SMÅFÖRETAGARNA LEGATIONENS RAPPORT 2

Bättre och mer tillgänglig information

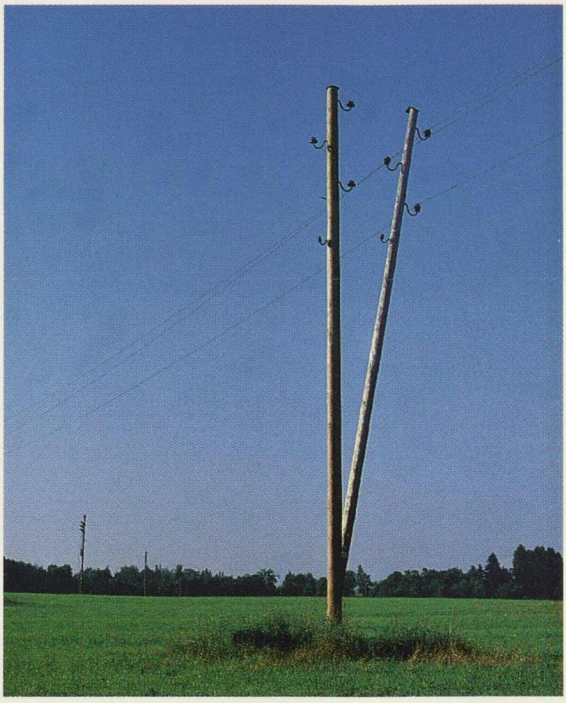
Ur KB:s samlingar
Digitaliserad år 2015

KUNGL. BIBLIOTEKET
National Library of Sweden

SOU 1998: 64

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONENS RAPPORT 2

Bättre och mer tillgänglig information



SOU 1998: 64

Ref KB Occ
SOU
1998:64

Statens offentliga utredningar
1998:64
Närings- och handelsdepartementet

Bättre och mer tillgänglig information

Småföretagsdelegationens rapport 2
Stockholm 1998

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst. För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes Offentliga Publikationer på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningsavdelning.

Beställningsadress: Fritzes kundtjänst
106 47 Stockholm
Orderfax: 08-690 91 91
Ordertel: 08-690 91 90
E-post: fritzes.order@liber.se
Internet: www.fritzes.se

Svara på remiss. Hur och Varför. Statsrådsberedningen, 1993.
- En liten broschyr som underlättar arbetet för den som skall svara på remiss.

Broschyren kan beställas hos:
Regeringskansliets förvaltningsavdelning
Distributionscentralen
103 33 Stockholm
Fax: 08–405 10 10
Telefon: 08–405 10 25

Omslagsfoto: Mikael Andersson/MIRA
Teckningar i rapporten: Maria Noreland

Tryckt av
NORSTEDTS TRYCKERI AB
Stockholm 1998

ISBN 91-38-20927-6
ISSN 0375-250X

Förord

Småföretagsdelegationen överlämnar härmed sin andra rapport "Bättre och mer tillgänglig information". Rapporten behandlar hur kommunikationsprocessen – mellan företagen och myndigheterna samt andra instanser – fungerar i dagsläget och på vilket sätt den kan och bör förbättras inför framtiden. Särskild vikt har lagts vid hur olika budskap sprids till de mindre företagen.

Småföretagsdelegationen har studerat hur kommunikationen till företagen fungerar i andra länder. Delegationen ser här Kanada som ett föregångsland. I rapporten redovisas särskilt "Statens service och stöd till småföretag i Kanada". Vidare redogör vi för de nya initiativ som tagits i Sverige. Exempel är SME-link, Tillskottet och Startlinjen vid NUTEK.

Utredningsarbetet har bedrivits i nära samarbete och dialog med bl.a. företrädare för myndigheter och kommuner i Jönköpings, Jämtlands och Östergötlands län samt näringslivets organisationer.

I december 1997 lämnade delegationen sin första rapport "Bättre och enklare regler". I juni 1998 kommer delegationen att lämna fler rapporter:

Kompetensförsörjning i småföretag
Kapitalförsörjning till småföretag
Småföretag och samverkan
Organisation av regelförenklingsarbete i framtiden
Slutrapport med förslag till förenklingar i det befintliga regelverket.

I delegationen ingår följande ledamöter: Gunilla Almgren, Erling Bergkvist, Gunnar Erlandsson, Camille Forslund, Sune Halvarsson, Stina Hubendick, Per-Olof Jönsson, Jan Krylborn, Gunnel Mohme, Anitra Steen, Bengt-Arne Vedin, Birgitta Ytterström. Delegationen har biträtts av experterna Mats Fagerlund, Yvonne Fredriksson, Staffan Sandström och Charlotte Zackari, samtliga från Närings- och handelsdepartementet, samt Magnus Johansson, LRF.

Delegationen har i arbetet med denna rapport biträtts av Hertha Sjöö, H. Sjöö Konsult AB, Stockholm. Inom delegationens sekretariat har Martin Hammarström varit kontaktperson i arbetet med rapporten.

Stockholm i april 1998
Småföretagsdelegationen

Mats Johansson
Ordförande

Innehåll

1 Sammanfattning av förslag ... 11

1.1 Bakgrund ... 11

2 Överväganden och förslag ... 15

2.1 Bakgrund ... 15
2.2 Övergripande mål ... 15
2.3 Svårtillgänglig information ... 16
2.4 Statens service och stöd till småföretag i Kanada ... 17
2.5 Vad kan enskilda myndigheter göra? ... 19
2.5.1 Riksskatteverket (RSV) ... 19
2.5.2 Myndigheterna brister i snabbhet och kompetens ... 20
2.5.3 Information om förändringar i regelsystemet ... 22
2.5.4 Begränsade befogenheter hos tjänstemän ... 23
2.5.5 Krångliga blanketter ... 24
2.5.6 Kontaktpersoner saknas vid statliga myndigheter ... 25
2.5.7 Anonyma och otydliga myndigheter ... 26
2.5.8 Enklare registrering av företag ... 27

3 Direktiv m.m. ... 29

3.1 Informationsinsatser ... 29
3.2 Vision ... 29
3.3 Övergripande mål ... 30
3.4 Arbetssätt ... 30
3.4.1 Kvalitativ undersökning ... 31
3.4.2 Skrivelse till näringslivets organisationer ... 31

4 Vilken information och vilka kunskaper behöver en företagare? ... 33

4.1 Företagsform ... 33
4.2 Registrering ... 33
4.3 Nödvändiga myndighetskontakter ... 34

4.4 Verksamheten 34
4.5 Affärsidén 34
4.6 Affärsplanen 35
4.7 Skatter m.m. 35
4.8 Finansiering 36
4.8.1 Att tänka på för företagaren innan hon/han söker stöd 37
4.8.2 Exempel på olika stöd 38
4.9 Tillstånd 38
4.9.1 Lokaler 38
4.9.2 Verksamheter 39
4.9.3 Import från länder utanför EU 39
4.10 Bokföring 39
4.11 Försäkringar 40

5 Externa undersökningar 41

5.1 Kvalitativ undersökning 41
5.1.1 Syfte 41
5.1.2 Metod 41
5.1.3 Resultat 42
5.1.4 Sammanfattande slutsatser 48
5.2 Näringslivets centrala organisationer 49

6 Nya initiativ 53

6.1 Statens service och stöd till småföretag i Kanada 53
6.1.1 Inledning 53
6.1.2 Statliga myndigheter 54
6.1.3 Finansiering 54
6.1.4 Att öppna nya marknader – export och import 55
6.1.5 Skatter för småföretag – bestämmelser och tjänster 57
6.1.6 Arbetsmarknadspolitik: starta eget och rekryteringsstöd .. 58
6.1.7 Utbildning i företagsledning, kompetensutveckling 58
6.1.8 Stöd till innovation och FoU inom vetenskap och teknik . 59
6.1.9 ”The Information Highway”, Internet för företag 60
6.1.10 Kanadas federala lagstiftning som berör företag 60
6.1.11 Att göra affärer med statliga myndigheter 61
6.2 SME-link 62
6.2.1 Syfte 62
6.2.2 Bakgrund 62
6.2.3 Samarbetslänk 64
6.2.4 Affärslänk 64
6.2.5 Exportlänk 64
6.2.6 Finansieringslänk 65

6.2.7 Tillväxtlänk ... 65
6.2.8 Mässlänk ... 66
6.2.9 EU-länk ... 66
6.2.10 Kunskapslänk ... 67
6.2.11 Myndighetslänk ... 67
6.2.12 Miljö- och kvalitetslänk ... 68
6.2.13 Översättningslänk ... 69
6.2.14 Transportlänk ... 69
6.2.15 Datorstödslänk ... 69
6.3 Startlinjen vid, Närings- och teknikutvecklingsverket (NUTEK) ... 70
6.3.1 Bakgrund ... 70
6.3.2 Syfte ... 70
6.3.3 Mål ... 70
6.3.4 Startlinjens verksamhet ... 71
6.3.5 Statistik ... 72
6.3.6 Uppföljning ... 73
6.3.7 Sammanfattning ... 74
6.4 Tillskottet ... 74
6.4.1 Verksamhetsområde ... 75
6.4.2 Huvudmän ... 75
6.4.3 Syfte ... 75
6.4.4 Målgrupp ... 75
6.4.5 Typ av insatser ... 75
6.4.6 Organisation ... 76
6.4.7 Sammanfattning/utvärdering ... 76
6.5 Riksskatteverket (RSV) ... 77
6.5.1 Hjälp till företag ... 79
6.5.2 Skatteförvaltningens servicetelefon ... 80
6.5.3 Servicehemsida på Internet ... 80
6.5.4 Skatteinformatörer ... 80
6.5.5 Kunnandet görs tillgängligt ... 80
6.5.6 Begripligt språk ... 81
6.5.7 Serviceplaner, uppföljning ... 81

7 Redovisning av Jönköpings, Jämtlands och Östergötlands län 83

7.1 Jönköpings län ... 83
7.1.1 SME-link ... 83
7.1.2 Landshövdingeuppdraget 1996 ... 83
7.1.3 Landsbygdsstöd enligt Jönköpingsmodellen ... 84
7.1.4 Småföretagsstödet ... 84
7.1.5 Internationella Handelshögskolan ... 85

7.1.6 LänsteknikCentrum, LTC 86
7.1.7 Euro Info Centre, EIC 86
7.1.8 ALMI Företagspartner 86
7.1.9 Industriellt Utvecklingscentrum i Gnosjö (IUC) 87
7.1.10 Jönköpings kommun 87
7.1.11 Tranås kommun 88
7.1.12 Nässjö kommun 88
7.1.13 Vaggeryds kommun 89
7.1.14 Projekt SMED 89
7.1.15 Förslag till åtgärder från Jönköpings län 90
7.2 Jämtlands län 91
7.2.1 Länsarbetsnämnden 92
7.2.2 Yrkesinspektionen, Härnösands distrikt 92
7.2.3 Statens Järnvägar, Gävle 93
7.2.4 ALMI Företagspartner 93
7.2.5 Landstinget 93
7.2.6 Utvecklingscentrum i Berg AB (UKAB) 93
7.2.7 Härjedalens kommun 94
7.2.8 Krokoms kommun 94
7.2.9 Strömsunds utvecklings AB 94
7.2.10 Östersunds kommun 95
7.2.11 Tullen 95
7.2.12 Kronofogdemyndigheten 95
7.2.13 Skattemyndigheten 96
7.2.14 Mitthögskolan, Östersund 96
7.2.15 Handelsbanken 96
7.2.16 Länstrafiken 96
7.2.17 Länsstyrelsen 97
7.2.18 Förslag till åtgärder från Jämtlands län 97
7.3 Östergötlands län 98
7.3.1 Tillskottet 98
7.3.2 Nuläge 98
7.3.3 Kunskaps- och tekniköverföring/företagsreception 99
7.3.4 Centrum för industrikontakt 99
7.3.5 Innovation Relay Centre (IRC) Central Sweden 100
7.3.6 Institutet för Verkstadsteknisk Forskning (IVF) 101
7.3.7 Institutet för Mikroelektronik (IMC) 101
7.3.8 Industriellt Utvecklingscentrum (IUC) Finspång AB 102
7.3.9 Teknikbrostiftelsen Linköping 103
7.3.10 Livsmedelstekniskt centrum i Linköping (ICL) 103
7.3.11 Centrum för Innovation och Entreprenörskap (CIE) 104
7.3.12 SUNE (Samverkan universitet näringsliv i E län) 104
7.3.13 Exportrådgivning 105

7.3.14 Exportcentrum för Östergötland 105
7.3.15 Kompetensutveckling – finansiellt stöd 106
7.3.16 Växtkraft Mål 4 106
7.3.17 Nyföretagande 107
7.3.18 Nyföretagarcentrum (Finspång, Kinda, Linköping, Motala, Norrköping och Vadstena) 108
7.3.19 Östgöta Coop Center 108
7.3.20 Kvinnors företagande 109
7.3.21 Insatser för kvinnors företagande 109
7.3.22 Lokal företagsrådgivning 110
7.3.23 Företagarcentrum (Boxholm, Kinda, Ydre och Ödeshög) 110
7.3.24 EU-information 111
7.3.25 EURO Info Centre East and Central Sweden 111
7.3.26 ALMI Företagspartner 112
7.3.27 ALMI Företagspartner i Östergötland 112
7.3.28 Förslag till åtgärder från Östergötlands län 113

1 Sammanfattning av förslag

I avsnitt 2 ges en utförligare redovisning av Småföretagsdelegationens ställningstaganden. Nedan följer en sammanfattning av delegationens förslag till regeringen.

1.1 Bakgrund

Delegationens överväganden och beslut är fattade mot bakgrund av att: Med information avses kommunikation, dvs. en aktiv dubbelriktad information. Informationsverksamheten skall syfta till att skapa en dialog med målgrupperna (företagen). Informationen skall därför anpassas till aktuell målgrupp både vad gäller innehåll och form, mottagarens kunskaper, intressen samt erfarenheter.

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN FÖRESLÅR ATT:

- Staten bör vara ytterst ansvarig för ett Internetbaserat informationssystem där en företagare lätt och när som helst på dygnet kan få fram vilka regler som gäller för olika typer av företag i olika situationer. Var finansiering och stöd samt rådgivning kan hittas etc. skall också ingå. Det bör innehålla alla typer av information som en företagare kan behöva för sina kontakter med stat och kommun. Ett liknande system för information till småföretag som Kanadas bör införas i Sverige. Det bör uppmärksammas att det tagit tre år att bygga upp systemet i Kanada.

  Ansvarsfrågan har en avgörande betydelse för kvaliteten av kommunikationen. Det bör fastläggas hur den övergripande strukturen på informationen, inklusive hemsidor och erforderliga länkar, skall utformas för att nå ut till de mindre företagen. Frågor som berör bildande av nätverk via Internet, den praktiska hanteringen vid produktion och publicering av information, uppdatering och ansvarsfördelning bör klargöras.

En ansvarig myndighet bör utses som svarar för systemet och för att det finns koppling till ansvariga länkvärdar. Småföretagsdelegationen anser att det inom Närings- och teknikutvecklingsverket (NUTEK) finns lämplig kompetens för uppgiften. Regeringen bör därför lägga detta uppdrag på NUTEK.

- På lokal nivå skall det finnas Internetansluten dator, på bibliotek, näringslivskontor eller motsvarande.

- Regeringen uppdrar åt myndigheter att dessa i kontakter med småföretagare ägnar särskild uppmärksamhet vad gäller informationen till företagen. Som ett exempel har delegationen valt att redovisa hur Riksskatteverket (RSV) arbetar med information till företagen.

- Regering och riksdag bör fatta sina beslut med sådan tidsmarginal att myndigheterna kan informera företagen i god tid. Företagen skall ha information om bl.a. regelförändringar – så att man hinner anpassa verksamheten – innan dessa träder i kraft.

- Regeringen bör utfärda föreskrifter som innebär att de uppgifter som lämnas av företagen till en myndighet inte skall behöva lämnas flera gånger till olika myndigheter. Delegationen hänvisar i denna del till det "Projekt 4" som initierats av Toppledarforum och leds av NUTEK. (Toppledarforum är en arbetsgrupp för verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning med stöd av informationsteknik.)

- Regeringen uppdrar åt Patent- och registreringsverket (PRV) och RSV att undersöka möjligheterna för gemensamma blanketter för firma-, skatte- och avgiftsregistrering samt anmälan om inkomständring till försäkringskassan vid start av företag.

- Informationen görs mer lättillgänglig. Regeringen bör utfärda föreskrifter till myndigheterna att förmedla information om regeländringar som berör småföretagarna med jämna mellanrum genom utskick eller via Internet. För informationen via Internet bör detta enligt delegationens mening ingå i det system som vi föreslagit skall handhas av NUTEK. En kortfattad beskrivning av bakgrund och syfte med förändringen skall lämnas.

- Regering och riksdag bör fatta beslut i god tid före ikraftträdande så att företagen ges erforderlig tid för anpassning till de nya förutsättningarna.

- För att underlätta och effektivisera samspelet mellan myndigheter och företag bör handläggare (samt andra tjänstemän), där det är möjligt med hänsyn till verksamhetens art, få ökade befogenheter och ansvar genom kompetenshöjande insatser.

- Småföretagsdelegationen anser att det är mycket viktigt att myndigheterna betraktar småföretagarna som sina kunder. Begränsade telefontider skall inte accepteras, öppethållande skall förlängas och anpassas efter kundernas/småföretagarnas behov. Myndigheter som har kontakt med småföretag bör vara tillgängliga exempelvis under kvällstid och vid s.k. "klämdagar".

- Regeringen bör uppdra åt myndigheterna att lämna bindande löften om hur lång tid det tar att avgöra ett ärende. Eventuellt kopplas detta till ett automatiskt avgörande i den händelse myndigheten inte hör av sig.

- Myndigheterna skall i sina årsredovisningar redovisa hur man klarat service- och informationskraven gentemot företagen, t.ex. vad gäller handläggningstider, tider innan besked lämnats, väntetider i telefon etc. Redovisningen skall utföras så att hela myndighetens kvalitetsarbete mäts årligen samt att jämförelser mellan myndigheter kan göras etc.

- Samtliga blanketter som företagarna skall fylla i bör förenklas och förkortas. När myndigheten skickar ut blanketter etc. till företagen bör regeln vara att det alltid skall finnas hänvisning till personer som kan svara på frågor rörande det utsända materialet. Företagen skall också få information om varför uppgifterna skall lämnas. En ständig blankettöversyn och språkvård är nödvändig. Samtliga blanketter skall även tillhandahållas elektroniskt.

- Informationsansvariga kontaktpersoner för företagen skall finnas vid statliga myndigheter och kommuner, för att rätt kunna hänvisa den som söker information. Ett exempel på en bredare information till nyföretagare är Startlinjen vid NUTEK. En beskrivning av Startlinjens verksamhet finns på sidan 70.

- Delegationen anser det viktigt att företagen erhåller information om den egna kommunens kort- och långsiktiga planer avseende t.ex. infrastruktur, förändringar inom samtliga utbildningsverksamheter, kommunikationer, byggplaner m.m. Därför bör samtliga Sveriges

kommuner i samarbete med företagare och andra intressenter inom kommunen utarbeta näringslivsprogram för den egna kommunen. Detta samarbete innebär också att småföretagen får bättre kontakter inom kommunen och ökad förståelse för de kommunala besluten. Respektive kommun skall informera de företag som inte deltar i arbetet om programmets innehåll.

- En handledning för företagare utarbetas. Denna skulle kunna fungera som en "lathund" för företagare som behöver söka information och komma i kontakt med olika myndigheter eller andra instanser. I handledningen bör det finnas beskrivningar av sådant som företagare bör tänka på och en utförlig översikt över de olika intressenter som kan ha betydelse för företagare. Information om olika stödformer bör vara en viktig del. Ett exempel är det material för nystartare som NUTEK:s Startlinje producerat. Småföretagsdelegationens uppfattning är att det går att komplettera det befintliga materialet till att bli en handledning för samtliga företagare oavsett bransch. Handledningen skall också finnas tillgänglig via Internet genom NUTEK:s försorg.

- Det måste bli enklare att registrera företag. Delegationen ser också på detta område Kanada som ett föregångsland. Där kan nyföretagare via dator registrera sitt företag med namn, anmäla sig för olika skatter och försäkringskassa samt ordna eventuella tillstånd. Enligt uppgift tar hela proceduren ca 20 minuter. Ett förslag med detta innehåll har tidigare överlämnats till regeringen (Dnr 97/70).

2 Överväganden och förslag

2.1 Bakgrund

Delegationens överväganden och beslut är fattade mot bakgrund av att: Med information avses kommunikation, dvs. en aktiv dubbelriktad information. Informationsverksamheten skall syfta till att skapa en dialog med målgrupperna (företagen). Informationen skall därför anpassas till aktuell målgrupp både vad gäller innehåll och form, mottagarens kunskaper, intressen samt erfarenheter.

2.2 Övergripande mål

- Främja att nya företag startas och befintliga "vågar växa" genom att förmedla kunskaper om företagandets villkor.
- Att utveckla en god anda och en framtidstro inom näringslivet.
- Att öka nyföretagandet genom att förmedla kunskaper och öka förståelsen för fattade beslut.
- Att bidra till att öka förtroendet för myndigheternas förmåga att effektivt och kompetent lösa tilldelade informationsuppgifter.

Informationsverksamheten bör bedrivas aktivt, snabbt och korrekt. Informationen skall vara korrekt och skapa en trovärdig bild av företagsklimatet. För att informationsmålen skall nås krävs väl planerade åtgärder. Intern och extern information samt massmedierelationer skall samordnas för att nå god effekt.

Småföretagsdelegationen har vid direktkontakt med småföretagare samt genom en kvalitativ undersökning erhållit en rad olika synpunkter avseende sådant som bör förbättras från myndigheterna och kommunerna till företagen. Därutöver har näringslivets organisationer och företrädare för Jämtlands, Jönköpings och Östergötlands län inkommit med förslag till att förbättra kommunikationen till företagen.

Det har framgått att företagen anser det mycket viktigt att myndigheternas attityder, kvalitet och kompetens förbättras. Problembilden enligt företagens uppfattning kan sammanfattas enligt följande:

- svårtillgänglig information
- myndigheterna saknar snabbhet och kompetens
- information om förändringar i regelsystemet är bristfälliga
- begränsade befogenheter hos tjänstemän
- krångliga blanketter
- kontaktpersoner saknas vid statliga myndigheter
- anonyma och otydliga myndigheter

2.3 Svårtillgänglig information

Genom Internet som är ett globalt datornätverk finns stora möjligheter att göra extern information tillgänglig för ett stort antal människor (företagare och blivande företagare). Internet är en snabb och relativt billig kanal. Det är enkelt att uppdatera och förändra informationen. Dessutom kan läsarna ställa frågor eller be om kompletterande information.

Internet når i dag en snabbt växande men ännu relativt liten grupp. Användarna är i många fall yngre tekniskt intresserade män. Successivt blir dock Internet allt mer allmänt använt. Detta är bland annat en följd av att Internet börjat användas i grund- och gymnasieskolor.

Småföretagsdelegationen har genom gjorda undersökningar konstaterat att ca 40 procent av småföretagen i dagsläget har tillgång till Internet på företaget eller i hemmet. Utvecklingen mot ökad användning går dock mycket snabbt. Attityden till Internet är skiftande. De som är positiva ser möjligheterna vad gäller snabb åtkomst till information. De som är negativt inställda har en konservativ inställning som leder till en allmän misstro mot Internet. Denna grupp kommer troligen att behöva längre tid på sig, innan de kan använda Internet på ett effektivt sätt. Många upplever dock att detta nya medium redan i dag förenklar deras kontakter med myndigheterna. Möjligheterna att via Internet kunna söka information om lagar och regler har efterfrågats.

De företagare som intar en avvaktande attityd menar att de i första hand vill ha en personlig kontakt när de söker information.

Småföretagsdelegationen har studerat dels ett exempel från Kanada som synes vara ett föregångsland på detta område, dels projektet SME-link i Jönköpings län. En utförlig beskrivning av SME-link återfinns på sidan 62.

Nedan följer en övergripande beskrivning av det system som byggts upp i Kanada.

2.4 Statens service och stöd till småföretag i Kanada

Målsättningen är att hjälpa företag att anpassa sig till förändringarna på 2000-talets marknader och teknik för att därigenom:

- stärka de kanadensiska företagens konkurrenskraft, bl.a. på export-marknaden
- främja tillväxt och sysselsättning inom landets industri
- bygga upp en modern teknisk infrastruktur
- ge ungdomar den kompetens de behöver för att lyckas på arbets-marknaden

För att nå dessa mål har staten utvecklat en rad tjänster och stödformer för småföretag i samverkan med näringsliv, universitet, organisationer samt provinserna och kommunerna. Dessa områden är följande:

- finansiering
- att öppna nya marknader – export och import
- skatter för småföretag
- arbetsmarknadsprogram – starta-eget och rekryteringsstöd
- utbildning i företagsledning, kompetensutveckling
- stöd till innovation och FoU inom vetenskap och teknik
- "The Information Highway", Internet för företag
- Kanadas federala lagstiftning som berör företag
- att göra affärer med statliga myndigheter

Ett litet företag som skall etablera sig och växa behöver bl.a. marknads-information, finansiering och kompetent företagsledning. För att hjälpa småföretag med detta ansvarar ett antal myndigheter som utgör den s.k. Industry Portfolio. Tre av dessa ger information och vägledning på regionsnivå: Federal Economic Development Initiative for Northern Ontario, Business Development Bank of Canada (BDC), och, Canada Business Service Centres (CSBC, 11 st, varav en i varje provins).

