



*Evaluering av de regionale
etablererkontorene i
Telemark 2004*

Av
Knut Vareide



Telemarkforskning-Bø

Arbeidsrapport 11/2005

Forord

Denne rapporten oppsummerer resultatene fra evalueringen av virksomheten til de fem regionale etablererkontorene i Telemark i 2004. De regionale etablererkontorene driver veiledning til personer som ønsker å starte opp ny virksomhet. Denne veiledningsvirksomheten er en av hovedaktivitetene til ”Program for entreprenørskap” i Telemark. Program for entreprenørskap driver også andre aktiviteter, spesielt innen skoleverkets ulike trinn, men denne virksomheten omfattes ikke av evalueringen.

Hensikten med veiledningsvirksomheten er å bidra til at det etableres flere nye bedrifter i Telemark. En av målsettingene til Program for entreprenørskap er at Telemark skal være et av fylkene i landet med høyest etableringsfrekvens. Evalueringen er derfor fokusert på hvorvidt aktiviteten i etablererkontorene har bidratt til flere nyetableringer.

Forsker Knut Vareide ved Telemarksforskning-Bø har gjennomført evalueringen og skrevet denne rapporten.

Knut Vareide
Bø 10. juni 2005

1	Om Program for Entreprenørskap og etablererkontorene	5
2	Sammendrag og konklusjoner	7
2.1	<i>Antall brukere har økt</i>	8
2.2	<i>Kundetilfredsheten har blitt bedre</i>	8
2.3	<i>Flere oppgir å ha startet ny virksomhet</i>	8
2.4	<i>Flere mener assistansen fra kontoret hadde stor betydning</i>	8
2.5	<i>Markedsandelen synker</i>	8
2.6	<i>Telemark sakker likevel akterut når det gjelder etableringsfrekvens</i>	8
3	Nyetableringer i Telemark 2004	9
3.1	<i>Hvilke bransjer etableres det i?</i>	12
3.2	<i>Etableringer kommunevis</i>	13
3.3	<i>Etableringshyppighet på lengre sikt i kommunene</i>	14
3.4	<i>Etableringsfrekvens i regionene i Norge</i>	15
3.5	<i>Regionenes rangering i Norge</i>	16
4	Spørreundersøkelsen nyetablerte bedrifter	17
4.1	<i>Formål med nyregistreringen</i>	18
4.2	<i>Selskapstype og eierskap</i>	19
4.3	<i>Offentlig støtte</i>	20
4.3.1	<i>Offentlig støtte regionvis</i>	20
4.3.2	<i>Offentlig støtte og kjønn</i>	21
4.3.3	<i>Bransje og offentlig støtte</i>	22
4.3.4	<i>Offentlig støtte og innovasjon</i>	23
4.4	<i>Størrelse</i>	24
4.4.1	<i>Størrelse og kjønn</i>	24
4.4.2	<i>Størrelse og bransje</i>	25
4.5	<i>Innovasjon hos nyetablerte</i>	26
4.5.1	<i>Innovasjon regionvis</i>	27
4.6	<i>Kvinnelige etablerere</i>	28
4.7	<i>Etablerers bakgrunn</i>	29
4.8	<i>Bruk av etablererkontor, markedsandel</i>	30
4.8.1	<i>Markedsandelens utvikling</i>	31
4.8.2	<i>Markedsandeler mannlige og kvinnelige etablerere</i>	32
4.8.3	<i>Utvikling markedsandeler for det enkelte kontor</i>	33
4.8.4	<i>Markedsandel og innovasjon</i>	34
5	Kundestatistikk fra etablererkontorene	35
5.1	<i>Antall brukere</i>	35
5.1.1	<i>Antall brukere kommunevis</i>	36
5.1.2	<i>Brukere som andel av befolkningen</i>	37
5.1.3	<i>Kvinner og menn</i>	37

5.2	Arbeidstakerstatus.....	38
5.3	Brukernes alder	39
5.4	Innovasjon	40
5.4.1	Innovasjon og kjønn.....	42
6	Kundeundersøkelsen	43
6.1	Svarprosent	43
6.2	Innovasjon	44
6.2.1	Innovasjonsgrad regionvis	46
6.2.2	Innovasjon og kjønn.....	47
6.2.3	Innovasjonsgrad og etablering.....	48
6.3	Kundetilfredshet.....	51
6.3.1	Utvikling av kundetilfredshet over tid	52
6.3.2	Kundetilfredshet på det enkelte kontor	53
6.3.3	Hva klager brukerne på?	54
6.3.4	Kundetilfredshet og kjønn	55
6.4	Etableringer	56
6.4.1	Andel som etablerer seg over tid	57
6.4.2	Etablererandel over tid.....	58
6.5	Veiledningens betydning	59
6.5.1	Veiledningens betydning på det enkelte kontor	61
6.6	Effekt	63
6.6.1	Effektmål 1	63
6.6.2	Effektmål 2.....	65
6.6.3	Effektmål 3.....	66
6.6.4	Oppsummering effekt	67
7	Grand ide og næringsutvikling	68
7.1	Kommentarer fra brukerne.....	69
8	Midt-Telemark Etablererkontor	71
8.1	Kommentarer fra brukerne.....	72
9	Vest-Telemark Næringsutvikling AS.....	73
9.1	Kommentarer fra brukerne.....	74
10	Vestmar Opplæringscenter	75
10.1	Kommentarer fra brukerne.....	76
11	Øst-Telemark Etablerersenter	77
11.1	Kommentarer fra brukerne.....	78

1 Om Program for Entreprenørskap og etablererkontorene

De fem regionale etablererkontorene i Telemark har blitt evaluert i forhold til virksomheten i 2004. De fem etablererkontorene var tidligere organisert i "Program for Nyetablering i Telemark". Dette var et treårig program som varte fra 1999 til 2002. I løpet av 2002 ble virksomheten lagt inn i det nye "Program for entreprenørskap i Telemark". Dette programmet omfatter både veiledningsvirksomhet mot potensielle etablerere og innsats på forskjellige skoletrinn innen entreprenørskap. Virksomheten i etablererkontorene har imidlertid fortsatt uten store endringer. Denne evalueringen er begrenset til virksomheten som etablererkontorene yter mot voksne personer som ønsker å starte ny virksomhet. Innsatsen rettet mot barn og unge er ikke evaluert her.

De fem regionale etablererkontorene er:

Grand Ide- og Næringsutvikling

Grenland Etablerersenter skiftet navn til Grand Idé- og Næringsutvikling (GIN) i løpet av 1999. Kontoret er en avdeling av Vekst i Grenland AS, som er et regionalt organ for næringsutvikling i Grenland. Grenland består av de fire kommunene Skien, Porsgrunn, Bamble og Siljan. Regionen har over halvparten av befolkningen i Telemark, og er det største kontoret med fire ansatte. Leder for kontoret var Ingeborg Lykseth inntil desember 2002, og deretter Tone Allum.

Midt-Telemark Etablererkontor

Midt-Telemark består av kommunene Bø, Nome og Sauherad. Tidligere ble det drevet et regionalt etablererkontor i regi av A-etat. I løpet av 1999 ble de tre kommunene enige om å etablere et felles kontor som et interkommunalt selskap, og kontoret ble lagt til Lunde i Nome kommune. Dette kom først i drift i oktober 1999, men det var også litt aktivitet fra etablererklubben tidligere på året. Oddbjørg Nevestveit var leder for kontoret inntil slutten av 2001. Deretter overtok Laila Glittenberg Moen. I de første årene var kontoret lokalisert til Lunde, men har i løpet av 2004 flyttet til nye lokaler i Bø, sammen med det nystartede Midt-Telemark Næringsutvikling (MTNU).

Vestmar Opplæringscenter

Vestmar Opplæringscenter hadde drevet etablererkontor for kommunene Kragerø og Drangedal tidligere, og fortsatte driften uten store endringer etter at programmet startet opp. Leder for kontoret er Helge Lia, og Vestmar Opplæringscenter har tre ansatte. De driver imidlertid også annen virksomhet i forbindelse med fagopplæring og andre arbeidsmarkedstiltak. Mesteparten av etablererveiledningen har blitt utført av Jan Bøe.

Øst-Telemark Etableringscenter

Øst-Telemark Etableringscenter eksisterte også før oppstart av programmet, og ble hovedsakelig finansiert av A-etaten. Etablererkontoret var organisert som en stiftelse eiet av de tre kommunene Notodden, Tinn og Hjartdal. Kontoret ble omorganisert og skiftet daglig leder i forbindelse med oppstart av programmet. Dette tok lang tid, og kontoret var bemannet og i drift først i september 1999. Torunn Hovde Kaasa har vært leder siden 1999, men sluttet i årsskiftet 2003/2004. Aud Finnekåsa overtok som leder fra januar 2004.

Vest-Telemark Næringsutvikling AS

Vest-Telemark består av kommunene Tokke, Vinje, Nissedal, Fyresdal, Seljord og Kviteseid. Denne regionen hadde ikke tidligere hatt etablererkontor. På slutten av 1998 ble denne tjenesten etablert i regi av Vest-Telemark Næringsutvikling AS (VTNU), som er et interkommunalt selskap for å drive næringsarbeid i Vest-Telemark. Kontoret har lokaler i Kviteseid. Brynjulf Nordbø er leder for VTNU, mens Svein Henriksen og Børge Skårdal har gjennomført mesteparten av arbeidet med etableringsveiledning.

2 Sammendrag og konklusjoner

Denne evalueringen baserer seg på analyse av data fra fire kilder:

1. Det blir hentet inn statistikk over nyregistrerte bedrifter, slik at etablereraktiviteten i Telemark kan sammenliknes med resten av landet. Resultatene herfra blir presentert i kapittel 3.
2. Hver nyregistrert bedrift i Telemark i 2004 fikk tilsendt spørreskjema i begynnelsen av 2005. Resultatene herfra blir presentert i kapittel 4.
3. Etablererkontorene registrerer fortløpende veiledningsvirksomheten i et felles datasystem. Fra dette registeret kan vi analysere antall brukere, og veiledningsaktiviteten. Resultatene herfra blir presentert i kapittel 5.
4. Hver enkelt bruker fra 2004 fikk tilsendt et spørreskjema i begynnelsen av 2005. Svarene fra brukerne er analysert og presentert i denne rapporten. Resultatene herfra blir presentert i kapittel 6.

I tabellen under er hovedresultatene fra evalueringen oppsummert.

Tabell 1: Ytelsesindikatorer for programmet.

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Antall brukere	471	743	772	728	715	862	876
Prosentvis andel som var helt fornøyd	63	65,4	67,3	58,9	60,9	62,7	65,5
Prosentvis andel av brukerne som etablerte bedrift	31,9	39,9	47,4	52,7	46,4	47,3	51,8
Beregnet antall etableringer blant brukerne	150	297	366	384	332	407	454
Antall etableringer hvor kontorene har hatt stor betydning	44	92	112	102	77	108	132
Antall etableringer hvor kontorene har hatt en viss betydning	NA	122	156	175	136	172	170
Antall som fortsatt arbeider med etableringsideen	NA	193	223	147	143	193	155
Markedsandel, andel nyetableringer som har fått veiledning fra kontoret	10,9	23,4	23,1	20,5	24,2	22,2	17,1
Telemarks plassering blant fylkene når det gjelder etableringsfrekvens	17	11	9	17	16	11	15

2.1 Antall brukere har økt

Antall brukere økte sterkt fra 862 i 2003 til 876 i 2004. Det har aldri tidligere vært så mange brukere av tjenestene til etablererkontorene.

2.2 Kundetilfredsheten har blitt bedre

Kundetilfredsheten var litt bedre i 2004 enn året før. I 2004 var 65,5 prosent av brukerne helt fornøyde med tjenestene. Dette var en økning fra 2003, da 62,7 prosent av brukerne var helt fornøyde. I de syv årene dette har blitt målt, er det bare i 2000 at andelen helt fornøyde kunder har vært høyere.

2.3 Flere oppgir å ha startet ny virksomhet

Andelen av brukerne som oppga å ha etablert bedrift i 2004, var på 51,8 prosent. Dette er en økning fra 2003, da 47,3 prosent oppga å ha startet ny virksomhet. Dette er det nest høyeste nivået som er målt. Bare i 2001 var det flere som startet opp, 52,7 prosent.

2.4 Flere mener assistansen fra kontoret hadde stor betydning

Andelen av de som etablerte bedrift, som samtidig oppga at etablererkontorene hadde stor betydning, økte fra 26,5 prosent i 2003 til 28,8 prosent i 2004. Dette er det høyeste nivået siden 2000.

2.5 Markedsandelen synker

Markedsandelen, dvs andelen av de nyregistrerte bedriftene i foretaksregisteret som oppga å ha benyttet tjenester fra etablererkontorene, sank fra 22,2 prosent i 2003 til 17,1 prosent i 2004. Etablererkontorene har imidlertid høyere markedsandel blant de som ikke registrerer seg i foretaksregisteret, her er markedsandelen 25,6 prosent. Det er imidlertid avdekket at kontakten med etablererkontorene underrapporteres, slik at den faktiske markedsandelen ligger på 25-30 prosent.

2.6 Telemark sakker likevel akterut når det gjelder etableringsfrekvens

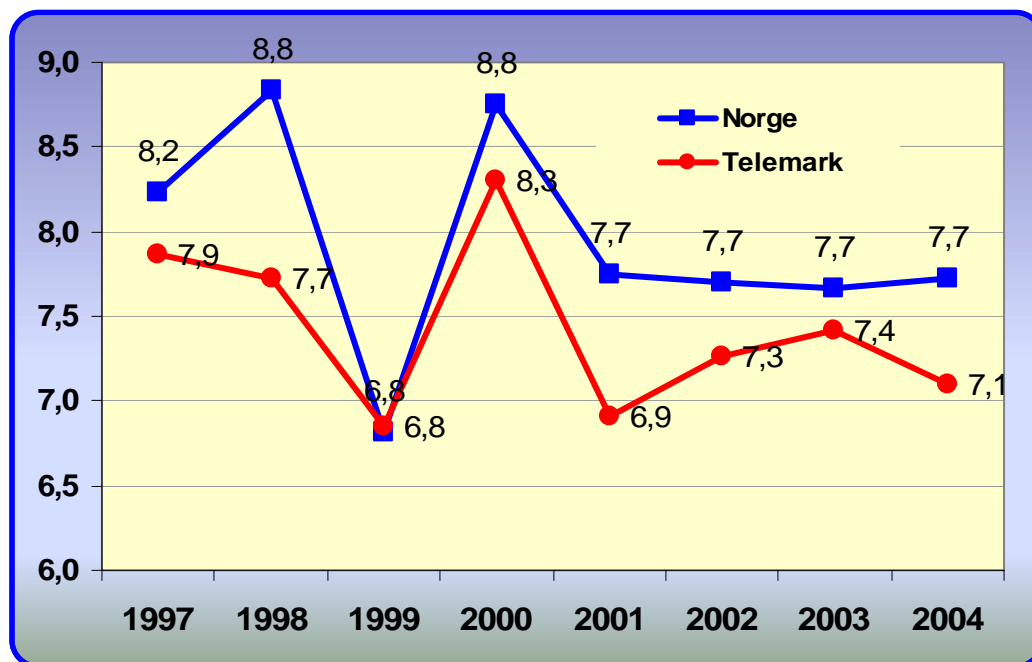
Etableringsfrekvensen i Telemark (antall nyregistrerte bedrifter i foretaksregisteret i forhold til totalt antall bedrifter) i 2004 lå under gjennomsnittet i Norge. Telemarks rangering blant fylkene i Norge er nr 15 av 19 fylker.

Konklusjonen er at kvaliteten og ytelsen fra etablererprogrammet er bedre i 2004 enn i de foregående årene. Nesten alle indikatorene er kraftig forbedret fra 2003 til 2004. Den beregnede effekten av programmet er 20 prosent sterkere enn året før. Likevel har dette ikke gitt seg utslag i at antall etableringer i Telemark har blitt forbedret i forhold til andre fylker. Det har vært registrert flere nye foretak på landsbasis i 2004 enn i 2003, men økningen i Telemark er svakere enn landsgjennomsnittet. Dette kan skyldes at andre faktorer har bidratt negativt for utviklingen av nyetableringer i Telemark, eller at andre fylker har tilsvarende opplegg som er minst like effektive som i Telemark.

3 Nyetableringer i Telemark 2004

For å finne ut om antall nyetableringer i Telemark sammenliknet med andre deler av landet, kan vi se på nyregistreringer i foretaksregisteret eller enhetsregisteret i Brønnøysund¹. Det ble registrert 756 nye foretak i foretaksregisteret i Telemark i 2004. Dette er en økning fra 2003, da det ble registrert 690 nye foretak i dette registeret. På landsbasis har antall nyregistreringer i foretaksregisteret gått opp fra 21.851 til 24.247. Økningen i Telemark tilsvarte 9,6 prosent, mens økningen på landsbasis utgjør 11 prosent. Telemark hadde dermed en lavere økning i antall nyetableringer enn ellers i landet.

For å sammenlikne antall nyetableringer i forskjellige områder, kan vi se på antall nyregistreringer i prosent av antall eksisterende selskap². Dette kalles *etableringsfrekvens*. Utviklingen i etableringsfrekvensen i Telemark og Norge er vist i figuren under:



Figur 1: Etableringsfrekvens i Telemark og Norge. Datakilde: Foretaksregisteret.

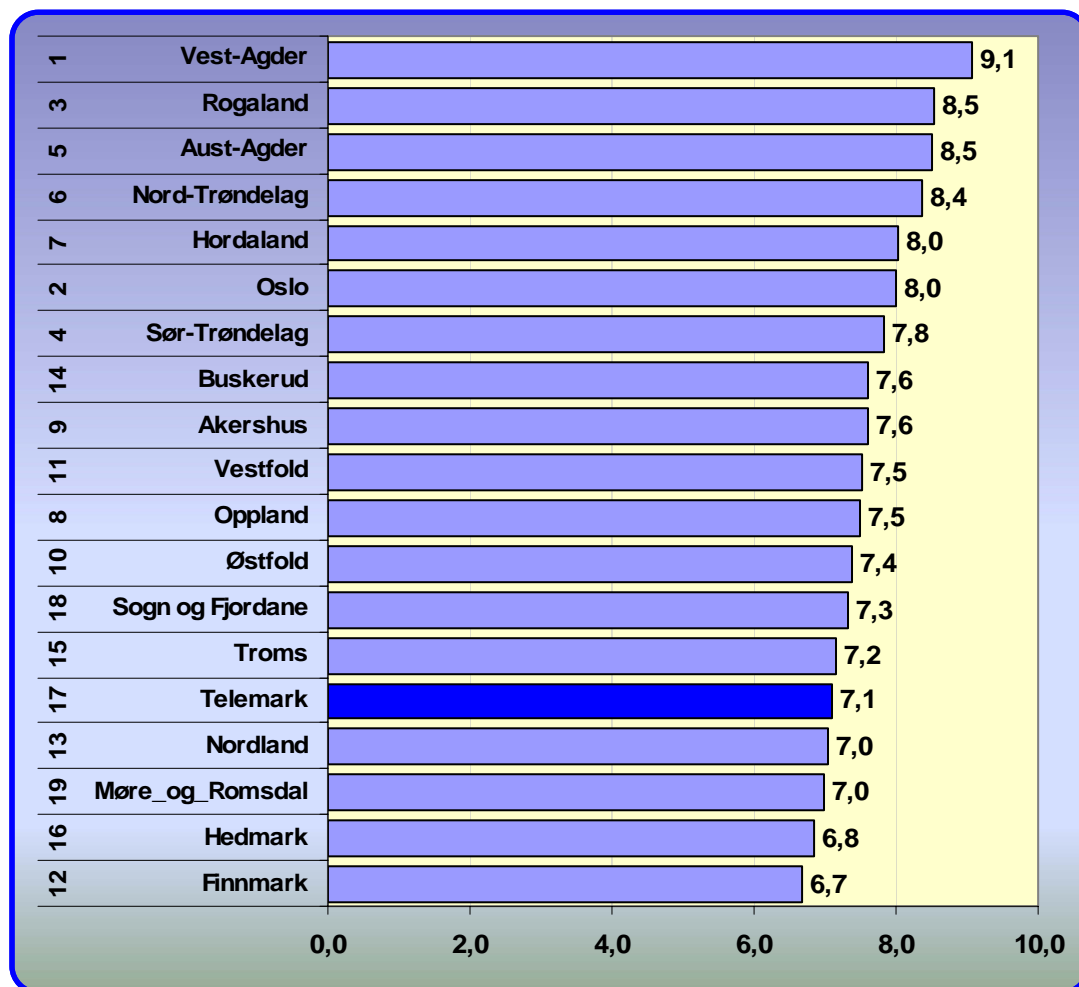
Som vi ser av figuren, har etableringsfrekvensen i Telemark vært lavere enn landsgjennomsnittet i hvert eneste år. Forskjellen mellom Telemark og landsgjennomsnittet økte fra 2003 til 2004.

Vi kan også se av diagrammet at det var få etableringer i 1999 i forhold til året før og etter. Dette skyldes at minste lovlige aksjekapital ble hevet fra 50.000 til 100.000 kr. Mange benyttet muligheten til å etablere aksjeselskap før endringen trådte i kraft.

¹ Det er tatt utgangspunkt i selskapstypene som er vanlig for næringsvirksomhet som aksjeselskap, enkeltmannforetak, selskap med begrenset ansvar, selskap med delt ansvar og ansvarlige selskap.

² Dette er drøftet i en tidligere evaluering, rapport14/2002: Evaluering av de regionale etablererkontorene 2002.

Vi kan sammenlikne etableringsfrekvensen i Telemark i 2004 med de andre fylkene i landet. I figuren under er fylkene rangert etter etableringsfrekvens i 2004.



Figur 2: Etableringsfrekvens i 2004. Tallene til venstre angir rangering med hensyn til gjennomsnittlig etableringsfrekvens i perioden 2000-2004. Datakilde: Foretaksregisteret.

Telemark er nr 15 av 19 fylker i 2004. Dette er noe dårligere enn i 2003, hvor Telemark var nummer 11. Ser vi på gjennomsnittet for de seks siste årene, er Telemark nr 17 av 19 fylker, dvs tredje sist.

Agderfylkene og Rogaland har høyest etableringsfrekvens i 2004 som i 2003. Disse fylkene kommer også høyt opp på lista dersom vi ser på gjennomsnittlig etableringsfrekvens i de siste seks årene.

Oslo har tidligere utmerket seg med mange nyetableringer. Målt etter gjennomsnitt i de siste fem årene er Oslo fremdeles på andre plass, etter å ha hatt hegemoni på førsteplassen i mange år.

I tabellen under kan vi se hvordan etableringsfrekvensen i Telemark har utviklet seg i forhold til de andre fylkene i de siste syv årene.

Tabell 2: Rangering av fylker med hensyn til etableringsfrekvens. Datakilde: Foretaksregisteret.

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004							
Rogaland	10,2	Rogaland	10,8	Oslo	7,1	Oslo	9,4	Vest-Agder	9	Aust-Agder	9,2	Vestegder	8,2	Vest-Agder	9,1
Oslo	9,8	Vest-Agder	10,4	Vest-Agder	7	Akershus	9,4	Rogaland	9	Vest-Agder	8,8	Rogaland	8,1	Rogaland	8,5
Vestfold	9,5	Nord-Trøndelag	10,4	Aust-Agder	6,9	Vestfold	8,6	Nord-Trøndelag	9	Sør-Trøndelag	8,6	AustAgder	8,1	Aust-Agder	8,5
Akershus	9,5	Sør-Trøndelag	10,3	Akershus	6,8	Sør-Trøndelag	8,5	Sør-Trøndelag	8,8	Nord-Trøndelag	8,4	NordTrøndelag	7,9	Nord-Trøndelag	8,4
Buskerud	9,4	Oppland	10	Rogaland	6,8	Rogaland	8,4	Oppland	8,8	Rogaland	8,1	Sør-Trøndelag	7,9	Hordaland	8,0
Nordland	9,3	Oslo	9,9	Buskerud	6,8	Vest-Agder	8,3	Nordland	8,6	Hordaland	8,1	Østfold	7,8	Oslo	8,0
Oppland	9,3	Troms	9,8	Oppland	6,6	Østfold	8,2	Finnmark	8,5	Buskerud	7,9	Hordaland	7,8	Sør-Trøndelag	7,8
Vest-Agder	9,3	Akershus	9,8	Vestfold	6,4	Aust-Agder	8,2	Troms	8,4	Oppland	7,8	Hedmark	7,7	Buskerud	7,6
Hordaland	9,2	Hedmark	9,7	Sør-Trøndelag	6,4	Telemark	8,2	Østfold	8,3	Oslo	7,8	Oslo	7,7	Akershus	7,6
Troms	9,2	Finnmark	9,7	Østfold	6,4	Buskerud	8,1	Oslo	8,1	Østfold	7,8	Finnmark	7,6	Vestfold	7,5
Østfold	9,2	Østfold	9,7	Telemark	6,3	Hordaland	8,1	Hedmark	8	Nordland	7,6	Telemark	7,5	Oppland	7,5
Sør-Trøndelag	9	Vestfold	9,6	Troms	6,2	Oppland	8	Aust-Agder	8	Finnmark	7,6	Buskerud	7,4	Østfold	7,4
Nord-Trøndelag	9	Buskerud	9,6	Hedmark	6,2	Nordland	7,9	Hordaland	7,9	Hedmark	7,6	Vestfold	7,4	Sogn og Fjordane	7,3
Hedmark	8,9	Hordaland	9,4	Hordaland	6,1	Nord-Trøndelag	7,8	Akershus	7,8	Troms	7,6	Troms	7,1	Troms	7,2
Telemark	8,7	Nordland	9,3	Sogn og Fjordane	6	Troms	7,7	Vestfold	7,7	Akershus	7,6	Akershus	7,1	Telemark	7,1
Finnmark	8,6	Sogn og Fjordane	9,2	Nordland	5,9	Hedmark	7,6	Sogn og Fjordane	7,5	Telemark	7,5	Oppland	7,1	Nordland	7,0
Aust-Agder	8,5	Telemark	9,1	Finnmark	5,6	Finnmark	7,5	Telemark	7,4	Vestfold	7,5	Nordland	7,0	Møre og Romsdal	7,0
Møre og R	8,4	Aust-Agder	9	Møre og R	5,4	Sogn og Fjordane	7,2	Møre og R	7,3	Møre og R	7	Sogn og Fjord	6,8	Hedmark	6,8
Sogn og Fjordane	8,3	Møre og R	8,6	Nord-Trøndelag	5,2	Møre og R	7,2	Buskerud	7,2	Sogn og Fjord	6,9	Møre og Roms	6,6	Finnmark	6,7
NORGE	9,3	NORGE	9,7	NORGE	6,5	NORGE	8,5	NORGE	8,1	NORGE	7,8	Norge	7,5	Norge	7,7

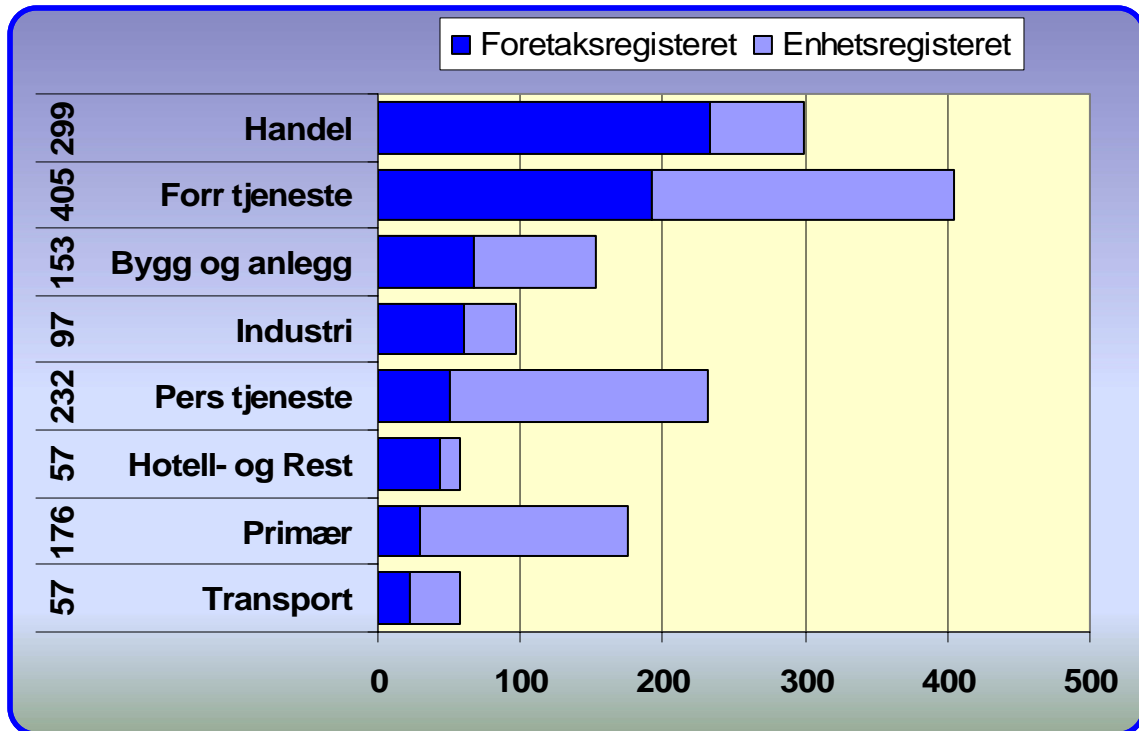
Bortsett fra i år 2000, har Telemark vært på nederste halvdel av fylkesrangeringen. Femtendeplassen i år 2004 er således ganske ”normalt” for Telemark.

