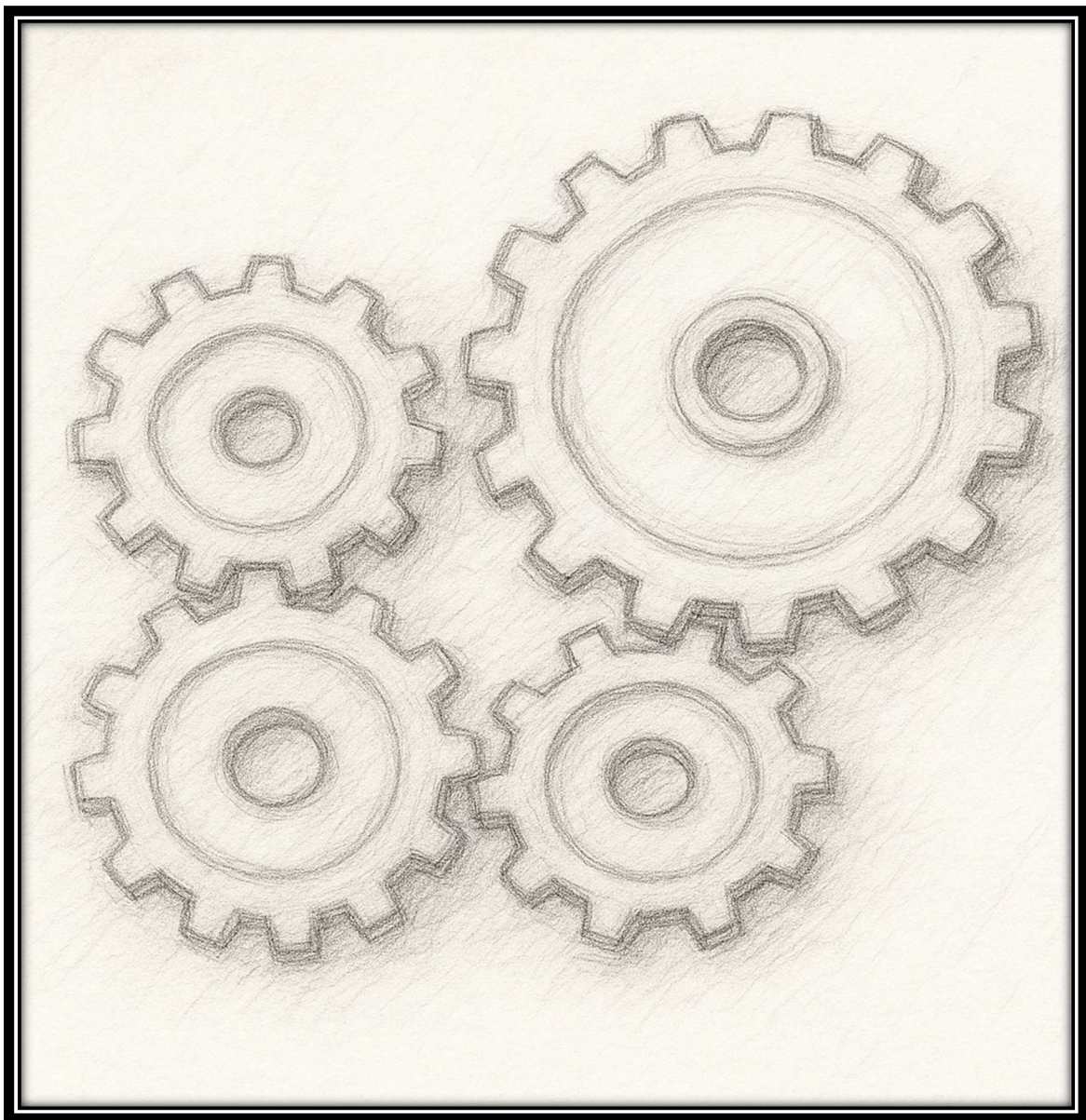




Felles beskrivelse av førstelinjetjenesten for gründere og oppstartsbedrifter

Rapporten er initiert av næringssjefkollegiet. Den er godkjent av næringssjefkollegiet i møte oktober 2025.

Prosjektgruppen har beståtte av representanter fra KS, Nærings- og fiskeridepartementet (NFD), Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD) og de seks fylkeskommunene Akershus, Østfold, Trøndelag, Agder, Telemark og Vestland har deltatt i prosjektgruppen. Heidi Bjønnes Larsen fra Vestland fylkeskommune har ledet arbeidet.

Forsidebilde generert fra Copilot

Sammendrag	3
Kapittel 1 Hvorfor et førstelinjeprojekt?	4
Bakgrunn for prosjektet	4
Problembilde: Hvorfor er en felles forståelse av førstelinjen viktig	4
Fylkeskommunene sin rolle i førstelinjetjenesten for gründere	5
Fylkeskommunens ansvar for regionale integreringsoppgaver	5
Kort om arbeid i prosjektet og prosjektstruktur	6
Mål, delmål og avgrensing	7
Prosjektgruppe	7
Kunnskapsgrunnlag til prosjektarbeidet	7
Kapittel 2 Hva vet vi om hva gründeren trenger?	9
Kapittel 3 Én vei inn	10
Kapittel 4 Beskrivelse av førstelinjetjenesten for gründere	11
Beskrivelse for dem som jobber i førstelinjetjenesten for gründere	11
Beskrivelse	11
Hva må førstelinjetjenesten inneholde?	11
Møte med gründer	12
Informasjon om at førstetjenesten finnes	12
Veiledning	12
Henvisningskompetanse	13
Kurs og kompetanseheving	14
Nettverksbygging	14
Hva kan førstelinjen inneholde?	14
Andrelinjetjenester	15
Kapittel 5 Anbefalinger fra prosjektet og forslag til videre samarbeid	16
Samarbeid om digitale kurs	16
Samarbeid om måling av kvalitet og effekt	16
Samarbeid om videre arbeid som førstelinjetjenesten	16
Vedlegg 1 Rapport fra undersøkelse til fylkeskommunene	18

Sammendrag

Førstelinjetjenesten for næringslivet i kommunene spiller en avgjørende rolle i å støtte opp under lokal og regional verdiskaping. Gründere og oppstartsbedrifter er viktige drivere for innovasjon, arbeidsplasser og økonomisk utvikling, og deres suksess kan ha stor betydning for både næringsstruktur og samfunnsutvikling i regionen.¹ Nettopp derfor er en tilgjengelig, kompetent og koordinert førstelinjetjeneste for næringslivet viktig – den kan gi veiledning, koblinger og innsikt som bidrar til at nye virksomheter får et godt utgangspunkt og kan vokse i takt med lokale behov og muligheter. Førstelinjetjenesten må også være godt koblet på og koordinert med resten av det næringsrettede virkemiddelapparatet.²

Førstelinjetjenesten referer i denne sammenheng til førstelinje for gründere og oppstartsbedrifter. Førstelinjetjenesten er i mange tilfeller den første og eneste aktøren en gründer er i kontakt med, og det er viktig at denne rollen er godt tilrettelagt og forstått av både operatør, oppdragsgiver og bruker. Det byr på utfordringer at vi mangler en nasjonal omforent forståelse av og tilbud gjennom førstelinjetjenesten for gründere, fordi hjelpen gründeren får vil være avhengig av hvor de er og hvem de får kontakt med. Problembilde for manglende felles forståelse av førstelinjen har mange fasetter. I et regionalt innovasjonssystem er det ulike aktører i en region som jobber sammen for å skape og spre ny kunnskap og innovasjon. Hvem disse aktørene er, vil variere fra region til region. I en del kommuner er det ikke tydelig hvem som er førstelinjetjenesten. Det er ikke alle kommuner som har en næringssjef, et eget næringsapparat eller et mottak for gründere eller bedrifter som vil utvikle bedriften sin.

Gründere har behov for en tydelig og tilgjengelig førstelinjetjeneste som gir veiledning fra idé til etablering og vekst. De etterspør konkret bistand til finansiering, valg av selskapsform og formelle prosesser, samt tilgang til relevante nettverk og kompetanse. Mange ønsker å sparre rundt idéen og få en realitetsorientering om hva det innebærer å drive selskap. Det er viktig at virkemiddelapparatet møter disse behovene med helhetlige, fleksible og respektfulle løsninger, tilgjengelig over hele fylket – både fysisk og digitalt. Kapital, kompetanse og nettverk er avgjørende byggesteiner for å lykkes, og gründere trenger også oversikt over offentlige tilbud, testfasiliteter og støtteordninger.

Virkemiddelapparatet i Norge er rikt på kunnskap, kompetanse og veiledere som brenner for å hjelpe gründere og oppstartsbedrifter. Norge står foran krevende omstillingsprosesser i årene som kommer. Samfunnet trenger innovative og lønnsomme bedrifter i møte med omstillingene. Gründere og oppstart må få lett tilgang på ressursene i virkemiddelapparatet for å kunne bidra til omstilling og verdiskaping.

Rapporten er basert på tilbakemelding fra fylkeskommunene og aktører som har førstelinje i ulike fylker. Disse tilbakemeldingene er i størst mulig grad innarbeidet i beskrivelsen som ligger i kapittel 4 i denne rapporten.

I beskrivelsen av førstelinje og innhold har rapporten forsøkt å ta hensyn til variasjonen i kapasitet og tilgjengelige ressurser. Målet med dette prosjektet har vært å finne en felles beskrivelse av førstelinjetjenesten for gründere. Denne rapporten er et første steg. Det er mange avklaringer og problemstillinger som gjenstår. Det viktig at arbeidet blir tatt videre. Rapporten er lagt fram for og godkjent av næringssjefkollegiet.