På Internet finns *Strategis*, Kanadas största hemsida med affärs-information. Den hjälper företag att hitta nya marknader, tillväxt-möjligheter, samarbetspartners och teknik och att bedöma affärsrisker. Den har även information om finansiering, bolagsbildning, patent och varumärken samt konkurser.

Även Statistics Canada (StatsCan) finns på Internet och har dessutom kontor i hela landet. Den tillhandahåller statistik om Kanadas ekonomi och om marknader, konkurrenter och kunder.

En utförligare beskrivning av systemet finns redovisat på sidan 53. Mera information finns också via Internet http://strategis.ic.gc.ca./ contact. Sammanfattningsvis innehåller informationen:

- information om olika myndigheter som tillhandahåller tjänster för småföretag.
- information om tjänster och stödprogram inom ett antal olika områden.
- adresser och annan kontaktinformation

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN FÖRESLÅR att ett liknande system som Kanadas införs i Sverige. Det bör uppmärksammas att det tagit tre år att bygga upp systemet i Kanada.

Staten bör svara för detta Internetbaserade informationssystem där en företagare lätt och när som helst på dygnet kan få fram vilka regler som gäller för olika typer av företag i olika situationer. Information om var finansiering och stöd samt rådgivning kan hittas etc. skall också ingå. Systemet bör innehålla alla typer av information och vilka kontakter med stat och kommun som en företagare kan behöva för att driva sitt företag. Systemet bör också innehålla en sök- och frågesvarsfunktion som underlättar för företagarna att hitta rätt svar på sitt specifika problem eller fråga.

Ansvarsfrågan har en avgörande betydelse för kvaliteten av kommunikationen. Det bör fastläggas hur den övergripande strukturen på informationen, inklusive hemsidor och erforderliga länkar, skall utformas för att nå ut till de mindre företagen. Frågor som berör bildande av nätverk via Internet, den praktiska hanteringen vid produktion och publicering av information, uppdatering och ansvarsfördelning bör utredas.

NUTEK, som har ett övergripande ansvar för bl.a. småföretagspolitiska frågor, bör utses till ansvarig myndighet som svarar för systemet och för att det finns ansvariga länkvärdar för all den information som bör ingå i informationssystemet. NUTEK har startat en utveckling av ett informationssystem under namnet Direktsvar.

Direktsvar går ut på att, utifrån olika ämnesområden, strukturera information som småföretagare efterfrågar för att publicera och länka till denna på Internet. På ett snabbt, enkelt och billigt sätt skall Direktsvar tillgodose behovet av information om olika myndigheter och marknader – krav och möjligheter. Om företagarna inte hittar den information de söker i Direktsvar skall de på ett enkelt sätt kunna ställa en fråga till Direktsvar och få ett svar tillbaka inom en fastställd tid. Till att börja med ingår följande ämnesområden:

- regler och rutiner (t.ex. skatter, bokföring, tillstånd och försäkringar)
- finansiering (t.ex. banker, riskkapital, offentliga stöd)
- vägvisare till Europa (t.ex. export, tullar, handelsmöjligheter, samarbetsprogram)
- marknadsinformation (en guide till företagsdatabaser o.dyl.)

Direktsvar har för avsikt att bli en småföretagarens självklara ingång till Myndighetssverige, i likhet med Kanadas Strategis.

Direktsvar kan ses som starten på ett mera heltäckande informationssystem enligt förslaget ovan.

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN ANSER det mycket viktigt att det på lokal nivå ges möjlighet för de företag som inte har tillgång till egen dator att söka information via Internetansluten dator på bibliotek, näringslivskontor eller motsvarande.

2.5 Vad kan enskilda myndigheter göra?

2.5.1 Riksskatteverket (RSV)

Som ett exempel på hur en enskild myndighet kan arbeta för att förbättra information till företag och skattskyldiga har delegationen valt att här redovisa hur Riksskatteverket (RSV) arbetar, en utförligare beskrivning lämnas på sidan 77.

Information i olika former är en viktig del i RSV:s service. RSV har under många år gett ut information – främst pappersburen information – och använt sig av många olika kanaler. Under senare år har nya kanaler baserade på ny teknik tillkommit. Ansvaret för servicen är delat. RSV producerar centralt material för hela landet och skattemyndigheterna svarar för den dagliga basservicen till folk och företag. Telefonkontakter är fortfarande vanligast och därför anses det viktigt att den kontaktformen utvecklas och förbättras.

Delar av kommunikationsteorins modeller används i servicearbetet. RSV anser det viktigt att utgå från mottagarens/kundens behov och önskemål. RSV:s långsiktiga strategier för att nå målen kan sammanfattas så här: självbetjäningsgraden skall öka genom IT-användning, sakkunskapen göras mer tillgänglig, den riktade informationen skall förbättras, tillgängligheten skall vara hög även i en förändrad organisation. RSV skall bemöta allmänheten väl och språket – såväl det talade som skrivna – skall vara begripligt.

RSV:s förslag till ny servicepolicy kan sammanfattas enligt följande:

"Vi ska sätta kunden i centrum.
Vår service är viktig för helheten.
Vi ska vara lätta att nå och att förstå.
Vår service ska profileras.
Vi ska utnyttja teknikens möjligheter.
Vi ska bjuda på vår kompetens.
Vi ska visa servicevilja och förståelse.
Vi ska utveckla vår service och samverka med andra.
Vi ska arbeta aktivt och förebyggande."

RSVs förslag till förbättrad service till företag och allmänhet är:

- hjälp till företag
- skatteförvaltningens servicetelefon
- servicehemsida på Internet
- skatteinformatörer
- kunnandet görs tillgängligt
- begripligt språk
- serviceplaner, uppföljning

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN FÖRESLÅR att regeringen uppdrar åt myndigheter att dessa i kontakter med småföretagare ägnar särskild uppmärksamhet vad gäller informationen till företagen.

2.5.2 Myndigheterna brister i snabbhet och kompetens

En ofta återkommande synpunkt gäller den snabbhet och kompetens med vilken myndigheterna svarar företagaren. Skall en myndighet motsvara de krav eller önskemål som en småföretagare har, måste responsen på förfrågningar av olika slag ske betydligt snabbare än i dag. Företagens vardag kännetecknas av snabba beslut och följaktligen är ibland snabb information och snabba besked avgörande för dem.

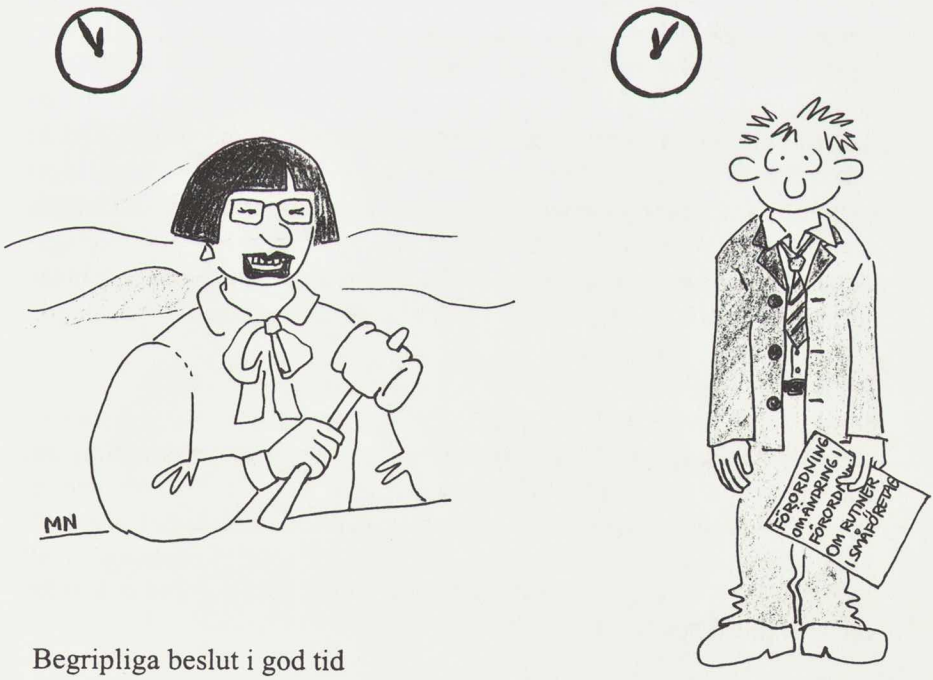
Bättre samordning mellan myndigheterna efterfrågas. Exempelvis vid registrering av företag är en nyföretagare tvungen att fylla i tre blanketter, nämligen:

1. PRV:s blanketter för nyregistrering av aktiebolag, handelsbolag, kommanditbolag samt enskild näringsidkare
2. RSV:s blankett för skatte- och avgiftsanmälan; en gemensam blankett för alla företagsformer
3. försäkringskassans blankett för inkomst och arbetstid

På vissa punkter är det samma uppgifter som skall lämnas i de olika blanketterna. I alla tre blanketterna skall således uppgift lämnas om företagets namn, adress och verksamhetens/arbetets inriktning och art. Ur den sökandes synpunkt skulle det vara enklare om uppgifterna kan lämnas samlat.

Toppledarforum har initierat "Projekt 4" om uppgiftslämnande från företagen till myndigheter. Projektet leds av NUTEK. Syftet med projektet är att undersöka förutsättningar och komma med förslag på åtgärder för att förenkla rutiner och minska kostnaderna för företagens uppgiftslämnande till offentlig förvaltning. Målet är att eliminera hinder så att uppgifterna i största utsträckning kan lämnas elektroniskt en gång till offentlig sektor och där användas endast på avsett sätt och inte förvanskas. Slutrapport skall lämnas till Toppledarforum under hösten 1998.

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN FÖRESLÅR att regeringen utfärdar föreskrifter som innebär att de uppgifter som lämnas av företagen till en myndighet inte skall behöva lämnas flera gånger till olika myndigheter. Resultaten av "Projekt 4", som initierats av Toppledarforum för att hitta en teknik för företagen att endast en gång lämna uppgift till en myndighet, bör studeras.



Begripliga beslut i god tid

Regeringen bör uppdra åt PRV och RSV att undersöka möjligheterna för gemensamma blanketter för firma-, skatte- och avgiftsregistrering samt anmälan om inkomständring till försäkringskassan vid start av företag.

Försenad information eller ett försenat beslut kan rasera en affär eller försena en tidsplan så att företagets framtida existens hotas eller expansionen stannar upp. Det måste finnas en kunskap och en kompetent förståelse för betydelsen av myndigheternas agerande gentemot ett företag. Denna förståelse skulle kunna leda till att de ansvariga personerna anstränger sig extra för att påskynda en annars långsam process. Vi vill här fästa uppmärksamheten på projektet Tillskottet i Östergötlands län. När en småföretagare via telefon söker information om stödfrågor kommer han/hon alltid till rätt person vid andra telefonsamtalet. En utförlig beskrivning av Tillskottet lämnas på sidan 74.

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN FÖRESLÅR att regering och riksdag fattar sina beslut med sådan tidsmarginal att myndigheterna kan informera företagen i god tid. Företagen skall ha information om exempelvis regelförändringar – innan dessa träder i kraft.

2.5.3 Information om förändringar i regelsystemet

Förändringar i regelsystemet upplevs negativt av småföretagarna. Detta beror till stor del på att företagarna inte förstår varför förändringen genomförts samt vad det egentligen kommer att innebära. Småföretagarna vill få information om bakgrund och syfte samt få en sammanfattning av helheten, så kort och koncist som möjligt. Det är viktigt att företagen får informationen en viss tid innan förändringar genomförs i regelsystemet. Att aktivt söka information om regeländringar tar mycket tid och resurser för småföretagare. Småföretagsdelegationen har noterat att politiska beslut ofta fattas kort tid innan förändringar träder i kraft. Det försämrar förutsättningarna och skapar svårigheter för företagen.

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN FÖRESLÅR att regeringen utfärdar föreskrifter till myndigheterna att förmedla information om regeländringar som berör småföretagarna med jämna mellanrum genom utskick och/eller via Internet. För informationen via Internet bör detta enligt delegationens mening ingå i det system som vi föreslagit skall handhas av NUTEK. En kortfattad beskrivning av bakgrund och syfte med förändringen skall lämnas.

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN UPPMANAR regering och riksdag att fatta beslut med sådana tidsmarginaler att företagen ges erforderlig tid att förstå och anpassa sina verksamheter och rutiner till de nya förutsättningarna.

2.5.4 Begränsade befogenheter hos tjänstemän

Att handläggare ofta har för små befogenheter har nämnts som ett annat problem. Vidare att det finns för få personer som kan ge "raka" besked. Detta medför väntetider och upplevs av småföretagarna som att myndigheterna har "beslutskramp". På grund av detta får företagaren inte besked och blir skickad runt till olika personer/instanser. Detta kan gälla ärenden om bland annat byggnadslov och tillstånd av olika slag. Myndigheternas telefontider upplevs av småföretagare som orimliga.

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN FÖRESLÅR för att underlätta och effektivisera samspelet mellan myndigheter och företag att handläggare (samt andra tjänstemän) där så är möjligt med hänsyn till frågans art får ökade befogenheter och ansvar genom kompetenshöjande insatser.

Öppet dygnet runt

Vidare anser Småföretagsdelegationen att det är mycket viktigt att myndigheterna betraktar småföretagarna som sina kunder. Begränsade telefontider skall inte accepteras, öppethållande skall förlängas och anpassas efter kundernas/småföretagarnas behov. För att höja servicegraden bör myndigheterna vara tillgängliga exempelvis under kvällstid och vid s.k. "klämdagar".

Regeringen bör uppdra åt myndigheterna att lämna bindande löften om hur lång tid det tar att avgöra ett ärende. Eventuellt kopplat till ett automatiskt avgörande i den händelse myndigheten inte hör av sig.

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN FÖRESLÅR att myndigheterna i sina årsredovisningar redovisar hur man klarat service- och informationskraven gentemot företagen, t.ex. vad gäller handläggningstider, tider innan besked lämnats, väntetider i telefon etc. Redovisningen skall utföras så att hela myndighetens kvalitetsarbete mäts årligen samt att jämförelser mellan myndigheter kan göras etc.

2.5.5 Krångliga blanketter

De blanketter småföretagarna måste fylla i upplevs ofta som krångliga och alldeles för omfattande. Språkvalet är här också ett viktigt område. Det kan vara mycket svårt att förstå den information eller de besked företagarna får från myndigheter.

Förkorta blanketterna!

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN FÖRESLÅR att samtliga blanketter som företagarna skall fylla i förenklas och förkortas. När myndigheten skickar ut blanketter etc. till företagen bör regeln vara att det alltid skall finnas hänvisning till personer som kan svara på frågor rörande det utsända materialet. Dessa personer skall också vara tillgängliga. Företagen skall också få information om varför uppgifterna skall lämnas. En ständig blankettöversyn och språkvård är nödvändig. Samtliga blanketter skall även tillhandahållas elektroniskt.

2.5.6 Kontaktpersoner saknas vid statliga myndigheter

Kontakten med kommunerna fungerar ofta mycket bra. Småföretagaren har här en kontaktperson som han/hon kan vända sig till när man behöver information eller besked. Denna person har en service- och nyckelroll som upplevs som mycket viktig av företagaren. Ett önskemål som framkommit är att det skall finnas liknande kontaktpersoner även på de statliga myndigheterna. Kontakterna skulle på så vis kunna förenklas och effektiviseras. Samarbetet mellan småföretagarna och kommunerna har förbättrats under de senaste åren. Småföretagsdelegationens uppfattning är att den nära kontakten som en företagare har med kommunen är av mycket stor betydelse. Ett flertal kommuner har utarbetat egna näringslivsprogram.

Många kommuner har mycket bra informationskanaler till företagen. Ett exempel är Strömsunds kommun i Jämtlands län, där man selekterar informationen per bransch innan den skickas ut till företagen. Detta förfarande underlättar företagens informationsinhämtning.

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN FÖRESLÅR att informationsansvariga kontaktpersoner för företagen skall finnas vid statliga myndigheter och kommuner för att rätt kunna hänvisa den som söker information. Ett exempel på en bredare information till nyföretagare är Startlinjen vid NUTEK. En beskrivning av Startlinjens verksamhet finns på sidan 70.

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN ANSER det viktigt att företagen erhåller information om den egna kommunens kort- och långsiktiga planer avseende t.ex. infrastruktur, förändringar inom samtliga utbildningsverksamheter, kommunikationer, byggplaner m.m. Därför bör samtliga Sveriges kommuner i samarbete med företagare och andra intressenter inom kommunen utarbeta näringslivsprogram för

den egna kommunen. Detta samarbete innebär också att småföretagen får bättre kontakter inom kommunen och ökad förståelse för de kommunala besluten. Respektive kommun skall informera de företag som inte deltar i arbetet om programmets innehåll.

2.5.7 Anonyma och otydliga myndigheter

Många myndigheter upplevs som anonyma, har en otydlig struktur och i vissa fall en otydlig funktion och okända befogenheter. Det innebär att småföretagarna inte vet vad som ligger inom dessa instansers ansvarsområde samt vilka befogenheter de har. Det tar också längre tid att få den information man behöver. Den information och kunskap som en företagare behöver finns delvis beskrivet på sidan 33.

Lathund för småföretagare

SMÅFÖRETAGSDELEGATIONEN FÖRESLÅR att en handledning för företagare utarbetas. Denna skulle kunna fungera som en "lathund" för företagare som behöver söka information och komma i kontakt med olika myndigheter eller andra instanser. I handledningen bör det finnas beskrivningar av sådant som företagare bör tänka på och en utförlig översikt över de olika intressenter som kan ha betydelse för företagare. Information om olika stödformer bör vara en viktig del.

Ett exempel är det material för nystartare som NUTEK:s Startlinje producerat. Småföretagsdelegationens uppfattning är att det går att komplettera det befintliga materialet till att bli en handledning för samtliga företagare oavsett bransch. Handledningen skall också finnas tillgänglig via Internet genom NUTEK:s försorg.

2.5.8 Enklare registrering av företag

I Sverige måste den blivande företagaren kontakta var och en av alla berörda myndigheter vid registrering av företag.

Delegationen anser att en person som vill starta företag endast skall behöva kontakta en myndighet. Det bör ligga på den kontaktade myndigheten att se till att samtliga andra berörda myndigheter blir informerade om det nyregistrerade företaget. Behöver företaget exempelvis registreras i arbetsgivarregistret eller ansöka om F-skatt kontaktas skattemyndigheten, som är ansvarig för dessa områden. Delegationen ser också på detta område Kanada som ett föregångsland. Där kan den som skall starta företag registrera sig och anmäla sig för olika skatter och försäkringskassa samt ordna eventuella tillstånd via dator. En procedur som enligt uppgift tar ca 20 minuter. Ett förslag med detta innehåll har tidigare överlämnats till regeringen (Dnr 97/70).

3 Direktiv m.m.

3.1 Informationsinsatser

I enlighet med Småföretagsdelegationens direktiv (1996:70) skall bl.a. beaktas.

"Bristen på bl.a. administrativa resurser hos de små företagen inklusive kooperativa småföretag torde i betydande utsträckning kunna kompenseras genom att informationsinsatserna förbättras och ökas. Detta gäller såväl information om företagandets spelregler i allmänhet som information om de olika stöd som kan erbjudas. Det är därför viktigt att delegationen också överväger och lämnar förslag till hur information kan spridas till de små företagen.

Delegationen bör i denna del av arbetet eftersträva en ordning som gör det lätt för företagen att skaffa sig den information de behöver. Informationen skall alltså kunna spridas och göras tillgänglig på ett sådant sätt att några onödigt stora ekonomiska eller andra resurser hos mottagaren inte behöver tas i anspråk. Vid delegationens överväganden och förslag bör särskilt beaktas de möjligheter som utvecklingen inom IT-området kan erbjuda. Delegationen bör även beakta högskolans utökade ansvar när det gäller informationsförsörjning till småföretag.

Inget hindrar emellertid att delegationen också föreslår andra vägar för att sprida informationen."

Statliga kommittéer måste föreslå finansiering av sina förslag. Småföretagsdelegationen återkommer i sin sista rapport till kostnader för och finansiering av förslagen i denna rapport.

3.2 Vision

- Att underlätta för företagen att få tillgång till den information de behöver för företagets utveckling.

- Att när företagaren identifierar ett informationsbehov skall informationen vara lättillgänglig, samlad samt välstrukturerad oavsett medium och avsändare.

3.3 Övergripande mål

Informationen skall:

1. ske utifrån företagens behov, av myndigheter och andra närstående intressenter på lokal, regional och central nivå
2. syfta till att tydliggöra regelsystemet
3. syfta till att påverka omvärldens attityder
4. lämnas i samverkan med allt arbete på central, regional och lokal nivå
5. utveckla samarbetet med nya företagsgrupper, universitet och högskolor samt massmedier. *Ledstjärnan skall vara kommunikation snarare än enkelriktad information*
6. underlätta nyföretagande, särskilt bland ungdomar, kvinnor och invandrare
7. underlätta för befintliga företag i Sverige att växa
8. utveckla kontakter mellan företag, myndigheter, kommuner och andra intressenter inom Sverige, centralt, regionalt och lokalt

3.4 Arbetssätt

Informationsverksamheten kommer att ha en central betydelse inför framtiden. Vi kommer att stå inför att nya företag startas, företag växer, läggs ner, omlokaliseras och omorganiseras. Det för med sig att behovet av information kommer att vara mycket stort både hos myndigheter/verk och företagare samt deras intressenter. För att underlätta arbetet bör det finnas riktlinjer och grundläggande budskap som skall fungera som vägledning i informationsarbetet – centralt, regionalt och lokalt .

I detta arbete har vi utgått ifrån att i första hand använda befintlig information och tillgängliga kanaler för att kommunicera beslut som regering och riksdag fattar som är viktiga för företagandet. Dessa kanaler är:

centrala och regionala myndigheter
centrala och regionala statliga bolag (t.ex. ALMI)
universitet och högskolor
kommuner och landsting

näringslivsorganisationer
banker och andra kreditinstitut

En övergripande nulägesinventering av ovanstående aktörer har genomförts. Av denna framgår hur kommunikationsprocessen mellan de olika aktörerna är i dagsläget och på vilket sätt den kan och bör förbättras inför framtiden. Särskild vikt har lagts vid hur olika budskap sprids till de mindre företagen.

Detta gäller såväl information om företagandets spelregler i allmänhet som information om de olika former av stöd som kan erbjudas.

Speciellt har uppmärksammats nya initiativ som till exempel SME-link, Startlinjen, Tillskottet och Riksskatteverket.

Småföretagsdelegationen har närmare studerat tre län/regioner. Dessa är Jönköpings, Jämtlands och Östergötlands län. Vi har sammanträffat med företrädare för ovan angivna målgrupper i respektive län. Varje länsstyrelse har utsett en länsansvarig kontaktperson. Dessa personer har sedan varit delegationen behjälpliga under arbetets gång.

Våra kontakter via länsstyrelserna har givit en god bild av myndigheternas hantering och uppfattning om information. Företagen har dock varit dåligt representerade vid genomförda informationsmöten, varför vi har kompletterat med ytterligare två undersökningar.

3.4.1 Kvalitativ undersökning

Eureka Marknadsfakta har på Småföretagsdelegationens uppdrag genomfört en kvalitativ undersökning. Syftet med undersökningen var att belysa småföretagares synpunkter och idéer avseende de informationsinsatser som gjorts. Totalt har 30 telefonintervjuer genomförts med småföretagare i Jönköpings, Jämtlands och Östergötlands län. Spridningen på storlek och bransch speglar i stora drag den verkliga fördelningen.

Intervjuerna har varit öppna och följt en frågeguide snarare än ett frågeformulär. Man har inte nöjt sig med korta svar såsom ja, kanske etc. utan man har frågat vidare för att säkerställa att man fångat upp resonemang, motiv, erfarenheter, idéer osv.

3.4.2 Skrivelse till näringslivets organisationer

I skrivelse 1997-10-21 har de centrala näringslivsorganisationerna erbjudits möjlighet att lämna synpunkter på hur kommunikationsprocessen till företagen fungerar. Synpunkterna avser dels hur det fungerar i dagsläget, dels förslag till förbättringar inför framtiden

avseende företagandets spelregler i allmänhet samt information om de olika stöd som erbjuds.

4 Vilken information och vilka kunskaper behöver en företagare?

Arbetet med att planera företagsstarten är inte det enklaste. Det kan ta allt ifrån några timmar till flera månader. Han/hon behöver kanske förbättra sina kunskaper på olika områden. Dessutom kan det finnas behov av en diskussionspartner.

4.1 Företagsform

Allt företagande bedrivs i en företagsform. Företagaren måste välja mellan:

- enskild näringsidkare
- handels- eller kommanditbolag
- aktiebolag
- ekonomisk förening

Vilken företagsform man bör välja beror på företagets karaktär och egna förutsättningar. För att få en uppfattning om vilken företagsform som passar bör alternativen jämföras noggrant. Frågor som företagaren måste ta ställning till är:

Vad krävs det för att komma igång? Hur många delägare kan man vara? Vilket personligt ansvar eller krav på kontantinsats finns? Vilka skatteregler gäller? Skyddas företagsnamnet regionalt eller landsomfattande? Vilka krav ställs på redovisningen?

