

TEM raportteja

41/2013

Kasvuväylä-palvelun väliarviointi

Elinkeino- ja innovaatio-osasto
5.12.2013



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

Sisällys

1	Taustaa	3
1.1	Toimeksiannon lähtökohdat ja tavoite	3
1.2	Työmenetelmät	3
1.3	Kasvuväylä-palvelulle asetut tavoitteet	3
2	Arvioinnin yhteenveto	5
2.1	Palvelun toteutuminen suhteessa tavoitteisiin	5
2.2	Merkittävimmät havainnot	5
3	Analyysi ja arvioinnin tulokset	7
3.1	Sähköinen kysely	7
3.1.1	Vastaajien profiili	7
3.1.2	Kyselyn tulokset	10
3.1.2.1	Kasvuväylä-palvelulle asetettujen odotusten täyttyminen	10
3.1.2.2	Tyytyväisyys omalta Kasvuluotsilta saatuun tukeen	14
3.1.2.3	Kasvuväylä-palvelun onnistuminen suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen, maantieteelliseen sijaintiin ja toimialaan	15
3.1.2.4	Arvio saadusta palvelusta	17
3.1.2.5	Palveluiden saatavuuden tärkeys Kasvuväylässä	22
3.1.3	Avoimet vastaukset sähköisessä kyselyssä	23
3.2	Haastattelut	24
4	Havainnot, arviointi ja suositukset	28
4.1	Havainnot ja arviointi	28
4.1.1	Keskeiset havainnot	28
4.1.2	Päätelmät ja arviointi	29
4.2	Suosituksat Kasvuväylän toimintaprosessin kehittämiseksi	30
5	Liite: Sähköisen kyselyn kysymykset	31

1 Taustaa

1.1 Toimeksiannon lähtökohdat ja tavoite

Kasvuväylä on työ- ja elinkeinoministeriön koordinoima palvelumalli nopeaa kasvua ja kansainvälistymistä tavoitteleville pienille ja keskisuurille yrityksille. Kasvuväylässä on tällä hetkellä mukana noin 130 yritystä ja yrityksiä tukemassa on 40 Kasvuluotsia.

Kasvuväylä-palvelua toteuttaa Tekes yhdessä ELY-keskusten, Finnveran, Finpron, Patentti- ja rekisterihallituksen ja Suomen Teollisuussijoitus Oy:n kanssa. Mukana olevat organisaatiot kuuluvat myös Team Finland ja Yritys-Suomi -verkostoihin, joista jälkimmäisen kanssa Kasvuväylä tekee läheistä yhteistyötä. Kasvuväyläyrityksiä tukevat Kasvuluotsit ovat ELY-keskuksista, Finnverasta ja Tekesistä.

Työ- ja elinkeinoministeriö käynnisti Kasvuväylä-palvelun kesäkuussa 2011 kokeilujakson jälkeen ja palvelumalli päätettiin toteuttaa työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan yhteisenä, viisi vuotta kestäväenä ohjelmana. Palvelun käynnistämisen yhteydessä päätettiin palvelumallin väliarvioinnista vuonna 2013.

Tämä raportti esittää väliarvioinnin tulokset. Väliarvioinnin toteuttajana on toiminut KPMG Oy Ab.

1.2 Työmenetelmät

Väliarvioinnin pohjaksi toteutettiin kahdeksan Kasvuväyläyrityksen sekä kahdeksan Kasvuluotsin haastattelut. Haastateltavat valittiin satunnaisotannalla niin, että Kasvuluotsien organisaatiot sekä Kasvuväyläyritysten maantieteellinen sijainti, koko ja toimiala tulivat mahdollisimman kattavasti huomioitua.

Samanaikaisesti haastattelujen kanssa toteutettiin Kasvuväyläyrityksille sähköinen kysely, jolla kartoitettiin palvelussa mukana olevien Kasvuväyläyritysten kokemuksia Kasvuväylä-palvelusta sekä toiveita palvelun edelleen kehittämiseksi. Sähköinen kysely oli Kasvuväyläyritysten vastattavana ajanjaksolla 14.10.2013–27.10.2013. Vastauksia sähköiseen kyselyyn saatiin yhteensä 66 Kasvuväyläyritykseltä, jolloin vastausprosentiksi muodostui 50 prosenttia.

1.3 Kasvuväylä-palvelulle asetut tavoitteet

Kasvuväylä-palvelun tavoitteena on varmistaa, että kansainvälistä kasvua hakevat yritykset voivat tehokkaasti hyödyntää tarpeisiinsa parhaiten soveltuvia julkisia asiantuntija- ja rahoituspalveluja. Jokainen Kasvuväylään valittu yritys saa tukea omalta asiakasvastaavalta eli niin kutsutulta Kasvuluotsilta. Kasvuluotsi etsii yritykselle sopivimmat palvelut ja koordinoi työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan organisaatioiden välistä yhteistyötä.

Kasvuväylä-palvelua tuottamassa olevien työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan organisaatioiden (TEM-toimijat) verkkosivuilla on tavoitteita kuvattu myös seuraavasti:

Mikä on Kasvuväylä ja miten se toimii

- Kasvuväylä on julkisten yrityspalvelujen ohitus- tai kiihdytyskaista yrityksille, joiden arvioidaan olevan potentiaalisimpia ja nopeimpia kasvujia kansainvälisillä markkinoilla. Palvelumallilla halutaan taata, että tällaisten yritysten ulottuvilla ovat helposti ja oikea-aikaisesti kaikki TEM-konsernin käyttökelpoiset palvelut.
- Kasvuväylä on palvelumalli nopeaa kasvua ja kansainvälistymistä tavoitteleville pk-yrityksille. Kasvuväylällä yrityksille tarjotaan kehittämis- ja rahoitusratkaisut suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti.

- Kasvuväylän tavoitteena on varmistaa, että yritykset voivat tehokkaasti hyödyntää omiin tarpeisiinsa parhaiten soveltuvia julkisia asiantuntija- ja rahoituspalveluja. Kasvuväylä auttaa yritystä saavuttamaan asetetut kasvutavoitteet.

Miten Kasvuväylään pääsee ja minkälaisille yrityksille se on tarkoitettu

- Yritykset hakeutuvat Kasvuväylään itse ja valinta tehdään yritysprofiloinnin perusteella.
- Yritykset voivat hakeutua palveluun määräajoin, joista tiedotetaan erikseen. Kasvuväylä on tarkoitettu pk-yrityksille, joilla on suunnitelmissa hakea kasvua kansainvälisestä liiketoiminnasta.
- Kasvuväylään valittavilla yrityksillä on jo liiketoimintaa kotimaassa, ja kasvua haetaan kansainvälisiltä markkinoilta. Kansainvälistymisen eri vaiheissa olevat yritykset voivat hakea mukaan Kasvuväylään. Yritys voi olla vasta aloittanut kansainvälistymisen suunnittelun tai se voi olla jo laajentamassa kansainvälistä toimintaansa.
- Palveluun valittavat yritykset työllistävät yleensä 10–249 henkeä. Ne ovat innovatiivisia ja osaamislähtöisiä (tutkimus- ja kehittämistyön osuus liikevaihdosta on usein merkittävä).
- Kasvuväylän yritykset työllistävät yleensä yli kymmenen henkeä ja niiden liikevaihto on vähintään 500 000 €, joten ne eivät ole aivan aloittelevia yrityksiä.
- Yrityksen kanssa solmitaan määräaikainen sopimus, joka perustuu yrityksen kansainvälistymissuunnitelmaan. Toteutusta seurataan säännöllisesti, ja jos yritys ei saavuta sille yhteisesti sovittuja tavoitteita, se voidaan siirtää joidenkin muiden palvelujen piiriin.

Alle on koottu yhteenveto Kasvuväylä-palvelun keskeisistä tavoitteista markkinointiviestinnän pohjalta. Näitä kriteereitä on käytetty arvioinnin pohjana Kasvuväylä-palvelun onnistumista arvioitaessa.

- Kasvuun ja kansainvälistymiseen parhaiten sopivat julkiset palvelut ovat saatavilla yhden kontaktin kautta
- Kasvuun ja kansainvälistymiseen parhaiten sopivat rahoitusmuodot ovat saatavilla yhden kontaktin kautta
- Kasvuväylän kautta yritykset saavat rahoitusta nopeammin tai helpommin kuin ilman Kasvuväylää
- Kasvuväylä-palvelu kohdentuu oikeille yrityksille
- Yritykselle nimetty Kasvuluotsi on osaava
- Yhteistyösuhde oman Kasvuluotsin kanssa on pitkäjänteinen
- Informaatiota kansainvälistymisen kohdemaasta on saatavilla Suomessa
- Tukea kansainvälistymiseen on saatavilla kohdemaassa paikan päällä
- Kasvuväylä-palvelu tukee Kasvuväyläyritysten verkostoitumista
- Kasvuväylä-palvelu on tuonut merkittävää lisäarvoa ja uusia ratkaisuja Kasvuväyläyrityksille
- Yrityksen kyky kansainvälistyä kasvaa Kasvuväylä-palvelun myötä.

2 Arvioinnin yhteenveto

2.1 Palvelun toteutuminen suhteessa tavoitteisiin












Väliarvioinnin pohjaksi toteutettiin kahdeksan Kasvuväyläyrityksen sekä kahdeksan Kasvuluotsin haastattelut sekä kaikille Kasvuväylä-palvelussa tutkimusajankohtana mukana olleille Kasvuväyläyrityksille suunnattu verkkokysely lokakuussa 2013. Kasvuväylä-palvelun arviointi pohjautui alla olevassa taulukossa esitettyihin palvelun tavoitteisiin. Taulukossa on myös esitetty kunkin tavoitteen kohdalla arvio tavoitteen toteutumisesta tutkimusajankohtana.

Selite:

Vihreä = toteutunut hyvin

Keltainen = toteutunut tyydyttävästi

Punainen = kaipaava selkeää kehittämistä

Kasvuväylä-palvelun tavoite	Toteutuma
Kasvuun ja kansainvälistymiseen parhaiten sopivat julkiset palvelut ovat saatavilla yhden kontaktin kautta	
Kasvuun ja kansainvälistymiseen parhaiten sopivat rahoitusmuodot ovat saatavilla yhden kontaktin kautta	
Kasvuväylän kautta yritykset saavat rahoitusta nopeammin tai helpommin kuin ilman Kasvuväylää	
Kasvuväylä-palvelu kohdentuu oikeille yrityksille	
Yritykselle nimetty Kasvuluotsi on osaava	
Yhteistyösuhde oman Kasvuluotsin kanssa on pitkäjänteinen	
Informaatiota kansainvälistymisen kohdemaasta on saatavilla Suomessa	
Tukea kansainvälistymiseen on saatavilla kohdemaassa paikan päällä	
Kasvuväylä-palvelu tukee Kasvuväyläyritysten verkostoitumista	
Kasvuväylä-palvelu on tuonut merkittävää lisäarvoa ja uusia ratkaisuja Kasvuväyläyrityksille	
Yrityksen kyky kansainvälistyä kasvaa Kasvuväylä-palvelun myötä	

Taulukko 1 Kasvuväylä-palvelun keskeiset tavoitteet ja niissä onnistuminen

Tarkemmat perustelut arvioinnille löytyvät tämän dokumentin kohdasta 4 Keskeiset havainnot ja suositukset.

2.2 Merkittävimmät havainnot

Arvioinnin tulokset kokonaisuutena ovat varsin tyydyttäviä. Kasvuväyläyritykset arvostavat Kasvuluotsinsa osaamista ja kokevat kotimaassa saavansa tarvittavaa tietoa kohdemaasta. Samoin

rahoitusmuotojen löytymiseen yhden kanavan kautta ollaan tyytyväisiä, mikä onkin ollut useimpien Kasvuväyläyritysten merkittävin tavoite Kasvuväylä-ohjelmaan hakeutumisessa.

Useimmissa kohdissa, joissa Kasvuväyläyritysten odotukset eivät vastaa palvelulta odotettua tasoa, näyttää syynä olevan epäsuhta Kasvuväylä-palvelun tuottajan ja palvelun käyttäjän odotuksissa ja tavoitteissa palvelulle. Odotukset ovat osittain ylimitoitettuja suhteessa Kasvuväylä-palvelun virallisiin tavoitteisiin ja epäsuhta näkyy asiakkaille eri tavoin riippuen Kasvuluotsiorganisaatiosta, Kasvuluotsista tai Kasvuväyläyrityksen omasta kansainvälistymisen elinkaaren vaiheesta.

Kasvuväylä-palvelun kehittämisessä onkin syytä arvioida, lisätäänkö Kasvuväylän palveluita vastaamaan Kasvuväyläyritysten suuria odotuksia vai onko syytä kommunikoida Kasvuväylän tavoitteet markkinaviestissä selkeämmin.

Kasvuväylä-palveluun on tuotettu toimintaohjeita, joilla pyritään varmistamaan ainakin ensimmäisten kasvuluotsitapaamisten yhtenäiset käytännöt. Kuitenkin palvelussa on eri puolilla otettu käyttöön yksittäisiä toimintatapoja, joista myös muut voisivat hyötyä. Palvelun konseptointia onkin syytä täydentää niin, että tekemisen tavat ja mallit ovat mahdollisimman yhtenäiset ja rakenteet sekä työkalut ovat samanlaisina kaikkien käytössä.

Kasvuluotsi-palvelun ydintavoitteiden kannalta on syytä huomata, että ns. ”yhden luukun periaate” tuo selvästi enemmän lisäarvoa pääkaupunkiseudun yrityksille kuin mitä pienemmillä paikkakunnilla saavutetaan. Pääkaupunkiseudun ulkopuolella yhden luukun periaate on toiminut suhteellisen hyvin jo aiemminkin. Maakunnissa sekä TEM-toimijat että yritykset tuntevat toisensa jo entuudestaan ja tiedon kulku toimii joustavasti.

3 Analyysi ja arvioinnin tulokset

Arviointi pohjautuu Kasvuväyläyrityksille kohdistetun sähköisen kyselyn tuloksiin sekä haastatteluihin, jotka toteutettiin otoksella valituille Kasvuväyläyrityksille ja Kasvuluotseille.

3.1 Sähköinen kysely

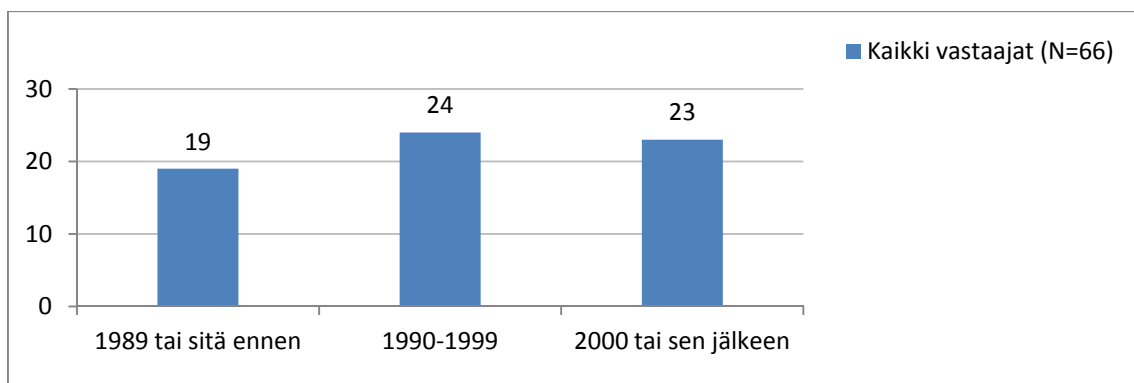
3.1.1 Vastaajien profiili

Sähköinen kysely lähetettiin kaikille tutkimushetkellä Kasvuväylä-palvelussa mukana olleille 133 Kasvuväyläyritykselle. Kyselyyn vastasi 66 yritystä eli noin 50 % Kasvuväylä-palvelussa olevista yrityksistä.

Alla on kuvattu vastaajien profiili kyselyssä esitettyjen taustakysymysten perusteella.

Yrityksen perustamisvuosi

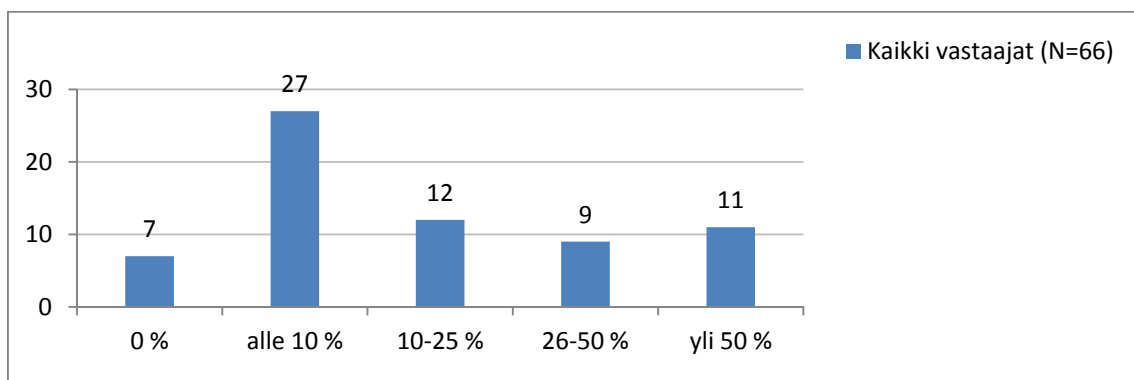
Yrityksen ikä perustamisvuoden perusteella jakaantuu vastaajien joukossa tasaisesti: 29 % (19 vastaajaa) on perustanut yrityksen 1989 tai sitä ennen, 36 % (24 vastaajaa) vuosien 1990 - 1999 aikana ja 35 % (23 vastaajaa) vuonna 2000 tai sen jälkeen.



