

23.08.2024

Kundetilfredshetsundersøkelsen 2023

Næringshageprogrammet og Inkubasjonsprogrammet

Rapport 19-2024

Rapport nr. 19-2024 fra Samfunnsøkonomisk analyse AS

ISBN-nummer: 978-82-8395-224-7

Oppdragsgiver: Siva

Tilgjengelighet: Offentlig

Dato for ferdistilling: 23. august 2024

Forfattere: Oda Heggedal Longvastøl, Tobias Gamrath og Tommy Høyvarde
Clausen

Kvalitetssikrer: Hanne Jordell

Samfunnsøkonomisk analyse AS

Borggata 2B
N-0650 Oslo

Org.nr.: 911 737 752
post@samfunnsokonomisk-analyse.no

Forord

Denne rapporten oppsummerer resultater fra kundetilfredshetsundersøkelsen til næringshageprogrammet og inkubasjonsprogrammet i 2023. Kundetilfredshetsundersøkelsen består av en spørreundersøkelse rettet mot bedrifter som deltar i de to programmene, og en spørreundersøkelse rettet mot operatører av programmene.

Dette er den første kundetilfredshetsundersøkelsen som har blitt gjennomført i den nye programperioden til næringshageprogrammet og inkubasjonsprogrammet. Programperioden startet i 2023 og varer til 2033. Samfunnsøkonomisk analyse AS (SØA) har, i samarbeid med Mimir Analytics, en treårig rammeavtale med Siva og vil gjennomføre kundetilfredshetsundersøkelsene også i 2024 og 2025.

Rapporten går igjennom hovedinnholdet de to programmene, konseptene inkubator og næringshage, herunder nyere forskning på temaene, metode for spørreundersøkelsene og deretter resultatene fra undersøkelsene.

Oslo, 23. august 2024

Hanne Jordell
Prosjektleder
Samfunnsøkonomisk analyse AS

Innhold

Forord	III
1 Innledning	5
2 Kort om inkubasjons- og næringshageprogrammene	6
2.1 Inkubasjonsprogrammet	6
2.2 Næringshageprogrammet	7
2.3 Programmene er indirekte, bedriftsrettede virkemidler	8
3 Konseptet og inkubator og næringshage i forskningslitteraturen	9
3.1 Inkubator og inkubasjonsprosess	9
3.2 Næringshage og utviklingsprosess	10
4 Kort om metode for kundetilfredshetsundersøkelsen	12
4.1 Undersøkelse rettet mot bedrifter i programmene	12
4.2 Undersøkelse rettet mot programoperatører	13
4.3 Om undersøkelsenes robusthet	13
4.4 Behandlingsgrunnlag og samtykke	14
5 Hovedfunn fra undersøkelsen rettet mot bedrifter	15
5.1 Bedrifter i næringshageprogrammet	15
5.2 Bedrifter tilknyttet inkubatorene	21
6 Hovedfunn fra undersøkelsen rettet mot programoperatører	27
6.1 Programoperatører i næringshageprogrammet	27
6.2 Programoperatører i inkubasjonsprogrammet	32
7 Oppsummering	37

1 Innledning

SØA og Mimir Analytics har rammeavtale med Siva for å gjennomføre kundetilfredshetsundersøkelser i næringshageprogrammet og inkubasjonsprogrammet. Denne rapporten oppsummerer hovedresultatene fra 2023, som er første året i den tiårige programperioden for disse to programmene som Siva forvalter. Rapporten inneholder også beskrivelser av de to programmene, samt nyere forskning på konseptene næringshage og inkubator.

Kundetilfredshetsundersøkelsen omfatter både inkubasjonsprogrammet og næringshageprogrammet, og spørreundersøkelsene omfatter både bedrifter som deltar i programmene og operatørene for programmene. Undersøkelsen rettet mot bedrifter utforsker bedriftenes tilfredshet med tjenestene de mottar fra næringshagene eller inkubatorene, og undersøkelsen rettet mot programoperatørene undersøker tilfredsheten med Sivas tjenester rettet mot næringshagene og inkubatorene.

Vi presenter resultater fra undersøkelsen rettet mot bedrifter og operatører av programmene hver for seg, og vi presenterer resultater fra næringshageprogrammet og inkubasjonsprogrammet hver for seg.

En oppsummering av hovedfunn framgår av det siste kapittelet i rapporten.

2 Kort om inkubasjons- og næringshageprogrammene

Inkubasjonsprogrammet og næringshageprogrammet er to innovasjonsprogram som Siva har forvaltet i en årrekke. I 2023 startet en ny tiårig programperiode for begge programmene. I dette kapittelet gjennomgår vi kort innholdet i de to programmene.

2.1 Inkubasjonsprogrammet

Inkubasjonsprogrammets visjon er å utvikle fremtidens bærekraftige vekstbedrifter. Hovedmålsettingen til inkubasjonsprogrammet er økt nasjonal verdiskaping gjennom effektivt å identifisere, videreutvikle og kommersialisere gode ideer til nye vekstbedrifter, og utløse vekst i etablerte virksomheter. Programmet har følgende mål;

- Effektivt og relevant virkemiddel for vekstbedrifter i Norge
- Utvikle relevante økosystemer for vekstbedrifter i Norge
- Bidra til økte synergier mellom relevante virkemidler
- Bidra til å skalere flere bedrifter i Norge
- Bidra til at flere bedrifter når internasjonale markeder

En inkubator er et innovasjonsselskap¹, eller en del av et innovasjonsselskap, og er operatør for inkubasjonsprogrammet. Inkubatorene skal bidra til etablering og utvikling av nye bærekraftige vekstbedrifter og skape vekst i etablert næringsliv. Målgruppen for inkubatorene er gründere med innovative ideer og bedrifter med internasjonalt vekstpotensial. Per 31. desember 2023 var det 35 inkubatorer operatører av det nasjonale inkubasjonsprogrammet koblet sammen i en nasjonal struktur av innovasjonsselskap som Siva utvikler. I 2023 var det 2061 bedrifter fordelt på de 35 inkubatorene.²

Inkubatorene i inkubasjonsprogrammet skal utvikle fremtidens bærekraftige vekstbedrifter ved å tilby coaching, mentorering og rådgiving innenfor forretningsutvikling og kommersialisering til en subsidiert kostnad. De subsidierte tjenestene tilbys bedrifter tatt opp i inkubasjonsprogrammet. Inkubatorene skal også tilby et faglig og sosialt miljø med prestasjons- og delingskultur der gründere, bedrifter, academia, FoU-miljøer, investorer og andre kobles sammen (dette drøftes nærmere i neste kapittel).

Inkubasjonsprogrammet skiller mellom fasene preinkubasjon og inkubasjon. Preinkubasjon defineres som en verifiseringsfase, med relativt kort varighet (mellom 3-6 måneder). Formålet med preinkubasjon er å vurdere gründerens/bedriftens idé, hjelpe med tidligfase forretningsutvikling, og vurdere om gründeren/bedriften kan tas opp til inkubasjon. Inkubasjonsfasen er et lengre utviklingsløp, som typisk strekker seg over ett til to år. Formålet i denne fasen er å utvikle og kommersialisere en idé eller en bedrift til den oppnår markedsintroduksjon. Her kan det også arbeides med forretningsmessige innovasjoner i etablert næringsliv for å skape vekst (skalering) og bidra til knoppskyting. I preinkubasjonsfasen kan inkubatoren yte bistand

¹ Eierskap i innovasjonsselskaper er ett av Sivas virkemidler for å legge til rette for etablering og utvikling av bedrifter i nærings- og kunnskapsmiljøer, og koble disse sammen i regionale, nasjonale og internasjonale nettverk.

² <https://siva.no/siva-i-tall/>

med inntil 100 prosent støtteintensitet. I inkubasjonsfasen yter inkubatoren en maksimal støtteintensitet på 75 prosent.

2.2 Næringshageprogrammet

Næringshageprogrammets visjon er å utvikle et bærekraftig og fremtidsrettet næringsliv i distriktene. Hovedmålsettingen til næringshageprogrammet er å bidra til økt verdiskaping basert på regionale fortrinn, gjennom å legge til rette for utvikling av bærekraftige og omstillingsdyktige bedrifter. Programmet har følgende mål:

- Økt verdiskaping
- Flere bærekraftige bedrifter
- Nye markedsmuligheter
- Økt digitalisering og industriutvikling
- Tilgang til relevante nettverk
- Relevant og effektivt virkemiddel for bedriftene i Distrikts-Norge
- Økt samhandling mellom relevante virkemidler

En næringshage er også et innovasjonsselskap, eller del av et innovasjonsselskap, og er operatør for næringshageprogrammet. Per 31. desember 2023 var 39 næringshager operatører av det nasjonale næringshageprogrammet, koblet sammen i en nasjonal struktur av innovasjonsselskap som Siva utvikler. I 2023 var det 2544 bedrifter i Sivas nasjonale næringshageprogram.³

Næringshagene i næringshageprogrammet skal effektivt utvikle bærekraftige og fremtidsrettede bedrifter i distriktene ved å tilby tjenester som bedriftsrådgivning, innovasjonsmetodikk, digitalisering, bærekraft, internasjonalisering og andre utviklingsrelaterte oppgaver til en subsidiert kostnad. Dette tilbys bedrifter tatt opp i næringshagen - omtalt som bedrifter. Her yter næringshagene bistand med utgangspunkt i midler tildelt fra Siva, med en maksimal støtteintensitet på 75 prosent. Næringshageprogrammet er næringsnøytralt og rettet mot små og mellomstore bedrifter i områder med svak eller ensidig næringsstruktur.

Næringshagen skal også være en attraktiv møteplass og samhandlingsarena for næringslivet. Dette innebærer å tilrettelegge et miljø og bedriftsfellesskap som arbeider for utvikling av næringslivet i sin region. Næringshagen skal slik tilrettelegge et miljø av bedrifter som er samlokaliserte i næringshagen eller tilknyttet denne gjennom tett oppfølging og samarbeid. Næringshagen skal også koble bedriftene opp til relevante fagmiljøer, FoU-miljøer, andre innovasjonsselskaper, investeringsmiljøer, samt offentlig virkemiddelapparat. Det vektlegges i programmet at næringshagene også skal være en tydelig pådriver for å utvikle regionale og nasjonale økosystem. Den overordnede faglige logikken i Sivas næringshageprogram er slik kon-

³ <https://siva.no/siva-i-tall/>

sistent med «economic gardening» som konsept som diskutert i kap. 2, der viktigheten av å bygge regioner «innenfra» er sentral.

2.3 Programmene er indirekte, bedriftsrettede virkemidler

Næringshageprogrammet og inkubasjonsprogrammet er bedriftsrettede og indirekte virkemidler, med en sentral rolle i det nasjonale, næringsrettede virkemiddelapparatet. Næringshageprogrammet er bedriftsrettet ved at næringshagene skal utløse verdiskapning i distriktene gjennom å bidra til utvikling av bærekraftige og omstillingsdyktige små- og mellomstore bedrifter. Inkubasjonsprogrammet er bedriftsrettet gjennom at inkubatorene skal utløse verdiskapning i eksisterende næringsliv og skape morgendagens vekstbedrifter gjennom sitt tjenestetilbud til gründere og bedrifter. Kvaliteten på tjenestetilbudet i hhv. næringshagen eller inkubatoren er slik svært viktig. Programmene er indirekte, siden det er næringshager og inkubatorer som implementerer programmene i sine økosystemer på vegne av Siva. Siva utvikler innholdet i programmene, mens fylkeskommunene er oppdragsgivere og finansierer programmene.

I begge programmene vektlegges det at Siva har et særlig ansvar for å profesjonalisere og utvikle næringshagene og inkubatorene til å bli robuste aktører med et effektivt og virkningsfullt tjenestetilbud. Siva gjør dette ved å bidra med tilskudd, kompetanse, og nettverk til næringshagene og inkubatorene. Gjennom dette sprer Siva beste praksis innen bedriftsutvikling til næringshagene og forretningsutvikling, og kommersialisering til inkubatorene, gir næringshagene og inkubatorene tilgang til utdanningsprogram, utviklingssamtaler, kurs og nettverksarenaer, og stimulerer til læring på tvers.

Næringshageprogrammet er basert på et samfunnsøkonomisk rasjonale og en regional- og næringspolitisk begrunnelse. I korte trekk går dette ut på at næringslivet i distriktene har svært mangelfull tilgang på relevante innsatsfaktorer som kapital, kompetanse, rådgivning og nettverk. Dette hindrer etablering av nye bedrifter og hemmer etablert næringsliv fra å effektivt ta ut sitt vekstpotensial. Næringshagene i Sivas program motvirker dette ved å gi bedrifter og gründere tilgang til rådgivning, kompetanse og nettverk. Et svært viktig aspekt ved dette er at næringshageprogrammet skal ha positive effekter og resultater som ikke ville blitt realisert uten programmet. Det er omtalt som addisjonalitet i faglitteraturen. Dette måles ved at næringshageledere svarer på spørsmål om hva som ville skjedd med (tilbudet i) næringshagen hvis innovasjonsselskapet ikke hadde deltatt på Sivas næringshageprogram. Samtidig blir bedriftene i næringshagen bedt om å vurdere hvor viktig næringshagen har vært for fremdriften og utviklingen i bedriften.

Inkubasjonsprogrammet er også basert på et samfunnsøkonomisk rasjonale og en regional- og næringspolitisk begrunnelse. I korte trekk skal programmet sikre tilgang til den fremste spisskompetansen innen forretningsutvikling og fremragende kommersialiseringsmiljø nasjonalt og internasjonalt – uavhengig av hvor bedriften/gründeren er lokalisert. Slik skal programmet motvirke markeds- og systemsvikter som hindrer fremveksten av morgendagens vekstbedrifter – uavhengig av geografi og næring. Addisjonalitet er sentralt på samme måte som for næringshageprogrammet beskrevet over.

3 Konseptet og inkubator og næringshage i forskningslitteraturen

I dette kapittelet drøfter vi konseptene inkubator og næringshage, herunder deres opprinnelse samt nyere forskning knyttet til temaene.

