapporter till användare. Företag och myndighetsorgan har enligt den ändrade lagen begränsade möjligheter att insamla ID-nummer och liknande personuppgifter online. Lagen anger också att en kommitté för personuppgiftssäkerhet ska instiftas för att genomdriva lagändringarna.⁸²

⁷⁸ PPS 2011, s. 57

⁷⁹ PPS 2011, s. 58

⁸⁰ PPS 2011, s. 62

⁸¹ Intervju med Koreas offentliga upphandlingssystem PPS den 29 mars 2012

⁸² Ibid.

4 Den digitala agendan för Sverige och Japan och Sydkorea – möjligheter till samarbete

Japan och Sydkorea är exempel på stora, avancerade ekonomier där omfattande politisk uppmärksamhet ägnats åt digitalisering av den offentliga förvaltningen, särskilt vad gäller offentlig sektors kommunikation med enskilda individer och företag. Effektiv e-förvaltning bidrar till ökad transparens/insyn, enklare tillgång till befintliga tjänster, fler tjänster samt lägre kostnader. Samtidigt kan digitaliseringen av förvaltningen också leda till ökad sårbarhet vid hantering av känsliga uppgifter. Nedan redogörs för ett par områden av intresse för Sverige; adekvat lagstiftning, drift och förvaltning av IT-system, IT-säkerhet, e-förvaltningsrankingar och tjänster, möjligheter till samarbete med Japan och Sydkorea. Detta följs av en kort redogörelse för hur arbete i Japan och Sydkorea relaterar till de fyra strategiska områden som är utpekade i den svenska digitala agendan.

Adekvat lagstiftning

I Sverige måste arbetet med att ta fram adekvat lagstiftning gå minst lika snabbt som investeringarna i e-förvaltning, oavsett om särskilda lagar stiftas för främjande av e-förvaltning. Att lagarna hålls aktuella ökar troligen sannolikheten för att e-förvaltning kan implementeras framgångsrikt. Sverige har en fördel jämfört med de flesta andra länder tack vare allmänhetens höga förtroende för myndigheterna, vilket borde underlätta införandet av e-förvaltningstjänster. Principen om medborgarcentrerad e-förvaltning måste backas upp både av lagstiftning och tvingande åtgärder.

Drift och förvaltning av IT-system

I Sverige har man i högre grad valt att på egen hand utveckla och ibland även driva e-förvaltningssystem, exempelvis skattesystem och folkbokföring. Skälen för att utveckla e-förvaltningslösningar på egen hand inom den offentliga sektorn kan t.ex. vara att offentliga upphandlingsförfaranden är betungande eller att man anser att det är samhället som ska stå för den centrala tekniska kompetensen gällande viktiga tjänster som beskattning och valsystem. Även om detta är giltiga argument innebär det större krav på resurser, adekvat infrastruktur, driftsstöd, kapabel IT-personal samt effektiv IT-utbildning och support. Sverige, ett land med en tiondel av Japans BNP och hälften av Sydkoreas, gör offentliga investeringar i större egna IT-system som är egenutvecklade av förvaltningen enbart för svenska förhållanden.

IT-säkerhet

Även för Sveriges del är det numera tydligt att inget land förskonas från avancerade attacker mot myndigheternas IT-system, och att det inte räcker med nationell IT-säkerhetspolitik för att skydda sig mot anpassningsbara, internationella angripare på det virtuella området. Man måste etablera kanaler till andra nationers insatsgrupper för informationsutbyte och gemensamma aktioner.

E-förvaltningsrankningar och tjänster

Det är viktigt för Sverige att delta i och följa upp internationella e-förvaltningsrankningar eftersom det ger referensramar för vår egen utveckling och möjligheter att diskutera med andra aktörer och potentiella samarbetspartners ur olika perspektiv. Samtidigt är det vår åsikt att de befintliga rankingssystemen fokuserar för mycket på att beskriva tillhandahållandet av bastjänster (nedladdningsbara formulär och liknande) och mindre på sådant som är relevantare för Sverige – exempelvis kommunikation mellan myndighetsorgan, kostnads- och intäktsanalys gällande investeringar i e-förvaltning samt faktisk användning av tjänsterna och medborgarnas uppfattning om dem.

Möjligheter till samarbete

Det torde vara intressant för svenskt vidkommande att fördjupa samarbetet med Sydkorea kring dessa frågor då även Sverige kommit långt inom dessa något ”mjukare” områden såsom grundläggande förvaltnings- och samhällsfrågor som transparens, ansvarfördelning mellan myndigheter och medborgare, och livsbalans mellan arbete, familj och fritid av e-förvaltning. Sydkoreas ambition att exportera e-förvaltningslösningar är viktigt att följa. Beträffande Japan så är frågor kring IT-säkerhet, molntjänster potentiellt ett intressant samarbetsområde tillsammans med digitala klyftor kring insatser för ökad IT-användning hos äldre. Styrningsmässigt är MOPAS i Sydkorea ett intressant fall.