4.2 Registrering

När beslutet är fattat om vilken företagsform som företaget skall ha måste nyföretagaren kontakta Patent- och registreringsverket eller annan myndighet (länsstyrelsen vad gäller stiftelser) för registrering av företaget.

4.3 Nödvändiga myndighetskontakter

För att få starta ett företag i Sverige gäller vissa allmänna grunder. Samtliga blivande företagare måste först kontakta ett antal myndigheter i följande frågor:

Företagsform	Patent- och registreringsverket, alla företagsformer exklusive stiftelser
F-skatt/särskild A-skatt	Skattemyndigheten
Registrering i arbetsgivarregistret	Skattemyndigheten
Registrering för mervärdesskatt	Skattemyndigheten
Blanketter för redovisning och betalning av skatter och avgifter	Skattemyndigheten
Sjukpenning	Försäkringskassan

4.4 Verksamheten

För att kunna bli näringsidkare måste man sträva efter att företaget är lönsamt det vill säga går med vinst. Annars klassas verksamheten som hobby. Verksamheten måste bedrivas självständigt och inte likna ett anställningsförhållande. Detta betyder att företagaren måste ha ett flertal kunder, använda eget material som faktureras kunden eller att firmanamnet aktivt marknadsförs. Verksamheten skall också vara varaktig och inte enbart gälla enstaka försäljning.

4.5 Affärsidén

Den person som vill starta ett företag måste ha en bärkraftig affärsidé. Det är viktigt att tänka igenom denna före företagsstarten samt hur affärsidén skall användas i praktiken. Vad är det företaget skall sälja? Vilka och hur många är kunderna? Vilken nytta kommer kunden att

uppleva? Vilken konkurrensfördel finns? Tillvägagångssätt för att uppnå detta?

4.6 Affärsplanen

Företagaren måste strukturera sina tankar genom att arbeta fram en affärsplan som ingående besvarar förut nämnda frågor. Affärsplanen skall även visa hur han/hon tror att det kommer att gå i början och vilka målsättningar som finns för framtiden. Om företagaren t.ex. skall söka krediter eller anställa någon, är det dessutom ett enkelt sätt att beskriva vad företaget sysslar med.

När förberedelserna är klara och allt visar på att affärsidén bär och kan utvecklas till något som medför lönsamhet är det dags att starta företaget.

4.7 Skatter m.m.

Att övergå från anställd till egen företagare innebär många förändringar. Både som näringsidkare i en enskild firma och som delägare i ett fåmansägt handelsbolag eller i ett fåmansaktiebolag påverkas man som företagare av skattelagstiftningen på ett mera omfattande sätt än tidigare.

En företagare måste till exempel ha information och kunskaper om följande:

- F-skatt/särskild A-skatt
- Registrering i arbetsgivarregistret
- Registrering till mervärdesskatt
- Blanketter för redovisning och betalning av skatter och avgifter
- Kan man arbeta med olika typer av verksamhet i rörelsen och dra underskott från en verksamhet från överskott i en annan?
- Hur behandlas utvecklingskostnader i rörelsen?
- Vad gäller om bostadsort och verksamhetsort ligger i skilda kommuner?
- Får man avdrag för marknadsmässig hyra för lokal i egen bostad? Måste man skatta för hyresintäkten?
- Kan make/maka/barn arbeta i företaget och ta ut lön för arbetet?
- Hur stora är socialförsäkringsavgifterna?
- Lägre egenavgifter samt arbetsgivaravgifter
- Går det att ta ut traktamentsersättning vid resa med övernattning?
- Vilka regler gäller för resa med egen bil i rörelsen?

- Vad skall körjournalen innehålla?
- Vad gäller om företaget äger bilen?
- Går det att låna pengar ur rörelsen?
- Kan man ta ut varor för privat bruk ur företaget?
- Vilka regler gäller vid försäljning av privat egendom till företaget?
- Medges avdrag för egna pensionsförsäkringar i rörelsen?
- Medges avdrag för representationskostnader?
- Får man göra avdrag för julgåvor och andra gåvor?
- Hur beskattas företagets förmögenhet?
- Vilka möjligheter finns för skattemässiga reserveringar vid bokslutet? Går det att skjuta skatten på framtiden?
- Kan man fritt välja bokslutsdatum och räkenskapsår?
- Går det att göra avdrag för bokförda nettoförluster?

4.8 Finansiering

Att starta ett nytt företag är alltid förknippat med risktagande. Det finns en mängd faktorer att ta hänsyn till. Finns tillräckligt med kunder? Håller mina kalkyler? Kommer startkapitalet att räcka tills jag får mina första intäkter? Vid en företagsetablering behövs det alltid ett eget kapital – men i många fall även andras. Den blivande företagaren är i allmänhet hänvisad till bankerna för att klara av finansieringen av starten. Bankerna tillhandahåller dock inte riskkapital. För att nya företag skall komma i gång och bli livskraftiga finns därför statliga finansieringsmöjligheter inom vissa områden.

EU-kommissionen har beslutat att stöd till företag som snedvrider eller hotar att snedvrida konkurrensen inte är tillåtna. Vissa typer av stöd är tillåtna och förenliga med EU:s ställningstagande. Nya och små företag, industriell forskning och utveckling samt företag i regioner med svagt näringsliv är exempel där företagsstöd anses vara befogat, eftersom riskerna där bedöms som särskilt stora.

För närvarande går det rykten om att det skulle finnas statliga medel som går till alla personer som startar företag. Många tror att det finns en mängd bidrag att söka. Men det är endast vissa grupper, t.ex. arbetslösa, uppfinnare eller bosatta i glesbygd som kan vara berättigade till stöd. *Några generella bidrag för att starta ett företag finns inte.* Nyföretagarlånet, som hanteras av ALMI, är det enda ekonomiska stöd som kan sökas av nya företag verksamma i alla branscher och geografiska områden.

De statliga finansieringsmöjligheter till nya företag som finns i dagsläget kan delas in i följande grupper:

- allmänna stöd till start av företag
- teknik/innovationer
- anställa personal
- geografiskt avgränsade stöd
- andra, lite smalare, stöd

4.8.1 Att tänka på för företagaren innan hon/han söker stöd

- Försök i första hand att bygga upp ett eget kapital i företaget som kan användas till investeringar och rörelsekapital. Behövs ändå extern hjälp finns det förutom banken, som är den vanligaste externa finansiären, även privata riskkapitalbolag (som går in som minoritetsägare i framför allt snabbt växande teknikföretag), släkt, vänner, affärsbekanta, som tror på affärsidén och är villiga att skjuta till riskvilligt kapital. I vissa fall kan leverantörer bevilja extra leverantörskrediter.
- Ett bidrag eller subventionerat lån får inte styra hur affärsidén utformas eller vara anledningen till att man startar ett företag. Det måste finnas ett behov av tjänsten/produkten där den skall säljas. Det måste finnas kunder som är villiga att betala ett pris, så att verksamheten går ihop. Företagaren måste också ha en stark tro på sin affärsidé.
- Ta reda på hur konkurrenterna arbetar, deras priser, vilka behov kunderna har, hur marknaden skall bearbetas etc.
- Ta hjälp av omgivningen. Fråga släkt och vänner. Företagaren kan också vända sig till professionella rådgivare som ger kostnadsfri starta eget-hjälp. Dessa är NUTEK:s Startlinjen, Nyföretagarcentrum, Jobs and Society, ALMI Företagspartner eller kommunens näringslivssekreterare.
- Kalkyler och budget är viktiga hjälpmedel och underlag för företagaren.
- Oavsett om företagaren har ont eller gott om eget kapital i företaget, kan det vara bra att hålla investeringskostnaderna nere i starten. I vissa verksamheter kan man börja i liten skala och pröva om produkterna/tjänsterna säljer tillräckligt bra.

4.8.2 Exempel på olika stöd

- Nyföretagarlån, söks hos ALMI Företagspartner
- Företagarlån till kvinnor, söks hos ALMI Företagspartner.
- Starta eget-bidrag, söks hos länsarbetsnämnden/arbetsförmedlingen
- Starta eget-bidrag, söks hos Trygghetsstiftelsen
- Starta eget-bidrag, söks hos Trygghetsrådet
- Arbetslivsutveckling (ALU) för att starta företag, söks hos länsarbetsnämnden/arbetsförmedlingen
- Teknikbaserad affärsutveckling, söks hos NUTEK
- Produktråd, söks hos ALMI Företagspartner
- Stöd till industriella utvecklingsprojekt, söks hos Industrifonden
- Stöd till kommersiella utvecklingsprojekt, söks hos Stiftelsen Innovationscentrum (SIC)
- Rekryteringsstöd, söks hos länsarbetsnämnden/arbetsförmedlingen
- Tillfälligt småföretagsstöd, söks hos länsstyrelsen
- Landsbygdsbidrag, söks hos länsstyrelsen
- Regionalt utvecklingsbidrag, söks hos länsstyrelsen/NUTEK
- Regionalt utvecklingslån, söks hos länsstyrelsen/NUTEK
- Sysselsättningsbidrag, söks hos länsstyrelsen
- Nedsättning av sociala avgifter, söks hos Riksskatteverket

4.9 Tillstånd

För vissa verksamheter krävs tillstånd, anmälan eller registrering. Företagaren bör på ett tidigt stadium ta reda på vilka tillstånd som behövs och vad som krävs för att få tillstånd. Exempel på tillstånd som kan behövas är:

4.9.1 Lokaler

- Kommunen: bygglov för ändrad användning av lokal. Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen godkänner bl.a. lokaler som skall användas för livsmedelshantering (t.ex. café) och övriga hygienlokaler (t.ex. fotvård).
- Brandmyndigheten: godkänner bl.a. butiks- och servicelokaler.

4.9.2 Verksamheter

- Länsstyrelsen: tillstånd för yrkesmässig trafik, biluthyrning, bevakningsföretag och viss miljöfarlig verksamhet.
- Kommunen: tillstånd för servering av alkohol och tillfällig försäljning (t.ex. torgförsäljning). Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen ger tillstånd för verksamheter som kan medföra miljöfarliga utsläpp i mark, luft och vatten.
- Polismyndigheten: tillstånd för verksamhet på offentlig plats.
- Länsstyrelsen: tillstånd för enskilt vårdhem för sjukvård, rehabilitering, åldringsvård, missbruksvård.
- Socialstyrelsen: anmälningsplikt gäller för all sjukvårdspersonal, läkare, sjuksköterskor, sjukgymnaster, tandläkare etc., som startar privat verksamhet.

4.9.3 Import från länder utanför EU

- Kommerskollegium: utfärdar licenser för import av bl.a. textilier och kläder.
- Jordbruksverket: ansökan om importlicens för vissa livsmedel.
- Livsmedelsverket: registrering vid import av livsmedel.
- Tullverket: kan svara på frågor om tullregler, t.ex. hur man gör en tulldeklaration, vilka tullsatser, skatter och avgifter som gäller.

4.10 Bokföring

Bokföringslagen säger att alla näringsidkare skall ha ordnad bokföring, vilket gäller oberoende av företagsform och verksamhetens omfattning. När verksamheten startas skall företagaren också börja bokföra. En näringsidkare är alltid själv ansvarig för att bokföringen sköts korrekt, även om bokföringshjälp anlitas.

Den som startar ett företag måste i ett tidigt skede bestämma om han/hon skall sköta bokföringen själv. I god tid måste man också bestämma hur rutinerna skall läggas upp i företaget. Hur skall t.ex. offert, faktura och kvitto se ut? Hur hanteras egna och andras betalda och icke-betalda fakturor?

En företagare måste känna till att alla affärshändelser, dvs. allt som påverkar företagets ekonomi, skall dokumenteras. Affärshändelserna skall kunna verifieras med underlag, t.ex. kvitton och fakturor. Dessa kallas verifikationer. Enligt lag skall dessa sparas i tio år.

På verifikationen skall datum, vad verifikationen avser, beloppet med moms specificerad samt köpare och säljare tydligt framgå.

4.11 Försäkringar

Innan företaget startas bör man som företagare se över försäkringsskyddet. Som egen företagare saknar man till viss del det grundskydd som en anställd har.

Exempel på försäkringar som kan vara aktuella för en nystartad verksamhet är:

- företagsförsäkring
- liv- och olycksfallsförsäkring
- pensionsförsäkring
- sjukpenning
- A-kassa

5 Externa undersökningar

5.1 Kvalitativ undersökning

Eureka Marknadsfakta har genomfört en kvalitativ undersökning på uppdrag av Småföretagsdelegationen. En sammanfattning av undersökningen redovisas nedan.

5.1.1 Syfte

Syftet med studien var att belysa småföretagares erfarenheter och attityder till de instanser, myndigheter och kommuner som de kommer i kontakt med genom sina företag i sökandet efter information. Vidare skulle konkreta förslag till förbättringar och/eller förändringar fångas upp.

5.1.2 Metod

Studien genomfördes med hjälp av kvalitativa intervjuer via telefon. Således har intervjuarna använt sig av ett öppet frågeformulär med ett antal punkter som har prickats av. Intervjuerna har bandats för senare analys.

Totalt har 30 intervjuer om vardera ca 30 minuter genomförts med småföretagare i Jönköpings, Jämtlands och Östergötlands län (10 intervjuer per län). Småföretag har definierats som företag med färre än 50 anställda. En jämn fördelning av företag i olika storleksklasser och geografisk belägenhet har eftersträvats. Intervjuperson har varit den som är ansvarig för företaget.

I en kvalitativ studie av detta slag redovisas resultatet i text bestående av sammanfattningar och beskrivningar av de attityder och resonemang som förts. Således kan ej resultatet presenteras i statistisk

form. Däremot erhåller man en djupare förståelse för hur målgruppen resonerar.

Följande frågeområden avhandlades i intervjuerna:

- Hur ofta kommer man i kontakt med myndigheter?
- Vilka ärenden rör det sig om?
- Vart vänder man sig?
- Vilken typ av information efterfrågas?
- Hur upplever man samspelet?
- Exempel på sådant som har skötts dåligt.
- Hur användandet av IT skulle kunna underlätta.
- Andra förslag på förändringar.
- Hur upplever man den kontakt som sker på initiativ av de olika instanserna?

5.1.3 Resultat

Kontaktfrekvens

De flesta respondenter har en någorlunda regelbunden kontakt med de olika instanserna. De som har mest kontakt är framför allt de företag som är i behov av information om regler och de som behöver tillstånd av olika slag.

De företag som var med i studien går grovt att dela in i två grupper; de som har en mycket frekvent kontakt med olika instanser och de som endast har några få kontakter per år.

Vart vänder man sig?

Småföretagarna vänder sig regelbundet till en mängd olika instanser. De som anges mest frekvent är skattemyndigheten, länsstyrelsen och kommunen.

Andra instanser som ofta nämns är t.ex. försäkringskassan samt brandmyndigheterna och hälsomyndigheterna.

Kontakten med brand- och hälsomyndigheter är av en annan karaktär. Dessa myndigheter bedriver ofta en uppsökande verksamhet i form av besök (kontroller) varför information förmedlas vid dessa besök. Således är det ovanligt att småföretagarna vänder sig till just dessa myndigheter. Även skattemyndigheterna vänder sig ibland till småföretagen för att få vissa uppgifter.

Ärenden då man söker information

För att bättre förstå småföretagarnas kontakt med olika instanser berörde en av frågeställningarna vid vilka ärenden man söker information. Följande svar var mest frekventa:

En vanlig situation är skattefrågor eller närbesläktade funderingar av ekonomisk karaktär. Den mest förekommande instansen i dessa situationer är skattemyndigheten. I de fall man har en revisor är dock den direkta kontakten med skattemyndigheten mer sällsynt. Denna kontakt har då tagits över av revisorn och hamnat inom dennes ansvarsområde. Kontakten med skattemyndigheten upplevs av vissa som "ett nödvändigt ont" då detta inte är förknippat med verksamheten i sig själv.

Information om regler/regelförändringar nämns som ett vanligt ärende.

En annan situation då man söker information är bidrags- och stödfrågor. Det är då vanligen länsstyrelsen som man kontaktar. (Detta var vanligare i Jämtlands län än i de två andra undersökta länen.)

Tillståndsfrågor av olika slag. I dessa fall är det vanligtvis kommunerna eller länsstyrelsen som man vänder sig till. Dessa frågor är ofta intimt förknippade med verksamhetens art och upplevs följaktligen som viktiga.

Typ av information som man efterfrågar

Förutom funderingar av skattemässig eller annan ekonomisk karaktär är det som ovan nämnts ofta information om regler, tillstånd eller stödfrågor man efterfrågar.

Det vanligaste är att man vill ha någon form av muntlig information. Detta tillvägagångssätt motsvarar det behov av snabb information som ofta är fallet för småföretagarna. I annat fall önskar man sig skriftlig information, ofta i form av blanketter eller protokoll (med beslut). I majoriteten av fallen är det snabb information eller snabba besked man vill ha.

Hur samspelet fungerar

I kommunerna har småföretagarna vanligtvis en kontaktperson som de har varit i kontakt med ett antal gånger tidigare. (Detta gäller framför allt i små kommuner.) För vissa är det något nytt att kunna vända sig till en person. I många fall är det näringslivssekreteraren man vänder sig till. Kontakten upplevs som lättare då man har en kontaktperson. Det är inte ovanligt att kontaktpersonen är väl insatt i småföretagarens verksamhet vilket naturligtvis underlättar ytterligare och dessutom känns stimulerande.

> *"Vi har numera kontaktpersoner. Förut fick vi alltid förklara och blev runtkopplade, men nu vet man vart man skall vända sig direkt."*

Kommunerna beskrivs ofta i positiva ordalag. Det verkar också som om samarbetet med kommunerna har förbättrats avsevärt under de senaste åren. Baserat på de intervjuer som gjorts i denna studie verkar de småföretagare som är verksamma i små kommuner vara mer nöjda än de i större kommuner. Det finns ofta en upparbetad relation i de mindre kommunerna mellan företagaren och kontaktpersonen och ofta löser man frågor den informella vägen. Mellan företag och kommun verkar finnas en förståelse för ett ömsesidigt beroende som påverkar relationen i en positiv riktning.

"Kommunen är positiv. De har insett värdet av företagen i kommunen, till skillnad från statliga myndigheter."

Samspelet med de statliga myndigheterna är mer komplicerat. En myndighet som ofta beskrivs i mer negativa ordalag är länsstyrelsen. Denna instans är svårare och mer tidskrävande att ha att göra med. Då dessa ärenden dessutom upplevs som viktiga förstärks det negativa intrycket. Även skattemyndigheterna och försäkringskassan nämns i mer negativa ordalag. Den mer negativa attityden är vanligen baserad på dåliga erfarenheter av samspelet. Några småföretagare menar att de känner sig motarbetade och inte möter någon förståelse för sin situation. Vidare är det relativt svårt och tidskrävande att söka information och man anser att vissa tjänstemän saknar flexibilitet och förmåga att improvisera. Småföretagarna efterlyser ett kund-leverantörsförhållande med myndigheterna där service blir ett nyckelord.

"...det är en attitydfråga som de måste göra något åt. Det måste vara ett kund-leverantörsförhållande med ömsesidigt förtroende. Det finns för lite respekt från deras sida."

Vissa bestämmelser upplevs som om de motverkar varandra. Någon beskriver det som att ingen vet vem som bestämmer vad. Detta gäller speciellt bestämmelser med koppling till EU-regler. En småföretagare beskriver hur detta lett till att han fått sätta sig in i regelverket själv; en tidskrävande och onödig insats som tagit resurser från företaget. I detta specifika fall gällde det regler kring läkemedel vilket låg inom ramen för företagets verksamhet.

Majoriteten av de tillfrågade småföretagarna rapporterar dock att de är någorlunda nöjda med den kontakt som de har med de olika instanserna. Det är, som nämnts ovan, framförallt samspelet med kommunerna som ges bra omdöme. Något som påverkar "nöjdheten" hos småföretagarna är vetskapen om vart man skall vända sig (till vem) samt känslan av en förståelse för småföretagarnas situation. Om så är fallet tycks de flesta uppge att de har en bra relation.

De som är missnöjda beskriver följaktligen att förståelsen är dålig och att de känner sig motarbetade. (Bristande förståelse från en instans tycks leda till att småföretagarna känner sig motarbetade.)

En annan källa till missnöje är när småföretagarnas kunder blir lidande på grund av att svar från någon instans dröjer.

"De verkar inte ha tid att utreda....det tar så lång tid att jag inte kan svara på mina kunders frågor."

Försäkringskassan är en instans som tas upp som ett dåligt exempel. En företagare beskriver den som det mest *"fyrkantiga som existerar"*. I detta fall gällde det sjukskrivning och det regelsystem som finns kring detta. Respondenten berättar att han i detta avseende behövde sjukskriva sig till en viss del men att det på grund av ett stelt regelverk inte gick att göra det på det sätt som faktiskt var fallet.

Förslag på förbättringar

Småföretagarna har en rad olika synpunkter avseende sådant som bör förbättras från myndigheterna och kommunerna. En ofta återkommande synpunkt gäller den snabbhet med vilken myndigheterna besvarar företagaren. Om en myndighet skall motsvara de krav eller önskemål som ett småföretag har måste responsen på förfrågningar av olika slag ske snabbare. Dessa företags vardag kännetecknas av snabba beslut och följaktligen är ibland snabb information och snabba besked avgörande för dem. De olika instanserna måste således förstå vikten av att få information, tillstånd eller liknande i tid. Försenad information eller ett försenat beslut kan rasera en affär eller försena en tidsplan så till den milda grad att företagets framtid är hotad eller expansionen stannar upp. Det måste med andra ord finnas en kunskap och en utbredd förståelse för vidden av myndigheternas agerande gentemot ett företag. Denna förståelse skulle i sig kunna leda till att de ansvariga personerna anstränger sig lite extra för att snabba på en annars långsam process.

En annan lösning är att göra informationen mer tillgänglig på andra sätt. Att aktivt behöva söka information om regeländringar tar som tidigare nämnts tid och resurser. En lösning skulle vara att myndigheterna skickade ut (eller på annat sätt förmedlade) information om regeländringar som berör småföretagarna med jämna mellanrum.

Att handläggare ofta har för lite befogenheter nämns av några respondenter som ett annat problem. Handläggarna verkar ha för små befogenheter vilket leder till väntetid (då de måste involvera andra) och att det finns för få personer som kan ge *"raka"* besked. Andra beskriver det som att myndigheterna har *"beslutskramp"* och att ingen vågar ta några beslut. På grund av detta händer det att man inte får besked och att man blir runtskickad.

Vissa instanser är svåra att få tag på då telefontiderna är omöjliga. En företagare beskrev t.ex. hur han var tvungen att få tag i ett departement. Detta departement hade telefontid mellan kl 11.00 och 11.30 vilket resulterade i att han inte fick tag på den information han behövde.

De blanketter som man som småföretagare ofta måste fylla i är för krångliga och för omfattande. Dessa borde omarbetas så att de tar ett minimum av tid att fylla i. Språkvalet är ett annat viktigt område. Det kan vara mycket svårt att förstå den information eller de besked man får från myndigheter. Detta borde förbättras menar några.

"Många förstår nog inte ett dyft av det språk som används. De borde skriva på vanlig svenska."

Kontakten med de mindre kommunerna fungerar i allmänhet mycket bra. Småföretagaren har här en kontaktperson som man kan vända sig till när man behöver information eller besked. Denna person har en serviceroll som upplevs som viktig. Ett önskemål som framkommer är att det skall finnas en liknande person även på de statliga myndigheterna. Kontakten skulle på så vis kunna förenklas och effektiviseras. Samarbetet med kommunerna har uppenbarligen blivit allt bättre under de senaste åren.

En handledning för företagare är något som efterfrågas. Denna skulle kunna fungera som en "lathund" för företagare som behöver söka information och komma i kontakt med olika myndigheter eller instanser. I denna bör det finnas en beskrivning av sådant som företagare bör tänka på och en rejäl översikt över de olika instanser som kan vara intressanta för företagare. Här bör också finnas information om stödformer. Några menar att de skulle vilja ha besök av en kunnig person av samma anledning.

"På grund av att jag missade några stödformer som andra har fått måste jag snart lägga ner min verksamhet"

Många myndigheter och instanser upplevs som anonyma, har en otydlig struktur och i vissa fall en otydlig funktion och okända befogenheter. Det gör att man inte vet vad som ligger inom deras ansvarsområde samt vilka befogenheter de har. Om man som småföretagare hade bättre kunskap om detta skulle man snabbare få tag på den information man behöver.

Några företagare menar att vissa instanser borde vara mer aktiva och ta kontakt med småföretagen själva. Syftet skulle vara att spara tid (åt småföretagarna) genom att ta kontakt samt att på detta sätt aktivt söka kunskap om småföretagen i området för att på sikt kunna underlätta villkoren.

Vidare upplevs regeländringar ibland negativt av småföretagarna. Detta beror på att man inte förstår varför förändringen genomförts samt vad det egentligen kommer att innebära. Således vill man gärna få information om bakgrund och syfte samt få en sammanfattning av helheten (så kort och koncist som möjligt).