¹ I St. Meld. St. 6 (2024–2025) *Gründere og oppstartsbedrifter* defineres en gründer som en person som har tatt initiativ til å starte en ny virksomhet med mål om å skape verdier, mens begrepet oppstartsbedrift viser til operasjonaliseringen av gründerens initiativ, det vil si et nytt foretak.

² Det næringsrettede virkemiddelapparatet består av en rekke aktører som gjennom ulike ordninger skal bidra til økt verdiskaping i næringslivet. I tillegg til nasjonale virkemiddelaktører som Norges forskningsråd, Innovasjon Norge, Eksportfinansiering Norge, Investinor og Siva, har kommunene og fylkeskommunene egne tilbud til lokalt og regionalt næringsliv. I tillegg har næringslivet tilgang på ulike ordninger gjennom EU.

Kapittel 1 Hvorfor et førstelinjeprosjekt?

Bakgrunn for prosjektet

I 2024 la regjeringen frem en stortingsmelding om gründere og oppstartsbedrifter (Gründermeldingen).³

Meldingen legger blant annet vekt på at offentlige myndigheter, inkludert kommunene, skal bidra til enklere, mer tilgjengelige tjenester for gründere og næringsliv, for eksempel gjennom bedre samhandling i det næringsrettede virkemiddelapparatet og utvikling av digitale løsninger.

Gründermeldingen omtaler førstelinjetjenesten for næringslivet, kommunene og fylkeskommunene som viktige for gründere og lokalt næringsliv. Kommunene har ansvar for en rekke forvaltningsoppgaver som er viktige for næringslivet, bl.a. knyttet til leveranse av ulike tjenester, planlegging, regulering og tilrettelegging, forvaltning og utvikling av infrastruktur og offentlige anskaffelser. Kommunene spiller også en viktig rolle som førstelinje for gründere og småskala næringsutvikling, og mange kommuner tilbyr forskjellige veilednings- og rådgivningstjenester og andre typer virkemidler rettet mot næringslivet. I meldingen fremgår det at regjeringen bl.a. ønsker å utvide Én vei inn, kartlegge og legge til rette for bedre koordinering av det lokale og regionale tilbudet til næringslivet og samarbeide med fylkeskommunene og kommunene om å sikre god kvalitet på førstelinjetjenesten for næringslivet.⁴

Selv om førstelinjetjenesten i kommunene spiller en viktig rolle for næringsutvikling, kan det være vanskelig for kommunene å prioritere disse oppgavene fordi de ikke er lovpålagte. Fra Gründermeldingen: «*En sentral del av kommunens samfunnsutviklerrolle er å sørge for at næringslivet har tilgang til nødvendige næringsarealer og kommunal infrastruktur. Kommunene er planmyndighet og fatter vedtak om samfunnsutvikling og arealbruk etter plan- og bygningsloven. I rollen som førstelinje overfor næringslivet skal kommunen dessuten gi råd og veiledning om lovverk, tillatelser og søknadsprosesser til næringslivsaktører i kommunen.*»'

Gründermeldingen viser til en undersøkelse i regi av Distriktssenteret, som peker på at bedrifter og gründere etterlyser forbedringer i førstelinjetjenestene, bedre tilpassede reguleringsplaner, oppdatert planverk for nærings- og samfunnsutvikling, tydeligere informasjon om støtteordninger og større vekt på lokalt næringsliv i offentlige anskaffelser. Kommunene har et ansvar for førstelinjetjenesten til næringslivet, men tilbudet og måten det er organisert på varierer. Noen kommuner samarbeider om førstelinjetjenesten, noen forvalter den selv og andre har satt bort forvaltningen til eksterne aktører. Det mangler nasjonale føringer og beskrivelser for hva førstelinjetjenesten skal inneholde. Det fører til varierende kvalitet, usikkerhet og ekstra arbeid.

Problembilde: Hvorfor er en felles forståelse av førstelinjen viktig

Førstelinjetjenesten er i mange tilfeller den første offentlige aktøren en gründer er i kontakt med, og det er viktig at denne rollen er godt tilrettelagt og forstått av både operatør, oppdragsgiver og bruker.⁵ Det byr på utfordringer at vi mangler en omforent forståelse av hva førstelinjetjenesten for gründere er. Hjelpen en gründer kan få avhenger av hvor de er, og hvem de får kontakt med. Problembildet for en manglende felles forståelse av førstelinjen har mange fasetter:

Uklart mål: Uten en felles forståelse blir målet med førstelinjetjenesten uklart og åpent for tolkning. Dette kan føre til et sprikende tilbud og økt kompleksitet i virkemiddelapparatet, og gjør det krevende å måle kvaliteten på tjenesten.

Utfordrende gründerreise: Mangelen på en felles forståelse kan gjøre gründerens reise gjennom det næringsrettede virkemiddelapparatet mer utfordrende, fordi grenseflatene mellom førstelinjen og andre næringsrettede virkemidler kan oppfattes som uklar.

³ Meld. St. 6 (2024–2025) *Gründere og oppstartsbedrifter*. Nærings- og fiskeridepartementet. <https://www.regjeringen.no/contentassets/0ed44060d0444b90a12064f0dea67eb9/no/pdfs/stm202420250006000dddpdfs.pdf>

⁴ Én vei inn er en felles digital inngang til det næringsrettede virkemiddelapparatet hvor næringslivet kan få hjelp til å finne frem til rett sted. Løsningen er utviklet av Innovasjon Norge på oppdrag fra Nærings- og fiskeridepartementet, og er tilgjengelig via <https://enveiinn.no/>.

Vanskelig samarbeid: Uten en felles forståelse blir samarbeidet mellom operatør og oppdragsgiver vanskeligere og mer tidkrevende. Hvert prosjekt må starte med en avklaring av hva førstelinjetjenesten innebærer.

Dobbeltarbeid: Kommuner og fylkeskommuner jobber hver for seg med å utvikle sin egen forståelse av førstelinjetjenesten. Dette kan bidra til mindre effektive prosesser.

Lang innføringstid: Ved skifte av personell i førstelinjetjenesten kan det ta lengre tid for nytt personell å sette seg inn i jobben, spesielt i mindre organisasjoner der rollen er personavhengig.

Kostbar utvikling: Utvikling av kurs og veiledning er kostbart og tidskrevende. Når hver organisasjon utvikler eget materiell, kan det gå på bekostning av tilgjengelig tid og ressurser til å veilede gründere. Det finnes mye tilgjengelig kursmateriell som kan gjenbrukes på tvers av kommuner og fylkeskommuner.

Én vei inn: En felles forståelse av førstelinjetjenesten kan bidra til å utløse potensialet i Én vei inn.

Økt trafikk i Én vei inn: Én vei inn er et sentralt verktøy i førstelinjetjenesten og har ført til økt trafikk til kommunale og fylkeskommunale tjenester for gründere. Det er viktig at førstelinjetjenesten er forberedt på denne økningen.

Gevinster:

- En felles forståelse av førstelinjetjenesten vil bidra til forutsigbarhet for gründere, en mer effektiv gründerreise og bedre overleveringer mellom virkemiddelaktørene.
- En felles forståelse av førstelinjetjenesten vil bidra til å utløse potensialet i Én vei inn.
- Arbeidet kan legge til rette for læring på tvers av kommuner og fylkeskommuner. Både med tanke på interne prosesser og arbeidsmetodikk, og i form av bedre ressursutnyttelse gjennom samarbeid om utvikling og deling av felles verktøy, innhold og ressurser.

Fylkeskommunene sin rolle i førstelinjetjenesten for gründere

Rollen fylkeskommunene har i organiseringen av førstelinjetjenesten varierer betydelig. Det finnes et bredt spekter av aktører som tilbyr førstelinjetjenester i de ulike fylkene, og dette bidrar til stor variasjon i hvordan tjenestene er strukturert og levert. De fleste fylkeskommunene har ikke en aktiv rolle i anbudsprosesser knyttet til førstelinjetjenesten, men over halvparten samarbeider med andre aktører i sitt fylke for å sikre et tilbud.

Til tross for dette samarbeidet er det kun én tredjedel av fylkeskommunene som måler kvaliteten eller effekten av førstelinjetjenesten. Likevel har to tredjedeler planer om å forbedre eller utvide tjenestene i fremtiden, noe som tyder på et økende fokus på utvikling og kvalitet.

Tilbudet førstelinjetjenesten varierer fra fylke til fylke, men alle fylkene tilbyr etablererveiledning. I tillegg tilbyr de fleste kurs, ulike arrangementer og nettverk for gründere og næringsliv. Informasjon om førstelinjetjenesten er som regel tilgjengelig på nettsidene til de aktørene som leverer tjenesten, samt på kommunenes hjemmesider. Kun ni fylkeskommuner har informasjon om førstelinjetjenesten på sine egne nettsider (se vedlegg til denne rapporten for mer informasjon).

Fylkeskommunens ansvar for regionale integreringsoppgaver

Det er viktig å legge til rette for at innvandrere får mulighet til å etablere egne virksomheter. Dette er i tråd med *Forskrift til integreringsloven*, kapittel 10, § 65, som pålegger fylkeskommunen ansvar for regionale integreringsoppgaver. Her fremgår det at fylkeskommunen skal:

- Støtte etablering av virksomheter blant innvandrere.
- Bidra til at fagutdannede og høyt kvalifiserte innvandrere inkluderes i arbeidslivet.

