

Stockholm Business Region AB
Handläggare: Björn Grann
Telefon:
Epost: erica.grunewald@stockholm.se

Till
Styrelsen för Stockholm Business Region

Starta eget Stockholm - Årsrapport 2023

Bolagets förslag till beslut

Att godkänna rapport avseende Starta eget Stockholm 2023.

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. 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. Beslut om att införa tjänsten fattades i september 2019 av Stockholm Business Regions (SBR) styrelse.

Tjänsten har sedan lansering kontinuerligt utvecklats och idag finns ca 30 auktoriserade leverantörer och ca 90 rådgivare. 53 % av kunderna är kvinnor, 10 % är unga vuxna och andelen kunder i ytterstaden är 39 %.

Antalet rådgivningar ökade under 2023 med ca 75 % jämfört med 2022. Under 2023 genomfördes 3888 rådgivningar.

Under året har extra aktiviteter och kommunikationsinsatser genomförts i ytterstaden samt marknadsföringskampanjer bedrivits för att skapa kännedom om vilka möjligheter till kostnadsfri rådgivning som finns för den som är intresserad av att starta eget företag i Stockholm. Totalt har erbjudandet exponerats på 14 aktiviteter och events under året där Bazaren och Startup day i Kista samt the Biznizz i Bredäng rönt extra stort intresse.



Stockholm Business Region AB

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

Bakgrund

Vid styrelsemötet den 26 maj 2020 beslutades om årsvis återrapportering till nästkommande års första styrelsemöte. Bland annat skall rapporten i enlighet med styrelsebeslutet omfatta aktiviteter och beslut fattade utifrån auktorisation, varningar samt avauktorisering.

Arbetet med att rekrytera och auktorisera leverantörer till tjänsten öppnade i maj 2020 och det operativa arbetet med intervjuer, referenstagning och auktorisation skedde under juni samma år. Vid lansering i mitten av juli 2020 hade tjänsten nio auktoriserade leverantörer. Idag finns över 30 auktoriserade leverantörer och ca 90 registrerade rådgivare i systemet.

Ärendet

Ärendet innehåller uppföljning av 2023 i enlighet med styrelsebeslut den 26 maj 2020.

Uppföljning av mål och resultat

Antal bokningar - rådgivningar

Under 2023 genomfördes 3888 rådgivningar i Starta eget Stockholm. Detta kan jämföras med 2028 stycken för 2022 och 1257 stycken under 2021.

Prioriterade målgrupper

Starta eget Stockholm har under perioden genomfört marknadsföringsinsatser mot prioriterade målgrupper som kvinnor, unga vuxna och individer i ytterstaden med fokus på utlandsfödda och individer med funktionsvariationer.

Kvinnor

Under 2023 har andelen kvinnor varit 53 %. Årsmålet var 50 %.

Unga vuxna (18-25 år)

Under året var andelen unga vuxna 10 %, vilket är under årsmålet om 15 % för målgruppen. Under större delen av 2023 har det dock varit en stigande trend i antal individer men som avtagit mot slutet. En större förståelse för målgruppen behövs för att under 2024 bättre adressera denna grupp. Fokus under 2023 i kommunikations och marknadsföringsinsatser har legat på ytterstaden men med mer insikter om målgruppen kan adekvata insatser genomföras under 2024.

Ytterstaden

Andelen kunder från ytterstaden var 39 % och ligger väl över årsmålet om 10 %. Under 2022 utgjorde andelen kunder från ytterstaden 28 % och under 2021 12 %. Under året har Starta eget Stockholm deltagit i eller organiserat ett flertal aktiviteter för att tillgängliggöra erbjudandet. Starta eget Stockholm har även arbetat med formatet rådgivningsevents med rådgivning på plats där aktiviteter genomfördes i Tensta och Rinkeby. Två större events genomfördes i ytterstaden. The Biznizz i samarbete med Värmeverket i Bredäng i samband med Stockholm Impact Week och Startup day i Kista i samarbete med Kista science city.

Individer med funktionsvariationer

På grund av integritetsskydd finns det inte möjlighet att mäta andelen individer med funktionsvariationer i tjänsten. Ett arbete har pågått med att stärka upp erbjudandet och tillgängligheten för denna målgrupp. Ett exempel på det var när Kompetenskompassen auktoriserades och började komma igång med rådgivning under 2023.

Kompetenskompassen erbjuder rådgivning för individer med hörselnedsättning.

Utlandsfödda

På grund av integritetsskydd finns det inte möjlighet att mäta andelen utlandsfödda som tagit del av rådgivning i tjänsten. Målgruppen har adresserats genom marknadsföringsinsatser och aktiviteter fokuserade på ytterstaden genom rådgivningsevents som hållits, däribland ett på arabiska.