En myndighet borde vidare ha bättre kunskap om vad andra myndigheter kräver av företagen. Några upplever det som att myndigheterna borde informera varandra om sin kontakt med företagen för att man skall uppnå en förståelse för företagens kontakt- och informationsbehov gentemot alla myndigheter och kommuner. På så sätt skulle informationen från en myndighet kunna sättas i relation till den information som kommer från andra håll. Bättre samordning mellan myndigheterna efterfrågas således också.

Kontakt från instansernas sida

Brandmyndigheterna kontaktar småföretagarna relativt frekvent för kontroll/inspektion. Detta upplevs vanligen som något positivt.

Den kontakt som sker på myndigheternas initiativ är vanligen av kontrollkaraktär. Detta upplevs ofta som något negativt och gör att man upplever dessa instanser negativt. Man skulle vilja ha motsvarande initiativ från myndigheterna fast då med syftet att informera. För att man skall se dem som rådgivare måste de även uppfylla denna roll. Det är för mycket kontroll och för lite information från myndigheter och instanser.

Tillgång till Internet / Hur IT kan underlätta kontakten

En majoritet av de tillfrågade har tillgång till Internet antingen på företaget eller i hemmet. Attityden till Internet är skiftande. De som är mer positiva ser möjligheterna vad gäller snabb åtkomst till information. De som är negativt inställda har en konservativ inställning som leder till en allmän misstro mot Internet. Denna grupp kommer troligen att behöva en lång startsträcka innan den kan använda Internet på ett effektivt sätt. Några småföretagare upplever att detta nya medium redan i dag förenklar deras kontakt med myndigheterna. Den vanligaste positiva effekt som nämns är att man kan beställa material som t.ex. blanketter. Dessa företagare hoppas att denna utveckling fortsätter.

En del av de tillfrågade intar som nämnts ovan en avvaktande attityd och menar att de i mesta möjliga mån vill ha personlig kontakt när de söker information. Det finns en oro för att användandet av Internet kommer att ske på bekostnad av personliga kontakter och brev. Andra menar dock att Internet skulle kunna utnyttjas mer än vad som sker i dag. Man skulle t.ex. kunna använda det till att informera om regeländringar.

"Jag skulle vilja hämta information om regeländringar samt läsa en kort sammanfattning med syfte och slutsatser."

Flera småföretagare efterfrågar möjligheten att via Internet kunna söka information om lagar och regler. De beskriver det som omöjligt att hålla sig uppdaterad inom detta område. Denna information är dock mycket viktig och dessutom behöver man den ofta med kort varsel. Således skulle företagarnas vardag underlättas mycket om det gick att få denna information med några "enkla" knapptryckningar.

5.1.4 Sammanfattande slutsatser

- De myndigheter småföretagarna upplever att de har mest kontakt med är skattemyndigheten, länsstyrelsen och kommunen. Respondenterna i studien kan grovt delas in i två grupper: de som har ett par kontakter per år och de som har relativt frekvent kontakt (10 ggr eller mer/år).
- Det vanligaste är att man söker ett snabbt svar, ofta muntligt. Skattefrågor, information om regler samt tillstånd är de vanligaste ärendena.
- Samspelet med kommuner upplevs ofta som bra. Det tycks ha förbättrats under de senaste åren. Ett ömsesidigt beroende, förståelse och intresse för småföretagen samt en kontaktperson är de främsta skälen till det positiva omdömet.
- Samspelet med statliga myndigheter är besvärligare. Oklara strukturer, långa beslutsvägar och en bristande förståelse för småföretagarnas villkor är anledningarna till detta. Man vet inte vem man skall prata med.
- Goda relationer med myndigheter och kommuner tycks drivas av känslan att det finns en förståelse för småföretagarnas situation och att instanserna förstår vikten av sitt agerande gentemot småföretagen. Att veta vem man skall prata med kan också vara avgörande.
- Att öka åtkomsten till information via Internet skulle öka effektiviteten för många småföretagare. Det finns dock en del skeptiker som är misstänksamma mot Internet och oroar sig för att den personliga kontakten skall försvinna.

Förslag på förändringar i samspelet med instanserna

- I allmänhet snabbare svar. Detta gäller framför allt de statliga myndigheterna.
- Ökad förståelse från myndigheternas sida avseende småföretagarnas situation.

- Kunskap om att ett dröjande svar eller information på kort sikt kan betyda att företaget tappar sin kund och på lång sikt att företaget går omkull. (Ett förslag är regelbundna studiebesök hos småföretagen samt utbildning.)
- Mer uppsökande verksamhet från instanserna. Detta kan vara studiebesök, telefonsamtal, informationsbroschyrer m.m. I dagsläget upplever man att den uppsökande verksamheten endast består av kontroller.
- Aktivt skicka ut information om de olika instanserna (speciellt för företagare) och beskriva hur de är uppbyggda och vad de gör ("Allt en företagare bör veta om myndigheter och kommuner"). Här skulle även informeras om eventuella kontaktpersoner. (Även bättre och mer översiktlig information om stödformer efterfrågas.)
- Ha kontaktpersoner som agerar som "konsulter" i de frågor och funderingar som småföretagarna har. Kontaktpersonerna i de mindre kommunerna nämns som ett föredöme.
- Regelbundet skicka ut information om förändringar i regelverk och lagar. I samband med detta efterlyser man en kortfattad beskrivning av bakgrund och syfte med förändringen samt gärna en sammanfattning av vad som förändras.
- Låta handläggare (samt andra tjänstemän på "lägre" nivå) få ökade befogenheter. Detta skulle underlätta och effektivisera samspelet.
- Telefontiderna måste förlängas på vissa håll (vissa departement nämns som dåliga exempel).
- Förenkla och förkorta blanketterna. Endast absolut nödvändig information skall behöva fyllas i.
- Internet är mycket lämpligt för beställning av blanketter t.ex. Vidare föreslår man att information om förändringar av lagar läggs ut på "nätet".

5.2 Näringslivets centrala organisationer

Småföretagsdelegationen har i skrivelse 1997-10-21 erbjudit näringslivets organisationer att lämna synpunkter på hur kommunikationsprocessen fungerar till företagen i dagsläget. Vidare har organisationerna getts möjlighet att lämna förslag till förbättringar i kommunikationen till företagen inför framtiden. Detta avser såväl företagandets spelregler i allmänhet som information om de olika stöd som erbjuds företagen.

Synpunkter har inkommit från Företagarnas Riksorganisation, Lantbrukarnas Riksförbund, Svensk Industriförening, Stockholms Handels-

kammare, Svensk Handel, Svenska Arbetsgivareföreningen, Sveriges Industriförbund och Tjänsteförbundet. Sammanfattningsvis innehåller organisationernas svar till delegationen följande:

- För att kommunikationsprocessen från myndigheter till småföretag skall kunna förbättras krävs av myndigheterna förenkling, ökad användning av ny teknik och IT samt ökad kompetens och service.
- Myndighetsbesluten uttrycks ofta onödigt komplicerat och med en bristande pedagogik.
- Informationen bör samlas och förenklas på ett för småföretagaren lättillgängligt sätt.
- Myndigheternas servicegrad måste ökas. En viktig del i ett sådant arbete är att jobba med attityder och servicekänsla inom respektive myndighet.
- När myndigheten skickar ut blanketter etc. till företagen bör regeln vara att det alltid skall finnas hänvisning till personer som kan svara på frågor, rörande det utsända materialet. Dessa personer skall också vara tillgängliga.
- Företaget skall kunna lämna ett meddelande om att man vill bli kontaktad för att det skall uppkomma ett ansvar för myndigheten att så verkligen sker.
- När företaget på eget initiativ söker kontakt med myndigheter i syfte att få information, är det ofta svårigheter att veta vem och vilken myndighet man skall tala med. Därför bör en särskild statlig servicemyndighet eller motsvarande bildas dit företag kan ringa och ställa frågor till kompetent och serviceinriktad personal. För denna instans bör det finnas ett tydligt ansvar för att ett svar ges senare, när det uppstår frågor som inte kan besvaras direkt.
- Myndigheterna och den offentliga förvaltningen borde ha en större informationsplikt.
- Kommunerna bör införa ”framtidsinformation” där det informeras om viktiga frågor som rör företagandet, exempelvis kommunernas översikts- och detaljplanering.
- Kommunerna bör se över rutinerna om vem man informerar.
- Att inte några nya regler införs innan de testats på småföretag. Detta för att nya regler dels skall kunna förstås, dels inte medföra betydande negativa konsekvenser för de små företagen.
- Handläggningstiderna på myndigheterna bör särskilt uppmärksammas så att de förkortas.
- Myndigheterna bör ha för småföretagen anpassade tider och öppethållande.
- Kommunerna bör ha en enda kontaktpunkt för företagare i frågor som handläggs inom kommunen och som berör företagen.

- Den som vill starta ett företag skall kunna göra sin registrering på en enda blankett.
- Det är angeläget att formerna för den offentliga upphandlingen är sådana att tillgänglighet finns också för de små företagen. Som exempel nämns formerna för elektronisk upphandling.
- Det är viktigt för småföretagaren att bygga upp och ingå i någon form av "informationsnätverk" för att få tillgång till så många informationskällor som möjligt. Detta skulle bidra till att förståelsen ökar.
- Ett konkret förslag är att Småföretagsdelegationen tar initiativ till en IT-baserad och till småföretagens behov anpassad "informationsplattform" med länkar till alla relevanta myndigheter.
- Informationen skall finnas tillgänglig nära företaget.
- Förslag att Småföretagsdelegationen tar initiativ till ett konkret IT-baserat heltäckande informationssystem som förenklar för företagen att kommunicera med myndigheter m.fl. Liknande system finns i andra länder, t.ex. i Kanada.

Som positivt exempel har nämnts det arbete som Riksskatteverket genomfört under året för att förenkla enskilda näringsidkares deklarationsblanketter samt att ta fram informationsmaterial kring detta.

6 Nya initiativ

Småföretagsdelegationen har särskilt studerat de nya initiativ som tagits för att förenkla/förbättra kommunikationen till och från företagen. Exempel på sådana projekt är Statens service och stöd till småföretag i Kanada, SME-link, Startlinjen och Tillskottet. Dessa projekt redovisas nedan.

6.1 Statens service och stöd till småföretag i Kanada

6.1.1 Inledning

Målsättningen är att hjälpa företag att anpassa sig till förändringarna på 2000-talets marknader och teknik och därigenom:

- att stärka de kanadensiska företagens konkurrenskraft, bl.a. på exportmarknaden
- att främja tillväxt och sysselsättning inom landets industri
- att bygga upp en modern teknisk infrastruktur
- att ge ungdomar den kompetens de behöver för att lyckas på arbetsmarknaden

För att nå dessa mål har staten utvecklat en rad olika tjänster och stödformer för småföretag i samverkan med näringsliv, universitet, organisationer samt provinserna och kommunerna.

Småföretagsdelegationen har valt att redovisa följande områden:

- statliga myndigheter
- finansiering
- att öppna nya marknader – export och import
- skatter för småföretag
- arbetsmarknadsprogram – starta eget och rekryteringsstöd
- utbildning i företagsledning, kompetensutveckling
- stöd till innovation och FoU inom vetenskap och teknik

- "The Information Highway", Internet för företag
- Kanadas federala lagstiftning som berör företag
- att göra affärer med statliga myndigheter

Mera information finns i "Your Guide to Government of Canada Services and Support for Small Business". Denna återfinns via Internet http://strategis.ic.gc.ca/contact och innehåller:

- information om olika myndigheter som tillhandahåller tjänster för småföretag
- information om tjänster och stödprogram inom ett antal olika områden
- adresser och annan kontaktinformation, bl.a. via Internet

6.1.2 Statliga myndigheter

För att etablera sig och växa behöver ett litet företag marknadsinformation, finansiering och kompetent företagsledning. För att hjälpa småföretag med detta ansvarar ett antal myndigheter som utgör den s.k. **Industry Portfolio.** Tre av dessa ger information och vägledning på regionsnivå: Federal Economic Development Initiative for Northern Ontario, Business Development Bank of Canada (**BDC**), och Canada Business Service Centres (**CSBC**, 11 st, varav en i varje provins).

På Internet finns ***Strategis***, Kanadas största hemsida med affärsinformation. Den hjälper företag att hitta nya marknader, tillväxtmöjligheter, samarbetspartners och teknik och att bedöma affärsrisker. Den har även information om finansiering, bolagsbildning, patent och varumärken samt konkurser.

Även Statistics Canada (**StatsCan**) finns på Internet och har dessutom kontor i hela landet. Den tillhandahåller statistik om Kanadas ekonomi och om marknader, konkurrenter och kunder.

För myndigheter och andra organisationer inom olika specialområden se nedanstående kapitel.

6.1.3 Finansiering

Det finns ett brett spektrum av olika finansieringsmöjligheter:
Small Business Loans Act (finansiering för mindre företag).
Business Development Bank of Canada (olika finansieringsformer för mindre företag).
Regionala utvecklingsfonder. CFDC, Community Futures Development Corporations och **Canada Community Investment Plan** – för rådgivning och finansiering utanför storstadsområden.

Program som gynnar Kanadas urbefolkning: Aboriginal Business Canada, Community Economic Development Program, Commercial Development Program, Resource Access Negotiations Program.
Farm Credit Corporation – finansiering inom jordbruk och livsmedelsindustri.
Canadian Heritage – stöd till industri som främjar kanadensisk kultur (bokförlag, tidskriftsutgivning, film- och videoproduktion, musikinspelning).

6.1.4 Att öppna nya marknader – export och import

"Export" inom Kanada. Landets **Internal Trade Agreement** är ett inrikeshandelsavtal som avser att undanröja handelshinder mellan provinserna. För handeln inom Nordamerika gäller **NAFTA**, Nordamerikanska frihandelsområdet, som numera omfattar Kanada, USA och Mexico.

Exportstöd. Staten erbjuder ett antal program och tjänster för företag som önskar exportera. Stödet till internationella handelsinitiativ prioriteras enligt Kanadas Strategi för utrikeshandeln (**CIBS**). I CIBS samordnas de delstrategier som utvecklas av 23 **NST,** samarbetsgrupper för industrisektorer. Om **DFAIT,** Kanadas utrikes- och utrikeshandelsdepartement, se nedan.

Regionala nätverk stöder små företags exportsatsningar med bl.a. utbildning, rådgivning och upplysningar om marknader och finansiering. Ring **Industry Canada** för information.

11 st **CBSC** (se 6.1.2) hjälper företag utan exporterfarenhet. Redan exporterande eller exportklara företag bör hellre vända sig till närmaste **ITC** Centrum för utrikeshandeln (se nedan). **DFAIT** erbjuder information om program, tjänster och litteratur, om specifika branscher och länder och om specialister inom och utanför Kanada. Informationen är tillgänglig dygnet runt genom FaxLinkService, InfoCentres "anslagstavla" (International Bulletin Board, IBB) samt på Internet. För **export av tjänster** (bl.a. konsulter) finns ett mjukvarupaket, Take a World View, på 6 disketter.

ITC förmedlar kontakter med Kanadas handelsdelegationer i utlandet, samt tillhandahåller

- exportrådgivning
- marknadsinformation
- hjälp med marknadsplanering

- information om teknologiöverföring och möjligheter till internationella samarbetsprojekt
- PEMD, programmet för utveckling av exportmarknader
- rekrytering av deltagare i handelsmässor och delegationer i utlandet
- rekommendationer för handelskonferenser och -seminarier
- publikationer av DFAIT och andra statliga myndigheter

Det finns 125 **Trade Commissioners** som hjälper företag på enskilda marknader med:

- förslag beträffande försäljningsmöjligheter och potentiella kunder
- rekommendationer av företag till lokala kunder
- rådgivning om marknadskanaler
- rekommendationer om lämpliga handelsmässor
- förslag på lämpliga utländska agentföretag
- att hitta kredit- och affärsupplysningar om potentiella utländska samarbetspartners
- att lösa problem med tullar, skatter och valutor
- råd om enskilda länders aktuella affärsklimat samt seder och bruk i handel och finans
- råd och stöd i utländska samarbetsprojekt och licensfrågor

WIN Exports är en databas över kanadensiska företag. Registrerade företag får även tillgång till "den internationella anslagstavlan" **IBB**, kan utses som deltagare i handelsmässor och -delegationer samt erhåller *Canada Export*, DFAIT:s nyhetsbrev.

ATS, Agri-Food Trade Service upplyser om internationella marknader och ger råd och stöd i exportfrågor inom jordbruks- och livsmedelssektorn. I ATS aktiviteter ingår bl.a.:

- **AFT** Agrifood 2000 – marknadsutvecklingsprojekt, såväl inom- som utomlands
- **EMAR** – rapporter med marknadsbedömningar för prioriterade avsättningsländer
- **NewAP-** och **NewLA**-programmen ger utbildning och information till företag som överväger export till länderna i Asien/Stillahavet-regionen och i Latinamerika
- Bevakning av statligt marknadsutvecklingsstöd i Kanadas konkurrentländer
- **ATN**-datasystemet ger aktuella och anpassade upplysningar om världshandeln
- **AAFC/DFAIT** ordnar utställningar på handelsmässor, med utbildning för deltagande företag

Exportfinansiering. *Exporter's Guide* till exportfinansiering erhålls hos DFAIT och InternationalTradeInfoCentre. Följande statliga exportstödprogram finns:

- **PEMD** – programmet för utveckling av exportmarknader ger olika former av finansiellt stöd
- **EDC** – erbjuder en rad olika former för exportkreditförsäkring och exportfinansiering
- **CCC** – uppträder som huvudleverantör gentemot kunden i utlandet; exportföretaget blir underleverantör till CCC; erbjuder även finansiering före leverans

CIDA – motsvarar SIDA i Sverige och driver utländska biståndsprojekt i över 100 länder

Import. ACIS, Automated Customs Information Service ger telefonrådgivning dygnet runt i tullfrågor. Närmaste tullinformationskontor (Customs Border Services) kan också ge råd. Utförligare upplysningar finns i handboken *Guide to Importing Commercial Goods.* Importerande och exporterande företag erbjuds även att delta i endagsseminarier om importprocessen, export från Kanada till USA, tullfrågor och tullbefrielseprogram.

Strafftullar mot dumpning och otillbörliga subventioner kan utdömas genom **SIMA**-lagstiftningen. Drabbade företag bör kontakta **Revenue Canada,** Kanadas skatte- och tullverk.

6.1.5 Skatter för småföretag – bestämmelser och tjänster

Staten försöker ständigt att förenkla skattesystemet. Revenue Canada (RC) har dessutom särskilda program för småföretag, bl.a. kostnadsfria skatteseminarier.

BN, Business Number. Varje företag tilldelas ett eget BN för sina skattekonton hos RC.

De fyra viktigaste företagsskattekontona är för:

- bolagsskatten
- löneavdrag och arbetsgivaravgifter
- GST, Goods and Services Tax, en omsättningsskatt på varor och tjänster
- import/export

Förenklade deklarationer och ansökningar om skattekredit. Deklarationen, skattereglerna och rättslig status beror på företagsformen. Det finns tre olika företagsformer :

- enskild firma (sole proprietorship)
- kompanjonskap (partnership)

bolag (incorporated business).

SR&ED, en särskild skattekredit kan beviljas för vetenskaplig forskning och utvecklingsförsök.

6.1.6 Arbetsmarknadspolitik: starta eget och rekryteringsstöd

HRDC, Human Resources Development Canada ger starta eget-bidrag (Self-Employment Benefit) inom ramen för **EI**, arbetslöshetsförsäkringen. HRDC driver även flera rekryterings- och utbildningsprogram. Råd och stöd ges dessutom vid nedläggningar och massuppsägningar.

NGR, National Graduate Register är en Internetdatabas över universitetsstuderande och akademiker. Det finns även ett försöksprojekt där studerande kan hitta företagens platsannonser via NGR.

YIC, Youth Internship Canada, är ett praktik- och utbildningsprogram för ungdomar mellan 15 och 24 år. Vissa framtidsbranscher (teknologi, mjukvaror, livsmedel) prioriteras.

ITTP, International Trade Personnel Program, främjar anställning av arbetslösa akademiker för exportsatsningar. **WD**, Western Economic Diversification Canada, står för en del av lönen.

EI, Employment Insurance, är Kanadas arbetslöshetsförsäkring. Premierna betalas dels av den anställde, dels av arbetsgivaren. **ROE**, Record of Employment, används av arbetsgivaren för redovisning av arbetstid och premiegrundande lön. Både EI och ROE har nyligen förenklats.

I samarbete med lokala myndigheter och arbetsgivare driver **HRCC**, Human Resource Centres of Canada, s.k. **LLMP**, Lokal Labor Market Partnerships, för att skapa arbetstillfällen på lokal nivå.

6.1.7 Utbildning i företagsledning, kompetensutveckling

BDC, Business Development Bank of Canada, erbjuder en rad rådgivnings, handlednings- och utbildningstjänster för företag i olika utvecklingsskeden. Dessutom finns särskilda program för bl.a. teknologi- och

kunskapsbaserade företag, för exportörer, för kvinnliga företagare och för urbefolkningsföretag. Allt detta vid sidan om eller i kombination med BDC-finansiering.

Women' Enterprise Initiative är ett särskilt program för kvinnliga företagare i västra Kanada (Manitoba, Saskatchewan, Alberta och British Columbia).

Hjälp med ISO-9000 standardisering ges genom ett diagnostiskt datorprogram. Det erhålls av **FORD-Q**, Kanadas federala regionsutvecklingskontor i Quebec.

Contact! The Canadian Management Network är ett landsomfattande nätverk av stödorganisationer för småföretag.

BPAV, Business Planning för Agri-Ventures, förmedlar konsulttjänster i planering för företag som förädlar jordbruksprodukter. Bidrag ges på upp till 50 procent av konsultarvodet.

Utbildning i exportfrågor ges genom **NEBS** (avser angränsande områden i USA), **NEXOS** (avser export utanför Nordamerika) och **NEXPRO** (New Exporters Training and Counseling Program).

6.1.8 Stöd till innovation och FoU inom vetenskap och teknik

IRAP, Industrial Research Assistance Program finns över hela Kanada och erbjuder företag med högst 500 anställda expertråd och även visst finansiellt stöd för att utveckla sin innovationsförmåga.

CTN, Canadian Technology Network är ett rikstäckande nätverk av tekniska expertrådgivare, anställda av kända kanadensiska organisationer. Rådgivningen är personlig och konfidentiell.

TPC, Technology Partnerships Canada, ett samarbete mellan staten och den enskilda sektorn, ger återbetalbart investeringsstöd för marknadsintroduktion av högteknologiprodukter.

CRC, Communications Research Centre, har ett innovationscentrum i Nepean, Ontario för företag som utvecklar produkter och tjänster inom området kommunikationsteknologi.

6.1.9 "The Information Highway", Internet för företag

Canadian Technology Gateway hjälper företag, universitet och myndigheter inom området vetenskap och teknik att via Internet hitta information och samarbetspartners.

Student Connection Program, anlitar universitetsstuderande som IT-rådgivare och -utbildare åt icke-Internetanslutna företag till en låg kostnad.

SchoolNet-programmet skall länka ihop landets samtliga skolor och bibliotek i ett Internet-nätverk. I utvalda kommuner inrättas Internetlokaler som är öppna för allmänheten till en låg kostnad. SchoolNet erbjuder även ett program för digitalomvandling av presentationsmaterial för Internet.

Genom programmet **Computers for Schools (CFS)** kan företag skänka begagnade datorer och program till skolor och bibliotek. Skatteavdrag kan medges för värdet av funktionsduglig utrustning.

6.1.10 Kanadas federala lagstiftning som berör företag

Bolagsbildning. Fördelarna med att bilda ett bolag är det begränsade ansvaret och lägre skatt. **Canada Business Corporation Act**, Kanadas bolagslag, reglerar bildning, fusioner och upplösning av bolag. **Industry Canada** tillhandahåller råd genom sitt **Corporations Directorate.**

Rättsskydd av ditt företags immateriella värden ("intellectual property"). För skydd av immateriella värden (patent, upphovsrätt, varumärken, industridesign och halvledartopografier) krävs oftast (rekommenderas annars) registrering hos **CIPO, Canadian Intellectual Property Office**.

Konkurrenslagstiftning. Kanadas lag mot konkurrensbegränsning, **Competition Act, straffbelägger** *priskarteller* och *prissättningsöverenskommelser* mellan konkurrenter, *uppgörelser mellan anbudsgivare* samt *vilseledande reklam.* **Civilrättsligt ansvar** gäller för *missbruk av dominerande ställning*, *ensamleverantörsklausuler* och *förbud mot handel med konkurrerande produkter* samt *leveransvägran.* Drabbade företag kan vända sig till **Competition Bureau**.

Konsumentupplysning, etiketter. Genom riktig och lämplig konsumentupplysning kan företag undvika klagomål, reklamationer och krav på återbetalning från missnöjda kunder. CPD, Industry Canadas Consumer Products Directorate, ger råd vid utformningen av lämpliga etiketter.

Standardisering av produkter och tjänster. **SCC**, Standards Council of Canada, samordnar standardiseringen inom Kanada och representerar landet internationellt i ISO och IEC.

Korrekt mätning och vägning. **Measurement Canada**, myndigheten för godkännande av mätinstrument och -förfaranden, testar nya instrument, genomför kontroller och tar emot klagomål.