Kuva 1 Vastanneiden yritysten perustamisvuosi

Viennin ja ulkomaisten tytäryhtiöiden myynnin osuus liikevaihdosta

Selkeästi suurimman joukon vastaajista (41 %, eli 27 vastausta) muodostavat yritykset, joilla ulkomaisen viennin osuus liikevaihdosta on tällä hetkellä alle 10 % mutta enemmän kuin 0 %. Muissa luokissa vastaajia on 10 - 18 % (7-12 vastaajaa) kussakin luokassa. Ulkomainen vienti sisältää tässä sekä viennin että ulkomaisten tytäryhtiöiden myynnin.

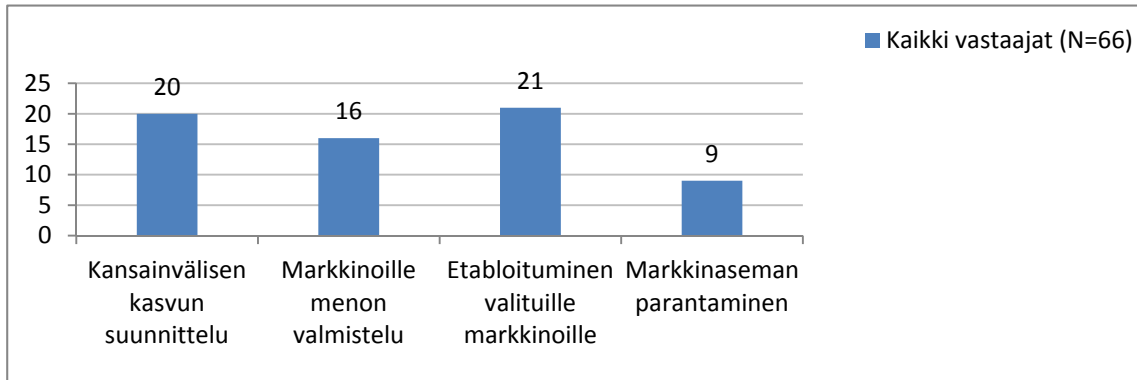


Kuva 2 Viennin ja ulkomaisten tytäryhtiöiden myynnin osuus liikevaihdosta

Kansainvälistymisen vaihe

Vastaajat edustavat suhteellisen tasaisesti kaikkia kansainvälistymisen vaiheen luokkia. Taustakysymyksissä käytetyt kansainvälistymisen luokat ovat:

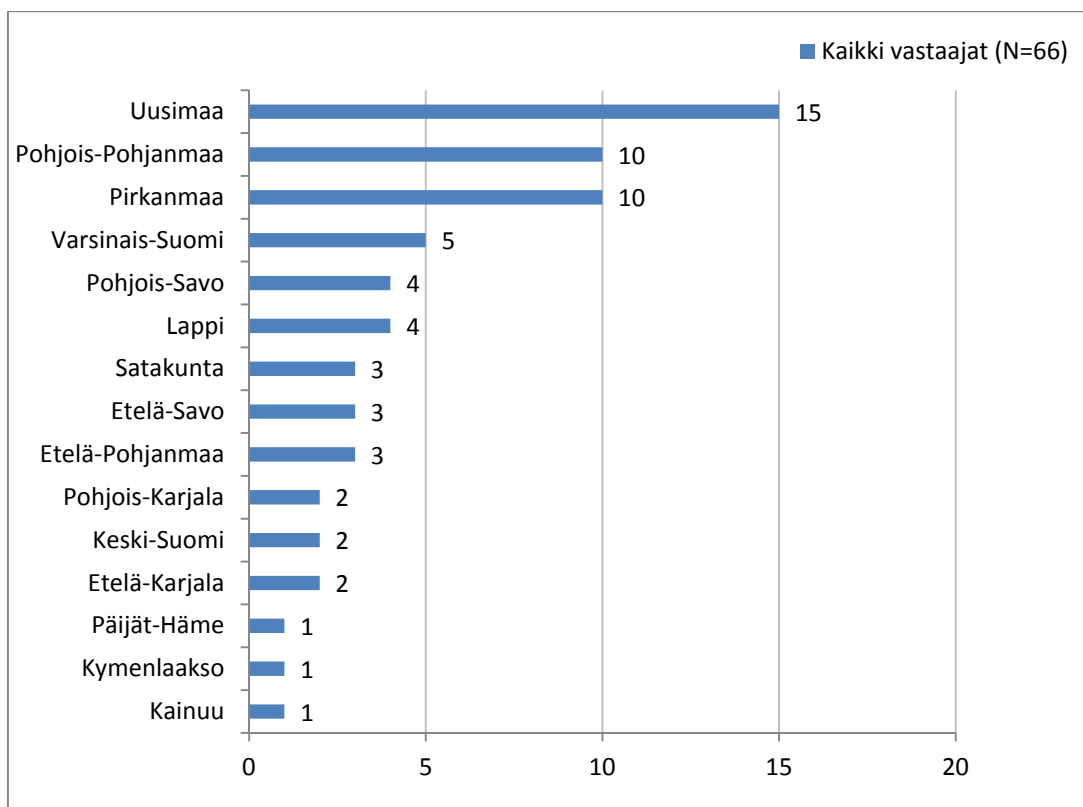
- Kansainvälisen kasvun suunnittelu
- Markkinoille menon valmistelu
- Etabloituminen valituille markkinoille
- Markkina-aseman parantaminen



Kuva 3 Kansainvälistymisen vaihe

Maantieteellinen sijainti

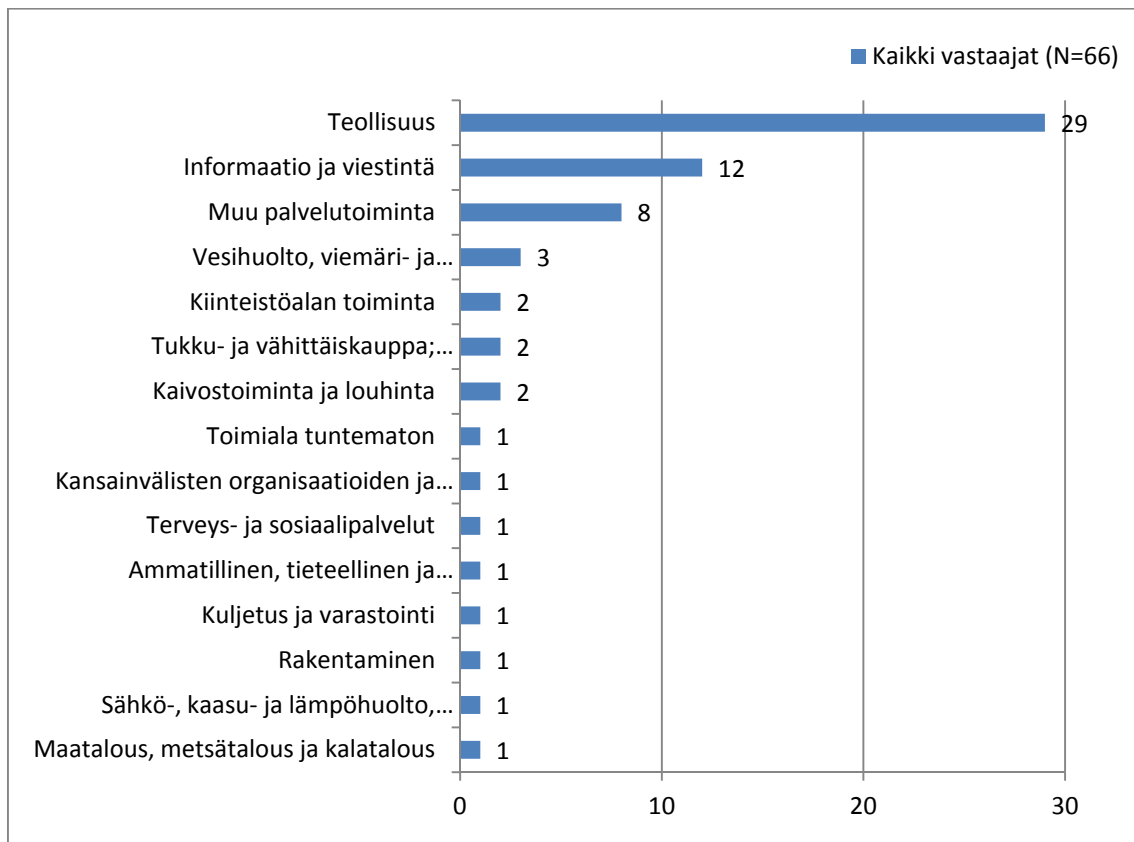
Vastaajien maantieteellinen sijainti pääkonttorin mukaan kattaa lähes kaikki maakunnat. Suurimmat edustukset ovat Pirkanmaalta (15 %, eli 10 yritystä), Pohjois-Pohjanmaalta (15 %, eli 10 yritystä) sekä Uudeltamaalta (22 %, eli 15 yritystä). Hämeestä, Keski-Pohjanmaalta sekä Pohjanmaalta ei tullut yhtään vastausta.



Kuva 4 Maantieteellinen sijainti

Toimiala

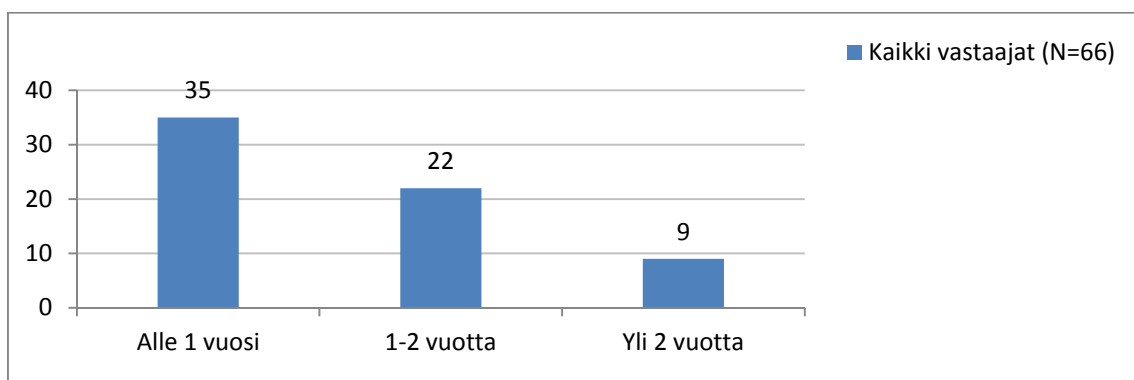
Vastaajista merkittävä osa (44 %, eli 29 vastausta) edustaa teollisuuden toimialaa. Toiseksi eniten on edustettuna yrityksiä informaatio- ja viestintä -toimialalta (18 %, eli 12 vastausta) ja kolmanneksi eniten muusta palvelutoiminnasta (12 %, eli 8 vastausta).



Kuva 5 Toimiala

Mukanaoloaika Kasvuväylä-palvelussa

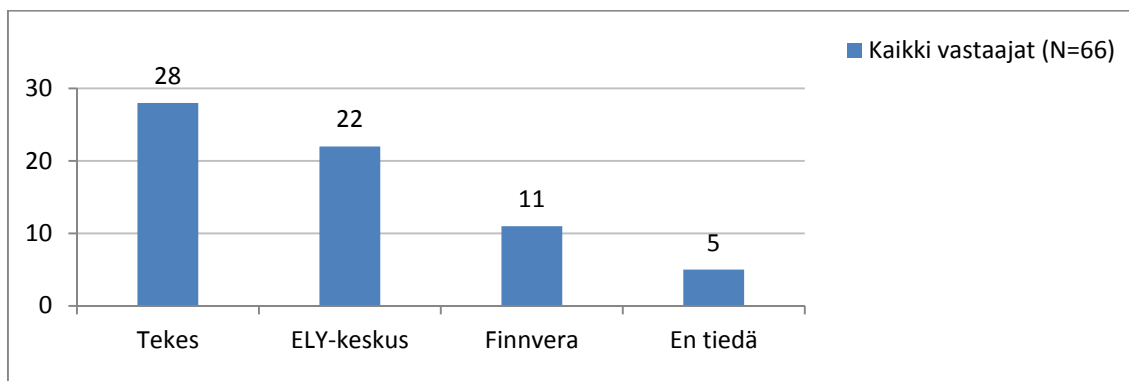
Vastaajista suurin osa (53 %, eli 35 vastaajaa) on ollut mukana Kasvuväylä-palvelussa alle yhden vuoden. 1-2 vuotta mukana olleita on 33 % (22 vastaajaa) ja yli 2 vuotta mukana olleita 14 % (9 vastaajaa).



Kuva 6 Kasvuväylä-palvelussa mukanaoloaika

Kasvuluotsiorganisaatio

Vastaajien Kasvuluotsiorganisaatioista suurin edustus on Tekesillä (42 %, eli 28 yritystä). ELY-keskuksesta Kasvuluotsi on 33 %:lla (22 yritystä) ja Finnverasta 17 %:lla (11 yritystä). Huomioitavaa myös on, että 8 % vastaajista (5 yritystä) ei tiennyt mistä organisaatiosta heidän Kasvuluotsinsa on.

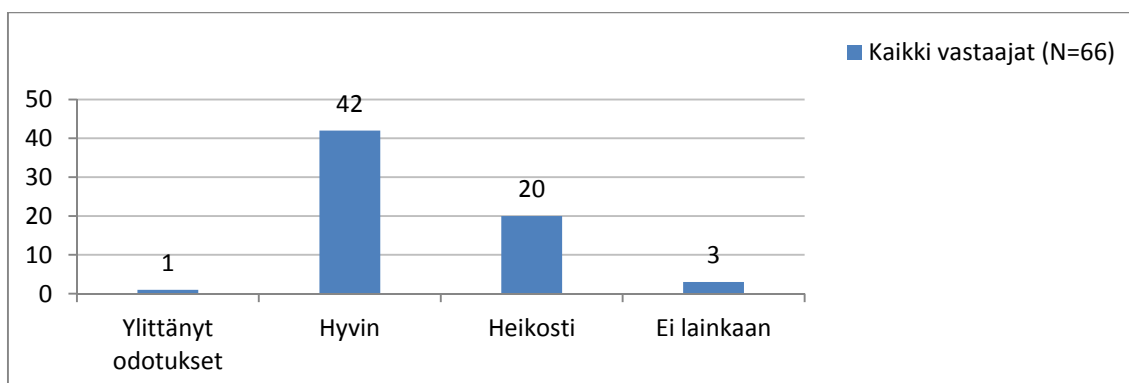


Kuva 7 Kasvuluotsiorganisaatio

3.1.2 Kyselyn tulokset

3.1.2.1 Kasvuväylä-palvelulle asetettujen odotusten täyttyminen

Enemmistö vastaajista (64 %, eli 42 vastaajaa) kokee, että Kasvuväylä-palvelu on vastannut heidän odotuksiaan hyvin. Lisäksi 2 % (1 vastaajaa) kokee, että palvelu on ylittänyt heidän odotuksensa. Kuitenkin lähes kolmasosa (30 %, eli 20 vastaajaa) on sitä mieltä, että palvelu on vastannut heidän odotuksiaan heikosti ja viiden prosentin mielestä (3 vastaajaa) palvelu ei ole vastannut lainkaan heidän odotuksiaan.

