

**Esitys  
25.5.2010**

## Tutkimus nuorten 2-3 vuotta toimineiden yritysten palvelutarpeista



**INNOLINK RESEARCH OY**  
Mikko Kesä  
Kaisa Mäki-Kihniä  
Minna Vallo  
Meri Kokkola

**TEMPO ECONOMICS OY**  
Toni Riipinen  
Mikko Valtakari

**SUOMEN UUSYRITYSKESKUS RY**  
Heikki Pietarinen



# 1. Tavoitteet

Suomessa on laadukas ja kattava aloittaville yrityksille suunnattu, yksityisten ja julkisten yrityspalveluiden muodostama neuvonta- ja rahoitusjärjestelmä. Ongelmiksi on koettu palveluiden pirstaleisuus sekä mahdolliset aukkopaidat yritystoiminnan alkuvaiheen elinkaareen. Samaan aikaan palvelujärjestelmiin kohdistuu kustannussäästö- ja tehostamispaineita.

**Palveluiden tehostaminen edellyttää nykyisen verkoston järjeistämistä ja uudistamista.** Usein yritys jää kuitenkin perustamisvaiheen jälkeen yksin – oletettavasti esiintyy jonkin asteista palvelukapeikkoa, joka liittyy ajallisesti ensimmäisiin 2-3 toimintavuoteen eli kriittiseen hetkeen yrityksen elinkelpoisuuden varmistamisessa. Perusteeksi on esitetty mm., että tässä vaiheessa yrityksen tulee näyttää oman liikeideansa, innovaationsa ja ansaintalogiikkansa elinkelpoisuus – elinkelvotonta yritystoimintaa ei saisi julkisin varoin tukea. Voi olla, ettei vielä riittävän hyvin tunnisteta elinkelpoisiakaan yrityksiä. Suuri vaara on, että osa näistä potentiaalia omaavista yrityksistä lopettavat kriittisten ensimmäisien vuosien aikana. Tällöin kysymykseen tulee, voitaisiinko näitä yrityksiä paremmin tunnistaa ja tukea alkutaipaleellaan.

**Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa alle kolme vuotta toimineiden yritysten tuki- ja neuvontapalveluiden tarpeesta.** Yhteiskunnallisena päämääränä on kehittää palveluita, joilla tarpeettomia yritysten lopettamisia voidaan välttää ja tätä kautta julkisten panosten takaisinmaksu mm. työllistymisvaikutuksina ja yhteisöverotuloina varmistettua. Tutkimuksessa saatavaa tietoa hyödynnetään **TEM-konsernin yrityspalveluiden kehittämisessä.** Tieto palvelee **Yritys-Suomi –palvelujärjestelmän kehittämisessä** – erityisesti sen seudulliset yrityspalvelut – kokonaisuudessa, jossa on aloittavien ja nuorten yritysten suurimmat volyymit.

## 2. Toteutus

Nuorten yritysten palvelutarpeet –selvityksen aineistonkeruu toteutettiin syksyllä 2009. Tutkimusmenetelminä käytettiin **survey-tutkimusta**, jonka kohderyhmiä olivat sekä nuoret yritykset että neuvontaorganisaatioiden asiantuntijat.

Vastauksia saapui:

- **755 yritysvastausta**
- **311 yritysneuvojavastausta**

Keskeinen sija oli myös **avainhenkilöhaastatteluilla (20)**, joiden kohderyhmä muodostui sekä käytännön yrityspalveluita kentällä tarjoavien organisaatioiden asiantuntijoista että kansallisten instituutioiden asiantuntijoista.

Kysymysaihioiden suunnittelu ja tulosten tulkinta tukeutui myös **kirjallisuuskatsaukseen**. Kirjallisuuskatsauksen antia on esitelty raportissa myös omassa luvussaan.