Radiosändningstillstånd kan krävas av företag som använder radiokommunikationssystem internt. **Spectrum Management Program** bör kontaktas för råd.

Konkurser. Konkurser övervakas av **Office of the Superintendent of Bankruptcy**. Denna nämnd ger råd och upplysningar om företag och enskilda, bl.a. till fordringsägare. Företag som överväger konkurs bör kontakta en godkänd konkursförvaltare ("licensed trustee in bankruptcy").

6.1.11 Att göra affärer med statliga myndigheter

Statlig upphandling. PWGSC är en central upphandlingsmyndighet för flertalet statliga departement. Det driver två program för att hjälpa företag som önskar sälja till staten. **Supplier Promotion Program** ordnar seminarier i marknadsföring gentemot statliga myndigheter. **Open Bidding Service** är en "elektronisk anslagstavla" om aktuella upphandlingar. Nås via Internet.

Gynnad ställning för urbefolkningsföretag. Aboriginal Business Procurement Policy avser att öka den statliga upphandlingen hos företag som ägs av Kanadas urinvånare.

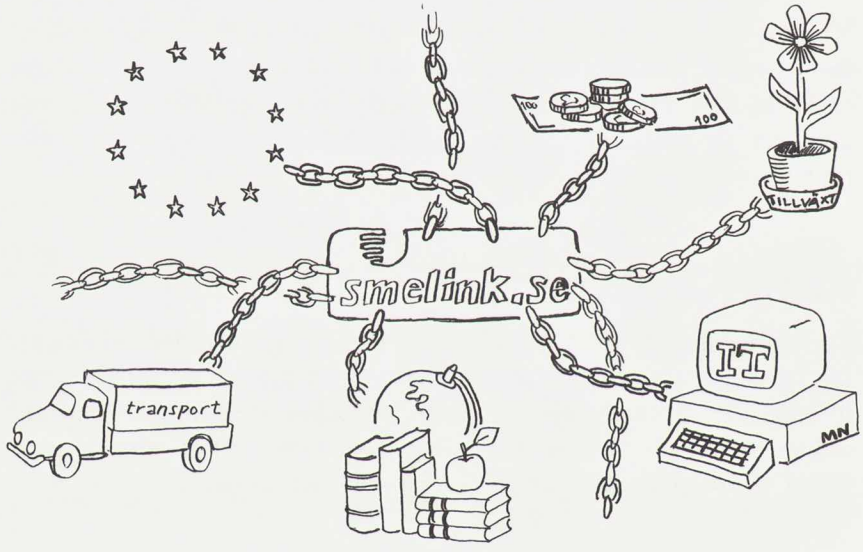
Försäljning av statliga fastigheter. Statliga fastigheter som avyttras och som inte köps av provins eller kommun får köpas av alla kanadensare på lika villkor. Information genom PWGSC.

6.2 SME-link

6.2.1 Syfte

"Det övergripande syftet med SME-link är att generera tillväxt bland små och medelstora företag i Sverige genom:

- Att ge små och medelstora företag tillgång till samma strategiska information som de större behöver heltidsanställd personal för att klara. Förmågan att kunna se trender, nya marknader, hitta nya leverantörer m.m. ger i kombination med det lilla företagets lättrörlighet och kundanpassningsförmåga mycket stora konkurrensfördelar.
- Att ge småföretagen ett redskap som underlättar strategiska samarbeten. IT kan fungera som utmärkt "lim" mellan olika verksamheter".



6.2.2 Bakgrund

Sveriges små och medelstora företag, s.k. SME-företag (Small and Mediumsized Enterprises enligt EU-terminologin), behöver ökad konkurrenskraft för att kunna överleva på sikt. Samtidigt ställs det förväntningar att SME-företagen skall växa och behöva fler medarbetare.

SME-link är ett projekt som kan vara en hjälp, ett informationsnätverk skapat för att hjälpa SME-företagen att utvecklas och öka konkurrenskraften. Projektet följs bl.a. av EU:s representanter inom området eftersom man önskar hitta IT-lösningar som kan utveckla företagandet i samtliga medlemsländer.

I nätverkets länkar finns kvalitetssäkrad information som är tillgänglig för SME-företagen på deras egna villkor och på tider och platser som passar företagen.

Vid sidan av informationslänkarna finns också möjligheter att söka nya samarbetspartners och intressenter till joint ventures i den speciella *Samarbetslänken*. Eller vara med i nationella och internationella offentliga upphandlingar via *Affärslänken*.

Strukturen för SME-link är byggd på Internet. Det betyder att man måste ha tillgång till Internet för att kunna använda nätverket. Introduktionen av SME-link sker i form av ett pilotprojekt. Cirka 700 utvalda företag i Jönköpings, Västerbottens, Stockholms, Västernorrlands och Jämtlands län ingår. Dessutom ingår 25 företag som är medlemmar i Exportrådet och ca 20 sågverk som är medlemmar i TRÄTEK. Dessa har fått chansen att testa SME-link och delta i den utvärdering som ger grunden för fortsatt verksamhet.

Det finns ett antal länkar kopplade till SME-link. I framtiden kommer flera länkar att anslutas men antalet kommer att hållas på en nivå som är lätt att överblicka. Bakom varje länk finns en länkvärd som garanterar att informationen är aktuell och småföretagsanpassad. Länkvärden ansvarar också för att frågor besvaras inom angiven tid. För de flesta länkar gäller 48 timmar som maxtid för att få svar på en fråga.

SME-link är behovsstyrt. Det innebär att användarna bestämmer hur de vill utnyttja nätverket. Den s.k. Push-tekniken gör att man kan abonnera på kunskap och information utan att aktivt leta efter den (traditionell Poll-teknik). Detta kan t.ex. ske genom att användarna berättar vad de är intresserade av genom att ange ett sökord. Relevant information lämnas direkt då den dyker upp på nätet.

Konceptet att använda studenter som åker ut till SME-företag för att lära ut hur man använder Internet och SME-link i synnerhet har varit mycket framgångsrikt. Efter ca 350 företagsbesök, vardera under ca 4 timmar har projektet visat att kombinationen av duktiga studenter som har för företagen attraktiv kunskap är bra. De maximalt 5 personer som tilläts delta från varje företags sida har i många fall varit dubblerat och upp till 22 personer. Spinn-off effekterna av detta arbete torde bli betydande och stimulera till utökad användning av studenter.

6.2.3 Samarbetslänk

Ett samarbete mellan två eller flera företag kan ge många positiva effekter. Man kan t.ex. samverka för att få tillräckliga resurser för speciella projekt eller order, utnyttja personalstyrkorna bättre och öka kompetensen. Samarbetslänken suddar ut de geografiska avstånden och ökar möjligheterna till fruktbart samarbete mellan företag.

I Samarbetslänken finns flera vägar till ökat samarbete. Det finns också vägar för kunder att hitta nya leverantörer. För att ha maximal nytta av länken krävs att man har en egen hemsida.

Exempel på Samarbetslänkens innehåll:

- Hjälper SME-företag att leta partners
- Hjälper köparföretag att hitta rätt leverantör
- Utvecklar befintliga samarbeten
- Ökar informations- och erfarenhetsutbytet

6.2.4 Affärslänk

Affärslänken ger möjligheter att komma i direkt kontakt med de stora offentliga upphandlingar som sker i Sverige och inom EU. Det handlar om ca 6 100 miljarder kronor per år. Den ger också tillgång till de mindre affärsförfrågningar som mer och mer börjar anslås i Sverige.

Exempel på Affärslänkens innehåll:

- Möjlighet att komma i direkt kontakt med alla större offentliga upphandlingar i Sverige och inom EU
- Möjlighet att få information om de offentliga upphandlingar som är av intresse för det enskilda företaget
- Möjlighet att få tillgång till de mindre affärsförfrågningar som mer och mer börjar anslås i Sverige
- Möjlighet att få liknande kontakter och information från det privata näringslivet
- Möjlighet att använda det företagsregister som skapas inom ramen för Affärslänken

6.2.5 Exportlänk

Det finns ett stort behov hos svenska företag att lära sig mer om exportaffärer. Exportrådet underlättar för företagen att arbeta utomlands med insatser som omfattar allt från information till medverkan och praktisk assistans på den aktuella marknaden. Exportlänken innehåller mycket

av den information som krävs för att kunna närma sig den utländska marknaden.

Exempel på Exportlänkens innehåll:

- Hemsidor
- Swedish Export Directory
- Upphandlingsnytt
- Nyhetsbrev inom skilda områden
- Skeppningshandbok med allt om tullrutiner etc.
- Kvalitetsstämplat länkbibliotek
- Betalningsguide för exportaffärer
- Hänvisningsdatabas till andra informationslämnare

6.2.6 Finansieringslänk

Alla företag, inte minst SME-företagen, behöver finansiering i olika former för att kunna växa och utvecklas. Finansieringslänken underlättar sökningen av kapital till företaget.

Exempel på Finansieringslänkens innehåll:

- Möjlighet att hitta lämpliga finansiärer
- Möjlighet att hitta lämpliga finansieringsformer
- Typexempel från olika finansieringssituationer

6.2.7 Tillväxtlänk

Den som driver och utvecklar ett företag kan jämföras med en seglare i en skärgård. Uppmärksamhet på verkligheten och ett förnuftigt användande av de egna resurserna gör att man kan komma långt. Ibland behövs det hjälp för att komma ännu längre. Tillväxtlänken kan vara en sådan hjälp. Inom tillväxtlänken arbetar man med att utveckla praktikfall eller cases. Tanken är att inom Tillväxtlänken inte endast ge råd och anvisningar, utan också ge rena fallbeskrivningar för hur riktiga företag har burit sig åt för att lösa olika typer av problem. I nuvarande läge medger inte tekniken att man presenterar filmade avsnitt och beskrivningar via Internet utan casen kommer initialt att byggas upp med CD-rom som medium. Det ger också möjlighet att presentera filmade avsnitt. Tekniken utvecklas dock snabbt och inom en snar framtid kan CD-produktionerna läggas upp on-line direkt ute på Internet. Presentationen görs interaktiv vilket innebär att användaren ställs inför frågor som han behöver besvara. Användaren kan också välja att studera just den problematik som han själv är intresserad av.

Kombinerat med den rena fallbeskrivningen kommer användaren att kunna finna rena sakupplysningar i presentationen.

För närvarande har två fallbeskrivningar tagits fram. Det ena är ett tillverkande företag som under loppet av 20 år vuxit från en omsättning på 2,5 miljoner kronor till en omsättning på ca 800 miljoner kronor. Temat är marknadsutveckling och fallet beskriver hur ett av flera affärsområden utvecklats. Det andra fallet beskriver ett datakonsultföretag som vuxit från 2 till 18 personer och under tiden genomgått ägarbyten. Företaget arbetar både nationellt och internationellt med både stora och små företag som kunder. Temat är produktutveckling och hur man i ett tjänsteföretag arbetar med denna process.

Exempel på Tillväxtlänkens innehåll:

- Erfarenheter och råd om hur företag skall växa och utvecklas
- Hjälp att utforma affärsplanen
- Möjlighet att köpa, sälja eller byta produktidéer
- Checklistor
- Praktikfall från andra företags utvecklingsarbete

6.2.8 Mässlänk

Mässan är en mötesplats för människor. Här finns människors samlade kunskaper och erfarenheter, något som bidrar till att mässan blir lyckad för den som medverkar. Mässlänken ger råd, svar på frågor och hjälp på vägen till ett framgångsrikt mässdeltagande. Både som utställare och besökare.

Exempel på Mässlänkens innehåll:

- Mässans fördelar
- Hitta rätt mässa
- Hjälp på vägen
- Möjlighet att ställa frågor till experter

6.2.9 EU-länk

Sedan Sverige gick med i Europeiska Unionen (EU) har det blivit allt viktigare att även de mindre företagen håller sig informerade om de nya regler och utvecklingsmöjligheter som medlemskapet i EU innebär. EU-länken hjälper till att snabbt få korrekt information.

Exempel på EU-länkens innehåll:

- Aktuell EU-lagstiftning. Här kan man följa den föränderliga EU-lagstiftningen på ett lättöverskådligt vis.

- Redovisning av EU-standarder och kvalitetsregler. Ett av EU:s centrala mål är att undanröja tekniska handelshinder. När det finns behov av regler för att skydda människors hälsa, säkerhet och miljö utarbetar EU gemensamma regler.
- Nyhetsblad som berör den egna verksamheten. Genom att fylla i uppgifter om företaget och vad man önskar veta mer om, görs det en skräddarsydd profil för att få fram den EU-information som är relevant för det enskilda företaget.
- EU-bidrag/stödformer. Efter att ha fyllt i en mall kan man konstatera om företaget är berättigat till någon form av EU-stöd.
- Möjlighet att ställa frågor. Euro Info Center, EIC-kontorens specialister svarar på frågor via EU-länken.

6.2.10 Kunskapslänk

Ett företags överlevnad hänger mer och mer ihop med förmågan att kontinuerligt kunna tillgodogöra sig kunskap. Kunskap kan t.o.m. vara den viktigaste konkurrensfördelen. Kunskapslänken hjälper till i sökandet efter kunskap och stärker därigenom företagets förutsättningar på marknaden.

Exempel på Kunskapslänkens innehåll:

- Kunskapslänkens innehåll kommer att byggas ut efter hand och utvecklas kontinuerligt. Det går att påverka innehållet genom att ställa frågor och komma med förslag under "Om Kunskapslänken". Där når man även länkvärden för att få svar på det som söks men kanske inte återfinns.
- Under inledningsskedet innehåller Kunskapslänken främst information och tjänster från Internationella Handelshögskolan i Jönköping, men på sikt är det meningen att man skall nå all den kunskap som finns på landets universitet och högskolor.

6.2.11 Myndighetslänk

Myndighetslänken syftar till att förenkla kontakterna mellan företag och myndigheter, både när det gäller att söka information och när någon skall ansöka om tillstånd enligt gällande lagstiftning eller registrera nytt bolag.

Exempel på Myndighetslänkens innehåll:

- De olika myndigheternas hemsidor
- Ett system för direkt kontakt med myndigheterna
- Blanketter för t.ex. ansöknings- och registreringsärenden

6.2.12 Miljö- och kvalitetslänk

Miljö- och kvalitetsfrågor engagerar i dag alla sorters företag mer än någonsin tidigare. Kraven kommer från konsumenter, producenter och myndigheter. Den som inte klarar av att uppfylla dem hamnar i konkurrensens bakvatten.

Miljö- och kvalitetslänken ger råd och information om hur man kan arbeta med de här frågorna med utgångspunkt från bland annat de internationella systemen ISO 14000, EMAS och ISO 9000 samt lagen om internkontroll. Den visar också fördelarna med att integrera alla tre systemens underhåll för att minska kostnaderna och arbetsbelastningen.

Exempel på Miljö- och kvalitetslänkens innehåll:

- Fakta om miljösäkringssystemen EMAS och ISO 14000
- Fakta om kvalitetssäkringssystemet ISO 9000
- Praktiska exempel från arbete med miljö och kvalitetsprojekt
- Fakta om lagen om internkontroll
- Nyheter inom områdena

Under miljö och kvalitetslänken pågår ett samarbetsprojekt kallat IQM som syftar till:

- Att utveckla metoder för de ännu inte utnyttjade, men fullt genomförbara samordningsmöjligheter som finns mellan ISO 9000, ISO 14001/EMAS och internkontroll av arbetsmiljön.
- Att hjälpa små och medelstora företag integrera kvalitetsarbetet, miljöarbetet och internkontrollarbetet både vid införandet som vid det viktiga underhållet av systemen.
- Att integrera IT-användningen som ett naturligt hjälpmedel för företagen, för att binda ihop regioner i Sverige och för att underlätta internationellt samarbete.
- Att sammantaget starkt bidra till att öka konkurrensförmågan hos svenska SME-företag.

Projektet genomförs under tre år och med deltagande parter från Jönköpings län (LTC), Stockholms län (Arbetsmiljöforum) och Västerbottens län (Skytteanska). Omslutningen totalt på projektet är 8,8 miljoner kronor. Projektet är till viss del stött av SME-Initiativet.

6.2.13 Översättningslänk

Ökade utlandskontakter och etableringar på nya marknader ställer också högre krav på företagets affärskommunikation. Via Översättningslänken kontaktas professionella översättare som behärskar många olika språkområden och ämnen.

Exempel på Översättningslänkens innehåll:

- Kontakter med professionella översättare
- Anpassning till kulturella skillnader
- Sortering inom ämnesområde
- Tips för översättningen

6.2.14 Transportlänk

Effektiva transporter är en förutsättning för att tillverkande företag skall vara konkurrenskraftiga. Inte minst med tanke på just in time-leveranser och liknande. Men det är inte bara transporterna som skall fungera. Det ställs allt högre krav på att det administrativa arbetet kring transporterna är rationellt och effektivt. Transportlänken hjälper till med detta.

Exempel på Transportlänkens innehåll:

- Presentation av de vanligaste transportörerna i Sverige
- Möjlighet att ställa frågor och läsa andras frågor och svar (FAQ)
- Ordlista med sökord som gör att man själv kan söka efter information
- Möjlighet att komma åt tulldokument
- Möjlighet att utnyttja Transportbörsen
- Fakturaspecifikation
- Leveransbesked

6.2.15 Datorstödslänk

Underhållskostnaderna för en PC-arbetsplats är i dag långt högre än vad datorn kostar i inköp. Det betyder att allt fler företag i dag ser över sina kostnader för datorunderhåll.

Idéer som NC (Oracle/Sun) eller NetPC (Microsoft/Intel) syftar till att centralisera programvarusupporten utan att få minidatorns datorresurs. Datorstödslänken hjälper till att sänka kostnaderna för datorer och nätverk.

Exempel på Datorstödslänkens innehåll:

- Strukturerad information om Net/PC/NC och andra nyheter
- Exempel på applikationer för företag av olika storlek
- Kontaktvägar till kvalitetskontrollerade företag som kan hjälpa till att sänka underhållskostnaderna

Projektet som visat sig vara en framgång, skall utvecklas vidare och drivas nationellt.

6.3 Startlinjen vid, Närings- och teknikutvecklingsverket (NUTEK)

6.3.1 Bakgrund

I november 1993 beslöt Näringsdepartementet att det skulle inrättas en kostnadsfri telefonservice för personer som skall starta eget företag. Denna telefonservice inordnades i NUTEK:s verksamhet under benämningen Startlinjen. En nyföretagare får information av Startlinjen om vilka krav som ställs och vilken typ av hjälp man kan få när man startar företag.

6.3.2 Syfte

Startlinjens syfte är att medverka till att nya livskraftiga företag etableras i Sverige. Genom verksamheten skall brist på information om nyföretagande inte vara ett hinder för etablering. Samtalet till Startinjen skall leda till att personen snabbare får information om hur man gör och vart man kan, och i vissa skall, vända sig vid starten av företaget.

6.3.3 Mål

För att ge snabb information och vägledning till dem som skall starta företag eller som nyligen startat företag, var målen för budgetåret 1996 följande:

- Besvara 15 000 förfrågningar per år
- Svara på 90 procent av frågorna direkt, resterande inom 24 timmar
- Erhålla minst 45 procent av förfrågningarna från områden utanför de tre storstadsområdena

För att bibehålla och öka kvaliteten på de svar som ges:

- Varje medarbetare genomgår 15 utbildningsdagar per år inom kunskapsområden där kontinuerlig fortbildning behövs
- Aktörsregistret uppdateras två gånger under året samt kompletteras med utbildningsgivare

6.3.4 Startlinjens verksamhet

Startlinjens bemanning bestod vid ingången av år 1997 av åtta personer. Arbetet är uppdelat på dels telefonjourverksamhet, dels ansvar för olika kunskaps- och verksamhetsområden. Telefonjouren upptar ca 70 procent av arbetstiden. Denna tid avser egentlig svarsverksamhet och resterande tid till efterarbete, t.ex. att utreda svar på frågor som inte kan besvaras direkt.

Det vanligaste är att frågorna besvaras per telefon. Startlinjen har också möjlighet att kunna besvara frågor via telefax eller e-post. Vidare finns det ett talsvarssystem där det går att beställa informationsmaterial.

Startlinjen har ett lättillgängligt informationsmaterial som består av olika broschyrer. Vidare finns informationsblad som består av högst två sidor. Dessa skall ge en snabb och konkret information om en speciell fråga, vilken är svår att besvara per telefon.

Två av tre samtal leder till att Startlinjen skickar ut informationsmaterial i form av broschyrer eller registreringshandlingar. Det är såväl Startlinjens egna produkter som material från andra myndigheter och organisationer, t.ex. Riksskatteverket och Patent- och registreringsverket.

En annan viktig del i Startlinjens verksamhet är det aktörsregister som finns. Registret innehåller information om ca 2 000 aktörer. Detta medför att det snabbt går att hänvisa till rätt person och myndighet etc. för ytterligare information och rådgivning för att underlätta företagsstarten. Aktörsregistret uppdateras kontinuerligt och innehåller således aktuella och tillförlitliga uppgifter.

Personalen vid Startlinjen är uppdelad i grupper efter kunskapsområden som skall bevakas, bl.a. skatter, finansiering och tillstånd. För att kunna informera om regler och rutiner finns det en rad ämnen som måste bevakas för att få kunskap om nyheter och ändringar i lagar. Startlinjen har också tillgång till ett referensbibliotek med litteratur inom bl.a. de områden som nyföretagare efterfrågar.

Startlinjen deltar i Starta och driva eget-mässor runtom i landet. I det löpandet arbetet ingår seminarier, kontakter och sammanträffanden med ett flertal organisationer och myndigheter som arbetar med nyföretagande.

6.3.5 Statistik

Under år 1997 tog Startlinjen emot 18 306 förfrågningar, målsättningen i början av året uppgick till 15 000 förfrågningar. Av det totala antalet, 18 306 förfrågningar, som kom in under 1997 var 6 463 broschyrbeställningar via talsvarssystemet, 468 personer faxade in sina frågor, 405 skickade e-post, 41 skickade brev och tio personer besökte personligen Startlinjen.

Nyföretagarens vanligaste frågor

Typ av fråga	*Procent*
Rådgivning, allmän information	43
Finansiering	33
Skatter, moms etc.	20
Företagsformer	13
Tillstånd, krav, regler vid start	13
Marknadsinformation	5
Försäkringar, A-kassa	5
Bokföring	5
Övrig juridik	4
Export och import	3
Utbildning	2
Annan fråga	4

Av tabellen ovan framgår att rådgivning och allmän information var den vanligaste frågan, därefter frågor om finansiering.

Geografisk fördelning

Län	*Antal samtal*	*Procent 1997*
Stockholm	7 140	46,9
Uppsala	542	3,6
Sörmland	255	1,7
Östergötland	488	3,2
Jönköping	333	2,2
Kronoberg	122	0,8
Kalmar	185	1,2
Gotland	34	0,2
Blekinge	142	0,9
Skåne	1 756	11,5
Halland	283	1,9

Göteborgs och Bohus	955	6,3
Älvsborg	469	3,1
Skaraborg	319	2,1
Värmland	274	1,8
Örebro	184	1,2
Västmanland	263	1,7
Dalarna	345	2,3
Gävleborg	245	1,6
Västernorland	215	1,4
Jämtland	159	1,0
Västerbotten	185	1,2
Norrbotten	296	1,9
Annat land	26	0,2
Totalt	15 215	100,0

6.3.6 Uppföljning

Svenska Gallupinstitutet genomförde, på uppdrag av Startlinjen, en undersökning där 300 personer intervjuades och som varit i kontakt med Startlinjen mellan november 1996 och oktober 1997. Syftet var att undersöka om personen var nöjd med Startlinjens service samt om vederbörande startat företag. Av undersökningen framgick bl.a. följande resultat:

- En majoritet (79 procent) tycker att det var lätt att komma i kontakt med Startlinjen via 020-numret. Sju procent upplevde det som svårt att komma fram.
- På frågan hur pass nöjd man var med kontakten, svarade 85 procent att de var nöjda med kontakten, nästan hälften av dessa var mycket nöjda med kontakten. Ett fåtal, fem procent, uppger att de är missnöjda med kontakten.
- Drygt sju av tio är nöjda med kompetensen hos den som de talade med på Startlinjen och endast fem procent är missnöjda.

Hälften har startat företag

- Undersökningen visade att hälften av dem som varit i kontakt med Startlinjen har startat företag. Av dessa har 33 procent startat företag innan de var i kontakt med Startlinjen. 64 procent har startat företag efter kontakten med Startlinjen. Av dem som inte startat

företag uppgav 56 procent att de skulle starta företag inom det närmaste året.

6.3.7 Sammanfattning

Målsättningen med Startlinjens verksamhet är att vara kundorienterade och ge rätt information till målgruppen. Svaren som ges håller en kvalitativt mycket hög nivå. Informationen och vägledningen skall vara rätt utifrån två aspekter. För det första skall informationen vara innehållsmässigt korrekt. För det andra måste mottagaren förstå informationen. Informationen som ges innebär att nyföretagaren erhåller en bra grund för att starta ett företag som har goda överlevnadsmöjligheter.