I den svenska digitala agendan som tagits fram av regeringen identifieras fyra strategiska områden ur IT-användarens perspektiv. Arbetet med e-förvaltning i Japan och Sydkorea kan relateras till denna svenska kontext.

1. Lätt och säkert att använda: Sydkorea får i internationella jämförelser högt betyg beträffande nyttjandegraden av e-förvaltningstjänster. Studien visar att betydande resurser i Sydkorea har avsatts åt pedagogiska och lättanvända användargränssnitt oavsett åtkomstplattform för enskilda användare, vilket torde vara en framgångsfaktor. I Japan är situationen den omvända, där är användargränssnitt och administration, till exempel för att kunna legitimeras sig elektroniskt, anpassad främst för professionella användare, exempelvis tjänstemän på motsvarande Skatteverket, bolagsjurister, och redovisningsansvariga i större företag. Lättförståeliga och intuitiva användarrutiner, vilka ofta är avhängigt på adekvat regelförenkling, är således sällsynta i Japan. I båda länderna ser Tillväxtanalys en ökande medvetenhet om säkerhetsriskerna – både för nationen som helhet och för enskilda medborgare – som en kärnfråga vid digitaliseringen av offentlig förvaltning. I båda länderna har säkerhet gradvis blivit allt viktigare i takt med att tjänsterna blivit mer komplexa, och involverar allt mer av personlig och potentiellt känslig information. Att bevaka och bygga in säkerhetstänkande är viktigt för att skapa förtroende hos användarna av tjänsterna och i förlängningen förvaltningen som helhet, att skapa en ändamålsenlig lagstiftning vid digitalisering är prioriterat (Se bilaga: Viktiga lagändringar kring e-förvaltning). En slutsats är att Sydkorea har mer av ett helhetsgrepp kring e-förvaltning där lagstiftning och regelförenkling är en integrerad del av digitaliseringen av tjänster, medan Japan främst gör tjänster digitala.

2. Tjänster som skapar nytta: Utbredningen av IT-baserade rutiner hos företag och enskilda individer har gjort användarna vana vid att hantera olika ärenden utan pappersdokument eller personlig kontakt. Medborgarna förväntar sig också i högre grad att organisationer i den offentliga sektorn ska etablera och tillhandahålla liknande tjänster som exempelvis banker, och med samma effektivitet. I båda landsfallen har uppvisats framgångar inom just elektronisk skattedeklaration, en ytterligare rimlig förklaring är att effektiv skatteadministration är högt prioriterat i så gott som samtliga länder, vilket gett en digitalisering av denna del av administrationen uppmärksamhet och adekvat resurstilldelning. Ytterligare lyckade exempel återfinns i Sydkorea inom till exempel offentlig upphandling och tullklarering. Det är när detta nyttskapande, sett från flera aktörers horisont, är som störst som satsningar inom e-förvaltning ger snabbast och mest positiva resultat.

3. Det behövs infrastruktur: Utan väl utbyggda förutsättningar vad gäller IT-infrastruktur, kommer satsningar på avancerade e-förvaltningstjänster att leda till problem med digitala klyftor och utanförskap. I Japan, där många invånare, främst äldre, föredrar papperskommunikation, är det helt klart svårare att få användarna att använda offentliga, digitala, tjänster. I landsstudien av Japan ser vi också tecken på att digitaliseringen i sig själv inte är någon mirakelkur för överlastade och ineffektiva förvaltningsrutiner. Tvärtom verkar det troligt att dessa ineffektiva rutiner bara kommer att leva vidare i ny digital form. Den exceptionellt snabba utvecklingen inom e-förvaltning som Sydkorea uppvisar grundlades redan under 1990-talets satsningar på att bygga upp denna infrastruktur. Satsningar i både Japan och Sydkorea under 2000-talet öppnar nu upp möjligheter för att erbjuda e-förvaltningstjänster med bättre tillgänglighet från mobila plattformar. Vid en diskussion om teknisk infrastruktur bör lyftas fram att Sverige haft en tradition av teknikneutralitet vid utformningen av nya elektroniska tjänster vilket på lång sikt skapar goda förutsättningar för innovation.

4. IT:s roll för samhällsutvecklingen: IT har en viktig roll i form av att primärt underlätta kommunikationen mellan förvaltning, medborgare och företag, men erfarenheterna från Sydkorea och Japan visar att utvecklingen leder till en mer djupliggande diskussion om hur samhället ska utveckla sig. Sydkorea har för närvarande en framstående internationell position inom e-förvaltning, särskilt många utvecklingsländer har landet som förebild. Sydkoreas stora investeringar och den politiska prioriteringen har utan tvekan gett effekt, men samtidigt har de snabba framstegen medfört nya utmaningar, exempelvis måste ett antal av de nya e-förvaltningstjänsterna koordineras bättre. Det är intressant att notera att Sydkorea nu har uppnått ett så avancerat stadium av e-förvaltning, att den vidare planering övergår från fokus på att utöka portföljen av specifika tjänster, till att diskutera grundläggande förvaltnings- och samhällsfrågor som transparens, ansvarsfördelning mellan myndigheter och medborgare, och livsbalans mellan arbete, familj och fritid.