### 3. Analyysi näkökulmista

Tutkimustulokset osoittivat lähestymistapaerot eri intressiryhmien välillä:

#### **YHTEISKUNNAN INTRESSI:**

- " Uusi yritys täydentää kansallisia markkinoita, lisää kilpailua "
- " Uusi yritys kasvaa ja työllistää kansalaisia"
- "Uusi yritys menestyy kansainvälisessä kilpailussa"
- " Uudet yritykset tukevat elinkeinoelämän uusiutumista ja tätä kautta tukevat kansallista tuottavuutta ja kilpailukykyä

#### **YRITYSNEUVONNAN INTRESSI:**

- " Neuvontaresurssien kasvattaminen"
- " Paikalliset ja yhteisölliset hyödyt"
- " Omien asiakkaiden menestyminen"

#### **YRITYKSEN INTRESSI:**

- " Rahallista tukea ja avustusta omiin tarpeisiin"
- " Asiantuntijapalvelun nopea ja oikea-aikainen sisältään laadukas saatavuus yrityksen erityistarpeeseen"

## 4.1 Suositukset

### 1. Yrityssuomi.fi –palvelussa kehitettävää

- Sivustoille tulisi keskittää kaikki oleellinen yritystoiminnan käynnistämiseen ja vakiinnuttamiseen liittyen (pois ”kilpailevista” palveluista”) => Pelkkä linkitys ei riitä.
- Palvelun julkinen markkinointi välttämätöntä. Yritysneuvojien suosittelu ei riitä.
- Yrityssuomi.fi merkittäväksi verkkobrändiksi, mielikuvat
  - kattavuus
  - nopeus ja saavutettavuus
  - brändimielikuva huomioi puhelinpalvelun
- Toiminnalliset alueelliset osiot (=> hillitsemään omaa porttaalikehittelyjä)

***Verkkopalveluiden tarpeellisuutta korostivat erityisesti kasvuhakuiset yritykset, joilla toivomus tehokkaisuuteen julkisiin yrityspalveluihin.***

## 4.2 Suositukset

### 2. Palveluissa varaa tehostamiseen

- Yritysneuvojat puolustavat henkilökohtaista palvelua. Yritykset eivät pidä tätä itseisarvona, sen sijaan nopeus, helppous ja saavutettavuus (www) sitä ovat.
- Yritysten käyntiin saattaminen (uusyritysperustanta) perusteltua antaa henkilökohtaisena palveluna, mutta tämän jälkeen yritykset tulisi opettaa vähemmän henkilökohtaisiin ja enemmän omaehtoiseihin palveluihin.
- Maksulliset palvelut: Heikko kiinnostus osittain subventointuja palveluita kohtaan ei välttämättä ole kysymys kyvyttömyydestä osallistua kustannuksiin vaan voi johtua palveluiden sopimattomuudesta tai vähäisestä tiedosta.

## 4.2 Suositukset

### 2. Palveluissa varaa tehostamiseen

- Yritysneuvojat puolustavat henkilökohtaista palvelua. Yritykset eivät pidä tätä itseisarvona, sen sijaan nopeus, helppous ja saavutettavuus (www) sitä ovat.
- Yritysten käyntiin saattaminen (uusyritysperustanta) perusteltua antaa henkilökohtaisena palveluna, mutta tämän jälkeen yritykset tulisi opettaa vähemmän henkilökohtaisiin ja enemmän omaehtoiseihin palveluihin.
- Maksulliset palvelut: Heikko kiinnostus osittain subventointuja palveluita kohtaan ei välttämättä ole kysymys kyvyttömyydestä osallistua kustannuksiin vaan voi johtua palveluiden sopimattomuudesta tai vähäisestä tiedosta.

## 4.3 Suositukset

### 3. Palveluissa kehitettävää

- Tukihenkilö- ja osaamispalveluiden lisääminen 2-3 vuotta toimineille yrityksille (mentori, coachaus, businessenkeli...)
- Sähköisten palveluiden kehittäminen: ei välttämättä rinnakkaiseksi henkilökohtaisen neuvonnan sijaan vaan pikemmin niin, että henkilökohtainenkin neuvonta "sähköistyy": neuvojien keskinäinen intranet, jaettu CRM, puhelinpalvelu, yritysneuvonnan Facebook...
- Yritysneuvonnan kansainvälistyminen
- Uusyrityskeskusten ja verkoston palveluiden kehittäminen ja levittäminen. Jatkoloputus muihin palveluihin ja kasvuyrityslausunnot.