I introduksjonsprogrammet for flyktninger finnes det en frivillig modul om entreprenørskap. Denne gjennomføres i samarbeid mellom førstelinjetjenesten i kommunen og ansvarlige for introduksjonsprogrammet. IMDi har også utviklet kunnskap og ressurser knyttet til entreprenørskap for flyktninger som del av dette programmet. Gründermeldingen omtaler Møre og Romsdal fylkeskommune som er med i en europeisk ordning, BSI_4Women, hvor offentlige aktører og bedriftsstøttetjenester arbeider sammen for å hjelpe kvinnelige flyktninger med å starte egne bedrifter. Denne typen tiltak kan både legge til rette for god integrering og at vi fanger opp flere

gründertalenter. Førstelinjetjenesten kan blant annet gi gründere tilgang til relevante nettverk, og flyktninger, innvandrere eller tilflyttere kan gjerne ha behov for tilgang på lokale og regionale nettverk.

Kort om arbeid i prosjektet og prosjektstruktur

I stortingsmeldingen om gründere og oppstartsbedrifter inviterer regjeringen fylkeskommunene og kommunene til et samarbeid for å sikre god kvalitet på tjenestene i de lokale førstelinjetjenestene i hele landet.

I februar 2025 diskuterte næringssjefkollegiet hvordan fylkeskommunene kunne nærme seg denne invitasjonen.⁶ Næringssjefkollegiet initierte en gruppe som laget et forslag til en prosess. Forslaget ble lagt fram for næringssjefkollegiet i marsmøte. Næringssjefkollegiet sluttet seg til forslaget og arbeidsutvalget fikk fullmakt til å sette sammen en arbeidsgruppe.

Prosjektet skulle ikke drøfte eller anbefale organisasjonsform for førstelinjetjenesten, det er opp til den enkelte kommune og/eller fylkeskommune.

Prosjektet skulle utvikle en felles beskrivelse av førstelinjetjenesten for gründere. Beskrivelsen skal gjøre det enklere for både oppdragsgiver og operatør av førstelinjetjenesten å sikre god kvalitet i tilbudet. Beskrivelsen skal bidra til en god kobling mellom førstelinjetjenesten og den digitale løsningen Én vei inn.

Denne rapporten er lagt fram for, og godkjent av næringssjefkollegiet i møte oktober 2025.

⁶ Næringssjefkollegiet er et fagnettverk i KS.

Mål, delmål og avgrensing

Innretning for prosjektet			
Mål	Delmål	Underpunkt	Resultat
Utvikle en felles beskrivelse av førstelinjetjenesten for gründere. Beskrivelsen skal gjøre det enklere for både oppdragsgiver og operatør av førstelinjetjenesten å sikre god kvalitet i tilbudet. Beskrivelsen skal bidra til en god kobling mellom førstelinjetjenesten og den digitale løsningen Én vei inn	Delmål 1 Utvikle en felles beskrivelse av førstelinjetjenesten for gründere	Definere hva førstelinjetjenesten må, bør og kan inneholde.	Rapporten svarer ut dette delmålet
	Delmål 2 Beskrivelse for dem som jobber i førstelinjetjenesten for gründere	Utarbeide en beskrivelse for operatører av førstelinjetjenesten, som beskriver hvordan de skal møte gründere. Sikre at beskrivelsen kan brukes av kommuner og fylkeskommuner ved bytte av personell, eller i anskaffelses-/anbudprosesser. Det vil si at mandatet må inneholde konkrete forventninger til førstelinjetjenesten, både faglig og operativt. Avgrense førstelinjen mot andrelinje og andre aktører der det er mulig. Undersøke om det finnes rollebeskrivelse for kommuner, fylkeskommuner, Innovasjon Norge, Siva, NAV, ev andre sentrale aktører	Rapporten svarer delvis ut dette delmålet. Som det fremgår av denne rapporten, er det store variasjoner i organiseringen av førstelinjetjenesten. Det er derfor utfordrende å avgrense førstelinjen mot andrelinje fordi innholdet i førstelinjen er så ulikt. En avgrensing som passer i en region, vil ikke nødvendigvis passe i en annen. Det må jobbes mer med en avgrensing på sikt. Spørsmålet er hvem som har ressurser til å ha ulike tilbud. Øremerkede statlige midler (post 61) vil det kunnes lages en beskrivelse for. Det kreves et mer involverende arbeid for å gjøre en avgrensing som alle kjenner seg hjemme i. Det bør jobbes mer med begrepsavklaringer for å legge til rette for bedre samhandling.
	Delmål 3 Kobling til Én vei inn	Sikre at data og informasjon fra Én vei inn brukes effektivt for å forbedre førstelinjetjenesten. Vurdere å bruke Felles tjenestekatalog som utgangspunkt for beskrivelse og mandat for førstelinjetjenesten. Understreke bruken av Én vei inn i beskrivelsen og mandat for førstelinjetjenesten, og dermed fremme datadeling og utvikling av en felles hukommelse i virkemiddelapparatet.	Rapporten svarer ut dette delmålet
	Delmål 4 Utforske mulige samarbeid	Utforske muligheter for hvor fylkene kan samarbeide om utvikling: Eks: Digitale tjenester, kurs, annet	Rapporten svarer ut dette delmålet

Prosjektgruppe

KS, Nærings- og fiskeridepartementet (NFD), Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD) og de seks fylkeskommunene Akershus, Østfold, Trøndelag, Agder, Telemark og Vestland har deltatt i prosjektgruppen. Vestland fylkeskommune har ledet arbeidet.

Kunnskapsgrunnlag til prosjektarbeidet

Det er laget spørreundersøkelse til fylkeskommunen. Alle fylkeskommunene svarte. Undersøkelsen hadde tre deler: DEL I Fylkeskommunen sin rolle i arbeidet med førstelinjetjenesten. DEL II Hvilke tjenester inneholder førstelinjetjenesten. DEL III Kompetanse hos dem som jobber med førstelinjetjenesten. DEL IV Fylkeskommunale informasjonsark. Rapporten fra undersøkelsen ligger som vedlegg til denne rapporten. Ut fra svarene i denne

undersøkelsen, og annet ble det utformet forslag til en beskrivelse av førstelinje for gründere og forslag til innholdet i førstelinjen. Beskrivelsen ble sendt til fylkeskommunene.

Fylkeskommunene sendte den til videre til førstelinjeaktørene i sin region. Det er kommet inn tjue tilbakemeldinger av ulik art fra ulike aktører. Disse tilbakemeldingene er i størst mulig grad innarbeidet i beskrivelsen som ligger i kapittel 5 i denne rapporten. Sitater i rapporten er også hentet fra disse tilbakemeldingene.

Det er også benyttet ulike rapporter som kunnskapsgrunnlag for arbeidet. Stortingsmeldingen om gründere og oppstartsbedrifter⁷, rapport fra Distriktssenteret⁸, kartlegging fra Oslo og Akershus fylkeskommune⁹, rapport fra Vestland fylkeskommune¹⁰, og undersøkelse gjort av Innlandet fylkeskommune.

⁷ [Meld. St. 6 \(2024-2025\) Gründere og oppstartsbedrifter \(Gründermeldingen\).](#)

⁸ [Næringsundersøkelser i 10 distriktskommuner](#)

⁹ [Gründere, oppstart og vekst i Oslo og Akershus, Menon-publikasjon Nr. 44, 2025](#)

¹⁰ [Førstelinjetenesta for gründerar i Vestland](#)

Kapittel 2 Hva vet vi om hva gründeren trenger?

Målet med førstelinjetjenesten er at flere gründerne skal lykkes. For å oppnå dette målet bør gründerens reise gjennom førstelinjetjenesten være tydelig. Gründerskap er i all hovedsak private initiativer der enkeltpersoner og enkeltforetak utforsker muligheter i markedet.

Virkemiddelapparatet bør møte gründerens behov. Typiske førstelinjehenvendelser er personer med en idé, men som ikke vet hvor de skal starte. På veien fra idé til marked og vekst, har gründerne ofte behov for eksterne ressurser. Gründere og oppstartsselskaper kan for eksempel mangle interne ressurser og kan ha behov for grunnleggende veiledning i hva det vil si å starte og drive en bedrift. I tillegg kan gründeren ha behov for finansiering, hjelp til å velge selskapsform og bistand i ukjente formelle prosesser. Mange gründerne ønsker å snakke med noen for å sparre rundt idéen, og noen kan ha behov for en realitetsorientering rundt hva det vil si å drive et selskap.

Vestland fylkeskommune har i ulike prosesser invitert gründerne til å si noe hva de trenger fra virkemiddelapparatet. Oppsummert er det disse punktene de ønsket seg: en helhetlig løsning som samordner virkemiddelapparatet, et likt og nært tilbud til gründerne i hele fylket, en digital løsning med mulighet for personlig kontakt og møte, et tilbud som inkluderer etablerte bedrifter (SMB'), et fleksibelt tilbud med høy kvalitet, lett tilgjengelig lokalt hjelpeapparat med lav terskel og lett tilgang til basisinformasjon, å bli tatt på alvor og møtt med respekt, å få konkret bistand i forbindelse med finansiering, å bli koblet til «riktig» nettverk og kompetanse.

Gründermeldingen peker på tre sentrale byggesteiner som er avgjørende for veien fra idé til bedrift: kapital, kompetanse og nettverk. Tilgang på kapital er kritisk for at gründerne og oppstartsbedrifter skal kunne realisere lønnsomme og innovative prosjekter. I tillegg er tilgang til relevant kompetanse nødvendig for å utvikle og drive nye vekstbedrifter. Nettverk og møtearenaer spiller også en viktig rolle, blant annet ved å legge til rette for erfaringsdeling og koblinger til mulige samarbeidspartnere.