Bilaga: Viktiga lagändringar kring e-förvaltning

Japan

1. **Lagen om elektroniska signaturer och certifieringsverksamhet (lag nr 102/2000).** Lagen syftar till att främja ”informations-spridning i elektromagnetisk form och informationsbehandling via smidig användning av elektroniska signaturer”. Den omfattar metoder för att säkerställa att den signerade informationen verkligen har skapats av personen som signaturen tillhör, och att informationen inte har ändrats sedan den signerades av personen i fråga.⁸³
2. **Grundlagen om uppbyggnad av ett avancerat informations- och telekommunikationssamhälle (lag nr 114/2000).** Lagen ger det övergripande ramverket för mycket av e-förvaltningspolitiken i Japan. Syftet är att främja uppbyggnaden av ett avancerat informations- och telekommunikationssamhälle i ljuset av global teknikutveckling och ökad globalisering. Lagen syftar till att underlätta e-handel, tillhandahålla information och vidta åtgärder mot den digitala klyftan.⁸⁴
3. **Lagen om särskilda bestämmelser gällande röstning medelst elektromagnetiska inspelningssenheter vid val av rådsmedlemmar och lokala myndighetschefer (lag nr 147/2001).** Denna lag om e-röstning syftar till att effektivisera administration och rösträkning, samtidigt som valregler ska upprätthållas på ett korrekt och hederligt sätt. Lagen tillåter att man använder en ”röstningsmaskin av elektronisk inspelningstyp” vid val av ledare och medlemmar i lokala rådsförsamlingar.⁸⁵
4. **Lagen om användning av informations- och kommunikationsteknik inom administrativa förfaranden (lag nr 151/2002).** Syftet med lagen är att förenkla administrativ hantering för invånarna i Japan. I detta syfte stipuleras ”gemensamma faktorer för användning av elektroniska databearbetningssystem och andra IT-tekniker i samband med ansökningar, underrättelser och andra förfaranden som involverar administrativa organ”.⁸⁶
5. **Lagen om certifieringsverksamhet inom lokala myndigheter vad gäller elektroniska signaturer (lag nr 153/2002).** Lagen syftar till att effektivisera administrativ hantering inom nationella och lokala myndigheter genom att uppmuntra användningen av elektroniska signaturer vid inlämning av ansökningar online. I lagen beskrivs reglerna för

⁸³ Lag nr 2000a:102

⁸⁴ Lag nr 2000b:144

⁸⁵ Lag nr 2001:147

⁸⁶ Lag nr 2002a:151

autentisering av elektroniska signaturer inom lokala myndighetsorganisationer.⁸⁷

6. **Lagen om skydd av personuppgifter (lag nr 57/2003).** Lagen syftar till att skapa balans mellan å ena sidan skydd för enskildas personuppgifter, å andra sidan ökad användning av sådana. Lagen klargör myndighetsorganens ansvarsområden gällande principer för korrekt hantering av personuppgifter. Lagen föreskriver också att specifika personuppgifter ska ordnas systematiskt där man kan få åtkomst till dem via dator.⁸⁸
7. **Lagen om användning av telekommunikationsteknik vid dokumentlagring och liknande som utförs av privata entreprenörer (lag nr 149/2004).** Dokument (årsredovisningar, skattedokument, bokföring) som företag måste spara enligt lag kan arkiveras elektroniskt enligt denna lag. Digitala data kan arkiveras mer kostnadseffektivt, och man kan minska risken för förlust och skador genom att ha flera säkerhetskopior som förvaras på olika ställen.⁸⁹

Sydkorea

1. **Lagen om stöd för etablering av små och medelstora företag (lag nr 3831/1986).** Baserat på underparagraf 4 i artikel 39 i lag nr 10354/2010 ska personer som etablerar ett företag via informations- och kommunikationsnätverket få stöd i form av systemet för administration av små och medelstora företag.
2. **Lagen om offentlig upphandling (lag nr 4697/1994).** I lagens artikel 8, ”Användning av elektronisk upphandling”, stipuleras att administratören av den offentliga upphandlingstjänsten ska upprätta och driva ett landsomfattande onlinesystem för e-upphandling där offentliga upphandlingstjänster ska kunna utföras.
3. **Lagen om digitala signaturer (lag nr 5792/1999).** Syftet med lagen är ”att etablera grundramar för ett system med digitala signaturer i syfte att säkra skydd och tillförlitlighet för elektroniska meddelanden och uppmuntra användning av sådana” för att på längre sikt öka IT-användningen i landet samt främja samhällsnytta och praktikalitet. Lagen stipulerar att en ansökandes identitet ska styrkas med ett auktoriserat certifikat som utfärdas av en licensierad certifieringsmyndighet.
4. **Lagen om elektronisk förvaltning (lag nr 6439/2001).** Lagen utformades som ett ramverk för e-förvaltning för administrativa organ och offentliga organisationer, som definieras av en presidentförordning. Nationalförsamlingen, Sydkoreas konstitutionsdomstol och den nationella valkommissionen omfattas inte. Lagen inbegriper grundprinciper,