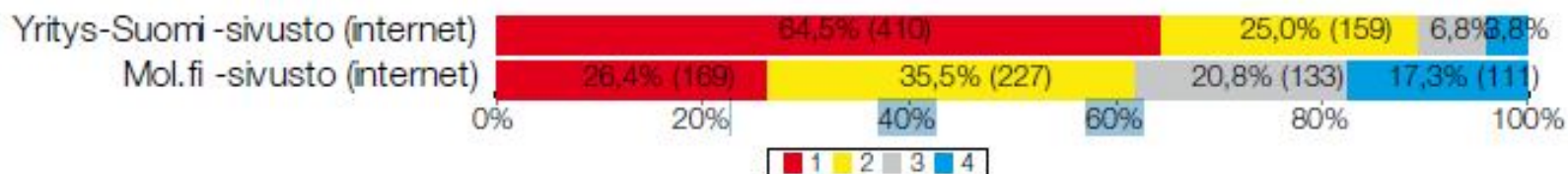


## 3.4 Suositukset

***Yrityspalveluita 2-3 vuotta toimineille yrityksille tulee arvioida osana koko yrityspalveluiden kehittämiseksi. Tutkimus kuitenkin osoittaa, että aukkoja nuorilla yrityksille nykyisessä järjestelmässä on olemassa. Osa tuloksista, johtopäätöksistä ja suosituksista voidaan yleistää myös muihin kuin 2-3 vuotta toimineisiin yrityskohderyhmiin ja palvelujärjestelmiin.***

## 4.1 Tuloksia

**Kuva 5.** Miten hyvin arvioitte tuntevanne seuraavien tahojen tarjoamat yrityspalvelut? 1= en ole lainkaan tutustunut, 2= olen tutustunut, mutta en asiakkaana, 3=olen ollut asiakas, mutta en tunne kovin hyvin, 4=olen asiakkaana tutustunut hyvin.



**Kuva 6.** Kun ajattelette yrityspalveluja, joita olette käyttäneet tai mahdollisesti tullette tarvitsemaan, mitä erityisesti tulisi painottaa palvelukanavia kehitettäessä? punainen=tärkein, sininen=vähiten tärkeä.

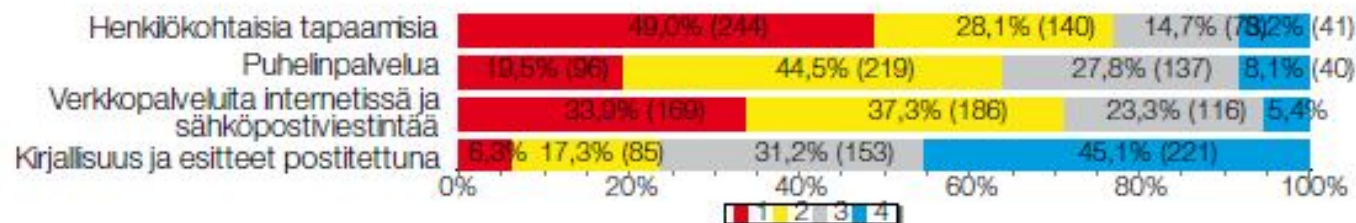


## 4.2 Tuloksia

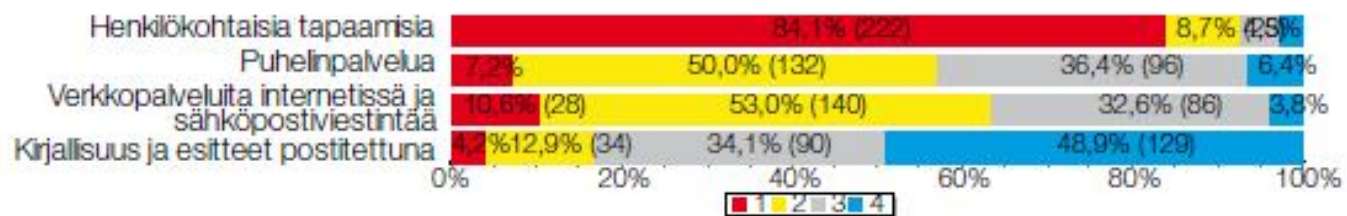
### EROAVAISSUUS 1: PAINOTETTAVAT ASIAT PALVELUKANAVIEN KEHITTÄMISESSÄ

**Kuva 9.** Kun ajattelette yrityspalveluja, joita olette käyttäneet tai mahdollisesti tulette tarvitsemaan, mitä erityisesti tulisi painottaa palvelukanavia kehitettäessä? 1=tärkein ... 4=vähiten tärkeä. Vertailu yritysten ja neuvojien välillä.