Starta eget Stockholm och utveckling av bokningstjänstens användarvänlighet

Bokningstjänsten har utvecklats vidare under året med syftet att göra tjänsten ännu mer användarvänlig för både kunder och rådgivare. En av de större förbättringarna är att rådgivare nu kan dela sina profiler direkt med kunder via en länk och på så sätt bli mer tillgängliga då kunden kan komma direkt till leverantören eller rådgivaren i tjänsten.

Leverantörer

Leverantörerna i tjänsten utgör en strategisk resurs och det är av yttersta vikt att de har goda förutsättningar att leverera kvalitativa tjänster, är nöjda med tjänstens användarvänlighet och lever upp till samtliga avtal och villkor. När systemet lanserades i juli 2020 fanns nio auktoriserade leverantörer i systemet, idag har det utvecklats och nu finns 31 auktoriserade leverantörer per december 2023. Tillsammans har de nu 31 leverantörerna ca 90 rådgivare anslutna. Det finns ett kontinuerligt inflöde av nya leverantörer som önskar bli auktoriserade, oftast då mindre aktörer. Av de 31 leverantörerna är 5 stycken större aktörer som står för 60 % av genomförda rådgivningar under året.

Det finns en stor bredd av kompetenser hos leverantörerna såsom kompetens inom juridik, nybildning inom bolag och bolagsrättslig verksamhet, investeringar inom startup, 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. Ca 15 språk finns representerade hos leverantörerna.

Avauktorisering av leverantörer

Under året har 1 leverantör varnats och 17 leverantörer avauktorerats på grund av inaktivitet, vilket genomförts i enlighet med fastställda rutiner och efter samråd med stadens juridiska avdelning. I nuvarande process vid brist av leverantör i uppfyllandet av Starta eget auktorisationsvillkor utfärdas en varning och åtgärdsplan inhämtas. Bristen i uppfyllandet av villkoren inhämtas genom direkta klagomål till Starta

eget Stockholm eller genom kundnöjdhetsmätning. Där åtgärdsplan uteblivit eller är att anse som bristfällig avauktoriseras leverantören.

Utbildningsinsatser för leverantörer – säkerställande av hållbarhet i rådgivningen

Bokningstjänsten Starta eget Stockholm är nu bättre rustat för att möta kunderna och stödja rådgivarna i hållbarhetsarbetet. För att möta de utmaningar som finns som rådgivare i termer av grön omställning och hållbarhet prioriterades och genomfördes ett arbete i hur temat hållbarhet kunde integreras som en del i rådgivningen.

Utgångspunkten var att entreprenörerna skall få med sig kunskap om hållbarhet så tidigt som möjligt i sin entreprenörsresa så att behov av omställning undviks och en balans i affärsmodellen erhålls utifrån ekonomi, miljö och socialt företagande. Arbetet har resulterat i en lathund som kommer användas av rådgivarna.

Kundvalsmodellen – utvärdering

Under 2023 erhöll bolaget uppdraget av styrelsen att göra en utvärdering av kundvalsmodellen Starta eget Stockholm. Uppdragets syfte var bland annat att göra en mätning av kostnadseffektivitet och kvalitet. Förutom att utreda kostnadseffektivitet och kvalitet efterfrågade bolaget även att översiktligt redogöra för vad forskning och tidigare utredningar säger om resultat och effekter av nyföretagarrådgivning.

Kostnadseffektiviteten för Starta eget Stockholm i termer av effektivitetskvot mätt som kostnad per rådgivningstillfälle (effektivitetskvoten) ligger i paritet eller bättre än andra aktörer på marknaden.

Utvärderingen visade att bokningstjänsten 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). Forskning visar att verksamhet som har en utpräglad så kallad förmedlingsfunktion är mest framgångsrik. För Starta eget Stockholm utgör kundvalsmodellen en så kallad förmedlingsfunktion genom auktoriserade rådgivare som erbjuder stor bredd i ämnes och branschkunskap. Utredningen lyfter även vikten av auktoriserade rådgivare; att dessa har ett nätverk och en förmåga att ”skicka vidare” och tipsa om andra aktörer i ekosystemet. Utredningen godkändes av styrelsen.

Samarbetspartners – samverkan.

En del av arbetet med att tillgängliggöra erbjudandet är att söka samverka med andra aktörer i ekosystemet. Här pågår ett arbete med att söka lämpliga samarbetspartners med förhoppning om ömsesidig draghjälp i kommunikationen och att kunna annonsera erbjudandet i kommunikationskanaler hos dessa partners. En nära samarbetspartner till Starta eget Stockholm är Almi där flertalet aktiviteter genomförts tillsammans under året. 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. Kontakt har tagits med Jobbtorg Skärholmen samt med medborgarkontoret i Husby med en ambition om att kunna finnas på plats med rådgivning.