3.1 Inkubator og inkubasjonsprosess

I forskningslitteraturen er inkubatoren sett på som en «god hjelper» som bidrar til at tidligfasebedrifter overvinne mange av de utfordringene, problemene og barrierene som ellers typisk medfører at bedriftene ikke overlever eller vokser (Clausen et al, 2017). Dette er omtalt som «liabilities of newness» og «liabilities of smallness» (Stinchcombe, 1968; Aldrich & Auster, 1986; Amezcua et al, 2013). I korte trekk fremheves det her at tidligfasebedrifter mangler det meste som skal til for bygge en vekstkraftig bedrift (Yang & Aldrich, 2017; Jensen & Clausen, 2017). Det understrekes blant annet at vekstkraftige bedrifter krever rutiner, administrative systemer, struktur, klar arbeidsfordeling mellom gründerne/ansatte, effektiv ledelse, finansiering og nettverk (Brush et al, 2001; West & Gemmell, 2020). Dette er noe de fleste gründerbedrifter ikke har på plass, og som inkubatorer kan bidra med. Samtidig er det slik at synet på hvordan inkubatorer best kan bistå nye og mindre bedrifter har vært, og er, i kontinuerlig endring.

Den første generasjonen av inkubatorer vokste frem i USA på slutten av 1950-tallet. Disse inkubatorene vektla typisk tilgang på rimelige kontorlokaler og felles administrative støttefunksjoner. Etter hvert begynte en andre generasjonen av inkubatorer å tilby mentor- og rådgivningstjenester til tidligfasebedrifter for å motvirke deres manglende erfaring og kompetanse. Utover 1990-tallet begynte flere inkubatorer å vektlegge nettverk. Denne tredje generasjon av inkubatorer inkluderte dermed nettverkstilgang til kunder, leverandører, samarbeidspartnere og investorer i sine tjenester og verdiforslag ovenfor nye bedrifter (Bruneel, Ratinho, Clarysse, & Groen, 2012).

I lys av ovenstående argumenterer ledende forskere med at inkubatorkonseptet er reservert for organisasjoner som tilbyr felles kontorlokaler, tjenester, forretningsstøtte og nettverk til bedrifter i tidlig fase (Bergek & Norrman, 2008). Her skal inkubatoren typisk tilby et bredt spekter av tjenester og ressurser til bedrifter i tidlig fase for å øke deres sjanse for overlevelse og vekst (van Weele, van Rijnsoever, & Nauta, 2017). Samtidig fremheves det at inkubatoren skal være et miljø hvor gründerne, inkubatoransatte og mentorer og rådgivere som inkubatoren tilbyr, skal møtes og lære av hverandre (Rice, 2002; Ahmad & Ingle, 2011).

En viktig nyansering de siste årene er at forskningslitteraturen i økende grad vektlegger *inkubasjonsprosessen*. Mens en inkubator typisk er en organisasjon lokalisert i et fysisk bygg, er inkubasjonsprosessen en utviklingsprosess gründerne/bedrifter går igjennom (Shankar & Clausen, 2020; Breivik-Meyer, 2020). Her fremhever forskning at viktige elementer i en velfungerende inkubasjonsprosess at bedrifter får tilgang til tjenester og ressurser som de har behov for gjennom inkubatoren og at bedriftene bruker disse tjenestene og ressursene (Bergek & Norrman, 2008). Det fremheves videre at inkubatoren først har positive effekter på tidligfasebedrifters overlevelse og vekst hvis inkubatoren har et godt tilbud som bedriftene bruker. Dette er en mer nyansert forståelse av inkubatorkonseptet som fremhever at ansvaret for å «produsere» positive

effekter fordeles på både inkubatoren (som skal tilby gode tjenester) og bedriftene (som må bruke tjenestene) (Rice, 2002).

Skillet mellom inkubator og inkubasjon er viktig å være klar over siden inkubasjon, som prosess, ikke nødvendigvis trenger å skje innenfor inkubatorens fire vegger (Novoltny et al, 2021). Tradisjonelt har man i forskningslitteraturen argumentert for at fysisk samlokalisering er et helt nødvendig element i inkubatoren som konsept (Bergek & Norrman, 2008). Denne forståelsen er imidlertid under press. Nyere forskning viser at digitalisering (delvis) kan kompensere for flere elementer i inkubasjonsprosessen som tidligere ble levert gjennom fysisk samlokalisering. Konsepter som virtuell inkubasjon (Vaz et al, 2022) og virtuelle/digitale økosystem (Sussan & Acs, 2017) har vokst frem, og gjør seg mer gjeldende i nyere forskning på inkubatorer og inkubasjonsprosesser. Digital/virtuell inkubasjon krever ikke fysisk samlokalisering i tradisjonell forstand, og utfordrer slik en tradisjonell forståelse av inkubator og inkubasjonsprosessen.

Samtidig viser forskning at inkubatorer i økende grad kobler aktører med hverandre, ikke bare innad i inkubatorens fire vegger, men også i økosystemet som inkubatoren og andre bedrifter er en del av. Inkubatorene tilrettelegger slik i økende grad en inkubasjonsprosess på et økosystemnivå (Novoltny et al, 2021). Inkubatoren har dermed en viktig rolle som mellomromsaktør, som bidrar til å utvikle økosystemet som kommer alle tidligfasebedrifter til gode – og ikke kun bedriftene som er fysisk samlokalisert i samme bygg som inkubatoren (Howell, 2006).

Disse endringen i konseptet inkubator har Siva har tatt inn over seg gjennom arbeidet med revidering av programmene. I dagens inkubasjonsprogram står ikke samlokalisering like sterkt som tidligere, samtidig som viktigheten av digitalisering og økosystem er fremhevet.

3.2 Næringshage og utviklingsprosess

Mens det er en omfattende forskningslitteratur bak konseptet inkubator, er den teoretiske og konseptuelle bakgrunnen for næringshage som konsept ikke like tydelig.

Konseptet næringshage ble i stor grad utviklet internt i Siva mot slutten av 1990-tallet, ifølge en av de tidligste evalueringene av Siva (Aslesen et al. (2000)). Bakgrunnen for næringshageprogrammet var (1) nye tekno-økonomiske paradigmer, (2) fremveksten av nye kunnskapsbaserte næringer, samt (3) effekten ved samlokalisering av kunnskapsmiljø, spesielt i distriktene (Bjørn & Svendgård, 1998).

Samtidig er det nærliggende å tenke at konseptet næringshage er konsistent med «economic gardening» som regional utviklingsstrategi. "Economic gardening" er en tilnærming til økonomisk utvikling som vektlegger å tilrettelegge for etablering av nye og videreutvikle lokale bedrifter (Barrios et al, 2004). Denne tilnærmingen vokste frem som et alternativ til tidligere regionale utviklingsstrategier i USA som i stor grad vektla å tiltrekke seg store etablerte bedrifter til en region for å få til regional utvikling (Mazzarol et al, 2018).

Tilrettelegging, slik det forstås i economic gardening, er at man skal tilby lokale gründere og eksisterende bedrifter (med vekstmuligheter) tilgang til ressurser, opplæring, kapital og nettverksmuligheter (Barrios et al, 2004). Slik sett ligner utviklingsprosessen i economic gardening konseptet den inkubasjonsprosessen

bedrifter i en inkubator går gjennom, men med vekt på å takle utfordringer som kommer av å være lokalisert i rurale strøk. Economic gardening er slik konsistent med argumentet om at bedrifter i rurale strøk står ovenfor særegne utfordringer – omtalt som liabilities of rurality i litteraturen- som kommer på toppen av de utfordringene («liabilities») som alle nye og mindre virksomheter står ovenfor (Clausen, 2020). Economic gardening er derfor en måte å “level the playing field for small businesses in rural communities” (Leavitt et al, 2010).

Et annet viktig aspekt ved economic gardening er å etablere og utvikle nettverk blant lokale bedrifter, gründere og støtteorganisasjoner. Gjennom dette lærer bedrifter av hverandre, ideer deles, og bedrifter samarbeider om felles prosjekter. Economic gardening er slik en helhetlig og samfunnsfokusert tilnærming til økonomisk utvikling som prioriterer å utvikle lokale bedrifter, støtte oppstartsbedrifter, og dyrke en lokal entreprenørskapskultur (Leavitt et al, 2010). For å få til dette fremheves viktigheten av å få på plass upartiske og ofte «non-profit» «coordinating agencies» som kan få til samarbeid og interaksjon mellom ulike (regionale) stakeholders og aktører (Barrios et al, 2004).

Her kan man tenke at næringshagene i Norge er slike «coordinating agencies», spesielt de som mottar støtte gjennom Sivas nasjonale næringshageprogram. Slik offentlig støtte, for eksempel gjennom et nasjonalt næringshageprogram, gjør at «coordinating agencies» i economic gardening tankegangen blir mindre avhengig av regionale særinteresser og deres støtte, noe som ellers vil kunne hemme muligheten for å få til regional utvikling gjennom velfungerende lokalt samarbeid (Barrios et al, 2004).

4 Kort om metode for kundetilfredshetsundersøkelsen

I dette kapittelet beskriver vi kort opplegget og metoden for kundetilfredshetsundersøkelsene. Kundetilfredshetsundersøkelsene omfatter både inkubasjonsprogrammet og næringshageprogrammet, og undersøkelsen omfatter både bedrifter som inngår i programmene og operatørene for programmene. Undersøkelsen rettet mot bedrifter utforsker bedriftenes tilfredshet med tjenestene de mottar fra næringshagene eller inkubatorene, og undersøkelsen rettet mot programoperatørene undersøker tilfredsheten med Sivas tjenester.

4.1 Undersøkelse rettet mot bedrifter i programmene

Bedriftene som deltar i næringshageprogrammet eller inkubasjonsprogrammet mottar innovasjonsstøtte i form av subsidierte tjenester fra næringshagen eller inkubatoren. Næringshageprogrammet og inkubasjonsprogrammet er to ulike program, med litt ulik målgruppe (ref. forrige kapittel), men når det kommer til tjenester som tilbys bedriftene så er det mye av det samme som tilbys av en næringshage og en inkubator. Av den grunn er spørsmålene som går til bedriftene likelydende uavhengig av program. Siden spørsmålene er likelydende, er det også mulig å sammenlikne tjenesteleveransene mellom programmene.

Næringshager og inkubatorer kan også yte tjenester til bedrifter som ikke inngår i innovasjonsprogrammene, mot betaling til markedsmessige vilkår. Bare bedrifter som inngår i næringshage- og inkubasjonsprogrammene mottar kundetilfredshetsundersøkelsen.⁴

Bedriftene (som deltar i programmene) blir invitert til å svare på kundetilfredshetsundersøkelsen 2-4 måneder etter oppstart i programmet. Deretter følger en årlig underveisundersøkelse. Den første underveisundersøkelsen skjer ett år etter oppstartsundersøkelsen. Bedriften vil også motta en undersøkelse 2-4 måneder etter avtaleslutt. Spørsmålene som stilles er de samme både ved oppstart, underveis og etter avtaleslutt, med ett unntak, bortsett fra at underveisundersøkelsen og undersøkelsen som gis ved avtaleslutt inneholder noen ekstra spørsmål om resultater og effekter.

Siva ønsker at bedrifter som blir tatt opp i programmene skal få tilsendt kundetilfredshetsundersøkelsen relativt raskt etter opptak. SØA sender spørreskjema til et utvalg bedrifter fire ganger i året. Siden det er løpende opptak til programmene, vil en hyppighet på fire ganger i året muliggjøre at det maksimalt går fire måneder fra opptak til bedriften mottar kundetilfredshetsundersøkelsen første gang. Det er også varierende lengde på tilknytningen mellom bedrift og inkubator/næringshage. Ved å sende spørreskjema fire ganger i året vil det også gå maksimalt fire måneder fra programslutt, til bedriften mottar den siste spørreundersøkelsen.

Som hovedregel er programperioden såpass lang at en enkelt bedrift kun mottar spørreundersøkelsen en gang i året, men det er noen unntak fra regelen. I inkubasjonsprogrammet finnes det også et konsept

⁴ I næringshageprogrammet skiller det på «målbedrift» - som er de bedriftene som deltar i næringshageprogrammet, og «bedrift» som er bedrifter som kjøper tjenester på markedsvilkår. Inkubasjonsprogrammet bruker ikke samme begrepsapparat. Vi bruker begrepet «bedrift» i denne rapporten – men det skal da forstås som de bedriftene som deltar i ett av programmene.

«preinkubasjon» - som er en kort og intensiv fase (grundigere omtalt i kap. 3.1). Bedrifter som deltar her kan i prinsippet starte opp og avslutte programmet i løpet av samme år. Disse vil ofte også bare rekke å få undersøkelsen to ganger.

Hvilke bedrifter som skal inviteres til å svare på undersøkelsen hvert enkelt kvartal, har næringshagen eller inkubatoren besluttet. Gjennom et rapporteringssystem som Siva forvalter, skal næringshagene og inkubatorene opplyse om hvilke bedrifter som nettopp er startet opp, hvilke som har vært med i programmene en stund og hvilke som har avsluttet programperioden. Siva henter ut de sentrale opplysningene SØA trenger for å sende undersøkelsen fra rapporteringssystemet og videreformidler til oss.⁵

4.2 Undersøkelse rettet mot programoperatører

Operatørene av næringshageprogrammet og inkubasjonsprogrammet blir bedt om å svare på deres tilfredshet med Siva som statlig forvalter av programmene. I tillegg til at næringshagene og inkubatorene mottar statstilskudd⁶ for å kunne tilby subsidierte tjenester til bedriftene, tilbyr Siva også ulike kompetanse-tjenester og nettverksaktiviteter til programoperatørene.

Overordnet er tjenestene Siva yter programoperatørene også stort sett de samme, uavhengig om det dreier seg om en inkubator eller næringshage. Av den grunn er også spørsmålene på programoperatørnivå like-lydende. Programoperatørene mottar undersøkelsen én gang i året, ved årets slutt.

4.3 Om undersøkelsenes robusthet

Svarraten på de ulike undersøkelsene er som følger:

- Daglig ledere i bedrifter i næringshagene: 2629 utsendte spørreskjema; 721 svar; 27 prosent svar-rate
- Daglig ledere i bedriftene i inkubatorene: 2331 utsendte spørreskjema; 800 svar; 34 prosent svar-rate
- Inkubatorledere: 35 utsendte spørreskjema; 29 svar; 83 prosent svarrate
- Næringshageledere: 39 utsendte spørreskjema; 33 svar; 85 prosent svarrate

Den generelle feilmarginen er rundt +/- 3 pst, ved et 95 prosent konfidensintervall på undersøkelsen rettet mot bedrifter og rundt +/- 7 pst på undersøkelsen rettet mot programoperatører.