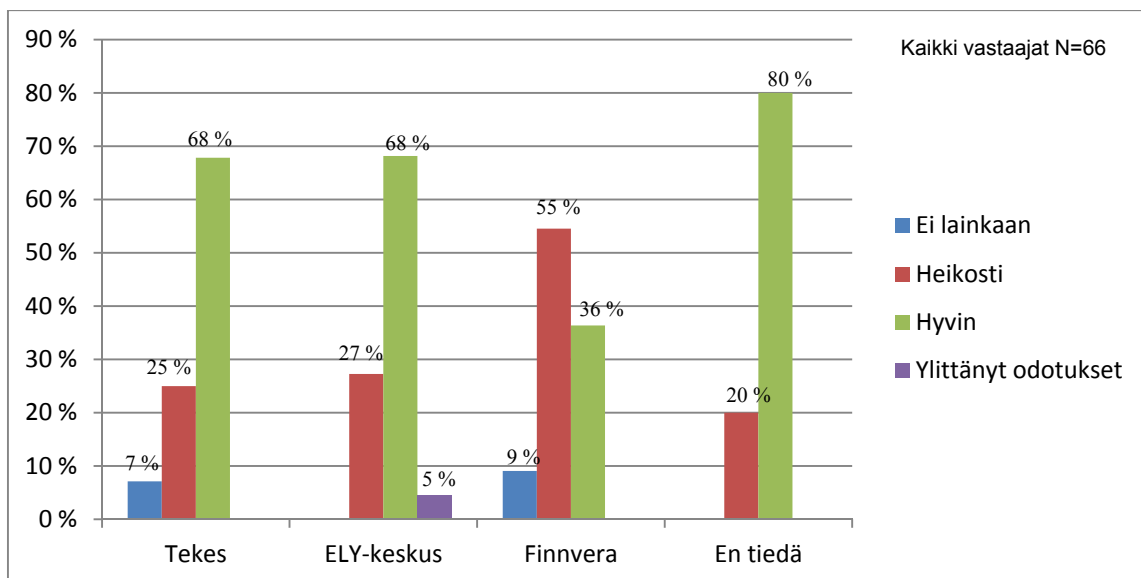


Kuva 8 Odotusten täyttyminen

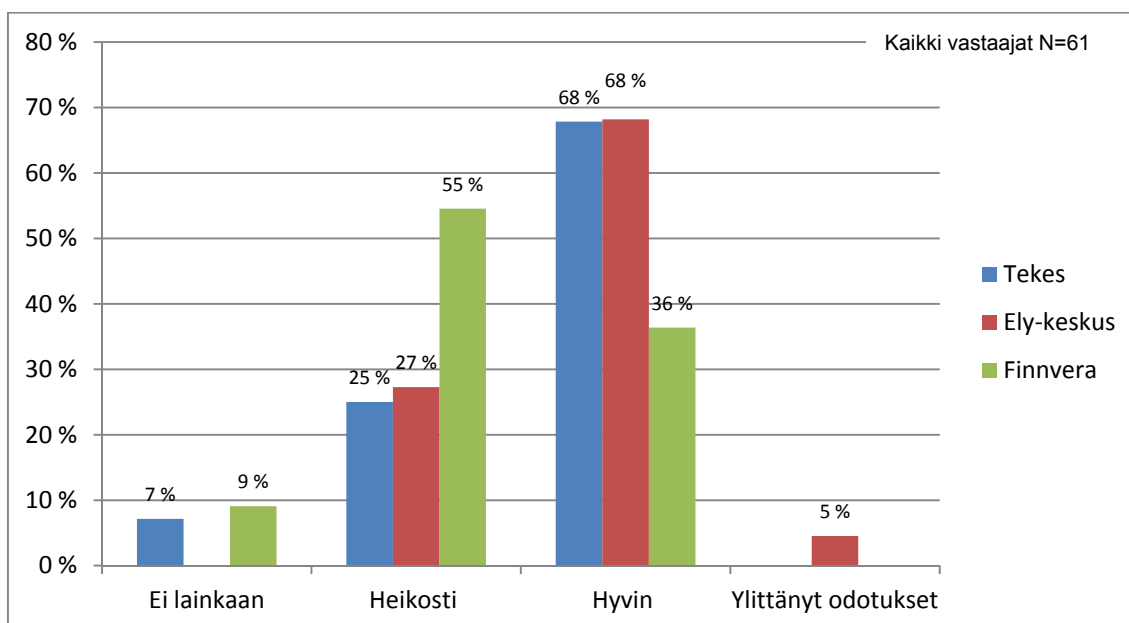
Odotusten täyttyminen suhteessa oman Kasvuluotsin organisaatioon

Kun verrataan Kasvuväyläyritysten odotusten täyttymistä suhteessa oman Kasvuluotsin organisaatioon, saa parhaan arvion kasvuluotsiorganisaationa ELY-keskus ja hyvin lähellä sitä myös Tekes. Finnvera ei aivan yllä tässä kyselyssä samalle tyytyväisyystasolle muiden Kasvuluotsiorganisaatioiden kanssa.

Vastausten perusteella odotukset ovat täyttyneet parhaiten niillä yrityksillä, jotka eivät tiedä mistä organisaatiosta heidän Kasvuluotsinsa on (kuva 10).



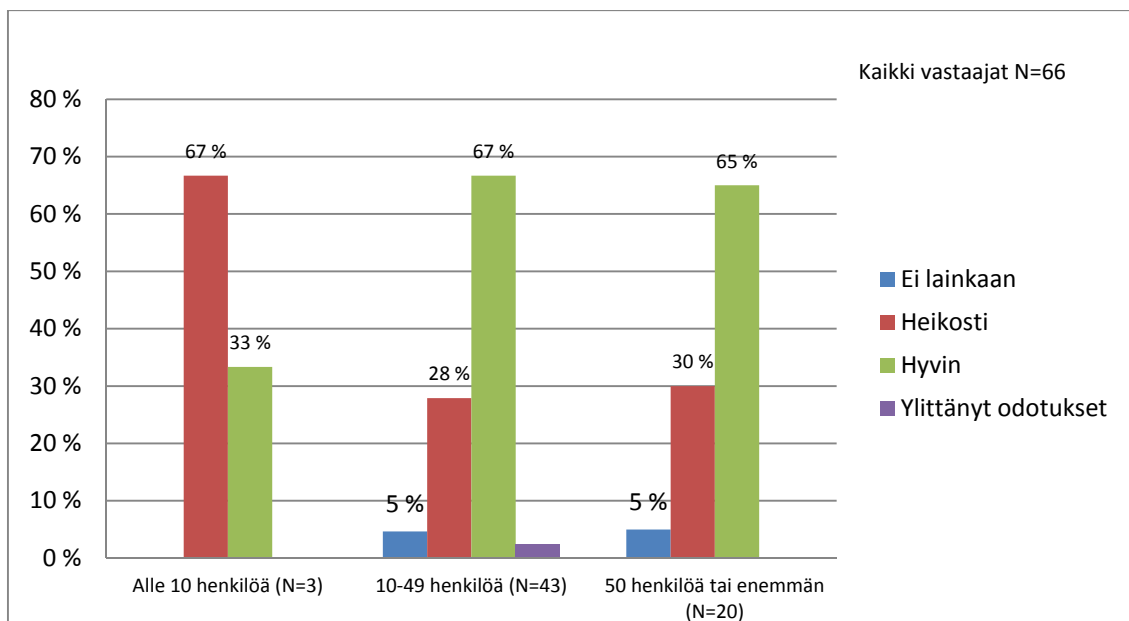
Kuva 9 Kasvuluotsiorganisaatio & odotusten täytyminen Kasvuväylä-palvelusta (kaikki vastaukset mukana)



Kuva 10 Kasvuluotsiorganisaatio & odotusten täytyminen Kasvuväylä-palvelusta (kasvuluotsiorganisaatiota tietämättömät eivät ole mukana)

Odotusten täytyminen suhteessa yrityksen kokoluokkaan

Odotukset ovat kyselyn tulosten perusteella (N=66) täyttyneet yli kymmenen henkilön yrityksissä hyvin, eikä suuria eroja isoimpien kokoluokkien välillä juuri ole. Alle 10 henkilön yrityksien osalta tulos on heikompi, tosin tässä luokassa myös vastanneiden määrä on merkittävästi pienempi kuin muissa luokissa. Luokkaan ”50 henkilöä tai enemmän” on tässä yhdistetty kyselyn luokat ”50-249” ja ”250 tai enemmän”.

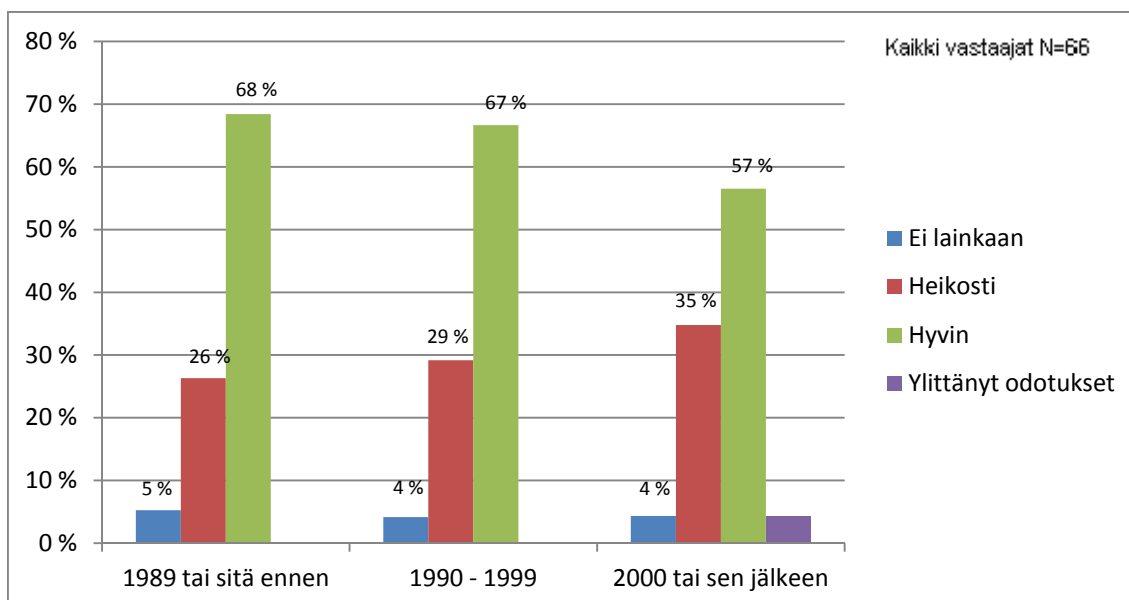


Kuva 11 Tyytyväisyys & yrityksen kokoluokka

Odotusten täytyminen suhteessa yrityksen ikään

Yrityksen perustamisvuodella ei vastausten perusteella ole suurta merkitystä odotusten täyttymiseen. Kuitenkin 1989 tai sitä aiemmin perustettujen yritysten odotukset ovat täyttyneet hieman muita paremmin. Vastaajien lukumäärä jakaantuu perustamisvuosiluokkiin seuraavasti:

- 1989 tai sitä ennen N=19
- 1990 - 1999 N=24
- 1990 tai sen jälkeen N= 23.

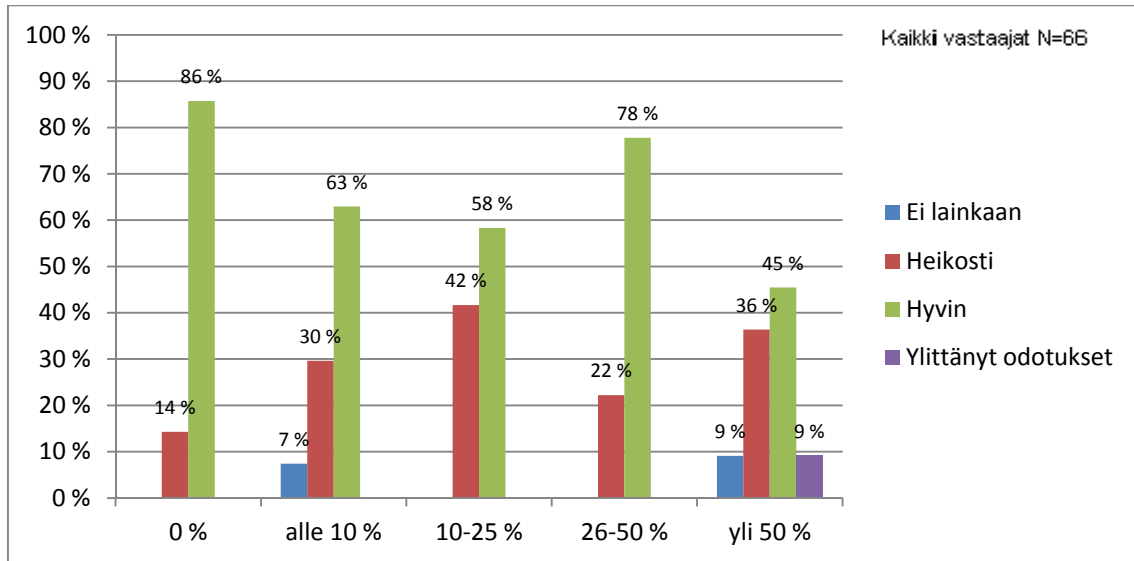


Kuva 12 Tyytyväisyys & yrityksen perustamisvuosi

Odotusten täytyminen suhteessa liikevaihdon osuuteen Suomen ulkopuolelta

Odotukset ovat täyttyneet parhaiten aivan kansainvälistymisen alkuvaiheessa olevien yritysten osalta (liikevaihdon osuus Suomen ulkopuolelta on 0 %). Vastaajien lukumäärä jakaantuu Suomen ulkopuolelta tulevan liikevaihdon osuuden mukaan seuraavasti:

- 0 % N=7
- alle 10 % N= 27
- 10 – 25 % N= 12
- 26 - 50 % N=9
- yli 50 % N=11.

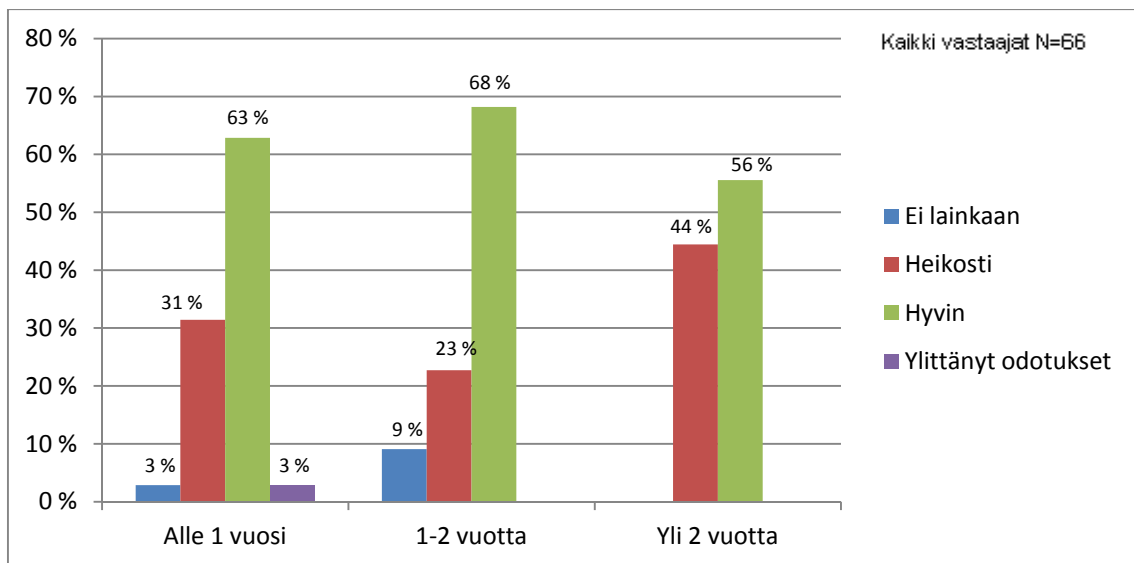


Kuva 13 Tyytyväisyys & liikevaihdon osuus Suomen ulkopuolelta

Odotusten täyttyminen suhteessa Kasvuväylä-palvelussa mukana olon kestoon

Kasvuväylä-palvelussa 1-2 vuotta mukana olleiden odotukset ovat vastaajista täyttyneet parhaiten. Yli 2 vuotta mukana olleiden odotukset ovat täyttyneet heikosti. Vastaajien lukumäärä jakaantuu Kasvuväylä-palvelussa mukana olon keston mukaan seuraavasti:

- alle 1 vuosi N=35
- 1-2 vuotta N=22
- yli 2 vuotta N=23.

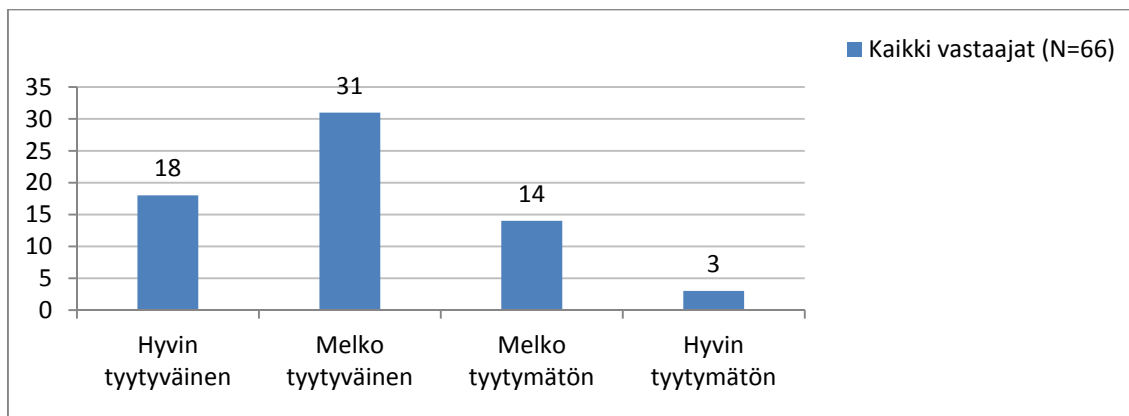


Kuva 14 Tyytyväisyys & Kasvuväylä-palvelussa olo aika

3.1.2.2 Tyytyväisyys omalta Kasvuluotsilta saatuun tukeen

Yleinen tyytyväisyys omalta Kasvuluotsilta saatuun tukeen

Jopa 74 % vastaajista on tyytyväisiä Kasvuluotsilta saamaansa tukeen (47 %, eli 31 vastaajaa on melko tyytyväisiä ja 27 % eli 18 vastaajaa on hyvin tyytyväisiä). Tyytymättömiä vastaajia on yhteensä 26 % prosenttia (21 %, eli 14 vastaajaa melko tyytymättömiä ja 5 %, eli 3 vastaajaa hyvin tyytymättömiä).