Da program for nyetablering startet opp i 1999, var målsettingen at Telemark skulle bli et av fylkene i landet med høyest etableringsfrekvens. Det har vist seg å bli vanskelig, og Telemark er i stedet et av fylkene med lavest etableringsfrekvens. Dette har skjedd til tross for at virksomheten ved etablererkontorene har blitt gjennomført som opprinnelig planlagt.

Som vi skal se senere i denne rapporten, er det et stort antall av brukerne til etablererkontorene som oppgir å ha startet ny virksomhet, og mange av disse oppgir at etablererkontoret har hatt stor betydning. Når Telemark likevel ligger lavt på statistikken over nyetableringer, kan det skyldes at situasjonen ville ha vært enda verre uten etablererkontorene, eller at andre fylker har tiltak for å stimulere nyetableringer som er like effektive som i Telemark.

3.1 Hvilke bransjer etableres det i?

Det er interessant å se hvilke bransjer som det etableres bedrifter i. I figuren under ser vi hvor mange nyregistreringer det er i hver hovednæring.



Figur 3: Antall nyregistreringer i ulike hovednæringer i foretaksregisteret og enhetsregisteret i 2004 i Telemark. Tallene til venstre viser antall nyregistreringer i enhetsregisteret.

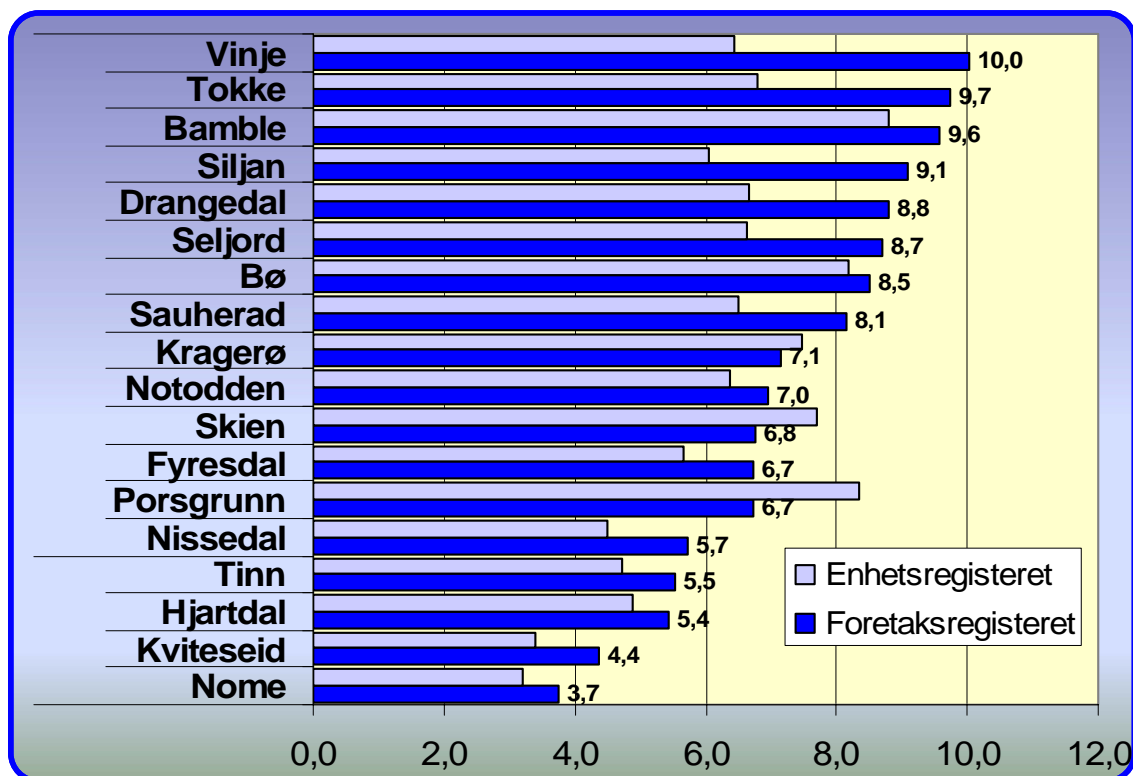
Totalt ble det registrert nesten 1500 nye foretak i enhetsregisteret i Telemark i 2004. Litt under halvparten ble registrert i foretaksregisteret (alle som er registrert i foretaksregisteret, er samtidig registrert i enhetsregisteret).

I figuren over ser vi at det registreres flest nye bedrifter i handel og forretningsmessig tjenesteyting. Det er også her det er flest bedrifter fra før.

Det er spesielt mange nyregistreringer innenfor personlig tjenesteyting og primærnæringene i enhetsregisteret, som ikke blir registrert i foretaksregisteret. Mange av nyregistreringene innenfor primærnæringene er ikke nye virksomheter, men eldre virksomheter som av forskjellige grunner er meldt inn til enhetsregisteret i 2004.

3.2 Etableringer kommunevis

Hvilke kommuner i Telemark har flest etableringer?



Figur 4: Etableringsfrekvens, dvs antall nyregistrerte foretak i prosent av antall eksisterende foretak i 2004.

I figuren over er kommunene rangert i forhold til etableringsfrekvensen i 2004, ved bruk av foretaksregisteret. Vinje hadde høyest etableringsfrekvens med 10 prosent. Derneft følger Tokke, Bamble og Siljan. I 2003 hadde Tokke høyest etableringsfrekvens.

Nome, Kviteseid og Hjartdal har lavest etableringsfrekvens når vi bruker foretaksregisteret.

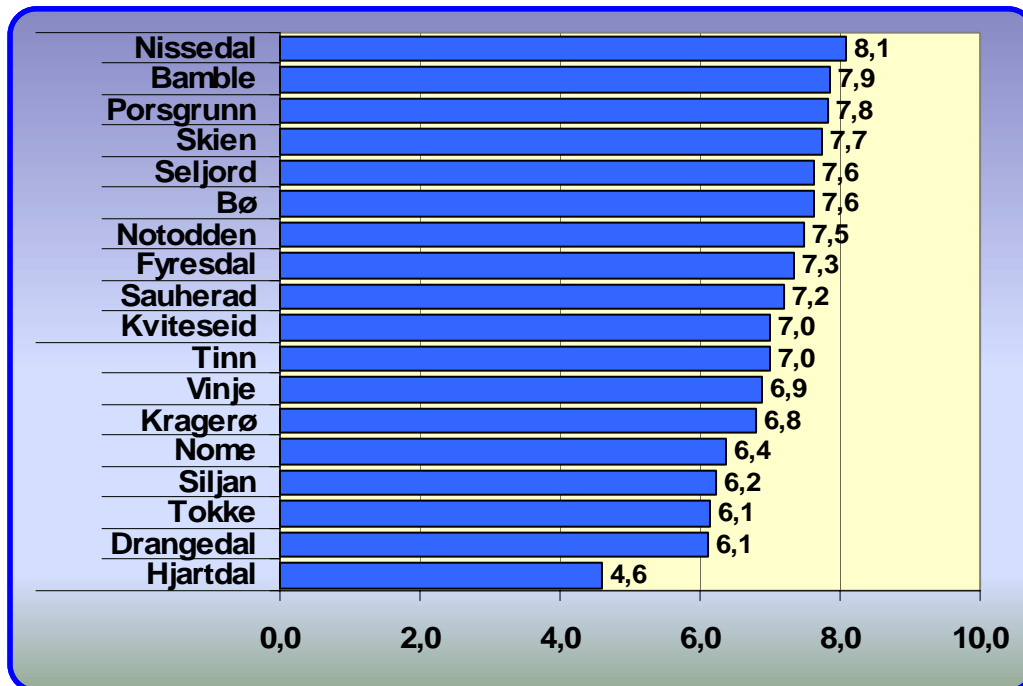
Som vi ser av figuren, ville rangeringen blitt noe annerledes dersom vi hadde brukt enhetsregisteret. Kommunene Bamble, Porsgrunn, Bø og Skien har høyest etableringsfrekvens når vi bruker enhetsregisteret.

De kommunene som hadde lav etableringsfrekvens ved bruk av foretaksregisteret, har også lav etableringsfrekvens når vi bruker enhetsregisteret.

Mange av kommunene i Telemark er ganske små, og dermed får tilfeldighetene mye å si for resultatet.

3.3 Etableringshyppighet på lengre sikt i kommunene

Hvilke kommuner har stor etableringshyppighet dersom vi måler et gjennomsnitt over flere år?



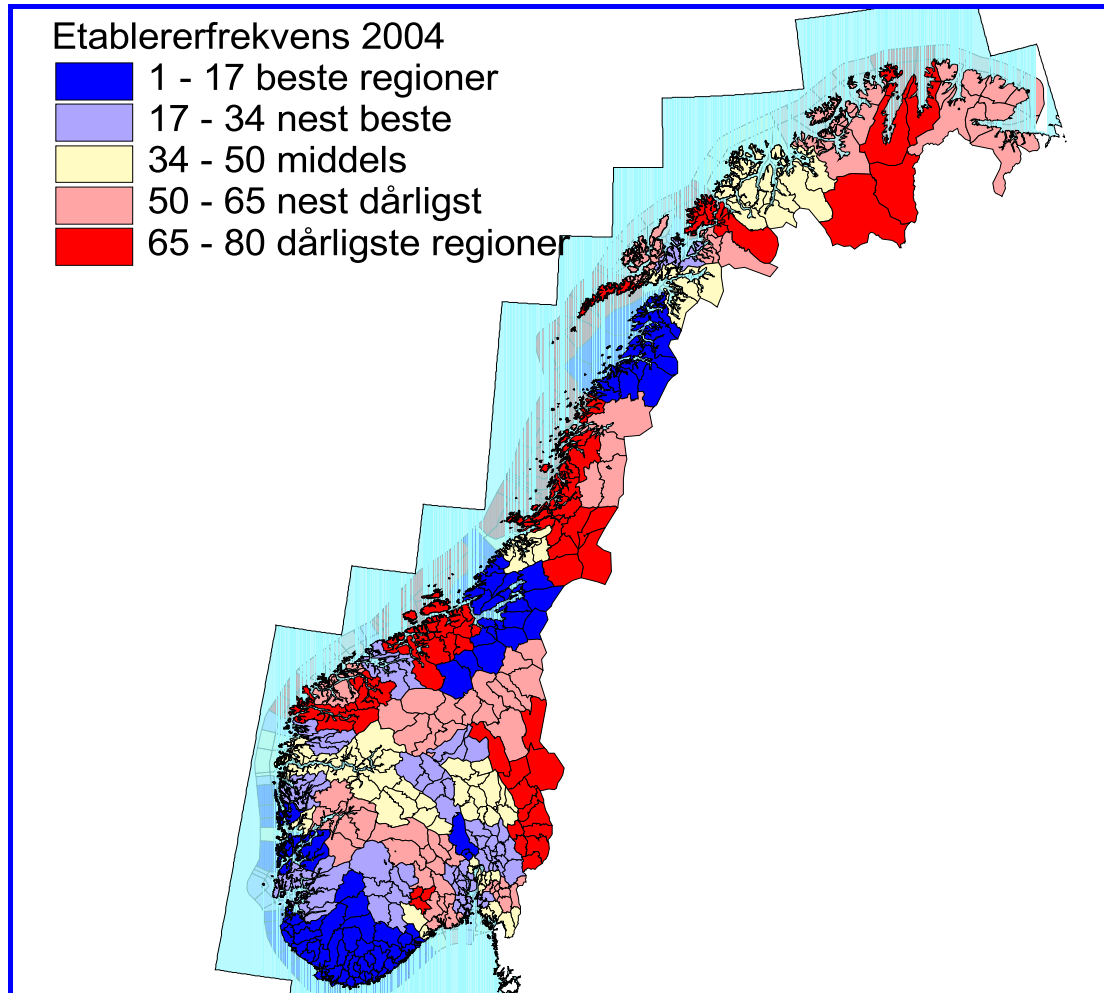
Figur 5: Gjennomsnittlig etableringsfrekvens i perioden 1997-2004. Datakilde: Foretaksregisteret.

Ettersom mange kommuner er små, med et lite antall foretak, vil en lett få store tilfeldige utslag. Dersom vi måler gjennomsnittet over en lengre periode, vil tilfeldige utslag kunne utjevnes, og vi får et bedre grunnlag for å vurdere om noen kommuner har et bedre etablererklima enn andre.

Nissedal er den kommunen som har høyest gjennomsnittlig etableringsfrekvens i perioden 1997-2004 med 8,1 prosent. Dernest følger Bamble, Porsgrunn, Skien og Seljord.

3.4 Etableringsfrekvens i regionene i Norge

I kartet under er alle regionene i Norge rangert etter etableringsfrekvens i 2004, og plassert i fem kategorier.

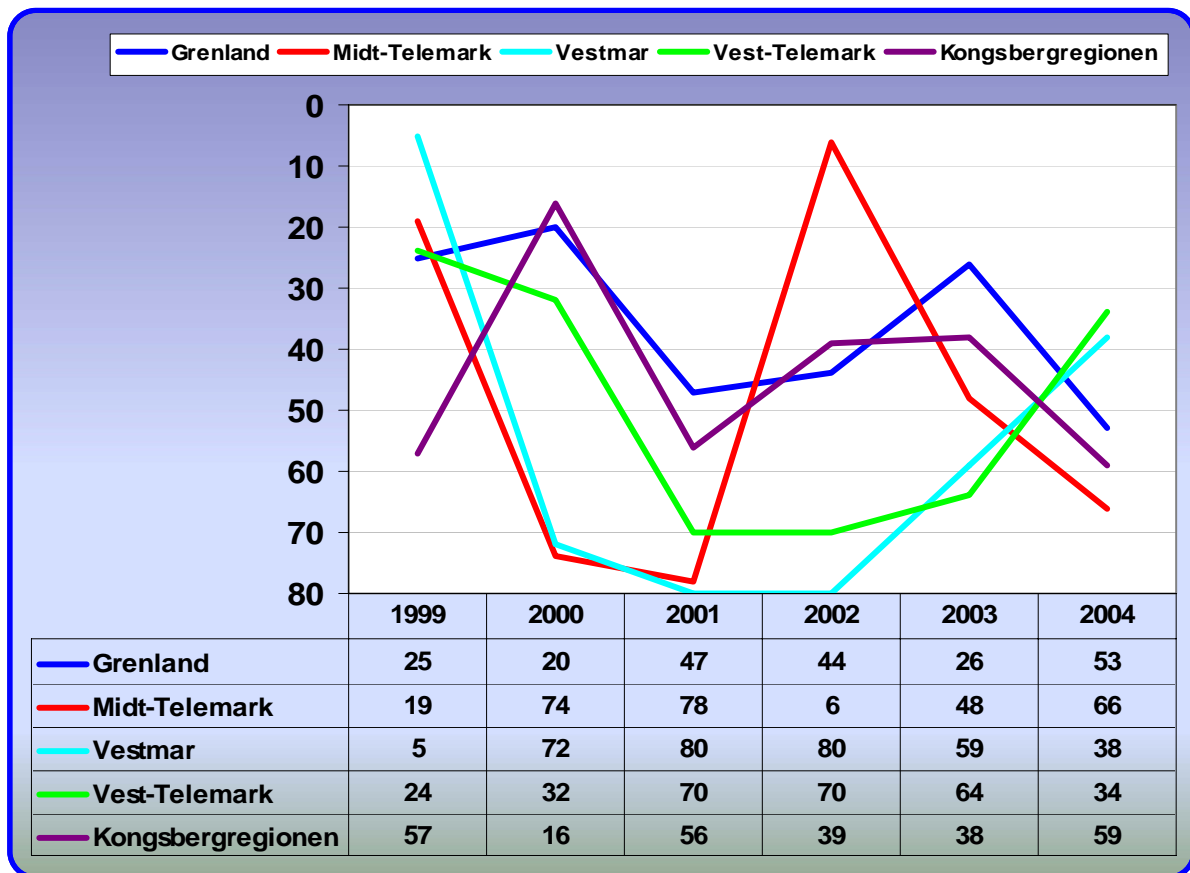


De regionene som er blå, er de med høyest etableringsfrekvens. Regionene på Sørvestlandet, samt Trøndelag peker seg ut som de med høyest etableringsfrekvens. Også regionene på det sentrale Østlandet og rundt Bodø har over gjennomsnittlig etableringsfrekvens i 2004.

Telemark blir liggende mellom vekstsentra i Oslo og Kristiansand/Stavanger.

3.5 Regionenes rangering i Norge

Vi kan se på hvordan etableringsfrekvensen i regionene i Telemark er i forhold til andre regioner i Norge. Norge er delt opp i 80 regioner, som er rangert fra 1-80 med hensyn til etableringsfrekvens. Rang 1 betyr at regionen har den høyeste etableringsfrekvensen blant alle regionene, mens rang 80 betyr at regionen har den laveste etableringsfrekvensen.



Figur 6: Regionene i Telemark, rangering blant de 80 regionene i Norge med hensyn til etableringsfrekvens (foretaksregisteret).

Vest-Telemark hadde en etableringsfrekvens på 7,7 prosent i 2004, noe som rangerte regionen som nr 34 av de 80 regionene i landet. Vestmar hadde en etableringsfrekvens på 7,5 som rangerte regionene som nr 38. Grenland hadde en etableringsfrekvens på 7,1 prosent og var nr 53, mens Midt-Telemark med etableringsfrekvens på 6,6 prosent var nr 66.

Tinn og Notodden inngår i Kongsbergregionen i den nasjonale rangeringen av regioner i Norge, mens Hjartrdal inngår i Vest-Telemark i denne regioninndelingen.

4 Spørreundersøkelsen nyetablerte bedrifter

Det ble sendt ut spørreskjema til alle nye foretak som ble registrert i Telemark i 2004. Dette spørreskjemaet er sendt ut hvert år siden 1999, men har etter evalueringen for 2003 blitt utvidet med ett spørsmål om hvordan kunden vurderer innovasjonsgraden til egen forretningsidé.

Tidligere har spørreskjemaet bare blitt sendt ut til nye foretak i foretaksregisteret, men i de to siste årene er det også sendt ut skjema til nye foretak som ikke registrerte seg i foretaksregisteret. Det var 705 nye registreringer i foretaksregisteret, mens det var 1484 nye registreringer i enhetsregisteret.

Av de 1484 brevene som ble sendt ut, kom 77 i retur av ulike årsaker. 1407 nyregistrerte foretak mottok dermed spørreskjemaet.

Tabell 3: Antall som mottok skjema, antall svar og svarprosent.

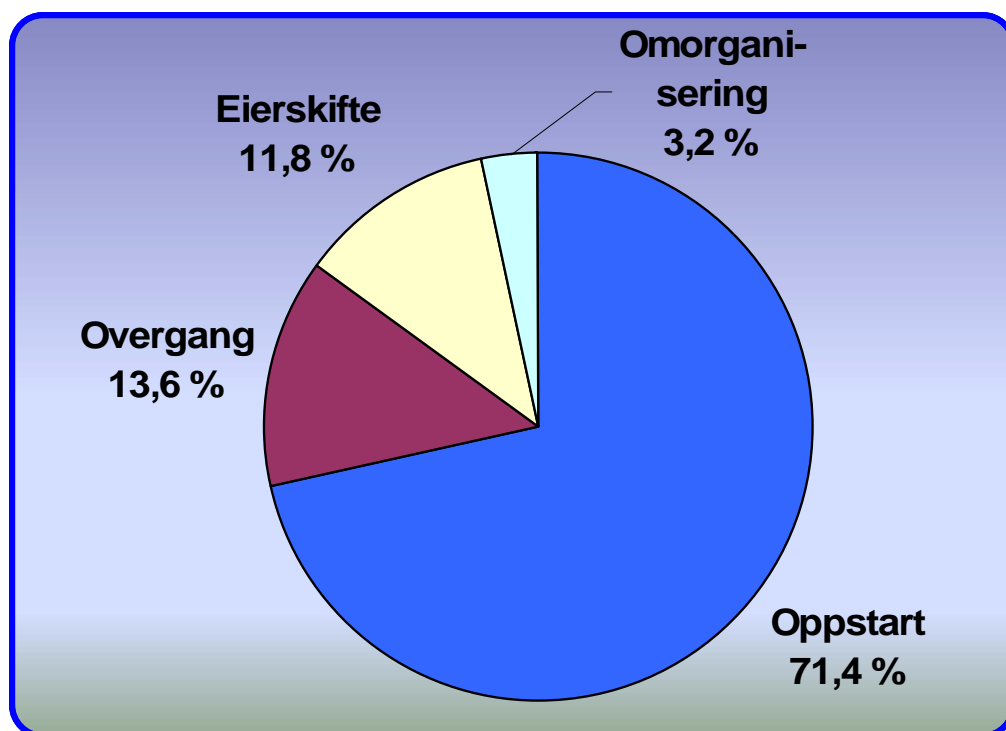
Region	Antall	Svar	Svarprosent
Grenland	811	437	53,9
Midt-Telemark	147	82	55,8
Vestmar	143	90	62,9
Vest-Telemark	154	87	56,5
Øst-Telemark	152	85	55,9
SUM	1407	781	55,5

Svarprosenten ble 55,5 prosent. Av de som registrerte seg i foretaksregisteret, var svarprosenten noe høyere, 60,9 prosent. Svarprosenten er noe høyere i 2004 enn året før.

Vi ser at folk fra bygdene er flinkere til å svare enn byfolk, med unntak av byfolk fra Kragerø. Det pleier å være slik. Bedrifter fra Vestmar har alltid høyere svarprosent enn de andre.

4.1 Formål med nyregistreringen

Det kan være ulike årsaker til at det registreres et nytt foretak i Brønnøysund. Det kan naturligvis være oppstart av en ny virksomhet, men registreringen kan også ha andre årsaker. Det kan være at foretaket har blitt kjøpt opp av nye eiere, som registrerer bedriften med nytt foretaksnummer (eierskifte), det kan være at eierne velger å skifte foretakstype, f eks fra enkeltmannsselskap til aksjeselskap (ny selskapsform), eller det kan være selskap som splittes opp i flere selskap, eller slås sammen til ett (omorganisering).



Figur 7: Formål med nyregistreringen, nyetableringer i Telemark 2004.

71,4 prosent av alle nyregistreringer skjer i forbindelse med oppstart av ny virksomhet. Blant nyregistreringer i foretaksregisteret er det 64,3 prosent som er reelle nyetableringer, mens blant de som registreres i enhetsregisteret, men ikke i foretaksregisteret, er over 79,4 prosent oppstart av ny virksomhet.

Fordelingen av nyregistreringer med ulike formål har vært ganske stabil de siste årene. Det vil si at kakediagrammet over ser omtrent likt ut fra år til år.

4.2 Selskapstype og eierskap

De fleste foretakene er enten enkeltmannselskap (ENK) eller aksjeselskap (AS). I tillegg er det enkelte selskap med delt ansvar (DA), ansvarlig selskap (ANS), og selskap med begrenset ansvar (BA). Det finnes flere selskapsformer, men disse blir sjelden brukt.

Tabell 4: Prosentvis fordeling av nyregistrerte selskap, som er etablert for å starte ny virksomhet, innenfor ulike selskapsformer.

Selskaps- type	Grenland	Midt- Telemark	Vestmar	Vest- Telemark	Øst- Telemark	ALLE
ANS	1,6	0,0	2,9	1,6	1,9	1,6
AS	26,7	33,3	23,2	25,4	24,1	26,4
BA	0,3	0,0	1,4	0,0	0,0	0,4
DA	3,8	7,8	5,8	1,6	3,7	4,2
ENK	67,6	58,8	66,7	71,4	70,4	67,4
SUM	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Omtrent to tredeler av alle nyetablerte foretak er enkeltmannsselskap, mens en av fire er aksjeselskap. Det er imidlertid variasjoner fra region til region. I Midt-Telemark var 33,3 prosent av alle nyetablerte aksjeselskap. Året før hadde imidlertid Midt-Telemark den laveste andelen aksjeselskap.

Tabell 5: Prosentvis fordeling av ulike former for eierskap.

Eier	Grenland	Midt- Telemark	Vestmar	Vest- Telemark	Øst- Telemark	ALLE
Etablerer eier 100 %	74,3	68,6	79,4	80,6	81,5	75,8
Etablerer er deleier	22,2	23,5	16,2	17,7	14,8	20,3
Blandet eierskap	1,6	3,9	2,9	1,6	0,0	1,8
Etablerte selskap eier	1,9	3,9	0,0	0,0	1,9	1,6
Offentlig eiet	0,0	0,0	1,5	0,0	1,9	0,4
SUM	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Selskapstype og eierskap hører delvis sammen. Enkeltmannselskap eies pr definisjon av en person. Dette innebærer at dersom et selskap skal eies av flere personer, så må en etablere foretaket som AS, ANS eller DA. Det er imidlertid mange som etablerer AS selv om de eier selskapet med 100 prosent, 40 prosent av alle AS er eiet 100 prosent av etablereren.

I 2004 var det mange etableringer i Midt-Telemark som hadde flere eiere, mens det var motsatt året før. Også Grenland hadde mange med flere eiere, mens det er ganske likt i de andre regionene.

4.3 Offentlig støtte

Hvor stor andel av etableringene blir støttet av det offentlige?

De mest vanlige støtteformene er etableringstilskudd, kommunalt næringsfond eller andre lån og tilskudd fra Innovasjon Norge.