I rapport fra Oslo og Akershus er det tre utfordringer trekkes frem: Kapitalmangel, både i de tidligste fasene, samt i vekstfasen, mangel på nettverk inn mot etablert næringsliv og manglende kommersialisering av forskning. I tillegg til de tre overordnede utfordringene nevnt over, trekkes følgende utfordringer frem: Manglende synlighet og oversikt over offentlige tjenestetilbud og manglende kjennskap og opplevd tilgang til test- og piloteringsfasiliteter og rigide og komplekse anskaffelsesreguleringer og reguleringer.

Distriktssenteret har laget en mal som kommuner kan bruke til å undersøke næringsdrivendes erfaringer med kommunale oppgaver og tjenester innen næringspolitikk. Distriktssenteret har data for 10 slike undersøkelser, gjennomført i perioden 2020–2022, med til sammen 940 respondenter. Resultatene viser at gründernes vurdering av kommunenes leveranser i snitt ligger noe lavere enn for øvrige respondenter. På skalaen fra 1 (dårlig) til 5 (bra) er total vurdering 3,1 mens gründernes vurdering er 2,9. På spørsmål om kommunen har en lett tilgjengelig førstelinjetjeneste er skåren fra gründerne 3,5. Samlet sett opplever gründerne at førstelinjetjenesten er tilgjengelig, men at den på flere områder ikke møter brukernes forventninger. Resultatene tyder på at det kan være store gevinster for brukerne ved at kommunene mer aktivt tar i bruk. En vei inn. Videre tilsier resultatene at brukerne har et stort informasjonsbehov, og ønsker å være koblet på det som skjer i kommunen på samfunn og næring. Altså at det er behov også utover virkemidler, kurs og veiledning.

Kapitel 3 Én vei inn

Én vei inn er en felles digital inngang til det næringsrettede virkemiddelapparatet. Næringslivet kan besøke <https://enveiinn.no/> og fylle ut et kort spørreskjema for å få hjelp til å finne frem til rett sted i virkemiddelapparatet. Løsningen er utviklet for at alle gründere og bedrifter som tar kontakt, skal få riktig hjelp raskere. I praksis er det ofte tilfeldig hva som er næringslivets første kontaktpunkt med virkemiddelapparatet, men gradvis kommer flere i kontakt med virkemiddelapparatet gjennom Én vei inn.

Hensikten med Én vei inn er at alle bedrifter, uavhengig av størrelse og hvor de er i utviklingsløpet, skal kunne henvende seg til ett sted for å komme i kontakt med virkemiddelapparatet. Innovasjon Norge har prosjektlederansvaret for Én vei inn, men samarbeider tett med de andre aktørene om utviklingen. Majoriteten av bedriftene som tar kontakt, er oppstartsbedrifter i tidlig fase. I tillegg er det mange enkeltpersoner som tar kontakt for å lære om hvordan de kan starte bedrift. Størsteparten av henvisningene går til førstelinjetjenestene i kommunene, Innovasjon Norges virkemidler og Skattefunn-ordningen.

Én vei inn er en felles digital løsning for hele det offentlige virkemiddelapparatet og består av ulike komponenter.

Min side består av flere deler, hvor en av dem er «sjekk om du kan få hjelp» (internt navn rask avklaring). Dette er et skjema hvor gründeren svarer på noen spørsmål om hva hen ønsker å oppnå, og er utgangspunktet for veien inn til virkemiddelapparatet. Basert på kundens svar og historikk vil man avgjøre hvilke(n) virkemiddelaktør som er best egnet til å hjelpe kunden videre. Min side inneholder også historikk over tidligere henvendelser og kommunikasjon, samt en søknadsløsning for INs virkemidler.

Felles Tjenestekatalog er en database som gir en samlet oversikt over alle tjenesten som blir tilbudt, inkludert, hvorfor, og hvordan de leveres – og strukturert på en slik måte at data gir informasjon og innsikt som kan utnyttes og gjenbrukes til mange og ulike formål. **Tjenestemaster** har som ambisjon og danne grunnlag for et smartere virkemiddelapparat- en samlet oversikt over alle offentlige tjenester i virkemiddelapparatet.

Flerbedriftsportalen er en tilgangsstyrt portal der brukere identifiserer seg ved bank-id ved innlogging. Flerbedriftsportalen tilbyr et rom for hver aktør som har tilgang til portalen. Aktør i denne sammenheng er, for eksempel, førstelinjetjenesten i kommunen, næringshager og inkubatorer. I piloten har aktørene det fått tilgang til funksjonalitet for å behandle henvendelser som har blitt henvist til dem uten å måtte utvikle egne IT-løsninger for dette. Henvendelser henvist til aktøren fra Innovasjon Norge vil bli tilgjengelig for riktige aktører i portalen. Svaret kunden har fått av Innovasjon Norge, samt status på noen av de rådene som er gitt vil også være synlig. Dette gjelder for eksempel deltakelse på foreslått webinar eller gjennomføringsgraden av foreslått kurs. Aktørene kan registrere egen oppfølging av henvendelsen, og videresende til andre relevante aktører i portalen for videre oppfølging av henvendelsen.

Kompetansesenteret er en heldigital kursportal med INs egne kurs som tilbys kundene etter pålogging. Kompetansesenteret har også kurs fra andre virkemiddelaktører i **Én vei inn**.

«Vanskelig å lage et standardisert oppsett på første og andrelinje når organiseringen i kommunene er så forskjellige som de er.»

Organisering av førstelinjetjenesten for gründere varierer fra fylke til fylke og fra kommune til kommune. Førstelinje bør være rigget slik at den svare på behovene som gründere har. Svare ut vil si, enten bidra med selv eller kunne vise videre til andre som kan hjelpe. Hvis en ser på forrige kapittel og behovene som er lista opp der vil det være variasjon i hvilken kapasitet og kompetanse alt etter hvilke aktører det som holder i førstelinjetjenesten.

Beskrivelse for dem som jobber i førstelinjetjenesten for gründere

Dette avsnittet inneholder beskrivelsen og noen kommentarer og problematiseringer som er kommet fra dem som gjennomfører førstelinjetjenesten i landet.

I et regionalt innovasjonssystem er det ulike aktører i en region som jobber sammen for å skape og spre ny kunnskap og innovasjon. Hvem disse aktørene er, vil variere fra region til region. I en del kommuner er det ikke tydelig hvem som er førstelinjetjenesten. Det er ikke alle kommuner som har en næringssjef, et eget næringsapparat eller et mottak for gründere eller bedrifter som vil utvikle bedriften sin. Det er utfordrende å finne en nasjonal avgrensing som passer for alle og som tydelig definere når en grunder skal sendes fra første linje til andre linje. Ofte vil en kommune med næringsselskap eller næringssjef ha bidratt med veiledning og andre tjenester før eller parallelt med videre henvisning til andrelinjetjeneste. En kommune med en næringsansvarlig som har næring som en liten del av stillingen sin har ikke samme muligheter. En kommune som har satt ut førstelinjetjenesten et innovasjonsselskap eller unntaksvis har ressurser til et eget kommunalt selskap/avdeling som har råd til å ansette veiledere med nødvendig spisskompetanse og nettverk har større kapasitet.

Beskrivelse

Formålet med tjenesten er å tilby personer med interesse for utvikling av en egen bedrift informasjon om formelle krav og regelverk, kunnskap om forretningsutvikling og muligheten til å utvikle egne entreprenørielle ferdigheter. Førstelinjetjenesten er gründerens og bedriftsetablereren sitt første kontaktpunkt og inngangsport til det offentlige virkemiddelapparatet. Førstelinjetjenesten skal være lett tilgjengelig, synlig i markedet og imøtekommende, og bidra til trygghet i form av å gi informasjon om regler som gjelder og hvordan gå frem for å gjøre oppstarten riktig med registreringer og tillatelser. Førstelinjen bør motivere, men også stille spørsmål for å sjekke ideen.

Hva må førstelinjetjenesten inneholde?

Førstelinjen er ofte det første kontaktpunktet i virkemiddelapparatet for gründere og bedriftsetablerer i den kommunen de/den bor eller ønsker å etablere virksomheten i, og som søker støtte og veiledning i utviklingen av egen bedrift. Det er viktig at førstelinjen oppleves som tilgjengelig og imøtekommende. Beskrivelsen som følger under, vil ikke passe til tilbudet i alle kommuner. Er det en liten kommune med begrenset kapasitet kan den kanskje oppleves overveldende.

Tabellen under har er delt i to i 'Basis' og 'Avansert'. I basis er det tenkt en kommune som i liten grad har dedikerte ressurser til førstelinje. Avansert er kommune eller andre aktører som har oppdrag på førstelinje og har dedikerte ressurser og kompetanse.

Basis	Avansert
Førstelinjen er lett å finne fram til via nettsider eller på andre måter, og skal være lett tilgjengelig i hele kommunen.	Førstelinjen er lett å finne fram til via nettsider eller på andre måter, og skal være lett tilgjengelig i hele kommunen og regionen
Møte gründerne med respekt og lytte til deres behov.	Møte gründerne med respekt og lytte til deres behov.
Koblet på Én vei inn og kan ta imot gründere og henvise dem videre gjennom denne løsningen.	Koblet på Én vei inn og kan ta imot gründere og henvise dem videre gjennom denne løsningen.
Tilby veiledning i form av en første samtale eller kjenne til hvem i nærheten som kan tilby veiledning.	Tilby veiledning og ha spisskompetanse på veiledning/coaching og det å starte og drive bedrift. Skissere muligheter og mulige valg. Gründerne må selv velge. Ha evne til å forstå gründerens behov.
Ha henvisningskompetanse. Kjenne økosystemet i egen region.	Ha henvisningskompetanse. Kjenne økosystemet i egen region.
Henvise til kurs og kompetanseheving.	Arrangere eller henvise til kurs og kompetanseheving. Kommentar: Stor variasjon i ressurser og kapasitet, men man bør ha oversikt over relevante kurs og kunne henvise også for engelskspråklige.
	Ha kunnskap om forretningsutvikling og entreprenørskap.
	Ha informasjon om ressurser – Hva menes med ressurser? Er det hvem andre som kan bistå gründeren videre? Økonomisk støtte?
	Legge til rette for nettverk og nettverksbygging.