På generelt grunnlag er det viktig å understreke at jo mindre populasjon, og jo færre respondenter, jo mer usikkerhet er forbundet med svarene. Derfor er svarene ikke stratifisert⁷. I prinsippet kunne vi analysert

⁵ Rapporteringssystemet ble endret i 2024, så prosessen med å velge ut hvilke bedrifter som skal motta undersøkelsen vil justeres fra og med 2024. Dette kommer vi tilbake til i neste års rapport.

⁶ Via fylkeskommunene.

⁷ Stratifisert betyr at vi ikke har delt respondentene opp i mindre grupper for å sammenlikne. Det kan man gjøre ved større utvalg.

spørreundersøkelsene (som går til bedrifter) på bakgrunn av hvor lenge de har deltatt i programmet, men etter vår vurdering ville det blitt for få respondenter per gruppe til at det ville vært meningsfylt å sammenlikne per idag. Analyse basert på deltakerlengde/fase vil kunne bli mer aktuelt når undersøkelsen har pågått noen flere år, slik at vi har enda flere respondenter per fase.

Hver enkelt næringshage og inkubator mottar en egen rapport om bedriftene som er tilknyttet den enkelte. Her er utfordringene knyttet til usikkerhet enda større, siden det er relativt få bedrifter per næringshage/inkubator. Det er store forskjeller i feilmarginer, både som følge av størrelse på den enkelte næringshagen eller inkubatoren, og som følge av svarrate per inkubator/næringshage. Vi gjengir ikke resultater på inkubator eller næringshagenivå i denne rapporten på grunn av disse usikkerhetene. Rapportene som utarbeides for den enkelte næringshage og inkubator er ment for at de selv skal kunne vurdere utviklingsmuligheter og forbedringspotensialene de har, og skal sees i sammenheng med annen informasjon de selv innhenter.

4.4 Behandlingsgrunnlag og samtykke

Behandlingsgrunnlaget for undersøkelsen er samtykke. Det betyr at den enkelte bedrift selv beslutter om de vil eller ikke vil delta i undersøkelsen. SØA, Siva og programoperatører kan oppfordre, men ikke tvinge igjennom deltakelse. Bedriften har også mulighet til å trekke samtykket, og da vil vi slette svarene fra den enkelte respondente.

Mens undersøkelsene pågår, er svarene lagret både i spørreskjemaprogrammet Enalyzer og på SØAs server. Begge steder krever særskilt innlogging. Svarene vil slettes når programperiodene er over. Programperiodene varer til 2033.

5 Hovedfunn fra undersøkelsen rettet mot bedrifter

I dette kapittelet presenteres hovedfunnene fra kundetilfredshetsundersøkelsen 2023 rettet mot bedriftene. Vi presenterer resultater for næringshageprogrammet og inkubasjonsprogrammet hver for seg.

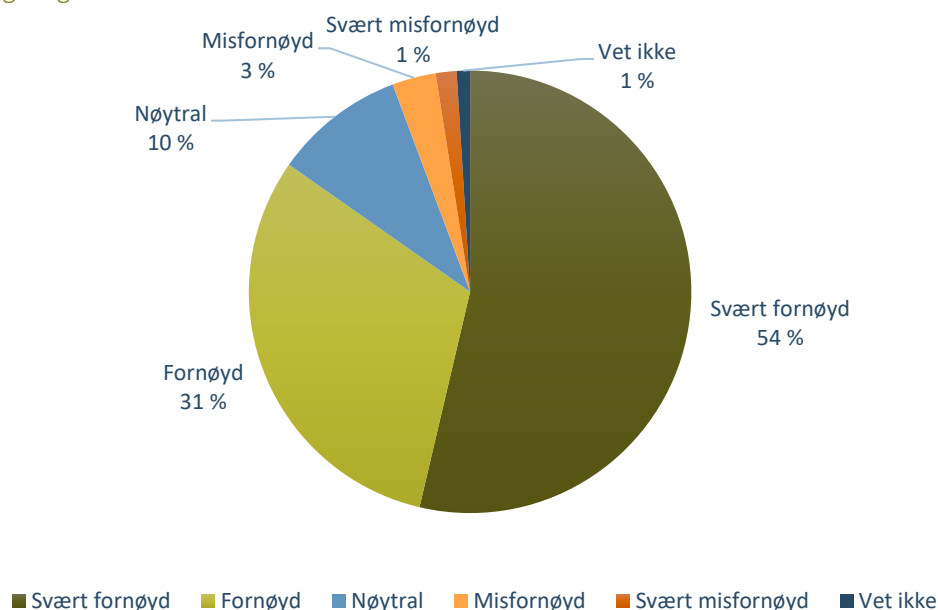
5.1 Bedrifter i næringshageprogrammet

Kundetilfredshetsundersøkelsen er i løpet av året sendt til 2629 bedrifter og 721 har besvart undersøkelsen. Det gir en responsrate på 27 prosent⁸. Av de 2629 bedriftene hadde 2059 vært tilknyttet såpass lenge at de ble stilt spørsmål om resultater og effekter⁹, og 548 besvarte disse. Responsraten for disse spørsmålene er dermed 27 prosent.

5.1.1 Bedriftene er godt fornøyd med næringshagene de er tilknyttet

Figur 5.1 viser bedriftenes svar på spørsmålet om hvor fornøyd eller misfornøyd de er med tjenestene og bistanden som de har mottatt fra næringshagen, sett under ett.

Figur 5.1. Sett under ett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tjenestene og bistanden du har mottatt fra næringshagen?



Kilde: SØA

Note: En liten andel svarer at de ikke vet. Dette er trolig bedrifter som er tatt opp i programmet, men som ikke har kommet ordentlig i gang med tjenestetilbudet. Enkelte bedrifter har tatt kontakt med SØA direkte og gitt beskjed om at de ikke ønsker å svare på undersøkelsen som følge av dette.

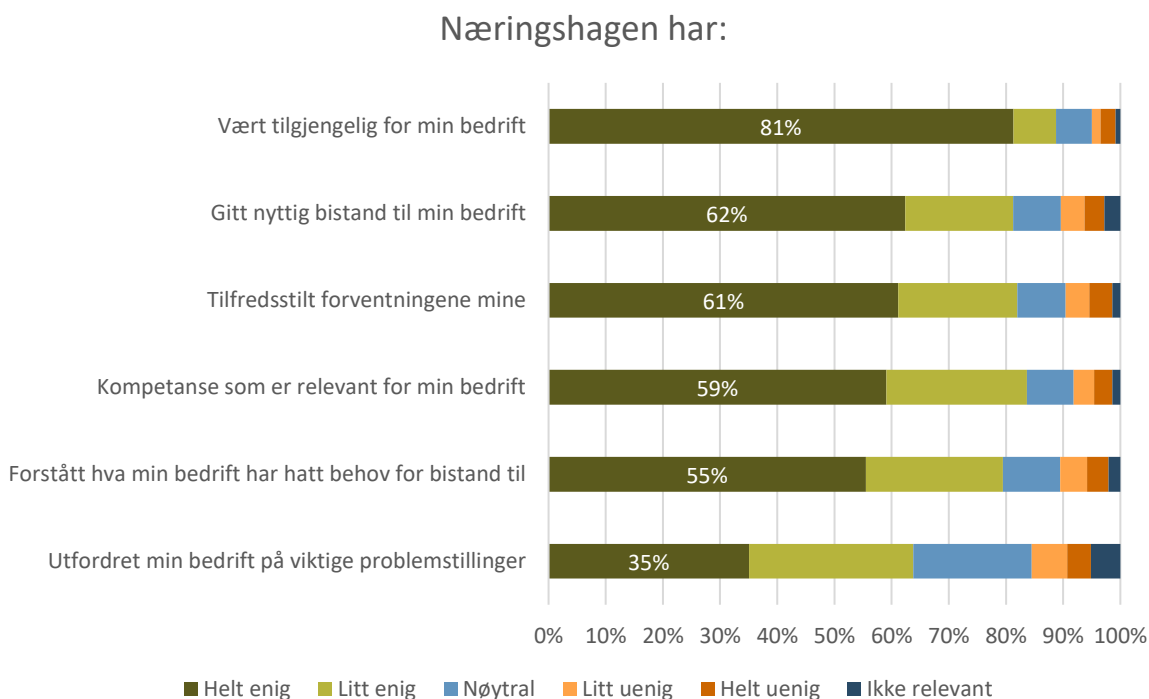
⁸ Den generelle feilmarginen er på +/- 3,65 prosent, ved 95 pst. konfidensintervall. Det er imidlertid også viktig å være oppmerksom på at det er risiko for at utvalget inneholder systematiske skjevheter.

⁹ Som forklart i kap. 4 så får alle bedrifter i hovedsak de samme spørsmålene, bortsett fra at bedriftene som har vært tilknyttet en stund eller har avsluttet programdeltagelsen, får spørsmål om resultater og effekter.

Figur 5.1 viser at 85 prosent av respondentene overordnet er fornøyd eller svært fornøyd med tjenestene og bistanden har fått fra næringsshagen. Spørreundersøkelsen viser også at 88 prosent av respondentene knyttet til næringshageprogrammet vil anbefale andre å tilknytte seg sin næringshage. Begge disse spørsmålene indikerer at bedriftene er godt fornøyde med næringsshagen.

Figur 5.2 går litt mer i detaljer på hva det er ved næringsshagen som respondentene er fornøyd med. Figuren viser at nesten 90 prosent av bedriftene svarer «helt enig» eller «litt enig» på spørsmålet om programoperatøren har vært tilgjengelig for deres bedrift. For de fleste spørsmålene er andelen som enten er helt eller litt enige rundt 80 prosent. Bedriftene opplever at bistanden er nyttig, at kompetansen er relevant, at næringsshagen forstår hva bedriften har behov for og at næringsshagen har tilfredsstilt forventningene. En lavere andel svarer positivt på at næringsshagen har utfordret bedriften på viktige problemstillinger – her er det også større spredning i svarene. Det er imidlertid fortsatt en lav andel som svarer at de er *uenige*.

Figur 5.2. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om næringsshagen og bistanden du har fått?



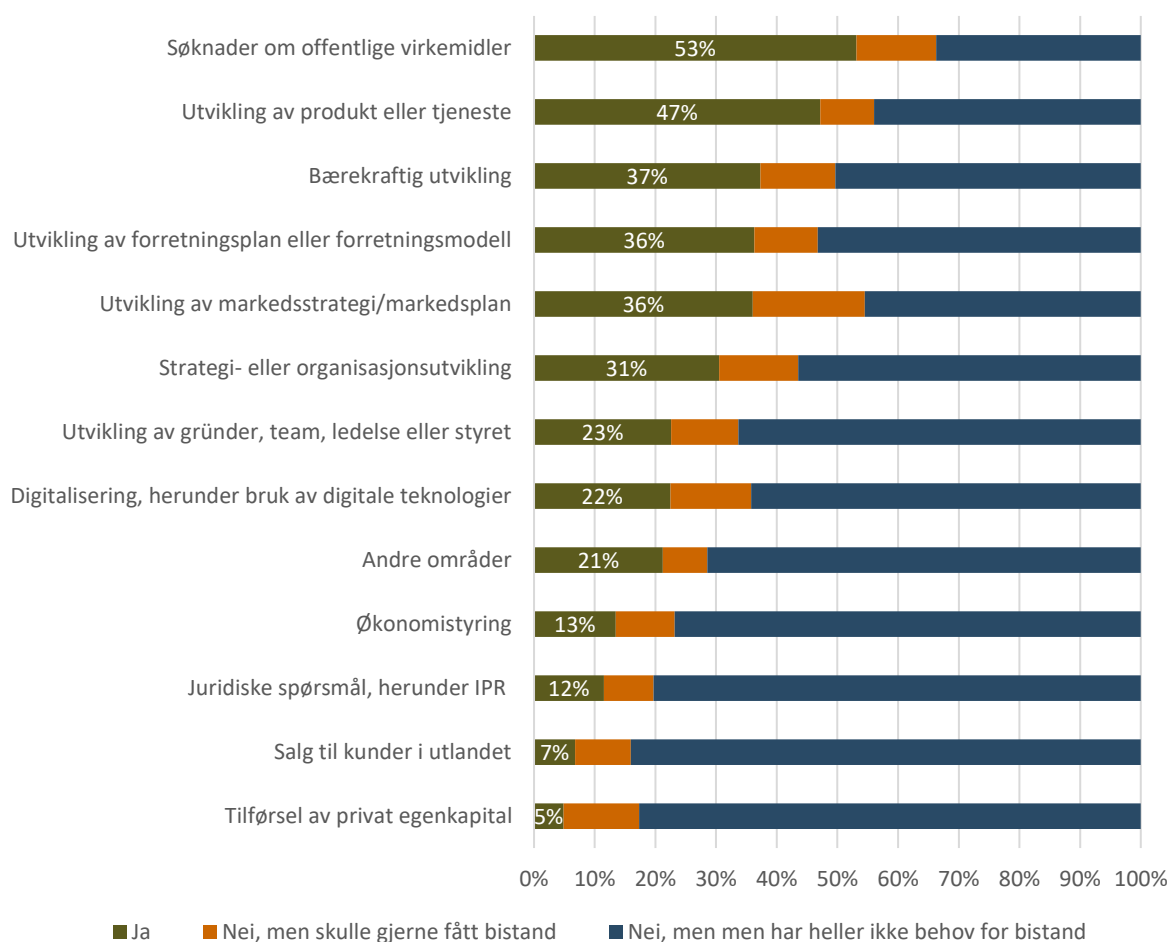
Kilde SØA

Note: Den lille andelen som svarer «ikke relevant» er trolig bedrifter som ikke har mottatt tjenester ennå.

5.1.2 Bedriftene benytter seg av en rekke ulike tjenester fra næringshagene

Figur 5.3 gir en oversikt over bedriftenes bruk av tjenestetilbudet. Bedriftenes bruk av tjenestetilbudet til næringshagene varierer. Noen tjenester er mer brukt enn andre.

Figur 5.3. Har du fått bistand fra næringshagen på noen av følgende områder, enten gjennom rådgivning, seminarer, kurs, dialogarenaer mv?



Kilde: SØA

Den tjenesten som flest bedrifter oppgir å ha brukt, er hjelp til søknader om offentlige virkemidler (ca. 53 prosent). Andre områder som bedriftene i stor grad har fått bistand til, er utvikling av produkt eller tjeneste (ca. 47 prosent) og bærekraftig utvikling (37 prosent). De færreste bedriftene oppgir å ha fått hjelp til tilførsel av privat egenkapital (5 prosent).