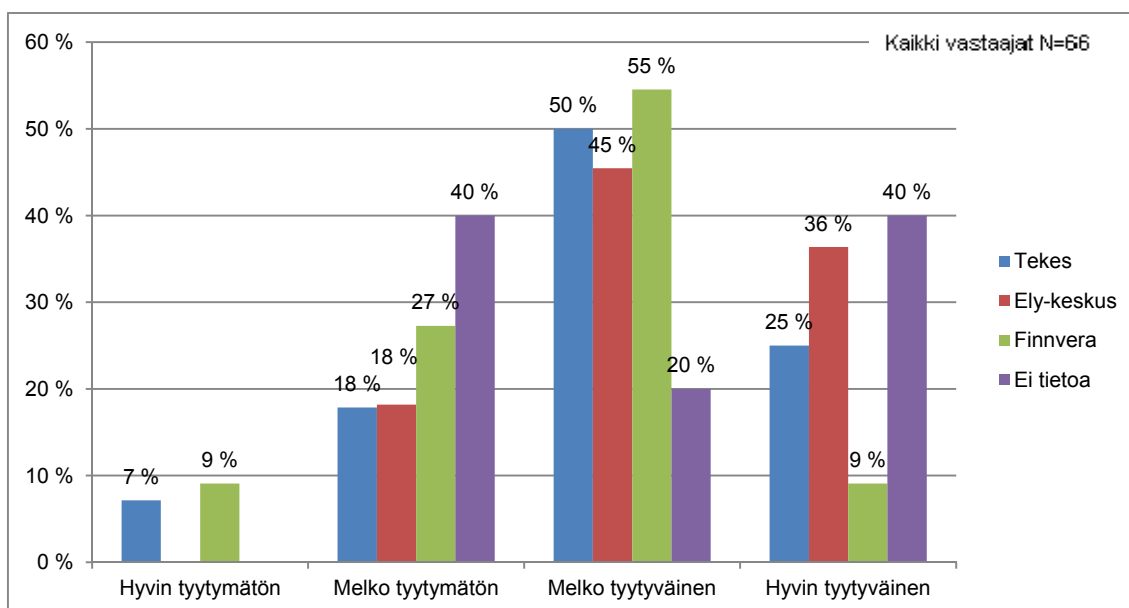


Kuva 15 Tyytyväisyys omalta Kasvuluotsilta saatuun tukeen

Tyytyväisyys omalta Kasvuluotsilta saatuun tukeen suhteessa Kasvuluotsin organisaatioon

Tarkasteltaessa tyytyväisyyttä omaan Kasvuluotsiin suhteessa Kasvuluotsin edustamaan organisaatioon, tyytyväisimpiä omaan Kasvuluotsiinsa ovat ne yritykset joiden Kasvuluotsi on ELY-keskuksesta. Hyvin tyytyväisiä on vähiten niissä yrityksissä, joiden Kasvuluotsi tulee Finnverasta. Vastanneiden määrä kunkin Kasvuluotsi –organisaation osalta on seuraava:

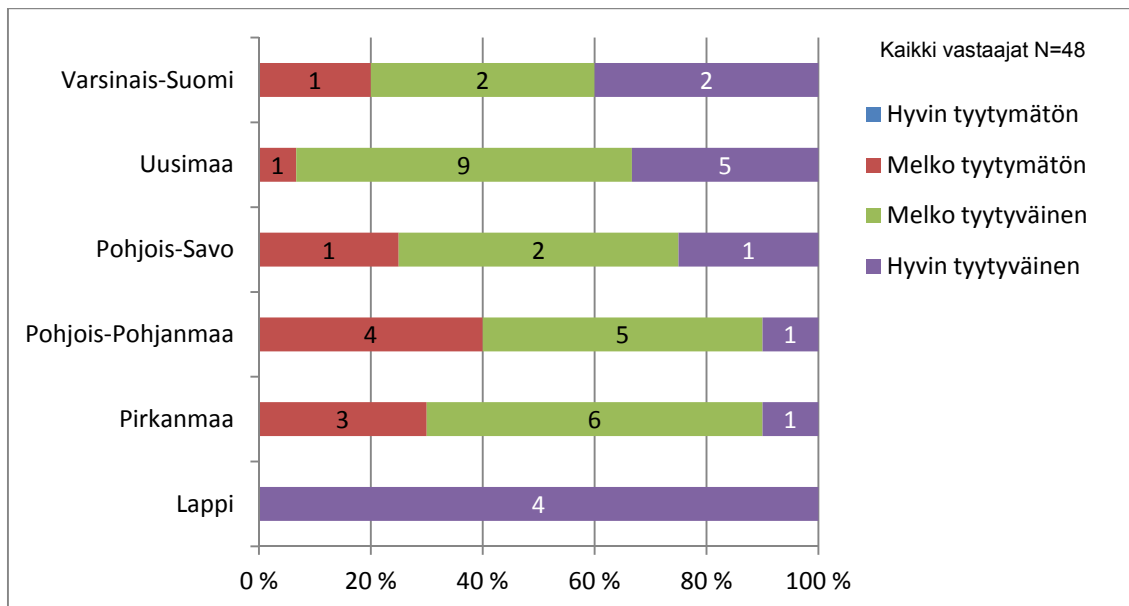
- Tekes N=28
- Ely-keskus N=22
- Finnvera N=11
- ei tietoa N=5.



Kuva 16 Kasvuluotsiorganisaatio & tyytyväisyys omaan Kasvuluotsiin

Tyytyväisyys omalta Kasvuluotsilta saatuun tukeen suhteessa maantieteelliseen sijaintiin

Verrattaessa vastaajien tyytyväisyyttä Kasvuluotsilta saatuun tukeen ja vastaajan maantieteellistä sijaintia, havaitaan että palveluun tyytyväisimmät Kasvuväyläyritykset ovat Lapin alueella. Toiseksi tyytyväisimmät yritykset ovat Uudellamaalla. Analyysiin on otettu mukaan vain ne maakunnat, joista on saatu vähintään neljä vastausta. Kaikkien alueiden vastaajien lukumäärät on esitetty aiemmin kuvassa 4.



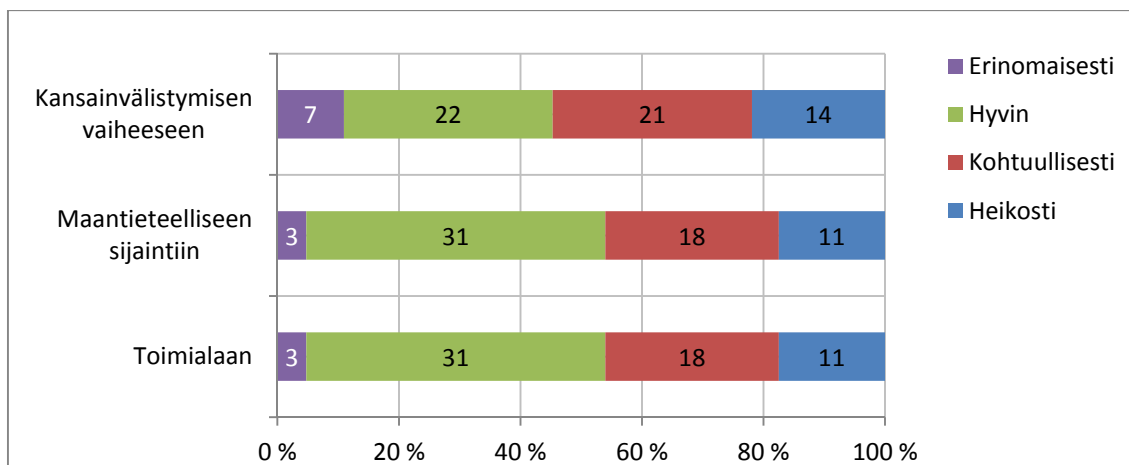
Kuva 17 Maantieteellinen sijainti ja tyytyväisyys omaan Kasvuluotsiin (mukana maakunnat joista vähintään 4 vastausta)

3.1.2.3 Kasvuväylä-palvelun onnistuminen suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen, maantieteelliseen sijaintiin ja toimialaan

Lähes puolet vastaajista (49 %) kokee, että Kasvuväylä-palvelu on onnistunut suhteessa yrityksen maantieteelliseen sijaintiin ja toimialaan hyvin. Lisäksi 5 % vastaajista kokee onnistumisen erinomaiseksi. Noin kolmasosa (29 %) kokee, että tämä on onnistuttu kohtuullisesti. Heikoksi onnistumisen arvioi 17 % vastaajista.

Suhteessa yrityksensä kansainvälistymisen vaiheeseen Kasvuväylä-palvelu on onnistunut vastaajista valtaosan mielestä hyvin (34 %) tai kohtuullisesti (33 %). Heikoksi onnistumisen arvioi 22 % ja erinomaiseksi 11 %.

Kokonaisuudessaan voidaan sanoa, että onnistuminen suhteessa kansainvälistymisen vaiheeseen on ollut hieman heikompaa kuin suhteessa maantieteelliseen sijaintiin ja toimialaan.

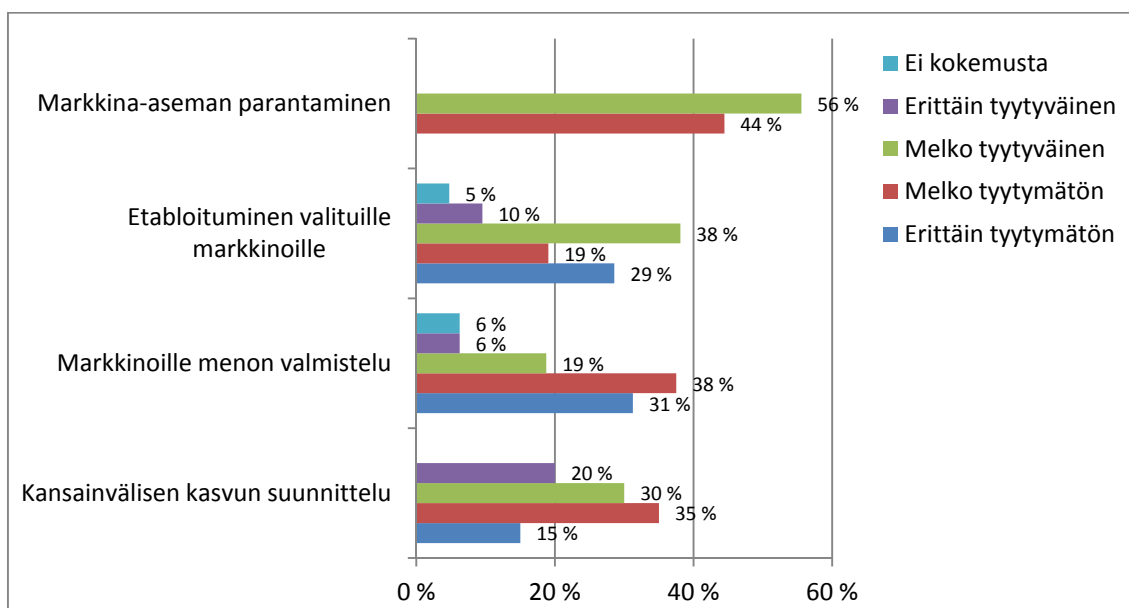


Kuva 18 Onnistuminen suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen, maantieteelliseen sijaintiin ja toimialaan

Kasvuväylä-palvelun vastaavuus tarpeisiin suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen

Tarkasteltaessa Kasvuväylä-palvelun onnistumista suhteessa kansainvälistymisen vaiheeseen, havaitaan että tyytymättömyys on suurinta niillä yrityksillä, jotka ovat markkinoille menon valmisteluvaiheessa. Jopa noin 69 % näistä vastaajista kokee, että palvelu on onnistunut vain kohtuullisesti tai heikosti.

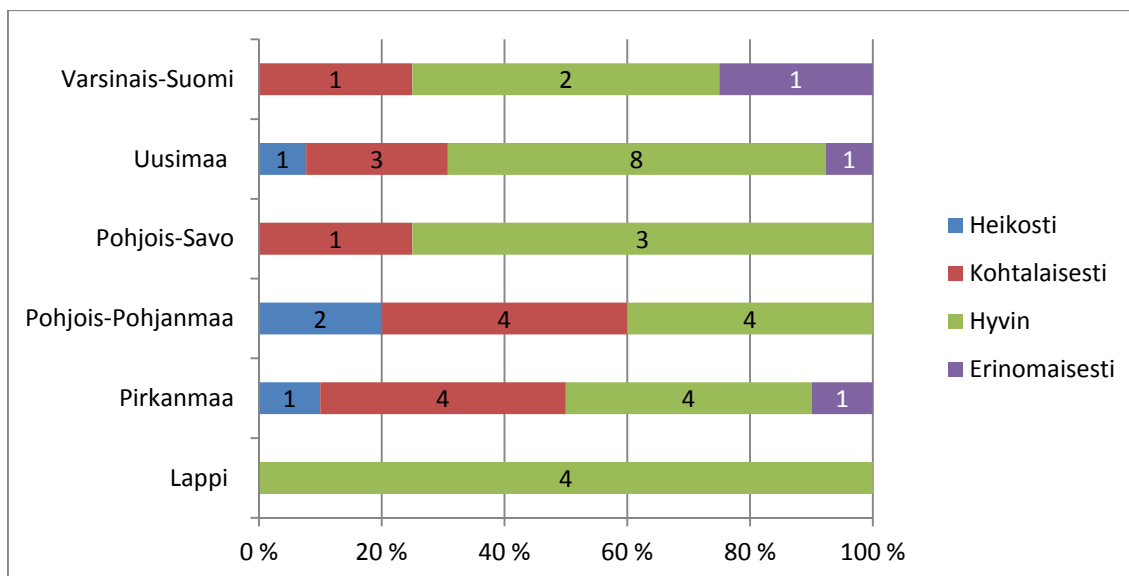
Eniten tyytyväisyys jakautuu niillä yrityksillä, jotka ovat vasta kansainvälisen kasvun suunnitteluvaiheessa. Markkina-aseman parantamisen vaiheessa olevien yritysten mielestä palvelussa on onnistuttu joko hyvin (noin 56 %) tai kohtuullisesti (noin 44 %).



Kuva 19 Onnistuminen suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen & kansainvälistymisen vaiheeseen

Kasvuväylä-palvelun vastaavuus tarpeisiin suhteessa yrityksen maantieteelliseen sijaintiin

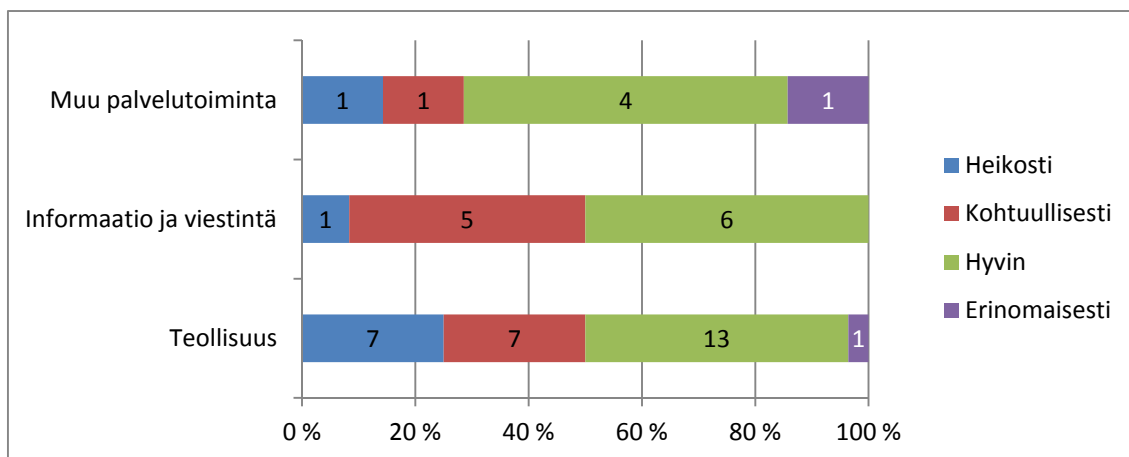
Tarkasteltaessa tyytyväisyyttä suhteessa yrityksen maantieteelliseen sijaintiin, havaitaan että parhaiten on onnistuttu niiden yritysten kanssa, jotka sijaitsevat Lapissa, Varsinais-Suomessa ja Pohjois-Savossa. Analyysiin on otettu mukaan vain ne maakunnat, joista on saatu vähintään neljä vastausta. Jos tuloksia verrataan yleiseen odotusten täyttymiseen, on huomionarvoista, että tyytymättömimmät yritykset ovat osittain eri maakunnista. Näin ollen yleiseen onnistumiseen maantieteellinen sijainti ei ole vaikuttanut merkittävästi.