Det är främst tre områden som anses speciellt besvärliga vid start av företag:

- Finansiering
- Skatteregler
- Ifyllande av blanketter

Många av dem som har funderingar om nyföretagande, har inte någon som helst uppfattning om vilka krav och regler som gäller eller vilka aktörer som kan erbjuda hjälp. Startlinjen har för avsikt att arbeta med att förbättra servicen. Ett problem som de haft har varit att trots skriftlig information har inte den frågande förstått. Ett ständigt utvecklingsarbete att förenkla och förbättra informationsmaterialet pågår därför.

Startlinjen kommer i kontakt med ett mycket stort antal potentiella nyföretagare. Detta innebär att en stor erfarenhets- och kunskapsbank byggs upp. Startlinjen har därför för avsikt att ytterligare bearbeta den information som de tar emot vid samtalen. Detta arbete påbörjades hösten 1997 och kan leda till en förbättrad situation för dem som skall starta företag. Genom att på ett tidigt stadium fånga upp dem som funderar på att starta företag, förse dem med basinformation och hänvisa vidare till olika aktörer är Startlinjen en mycket viktig länk i den långa kedja som leder fram till fler nya, livskraftiga företag.

6.4 Tillskottet

Inom området finansiella företagsstöd finns ett etablerat samarbete mellan de främsta aktörerna. ALMI Företagspartner, länsarbetsnämnden och länsstyrelsen, genom projektet Tillskottet. Tidigare har Tillskottets verksamhet endast omfattat hanteringen av det tillfälliga

småföretagsstödet, men under 1997 har den utvidgats till att omfatta merparten av huvudmännens olika stödformer, då bl.a. de företagsinriktade stöden från LAN/Af samt delar av ALMI:s låneverksamhet ingår i Tillskottet. Syftet med Tillskottet är att underlätta företags och blivande företags kontakter med organisationer med uppgift att stödja och stimulera tillväxt och nyetablering. Detta åstadkommes bl.a. genom samordnade utredningar. Tillskottets personal kommer från de olika huvudmännens organisationer och de har goda kunskaper om alla stödformer som ingår. De kan därför vägleda den sökande till rätt stöd.

6.4.1 Verksamhetsområde

Företagsinriktade stöd och stimulansinstrument samt information och rådgivning.

6.4.2 Huvudmän

ALMI Företagspartner AB, länsarbetsnämnden och länsstyrelsen.

6.4.3 Syfte

Syftet är att underlätta små företags kontakter med olika företagsstödjande organisationer, vilket leder till att nya, varaktiga arbetstillfällen tillkommer.

6.4.4 Målgrupp

I huvudsak företag i Östergötland med upp till 50 anställda som satsar på att expandera och skapa nya, varaktiga arbetstillfällen. Vissa av Tillskottets stödformer kan ha en mer preciserad målgrupp, t.ex. med avseende på geografi, branschtillhörighet, ägarbild och omsättning.

6.4.5 Typ av insatser

- Tillfälligt småföretagsstöd (investeringsbidrag och konsultcheck)
- Landsbygdsstöd (investeringsbidrag, konsultcheck)
- Regionalt utvecklingsstöd
- Lån till kvinnors företagande

- Nyföretagarlån
- Stöd till utbildning i företag
- Starta eget-bidrag

6.4.6 Organisation

Tillskottet är uppbyggt som ett lokalt nätverk av interaktiva kontakter till huvudmännen. Ärenden av beslutskaraktär behandlas i en beredningsgrupp bestående av personal från de tre huvudmännen.

6.4.7 Sammanfattning/utvärdering

Hittills har två utvärderingar gjorts. Dels en avseende verksamheten 1994/95 (Tillskottet I), dels en avseende verksamheten 1995/96 (Tillskottet II). Utvärderingarna är gjorda på likartat sätt bl.a. genom enkäter till de företag som tagit del av Tillskottets företagsstöd. I det följande summeras resultaten av utvärderingen av verksamheten 1995/96.

Utvärderingen är gjord på uppdrag av Länsstyrelsen i Östergötland, av Centrum för Marknadsanalys AB i Linköping. En sammanfattning av utvärderingen redovisas nedan.

Ca 600 arbetstillfällen har skapats i de ca 240 företag som beviljats stöd under tiden 950701-961231 (utlovat i samband med ansökan var 627 nyanställda). Ca 100 av dessa är kvinnor (utlovat antal var 186 st). Effekten i antal arbetstillfällen uppfyller alltså det internt ställda målet, men det är inte uppfyllt avseende andelen kvinnor.

Minst hälften av arbetstillfällena (ca 350) tillkom enligt företagen som direkt följd av Tillskottet.

Investeringsstöd och expansionscheckar ger likartad effekt enligt alla typer av analyser. Ungefär 55 procent av de arbetstillfällen som tillkommit anses vara en följd av investeringsstödet och 45 procent som en följd av expansionscheckarna (motsvarar väl fördelningen i pengar räknat).

Både stödbelopp per nyanställd (drygt 40 000 kr) och den upplevda effekten är ungefär samma i Tillskottet I och II.

Tillskottets direkta effekt tenderar att vara störst i "små" (<10 MSEK) tjänsteföretag. Om vi enbart ser till antalet nyanställda per stödkrona ger "stora" (>20 MSEK) företag störst effekt. Utvecklingen avseende antalet anställda är mycket större hos de företag som fått stöd än hos dem som fått avslag.

De företag som erhållit stöd är till övervägande del mycket nöjda med Tillskottet. Antalet nöjda är 84 procent och de har satt betyget 5, 6 eller 7 på en sjugradig skala.

De enda frågeställningar som får underkänt gäller Tillskottets information om stöd till småföretag samt kännedom om Tillskottet. En förbättring har dock skett sedan Tillskottet I.

Signifikant förbättring sedan Tillskottet I avseende blanketter och skriftliga underlag. Tillskottet uppfattas också i ökad utsträckning som en organisation med bred kunskap om olika stödformer (snarare än specialiserad på enbart investeringsstöd och expansionscheckar). Trots positiva förändringar på dessa områden finns det fortfarande en klar förbättringspotential.

65 procent av företagen hade kontakt med andra stödorganisationer innan de kom i kontakt med Tillskottet. Tillskottet har hjälpt 22 procent att komma i kontakt med andra organisationer.

6.5 Riksskatteverket (RSV)

Skatteförvaltningens och exekutionsväsendets roll är att se till att de skatter betalas som våra folkvalda beslutat om. RSV-koncernen har nyligen formulerat en vision: "Ett samhälle där alla gör rätt för sig" där förvaltningens bidrag är "enkla och tidsenliga regler" och "den bästa förvaltningen i medborgarnas tjänst". Som en framgångsfaktor anges att man vill vara en handlingskraftig förvaltning som arbetar för enkelhet, rättssäkerhet och effektivitet och som sätter människan-/individen i centrum. En rad utvecklingsaktiviteter har påbörjats. Man är dock medveten om att detta är ett långsiktigt arbete som kommer att ta tid, inte minst därför att det handlar om att påverka värderingar och attityder hos såväl medarbetarna som medborgarna.

Beskattningen i vårt land bygger i mycket stor utsträckning på medborgarnas egen medverkan. Sådan medverkan kan i sin tur grunda sig på allmänt rättsmedvetande och solidaritet med vårt samhälle och dess demokratiska principer (s.k. frivillig medverkan) – eller på den preventiva effekt som kontrollverksamhet och brottsbekämpning skapar. Det är dock inte möjligt att i ett sådant system åstadkomma fullständig medverkan från alla.

Det är viktigt att medborgarna uppfattar skatteförvaltningen som effektiv, dvs. dels har förmågan att hjälpa dem som vill göra rätt för sig, dels kunna "sätta dit" dem som försöker smita från skatten. Skatteförvaltningens resurser är begränsade. Det blir därför ofrånkomligt med prioriteringar. Men med givna resurser uppnås en högre måluppfyllelse vid ett enkelt skattesystem än vid ett komplicerat. Både från med-

borgarnas och skatteförvaltningens synpunkt är det därför viktigt med förenklingar och att medborgarna gör rätt från början.

Den svenska skatteadministrationen är en av världens billigaste. Kostnaderna hos skattskyldiga och tredje man – såväl tid som direkta kostnader – är betydligt svårare att beräkna, men är uppskattningsvis ungefär dubbelt så höga som de inblandande myndigheternas administrationskostnader. Undersökningar som gjorts pekar på att kostnaderna är högst hos de minsta företagen. Att förenkla möjligheterna för företagarna att fullgöra sina skyldigheter och ta tillvara sina rättigheter är därför en angelägen uppgift framöver.

De materiella reglernas utformning är den viktigaste faktorn för om skattesystemet upplevs som enkelt eller inte. Det är viktigt med regler som är begripliga, dvs. att de skattskyldiga förstår och kan tillämpa reglerna korrekt. Reglernas logiska uppbyggnad och inbördes sammanhang – att de bygger på enhetliga och konsekventa principer – är av stor betydelse för begripligheten. Antalet regler påverkar också överskådligheten.

Exempel på förenklingar som genomförts på senare år är införandet av den förenklade deklarationen, vilket innebär att skatteförvaltningen förtrycker alla uppgifter om inkomster och utgifter (t.ex. räntor och pensionsförsäkringar) på deklarationen. Deklaranten behöver bara kontrollera om uppgifterna är riktiga, göra eventuella kompletteringar, skriva under blanketten och skicka den tillbaka till skatteförvaltningen. Systemet med preliminärskatt har på senare år utvidgats så att både arbetsgivare, andra uppdragsgivare och utbetalare av ersättning drar preliminär skatt och lämnar kontrolluppgifter. För dem som driver företag infördes för några år sedan s.k. standardiserade räkenskapsutdrag. Detta innebär att uppgifterna till skattemyndigheterna utformas på ett enhetligt sätt, vilket underlättar för såväl företagarna som skattemyndigheterna.

RSV utfärdar årligen riktlinjer för skatteförvaltningens verksamhet vilket bl.a. syftar till att tillgodose att verksamheten bedrivs på ett likartat sätt i hela landet. För den materiella styrningen utfärdar RSV föreskrifter, rekommendationer och handböcker för hur beredningen av olika typer av ärenden skall gå till. En rad lagbestämmelser utgör, tillsammans med en uppsättning policies, ramverket för hur skatteförvaltningens tjänstemän uppträder gentemot medborgarna.

RSV låter regelbundet undersöka allmänhetens uppfattning om skatteförvaltningen och den service och det material förvaltningen tillhandahåller. Den senaste serviceundersökningen visar att allmänhetens förtroende för skatteförvaltningen minskat. Detta kan i och för sig hänga ihop med ett ökat skattetryck och med den ekonomiska situationen i landet. En viktig utgångspunkt för RSV är att förtroendet

för förvaltningen och skattesystemet inte får försämras. Därför är det viktigt med förenklingar som medför att man kan ägna sig åt verkligheter. En annan viktig utgångspunkt är att ge servicen en högre status. Det framtida serviceutbudet skall i högre grad ses ur allmänhetens och företagens perspektiv, bl.a. genom en bättre målgruppsanpassning och en aktivare profilering av servicen utifrån företagarnas behov.

Information i olika former är en viktig del i RSV:s service. RSV har under många år gett ut information – främst pappersburen information – och använt sig av många olika kanaler. Under senare år har nya kanaler, baserade på ny teknik tillkommit. Ansvaret för servicen är delat. RSV producerar centralt material för hela landet och skattemyndigheterna svarar för den dagliga basservicen till folk och företag. Telefonkontakter är fortfarande vanligast och därför anses det viktigt att den kontaktformen utvecklas och förbättras.

Delar av kommunikationsteorins modeller används i servicearbetet. RSV anser det viktigt att utgå från mottagarens/kundens behov och önskemål. RSV:s långsiktiga strategier för att nå målen kan sammanfattas så här: självbetjäningsgraden skall öka genom IT-användning, sakkunskapen göras mer tillgänglig, den riktade informationen skall förbättras, tillgängligheten skall vara hög även i en förändrad organisation. RSV skall bemöta allmänheten väl och språket – såväl det talade som det skrivna – skall vara begripligt.

RSV:s förslag till ny servicepolicy kan sammanfattas enligt följande:

”Vi ska sätta kunden i centrum.
Vår service är viktig för helheten.
Vi ska vara lätta att nå och att förstå.
Vår service ska profileras.
Vi ska utnyttja teknikens möjligheter.
Vi ska bjuda på vår kompetens.
Vi ska visa servicevilja och förståelse.
Vi ska utveckla vår service och samverka med andra.
Vi ska arbeta aktivt och förebyggande.”

RSV:s förslag i stort och smått till förbättrad service till företag och allmänhet är bl.a. följande.

6.5.1 Hjälp till företag

Med nya förebyggande arbetsmetoder ökar RSV dialogen med företagarna och bryter skatteförvaltningens anonyma roll. Som exempel kan nämnas informationsträffar för nystartade företag och ”prevision”

– ett sätt för stora byggföretag, kommuner, landsting m.fl. att knyta till sig seriösa entreprenörer och samtidigt få service från skatteförvaltningen. (Har tillämpats vid bygget av Högakustenbron och bl.a. lett till lägre totala byggkostnader.) Blanketter som används av mindre företag har förenklats och informationen har förbättrats.

6.5.2 Skatteförvaltningens servicetelefon

Sedan några år tillbaka är skatteförvaltningens servicetelefon i bruk. Via ett 020-nummer och en vanlig knapptelefon ges dygnetruntservice. Man får intalade svar och upplysningar på de vanligaste frågorna och man kan beställa personbevis, blanketter och broschyrer hem till bostaden. Under ett år tar man emot ett par miljoner samtal den här vägen.

6.5.3 Servicehemsida på Internet

I december 1996 öppnades RSV:s informationshemsida på Internet (www.rsv.se). Den belönades med Svenska Publishing-priset 1997 för bästa offentliga hemsida. Där finns mängder av information, t.ex. föreskrifter, skatteavtal, blanketter, broschyrer och även en skatteuträkningsrutin för löntagare och pensionärer. Hemsidan är mycket uppskattad av allmänhet och företag.

6.5.4 Skatteinformatörer

RSV håller på att bygga upp en kår av skatteinformatörer över hela landet. De skall arbeta aktivt med utåtriktad service, främst riktad till företagen. De kommer att få en särskild utbildning och tanken är att arbetet skall utgöra en egen karriärväg, jämställd med skatterevisorns.

6.5.5 Kunnandet görs tillgängligt

Det stora kunnande som finns inom skatteförvaltningen skall göras mer tillgängligt. Det sker bl.a. genom att man ser över befintliga telefonpaneler och organiserar nya. Spetskompetensen i förvaltningen skall göras tillgänglig via en intern help-desk för bl.a. skatteinformatörerna.

6.5.6 Begripligt språk

Ett begripligt språk är viktigt. RSV har därför anställt utbildade språkkonsulter, som bl.a. skrivit om de stödtexter som skattetjänstemännen använder i sin kommunikation med allmänhet och företag.

6.5.7 Serviceplaner, uppföljning

Skattemyndigheterna kommer att göra regionala serviceplaner. Det uppföljningssystem som finns utvecklas så att även servicen kan mätas på ett bättre sätt.

7 Redovisning av Jönköpings, Jämtlands och Östergötlands län

Småföretagsdelegationen har valt att i första hand studera tre län-/regioner. Dessa är Jönköpings, Jämtlands och Östergötlands län. Småföretagsdelegationen har vid besök i länen sammanträffat med de tidigare nämnda aktörerna. Detta kapitel innehåller en redovisning av de tre länens aktiviteter.

7.1 Jönköpings län

7.1.1 SME-link

Projektet SME-link är ett nytt initiativ som redovisas på sidan 62.

7.1.2 Landshövdingeuppdraget 1996

De centrala delarna för utvecklingsarbetet i Jönköpings län har sammanfattats i landshövdingerapporten 1996-12-13.

I rapporten redovisades 47 projekt som avser:

- Konkreta sysselsättningsskapande insatser, kort perspektiv
- Konkreta sysselsättningsskapande insatser, längre perspektiv
- Projekt som kan aktiveras efter beredning

Projekten bygger på samverkan mellan lokala och regionala aktörer och kräver ett betydande resurstillskott utöver de regionalpolitiska medel som ställts till förfogande. De 47 projekten har till stor del delfinansiering från länsanslaget.

I rapporten redovisas också 12 ändringsförslag av tillväxthämmande regler. Flera av förslagen har väckts av regionala och lokala aktörer.

Utifrån denna plattform skall nu länets aktörer bygga vidare för att tillföra regionen dragningskraft. Målsättningen är att bidra till att fler människor får meningsfulla uppgifter och får känna delaktighet.

Länsstyrelsens arbete, med målsättningen att stimulera utvecklingsarbete i samverkan med kommunernas näringslivssekreterare, är att förädla näringslivsarbetet i kommunerna. Tillsammans med Tranås kommun drivs ett pilotprojekt. Länsstyrelsen är medfinansiär i lokala projekt inom:

- Marknadsföring/export
- Stimulera till bildande av nätverk i kommunerna genom att arrangera seminarier för företagare
- Produktutveckling såväl regionalt som lokalt
- Nyföretagande (som exempel nämndes företagsetablering på I 12:s tidigare område i Eksjö
- Ledningsutveckling genom att kompetens tillförs företagens ledningsgrupper

7.1.3 Landsbygdsstöd enligt Jönköpingsmodellen

Modellen består av ett smidigt, obyråkratiskt och engagerat sätt att hantera och administrera olika länsövergripande projekt. Den bygger på ett nära samarbete mellan länsstyrelsen och regionala organ, kommunerna samt lokala utvecklingsgrupper. Det är av särskilt stor betydelse att Internationella Handelshögskolan aktivt deltar i arbetet. Grunden för det nya arbetssättet lades då politiker och tjänstemän från länets kommuner genomgick en specialsydd universitetsutbildning i landsbygdsutveckling. Denna utbildning har följts av en rad initiativ till lokala utvecklingsprojekt där underifrånperspektivet, den lokala mobiliseringen, var den bärande idén.

Kommunernas näringslivsutvecklare har bildat ett nätverk och är kontaktpersoner gentemot företagen. Länsstyrelsen anser att det är viktigt att sprida bra arbetssätt och arbetsmodeller mellan de olika kommunerna inom länet.

Projektet har en budget om 34 miljoner kronor. En utvärdering har gjorts som omfattar perioden juli 1991 t.o.m. 1996. Under denna tidsperiod har 711 ansökningar om landsbygdsstöd beviljats.

7.1.4 Småföretagsstödet

Svenska och utländska företag som driver konkurrensutsatt verksamhet på marknadsmässiga villkor i länet och som avser att nyanställa

personal kan ansöka om stödet. Företaget får ha högst 50 anställda och högst ca 60 miljoner kronor i årsomsättning eller 40 miljoner kronor i balansomslutning. För att kunna få stöd får ett företag som uppfyller ovanstående villkor till högst 25 procent ägas av ett eller flera större företag.

Investeringsstöd kan utgå för förnyelse, tillväxt och utveckling av företag. Förutsättning är att det medför nyanställningar.

Stöd har beviljats till ca 200 företag med 31 miljoner kronor, detta har medfört 400 nya arbetstillfällen. Länet har brist på kompetent arbetssökande personal.

Informationsvägar till företagen är:

- Kommunernas näringslivsfunktionärer
- Banker, ALMI, LAN m.fl.
- Näringslivsträffar
- Bilagor i näringslivsorganisationernas utskick till medlemsföretagen
- Annonsering
- Personligt besök
- Telefonförfrågningar

Inom länet finns 1 400 tillverkande företag. Av dessa har ca 200 företag under perioden 1994 – 1997 haft personligt besök. Det innebär att ungefär vart sjätte företag i länet haft personligt besök.

För närvarande diskuteras information om småföretagsstödet via SME-link och satsningar på andra nya lösningar.

7.1.5 Internationella Handelshögskolan

Högskolan har stor betydelse för länet och ett nära samarbete har upparbetats mellan högskolan och näringslivet.

Högskolan har en upparbetad fadderverksamhet, där samtliga studenter deltar i utbildningssyfte. För närvarande finns 200 fadderföretag inom länet, verksamheten mottas positivt från såväl företagens som studenternas sida.

Högskolans verksamhet består också av forskning och utbildning, uppsatsarbete, uppdragsutbildningar inklusive korta seminarier. Vidare deltar högskolans representanter i den allmänna debatten och har upparbetade mediekontakter.

Uppdragsforskning pågår inte för småföretagens räkning. Informationen från högskolan till företagen om t.ex. fadderföretag består av uppsökande verksamhet.

7.1.6 LänsteknikCentrum, LTC

Det har startat många projekt under LTC:s tak med syfte att stötta företagen, främst inom länet med kunskap och ny teknik. LTC ägs till 51 procent av näringslivet via ett 30-tal företag i Jönköpings län. Landstinget och Kommunförbundet äger tillsammans 49 procent. Totalt aktiekapital är 1,62 miljoner kronor.

De projekt som pågår är:

- ISO 9000
- ISO 14 000 (MQ)
- IT
  - IT för småföretagare
  - IT för offentlig sektor (nätverk F)
  - IT nationellt för SME-link
- Produktutveckling SMED

Arbetssättet är tre olika faser. Fas 1 Temakväll. Fas 2 Individuell genomgång. Fas 3 Hjälp vid genomförandet.

7.1.7 Euro Info Centre, EIC

EIC informerar om EU och alla dess näringslivsutvecklande aktiviteter och hjälper små och medelstora företag att komma i kontakt med andra företag i Europa. EIC utbildar revisorer för att sprida kunskap om verksamheten. De över 200 EIC-kontoren samarbetar med varandra och med EU-kommissionen och kan därför ge snabb och korrekt information.

Hos EIC kan företagen få information och rådgivning om bl.a. EU:s lagstiftning, EU-stöd och bidrag, offentlig upphandling, konkurrensregler, standardisering och CE-märkning, produktansvar, EU:s småföretagsprogram, Europatenariatet och Interprise.

7.1.8 ALMI Företagspartner

ALMI:s verksamhet är rådgivning, utveckling och finansiering till företagen. Informationen till företagen består av att ALMI eller företagen själva tar kontakt. ALMI arbetar också via kommunerna, länsstyrelsen, Exportrådet, Internationella Handelshögskolan och näringslivsorganisationer. Gemensamma projekt är bl.a. IEC, SMED.

7.1.9 Industriellt Utvecklingscentrum i Gnosjö (IUC)

IUC är en resurs för tillverkande små och medelstora företag, när det gäller utveckling av produkter, teknik, processer och kompetens. IUC ägs av företagen i Gnosjö och bygger nätverk för olika grupper. I nätverket ingår:

- Tillverkande och tjänsteproducerande företag
- Enskilda konsulter
- Utbildningsenheter
- Högskolor
- Forskningsinstitut
- Regionala och nationella myndigheter
- Landets övriga åtta IUC-bolag med respektive specialiteter

I "sambandscentralen" kan flera olika företag med liknande behov kopplas ihop.

IUC i Gnosjö har resurser och kan hjälpa företagen att komma igång med produktutvecklingen. IUC och företaget går tillsammans igenom produktidén samt bedömer den ur ett marknadsmässigt perspektiv. Efter en första genomgång upprättas en kravspecificerad projektplan. IUC kan sedan hjälpa till med att finna de personer, den kompetens, de tjänster och andra insatser som krävs för att utveckla produkten.

För närvarande arbetar IUC mycket med informationssystem via Internet. IUC anser det särskilt viktigt att informationen integreras till ett ställe för alla företag. Kommunikationen i framtiden kommer att vara via dator och personliga möten, enligt IUC:s uppfattning. Företagen måste därför få hjälp med IT-strukturen. Denna bör bygga på att företagen är med och konstruerar systemet.

7.1.10 Jönköpings kommun

Företrädare för kommunen anser att det är för många aktörer vad gäller informationen. Jönköpings kommun har en kanal in till kommunen för företagare. Detta innebär att företagare ringer till ett ställe vid problem. Därefter löser kommunen problemet och återkommer till företaget i fråga, för att företagare inte skall behöva slussas runt i byråkratin.

Kommunen arrangerar företagsträffar samt möten med företagarföreningarna. Personliga besök hos företagen ibland men detta är begränsat.

Kommunen samarbetar med högskolan på en forskningsby, där högskolan skall vara huvudman i samråd med näringslivet.

Informationen till kommunerna bör bli snabbare. Det upplevs som ett problem när informationsflödet ökar till de regionala myndigheterna som sedan skall vidare till kommunerna. Därför är det viktigt med en renodling av informationen lokalt. Kommunen anser att flödet av information har ökat samt att informationen bör ses mera från mottagarens sida.

7.1.11 Tranås kommun

Kommunen har en näringslivsförening som består av ca 200 företag, dessa är indelade i arbetsgrupper.

Affärsidén för projektet är: Kompetensutveckling, att vara samarbetspartner när det gäller kompetensutveckling. Företagen kommer med egna förslag via arbetsgrupperna när det gäller:

- Teknik och handel
- Marknadsföring och data
- Kvalitetsfrågor
- Personal och rekrytering
- Ekonomi

Exempel: Teknikgruppen arbetar med projekt inom produktutveckling, design etc.

De olika grupperna bildar nätverk, arbetar med temaaktiviteter, lokal företagsutbildning samt högskoleutbildning. Sex höglandskommuner har samarbete med högskolan som bedriver utbildning. Dessutom finns ett samarbete med Linköpings universitet. Pågående projekt för 1997 är elektronisk handel, affärsrådgivare för kvinnor, lokalt arbetscentrum, nyföretagarprojekt och innovationsgruppen.