4.3.1 Offentlig støtte regionvis

Tabell 6: Prosentvis andel av etableringer som mottar offentlig støtte.

kontor	Kommunalt næringsfond	BU	Etablerer-stipend	Andre tilskudd IN	Fått off støtte
Grenland	0,6	0,0	2,5	1,6	4,4
Midt-Telemark	2,0	2,0	3,9	5,9	11,8
Vestmar	1,4	0,0	8,7	1,4	10,1
Vest-Telemark	15,9	1,6	4,8	1,6	20,6
Øst-Telemark	0,0	0,0	1,9	1,9	3,7
ALLE	2,5	0,4	3,6	2,0	7,6

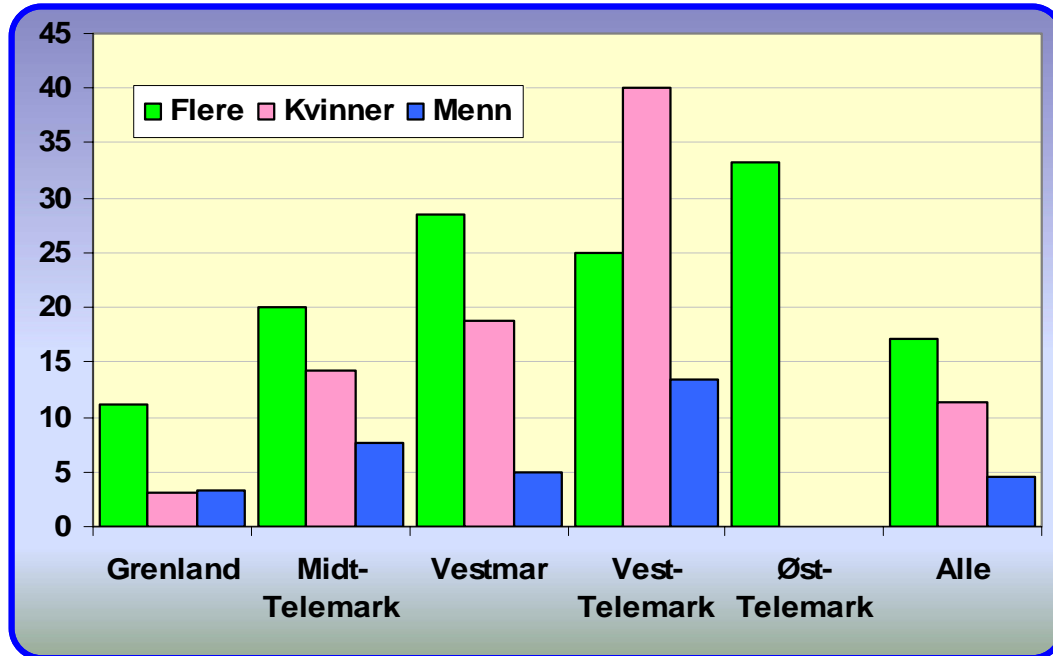
Det er klart flere etableringer i distriktene som mottar offentlig støtte. I Vest-Telemark får nesten hver femte nyetablering, 20,6 prosent, offentlig støtte. Hovedårsaken til dette er at mange nyetableringer i Vest-Telemark får støtte fra kommunale næringsfond.

Når det gjelder tilskudd og lån fra Innovasjon Norge, er det Midt-Telemark som har størst andel støttemottakere. I Vestmar er det høyest andel som får etablererstipend.

Andelen som oppga at de hadde fått offentlig støtte i 2004, var 7,6 prosent. Dette er mindre enn i 2003, da 9,9 prosent oppga at de hadde fått offentlig støtte. Det er færre som har fått tilskudd fra kommunalt næringsfond og etablererstipend.

4.3.2 Offentlig støtte og kjønn

Er det lettere for kvinner å få offentlig støtte til nyetablering?



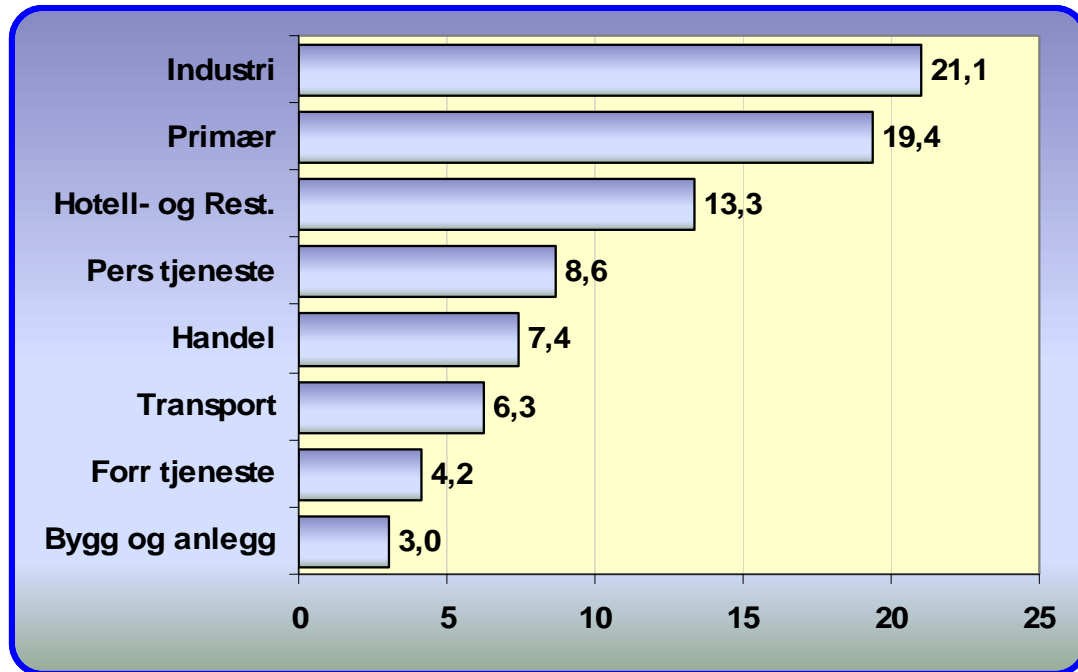
Figur 8: Prosentvis andel etablerere som får offentlig støtte mht geografisk og kjønnsmessig plassering.

Det heter seg at kvinner skal prioriteres når det gjelder støtte til næringsvirksomhet. Statistikken viser tydelig at politikken faktisk blir omsatt i handling. Det er langt større sannsynlighet for at en kvinnelig etablerer mottar støtte enn en mannlig etablerer. Det er imidlertid størst sannsynlighet for å motta støtte dersom etableringen er etablert av flere enn en person.

Blant kvinnelige etablerere i Vest-Telemark mottar 40 prosent offentlig støtte. I Vestmar fikk 18,8 prosent av de kvinnelige etablererne støtte, i Midt-Telemark 14,4 prosent. I Øst-Telemark var det bare tre kvinnelige etablerere som svarte, og ingen av dem fikk støtte. Andelen kvinnelige etablerere som fikk støtte i 2004, var lavere enn året før. I Grenland var et større andel menn enn kvinner som fikk støtte i 2004. Kanskje blir kvinner prioritert mindre enn før?

4.3.3 Bransje og offentlig støtte

Er mulighetene for offentlige tilskudd bransjeavhengig?



Figur 9: Prosentvis andel av etableringer som mottar offentlig støtte.

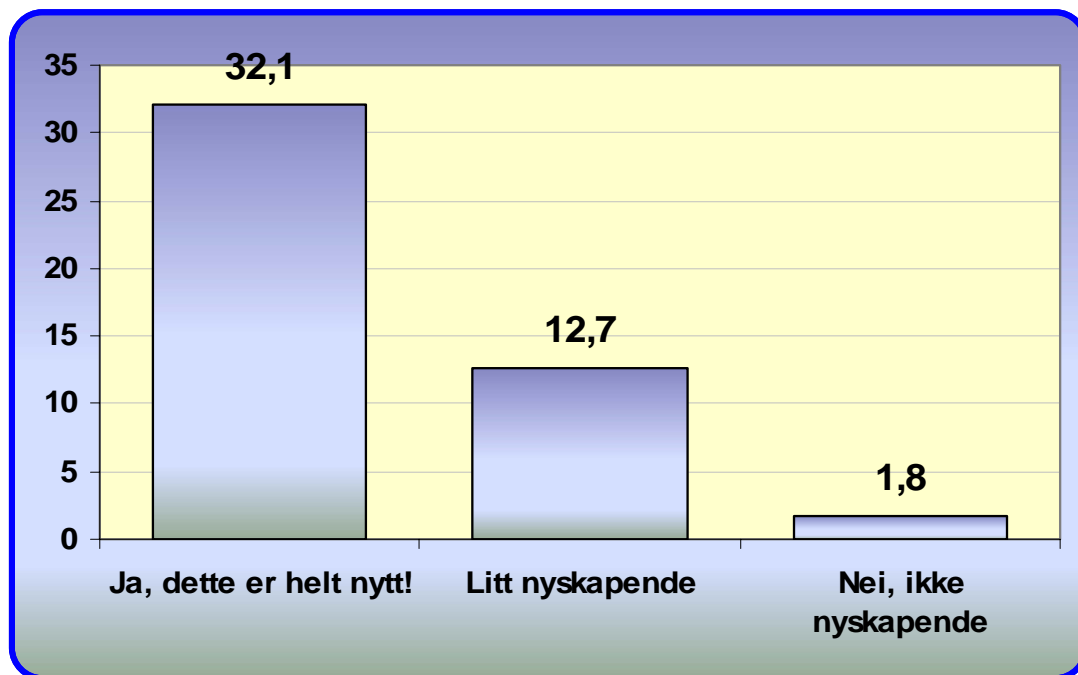
Den bransjen hvor det er størst andel offentlig støtte, er industri. Her mottar 21,1 prosent av alle nyetableringer offentlig støtte. Også innen etableringer innen landbruket er andelen som mottar støtte ganske høy, 19,3 prosent. På tredje plass kommer hotell- og restaurantnæringen.

Innen bygg og anlegg er det svært få som mottar støtte.

4.3.4 Offentlig støtte og innovasjon

Det har blitt fokusert mye på innovasjon i nærings- og regionalpolitikken i de siste årene. Er det slik at innovative etableringer lettere får støtte enn andre?

Dette kan vi sjekke ved å se på andelen etableringer som oppgir å ha blitt støttet, koblet mot innovasjonsgraden.



Figur 10: Prosentvis andel av etablerere som får offentlig støtte, med forskjellig innovasjonsgrad.

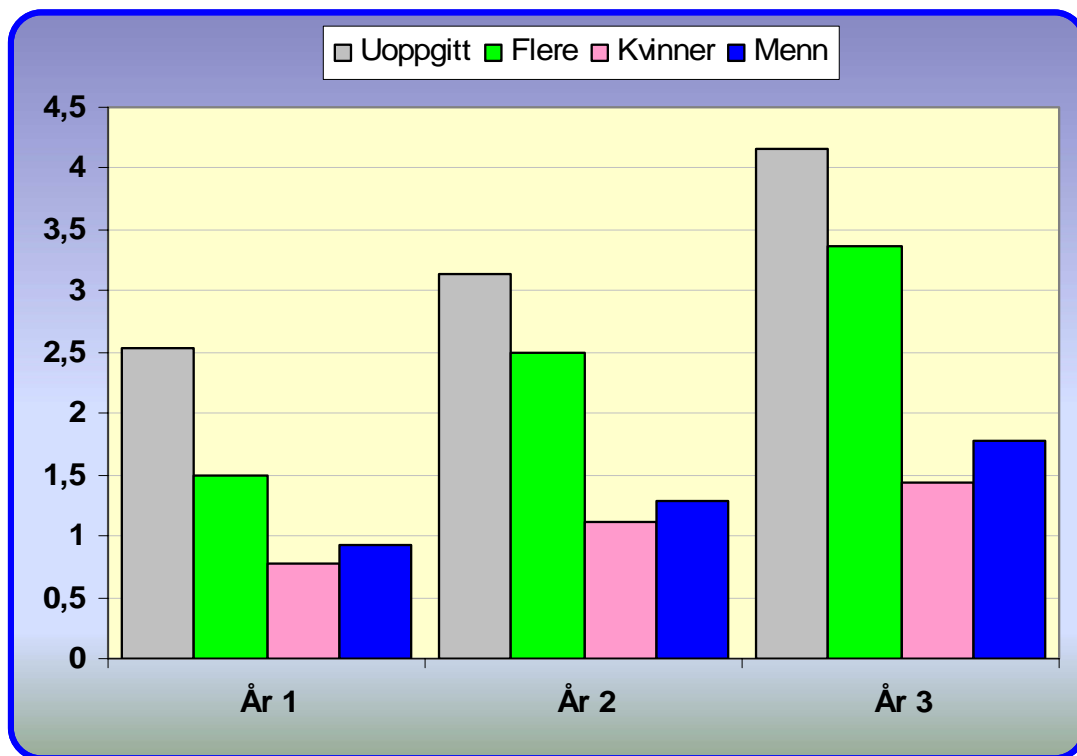
Det er et tydelig trekk at sannsynligheten for å få støtte øker med innovasjonsgraden. Blant etablerere som mener at de har en forretningsidé som representerer noe helt nytt, oppnår 32,1 prosent offentlig støtte. Blant de som vurderer etableringen sin til å ikke være innovativ, får bare 1,8 prosent støtte.

4.4 Størrelse

Den gjennomsnittlige etablereren har 1,0 årsverk i bedriften første år, og planlegger 1,5 årsverk i andre år, og 2,0 årsverk i det tredje året. Etableringene var noe mindre i gjennomsnitt i 2004 enn året før.

4.4.1 Størrelse og kjønn

Ved tidligere målinger har det vist seg at menn i gjennomsnitt etablerer større og mer vekstkraftige bedrifter enn kvinner, men i 2003 var kvinnelige etableringer større enn mannlige.

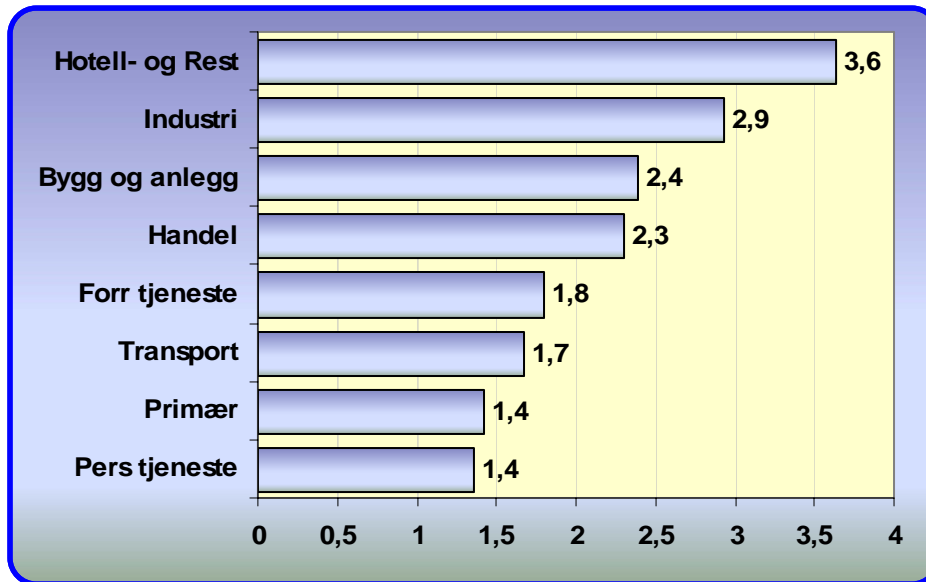


Figur 11: Gjennomsnittlig størrelse i antall årsverk de tre første årene.

I 2004 er de mannlige etableringene igjen større enn de kvinnelige, men forskjellen er liten. Etableringer hvor det er flere gründere med, er langt større enn etableringer med bare en gründer. De etableringene som er størst er de som er uoppgitt. En del av disse er etablert av andre selskap, og har derfor ingen personlig gründer.

4.4.2 Størrelse og bransje

Størrelsen henger også sammen med bransjen det etableres i.



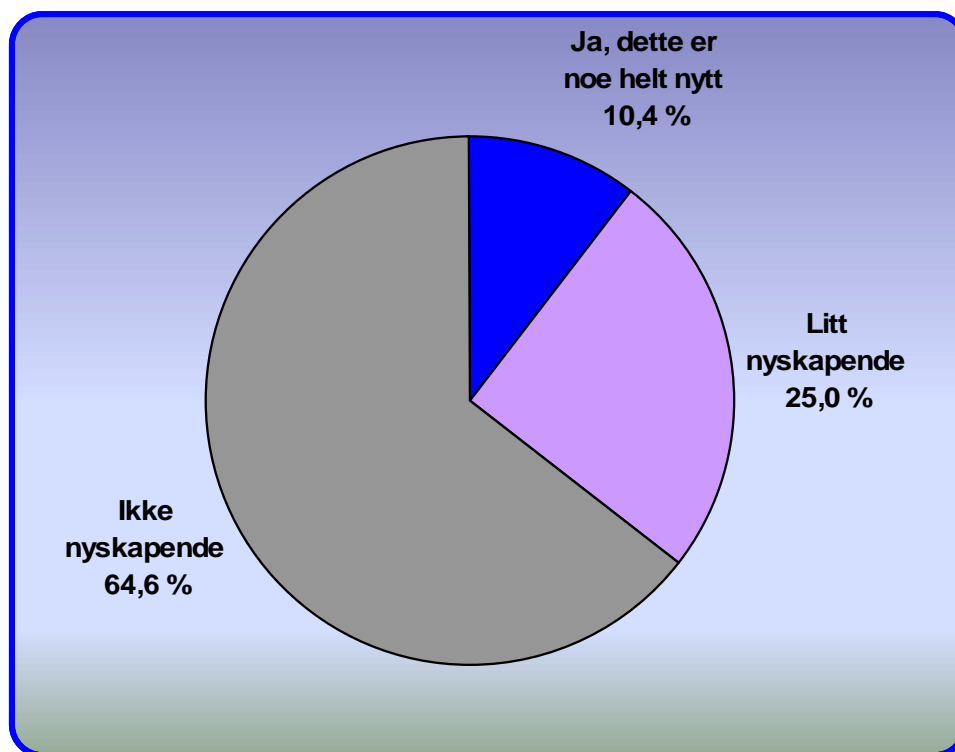
Figur 12: Gjennomsnittlig forventet antall årsverk i nyetableringer i ulike bransjer.

Etableringer innen hotell og restaurant er størst i gjennomsnitt. Her forventes det å bli en sysselsetting på 3,6 årsverk etter tre år. Industrietableringer er nest størst, her antar man å sysselsette 2,9 årsverk i tredje driftsår.

Etableringer inne personlig tjenesteyting og landbruk er minst. Her forventes det å ha en sysselsetting på 1,4 årsverk tre år etter etableringen.

4.5 Innovasjon hos nyetablerte

Etablererne ble spurt om hvordan de vurderte innovasjonsgraden til etableringen.



Figur 13: Prosentvis fordeling av de nyetablertes vurdering av egen innovasjonsgrad.

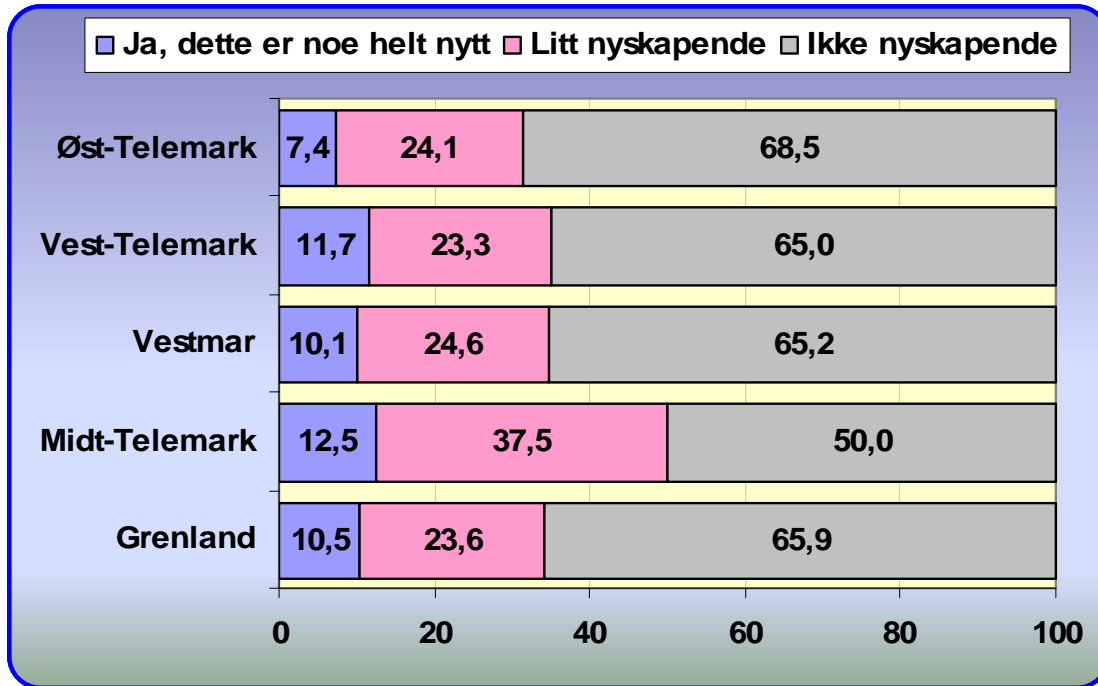
10,4 prosent av etablererne mente at de hadde en forretningsidé som representerte noe helt nytt. 25 prosent mente at forretningsideen var litt nyskapende, mens 64,6 prosent mente at de ikke var nyskapende.

Resultatene fra kundeundersøkelsen, som er presentert senere i denne rapporten, viser at langt flere av etablererkontorets kunder anser seg som nyskapende. Dette kommer av at de innovative etablererne i langt større grad enn de som ikke er innovative, søker veiledning i kontorene.

I tillegg lykkes de innovative etablererne sjeldnere med å etablere foretak. Dermed vil det være større andel innovative blant potensielle etablerere, enn blant de som har registrert bedriften.

4.5.1 Innovasjon regionvis

Er det forskjell på regionene når det gjelder innovasjonsgrad?



Figur 14: Prosentvis fordeling av de nyetablertes vurdering av egen innovasjonsgrad.

Midt-Telemark har de mest innovative nyetableringene i 2004. Her mener 12,5 prosent at de har noe helt nytt å komme med, mens 37,5 prosent mener at forretningsideen er litt nyskapende. Til sammen 50 prosent hevder å være nyskapende i Midt-Telemark.

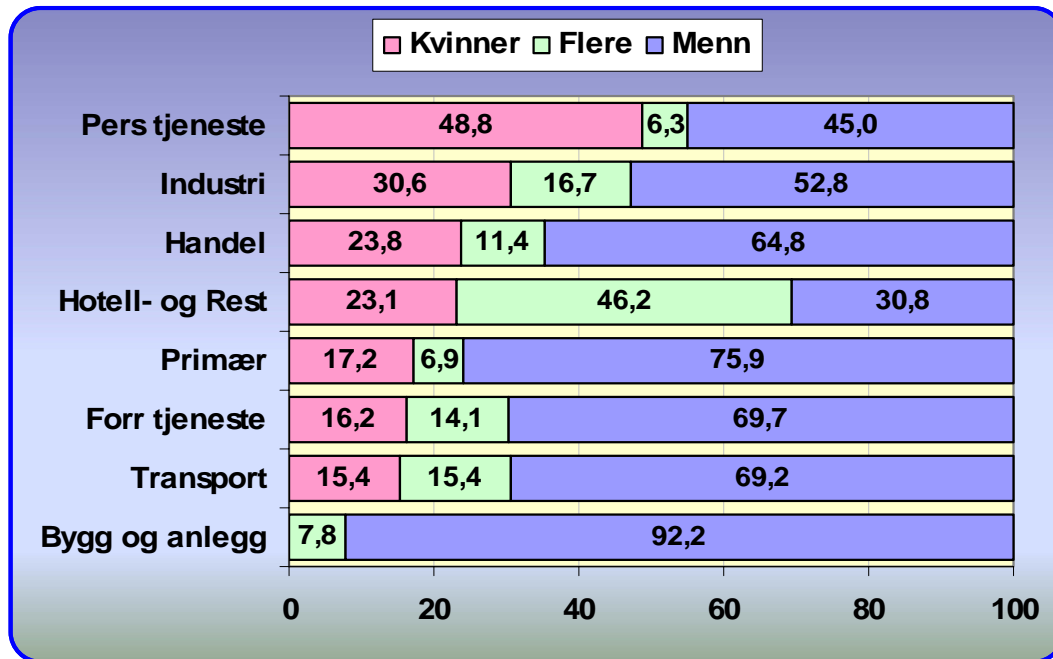
Øst-Telemark hadde den laveste andelen som sa at forretningsideen representerte noe helt nytt i 2004. Året før var det imidlertid størst andel innovative nyetableringer i Øst-Telemark.

Det er litt overraskende at det er så få innovative etableringer i Grenland. Grenland har mest industri, og et betydelig teknologisk miljø. På den andre siden har Grenland et langt større befolkningsgrunnlag enn de andre regionene, og dermed et langt større lokalkarked. Etablere i de andre regionene er kanskje nødt til å være mer kreative for å skape et marked for produktene eller tjenestene sine?

4.6 Kvinnelige etablerere

21,9 prosent av alle nyetableringer i Telemark 2004 er etablert av en kvinne. 65,9 prosent av en mann. De resterende 12,2 prosent er etablert av flere enn en person. Kvinneandelen er litt lavere enn året før, da 23 prosent av etablerne var kvinner.

Det er store bransjemessige variasjoner.



Figur 15: Prosentvis fordeling av kvinnelige, mannlige etableringer og etableringer med flere gründere.

Personlig tjenesteyting er den eneste bransjen hvor det er flere kvinnelige enn mannlige etablerere.

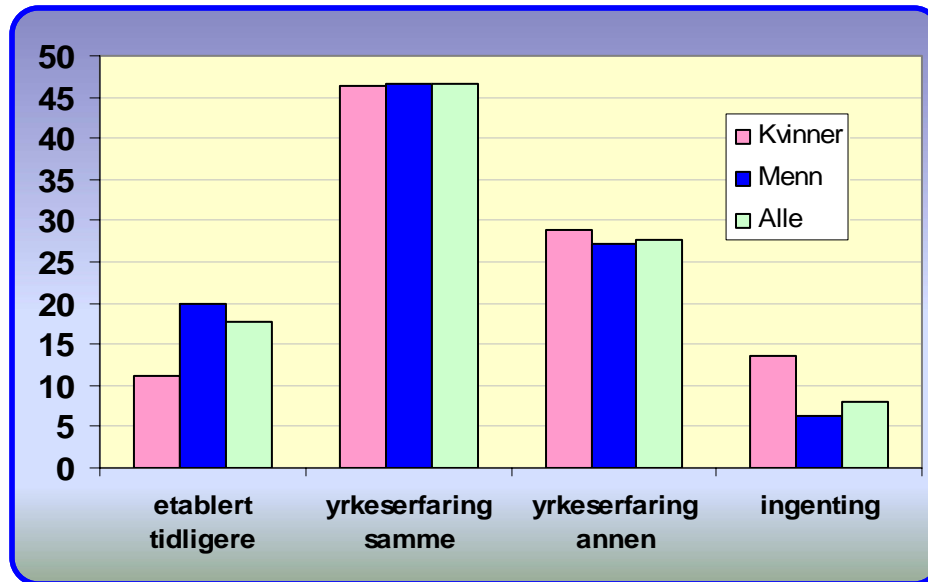
Bygg og anlegg er den klart mest mannsdominerte bransjen, med absolutt null kvinnelige etablerere.

Innen hotell og restaurant er det oftest flere gründere.

Det er også mange kvinnelige gründere innenfor industri, men her er det likevel forskjeller i hva slags industri som kvinner og menn etablerer. Kvinner er overrepresentert i tekstil og næringsmidler.

4.7 Etablerers bakgrunn

Vi har også spurt om etablerers bakgrunn, om vedkommende har etablert bedrift tidligere, og om etablerer har yrkeserfaring fra samme eller andre bransjer.