Kuva 20 Onnistumien suhteessa maantieteelliseen sijaintiin & maantieteellinen sijainti (mukana maakunnat joista vähintään 4 vastausta)

Kasvuväylä-palvelun vastaavuus tarpeisiin suhteessa yrityksen toimialaan

Kasvuväylä-palvelun onnistuminen suhteessa toimialan tarpeisiin jakaa myös mielipiteitä. Toimialoja, joista vastauksia saatiin vähintään neljä, ovat muu palvelutoiminta, informaatio ja viestintä sekä teollisuus. Näistä tyytyväisin on muu palvelutoiminta ja tyytymättömin teollisuus.



Kuva 21 Onnistumien suhteessa toimialaan & toimiala

3.1.2.4 Arvio saadusta palvelusta

Vastaajia pyydettiin arvioimaan saatua palvelua suhteessa seuraaviin palvelun näkökulmiin:

- Palvelun vaivattomuus
- Kasvuluotsin ammattitaito
- Kasvuluotsin tavoitettavuus
- Tarpeeseen sopivien palveluiden löytyminen
- Tiedon laatu ja hyödynnettävyys
- Tiedottaminen julkisista rahoitus- ja muista palveluista
- Rahoitushakemusten käsittelyaika
- Kansainvälistymiseen liittyvä neuvonta

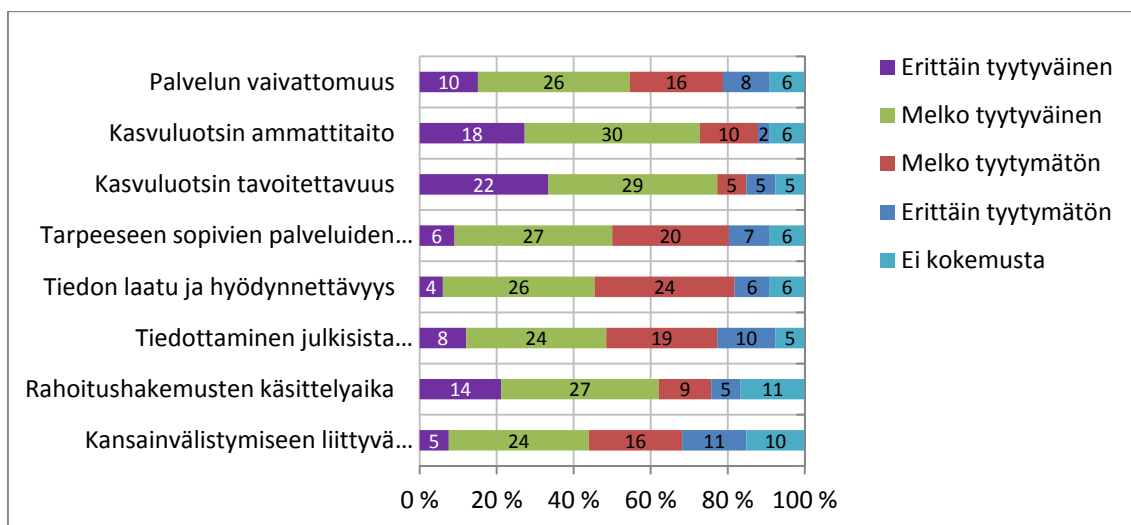
Keskimäärin saatu palvelu on kaikkia annettuja näkökulmia ajatellen hieman enemmän tyytyväisyyden kun tyytymättömyyden puolella. Tyytyväisimpiä ollaan Kasvuluotsin tavoitettavuuteen, jonka osalta jopa 77 % vastaajista on tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä.

Myös Kasvuluotsin ammattitaitoon ollaan selkeästi tyytyväisiä. Vastaajista erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä Kasvuluotsin ammattitaitoon on 72 %. On kuitenkin huomattava, että 9 prosentilla vastaajilla ei ollut kokemusta Kasvuluotsin ammattitaidosta.

Kolmannelle sijalle tyytyväisyydessä nousee rahoituspalveluiden käsittelyaika (tyytyväisiä 62 % ja erittäin tyytyväisiä 21 %). Huomioitavaa on, että tästä palvelusta on myös vähiten kokemusta vastaajien keskuudessa, sillä lähes viidesosa (17 %) ilmoittaa kyselyssä, että heillä ei ole kokemusta tästä palvelusta.

Tyytymättömmimpiä vastaajat ovat saadun tiedon laatuun ja hyödynnettävyyteen sekä tiedottamiseen julkisista rahoitus- ja muista palveluista.

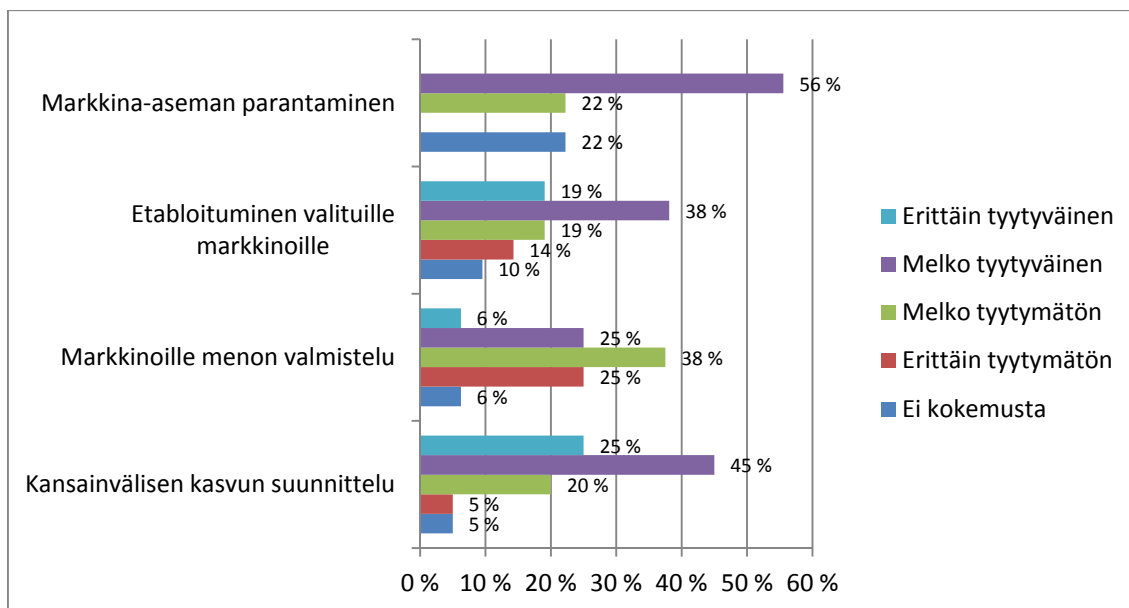
Vähiten kokemusta vastaajilla on rahoitushakemusta käsittelyajan (17 % ei kokemusta) ohella kansainvälistymiseen liittyvästä neuvonnasta (15 % ei kokemusta).



Kuva 22 Arvio saaduista palveluista

Arvio palvelun vaivattomuudesta suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen

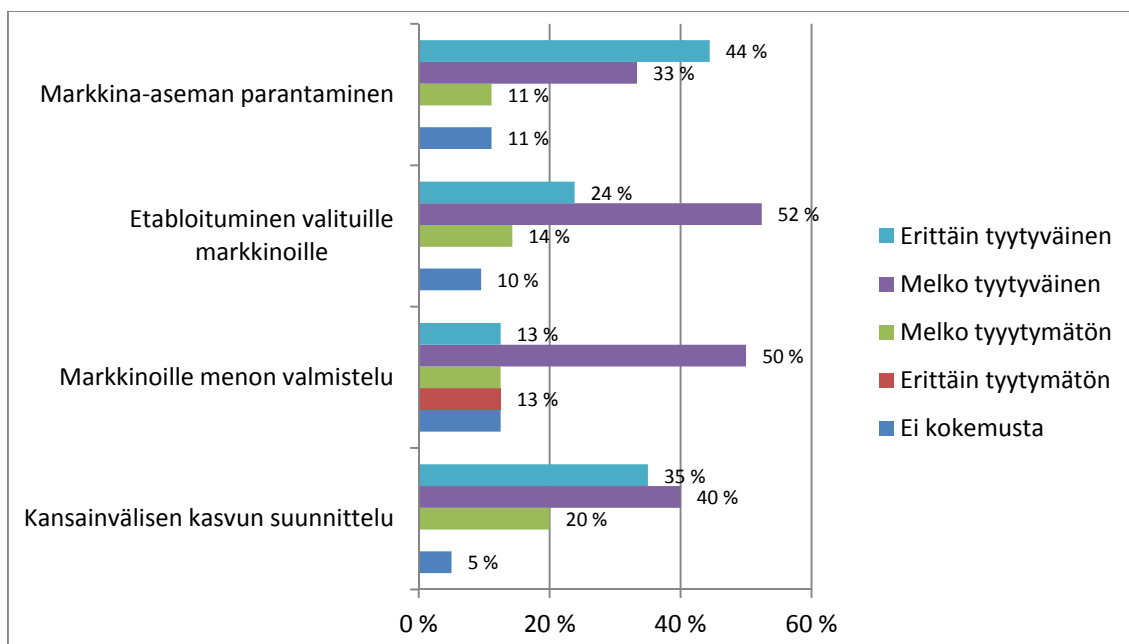
Verrattaessa vastaajien antamia arvioita ilmoitettuun kansainvälistymisen vaiheeseen, palvelun kokevat vaivattomimpana kansainvälisen kasvun suunnitteluvaiheessa olevat yritykset, joista jopa 70 % on joko melko tai erittäin tyytyväisiä. Tyytymättömmimpiä vastanneiden joukossa ovat markkinoille menon valmisteluvaiheessa olevat yritykset. Näistä 52,5 % on tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä.



Kuva 23 Palvelun vaivattomuus & kansainvälistymisen vaihe

Arvio Kasvuluotsin ammattitaidosta suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen

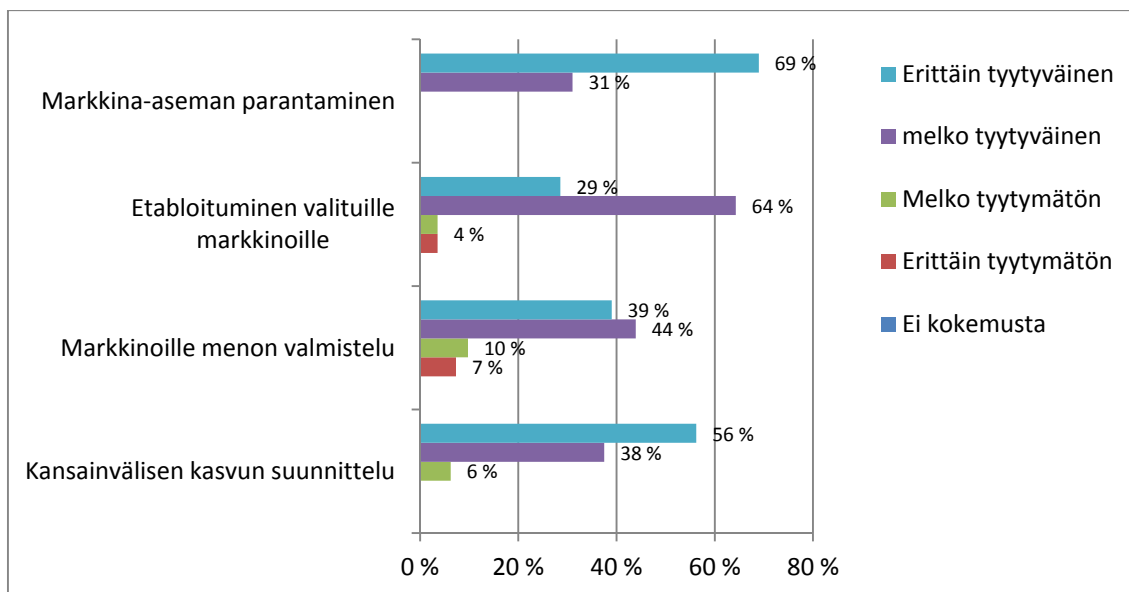
Kasvuluotsin ammattitaitoon ollaan melko tyytyväisiä kaikissa kansainvälistymisen vaiheen luokissa. Hienoisesti tyytyväisimpiä ovat ne yritykset, jotka edustivat markkina-aseman parantaminen vaihetta. Näistä yli kolme neljännestä (77,5 %) on melko tai erittäin tyytyväisiä. Huomioitavaa on, että erittäin tyytyväisten osuus on peräti 44,4 %. Tyytymättömmimpiä ovat markkinoille menon valmisteluvaiheessa olevat yritykset, joista kuitenkin lähes kaksi kolmannesta (62,5 %) on edelleen melko tai erittäin tyytyväisiä.



Kuva 24 Kasvuluotsin ammattitaito & kansainvälistymisen vaihe

Arvio Kasvuluotsin tavoitettavuudesta suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen

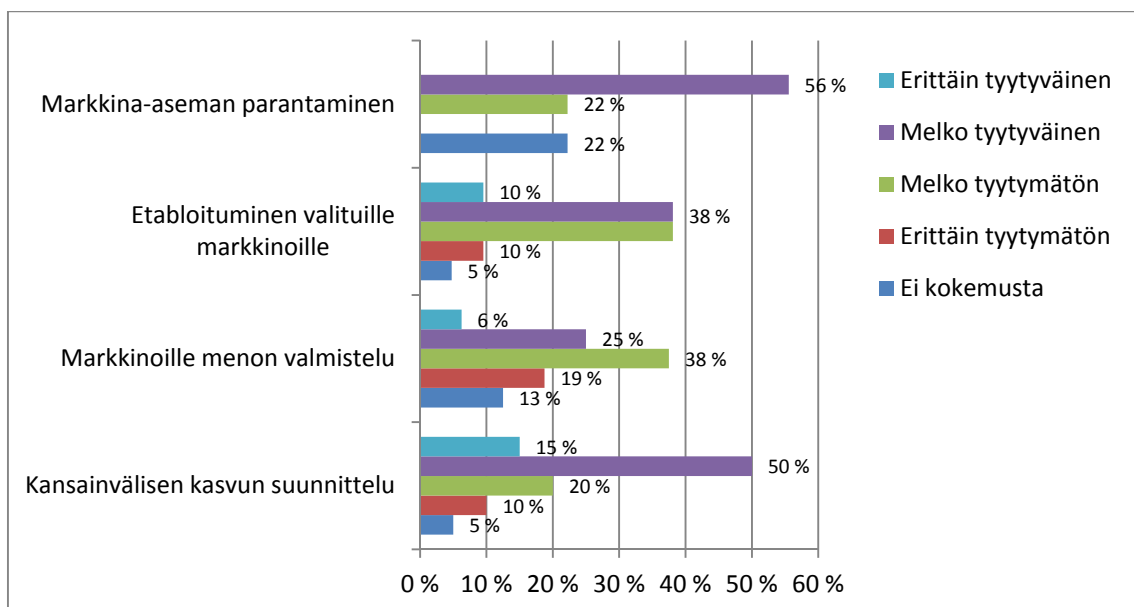
Kasvuluotsin ammattitaitoon ollaan tyytyväisiä myös kaikissa kansainvälistymisen vaiheissa olevissa yrityksissä. Markkina-aseman parantamisen vaiheessa olevat olivat kaikkein tyytyväisimpiä.