#### Yritykset



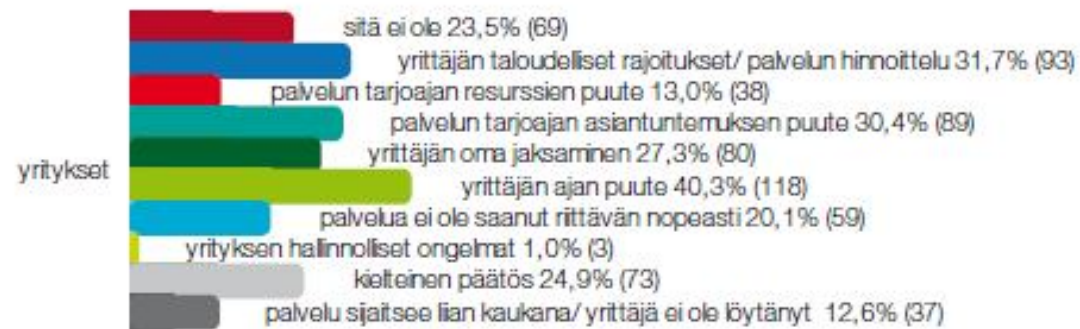
#### Neuvojat



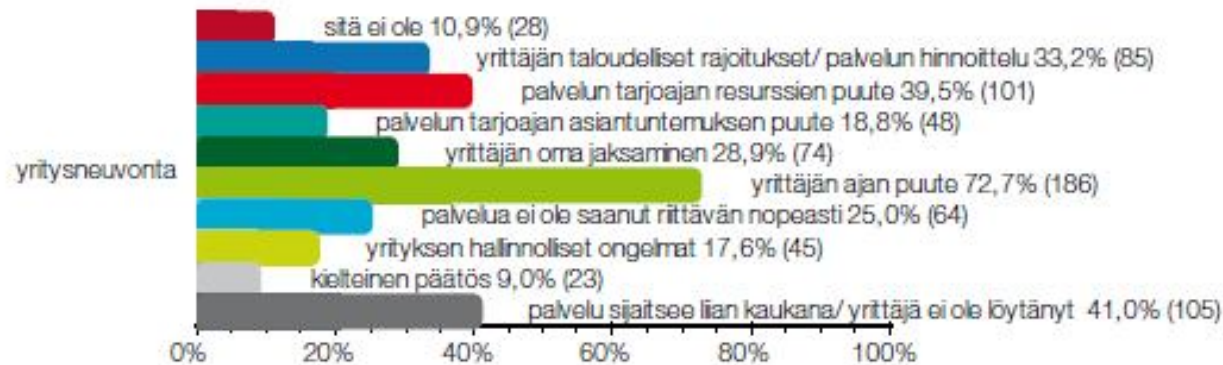
## 4.3 Tuloksia

**Kuva 10.** Jos ette ole saanut jotain tarvitsemaanne yrityspalvelua, niin mistä syistä? Vertailu yritysten ja neuvojien välillä.

### Yritykset



### Neuvojat



## 4.4 Tuloksia

**Taulukko 3.** Miten julkiset yrityspalvelut ovat mielestänne onnistuneet?  
4=todella epäonnistunut ... 10=erittäin onnistunut.

TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=1066	yrietykset N=755	yrittysneuvonta N=311
ennen yrityksen perustamista (2 - 0 vuotta ennen perustamista)	7,5	7,2	8,2
yritystoiminnan perustamisvaiheen palvelut (0 - 2 kk perustamisen jälkeen)	7,6	7,2	8,4
yritystoiminnan käynnistysvaiheen palvelut (yli 2 kk, mutta alle 2 vuotta perustamisen jälkeen)	7,2	7,0	7,7
yritystoiminnan vakinnuttamisen ja kehittämisen palvelut (2 - 5 vuotta)	6,8	6,6	7,1
yrityksen voimakasta kasvua tukevat palvelut	6,7	6,4	7,1
Keskiarvo	7,17	6,84	7,70