7.1.12 Nässjö kommun

Nässjö näringsliv, NNAB, skall fungera som en bro mellan företagen och kommunen. NNAB arbetar med:

- Företagsrådgivning (lokaler, marknadskontakter, finansiering, utvecklingsprojekt och samarbetsprojekt)
- NNAB arrangerar 4-5 näringslivsträffar per år, därutöver nischträffar inom kompetenshöjning samt är ett forum för nya kontakter

I samarbete med ALMI pågår ett nyföretagarprojekt.

7.1.13 Vaggeryds kommun

Vaggeryds näringslivsråd arbetar med information till företagen via:

- VD-rådsmöten
- Temakvällar
- Besök, brev, fax och e-post
- Nyhetsbladet Näringslivsnytt
- Internet

Samarbetet med länsstyrelsen uppskattas av kommunen. Som exempel kan nämnas att projekt läggs ut lokalt. Vad gäller företagen nås dessa via arbetsgrupper, de allra minsta är svåra att nå. Kommunen saknar verklighetsförankring centralt i Stockholm. De anser det viktigt att människor träffas och diskuterar.

7.1.14 Projekt SMED

SMED – Small and Mediumsized Enterprises Development – är ett samarbetsprojekt. Här ingår ALMI Företagspartner i Jönköping, arbetsförmedlingarna, handelskammaren, Internationella Handelshögskolan i Jönköping, länsarbetsnämnden, länsstyrelsen och LänsteknikCentrum.

Projektets mål är: att stimulera företagen till att utveckla nya produkter och affärsidéer.

Små och medelstora företag erbjuds aktivt stöd och hjälp med att utveckla nya produkter och idéer. Exempel på insatser via SMED är:

- Resurspersoner. Företaget kan få hjälp med att anställa en resursperson som konkret arbetar med att utveckla en idé.
- Kompetenshöjning. Företaget kan få hjälp med olika utbildningsinsatser som underlättar utvecklingen av produkter och idéer.
- Examensarbeten. Företaget kan via högskolan få hjälp med utvärderings- och utvecklingsprojekt.
- Specialistinsatser. Företaget kan få handfast konsulthjälp via bland annat ALMI Företagspartner och LänsteknikCentrum.
- Finansiellt stöd. Företaget kan få hjälp via lånefinansiering eller s.k. SMED-checkar att köpa in specialisttjänster och därigenom driva ett utvecklingsarbete.
- Råd & stöd. Företaget kan få hjälp av projektets styrgrupp med olika punktinsatser.

De resultat som uppnåtts hittills är:

- Totalt 453 inkomna produktidéer.
- 313 av dessa är nu under produktion eller under utveckling.

- Antalet resurspersoner uppgår till 240.
- 230 miljoner kronor i ökad omsättning mellan hösten 1996 och hösten 1997.
- Ca 180 nya arbetstillfällen.

SMED är med i utvecklingsarbetet, under lanseringen och marknadsföringen för produkterna. Målsättning för 1997 är att hitta 100 nya produktidéer.

7.1.15 Förslag till åtgärder från Jönköpings län

Länsstyrelsen har till Småföretagsdelegationen framfört följande:

1. Länsstyrelsens arbete skall enligt direktiven för näringslivsarbetet utmynna i att nya arbetstillfällen skapas. ALMI:s huvuduppgift är att skapa starka företag som kan växa. Enligt länsstyrelsen innebär tillväxt dock inte alltid ökat antal anställda. ALMI kan t.ex. delfinansiera investeringar som på kort sikt innebär minskat behov av arbetskraft men som leder till konkurrenskraftigare företag. Länsstyrelsens uppfattning är att det inte behöver vara någon skillnad i uppdragen. I stället borde det övergripande målet vara att verka för tillväxt och förnyelse i näringslivet, vilket på sikt borde leda till nya arbetstillfällen.
2. En annan fråga som uppmärksammats på regional nivå är den dåliga kontakt med hur näringsutvecklingsarbetet bedrivs ute i landet som man på central nivå har. Som exempel nämns att man från central nivå går ut och uppmanar regionföreträdare att knyta kontakter med t.ex. kommunernas motsvarade funktioner då det gäller näringslivsutvecklingsarbetet. Ett arbetssätt som i vart fall i Jönköpings län sedan länge tillämpats. Samma sak då det gäller delar ur "ljusårsstrategin", där en huvudpunkt går ut på att verka för att nya produktidéer kommer fram och kommersialiseras. Enligt länsstyrelsens uppfattning tyder detta på att kontakterna från central nivå mot regional nivå inte fungerar på ett önskvärt sätt.
3. Inom länet upplevs också att man från central nivå alltför mycket styr bidragshanteringen genom detaljföreskrifter eller att man direkt går in och fördelar bidragsmedlen. Exempel på detta hämtas från den s.k. kretsloppsmiljarden där man centralt omfördelat de avsatta medlen till insatser som inte kan anses ha varit det egentliga syftet, t.ex. central avsättning av medel ur kretsloppsmiljarden till radonsanering m.m.

7.2 Jämtlands län

Länsstyrelsens aktiviteter inom ramen för landshövdingeuppdraget består av:

- Analys av det regionala utvecklingskapitalet.
- Analys av beslutssystemet.
- Förslag på åtgärder för att effektivisera och utveckla användningen av det regionala utvecklingskapitalet genom:
  - regional samverkan
  - utveckla dialogen mellan central och regional nivå.
- Pröva nya former/modeller för riskkapitalförsörjning.
- Utökade resurser för dialogen/förhandlingen mellan handläggare och företag genom att delegera delar av stödet till kommunerna.
- Delegering av landsbygdsstöd upp till 50 000 kronor till kommunerna.
- Delegering till kommunerna av arbetsmarknadspolitiska, regionalpolitiska och EU-medel för kompetensutveckling för arbetslösa och anställda (Mål 4). Därutöver föreslås att ett antal utbildningsplatser på högskolenivå tilldelas varje kommun.
- Tilldela kommunerna det fulla ansvaret för hanteringen av bygdemedel.
- Ge även anställda möjlighet till starta eget-bidrag och viss anställningstrygghet.
- För att utveckla den lokala tjänstesektorn (den sociala ekonomin) föreslås en försöksverksamhet med "byteshandel" i kombination med stimulans av efterfrågan på tjänster.
- För att få till stånd en bättre dialog och ett bättre styrsystem för de tillväxtstimulerande insatserna/medlen har diskussionerna om att utveckla partnerskapet på länsnivå påbörjats. Utgångspunkten är att såväl samhällsorganisationerna som näringslivet samlar sig i var sina gemensamma utvecklingsorganisationer. På så sätt får vi två "parter" för dialogen om utvecklingsarbetet i länet i stället för som i dag tiotalet på båda sidor. På sikt är målsättningen att motsvarande modell utvecklas även på kommunal och central nivå.
- Ett förslag till riskkapital och attitydförändringar till företag är under utarbetande.

Vem erbjuder rådgivning till företag?
Vem erbjuder finansiering till företag?

För att hjälpa företagen, har en person fått i uppdrag av länsstyrelsen att intervjua omgivningen. Med denna kartläggning som underlag hoppas man klara ut de problem som råder för att skapa nya samarbetsformer mellan näringslivets organisationer. Ett närmare samspel mellan dessa ger större tydlighet i kommunikationen för företagen. Som exempel kan nämnas den konferens Företagarnas Riksorganisation, FR, och Kommunförbundet arrangerat våren 1997, vilket ledde till att ett antal arbetsgrupper tillsattes. En arbetsgrupp finns för informationsverksamhet. Det planeras en databas för företagen både mot ALMI och övriga organisationer inom näringslivet.

Ett dokument är under utarbetande som skall skickas till varje företag inom länet. En skrift över regler som gäller företagande är under utarbetande under arbetsnamnet "Tankekraftsprojektet". Målsättningen är att skapa tillväxt inom näringslivet.

7.2.1 Länsarbetsnämnden

Länsarbetsnämndens åsikt när det gäller information till företagen i länet är att den direktinformation som kommer via TV, radio och dagspress är bästa sättet att få ut budskap. Länsarbetsnämnden arbetar mycket via media och dessutom skickas en broschyr till företagen.

7.2.2 Yrkesinspektionen, Härnösands distrikt

Dess uppgift är att utöva tillsyn och kontrollera att arbetsmiljölagstiftningen följs hos såväl statliga instanser som hos företag. Tillsynen sker i tre steg:

- Kontrolldel
- Information (lämna information om regelsystemet)
- Rådgivning

Information lämnas huvudsakligen vid inspektioner samt riktad information till företagen. Massmedia anses vara en bra kanal att använda ut till företagen. Yrkesinspektionen planerar en tillsynskampanj som riktar sig till 30 000 företag i Sverige. Vid sådana tillfällen används enbart massmedier.

7.2.3 Statens Järnvägar, Gävle

SJ arbetar med dubbelriktad information till och från företag. Via Internet kan företag beställa biljetter och styra transporter själva. Några exempel på information via Internet är Genvägen, Tåg & Guiden och Pendeln miljö som finns på CD-rom.

Mot bakgrund av att IT blivit ett mål och inte ett medel, efterlyser man mer målgruppsanpassad information.

7.2.4 ALMI Företagspartner

Utöver den information som moderbolaget centralt skickar till företagen berör den regionala information som går ut till företagen:

- Starta eget-material
- Mässor
- Internet
- Seminarier
- Informationsträffar
- ALMI-dagen
- Nätverksgrupper
- Rådgivning
- NUTEK:s startlinje

7.2.5 Landstinget

Landstinget skickar ut en tidning till allmänheten. Deras näringslivsenhet arbetar mot företagen. De anser att samordning saknas inom länet mellan olika intressenter för Internet.

7.2.6 Utvecklingscentrum i Berg AB (UKAB)

Information till företagen sker via:

- Personligt besök hos företagen, både spontana och planerade
- Utskick med information
- Företagsträffar
- First Class-server i Berg, totalt 300 användare
- Lokalradio, 1 timmes sändning varje tisdag, där aktuella frågor tas upp

- Frukostmöten
- Hemsida

Utvecklingen i Bergs kommun har vänt – framgång föder framgång. Kommunen arbetar och bryr sig om företagen mera nu än tidigare.

7.2.7 Härjedalens kommun

Informationen till företagen är uppdelad i tre grupper:

- Företagargruppen
- IT-strategi
- Näringslivsorganisationen

Kommunen bjuder in företagen till samrådsmöten, innan beslut fattas som berör företagen. Extern surver finns för de företag som vill koppla upp sig. En person åker dessutom runt till företag och informerar om IT.

Näringslivskontoret lämnar oftast muntlig information vid telefonförfrågningar från företagen. När det gäller stödfrågor skickas skriftlig information ut. Näringslivskontoret gör också företagsbesök.

En reflektion som kommunen gjort är att för många sysslar med information.

7.2.8 Krokoms kommun

Kommunens information är:

- Information till alla hushåll 3 gånger per år
- Näringslivsinformation till företagen via en särskild näringslivsutgåva
- Egen hemsida
- Möten med företrädare för näringsliv
- Mässor
- Företagsbesök

7.2.9 Strömsunds utvecklings AB

Inom kommunen finns 800 företag, de flesta är småföretag. Information ingår i arbetet både vid företagsbesök och när företagen själva tar kontakt.

De anser att det är viktigt att informationen översätts till lokal nivå, därför att företagen är olika stora och finns i olika branscher. Det krävs

olika kanaler för att få ut budskapen. Det är information mellan företag som kopplas ihop med information från näringslivet.

Inom Strömsunds kommun prioriteras information. Den väljs ut och viktig information lämnas till företagen.

- De har dagligen muntlig information
- Samarbete med näringslivsorganisationer
- Bjuder in företagen 5-6 gånger per år till informationsmöten och diskuterar vad som händer i kommunen
- Skriftlig information, Tisdagsbladet till alla hushåll, i samarbete med FR
- Ny teknik. Dialog förs med politiker och tjänstemän, andra företag samt via Internet

Det är viktigt att kommunen får rätt information som de sållar, förenklar, målgrupperar för att informera vidare till företagen. Detta görs efter kunskap om företagen och vad företagen har konkret nytta av.

7.2.10 Östersunds kommun

Inom kommunen finns 2 700 företag. Näringslivsenheten har utarbetat ett program som skall antas i slutet av oktober. En tidning ges ut till alla hushåll. En branschträff har anordnats med Köpmannaföreningen på temat "Hur vill ni att vi skall fungera"? Inbjudan har skickas till företag med över och under 20 anställda för diskussioner – vid olika tillfällen – på samma tema.

7.2.11 Tullen

Information och service till företag är en viktig del av deras verksamhet. De anser att personliga kontakter är en viktig del av informationen. En utredning som är klar inom kort visar att ett av fyra mål är personlig information till företagen.

Kontakter har tagits med ALMI och handelskammaren för samarbete.

7.2.12 Kronofogdemyndigheten

Myndigheten har 12 informatörer av 42 anställda i länet. De arbetar med:

- Information till företag och blivande företag
- Information till skolelever
- Under tio år har ca 60 000 personer fått information

Enligt myndighetens uppfattning är muntlig information avgörande. Uppföljning sker via enkäter.

7.2.13 Skattemyndigheten

Myndighetens service- och kontrollskyldighet innebär att RSV:s anvisningar följs.

Myndigheten utarbetar en årlig serviceplan, det finns en informatör vid varje myndighet. I samarbete med ALMI och kronofogdemyndigheten arrangeras informationsträffar för företagen.

7.2.14 Mitthögskolan, Östersund

Informationen består av:

- Kontaktverksamhet med näringslivet
- Informationsmaterial riktat till näringslivet
- Dialog förs med omvärlden i stället för endast i akademiska kretsar

7.2.15 Handelsbanken

Bankens roll är att hitta finansiella lösningar mot kunder. Banken arbetar med rådgivning till nya företag särskilt vad gäller att skilja mellan risk- och rörelsekapital samt företagsformer. Banken anser att person och affärsidé är viktigt för kunderna och dessutom betonas revisorns roll.

7.2.16 Länstrafiken

Samarbetar med näringslivets organisationer i olika frågor som rör företagandet.

7.2.17 Länsstyrelsen

Länsstyrelsen får direktiv från centrala myndigheter och verk som de skall informera bl.a. företag om. Avseende regelverket önskar länsstyrelsen mer hjälp från central nivå. Informationen sker via Internet, informationsblad, en skärmutställning finns till företagens förfogande, för att kunna användas vid mässor.

För att hålla kontakt med företagen i länet används kommunala näringslivsblad. Broschyr är under utarbetande, informationsträffar med företag anordnas. Länsstyrelsen verkar för ett närmare samarbete med näringslivsorganisationer. Vid utskick av information om Mål 6 används NUTEK:s material.

7.2.18 Förslag till åtgärder från Jämtlands län

Företagaren Harry Sjöström, Liftbyggarna
Harry Sjöström har till Småföretagsdelegationen framfört följande: Han anser att företagarna i Jämtlands län känner sig utanför. "Ni talar om oss och inte med oss". Sjöström anser att informationen måste koncentreras, kortas ner och vara mera lättläst. Beträffande attityderna svänger dessa; från att företag varit ett nödvändigt ont, känns det nu som om en attitydförändring från politikerna kommer. Sjöström saknar ett samarbete mellan myndigheterna och hjälp att hitta praktiska lösningar. Att satsa på näringslivet måste vara länets övergripande mål. Det borde vara viktigare för länet att företagen stannar än att offentlig sektor stannar i Jämtland.

Sjöström tar särskilt upp några områden som innebär stora kostnader för företagen:

- Trender inom miljöområdet
- CE-märkning av produkter
- IT-utvecklingen måste ske i en takt som företagen har råd med

Sjöströms förslag kan sammanfattas i följande punkter:

- Modernisera arbetsrätten. Nuvarande lagar tillkom under en period när det fanns ekonomiskt utrymme att tillskapa det krångliga regelsystem som nu finns. Lagarna är omoderna och verkar enbart hämmande för speciellt småföretagandet och för möjligheterna att skapa arbetstillfällen.
- Avbyråkratisera och modernisera myndigheternas arbetssätt. Många myndigheter har "dåligt bollsinne", dvs. de har en onödigt snäv syn vid tolkning av lagar och regler. Samordning måste ske mellan olika myndigheter för att inte få felaktiga

konsekvenser för företagen och samhället. Myndigheternas syn på företagen måste ändras radikalt.

- Miljöinvesteringar måste ske i en takt som företagen och samhället har råd med. Se över vilka möjligheter det finns för småföretagen att bli erkända för sin kvalitet utan den dyra och komplicerade certificeringsprocess som nu tenderar att stänga ute de små företag som inte har resurser att genomföra t.ex. ISO.
- Kvalitetsmärkning, en annan form måste hittas.
- Informationen skall vara kort, koncentrerad och enkel. Det stora informationsflödet är ett problem och som företagare finns inte tid att läsa allt som kommer.
- Vi företagare vill vara med i utvecklingsarbetet.

Harry Sjöström har vid senare tillfälle till Småföretagsdelegationen framfört följande:

Informationen från olika myndigheter och näringslivskontoren borde samordnas. Eventuellt genom att all information samlas på ett ställev varefter en kortfattad sammanställning, eventuellt med enbart rubriker över respektive ämne, skickas ut till företagen. Företagaren skulle då snabbt kunna se i sammanställningen om något berör och intresserar just honom/henne och i så fall beställa den fullständiga informationen på enbart det som är aktuellt.

7.3 Östergötlands län

7.3.1 Tillskottet

Projektet Tillskottet är ett nytt initiativ som redovisas på sidan 74.

7.3.2 Nuläge

Regeringen har uppdragit till samtliga landshövdingar att verka för samordning av regionala resurser för att därigenom öka tillväxten och sysselsättningen i respektive län, det s.k.. landshövdingeuppdraget. En del av detta arbete i Östergötlands län har varit att bidra till en bättre samordning mellan de olika organisationer som ägnar sig åt någon form av företagsstöd och rådgivning. Ett mål har varit att hjälpa företagen att bättre och enklare kunna dra nytta av de stöd som finns.

Länsstyrelsens arbete med det s.k. landshövdingeuppdraget innefattar bl.a. följande:

- Utvärdera resultatet av stöd till företag
- Följa upp regionens utveckling
- Rådslag med olika aktörer för samverkan
- Översyn av regelsystem
- Branschseminarier
- Initiering av branschstödjande projekt
- Initiering av sysselsättningsstödjande projekt
- Rapportering varje halvår

7.3.3 Kunskaps- och tekniköverföring/företagsreception

I Östergötland finns ett flertal aktörer som sysslar med överföring av kunskap och teknik. Målet med deras verksamhet är att hjälpa företagen att få tillgång till den kunskap, teknik och forskning som finns på t.ex. universitetet och andra företag.

För att underlätta för det enskilda företaget att hitta rätt bland de här aktörerna kommer en s.k. företagsreception att inrättas. Företagsreceptionen kommer att finnas vid universitetets lokaler och ha till uppgift att fungera som kontaktcentral och lotsa företagen vidare till rätt aktör, både inom och utom universitetet. Syftet med verksamheten är att förbättra och förenkla tillgången till kunskap och kompetens för företag och organisationer och att ännu bättre utnyttja de aktörer som redan finns.

Företagsreceptionen kommer i starten främst att koncentrera sig på teknik, naturvetenskap och ekonomi, men så småningom är avsikten att den skall kunna ta emot frågor som rör alla fakulteter och ämnesområden. Företagsreceptionen kommer att ha tillgång till ett antal databaser, bl.a. för förmedling av examensarbeten och över kompetensen inom Linköpings universitet. Länkar kommer att finnas till andra databaser, t.ex. universitetet, företag i svenska science parks och olika "datatorg".

Verksamheten beräknas starta hösten 1997.

7.3.4 Centrum för industrikontakt

Verksamhetsområde

Samverkan universitetet – industri och samhälle. Kontaktskapande genom företagsreceptionen.

Huvudmän
Linköpings universitet.

Syfte
Mer och bättre samverkan mellan Linköpings universitet och industrin-/samhället.

Målgrupp
Företag och organisationer, främst i Östergötland och närliggande län.

Typ av insatser
- Företagsreception (under uppbyggnad)
- Information om möjligheter till samverkan med Linköpings universitet
- Initiering av projekt
- Utveckling av nya samarbetsformer

7.3.5 Innovation Relay Centre (IRC) Central Sweden

Verksamhetsområde
Tekniköverföring (finansierat av EU och NUTEK).

Huvudmän
Linköpings universitet, Uppsala universitet, Ytkemiska Institutet och Electrum.

Syfte
Att stärka den lokala industrins konkurrenskraft genom att öka teknikinnehållet och affärsmöjligheterna. Att överföra forsknings- och utvecklingsresultat till näringslivet. Målet är att finna lösningar på identifierade tekniska behov och därigenom öka den europeiska konkurrenskraften.

Målgrupp
Företag i främst den mellersta delen av Sverige.

Typ av insatser
- Informationsseminarier om EU:s ramprogram
- Tekniköverföringsuppdrag
- Matchningar av forskningsresultat

- Hjälp till företag med ansökningar till EU:s forskningsprogram
- Hjälp till företag att finna partners transnationellt

7.3.6 Institutet för Verkstadsteknisk Forskning (IVF)

Verksamhetsområde
Utveckling av teknik, metoder och organisation samt spridande av resultat och erfarenheter.

Huvudmän
NUTEK och Sveriges Verkstadsindustrier (VI).

Syfte
Att uthålligt öka konkurrensen och framtidsberedskapen hos företag inom tillverkningsindustrin genom forskningsuppdrag, informationsinsatser och införande av nya lösningar.

Målgrupp
Tillverkningsföretag, i första hand verkstadsföretag. Speciella insatser för mindre och medelstora företag.

Typ av insatser
- Behovs- och nulägesanalyser
- Teman för uppdrag eller projektsamarbete:
  - Produktutveckling
  - Produktionsutveckling
  - Miljöutveckling

7.3.7 Institutet för Mikroelektronik (IMC)

Verksamhetsområde
Elektronik, utveckling av elektronikprodukter.

Huvudmän
Linköpings universitet och Kungliga Tekniska Högskolan.

Syfte
Stärka den industri i Sverige som arbetar inom elektronikområdet.

Målgrupp
Alla företag som utvecklar, tillverkar och använder elektronik. Speciella insatser för mindre och medelstora företag.

Typ av insatser
- Forskning och utveckling
- Teknikstöd
- Tekniköverföring
- Konsultationer
- Småserieproduktion

7.3.8 Industriellt Utvecklingscentrum (IUC) Finspång AB

Verksamhetsområde
IUC Finspång skall stödja produktutveckling i små och medelstora företag genom att utveckla och stimulera kompetens- och tekniköverföring mellan stora och små företag, samt att utveckla regionalt samarbete och omvärldskontakter.

Huvudmän
ABB Stal, Grängesföretagen och ytterligare 18 industriföretag i Finspång, Finspångs kommun samt två lokala personalorganisationer.

Syfte
Utveckla nya och befintliga företag för att därmed bidra till ökad sysselsättning inom industrin.

Målgrupp
Regionens industriföretag samt serviceföretag med industrin som målgrupp.

Typ av insatser
- Stödja produktutvecklingsprojekt genom finansiering och tillförande av kompetens
- Samordna och anpassa kompetenshöjande kursprogram
- Utveckla samarbetsformer och omvärldskontakter
- Stödja avknoppning av produkter och produktidéer

7.3.9 Teknikbrostiftelsen Linköping

Verksamhetsområde
Riskkapital, tekniktransferering, affärsutveckling.

Huvudmän
Närings- och handelsdepartementet.

Syfte
Främja samverkan mellan högskola – näringsliv och stora – små företag. Få fram nya kunskapsintensiva företag med produkter som ger sysselsättningstillfällen.

Målgrupp
Företag, universitet och högskolor i regionen från Nyköping i norr till Jönköping i söder.

Typ av insatser
- Initierar och finansierar projekt som leder till produktförnyelse (regional riskkapitalleverantör)
- Stöttar verksamheter vid Linköpings universitet som är nyttiga för näringslivet

7.3.10 Livsmedelstekniskt centrum i Linköping (ICL)

Verksamhetsområde
Tekniköverföring, nätverksbyggande.

Huvudmän
Privata och kooperativa företag verksamma inom livsmedelssektorn, Linköpings universitet, kommuner, landsting och länsstyrelsen.

Syfte
Att främja forskning och utveckling inom regionens livsmedelssektor.

Målgrupp
Livsmedelsföretag och andra intressenter inom livsmedelsindustrin i östra Sverige.

Typ av insatser
- Kontaktfunktion och nätverkande för erfarenhetsutbyte samt gemensamma aktiviteter mellan forskare och företag
- Seminarier, konferenser, mässor
- Initiera/stimulera/förmedla FoU-projekt nationellt och internationellt (EU)

7.3.11 Centrum för Innovation och Entreprenörskap (CIE)

Verksamhetsområde
Utbildning, forskning, stimulansaktiviteter.

Huvudmän
Linköpings universitet.

Syfte
Att stimulera teknikbaserat nyföretagande på affärsutvecklingssidan genom att skapa kontaktytor mellan näringsliv, forskning och undervisning.

Målgrupp
Unga och växande teknikbaserade småföretag i Östergötland.