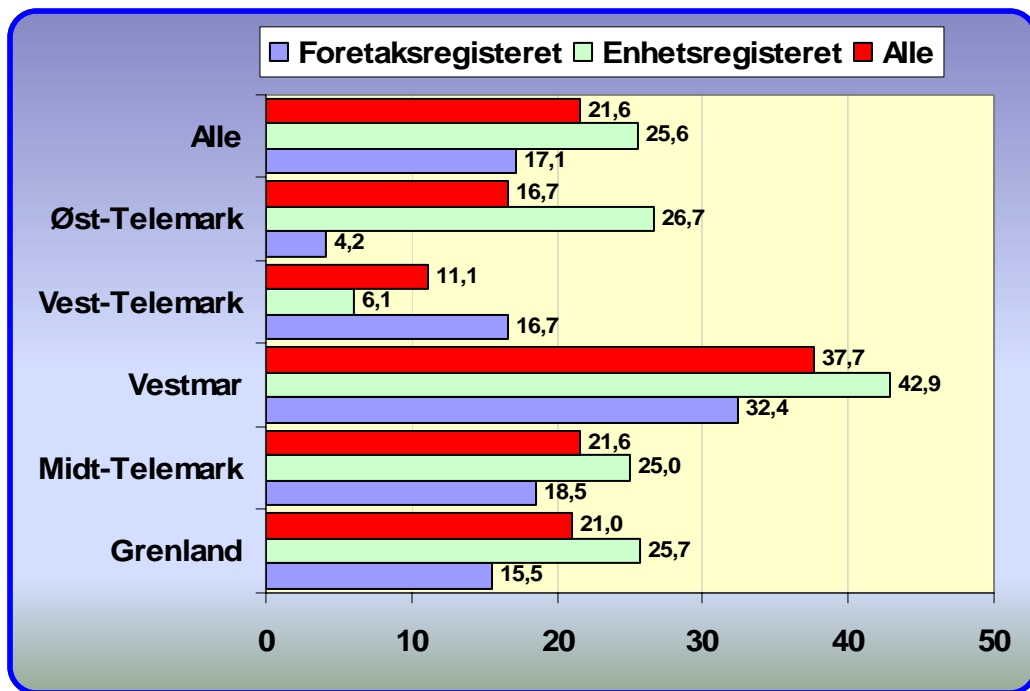
Figur 16: Prosentvis andel av etablerere med ulik erfaringsbakgrunn, kvinner og menn.

Nesten halvparten av alle etablerere har yrkeserfaring fra den bransjen de etablerer bedrift i, litt over 25 prosent har yrkeserfaring fra annen bransje, mens nesten 20 prosent har etablert bedrift før. Åtte prosent har verken etablererererfaring eller yrkespraksis.

Det er mindre forskjeller på kvinners og menns bakgrunn i 2004 enn tidligere. Fremdeles er det imidlertid nesten dobbelt så stor andel av menn som har etablert bedrift før (19,9) enn for kvinner (11,1). Samtidig er det flere kvinner som etablerer bedrift uten yrkes- eller etablererererfaring fra før.

4.8 Bruk av etablererkontor, markedsandel

Hensikten med denne undersøkelsen er å finne ut om Program for entreprenørskap i Telemark virker etter hensikten. Det er derfor viktig å finne ut om etablererne faktisk benytter seg av tilbudene i programmet, først og fremst veiledning fra de regionale etablererkontorene. Dersom en høy andel av etablererne har brukt tjenester fra etablererkontorene, er dette en indikasjon på at programmet har hatt konkret virkning på etableringsvirksomheten i fylket.



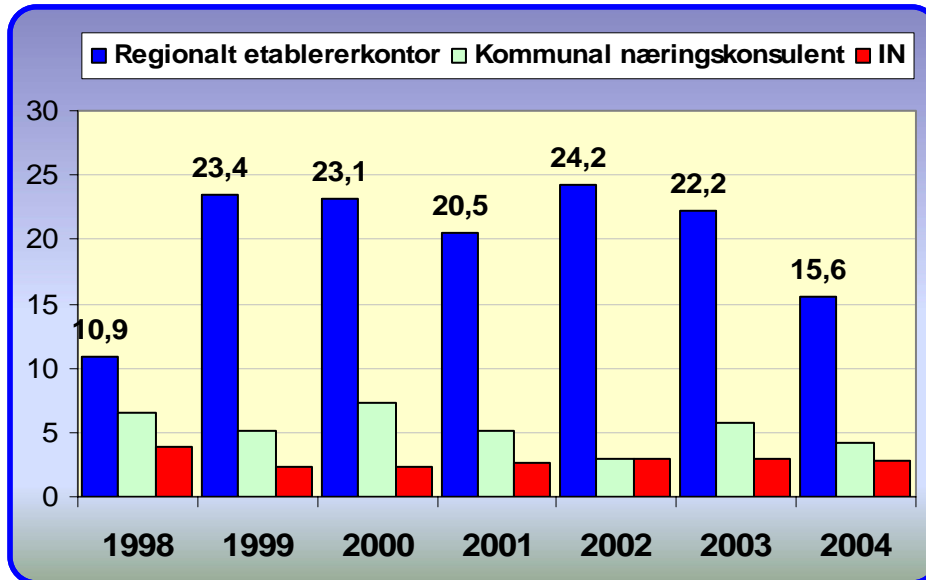
Figur 17: Prosentvis andel av etablerere som oppgir at de har fått assistanse fra de regionale etablererkontorene.

Undersøkelsen viser at 21,6 prosent, eller mer enn hver femte etablerer, har mottatt assistanse fra de regionale etablererkontorene. I Vestmar har hele 37 prosent av alle nyetableringene brukt etablererkontoret.

Generelt er det litt større andel som bruker etablererkontorene fra de som ikke registrerer seg i foretaksregisteret. Årsaken til dette er nok at de som ikke registrerer seg i foretaksregisteret, er små enkeltmannselskap, hvor det oftest er bare en person som står bak. Slike etableringer har større behov for assistanse, og oppsøker oftere etablererkontorene.

4.8.1 Markedsandelens utvikling

Hvordan har markedsandelene utviklet seg fra programmet startet?



Figur 18: Prosentvis andel av etablerere (i foretaksregisteret) som har fått assistanse fra regionalt etablererkontor, kommunal næringskonsulent eller IN.

Hvis vi ønsker å sammenlikne ”markedsandelen” til etablererkontorene fra år til år, må vi bruke statistikken over de som registrerte seg i foretaksregisteret. Her hadde etablererkontorene en markedsandel på 15,6 prosent i 2004. Dette er et lavere nivå enn de foregående årene.

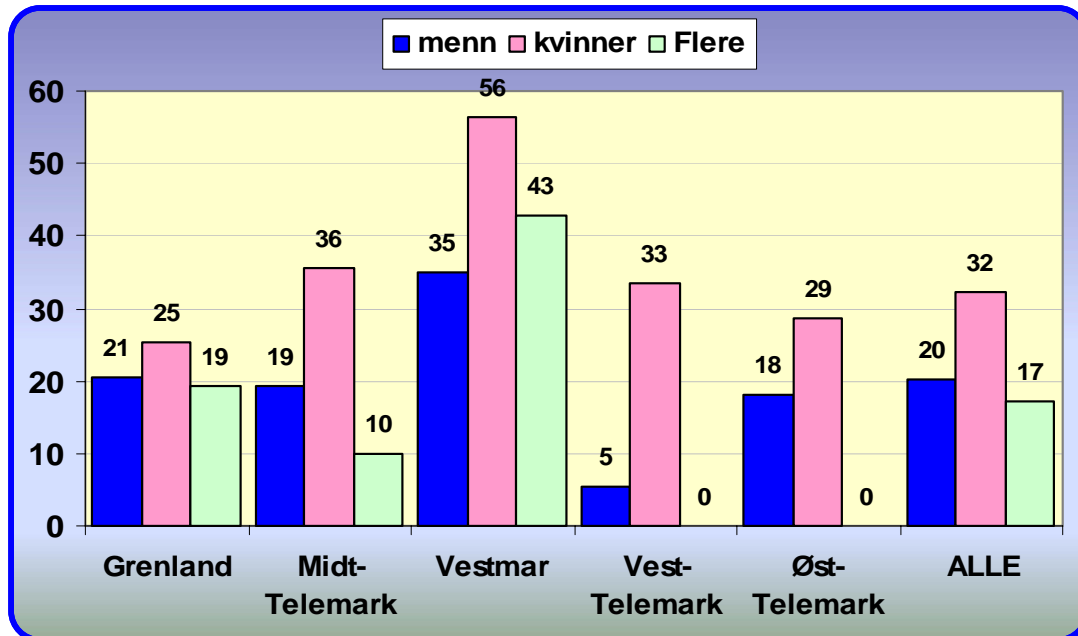
Den synkende markedsandelen er litt overraskende, ettersom etablererkontorene har hatt flere brukere i 2004, og en større andel av brukerne rapporterer at de har startet ny virksomhet. Dette burde føre til at markedsandelen øker, i stedet er det en mindre andel av de faktiske etableringene som oppgir å ha vært i kontakt med etablererkontoret.

Denne statistikken tar utgangspunkt i registreringer i foretaksregisteret, men selv om vi ser på de som er registrert i enhetsregisteret, jf foregående side, er det en nedgang i markedsandelen.

Det er imidlertid en del underrapportering fra de registrerte foretakene. Når etablererkontorene går gjennom lister over nyregistreringer, er det 30 prosent som har brukt etablererkontoret.

4.8.2 Markedsandeler mannlige og kvinnelige etablerere

Er det forskjell på kvinner og menn med hensyn til bruk av veiledningstjenester?

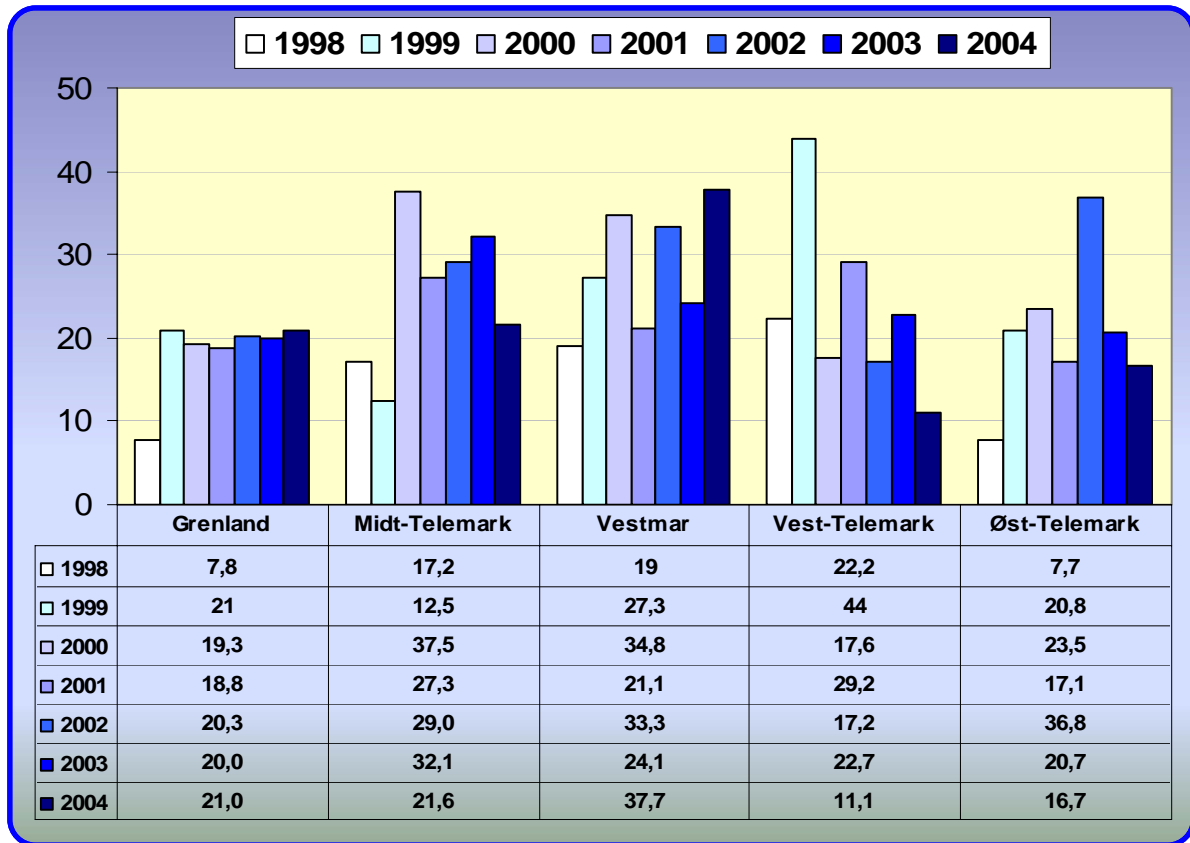


Figur 19: Prosentvis andel av nyetablerere som har fått assistanse fra etablererkontorene, hos kvinner og menn.

Det har alltid vært påfallende stor forskjell på kvinner og menn når det gjelder tilbøyeligheten til å oppsøke etablererkontor for assistanse i etableringsprosessen. Denne tendensen er også til stede i 2004. 20 prosent av mannlige etablerere brukte etablererkontorene, mens for kvinner er tilsvarende andel 32 prosent. Etableringer med flere gründere bruker etablererkontorene mindre, her er andelen 17 prosent. I Vest-Telemark er forskjellen svært påfallende. Her bruket bare 5 prosent av mennene etablererkontoret, men 33 prosent av de kvinnelige gründerne bruket kontoret.

Ellers er forskjellene litt mindre enn året før. Markedsandelen hos menn er omtrent den samme som i 2003, mens markedsandelen hos kvinner har sunket fra 47 prosent til 32.

4.8.3 Utvikling markedsandeler for det enkelte kontor



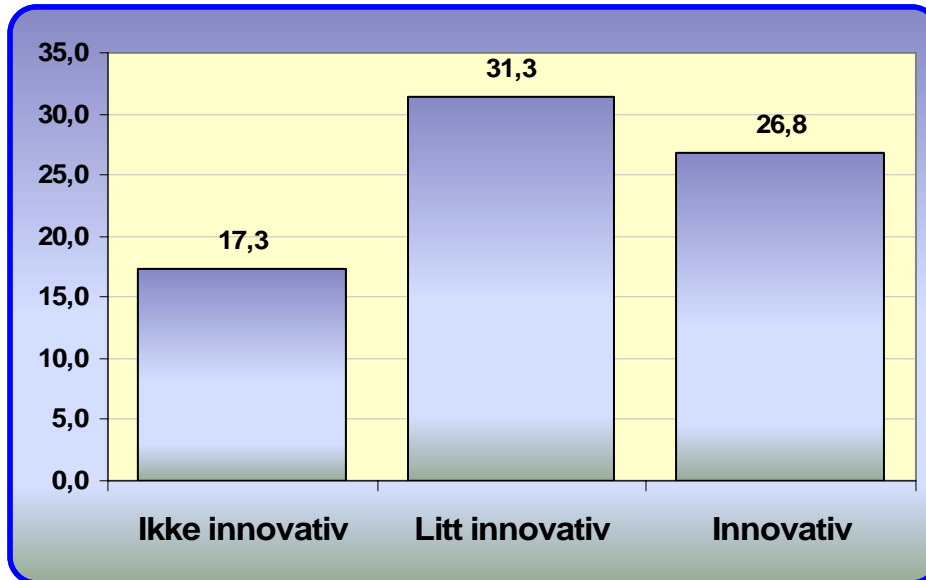
Figur 20: Prosentvis andel av alle nyetablerere (i foretaksregisteret) som har fått assistanse fra etablererkontor.

Figuren over viser den historiske utviklingen av markedsandelen på hvert enkelt kontor. Her er det tatt utgangspunkt i nyetablerte som registrerte seg i foretaksregisteret, de som bare ble registrert i enhetsregisteret er ikke med, ettersom vi mangler data for disse for de foregående årene.

Vestmar hadde den høyeste markedsandelen som har vært målt i denne regionen i 2004. Grenland tangerte sin rekord fra 1999. De andre kontorene hadde en tilbakegang i markedsandelen fra 2003 til 2004. Markedsandelen i Vest-Telemark er den laveste som er målt for dette området.

4.8.4 Markedsandel og innovasjon

Trenger innovative etablerere mer assistanse?



Figur 21: Prosentvis andel av etablerere som bruker assistanse fra etablererkontorene, etter hvordan de vurderer nyskapingsgraden.

Det er stor forskjell på etablererkontorenes markedsandel mellom de som regner seg som nyskapende, og de som ikke regner seg som nyskapende.

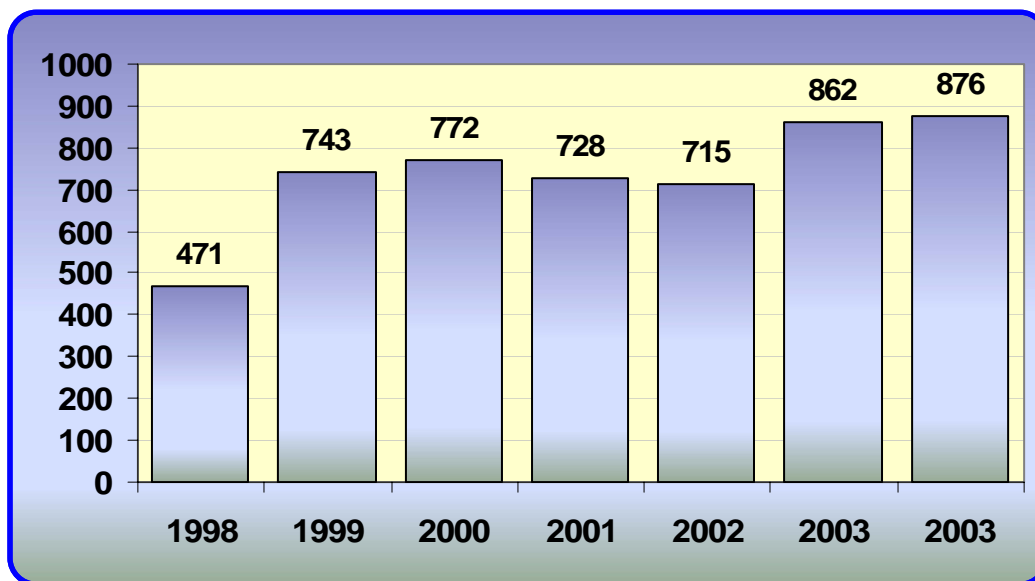
Blant de som mener at de har en forretningsidé som representerer noe helt nytt, er det 26,8 prosent som har fått assistanse fra etablererkontoret. Blant de som er litt nyskapende, er markedsandelen 31 prosent. De som ikke anser seg å være innovative, bruker etablererkontoret i mindre grad. Her er andelen 17,3 prosent.

5 Kundestatistikk fra etablererkontorene

I dette kapitlet analyseres kundestatistikk fra etablererkontorene. Alle kontorer har et felles registreringssystem for kunder, som har vært i bruk siden 1999.

5.1 Antall brukere

Etableringskontorene ble omorganisert i 1999, og har etter dette hatt mellom 700 og 800 kunder hvert år. I 2003 økte imidlertid antall brukere til 862, og i 2004 økte antall brukere ytterligere til 876.



Figur 22: Antall brukere på etablererkontorene.

Midt-, Vest- og Øst-Telemark hadde en økning av antall kunder fra 2003 til 2004.

Tabell 7: Antall brukere på etablererkontorene.

Region	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Grenland	268	435	370	374	364	426	423
Midt-Telemark	61	63	69	56	97	121	135
Vestmar	76	124	107	94	85	143	119
Vest-Telemark	31	67	101	104	81	85	101
Øst-Telemark	35	54	125	100	88	87	98
SUM	471	743	772	728	715	862	876

Midt-Telemark Etablererkontor hadde det høyeste antall brukere som er målt i 2004.

5.1.1 Antall brukere kommunevis

Vi kan også se på hvordan kundene til etablererkontorene fordeler seg på de ulike kommunene.

Tabell 8: Antall kunder 2004, folketall og antall kunder i promille av folketall i kommunene.

Kommune	Antall kunder	Folketall	Kunder i promille av folketall
Seljord	41	2921	14,0
Bø	61	5220	11,7
Kragerø	93	10559	8,8
Fyresdal	10	1310	7,6
Sauherad	33	4363	7,6
Kviteseid	19	2647	7,2
Nome	43	6579	6,5
Vinje	23	3812	6,0
Hjartdal	9	1616	5,6
Drangedal	23	4184	5,5
Notodden	64	12402	5,2
Nissedal	7	1445	4,8
Skien	237	50272	4,7
Tinn	26	6354	4,1
Porsgrunn	119	33204	3,6
Siljan	8	2343	3,4
Bamble	45	14170	3,2
Tokke	2	2454	0,8

Seljord peker seg ut som den kommunen som klart har flest brukere av etablererkontorene. Dernest følger Bø og Kragerø. I 2003 var det akkurat de samme kommunene som hadde flest brukere i prosent av folketallet. I Bø og Kragerø er det lokalisert etableringskontor, men ikke i Seljord. Hvorfor er det så mange kunder fra Seljord?

I de kommunene der det er flest kunder, ligger antallet kunder på omtrent en prosent av folketallet. Dette forteller at potensialet for maksimalt antall kunder sannsynligvis er omtrent en prosent av folketallet. For hele Telemark vil dette tilsvare 1650 kunder, dvs det dobbelte av dagens nivå. Det vil imidlertid være vanskeligere å oppnå dette antallet på større steder som f eks Skien og Porsgrunn, enn på små steder.

I kommunene Siljan, Tokke, Bamble og Porsgrunn er antall kunder mindre enn fire promille. I disse kommunene er derfor potensialet størst for å øke antall kunder. De samme kommunene hadde også et lavt antall kunder i 2003.

5.1.2 Brukere som andel av befolkningen

Vi kan også se på antall brukere i de ulike regionene som andel av befolkningen.

Tabell 9: Antall brukere i promille av befolkningen.

Region	Antall brukere i promille av befolkning						
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Grenland	2,7	4,4	3,8	3,8	3,7	4,3	4,2
Midt-Telemark	3,9	4	4,4	3,5	6,1	7,5	8,4
Vestmar	5,1	8,3	7,2	6,3	5,7	9,7	8,1
Vest-Telemark	2,1	4,5	6,7	6,9	5,4	5,2	6,3
Øst-Telemark	1,7	2,6	6,1	4,9	4,3	4,6	5,2
ALLE	2,9	4,5	4,7	4,4	4,4	5,2	5,3

I 2004 tilsvarte antallet kunder hos etablererkontorene mer enn en halv prosent av befolkningen. I Midt-Telemark og Vestmar var over åtte promille av befolkningen innom etablererkontoret for å få råd og veiledning om bedriftsetablering.

5.1.3 Kvinner og menn

Program for nyetablering hadde en målsetting om at 40 prosent av kundene skulle være kvinner, mens program for entreprenørskap ikke har noen målsetting om kvinneandel. Likevel kan det være interessant å se på utviklingen av kvinneandelen.

Tabell 10: Andel kvinner blant brukerne til etablererkontorene.

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Grenland	40,7	36,1	33,2	35,9	31,3	35,4	33,1
Midt-Telemark	57,4	49,2	33,3	50	41,2	29,8	42,2
Vestmar	42,1	27,4	26,2	31,9	29,4	35	33,6
Vest-Telemark	32,3	35,8	34,7	39,4	28,4	38,8	45,5
Øst-Telemark	28,6	50	38,4	33	43,2	43,7	38,8
ALLE	41,6	36,7	33,2	36,6	33,6	35,7	36,6

I 2004 var det en økning fra 35,7 til 36,6 prosent i kvinneandel. Det betyr at antall kvinnelige kunder har økt mer enn antall menn.

Hvis vi ser på kjønnsfordelingen for faktiske etablerere, er denne på omtrent 20 prosent. Dette betyr at kvinnelige etablerere i større grad enn mannlige etablerere bruker tjenester fra etablererkontorene.

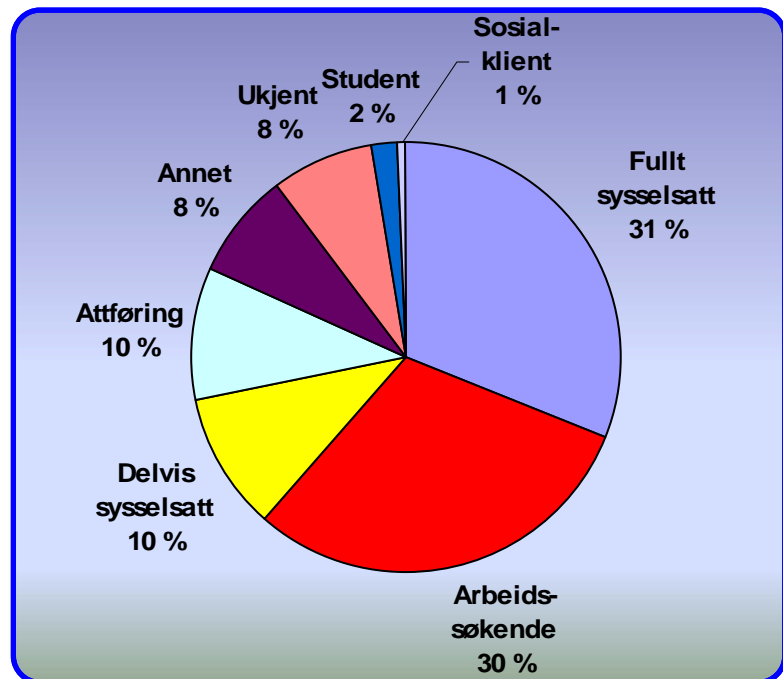
5.2 Arbeidstakerstatus

Det er også registrert hvilken arbeidstakerstatus kundene har.

Som det framgår av figuren til høyre, er 30 prosent av kundene arbeidssøkere, mens 10 prosent er delvis sysselsatt.

31 prosent av kundene er fullt sysselsatt, mens de øvrige er fordelt på studenter, attføring m m.

Arbeidstakerstatusen varierer en del mellom kontorene:



Figur 23: Sammensetning av arbeidstakerstatus.

Tabell 11: Prosentvis fordeling av kundene på ulike arbeidstakerstatus, 2004.

Status ved reg	Grenland	Midt-Telemark	Vest-Telemark	Vestmar	Øst-Telemark
Fullt sysselsatt	26,5	44,4	40,6	21,8	34,7
Arbeidssøker	29,8	21,5	24,8	40,3	37,8
Delvis sysselsatt	8,0	10,4	27,7	8,4	5,1
Attføring	9,9	8,1	6,9	15,1	8,2
Annet	11,1	3,0		14,3	4,1
Ukjent	14,7	0,7			4,1
Student		11,9			
Sosialklient					6,1
Sum	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Vestmar har mange arbeidssøkere i 2004, som i 2003. Midt-Telemark har ganske få arbeidssøkere som brukere.

5.3 Brukernes alder

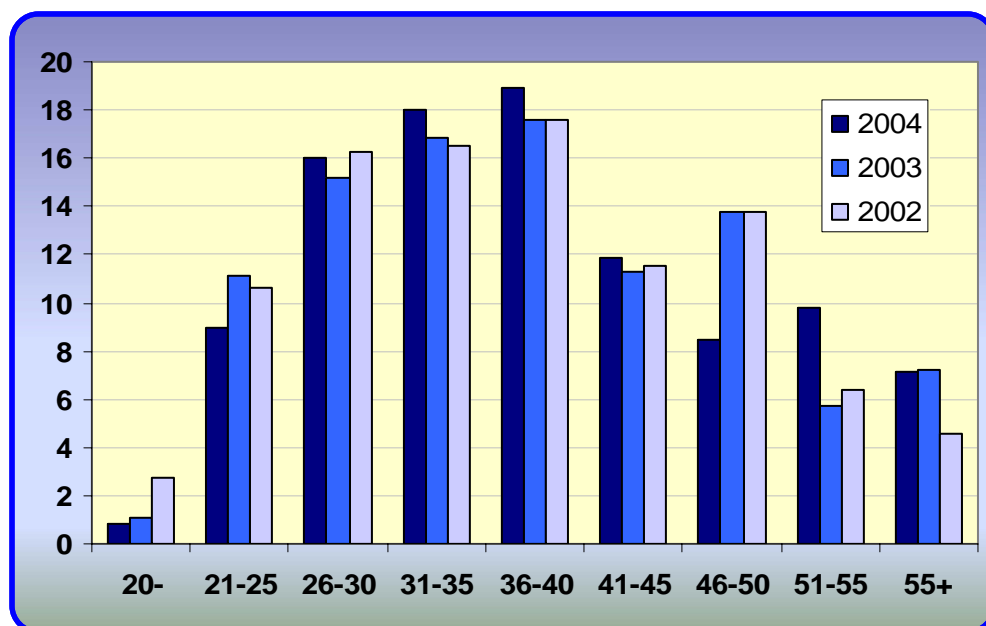
Kunderegisteret inneholder også opplysninger om kundenes alder.