Kuva 25 Kasvuluotsin tavoitettavuus & kansainvälistymisen vaihe

Arvio tarpeeseen sopivien palveluiden löytymisestä suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen

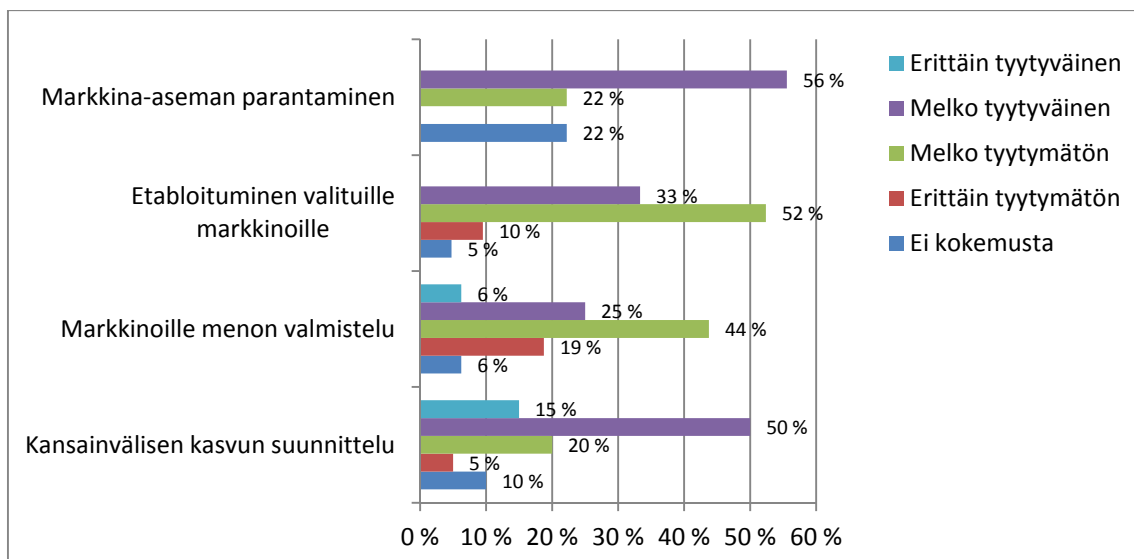
Parhaiten omaan tarpeeseen sopivia palveluita on löytynyt kansainvälisen kasvun suunnitteluvaiheessa olevien joukosta. Näistä melko tai erittäin tyytyväisiä on 65 %. Heikoiten tarpeeseen sopivia palveluita on löytynyt niiden vastaajien mielestä, jotka ovat markkinoille menon valmisteluvaiheessa. Näistä vastaajista 57 % oli joko melko tai erittäin tyytymättömiä.



Kuva 26 Tarpeeseen sopivien palveluiden löytyminen & kansainvälistymisen vaihe

Arvio tiedon laadusta ja hyödynnettävyydestä suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen

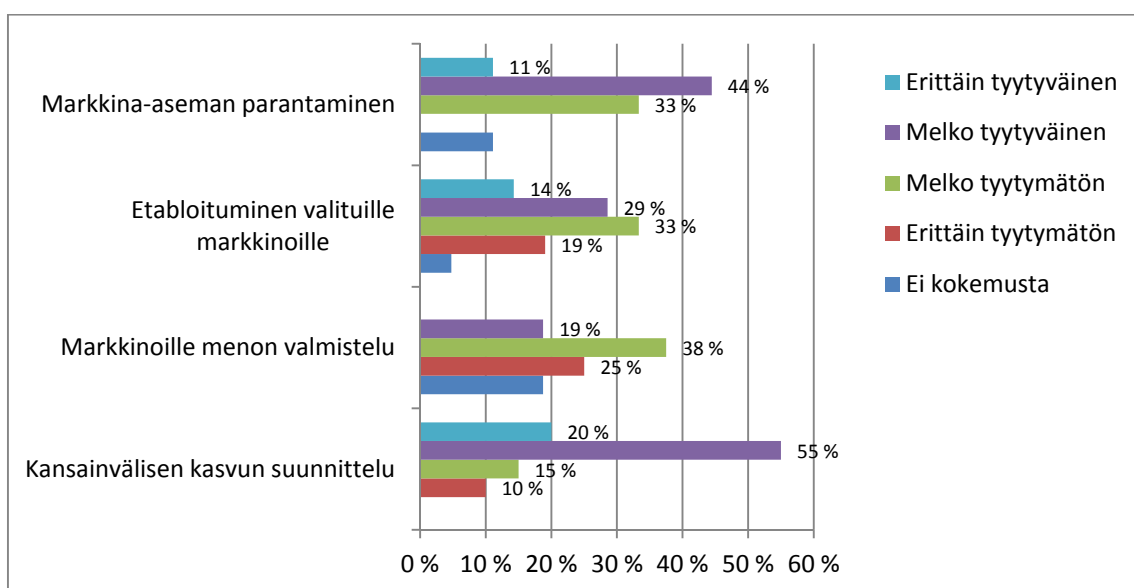
Tyytyväisimpiä tiedon laatuun ja hyödynnettävyyteen ovat Markkina-aseman parantamisen vaiheessa olevat, joista melko tai erittäin tyytyväisiä on 78 %. Tyytymättömiä ovat markkinoille menon valmisteluvaiheessa olevat yritykset, joista melko tai erittäin tyytymättömiä on 63 %.



Kuva 27 Tiedon laatu ja hyödynnettävyys & kansainvälistymisen vaihe

Arvio tiedottamisesta julkisista rahoitus- ja muista palveluista suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen

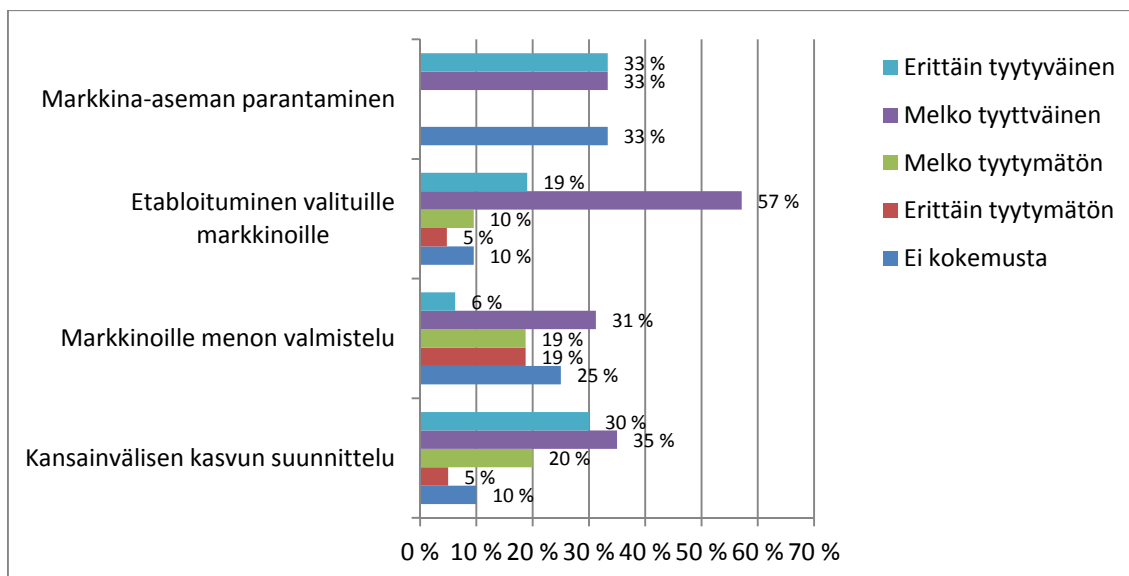
Tiedottamiseen julkisista rahoitus- ja muista palveluista ovat tyytyväisimpiä kansainvälisen kasvun suunnittelun vaiheessa olevat yritykset, joista melko tai erittäin tyytyväisiä on 75 %. Tyytymättömiä ovat markkinoille menon valmisteluvaiheessa olevat yritykset, joista melko tai erittäin tyytymättömiä on 63 %.



Kuva 28 Tiedottaminen julkisista rahoitus- ja muista palveluista & kansainvälistymisen vaihe

Arvio rahoitushakemusten käsittelyajasta suhteessa yrityksen kansainvälistymisen vaiheeseen

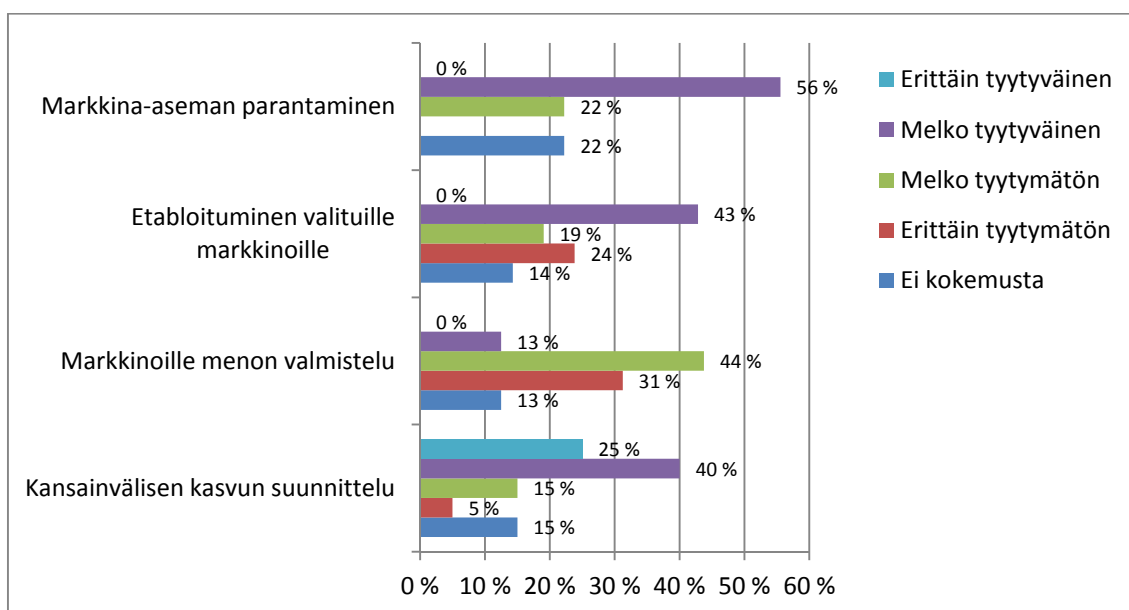
Rahoitushakemusten käsittelyaikaan tyytyväisimpiä ovat markkina-aseman parantamisen vaiheessa olevat yritykset joista 66 % on melko tai erittäin tyytyväisiä. Tästä ryhmästä kukaan ei ole tyytymätön, mutta 33 % ei ole kokemusta palvelusta. Markkinoille menon valmisteluvaiheessa olevat yritykset ovat tyytymättömiä. Tästä ryhmästä 37 % on melko tai erittäin tyytyväisiä, 38 % melko tai erittäin tyytymättömiä ja lopuilla 25 % ei ollut kokemusta.



Kuva 29 Rahoitushakemusten käsittelyaika & kansainvälistymisen vaihe

Arvio kansainvälistymiseen liittyvästä neuvonnasta suhteessa yrityksen kansainvälis-tymisen vaiheeseen

Kansainvälistymiseen liittyvä neuvontaan ovat tyytyväisimpiä Kansainvälisen kasvun suunnitteluvaiheessa olevat, joista, melko tai erittäin tyytyväisiä on 65 %. Markkinoille menon valmisteluvaiheessa olevat yritykset ovat selkeästi tyytymättömmimpiä ja niistä jopa 75 % on joko melko tai erittäin tyytymättömiä.



Kuva 30 Kansainvälistymiseen liittyvä neuvonta & kansainvälistymisen vaihe

3.1.2.5 *Palveluiden saatavuuden tärkeys Kasvuväylässä*

Kaikkia kyselyssä esitettyjä palveluita pidettiin vähintäänkin jossain määrin hyödyllisinä seuraavassa tärkeysjärjestyksessä.

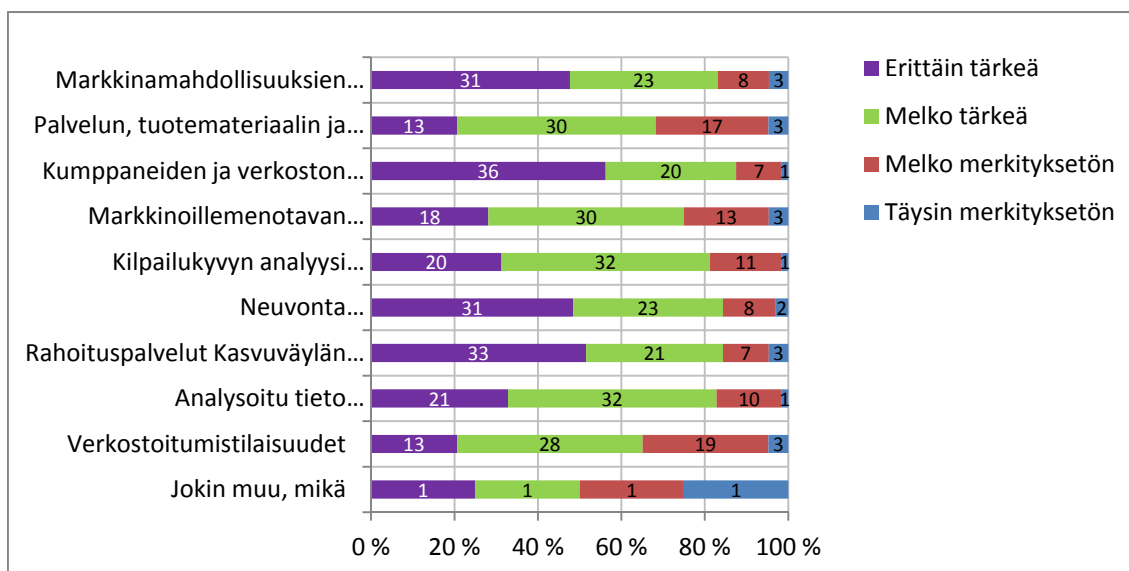
1. Kumppaneiden ja verkoston löytäminen kohdemarkkinoilta
2. Rahoituspalvelu Kasvuväylän kautta

3. Neuvonta rahoitusmahdollisuuksista
4. Markkinamahdollisuuksien tunnistaminen ja tulevaisuuden ennakointi
5. Analysoitu tieto kohdemarkkinoista
6. Kilpailukyvyyn analyysi kohdemarkkinoilla (hinta, tuote, liiketoimintamalli)
7. Markkinoille menotavan valitseminen
8. Palvelun, tuotemateriaalin ja tuotannon sopeuttaminen kohdemarkkinoille
9. Verkostoitumistilaisuudet

Huomattavaa on, että jopa kolmasosa piti palvelun, tuotemateriaalin ja tuotannon sopeuttamista kohdemarkkinoille täysin tai jokseenkin merkityksettömänä, mutta toisaalta kuitenkin noin kaksi kolmasosaa piti tätä jokseenkin tai erittäin tärkeänä.

Kysymyksessä oli myös mahdollista antaa oma ehdotus tärkeästä palvelusta kohtaan ”jokin muu, mikä”. Tällaisena muuna tärkeänä palveluna vastauksissa mainittiin seuraavat:

- Finpro
- Yrityskohtainen jatkoneuvonta ja tuote/palvelukehitykseen tähtäävä jatkohankeistaminen ensi vaiheessa tehtävän selvitystyön pohjalta.



Kuva 31 Tuen saamisen tärkeys Kasvuväylän kautta

3.1.3 Avoimet vastaukset sähköisessä kyselyssä

Sähköisen kyselyn yhteydessä vapaamuotoista palautetta saatiin 23 vastaajalta.

Osa kommentteista oli positiivisia ja Kasvuväylä-palvelua kiittäviä ja osassa annettiin kehittävää palautetta.

Positiivisessa palautteessa kiitettiin erityisesti Kasvuluotsien osaamista sekä uusia näkökantoja toimintaan.

Kehittävä palaute keskittyi lähinnä seuraaville alueille

- Kasvuluotsin yhteydenpidon passiivisuus tai yhteistyön tyrehtyminen Kasvuluotsin vaihtumisen jälkeen. Asiaa kuvaa hyvin erään yrityksen kommentti ” En tiennyt, että vielä olemme kasvuväylässä, mutta näemmä kun kysytäänkin.”
- Kansainvälisille markkinoille menoon vahvempaa tukea, erityisesti täsmätietoa markkinasta
- Enemmän tietoa kansainvälisestä tuotekehitysrahoituksesta
- Kaivataan vahvaa globaalien osaajien ja konsulttien verkostoa kotimaisen tuen lisäksi.

3.2 Haastattelut

Arvioinnissa haastateltiin kahdeksaa satunnaisotannalla valittua Kasvuluotsia ja kahdeksaa Kasvuväyläyrittystä. Tähän on koottu keskeiset haastatteluissa esiin tulleet näkökulmat.

Syyt Kasvuväylä-palveluun hakeutumiselle

Painavin syy yritysten hakeutumiselle Kasvuväylä-palveluun on toive uusista rahoitusvaihtoehdoista ja nopeammasta rahoituksen saannista (”ohituskaista”) tukemaan kansainvälistymis-hankkeita. Yhden luukun periaatteen mukaisesti yritysten toiveena on, että yhden henkilön kautta saataisiin nopea ja kattava tieto mahdollisista rahoituskanavista.

“Ei tiedetä Kasvuväylän tavoitteita... Luulimme saavamme lisääpua rahoitukseen, mutta saimmekin koordinoitua, mikä sekin on toki hyvä.”

Rahoituspalveluiden lisäksi Kasvuväylältä toivotaan yleisesti tietoa kansainvälistymisen kohdemaan yritysilmastoon ja markkinoihin liittyen sekä konsultointiapua. Tätä apua tarvitaan sekä kotimaassa että kohdemaassa.

