

Stockholm Business Region AB
Handläggare: Björn Grann
Telefon:
Epost: mattias.rindberg@stockholm.se

Till
Styrelsen för Stockholm Business Region

Utvärdering av kundvalsmodellen Starta eget Stockholm 2023

Bolagets förslag till beslut

Styrelsen för Stockholm Business Region beslutar följande.

Att godkänna utvärderingen.

Sammanfattning

Starta eget Stockholm är en rådgivningstjänst för alla stockholmare över 18 år som är folkbokförda i Stockholms stad och intresserade av att starta eget företag eller att skaffa sig mer kunskap om eget företagande. Beslut om att införa tjänsten fattades i september 2019 av Stockholm Business Regions (SBR) styrelse.

Kommunfullmäktige har pekat ut ett antal prioriterade målgrupper där bolaget riktar extra insatser för att öka kännedomen om erbjudandet Starta eget Stockholm. De prioriterade målgrupperna är kvinnor, unga vuxna samt boende i ytterstaden med särskilt fokus på utlandsfödda samt individer med funktionsvariationer.

Antalet bokningar har ökat kraftigt under det första kvartalet 2023. Under 2021 uppnåddes ett antal av 1257 bokningar, under 2022 2028 stycken och under första kvartalet 2023 registrerades 1219 bokningar i tjänsten. Om den ökade aktiviteten fortsätter året ut finns förutsättningar för att nå ca 4500 bokningar under 2023.

Stockholm Business Region har fått i uppdrag att utvärdera kundvalsmodellen Starta eget Stockholm utifrån ett kostnadseffektivitets- och kvalitetsmätningssperspektiv. Utvärderingen har genomförts med hjälp av Sweco.

Forskning kring offentligt finansierad företagsrådgivning visar att:



Stockholm Business Region AB
Stockholm Stad
Fleminggatan 4, Box 12240, 102 26 Stockholm
stockholmbusinessregion.se / investstockholm.com / visitstockholm.com
Momsregistreringsnummer SE556491679801

1. Det finns relativt få effektstudier och inga entydiga resultat
2. Metoden spelar roll för resultatet
3. Det är inte självklart att offentliga insatser för generell företagsrådgivning rättar till marknadsimperfektioner
4. Timing spelar roll (men inte alltid)
5. Program/insatser som innehåller en förmedlingsfunktion förefaller mer lyckosamma
6. De rådgivande individerna spelar stor roll

Utvärderingen av kundvalsmodellen sammanfattas enligt följande;

- Kundnöjdhet - Starta eget Stockholm har nöjda kunder och levererar vad gäller såväl teknisk kvalitet och funktionell kvalitet
- Måluppfyllnad – Starta eget Stockholm levererar på målet andelen kvinnor i tjänsten och med bättre resultat än andra liknande aktörer. Starta eget Stockholm levererar även ett gott resultat på målet ytterstaden.
- Kundvalsmodellen får stöd i forskning då den uppfyller kriterierna för en så kallad förmedlingsfunktion.
- I utvärderingen konstateras att Starta eget Stockholms kostnad per rådgivning ligger i paritet med andra liknande aktörer.

Bakgrund

Starta eget Stockholm är en rådgivningstjänst för alla stockholmare över 18 år som är folkbokförda i Stockholms stad och intresserade av att starta eget företag eller att skaffa sig mer kunskap om eget företagande. Kommunfullmäktige har pekat ut ett antal prioriterade målgrupper där bolaget riktar extra insatser för att öka kännedomen om erbjudandet Starta eget Stockholm. De prioriterade målgrupperna är kvinnor, unga vuxna samt boende i ytterstaden med särskilt fokus på utlandsfödda. Ytterligare en prioriterad målgrupp är individer med funktionsvariationer. Beslut om att införa tjänsten fattades i september 2019 av Stockholm Business Regions (SBR) styrelse.

Tjänsten erbjuder rådgivning och kunskap om eget företagande genom;

- Rådgivning - stöd till utveckling av en företagsidé genom individuell rådgivning.
- Workshops - möjligheter att arbeta tillsammans med personer inom samma bransch, med gemensamma utmaningar eller med liknande affärsidé.
- Föreläsningar - inspiration, nätverkande och kunskapsutveckling inom olika områden som rör företagande.

Stockholm Business Region har fått i uppdrag att utvärdera kundvalsmodellen utifrån ett kostnadseffektivitets- och kvalitetsmätningsspektiv. Utvärderingen har genomförts med hjälp av Sweco, vars fullständiga rapport biläggs tjänsteutlåtandet. Bolaget

analyserar löpandekostnadseffektivitet och kvalitet som en del av kvalitets- och förbättringsarbetet för att säkerställa att de offentliga medel som används disponeras på ett effektivt sätt kopplat till uppdraget.

Som grund till utvärderingen och komplettering av årsrapporten för 2022, ges en kortare beskrivning av resultatet under första kvartalet 2023.

Antal kunder i tjänsten

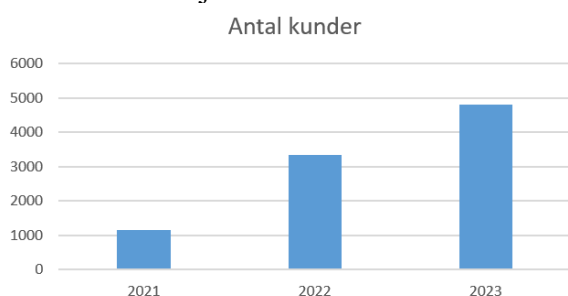


Fig.1 Totalt antal kunder i Starta eget Stockholm: (2023 tom Mars)

I december 2022 fanns det ca 3345 registrerade kunder i tjänsten och i slutet av mars 2023 4738 kunder, en ökning med ca 42 %. (Fig.1).

Antal bokningar - per första kvartal

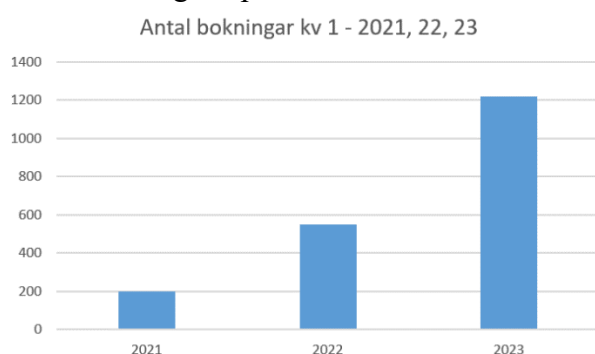


Fig.2 Antal bokningar per första kvartal, 2021, 2022 & 2023

Ovan återges antal bokningar per första kvartal, kv1, för åren 2021, 2022 och 2023. Här går det att se att det skett en betydande tillökning i antalet bokningar.

Antal bokningar - årsbasis

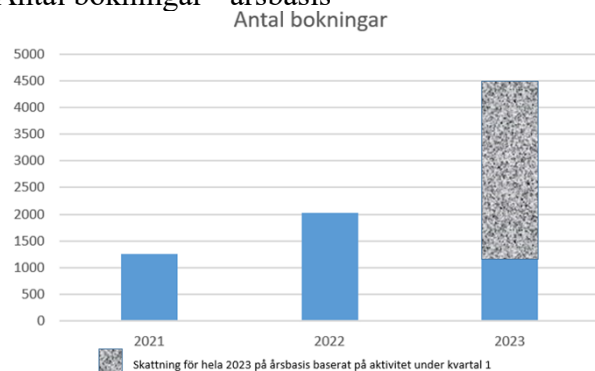


Fig.3 Antal bokningar per år Starta eget Stockholm: (Helår för 2023 skattat på aktivitet fram till Mars)

Under 2021 uppnåddes ett antal av 1257 bokningar, under 2022 2028 stycken. Under första kvartalet 2023 registrerades 1219 bokningar i tjänsten. Om den ökade aktiviteten fortsätter året ut finns förutsättningar för att nå ca 4500 bokningar under 2023. (Fig.2).

Prioriterade målgrupper

Under 2022 var andelen kvinnor bland kunderna 54 %. Årsmålet 50 % överträffades därmed. Under första kvartalet 2023 utgör andelen kvinnor 53 %, vilket fortsatt är över uppsatt mål.

Under 2022 skedde en ökning av andelen unga vuxna kunder från 9 % till 11 % och under första kvartalet 2023 utgjorde unga vuxna ca 10 % av användarna. Målet för unga vuxna är satt till 15 %.

Andelen kunder från ytterstaden utgjorde 2022 28 %, väl över årsmålet för på 10 %. Under 2021 var andelen kunder i ytterstaden 12 %. Starta eget Stockholm fortsätter satsningen på ytterstaden och under första kvartalet 2023 utgjorde andelen kunder i ytterstaden ca 39 %, vilket är ett tecken på att de insatser som genomförts i områdena gett effekt.