Tabell 12: Antall brukere innenfor ulike aldersgrupper.

region	Ukjent	20-	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	55+
Grenland	28	1	30	69	73	76	49	35	37	25
Midt-Telemark	8	2	8	24	17	30	13	11	12	10
Vest-Telemark	57	0	10	4	10	10	5	1	2	2
Vestmar	15	2	5	9	24	17	14	11	13	9
Øst-Telemark	12	1	15	15	12	10	9	6	10	8
Alle	120	6	68	121	136	143	90	64	74	54

Det er en konsentrasjon av brukere mellom 25 og 40 år. Det er bare 6 brukere på 20 år eller yngre. 25,8 prosent av brukerne var 30 år eller yngre. 128 av kundene er over 50 år.

Vi kan også sammenlikne aldersfordelingen til brukerne av etablererkontorene i 2004 med aldersfordelingen årene før:



Figur 24: Prosentvis andel innenfor ulike aldersgrupper hos brukere av etablererkontorene i 2002, 2003 og 2004.

Andelen av yngre brukere, dvs 30 år og yngre, har sunket litt de siste årene. Andelen eldre brukere over 50 år har steget.

5.4 Innovasjon

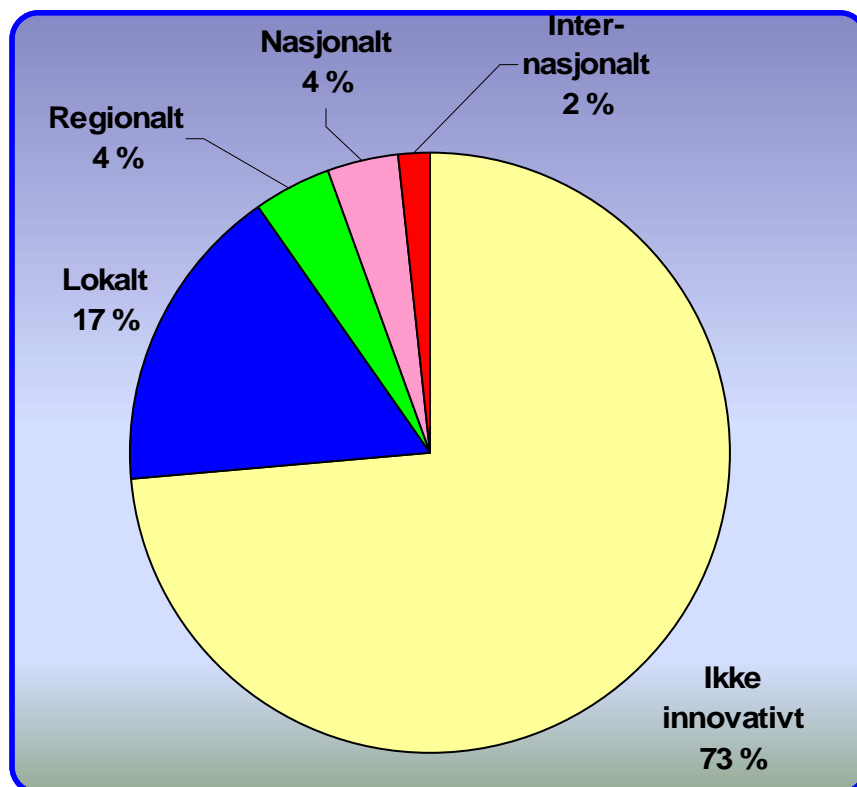
I løpet av 2002 ønsket program for entreprenørskap å fokusere sterkere på innovasjon. Dette var dels motivert av at SND, som en viktig finansiør, i sin strategi var spesielt fokusert på problemstillinger i forbindelse med innovasjon.

Et første steg i denne retningen er å registrere kundene med hensyn til innovasjon. Det er ofte vanskelig i praksis å avgjøre om en forretningsidé er innovativ eller ikke. En slik kategorisering vil ofte bli preget av subjektivt skjønn. Det var derfor behov for å ha en gradering av innovasjon. Hver enkelt kunde/forretningsidé ble kategorisert i forhold til følgende graderinger:

1. Ikke innovativ
2. Innovativ på lokalt plan
3. Innovativ på regionalt plan (Telemark)
4. Innovativ på nasjonalt plan
5. Innovativ på internasjonalt plan (nytt i Verden)

847 ulike kunder/forretningsideer ble klassifisert av veilederne.

Videre ble det registrert om innovasjonen var knyttet til produkt, prosess, marked, organisasjon eller annet.



Figur 25: Fordeling av brukerne i Telemark 2004 med hensyn til grad av innovasjon.

Resultatet er vist i figuren over. De fleste forretningsideene, 73 prosent, ble vurdert til å ikke være innovative. Året før ble 65 prosent vurdert til ikke å være innovative.

17 prosent ble vurdert til å være innovative på lokalt plan. Det innebærer at forretningsideen representerer noe nytt på lokalt plan (kommunen).

4 prosent av forretningsideene ble vurdert til å være innovative på regionalt plan, samme andel, 4 prosent, ble vurdert til å være innovative på nasjonalt plan.

1,5 prosent ble vurdert til å innebære innovasjon på internasjonalt plan. Det tilsvarer 13 av 847 ulike forretningsideer.

Andelen av kundene som ble klassifisert som innovative, sank fra 2003 til 2004.

Det var imidlertid store variasjoner mellom kontorene med hensyn til hvordan de klassifiserte kundenes forretningsideer.

Tabell 13: Prosentvis andel av kunder/forretningsideer innenfor ulike grader av innovasjon.

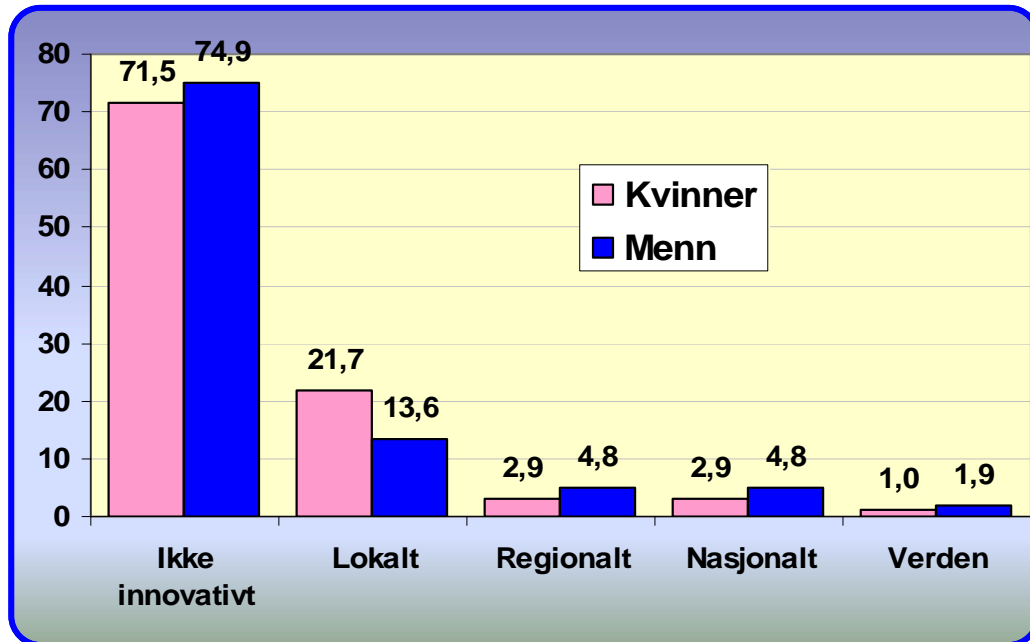
Innovasjonsgrad	Ikke innovativt	Lokalt	Regionalt	Nasjonalt	Internasjonalt
Grenland	83,5	6,0	4,5	4,3	1,8
Midt-Telemark	64,4	21,5	6,7	5,9	1,5
Vest-Telemark	66,3	32,7	1,0	0,0	0,0
Vestmar	61,0	22,9	5,1	8,5	2,5
Øst-Telemark	68,8	29,0	1,1	0,0	1,1
Alle	73,7	16,5	4,1	4,1	1,5

I Grenland er det en mindre andel av kundene som blir klassifisert som lokalt innovative. Dette er naturlig, ettersom det er langt flere bedrifter i Grenland enn i de andre regionene. Det blir dermed høyere terskel for å framstå som unik i lokalsamfunnet.

I neste kapittel er brukernes egne vurderinger av innovasjonsgraden vist. Når brukerne selv vurderer innovasjonsgraden, er det langt flere som er innovative.

5.4.1 Innovasjon og kjønn

Vi kan også se på hvordan innovasjon varierer med kjønn. Er kvinner mer kreative enn menn, eller vice versa?



Figur 26: Fordeling av forretningsideer på ulik grad av innovasjon for kvinner og menn, Telemark 2004.

I 2003 var det flere kvinner enn menn som var innovative i noen grad. Denne tendensen fortsetter i 2004. 38,5 prosent av de kvinnelige brukerne ble kategorisert som innovative, mens 35,1 prosent av mennene fikk samme stempel.

Mennene leder imidlertid fremdeles an når det gjelder å være innovativ på regionalt, nasjonalt eller internasjonalt nivå, men dette dreier seg om ganske få tilfeller. Kvinner er i mye større grad enn menn innovative i forhold til lokalmiljøet i sine forretningsideer.

6 Kundeundersøkelsen

I dette kapitlet vil resultatene fra brukerundersøkelsen presenteres. Dette er data som er samlet inn gjennom spørreskjema som ble sendt til alle som var registrert som brukere ved etablererkontorene i 2004.

6.1 Svarprosent

Det var 876 nye personer som brukte tjenester fra etablererkontorene i 2004. Hver enkelt av disse personene fikk tilsendt et spørreskjema i februar 2005. De som ikke svarte, fikk et nytt skjema i april.

Av de 876 brukerne var det 77 brukere hvor det var mangelfull adresse, eller hvor vedkommende hadde flyttet i mellomtiden. Av de 799 brukerne som mottok spørreskjema, svarte 436 personer. Dette tilsvarer 54,6 prosent. Dette er en tilfredsstillende svarprosent, men når vi tolker resultatene, må vi likevel være oppmerksomme på at vi mangler svar fra nesten halvparten av brukerne. Det er et generelt trekk av de som er mest positive til etablererkontorene svarer på den første utsendelsen. De som svarer etter å ha blitt purret på, er generelt mindre fornøyde med etablererkontorene. Dette kan være et tegn på at de som ikke har svart er mindre fornøyde enn de som har svart. Det kan derfor hende at kundene er litt mindre fornøyde enn resultatene i denne rapporten viser.

Tabell 14: Antall brukere som mottok spørreskjema, og antall og prosentvis andel svar.

kontor	Brukere	Svar	Svarprosent
Grand Ide- og Næringsutvikling	383	196	51,2
Midt-Telemark Etablererkontor	122	67	54,9
Vestmar Opplæringsssenter	111	75	67,6
Vest-Telemark Næringsutvikling	94	51	54,3
Øst-Telemark Etableringsssenter	89	47	52,8
SUM	799	436	54,6

Folk fra Midt-Telemark, Vest-Telemark og Vestmar er flinkere til å svare, enn de som kommer fra Grenland eller Øst-Telemark. Dette er et mønster vi kjenner fra tidligere brukerundersøkelser. Spesielt i Vestmar er det høy svarprosent, her svarer over 67 prosent. Dette kan ha sammenheng med at kundene til Vestmar er svært fornøyde med kontoret.

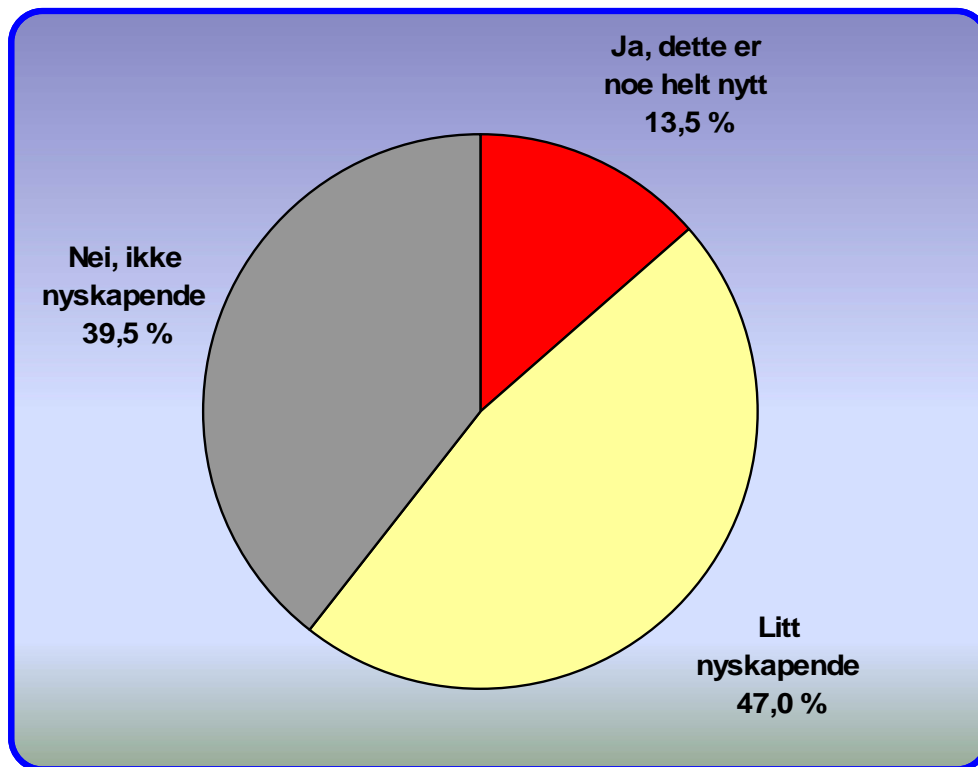
Brukerne ble bedt om å bekrefte at de virkelig hadde vært i kontakt med etablererkontoret. Det var bare 3 av de 436 som svarte, som ikke ville bekrefte dette. Det var en fra hver av regionene Vestmar, Vest-Telemark og Grenland.

6.2 Innovasjon

Brukerne ble bedt om å vurdere om forretningsideen var nyskapende eller ikke. Det var følgende svaralternativer:

- Nei, ikke nyskapende. Det finnes liknende produkt eller tjenester lokalt
- Litt nyskapende, etableringer representerer noe nytt lokalt
- Ja, dette er noe helt nytt!

Resultatet er vist i tabellen under.



Figur 27: Andel av brukerne som oppga forskjellige grader av innovasjon.

13,5 prosent av brukerne oppga at forretningsideen representerte noe helt nytt, mens 47 prosent mente at etableringen representerte noe nytt lokalt. 39,5 prosent vurderte sin egen forretningsidé til ikke å være nyskapende. Tilsvarende fordeling året før var 15, 49 og 36.

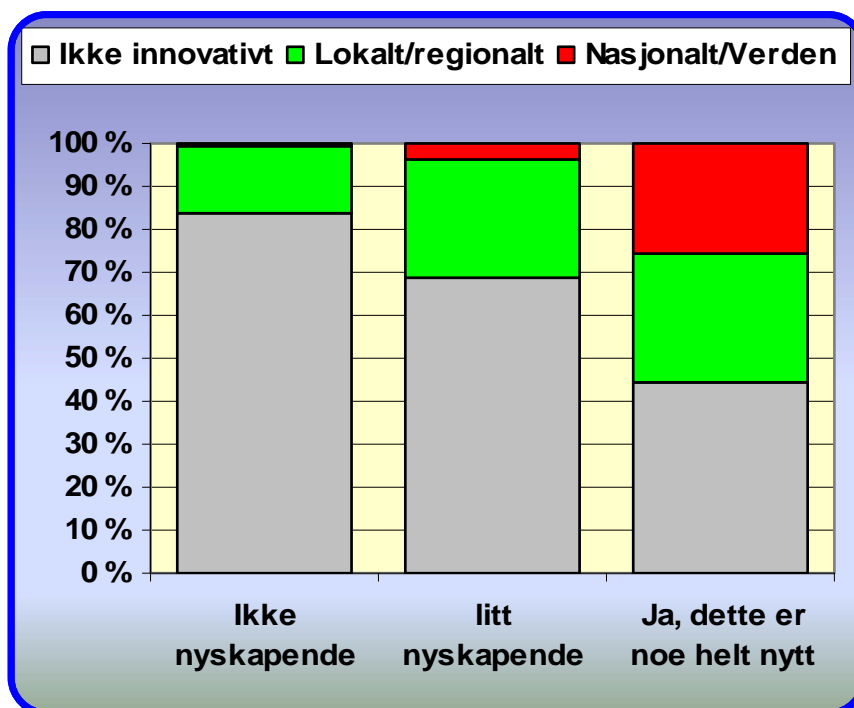
Hvis vi sammenlikner denne fordelingen med kundestatistikken, der veilederne ble bedt om å vurdere graden av nyskaping, er det ganske stor forskjell. Mens over 60 prosent av brukerne mener at de er litt eller klart nyskapende, mener veilederne på etableringskontorene at bare 26,3 prosent er litt eller klart nyskapende. Veilederne var altså en del strengere i sin vurdering enn idéhaverne.

Veilederne hadde litt andre kategorier for å vurdere innovasjonsgrad:

- Ikke innovativ
- Innovativ på lokalt plan
- Innovativ på regional plan (Telemark)
- Innovativ på nasjonalt plan
- Innovativ på internasjonalt plan (nytt i Verden)

Sammenhengen mellom veiledernes og idéhavernes ulike kategorier av innovasjon er vist i tabellen under:

<i>Veiledernes vurdering</i>	<i>Idéhavers vurdering</i>
Ikke innovativ	Nei, ikke nyskapende. Det finnes liknende produkt eller tjenester lokalt
Innovativ på lokalt plan Innovativ på regional plan (Telemark)	Litt nyskapende, etableringen representerer noe nytt lokalt
Innovativ på nasjonalt plan Innovativ på internasjonalt plan (nytt i Verden)	Ja, dette er noe helt nytt!



Figur 28: Sammenheng mellom veileders og idéhavers vurdering av innovasjonsgrad,

Av den første søylen i figuren kan vi se at over 80 prosent av de som selv vurderte ideen til ikke å være nyskapende, også ble vurdert til ikke innovativ av veileder.

Av de som selv mente at ideen representerte noe helt nytt, ble omtrent 45 prosent vurdert til å ikke være innovativ av veileder, mens omtrent 30 prosent ble vurdert til å være innovativ på lokalt/regionalt plan.

Dette viser hvor vanskelig det er å vurdere innovasjonsgrad på en objektiv måte. Forskjellige personer vil ha ulike vurderinger. Likevel ser vi at det er en viss sammenheng, slik at vurderingene ikke er helt tilfeldige.

Veilederne på kontorene er klart strengere enn kundene selv, og forskjellen mellom veilederens vurdering og etablerernes egen vurdering har økt fra 2003 til 2004.

6.2.1 Innovasjonsgrad regionvis

Vi kan også se på hvordan innovasjonsgraden varierer mellom regionene.

Tabell 15: Prosentvis andel av forretningsideer som vurderes til ulike innovasjonsgrader av idéhaver selv, og veileder.

	Idehavers vurdering			Veileders vurdering		
	Ikke nyskap.	Litt nyskap.	Ja, helt nytt	Ikke innovativ	Lokalt regionalt	Nasjonalt/Verden
Grenland	44,7	42,5	12,8	83,5	10,5	6,0
Midt-Telemark	29,7	54,7	15,6	64,4	28,1	7,4
Vestmar	38,5	44,6	16,9	61,0	28,0	11,0
Vest-Telemark	20,4	67,3	12,2	66,3	33,7	0,0
Øst-Telemark	55,8	34,9	9,3	68,8	30,1	1,1
SUM	39,5	47,0	13,5	73,7	20,7	5,7

Det er ikke forskjeller på hvordan brukerne vurderer egen innovasjonsgrad fra region til region. Vestmar har flest som selv mener de har noe som er helt nytt. Det er også i Vestmar at flest blir karakterisert med høyeste grad av innovasjon av etablererkontoret. Øst-Telemark har minst andel som mener de har noe helt nytt.

I Øst-Telemark er det flest som ikke anser seg som nyskapende, mens Vest-Telemark har flest som er litt nyskapende.

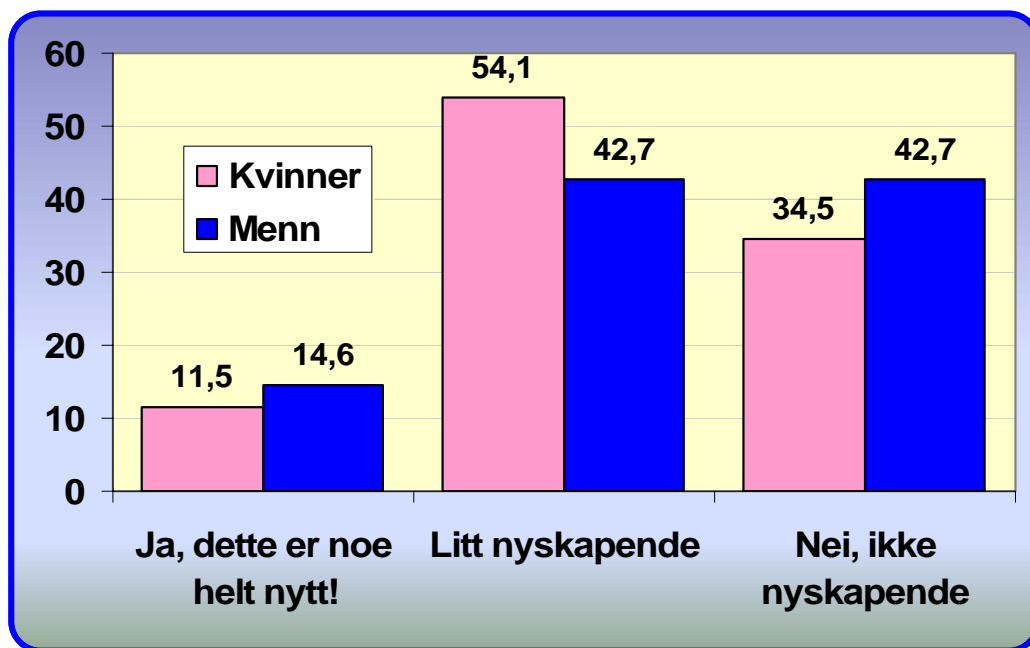
Felles for samtlige regioner er at veilederne er strengere i sin vurdering av hva som er nyskapende enn etablererne. Veilederne har imidlertid sett temmelig mange etablererideer gjennom årene, og har derfor antakelig ganske godt grunnlag for å vurdere hva som er nyskapende.

6.2.2 Innovasjon og kjønn

Er menn og kvinner like innovative?

Fra kundestatistikken så vi at det var en større andel av kvinner som ble vurdert til å være innovative på lokalt plan. Det var imidlertid en større andel menn som tilhørte kategorien nasjonalt og internasjonalt innovativ.

Gjennom brukerundersøkelsen kan vi finne ut om dette mønsteret også fremkommer dersom vi legger brukernes egne vurderinger.



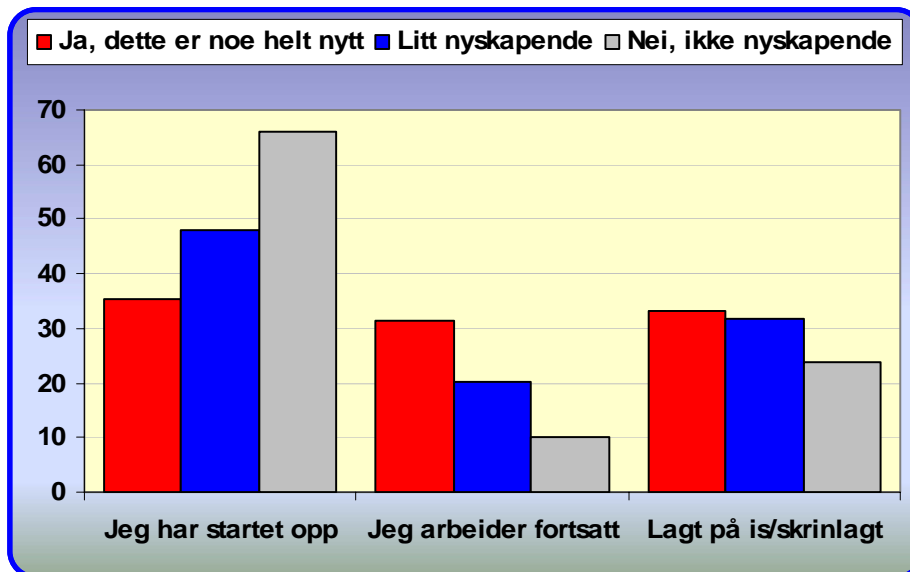
Figur 29: Prosentvis andel innefor ulike innovasjonsgrader, menn og kvinner.

Vi kan se av figuren at mønsteret er det samme, også når brukerne selv vurderer innovasjonsgraden. Det er større andel menn som har høy grad av innovasjon, mens det er større andel kvinner som er litt innovative.

Flere menn enn kvinner er i kategorien ikke nyskapende.

6.2.3 Innovasjonsgrad og etablering

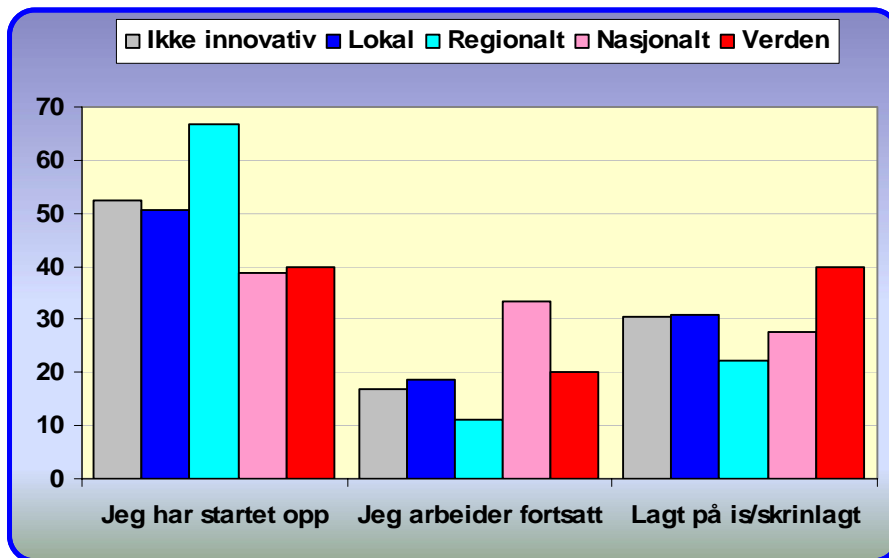
Etableringer med høy innovasjonsgrad er mer krevende enn etableringer uten innovasjon. Det er flere ukjente faktorer som må takles. Ut fra dette ville vi forvente at det er færre som lykkes i å etablere forretningsideer med høy innovasjonsgrad. Dette kan vi sjekke gjennom å koble innovasjonsgraden til utfallet av etableringsprosessen. I figuren under er graden av innovasjon koblet til den prosentvise andelen som etablerer bedrift.



Figur 30: Sammenheng mellom innovasjonsgrad og utfall av etableringsprosessen. Etablerers egen vurdering.

Det er et ganske tydelig mønster, der de mest innovative forretningsideene har lavere sannsynlighet for å ende opp med etablering, enn forretningsideer som er lite innovative.