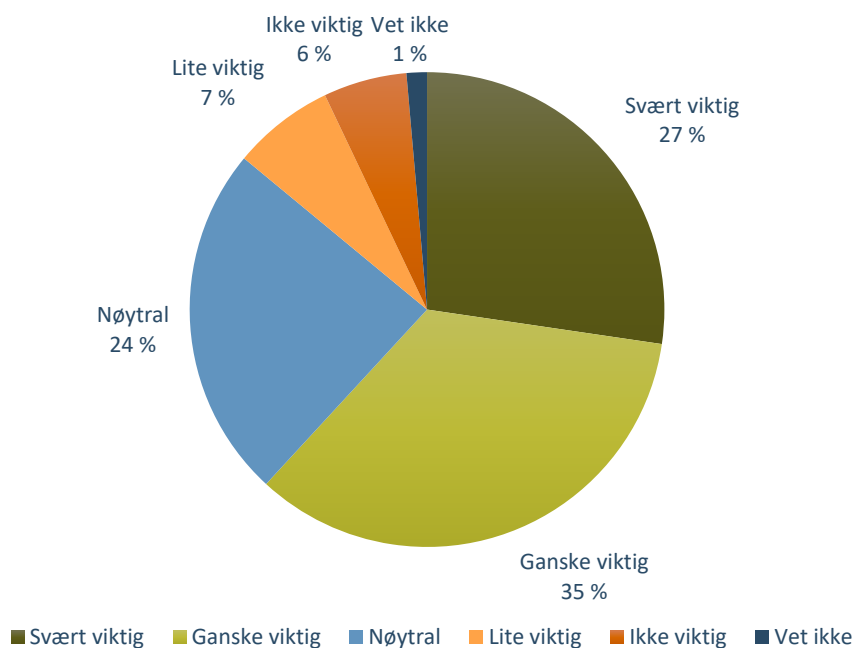
Av de som ikke har fått bistand fra næringshagene på et gitt område, oppgir majoriteten også at de ikke har *hatt behov for* bistand. Det er en minoritet som oppgir at de ikke har fått bistand, men gjerne skulle hatt

det. *Bistand til å utvikle markedsstrategi/markedsplan* er et tjenesteområde der det er relativt mange som ikke har fått bistand, men som gjerne skulle fått det. Her er andelen nesten 20 prosent. Samtidig viser spørreundersøkelsen at bedriftene ikke nødvendigvis har meldt ifra til sin næringshage om behovene. I underkant av 50 prosent av bedriftene har *ikke* meldt ifra om behov på ett eller flere områder, selv om de svarer at de gjerne skulle hatt bistand.

5.1.3 Næringshageprogrammet har betydning for bedriftenes utvikling

Kundetilfredshetsundersøkelsen kan ikke gi helt presist svar på hva som ville skjedd med utviklingen til målbedriften i fravær av næringshageprogrammet (addisjonalitet). Vi kan imidlertid tilnærme oss dette spørsmålet, ved å spørre bedriftene om hva de tror ville skjedd uten deltakelse i næringshageprogrammet. Figur 5.5 illustrerer at litt over 60 prosent av bedriftene svarer at næringshagen de har vært tilknyttet har vært ganske eller svært viktig for utviklingen av deres bedrift så langt.

Figur 5.5. Sett under ett, hvor viktig eller uviktig mener du at næringshagen har vært for utviklingen av bedriften din så langt?

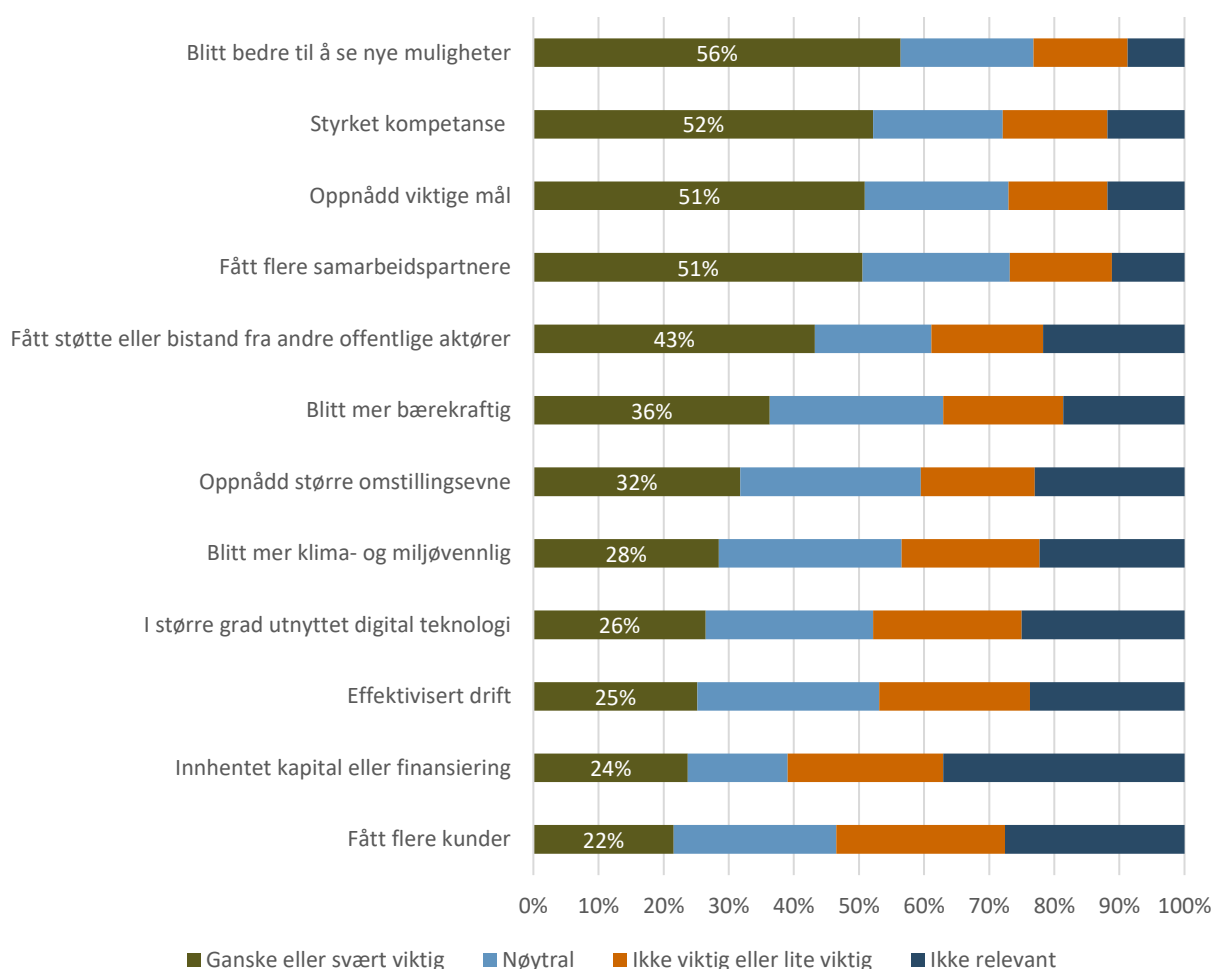


Kilde SØA

5.1.4 Næringshagene bidrar til at bedriftene ser nye muligheter, får styrket kompetanse og oppnår viktige mål

Hvis vi ser nærmere på hva bedriftene mener næringshagene har bidratt til, så har vi stilt spørsmål om både resultater og effekter. Når det gjelder resultater, så mener de aller fleste bedriftene at næringshagen har bidratt til at bedriften har blitt bedre til å se muligheter. Av respondentene mener 56 prosent at næringshagen har vært viktig eller svært viktig for dette resultatet. Andre særlig positive bidrag er knyttet til kompetanse, måloppnåelse, samarbeidspartnere og å ha fått hjelp fra andre aktører i virkemiddelapparatet.

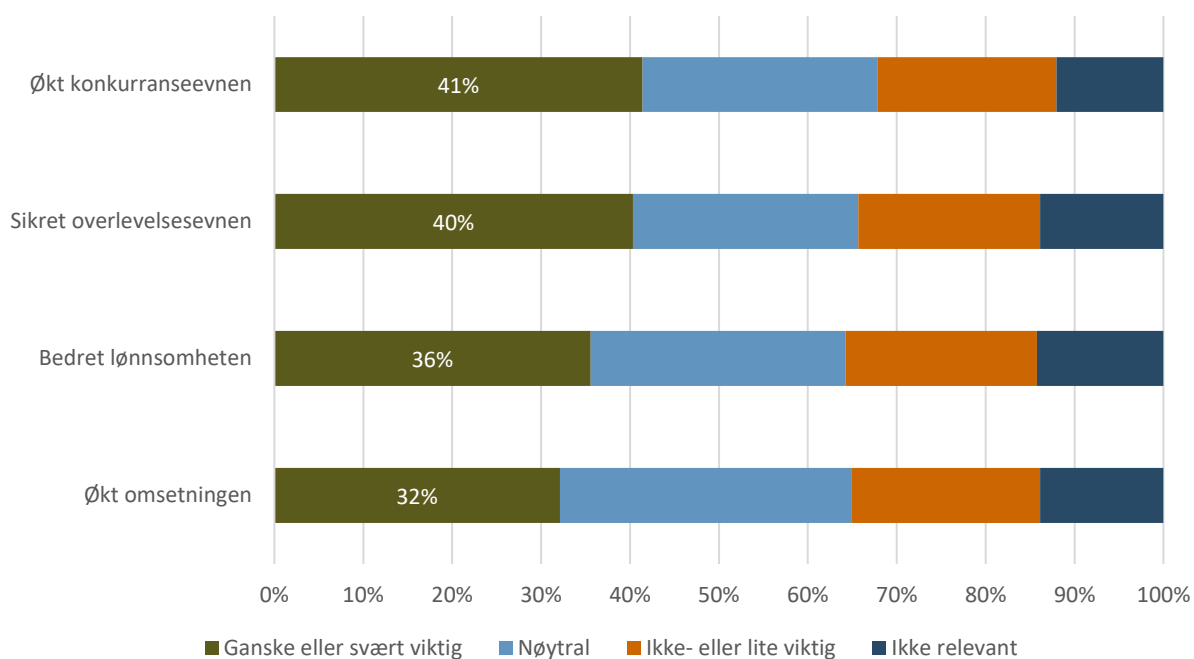
Figur 5.6. Hvor viktig eller uviktig mener du at næringshagen har vært for noen av følgende resultater for din bedrift?



Kilde: SØA

Bedriftene ble også spurt om næringshagen har vært viktig eller uviktig for et utvalg effekter. Figur 5.7. illustrerer at bedriftene mener at næringshagene har vært viktige for å bedre lønnsomhet, sikre overlevelsessevnen og øke konkurranseevnen.

Figur 5.7. Hvor viktig eller uviktig mener du at næringshagen har vært for noen av følgende effekter for din bedrift?



Kilde: SØA

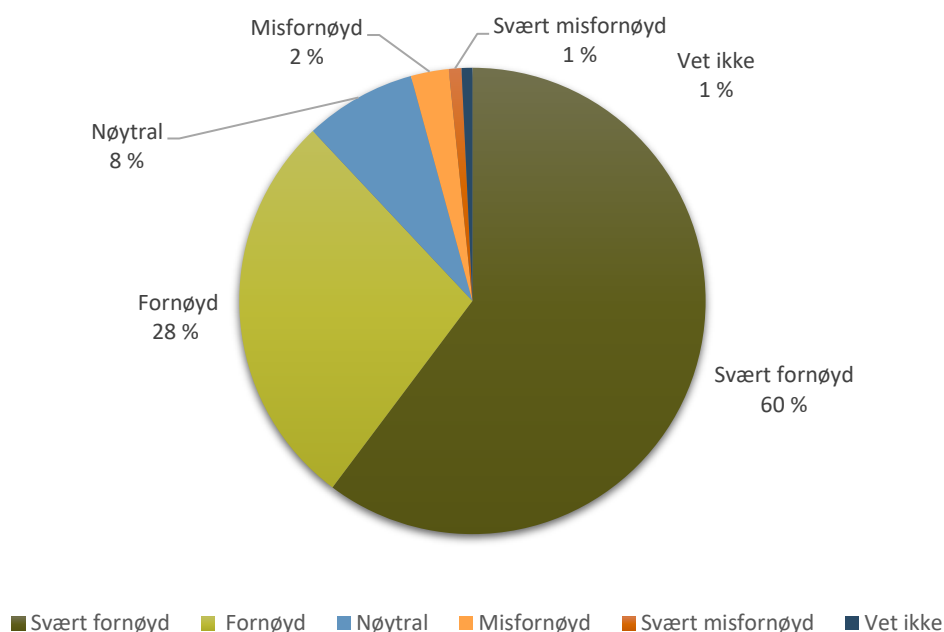
5.2 Bedrifter tilknyttet inkubatorene

I dette kapittelet presenteres kundetilfredsheten for inkubasjonsprogrammet i 2023. Respondentene for undersøkelsen er bedrifter som er tilknyttet en inkubator, eller nylig har avsluttet deres tilknytning til en inkubator. Spørreundersøkelsen er sendt ut til 2331 bedrifter hvorav 800 har besvart undersøkelsen. Det gir en svarprosent på 34 prosent. Av de 2331 bedriftene hadde 1408 vært tilknyttet lenge nok til at de ble stilt spørsmål om resultater og effekter¹⁰, og 425 besvarte disse. Responsraten for disse spørsmålene er dermed 30 prosent.

5.2.1 Bedriftene er godt fornøyd med inkubatorene de er tilknyttet

Figur 5.8 viser at nesten 90 prosent av respondentene overordnet er fornøyd eller svært fornøyd med tjenestene og bistandene de har fått fra inkubatoren de er tilknyttet.

Figur 5.8. Sett under ett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tjenestene og bistanden du har fått fra inkubatoren?