Utveckling av det systematiska kvalitetsarbetet

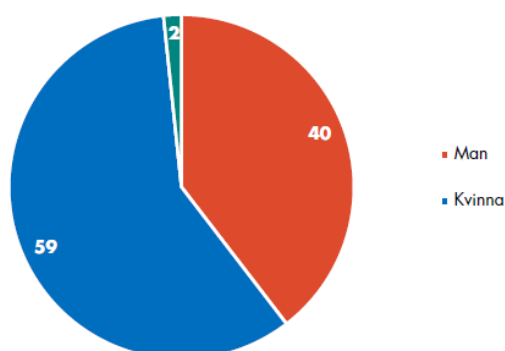
Starta eget Stockholm strävar hela tiden efter att bli bättre för både kunder och leverantörer i tillgänglighet och användarupplevelse. Som en del i det arbetet ingår det systematiska kvalitetsarbetet. Under 2023 har ett flertal aktiviteter genomförts med bäring på att säkerställa och hitta åtgärder för att hålla en hög kvalitet vilket även inkluderar riskhantering. Under slutet på 2023 genomfördes den årliga kundenkäten och nu i NKI-format vilket ger ett standardiserat sätt att mäta kundnöjdhet. Sedan 2022 finns en funktion i bokningstjänsten där kunden kan ge omdöme efter varje genomförd rådgivning på en skala 1-5. Under 2023 har tjänsten i genomsnitt ett omdöme på 4,6 av 5 baserat på 625 stycken betygsatta rådgivningar.

Kundenkätmätning – 2023

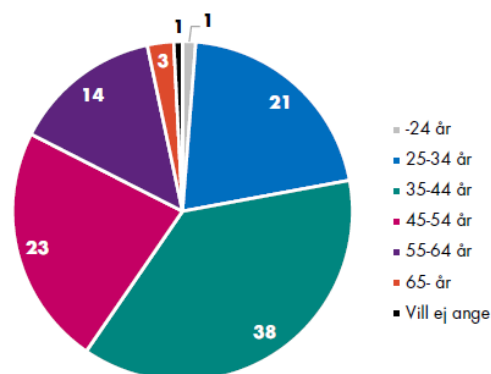
Bolaget har mätt kundnöjdheten genom en enkätundersökning i NKI-format under december 2023. Användare i tjänsten fick i början av december en webbenkät med ett antal frågor skickad via e-post. I det stora hela är kunderna nöjda med tjänsten.

Kön och ålder

Den svarandes kön (%)



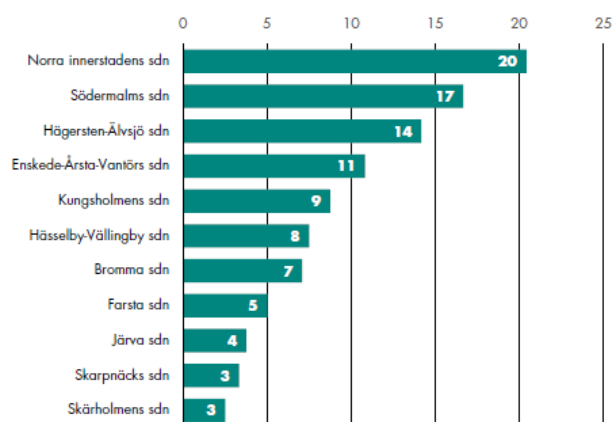
Den svarandes ålder (%)



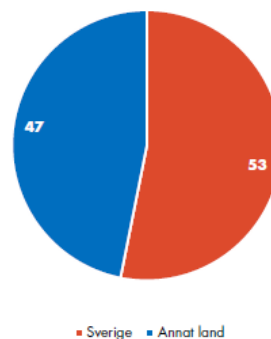
Det är något fler kvinnor än män bland de svarande, vilket även linjerar med tjänstens indikatorer om andel kvinnliga användare. Alla yrkesverksamma åldrar finns representerade, med en viss övervikt för svarande mellan 35 och 44 år. Få antal svaranden är i åldersspannet 18-24 år där mer insatser kommer att riktas under 2024 för att bättre förstå situationen och behovet för denna målgrupp.