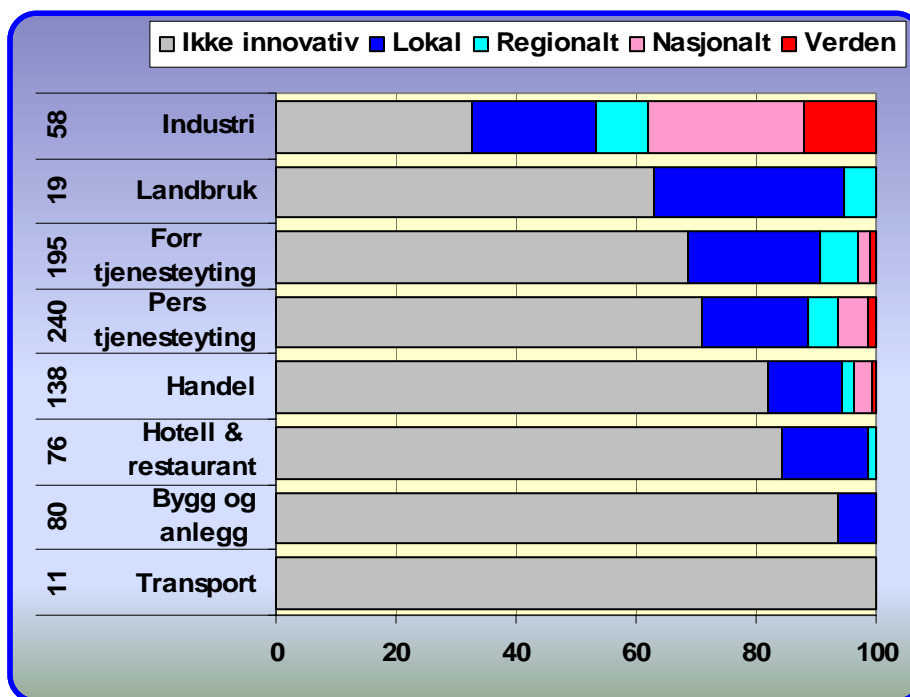
Av de som mener de har noe helt nytt, lykkes en av tre med å etablere bedriften året etter. Av de som mener de ikke har en innovativ forretningsidé lykkes 2 av tre, dvs dobbelt så mange.



Figur 31: Sammenheng mellom innovasjonsgrad og utfall av etableringsprosessen. Veileders vurdering.

Sammenhengen mellom innovasjonsgrad og utfall av etableringsprosessen er mindre klar dersom vi legger til grunn veiledernes vurdering. De mest innovative etablererne, de som er innovative på nasjonalt eller internasjonal nivå, har fremdeles lavest sannsynlighet for å lykkes, men de som er innovative på regionalt nivå, lykkes oftere enn de som ikke er innovative.

Dette kan virke litt pussig, kanskje kan en oppsplitting på bransjer kaste litt lys over dette forholdet.



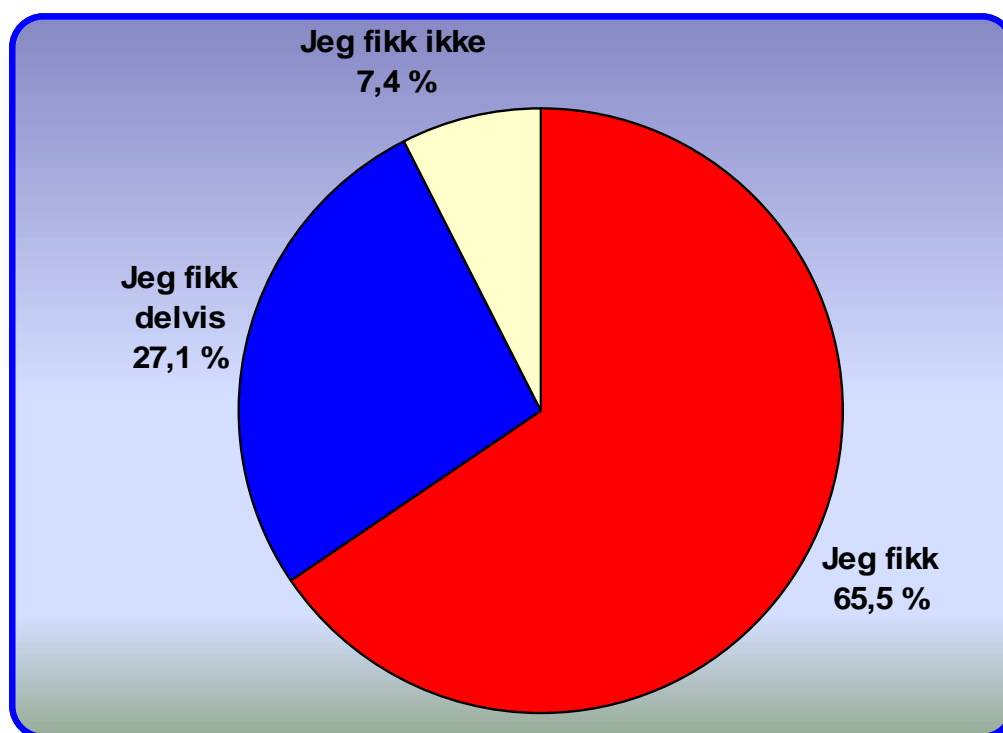
Figur 32: Sammenhengen mellom innovasjonsgrad(veileders vurdering) og bransje.

De fleste etablererne som blir kategorisert som innovative nasjonalt eller internasjonalt, er industribedrifter. Industriproduksjon er vanskelig å etablere av flere årsaker, blant annet pga at det kreves mye kapital. Av de som ble klassifisert som innovative på regionalt nivå, er flertallet i bransjene forretningsmessig eller personlig tjenesteyting. Etablering i tjenesteytende næringer krever langt mindre kapital, og er derfor lettere å gjennomføre.

6.3 Kundetilfredshet

Brukerne ble spurt om de fikk den assistansen de hadde behov for, og fikk tre svaralternativer:

- Jeg fikk den informasjon og veiledning som jeg hadde behov for
- Jeg fikk **delvis** den informasjon og veiledning som jeg hadde behov for
- Jeg fikk **ikke** den informasjon og veiledning som jeg hadde behov for



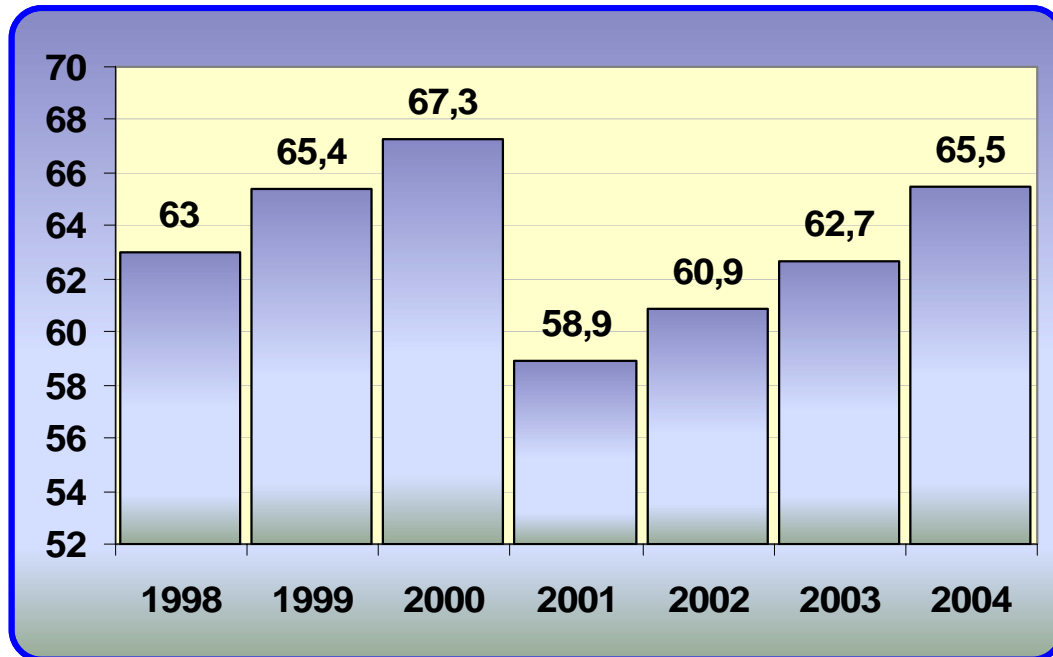
Figur 33: Prosentvis fordeling av brukerne som oppga ulike grader av fornøydhet.

65,5 prosent av brukerne er helt fornøydde, og oppga at de fikk den informasjon og veiledning som de hadde behov for. 27,1 prosent er delvis fornøydde, mens 7,4 prosent mente at de ikke fikk den assistansen de hadde behov for.

Brukerne er litt mer tilfredse i 2004 enn i 2003. Andelen helt tilfredse brukere økte fra 63 til 65,6 prosent. Andelen som var misfornøydde har sunket litt.

6.3.1 Utvikling av kundetilfredshet over tid

Det er også interessant å se på utviklingen av kundetilfredsheten over tid. Den prosentvise andelen av brukere som er helt fornøyde, er vist i figuren under.



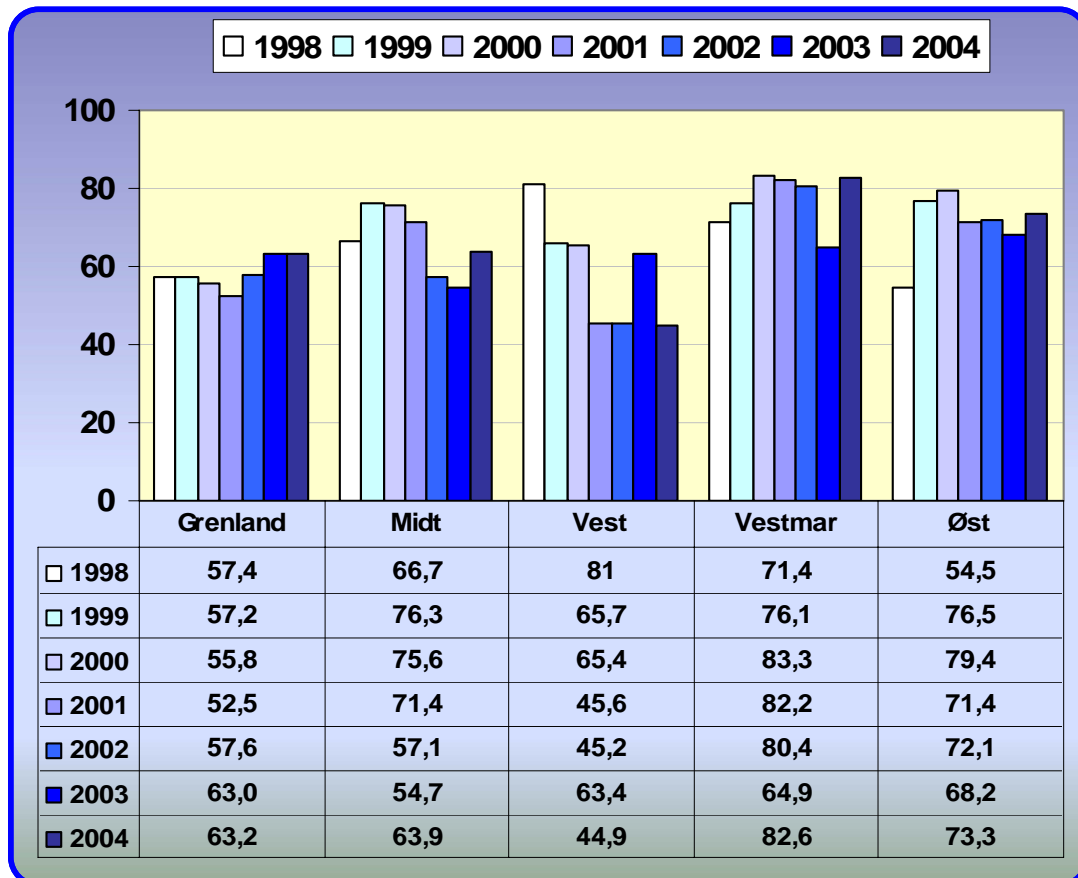
Figur 34: Andel av brukerne som er helt fornøyd.

Kundetilfredsheten økte fra 1998 til et historisk høydepunkt i 2000. Da var 67,3 prosent av alle brukerne helt fornøyde. Fra 2000 til 2001 falt kundetilfredsheten sterkt ned til 58,9 prosent. Fallet i kundetilfredshet fra 2000 til 2001 skjedde i alle fem kontorene, og det er ikke lett å finne årsakene til dette. 1999 og 2000, som var de første årene vi hadde fylkesdekkende program, var preget av stor entusiasme og optimisme. Året 2001 var det siste året i den første programplanen, og det var usikkerhet om fremtidig finansiering. Dette kan ha preget veilederne.

I de tre siste årene har kundetilfredsheten steget igjen. I de to siste årene har enkelte av kontorene hatt kapasitetsproblemer som følge av økt pågang av kunder, dette har redusert kundetilfredsheten. Det har aldri vært flere brukere enn i 2004. Likevel er nivået på kundetilfredsheten høyere enn årene før.

6.3.2 Kundetilfredshet på det enkelte kontor

Kundenes tilfredshet kan også måles for hvert enkelt kontor. Det er variasjoner, både mellom kontorene, og fra det ene året til det neste.



Figur 35: Prosentvis andel som var helt fornøyd.

Alle kontorene utenom Vest-Telemark hadde en bedring av kundetilfredsheten i 2004. Vestmar har de mest fornøyde brukerne. Her oppgir 82,6 prosent av brukerne at de fikk den assistansen de hadde behov for. Også Øst-Telemark har mange fornøyde brukere med 73,3 prosent helt fornøyde brukere. Gjennom årene har Vestmar Opplæringsssenter og Øst-Telemark Etablerersenter vekslet på å ha de mest fornøyde kundene.

Det er også mulig å gå mer i detalj om kundetilfredsheten på det enkelte kontoret. I tabellen under kan vi se hvor stor andel som var fornøyd, delvis fornøyd og ikke fornøyd i 2004 sammenliknet med 2003.

Tabell 16: Grad av fornøydhetsgrad på det enkelte etableringskontor i 2003 og 2004.

	2003			2004		
	Fikk	fikk delvis	fikk ikke	fikk	fikk delvis	fikk ikke
Grenland	63	30	7	63	29	8
Midt-Telemark	55	34	11	64	28	8
Vestmar	65	30	5	83	16	1
Vest-Telemark	63	22	15	45	41	14
Øst-Telemark	68	23	9	73	22	4
ALLE	63	29	8	66	27	7

Både Midt-Telemark, Vestmar og Øst-Telemark hadde en klar forbedring, både ved at det var flere helt fornøyde brukere, men også ved at det ble færre som mente av de ikke fikk hjelp. I Grenland er det små endringer fra 2003 til 2004, mens Vest-Telemark fikk færre helt fornøyde og flere mellomfornøyde.

6.3.3 Hva klager brukerne på?

Tabell 17: Prosentvis andel som klaget på forskjellige forhold.

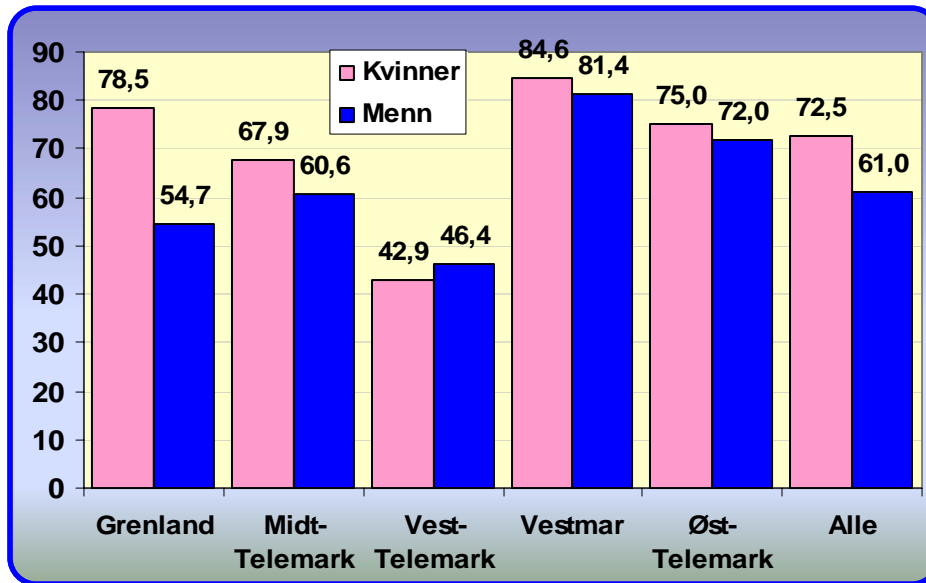
	Grenland	Midt-Telemark	Vest-Telemark	Vestmar	Øst-Telemark	Alle
Det ble ikke satt av nok tid	7,6	4,5	5,9	2,7	0,0	5,3
Hadde ikke nok kompetanse	10,2	10,4	15,7	1,3	8,5	9,2
Fulgte ikke opp etterpå	7,6	6,0	25,5	6,7	10,6	9,6
Virket ikke interessert, lyttet ikke	7,1	7,5	9,8	0,0	8,5	6,4
Ingenting	75,1	77,6	60,8	90,7	76,6	76,7

Av tabellen ser vi at det var flest som klager på kompetanse, oppfølging og interesse i Vest-Telemark. Grenland har flest som klager på at det ikke var satt av nok tid.

Vestmar har klart færrest klager. Her var det ingen som klaget på manglende interesse. Det er nok en nøkkel til fornøyde brukere.

6.3.4 Kundetilfredshet og kjønn

Det er ganske stor forskjell på kvinner og menn når det gjelder kundetilfredshet i 2004. Hvis vi ser på alle brukerne, er det 72,5 prosent av kvinnene som er helt fornøyd, mens 61 prosent av menn er helt fornøyd. Kvinner har også i tidligere år vært mer fornøyde enn menn, men forskjellene har ikke vært så store som i 2004. Fra kontor til kontor er mønsteret imidlertid forskjellig.



Figur 36: Prosentvis andel av kundene som er helt fornøyd, kvinner og menn.

Blant kundene til VTNU er det litt flere fornøyde kunder blant menn enn blant kvinner, mens alle de andre kontorene har flere fornøyde kvinner enn menn. I GiN er det påfallende stor forskjell, her er 78,5 prosent av kvinnene fornøyd, mens bare 54,7 prosent av mennene er fornøyd.

6.4 Etableringer

Hensikten med etablererkontorene er å bidra til økt antall nyetableringer, og det er naturligvis svært interessant å se på hvor mange av brukerne som etablerer egen bedrift.

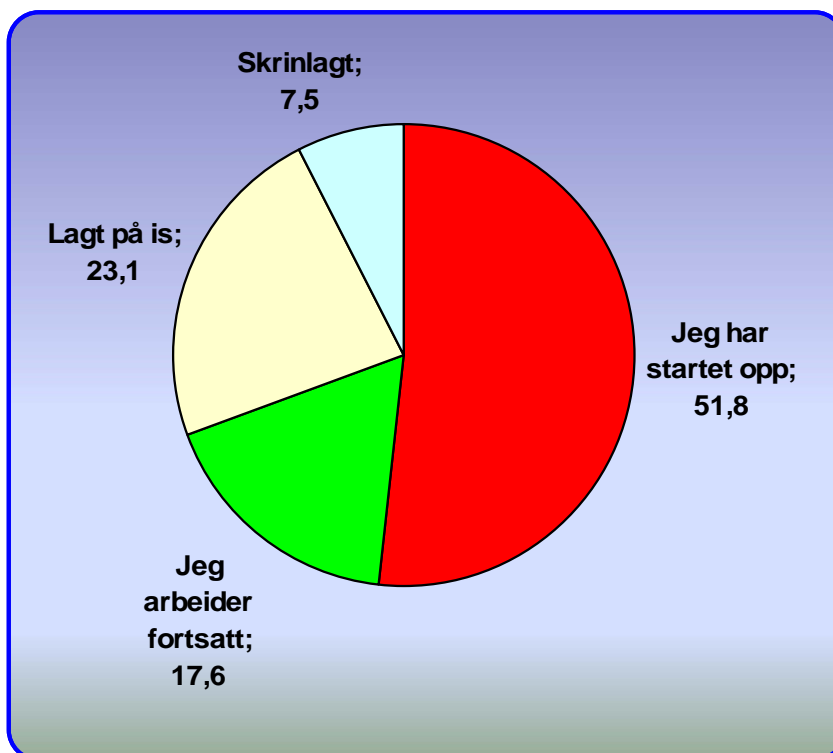
Brukerne ble bedt om å oppgi status for etablering med følgende alternativer:

Hvordan er status for etableringen i dag?

- Jeg har startet opp med prosjektet/bedriften
- Jeg arbeider fortsatt med etableringsplanen
- Etableringsplanen er "lagt på is"
- Jeg har skrinlagt planene for godt
- Annet, hva:

Tabellen nedenfor viser hvordan svarene fordelte seg:

Tabell 18: Prosentvis andel som oppgir ulike utfall av etableringsprosessen.

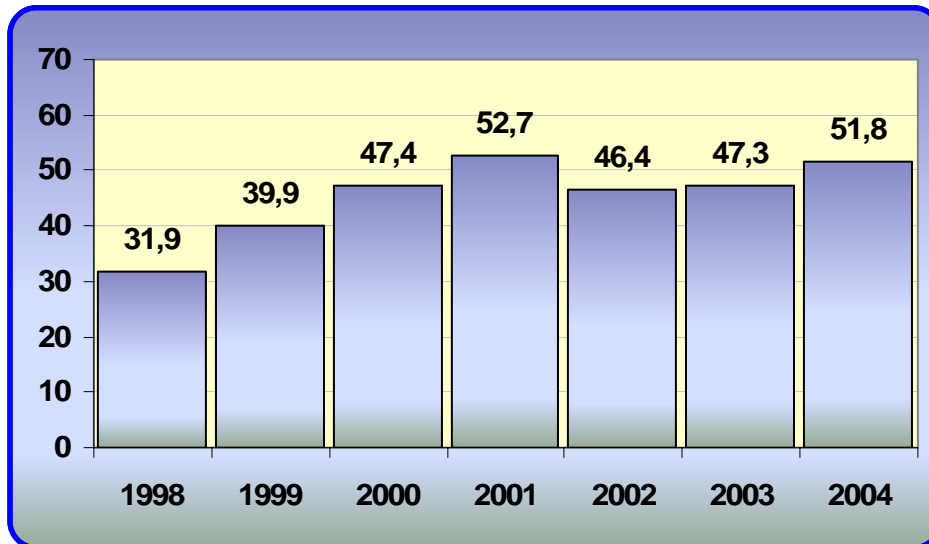


51,8 prosent, dvs over halvparten, oppga at de hadde startet opp bedriften eller prosjektet. I tillegg er det 17,6 prosent som oppga at de fortsatt arbeidet med etableringen, og mange av disse vil nok også starte opp senere. Dette innebærer at kanskje 60 prosent av brukerne vil starte opp.

Antallet brukere var på 876, dette innebærer at over 500 av brukerne vil starte opp ny virksomhet. Dette innebærer ikke nødvendigvis at de har registrert ny virksomhet i registrene.

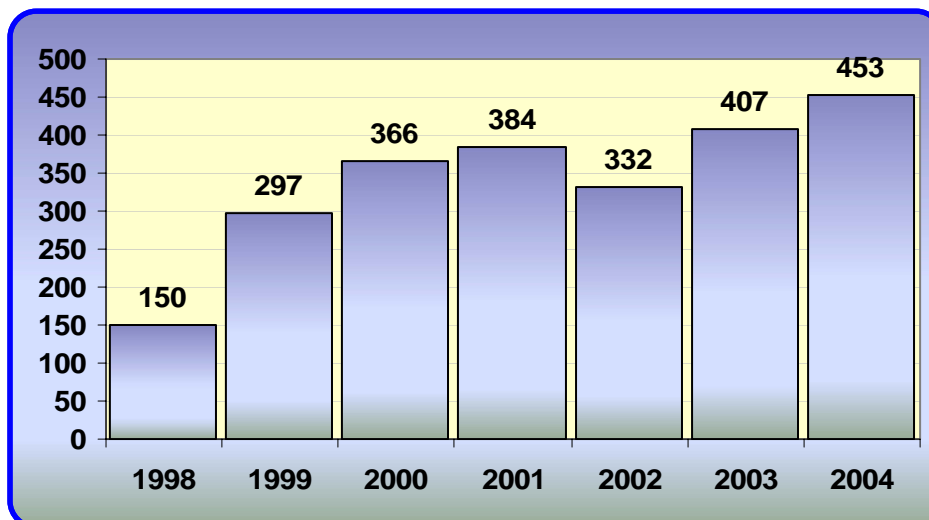
6.4.1 Andel som etablerer seg over tid

Vi kan også se på hvordan andelen brukere som oppga at de hadde etablert virksomhet, har utviklet seg.



Figur 37: Andel av brukerne som oppga å ha startet opp med etablererideen.

Andelen av brukerne som sa de hadde startet ny virksomhet blant kundene i 2004, var på 51,8 prosent. Dette er den nest høyeste andelen som er målt, bare i 2001 var andelen større, med 52,7 prosent. Da var det imidlertid langt færre brukere. I 2004 var antallet brukere på det høyeste nivået, samtidig som andelen som startet opp, var høy. Vi får dermed en ganske sterk økning i antallet nystartede virksomheter som etablererkontorene har vært involvert i.

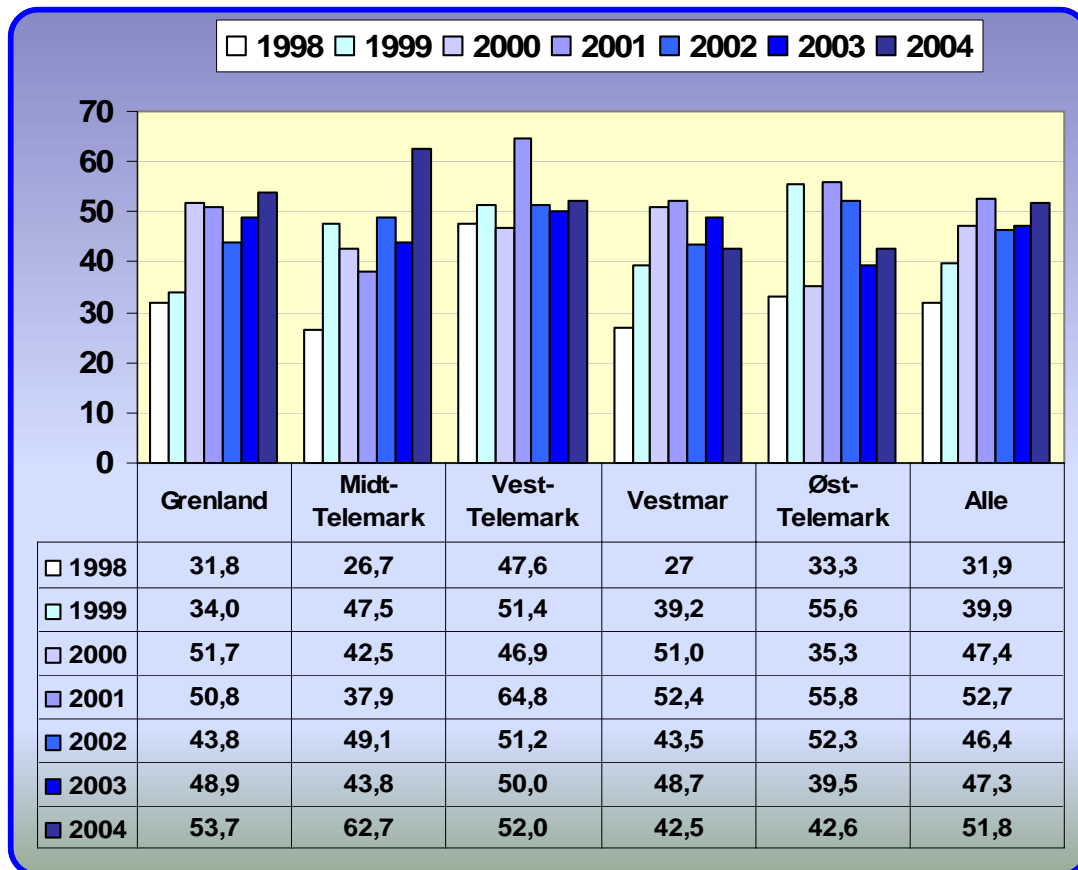


Figur 38: Antall brukere som har startet ny virksomhet.