Kilde: SØA

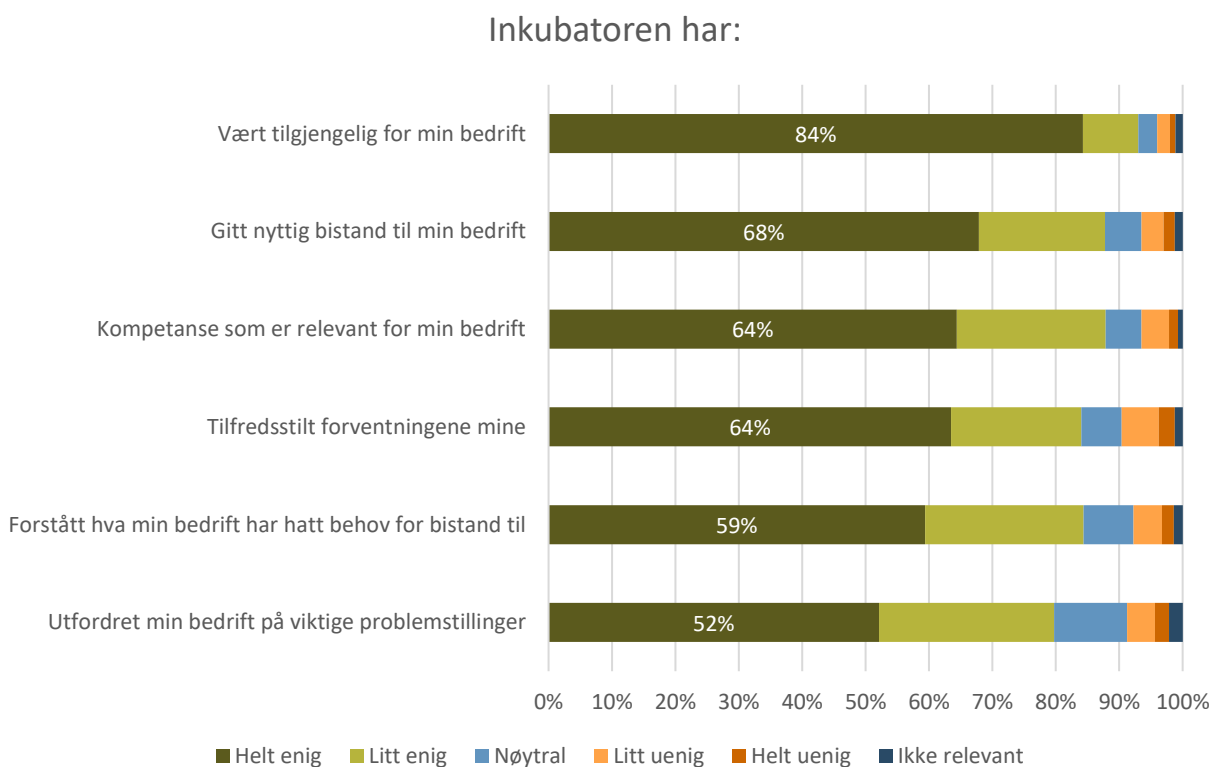
Note: En liten andel svarer at de ikke vet. Dette er trolig bedrifter som er tatt opp i programmet, men som ikke har kommet ordentlig i gang med tjenestetilbudet. Enkelte bedrifter har tatt kontakt med SØA direkte og gitt beskjed om at de ikke ønsker å svare på undersøkelsen som følge av dette

¹⁰ Som forklart i kap. 4 så får alle bedrifter i hovedsak de samme spørsmålene, bortsett fra at bedriftene som har vært tilknyttet en stund eller har avsluttet programdeltagelsen, får spørsmål om resultater og effekter.

Spørreundersøkelsen viser også at 91 prosent av respondentene knyttet til inkubasjonsprogrammet vil anbefale andre å tilknytte seg sin inkubator. Begge disse spørsmålene indikerer at bedriftene er godt fornøyd med inkubatoren de er tilknyttet.

Figur 5.9 går litt mer i detaljer på hva det er ved inkubatoren som respondentene er fornøyd med. Figuren viser at over 80 prosent av bedriftene svarer «Helt enig» på spørsmålet om inkubatoren har vært tilgjengelig for deres bedrift. For alle spørsmålene unntatt «Har inkubatoren utfordret min bedrift på viktige problemstillinger» er andelen som enten er helt eller litt enig rundt eller over 80 prosent.

Figur 5.9. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om inkubatoren og bistanden du har fått?



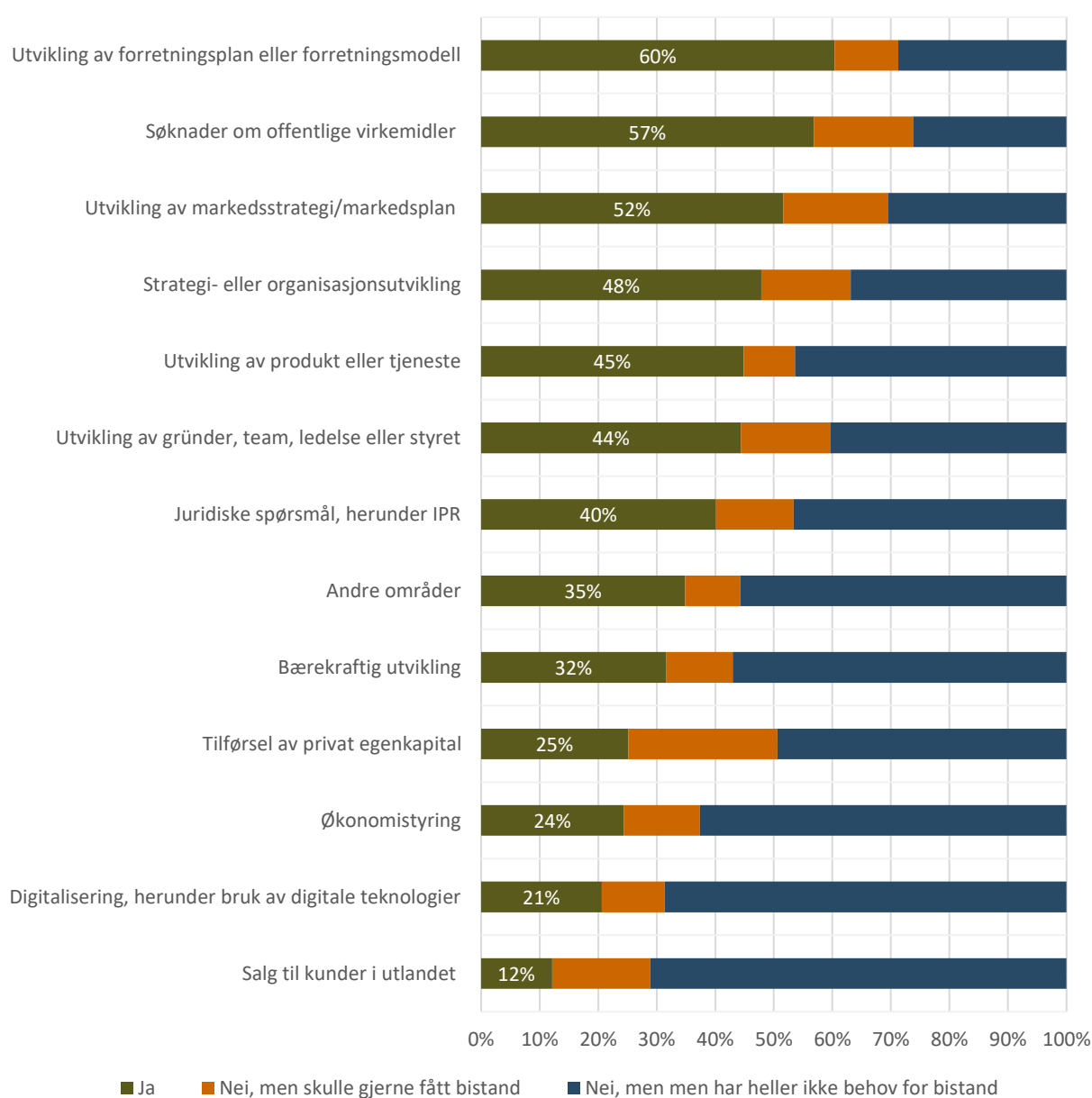
Kilde: SØA

Det er generelt litt færre som svarer «helt enig» på at inkubatoren har utfordret bedriften på viktige problemstillinger – her er det også litt større spredning i svarene. Det er imidlertid fortsatt en lav andel som svarer at de er *uenige*.

5.2.2 Bedriftene benytter seg av en rekke ulike tjenester fra inkubatorene

Bedriftenes bruk av tjenestetilbudet til inkubatorene varierer. Figur 5.10 gir en oversikt over bedriftenes bruk av tjenestetilbudet. Noen tjenester er mer brukt enn andre. Den tjenesten som flest bedrifter oppgir å ha brukt, er hjelp til utvikling av forretningsplan eller modell (60 prosent). Andre tjenester som i stor grad benyttes er hjelp til søknader om offentlige virkemidler (57 prosent) og utvikling av markedsstrategi eller markedsplan (52 prosent). Færrest oppgir å ha fått hjelp til salg til kunder i utlandet (12 prosent).

Figur 5.10. Har du fått bistand fra næringshagen på noen av følgende områder, enten gjennom rådgivning, seminarer, kurs, dialogarenaer mv?



Kilde: SØA

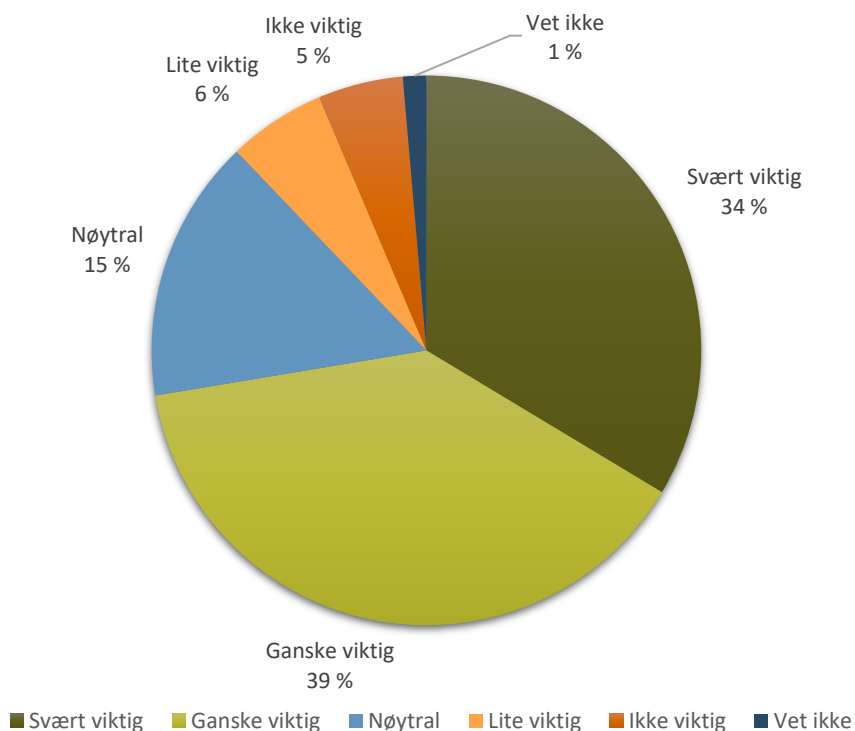
Av de som ikke har fått bistand fra inkubatorene på et gitt område, oppgir majoriteten også at de ikke har *ønsket* bistand. Det er en minoritet som oppgir at de ikke har fått bistand, men gjerne skulle hatt det. *Bistand til tilførsel av privat egenkapital* er et tjenesteområde der det er relativt mange som ikke har fått bistand, men som gjerne skulle fått det. Her er andelen 25 prosent.

Samtidig viser spørreundersøkelsen at bedriftene ikke nødvendigvis har meldt ifra til sin inkubator om sine behov. 45 prosent av bedriftene har meldt ifra om noen eller alle behovene de har hatt.

5.2.1 Inkubasjonsprogrammet har betydning for bedriftenes utvikling

Kundetilfredshetsundersøkelsen kan ikke gi helt presist svar på hva som ville skjedd med utviklingen til bedriften i fravær av inkubasjonsprogrammet (addisjonalitet). Vi kan imidlertid tilnærme oss spørsmålet, ved å spørre bedriftene om hva de tror ville skjedd uten deltakelse i inkubasjonsprogrammet. Figur 5.11 viser at litt over 70 prosent av bedriftene svarer at inkubatoren de har vært tilknyttet har vært ganske eller svært viktig for utviklingen av deres bedrift så langt.

Figur 5.11 Sett under ett, hvor viktig eller uviktig mener du at inkubatoren har vært for utviklingen av bedriften din så langt?

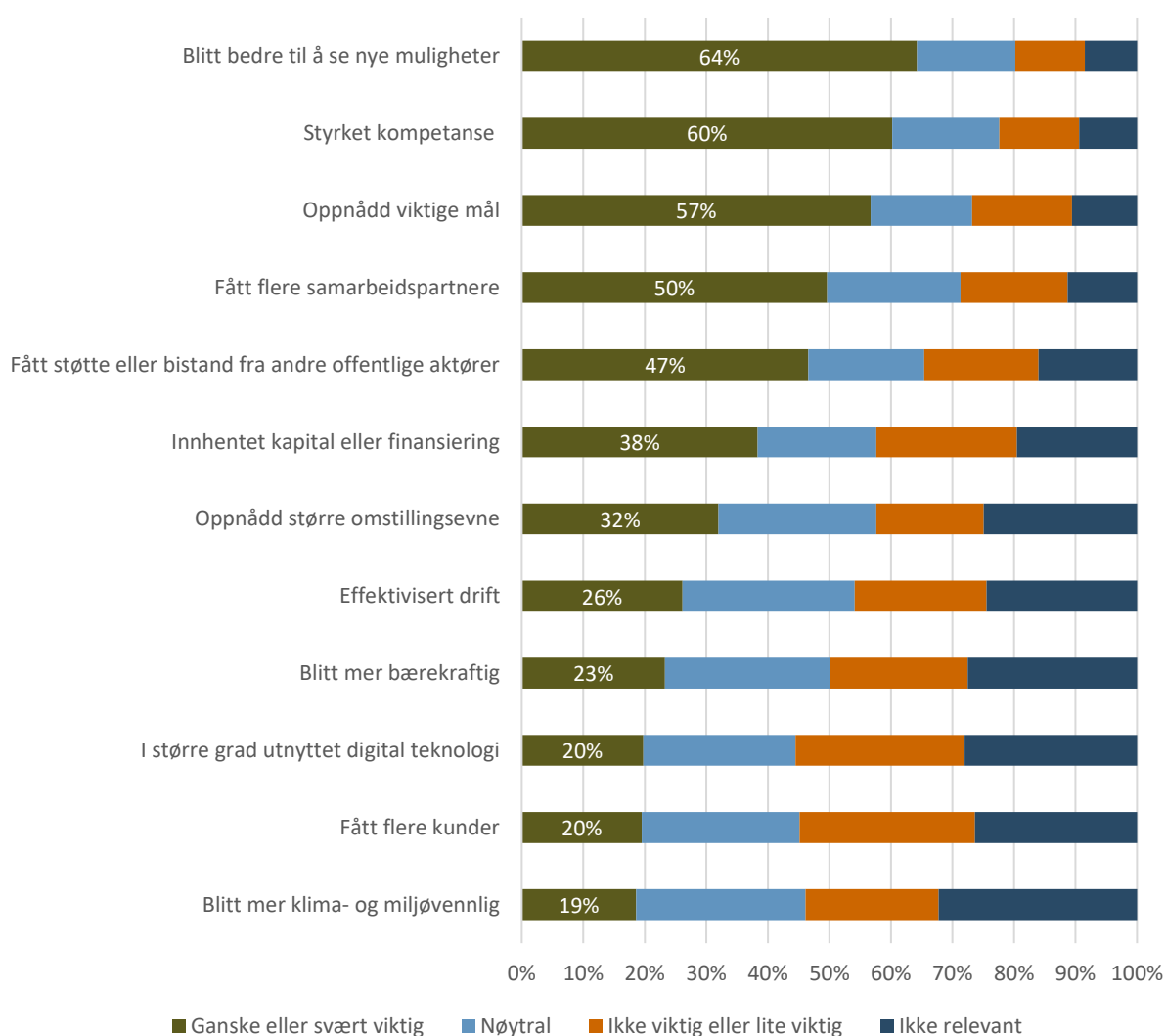


Kilde SØA

5.2.2 Inkubatorene bidrar til at bedrifter ser nye muligheter, får styrket kompetanse og oppnår viktige mål

Hvis vi ser nærmere på hva bedriftene mener inkubatorene har bidratt til, så har vi stilt spørsmål om både resultater og effekter. Når det gjelder resultater, så mener de aller fleste bedriftene at inkubatoren har bidratt til at bedriften har blitt bedre til å se muligheter, ref. figur 5.12. Andre særlig positive bidrag er knyttet til kompetanse, måloppnåelse, samarbeidspartnere og å ha fått hjelp fra andre aktører i virkemiddelapparatet.