Kasvuväylä-ohjelman tavoitteiden selkeys

Kasvuväylä-ohjelman palveluiden sisällön ja kattavuuden viestittämisessä mukaan valituille Kasvuväyläyrityksille on ollut puutteita. Useat haastatelluista yrityksistä kertovat saaneensa palvelun sisällöstä kattavamman kuvan kuin mitä todellisuudessa ohjelman kautta on toteutunut. Toisaalta osassa yrityksistä odotukset ovat palvelulle olleet hyvin maltilliset, joten positiivisetkin yllätykset ovat olleet mahdollisia.

“Pitää olla parempaa kommunikaatiota [palvelun tavoitteista], että odotukset asettuvat oikein!”

Kasvuluotsin rooli, osaaminen ja ajankäyttö

Yritykset toivovat Kasvuluotseilta vahvaa kokemusta kansainvälistymisestä rahoitusosaamisen ohella. Lisäksi Kasvuluotsien toivotaan tuntevan hyvin Kasvuväylä-palvelun työkalut sekä tarjottavat tuotteet ja palvelut.

Osalla Kasvuluotseista on kiinnostusta toimia vahvemmin omien Kasvuväyläyrittystensä neuvonantajana myös muulla kuin rahoituksen alueella, esimerkiksi strategiatyöskentelyssä. Yritysten puolelta tarve näille lisäpalveluille jakautuu kahtia. Osa kokee ilmaisen neuvonannon hyödyllisenä kun taas toiset haluavat pitää yrityksen strategisen suunnittelun vahvasti omissa käsissään. Samanlainen kaksijakoisuus näkyy myös muiden konsultoitavien palveluiden osalta. Useimmille yrityksille on riittävää, että Kasvuluotsi löytää yrityksen tarpeisiin sopivat osaajat, mutta osa toivoo Kasvuluotseilta itseltään vahvaa konsultoivaa otetta ja syvää näkemystä yrityksen liiketoiminnan kehittämisestä. Haastattelujen perusteella näyttääkin ilmeiseltä, että Kasvuluotsin vastuuta ja roolia ei ole riittävän selkeästi tuotu esiin palvelun markkinoinnissa. Toisaalta tässä korostuu tarve valita yritykselle sen tarpeisiin sopiva Kasvuluotsi, jotta osapuolten toiveet ja odotukset kohtaavat.

“Parhaassa mahdollisessa tilanteessa [Luotsin] pitäisi tuntea yritys, avainhenkilöt ja toimiala, ja rahoitus tulisi 'nappia painamalla'.”

Osa Kasvuluotseista kokee, että heillä on vaikeuksia saada järjestymään riittävästi aikaa Kasvuluotsin tehtäville muiden tehtäviensä ohella. Yritykset kuitenkin toivovat, että Kasvuluotseilla olisi heille riittävästi aikaa, yhteydenpito olisi aktiivista, taustamateriaaleihin olisi etukäteen perehdytty huolella, yhteistyösuhde olisi pitkäaikainen ja että Kasvuluotsi oppisi tuntemaan hyvin yrityksen toiminnan ja kansainvälistymisen tavoitteet sekä toiminnan haasteet.

“Onko Kasvuluotsi koordinaattori vai oma toimija, rooli jäi hieman auki... Esivalmistelee ko Luotsi hakemuksia vai ohjaako vain eteenpäin luukulle?”

Kasvuluotsin oma perehdytys ja ohjeistus

Kasvuluotsien mielipiteet palvelun perehdytyksestä vaihtelivat: toiset olivat sitä mieltä, että perehdytystä on ollut tarpeeksi ja ohjeita on saatavilla, mutta toisten mielestä perehdytys ja palvelun konseptointi on ollut kevyttä. Kaikki haastateltavat mainitsivat yhteiset Kasvuluotsipäivät hyödyllisenä foorumina, vaikka eivät olisi niihin aina ehtineet mukaan. Ohjeiden osalta aloituspalaverissa käytäviin ja sovittaviin asioihin tulisi panostaa, mutta muuten palvelun liian tiukka konseptointi voi johtaa siihen, että yritysten erityispiirteitä ei huomioida tarpeeksi. Kannatusta sai ajatus Kasvuluotseille räätälöidyistä eri toimijoiden lyhyistä palvelukuvauksista.

Kasvuluotsin toiminta ja tapaamisten organisointi

Monesti Kasvuväyläyrityksen ja Kasvuluotsin väliset tapaamiset ovat jääneet vain aloitustapaamiseen, jossa ei ole tehty selkeää suunnitelmaa jatkosta ja etenemisestä. Yritykset toivovat Kasvuluotsilta aktiivista yhteydenpitoa. Yhteydenpidon ei välttämättä tarvitse aina olla fyysinen tapaaminen, vaan myös puheluita ja sähköposteja toivotaan enemmän. Tärkeää olisi aloitustapaamisessa sopia mikä yhteydenpitotapa Kasvuluotsin ja Kasvuväyläyrityksen välillä on luontevin sekä päättää selkeät seuraavat toimenpiteet. Luotsin pitää myös osata tarpeen tullen ”potkia” luotsattavaa yritystä eteenpäin, jos vaikuttaa siltä, että Kasvuväylän toimenpiteet jäävät yrityksen arjen kiireiden varjoon. Jos jostain syystä asiakkaan tilanne on sellainen, että aloitustapaamisen jälkeen ei ole tarvetta aktiiviselle kontaktoinnille, tämäkin on syytä todeta.

“Ei tule mitään siitä, että ollaan itse yhteyksissä [Kasvuluotsiin]. Pitää olla määräaikataulut.”

Palvelumuotojen merkitys

Kasvuluotsin henkilökohtainen kontakti koetaan tärkeimmäksi palvelumuodoksi. Käytännössä Kasvuväyläyrityksillä ei tunnu olevan aikaa esimerkiksi verkkosivujen seuraamiseen. Verkkosivuilla on käytykin tyypillisesti vain siinä vaiheessa, kun on haettu palveluun mukaan.

Osa haastatelluista yrityksistä toivoo verkkopohjaisia ryhmätyötiloja Kasvuväyläyritysten yhteiselle tiedonvaihdolle ja verkostoitumiselle. Joissakin Kasvuluotsien haastatteluissa tuli esiin Kasvuväylän omien Facebook-sivujen tarve, mutta tätä ei yrityksissä kuitenkaan koettu tärkeäksi.

Verkostoituminen ja Kasvuväyläyritysten yhteistapaamiset Kasvuväylä-ohjelman puitteissa saa runsaasti kannatusta. Kokeneemmat yritykset tosin jo ovat verkostoituneita ja tuntevat hyvin oman alueensa muita yrityksiä.

Yhden luukun periaate

Yritysten haastatteluissa kävi lähes kaikissa ilmi, että Kasvuluotsin rooli esimerkiksi rahoitushakemusten teon yhteydessä ei ollut selvä. Rooli onkin syytä määritellä nykyistä tarkemmin. Osallistuvatko luotsit esimerkiksi rahoitushakemusten valmisteluun tai kirjoittamiseen, kommentoivatko ja arvioivatko he hakemuksia vai ovatko he ainoastaan koordinoivassa roolissa?

Yritysten näkökulmasta toimiva yhden luukun periaate edellyttää, että Kasvuluotsilla on tukeaan riittävät ja oikeat resurssit sekä riittävästi valtaa edistää luotsattavien yritysten rahoitusratkaisuja. Yritysten toiveena onkin, että Kasvuluotsi voisi taustalla hoitaa koko rahoitusprosessin päätökseen asti ja koko prosessi toimisi yrityksen kannalta ilman omaa lisäpanostusta. Tämä voi kuitenkin olla mukana olevien TEM-toimijoiden näkökulmasta vaikea toteuttaa, mikä korostaa jälleen palvelun tavoitteiden ja mahdollisuuksien kommunikointia asiakkaille.

Osa Kasvuluotseista on haastateltujen yritysten mukaan painottunut viestimään vain oman taustaorganisaationsa rahoituspalveluista, eikä yhden luukun periaate ole näin toteutunut. Yritysten toiveet yhden luukun periaatteelle ovat varsin realistisia. Kasvuluotseilta ei toivota koko palvelukirjon syväosaamista, mutta kuitenkin riittävää koko palvelutarjonnan tuntemusta sekä kykyä ymmärtää yrityksen tarve ja ohjata oikean asiantuntijan luokse. Sen sijaan Kasvuluotseille toivotaan riittävästi valtaa hyödyntää tarvittavia taustaresursseja luotsattavan yrityksen etujen ajamiseksi. Luotsin on myös

syystä olla tietoinen luotsattavan yrityksensä kontakteista muihin Kasvuväyläorganisaatioihin, vaikka ei itse olisikaan kaikissa tapaamisissa mukana.

Palvelusta koetut hyödyt

Haastattelujen perusteella yritykset ovat jokseenkin tyytyväisiä Kasvuluotseihin henkilöinä. Kriittikää saa lähinnä Kasvuluotsien yhteydenpidon aktiivisuus. Pääsääntöisesti saadut palvelut ovat liittyneet yrityksessä meneillään olevan kansainvälistymis-hankkeen rahoitukseen, jossa Kasvuluotsilta saatu apu kulminoituu rahoitusvaihtoehtojen esittelyyn. Yleensä yritykset kuitenkin ovat jo entuudestaan tunteneet rahoitusvaihtoehtoja entisten hankkeittensa kautta, eikä mullistavaa uutta tietoa rahoituskanavista tyypillisesti ole Kasvuväylän kautta saatu. Kasvuluotsi toimii kuitenkin yleensä aktiivisena ohjaajana parhaan mahdollisen rahoituskanavan löytämiseksi. Tätä arvostetaan yrityksissä. Samoin arvostetaan Kasvuluotsilta saatua tukea asioiden eteenpäin viejänä, sekä henkilönä jolta voi tarvittaessa varmistaa, onko tarjolle tullut uusia palveluita tai rahoitusmahdollisuuksia.

“Palvelussa on hyvä hinta-laatu -suhde... Kun ei maksa mitään, voi olla varmuuden vuoksi mukana. Jos ei [palvelu] toimi, niin toimitaan niin kuin ennenkin!”

Konkreettisten saavutettujen hyötyjen ohella yritykset pitävät tärkeänä Kasvuväylässä mukana olon tuomaan näkyvyyttä, uskottavuutta ja markkinointiarvoa.

Erityisesti yritykset arvioivat, että Kasvuväylä-palvelusta saavat eniten hyötyä sellaiset yritykset, joilla on konkreettinen myytävä tuote. Projektitoimituksia tuottavat yritykset kokevat oman liiketoimintansa olevan niin monimuotoista, että ulkopuolisen Kasvuluotsin voi olla hankala päästä riittävästi sisälle liiketoiminnan ytimeen ainakaan liiketoimintamallin tai tarjoaman kehittämisen näkökulmista.

”Lisäksi kaivataan vahvaa globaalien osaajien ja konsulttien verkostoa. Näihin pitäisi päästä kiinni Kasvuväylän avustuksella, kaikkea asiantuntijuutta ei ole Suomessa. Paras tuki on yksikertaista: hyviä linkkejä asiantuntijoihin maailmalla ja rahallista tukea tekemiseen. Ei muuta.”

Lisäpalveluiden tarve

Useat Kasvuväyläyritykset toivovat palveluvalikoimaan enemmän tukea paikan päällä kohdemaassa tapahtuvaan markkinoille tulon, esimerkiksi kontaktien luonnissa paikallisiin verkostoihin, asiantuntijoihin, potentiaaliin asiakkaisiin, toimittajiin ja alihankkijoihin. Näitä palveluja yritykset hankkivat tällä hetkellä lähinnä Finpron kautta.

Pääkaupunkiseudun ja muun Suomen erot

Kasvuväylä-ohjelman päätavoite on tehostaa rahoitusratkaisujen tarjontaa yhden luukun periaatteen mukaisesti. Haastatteluissa tuli vahvasti esiin, että käytännössä pääkaupunkiseudun ulkopuolella yhden luukun periaate on toiminut suhteellisen hyvin jo aiemminkin. Maakunnissa sekä TEM-toimijat että yritykset tuntevat toisensa ja tiedon kulku toimii haastateltujen mukaan tehokkaasti.

“Siiloutumisasi on PK-seudulla tosi, täällä on enemmän lisäarvoa yhdestä luukusta... ongelmana on palvelujen hajanaisuus.”

Ihanneyritys Kasvuväylä-palvelussa ja palveluun hakeutuminen

Sekä Kasvuluotsien että Kasvuväyläyritysten näkökulmista sopivimpana yrityksenä Kasvuväylä-palveluun pidettiin yritystä, jolla on jo vakiintunutta ja kohtuullisesti menestyvää liiketoimintaa kotimaassa, vahva halu kasvaa kansainvälistymisen kautta ja tarvetta rahoitukseen kansainvälistymisessä esimerkiksi tuotekehitykseen tai uuteen maahan asettumiseen liittyen. Samoin se, että yritys ei aikaisemmin ole juurikaan käyttänyt erilaisia julkisia yrityspalveluja, lisää yrityksen sopivuutta palveluun ja sen palvelusta saamaa hyötyä.

“Ensin pitää tietää, että mihin haluaa mennä, sitten Väylästä saa sen tiedon, että miten sinne pääsee.”

Useissa haastatteluissa tuli esiin kuitenkin tilanne, jossa yritys oli hakeutunut palveluun mukaan ”varmuuden vuoksi”, vaikka yllä mainitut kriteerit eivät olisi välttämättä täyttyneetkään. Kun tällaisissa tilanteissa kyse on usein myös yrityksistä, jotka ovat jo käyttäneet erilaisia julkisia rahoituspalveluita, jää hyöty Kasvuväylästä väistämättä vähäiseksi.

”Vaikea antaa kovin konkreettista palautetta... koska yrityksellämme ei ole Kasvuväylä jäsenyyden aikana ollut sellaisia hankkeita, joissa olisimme voineet kunnolla hyödyntää näitä palveluita.”

Tämän ilmiön hallitsemiseksi esitettiin ajatus siitä, että yritysten Kasvuväylään hakeutumisen prosessia voisi muuttaa niin, että yritykset otettaisiin mukaan palveluun konkreettisen hankkeen kautta ilman erillistä (raskasta) hakuprosessia. Näin toisaalta kynnys osallistua olisi pienempi ja toisaalta vähennettäisiin varmuuden vuoksi mukaan tulevien yritysten määrää.

Kasvuväylä osana TEM-konsernin palveluvalikoimaa

TEM-konsernin palveluissa koetaan olevan päällekkäisyyttä sekä palvelun sisällön että tietojärjestelmien näkökulmasta. Selkeä viesti haastattelujen perusteella onkin, että tällä hetkellä Työ- ja elinkeinoministeriön rajalliset resurssit jakautuvat liian monen päällekkäisen palvelukonseptin alle. Tämä kuluttaa sekä työ- ja elinkeinoministeriön että TEM-toimijoiden resursseja ja lisäksi aiheuttaa ylimääräistä haastetta palveluiden tarvitsijalle oikeiden palveluiden ja kumppaneiden löytämisessä.

“Kentän selkeyttäminen on tärkeä juttu. Luotsit tehdään sillä tarpeettomiksi!”

Nykyinen työ- ja elinkeinoministeriön tukema palveluvalikoima koetaan monimutkaiseksi ja sen selkeyttämistä toivotaan laajasti.

4 Havainnot, arviointi ja suositukset

4.1 Havainnot ja arviointi

4.1.1 Keskeiset havainnot

Keskeiset havainnot analyysin perusteella ovat:

Tyytyväisyys palveluun yleisesti

Kasvuväylä-palvelu koetaan tarpeelliseksi ja kokemukset palvelusta ovat pääsääntöisesti positiivisia.

Päälinjana on havaittavissa, että tyytyväisimpiä Kasvuväylä-palveluun ovat ne yritykset, jotka ovat vasta kansainvälisen kasvun suunnittelun vaiheessa tai ovat jo saaneet kansainvälistymisen hyvään vauhtiin. Tyytymättömmimpiä palveluun ovat ne yritykset, jotka ovat aktiivisesti hakeutumassa kansainvälisille markkinoille ja juuri eniten kaipaavat tukea kansainvälistymisen haasteissa.

Odotusten hallinta ja Kasvuväylän markkinaviesti

Kasvuväyläyritysten odotukset vaihtelevat. Odotukset ovat osittain ylimitoitettuja suhteessa Kasvuväylän virallisiin tavoitteisiin. Kasvuväylän tavoitteet ja markkinaviesti ei ole kirkas ja palvelun tavoitteet ovat epäselvät Kasvuväyläyrityksille. Tämä näkyy asiakkaille eri tavoin riippuen Kasvuluotsiorganisaatiosta, Kasvuluotsista tai Kasvuväyläyrityksen omasta kansainvälistymisen elinkaaren vaiheesta.

Kasvuväylä-palvelun kehittämisessä onkin syytä arvioida, lisätäänkö Kasvuväylän palveluita vastaamaan Kasvuväyläyritysten laajoja odotuksia vai onko syytä kommunikoida Kasvuväylän tavoitteet markkinaviestissä selkeämmin.