Mens etablererkontorene i 2003 hadde 407 brukere som oppga å ha startet opp ny virksomhet, var dette tallet økt til 453 i 2004. Dette er en økning på 11 prosent. Det har aldri vært så stort antall brukere som har etablert ny virksomhet, som i 2004.

6.4.2 Etablererandel over tid

Vi kan også studere andelen som starter opp i hvert enkelt kontor.



Figur 39: Prosentvis andel av brukerne som oppgir å ha startet ny virksomhet.

Vi kan se av diagrammet over at alle kontorene utenom Vestmar har hatt en økning i andelen som starter ny virksomhet fra 2003 til 2004. I Midt-Telemark er andelen økt til hele 62,7 prosent.

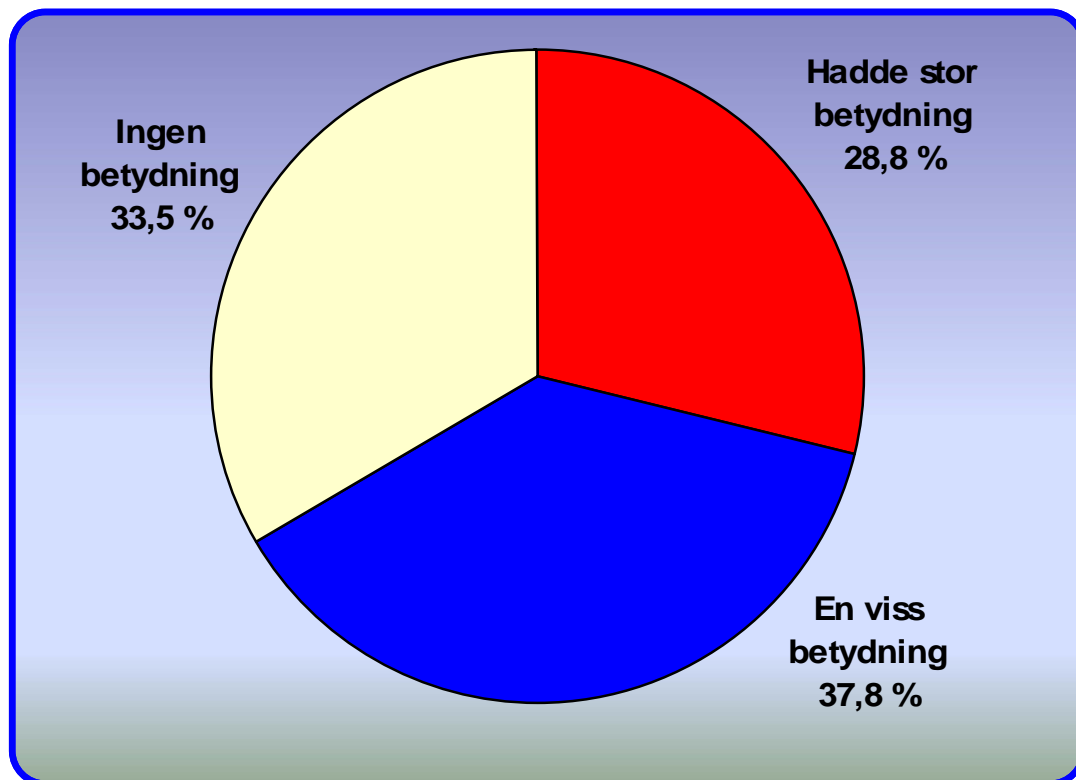
Det er ikke så lett å finne noe generelt mønster, bortsett fra at andelen som startet opp, steg de første årene. Variasjonene i de fem siste årene virker tilfeldig når det gjelder variasjonene fra kontor til kontor. Dersom vi betrakter gjennomsnittlig andel som har startet opp i hele perioden, er det Vest-Telemark som har flest som etablerer bedrift. De andre kontorene er svært like når vi ser på gjennomsnittet over tid.

6.5 Veiledningens betydning

Det at det er mange av brukerne som etablerer bedrift, er ikke tilstrekkelig til å påstå at programmet har hatt en effekt på etableringsaktiviteten i Telemark. Mange av etableringene ville ha skjedd uavhengig av tilgangen på veiledningstjenester fra kontorene. Det er vanskelig å bestemme hvilken faktisk betydning som veiledningen har hatt, ettersom en i så fall må vite hva som hadde skjedd med etableringen uten at programmet har vært aktivt (kontrafaktisk utvikling). Det nærmeste en kommer i praksis, er å spørre etablereren selv, slik vi har gjort i brukerundersøkelsen. Vi spurte om:

Hvilken betydning hadde kontakten med etablererkontoret for sluttresultatet:

- Hadde stor betydning
- Hadde en viss betydning
- Hadde ingen betydning

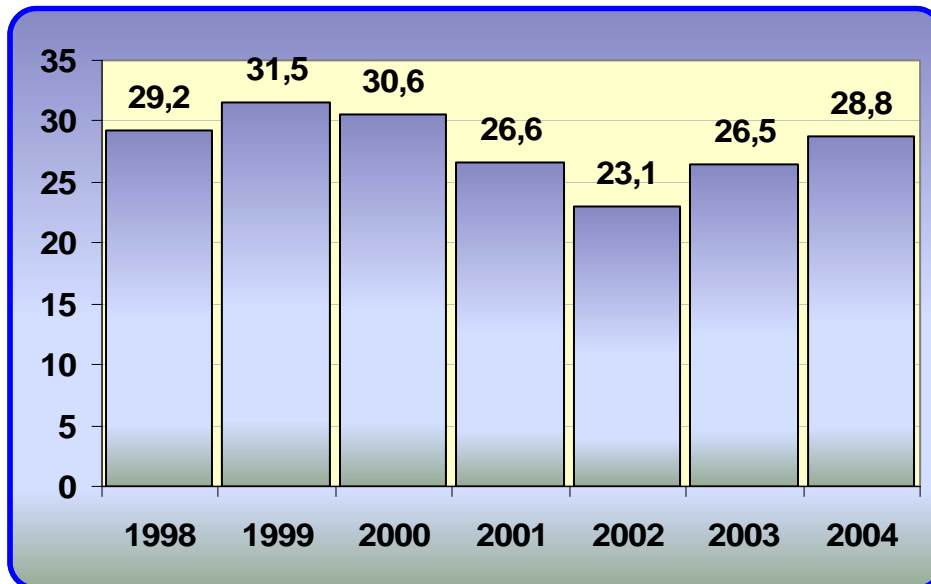


Figur 40: Prosentvis andel av de som etablerer bedrift, som oppgir ulik grad av betydning av veiledningen.

28,8 prosent av de brukerne som starte opp ny virksomhet, oppgir at assistansen fra etablererkontoret hadde stor betydning. I tillegg oppgir 37,8 prosent av assistansen hadde en viss betydning. 33,5 prosent av de som startet opp, mener at etablererkontoret ikke hadde noen betydning for at de lykkes med etableringsprosessen.

En høy andel som oppgir at etablererkontoret har hatt stor betydning, ser ut til å henge sammen med høy kundetilfredshet. Dette er naturlig, det er lite sannsynlig at en kunde som er misfornøyd, vil mene at etablererkontoret hadde stor betydning for bedriftsetableringen.

I figuren under ser vi hvordan andelen som oppgir at etablererkontoret har hatt stor betydning, har utviklet seg.

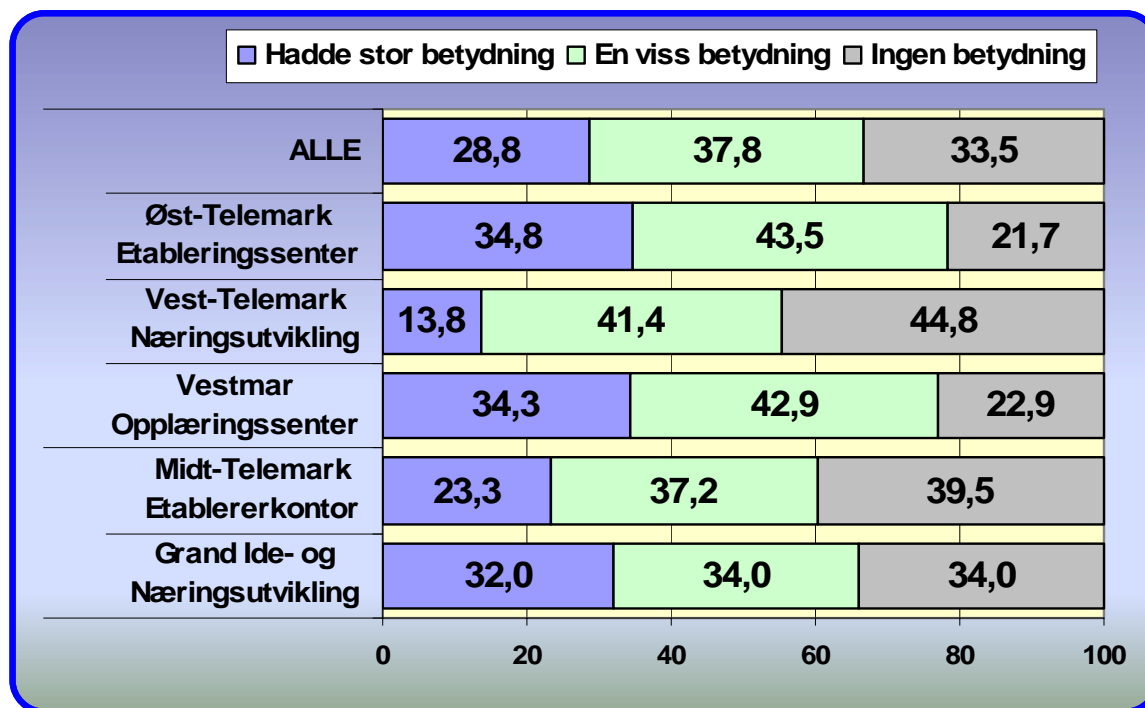


Figur 41: Prosentvis andel av etablerere som oppga at veiledningen fra etablererkontoret hadde hatt stor betydning.

Det er flere som mener at etablererkontoret har hatt stor betydning for etableringen i 2004 enn i de tre foregående årene. Nivået i 2004 ligger imidlertid fremdeles under nivået i de tre første årene.

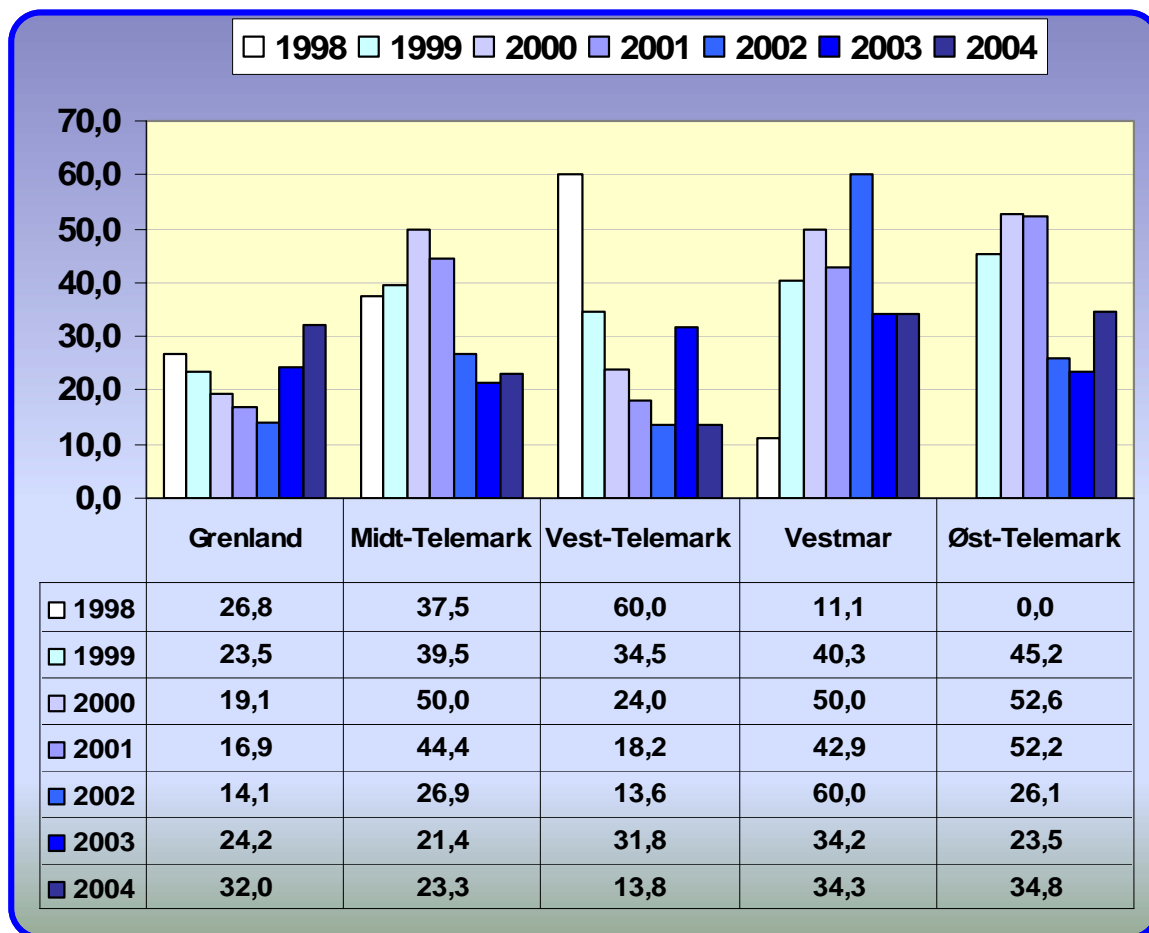
6.5.1 Veiledningens betydning på det enkelte kontor

Kundenes vurdering vedrørende etablererkontorets betydning varierer litt fra kontor til kontor.



Figur 42: Prosentvis andel av etablererne som oppga ulik grad av betydning av veiledningen.

Det er ØTE som har flest som tillegger etablererkontoret stor betydning, og en viss betydning, men kundene til VO og GiN har nesten samme vurdering av betydningen til kontoret. I Vest-Telemark tillegger kundene mindre betydning til etablererkontorets assistanse.



Figur 43: Prosentvis andel av etablerere som oppga at veiledningen fra etablererkontoret hadde hatt stor betydning.

Andelen blant GiNs kunder som mente assistansen hadde stor betydning i 2004, var den høyeste som er målt. MTNU, VO og ØTE hadde også en økning fra 2003 til 2004, men har hatt høyere andel tidligere.

6.6 Effekt

Hensikten med etablererkontorene er å yte veiledning til potensielle etablerere, for dermed å gjøre etablererprosessen enklere slik at det blir flere nyetableringer i Telemark.

Den ønskede effekten er dermed at det blir etablert flere bedrifter enn det ville skjedd uten programmet. Vi kan definere tre kvantitative effektmål ut fra brukerundersøkelsen:

Effektmål 1: Antall brukere som etablerer bedrift, og som samtidig oppgir at veiledningen fra det regionale etablererkontoret har hatt stor betydning.

Effektmål 2: Antall brukere som etablerer bedrift, og som samtidig oppgir at veiledningen fra det regionale etablererkontoret har hatt en viss betydning.

Effektmål 3: Antall brukere som fortsatt arbeider med etablererideen, og som muligens etablerer bedrift senere.

Programmet vil få et høy effekt dersom:

- En oppnår å få mange brukere
- En stor andel av brukerne etablerer bedrift
- Veiledningstjenestene er så gode at mange oppgir at assistansen fra etablererkontoret har hatt stor betydning for etableringen

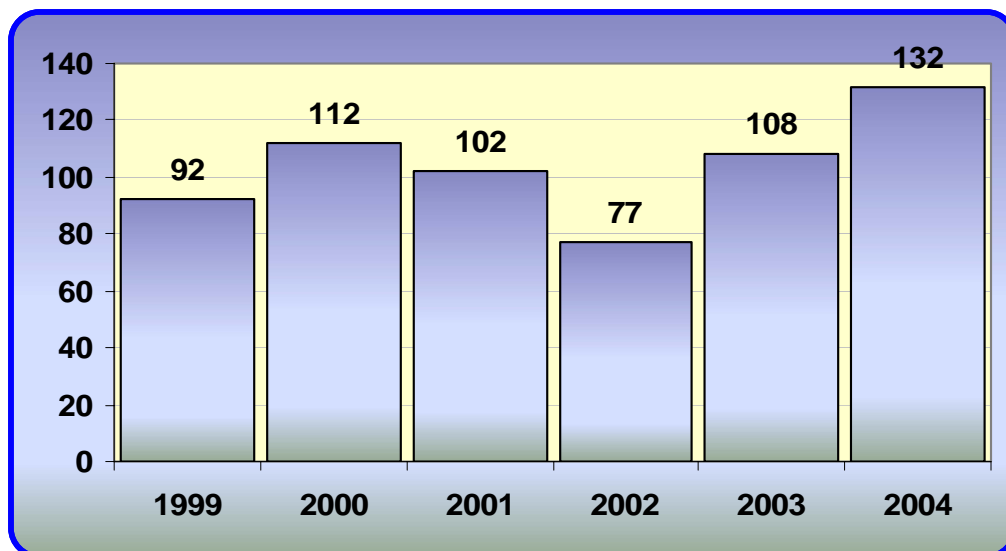
6.6.1 Effektmål 1

Effektmål 1 er beregnet antall nyetableringer der etablereren oppgir at assistansen fra etablererkontoret har hatt stor betydning.

Tabell 19: Effektmål 1, antall etableringer hvor etablererkontorets assistanse har hatt stor betydning.

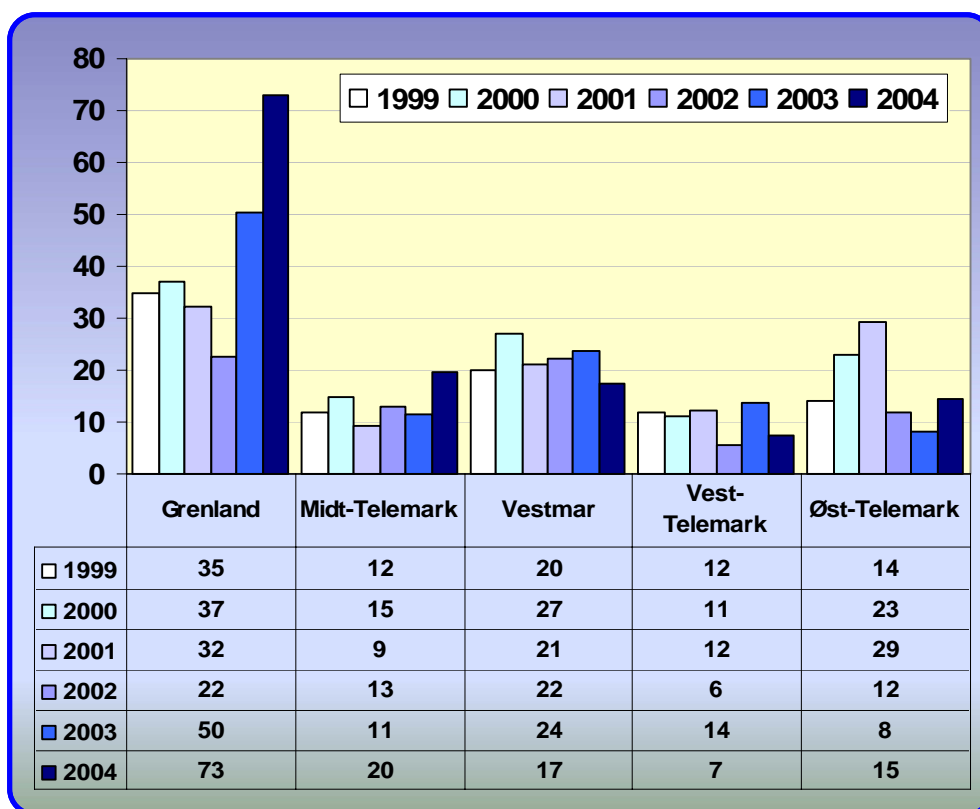
region	Antall	Andel som etablerer	Antall etableringer	Andel med stor betydning	Effekt 1
Grand Ide- og Næringsutvikling	423	53,7	227	32,0	73
Midt-Telemark Etablererkontor	135	62,7	85	23,3	20
Vestmar Opplæringssenter	119	42,5	51	34,3	17
Vest-Telemark Næringsutvikling	101	52,0	53	13,8	7
Øst-Telemark Etableringssenter	98	42,6	42	34,8	15
SUM	876	51,8	457	28,8	132

Effektmålet blir beregnet med utgangspunkt i antall brukere i 2004, som var 876. 51,8 prosent av de som svarte på spørreundersøkelsen, oppga at de hadde etablert egen bedrift. Dersom dette er representativt for hele gruppen, vil dette innebære 457 etableringer (tredje kolonne i tabellen). Av de som oppga at de hadde etablert bedrift, svarte 28,8 prosent at assistansen fra etablererkontoret hadde hatt stor betydning. Dermed vil det være 132 brukere i 2004 som etablerte bedrift, og som mener at etablererkontorene har hatt stor betydning for etableringen (siste kolonne).



Figur 44: Effektmål 1, antall brukere som etablerer bedrift, og som oppgir at etablererkontoret har hatt stor betydning.

Etablererkontorene har aldri vært så effektive som i 2004. Det er 132 etableringer som har fått assistanse fra etablererkontorene, som oppga at etablererkontoret har hatt stor betydning.

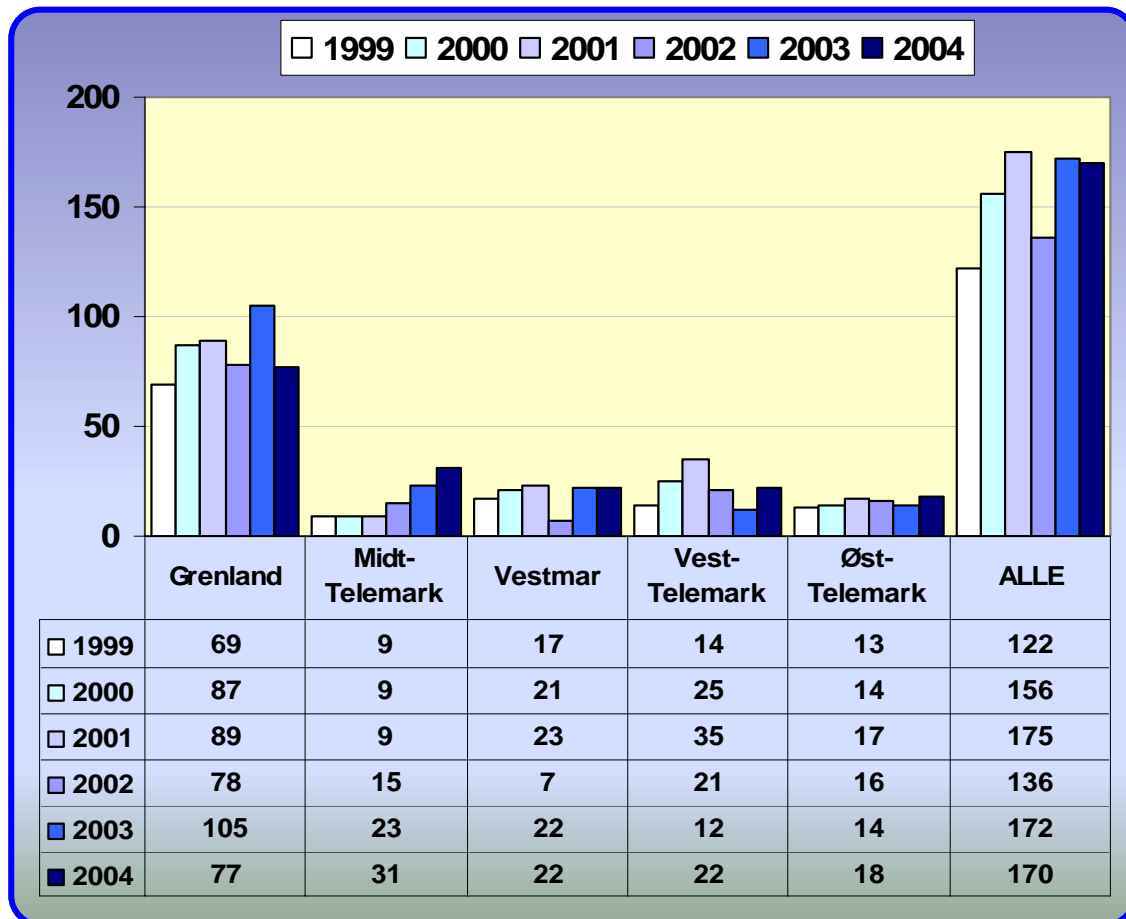


Figur 45: Effektmål 1, utvikling over tid på det enkelte kontor.

Grenland, Midt-Telemark og Øst-Telemark har blitt mer effektive i 2004, mens effektiviteten i Vestmar og Vest-Telemark har sunket. For Grenland og Midt-Telemark er resultatene de beste som er oppnådd. De andre kontorene har hatt større effekt tidligere.

6.6.2 Effektmål 2

Effektmål 2 er beregnet på samme måte som effektmål 1, ved at vi tar utgangspunkt i antall som oppga å ha etablert bedrift. I effektmål 1 talte vi med de som sa at etablererkontoret hadde hatt stor betydning, mens i effektmål 2 teller vi opp de som sier at assistansen fra etablererkontoret har hatt "en viss betydning".



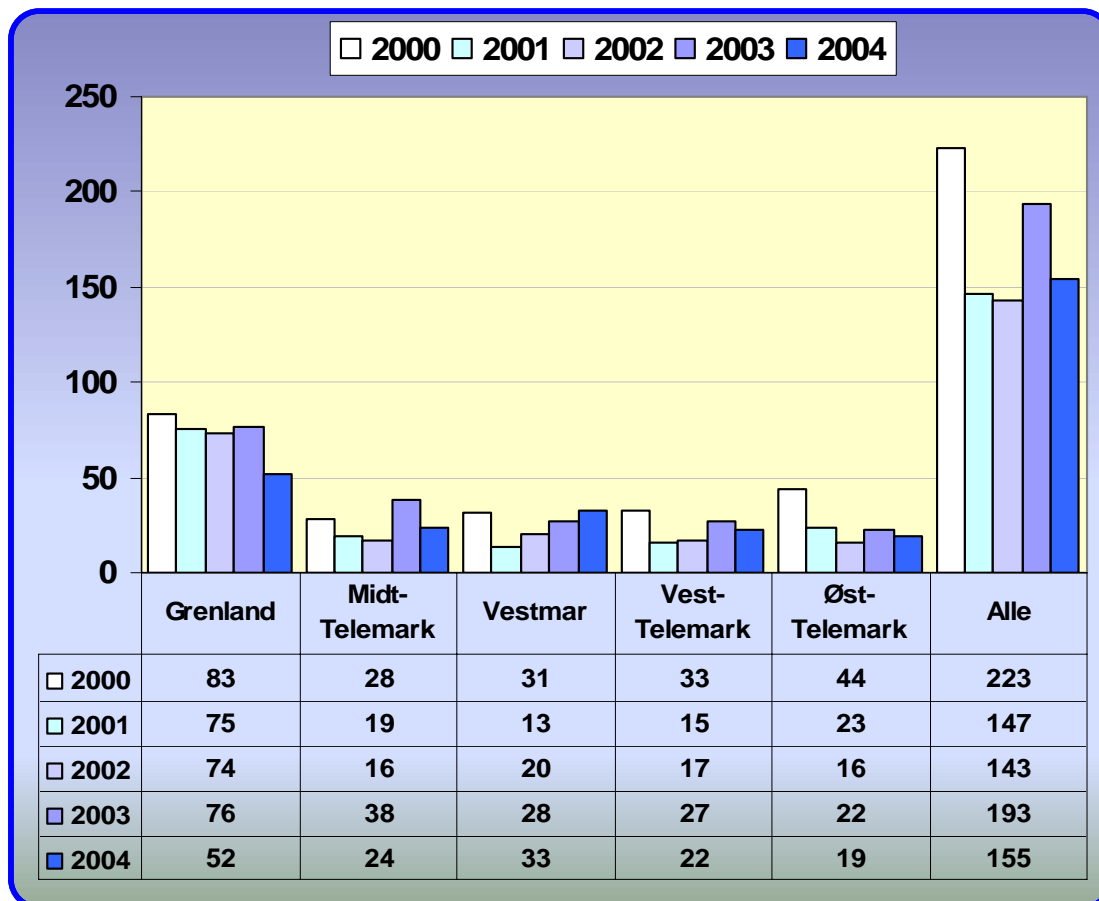
Figur 46: Effektmål 2, hvor mange som etablerer virksomhet, og som oppgir at etablererkontoret har hatt en viss betydning.