⁸⁷ Lag nr 2002b:153

⁸⁸ Lag nr 2003:57

⁸⁹ Lag nr 2004:149

förfaranden och metoder för att främja användning, och syftar till att öka produktivitet, insyn och demokrati i den offentliga administrationen. Lagen behandlar i princip e-förvaltningslösningar för offentliga tjänster, offentlig administration, delning av offentlig information, hantering av digital information, frågor kring den digitala klyftan, informationssäkerhet, lokal IT-användning och så vidare. Lagen anger också att en mellanlång- till långsiktig strategi för e-förvaltning bör upprättas via presidentrådet för nationella IT-strategier.

5. **Lagen om skydd av användning av informations- och kommunikationsnätverk samt skydd av information (lag nr 6360/2001).** Syftet med denna lag är att främja användning av informations- och kommunikationsnätverk och skydda användarnas personuppgifter när de använder informations- och kommunikationstjänster. Lagen klargör att det ingår i myndighetsorganens ansvarsområden att tillhandahålla lämpliga principer rörande skydd av personuppgifter och stöd för teknikutveckling, standardisering/certifiering av teknik, mätningar av ungas Internetanvändning, stöd för stabil hantering av informations- och kommunikationsnätverk med mera.
6. **Ramlagen om elektronisk handel (lag nr 6614/2002).** Syftet med denna lag är att bidra till den nationella ekonomin genom att klargöra de juridiska relationerna inom elektronisk handel, trygga dess skydd och tillförlitlighet samt lägga grunden för främjande av elektronisk handel. Lagen klargör grundprinciperna för elektronisk handel och tillhörande förpliktelser, inklusive främjande på privat initiativ, att regleringar bör hållas till ett minimum samt skydd för säkerhet och tillförlitlighet inom elektronisk handel.
7. **Lagen om underlättande av elektronisk handel (lag nr 7751/2005).** Lagen syftar till att förenkla handelsförfaranden genom att lägga grunden för elektronisk handel och underlätta breddad elektronisk handel. Därmed vill man stärka de inhemska branschernas internationella konkurrenskraft och bidra till den nationella ekonomins tillväxt. Lagen anger grunderna för upprättandet av en nationell kommitté för elektronisk handel som ska genomdriva tillämplig politik.
8. **Tvingande förordning inom lagen om utrikeshandel (presidentförordning nr 20257/2007).** Artikel 21 i lagen, ”Utveckling och drift av ett datoriserat hanteringssystem”, stipulerar att förvaltningsorganet (kunskaps- och finansdepartementet) ska utveckla och driva datoriserade hanteringssystem för att kunna säkerställa effektiva transaktioner, bygga upp en databas för handelsstatistik samt bevilja och hantera ID-nummer för handlare, förhindra orättvisa internationella handelsmetoder samt koppla ihop systemen inom olika verksamhetssektorer på ett ordnat sätt.

9. Ramlagen om nationell IT-användning (lag nr 9705/2009).⁹⁰

Huvudsyftet med denna lag är att ge ett ramverk för en grundläggande inriktning och strategier för nationell IT-användning, med sikte på att så småningom bygga upp ett hållbart kunskaps- och informationssamhälle och förbättra medborgarnas övergripande livskvalitet. Denna ramlag styr andra relaterade lagar och förordningar. Lagen föreskriver att departementet för offentlig administration och säkerhet vart femte år ska upprätta en övergripande plan för nationell IT-användning i samråd med berörda departement och lokala myndigheter. Denna lag stipulerar i synnerhet tydligt att myndighetsorgan och lokala myndigheter på alla sätt ska försöka minska den digitala klyftan i samband med annan relevant lagstiftning, såsom lagen om främjande av användning av informations- och kommunikationsnätverk samt skydd av information (lag nr 10465), lagen om välfärd för funktionshindrade (lag nr 10426) och lagen om nationell grundläggande levnadstrygghet (lag nr 09932).

10. Lagen om skydd av personuppgifter (lag nr 10465/2011).⁹¹

Lagen behandlar frågor som rör hantering av personuppgifter och syftar till att skydda medborgarnas rättigheter och intressen. Huvudprincipen är att all insamling av personuppgifter som görs av någon offentlig eller privat aktör ska hållas till ett minimum och ha ett mycket tydligt användningssyfte. Vad gäller skydd av personuppgifter är denna lag överordnad andra berörda lagar såsom lagen om skydd av användning av informations- och kommunikationsnätverk samt skydd av information och lagen om användning och skydd av kredituppgifter.

⁹⁰ Reviderad från Ramlagen om främjande av IT-användning (Lag nr 4969/1995)

⁹¹ Reviderad från Lagen om skydd av personuppgifter inom offentliga institutioner (Lag nr 4734/1994)

Referenser

Intervjuer

Japan

Intervjuer med Oita Prefectural Government februari 2012

Mr KUDO S, Information Policy Section

Intervju med Ministry of Justice (MOJ) den 26 mars 2012 med följande:

Mr HARA Masaru, Director-General, Civil Affairs Bureau

Mr KAWAI Yoshimitsu, Director, Commercial Affairs Division, Civil Affairs Bureau

Ms ISHIKAWA Yuika, Commercial Affairs Division, Civil Affairs Bureau

Mr HATA Shinya, Director, Registry Information Center, General Affairs Division, Civil Affairs Bureau

Mr OZAWA Genzui, Manager, Registry Information Center, General Affairs Division, Civil Affairs Bureau

Mr KUWABARA Yasuhiro, Manager, Registry Information Center, General Affairs Division, Civil Affairs Bureau

Mr TAMURA Kei, International Affairs Office, Secretarial Division, Minister's Secretariat

Intervju med Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) den 26 mars 2012 med följande:

Mr AKO Taijiro, Senior Planning Officer, Government Information Systems Planning Division, Administrative Management Bureau

Mr SAITO Hisao, Senior Research Officer, Government Information Systems Planning Division, Administrative Management Bureau

Mr KANAI Makoto, Deputy-Director, Government Information Systems Planning Division, Administrative Management Bureau

Mr OGURA Michitaka, Government Information Systems Planning Division, Administrative Management Bureau

Ms TAKAHASHI Kumiko, Section Chief, Policy Planning Division, Minister's Secretariat

Intervju med Waseda University den 26 mars 2012 med följande:

Dr OBI Toshio, Professor, Director of Institute of e-Government

Dr IWASAKI Naoko, Lecturer, Institute of e-Government

Intervju med Swedish Business Support Office (BSO) den 27 mars 2012, med följande:

Ms KUMAGAI Naomi, Office Manager

Intervju med Invest Sweden (Official Investment Promotion Agency of Sweden) den 27 mars 2012, med följande:

Mr Martin Koos, Project Coordinator

Mr MORI Michio, Senior Investment Advisor

Intervju med Saga-prefekturen den 27 mars 2012, med följande:

Dr KAWASHIMA Hiroichi, Special Advisor (Also Member of Electronic Administration Task Force for IT Headquarters, Cabinet Office)

Dr SUNADA Kaoru, Senior Research Fellow, Associate Professor

Intervju med experter och företagsledare den 27 mars 2012, med följande:

Dr KAWASHIMA Hiroichi, Special Advisor (Also Member of Electronic Administration Task Force for IT Headquarters, Cabinet Office)

Mr Stefan Gustafsson, ordförande, Svenska handelskammaren i Japan (även vd för IFS Japan)

Mr Sonny Söderberg, vd, Tomra Japan Limited

Mr Anders Peterson, vd, Wallenius Wilhelmsen Logistics Asia

Ms KUMAGAI Naomi, Office Manager, Swedish Business Support Office (BSO)

Intervju med NEC den 27 mars 2012, med följande:

Mr MIWA Toru, General Manager, Overseas Sales Business Unit

Mr OKAZAKI Hiroyuki, Deputy Director, Innovation Solution Promotion Department

Mr AOKI Eiji, Deputy Director, Public and Medical Solution Department

Mr KITAMURA Ichiro, Public and Medical Solution Department

Mr HATTORI Mineo, Manager, Americas and EMEA Sales Division

Mr SUGAWARA Hirotaka, Americas and EMEA Sales Division

Sydkorea

Intervju med Ministry of Public Administration and Security (MOPAS) den 28 mars 2012, med följande:

Mr HWANG Seochong, Director-General

Mr RYU Imchul, Director

Mr PARK Jin-Soo, Deputy Director

Ms RHIM Bo Young, Deputy Director from Informatization Planning & Coordination Division

Mr CHOI Yun-Ku, Deputy Director from Software Convergence Division, Ministry of Knowledge and Economy

Intervju med Ministry National Tax Service den 28 mars 2012, med följande:

Ms LIM Soo Kyoung, Assistant Commissioner, Information System

Mr LEE Chang Suk, Information System Development Office2 Division

Mr KIM Jong Oh, Deputy Director, Information System Development Office2 Division

Mr KANG Ki Seok, Examiner, Information System Development Office2 Division

Ms SONG Yeong Ju, Deputy Director, System Planning Division

Mr KOH SeungHyon, Deputy Director, System Planning Division

Ms KIM Se Ra, Examiner, System Planing Division

Intervju med National Information Society Agency den 28 mars 2012, med följande:

Mr YOON Jeongwon, Executive Director / Research Fellow/ Global IT Cooperation Division

Mr SUH Woonsuk, Executive Principal / Global Planning & Consulting Dept

Mr CHO Cheung Moon, Director / Global e-Competency Development Center

Mr LEE Yeonwoo, Director / Global Planning & Consulting Dept (Ph.D.)

Mr Gregory J. Pokorny, Principal Manager / Global Planning & Consulting Dept (Ph.D.)

Ms WON Moon-Jung, överordnad chef, Senior Manager / Global Planning & Consulting Dept

Intervju med Korea Institute of Startups & Entrepreneurship Development (KISED) den 29 mars 2012, med följande:

Mr KIM Byeong-Wook, Division Director, Information Strategy Department

Mr LEE Yong-Sam, General Manager

Mr KIM Goon-Tae, Assistant Manager

Mr LEE Chang-Jae, Manager, SI Systems (operation company)

Intervju med Korea Small & medium Business Corporation (SBC) den 29 mars 2012, med följande:

Mr HAN, Seung-Jun, Senior Manager

Mr BAE, Kyung-Hwa, Senior Manager, Central Regional Headquarters

Ms PYUN, Jung-Hyun, Assistant Manager, Central Regional Headquarters

Intervju med Public Procurement System (PPS) den 29 mars 2012, med följande:

Mr CHANG Kyung Soon, General Director, International Cooperation Division, International Goods Bureau

Mr KIM Eung-Gul, Director

Mr KANG Hee Hoon, Assistant Director

Mr AHN Sung-Chan, Assistant Director

Mr OH Yeon-Chil, Assistant Director, Information Planning Division

Intervju med Korea Customs Service (KCS) den 29 mars 2012, med följande:

Mr CHUNG Il Sok Director General Information & Int'l Affairs Bureau

Mr YOU Sung-Min, Intelligence & Technology Division/Intelligence & Int'l Affairs Bureau

Mr LEE So-Myun, Deputy Director/Information Planning Division

Intervju med Samsung SDS den 30 mars 2012, med följande:

Mr PARK Arthur S., Team Leader, Global Sales Force Team 3

Mr JUNG Hyunchang, Deputy General Manager, Global Sales Force Team 3

Mr KIM Yangku, Deputy General Manager, Global Sales Force Team 3

Mr LEE Peter B., Group Leader, Public Consulting Group

Mr HAN Yongho, Principal Consultant, Public Consulting Group

Mr KIM Junmo, Senior Consultant, Public Consulting Group

Intervju med with IT Center of Supreme Court of Korea den 30 mars 2012, med följande:

Mr CHOI Chang Young, Chief of Judicial IT Bureau / Judge

Mr WON Ho-Shin, Director of Information Technology Bureau, judge

Mr KO Bom-Suck, Director at Information Technology Bureau, judge

Ms LEE Ki-Yeon, Deputy Director of Judicial IT Support

Intervju med svenska företagsrepresentanter den 28 mars 2012, med följande:

Ms Charlotte Rylme, Trade Commissioner for Korea and Japan, Swedish Trade Council

Ms PARK Bong-Soon, Senior Commercial Officer, Swedish Trade Council

Mr LEE Charles, President Micronic Laser Systems Korea Co., LTD & Sr. VP CO, Micronic Mydata AB

Mr KIM Chulwon, Country Marketing Manager, IAR Systems Korea Co., Ltd

Intervju med svenska företagsrepresentanter den 28 mars 2012, med följande:

Mr Peter Carlberg, President of Swedish Chamber of Commerce and Managing Director of Alfa Laval Korea

Mr Heikki Ranta, President Country Manager (M.Sc), Cargotec Korea Ltd

Mr PARK John Jongdeok, President & CEO, Bookbinders Design Co., Ltd

Intervju med svenska företagsrepresentanter den 30 mars 2012, med följande:

Mr Niklas Pettersson, Regional Manager, AGERUS Asia

Mr LI Sherman, CEO and President, ENSWERS Inc

Mr YOON Young-Ho, CFO, ENSWERS Inc

Mr John Sormark, Team Leader, Business Development, ENSWERS Inc

Lagar

Lag nr 102/2000a. Lagen om elektroniska signaturer och certifieringsverksamhet. Japan: justitiedepartementet.

Lag nr 144/2000b. Grundlagen om uppbyggnad av ett avancerat informations- och telekommunikationssamhälle. Japan: justitiedepartementet.

Lag nr 147/2001. Lagen om särskilda bestämmelser gällande röstning medelst elektromagnetiska inspelningsenheter vid val av rådsmedlemmar och lokala myndighetschefer. Japan: justitiedepartementet.

Lag nr 151/2002a. Lagen om användning av informations- och kommunikationsteknik inom administrativa förfaranden. Japan: justitiedepartementet.

Lag nr 153/2002b. Lagen om certifieringsverksamhet inom lokala myndigheter vad gäller elektroniska signaturer. Japan: justitiedepartementet.

Lag nr 57/2003. Lagen om skydd av personuppgifter. Japan: justitiedepartementet.

Lag nr 149/2004. Lagen om användning av telekommunikationsteknik vid dokumentlagring och liknande som utförs av privata entreprenörer. Justitiedepartementet.

Lag nr 10629/2011. Ramlagen om nationell IT-användning. Sydkorea: departementet för förvaltningslagstiftning.

Lag nr 10580/2011. Lagen om elektronisk förvaltning. Sydkorea: departementet för förvaltningslagstiftning.

Lag nr 10465/1999. Lagen om digitala signaturer. Sydkorea: departementet för förvaltningslagstiftning.

Lag nr 10465. Lagen om skydd av användning av informations- och kommunikationsnätverk samt skydd av information. Sydkorea: departementet för förvaltningslagstiftning.

Lag nr 10465. Lagen om skydd av personuppgifter. Sydkorea: departementet för förvaltningslagstiftning.

Lag nr 10148/2010. Lagen om offentliga statstjänstemän. Sydkorea: departementet för förvaltningslagstiftning.

Lag nr 9708. Ramlagen om elektronisk handel. Sydkorea: departementet för förvaltningslagstiftning.

Lag nr 10591. Lagen om underlättande av elektronisk handel. Sydkorea: departementet för förvaltningslagstiftning.

Lag nr 10290. Lagen om offentlig upphandling. Sydkorea: departementet för förvaltningslagstiftning.

Lag nr 10354/2010. Lagen om stöd för etablering av små och medelstora företag. Sydkorea: departementet för förvaltningslagstiftning.

Presidentförordning nr 2010. Tvingande förordning inom lagen om utrikeshandel. Sydkorea: departementet för förvaltningslagstiftning.

Skriftligt material

Assar S Boughzala I & Boydens I (red.) (2010) *Practical Studies in E-Government: Best Practises from Around the World*, London: Springer

Blind P K (2006) *Building Trust in Government In The Twenty-First Century: Review Of Literature And Emerging Issues* 7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government 26–29 juni 2007, Wien, Österrike, UNDESA

Fujitsu (2011) *Why was Juki Net Made Out to be a Bad Guy?* April 2011 Tillgänglig på:
<http://jp.fujitsu.com/group/fri/en/economic/publications/report/2011/report-368.html>

Underhuset i Japan (2011) *Steering Committee Minutes Nov. 2011* Tillgänglig på:
http://www.shugiin.go.jp/itdb_kaigiroku.nsf/html/kaigiroku/009017920111114005.htm?OpenDocument

Higashikawa A (2010) *Past and Future: e-Government in Japan* Tillgänglig på:
<http://www.asocio2010.org.tw/files/11-1000-159.php>

Hori Y (2011) *Creating a vision of Japan: Achieving e-government* Tillgänglig på:
<http://www.japantoday.com/category/opinions/view/creating-a-vision-of-japan-achieving-e-government> [2012-02-10]

IT Strategic Headquarters (2011) Tillgänglig på:
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/index.html> (endast på japanska)

Japans regering (2011a), *Jichitai cloud kaihatu jissho chosa kenkyu houkokusho* (Rapport om utveckling av ett datormolnsystem för lokal förvaltning och tillhörande experimentellt testprojekt). Departementet för interna ärenden och kommunikation mars 2011. Tillgänglig på:
http://www.soumu.go.jp/main_content/000127521.pdf

Japans regering (2011b), *Heisei 23 nendo gyousei jigyo review sheet* (Regeringens projektöversikt för räkenskapsåret 2010), departementet för interna ärenden och kommunikation mars 2011. Tillgänglig på:
http://www.soumu.go.jp/main_content/000130761.pdf

Japans regering (2011c) ”kagakugijutsushukan WEB site no kaizan ni tsuite”, MEXT dec. 2011 Tillgänglig på:
http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/23/12/1314679.htm

Japans regering (2012b) *Challenge and Actions On E-Government In Japan* MIC mars 2012

KCC (Koreas kommunikationskommission) (2011), pressmeddelande den 8 augusti 2011

Kim, Dong Hee (2011) *Cyber Security Issues and Counter Measures in Korea*, presentation vid seminariet Cybersecurity Policy Development in the APEC Region den 27 mars 2011, Hanzhou, Kina

Syd-koreanska handels- och industrikammaren (2007) *Survey on Simplification of administration after building up government service* Pressmeddelande från Syd-koreanska handels- och industrikammaren, Seoul.

- Korea Legislation Research Institute (2011). Tillgänglig på: www.klri.re.kr.
- Kudo S (2012b), Oita ken ni okeru jichitai cloud kaihatsu jisho jigyo no torikumi oyobi honunyo nitsuite (Utveckling av ett datormolnsystem för lokal förvaltning och tillhörande experimentellt testprojekt – utmaningar och officiell drift i Oita-prefekturen). Oitas prefekturmyndighet februari 2012. Tillgänglig på: https://www.lasdec.or.jp/cms/resources/content/25647/Cloud_120209_1.pdf
- Local Authorities Systems Development Center (2011a), Local Government Wide Area Network No. 105, Local Authorities Systems Development Center juli 2011. Tillgänglig på: <https://www.lasdec.or.jp/cms/resources/content/4769/20110705-140122.pdf>
- Departementet för förvaltningslagstiftning i Sydkorea (2011) *Hemsida* Tillgänglig på: www.law.go.kr
- MIC, Japan (2011) Actions for Cloud Services in MIC. Tillgänglig på: http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/eng/presentation/pdf/110927_1.pdf
- Justitiedepartementet i Japan (2012). How to apply for a digital certificate. Tillgänglig på: http://www.moj.go.jp/MINJI/minji06_00034.html#03 [2012-04-30]
- MOPAS (2012), 2011 Yearbook of Information Society Statistics.
- Murakami Wood David (2009) *Identification in Japan (Part 1 and 2)* Tillgänglig på: [at:http://ubisurv.wordpress.com/2009/07/23/identification-in-japan-part-2-juki-net/](http://ubisurv.wordpress.com/2009/07/23/identification-in-japan-part-2-juki-net/)
- Japanska Skatteverket (2011) *Statistik rörande skatteärenden*. Tillgänglig på: http://www.nta.go.jp/kohyo/tokei/kokuzeicho/hojin2010/pdf/01_hojin.pdf (endast på japanska)
- Japanska Skatteverket (2011) *National Tax Agency Report 2011* Tillgänglig på: http://www.nta.go.jp/foreign_language/Report_pdf/2011e.pdf
- NEC (2012a), Cloud Service for Municipalities (Local Governments), NEC Corporation mars 2012
- NEC (2012b), *e-Government activity of NEC*, NEC Corporation mars 2012
- Ng K (2010) *Japan reveals key g-govt projects*. Tillgänglig på: <http://www.futuregov.asia/articles/2010/jun/29/japan-reveals-key-e-govt-projects/> [2012-02-14]
- NIA (2011a) 2011 Korea Internet White Paper.
- NIA (2011b) Digital Society Development of Korea
- NIA (2011c) eGovernment of Korea
- OECD (2001) *E-government: Analysis Framework and Methodology*, OECD Public Management Service, Public Management Committee. Tillgänglig på: [http://www.oalis.oecd.org/oalis/2001doc.nsf/c5ce8ffa41835d64c125685d005300b0/0b677ed527d35bc0c1256b21004f4b6a/\\$FILE/JT00118445.PDF](http://www.oalis.oecd.org/oalis/2001doc.nsf/c5ce8ffa41835d64c125685d005300b0/0b677ed527d35bc0c1256b21004f4b6a/$FILE/JT00118445.PDF)

Oh, Kwang-Sok (2001) *Toward a Knowledge-Based Information Society: Korea's Experiences*, National Computerization Agency, Republic of Korea

PPS (2011) *2010 Annual Report*

Science and Technology Foresight Center, NISTEP. Quarterly Review: Current Status of E-Government in Japan and its Future Directive.

Seeman, R H (2004). *2003 Japan Law: e-Government does not compute.*

Tillgänglig på:

http://www.japanlaw.info/law2004/JAPAN_LAW_2004_E_GOVERNMENT_DOES_NOT_COMPUTE.html

Seo, Kang-il (2009) *Korea's Experience with KONEPS and Lessons Learned*, Public Procurement Service

Song Hee Joon (2009). *E-Government of Korea: Achievements & Tasks, Informatization Policy*, National Information Society Agency: Seoul.

Special Committee for e-Government (2003) *Korea's e-Government: Completion of e-Government Framework*: Seoul.

Strategic Headquarters for the Promotion of an Advanced Information and Telecommunications Network Society (2010) *The New Strategy in Information and Communications Technology (IT): Roadmaps*. Tillgänglig på: <http://www.kantei.go.jp/foreign/policy/it/100622.pdf>

Tillväxtanalys (2010) *eHealth and Patient-Centered Care Processes in Japan: Pre-Study*. Östersund: Tillväxtanalys. Tillgänglig på:

<http://tillvaxtanalys.se/sv/publikationer/rapportserien/article0025.ht>

Tillväxtanalys (2011) *Cyber Security – flera händelser i Japan visar på behov av stärkt IT-säkerhet*, Kortrapport, Tillgänglig på:

http://www.tillvaxtanalys.se/sv/verksamheten/innovation_och_globala_motesplatser/utlandsverksamhet/article0034.html

Förenta Nationerna (2010) *United Nations E-Government Survey 2010* Tillgänglig på: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm

Förenta Nationerna (2010) *E-Government Survey 2010; Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis* Tillgänglig på:

http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm

Förenta Nationerna (2012) *E-Government Survey 2012; E-Government for the People*. Tillgänglig på: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm

Waseda University Institute of e-Government. *The 2011 Waseda University World e-Government Ranking*. Tokyo: 2011

Wikipedia (2008), Vendor lock-in maj 2008. Tillgänglig på : http://en.wikipedia.org/wiki/Vendor_lock-in

Wong, M.S., Hideki, N. & George, P. (2011). The Use of Importance-Performing Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, vol. 6, s. 17–30.

Världsbanken (2012) *Definition of E-Government*. Tillgänglig på: <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>

Zxentpro (2010) *The National Tax Agency announces e-Tax Usage Results for the 2010 Tax Year*. Tillgänglig på: <http://business-japan.jp/2011/05/24/the-national-tax-agency-announces-e-tax-usage-results-for-the-2010-tax-year/> [2012-02-07]

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, New Delhi, Peking, Tokyo och Washington D.C.

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.