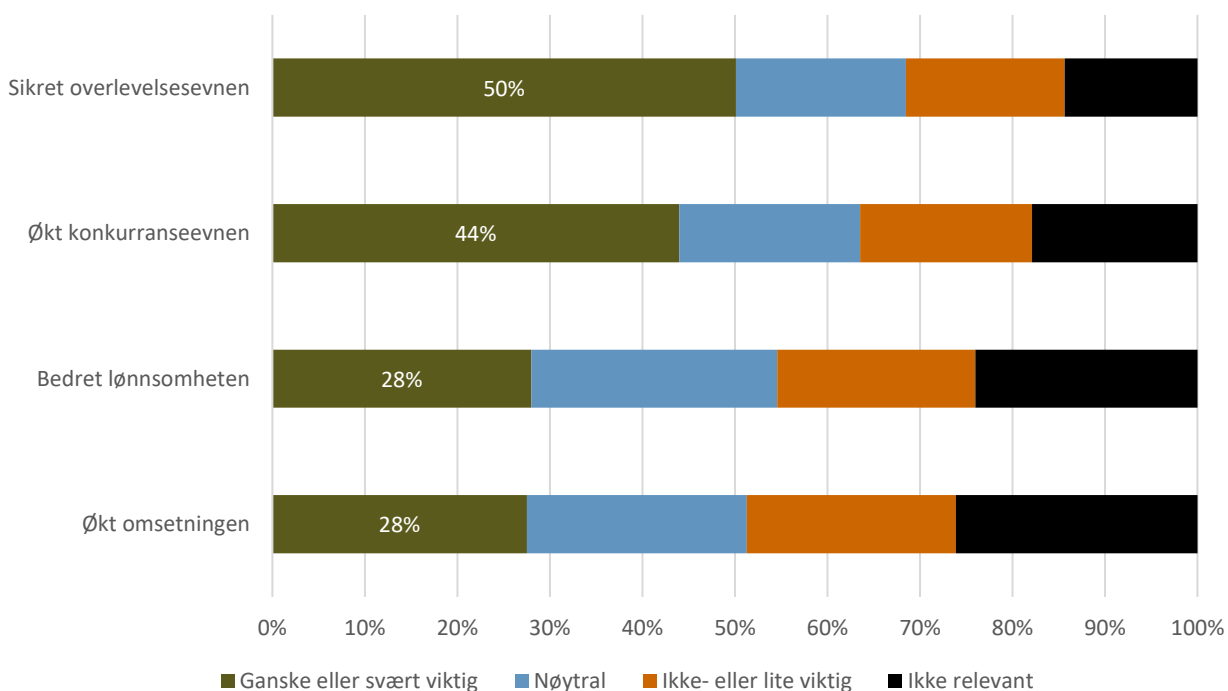
Figur 5.12 Hvor viktig eller uviktig mener du at inkubatoren har vært for noen av følgende resultater for din bedrift?



Kilde: SØA

Når det gjelder effekter svarer halvparten av bedriftene at inkubatoren har vært viktig for å sikre overlevelsessevnen, mens litt under halvparten mener at inkubatoren har vært viktige for å øke konkurranseevnen.

Figur 5.13 Hvor viktig eller uviktig mener du at inkubatoren har vært for noen av følgende effekter for din bedrift?



Kilde: SØA

6 Hovedfunn fra undersøkelsen rettet mot programoperatører

I dette kapitlet presenteres resultater fra undersøkelsen som går til næringshagene og inkubatorene, og som drøfter tilfredshet med Sivas tjenester. Også i dette kapitlet presenteres resultater fra næringshagene og inkubatorene hver for seg.

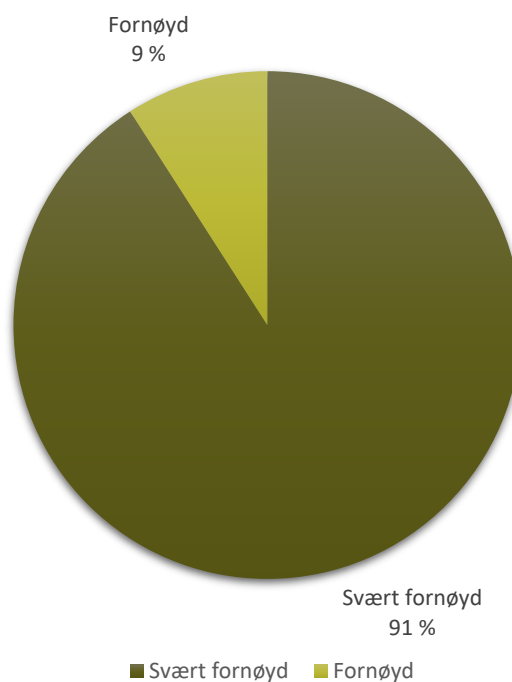
6.1 Programoperatører i næringshageprogrammet

Alle 39 næringshager i næringshageprogrammet fikk tilsendt kundetilfredshetsundersøkelsen og 33 svarte. Det gir en responsrate på 85 prosent. Under gjengir vi hovedresultatene fra undersøkelsen rettet mot programoperatørene i næringshageprogrammet, på synspunkter de har om Siva.

6.1.1 Programoperatører i næringshageprogrammet er svært fornøyd med Siva

Operatører av næringshageprogrammet er svært fornøyd med at næringshagen er en del av næringshageprogrammet, som figur 6.1 illustrerer. Samtlige respondenter svarer at de er svært fornøyd eller fornøyd.

Figur 6.1. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med at næringshagen er en del av næringshageprogrammet?

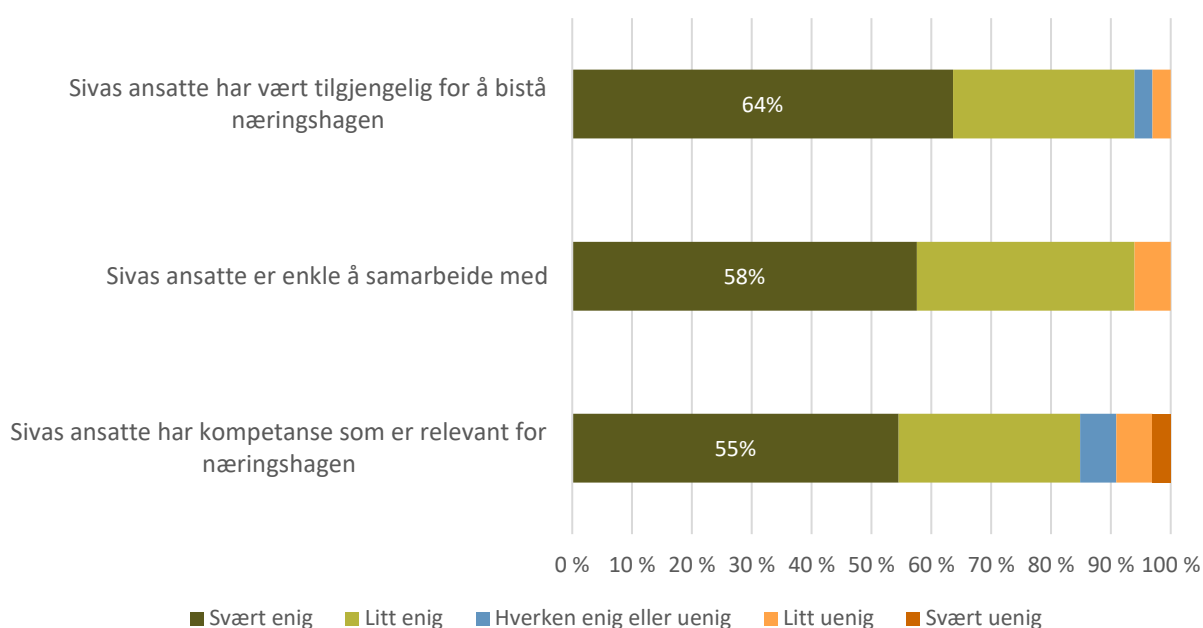


Kilde: SØA

6.1.2 Operatørene av næringshageprogrammet er både fornøyd med Sivas ansatte og Sivas tjenester.

I undersøkelsen av kundetilfredshet inkluderte vi et sett av påstander for å vite mer om hvorvidt næringshagene har nytte av Sivas ansatte, jf. figur 6.1. Her fremkommer det at 94 prosent er svært eller litt enig i at Siva har vært tilgjengelig for å bistå næringshagen, og like stor prosentandel mener at Sivas ansatte er enkle å samarbeide med. Det er videre 85 prosent av næringshagene som er svært eller litt enig i at Siva har kompetanse som er relevant for næringshagen.

Figur 6.2. Ta stilling til følgende påstander om Sivas ansatte



Kilde: SØA

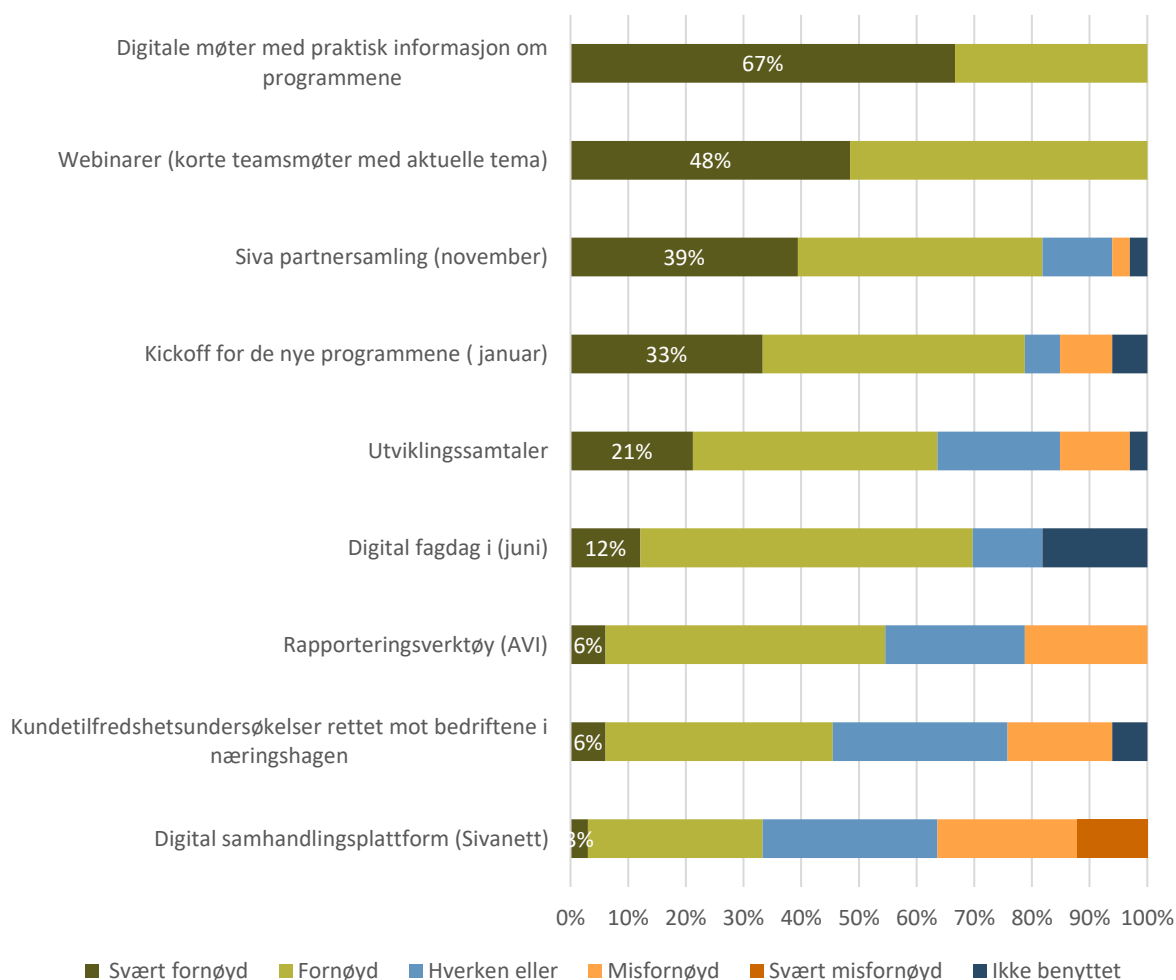
Når det gjelder tjenestetilbudet, så viser kartleggingen at operatørene særlig er fornøyd med informasjonsmøter, webinarer og partnersamlingen. Operatørene er mindre fornøyd med den digitale samhandlingsplattformen (Sivanett)¹¹. Operatørene er også mindre fornøyd med kundetilfredshetsundersøkelsene¹² og rapporteringsverktøyet (AVI)¹³.