Det var mange som hadde etablert virksomhet, og som mente at etablererkontorene har hatt en viss betydning. Det var 170 slike brukere i 2003.

Det var en økning i etablerere som tilskriver etablererkontoret en viss betydning i Midt-, Vest- og Øst-Telemark. I Grenland var det en nedgang i dette effektmålet, mens i Vestmar var dette effektmålet uforandret.

6.6.3 Effektmål 3

Effektmål 3 er antallet brukere som oppgir at de fortsatt arbeider med etableringsideen. En del av disse vil sannsynligvis komme til å etablere bedrift i 2005. Dette kan ofte være brukere som fikk veiledning på slutten av året, og som ikke ennå har hatt tid til å realisere forretningsideen.



Figur 47: Effektmål 3: Antall brukere som oppgir at de fortsatt arbeider med etableringen.

Dette effektmålet har hatt en nedgang fra året før. Det er 155 brukere fra 2004, som oppgir at de fortsatt arbeider med etableringen. Det er rimelig å anta at omtrent halvparten av disse vil etablere ny virksomhet.

Vestmar hadde en økning i antall etablerere som fortsatt arbeider med forretningsideen, mens de andre kontorene har hatt en nedgang.

6.6.4 Oppsummering effekt

Vi har sett på tre ulike effektmål, hvorav det første er det viktigste. Utviklingen fra år til år er vist i tabellen under.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	endring siste år
Antall etablerte som oppga at etablererkontoret hadde stor betydning	92	112	102	77	108	132	21,8 %
Antall etablerte som oppga at etablererkontoret hadde litt betydning	122	156	175	136	172	170	-1,0 %
Antall som fortsatt arbeider med etablererideen.	193	223	147	143	193	155	-19,9 %

Det har vært en sterk forbedring i det viktigste effektmålet fra 2003 til 2004. Den sterke økningen i effekt skyldes at effekten er et produkt av antall brukere multiplisert med andel som etablerer virksomhet multiplisert med andelen der etablererkontoret har hatt stor betydning. Når alle faktorene økes, vil produktet økes enda sterkere. De andre effektmålene hadde en nedgang fra 2003 til 2004. Samlet sett har etablererkontorene hatt en større effekt i 2004 enn noensinne.

7 Grand ide og næringsutvikling

GIN er det største etablererkontoret. Over halvparten av befolkningen i Telemark bor i Grenland, og dette kontoret har dermed større bemanning og flere brukere enn de andre kontorene. Kontoret dekker kommunene Skien, Porsgrunn, Bamble og Siljan.

Grand Ide og Næringsutvikling	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Antall brukere	268	435	370	374	364	426	423
Andel som var helt fornøyd	57 %	57 %	55 %	53 %	58 %	63 %	63 %
Andel som etablerte bedrift	32 %	34 %	52 %	51 %	44 %	49 %	54 %
Beregnet antall etableringer	85	148	191	190	159	209	228
Andel etableringer som oppga at etablererkontoret hadde stor betydning	27 %	24 %	19 %	17 %	14 %	24 %	32 %
Beregnet antall etableringer hvor etablererkontoret hadde stor betydning	23	35	37	32	22	50	73
Beregnet antall etableringer hvor etablererkontoret hadde en viss betydning		67	87	89	78	105	77
Antall etablerer som fortsatt arbeider med etableringen			83	75	74	76	52
Markedsandel foretaksregisteret	7 %	21 %	19 %	19 %	20 %	20 %	16 %
Markedsandel alle nyetablerte						23 %	21 %

GIN hadde 423 brukere i 2004, det var en liten nedgang fra året før, da det var 426. Dette er likevel et relativt høyt nivå i forhold til årene 2000-2002.

63 prosent av brukerne var helt fornøyde, kundetilfredsheten har aldri vært høyere på dette kontoret.

54 prosent av brukerne oppga at de hadde etablert bedrift. Dette er den høyeste andelen som er målt. Etttersom kontoret hadde 423 brukere, vil dette tilsi at 228 brukere av GIN realiserte sin forretningsidé i 2004. Dette er langt flere enn tidligere oppnådd.

Av de som etablerte bedrift, oppga 32 prosent av assistansen fra GIN hadde hatt stor betydning. Dette er et kraftig hopp fra året før, da tilsvarende andel var 24 prosent. Dette er også den høyeste andelen som er målt for denne indikatoren.

Kontoret hadde en litt lavere markedsandel enn tidligere, det vil si at det var en mindre andel av de som registrerte bedrift, som hadde vært i kontakt med kontoret.

GIN har oppnådd en sterk forbedring på de fleste viktigste indikatorene. Den samlede effekten av kontorets arbeid har aldri tidligere vært så høy.

7.1 Kommentarer fra brukerne

I spørreundersøkelsen fikk brukerne anledning til å komme med generelle kommentarer. Kommentarene er gjengitt i tabellen under.

Kommentar
Jeg er veldig fornøyd med alle tjenester fra Grand Ide.
Individuell samtale var meget dårlig, oppstartkurs var bra!
Jeg synes det er superflott at det finnes et slikt tilbud i nærområdet!
De hadde ikke kjennskap til det lokale markedet i Grenland.
Jeg er svært positiv til den hjelp og informasjon jeg har mottatt fra Grand Ide og Næringsutvikling.
Møtte lite positivitet, forhåndsømmende - fulgte ikke opp!!
Jeg er i grove trekk lite fornøyd med GIN, de har ikke hatt noen form for innvirkning på min etablering. Kommer ikke til å anbefale videre.
Utrolig bra tilbud for etablerere! Mange flere bør få sjansene.
Må bli flinkere til å følge opp ting.
Jeg er godt fornøyd med senteret, og har inntrykk av at det er veldig flinke folk der.
Takknemlig for å bli tatt med og få delta på kurset. Gav trygghet i de videre planene for etableringen.
Jeg er svært fornøyd med informasjonen, videreformidlingen og ikke minst oppfølging og motivering til å stå på!
For mitt vedkommende har det vært viktig å motta økonomisk støtte i en etableringsfase. Dette har latt seg gjøre med dagpenger, men søkeprosessen rundt dette har vært håpløst. Det er meningsløst at jeg har hatt gjentatte telefoner med både Grand Ide og Aetat for å gjennomføre dette. Denne servicen burde Grand Ide ha ivare tatt enklere for en etablerer.
Takk for imøtekommenhet og positivitet, lån av kopimaskin etc.
Grand ide- og næringsutvikling bør i alle høyeste grad ha sin plass for bistand og råd til nye bedriftsetableringer. Jeg er godt fornøyd med bistanden og råd som jeg fikk i disse møtene.
Måtte for å beholde dagpenger - trengte ikke veiledning.
Meget positivt tiltak for å komme i gang med egen næring.
Jeg synes det er veldig positivt med et slikt kontor. Det føles som en støtte å kunne henvende seg til et sted å få råd og hjelp (gratis).
Hadde bestilt time, men fikk ikke beskjed om at den jeg skulle møte var sykemeldt, så jeg møtte opp, men det gjorde ikke den jeg skulle møte.
Jeg er godt fornøyd med den veiledningen som jeg har fått hos Grand Ide i tillegg til formidling mot ressurspersoner innenfor spesialfelt.
Når det gjelder info om regnskap og skatt, kunne det kanskje gitt enklere opplysninger individuelt. Et felles møte om regnskap og skatt tar opp mange temaer som ikke er relevant for meg.
Møtet tok 2 minutter, kunne ikke bistå med råd og bistand.
Skuffelse. Liten interesse for min ide.
Liten respekt for andres tid og ressurser.
Grand har vært meget viktig for meg. Positivt miljø, hyggelige og dyktige medarbeidere.
For lang ventetid for videre hjelp.
Veldig fornøyd med Grand Ide, gjorde det som skulle til for å komme i gang. Tror ikke jeg hadde kommet så langt uten.
Kontoret har absolutt sin eksistensrett. Håper å benytte meg mer av dem.
Synes det var et bra tilbud, svært nyttig.
Fantastisk med tilbud om gratis lokaler, nettleie, tlf osv, samt veiledning. Skulle ønske det var mer veiledning, gjerne coaching.
Fikk tilbud om å låne et lite kontor, men veldig lang ventetid.
Jeg synes Grand Ide var dyktige, imøtekomende og lyttende.

Kommentar
Jeg hadde håpet på etableringstilskudd. At jeg ikke hadde sjangse på det, kunne vært opplyst over telefon.
Fikk ikke økonomisk støtte av noen.
Jeg synes det er tull med slik forskning. Bruk tida til fornuftig arbeide.
Fikk beskjed av A-etat om å kontakte dem. Jeg følte at jeg ikke hadde noe behov for dem.
Var ikke så bra som jeg hadde håpet på. Fikk noen tips og råd da, men ellers synes jeg det var snevert.
Ønsker å takke for en god og koselig kontakt med Grand Ide.
Hadde det ikke vært for Grand Ide. Ville jeg ikke vært der jeg er i dag. De hadde tillit til prosjektet, og jeg fikk raskt hele Sør-Norge som marked. Takk for god støtte!
Noe pessimisme fra deres side, lite engasjerende.
Fikk den informasjonen jeg behøvde. Bare en ting å utsette, og det var på markedsføringsbiten. Jeg følte at det var vanskelig å få til en konsultasjon på dette området. Vil egentlig takke for den hjelpen jeg fikk.
Det er bra at slike tiltak finnes.
Problemet vårt er at vi har startet en bedrift innen helsebransjen, og vårt inntrykk er at dette ikke er et satsingsområde.

8 Midt-Telemark Etablererkontor

Midt-Telemark etablererkontor (MTE) dekker kommunene Bø, Nome og Sauherad. Kontoret var tidligere et prosjekt i regi av A-etaten med kontorfelleskap med arbeidskontoret i Bø. MTE flyttet til Lunde i 1999. I 2002 ble det ny leder ved kontoret: Laila Glittenberg Moen. Kontoret har nå flyttet tilbake til Bø, sammen med det nystartede Midt-Telemark Næringsutvikling AS.

Midt-Telemark etablererkontor	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Antall brukere	61	63	69	56	97	121	135
Andel som var helt fornøyd	67 %	76 %	76 %	71 %	57 %	55 %	64 %
Andel som etablerte bedrift	27 %	48 %	43 %	38 %	49 %	44 %	63 %
Beregnet antall etableringer	16	30	29	21	48	53	85
Andel etableringer som oppga at etablererkontoret hadde stor betydning	38 %	40 %	50 %	44 %	27 %	21 %	23 %
Beregnet antall etableringer hvor etablererkontoret hadde stor betydning	6	12	15	9	13	11	20
Beregnet antall etableringer hvor etablererkontoret hadde en viss betydning		9	9	9	15	23	31
Antall etablerer som fortsatt arbeider med etableringen			28	19	16	38	24
Markedsandel foretaksregisteret	17 %	13 %	38 %	27 %	29 %	32 %	19 %
Markedsandel alle nyetablerte						31 %	22 %

Kontoret satte en solid personlig rekord i antall brukere i 2004, med 135 brukere (forretningsideer, noen forretningsideer kan ha flere personer). Dette er langt flere enn noen gang tidligere. Brukerne er mer fornøyde enn de to foregående årene, 64 prosent er helt fornøyde, 28 prosent delvis fornøyde, mens 8 prosent er misfornøyde.

Det store antallet brukere, kombinert med at 63 prosent av brukerne oppgir å ha startet opp, gjør at kontoret har vært involvert i hele 85 nyetableringer. Dette er også flere enn noen gang tidligere. 23 prosent av disse mener at kontoret har hatt stor betydning for etableringen, mens 37 prosent oppgir at assistansen fra etablererkontoret har hatt en viss betydning. 24 brukere oppgir at de fortsatt arbeider med forretningsideen, og mange av disse vil komme til å starte opp.

22 prosent av alle nyetableringer i regionen har fått assistanse fra etablererkontoret. Det er litt merkelig at det er en lavere andel av de som har registrert foretak som har vært i kontakt med etablererkontoret enn året før, ettersom kontoret har flere brukere, og flere av dem oppgir å ha etablert ny virksomhet.

Resultatene til kontoret er med en samlet vurdering bedre enn noen gang tidligere.

8.1 Kommentarer fra brukerne

I spørreundersøkelsen fikk brukerne anledning til å komme med generelle kommentarer. Kommentarene er gjengitt i tabellen under.

Kommentar
Min opplevelse av etablererkontoret i Bø var overstrømmende entusiasme da vi møttes, men at ingenting ble gjort i ettertid.
Det er viktig for meg at etablererkontoret sørger for kveldssamlinger rundt forskjellige tema.
Ble fortalt at tjenesten min var momspliktig, det var den ikke.
Er vanskelig å forstå, de snakker og forklarer på en vanskelig måte som gjør at du mister interessen eller ikke forstår.
Eg fekk faktisk bedre hjelp enn forventa. Fekk hjelp på fleire felt og hadde gode og nyttige samtaler.
Tusen takk for etableringskontoret, jeg kunne ikke åpne privat firma uten støtte av etableringskontor.
Jeg er veldig fornøyd med Midt-Telemark Etablererkontor.
Har aldri vært mer skuffet. Dei som jobber der burde få seg noe annet å gjøre. Virker som man må komme i dress og stresskoffert og prate stort for at dei skal gidde å høre på. Jeg drar aldri dit mer.
Jeg er svært fornøyd med råd og veiledning fra det lokale etablererkontor, men skulle ønske det fantes flere muligheter for å få økonomisk støtte til nyskaping.
Jeg fikk OK informasjon, men dårlig veiledning.
Damen som "hjalp" meg, gav veldig inntrykk av at jeg forstyrret henne i ting som var mye mer viktig enn mine etablerer-planer. Hun var veldig negativ, og sa blant annet at "aktuell info finnes på Internett, så du kan finne den selv. Veldig de-motiverende.
Jeg er midt i etableringen, kontoret og spesielt Laila har vært positiv og gitt gode tilbakemeldinger på prosjektet.
Har veldig positiv erfaring med kontoret. Velvillig og engasjert. Flott tiltak!
Bare telekontakt en gang.
Jeg er veldig fornøyd med MTE
Visste for lite om økonomiske støtteordninger, ikke fulgt opp etterpå.
Godt fornøyd med hjelpen og servicen til Laila på etablererkontoret!
Er veldig fornøyd med etableringskontoret, men Aetat har for mye makt. Etableringskontoret burde gripe hardere inn syns jeg.

9 Vest-Telemark Næringsutvikling AS

VTNU dekker kommunene Kviteseid, Seljord, Nissedal, Fyresdal, Tokke og Vinje. VTNU driver også annen virksomhet enn etablererveiledning.

Vest-Telemark etablererkontor	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Antall brukere	31	67	101	104	81	85	101
Andel som var helt fornøyd	81 %	66 %	65 %	46 %	45 %	63 %	45 %
Andel som etablerte bedrift	48 %	51 %	47 %	65 %	51 %	50 %	52 %
Beregnet antall etableringer	15	34	47	67	41	43	53
Andel etableringer som oppga at etablererkontoret hadde stor betydning	60 %	35 %	24 %	18 %	14 %	32 %	14 %
Beregnet antall etableringer hvor etablererkontoret hadde stor betydning	9	12	11	12	6	14	7
Beregnet antall etableringer hvor etablererkontoret hadde en viss betydning		14	25	35	21	12	22
Antall etablerer som fortsatt arbeider med etableringen			33	15	17	27	22
Markedsandel foretaksregisteret	22 %	44 %	18 %	29 %	17 %	23 %	17 %
Markedsandel alle nyetablerte						17 %	11 %

VTNU hadde en oppgang i antall brukere, fra 85 i 2003 til 101 i 2004. Det har bare vært flere brukere en gang tidligere, i 2001.

Kundetilfredsheten ble sterkt forverret. Bare 45 prosent av brukerne er helt fornøyde i 2004, en kraftig nedgang fra 63 prosent året før.

Over halvparten av brukerne oppgir at de startet opp ny virksomhet i 2004. Dette tilsvarer 53 nyetableringer.

14 prosent av de som starter opp bedrift, oppgir at assistansen fra etablererkontoret hadde stor betydning. Dette er også en sterk tilbakegang fra året før, og korresponderer med at kundetilfredsheten har blitt dårligere.

VTNU er i kontakt med en ganske lav andel av etablererne i regionen. Bare en av ni som registrerte foretak i regionen, oppga å ha brukt kontoret.

Effekten av kontorets arbeid er dermed blitt dårligere. Kvaliteten på arbeidet synes å ha sunket fra 2003 til 2004.

9.1 Kommentarer fra brukerne

I spørreundersøkelsen fikk brukerne anledning til å komme med generelle kommentarer. Kommentarene er gjengitt i tabellen under.

Kommentar
Det burde være flere jobbmuligheter for nyinnflyttede. Det er alt for vanskelig og tungt å starte opp noe for seg selv her oppe.
Er veldig misfornøyd med veiledningen fra VTNU, de var dårlig oppdaterte (med hensyn til Innovasjon Norge), kunne bruke 2 uker på å besvare mail, samtidig med at de annonserte i VTB etter nye klienter. Dessuten var det utrolig mye rot med papirer som kom bort, ble glemt eller forlagt. Gratis etableringshjelp er et enestående tilbud, hadde det bare vært ansatte der med riktig kompetanse.
For meg kan de legge ned heile VTNU. Har hatt kontakt med dei tidligare. Har aldri fått støtte til etablering.
Kontoret bør etter en stund kalle inn til oppfølging.
De burde være oppdaterte eller ha en oversikt over hvor jeg kunne henvende meg for å få tak i visse prod jeg trenger for å starte opp. Oversikt over messer i Norge og lignende.
Tror ikke resultatet ville blitt like positivt hvis vi skulle fulgt rådene vi fikk.
Vanskelig å få tak i rette vedkommende i lokalkontor.
Veldig fornøyd med VTNU. De hjalp til med budsjett, finansieringsplan og registrering. Har anbefalt de til andre som skal starte opp.
VTNU var utadvendte og trivelige.
Dårlig oppfølging og veiledning.
Følte at rådgiveren "forma" seg etter hva vi sa. Lite troverdig.
Møtte 2 trege menn.
Kunne vært litt meire frampå i forhold til SND

10 Vestmar Opplæringscenter

Vestmar Opplæringscenter dekker kommunene Kragerø og Drangedal. I 2003 ble de et eget AS, og representerte dermed selv en nyregistrering i foretaksregisteret.

Vestmar Opplæringscenter	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Antall brukere	76	124	107	94	85	143	119
Andel som var helt fornøyd	71 %	76 %	83 %	82 %	80 %	65 %	83 %
Andel som etablerte bedrift	27 %	39 %	51 %	52 %	44 %	49 %	43 %
Beregnet antall etableringer	21	49	55	49	37	70	51
Andel etableringer som oppga at etablererkontoret hadde stor betydning	11 %	40 %	50 %	43 %	60 %	34 %	34 %
Beregnet antall etableringer hvor etablererkontoret hadde stor betydning	2	20	27	21	22	24	17
Beregnet antall etableringer hvor etablererkontoret hadde en viss betydning		17	21	23	7	22	22
Antall etablerer som fortsatt arbeider med etableringen			15	13	20	28	33
Markedsandel foretaksregisteret	19 %	27 %	35 %	21 %	33 %	24 %	32 %
Markedsandel alle nyetablerte						32 %	38 %

Vestmar Opplæringscenter hadde en liten nedgang i antall brukere i 2004 i forhold til 2003, men har fremdeles god tilgang på nye kunder.

Det er svært mange fornøyde brukere, hele 83 prosent er helt fornøyde. Dette er en svært høy andel, og høyest blant alle kontorene i Telemark.

43 prosent av kundene oppgir at de har etablert bedrift. Dette er litt færre enn forrige år. Det er beregnet å være 51 nyetableringer blant kundene.

34 prosent av de som etablerte bedrift, oppgir at assistansen fra kontoret hadde stor betydning. Dette er en forholdsvis høy andel. Det er dermed 17 nyetableringer blant kundene, hvor etablereren oppgir at Vestmar Opplæringskontor hadde stor betydning for etableringen.

Den samlede effekten av kontoret er litt lavere enn året før. Det er imidlertid mange brukere som fortsatt arbeider med etableringen, som vi ikke ennå har sett resultatene av.

Vestmar Opplæringskontor ga veiledning til 38 prosent av alle som registrerte ny bedrift i regionen i 2004. Dette er en svært høy markedsandel.

Til tross for at Vestmar Opplæringskontor etter alle mål har gjort en stor innsats for å få etableringer i regionen, har det vært relativt få nyetableringer i regionen. Dette har antakelig sammenheng med at næringslivet i regionen har slitt. I 2004 har imidlertid antall nyetableringer i Vestmar økt en del, slik at regionen nå er omtrent på gjennomsnittet blant regionene i Norge når det gjelder etableringsfrekvens.

10.1 Kommentarer fra brukerne

I spørreundersøkelsen fikk brukerne anledning til å komme med generelle kommentarer. Kommentarene er gjengitt i tabellen under.

Kommentar
Terningkast seks til Vestmar Opplæringsssenter. Nye ideer blir tatt på alvor så langt som mulig. God veiledning og ganske bra oppfølging.
Vestmar opplæringsssenter er enestående bra.
Veldig fornøyd.
Vestmar opplæringsssenter, spesielt Jan Bøe, hadde avgjørende betydning for min etablering.
Svært positivt møte med VO!
VOS var svært nyttig for vår etablering, det er bra å ha et sted man kan komme med spørsmål, treffe personer som kan svare og ikke skal ha betaling for det.
Etablererkontoret var OK. Oppfølgingen fra Innovasjon Norge, Telemark var slett.
Burde vært litt lettere å få hjelp økonomisk så lenge jeg har en god ide. Savner litt mer engasjement i den enkelte, så ville kanskje man blitt tatt litt mer hensyn til i forhold til det nyskapende produktet man kunne nådd langt med.
Føler at jeg fikk grei info på det jeg spurte om.
Jan Bøe ved opplæringskontoret har betydd og betyr fortsatt mye for meg. At jeg er der jeg er i dag kan jeg takke han.
Er meget fornøyd med opplæringsssenteret. Kunne ikke klart dette alene.
Ble alltid tatt godt i mot av Vestmar Opplæringsssenter. Ingen spørsmål var "dumme".
Ikke brukt etablererkontoret i 2004 - men for ti år siden.
De ansatte ved etableringskontoret i Kragerø er trivelige problemløsere og en føler seg alltid velkommen der.
Skjønte fort at her var det ingenting å hente, alt er uaktuelt og glemt.
Fikk feil info.
Når man er etablerer og mangler nettverk, er noe av bøygen å finne de gode kontaktene lokalt. Etablererkontoret burde derfor kanskje ta mer direkte initiativ tilmøte etc og fungere som mellommann for slik kontaktsøking.

11 Øst-Telemark Etablerersenter

Øst-Telemark Etableringssenter dekker kommunene Notodden, Tinn og Hjartdal. Kontoret ble reorganisert i 1999, og fikk ny leder. Det var ikke drift i kontoret i første halvdel av 1999.

Øst-Telemark Etableringssenter	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Antall brukere	35	54	125	100	88	87	98
Andel som var helt fornøyd	55 %	77 %	79 %	71 %	72 %	68 %	73 %
Andel som etablerte bedrift	33 %	56 %	35 %	56 %	52 %	40 %	43 %
Beregnet antall etableringer	12	30	44	56	46	35	42
Andel etableringer som oppga at etablererkontoret hadde stor betydning	0 %	45 %	53 %	52 %	26 %	24 %	35 %
Beregnet antall etableringer hvor etablererkontoret hadde stor betydning	0	14	23	29	12	8	15
Beregnet antall etableringer hvor etablererkontoret hadde en viss betydning		13	14	17	16	14	18
Antall etablerer som fortsatt arbeider med etableringen			44	23	16	22	19
Markedsandel foretaksregisteret	8 %	21 %	24 %	17 %	37 %	21 %	4 %
Markedsandel alle nyetablerte						27 %	17 %

Det har vært en liten oppgang i antall brukere i 2004. Kontoret har imidlertid fremdeles potensial for flere brukere. Det er fremdeles et lavt antall brukere i forhold til innbyggertallet i regionene i forhold til Midt-Telemark, Vest-Telemark og Vestmar.

Kontoret har generelt hatt mange fornøyde brukere, og andelen helt fornøyde kunder steg litt i 2004. 73 prosent helt fornøyde kunder er bra.

43 prosent av brukerne oppga at de hadde startet opp virksomhet. Dette er noe høyere enn året før. ØTE har dermed vært involvert i 42 etableringer.

Det var også en oppgang i andelen av nyetablererne som oppga at assistansen fra kontoret hadde stor betydning. 35 prosent av nyetablererne oppga at kontoret hadde stor betydning.

Den samlede effekten av arbeidet i kontoret ble dermed høyere enn året før.

Kontoret har imidlertid kontakt med en lav andel av de som faktisk registrerer nye foretak i regionen.

11.1 Kommentarer fra brukerne

I spørreundersøkelsen fikk brukerne anledning til å komme med generelle kommentarer. Kommentarene er gjengitt i tabellen under.

Kommentar
Jeg følte at jeg ikke kom noen vei med å kontakte etablererkontoret. Det kom ikke frem noe konkret som jeg kunne jobbe med som et sted å søke på penger, et sted jeg kunne få hjelp til å komme i gang med administrative oppgaver (regnskapsføring, offentlige krav m m). Etablererkontoret opplevdes for meg som mer i veien enn til nytte.
Aud Hegna Finnekåsa var en inspirerende og trivelig veileder i forbindelse med kreativ fase, planlegging og oppstart av ny virksomhet på Notodden. Hun var (og er) er viktig døråpner i det lokale næringsliv, og ga støtte og veiledning av stor betydning for etableringen. Jeg er meget takknemlig for hennes innsats!!
Mye ros til Aud Finnekasa, som har mye kunnskap, har en positiv, realistisk syn på ting og kommer med konstruktiv kritikk. Veldig bra etablererkurs i samarbeid med Aetat og to fantastiske kursholdere.
Eit positivt kontor. Tror dette går veien.
Virker som ein må være født kvinne for å få tilskudd. Ein mann som er over 50 år har ingen sjangse for økonomisk hjelp.
Sluttr resultatet er ikke nådd, men kontakten har hatt positiv betydning.
Fikk god informasjon og hjelp og råd.
Er veldig fornøyd med rådgiving og oppfølging. Har fått nyttige kontakter gjennom ØTE, og vil ikke nøle med å ta kontakt igjen hvis jeg har behov for det.
Blei tilbudt hjelp, visste ikkje heilt hva eg gjekk til ved første møte, men er fornøyd med hjelpa eg fekk.
For dårlig konsulent
Jeg fikk god hjelp til å sortere og rydde.
Som arbeidsledig innflytter med ressurser, var etablererkontoret et positivt møte. Kontoret var "åpent", og eg kan koma berre for å snakka om korleis ting går sjølv om prosjektet er lagt på is.