Lisäksi palvelun konseptointia on syytä täydentää niin, että tekemisen tavat ja mallit ovat mahdollisimman yhtenäiset ja rakenteet sekä työkalut ovat samanlaisina kaikkien käytössä.

Kasvuluotsin osaaminen

Kasvuluotsien osaamiseen ollaan pääsääntöisesti tyytyväisiä. Ristiriitaa aiheuttaa lähinnä se, että yrityksen toiveet ja tavoitteet Kasvuluotsille eivät aina näyttäisi olevan linjassa Kasvuluotsin henkilökohtaisen taustan ja ambitiotason kanssa. Tärkeää olisi löytää sopivat Kasvuväyläyritys-Kasvuluotsi -parit niin, että kummankin osapuolen tavoitteet ja tarpeet osuvat mahdollisimman hyvin yhteen.

Yhteydenpidon aktiivisuus ja tiedon jakaminen

Kasvuluotsi-toiminta toteutetaan luotsien varsinaisen päätyön ohella. Usein työaika täyttyy jo varsinaisesta tehtävästä, eikä luotsin työlle jää riittävästi aikaa. Kehittämiskohteeksi muodostuu lähinnä Kasvuluotsien ja Kasvuväyläyritysten välisen yhteydenpidon lisääminen ja järjestelmällisempi toteuttaminen sekä sen varmistaminen, että Kasvuluotseille jää riittävästi aikaa luotsaustoiminnan toteuttamiseen. Kasvuluotsien ajankäytön varmistaminen on työnjohdollinen kysymys ja myös Kasvuluotsien hallinnollisten esimiesten on huolehdittava Kasvuluotseille riittävät resurssit ja ajankäyttö tehtävän toteuttamiseen. Osittain ajankäytöllisten haasteiden vuoksi on paikoin myös ollut vaikea löytää sopivia henkilöitä Kasvuluotsin tehtäviin.

Kasvuluotsin tarjoaman henkilökohtaisen palvelun tueksi tulisi kehittää myös muita tiedonjaon kanavia. Ohjeita, tiedotteita, markkinatietoutta ym. voidaan jakaa nopeasti ja helposti esimerkiksi sähköisten työtilojen kautta.

4.1.2 Päätelmät ja arviointi

Keskeiset päätelmät Kasvuväylä-palvelun toteutumisesta palvelulle asetettujen tavoitteiden pohjalta ovat:

Tavoite: Kasvuun ja kansainvälistymiseen parhaiten sopivat julkiset palvelut ovat saatavilla yhden kontaktin kautta

- Arvio: Toteutunut tyydyttävästi
- Perustelu: Merkittävin osa Kasvuväylän palvelusta tuotetaan Kasvuluotsin henkilökohtaisen yhteydenpidon kautta. Kasvuluotsit ovat pääsääntöisesti rahoituksen asiantuntijoita, eikä muiden julkisten palveluiden osalta kattavuus ole samalla tasolla rahoituspalveluiden kanssa.

Tavoite: Kasvuun ja kansainvälistymiseen parhaiten sopivat rahoitusmuodot ovat saatavilla yhden kontaktin kautta

- Arvio: Toteutunut hyvin
- Perustelu: Kasvuluotsit ovat pääosin rahoitusratkaisujen ammattilaisia ja tuntevat palvelut hyvin. Syväosaaminen tosin kohdistuu oman kasvuluotsiorganisaation palveluihin, mutta myös muiden rahoitusratkaisujen osalta oikeiden kontaktien hankkiminen Kasvuväylä-yrityksen tueksi toimii hyvin.

Tavoite: Kasvuväylän kautta yritykset saavat rahoitusta nopeammin tai helpommin kuin ilman Kasvuväylää

- Arvio: Toteutunut tyydyttävästi
- Perustelu: Kasvuväylä-palvelun markkinointiviestinnässä puhutaan ohitus- ja kiihdytyskaistasta palveluiden saatavuuden osalta. Käytännössä kuitenkin Kasvuväyläyritysten hakemukset käsitellään samalla prosessilla kuin muidenkin rahoitusta hakevien yritysten. Kuitenkin rahoitushakemuksen laadinnan yhteydessä Kasvuluotsilta saatu tuki tehostaa ja nopeuttaa prosessia.

Tavoite: Kasvuväylä-palvelu kohdentuu oikeille yrityksille

- Arvio: Toteutunut tyydyttävästi
- Perustelu: Useat Kasvuväylä-palveluun hakeutuneet ja siihen valitut yritykset eivät käytännössä ole aktiivisessa kansainvälistymisen vaiheessa. Tyypillisesti joko suunniteltu projekti on viivästynyt muiden kiireiden vuoksi tai palveluun on hakeuduttu ”varmuuden vuoksi”.

Tavoite: Yritykselle nimetty Kasvuluotsi on osaava

- Arvio: Toteutunut hyvin
- Perustelu: Kasvuväyläyritykset antavat Kasvuluotseilleen pääosin kiittävää palautetta osaamisesta.

Tavoite: Yhteistyösuhde oman Kasvuluotsin kanssa on pitkäjänteinen

- Arvio: Toteutunut tyydyttävästi
- Perustelu: Joidenkin yritysten osalta yhteistyö oman Kasvuluotsin kanssa on tyrehtynyt ensimmäisen tapaamisen jälkeen tai Kasvuluotsin vaihtumisen seurauksena ei ole enää kyetty uudelleen rakentamaan toimivaa yhteistyötä.

Tavoite: Informaatiota kansainvälistymisen kohdemaasta on saatavilla Suomessa

- Arvio: Toteutunut hyvin
- Perustelu: Kotimaassa yrityksille on tarjolla sekä informaatiota että konsultointiapua kohdemaahan liittyvien tietojen hankintaan.

Tavoite: Tukea kansainvälistymiseen on saatavilla kohdemaassa paikan päällä

- Arvio: Toteutunut tyydyttävästi
- Perustelu: Kohdemaahan paikan päälle kaivataan enemmän henkilökohtaista tukea ja neuvonantoa esim. paikallisten toimintatapojen, kontaktien ja lainsäädännön tueksi.

Tavoite: Kasvuväylä-palvelu tukee Kasvuväyläyritysten verkostoitumista

- Arvio: Toteutunut tyydyttävästi
- Perustelu: Osa Kasvuluotseista on järjestänyt paikallisille Kasvuväyläyrityksille yhteistapaamisia, mutta käytäntö ei ole osa vakiintunutta toimintatapaa. Verkostoituminen ja kokemusten vaihto joko tapaamisissa tai esimerkiksi sähköisten työtilojen avulla saa Kasvuväyläyrityksiltä kannatusta.

Tavoite: Kasvuväylä-palvelu on tuonut merkittävää lisäarvoa ja uusia ratkaisuja Kasvuväyläyrityksille

- Arvio: Kaipaa selkeää kehittämistä
- Perustelu: Kasvuväyläyritykset kokevat, että pääsääntöisesti Kasvuväylä-palvelun kautta ei ole tullut esiin mitään sellaista kokonaan uutta, mitä ei joko olisi jo tiedetty tai ainakin voitu itse tarvittaessa selvittää. Tästä huolimatta toki Kasvuväyläyritykset arvostavat Kasvuluotsin kautta saatavaa asioita eteenpäin luotsaavaa palvelua.

Tavoite: Yrityksen kyky kansainvälistyä kasvaa Kasvuväylä-palvelun myötä

- Arvio: Toteutunut tyydyttävästi
- Perustelu: Osaaminen tuntuu kasvaneen ensisijaisesti pienempien ja kansainvälistymistä vasta aloittavien yritysten osalta. Kasvuluotsi-palvelussa on kuitenkin mukana myös jo merkittävää kansainvälistä kauppaa tehneitä yrityksiä, joiden osalta kansainvälistymis-osaamisen kasvu jää jokseenkin vähäiseksi.

4.2 Suositukset Kasvuväylän toimintaprosessin kehittämiseksi

Analyysin perusteella avainkohdat, joissa Kasvuväylä-palvelua voidaan kehittää, ovat:

1. **Palvelun tavoitteiden ja mahdollisuuksien kommunikointi (odotusten hallinta):** Kerrotaan yrityksille selkeästi mitä Kasvuväylä on ja mitä se ei ole, jotta ei synny epärealistisia odotuksia.
2. **Oikeiden yritysten valitseminen Kasvuväylään:** Valitaan sellaisia yrityksiä, joille kansainvälistyminen on oikeasti ajankohtaista ja jotka voivat sitoutua ohjelman tavoitteisiin, ei ”varmuuden vuoksi” -yrityksiä.
3. **Oikean Kasvuluotsin valinta:** Valitaan Kasvuluotsi yrityksen tarpeiden mukaan. Jos yritys kaipaa ”sparraustukea”, valitaan Kasvuluotsi, jolla on tähän sopiva tausta ja halukkuutta. Myös toimiala- ja liiketoimintaosaaminen pitää huomioida. Myös Kasvuluotsin vaihtaminen tulisi tehdä helpoksi, jos syystä tai toisesta yhteistyö ei toimi.
4. **Konkreettinen etenemissuunnitelma:** Aloituspalaverissa sovitaan miten yrityksen asioita lähdetään viemään eteenpäin ja mikä on sopiva kontaktoinnin tapa ja määrä Kasvuluotsin ja Kasvuväyläyrityksen välillä. Luodaan konkreettinen suunnitelma, johon yritys voi sitoutua.
5. **Suunnitelman toimeenpano:** Yhteydenpito sovitun suunnitelman mukaan ja proaktiivisuus palvelujen tarjoamisessa Kasvuväyläyritykselle. Kasvuluotsi puskee yritystä eteenpäin, jos näyttää siltä, että arkikiireet kamppaavat Kasvuväylän tehtävää työtä.
6. **Julkisten yrityspalvelujen kehittäminen pitkällä aikavälillä:** Erillisen hankkeen lisäksi tulisi työskennellä sen eteen, että eri julkiset yrityspalvelut toimisivat enenemässä määrin saman ”brändin” alla, mikä edistäisi yritysten ja palvelujen kohtaamista ja parantaisi tehokkuutta.

Kasvuväylä-palvelu kaltaiselle palvelulle on tarvetta, mutta toimintamalleja tulee kehittää. Yllämainittujen avaintekijöiden toteutumisen varmistaminen jokaisen Kasvuväyläyrityksen ja Kasvuluotsin osalta antaa vahvan pohjan ylläpitää ja kehittää Kasvuväylä-palvelua.

5 Liite: Sähköisen kyselyn kysymykset

Kasvuväylä-palvelun väliarviointi

Arvoisa Kasvuväyläyrittäjä,

KPMG toteuttaa työ- ja elinkeinoministeriölle Kasvuväylä-palvelun väliarviointin. Väliarvioinnin tehtävänä on selvittää palvelumallin toimivuutta, yritysten saamia hyötyjä, toiminnan haasteita sekä laatia suositukset palvelun kehittämiseksi. Yhtenä väliarvioinnin osa-alueena toteutetaan tämä kysely, joka on lähetetty kaikille Kasvuväylässä oleville yrityksille. Mahdollisimman kattavan kuvan saamiseksi, on ensiarvoisen tärkeää että kaikki vastaavat tähän kyselyyn.

Luottamuksellisuus

Kaikki yksittäisen vastaajan tunnistamisen mahdollistavat tiedot poistetaan ennen aineiston luovuttamista työ- ja elinkeinoministeriölle. Aineisto käsitellään tilastollisin menetelmin, eikä yksittäisen henkilön vastauksia voi erottaa tuloksista.

Kyselyyn vastaaminen

Toivomme sinun vastaavan tähän kyselyyn mahdollisimman pian, mutta viimeistään perjantaina 25.10.2013. Vastaaminen vie noin 5 minuuttia.

Yhteistyöstä etukäteen kiittäen,

KPMG Oy Ab

Työ- ja elinkeinoministeriö

1. Yrityksenne kokoluokka (henkilöstömäärä)

- Alle 10
- 10-49
- 50-249
- 250 tai enemmän

2. Yrityksenne perustamisvuosi

- 1989 tai sitä ennen
- 1990-1999
- 2000 tai sen jälkeen

3. Kuinka monta prosenttia yrityksenne liikevaihdosta tulee Suomen ulkopuolelta (vientä sekä ulkomaisten tytäryhtiöiden myynti)?

- 0 %
- alle 10 %
- 10-25 %
- 26-50 %
- yli 50 %

4. Yrityksenne kansainvälistymisen vaihe

- Kansainvälisen kasvun suunnittelu
- Markkinoille menon valmistelu
- Etabloituminen valituille markkinoille
- Markkinaseman parantaminen

5. Yrityksenne maantieteellinen sijainti pääkonttorin mukaan?

- Etelä-Karjala
- Etelä-Pohjanmaa
- Etelä-Savo
- Häme
- Kainuu
- Keski-Pohjanmaa
- Keski-Suomi
- Kymenlaakso
- Lappi
- Pirkanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Karjala
- Pohjois-Pohjanmaa
- Pohjois-Savo
- Päijät-Häme
- Satakunta
- Uusimaa
- Varsinais-Suomi

6. Yrityksenne toimiala

- A Maatalous, metsätalous ja kalatalous
- B Kaivostoiminta ja louhinta
- C Teollisuus
- D Sähkö-, kaasu- ja lämpöhuolto, jäähdytysliiketoiminta
- E Vesihuolto, viemäri- ja jätevesihuolto, jätehuolto ja muu ympäristön puhtaanapito
- F Rakentaminen
- G Tukku- ja vähittäiskauppa; moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus
- H Kuljetus ja varastointi
- I Majoitus- ja ravitsemistoiminta
- J Informaatio ja viestintä
- K Rahoitus- ja vakuutustoiminta
- L Kiinteistöalan toiminta
- M Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta
- N Hallinto- ja tukipalvelutoiminta
- O Julkinen hallinto ja maanpuolustus; pakollinen sosiaalivakuutus
- P Koulutus
- Q Terveys- ja sosiaalipalvelut
- R Taiteet, viihde ja virkistys
- S Muu palvelutoiminta
- T Kotitalouksien toiminta työnantajina; kotitalouksien eriyttämätön toiminta tavaroiden ja palvelujen tuottamiseksi omaan käyttöön
- U Kansainvälisten organisaatioiden ja toimielinten toiminta
- X Toimiala tuntematon

7. Kuinka monta vuotta yrityksenne on ollut mukana Kasvuväylä-palvelussa?

- Alle 1 vuosi
- 1-2 vuotta
- Yli 2 vuotta

8. Mistä organisaatiosta Kasvuluotsinne on?

- Tekes
- ELY-keskus
- Finnvera
- En tiedä

9. Kuinka hyvin Kasvuväylä-palvelu on täyttänyt odotuksesi?

- | Ylittänyt odotukset | Hyvin | Heikosti | Ei lainkaan |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10. Kuinka tyytyväinen olet omalta Kasvuluotsiltasi saamaasi tukeen?

- | Hyvin tyytyväinen | Melko tyytyväinen | Melko tyytymätön | Hyvin tyytymätön |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11. Arvioi miten Kasvuväylä-palvelu on onnistunut vastaamaan yrityksesi tarpeisiin suhteessa yrityksesi

	Erinomaisesti	Hyvin	Kohtuullisesti	Heikosti
Kansainvälistymisen vaiheeseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maantieteelliseen sijaintiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimialaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Arvioi saamaasi palvelua seuraavista näkökulmista (4 = Erittäin tyytyväinen ... 1 = erittäin tyytymätön)

	4	3	2	1	Ei kokemusta
Palvelun vaivattomuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kasvuluotsin ammattitaito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kasvuluotsin tavoitettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarpeeseen sopivien palveluiden löytyminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedon laatu ja hyödynnettävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedottaminen julkisista rahoitus- ja muista palveluista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rahoitushakemusten käsittelyaika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kansainvälistymiseen liittyvä neuvonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. Miten tärkeänä pidät, että seuraaviin asioihin on saatavilla tukea Kasvuväylän kautta?
(4 = Erittäin tärkeä ... 1 = Täysin merkityksetön)**

	4	3	2	1
Markkinamahdollisuuksien tunnistaminen ja tulevaisuuden ennakointi	()	()	()	()
Palvelun, tuotemateriaalin ja tuotannon sopeuttaminen kohdemarkkinoille	()	()	()	()
Kumppaneiden ja verkoston löytäminen kohdemarkkinoilta	()	()	()	()
Markkinoillemenotavan valitseminen	()	()	()	()
Kilpailukyvyn analyysi kohdemarkkinoilla (hinta, tuote, liiketoimintamalli)	()	()	()	()
Neuvonta rahoitusmahdollisuuksista	()	()	()	()
Rahoituspalvelut Kasvuväylän kautta	()	()	()	()
Analysoitu tieto kohdemarkkinoista	()	()	()	()
Verkostoitumistilaisuudet	()	()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()

14. Ruusuja ja risuja palvelun toimivuudesta ja hyödyllisyydestä:
