

42,9 % vastaajista oli saanut tiedon Norsun yritystuista muilta tukea hakeneilta tai tuttavalta. **Puskaradio on siis selkeä voittaja eri tiedotuskanavista.** Toisena tulevat erilaiset info-tilaisuudet 28% osuudellaan ja kolmanneksi tärkeimmät tiedotuskanavat olivat Norsun nettisivut ja yritysneuvojat, joiden kautta tietoa oli saanut lähes neljännes vastaajista. Aikaisemman oman kokemuksen perusteella tukea osasi hakea vajaa viidennes. Vain yksi vastaaja oli saanut tietoa Norsun esitteistä eikä kukaan kokenut saaneensa tietoa paikallislehden juttujen eikä some-kanavien kautta. Some kanavat toimivatkin enemmän tarinan kerronnan kuin tiedon välittämisen kanavina.

Palvelun laatuun voidaan Norsun toimistolla olla erittäin tyytyväisiä, koska **kaikkien mielestä Norsusta on helppo kysyä ohjeita ja neuvoja, Norsun palvelu on nopeaa ja joustavaa ja hakijat ovat saaneet riittävästi apua ongelmatilanteissa (esim. asiakirjojen valmistelussa).** Norsun asiakaspalvelu sai kouluarvosanan **yhdeksän.** Kiitettävä arvosana toimiessamme näinkin byrokraattisten tukien kanssa, on hyvä saavutus. Ehkäpä hyvällä asiakaspalvelulla on vaikutusta myös siihen, että **kaikki hakijat kokivat selviävänsä hankebyrokratian kanssa,** vaikka esimerkiksi sähköiseen asiointiin liittyvät katso-tunnukset ja Hyrrä koettiin useamman taholta hankalimpana osana rahoitusprosessia.

Kysyttäessä **mikä rahoitus- ja maksuhakemusprosessissa tökki eniten,** saivat eniten mainintoja erilaiset **sähköiseen asiointiin liittyvät ongelmat (katso-tunnukset, Hyrrän kankeus ja yhteensopimattomuus erilaisten nettiselainten kanssa).** Erillisen maininnan sai lisäksi Hyrrän maksuhakemuksella rahoituksen jakaminen eri lajeihin. Siihen toivottiin automatisointia tai tarkempia ohjeita Hyrrään. Sama toive on varmasti myös kaikilla maksuhakemuskäsittelijöillä, koska rahoituksen jakautumista joudutaan usein pyytämään korjaamaan. **Myös pitkiä käsittelyaikoja harmiteltiin ja monien erilaisten lisätietojen ja tositteiden vaatiminen koettiin hankalaksi.** Ongelmia koettiin myös kulujen hyväksyttävyyden, paperi- ja sähköisten lomakkeiden eroavaisuuden, kaavakkeiden epäselvyyden ja ajankäytön kanssa. Maininta tuli myös omalle laiskuudelle ja jotkut hakijat olivat sitäkin mieltä, että mikään ei tökkinyt. Yhteenvetona voisi todeta, että **Hyrrä-järjestelmän kehittämistä entistä ohjaavammaksi, automatisoidummaksi ja yhteensopivaksi muiden eri järjestelmien ja nettiselainten kanssa olisi erittäin tarpeellista jatkaa mahdollisimman nopealla aikataululla.**

**Hakijoista 100 % suosittelisi Norsun yritysrahoitusta muillekin.** 33 % sai Norsusta hyödyllisiä vinkkejä uusista yhteistyökumppaneista, vaikka yritystukien osalta verkottamistyö onkin vähäisempää kuin yleishyödyllisissä tuissa. 67 % sai Norsusta neuvoja, joiden ansiosta hanke onnistui paremmin. Ei vastausten osalta ei tässä ole tietoa, että olisivatko he kaivanneet lisää neuvoja vai eikö niitä saatu, koska ei tarvittukaan.

Lisäneuvontaa tai koulutusta olisi kaivannut kaksi vastaajaa. Toinen olisi toivonut kustannusarvion tekoon lisäohjeistusta, jotta sinne olisi osannut listata ihan kaiken tarvittavan. Toinen vastaaja olisi toivonut neuvontaa jatkorahoituksesta. Oletuksena ehkä rahoitusneuvonnan osalta on, että sitä suunnataan enemmänkin uusien hakijoiden suuntaan, koska entisten asiakkaiden oletetaan osaavan kysyä tarvittaessa

rahoitusmahdollisuuksia Norsulta. Lisäksi tavoitteena on tavoittaa mahdollisimman paljon uusia hakijoita eikä niinkään tukea useasti samoja hakijoita.