¹¹ Sivanett har siden gått konkurs, så det jobbes med å få opp en ny samhandlingsplattform

¹² På det tidspunktet operatørene mottok undersøkelsen, hadde de ikke ennå sett resultatene fra kundetilfredsundersøkelsen rettet mot bedrifter. SØA har i løpet av 2023 gjort en del endringer, slik at operatørene mottar mer utfyllende informasjon fra undersøkelsen sammenliknet med tidligere år. Det blir interessant å se om disse endringene vil gjøre utslag på spørsmålet neste år.

¹³ AVI er byttet ut i 2024. Det blir interessant å se om dette påvirker resultatene neste år.

Figur 6.3. Hvilke tjenester fra Siva har næringsshagen benyttet, og i hvilken grad er dere fornøyd/misfornøyd med tjenestene?



Kilde: SØA

Spørreundersøkelsen indikerer at flesteparten av tjenestene blir benyttet. Tilbudet som flest oppgir å ikke ha benyttet er «Digital fagdag i juni» (18 prosent).¹⁴

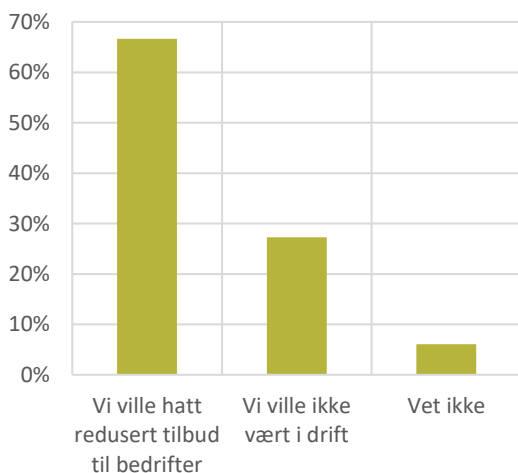
¹⁴ Næringshagene fikk oppfølgingsspørsmål om årsak til at tjenesten ikke har blitt benyttet. Alternativene var «det oppleves ikke relevant», «vi har ikke hatt tid», «annet» og «vet ikke». Næringshagene svarer stort sett «annet» og «vet ikke», så det er ikke åpenbart hva som er årsaken til at tjenestene ikke har vært brukt.

6.1.3 Uten næringshageprogrammet ville tilbudet til bedriftene blitt redusert og flere næringshager ville ikke vært i drift

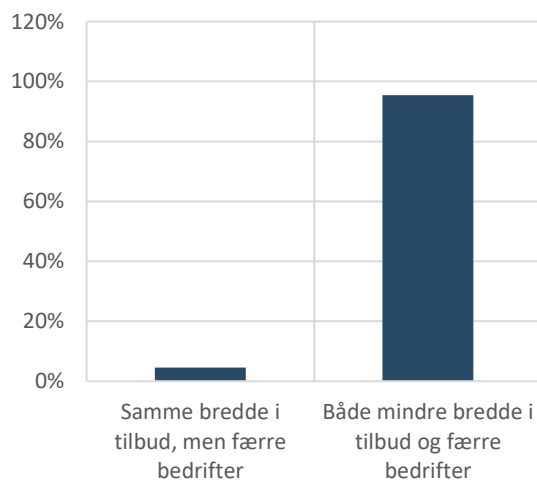
I et samfunnsøkonomisk perspektiv er det viktig at Sivas programsatsing utløser et næringshagetilbud som bedrifter og gründere ellers ikke ville fått, og at næringshageprogrammet slik tilfører en merverdi eller addisjonalitet. I kundetilfredshetsundersøkelsen er følgende spørsmål innarbeidet som en indikator på addisjonalitet på næringshagenivået: *Hva ville skjedd med tilbudet i næringshagen dersom dere ikke var med i næringshageprogrammet?*

Undersøkelsen viser at 67 prosent av respondentene mener de ville hatt et redusert tilbud til bedrifter uten næringshageprogrammet, 27 prosent at de ikke ville ha vært i drift, mens 6 prosent oppgir at de ikke vet hva som ville ha skjedd (se figur 6.4). Respondentene som oppgav at tilbudet ville blitt redusert, fikk deretter spørsmål om på hvilken måte tilbudet ville blitt redusert. På dette spørsmålet oppga 5 prosent at de ville ha hatt samme bredde i tilbud, men færre bedrifter, mens hele 95 prosent oppga at dette ville ha ført til både mindre bredde i tilbud og færre bedrifter, jf. figur 6.5.

Figur 6.4 Hva ville skjedd med tilbudet dersom næringshagen ikke var med i næringshageprogrammet?



Figur 6.5. På hvilken måte ville tilbudet blitt redusert?



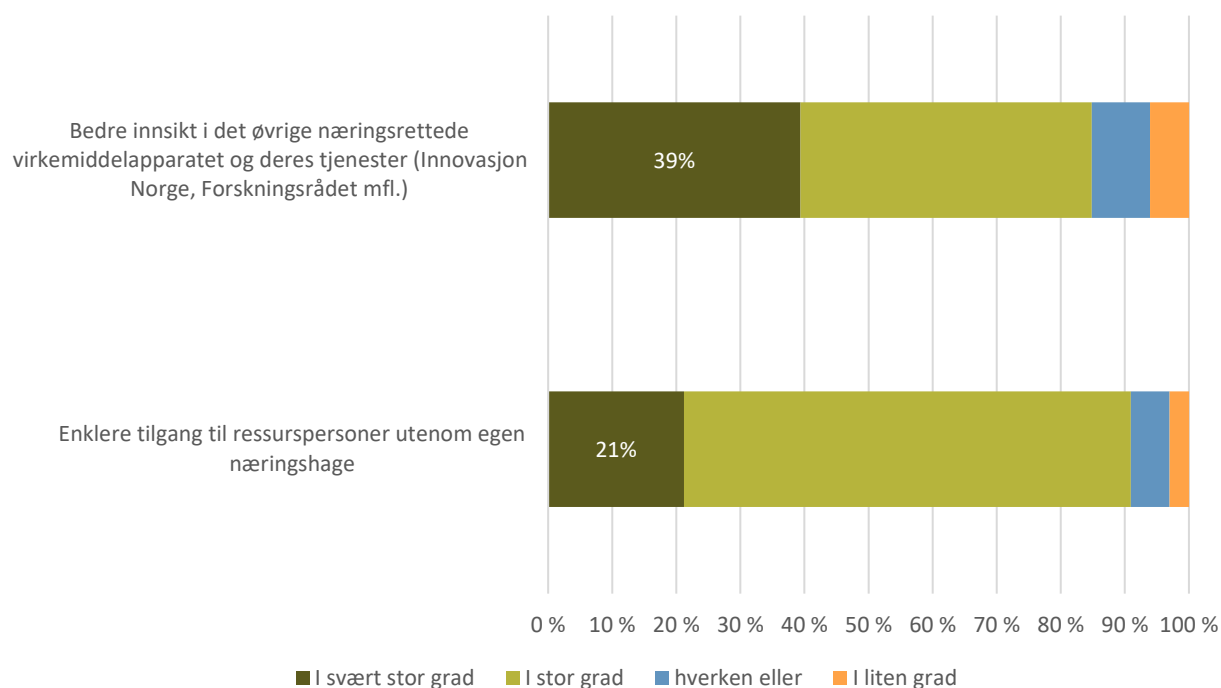
Kilde: SØA

Programoperatørene av næringshageprogrammet fikk også spørsmål om å vurdere ulike elementer ved å delta i næringshageprogrammet opp mot hverandre, og svarene viser at det er programtilskuddet etterfulgt av tilgang til nettverk i Siva-strukturen som er aller viktigst for næringshagene.

6.1.4 Næringshageprogrammet gir tilgang til ressurspersoner og innsikt i øvrig virkemiddelapparat

På spørsmål om i hvilken grad deltakelse i næringshageprogrammet har gitt spesifikke resultater for næringshagen (se figur 6.6), oppgir hele 85 prosent at det i svært stor eller stor grad har gitt bedre innsikt i øvrige næringsrettede virkemiddelapparat og deres tjenester. På spørsmål om i hvilken grad deltakelse i næringshageprogrammet har gitt enklere tilgang til ressurspersoner utenom egen næringshage og Siva, så oppgir hele 91 prosent i svært stor grad eller i stor grad.

Figur 6.6 I hvilken grad har deltakelse i næringshageprogrammet gitt noen av følgende resultater for næringshagen?



Kilde: SØA

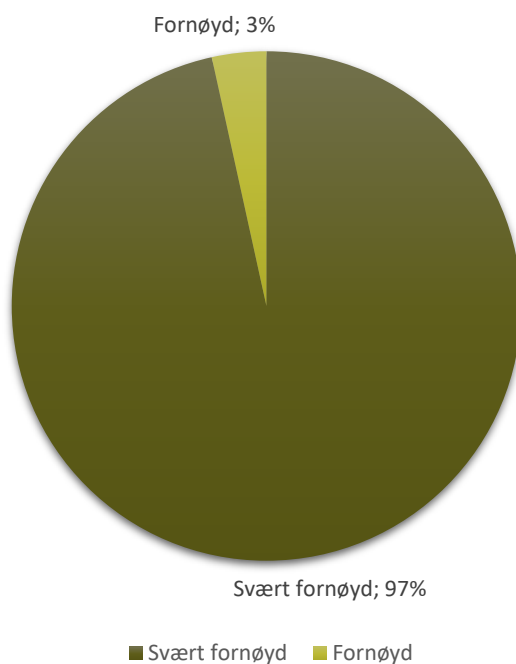
6.2 Programoperatører i inkubasjonsprogrammet

Alle 35 programoperatørene i inkubasjonsprogrammet fikk tilsendt kundetilfredshetsundersøkelsen, og 29 svarte. Det gir en responsrate på 83 prosent. Under gjengir vi hovedresultatene fra undersøkelsen rettet mot programoperatørene i inkubasjonsprogrammet, på synspunkter de har om Siva.

6.2.1 Programoperatører i inkubasjonsprogrammet er svært fornøyd med Siva

På spørsmål om hvor fornøyd eller misfornøyd inkubatorlederne er med at inkubatoren er en del av inkubasjonsprogrammet så svarer samtlige respondenter at de er svært fornøyde (97 prosent) eller fornøyde (3 prosent) med at inkubatoren er en del av inkubasjonsprogrammet.

Figur 6.7. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med at inkubatoren er en del av inkubasjonsprogrammet?

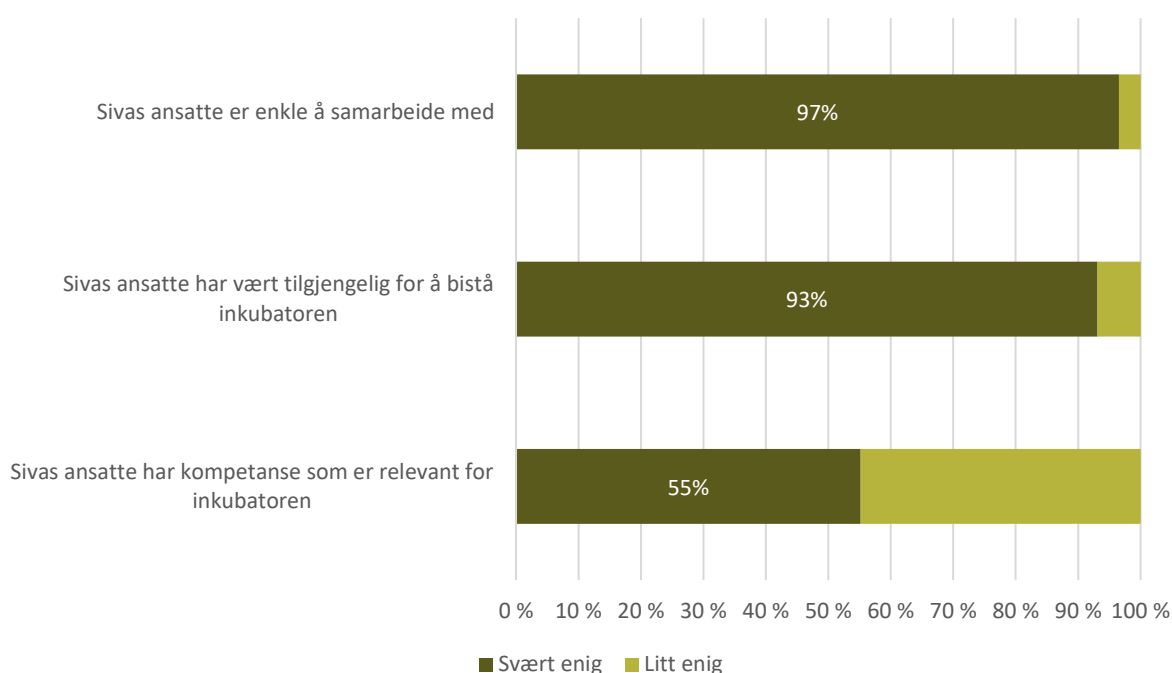


Kilde: SØA

6.2.2 Svært høy tilfredshet med de ansatte i Siva og tjenestene som Siva tilbyr

I kartleggingen av kundetilfredshet ble det også inkludert et sett av påstander for å vite mer om hvorvidt inkubatorene har nytte av Sivas ansatte. Her oppgir *samtlige* inkubatorledere at de enten er «svært enige» eller «enige» i påstander både når det kommer til samarbeid, tilgjengelighet og kompetanse.