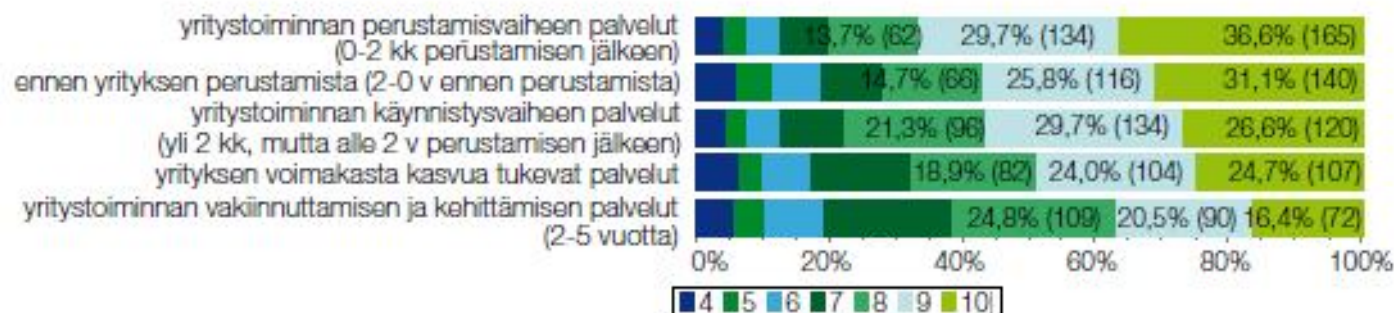
## 4.5 Tuloksia

**Taulukko 5.** Miten hyvin arvioitte tuntevanne seuraavien tahojen tarjoamat yrityspalvelut? 1= en ole lainkaan tutustunut, 2= olen tutustunut, mutta en asiakkaana, 3=olen ollut asiakas, mutta en tunne kovin hyvin, 4=olen asiakkaana tutustunut hyvin.

TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=1066	yrietykset N=755	yrietyksneuvonta N=311
uusyrietykskeskukset	2,2	2,0	2,7
kunnan elinkeinoasiamies tai kunnallinen / seudullinen yrietykspalveluyhtiö	2,2	1,9	2,9
TE-keskukset	2,5	2,5	2,3
TE-toimistot (ent. työvoimatoimistot)	2,5	2,3	3,1
maaseutukeskukset (ProAgria)	1,4	1,3	1,7
verotoimisto	3,0	3,1	2,9
Finvera	2,4	2,4	2,4
yrittäjä- ja toimialajärjestöt	2,6	2,8	2,2
kaupakamarit	1,7	1,8	1,5
koulutusorganisaatiot	2,1	2,2	2,0
yrietyshautomot	1,7	1,7	1,6
Tekes	1,8	1,9	1,5
teknologiakeskukset	1,5	1,6	1,4
Finpro	1,4	1,5	1,2
Keksintösäätiö	1,4	1,4	1,4
Yrietyks-Suomi -sivusto (internet)	1,6	1,5	1,8
Mol.fi -sivusto (internet)	2,5	2,3	2,9
Keskiarvo	2,03	2,01	2,08

## 4.6 Tuloksia

**Kuva 11.** Miten tärkeitä julkiset yrityspalvelut ovat yrityksen eri kehitysvaiheissa? 4=ei lainkaan tärkeää ... 10=erittäin tärkeää

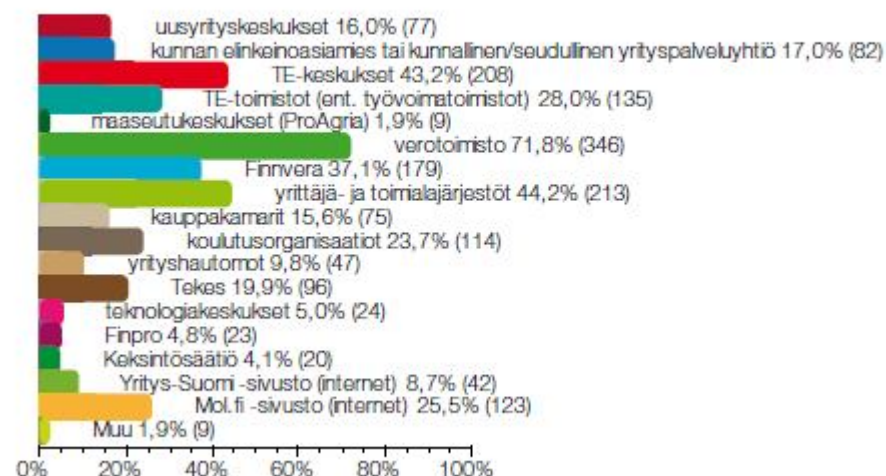


**Kuva 12.** Mihin seuraavista osa-alueista ennakoitte tarvitsevanne julkisia yrityspalveluita?



## 4.7 Tuloksia

Kuva 15. Julkiset palvelut, joita häytetty perustamisen jälkeen



Kuva 14. Julkiset palvelut, joita häytetty ennen perustamista