Kysyttäessä minkä asioiden kehittämiseen Norsun tulee keskittyä jatkossa, nousi ykköseksi **tiedottaminen**. Tiedottaminen onkin vakiona asia, johon ei voi ikinä panostaa liikaa. Se, miten tiedottaminen tavoittaa oikean kohderyhmän ja vieläpä oikealla hetkellä, vaatii pohdintaa. **Yritystuista voisi tiedottaa enemmän esimerkiksi paikallisten yritysyhdistysten kautta. Seuraavan ohjelmakauden alkuun olisi hyvä suunnitella jokin laajamittaisempi tiedotuskampanja.** Toiseksi eniten toivottiin erilaisia infotilaisuuksia, joita pidetäänkin jo kohtuullisen säännöllisesti, mutta niitäkin voisi olla aina enemmän ja eri tyyppisille kohderyhmille. Lisäksi yksittäisiä toiveita tuli verkostoitumis-tapahtumista, startuppien alkuvalmennuksista, pienten yritysten tukemiseen keskittymisestä, perustamistuesta aloittaville yrityksille, asiakaspalvelun pitämisestä samanlaisena, yrityskentän tuntemuksen parantamisesta ja EIP-ideoiden antamisesta maaseudun innovaatioryhmälle. Toiveita oli myös lomakkeiden ja Hyrrän yhdenmukaistamiselle ja hakuprosessin yksinkertaistamiselle. Näihin kahteen viimeiseen toiveeseen voidaan vastata vain välittämällä toiveita Ruokavirastolle ja MMM:lle sekä osallistumalla aktiivisesti uuden ohjelmakauden säädösten valmisteluun.

Yrittäjien mielestä Norsun kolme tärkeintä tehtävää ovat: neuvoa (9 mainintaa), tukea (8), kertoa rahoitusmahdollisuuksista (5), kannustaa (5), rahoittaa (5), auttaa (4), kehittää elinvoimisuutta (3), sparrata (2), toimia avoimesti, toimia puolueettomasti, ohjata verkostoihin, tuotteistaa jatkorahoitus, jalkautua yrityksiin. **Vastauksissa korostui neuvonnan, tukemisen ja kannustamisen rooli erityisen vahvasti. Toisena vasta tuli itse rahoittaminen. Tämä kertoo siitä, että monesti yritystuen merkitys on paljon laajempi kuin vain sen rahallinen arvo.**

Vastaajien mielestä Norsu voisi kehittää neuvonta- ja rahoituspalveluita mm. selkeillä maksuhakemusten ohjevideoilla, rahoittamalla alkupääoman 100 % tukea vahvoille startupeille, tiedotteella, prosessien yksinkertaistamisella, yksilöiden ja paikkakunnan paremmalla huomioimisella, kokoamalla riskirahoittajien keskusteluja yhteen, ehdottamalla jatkorahoitusmahdollisuuksia.

Vastaajat arvioivat yrityksen **liikevaihdon kasvaneen** yritystuen avulla noin **34 %**. Keskimäärin **uusia työpaikkoja** syntyi **1,2** jokaiseen yritystukea saaneeseen yritykseen. **Uusia palveluja tai tuotteita** syntyi keskimäärin **2,5** kappaletta. **Yli 57 %:lla yrityksistä toiminta laajeni uusille markkina-alueille kotimaassa ja 14,3 %:lla ulkomailla.** Vain alle 29 % yrityksistä oli sellaisia, joiden toiminta ei markkina-alueiden suhteen laajentunut lainkaan ja näilläkin yrityksillä toiminta on voinut samalla markkina-alueella kasvaa.

**Yli 95 % vastaajista kertoi, että tuki lisäsi motivaatiota yrittäjänä toimimiseen!** Tämä voidaan nähdä vähintäänkin yhtä merkittävänä vaikutuksena yrityksen kehittymiselle kuin rahallisen tuen.

Jatkossa yritykset tarvitsevat rahoitusta eniten lisäinvestointeihin sekä myyntiin ja markkinointiin. Lisäinvestointien rahoitus hoituu nykyisellään helposti, mutta varsinaisesti myyntiin ja markkinointiin ei ole muita rahoitusvälineitä käytettävissä kuin soveltuvin osin perustamistuki ja yritysryhmähankkeet ja nekin

tukevan vain ko. toimintojen kehittämistä, mutta ei varsinaisesti niiden tekemistä. Seuraavaksi eniten rahoitusta tarvitaan tuotekehitykseen (kokeilutuki tähän hyvä), kansainvälistymiseen (perustamistuki), ensimmäisen ulkopuolisen työntekijän palkkaamiseen (tähän ei ole tällä hetkellä tukea) sekä laajentumiseen (luonteesta riippuen tukea saatavilla).