Ärendet

Årsrapporten för Starta eget Stockholm (SeS) presenterades för styrelsen i februari 2023 innehållande verksamhetsberättelsen för 2022, måluppfyllnad och resultat. Stockholm Business Region har fått i uppdrag att utvärdera kundvalsmodellen utifrån ett kostnadseffektivitets- och kvalitetsmätningssperspektiv. Utvärderingen har genomförts av Sweco, vars fullständiga rapport biläggs tjänsteutlåtandet. Swecos uppdrag har utöver en jämförelse med aktörer som har liknande uppdrag innefattat en redogörelse av den forskning som finns på området om effekter av nyföretagarrådgivning för att identifiera framgångsfaktorer och ge en bild av kundvalsmodellens förutsättningar. Sweco har även haft uppdraget att analysera kvalitetsmodellen, bekräfta innehållet och ge förslag på ytterligare förbättring av metoden för mätning av kundnöjdhet.

Forskning och studier av offentligt finansierad rådgivning

Forskningen av offentligt finansierad företagarrådgivning kan sammanfattas i sex olika slutsatser:

1. Relativt få effektstudier och inga entydiga resultat

Det finns få tidigare utvärderingar med en kontroll- och jämförelsegrupp inom området företagsrådgivning. Utvärderingar av mindre omfattande program för rådgivning till blivande eller nyblivna företagare är också få. De som finns är mer av typen utvärdering av verksamheten (alltså upplevd kundnytta), snarare än effektutvärderingar. Den bedömning av kostnadseffektivitet som genomförts av Sweco är ett exempel på en sådan studie. Den första slutsats som kan dras är att utvärderingar på området pekar i en rad olika riktningar. Det finns studier som pekar på en kraftigt positiv effekt av offentliga rådgivningsinitiativ och det finns studier som pekar på att det inte finns några effekter alls. Med andra ord pekar studierna på att ibland så har offentligt finansierad rådgivning effekt och ibland inte.

2. Metoden spelar roll för resultatet

Den andra slutsatsen är att den metodik som använts för att mäta effekterna verkar spela en relativt stor roll. Det finns en tydlig tendens att ju mer sofistikerade utvärderingsmetoder som använts desto mindre positiva resultat av rådgivningen står att finna. Detta är dock en slutsats som endast framkommer i vissa studier och metastudier av undersökningar som syftar till att mäta effekter av nyföretagarrådgivning.

3. Inte självklart att offentliga insatser för generell företagsrådgivning rättar till marknadsimperfectioner

En tredje slutsats är att den grundläggande idén om offentlig rådgivning som ett medel för att rätta till marknadsimperfectioner kan ifrågasättas. Studierna pekar snarare i riktningen att när offentligt finansierad mer generell företagsrådgivning får en positiv effekt sker sannolikt en påverkan på konkurrenssituationen så att en viss grupp gynnas på andra gruppers bekostnad. Den mest resurssvaga gruppen, de riktigt små företagen utan väl etablerade personliga nätverk torde vara den grupp som missgynnas av generell rådgivning. Denna typ av program riktade mot resurssvaga grupper av företagare, om de ger en positiv effekt, kan vidare förväntas göra det i första hand för de mer resursstarka företagarna/individerna i den resurssvaga gruppen. Samtidigt visar effektstudier av riktade initiativ (till exempel Greene, 2009, undersökning av studier genomförda av Princes Trust i Storbritannien samt egen genomförd studie) att dessa kan ha en mycket positiv effekt på en målgrupp som av olika skäl inte har tillgång till/känner till det företagsfrämjande systemet. Syftet med 'the Prince Trust' är att hjälpa unga människor mellan 18-25 år som på något sätt är missgynnade i samhället (arbetslösa, från etnisk minoritet, med någon form av funktionsvariation med mera) att utveckla sitt självförtroende och göra sig ekonomiskt självförsörjande genom att starta egna företag.

4. Timing spelar roll (men inte alltid)

En fjärde slutsats är att när ett rådgivningsprogram initierats spelar roll. Det förefaller som att insatser som av olika skäl lanseras vid rätt tidpunkt utifrån en målgrupps behov har större betydligt större chans att bli lyckosamma. Starta eget Stockholm startade i samband med Covid19-pandemin. Något som i allra högsta grad påverkade. Samtidigt finns det alltid en osäkerhetsfaktor. Ett exempel i Stockholmsregionen – detta gäller flera aktörer – är inkubatorn Sting som erhöll projektmedel från regionalfonden. I samband med Coronapandemin var – av olika skäl – hypotesen att många av företagen Sting arbetar med skulle få akuta problem då kunderna eventuellt slutade köpa, omsättningen därigenom börja falla och att möjligheten att attrahera nya kunder med mera skulle bli betydligt mer komplicerat och kostnadskrävande. Dessa bolag är beroende av extern finansiering och en stor utmaning för bolagen var att pandemin skulle göra investerarna mer försiktiga när det gäller nya investeringar. Därför skrevs projektet "Krisstöd till teknikbaserade tillväxtföretag" fram under 2020. Projektet som drevs under perioden 2020-2023 fokuserade på att ge kvalificerad affärsrådgivning till teknikbaserade tillväxtföretag. Projektet hade vidare ett ytterligare fokus och det har varit att erbjuda dem som förväntas bli uppsagda den närmaste tiden en kvalificerad affärsrådgivning för att de ska kunna ta sina första steg mot att starta ett eget teknikbaserat tillväxtföretag. Den negativa effekten av pandemin blev emellertid inte så stor som förväntat. Projektet fick därför göra vissa justeringar (detta gällde inte bara Sting, också andra aktörer som erhöll denna typ av medel upplevde liknande resultat).

Timing spelar således roll, men det är inte självklart att behoven blir de förväntade, att målgruppen av olika skäl behöver det som erbjuds.

5. Program/insatser som innehåller en förmedlingsfunktion förefaller mer lyckosamma

Detta leder fram till den femte slutsatsen, att organiserandet av insatser spelar roll. De studier som pekar på en kraftigt positiv effekt av rådgivning har gemensamt att de kännetecknas av en förmedlingsfunktion. Särskilt intressant att notera är att insatser/aktörer som så effektivt som möjligt förmedlar vidare till andra konsulter, rådgivare och nätverk förefaller skapa mer effekt. Eller som kan samspela med andra aktörer när det gäller kommunikations- och marknadsföringsinsatser. När det gäller just detta lyfts ofta vikten av att gå via intermediärer som har en specifik kontaktyta mot en målgrupp/delmålgrupp.

6. De rådgivande individerna spelar stor roll

En sjätte slutsats är att den enskilde rådgivaren spelar stor roll. Detta förklarar också varför förmedlingsfunktionen kan spela så stor roll. Om förmedlaren har kapaciteten att förmedla till lämpliga rådgivare kan effekten bli stor exempelvis. Liksom rådgivarnas förståelse för målgrupp med mera. Detta lyfts exempelvis också i Göteborg, där just den specifika kompetensen och de två rådgivarnas nätverk anses påverka resultatet i väldigt hög grad. I synnerhet vad gäller kommunikationen och kännedomen hos den potentiella målgruppen.

Se referenslista med källhänvisningar till forskning och studier i slutet av rapporten.

Kvalitet – kvalitetsmodell och kundnöjdhet

Arbetet med modellen för systematisk kvalitetsuppföljning påbörjades under 2020, och innefattar bland annat uppföljning av mål och resultat, kontroll och efterlevnad av avtal samt rutiner för synpunkter och klagomålshantering.

Kvalitetsmodellen beskrivs översiktligt i fig.4. Därtill planeras undersökning av hur en bättre uppföljning av antalet startade företag kan göras över tid. Arbetet försvåras av dataskyddslagen och integritetsrisker enligt Stockholms stads jurister, då personnummer anses som extra skyddsvärda personuppgifter och inte lämpliga för uppföljning. Under 2023 kommer kvalitetsarbetet att ytterligare stärkas genom en kvalitets och resultatdialog, där leverantörerna kommer att förväntas dela med sig av en årsrapport i form av en verksamhetsberättelse som beskriver verksamheten under det gångna året. Syftet med detta arbete är att stärka och utveckla leverantörens resultat och kvalitet.

Sweco har i en analys av kvalitetsmodellen bekräftat innehållet och även kommit med förslag på ytterligare en förbättring av metoden för mätning av kundnöjdhet, genom att rekommendera mätningen i formatet NKI, vilket är en standardmetod som exempelvis används inom ramen för samarbetet Stockholm Business Alliance (SBA).

Starta eget Stockholms kvalitetsmodell

1. Årskalendarium, systematiskt kvalitetsarbete

Frekvens	Aktivitet	Syfte	Kommentar
1 gg/år	Skicka kundenkät	Mäta kundnöjdhet	Enkätresultat från kunderna utvärderas och analyseras av SBR
Varje rådgivningstillfälle	Rating – betygsättning av rådgivning	Mäta kundnöjdhet	Kunden betygsätter
2 ggr/halvår	Kvalitets- och utvecklingsseminarier	Främja utveckling och lärande.	Exempelvis genom Meetups
1 gg/år	Kvalitetsanalys	Bidra till fortsatt utveckling och kvalitet inom kundvalsmodellen.	Rapport till styrelsen
Vid behov	Utbildningsinsatser		Ex. utbildning i system och krav från verksamheten

2. Klagomålshantering

Nivå	Roll	Syfte	Kommentar
1	Kontaktcenter	Lösa enkla problem och frågor	Användning av FAQ från SeS
2	Starta eget Stockholm (SeS)	De frågeställningar som ej kan lösas mha FAQ hos kontaktcenter skickas till SeS funktionsbrevlåda	Frågor kan även skickas direkt till funktionsbrevlådan från leverantörer.
3	Förvaltare	Lösa driftrelaterade problem avseende tjänsten och server.	Finns upphandlad enligt ramavtal

Fig.4 Kvalitetsmodell (SeS)

Bolaget har mätt kundnöjdheten genom en enkätundersökning under november 2022. I det stora hela är kunderna nöjda med den tjänst som Stockholms Stad tagit fram. 75 procent ger betyget 3-5. Påståenden är ställda med skalan 1-5, där 1 instämmer inte alls och 5 är instämmer helt. Den andelen som angivit betyget 1-2 har analyserats och här har bland annat angivits att kunden önskar fler timmar rådgivning än vad modellen tillåter och ett fall där kunden upplevde att rådgivaren var oengagerad.

Sweco konstaterar att Starta eget Stockholm levererar vad gäller såväl teknisk kvalitet (det sätt på vilket rådgivningen utförts) och funktionell kvalitet (hur individerna får tjänsten, här ingår till exempel bemötande och tillgänglighet).

Kostnadseffektivitet – metod och komparativ analys

Metoden för mätningen av kostnadseffektivitet sammanfattas nedan och beskrivs i dess helhet i bilagd rapport från Sweco.



Fig.5 Modell för att mäta kostnadseffektivitet

Effektmål

För att kunna studera effektivitet behövs mätbara effektmål. Effektmål talar om vilka effekter som man vill uppnå för de individer som tar del av SeS erbjudande.

Resursanvändning

För att utföra uppdraget och nå målen tilldelas verksamheten resurser. Resurser avser personal och kommunikation. Personalresurser avser både personalens tid och kompetens. Det kan ibland också vara nödvändigt att räkna med resurser utanför den egna verksamheten (något som, förefaller det, ofta är en utmaning när det gäller rådgivning eftersom aktörerna också genomför andra insatser).

Produktionens volym och kvalitet

Produktionsvolym syftar till hur mycket varor och tjänster som produceras.

Produktionskvalitet kan vidare delas in i teknisk kvalitet och funktionell kvalitet.

Teknisk kvalitet avser på vilket sätt som tjänsten utförs medan funktionell kvalitet speglar hur individerna får tjänsten, här ingår till exempel bemötande och tillgänglighet. Produktionskvalitet ska inte blandas ihop med det bredare begreppet kvalitet som avser samtliga egenskaper som en vara eller tjänst har. Produktionskvalitet kan mätas med till exempel NKI.

Effektresultat och måluppfyllelse

Effektresultatet mäter nyttan av en verksamhet, det vill säga det som är betydelsefullt för individerna som söker sig till SeS. Effektresultatet är kopplat till de effektmål som finns för verksamheten, det vill säga vilka effekter som verksamheten ska skapa för målgruppen.

Produktivitet

Produktivitet används för att studera hur mycket som produceras för de resurser som används. För att jämföra produktivitet mellan olika verksamheter och över tid behöver hänsyn tas till förändringar i produktionskvalitet.

Effektivitet

Effektivitet är ett mått på nyttan som produktionen ger upphov till givet resursanvändningen. Nyttan avser de effekter av verksamheten som är betydelsefulla för individerna (exempelvis att det företag som en individ startar överlever efter tre år, med tillräckliga intäkter etcetera).

Kostnadseffektivitet - komparativ analys av ett urval befintliga aktörer:

	Starta eget Stockholm	Startup Sthlm (2019)	Yesbox (Gbg) Rådgivningsdelen	Tillväxt Finspång (nyföretagar-rådgivningen)	Helsinki
Total budget	7,2 MSEK*	9MSEK	1,7 MSEK	1MSEK	11 MSEK
Antal rådgivningstillfällen	2212 (skattad december)	3628	600 (ca 450 unika aktörer)	500 (skattning – antal rådgivningstillfällen per individ varierar). 100 personer per år.	4000
Kostnad per rådgivning	3254 SEK	2481 SEK	3778SEK	2000SEK	2750SEK
Villkor (resurser)	40 auktoriserade leverantörer och ca 80 registrerade rådgivare i systemet. Kundval.	6 anställda (2 eller 3 rådgivare) + konsulter	2 anställda rådgivare	1 anställd rådgivare	8 anställda rådgivare (7 på heltid och 2 halvtid)
Ersättning per rådgivning	715 SEK	864 SEK	-	-	-

* Kostnader kopplade till uppbyggnad borttagna

Fig.6 Jämförelse med andra aktörer verksamma inom rådgivning, rapport Sweco

I arbetet med utvärderingen genom Sweco har ett flertal aktörer utöver StartUp Sthlm med rådgivningsverksamhet analyserats. Syftet har varit att försöka få fram en jämförande analys om hur offentliga medel har spenderats i relation till resultat, det vill säga effektkvoten som beskrivits i tidigare avsnitt. En parameter som kan ge en indikativ information om kostnadseffektiviteten är antal rådgivningstillfällen som ges per tidsenhet och den totala kostnaden för detta. Sweco konstaterar att tjänsten ligger i paritet med andra aktörer som har analyserats vad gäller kostnaden per rådgivning. Ökar sedan antalet kunder och bokningar i tjänsten enligt den skattning som presenterades i fig. 3 så skulle det kunna innebära att kostnaden per rådgivning kommer ner ytterligare till ca 1900 kr.

Sweco konstaterar att en jämförande analys av olika system är svår att göra på ett adekvat sätt då det råder skiftande förutsättningar och omständigheter i varje enskilt fall, vilket kan ge felaktiga slutsatser främst på grund av;

- Budgetinsyn – det saknas detaljer om budgetens sammansättning och spenderande. Kostnader inom Starta eget Stockholm går att härleda till det vidare nyföretagaruppdraget som skulle finnas oavsett modell. Under åren med Startup Sthlm lades till exempel 800 Tkr per år direkt till Coompanion, vilket nu i hög utsträckning är integrerat i Starta eget Stockholms budget.
- Resurser – hur resurserna fördelats och hur de verkar i uppdraget
- Uppdrag och mål – fokus skiftar i mål och uppdrag, vilket har effekt på resultat och uppföljning.

Starta eget Stockholm utgör en del av stadens arbete för fler och växande företag. I kommunfullmäktiges anslag till Stockholm Business region för entreprenörskapsinsatser innefattas utöver Starta eget Stockholm även andra insatser såsom exempelvis feriejobb inom entreprenörskap och Stockholm Scaleup program.

Starta eget Stockholm har initialt haft utvecklingskostnader för att bygga och utveckla tjänsten tekniskt (ny teknisk bokningstjänst lanserades i november 2022). Bolaget bedömer att kostnaden per rådgivning kommer minska under 2023 i samband med att antalet rådgivningar ökar. Under 2023 befinner sig bokningstjänsten i förvaltningsfas och närmar sig ett normaltillstånd och fokus kan läggas på att ytterligare öka antalet kunder och rådgivningar.

Swecos slutsatser av utvärderingen

Kundnöjdhet

Bolaget har mätt kundnöjdheten genom en enkätundersökning under november 2022. I det stora hela är kunderna nöjda med den tjänst som Stockholms Stad tagit fram. 75 procent ger betyget 3-5. Påståenden är ställda med skalan 1-5, där 1 instämmer inte alls och 5 är instämmer helt.

Sweco konstaterar att SeS levererar vad gäller såväl teknisk kvalitet (det sätt på vilket rådgivningen utförts) och funktionell kvalitet (hur individerna får tjänsten, här ingår till exempel bemötande och tillgänglighet).

Måluppfyllnad

Under 2022 har andelen kvinnor bland kunderna varit 54 procent. Detta är ett gott resultat då årsmålet är satt till minst 50 procent. Det är också ett mycket bra resultat jämfört med de andra aktörerna som SeS jämförts med i denna studie. I intervjuer uppger dessa att de snarare ligger på cirka 30 procent.

Andelen kunder från ytterstaden utgjorde 2022 28 %, väl över årsmålet för på 10 %. Under 2021 var andelen kunder i ytterstaden 12 %. Starta eget Stockholm fortsätter satsningen på ytterstaden och under första kvartalet 2023 utgjorde andelen kunder i ytterstaden ca 39 %, vilket är ett tecken på att de insatser som genomförts i områdena gett effekt. Detta är – i den utsträckning det är möjligt att jämföra – en mycket god siffra jämfört med andra nyföretagsfrämjande aktörer/insatser. Yesbox har ett undantag, men de har ju en designerad uppgift att stödja presumtiva företagare i Göteborg från stadens ytterstadsområden.

Förmedlingsfunktioner och samverkan med andra aktörer

En del av arbetet med att tillgängliggöra erbjudandet är att söka samverkan med andra aktörer i ekosystemet. Under 2022 har SeS sökt lämpliga samarbetspartners med förhoppning om ömsesidig draghjälp i kommunikationen och att kunna annonsera erbjudandet i kommunikationskanaler hos dessa partners. Ett samarbete har inletts med arbetsmarknadsförvaltningen där syftet är att erbjuda Starta eget Stockholm till individer med profil för eget företagande inom ramen för jobbtorgen. Dialog har även inletts med arbetsförmedlingen och den avdelning som arbetar med potentiella kandidater till Arbetsförmedlingens starta eget erbjudande där starta eget bidrag ingår. Samtal om samverkan har förts med "Riksförbundet för unga rörelsehindrade" där samarbete om kommunikering av Starta eget Stockholms erbjudande i deras kommunikationskanaler kommer att definieras under 2023. Samtal om samverkan har också förts med "Stockholms läns bildningsförbund", branschorganisationen för studieförbunden och

folkhögskolorna där samarbete kommer att definieras under 2023. Bolagsverket har en länk till Starta eget Stockholm, i plattformen Verksam.se. Kontakt har knutits med Unionen där syftet är att erbjuda Starta eget Stockholm till deras medlemmar i omställning. Kontakt har även knutits med YHSL, Föreningen Yrkehögskoleanordnare i Stockholms län där syftet är att erbjuda Starta eget Stockholm tjänsten till studenterna inom yrkehögskolorna.

Sweco lyfter även vikten av auktoriserade rådgivare; att dessa har ett nätverk och en förmåga att ”skicka vidare” och tipsa om andra aktörer. I detta sammanhang är det en styrka i SeS att det finns en stor bredd av kompetenser hos leverantörerna såsom kompetens inom juridik, nybildning inom bolag och bolagsrättslig verksamhet, investeringar inom start-up, socialt företagande, e-handel, marknadsföring, varumärkesutveckling, socialt entreprenörskap, media, HR, friskvård och hälsa, hållbarhet, säkerhet, resor, facility management, konferens och kommersiell fotografering, inom service och tjänsteföretag, transport, telekom, retail, konstruktion och bygg, musikbranschen, fokus på startups som skapar impact, FoodTech och Smart Cities. Vidare finns leverantörer som riktar sig speciellt till kvinnligt företagande, till sociala företag och leverantörer med särskilda kunskaper i att coacha och vägleda människor med funktionsvariationer, såsom exempelvis autismspektrumtillstånd och ADHD.

Detta ligger i linje med vad studier rörande vad som skapar förutsättningar för goda resultat och effekter av nyföretagarrådgivning lyfter fram. Det vill säga att insatser program/insatser som innehåller en förmedlingsfunktion förefaller mer lyckosamma jämfört med program/insatser som inte haft tydligt fokus på detta.

Bolagets synpunkter och bedömning

Forskning visar att det finns positiva effekter av att fokusera på specifika målgrupper såsom arbetslösa, etniska minoriteter, eller individer med någon form av funktionsvariation med att utveckla sitt självförtroende och göra sig ekonomiskt självförsörjande genom att starta egna företag och även i aktuella fall få bättre förutsättningar till integration. Därför rekommenderas ett fortsatt fokus på stadens prioriterade målgrupper inom SeS. I erbjudandet för kostnadsfri rådgivning genom kundvalsmodellen finns en naturlig roll för staden att ta ledningen i marknadsföring och stödja dessa målgrupper.

Forskning visar också att verksamhet som har en utpräglad förmedlingsfunktion är mest framgångsrik. För SeS har kundvalsmodellen en förmedlingsfunktion genom auktoriserade rådgivare istället för anställda som genomför rådgivning. SeS arbetar genom auktorisationsprocessen med att stärka den funktionen genom att säkerställa att leverantörer med stora nätverk finns i tjänsten. SeS arbetar även kontinuerligt att skapa samarbeten och samverka med andra aktörer i och utanför staden när det gäller kommunikations- och marknadsföringsinsatser.