Møte med gründer

Det er viktig at denne førstelinjen er lett å finne fram til og oppleves som tilgjengelig og imøtekomende. Det er ofte en utfordring å nå ut til alle som trenger å vite at førstelinjetjenesten finnes. Det bør ligge informasjon på kommunen og fylkeskommunen sine hjemmesider. Den nasjonale portalen Én vei inn er en god måte for gründere å få kontakt med førstelinjetjenesten. Når gründeren fyller ut kontaktskjemaet, vil førstelinjetjenesten ha mer informasjon om gründerens idé, og bedre forutsetninger for å hjelpe gründeren. Bruk av Én vei inn er også nyttig i forbindelse med henvisningskompetanse.

Informasjon om at førstetjenesten finnes

Mange som skal etablere bedrift vet ikke hvem de kan prate med og ofte er virkemiddelapparatet og førstelinjetjeneste ukjente ord. Kommunene og fylkeskommunene må ha informasjon om førstelinje tilgjengelig på sine nettsider og bruke begreper som får treff i søkemotorer. «Bedrift» er et ord som lettere får treff enn for eksempel virksomhet. Kommunene og fylkeskommunene må også lenke til Enveiinn.no.

Veiledning

Førstelinjetjenesten har en sentral funksjon i å sikre en helhetlig og effektiv gründerreise. Gjennom individuell veiledning støtter førstelinjen gründeren med å kartlegge det de trenger å vite for å ta gode valg i utviklingen av egen bedrift og navigere videre i systemet.

«gründere trenger en trygg samtalepartner med oversikt over systemet og evne til å realitetsorientere»

«En viktig del av førstelinjetjenesten er å stille spørsmål gründeren ikke har tenkt på selv for å «realitets sjekke» ideen, ingen er tjent på at det startes selskaper hvor forretningsideen ikke er realiserbar og som kan gi gründeren en inntekt.»

Veiledningen bør omfatte både den første samtalen og videre oppfølging. Tjenesten skal støtte

personer som ønsker å starte egen bedrift eller videreutvikle en eksisterende bedrift. Gründerne søker hjelp, men er ikke nødvendigvis klar over hva de har behov for hjelp til. Det er viktig at veilederen danner seg en god oversikt over forretningsideen, status og kartlegger gründerens reelle behov for hjelp. Dette krever at veilederen har en god forståelse for det å starte og drive bedrift.

Dette inkluderer veiledning i forbindelse med:

- Sparring med idèavklaring inkludert realitetsorientering og markeds- og kundeforståelse
- Utarbeidelse og testing av forretningsidé og forretningsmodell
- Grunnleggende budsjettering og økonomistyring
- Hovedprinsipp innenfor markedsføring, synlighet og kommunikasjon.
- Hovedprinsipp for kommersialisering og salg
- Grunnleggende juridiske spørsmål knyttet til oppstart og etablering av bedrift
- Veiledning om lovverk, tillatelser og søknadsprosesser i kommunen

Gründere og næringslivet generelt, har også et økende behov for veiledning innenfor temaer som bærekraft, digitalisering og eksportmuligheter. Ved behov henvises gründeren til andrelinjetjenester, som tilbyr mer spesialisert hjelp. Aktuelle aktører kan for eksempel være næringshager og inkubatorer, eller finansierings- og kompetansetilbud fra Innovasjon Norge og andre aktører.

Henvisningskompetanse

Henvisningskompetanse viser til kunnskap om hvilke andre instanser, tjenester eller støtteordninger som finnes, hva slags hjelp som finnes og hvordan man kommer i kontakt med riktig instans. Veiledere i førstelinje bør ha kjennskap til og kunne bruke Én vei inn. Veilederen må ha oversikt over relevante aktører og støttefunksjoner i sitt nettverk, og vite hvem som kan bidra videre. Det betyr å ha god kjennskap til hele økosystemet for entreprenørskap. Gründere skal få tilgang til informasjon om nyttige ressurser og tilgjengelige støtteordninger, tilskudd og finansieringsmuligheter.

Dette innebærer å kunne vise gründeren videre til:

- Én vei inn, en felles digital inngang til det næringsrettede virkemiddelapparatet
- Innovasjon Norges tjenester innenfor finansiering, nettverk, rådgivning og kompetanse, inkludert kompetansesenteret ¹¹
- Siva-aktører i sin region (innovasjonsselskap som er operatør av Siva sine næringshage- eller inkubatorprogram)
- Digital Norway sine tjenester knyttet til kurs og rådgivning
- Regelverket knyttet til å starte og drive bedrift
- Den digitale veilederen for å starte og drive bedrift, både på norsk og engelsk ¹²
- Bedriftsnettverk og klynger
- Forskningsrådet, akademia inkl. forskning og utvikling
- Relevante kommunale etater i gründerens kommune
- Relevante etater som, Skatteetaten, Nav, Mattilsynet, Arbeidstilsynet, Tolletaten mm.
- Næringsforeninger, lokale bedrifter, co-working andre gründere og ressurspersoner
- Skatteetatens engelskspråklige kurs for nye næringsdrivende: Kurs for nye næringsdrivende
- Oppstartkapital, kommunale næringsfond, investormuligheter, offentlige og private støtteordninger
- Dagpenger fra Nav under etablering av eget foretak
- Bankenes oppstartstjenester
- Digitale verktøy for forretningsutvikling
- Nyttige maler, eksempelvis budsjetter

¹¹ <https://kompetansesenter.innovasjonnorge.no/>

¹² <https://info.altinn.no/starte-og-drive/> og <https://info.altinn.no/en/start-and-run-business/>

Kurs og kompetanseheving

Gjennomføre eller henvise til relevante kurs kan styrke gründerens kompetanse og forretningsforståelse.

Eksempler på aktuelle kurs, er kurs innen:

- Etablererkurs - kurs for utvikling av forretningside, forretningsmodellering og designprosesser
- Etablererkurs på engelsk for innvandrere og flyktninger, hvis førstelinjen har finansiering fra fylkeskommunen
- Markedsanalyse, Markedsføring, digitalmarkedsføring, kommunikasjon og salg
- Kommersialisering og salg
- Budsjettering, økonomistyring, inntektsstrøm og prising
- Organisasjon, ledelse og teamarbeid
- Finansiering og støtteordninger
- Skalering og internasjonalisering
- Styrekurs
- Bransjespesifikke kurs
- Nettverksbygging/Digital nettverksbygging
- Etikk og moral i forretningslivet

Nettverksbygging

Et godt nettverk er avgjørende for å lykkes med etablering og vekst. Førstelinjetjenesten skal gi gründere tilgang til relevante nettverk og mulighet til å knytte kontakt med andre bedrifter, kunder, investorer og sentrale aktører i næringslivet.

Dette er spesielt viktig for grupper som innvandrere og tilflyttere, som ofte mangler et lokalt og regionalt nettverk. For å lykkes er gründeren avhengig av et bredt kontaktnett – både for å utvikle markedsforståelse og for å etablere forbindelser som kan bidra til salg, kompetanseheving og videre utvikling.

De fleste regioner har aktører som arrangerer nettverksmøter, som frokost- og lunsjmøter. Det er viktig å få oversikt over disse tilbudene og formidle dem til gründere. Det er stor verdi i å koble kurs og nettverk, og i å utvikle mentorordninger som kan gi støtte og veiledning i etableringsfasen.

Hva kan førstelinjen inneholde?

Førstelinjetjenesten blir organisert på ulike måter rundt om i landet. Derfor vil førstelinjetjenesten i kommunene ha ulikt innhold og ulik kompetanse. Listen under er eksempler på andre tjenester førstelinjen kan tilby i tillegg til punktene som er i må-oppgavene listet opp over.

- Informasjon om næringsareal i kommunen eller regionen
- Kunnskap om prosesser i kommunen, eks reguleringsplan og byggesøknad
- Tilbud om kontorfellesskap med andre gründere og næringsaktører og hjelp med å finne lokaler
- Nav – beholde stønad ved etablering av egen bedrift, drive bedrift ved siden av en uføregrad e.l.
- Næringsfaglig vurdering på vegne av kommunen, jf. muligheten for at personer på AAP og dagpenger kan utvikle bedrift mens de mottar stønad

Andrelinjetjenester

Dette er ikke en klar linje mellom første og andrelinje. Noen aktører vil ha både førstelinje og andre linje og vil tilby det grunderne har behov for. Ved behov henvises grunderen videre til andrelinjetjenester, som tilbyr mer spesialisert hjelp.