Figur 6.8. Ta stilling til følgende påstander om Siva



Kilde: SØA

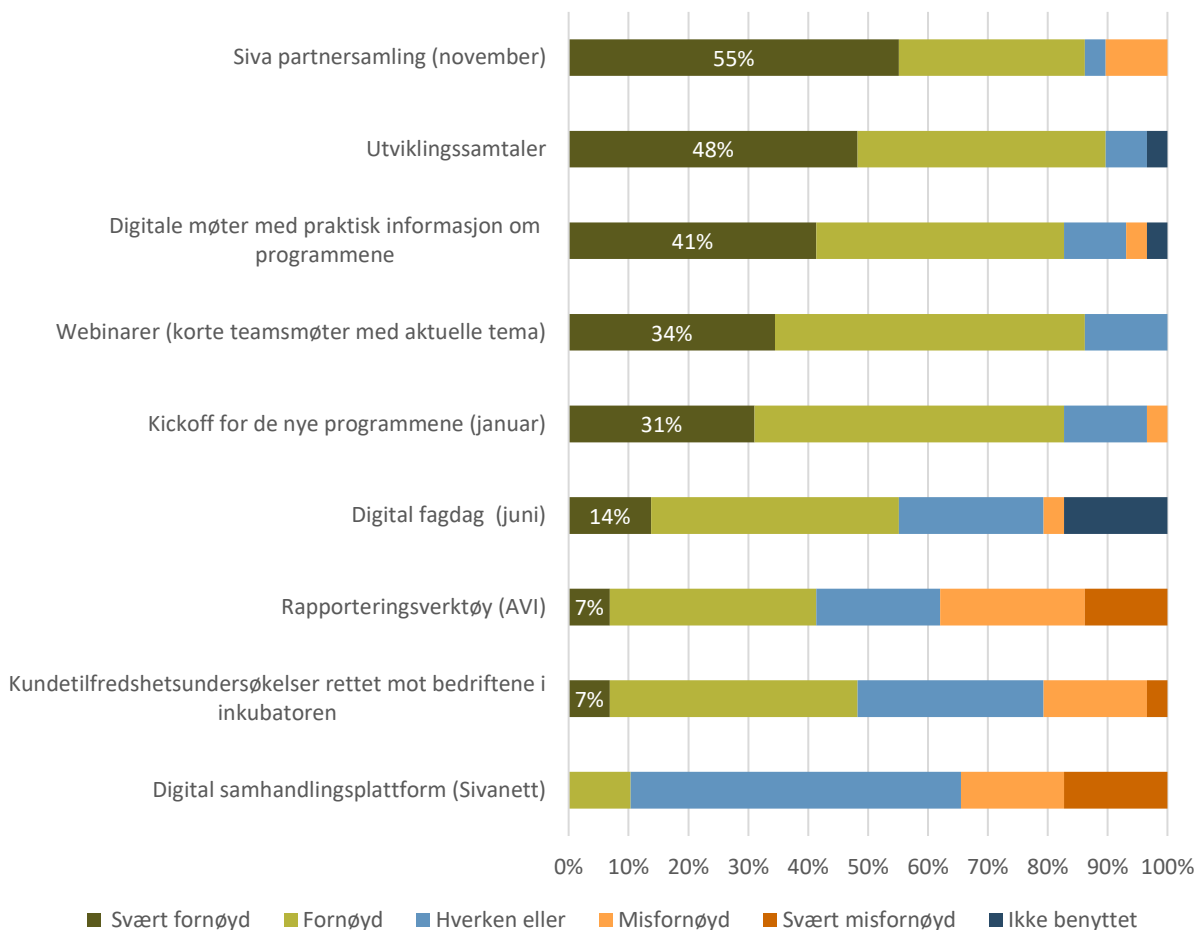
Når det gjelder tjenestetilbudet, så viser kartleggingen at operatørene av inkubasjonsprogrammet er fornøyd med flere av tjenestene Siva tilbyr, men at det først og fremst er møter og dialog med Siva, samt Sivapartnersamlingen der flest respondenter svarer fornøyd eller svært fornøyd.¹⁵ Operatørene er mindre fornøyd med rapporteringsverktøyet (AVI)¹⁶ og den digitale samhandlingsplattformen (Sivanett). Operatørene er også mindre fornøyd med kundetilfredshetsundersøkelsene¹⁷.

¹⁵ Hvilken tjeneste som kommer på topp avhenger av om vi slår sammen kategoriene svært fornøyd og fornøyd eller ikke.

¹⁶ AVI er byttet ut i 2024. Det blir interessant å se om dette påvirker resultatene neste år.

¹⁷ På det tidspunktet operatørene mottok undersøkelsen, hadde de ikke ennå sett resultatene fra kundetilfredsundersøkelsen rettet mot bedrifter. SØA har i løpet av 2023 gjort en del endringer, slik at operatørene mottar mer utfyllende informasjon fra undersøkelsen sammenliknet med tidligere år. Det blir interessant å se om disse endringene vil gjøre utslag på spørsmålet neste år.

Figur 6.9 Hvilke tjenester fra Siva har dere benyttet, og i hvilken grad er dere fornøyd/misfornøyd med tjenestene?



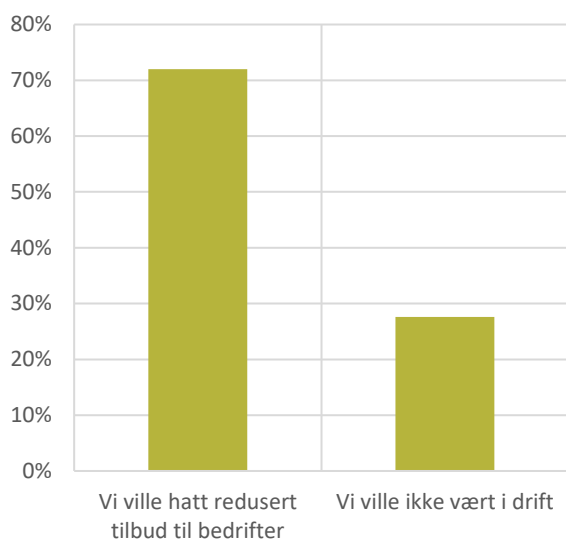
Det tilbudet som flest oppgir å ikke ha benyttet er «Digital fagdag i juni» (17 prosent). Dette er likt som næringshageleiderne. På spørsmål om hvorfor de ikke har benyttet seg av den digitale fagdagen oppgir flesteparten at det skyldes de ikke har hatt tid.

Det overordnede inntrykket fra spørreundersøkelsen er imidlertid at inkubatorene i stor grad benytter tjenestene fra Siva og er fornøyd med tjenestene som tilbys.

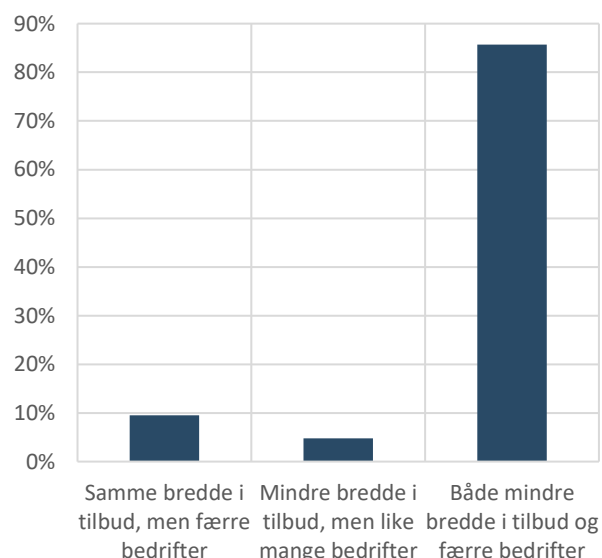
6.2.3 Uten inkubasjonsprogrammet ville tilbudet til bedriftene vært redusert og flere inkubatorer ville ikke vært i drift

På samme måte som med næringshagetilbudet, er det også viktig at inkubasjonstilbudet tilfører en merverdi eller addisjonalitet til samfunnet. På spørsmålet: «Hva ville skjedd med tilbudet i inkubatoren dersom dere ikke var med i inkubasjonsprogrammet?» oppgir 72 prosent at de ville ha hatt et redusert tilbud til bedrifter, mens 28 prosent oppgir at det ikke ville ha vært i drift, jf. figur 6.10. De av respondentene som oppgav at tilbudet ville blitt redusert, fikk deretter spørsmål om på hvilken måte tilbudet ville blitt redusert. Her oppgir størsteparten at det ville ha blitt både mindre bredde i tilbud og færre bedrifter (86 prosent), jf. figur 6.11.

Figur 6.10. Hva ville skjedd med tilbudet dersom inkubatoren ikke var med i inkubasjonsprogrammet?



Figur 6.11. På hvilken måte ville tilbudet blitt redusert?



Kilde: SØA

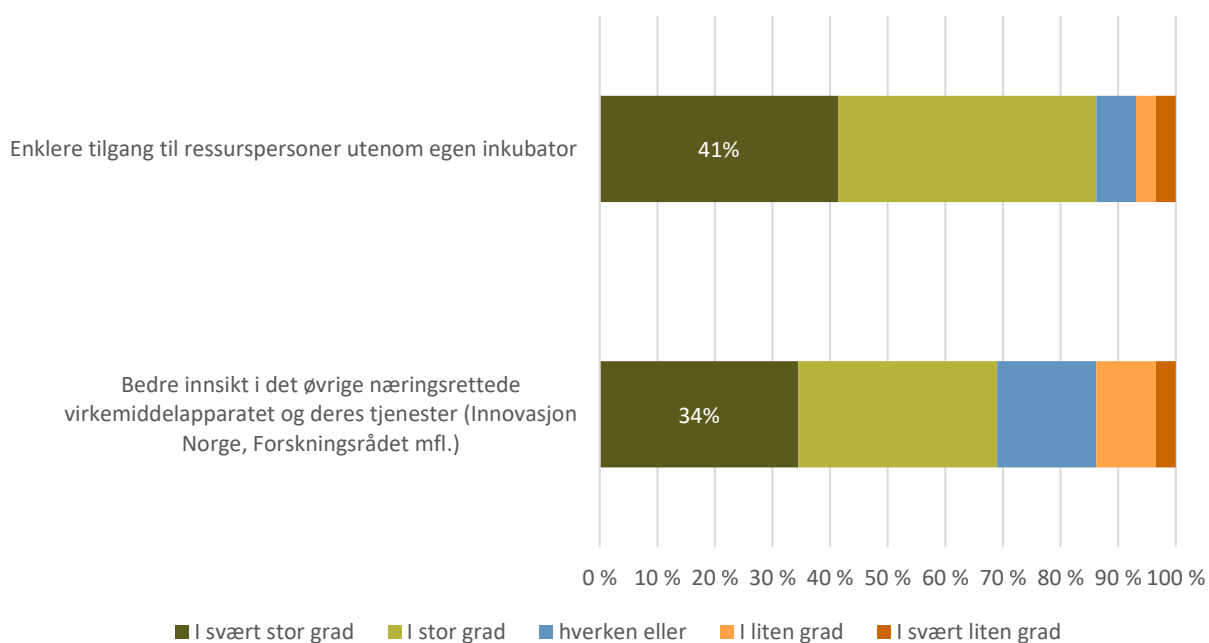
Inkubatorlederne fikk også spørsmål om å vurdere ulike elementer ved å delta i inkubatorprogrammet opp mot hverandre, og svarene viser at på samme måte som for næringshagene så er det programtilskuddet etterfulgt av tilgang til nettverk i Siva-strukturen som er aller viktigst for inkubatorene.

6.2.4 Inkubasjonsprogrammet gir tilgang til ekstra ressurser og bedre innsikt i det næringsrettede virkemiddelapparatet

På spørsmål om i hvilken grad deltakelse i inkubasjonsprogrammet har gitt ulike resultater for inkubatoren så oppgir 69 prosent i svært stor eller stor grad, 17 prosent hverken eller, mens 14 prosent oppgir i svært liten eller liten grad at de har fått bedre innsikt i det øvrige næringsrettede virkemiddelapparatet og deres

tjenester (Innovasjon Norge, Forskningsrådet mfl.). Om i hvilken grad deltakelse i inkubasjonsprogrammet har ført til enklere tilgang til ressurspersoner utenom egen inkubator og utenom Siva, oppgir hele 86 prosent i svært stor eller stor grad, 7 prosent oppgir hverken eller og 7 prosent oppgir i svært liten eller liten grad.

Figur 6.12 I hvilken grad har deltakelse i inkubasjonsprogrammet gitt noen av følgende resultater?



Kilde: SØA

7 Oppsummering

Siva har i flere år gjennomført årlige kundetilfredshetsundersøkelser. Disse brukes aktivt til å følge utviklingen på programnivå. De brukes også for å gi tilbakemelding til hver enkelt inkubator/næringshage om utvikling over tid, og hvordan de presterer sammenlignet med programgjennomsnittet. I den nye programperioden har Samfunnsøkonomisk analyse AS blitt engasjert til å gjennomføre kundetilfredshetsundersøkelsen, i samarbeid med Mimir Analytics.

Kartlegging av overordnet kundetilfredshet med inkubator/næringshage og Sivas programmer gjøres gjennom en spørreundersøkelse sendt ut til:

- Daglig ledere i bedrifter i næringshagene: 2629 utsendte spørreskjema; 721 svar; 27 prosent svarrate
- Daglig ledere i bedriftene i inkubatorene: 2331 utsendte spørreskjema; 800 svar; 34 prosent svarrate
- Inkubatorledere: 35 utsendte spørreskjema; 29 svar; 83 prosent svarrate
- Næringshageledere: 39 utsendte spørreskjema; 33 svar; 85 prosent svarrate

Over halvparten av bedriftene, både i næringshageprogrammet (54 prosent) og i inkubasjonsprogrammet (60 prosent), er svært fornøyd med tjenestene og bistanden de har mottatt fra sin næringshage eller inkubator. Rundt 30 prosent svarer at næringshagen eller inkubatoren har vært svært viktig for utviklingen til bedriften så langt. Jevnt over er tilfredsheten litt høyere for inkubasjonsprogrammet enn for næringshageprogrammet, selv om forskjellene ikke er store (34 pst. vs. 27 pst). Andelen bedrifter som svarer at de vil anbefale næringshagen/inkubatoren til andre bedrifter er veldig høy; rundt 90 prosent i begge programmene.

Programoperatørene svarer i stor grad at de er veldig fornøyde med Siva og deres ansatte. Totalt er 91 prosent av lederne av næringshagene «svært fornøyd» med at næringshagen deres er en del av Siva sitt program. Blant lederne av inkubatorene er det tilsvarende tallet 97 prosent.

Videre svarer over 90 prosent av inkubatorene at de er «svært enige» i at Sivas ansatte er enkle å samarbeide med og at de har vært tilgjengelige for å bistå programoperatøren. For næringshagene er tilsvarende tall litt lavere, men fortsatt svarer rundt 60 % at de er svært enige på disse spørsmålene.

Det er i tillegg bred enighet blant programoperatørene om at Sivas støtte er avgjørende for tilbudet de klarer å gi til bedriftene. Over 25 prosent av både næringshagene og inkubatorene svarer at de ikke ville vært i drift uten støtten fra Siva mens rundt 70 prosent av både næringshagene og inkubatorene svarer at de ville vært i drift, men med redusert tilbud. Det er ingen som svarer at tilbudet deres ville vært uendret dersom de ikke hadde fått støtte fra Siva.



SAMFUNNSØKONOMISK ANALYSE