Forskning visar också att individerna som ger råd spelar stor roll. Här påverkar SeS genom auktoriseringen och därtill genom kvalitetsarbetet med utbildningar för de rådgivare som är anslutna i modellen. Kvalitén på rådgivare och rådgivningen

upprätthålls genom den utvärdering som ges av kunden efter varje enskilt rådgivningstillfälle.

Sweco konstaterar att kostnaden för rådgivning står i paritet med andra aktörer. Det är dock komplext att göra en adekvat jämförelse av kostnadseffektivitet då omständigheter och förutsättningar mellan aktörer ser väldigt olika ut. Det är även intressant att konstatera att trots att tjänsten befunnit sig i en utvecklingsfas med förhöjda kostnader har tjänstens kostnad per rådgivning presterat i nivå med andra aktörer. Ökar sedan antalet kunder och bokningar i tjänsten enligt den skattning som presenterats i detta tjänsteutlåtande så skulle det innebära att kostnaden per rådgivning sjunker ytterligare.

Staffan Ingvarsson
VD

Anna Gissler
VD Invest Stockholm Business Region AB

Källhänvisningar:

Assenova, V. (2020): Early-Stage Venture Incubation and Mentoring Promote Learning, Scaling, and Profitability Among Disadvantaged Entrepreneurs. *Organization Science* Vol. 31, No. 6.

Bergman, B.J., och McMullen, J.S., (2021): Helping Entrepreneurs Help Themselves: A Review and Relational Research Agenda on Entrepreneurial Support Organizations. *Entrepreneurship Theory and Practice* (2021).

Cavo & Piza (2016): The Impact of Business Support Services for Small and Medium Enterprises on Firm Performance in Low- and Middle-Income Countries. A Meta-Analysis. Labor Markets and Social Security Division Inter-American Development Bank.

Chrisman, J.J. (2018): Economic impact of small business development centers. Counseling activities in the United States: 2016-2017. SBDC.

Chrisman, J.J. och Katrishen, F. (1995): The Small Business Development Center programme in the USA: a statistical analysis of its impact on economic development. *Entrepreneurship and Regional Development*, 7, 143-155.

Chrisman, J.J. och McMullan, W.E. (2004). Outsider Assistance as a Knowledge Resource for New Venture Survival. *Journal of Small Business Management*, 42, 3, 229-244.

Greene, F.J. (2009): Assessing the impact of policy interventions: the influence of evaluation methodology. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 27, 2, 216-229.

Hull, C.J. and Hjern, B. (1987). *Helping Small Firms Grow*. New York, Crom Helm.

McKenzie, D. (2021): Small business training to improve management practices in developing countries: re-assessing the evidence for 'training doesn't work' *Oxford Review of Economic Policy*, Volume 37, Issue 2, Summer 2021, Pages 276–301.

Merguei, N. (2022): Venturing out: Designing effective pre-acceleration programs. *Technovation*.

Nair, S., Gaim, M., och, Dimov, D. (2022): Toward the emergence of entrepreneurial opportunities: organizing early-phase new venture creation support systems. *Acad. Manag. Rev.*, 47 (1) (2022), pp. 162-183

Acad. Manag. Rev., 47 (1) (2022), pp. 162-183

Ratinho, T., Amezcua B, Honig, B., och Zeng, Z. (2022): Supporting entrepreneurs: A systematic review of literature and an agenda for research. *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 154, May 2020.

Rotger, G. P., Gørtz, M., & Storey, D. J. (2012): Assessing the effectiveness of guided preparation for new venture creation and performance: Theory and practice. *Journal of Business Venturing*.

Tillväxtanalys (2009): Kundvalsmodeller för företagsrådgivning. Rapport 2009:04

Tillväxtanalys (2011a): Effekter av företagsrådgivning: en forskningsöversikt. WP/PM 2011:30. Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser, Östersund.

Tillväxtanalys (2011b): Utvärdering av Nyföretagarcentrums rådgivning till nystartade företag, WP/PM 2012:14, Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser, Östersund.

Tillväxtanalys (2014): Utvärdering av statligt finansierad företagsrådgivning– Erfarenheter och slutsatser av utvärderingsuppdraget. Rapport 2014:02.

Bilaga

Starta eget Stockholm – kostnadseffektivitet och kvalitet, Sweco

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Staffan Ingvarsson, VD	2023-05-12
Anna Gissler, VD Invest Stockholm Business Region	2023-05-11