Boende och födelse land

I vilken stadsdel bor du? (%)



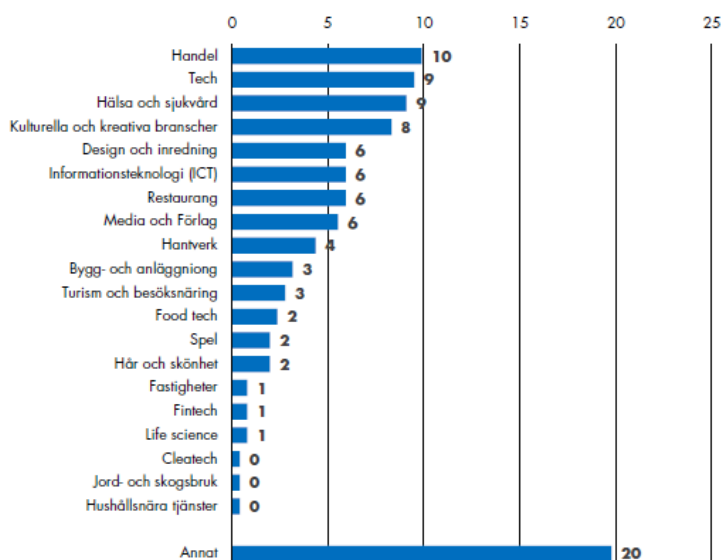
Födelse land (%)



Många svarande bor i innerstaden. Färre i Skärholmen, Skarpnäck eller Järva. Framöver kommer enkäten även erbjudas på engelska vilket kan resultera i fler svar från dessa stadsdelar.

Bransch

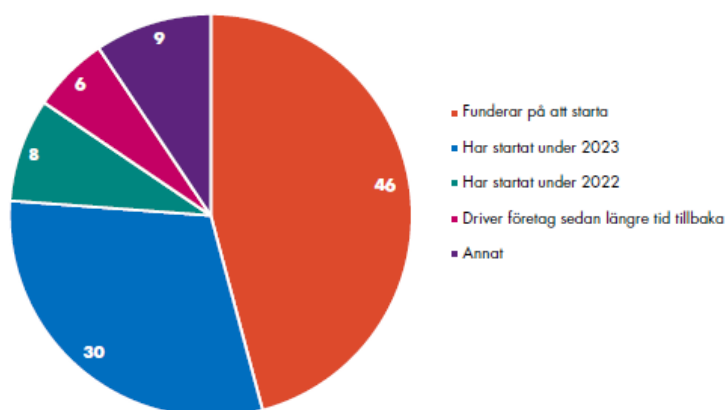
Inom vilken bransch avser du att starta företag? (%)



Ingen bransch dominerar inom vilket område där svaranden har startat eller avser att starta företag.

Fas i företagandet

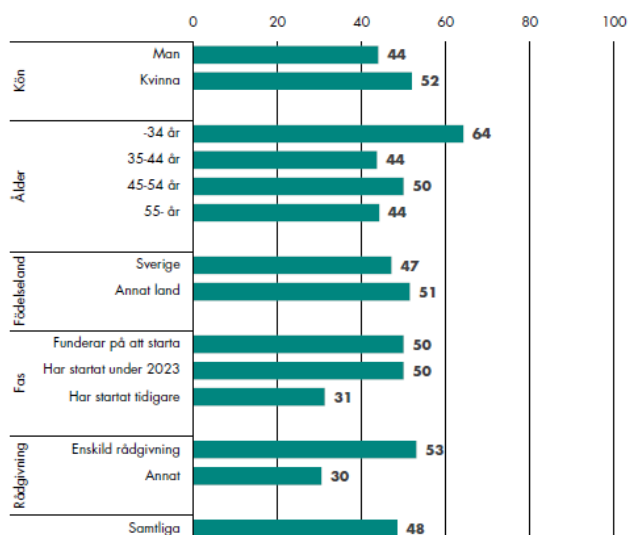
I vilken fas av företagandet är du? (%)



Närmare hälften (46 %) har ännu inte startat ett företag. Bland de som redan har startat sitt företag har de flesta gjort detta under 2023 (30 %). Bland ”annat svar” finns till exempel de som avser att starta under 2024 eller de som vid svarstillfället har övergivit sina planer.

Helhetsomdöme

Jag skulle rekommendera Starta eget Stockholm till en vän som ska starta eget företag.



En poäng runt 30 NPS* är mycket bra. En poäng på 50 är utmärkt, och över 70 är exceptionellt. Här har helhetsomdömet renderat 48 poäng vilket betraktas som mer än tillfredsställande.

*Net Promoter Score

Bolagets synpunkter och bedömning

Bolaget bedömer att bokningstjänsten nu efter teknisk utveckling har bättre förutsättningar för rådgivning. Fler Stockholmare har tagit del av tjänsten och antalet rådgivningar ökade med ca 75 % jämfört med 2022. Bolaget bedömer att andelen kunder från majoriteten av de prioriterade målgrupperna uppfyller målen men att ytterligare utvecklingsinsatser behövs för målgruppen unga vuxna där en utvecklingspotential finns. Inhämtade omdömen på rådgivningar samt resultatet från kundenkäten visar på en tillfredsställande kundnöjdhet.

Caroline Strand
tf VD

Andreas Fogelqvist

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Caroline Strand, tf VD	2024-02-19
Andreas Fogelqvist, Avdelningschef	2024-02-19