Kategori	Førstelinetjeneste	Andrelinjetjeneste
Ansvarlig nivå	Kommuner	Regionale og nasjonale aktører (f.eks. Innovasjon Norge, Siva, Forskningsrådet)
Formål	Første kontaktpunkt for gründere – veiledning og informasjon	Mer spesialisert støtte for vekst, innovasjon og internasjonalisering
Tjenester	- Grunnleggende veiledning - Kurs og nettverk - Hjelp med forretningsplaner	-- Finansiering i form av lån, garantier, egenkapital og tilskudd - Rådgivning og kompetanse, f.eks. knyttet til internasjonalisering - Støtte til forsknings- og utviklingsprosjekter - Tilgang på infrastruktur, testfasiliteter og nettverk

Eksempler inkluderer:

- Innovasjon Norge – oppstartsfinansiering, StudENT-ordningen og rådgivning
- Siva – inkubatorer, næringshager og testfasiliteter (katapult)
- Skattefunn – skattefradrag for forsknings- og utviklingsprosjekter
- Forskningsrådet – støtte til innovasjonsprosjekter
- Nav og Skatteetaten – veiledning om registrering, trygd og skatt, forskuddsskatt, avklaringer om mva.-plikt
- Arbeidstilsynet – forhold rundt ansettelser, HMS o.l.
- Lokale coworking-miljøer og etter- og videreutdanningsinstitusjoner

Kapittel 5 Anbefalinger fra prosjektet og forslag til videre samarbeid

Prosjektet har identifisert flere områder for videre samarbeid, med mål om å styrke førstelinjetjenesten for gründere. Det foreslås felles innsats for å måle kvalitet og effekt, utvikle digitale kurs, og sikre et koordinert og tilgjengelig tilbud til gründere i fylkene.

Samarbeid om digitale kurs

Anbefaling 1: Igangsette et felles prosjekt for å få på plass en nasjonal plattform for digitale kurs for førstelinjetjenesten i Norge. IN sitt Kompetansesenteret bør vurderes som en nasjonal plattform for å samle fylkeskommunenes og kommunenes digitale kurs på ett sted. Plattformen bør kunne kobles mot En vei inn, slik at man kan henvise til kursene derfra.

Anbefaling 2: Utarbeide en *grunnpakke* som tar utgangspunkt i behovene gründerne har på sin kundereise. Innovasjon Norge har allerede utarbeidet en slik pakke, og det bør vurderes om den er tilstrekkelig for å møte behovene lokalt og regionalt eller om det er åpenbare «hull» som bør tettes. Spesialiserte kurs kan deretter utvikles etter behov.

Anbefaling 3: Prosjektet bør se på retningslinjer for utvikling av kurs, og en kravspesifikasjon for kvalitet dersom alle kurs publiseres i en felles portal.

Hvorfor: Det er stor variasjon for hvilke digitale kurs som tilbys i førstelinjetjenesten. Mange offentlig finansierte aktører utvikler liknende kurs om samme tematikk. En nasjonal plattform for digitale kurs kan øke kvaliteten på kursene som tilbys gjennom førstelinjetjenesten. Innovasjon Norge sitt digitale kompetansesenter tilbyr f.eks. 11 forskjellige kurs knyttet til etablererfasen.

Da må det være avtalt tydelige krav til innhold og struktur med Innovasjon Norge om det som skal utgjøre kjernen i det digitale tilbudet til Etablerertjenesten. Økt samarbeid om og koordinering av det digitale kurstilbud til næringslivet kan frigjøre ressurser til andre næringstiltak regionalt og lokalt.

Samarbeid om måling av kvalitet og effekt

Anbefaling 4: Prosjekt for å lage felles indikatorer nasjonalt som viser kvalitet og effekt på førstelinjetjenesten regionalt og nasjonalt. Herunder metoder og teknologi som kan gi gode brukerundersøkelser samt se på muligheter for å gjøre en integrasjon med EVI mulig.

Hvorfor: Halvparten av fylkeskommunene opplyser i undersøkelsen at de ikke måler kvalitet og effekt av førstelinjetjenesten. Samarbeid om indikatorer og metodikk for brukerundersøkelser kan bidra til å øke kvalitet og innhold på tjenestene. Siva har gjort et grundig arbeid på dette som brukes i næringshage- og inkubasjonsprogrammene, og erfaringene med dette bør inkluderes i det videre arbeidet.

Hvorfor: Det er et potensial i å kunne hente ut rapportering gjennom En vei inn. I dag bruker operatører av Siva sine næringshage- og inkubasjonsprogram En vei inn (flerbedriftsportalen) til å rapportere til Siva, men denne funksjonen er ikke tilgjengelig for andre aktører i En vei inn. Siden førstelinjetjenester i mange tilfeller er organisert og/eller innleid av kommunen, er det naturlig å ønske en slik form for rapportering.

Samarbeid om videre arbeid som førstelinjetjenesten

Anbefaling 5: Avklare næringsfaglig vurdering. Dette gjøres forskjellig over hele landet. "Mottakere av dagpenger eller arbeidsavklaringspenger som ønsker å beholde ytelsen under etablering av egen virksomhet, må innhente en næringsfaglig vurdering av etableringsplanene. Vurderingen må gjøres av fylkeskommunen eller kommunen, eventuell en annen kompetent instans, før NAV kan behandle søknaden."

Anbefaling 6: Lage en nettside om førstelinje på KS.no. Nettsida bør inneholde mye av innholdet fra kapittel 4 i denne rapporten.

Anbefaling 7: Reetablere nasjonalt førstelinjenettverk. Nettverket bør fortsette arbeidet fra denne rapporten og anbefalingene. Følge opp beskrivelsen og evaluere og revidere den når den har fått virke ett års tid. Det bør jobbes videre med avklaring mellom første og andrelinje. Det videre arbeidet må koordineres godt med En vei inn. Sikre at Innovasjon Norge har forståelse for den store variasjonen i tilbudene og ressursene til førstelinjetjenesten i de ulike kommunene slik at henvisningene blir riktige og vi innfrir gründernes forventinger. Bidra til å oppdatere nettsiden om

førstelinje under KS.no. Jobbe videre med fylkeskommunens ansvar for regionale integreringsoppgaver. Det bør jobbes videre med hvordan tilbudet kommuniseres utad.

Førstelinjeprojektet: Rapport fra undersøkelse til fylkeskommunene

Førstelinjeprojektet ved arbeidsgruppe 2
Oktober 2025

Innhold

- Samandrag
- Bakgrunn og rammer
- Begrepsavklaring
- DEL I Fylkeskommunen sin rolle i arbeidet med førstelinjetjenesten
 - Oversikt over hvordan hver fylkeskommune jobber med førstelinjetjenesten
- DEL II Hvilke tjenester inneholder førstelinjetjenesten
- DEL III Kompetanse hos dem som jobber med førstelinjetjenesten
- DEL IV Fylkeskommunale informasjonsark

Samandrag

- Fylkeskommunene sin rolle i organisering av førstelinjetjenesten varier.
- Det er bredt spekter av aktører som tilbyr førstelinjetjeneste i de ulike fylkene.
- De fleste fylkeskommunene har ikke en rolle i en anbudsprosess.
- Over halvparten av fylkeskommunen samarbeider med andre aktører i sitt fylke for å tilby førstelinjetjeneste.
- Bare en tredjedel måler kvaliteten eller effekten av førstelinjetjenesten
- To tredjedeler av fylkeskommunene har planer om å forbedre eller utvide førstelinjetjenesten i fremtiden.
- Førstelinje har ulikt tilbud i de forskjellige fylkene, men alle tilbyr etablereveiledning. De fleste tilbyr også kurs, ulike arrangement og nettverk
- Informasjon om førstelinjetjenesten finnes på siden til de som tilbyr førstelinjetjeneste og kommunen, bare 9 av fylkeskommunen har informasjon på sin hjemmeside.

Bakgrunn og rammer

Denne undersøkelsen er en del av et prosjekt for å utvikle en felles beskrivelse av førstelinjetjenesten for gründere. Beskrivelsen skal gjøre det enklere for både oppdragsgiver og operatør av førstelinjetjenesten å sikre god kvalitet i tilbudet. Mange fylkeskommuner har en rolle i organiseringa av førstelinjetilbudet i sitt fylke, enten gjennom en anbudsprosess, eller på andre måter. Undersøkelsen spurte om: fylkeskommunen sin rolle i arbeidet med førstelinjetjenesten, hvilke tjenester førstelinjetjenesten i fylket inneholder og til slutt om hvilken kompetanse de som jobber i førstelinjetjenesten og gir hjelp til gründeren bør ha.

Alle de 15 fylkeskommunene har svart på undersøkelsen. Siste delen av dokumentet viser hvordan førstelinjetjenesten er organisert i de ulike fylkeskommunene.

Begrepsavklaring

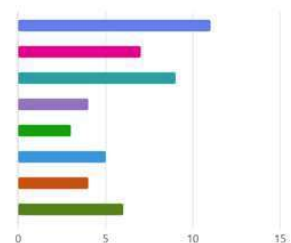
- Når næringshage eller inkubator er omtalt blir det ment innovasjonsselskap som er operatør av Siva sine næringshage eller inkubasjonsprogram

DEL I Fylkeskommunen sin rolle i arbeidet med førstelinjetjenesten

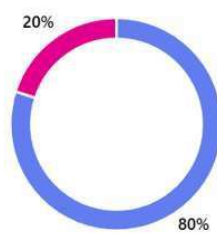
Fylkeskommunen sin rolle i arbeidet med førstelinjetjenesten

2. Hvem tilbyr førstelinje i ditt fylke? (Det er mulig å velge flere alternativer)

Kommune	11
Inkubator	7
Næringshage	9
Tjenesteleverandør	4
Virkemiddelaktør	3
Fylkeskommune	5
Næringsforening	4
Annet	6



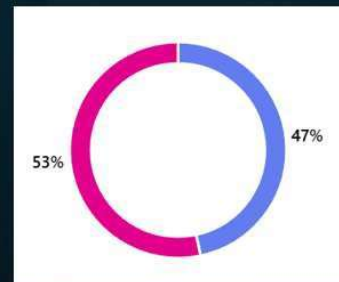
Nei	12
Ja	3



Har din fylkeskommune en rolle i anbudsprosess for førstelinje i fylket?

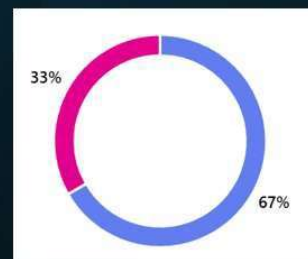
Samarbeider fylkeskommunen med andre aktører for å tilby
førstelinjetjeneste

● Nei	7
● ja	8

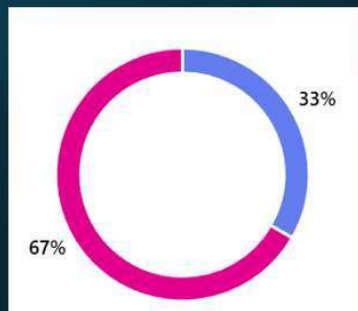


Måler dere kvaliteten og/eller effekten av
førstelinjetjenesten for gründere?

● Nei	10
● Ja	5



Er det noen planer for å forbedre eller utvide
førstelinjetjenester for gründere i fremtiden?

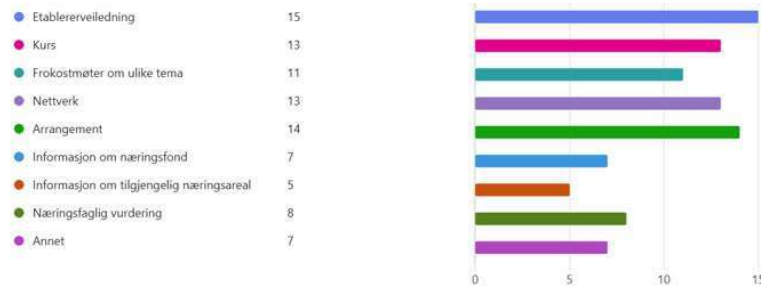


● Nei	5
● Ja	10

Del II Hvilke tjenester inneholder
førstelinja

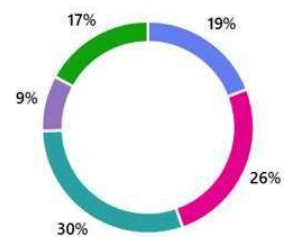
Hvilke tjenester og ressurser blir tilbudt av førstelinja? (Det er mulig å krysse av for flere alternativ)

13. Hvilke tjenester og ressurser blir tilbudt av førstelinja? (Det er mulig å krysse av for flere alternativ)



- Hvordan informeres gründere om tilgjengelige førstelinjetjenester? (Det er mulig å velge flere alternativ)

Informasjon på fylkeskommunen sin hjemmeside	9
Informasjon på kommunens hjemmeside	12
Informasjon på hjemmesiden til den som tilbyr førstelinje	14
Nyhetsbrev	4
Annet	8



Del III Kompetanse hos dem som jobber med førstelinjetjenesten

Hvilke ulike former for kunnskap bør førstelinjetjenesten ha?

Kunnskap om veiledningsteknikk	4,67
Kunnskap om finansiering	4,53
Kunnskap om Mentor og nettverk	4,53
Kunnskap om forretningsmodell, forretningsidé og planlegging.	4,47
Kunnskap om markedsføring og salg	4,27
Kunnskap om regnskap og økonomistyring	4,13
Kunnskap om juridisk og administrativ støtte	3,73
Kunnskaps om Teknologi og IT-støtte	3,73
Kunnskap om Personell og HR	3,20

Er det annen kompetanse de som jobber med førstelinjetjenesten bør ha?

- Kunnskap om området det skal etableres/ investeres i, om regionale og lokale fortrinn og muligheter.
- Kunnskap om fylkeskommunens og kommunens planer og strategier.
- God henvisningskompetanse og kobler kompetanse. God kjennskap og kunnskap om virkemiddelapparatet, regional og nasjonalt
- God relasjonell kompetanse ha fokus på menneskelige kvaliteter og ikke bare fagkunnskap. Kunnskap om hvordan skape tillit, aktiv lytting, gode spørsmål, god tilbakemelding og hvordan strukturere en samtale.
- Innsikt i ulike fagområder som fremtidig teknologi som KI, sirkulærøkonomi og utfordringer for innvandrere
- Kunnskap om ulike veiledningsroller som fører til læring og utvikling: veiviser (rådgiver, historieforteller, rollemodell), pådriver (kritisk venn, utfordrer og sparringspartner), nettverkshjelper (brobygger, døråpner), støttespiller (bevistgjører og utvikler) (Mentoring lærende allianser- Ekeland 2024)
- Koble grundere med lokalt og regionalt næringsliv.
- Veilederne burde ha et godt nettverk og ha kontorplass i et miljø sammen med andre bedrifter og næringsaktører.
- Kunnskap om skalerbare forretningsmodeller og kjennskap til private og offentlige investorer.
- Erfaring omkring hvilke tjenester som er mest hensiktsmessig å ha digitalt og fysisk.
- Kunnskap om relevante leverandører innen bank og regnskap

Del IV Fylkeskommunale informasjonsark

Rogaland

- Førstelinje tilbys gjennom [Skape](#). Fylkeskommunen er eier av Skape.
- Fylkeskommunen samarbeider med kommunene om Skape. Skape tilbyr førstelinjetjeneste på vegne av dem.
- Fylkeskommunen henter inn anbud for kurs som Skape arrangerer, ikke selve førstelinjetjenesten. Fylkeskommunen bruker vanlige fylkeskommunale innkjøpsrutiner og regler for å evaluere anbud.
- Fylkeskommunen planlegger å forbedre eller utvide førstelinjetjenesten i fremtiden, men det ikke spesifisert hvordan i øyeblikket.
- Skape tilbyr etablererveiledning, kurs, nettverk og arrangement.
- Informasjon om Skape ligger på fylkeskommunen sin hjemmeside, på kommunen sin hjemmeside og hos på Skape sin hjemmeside.

Buskerud

- Det er flere aktører som tilbyr førstelinje i fylket: næringshager, næringsforening og andre tjenesteleverandører.
- Fylkeskommunen har ikke en roll i en anbudsprosess
- Fylkeskommune samarbeider med kommunen om å tilby førstelinjetjeneste. Kommunene mottar støtte fra fylkeskommunen. Kommunen bidrar med egen midler og lyser ut anbud på vegne av sin kommuneregion.
- Det er ikke planer om å forbedre eller utvide førstelinjetjenesten for gründere i nær framtid.
- Førstelinjen tilbyr etablererveiledning, kurs, frokostmøter, arrangement og næringsfaglig vurdering.
- Gründere finner informasjon om førstelinjetjenesten på fylkeskommunen sin hjemmeside, på kommunene sine hjemmesider, på hjemmesiden til den som tilbyr førstelinjetjenester og gjennom nyhetsbrev og sosiale media.

Nordland

- Det er flere aktører som tilbyr førstelinjetjeneste: kommuner, inkubatorer, næringshage og tjenesteleverandører.
- Nfk finansierer StartOpp Nordland, som består av en arbeidsgruppe med representanter for alle regionene i fylket, i tillegg til Nfk og Innovasjon Norges regionkontor. Arbeidsgruppen arrangerer digitale etablererkurs felles i hele fylket. Innovasjon Norge Nordland medfinansierer. StartOpp Nordland har en egen hjemmeside. Arbeidsgruppen har fått finansiering fra Nfk for å arbeide med å involvere alle kommuner/førstelinje i regionen. Det er et mål å samkjøre etablerertjenesten og førstelinjetjenesten i kommunene i større grad.
- Prosjektleder i StartOpp Nordland har ansvar for innkjøpet. Hittil har det vært Entreprenørby.
- Det arbeides for å tilby kurs for innvandrere som ikke har engelsk eller norsk som morsmål, eksempelvis ukrainsk. Slike kurs vil ha en annen oppbygging enn kursene på norsk med bakgrunn i andre behov.

Vestland

- Det er flere aktører som tilbyr førstelinje i fylket: kommuner, Inkubatorer, næringshage, tjenesteleverandør, virkemiddelaktører, fylkeskommune, næringsforening
- Vestland fylkeskommune har ansvar for [Etablerersenteret](#) organisatorisk (som er førstelinje i 13 kommuner i Vestland). Har ellers ikke en rolle, per dags dato, i organiseringen av førstelinje i fylket.
- Vestland fylkeskommune har laget en rapport med kunnskapsrapport ang. førstelinje i Vestland. Målet i fylket er et likeverdig tilbud for gründere uansett hvor du ønsker å etablere deg.

Akershus

- Fylkeskommunen og kommunene finansierer tjenesten og har en samarbeidsavtale hvor også NAV og IN er med. En kontraktskommune i hver kommuneregion engasjerer operatør. Spleiselag med alle kommuner.
- Fylkeskommunen har et hovedansvar for å få på plass samarbeidsavtaler med kommunene og fasiliteter organiseringen. Kontraktskommunene gjennomfører anbud i sin region. I samarbeidsavtalene fylkeskommunen har i hver region deltar også NAV og IN (og har sine ansvarsområder i avtalen).
- Hovedsamarbeidspart er kommunene og i samarbeidsavtalene i hver kommuneregion er også NAV sitt lokalkontor en samarbeidspart i avtalen. NAV-kontoret i kontraktskommunen har ansvar for dialog med øvrige NAV-kontor i egen region. Kontraktskommunene inngår etter anbud avtaler med en operatør som gjennomfører etablerert tjenesten i hver kommuneregion. Innovasjon Norge bidrar med kompetanseutvikling av operatørene gjennom sitt regionkontor.
- Operatørene har løpende spørreundersøkelse om tilfredshet ved kurs og veiledning. Operatørene rapporterer årlig til sin kontraktskommune på en rekke barometere som er like for alle fire kommuneregionene. Disse sendes fylkeskommunen og sammenstilles.
- Afk er i gang med evaluering og involvering av alle kontraktspartene per dd. Fra 2027 skal vi inngå nye avtaler. Afk jobber med innhold i tjenesten, struktur, samt måling av effekt av tjenesten sammen med kommunene nå, men henblikk på forbedringer og fornyelse fra 2027.

Finnmark

- Det er flere aktører som tilbyr førstelinje i fylket: kommuner, Inkubatorer, næringshage, virkemiddelaktører, fylkeskommune, næringsforening
- Ffk sin rolle i organisering av førstelinjetjenesten er: forvalte regionale virkemidler og fylkeskommunale fond, oppdragsgiver Innovasjon Norge, påfyll kommunale næringsfond, oppdragsgiver SIVA, oppfølging omstillingskommuner, oppfølging innovasjonsnettverket
- Ffk samarbeider med flere aktører om å tilby førstelinje i fylket: innovasjon Norge, kommuner, innovasjonsnettverk (herunder SIVA), Forskningsrådet, andre
- Det er ikke planer om å forbedre eller utvide førstelinjetjenesten for gründere i nær framtid.

Østfold

- Det er fylkeskommunen og kommunene som i felleskap finansierer førstelinjetjenesten (Etablerertjenesten).
- Etablerertjenesten reguleres gjennom avtale med kommuneregionene (IPR), Nav og Innovasjon Norge. Avtalen går ut 30.6.2026 og ny avtale er under utvikling. Den nye avtalen vil bli etter samme struktur, men uten IN og med noe endret innhold. Næringsfaglig vurdering og samarbeidet med NAV om dette er under evaluering.
- IPRe sørger for drift av førstelinjetjenesten (operatører) enten gjennom anbud eller egen regi.
- Operatørene i Østfold er både ekstern bedrift og egne utviklingsselskaper.
- Førstelinjen tilbyr etablererveiledning, kurs, frokostmøter, gründer cafeer, nettverk, arrangement og næringsfaglig vurdering.
- Alle førstelinjetjenestene er inne i "En vei inn" og mottar henvendelser her. Dette er et godt tiltak som vi kommer til å fortsette å bruke, og har som krav i vår avtale.
- Gründere finner informasjon om førstelinjetjenesten på "En vei inn", fylkeskommunen sin hjemmeside, på kommunene sine hjemmesider, på hjemmesiden til den som tilbyr førstelinjetjenester og gjennom nyhetsbrev, frokostmøter og i sosiale media.

Troms

- Det er kommune og næringshage som tilbyr førstelinjetjeneste
- Tfk har ikke hatt noe aktiv rolle i organiseringen av førstelinjetjeneste i fylket
- Det er planer om å forbedre eller utvide førstelinjetjenesten for gründere i nær framtid. I forbindelse med arbeidet i En vei inn ser Tfk et behov for å få en bedre oversikt over førstelinjetjenesten i fylket. Det er tydelige forskjeller fra kommune til kommune. Det er gjort et politisk vedtak om å tilrettelegge for "bredde-gründeren«. Første steg blir å samle de ulike aktørene og kartlegge hvordan det er i dag.

Trøndelag

- De som tilbyr førstelinjetjeneste i fylket er kommuner, inkubator, næringshage og tjenesteleverandører.
- Trøndelag fk har ikke hatt noe aktiv rolle i organiseringen av førstelinjetjeneste i fylket.
- Fylkeskommunen har anbud ute for Etablereropplæring for Trøndelag, men ikke som førstelinjetjeneste
- Det er ikke planer om å forbedre eller utvide førstelinjetjenesten for gründere i nær framtid.

Innlandet

- De er i første rekke kommuner, innovasjonsselskap (inkubatorer) og næringshager som tilbyr grunnleggende førstelinjetjeneste i fylket.
- Innlandet fylkeskommune finansierer en etablerermodell for hele fylket. I denne inngår etablereropplæring for gründere, regionale møter og nettverkssamlinger for alle kommuner og relevante aktører.
- Innlandet fylkeskommune tilbyr etablererkurs, inkl. forkurs for innvandrere, samt finansierer gründer-aktiviteter i samtlige 10 regioner i fylket. IFK finansierer, mens innovasjonsselskapene/næringshagene i fellesskap er utførere. Dette etter off. anskaffelse med konkurranse.
- IFK utarbeider eget sett av kriterier for å evaluere anbud i samarbeid med ansv. avdeling for anskaffelser. Kombinasjon med lokale kunnskaper, tilstedeværelse i alle regioner samt pris.
- IFK arrangerer og finansierer 1 til 2 felles nettverkssamlinger for hele fylket. Viktig møteplass for kunnskapsdeling.
- Kvalitet og effektivitet er tema på regionale planleggingsmøter i alle regioner, der dette drøftes og måles (statistikk) fra år til år.
- Innlandet fylkeskommune er i innledende fase for ny anbudsprosess for videreføring av både etablererkurs og gründer-aktiviteter.

Agder

- I Agder er det virkemiddel aktører som tilbyr førstelinjetjeneste.
- Agder har et etablerersenter, [Driv Agder IKS](#), eid av fylkeskommunen og 21 av 25 agderkommuner. Driv Agder har ansvar for førstelinje, men har p.t. avtaler med næringshagene om førstelinje i distriktene.
- Fylkeskommunen er majoritetseier av Driv Agder som tilbyr førstelinjetjeneste i hele fylket.
- Driv Agder måler kvalitet og effektivitet på førstelinjetjenesten.
- Det er ikke planer om å forbedre eller utvide førstelinjetjenesten for gründere i nær framtid.

Vestfold

- I Vestfold er det kommunene som tilbyr førstelinjetjeneste.
- Kommunene yter sin førstelinjetjeneste selv og kjøper ikke slike tjenester. Koordinering av kommunenes førstelinje er rigget med egne ressurser finansiert av fylkeskommune og kommuner i et kommunalt oppgavefellesskap; Start i Vestfold. Fylkeskommunen finansiere 50 % av felles budsjett.
- Fylkeskommunen eier/finansierer 50% av det regionale kommunale oppgavefellesskapet i spleiselag med alle fylkets kommuner (6). Dette, Start i Vestfold, koordinerer respektive kommuners egen førstelinjetjeneste. Fylkeskommunen er medlem i selskapets "styre".
- I utgangspunktet er det Start i Vestfold som på eiernes vegne koordinerer kommunenes førstelinjetjeneste. I tillegg finansierer fylkeskommunen ekstra oppdrag til Start i Vestfold på prosjektbasis. Det kan være drift av nettverksgrupper for gründere og satsing på vekstetablerere som ikke passer inn hos IN.
- Kvalitet og effektivitet blir målt gjennom systematisk rapportering av aktivitet og kundetilfredshet.
- Fylkeskommunen vurderer løpende ekstra oppdrag til Start i Vestfold. FK forsøker å kanalisere ekstra satsinger gjennom Start i Vestfold slik at gründerne ikke må forholde seg til enda flere leverandører.

Oslo

- Oslo kommune har ikke egen førstelinjetjeneste. Det er en politisk beslutning. Den fysiske etablerertjenesten i Oslo ble lagt ned da Oslo Business Region (OBR) ble etablert i 2014. Det ble i stor grad ivare tatt av digitalt av OBR eller av private aktører. I 2021 ble det etablert en bydelsbasert etablerertjeneste. Det ble ikke videreført av det nå sittende byrådet.
- Det jobbes faglig for å få på plass en førstelinjetjeneste (bydelsbasert) i Oslo.

Telemark

- [Starte og drive virksomhet i Telemark - Telemark fylkeskommune](#)
- De som tilbyr førstelinjetjeneste i fylket er kommuner, kommunale næringssselskap, inkubator og næringshage.
- Fylkeskommunen tildeler midler som fordeles ut til kommunene og kommuneregionene som enten gjennomfører i egen regi eller setter tjenesten ut på anbud.
- Kvalitet på førstelinjetjenesten blir målt gjennom brukerundersøkelser.
- Det er ikke planer om å forbedre eller utvide førstelinjetjenesten for gründere i nær framtid.

Møre og Romsdal

- De som tilbyr førstelinjetjeneste i fylket er kommuner, inkubator, næringshage og tjenesteleverandører.
- Fylkeskommunen har ledelsen for partnersamarbeidet hoppid.no - der en tilbyr ei dør inn for de som skal starte bedrift. Dette inkluderer tilleggstjenester som etablererstøtteprogram, Statforvalteren sin fagkompetanse på tilleggsnæring, og Innovasjon Norge med øremerkede ressurser.
- Kvaliteten og effekten blir målt ved at deltakere som deltar på entreprenørskapsstøtteprogrammer svarer på spørreskjema.
- Vi har partnerskapsavtaler som vi fornyer hvert 4.år. Nytt er entreprenørskapsstøtteprogram for innvandrere og sosiale entreprenører. I tillegg er det flere av innovasjonsselskapene som har kompetanse megler funksjonen. Vi gjennomfører årlig kompetanseheving i førstelinjen, og skal ha nytt anbud på digitalt entreprenørskapsstøtteprogram.



Gruppa takker for seg