Typ av insatser
- Program för entreprenörer i nya och etablerade företag. Programmen är inriktade på affärsutveckling och affärsmannaskap
- Klubb- och nätverksaktiviteter, t.ex. lunchklubb, seminarier, pubkvällar och publikationer
- Utbildning i entreprenörskap för studenter
- Deltagande i internationella forskningsprojekt

7.3.12 SUNE (Samverkan universitet näringsliv i E län)

Verksamhetsområde
Kunskapsöverföring.

Huvudmän
SAF och LO.

Syfte
Att främja samverkan mellan universitet och näringsliv i Östergötland för att stärka företagens konkurrenskraft och medarbetarnas kompetens. Att på företagens villkor hjälpa till att föra ut universitetets kompetens till intresserade företag i länet.

Målgrupp
I första hand små och medelstora företag i Östergötland.

Typ av insatser
- Genom olika typer av aktiviteter som skall utgå från företagen och deras anställdas behov hjälpa företagen att finna de rätta kontakterna inom universitetet för att få tillgång till den kompetens som finns.
- Utbildning av s.k. U-lotsar, dvs. anställda på företagen som skall fungera som en kontaktlänk mellan företag och universitet. U-lotsen ges en god kunskap om universitetets organisation samt dess verksamhet inom forskning, utbildning och uppdragsverksamhet.

7.3.13 Exportrådgivning

På exportområdet finns ett samarbete mellan de olika regionala aktörerna ALMI Företagspartner, Exportrådet och Östsvenska Handelskammaren. Samarbetet kallas Exportcentrum och hit kan företag ringa för att få rådgivning i exportrelaterade frågor. Syftet med Exportcentrum är att underlätta för företagen som inte behöver kontakta tre olika organisationer för att få hjälp.

7.3.14 Exportcentrum för Östergötland

Verksamhetsområde
Rådgivning och projekt inom export och internationalisering.

Huvudmän
ALMI Företagspartner Östergötland, Exportrådet och Östsvenska Handelskammaren.

Syfte
ExportCentrum skall medverka till en ökad internationalisering hos länets företag genom att vara en naturlig kontaktpunkt, ett kompetenscentrum och ett forum för praktiskt samarbete nära företagen.

Målgrupp
Exportinriktade företag. Tyngdpunkten ligger på mindre och medelstora företag.

Typ av insatser
- Information, utbildning och rådgivning i frågor som rör export och internationalisering
- Assistans under hela exportprocessen – från länderval till etablering samt igångkörning på utvalda marknader

Exportcentrum prioriterar mindre och medelstora företag. De finns på fem platser i Sverige, med exportcentrum i 19 län. Samarbete sker mellan olika exportcentrum i gemensamma projekt. Den modell Exportcentrum arbetar efter är följande: De identifierar 100 företag, besöker dessa och väljer sedan ut ca 40 företag att arbeta med. Dessa företag kan använda konsultcheckar för delfinansiering. Exportcentrum samarbetar med Tillskottet vid urval av företag. Företagen nås genom att kontakter tas med företagen, därefter byggs en databaserad företagsbas upp för länet.

7.3.15 Kompetensutveckling – finansiellt stöd

Kompetensutveckling av personalen är ett konkurrensmedel för att bättre klara framtidens krav. Genom EU-medlemskapet har Sverige fått möjlighet att ta del av EU:s strukturfonder. Växtkraft Mål 4 ger företagen möjlighet att söka stöd för att kompetensutveckla sin personal.

7.3.16 Växtkraft Mål 4

Verksamhetsområde
Stöd till kompetensutveckling i små och medelstora företag med pengar bl.a. från Europeiska Socialfonden.

Syfte
Underlätta omställningar på arbetsmarknaden i samband med strukturförändringar och ändringar av produktionssystem.

Målgrupp
Privata företag i Östergötland med i första hand upp till 50 anställda (i vissa fall upp till 250 anställda) som insett behovet av förändring. Även mindre enheter inom offentlig vård- och omsorgsverksamhet omfattas av Mål 4.

Typ av insatser
- Checkar till företaget i två olika steg. I steg ett görs en analys om företagets behov och en handlingsplan inför framtiden utarbetas. Steg två är själva genomförandet av handlingsplanen. EU och staten står för hälften av kostnaderna för åtgärderna och företaget står för andra hälften.
- Stöd till initierandet av nätverk.

Arbetsmetoden är:
- Bred analys av företaget
- Företaget analyserar hela verksamheten
- Analysdelen mynnar ut i en handlingsplan som ligger till grund för genomförandet

7.3.17 Nyföretagande

För den som har en affärsidé och funderar på att starta någon form av rörelse kan det vara fruktbart att diskutera sina planer med någon som är erfaren och insatt i nyföretagarproblematiken. I sex av länets kommuner finns därför Nyföretagarcentrum dit potentiella företagare kan vända sig för att få rådgivning. Östgöta Coop Center kan hjälpa dem som funderar på att starta ett kooperativ i form av en ekonomisk förening.

I fyra kommuner finns s.k. Företagarcentra som är till inte bara för nyföretagare utan också för företagare som redan driver sin verksamhet. De beskrivs under rubriken "Lokal företagsrådgivning".

Den som är eller riskerar att bli arbetslös kan i vissa fall få bidrag för att starta eget företag via arbetsförmedlingen. Grundläggande förutsättning för att få bidraget är att arbetsförmedlingen bedömer affärsidén som hållbar och uppskattar att företaget kan få tillfredsställande lönsamhet och ge varaktig sysselsättning.

7.3.18 Nyföretagarcentrum (Finspång, Kinda, Linköping, Motala, Norrköping och Vadstena)

Verksamhetsområde
Rådgivning till nystartare av företag.

Huvudmän
Näringsliv och kommuner.

Syfte
Stimulera nyföretagandet. Öka överlevnadsförmågan hos nya företag. Utveckla nätverk. Bredda det lokala näringslivet.

Målgrupp
Presumtiva nyföretagare (arbetslösa, anställda eller studenter) i respektive kommun.

Typ av insatser
- Kostnadsfri och konfidentiell genom ett nätverk av erfarna personer från företag, organisationer och myndigheter samt anställda rådgivare.
- Nyföretagarcentrum stöder nyföretagarna före starten och fortsätter att ha kontakt med företagaren några år efter företagsstarten.

Nyföretagarcentrum i Norrköping, NNC, har besök av ca 100 nya företag per år. NNC har förfrågningar från drygt 300 företag per år. Det är särskilt frågor inom skattelagstiftningen som företagen upplever som oklara och svåra.

7.3.19 Östgöta Coop Center

Verksamhetsområde
Information och rådgivning om ekonomiska föreningar och kooperativ.

Syfte
Att ge information och rådgivning om företagsformen ekonomisk förening.

Målgrupp
Östgötar med affärsidéer (minst tre fysiska eller juridiska personer måste ingå i en ekonomisk förening). Det kan handla om brukare (t.ex. inom barnomsorg, friskolor m.m.) eller arbetslösa.

Typ av insatser
- Bedömning av affärsidéer
- Hjälp med utformning av stadgar, ansökan om registrering, avtal, förhandling, arbetsorganisation och ledarskap
- Anordning av kurser, seminarier och konferenser
- Förmedling av tjänster inom juridik, företagsekonomi, redovisning, skattefrågor, marknadsföring m.m.

23 st liknande center finns i Sverige. De ger information och rådgivning till dem som vill arbeta kooperativt. De arbetar i nätverk. År 1996 startades 20 ekonomiska föreningar i Östergötlands län. Företagarföreningar bildas som ekonomiska föreningar.

7.3.20 Kvinnors företagande

I Östergötlands län ligger den procentuella andelen kvinnliga företagare något lägre än genomsnittet i landet. Under en tid har behovet av ökade insatser för kvinnliga företagare accentuerats. En ökning av andelen kvinnliga företagare från 28-29 procent till 32 procent år 2002 har satts som övergripande mål för länet som helhet. För att nå dit krävs aktiva insatser för att undanröja hinder och skapa ytterligare möjligheter för den här gruppen företagare.

I Östergötlands län finns sedan 1994 en referensgrupp för kvinnors företagande som består av ett antal aktörer (ca 20 st) inom området. Arbetsgruppen har som syfte att föreslå konkreta åtgärder för att:
- Synliggöra förekomsten av kvinnliga företag och deras förutsättningar
- Inspirera till nyetablering och vidareutveckling i befintliga företag.
- Agera i direkta projekt i samverkan eller inom den egna organisationen

7.3.21 Insatser för kvinnors företagande

Verksamhetsområde
Kvinnors företagande.

Syfte
Att främja kvinnors företagande, både vad avser nyetablering och utveckling av befintliga verksamheter.

Målgrupp
Kvinnliga företagare.

Typ av insatser
Exempel på projekt:

- Utveckling – ett adept/mentorprogram där nyblivna kvinnliga företagare får ett bollplank, stöd och råd i form av en erfaren företagare.
- GROW – ett treårigt EU-projekt med transnationella partners, vars syfte är att finna nya arbetsmetoder och verktyg för att framgångsrikt arbeta med kvinnors företagande.
- INK– informationsnät för kvinnliga företagare – ett Mål 5b-projekt med syfte att bygga upp ett informations- och dialognät som skall bidra till ökat samarbete, kompetensutveckling och tillväxt i egna företag.
- Kartläggning av kvinnliga företagare/nätverk med syfte att få fram bra underlag för att lättare nå ut med information och stödåtgärder.
- Tillskottet hanterar särskilda stödformer för kvinnor, t.ex. nyföretagarstöd till kvinnor.

7.3.22 Lokal företagsrådgivning

I fyra av fem östgötakommuner som ingår i EU:s Mål 5b-område, Boxholm, Kinda, Ydre och Ödeshög, har lokala företagarcentra inrättats med finansiering delvis från EU. Dessa företagarcentra skall arbeta nära företagen i kommunen och vara den naturliga punkten för företagaren att vända sig till för att få råd och stöd.

Kommunernas näringslivskontor arbetar också på olika sätt med att underlätta för företagarna. De stöder det befintliga näringslivet och stöttar företag som vill flytta till kommunen.

7.3.23 Företagarcentrum (Boxholm, Kinda, Ydre och Ödeshög)

Verksamhetsområde
Rådgivning och vägledning för företagare finansierad bland annat med hjälp av EU-medel.

Huvudmän
Lokala företagarföreningar, kommuner (varierar mellan de fem företagarcentra).

Syfte
Att vara den naturliga knutpunkten för företagarnas frågor och att bidra till en positiv näringslivsutveckling.

Målgrupp
Nya och befintliga företagare i respektive kommun.

Typ av insatser
- Bollplank för nya och befintliga företagare
- Vägledning för kommunens företagare vad gäller olika stödformer samt utförandet av vissa stödutredningar

Skillnaden från Nyföretagarcentrum är att Företagarcentrum ger affärsrådgivning till befintliga företag. Vidare bygger de nätverk mellan kvinnliga företagare och Köpmannaföreningar.

7.3.24 EU-information

För företagen har Sveriges EU-medlemskap inneburit en mängd möjligheter och regler, men det är inte alltid så lätt att informera sig om dessa frågor. För att svara på företagens frågor finns ett Euro Info Centre i regionen.

7.3.25 EURO Info Centre East and Central Sweden

Verksamhetsområde
EU-information.

Syfte
Att hjälpa små och medelstora företag med EU-frågor.

Målgrupp
Små och medelstora företag i Södermanland, Östergötland och Gotland.

Typ av insatser
- EIC Östsverige svarar på alla företagsrelaterade frågor angående EU och Europamarknaden. De över 200 EIC-kontoren samarbetar med varandra och med EU-kommissionen och kan därför ge snabb och korrekt information.

- Hos EIC Östsverige kan företagen få information och rådgivning om bl.a. EU:s lagstiftning, EU-stöd och bidrag, offentlig upphandling, konkurrensregler, standardisering och CE-märkning, produktansvar, EU:s småföretagsprogram, Europatenariatet och Interprise.

7.3.26 ALMI Företagspartner

ALMI Företagspartner är rikstäckande och har verksamhet i alla Sveriges län. ALMI har en mängd olika verksamheter. Huvudmålet med ALMI:s verksamhet är att stimulera tillväxt i befintliga och nya företag.

7.3.27 ALMI Företagspartner i Östergötland

Verksamhetsområde
Rådgivning och finansiering för befintliga och nya företag.

Huvudmän
Landstinget i Östergötland och staten (via moderbolaget ALMI Företagspartner AB).

Syfte
Bidra till ekonomisk tillväxt i befintliga företag samt stimulans av nyföretagande.

Målgrupper
Mindre och medelstora privatägda företag med god tillväxtpotential. Nyföretagare. Företagare och innovatörer med förutsättningar att bli arbetsgivare prioriteras.

Typ av insatser
- Allmän rådgivning
- Strategisk rådgivning och tillväxtfinansiering till företag i expansionsskeden, t.ex.:
  - förnyelse av produkter och tjänster
  - marknadsutveckling, internationalisering
  - lednings- och styrelseutveckling
  - expansion
  - miljöstyrning

- Nyföretagarlån och Företagarlån för kvinnor (hanteras av Tillskottet)

Produktråd Gothia, rådgivning och finansiering av produktutveckling.

7.3.28 Förslag till åtgärder från Östergötlands län

- All registrering av olika företagsformer hos en myndighet.
- Ändra reglerna för F-skatt, alla som sköter sina åligganden bör kunna få F-skatt.
- Ett litet företag skall inte behöva betala in momsen innan företaget självt har fått in den.
- Sjuklönen kan vara en katastrof för mindre företag.
- Gör det möjligt för småföretagare att göra sin egen deklaration. Följ baskontoplanen.
- Gör förmåner till de anställda avdragsgilla, inte enbart bil utan också städhjälp och hemservice.

Statens offentliga utredningar 1998

Kronologisk förteckning

1. Omstruktureringar och beskattning. Fi.
2. Tänder hela livet
   – nytt ersättningssystem för vuxentandvård. S.
3. Välfärdens genusansikte. A.
4. Män passar alltid? Nivå- och organisationsspecifika processer med exempel från handeln. A.
5. Vårt liv som kön. Kärlek, ekonomiska resurser och maktdiskurser. A.
6. Ty makten är din ... Myten om det rationella arbetslivet och det jämställda Sverige. A.
7. Översyn av rörelse- och tillsynsregler för kollektiva försäkringar. Fi
8. Alkoholreklam. Marknadsföring av alkoholdrycker och Systembolagets produkturval. S.
9. Integritet – Effektivitet – Skattebrott. Fi.
10. Campus för konst. U.
11. Fristående utbildningar med statlig tillsyn inom olika områden. U.
12. Självdeklaration och kontrolluppgifter
    – förenklade förfaranden. Fi.
13. Säkrare kemikaliehantering. Fö
14. E-pengar – näringsrättsliga frågor. Fi.
15. Gröna nyckeltal – Indikatorer för ett ekologiskt hållbart samhälle. M.
16. När åsikter blir handling. En kunskapsöversikt om bemötande av personer med funktionshinder. S.
17. Samordning av digital marksänd TV. Ku.
18. En gräns – en myndighet? Fi.
19. IT och regional utveckling.
    120 exempel från Sveriges län. K.
20. IT-kommisionens hearing om infrastrukturen för digitala medier. Andrakammarsalen, Riksdagen 1997-10-24. K.
21. Problem med inbäddade system inför 2000-skiftet. Hearing anordnad av IT kommissionen i samverkan med Industriförbundet och Statskontoret 1997-11-14. K.
22. Försäkringsgaranti.
    Ett garantisystem för försäkringsersättningar. Fi.
23. Staten och exportfinansieringen. N.
24. Fiskeriadministrationen i ett EU-perspektiv. Översyn av fiskeriadministrationen m.m. Jo.
25. Tre städer. En storstadspolitik för hela landet. + 4 st bilagor. S.
26. Från hembränt till Mariakliniken.
    – fakta om ungdomar och svartsprit. S.
27. Nya ledningsregler för bankaktiebolag och försäkringsbolag. Fi.
28. Läkemedel i vård och handel. Om en säker, flexibel och samordnad läkemedelsförsörjning. S.
29. 1976 års lag om immunitet och privilegier i vissa fall – en översyn. UD.
30. Utlandsstyrkan. Fö.
31. Det gäller livet. Stöd och vård till barn och ungdomar med psykiska problem. + Bilaga. S.
32. Rättssäkerhet, vårdbehov och samhällsskydd vid psykiatrisk tvångsvård. S.
33. Historia, ekonomi och forskning.
    Fem rapporter om idrott. In.
34. Företagare med restarbetsförmåga. S.
35. Förordningar till miljöbalken. + Bilagor. M.
36. Identifiering och identitet i digitala miljöer
    – Referat från en hearing den 12 november 1997. IT-kommissionens rapport 4/98. K.
37. Den framtida arbetsskadeförsäkringen. S.
38. Vad får vi för pengarna? – Resultatstyrning av statsbidrag till vissa organisationer inom det sociala området. S.
39. Det finsk–svenska gränsälvssamarbetet. M.
40. BROTTSOFFER.
    Vad har gjorts? Vad bör göras? Ju.
41. Läkemedelsinformation för alla. S.
42. Försvarsmaktsgemensam utbildning för framtida krav. Fö.
43. Hur skall Sverige må bättre?
    – första steget mot nationella folkhälsomål. S.
44. En samlad vapenlagstiftning. Ju.
45. Sotning i framtiden. Fö.
46. Om buggning och andra hemliga tvångsmedel. Ju.
47. Bulvaner och annat. Ju.
48. Kontrollerad och ifrågasatt?
    – intervjuer med personer med funktionshinder. S.
49. Konsekvenser av att taxfreeförsäljningen avvecklas inom EU. K.
50. De 39 stegen. Läkemedelsutredningar under 1900-talet och annat underlagsmaterial till Läkemedel i vård och handel, SOU 1998:28. S.
51. Vuxenutbildning och livslångt lärande.
    Situationen inför och under första året med kunskapslyftet. U.
52. Utstationering av arbetstagare. A.
53. Ta vara på möjligheterna i Östersjöregionen. N.
54. Hur offensiv IT-användning kan skapa tillväxt för mindre företag. Ett rådslag anordnat av IT-kommissionen på uppdrag av Kommunikations-departementet, Närings- och handelsdepartementet och Industriförbundet.
    Rotundan, Rosenbad 1997-11-18.K.
55. Demokratins räckvidd. Dokumentation från ett seminarium. Demokratiutredningens skriftserie. SB.
56. Avdrag för ökade levnadskostnader vid tjänsteresa och tillfälligt arbete. Fi

SVENSKT-BIBLIOTEKET-STOCKHOLM

Statens offentliga utredningar 1998

Kronologisk förteckning

57. DUKOM Distansutbildningskommittén.
Utvärdering av distansutbildningsprojekt med IT-stöd. U.
58. IT och nationalstaten. Fyra framtidsscenarier.
IT-kommissionens rapport 6/98. K.
59. Räddningstjänsten i Sverige
– Rädda och Skydda. Fö.
60. Kring Hallandsåsen. M.
61. Livsmedelstillsyn i Sverige. Jo.
62. Kampanj med kunskaper och känslor. Om kärnavfallsomröstningen i Malå kommun 1997. M.
63. En god affär i Motala.
Demokratiutredningens skriftserie. SB.
64. Bättre och mer tillgänglig information.
Småföretagsdelegationens rapport 2. N.

Statens offentliga utredningar 1998

Systematisk förteckning

Statsrådsberedningen

Demokratins räckvidd. Dokumentation från ett seminarium. Demokratiutredningens skriftserie. [55]
En god affär i Motala.
Demokratiutredningens skriftserie. [63]

Justitiedepartementet

BROTTSOFFER.
Vad har gjorts? Vad bör göras? [40]
En samlad vapenlagstiftning. [44]
Om buggning och andra hemliga tvångsmedel. [46]
Bulvaner och annat. [47]

Utrikesdepartementet

1976 års lag om immunitet och privilegier i vissa fall – en översyn. [29]

Försvarsdepartementet

Säkrare kemikaliehantering. [13]
Utlandsstyrkan. [30]
Försvarsmaktsgemensam utbildning för framtida krav. [42]
Sotning i framtiden. [45]
Räddningstjänsten i Sverige
– Rädda och Skydda. [59]

Socialdepartementet

Tänder hela livet
– nytt ersättningssystem för vuxentandvård. [2]
Alkoholreklam. Marknadsföring av alkoholdrycker och Systembolagets produkturval. [8]
När åsikter blir handling. En kunskapsöversikt om bemötande av personer med funktionshinder. [16]
Tre städer. En storstadspolitik för hela landet.
+ 4 st bilagor. [25]
Från hembränt till Mariakliniken.
– fakta om ungdomar och svartsprit. [26]
Läkemedel i vård och handel. Om en säker, flexibel och samordnad läkemedelsförsörjning. [28]
Det gäller livet. Stöd och vård till barn och ungdomar med psykiska problem. + Bilaga. [31]
Rättssäkerhet, vårdbehov och samhällsskydd vid psykiatrisk tvångsvård. [32]
Företagare med restarbetsförmåga. [34]
Den framtida arbetsskadeförsäkringen. [37]
Vad får vi för pengarna? – Resultatstyrning av statsbidrag till vissa organisationer inom det sociala området. [38]
Läkemedelsinformation för alla. [41]
Hur skall Sverige må bättre?
– första steget mot nationella folkhälsomål. [43]
Kontrollerad och ifrågasatt?
– intervjuer med personer med funktionshinder. [48]
De 39 stegen. Läkemedelsutredningar under 1900-talet och annat underlagsmaterial till Läkemedel i vård och handel, SOU 1998:28. [50]

Kommunikationsdepartementet

IT och regional utveckling.
120 exempel från Sveriges län. [19]
IT-kommisionens hearing om infrastrukturen för digitala medier. Andrakammarsalen, Riksdagen 1997-10-24. [20]
Problem med inbäddade system inför 2000-skiftet.
Hearing anordnad av IT kommissionen i samverkan med Industriförbundet och Statskontoret 1997-11-14. [21]
Identifiering och identitet i digitala miljöer.
– Referat från en hearing den 12 november 1997.
IT-kommissionens rapport 4/98. [36]
Konsekvenser av att taxfreeförsäljningen avvecklas inom EU. [49]
Hur offensiv IT-användning kan skapa tillväxt för mindre företag. Ett rådslag anordnat av IT-kommissionen på uppdrag av Kommunikations-departementet, Närings- och handelsdepartementet och Industriförbundet. Rotundan, Rosenbad 1997-11-18. [54]
IT och nationalstaten. Fyra framtidsscenarier.
IT-kommissionens rapport 6/98. [58]

Finansdepartementet

Omstruktureringar och beskattning. [1]
Översyn av rörelse- och tillsynsregler för kollektiva försäkringar. [7]
Integritet – Effektivitet – Skattebrott. [9]
Självdeklaration och kontrolluppgifter
– förenklade förfaranden. [12]
E-pengar – näringsrättsliga frågor. [14]
En gräns – en myndighet? [18]
Försäkringsgaranti.
Ett garantisystem för försäkringsersättningar. [22]
Nya ledningsregler för bankaktiebolag och försäkringsbolag. [27]
Avdrag för ökade levnadskostnader vid tjänsteresa och tillfälligt arbete. [56]

Statens offentliga utredningar 1998

Systematisk förteckning

Utbildningsdepartementet

Campus för konst [10]
Fristående utbildningar med statlig tillsyn inom olika områden. [11]
Vuxenutbildning och livslångt lärande. Situationen inför och under första året med kunskapslyftet. [51]
DUKOM Distansutbildningskommittén. Utvärdering av distansutbildningsprojekt med IT-stöd. [57]

Jordbruksdepartementet

Fiskeriadministrationen i ett EU-perspektiv. Översyn av fiskeriadministrationen m.m. [24]
Livsmedelstillsyn i Sverige. [61]

Arbetsmarknadsdepartementet

Välfärdens genusansikte. [3]
Män passar alltid? Nivå- och organisationsspecifika processer med exempel från handeln. [4]
Vårt liv som kön. Kärlek, ekonomiska resurser och maktdiskurser. [5]
Ty makten är din ... Myten om det rationella arbetslivet och det jämställda Sverige. [6]
Utstationering av arbetstagare. [52]

Kulturdepartementet

Samordning av digital marksänd TV. [17]

Närings- och handelsdepartementet

Staten och exportfinansieringen. [23]
Ta vara på möjligheterna i Östersjöregionen. [53]
Bättre och mer tillgänglig information. Småföretagsdelegationens rapport 2. [64]

Inrikesdepartementet

Historia, ekonomi och forskning.
Fem rapporter om idrott. [33]

Miljödepartementet

Gröna nyckeltal – Indikatorer för ett ekologiskt hållbart samhälle. [15]
Förordningar till miljöbalken. + Bilagor. [35]
Det finsk–svenska gränsälvssamarbetet. [39]
Kring Hallandsåsen. [60]
Kampanj med kunskaper och känslor. Om kärnavfallsomröstningen i Malå kommun 1997. [62]

FRITZES
OFFENTLIGA
PUBLIKATIONER

POSTADRESS: 106 47 STOCKHOLM
FAX 08-690 91 91. TELEFON:08-690 91 90
E-POST: fritzes.order@liber.se
FRITZES INTERNETBOKHANDEL: www.fritzes.se

ISBN 91-38-20927-6
ISSN 0375-250X